

Знание банковских брендов, пользование и намерение воспользоваться банковскими услугами

Октябрь 2009 г.



Параметры исследования

Цель: Исследовать уровень знания банковских брендов и пользования / намерения воспользоваться их услугами

Задачи: провести анализ уровня знания банков и пользования /намерения воспользоваться услугами среди населения России и г. Москвы.

Целевые группы: 18+ лет; 25-45 лет, доход средний и выше среднего и 40+ лет, доход средний и выше среднего.

Для презентации использовались **данные исследования Gallup M'Index:** Россия, Москва - 4 кв. 2008г., 1, 2 и 3 кв. 2009г.



Анализ данных за период IV кв. 2008 г. – III кв. 2009 г.

Динамика уровня знания банков. Россия. Возрастная группа 18+ лет

IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
OTP Bank	5,1	5,6	5,6	7,2	41,2%	Московский Кредитный банк	10,1	9,3	8,8	10	-1,0%
BSGV	7,1	6,9	8,1	9,2	29,6%	Home Credit	29,6	27	27	28,8	-2,7%
Номос-банк	5	4,7	5,3	6,3	26,0%	Внешэкономбанк	28,9	28,5	27,3	28	-3,1%
Raiffeisen	22	22,1	24,2	26,9	22,3%	Банк Москвы	31,3	31,7	30	30,3	-3,2%
Unicredit	10,7	11,3	11,8	13	21,5%	КИТ Финанс	19,8	20,1	18,8	19,1	-3,5%
GE Money Bank	8,8	8	9,1	10,3	17,0%	ВТБ	37,9	37,4	38,4	36,4	-4,0%
Россельхозбанк	11	11	10,8	12,4	12,7%	Ренессанс Кредит	19,8	18,5	17,4	19	-4,0%
Trust	11,6	11,2	11,1	12,6	8,6%	Урса Банк	14,6	14,2	14	14	-4,1%
Юниаструм Банк	17,2	16,4	16,7	18,6	8,1%	Сбербанк	76,4	74,7	74,9	73,1	-4,3%
Глобэкс	5,6	6	5,3	6	7,1%	Альфа Банк	42,9	39,5	40,5	39,7	-7,5%
ВТБ 24	42,4	45,5	47,6	45,4	7,1%	Балтийский Банк	14,2	12,9	13	13,1	-7,7%
Собинбанк	8,9	8,9	8,8	9,4	5,6%	Авангард Банк	12	10,3	10,1	11	-8,3%
Союз	5,7	5,5	5,3	6	5,3%	КМБ банк	9,5	9,2	8,9	8,7	-8,4%
Абсолют банк	11,7	10,9	11	12,3	5,1%	Банк Возрождение	19,9	18,1	17,7	18	-9,5%
Уралсиб	28,2	27,4	27	29	2,8%	Русский Стандарт	49	44,3	43,8	44,2	-9,8%
Бинбанк	11,7	12,5	11,2	11,9	1,7%	Промсвязьбанк	18,5	16,4	16	16,6	-10,3%
Газпромбанк	26	25,9	25,6	26,4	1,5%	МДМ Банк	15,3	13,3	13,3	13,7	-10,5%
Citibank	19,8	18,4	18,5	20,1	1,5%	Росбанк	27,2	26,7	24,1	24,3	-10,7%
Банк Петрокоммерц	16	16,3	16,5	16,2	1,3%	МБРР	11,1	8,7	9	9	-18,9%
Связь-Банк	8,8	9	8,7	8,9	1,1%						



