

Палкина Юлия Александровна

студентка, Дальневосточный Федеральный университет

ulia.pal@mail.ru

Научный руководитель - старший преподаватель

кафедры современного банковского дела Теряева Анна Сергеевна

Основные критерии выбора банка клиентами

Аннотация:

В статье рассмотрены основные критерии, по которым физические лица выбирают банк, наиболее отвечающий их требованиям, и проведен анализ влияния факторов на репутацию банка. Автор разделяет критерии выбора банка на объективные и субъективные, ранжирует их в порядке значимости и выявляет причины недовольства клиентов своим выбором.

Ключевые слова: банковские услуги, выбор банка клиентами, объективные и субъективные критерии, оценка банка, финансовая грамотность

В современной рыночной экономике, где практически все имеет свою цену, продается или покупается, обойтись без денег невозможно. А если невозможно жить без денег, значит, банки тоже являются неотъемлемой частью современной жизни как источники привлечения, аккумулирования и распределения денежных средств.

В настоящее время пользование банковскими услугами является очень актуальным и популярным среди физических и юридических лиц. Современного человека невозможно представить вне связи с банками и всеми предоставляемыми ими услугами. Даже самые консервативные жители страны имеют банковский вклад и пластиковую карту. Практически все предприятия пользуются системой «клиент-банк» и начисляют заработную плату на карты, и пенсионеры сегодня просто вынуждены пользоваться услугами банков. Поэтому очень важна безопасность пользователей банковской сферы и необходимость правильного выбора банка клиентом. В этом и заключается актуальность данной работы.

На рынке банковских услуг представлено больше 1000 кредитных организаций, которые являются универсальными и способны предоставить комплексное обслуживание своих клиентов. С одной стороны, большое число банков - это положительная тенденция,

но, с другой стороны, она затрудняет выбор клиента между банками. Выбор банка клиентом является серьезной проблемой, ведь от этого зависит сохранность вложенных денежных средств, размер процента за кредит и многое другое. Исходя из этого, актуальность темы исследования обуславливается тем, что именно количество клиентов – физических лиц задает репутацию банка, которая зависит от того, по каким критериям потенциальный клиент выбирает тот или иной банк.

Статистика показывает, что примерно 80% потенциальных клиентов воспользуются услугами того банка, который больше всего на слуху (чаще всего Сбербанк), а оставшиеся 20% подойдут к этому выбору более серьезно и проанализируют рынок банковских услуг, чтобы выбрать для себя наиболее подходящий.

При выборе банка существуют некоторые критерии, по которым клиент начинает вести свой поиск. Выбор критериев зависит от услуги, которой хочет воспользоваться клиент. Рассмотрим самые распространенные критерии, которые не зависят от вида услуг и применимы к любому банку. Все критерии можно разделить на две большие группы: объективные и субъективные. К объективным критериям отнесем те, которые являются достоверными и точными, а к субъективным – подвластные эмоциям и предпочтениям конкретного человека.

Итак, к объективным критериями выбора банка клиентами можно отнести следующие.

- История банка. Специалисты говорят, что чем дольше работает банк, тем стабильнее его деятельность. Ведь если российскому коммерческому банку более 15 лет, то он сумел преодолеть финансовые кризисы, гиперинфляцию, массовое банкротство, национальный дефолт и многие другие трудности конца 20 – начала 21 века. Кроме того, если банк всегда и в срок выполняет свои обязательства, то можно рассчитывать на его жизнеспособность в будущем.

- Репутация и имидж банка. Если банк ни разу не менял свое название, владельцев, то можно сказать, что он платежеспособен и имеет положительный имидж. Кроме того, любой надежный банк публикует свою отчетность, по которой можно проследить весь итог его деятельности.

- Рейтинги банка. Рейтинг, составленный крупным профессиональным агентством, может показать те характеристики банка, которые скрыты от глаз обычных обозревателей, и дать объективную оценку его деятельности. Всевозможные рейтинги показывают то, насколько кредитоспособен банк, какой он имеет рост, каким объемом ресурсов он обладает, насколько эффективно он работает по сравнению с другими банками, насколько ликвидны его активы.

