

# Эра прагматизма

— Презентация результатов исследования «Банковские карты и reward-программы в России 2021»

## Об исследовании

**33** банка

**894** кредитные и дебетовые карты

**97,2%** рынка кредитных карт

**93,4%** рынка дебетовых карт

### Бенчмарк-исследование

### Анализ продуктовой линейки



### Клиентский опыт

### Тестирование функционала онлайн-банка

## На каждую семью в РФ приходится 4 активных карты, в их числе 1 кредитная карта

Количество активных дебетовых и кредитных карт,  
млн шт.



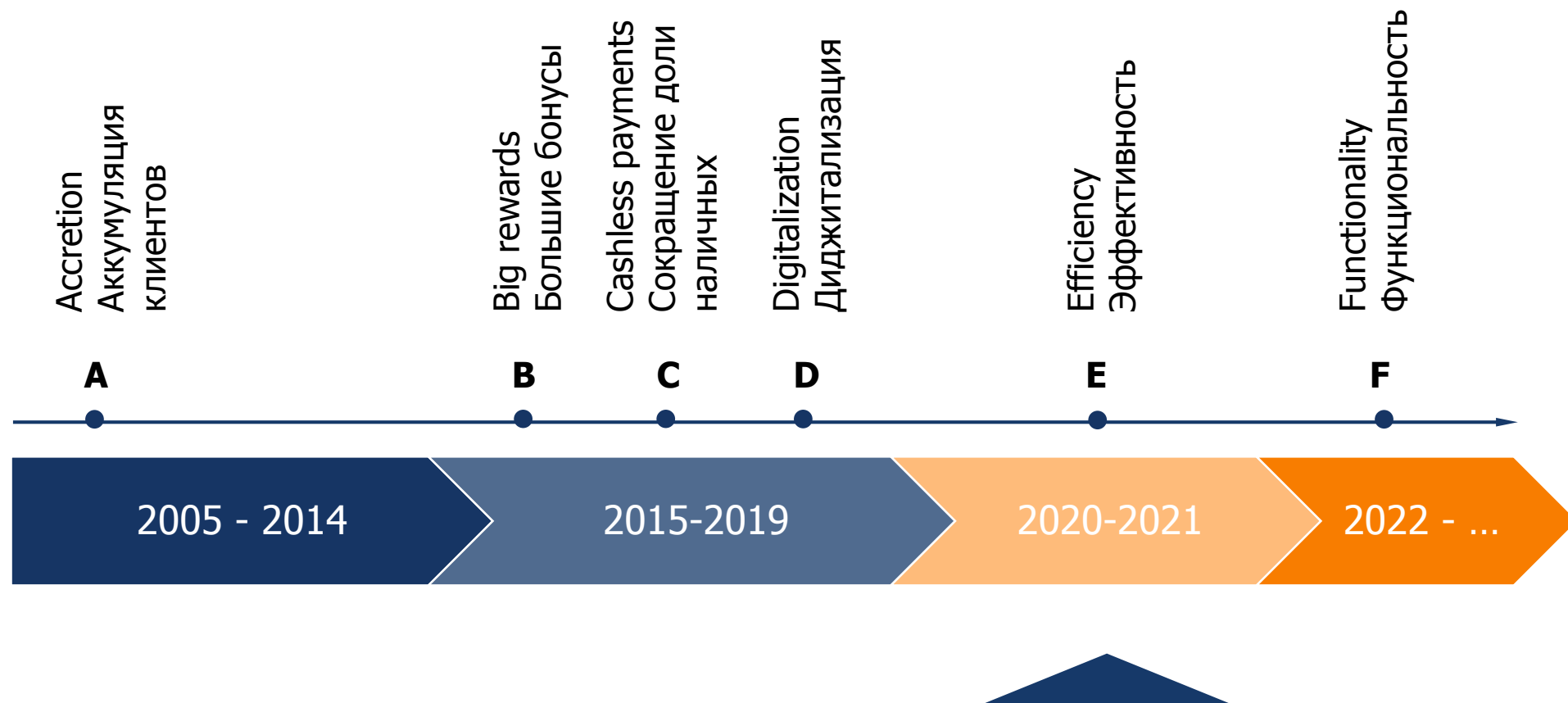
- Количество банковских карт в кошельке\* **2,6**
- Количество **активных** карт в кошельке\* **1,7**
- Количество **активных дебетовых** карт в кошельке\* **1,5**
- Количество **активных кредитных** карт на 1 занятого в экономике **0,6**
- Доля активных карт **70%**

