



# **РЫНОК ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: СТЕРЕОТИПЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ**

# *СТЕРЕОТИПЫ В ОТНОШЕНИИ БАНКОВ И БАНКОВСКИХ УСЛУГ*

# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 1.

«Если у банка мало отделений внутри города, значит этот банк несолидный и низкодоходный, следовательно - ненадежный».

## Чем вызван стереотип?

Стремление ряда банков к открытию как можно большего количества отделений. Банки, не стремящиеся к расширению своей сети отделений, начинают восприниматься потребителями как несостоятельные.



# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 2.

«Банк, который много и активно рекламируется, является более надежным банком».

### Чем вызван стереотип?

Основным источником информации о банках является реклама. Следовательно, уровень осведомленности о банках и его услугах выше у тех банков, кто чаще рекламируется. Банк, о котором не знают, воспринимается как ненадежный и несостоятельный.

# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 3.

«Отделения солидного и надежного банка должны выглядеть презентабельно, иметь мягкую мебель, плазменные телевизоры, кондиционеры и т.д.».

### Чем вызван стереотип?

«Встречают по одежке...». Данная пословица очень актуальна для банков, однако такого мнения придерживаются в большей степени потенциальные потребители банковских услуг. Они считают, что о солидности банка говорят не условия предоставляемых услуг, а презентабельность отделений и их внешний вид. Это представление навеяно образом банков, показываемых в кинофильмах.

# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 4.

«Кредит - это решение всех проблем».



- палочка-выручалочка;
- помощь в трудную минуту;
- увеличение денег;
- улучшение жизни.

- большие очереди;
- головная боль от общения с персоналом банка;
- умышленное затягивание, препоны, усложнение простых вещей;
- кабала;
- большие проценты;
- мошенничество.

# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 5.

«Банк прибегает к высоким процентным ставкам по депозитам для того, чтобы привлечь клиентов, но он может и не выполнить своих обязательств, обманув вкладчиков»



## Чем вызван стереотип?

«Лопнувшие» финансовые пирамиды, банки и фонды оставили серьезный отпечаток в памяти потребителей финансовых услуг. Потребители стараются более осторожно относиться к «слишком привлекательным» условиям.

# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 6

«Получить крупные призы, которые разыгрывают банки, обычным потребителям банковских услуг нереально. Этот приз либо вообще никто не получит, либо получит кто-то, имеющий какое-либо отношение к банку или его сотрудникам».

## Чем вызван стереотип?

«Никто из моих знакомых никогда не выигрывал таких крупных призов. Значит их получают сотрудники банка или их родственники». Такого мнения придерживаются большинство потребителей.



# Стереотипы в отношении банков и банковских услуг

## Стереотип 7.

«Все деньги с зарплатной карточки надо снимать сразу после их зачисления».

## Чем вызван стереотип?

Нередко потребители слышали негативные отзывы либо сами сталкивались с проблемами при снятии наличных денег с карточки:

- банкомат может не работать;
- в банкомате может не оказаться денег;
- банкомат может списать деньги со счета, но не выдать их.

Также одной из существенных проблем является отсутствие терминалов в магазинах, что делает невозможным оплату по карточке.



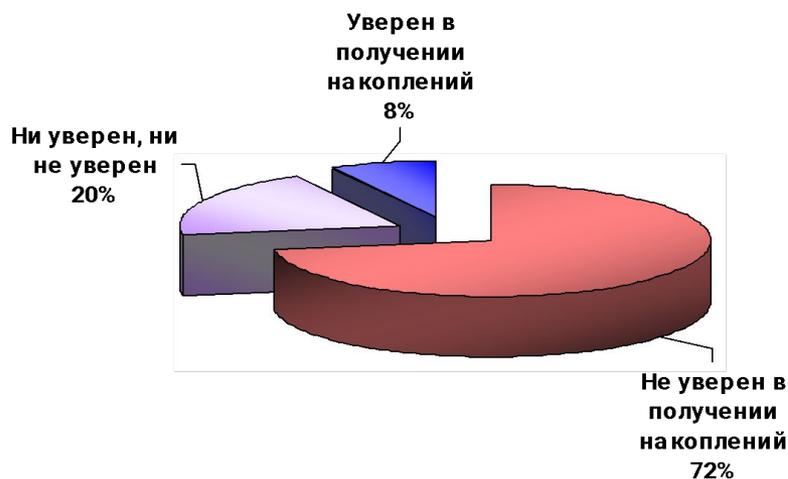
# *СТЕРЕОТИПЫ В ОТНОШЕНИИ ПЕНСИОННЫХ ФОНДОВ И ПЕНСИОННОЙ УСЛУГИ*

# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 1.

## услуги

«Реальной возможности воспользоваться своими пенсионными накоплениями в старости не будет».



## Чем вызван стереотип?

Негативный опыт предыдущих реформ, например, Фонд обязательного медицинского страхования.

# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 2.

«Пенсионные накопления ко времени выхода на пенсию практически полностью обесценятся из-за инфляции».

### Чем вызван стереотип?

1. Непрерывающаяся инфляция.
2. Реальный инвестиционный доход существенно ниже уровня инфляции.

# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 3

«Государство не гарантирует сохранность пенсионных отчислений».

### Чем вызван стереотип?

Незнание Закона РК «О пенсионном обеспечении», согласно которому государство гарантирует сохранность пенсионных накоплений.

# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 4.

«Даже если регулярно отчислять пенсионные накопления, в старости придется нуждаться материально».

## Чем вызван стереотип?

Уровень заработной платы большинства вкладчиков пенсионных фондов не позволит накопить достаточное количество средств для достойного существования на пенсии.



# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 5.

«Все пенсионные фонды одинаковы».



## Стереотип 6.

«Пенсионный фонд должен зачислять такие же высокие проценты на пенсионные накопления, как и банки на депозиты».

## Чем вызваны стереотипы?

Незнание принципов работы пенсионных фондов с пенсионными активами.

# Стереотипы в отношении пенсионных фондов и пенсионной услуги

## Стереотип 7.

«Фонд должен предоставлять своим вкладчикам возможность частично снимать деньги с накоплений».

### Чем вызван стереотип?

«Лучше синица в руках, чем журавль в небе».  
Неуверенность вкладчиков в реальном получении накоплений при выходе на пенсию.



Пенсионные  
отчисления



Депозит



**Спасибо за внимание!**