

Большинство клиентов банков из Восточной Европы и Азии доверяют финансовым советам друзей и родственников, а профессиональных консультантов не жалуют.

К этому выводу пришли специалисты международной компании Synovate, опросив по 1000 клиентов банков в каждой из 13 стран — России, Польше, Украине, Словакии, Венгрии, Чехии, Греции, Сербии, Болгарии, Румынии, Турции, ОАЭ, Саудовской Аравии. Отвечая на вопрос «К кому или куда вы обычно обращаетесь за советом в области финансов?», от 50% до 70% респондентов из разных стран (кроме поляков и турок) назвали членов своей семьи или друзей. Телевидение и прессу, а также интернет указали менее 5% клиентов банков всех стран, за исключением Турции. Непосредственно к банкирам за советом ходят в среднем 15—25% респондентов. Популярность независимых финансовых консультантов в большинстве стран оставляет желать лучшего — 3—7% опрошенных.
«В денежных вопросах люди склонны доверять только тем, кого они хорошо знают. Кроме того, в большинстве выбранных стран практически нет традиций общения с банковскими менеджерами и консультантами, соответственно, нет и доверия к ним, объясняет гендиректор консультационной компании «ММ-класс» Марина Мелия. Чем больше финансовых потрясений в последние годы пережило население страны, тем больше людей склонно доверять лишь самым близким людям. Поэтому чаще всего к мнению родственников и друзей прислушиваются жители Сербии (72,3%), где в 90-е гг. шла война и деньги населения были заморожены, считает директор по маркетингу Synovate (Россия) Мария Вакатова.

Виновата душа

Россияне также чаще решают финансовые вопросы с семьей (39,3%) или друзьями (17,4%). К банкирам обращаются 22,5% российских респондентов, а к независимым консультантам — лишь 5%. Это неудивительно, ведь в России самый надежный маркетинговый инструмент — сарафанное радио; даже заболев, мы привыкли обращаться к знакомым, подчеркивает Вакатова. А Мелия видит причину в особенностях русской души: «Русским любую проблему нужно обсудить, найти свою референтную группу — людей, на которых можно равняться». По ее мнению, такому распределению приоритетов способствовали и кризисы, которые за последние 15 лет подорвали доверие россиян к финансовым институтам, и до сих пор низкий уровень финансовой

грамотности населения. На низкую финансовую грамотность россиян сетует и финансовый директор компании «Универсальный финансовый консультант» Артем Плотников.

Директор консалтинговой группы «Личный капитал» Владимир Савенок объясняет низкий спрос на услуги независимых финансовых консультантов неразвитостью этого института во многих бывших соцстранах, в том числе и России. К тому же люди предпочитают искать консультантов через знакомых, уже пользовавшихся услугой. По словам Савенка, около 30% новичков приходят в «Личный капитал» по рекомендации клиентов. Плотников также связывает низкий спрос с платностью услуг независимых консультантов. Стоимость консультации высококлассного специалиста может доходить до 15 000 руб. в час. А бесплатная консультация вполне может обернуться навязыванием услуг ангажированной финансовой организации, предупреждает Плотников.

Национальные особенности

В отличите от большинства стран в Польше совета у родственников и друзей просят меньше половины клиентов банков — лишь 37,4%. В Польше во время последнего кризиса не было больших проблем, а на протяжении последнего десятилетия не было банкротств банков, так что уровень доверия к ним достаточно высок, отмечают в пресс-службе польского Bank Pekao SA (входит в группу Unicredit).

А еще поляки активно пользуются при принятии финансовых решений интернетом (17,2%). В стране хорошо развит интернет-банкинг, в рамках которого можно получить и финансовую консультацию, замечает Вакатова. В Bank Pekao SA объясняют это наличием в сети множества независимых ресурсов, позволяющих сравнить финансовые продукты разных банков при заданных параметрах (например, найти вклад с самой высокой ставкой на имеющуюся сумму — www.comperia.pl, www.bankier.pl и др.).

Озадачили исследователей клиенты турецких банков: 34% опрошенных заявили, что не советуются вообще ни с кем. В остальных странах такой ответ дали лишь 1,6—7,8% опрошенных. Турки — самодостаточные и уверенные в себе люди, они доверяют себе в силу своего национального характера, говорит Мелия. Этим же объясняется и тот факт, что в Турции самый низкий среди вкладчиков опрошенных стран уровень обращения за консультацией к независимым и банковским профессионалам (в сумме — 10,9% респондентов).

А вот в Словакии только независимые консультанты смогли охватить более 14% клиентов банков. Представители словацкого подразделения Synovate связывают этот факт с деятельностью в стране сети финансовых консультантов OVB, которая предоставляет бесплатные консультации гражданам, а те взамен рекомендуют им новых клиентов — своих знакомых. Оплачивают работу OVB финансовые институты.

Так что, если постараться, можно найти подход к клиенту.

Сами с усами

Четверть россиян уверены в своей финансовой грамотности, 44% считают свои знания удовлетворительными, нехватку знаний осознают 24% опрошенных, а еще 7% признаются в полном отсутствии финансовых навыков, выяснили социологи НАФИ.

Источник: banki.ru