



**НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**

***Банковские услуги для малого и среднего бизнеса:  
современное состояние и потребительские  
предпочтения***

***Результаты исследования***

**Диляра Ибрагимова,  
Директор по  
исследованиям НАФИ**

119270, г. Москва, Лужнецкая наб.  
д. 2/4 стр. 23.  
тел./факс +7 (499) 261-05-04, 261-11-68.  
e-mail: [info@nacfin.ru](mailto:info@nacfin.ru)  
Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>

# Информация об исследовании

- Исследование является результатом первой волны мониторингового партнерского проекта «**B4B: Banks for Business**».
- Генеральные партнеры исследования:



- Партнер исследования:



- При поддержке



- Информационные партнеры

Журнал  
БАНКОВОЕ ДЕЛО

**Цель** исследования - оценка рынка банковских услуг для малого и среднего бизнеса (МСБ).

## **Задачи исследования**

1. Определить **уровень знания банков** и предоставляемых ими **услуг** для МСБ:

- Наиболее известные банки, предоставляющие услуги
- Уровень знания предоставляемых банками услуг
- Каналы получения информации о банках и предоставляемых услугах

2. Оценить **уровень реального потребления** банковских услуг:

- Наиболее востребованные виды услуг
- Критерии выбора банковских услуг
- Удовлетворенность / неудовлетворенность параметрами предлагаемых услуг (тарифы, ставки, сроки и др.)

### 3. Изучить **мотивацию** потребителей:

- Критерии выбора банка (репутация, тарифы, качество сервиса и т.д.).
- Мотивы принятия решения о выборе банка
- Факторы, определяющие лояльность к банку
- Готовность рекомендовать банк и его продукты
- Мотивы смены банка

### 4. Оценить **уровень сервиса** и взаимоотношений с клиентами:

- Примеры высокого/низкого уровня качества сервиса банков
- Уровень удовлетворенности качеством банковского обслуживания
- Главные проблемы, возникающие при взаимодействии с банком

### 5. Оценить **перспективы развития банковских услуг для МСБ**:

- Виды услуг, планируемые к использованию в будущем
- Наиболее перспективные виды банковских услуг

## ТЕЛЕФОННЫЙ ОПРОС ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КОМПАНИЙ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА (N= 2508)

Опрос проходил в 11 городах-миллионниках

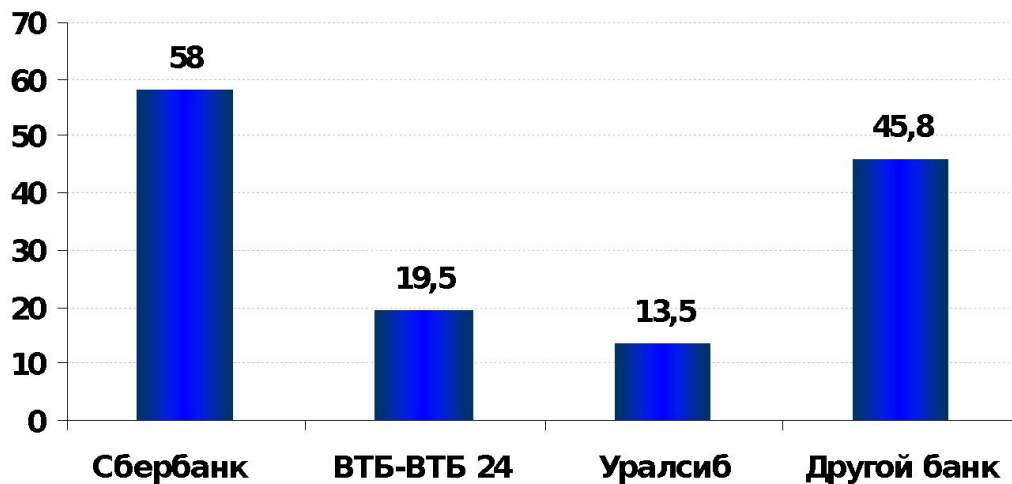
В рамках исследования опрашивались сотрудники компаний, принимающие решения о выборе финансовых партнеров (генеральные директора, финансовые, коммерческие директора, их заместители, главные бухгалтеры).

## ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС (N=20)

В качестве экспертов к исследованию были привлечены:

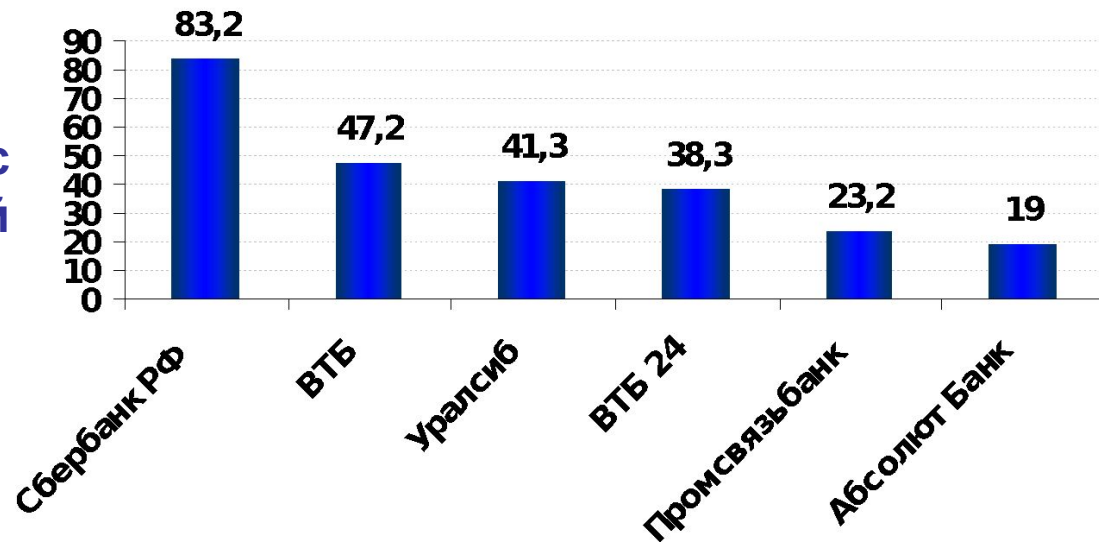
- представители банков (департаменты, обслуживающие корпоративных клиентов);
- представители органов государственной власти (Министерство финансов РФ, ФАС РФ, Банк России и др.);
- представители ассоциаций и профессиональных объединений, аналитических компаний (Ассоциация российских банков (АРБ), Ассоциация региональных банков «Россия», Российский микрофинансовый центр и др.);
- представители предпринимательской среды (РСПП, Деловая Россия, ОПОРА России и др.).

# Банки-лидеры по известности, %



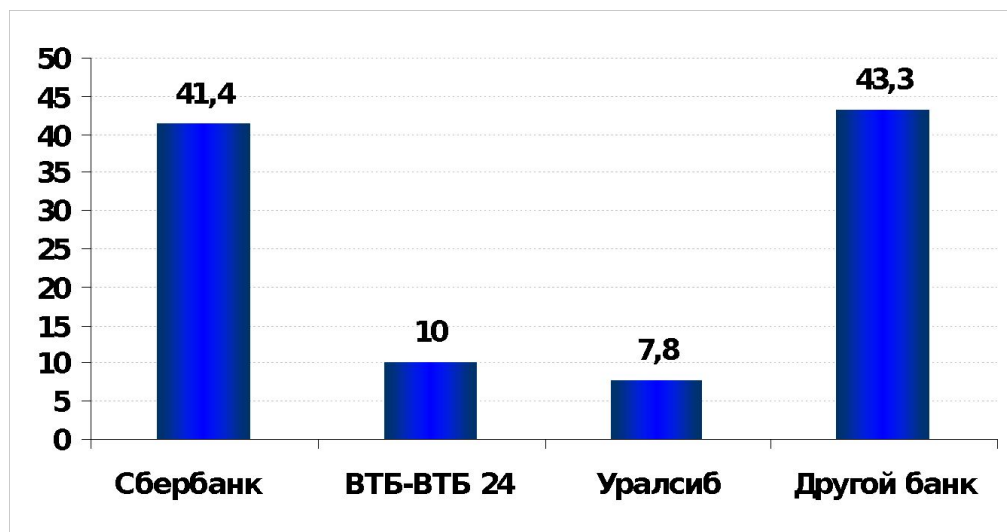
Спонтанное знание  
банков (без подсказки)