Динамика уровня знания банков. Россия. Возрастная группа 25-45 лет

IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
ОТП Банк	6	7,5	7,2	10	66,7%	Бинбанк	15,4	15,4	14,7	15,5	0,6%
Номос-банк	6,5	6	6,7	8,7	33,8%	Банк Петрокоммерц	21,1	21,2	21,4	21	-0,5%
BSGV	10,1	9,3	11,6	12,9	27,7%	Балтийский Банк	16,8	16	15,1	16,3	-3,0%
Unicredit	13,8	14,3	15,8	17,1	23,9%	Внешэкономбанк	35,4	35,4	34,2	34,3	-3,1%
Собинбанк	10,6	10,8	11,6	13	22,6%	Банк Москвы	38,5	39,3	37,1	37,2	-3,4%
Raiffeisen	29,2	28,9	32,1	35,4	21,2%	Ренессанс Кредит	26	24,6	22,9	25,1	-3,5%
GE Money Bank	11,9	11,6	12,9	14,4	21,0%	Сбербанк	78,4	76,6	77,4	75,6	-3,6%
Союз	6,6	6,6	7	7,9	19,7%	КИТ Финанс	25,6	26,1	24,5	24,6	-3,9%
Россельхозбанк	12,7	13,5	12,8	15,1	18,9%	Банк Возрождение	24,4	22,1	22,8	23,2	-4,9%
Глобэкс	7,3	7,7	7,1	8,2	12,3%	Урса Банк	18,3	17,5	17,7	17,4	-4,9%
Trust	14,9	14,8	14,6	16,6	11,4%	ВТБ	45,3	45,2	45,9	43	-5,1%
Юниаструм Банк	22,3	21,3	21,5	24,6	10,3%	Home Credit	39,3	35,9	36,6	37,3	-5,1%
Абсолют банк	14,6	13,5	14	16,1	10,3%	Промсвязьбанк	22,9	21,2	19,9	21,6	-5,7%
Уралсиб	33,7	33,2	32,9	36,2	7,4%	Альфа Банк	51,7	48,2	49,3	48,5	-6,2%
Citibank	25,9	25	25,8	27,6	6,6%	КМБ банк	12,2	11,4	11,3	11,2	-8,2%
ВТБ 24	52,7	55,4	58,2	54,9	4,2%	Русский Стандарт	60,1	54,1	54,1	54,3	-9,7%
Московский Кредитный банк	12,4	10,7	10,6	12,9	4,0%	МДМ Банк	20,4	18,1	17,9	18,4	-9,8%
Связь-Банк	10,6	11,3	11,1	11	3,8%	Росбанк	31,6	31,7	28,5	28,3	-10,4%
Газпромбанк	32,1	32,2	32,4	32,7	1,9%	МБРР	14,2	11,5	11,5	12,4	-12,7%
Авангард Банк	14,1	12,5	12,9	14,2	0,7%						



Динамика уровня знания банков. Россия. Возрастная группа 40+ лет

IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

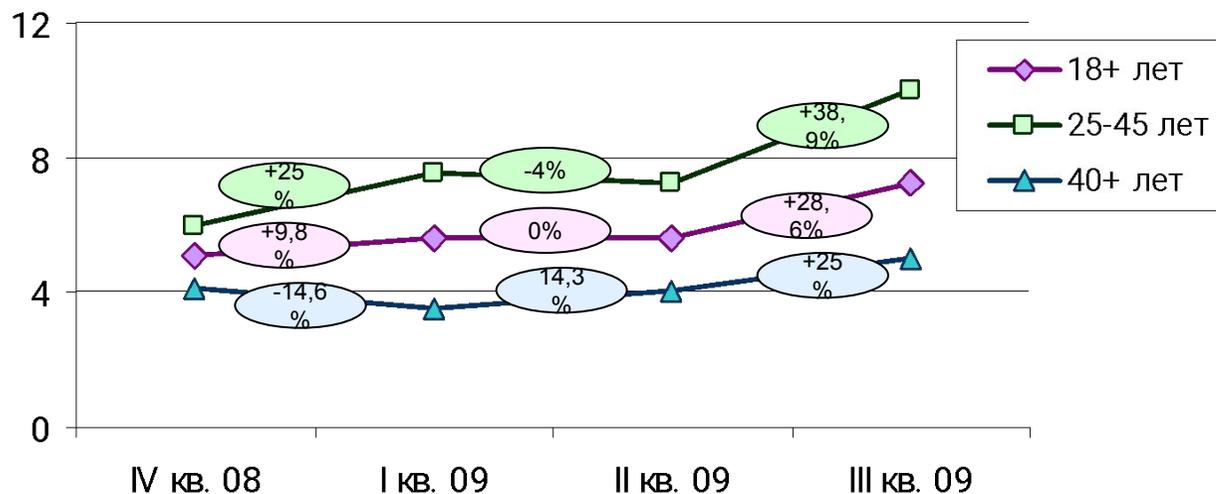
Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
Номос-банк	4	3,6	4,6	5,2	30,0%	Trust	9	8,3	7,8	8,6	-4,4%
BSGV	5,6	5,4	6,3	7,1	26,8%	ВТБ	32,4	31,8	32,9	30,5	-5,9%
ОТП Банк	4,1	3,5	4	5	22,0%	Home Credit	22,3	19,6	19,1	20,8	-6,7%
Глобэкс	4,3	5,2	4,9	4,9	14,0%	Citibank	16,2	14,4	13,8	15,1	-6,8%
Raiffeisen	17,8	16,9	19,1	19,9	11,8%	Абсолют банк	9,8	9	8,9	9,1	-7,1%
Unicredit	8,2	8,1	8,6	8,9	8,5%	МДМ Банк	11,6	9,8	10,4	10,7	-7,8%
ВТБ 24	34,7	38,5	39,5	37,4	7,8%	Банк Москвы	27,8	28,1	26,4	25,6	-7,9%
GE Money Bank	6,9	5	6,5	7,4	7,2%	Ренессанс Кредит	14,7	13,2	12,7	13,4	-8,8%
Банк Петрокоммерц	11,5	12	12,5	11,9	3,5%	Внешэкономбанк	25,8	25	23,5	23,5	-8,9%
Россельхозбанк	9,7	9	9,6	10	3,1%	КИТ Финанс	15,1	15,2	14,2	13,7	-9,3%
Бинбанк	9,3	9,5	9,4	9,5	2,2%	КМБ банк	7,1	6,9	6,6	6,3	-11,3%
Союз	4,9	4,8	4,4	5	2,0%	Русский Стандарт	42,1	38,1	36,6	37,2	-11,6%
Собинбанк	7,7	7,4	7,8	7,7	0,0%	Промсвязьбанк	15,5	13,5	14,2	13,5	-12,9%
Юниаструм Банк	14,2	12,9	13,5	13,9	-2,1%	Альфа Банк	36,8	32,9	34,2	31,6	-14,1%
Связь-Банк	7,8	7,4	7,5	7,6	-2,6%	Авангард Банк	9,5	7,5	7,6	8,1	-14,7%
Уралсиб	23,7	23,1	22,6	23	-3,0%	Росбанк	23,7	22,5	20,5	20,1	-15,2%
Газпромбанк	22	21,3	21,2	21,3	-3,2%	Банк Возрождение	17,8	15,3	14,8	14,1	-20,8%
Сбербанк	75,1	73,2	73,3	71,9	-4,3%	Балтийский Банк	13,3	11	11,9	10,2	-23,3%
Урса Банк	11,6	11,3	11,2	11,1	-4,3%	МБРР	10,6	7,2	7,6	7,1	-33,0%
Московский Кредитный банк	9,2	8,4	8,1	8,8	-4,3%						



