

КАРТЫ НА РУКАХ: С ЧЕГО ХОДИТЬ?

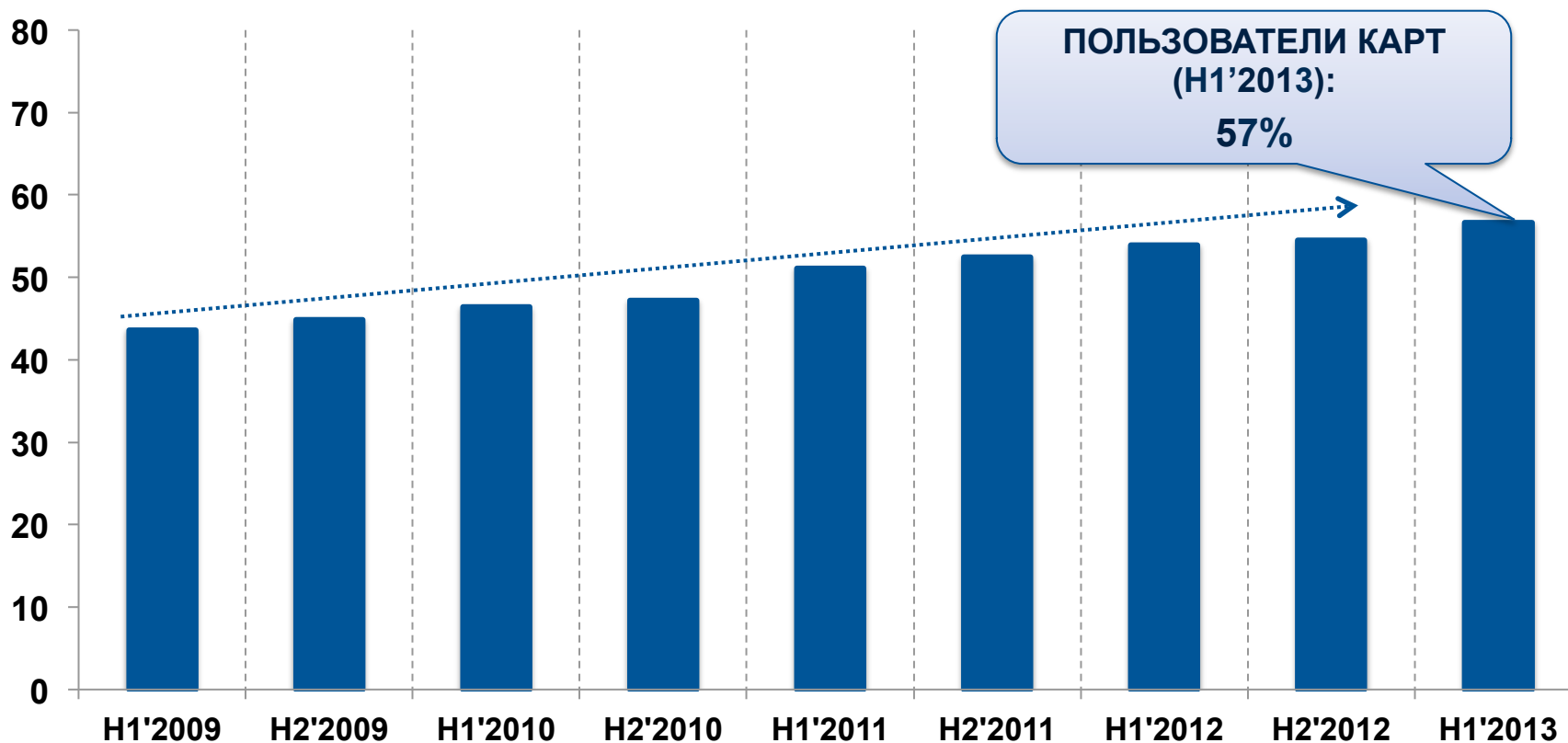
Дмитрий Яблоновский
Руководитель отдела финансовых исследований
GfK Ukraine

Пользование платежными картами: динамика

% ко всем опрошенным, Н1'2009-Н1'2013



Начиная с 2009 г. количество пользователей карт постепенно увеличивается.
В 2013 году уже **57% жителей Украины старше 16 лет** имеют банковскую платежную карту.



Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

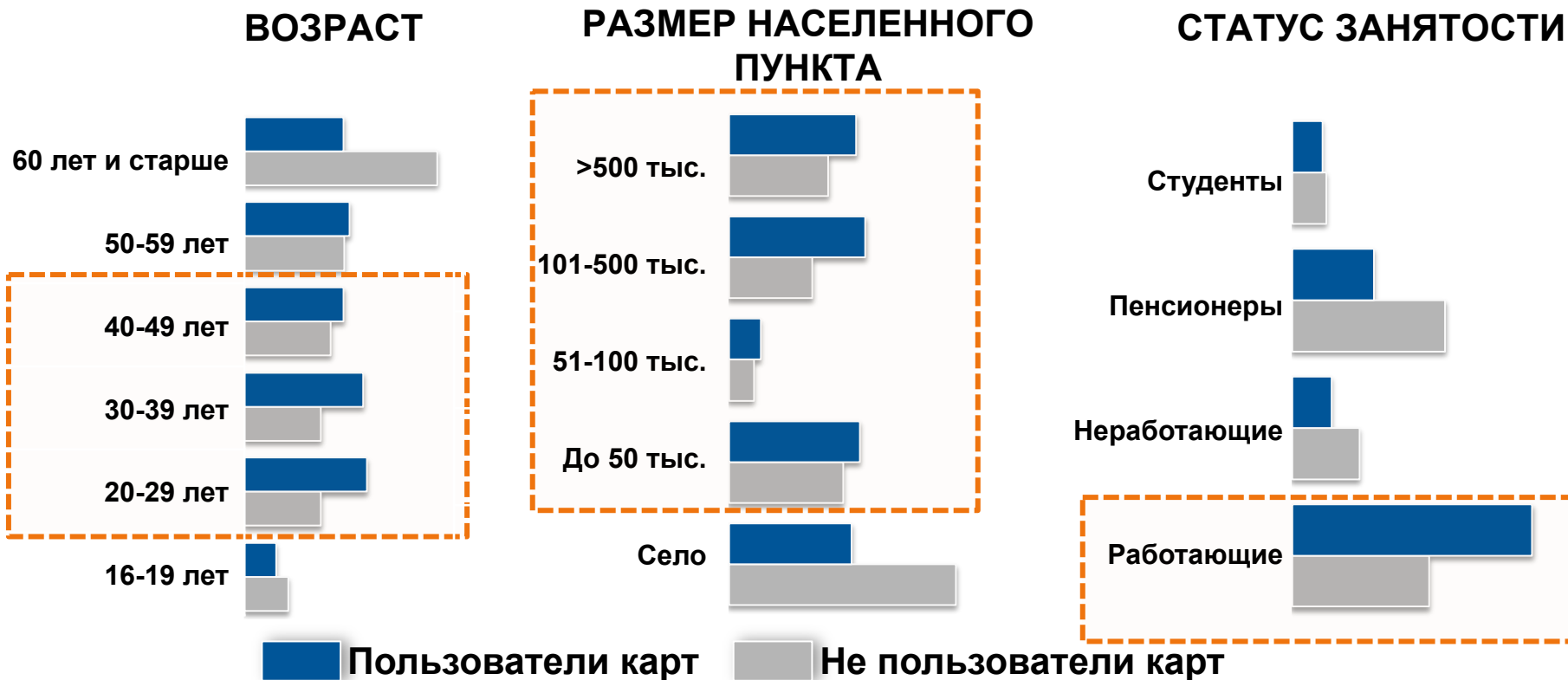
Пользователи карт: КТО ОНИ? (1)

% к соответствующей группе, Н1'2013



Кто чаще пользуется платежными картами:

- ✓ молодые и люди среднего возраста (20-49 лет);
- ✓ жители городов;
- ✓ работающие.



Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

Пользователи карт: КТО ОНИ? (2)

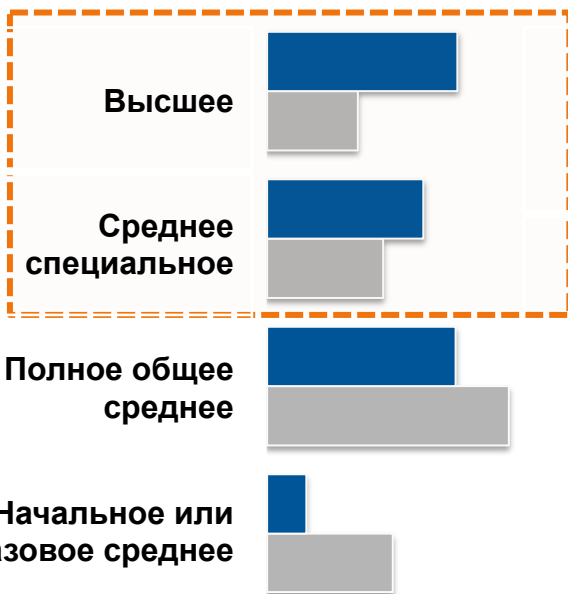
% к соответствующей группе, Н1'2013



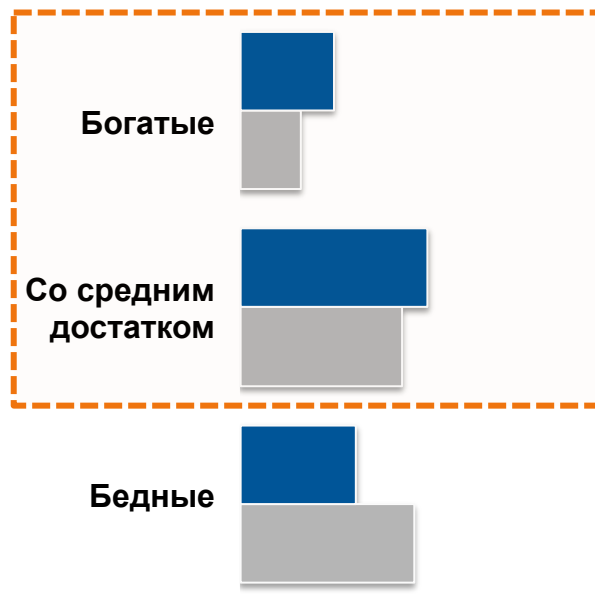
Кто чаще пользуется платежными картами:

- ✓ люди со средним специальным и высшим образованием;
- ✓ со средним и выше достатком;
- ✓ семейные.

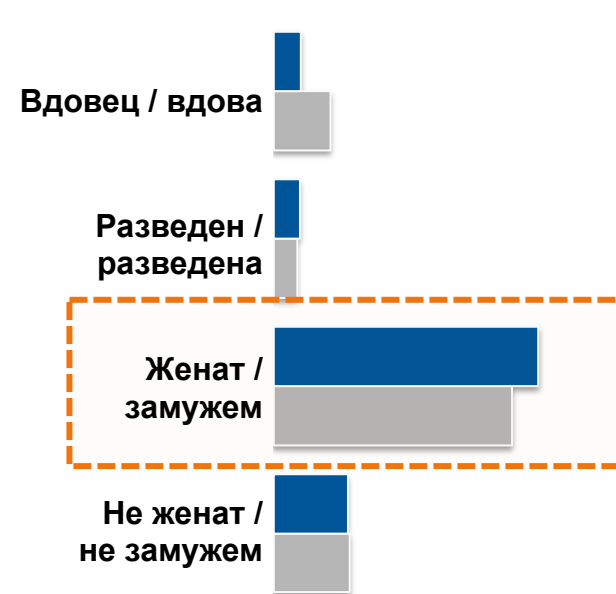
ОБРАЗОВАНИЕ



УРОВЕНЬ БЛАГОСОСТОЯНИЯ



СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ



■ Пользователи карт ■ Не пользователи карт

Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

ЗА СЧЕТ КОГО УВЕЛИЧИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КАРТ?