Знание банков с  
подсказкой



## Лидеры по пользованию услугами, %

Расчетно-кассовое обслуживание	99,3
Прочие системы дистанционного обслуживания (Банк-Клиент и т.п.)	52,2
Кредитование	38,9
Операции с банковскими картами (зарплатные проекты)	25,9
Услуги по доставке / инкассации наличности	13,8
Международные расчеты и валютный контроль	13,6
Аккредитивы и банковские гарантии	8,2
Срочные депозиты	7,3
Лизинг	7,3

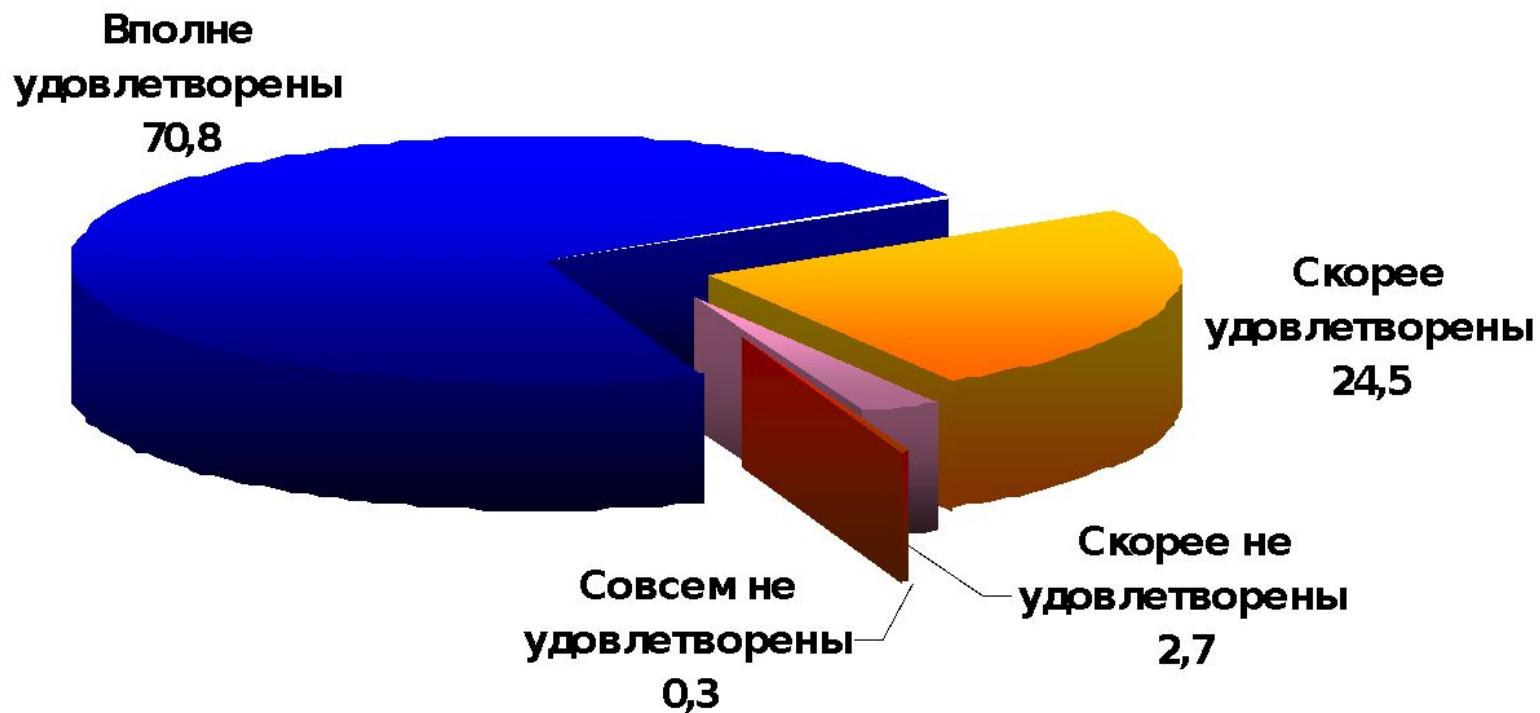


## Наиболее важные характеристики при выборе банка (средний ранг, max =5)

Надежность банка	4,8
Соблюдение конфиденциальности информации	4,6
Скорость обслуживания	4,5