\* - на 1 гражданина РФ старше 15 лет

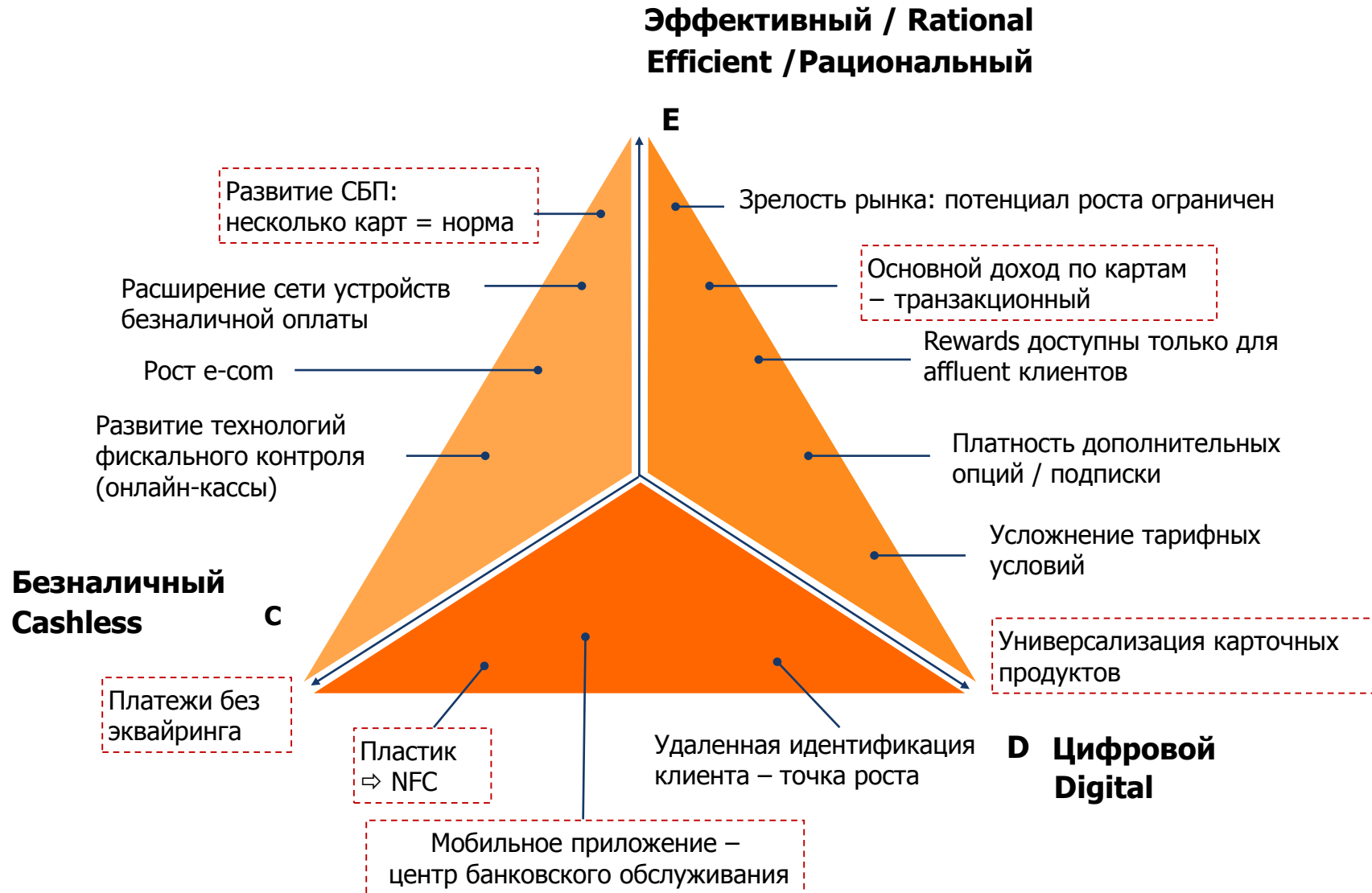
Источник: ЦБ РФ, Frank RG «Мониторинг рынка розничных банковских услуг», 2021

Активные карты – карты, по которым клиенты проводили хотя бы одну операцию за 3 месяца

