



**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  
БАНКОВСКОЕ 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

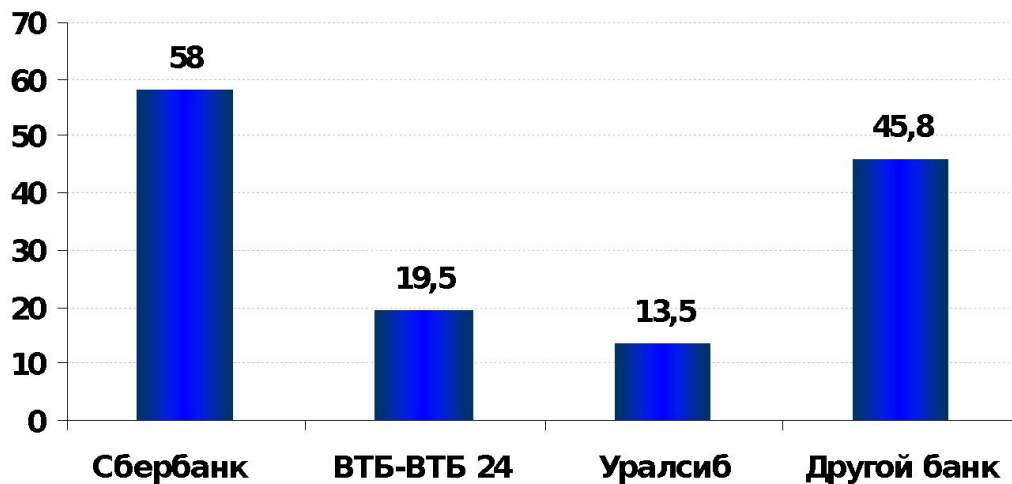
В рамках исследования опрашивались сотрудники компаний, принимающие решения о выборе финансовых партнеров (генеральные директора, финансовые, коммерческие директора, их заместители, главные бухгалтеры).

## ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС (N=20)

В качестве экспертов к исследованию были привлечены:

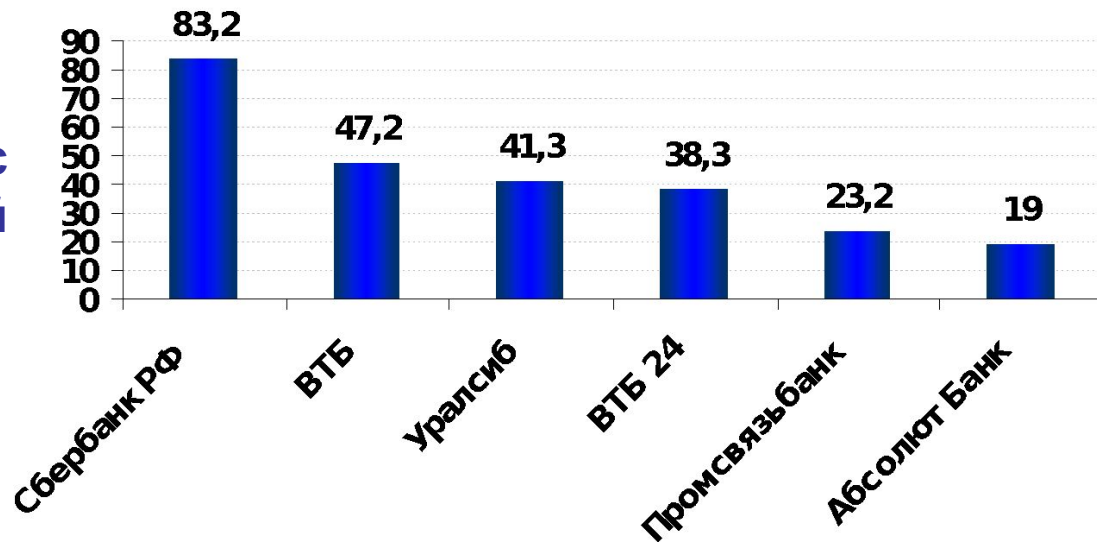
- представители банков (департаменты, обслуживающие корпоративных клиентов);
- представители органов государственной власти (Министерство финансов РФ, ФАС РФ, Банк России и др.);
- представители ассоциаций и профессиональных объединений, аналитических компаний (Ассоциация российских банков (АРБ), Ассоциация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