Профессионализм менеджеров	4,4
Длительный опыт работы на рынке	4,4
Положительные отзывы и рекомендации коллег, партнеров, знакомых	4,3
Доверительные отношения с банком/личные контакты	4,3
Соответствие предоставляемых услуг потребностям предприятия	4,2
Удобные часы работы	4,1
Стоимость обслуживания	4,1
Удобное расположение офисов	4,0
Известность банка	3,9
Широкая филиальная сеть по России	3,5



# Удовлетворенность качеством обслуживания, %



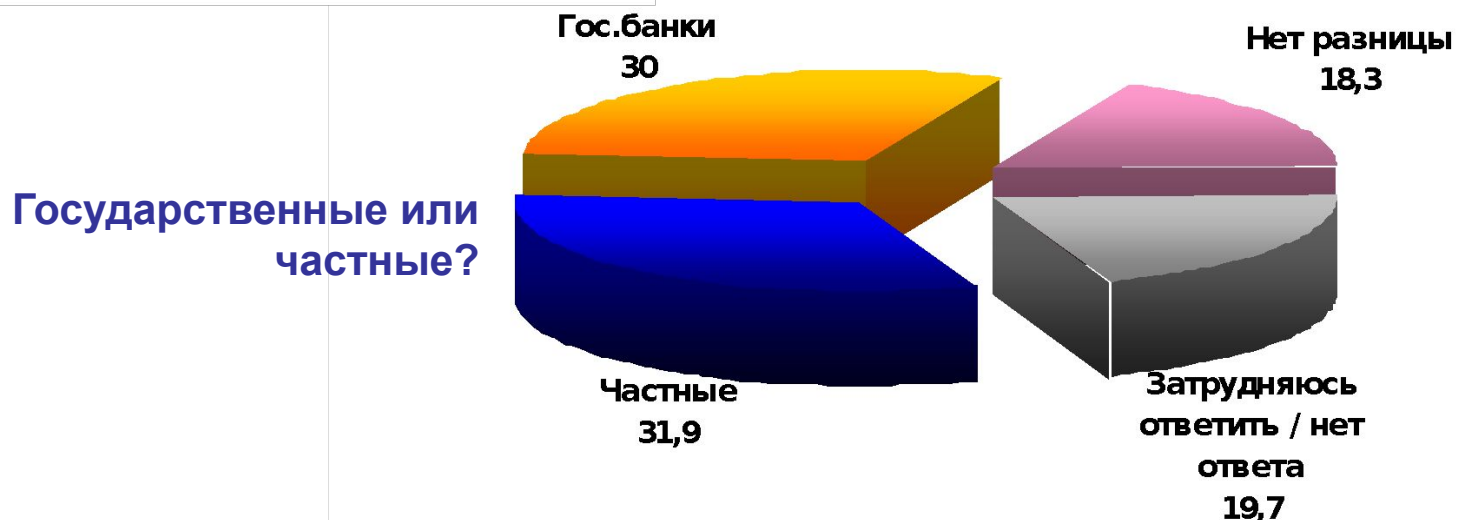
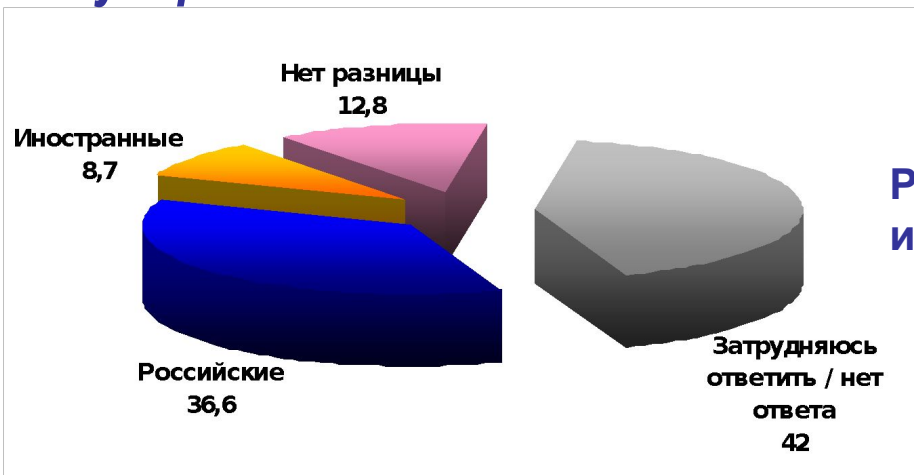
**Какие недостатки в банковском обслуживании Вы считаете наиболее существенными? Средний ранг (мах = 5)**