## Ценовые войны закончились, банки вступили в эпоху прагматизма



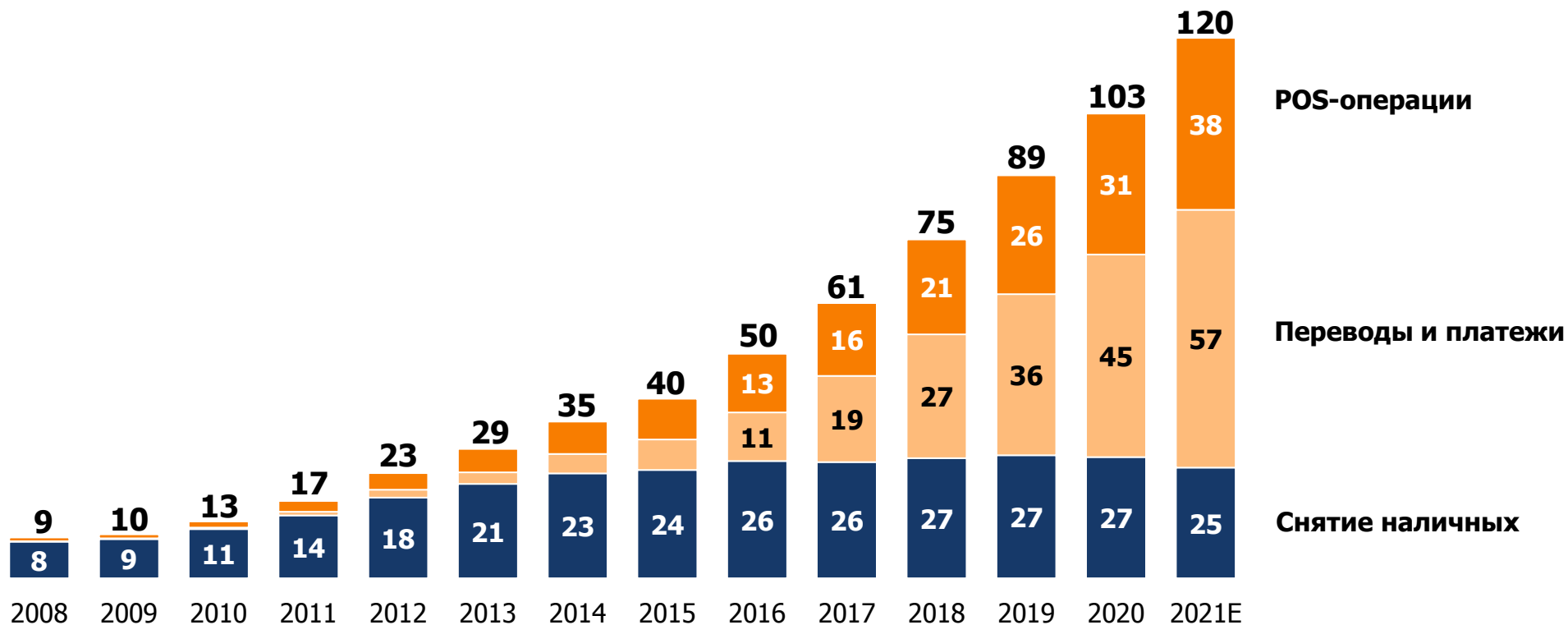
# Рынок карт: безналичный, рациональный, цифровой



## Развитие платежных технологий приводит к отказу от наличных

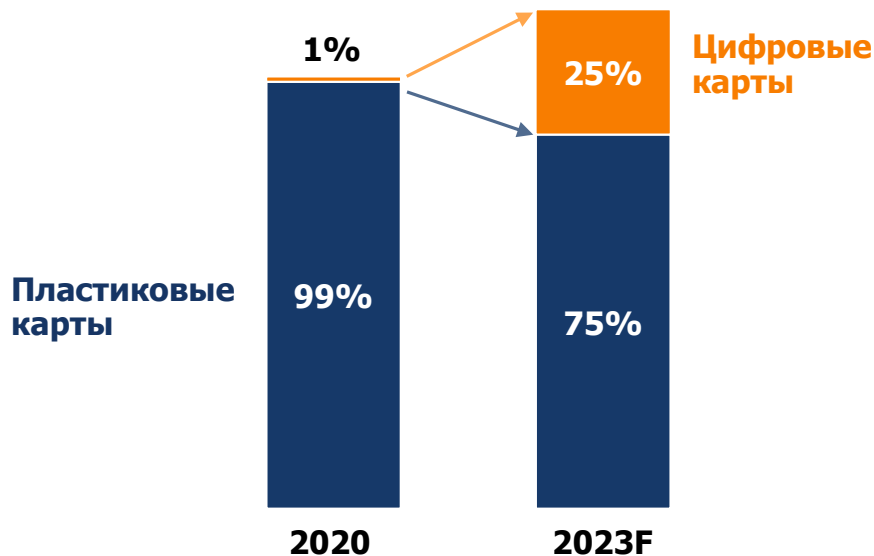
- При двукратном росте оборота по картам за последние 5 лет, объем операций с наличными не изменился
- Пандемия лишь ускорила тренды перехода на полностью безналичный оборот по картам

Оборот по картам в РФ, трлн руб.



