

# Кредитные карты: а мы крепчаем

---

Результаты исследования кредитных карт и рассрочки в России в 2022 г.

## Мы провели второе исследование рынка кредитных карт

**24** банка

**209** кредитных карт

**97,4%** рынка

**2000+** держателей кредитных карт

**40+** тайных покупателей

**20** экспертов рынка

**15** аналитиков Frank RG



## Интегральный рейтинг основан на всех компонентах исследования



### Бенчмарк-исследование

Портфель, клиенты  
и активность карт

### Анализ продуктовой линейки

Анализ тарифов и условий

Клиентский  
путь

Выгода карты

Пользование, удовлетворенность,  
готовность рекомендовать карту

Управление картой и  
кредитом онлайн

### Клиентский опыт

Тестирование функционала  
онлайн-банка

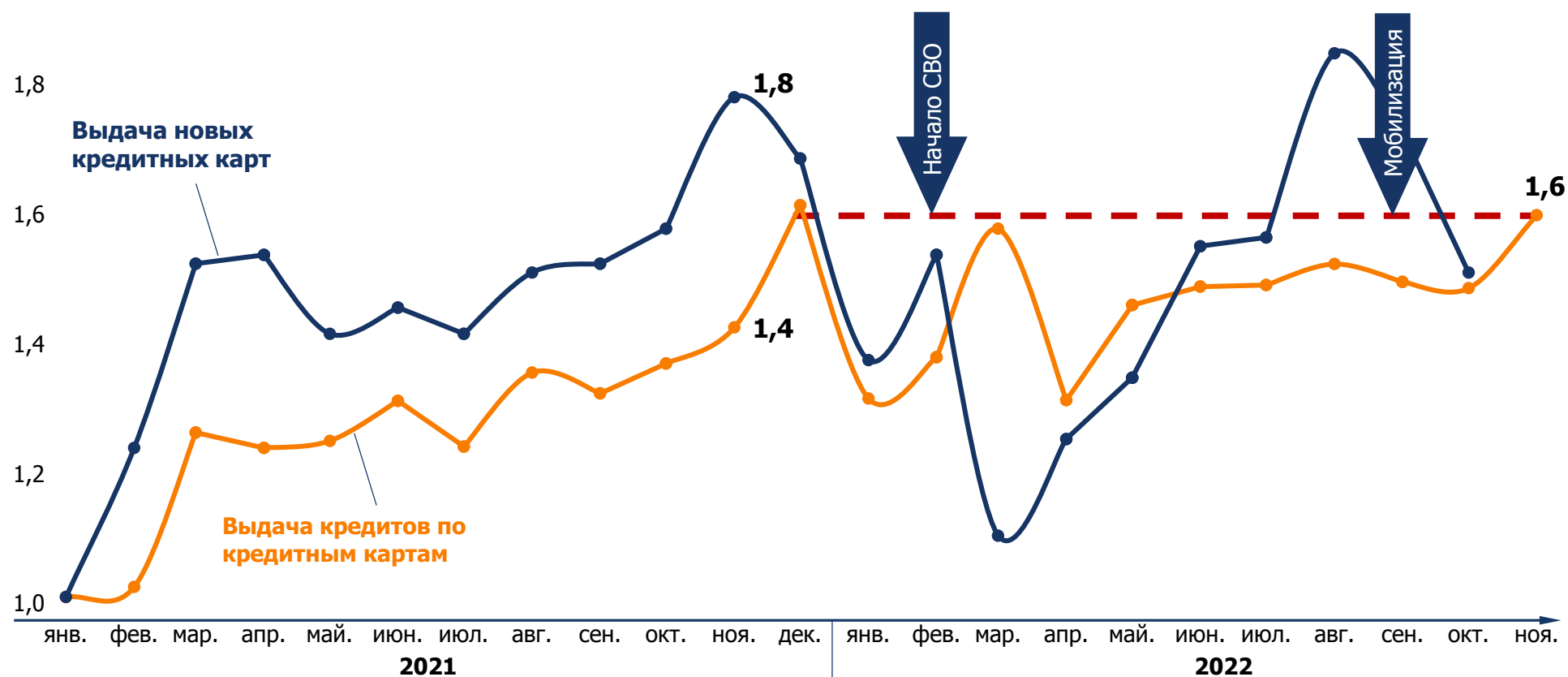


## Быстрая адаптация – девиз 2022 года

Быстрое реагирование на вызовы внешней среды позволило рынку восстановиться до уровней 2021 г.

