

Профиль потребителей банковских продуктов:

- Дебетовая карта
- Кредитная карта
- Кредит наличными
- Самозанятые
(зарегистрированы как ИП или юрлицо)

Ключевые выводы



Пользователи дебетовых карт

- Самый **массовый** сегмент – 33,7 млн пользователей
- Ядро сегмента – 35-54 лет, жители городов 1 млн +
- Средний доход – 37 тыс. руб. на одного члена семьи
- Основная жизненная ценность – семья и дети. При этом сильнее ценят свободу и независимость
- Стремятся к путешествиям, накоплению сбережений, улучшению своих рабочих условий
- Считают Интернет основным источником информации и средством связи



Самозанятые (ИП или юрлицо)

- Размер сегмент – 2,6 млн пользователей
- Ядро сегмента – мужчины, от 35 лет, жители городов от 500 тыс.+
- Средний доход – 64 тыс. руб. на одного члена семьи
- В жизни важны - самореализация в работе и гедонистические ценности
- Цели на ближайший год – путешествия, накопление сбережений, покупка автомобиля. Также стремятся к самосовершенствованию в образования, финансовой грамотности



Пользователи кредитных карт

- Размер сегмента – 15,0 млн пользователей
- Ядро сегмента – 35-54 лет, жители городов от 500 тыс.+
- Средний доход – 36,5 тыс. руб. на одного члена семьи
- Основная жизненная ценность – семья и дети. Материальная обеспеченность – на втором месте.
- Одна из ключевых целей на ближайший год – выплата кредита. Повышение финансовой грамотности – входит в топ-10 целей
- Считают важным чувствовать себя комфортно и стараться получать удовольствие от жизни, быть хорошо одетым и покупать дорогой парфюм. Восхищаются состоятельными людьми (дорогая квартира / машина). Интересуются технологическими новинками
- Склонны к импульсивным поступкам



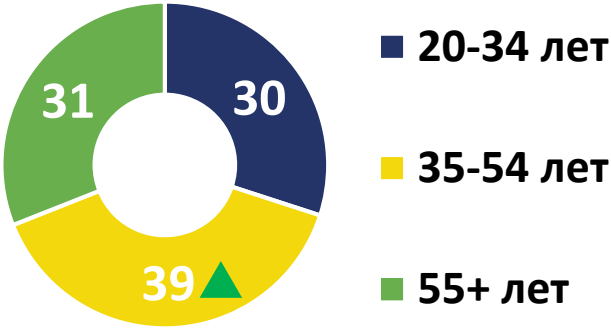
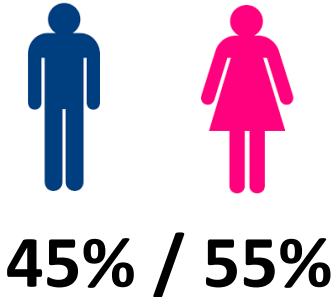
Имеют кредит наличными

- Размер сегмента – 8,2 млн пользователей
- Ядро сегмента – женщины, от 35 лет жители городов 100-500 тыс.
- Средний доход – 32,6 тыс. руб. на одного члена семьи
- Основная жизненная ценность – семья и дети. Материальная обеспеченность – на втором месте. Гедонистические ценности и свобода, независимость в жизни, наоборот, менее важны. Ходят на работу прежде всего «из-за денег»
- Выплата кредита – основная цель на ближайший год. Стремятся сделать ремонт, повысить уровень финансовой грамотности
- Считают, что деньги лучший показатель успеха. Восхищаются состоятельными людьми (дорогая квартира / машина)
- Склонны к импульсивным поступкам