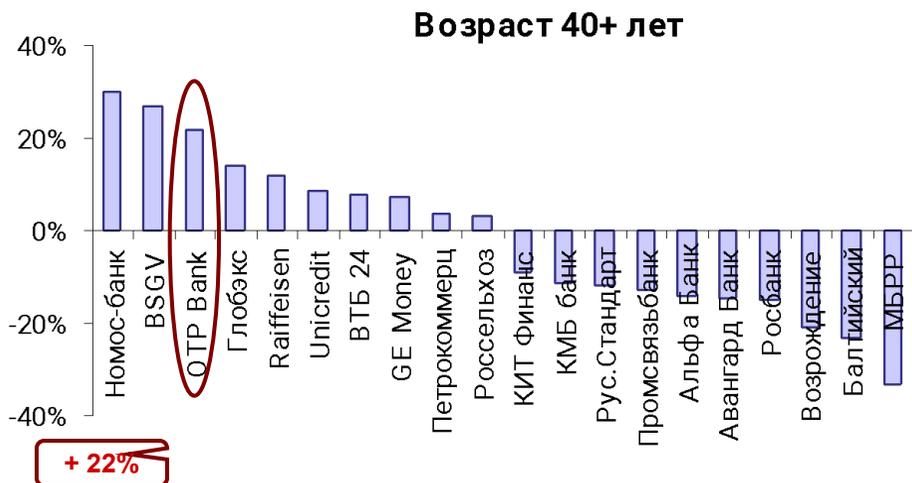
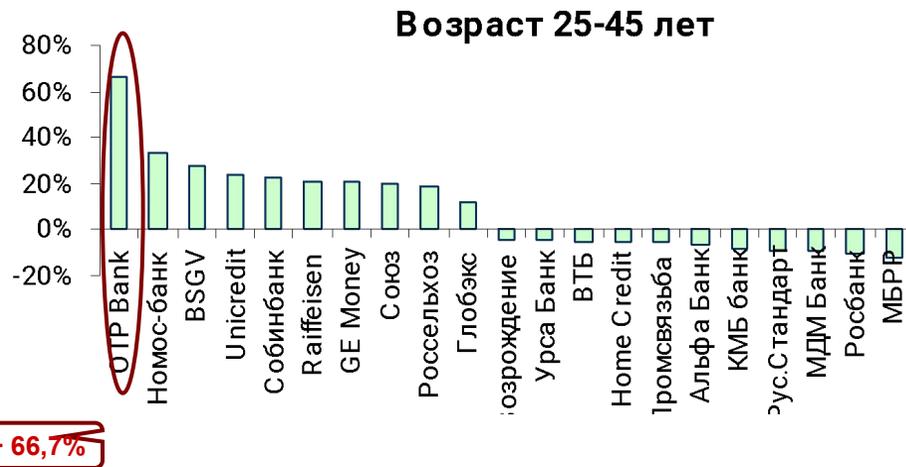
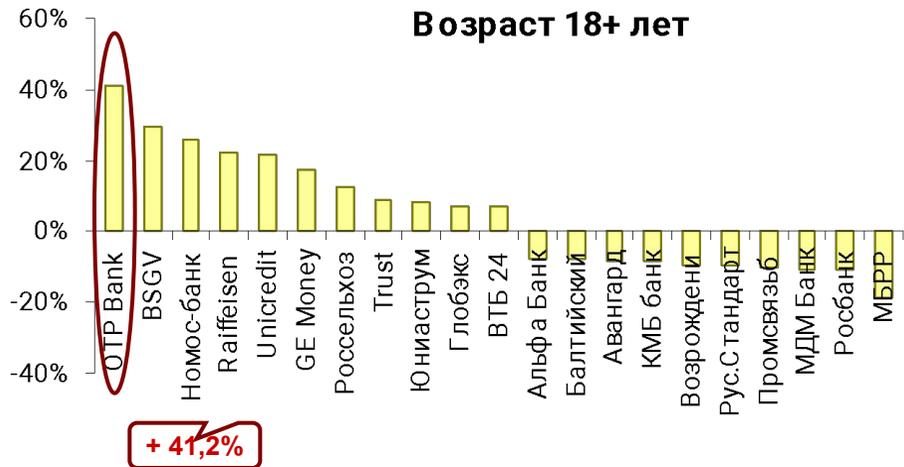
Динамика уровня знания ОТП БАНКА. Россия. IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Возрастная группа	уровень знания				Изменение показателя за весь период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
18+ лет	5,1	5,6	5,6	7,2	41,2%
25-45 лет	6	7,5	7,2	10	66,7%
40+ лет	4,1	3,5	4	5	22%

