

*Никитевич Елена Сергеевна,
студент магистратуры
Сибирский Федеральный университет
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Россия, г. Красноярск*

ФАКТОРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ВЛИЯНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫБОРЕ БАНКА ДЛЯ АВТОКРЕДИТА

***Аннотация:** Данная статья посвящена изучению факторов, которые влияют на выбор потребителя при оформлении автокредита. Актуальность статьи заключается в том, что в настоящее время среди банков во всех услугах (потребительский кредит, автокредит, кредитные карты и т.д.) очень большая конкуренция, и банкам необходимо понимать, на что, в первую очередь, обращают внимание потребители, когда отдают предпочтение тому или иному банку.*

Незнание факторов, влияющих на выбор потребителей, приводит к потере потенциальных клиентов и, соответственно, к потере дохода.

***Ключевые слова:** автокредит, КАСКО, банк, процентная ставка, кредит, ежемесячный платёж*

***Annotation:** This article is devoted to the study of factors that affect the choice of the consumer when issuing a car loan. The relevance of the article is that at present there is very much competition among banks in all services (consumer credit, car loans, credit cards, etc.), and banks need to understand what consumers first pay attention to when they prefer a particular bank.*

Ignorance of factors affecting consumer choice leads to loss of potential customers and, accordingly, to loss of income.

***Key words:** car loan, comprehensive insurance, bank, interest rate, credit, monthly payment*

В условиях современности на рынке банковских услуг представлена ярко выраженная конкуренция, для удержания положения в которой банкам необходимо постоянно изучать потребительское поведение.

Конкретно на рынке автокредитования основные игроки, являющиеся банками-партнёрами во многих дилерских центрах, предлагают потребителям следующие условия (таблица 1) [1-5]:

Таблица 1 – Требования основных банков к заёмщикам (автокредитование)

Требование	Сетелем Банк	Русфинанс Банк	ВТБ	Совкомбанк	Быстробанк
Максимальный возраст заёмщика на момент окончания кредита	75	65	70	85	70
Стаж на последнем месте работы	Не менее 6 месяцев	Не менее 4-х месяцев	Не менее 3-х месяцев	Не менее 4-х месяцев	Не менее 3-х месяцев
Документы для получения автокредита	Паспорт + ВУ (СНИЛС, ИНН, Загран.паспорт)	Паспорт + ВУ (СНИЛС, ИНН, Загран.паспорт, военный билет)	Паспорт + ВУ (СНИЛС, ИНН, Загран.паспорт, военный билет)	Паспорт + ВУ (СНИЛС, ИНН, Загран.паспорт, военный билет)	Паспорт + ВУ (СНИЛС)
Подтверждение доходов	нет	нет	да	нет	нет
Min ПВ	Б/у – без ПВ Новые – 10%	20%	Без ПВ	Без ПВ	Без ПВ
Максимальная ставка %	Новые – 16,4% б/у – 21,9%	Новые – 17,4% б/у – 20,4%	Новые – 16,9% б/у – 21,9%	Новые – 16% б/у – 23%	Новые – 16,2% б/у – 22,2%

Как видно из таблицы, условия автокредитования примерно одинаковы у всех банков. В случае одобрения во всех банках потребитель вправе

самостоятельно выбрать наиболее привлекательный для него банк и наиболее выгодные условия автокредита.

Для дальнейшей работы необходимо было изучить факторы, влияющие на выбор потребителей автокредитования того или иного банка. Для изучения было проведено анкетирование, в котором приняли участие 55 жителей г. Новосибирска, взявших автокредит. Анкетирование позволило выявить, какие группы людей чаще берут автокредиты и что для них является приоритетным фактором при выборе.

Как выяснилось, большая часть жителей, приобретающих автомобиль в кредит – мужчины (рисунок 1).

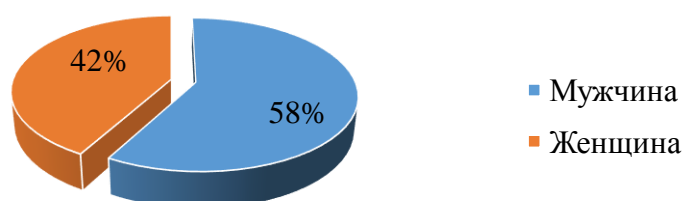


Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос «Укажите Ваш пол»

Как видно из рисунка, 58% потребителей, взявших автокредит, являются мужчинами, и 42% - женщинами. В численном соотношении это 32 и 23 человека соответственно.