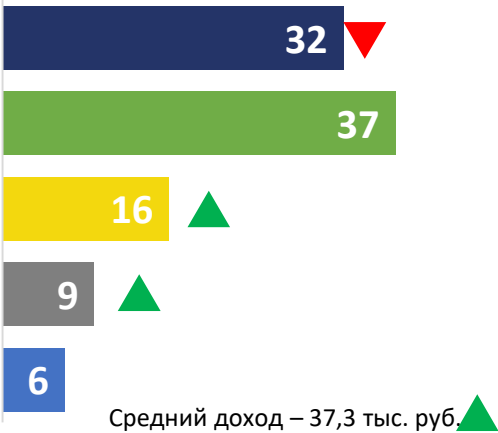
Пользователи дебетовых карт

Профиль сегмента: Пользователи дебетовых карт /1

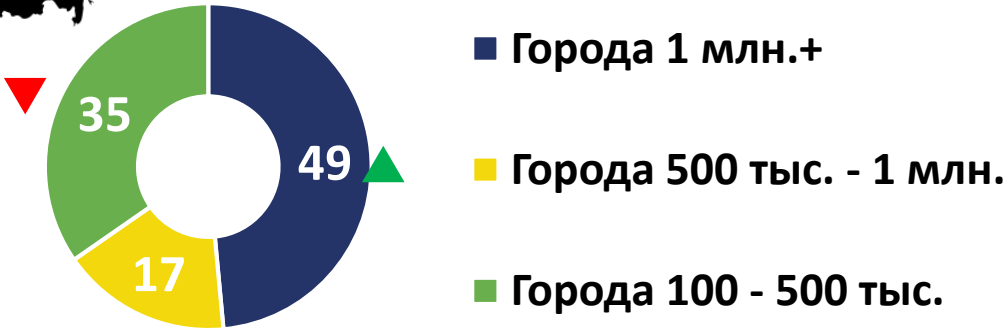


Средний возраст – 43,7 лет

< 20 тыс. руб.
21-40 тыс. руб.
41-60 тыс. руб.
61-90 тыс. руб.
> 90 тыс. руб.



Средний доход – 37,3 тыс. руб. ▲



Где открыта ДК

73% СБЕР

15% Тинькофф Банк

15% ВТБ

11% Альфа Банк

9% СБЕР

1,1% УРАЛСИБ

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

Профиль сегмента: Пользователи дебетовых карт /2



ТОП-10 Факторов выбора банка

	%		Index
Надежный	68	▲	108
Выгодные условия по картам	30	▲	122
Быстро решает вопросы	30	▲	107
Достаточное кол-во банкоматов	29	▲	111
Доступ к услугам круглосуточно, в т.ч. удаленно	28	▲	110
Государственный	25	▼	85
С удобным Интернет-, мобильным банком	25	▲	123
Выгодные условия по вкладам	22	▲	121
Понимает потребности клиентов	21		102
Работает без сбоев	18	▲	111

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)



Кол-во действующих банковских карт

1 карта	2 карты	3 карты	4+ карты
14%	34%	29%	23%



ПС*, приобрели за последний год

Visa	76
Mastercard	62
Мир	57
Maestro	13

*Платежная система

Профиль сегмента: Пользователи дебетовых карт /3



Жизненные ценности

	%	Index
Семья, дети	51	98
Наслаждение жизнью	10	107
Материальная обеспеченность	9	94
Любовь, отношения	7	108
Свобода, независимость	7 ▲	120
Здоровье, красота, хорошая физ. форма	6	89
Духовное развитие	4	110
Самореализация в работе, бизнесе	2	115
Творческая самореализация	2	85
Друзья	1	91



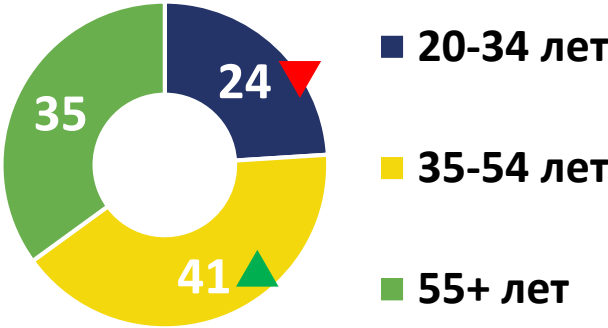
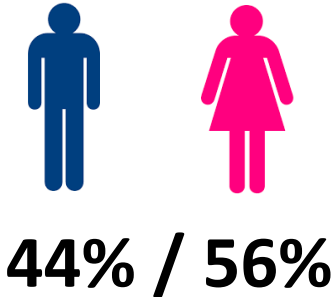
Жизненные цели (на ближайший год)