Уровень знания бренда ОТП БАНК



Рейтинг брендов по МАХ и MIN изменению уровня узнаваемости за период с IV кв. 2008 г. по III кв. 2009 г. Россия.



На данных диаграммах представлены банки с max и min динамикой изменения уровня знания их бренда по РФ.

В первых двух группах ОТП Банк занимает лидирующую позицию. Среди клиентов старшего возраста – третье место



Динамика уровня знания банков. Москва. Возрастная группа 18+ лет

IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
ОТП Банк	6,4	9,9	8,1	9,8	53,1%	Газпромбанк	25,7	28,1	30,8	26,1	1,6%
Банк Петрокоммерц	15,3	19,9	18,4	21	37,3%	Банк Возрождение	21,7	22,8	19,5	21,9	0,9%
Unicredit	14,8	17,7	17,9	19,5	31,8%	Home Credit	23,3	23,7	21,1	23,4	0,4%
Московский Кредитный банк	15,9	16,7	18,6	20,4	28,3%	Абсолют банк	20,2	23,1	22,3	20,2	0,0%
КИТ Финанс	16,8	22,5	21,5	21,5	28,0%	Номос-банк	7,5	6,6	8,8	7,5	0,0%
Уралсиб	24,6	26,2	28,9	30,8	25,2%	Юниаструм Банк	25	24,6	24,9	24,9	-0,4%
GE Money Bank	18,3	16	18,1	22,3	21,9%	Русский Стандарт	44	42,2	42,2	43,2	-1,8%
BSGV	15,1	16	17,4	18,2	20,5%	Сбербанк	72,8	72,2	76,4	70,4	-3,3%
Бинбанк	15	18,4	17,8	17,7	18,0%	Росбанк	28,6	25,7	24,7	27,1	-5,2%
Собинбанк	12,2	12,3	15	13,8	13,1%	Банк Москвы	54,5	54	52,2	51,6	-5,3%
Глобэкс	10,1	13,5	10,9	11,3	11,9%	Альфа Банк	45,5	42,9	43,9	41,9	-7,9%
ВТБ 24	38,3	39,7	46,6	42,2	10,2%	Балтийский Банк	9,8	11,1	8,8	9	-8,2%
Raiffeisen	33,7	31,2	34,2	36,8	9,2%	Промсвязьбанк	19,3	20	18,3	17,2	-10,9%
КМБ банк	7,6	9,8	8	8,2	7,9%	Авангард Банк	20,1	17,9	17,6	17	-15,4%
Союз	5,9	7,4	8,9	6,3	6,8%	Урса Банк	3,7	5,1	4,7	3,1	-16,2%
Citibank	34	33,9	31,7	36	5,9%	Связь-Банк	9,8	9,2	9,5	8,2	-16,3%
Внешэкономбанк	31,1	32,1	33,9	32,7	5,1%	МБРР	16,8	12	15,2	14	-16,7%
Trust	8,9	8,3	7,7	9,2	3,4%	Россельхозбанк	10,6	9,5	7,8	8,8	-17,0%
Ренессанс Кредит	21,1	19,9	21,1	21,8	3,3%	МДМ Банк	24	20,4	23,7	19,8	-17,5%
ВТБ	36,9	38,7	41,5	37,7	2,2%						