## «Пластик» теряет актуальность, цифровые карты займут 25% рынка к 2023 г.

Структура рынка банковских карт,  
по количеству активных карт



*Пластик уже полуумирающий. Даже сейчас мы видим, что доля покупок телефоном более 70%. Это естественный процесс. Карты в пластике нужны для банкоматов, заграницы, локальных ситуаций (например, предъявление именно карты для получения скидки в ресторане).*

*... пока не все банкоматы оборудованы NFC – пластик будет жить. Как только рынок выйдет на уровень 85% покрытия – в этот момент с пластиком можно будет прощаться.*

**Из интервью с экспертами банков**

## Удаленная идентификация клиента – точка роста системы и конкурентное преимущество лидеров

- Единая биометрическая система (ЕБС) пока не стала инструментом онлайн-идентификации
- 50% банков проводят **удаленную оффлайн-идентификацию\*** новых клиентов
  - Собственными курьерами
  - Аутсорсинговыми сервисами финдоставки

Количество зарегистрированных учетных записей,  
млн шт., 2021



\* не в офисе банка, в удобной для клиента локации

Источник: ЦБ РФ, ЕСИА, Frank RG, 2021



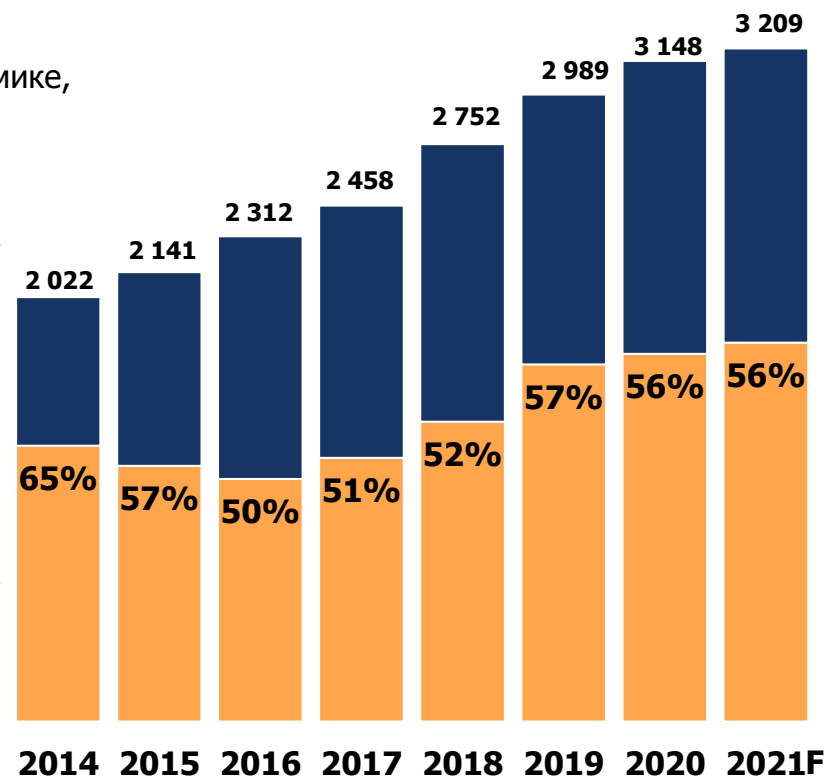
# Кредитные карты

## Потенциал роста рынка кредитных карт ограничен

### ... и в количестве карт



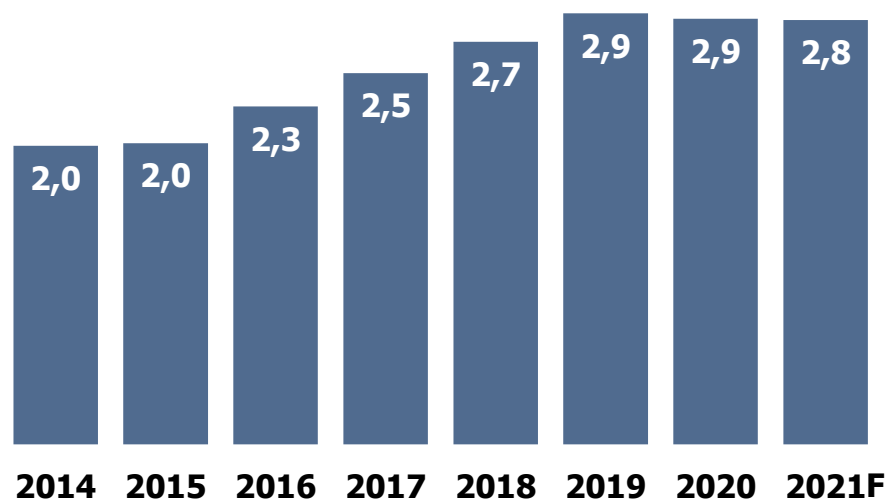
### ... и в объеме портфеля



Источник: Росстат, Frank RG, Мониторинг рынка розничных банковских продуктов

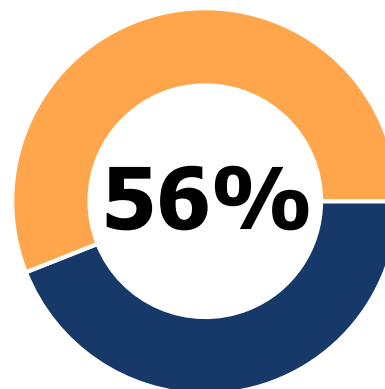
## Основной доход по кредитным картам – транзакционный

Оборачиваемость портфеля кредитных карт: выдачи за год к объему портфеля на конец года, руб.

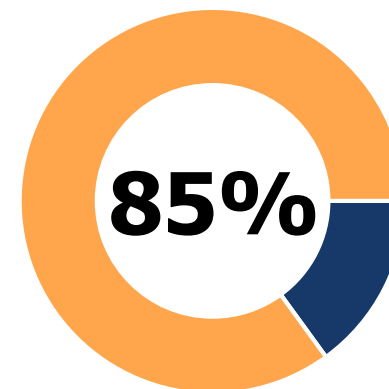


Доля грейсеров в клиентской базе держателей кредитных карт, %

Mass



Affluent



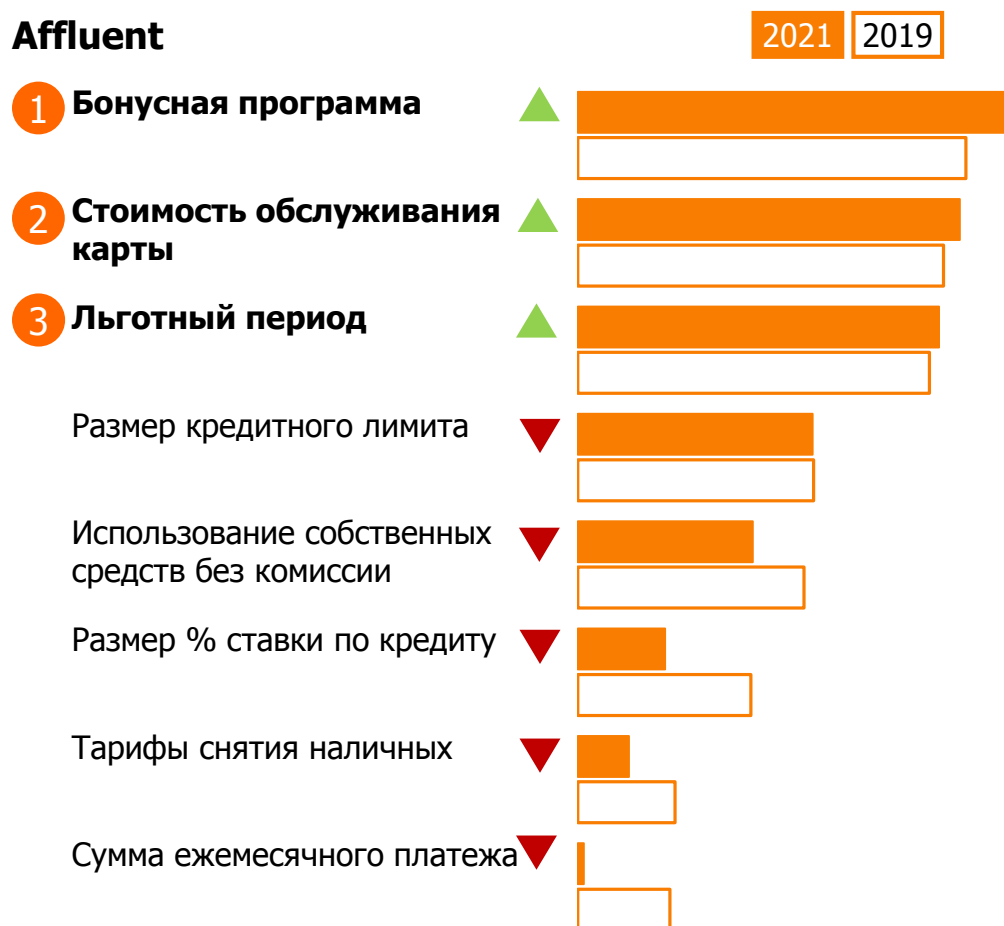
# Льготный период – самый важный фактор выбора кредитной карты

