



Аналитический отчет
о маркетинговом исследовании
Изучение мнения посетителей и
клиентов отделений
ООО «Фианит- Ломбард»
о потребительских займах

Заказчик ООО «Фианит - Ломбард»

Директор ООО «СоциоМетрика»

Еремина Е.Ю.



27 декабря 2019 г.

ООО «СоциоМетрика»

Челябинск, 2019

Оглавление

Введение	3
Данные результатов исследования	4
Выводы	5
Приложение 1. Таблицы одномерных распределений по результатам исследования	6
Приложение 2. Анкета	8
Приложение 3. Карточка.....	11

Введение

Отчет по результатам исследования представляет собой анализ данных, полученных Исполнителем в ходе интервьюирования и анкетирования посетителей и клиентов отделений ООО «Фианит - Ломбард».

В исследовании участвовали посетители и клиенты отделений ООО «Фианит - Ломбард».

Исследование проходило в городах:

1. Екатеринбург
2. Копейск
3. Коркино
4. Краснодар
5. Курган
6. Нижний Новгород
7. Санкт-Петербург
8. Тюмень
9. Уфа
10. Челябинск

Всего было опрошено 200 респондентов.

Цель исследования – изучение мнения посетителей и клиентов отделений ООО «Фианит - Ломбард» о доступности потребительских займов.

Выборка:

Неслучайная, целевая. Посетители и клиенты отделений ООО «Фианит - Ломбард».

Сроки:

Опрос проходил с 18 ноября 2019 г. по 27 декабря 2019 г.

Метод: интервьюирование товароведомы либо анкетирование (самозаполнение). Бланк для интервью (анкета) размещен в Приложении 1.

Ограничения исследования:

В исследовании изучали возможности получения суммы займа до 30 тысяч рублей населением на рынке финансовых услуг в кредитных организациях (банках) и некредитных финансовых организациях (ломбардах).

Этапы исследования:

Первый этап. Разработка.

Исполнитель (ООО «СоциоМетрика») разработал анкету, инструкцию для сбора информации.

Второй Этап. Сбор данных.

Интервьюирование проводилось в помещениях отделений ООО «Фианит - Ломбард» с посетителями и клиентами. 200 анкет с подписями интервьюируемых были получены Исполнителем по акту для проведения аналитических работ (обработки).

Третий Этап. Обработка данных.

Исполнитель (ООО «СоциоМетрика») путем обзвона проверил действительность телефонных номеров интервьюируемых, а также достоверность участия в исследовании и ответов на поставленные вопросы, выполнил обработку данных и составил данный Аналитический отчет.

Данные результатов исследования

ООО «СоциоМетрика» обработало данные опроса посетителей отделений ООО «Фианит - Ломбард» и представляет аналитические данные.

В исследовании изучали возможности получения суммы займа до 30 тысяч рублей населением на рынке финансовых услуг в кредитных организациях (банках) и некредитных финансовых организациях (ломбардах).

Большинство опрошенных (84%) имеют опыт пользования услугами кредитования в банках.

Большинство опрошенных (96%) получали займы в ломбарде.

По мнению 98,5% опрошенных, получить заём в ломбарде проще, чем кредит в банке. При этом, опрошенные принимали во внимание условия получения займа или кредитных средств, описанные в карточке 1 (приложение 3).

Всего опрошено 200 респондентов. Из них 25% - мужчины, 75% - женщины.

Выводы

В результате изучения мнений 200 посетителей и клиентов отделений ООО «Фианит-Ломбард», можно сделать следующий вывод:

Если говорить о получении суммы займа до 30 тысяч рублей в кредитных организациях (банках) или некредитных финансовых организациях (ломбардах), то по мнению 98,5% опрошенных посетителей и клиентов отделений ООО «Фианит - Ломбард», получить заём в ломбарде проще, чем кредит в банке.

При этом, опрошенные принимали во внимание условия получения займа или кредитных средств, описанные в карточке 1 (Приложение 3).

Приложение 1. Таблицы одномерных распределений по результатам исследования

Таблица 1. Приходилось ли Вам брать кредит в банке?

1.Приходилось ли Вам брать кредит в банке?	Частота	%
Да	168	84,0%
Нет	32	16,0%
Итого	200	100,0%

Таблица 2. Приходилось ли Вам брать заём в ломбарде?

2. Приходилось ли Вам брать заём в ломбарде?	Частота	%
Да	192	96,0%
Нет	8	4,0%
Итого	200	100,0%

Таблица 3. Как Вы считаете, что ПРОЩЕ - получить заём в ломбарде или кредит в банке?