Следующий вопрос позволял выявить, поддержанное или новое авто приобретает потребитель (рисунок 2).

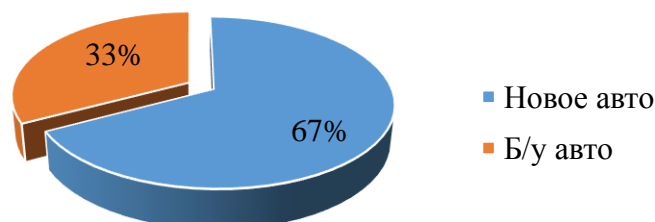


Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос «Вы приобретали в автокредит новый автомобиль или б/у?»

Подавляющее большинство жителей, купивших автомобиль в автокредит, предпочли покупать новый автомобиль. Это объясняется тем, что люди приобретают автомобили на долгосрочную перспективу.

Дальнейшие ответы на вопросы распределялись уже в зависимости от того, какой автомобиль приобрёл покупатель: новый или поддержанный. Сначала будут ответы на вопросы потребителей, который купили новое авто. На рисунке 3 представлено возрастное распределение покупателей.

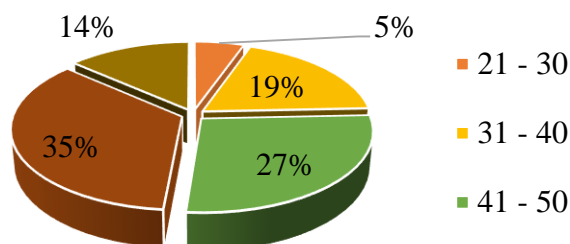


Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос «Укажите Ваш возраст» (новое авто)

Большинство респондентов, купивших новое авто находятся в возрастном промежутке 41 год – 60 лет. Это можно объяснить тем, что в данном возрасте у людей уже стабильный доход и возможные дополнительные доходы (пенсия, подработка, сдача имущества в аренду).

Благодаря следующему вопросу имеется возможность выявить, как часто потребители приобретают страхование КАСКО (рисунок 4).

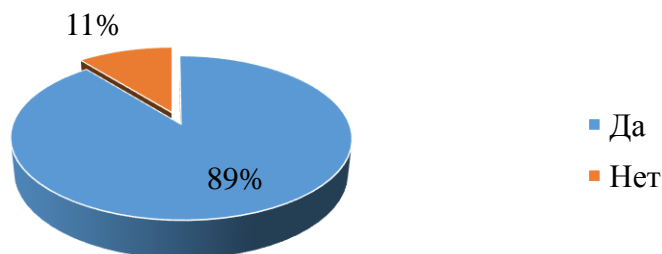


Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос «Приобретали ли Вы страхование КАСКО?» (новое авто)

Выбор варианта «да» объясняется прежде всего не тем, что потребители осознанно хотят застраховать свой автомобиль от всевозможных рисков, а тем, что страхование КАСКО является обязательным условием большинства банков для оформления автокредита.

Последний вопрос позволял выявить, что является приоритетным для потребителей при выборе того или иного банка (рисунок 5).

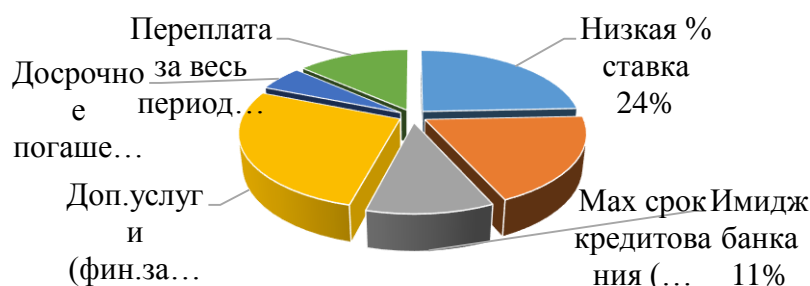


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос «Что для Вас являлось приоритетным фактором при выборе банка?» (новое авто)

Как видно из диаграммы, в первую очередь потребители обращают внимание на дополнительные услуги, которые банк включает в их кредит, а именно: страхование жизни, финансовая защита, юридическая помощь, помощь на дороге и т.д. В большинстве случаев, потребители выберут банк, где данных услуг не включено, или включено по минимуму. Вторым пунктом является процентная ставка: чем она ниже, тем привлекательнее для потенциального клиента. Срок кредитования для минимального ежемесячного платежа выходит только на третье место. Имидж банка, возможность досрочного погашения и суммарная переплата за весь период пользования кредитом не играют решающую роль.