## Критерии выбора кредитной карты

### Mass



### Affluent



# В массовом сегменте война кешбэков сменилась гонкой грейсов

2018

**КЭШБЭК ДО 5% НА ВСЁ**

ПО КАРТЕ #ВСЁСРАЗУ




Дебетовая карта **3,9% НА ВСЁ**

Кредитная карта **5% НА ВСЁ**

Кредитные карты Cash Back

10% на АЗС, 5% в кафе и ресторанах

Дебетовая Кредитная



- Возвращаем 10% на карту при оплате на любых АЗС
- Возвращаем 5% при оплате в любых кафе и ресторанах
- Возвращаем 1% от остальных покупок
- Кредитный лимит до 300 000 Р
- 60 дней без % по кредиту на покупки и снятие наличных
- Беспроцентный период начинается при первой покупке, снятии наличных или иной операции по карте
- Apple Pay и Samsung Pay
- Cash Back до 36 000 Р в год

Заказать карту



**КЭШБЭК ТИНЬКОФФ**

1% 30% 5%



2020



**КАРТА, КОТОРАЯ УМЕЕТ ЖДАТЬ**

110 ДНЕЙ БЕЗ ПРОЦЕНТОВ

**100 дней свободы от процентов!**





Тинькофф Банк

ПО КРЕДИТНОЙ КАРТЕ

Рассрочка **0%**

**6 месяцев**

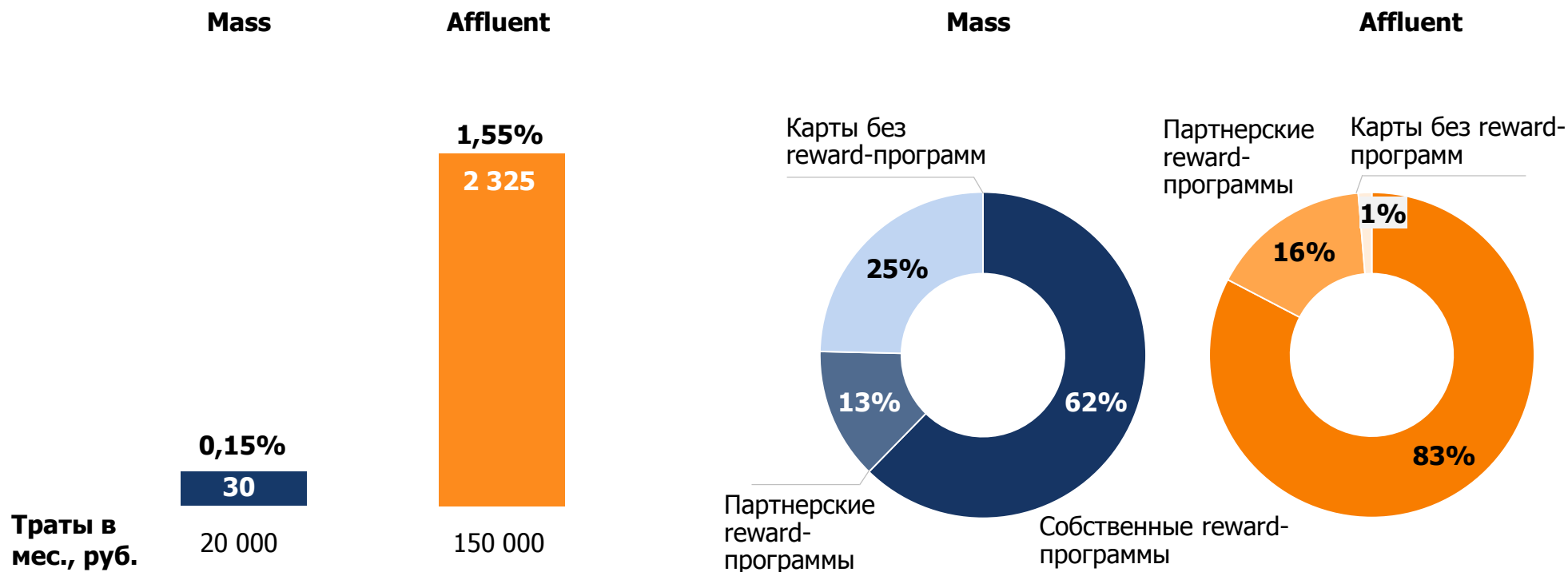
Активируйте рассрочку в разделе БОНУСЫ личного кабинета Тинькофф