Динамика уровня знания банков. Москва. Возрастная группа 25-45 лет IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
ОТП Банк	8,2	13,2	11,2	14,2	73,2%	Home Credit	33,4	33,7	31,8	33,6	0,6%
КИТ Финанс	21,1	30,3	29,4	29,3	38,9%	Внешэкономбанк	37,9	40,1	42,2	38,1	0,5%
GE Money Bank	23,5	24,2	24,4	30,7	30,6%	Газпромбанк	32,7	34,6	39,5	32,3	-1,2%
Собинбанк	15,5	15,1	20,8	19,8	27,7%	Юниаструм Банк	34	32,7	33	33,2	-2,4%
Unicredit	20,2	22,9	25,5	25,8	27,7%	Росбанк	33,1	29,5	29,7	31,9	-3,6%
Номос-банк	9,9	9	11,7	12,3	24,2%	Банк Москвы	62,9	64	61	59,9	-4,8%
Московский Кредитный банк	19,6	20,1	22,2	23,6	20,4%	Авангард Банк	24,1	22,3	23,4	22,8	-5,4%
Банк Петрокоммерц	21,3	25,8	24,7	25,5	19,7%	Ренессанс Кредит	29,3	26,8	26,5	27,5	-6,1%
Уралсиб	30,2	31,2	36,7	35,8	18,5%	Урса Банк	4,5	6,7	6,9	4,2	-6,7%
BSGV	21,8	20,3	24,6	25,7	17,9%	Промсвязьбанк	24,3	24,3	21,6	22,5	-7,4%
Союз	7,5	9,2	10,5	8,8	17,3%	Россельхозбанк	11,2	11,4	10,1	10,3	-8,0%
Raiffeisen	42,1	40,5	43,5	47,9	13,8%	ВТБ	46	46,5	50,5	42,1	-8,5%
Глобэкс	13,5	16,8	15	15,3	13,3%	Сбербанк	75,9	74,2	78,6	69,4	-8,6%
ВТБ 24	47,8	51,5	57,6	52,3	9,4%	Балтийский Банк	11,5	12,9	9,8	10,5	-8,7%
Trust	10,7	9,7	9,8	11,7	9,3%	Русский Стандарт	56,5	50,8	53,3	51	-9,7%
Бинбанк	20,6	21,8	23,4	22,2	7,8%	Альфа Банк	55,3	54,1	54,1	49,8	-9,9%
КМБ банк	9	11,1	9,6	9,5	5,6%	МБРР	21,6	15,9	19,2	18,6	-13,9%
Citibank	45,9	44,9	44,2	47,3	3,1%	МДМ Банк	31,9	28	31,2	26,9	-15,7%
Абсолют банк	25,4	26,2	26,6	26,1	2,8%	Связь-Банк	12,3	11,1	12,6	10,2	-17,1%
Банк Возрождение	27,8	27,6	26,9	28,4	2,2%						



