



БАНКОВСКИЕ  
**БРЕНДЫ**  
глазами  
потребителей



---

Россия, Москва +7 495 775-1280  
Германия, Бремен 0421 331-8845  
[www.brandlab.ru](http://www.brandlab.ru) [info@brandlab.ru](mailto:info@brandlab.ru)

---

BrandLab 

## Содержание отчета

Ценность исследования.....	3
Основные тенденции.....	4
Обобщенные карты восприятия банковских брендов.....	22
Методология исследования.....	28
Восприятие банковских брендов.....	32
Методика исследования.....	33
Знание банковских брендов.....	35
Общее впечатление о банке.....	38
Восприятие бренда как организации.....	40
Восприятие бренда как личности (в лице персонала банка).....	77
Восприятие бренда как личности (в лице клиентов банка).....	107
Курьезные ситуации, связанные с банками .....	137
ПРИЛОЖЕНИЕ. Изображения банков, предъявляемые респондентам.....	148

Стоимость отчета – 190 000 рублей, вкл. НДС

## В ПРЕДЫДУЩИХ ВОЛНАХ

Ядром всех отчетов являются карты восприятия брендов розничными потребителями банковских услуг в Москве. Дополнительно к каждой волне также исследуются различные актуальные вопросы, связанные с банковской тематикой. Данные разделы представляют собой отчет-в-отчете, и могут быть переданы Заказчику отдельно.

**1w 2004** – До банковского кризиса. Дополнительный раздел: Распределение актуальных пользователей по видам банковских услуг. Распределение актуальных пользователей услугами банков по социально демографическим признакам. Распределение потенциальных пользователей по видам банковских услуг. Распределение потенциальных пользователей услугами банков по социально демографическим признакам. Распределение совокупной аудитории пользователей наиболее массовыми и доходными услугами по социально демографическим признакам. Выделение целевых потребителей банковских услуг.

Стоимость доп.раздела – 1000 евро

**2w 2004** – Решение сделать вторую волну принято в связи с изучением имиджа банков после банковского кризиса.

**3w 2005** – Дополнительный раздел: Восприятие логотипов банков, потребительская лексика (18 банков).

Стоимость доп.раздела – 1000 евро

**4w 2006** – Дополнительный раздел: Предпочтения потребителей в оформлении банковского отделения. Экстерьер-витрина; интерьер- отделочный материал, мебель (на примере стульев), аксессуары; фирменный стиль- цвет; персонал- стиль одежды и настроение (какой должна быть улыбка).

Стоимость доп.раздела – 1500 евро

**5w 2007** – Дополнительный раздел: 1. Выявление привлекательности банковской рекламы «Потребительский кредит» (8 макетов в прессу крупнейших банков). 2. Какие банки связаны с олигархами.

3 Стоимость доп.раздела – 1000 евро

## ЦЕННОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель независимого исследовательского проекта «Банковские бренды глазами потребителей» – **информационное обеспечение стратегического планирования и контроля развития банковских брендов.**

В основе проекта лежит специализированная методика измерения различных компонентов имиджа брендов BrandVizio™.

Проект направлен на изучение восприятия банковских брендов физическими лицами.

Исследование позволяет:

- проследить, как меняется структура критериев оценки банковских брендов;
- определить текущее состояние собственного бренда;
- определить текущее состояние конкурентных брендов;
- проследить динамику имиджа своего бренда и конкурентов.

Результаты исследования помогают правильно разработать или скорректировать сценарии стратегического развития и коммуникативную стратегию бренда банка.

Проект стартовал в 2004 году и проводится ежегодно. На сегодняшний день проведена уже шестая волна.

В исследовании представлена информация о ведущих розничных банках: Альфа банк, Citibank, Уралсиб, Банк Москвы, Unicredit, ВТБ24, МДМ банк, Русский Стандарт, Номос банк, Петрокоммерц, ОТП- банк, Росбанк, Бинбанк, Raiffeisen, Сбербанк.

По инициативе организатора исследования – компании BrandLab, либо заинтересованных банков, на любом этапе проекта могут быть добавлены новые банковские бренды.

## Услуги BrandLab в области исследований

BrandLab Research предлагает полный комплекс маркетинговых исследований:

- Исследования рынков
- Исследования потребителей
- Исследования продукта
- Ценовые исследования
- Исследования брендов (на этапе создания или диагностики)
- Исследования в области рекламных коммуникаций

BrandLab Research проводит исследования на всей территории России и стран СНГ.

## Компания BrandLab основана в 2002 году, имеет офисы в России и Германии

### В группу BrandLab входят:

- BrandLab Consulting** – создание брендов и стратегическое планирование
- BrandLab Research** – организация и проведение маркетинговых исследований
- BrandLab Design** – дизайн фирменного стиля, упаковки, рекламный дизайн
- BrandLab Retail** – дизайн и проектирование концепции розничных отделений; совместно с итальянской Crea International, специализирующейся на retail-design
- BrandLab Valuation** – оценка стоимости бренда, совместно с Brand Finance - ведущим независимым международным агентством, специализирующимся на brand valuation

Практика работы BrandLab охватывает около 40 отраслей в 7 странах: Россия, Германия, Польша, Украина, Казахстан, Армения, США