## Reward-программы по кредитным картам смещаются в affluent сегмент

Транзакционная доходность кредитных карт\* для клиентов, 2021 г., в среднем по рынку, руб. в мес. и % от суммы трат по карте

Кредитные карты: предложение reward-программ 2021, кол-во карт

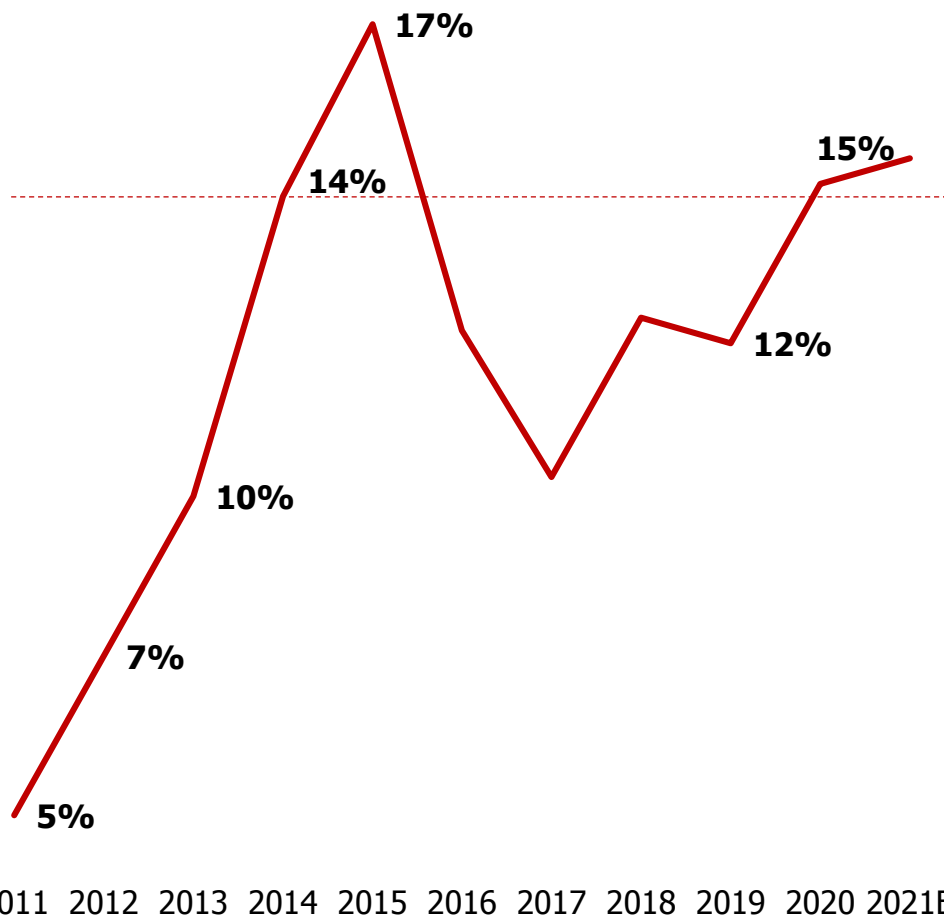


Источник: Frank RG, Мониторинг банковских reward-программ, 2021 г.

\* С учетом вознаграждений по reward-программам и расходов на выпуск и обслуживание карты, без учета % за пользование кредитом, только для кредитных карт с reward-программами

## Качество кредитного портфеля снижается, риски возрастают

Уровень просроченной задолженности по кредитным картам ТОП25 банков, % от портфеля



- NPL90+ достиг уровня «кризисного» 2014 г.
- Риски кредитных портфелей растут с учетом
  - роста долговой нагрузки населения (ипотека, кредиты наличными);
  - ограниченного потенциала роста рынка кредитных карт.