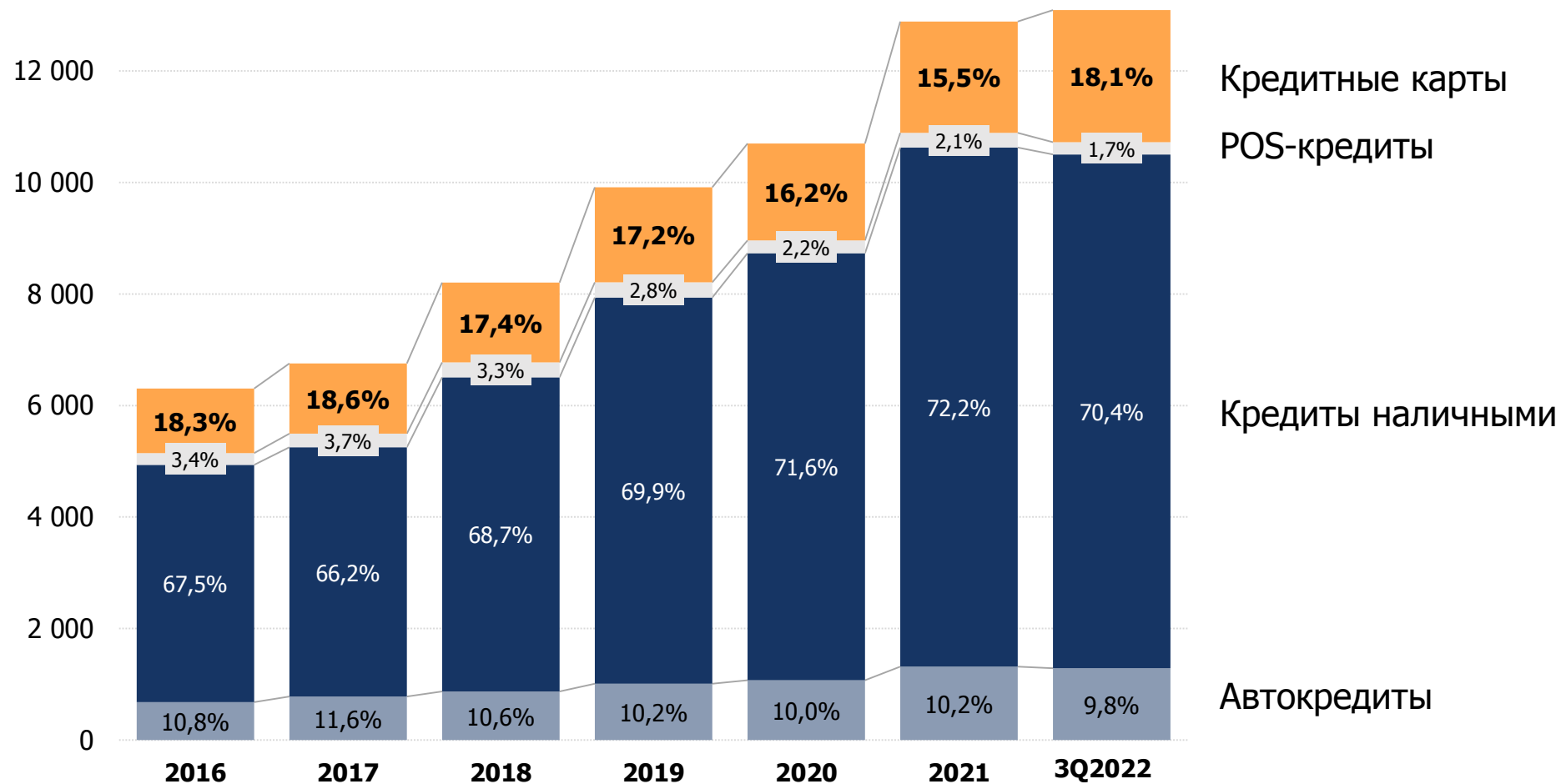
### Индекс выдачи кредитных карт

Ежемесячная динамика выдач новых кредитных карт и кредитов по действующим картам (значение на 01.01.2021 = 1),



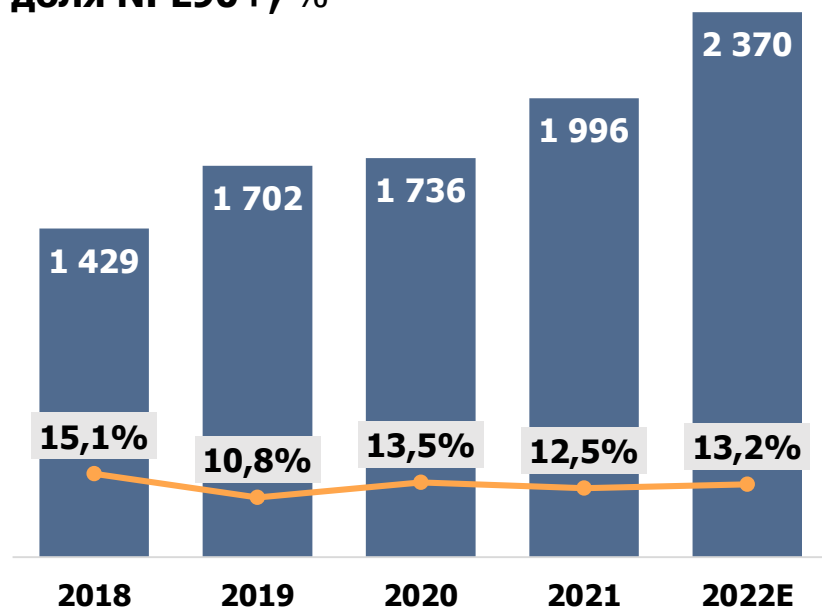
## Кредитные карты – единственный сегмент рынка, показавший прирост доли в 2022 г.