	%	Index
Здоровый образ жизни	49	101
Путешествия	38 ▲	111
Ремонт квартиры, дома, дачи	35 ▲	105
Сбережения, инвестиции	34 ▲	118
Лечение	28	101
Поиск или смена работы	26 ▲	115
Образование детей	24	105
Выплата кредита	23	100
Собственное образование	18 ▲	113
Покупка автомобиля	17 ▲	115

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

Пользователи кредитных карт

Профиль сегмента: Пользователи кредитных карт /1



Средний возраст – 45,7 лет

< 20 тыс. руб.

32

21-40 тыс. руб.

38

41-60 тыс. руб.

15

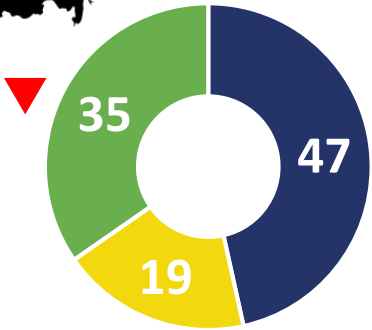
61-90 тыс. руб.

9

> 90 тыс. руб.

6

Средний доход – 36,5 тыс. руб.



Города 1 млн.+

Города 500 тыс. - 1 млн.

Города 100 - 500 тыс.



Где открыта КК

59% СБЕР

20%



Тинькофф Банк

15%

Альфа Банк

9%



7%

СОВКОМБАНК

0,2% УРАЛСИБ

Профиль сегмента: Пользователи кредитных карт /2



ТОП-10 Факторов выбора банка

	%	Index
Надежный	65	103
Выгодные условия по картам	33 ▲	132
Доступ к услугам круглосуточно, в т.ч. удаленно	32 ▲	127
Быстро решает вопросы	32 ▲	114
Достаточное кол-во банкоматов	29 ▲	110
Государственный	28 ▼	93
Выгодные условия по кредитам	26 ▲	169
С удобным Интернет-, мобильным банком	24 ▲	117
Понимает потребности клиентов	21	102
Работает без сбоев	16	96



Кол-во действующих банковских карт

1 карта	2 карты	3 карты	4+ карты
7% ▼	27%	32% ▲	34% ▲



ПС*, приобрели за последний год

Visa	80 ▲
Mastercard	68 ▲
Мир	65 ▲
Maestro	15 ▲

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

*Платежная система

Профиль сегмента: Пользователи кредитных карт /3



Жизненные ценности

	%		Index
Семья, дети	52		100
Материальная обеспеченность	11	▲	120
Наслаждение жизнью	9		94
Свобода, независимость	7		114
Любовь, отношения	6		89
Здоровье, красота	6	▼	84
Духовное развитие	4		104
Самореализация в работе, бизнесе	2	▲	142
Творческая самореализация	1		68
Друзья	1		97



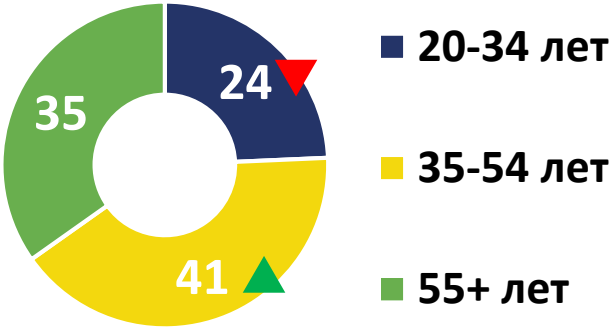
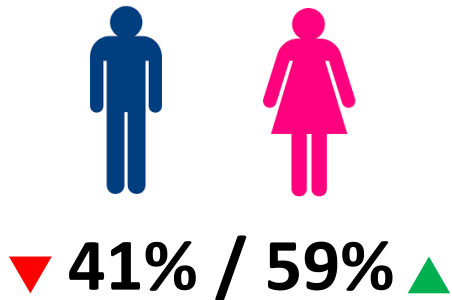
Жизненные цели (на ближайший год)