- молодых и людей среднего возраста (30-39 лет);
- населения со средним специальным образованием;
- неработающих.

**«ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КАРТ» VS.
«НЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ КАРТ»:**
какие еще банковские услуги чаще
используют держатели карт?



- держатели платежных карт чаще «не держателей» являются пользователями и других банковских продуктов;
- !!!! в сравнении с Н2'2012 среди пользователей карт увеличилась активность в использовании следующих банковских продуктов:
 - нецелевых и других кредитов;
 - вспомогательных карточных сервисов (SMS-банкинга, Интернет-банкинга, кредита по карте).

Кто основной инициатор открытия карты?

% ко всем пользователям карт



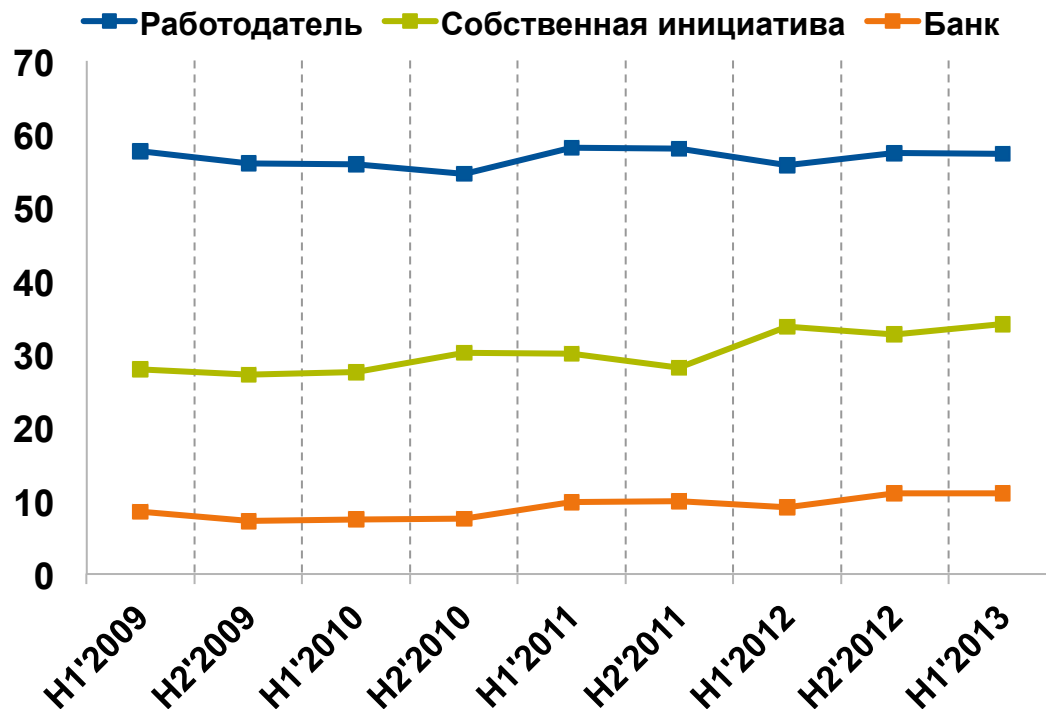
В основном карты открывают или по инициативе работодателя, или по собственной инициативе.

В долгосрочной динамике эти показатели довольно стабильны.

Н1'2013



ДИНАМИКА



Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

Какие операции осуществляют с помощью карт? (ТОП-3)