Объем и структура рынка розничных потребительских кредитных продуктов в РФ, млрд руб.

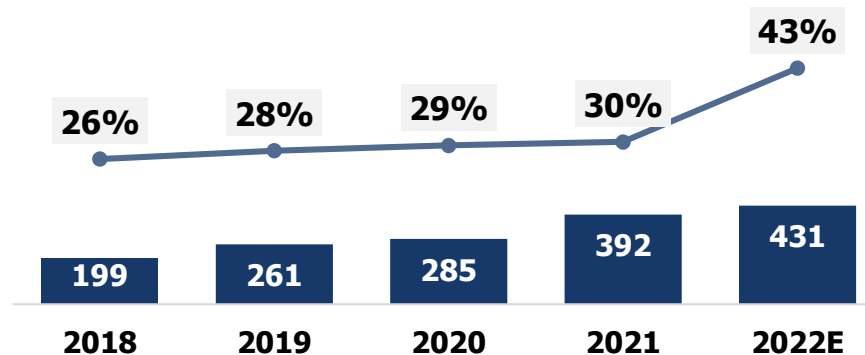


## Риски снижаются за счет перетока дефолтных клиентов в микрозаймы

Портфель кредитных карт, млрд руб.,  
доля NPL90+, %



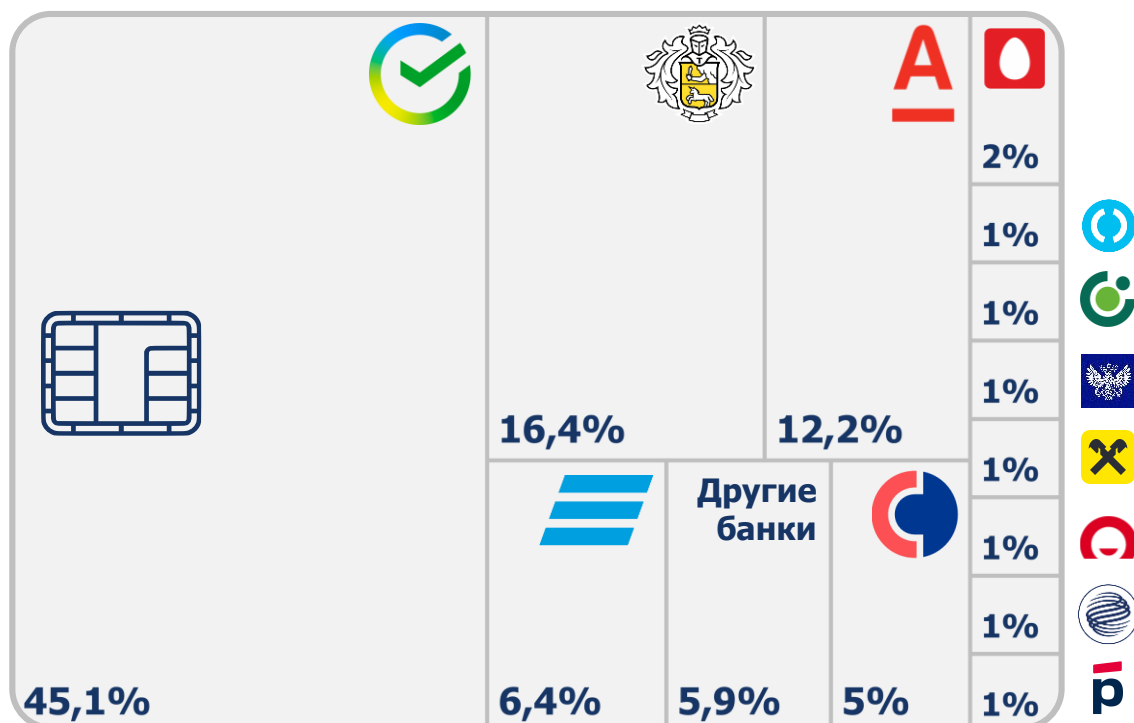
Портфель микрозаймов, млрд руб.,  
доля NPL90+, %



- Ужесточение требований регулятора и кредитной политики банков выдало рискованных заемщиков в сегмент микрокредитов
- Качество портфеля не находится в списке топ-приоритетов банков на ближайший год

## ТОП-5 крупнейших игроков лидируют с отрывом...

Структура рынка и доли участников по портфелю кредитных карт



- Рынок высококонцентрирован: 5 крупнейших банков по объему портфеля занимают 85% рынка
- В 2022 г. совокупная доля ТОП-5 банков выросла на 1%
- Основная динамика передела рынка сосредоточена на игроках ниже 6-го места по доле кредитного портфеля

## ...но во «втором эшелоне» есть игроки с амбициями потеснить лидеров



*Ну а здесь, знаешь ли, приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте. Если же хочешь попасть в другое место, тогда нужно бежать по меньшей мере вдвое быстрее!*