	%		Index
Здоровый образ жизни	48		98
Выплата кредита	39	▲	168
Ремонт квартиры, дома, дачи	38	▲	112
Путешествия	37	▲	108
Сбережения, инвестиции	32	▲	110
Лечение	29		103
Образование детей	26	▲	115
Поиск или смена работы	23		103
Покупка автомобиля	19	▲	124
Повышение финансовой грамотности, управления личными финансами	18	▲	124

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

Имеют кредит наличными

Профиль сегмента: Имеют кредит наличными* /1



Средний возраст – 45,2 лет



Где открыт кредит



▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

*Брали в банке на любые цели 16

Профиль сегмента: Имеют кредит наличными* /2



ТОП-10 Факторов выбора банка



▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)



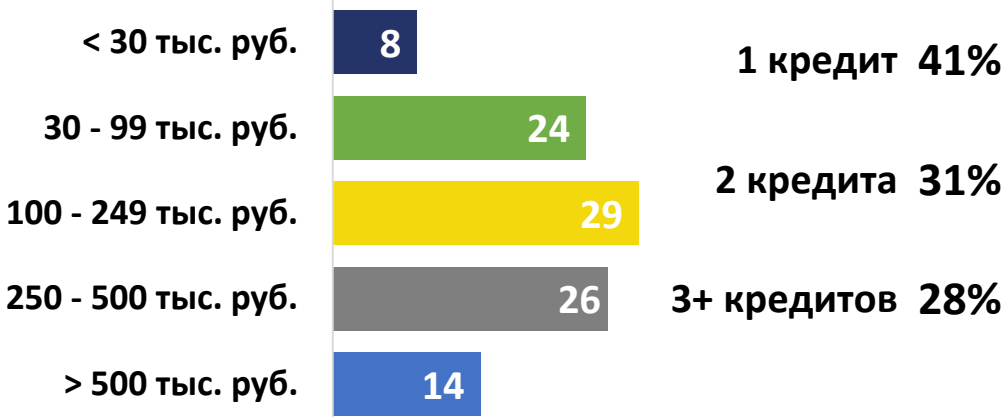
ТОП-5 целей кредита

*Другое – 35%



Размер кредита

Кол-во кредитов



*Брали в банке на любые цели

Профиль сегмента: Имеют кредит наличными* /3



Жизненные ценности

	%	Index
Семья, дети	55 ▲	106
Материальная обеспеченность	12 ▲	133
Здоровье, красота	7	100
Любовь, отношения	7	97
Наслаждение жизнью	6 ▼	66
Свобода, независимость	4 ▼	75
Духовное развитие	4	102
Творческая самореализация	2	97
Самореализация в работе, бизнесе	2	96
Общественная деятельность, помощь нуждающимся	0	91



Жизненные цели (на ближайший год)

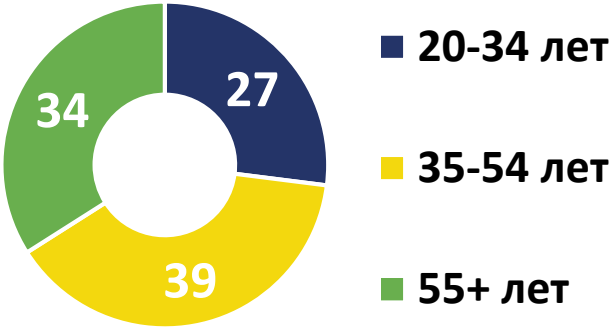
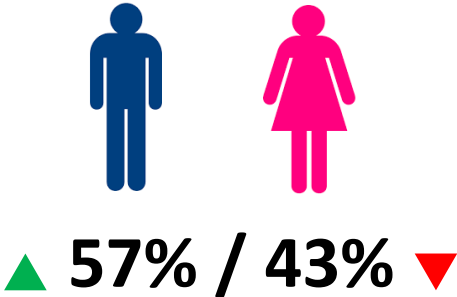
	%	Index
Выплата кредита	66 ▲	280
Здоровый образ жизни	47	96
Ремонт квартиры, дома, дачи	39 ▲	114
Путешествия	35	101
Сбережения, инвестиции	29	99
Лечение	29	103
Образование детей	25	108
Поиск или смена работы	24	107
Повышение финансовой грамотности, управление личными финансами	19 ▲	130
Покупка крупной бытовой техники	16	111