Следующие ответы на такие же вопросы давали респонденты, купившие б/у авто (рисунки 6 – 8).

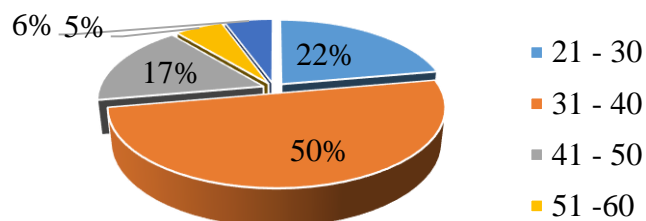


Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос «Укажите Ваш возраст» (б/у авто)

Наиболее часто приобретают б/у авто в автокредит люди в возрасте от 21 до 40 лет. Это объясняется тем, что стоимость б/у автомобилей существенно отличается от стоимости новых автомобилей.

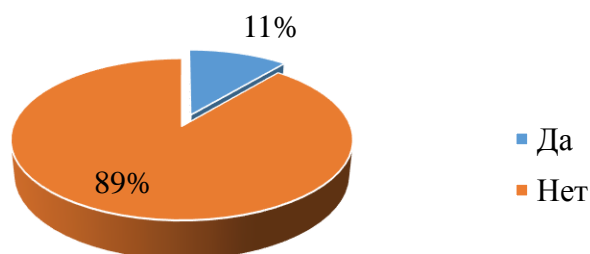


Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос «Приобретали ли Вы страхование КАСКО?» (б/у авто)

К автомобилям, бывшим в употреблении у банков меньше требований. Так, страхование КАСКО вовсе не обязательно при покупке такого авто.

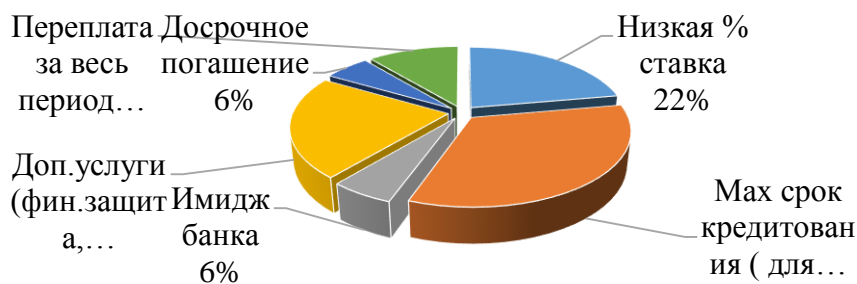


Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос «Что для Вас являлось приоритетным фактором при выборе банка?» (б/у авто)

Факторы, влияющие на выбор автокредита покупателя б/у авто не отличаются от факторов, влияющих на выбор потребителей новых автомобилей.

Таким образом, можно провести сводную таблицу, где будет наглядно представлена разница между покупателями б/у авто и новых авто (таблица 2).

Таблица 2 – Сводная таблица по результатам опроса

Параметр	Новые авто	Б\у авто
Возраст заёмщика	41 - 60	21 - 40
Приобретение страхования КАСКО	ДА	НЕТ
Факторы, влияющие на выбор банка	Дополнительные услуги, включенные в кредит; Низкая % ставка Максимальный срок кредитования (для минимального ежемесячного платежа)	Дополнительные услуги, включенные в кредит; Низкая % ставка Максимальный срок кредитования (для минимального ежемесячного платежа)

Основной целью исследования было выявление факторов, которые влияют на выбор потребителя при приобретении автомобиля в автокредит. Как показало анкетирование, вне зависимости от того, новое или б/у авто потребитель покупает, основными показателями для него будут:

- дополнительные услуги, включенные в кредит (страхование жизни, финансовая защита, юридическая помощь и тд). Чем меньше их стоимость, тем больше вероятность выбора в пользу именно данного банка;
- низкая процентная ставка;
- максимально возможный срок кредитования (для минимального ежемесячного платежа).

Использованные источники:

1. Официальный сайт ПАО «БыстроБанк». URL: <https://www.bystrobank.ru/>

2. Официальный сайт ПАО «ВТБ». URL.: <https://www.vtb.ru/>
3. Официальный сайт ПАО «Совкомбанк». URL: <https://sovcombank.ru/>
4. Официальный сайт ООО «Сетелем Банк. URL: <https://www.cetelem.ru/>
5. Официальный сайт ООО «Русфинанс Банк». URL: <https://www.rusfinancebank.ru/>