### Динамика портфелей кредитных карт

Банк	Рост, %	Место 2022	Место 2021
	27,6%	1	1
	25,2%	2	2
	15,6%	3	3
	16,9%	4	4
	18,6%	5	5
	<b>57,7%</b>	<b>▲ 6</b>	<b>7</b>
	23,8%	▲ 7	13
	1,1%	▲ 8	9
	17,9%	▲ 9	11
	-8,3%	▼ 10	8
	-2,9%	▼ 11	6
	<b>51,4%</b>	<b>▲ 12</b>	<b>14</b>
	13,4%	15	15
	<b>38,2%</b>	<b>▲ 16</b>	<b>17</b>
	<b>56,0%</b>	<b>▲ 18</b>	<b>23</b>
	17,3%	▼ 20	19
	14,9%	21	21
	-16,7%	▼ 24	20
	16,5%	▲ 27	28



## Борьба за клиента – триатлон

### Ключевые задачи развития кредитных карт в 2023 г.

Оценка экспертов банков, в % от общего количества упоминаний с учетом приоритетности



## Хороший клиент – в дефиците

- Проникновение кредитных карт в России – 20% от активного населения, в 2-3 раза ниже, чем в ЕС и США  
Возможные причины: страх и ограниченное понимание клиентом продукта
- В среднем, на одного клиента оформлены **2,3** кредитные карты
- Приоритет проникновения во внутреннюю базу перед привлечением клиентов с улицы

**20 млн**

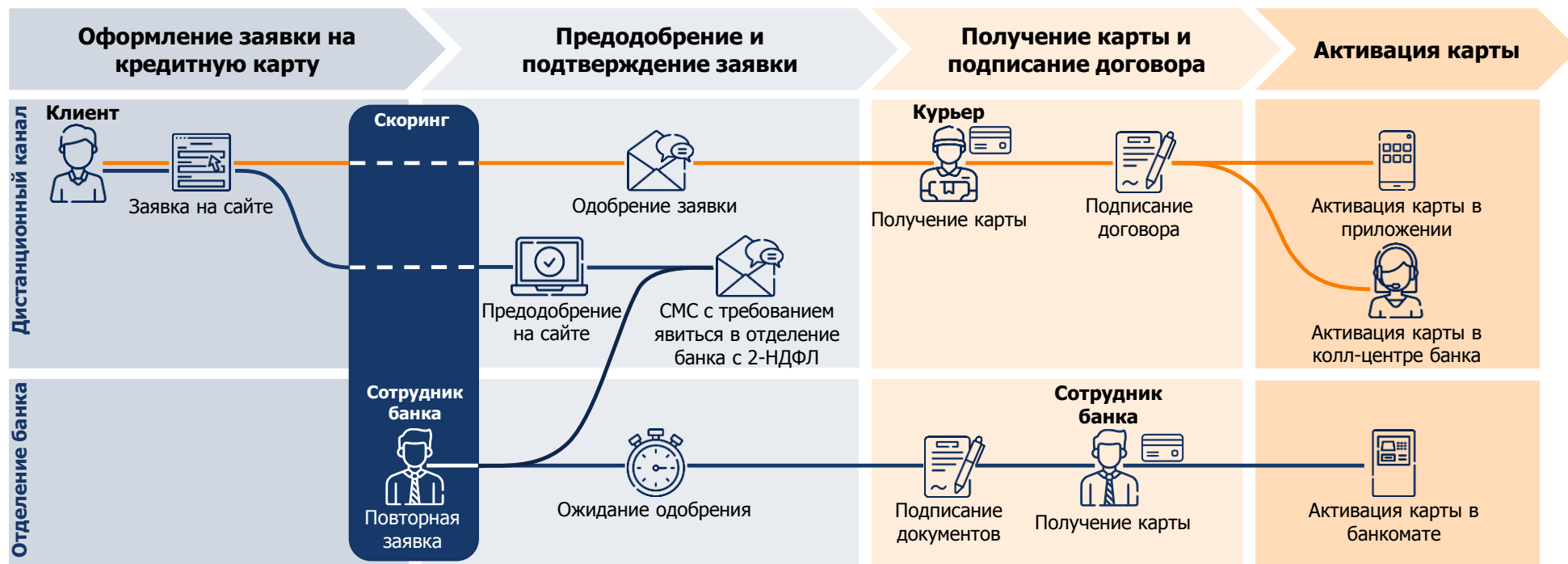
клиентов

**46 млн**

кредитных карт



## Путь к сердцу кошельку клиента стал удобнее



### Лучшие практики:

- Возможность оформление карты полностью в дистанционных каналах **15/22**
- Вариативность клиентского пути **15/22**
- Самый короткий клиентский путь **7/22**
- Онлайн-подписание документов **2/22**