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

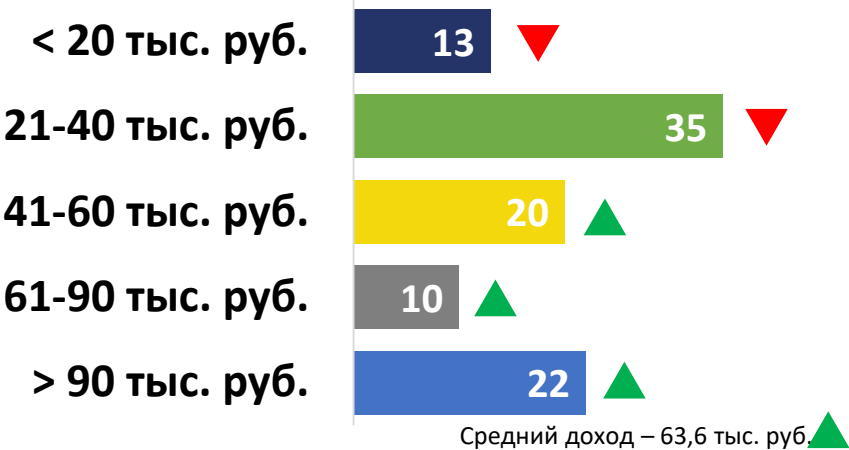
*Брали в банке на любые цели

Самозанятые (ИП или юрлицо)

Профиль сегмента: Самозанятые (ИП или юрлицо)* /1



Средний возраст – 45,1 лет



Банк, которым пользуются (без уточнения цели!)



▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

*Официально зарегистрированы 20

Профиль сегмента: Самозанятые (ИП или юрлицо)* /2



ТОП-10 Факторов выбора банка

	%	Index
Надежный	65	103
Быстро решает любые вопросы	35 ▲	126
Доступ к услугам круглосуточно, в т.ч. удаленно	30 ▲	119
Выгодные условия по картам	23	93
Понимает потребности клиентов	23	109
Государственный	22 ▼	75
Достаточное количество банкоматов	21 ▼	82
С удобным Интернет-, мобильным банком	21	106
Работает без сбоев	20	119
Выгодные условия по вкладам	16	88

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)



Источники информации о банковских услугах и продуктах

	%	Index
Поиск в Интернете	45	104
Сайт банка	44	98
Советы родных, друзей и знакомых	29	110
Консультации специалистов банка	28	107
Банковские тематические сайты (banki.ru и т.п.)	19	111
Реклама в Интернете (баннеры, видео)	10	114
Телевидение	8	101
Реклама в социальных сетях	7 ▲	153
Небанковские сайты, форумы	7 ▲	147
Информационные стенды и брошюры в отделении банка	7	98

*Официально зарегистрированы 21

Профиль сегмента: Самозанятые (ИП или юрлицо)* /3



Жизненные ценности

	%		Index
Семья, дети	44	▼	84
Наслаждение жизнью	11		114
Материальная обеспеченность	9		100
Свобода, независимость	7		118
Любовь, отношения	7		101
Здоровье, красота	6		79
Духовное развитие	5		130
Самореализация в работе, бизнесе	5	▲	280
Творческая самореализация	3		165
Карьера, власть, статус	1		209



Жизненные цели (на ближайший год)

	%		Index
Здоровый образ жизни	50		102
Путешествия	48	▲	139
Ремонт квартиры, дома, дачи	37		110
Сбережения, инвестиции	35	▲	122
Покупка автомобиля	27	▲	178
Образование детей	22		97
Лечение	22	▼	78
Выплата кредита	21		88
Собственное образование	21	▲	126
Повышение финансовой грамотности, управление личными финансами	20	▲	142

▲ ▼ Больше / меньше, чем в целом по выборке (Россия, города 100+ тыс, от 20 лет)

*Официально зарегистрированы ²²