# Банки-лидеры по известности, %



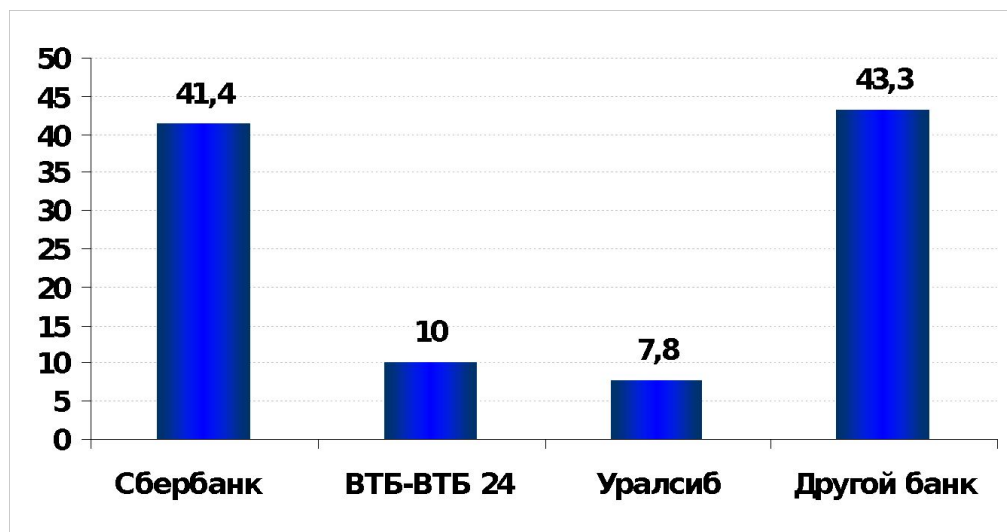
Спонтанное знание банков (без подсказки)

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  |

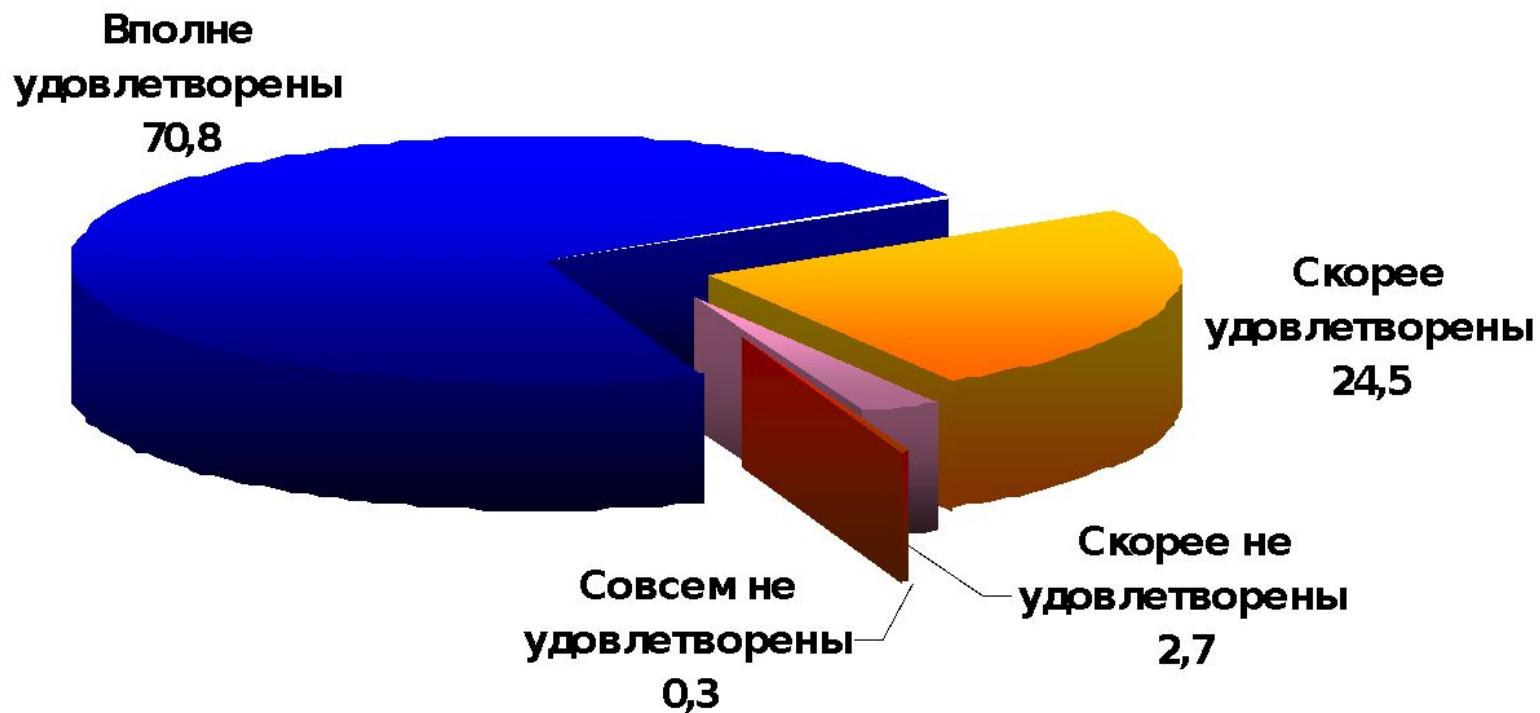


## Наиболее важные характеристики при выборе банка (средний ранг, max =5)

|   |     |
|---|-----|
| 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, %