### Худшие практики:

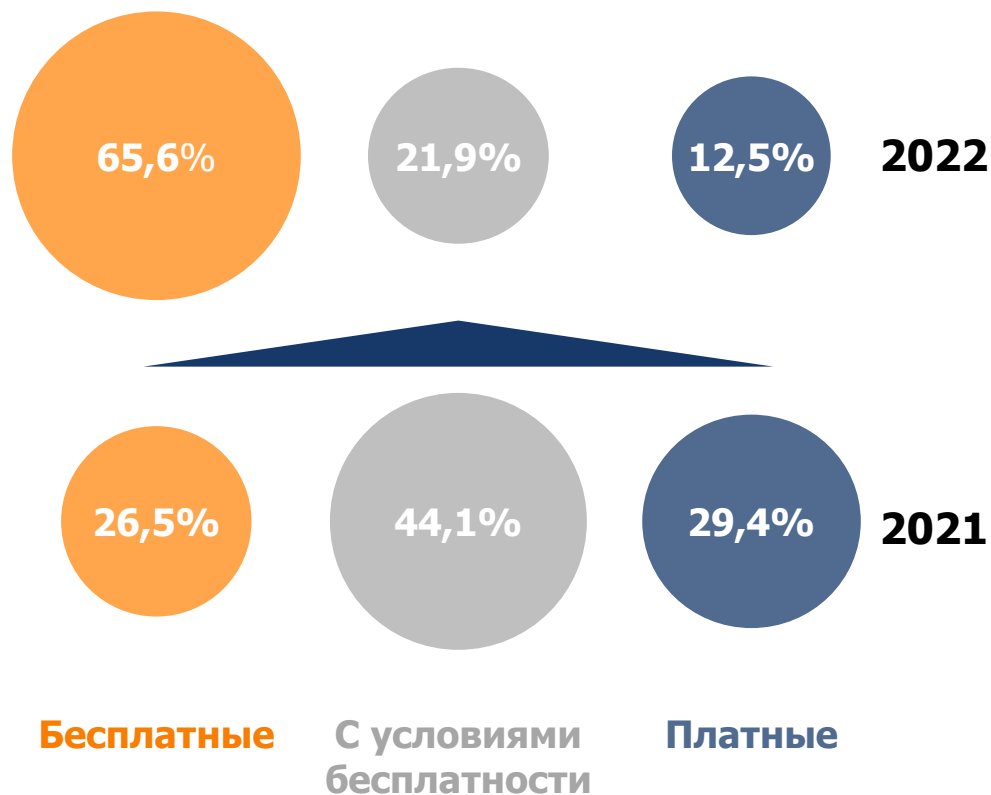
- Запрос дополнительных документов и повторный скоринг в отделении возможно связан с неопределенной экономической ситуацией и ужесточением кредитной политики банка **4/22**
- Кредитный договор не доставлен клиенту **2/22**

## Длинный и прозрачный грейс-период – ключевая характеристика карты для клиентов



## Бесплатная кредитная карта – новый стандарт рынка

Распределение флагманских кредитных карт по стоимости обслуживания, 2022, доля карт



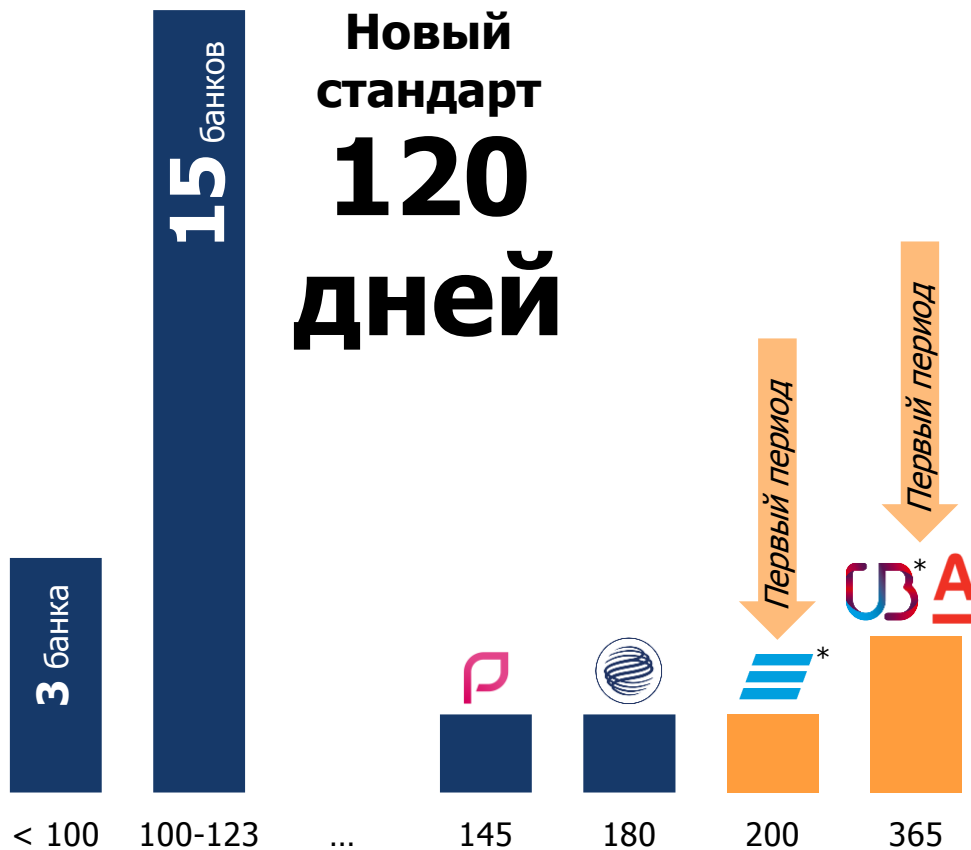
Источник: Frank RG, 2022 г.