- Уровень обслуживания. Оценка банка по этому критерию покажет, насколько профессиональны работники банка и насколько высоки условия работы самого

банка. Сотрудники солидного банка имеют высшее образование и банковский стаж работы, не пользуются своим служебным положением, могут дать клиенту качественные консультационные услуги.

- Надежность банка. Наиболее надежным является тот банк, который обладает высокой ликвидностью своих активов, рентабелен, обладает поддержкой акционеров, имеет связь с государством или же является банком с прямым государственным участием в капитале. Кроме того, о степени надежности банка можно судить по наличию сбоев в проведении клиентских операций и подозрительных программ по краткосрочному привлечению денежных средств клиентов под завышенными процентами.

- Предоставляемые услуги. Солидный банк предоставляет широкий профиль банковских услуг для разных слоев населения, обеспечивает своих клиентов кредитными ресурсами в том объеме, в котором они необходимы, предоставляет определенные гарантии.

По субъективной оценке критерии выбора банка следующие.

- Местоположение банка. Для некоторых клиентов очень важно, как близко находится банк от дома или работы, насколько удобно он расположен, если ли возле него парковочная зона и автобусная остановка. Кроме того, клиенты обращают внимание на территорию вокруг банка, то, насколько она благоустроена, и удобно ли расположен вход в банк, что особенно важно для пожилых людей.

- Представление банка в СМИ и его реклама. Для многих клиентов может показаться отталкивающей слишком навязчивая реклама, преувеличение возможностей банка, слишком броские названия вкладов и кредитов. Как правило, банки со слишком броской рекламой стараются заманить к себе как можно больше клиентов, чаще всего они оказываются неустойчивыми и могут разрушиться в любой момент.

- Отзывы клиентов. Этот критерий нельзя назвать однозначным, потому что клиенты не могут оставлять только положительные или только отрицательные отзывы. Оценка банков бывшими клиентами производится чаще всего за счет результатов их обслуживания и от эмоциональности клиента. Большое число отзывов о том или ином банке можно с легкостью найти в интернете. Но следует помнить, что, как правило, в интернете отрицательных отзывов больше, чем положительных.

В ходе исследования автором был проведен социологический опрос среди жителей Приморского края. В опросе участвовали 150 человек в возрасте от 20 до 60 лет, из которых 60% составляли граждане в возрастной категории 20-40 лет, а 40% лица в

возрасте 41-60 лет. Респондентам было предложено выбрать, чем они руководствуются в первую очередь при выборе банка. В качестве предполагаемых факторов выбора банка были представлены вышеперечисленные критерии. Результаты проведенного исследования представлены на рисунке.

