



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.».

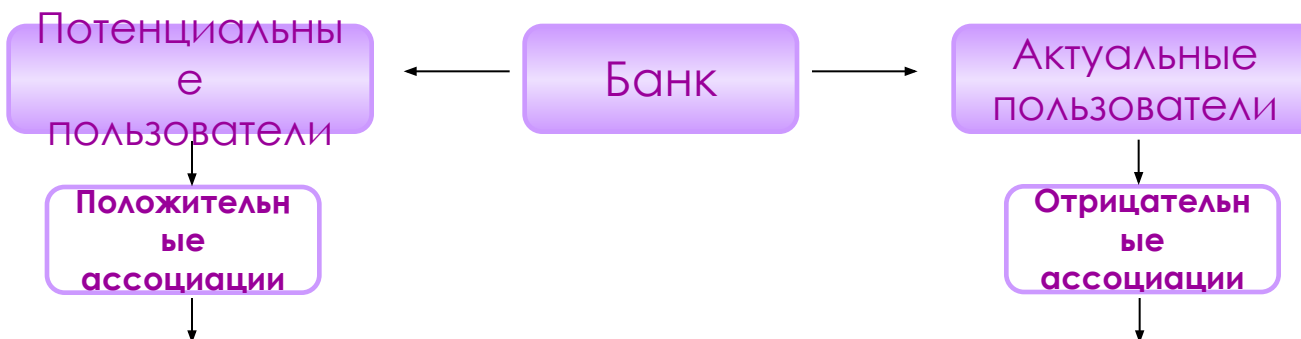
Чем вызван стереотип?

«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.



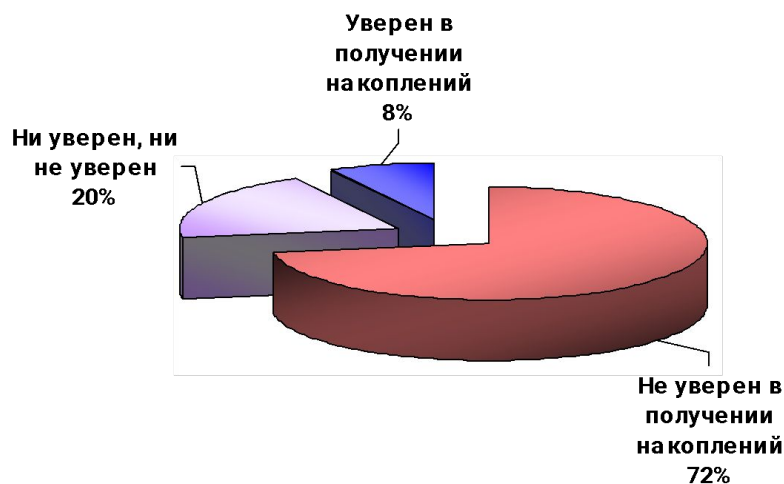
СТЕРЕОТИПЫ В ОТНОШЕНИИ ПЕНСИОННЫХ ФОНДОВ И ПЕНСИОННОЙ УСЛУГИ

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!