- Бесплатность – в ТОП-3 приоритетов клиентов при выборе кредитной карты
- **22** банка из 24 исследуемых (92% рынка) предлагают клиентам как минимум одну бесплатную / условно бесплатную флагманскую кредитную карту
- В 2022 **11** банков сделали свои кредитные флаги безусловно бесплатными



# Гонка грейсов продолжается...

Длительность грейс-периодов, КОЛ-ВО ДНЕЙ



\* В рамках акционного предложения до 15.01.2023 г.

Источник: Frank RG, 2022 г.

## Длинный и прозрачный грейс-период – ключевая характеристика карты для клиентов

Mass			Affluent		
8,6	1	Длительность грейс - периода	2	▲	8,4
8,5	NEW 2	Понятность грейс - периода	1	NEW	8,5
8,4	3	Комиссия за обслуживание карты	3	▲	8,4
7,9	▲ 4	Размер кредитного лимита	7		7,7
7,7	NEW 5	Наличие бонусов / кешбэка	4	NEW	8,0
7,6	▼ 7	Размер % ставки	9	▲	6,6
7,6	▲ 8	Сумма ежемесячного платежа	10	▲	6,6
7,5	▼ 9	Размер бонусов / кешбэка	5	▼	8,0
7,4	NEW 10	Снятие наличных и переводы входят в льготный период	8	NEW	6,9

Источник: Frank RG, онлайн-опрос активных держателей кредитных карт банков, 2021-2022

## Средняя величина грейс-периода

**91** день **→** **111** дней  
 в 2021 г. в 2022 г.

## ...что не мешает банкам зарабатывать на процентах



*Это же известная замануха, которая на западных рынках работает очень хорошо: чем дольше грейс, тем больше у тебя мнимое ощущение свободы. Ты влезашь в лимит больше, чем можешь выплатить, и в итоге, когда приходит время платить - платить нечем.*

### Из интервью с экспертами банков

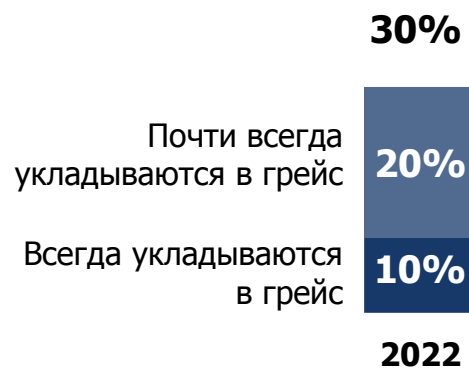
#### Ожидание

Клиенты, утверждающие, что всегда укладываются в грейс

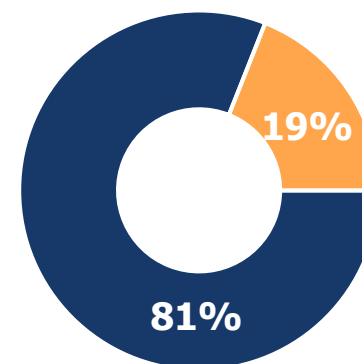


#### Реальность

Оценка руководителей карточных бизнесов



#### Оценка экспертами значения процентного дохода для бизнес-модели карточного бизнеса

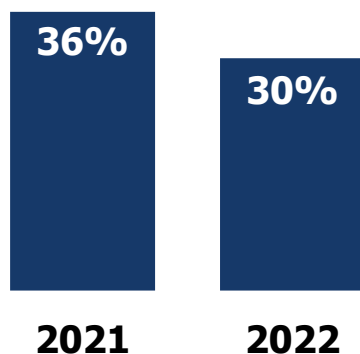


Эксперты: «Процентные доходы – меньше половины всех доходов»

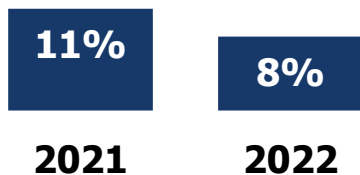
Эксперты: «Больше половины дохода – процентный доход»

## Банки предлагают льготы по снятию наличных, потому что это важно для клиентов, но не приводит к росту объемов cash-out

Доля клиентов, снимающих наличные с кредитной карты, %



Объемы снятия наличных с кредитной карты, % к обороту



Снятие наличных без комиссии!

Откройте Кредитную СберКарту и снимайте наличные без комиссии в первые 30 дней после подписания договора



Наличные без переплат

Снимайте наличные или делайте переводы за счет кредитного лимита без процентов до 110 дней. Без комиссий до 50 000 Р в первые 7 дней.