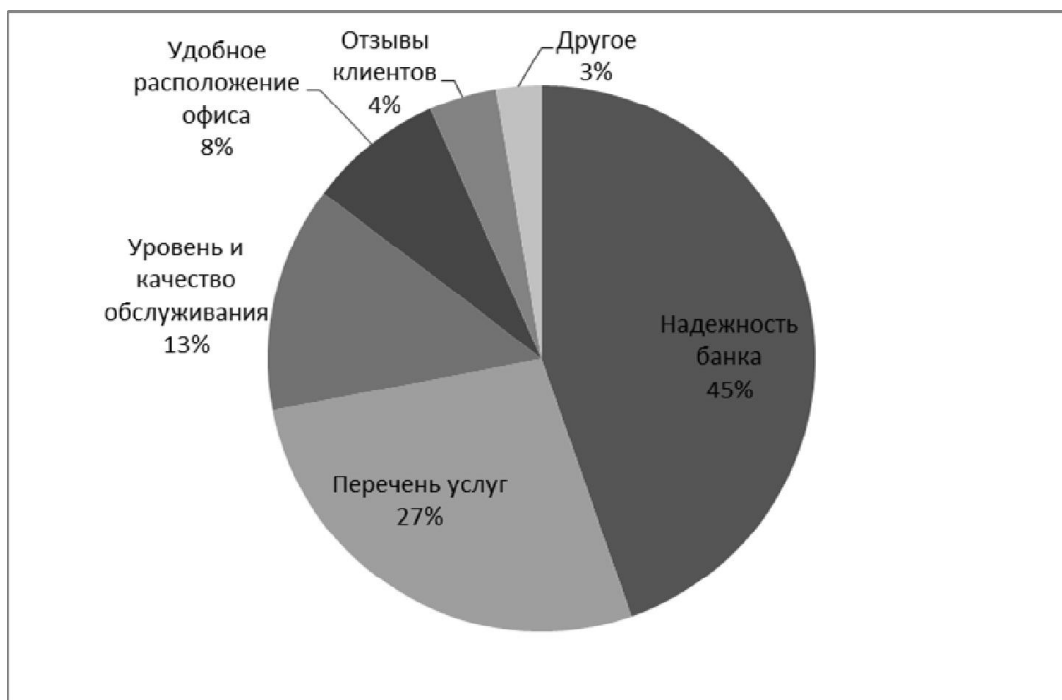


Рис. Главные факторы при выборе банка по результатам социологического опроса, %

Проанализировав результаты опроса можно сказать, что наиболее значимым критерием при выборе банка для физических лиц является именно надежность банка. Этот фактор в качестве основного выбрали 67 опрошенных (45%). Второй по значимости критерий выбора – это предоставляемые услуги (41 респондент), в частности, особо важную роль для участников социологического исследования играют процентные ставки по этим услугам. Далее следуют уровень и качество обслуживания (20 респондентов), удобное расположение офиса (12 респондентов) и отзывы клиентов (6 респондентов). Следует заметить, что разные возрастные категории отдавали разное предпочтение критериям выбора банка. Например, для лиц 20-40 лет немаловажными факторами оказались репутация и имидж банка, а для граждан, находящихся в возрастной категории 41-60 лет, особое значение имеют расположение банка, качество обслуживания и выгода предложений.

Несмотря на оценку банка по описанным критериям, многие клиенты все же остаются недовольными. С одной стороны, неудовлетворенность выбранным банком зависит от того, что банковский сервис у нас в стране еще не достаточно совершенен, и в плане отношений с клиентами банкам еще есть куда расти. Недовольство чаще всего

вызывают размеры процентов, неоговоренные условия, неоправданные ожидания клиентов при пользовании какой-либо услугой, а также длинные очереди, неожиданные комиссии, агрессивная реклама и скрытые условия. А с другой стороны, фактором, определяющим негативное отношение к выбранному банку, служит финансовая неграмотность населения. Финансовая неграмотность заключается в том, что клиент не обладает должными знаниями в финансовой сфере, не может просчитывать риски, анализировать экономическую информацию и определять наиболее выгодные предложения. Человек, не обладающий знаниями в финансовой сфере, чаще всего остается недовольным выбранным им банком, так как руководствуется только рекламным продуктом, а не экономическими показателями.

Выводы

1. Выбрать правильный банк, который не только сохранит, но и преумножит денежные средства физического лица, непростая задача, поэтому проблема выбора банка клиентами является весьма актуальной, так как современная экономика неразрывно связана с банковской деятельностью.

2. К выбору банка нужно относиться с осторожностью, ответственностью и внимательностью, тщательно проанализировав всю информацию.

3. Будущему банковскому клиенту необходимо знать, по каким критериям лучше всего оценить предложение банков и какие показатели дадут качественную и достоверную информацию. А результат взаимодействия с банками напрямую зависит от финансовой грамотности клиента и его способности давать правильную оценку названным критериям.

Литература

1. Петров А. Роль банков в экономики России // журнал «Новая империя» / экономика – 04.08.2013.
2. Банковское дело. Выбор банка по критериям [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankingfaq.biz/> (дата обращения: 17.04.2014).
3. Как правильно выбрать банк? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.oveon.ru/> (дата обращения: 17.04.2014).

Yulia A. Palkina
student, Far Eastern Federal University

The main criteria for the selection of the bank for clients

Abstract:

The article describes the main criteria by which individuals are selected bank, the most appropriate to their needs, and analyzed the influence factors on the bank's reputation . The author divides the selection criteria of the bank on the objective and subjective, ranks them in order of importance and identify the causes of customer dissatisfaction with their choice.

Keywords: banking, choice of bank customers, both objective and subjective criteria , the assessment of the bank , financial literacy