

РЫНОК ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Одной из ведущих тенденций развития рыночной экономики России в последнее десятилетие является открытие множества коммерческих банков и вследствие этого рост предложения услуг банковского кредитования.

Однако увеличение числа банков в городах-миллионниках, в особенности – в г. Екатеринбурге, выявило следующие проблемы, которые требуют решения. Во-первых, в условиях нарастающей конкуренции на рынке потребительского кредитования дискуссионным остается вопрос, касающийся направлений дальнейшего развития деятельности банков. Во-вторых, организационно-экономические трудности, с которыми сталкиваются субъекты рынка потребительского кредитования, и слабый учет мнений потребителей показывают необходимость принятия управленческих решений на научно обоснованной базе, и, прежде всего, на основе маркетинговых исследований.

В соответствии с этим нами совместно с коллективом кафедры «Менеджмента и маркетинга» ИнЭУ РГППУ определена цель данного маркетингового исследования: изучение направлений совершенствования работы с клиентами банков г. Екатеринбурга.

В ходе полевого исследования нами было опрошено 512 человек, в том числе в ходе телефонного опроса, опроса знакомых и родственников, сотрудников предприятий, организаций, учреждений, случайных прохожих. Полученные данные позволили сформулировать следующие выводы и рекомендации.

Сильными сторонами банков являются: удобные часы работы, возможность получения кредита без первоначального взноса, скорость обслуживания, отсутствие поручителей, отсутствие залога и выгодные процентные ставки.

Основными проблемами на рынке потребительского кредитования являются: сложность процедуры кредитования, оценки стоимости заемного капитала, наличие скрытых комиссий, отказ от предоставления информации по телефону, невежливость и некомпетентность персонала.

В результате матричного позиционирования были выделены четыре группы банков, предоставляющих услуги потребительского кредитования:

Лидеры. К ним можно отнести такие банки, как Северная казна и Сбербанк.

Банки, обладающие высокими долями рынка, но характеризующиеся сравнительно низкими комплексными показателями уровня качества. К ним можно отнести Хоум кредит и Русский стандарт.

Банки, обладающие высокими комплексными показателями уровня качества, но характеризующиеся низкими долями рынка. К данной группе можно отнести такие банки, как Альфа-банк, Урса-банк и 24.ру. Имеют перспективы для дальнейшего роста.

Банки, которые одновременно характеризуются относительно низкими долями рынка и низким комплексным показателем уровня качества. К ним можно отнести СКБ, ВТБ, УБРиР.

Деятельность банков необходимо развивать в следующих направлениях:

Совершенствование работы с персоналом относительно повышения внимательности, вежливости по отношению к клиентам, а также компетентности.

Предоставление более полной информации клиентам в целях повышения их информированности о процедуре кредитования, наличии комиссий, об ассортименте кредитных предложений, в том числе и по телефону.

Уточнение потребностей целевой аудитории конкретных банков.

Разработка стратегии диверсификации услуг потребительского кредитования в банках. Полученные результаты говорят о необходимости дальнейших исследований рынка потребительского кредитования г. Екатеринбурга.