Динамика уровня знания банков. Москва. Возрастная группа 40+ лет

IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %	Список банков	уровень знания				изменение показателя за период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09			IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
Банк Петрокоммерц	11,2	16,9	13,7	17,7	58,0%	Сбербанк	72,6	72,5	74,2	72,6	0,0%
Unicredit	10,1	13,6	12,8	14,6	44,6%	Юниаструм Банк	19,9	19,7	20,4	19,8	-0,5%
Московский Кредитный банк	13,8	14,6	17	19,4	40,6%	КМБ банк	6,6	7,3	6	6,5	-1,5%
Уралсиб	20,4	24,1	26,5	26,7	30,9%	Trust	8,1	7,5	5,9	7,9	-2,5%
BSGV	11,4	13,4	14,1	14,8	29,8%	Росбанк	26,2	22,5	21,5	24,7	-5,7%
Бинбанк	12,5	16,5	16	16,2	29,6%	Промсвязьбанк	15,9	16,9	17,5	14,9	-6,3%
ОТП Банк	5,4	5,9	5,8	6,9	27,8%	Банк Москвы	50,5	49,3	47,2	47,3	-6,3%
Глобэкс	8	12	9,2	10,2	27,5%	Банк Возрождение	18,7	19,6	17,8	17,4	-7,0%
GE Money Bank	12,7	10	12,5	15,7	23,6%	Балтийский Банк	7,8	10,4	7,3	7,2	-7,7%
Собинбанк	9	9,9	13,2	10,6	17,8%	Альфа Банк	39,2	37,3	39	35,8	-8,7%
Газпромбанк	19,9	25,3	27,3	22,4	12,6%	Связь-Банк	8,4	7,9	8	7,5	-10,7%
КИТ Финанс	14,8	17,6	16,7	16,5	11,5%	Абсолют банк	17,3	20,2	18,1	15,1	-12,7%
ВТБ	30	33,3	37,3	33,1	10,3%	Союз	5,2	6,7	7,1	4,5	-13,5%
Citibank	27,6	28,2	24,2	30,4	10,1%	Номос-банк	5,9	5,5	7,8	4,8	-18,6%
Внешэкономбанк	27,3	27,8	30	30	9,9%	Авангард Банк	16,4	13,1	12,3	12,8	-22,0%
ВТБ 24	32,7	31,8	41,6	35,2	7,6%	МДМ Банк	19,6	15,2	19,3	15,1	-23,0%
Raiffeisen	29,7	25,1	28,6	31,9	7,4%	МБРР	14,9	10,7	13,8	11,3	-24,2%
Ренессанс Кредит	15,2	14,9	17	16,3	7,2%	Урса Банк	3,1	4,1	3,6	2,2	-29,0%
Банк Русский Стандарт	37,9	37,5	37,2	39,7	4,7%	Россельхозбанк	9,7	9,8	6,2	6,5	-33,0%
Home Credit	16,5	17,3	14,2	16,6	0,6%						

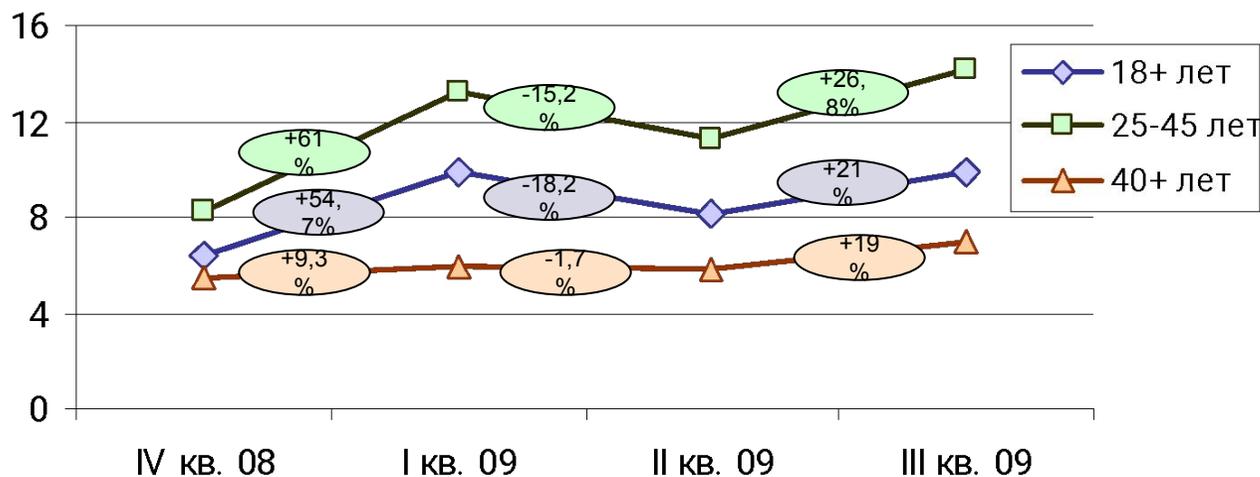


Динамика уровня знания ОТП БАНКА. Москва. IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г.

Возрастная группа	уровень знания				Изменение показателя за весь период, %
	IV кв. 08	I кв. 09	II кв. 09	III кв. 09	
18+ лет	6,4	9,9	8,1	9,8	53,1%
25-45 лет	8,2	13,2	11,2	14,2	73,2%
40+ лет	5,4	5,9	5,8	6,9	27,8%

Уровень Знания бренда ОТП Банка по МОСКВЕ в 1,5-2 раза выше, чем по РФ в целом, и находится на уровне 8-10% в общей группе старше 18 лет, 11-14% - в группе 25-45 лет и 6-7% - среди более старших клиентов 40+ лет.