Оформить карту



КРЕДИТНАЯ КАРТА —  
120 ДНЕЙ БЕЗ %  
И ПЛАТЕЖЕЙ

Бесплатные выпуск и обслуживание

Оформить карту

СНИМАЙТЕ  
НАЛИЧНЫЕ  
БЕСПЛАТНО





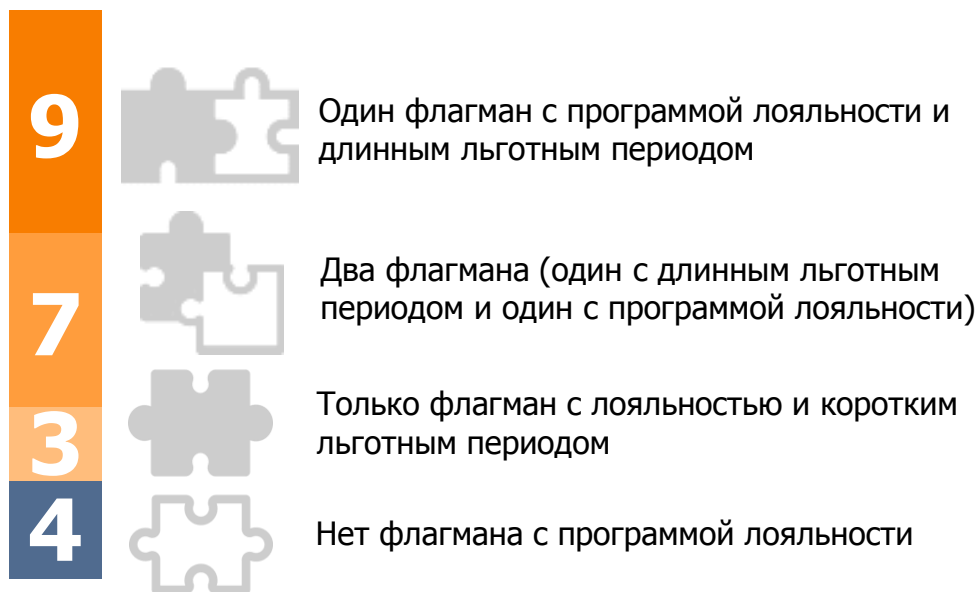
## Банки не отказываются от лояльности по кредитным картам, но ухудшают условия



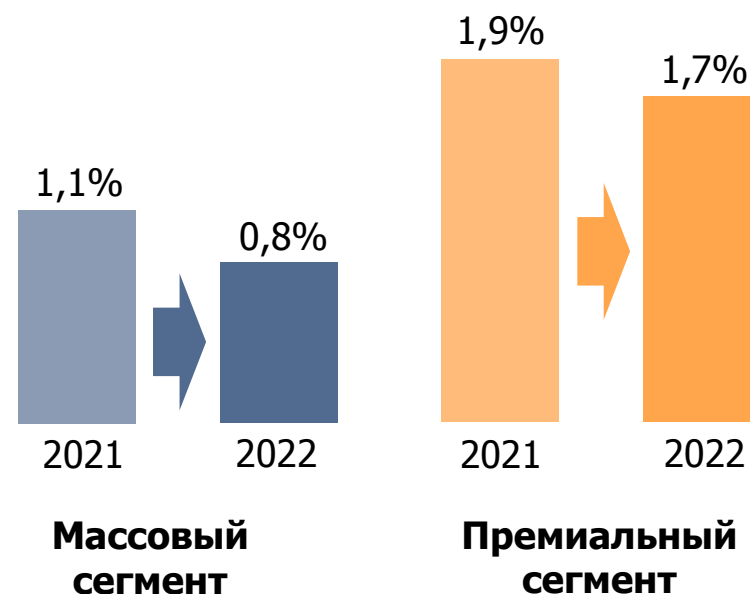
*Помимо грейс-периода, кешбэк – еще один дополнительный плюс, за который клиенты цепляются при оформлении продуктов. Это может быть не огромная сумма, но это дополнительный приятный бонус.*