<b>Простые операции занимают слишком много времени</b>	<b>3,8</b>
<b>Банк строго не придерживается условий договора</b>	<b>3,7</b>
<b>До банка очень сложно дозвониться</b>	<b>3,5</b>
<b>Банк оказывает плохую техническую поддержку</b>	<b>3,5</b>
<b>Работники банка невежливы и неприветливы</b>	<b>3,4</b>
<b>Работники банка не имеют полномочий и вынуждены согласовывать с руководством даже простые решения</b>	<b>3,4</b>
<b>В банке отсутствует индивидуальный подход к клиенту</b>	<b>3,4</b>
<b>Информация об услугах недоступна или непонятна</b>	<b>3,3</b>
<b>Обслуживание в банке излишне формализовано</b>	<b>3,2</b>
<b>Работникам банка не хватает знания рынка, на котором работает мое предприятие</b>	<b>3,1</b>

## С какими недостатками обслуживания наиболее часто сталкивается Ваша организация? %

Все устраивает	31,5
<b>Простые операции занимают слишком много времени</b>	<b>19,0</b>
<b>До банка очень сложно дозвониться</b>	<b>15,6</b>
Работники банка не имеют полномочий и вынуждены согласовывать с руководством даже простые решения	8,2
Обслуживание в банке излишне формализовано	8,2
Работники банка невежливы и неприветливы	6,6
Банк оказывает плохую техническую поддержку	5,2
Работникам банка не хватает знания рынка, на котором работает мое предприятие	4,4
Информация об услугах недоступна или непонятна	3,8
В банке отсутствует индивидуальный подход к клиенту	3,2
<b>Банк строго не придерживается условий договора</b>	<b>2,0</b>
Другое	10,8

## Какие банки, по Вашему мнению, предоставляют более качественное обслуживание: российские или иностранные, частные или государственные?



**Если говорить об основном банке, в котором обслуживается Ваше предприятие, то готовы ли Вы порекомендовать его Вашим коллегам из других компаний? %**

---

<b>Да, готов, так как этот банк предоставляет высокое качество обслуживания</b>	<b>66,7</b>
---	-------------

---

<b>Да, готов, так как этот банк предоставляет выгодные тарифы по продуктам</b>	<b>30,9</b>
--	-------------

---

<b>Да, готов, так как этот банк предоставляет индивидуальный подход к обслуживанию</b>	<b>28,8</b>
--	-------------

---

<b>Да, готов, по другой причине</b>	<b>3,8</b>
-------------------------------------	------------

---

<b>Не готов рекомендовать этот банк</b>	<b>7,8</b>
---	------------

---

Кредитными услугами пользуется 39% предприятий (34% ПМБ и 45% ПСБ). Не пользуются в настоящее время, но планируют воспользоваться в ближайшем будущем еще 11% предприятий.

Темп роста рынка кредитования малого бизнеса был выше, чем у рынков потребительского кредитования, ипотечного и корпоративного. И эксперты ожидают сохранения такой тенденции в среднесрочной перспективе.

Главные проблемы, по оценкам экспертов:

- отсутствие ликвидного залогового обеспечения
- низкое «качество заемщика» - отсутствие кредитных историй малых предприятий, недостаточная прозрачность малых предприятий
- малый бизнес для банков находится между категорией частных клиентов и корпоративных - стоит задача разработки стандартов обслуживания клиентов банков из числа малых предприятий

## Национальное Агентство Финансовых Исследований (НАФИ)

119270, г. Москва, Лужнецкая наб.  
д. 2/4 стр. 23.

тел./факс +7 (499) 261-05-04, 261-11-68.

e-mail: [info@nacfin.ru](mailto:info@nacfin.ru)

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>