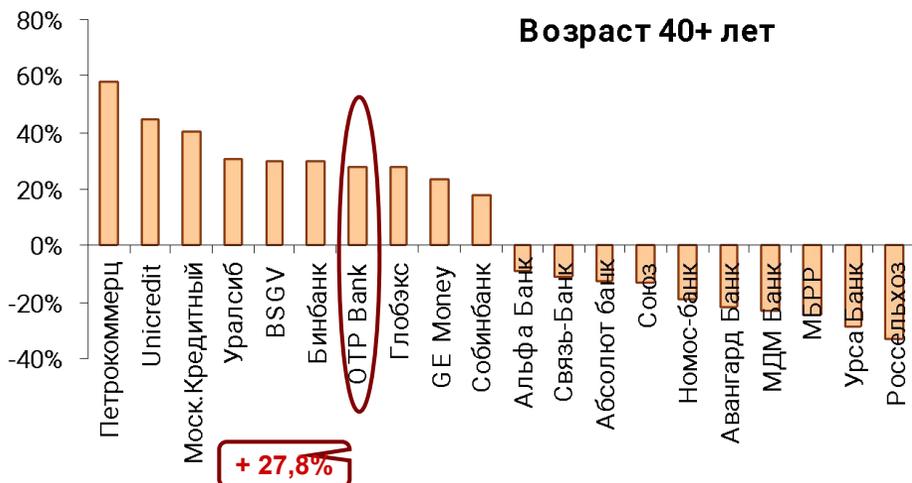
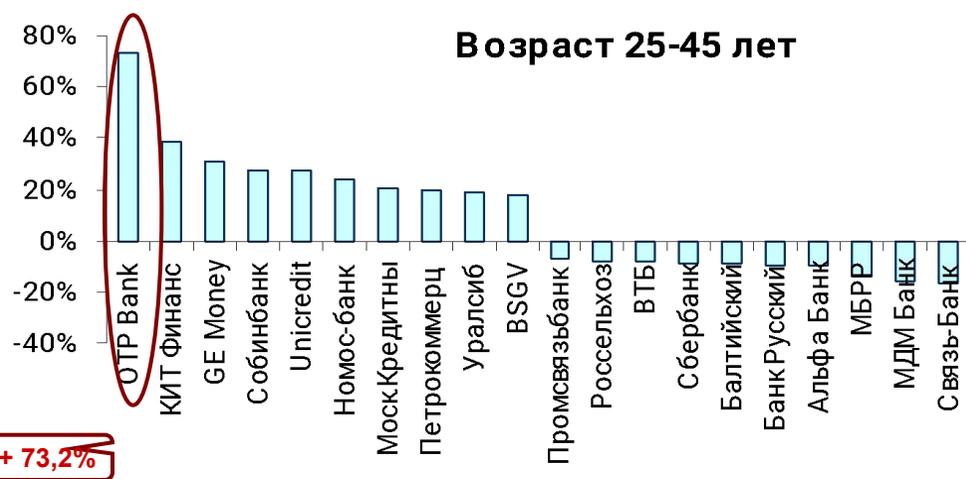
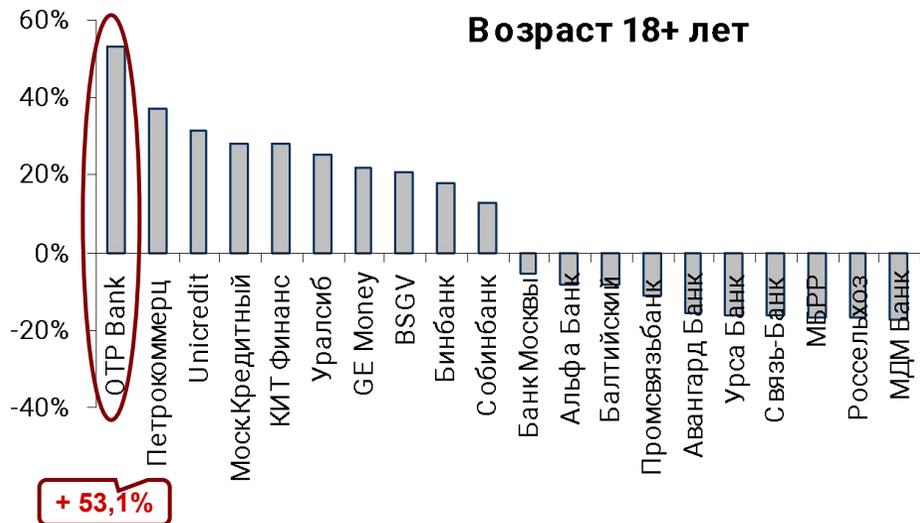
Уровень знания бренда ОТП БАНК



За рассматриваемый период данный показатель вырос также по всем группам, max – во второй аудитории на 73%, min - в третьей, на 28%.