3. Как Вы считаете, что ПРОЩЕ - получить заём в ломбарде или кредит в банке?	Частота	%
1. Проще получить заём в ломбарде	197	98,5%
2. Проще получить кредит в банке	3	1,5%
Итого	200	100,0%

Таблица 4. Отметьте ваш пол

4. Отметьте ваш пол	Частота	%
1. Мужской	50	25,0%
2. Женский	150	75,0%
Итого	200	100,0%

Таблица 5. Отметьте ваш возраст

5. Отметьте ваш возраст	Частота	%
-------------------------	---------	---

1. 18-25	21	10,5%
2. 25-35	61	30,5%
3. 34-45	58	29,0%
4. 45-54	48	24,0%
5. 55+	12	6,0%
Итого	200	100,0%

Таблица 6. Ваш город

6. Ваш город	Частота	%
Екатеринбург	18	9,0%
Копейск	1	0,5%
Коркино	1	0,5%
Краснодар	15	7,5%
Курган	28	14,0%
Нижний Новгород	8	4,0%
Санкт Петербург	10	5,0%
Тюмень	16	8,0%
Уфа	9	4,5%
Челябинск	94	47,0%
Итого	200	100,0%

Приложение 2. Анкета

Анкета

Уважаемый клиент! Мы изучаем мнение посетителей ООО «Фианит - Ломбарда» о потребительских займах. Пожалуйста, примите участие в опросе, это займет 2 минуты.

Данные опроса используются в обобщённом виде. Номер Вашего телефона нужен только для проверки факта участия в исследовании.

В России профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов осуществляют кредитные организации, а также некредитные финансовые организации. В этом исследовании мы говорим о кредитных организациях (банках), некредитных организациях (ломбардах) и предполагаем получение суммы займа до 30 тысяч рублей.

1. Приходилось ли Вам брать кредит в банке?

1. Да
2. Нет

2. Приходилось ли Вам брать заём в ломбарде?

1. Да
2. Нет

Карточка 1.

В ломбарде для оформления договора займа под залог имущества (ценные вещи) и выдачи наличных необходимы:

1. Залоговое имущество (возможно, инструкции, чек, упаковка, если имеется).
2. Паспорт гражданина РФ.

Оценка имущества в течение 3-5 минут. Оформление в течение 5-10 минут.

В банке для оформления договора потребительского займа (кредита) и выдачи наличных либо кредитной карты необходимы:

1. Паспорт гражданина РФ
2. ИНН (обязательно не во всех банках)
3. СНИЛС (обязательно не во всех банках)
4. Информация о прописке и месте жительства
5. Информация о доходах (основной и дополнительный)

6. Телефон работодателя для проверки платёжеспособности
 7. Справка от работодателя о ваших доходах/выписка из зарплатного счёта (в большинстве банков)
 8. Информация об имуществе в собственности (квартира, автомобиль)
 9. Информация о детях до 18 лет, о составе семьи (обязательно не во всех банках)
 10. Фото заёмщика.
- Решение от 1 до 5 дней (проверка кредитной истории и предоставленных данных). Оформление в течение 20-60 минут.

3. Как Вы считаете, что ПРОЩЕ получить заём в ломбарде или кредит в банке?

1. Проще получить заём в ломбарде.
2. Проще получить кредит в банке.

4. Ваш Пол

1. Мужской
2. Женский

5. Ваш возраст

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55+

6. Город проживания

1. Екатеринбург
2. Копейск
3. Коркино
4. Краснодар
5. Курган
6. Нижний Новгород
7. Санкт-Петербург
8. Тюмень

- 9. Уфа
- 10. Челябинск

7. Ваш телефон для возможной проверки факта участия в исследовании

10. Фамилия, инициалы товароведа _____

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение 3. Карточка

Карточка 1. В ломбарде для оформления договора займа под залог имущества (ценные вещи) и выдачи наличных необходимы:

1. Залоговое имущество (возможно, инструкции, чек, упаковка, если имеется).
2. Паспорт гражданина РФ. Оценка имущества в течение 3-5 минут. Оформление в течение 5-10 минут.

В банке для оформления договора потребительского займа (кредита) и выдачи наличных либо кредитной карты необходимы:

1. Паспорт гражданина РФ
2. ИНН (обязательно не во всех банках)
3. СНИЛС (обязательно не во всех банках)
4. Информация о прописке и месте жительства
5. Информация о доходах (основной и дополнительный)
6. Телефон работодателя для проверки платёжеспособности
7. Справка от работодателя о ваших доходах/выписка из зарплатного счёта (в большинстве банков)
8. Информация об имуществе в собственности (квартира, автомобиль)
9. Информация о детях до 18 лет, о составе семьи (обязательно не во всех банках)
10. Фото заёмщика. Решение от 1 до 5 дней (проверка кредитной истории и предоставленных данных). Оформление в течение 20-60 минут.