### Из интервью с экспертами банков

#### Программы лояльности на флагманских кредитных картах, кол-во банков

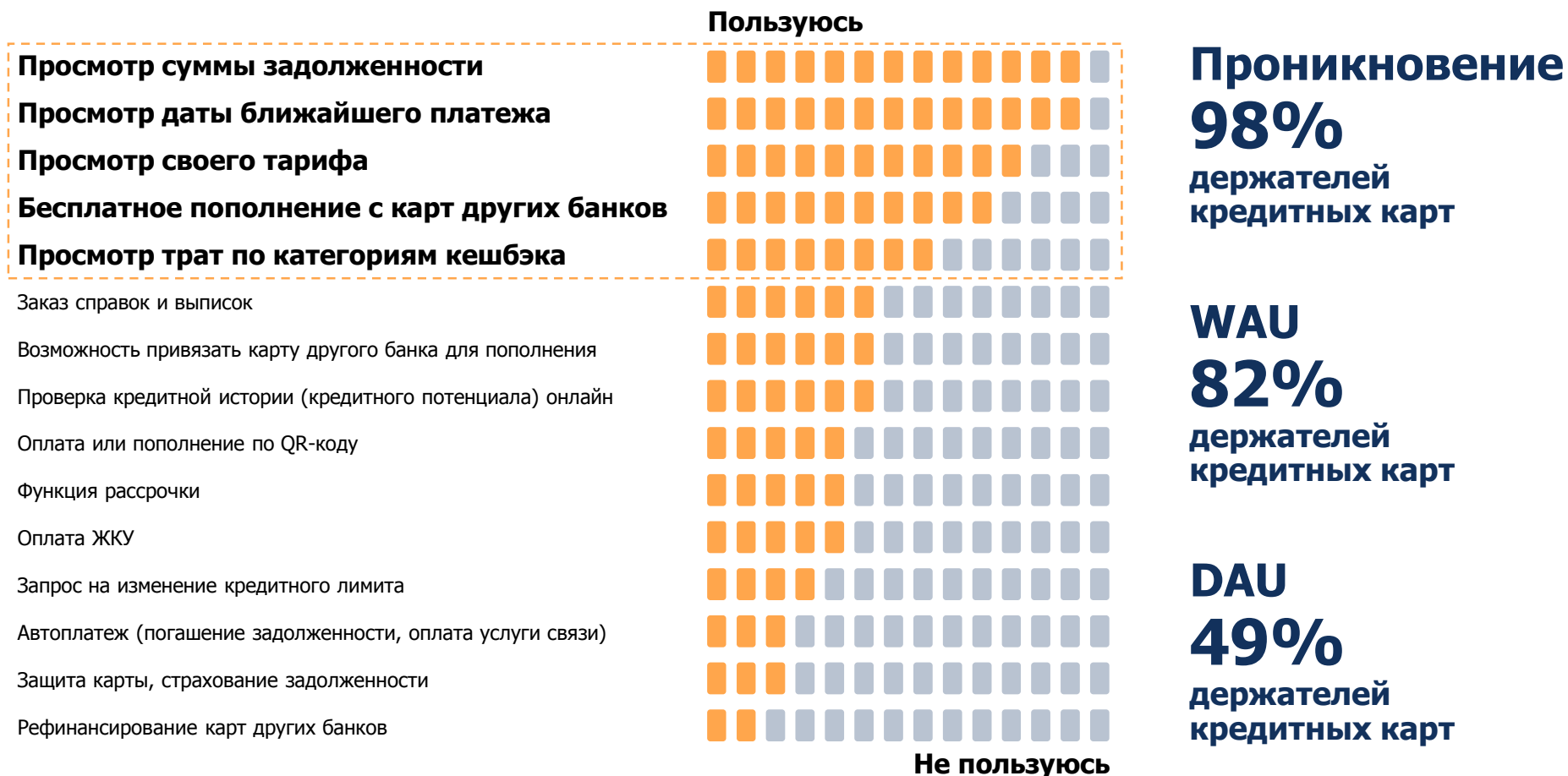


#### Средняя выгода по кредитным картам с программами лояльности, %



# Активные клиенты пользуются только базовым функционалом мобильного приложения

## Структура ответов активных держателей кредитных карт



Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ держателей активных кредитных карт, 2022 г

## BNPL и рассрочка – активно развивающиеся сегменты, которые могут составить конкуренцию кредитным картам

### Ситуация на российском рынке

Крупнейшие банки и финтехи активно развивают BNPL-сервисы:



**6** банков из ТОП-20



**2** финтеха



Независимые МФК, МФО, МКК

Банки внедряют опции рассрочки и самостоятельные продукты:



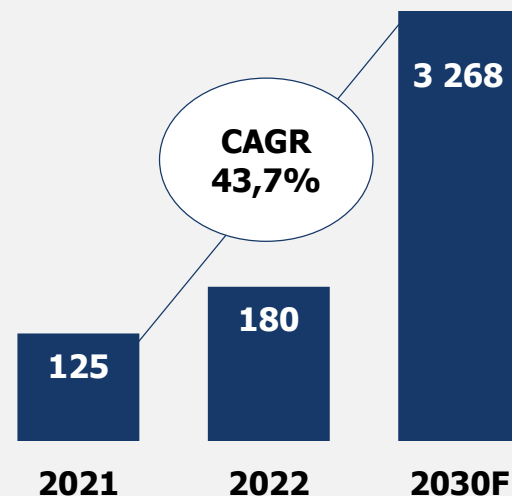
Карты рассрочки



Кредитные карты с опцией рассрочки

Потенциал рынка BNPL – **10-30%** экономически активного населения (кейс Klarna)

### Рынок Buy Now, Pay Later, \$ млрд



## Выводы и тренды


### Предпосылки

- Низкое проникновение кредитных карт
- Высокая конкуренция за клиента
- Активное развитие альтернативных инструментов (рассрочка, BNPL)

### Проблемы

- Плохая осведомленность клиентов о механиках и условиях продуктов
- Снижение маржинальности продукта за счет агрессивного маркетингового предложения игроков рынка
- Missell

### Решения

- Улучшать информационную составляющую сервиса (механики и тарифы продукта)
  - Развитие и продвижение платных сервисов, улучшающих продукт (подписки, страховки и пр.)
  - Таргетированное предложение целевым группам
- 
- Клиентоцентрированность – главный приоритет в развитии кредитных карт



## **Анна Стогниенко**

Проектный лидер Frank RG

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





**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, офис 517

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

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