Рейтинг брендов по МАХ и MIN изменению уровня узнаваемости за период с IV кв. 2008 г. по III кв. 2009 г. Москва.

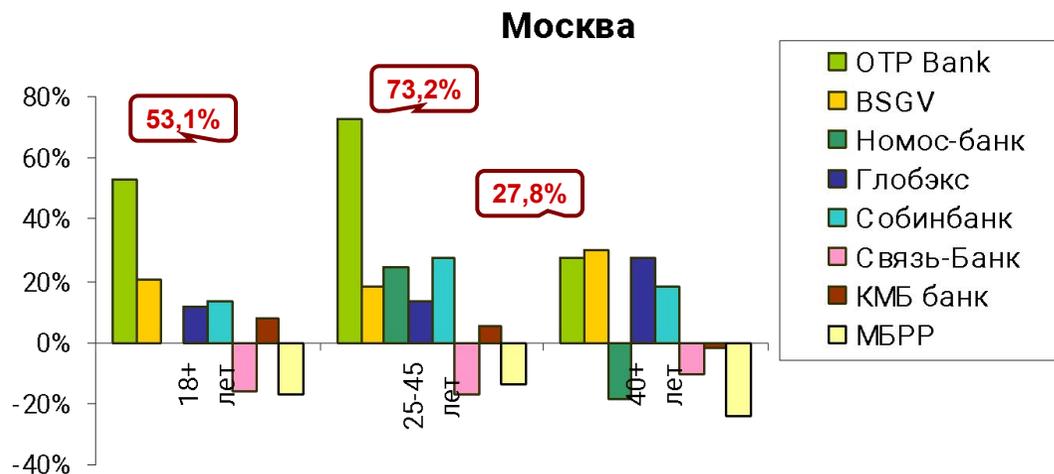
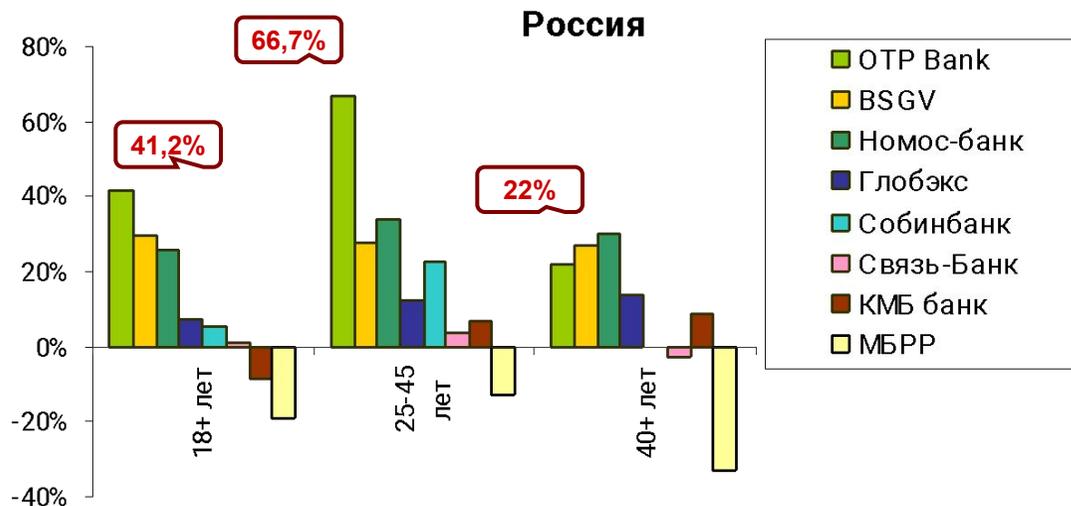


На данных диаграммах представлены банки с max и min динамикой изменения уровня знания их бренда по Москве.

В первых двух группах OTP Банк занимает лидирующую позицию. Среди клиентов старшего возраста – седьмое место



Изменение узнаваемости ОТП Банка среди банков с аналогичным уровнем показателя. IV кв. 2008 г. - III кв. 2009 г. Россия. Москва.



Диаграммы отображают динамику изменения уровня знания бренда ОТП Банка по сравнению с банками-конкурентами, имеющими аналогичные значения данного показателя.

Так, в ОТП Банке среди клиентов 18+ и 25-45 лет данный показатель увеличивался наиболее стремительно.

Другие банки, хоть и увеличивали уровень узнаваемости, но более низкими темпами, а в некоторых (МБРР, Связь-Банк) уровень знания даже снизился.