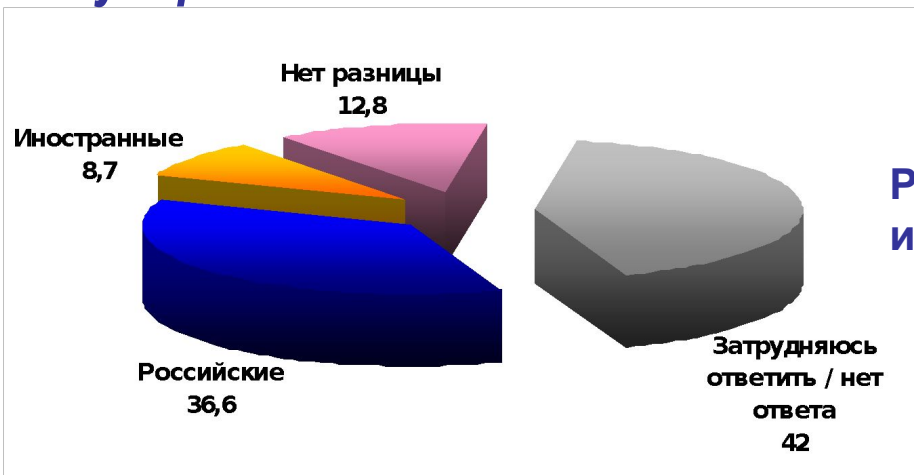
**Какие недостатки в банковском обслуживании Вы считаете наиболее существенными? Средний ранг (мах = 5)**

|  |            |
|--|------------|
| <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? %

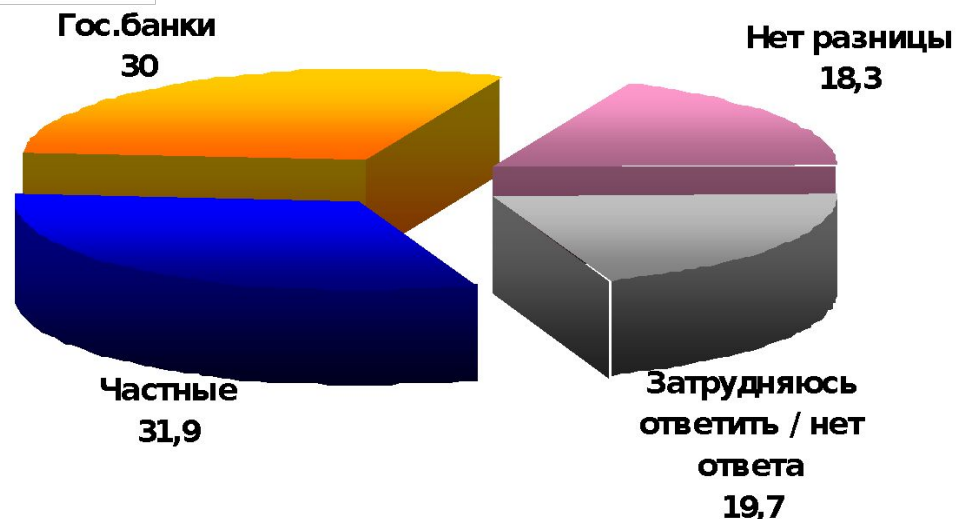
|   |             |
|---|-------------|
| Все устраивает  | 31,5        |
| <b>Простые операции занимают слишком много времени</b>  | <b>19,0</b> |
| <b>До банка очень сложно дозвониться</b>  | <b>15,6</b> |
| Работники банка не имеют полномочий и вынуждены согласовывать с руководством даже простые решения | 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?



Российские или иностранные?

Государственные или частные?



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

---

**Да, готов, так как этот банк предоставляет высокое качество обслуживания** **66,7**

---

**Да, готов, так как этот банк предоставляет выгодные тарифы по продуктам** **30,9**

---

**Да, готов, так как этот банк предоставляет индивидуальный подход к обслуживанию** **28,8**

---

**Да, готов, по другой причине** **3,8**

---

**Не готов рекомендовать этот банк** **7,8**

---

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>