# Дебетовые карты и daily banking



# Приоритеты выбора дебетовой карты: бесплатность и мобильный банк

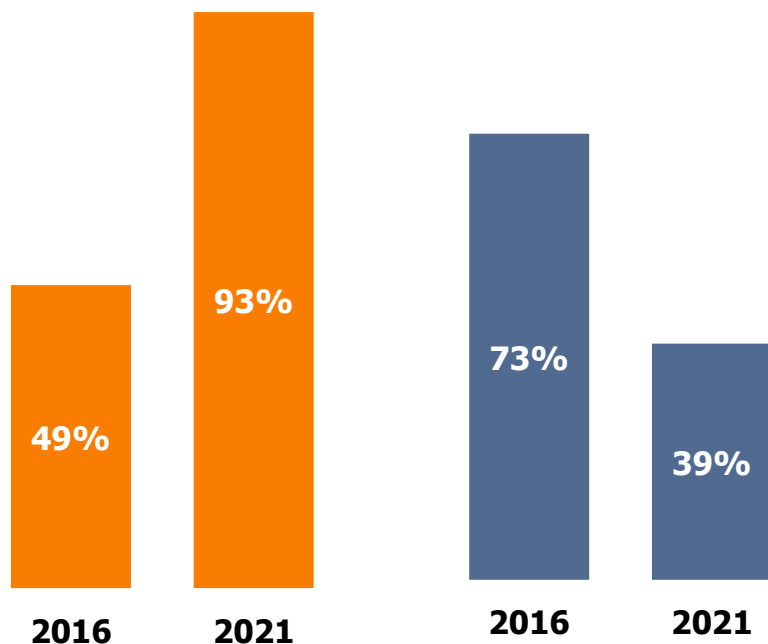
## Приоритетность критериев выбора дебетовой карты с reward-программой

Оценка важности по шкале от 1 до 10

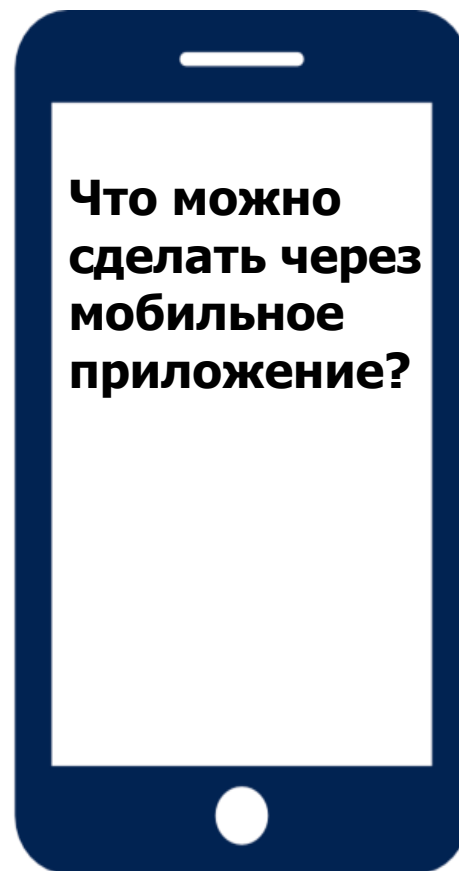


## Мобильное приложение – центр банковского обслуживания

Проникновение в ДБО активных клиентов, %



Мобильное приложение    Интернет-Банк



Оформить/ заказать дебетовую карту/ вклад

**100%** банков\*

Оплатить/ перевести внутри и вне банка

**99%** банков

Оформить/ заказать кредитную карту

**92%** банков

Получить выписку по счету/ справку

**61%** банков

Получить консультацию через чат

**70%** банков

Источник: Frank RG

\* По количеству банков/ видов операций, реализованных в мобильных приложениях исследуемых банков

## Reward-программы: must-have продуктового предложения

**50%** всех активных карт подключены к reward-программам

**100+ млн карт** с reward-программами

**₽114 млрд** выплачено в 2020 г. по reward-программам

## Reward-программы: клиенты требуют, но не платят лояльностью

- **Must-have** продуктового предложения
- **#4** в списке приоритетов при выборе карты
- Не дают существенного прироста POS-оборота по карте
- Риски роста доли «практичных» пользователей reward-программ с упрощением перевода средств из банка в банк через СБП



## От reward-программ к клиентской лояльности

Стабильность клиентской базы становится ключевой задачей reward-программ наряду с привлечением новых клиентов



## Можно продавать свой продукт дороже, когда есть классный сервис



*Цифровая магия: когда у тебя очень хороший клиентский опыт, ты можешь немного ухудшить продукт...*

**Из интервью с экспертами банков**



**Анна Стогниенко**

Проектный лидер Frank RG

[stognienko@frankrg.com](mailto:stognienko@frankrg.com)



**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51  
info@frankrg.com

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)