% ко всем пользователям карт, Н1'2012, Н1'2013

ТОП-ОПЕРАЦИИ

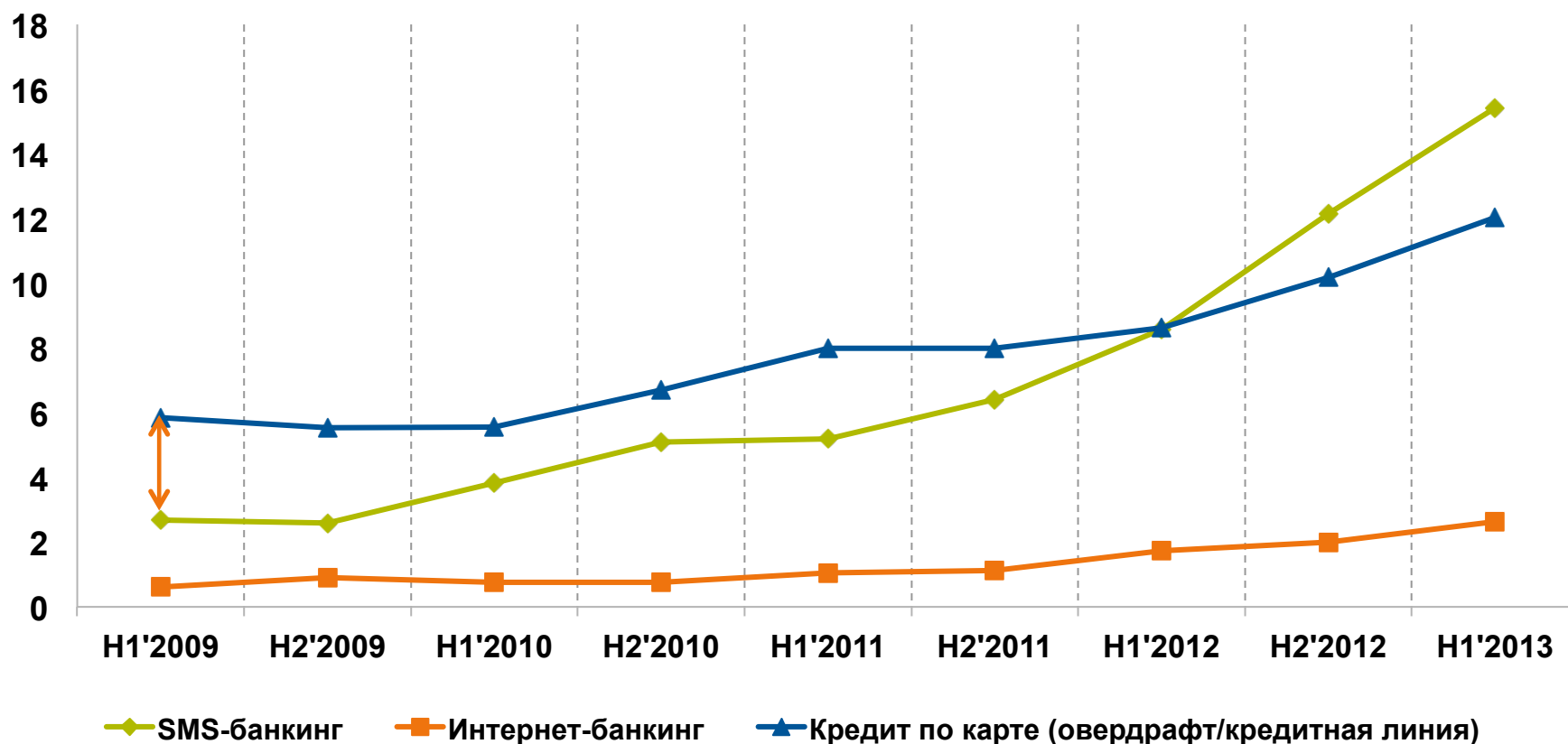


Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

Пользование дополнительными карточными продуктами: динамика % ко всем опрошенным, Н1'2009-Н1'2013

Развитие **SMS-банкинга** было наиболее стремительным среди дополнительных карточных продуктов:

✓ количество пользователей этой услуги выросло более чем в 5 раз по сравнению с 2009 годом.



Источник данных: регулярное исследование рынка банковских услуг среди физ. лиц

Как развивать клиентов-пользователей карт?



Что дальше?



Тактика

Поведенческая экономика

Стратегия

PFM (personal financial management)
Crowdsourcing
Gamification

Поведенческая экономика: Power of Free



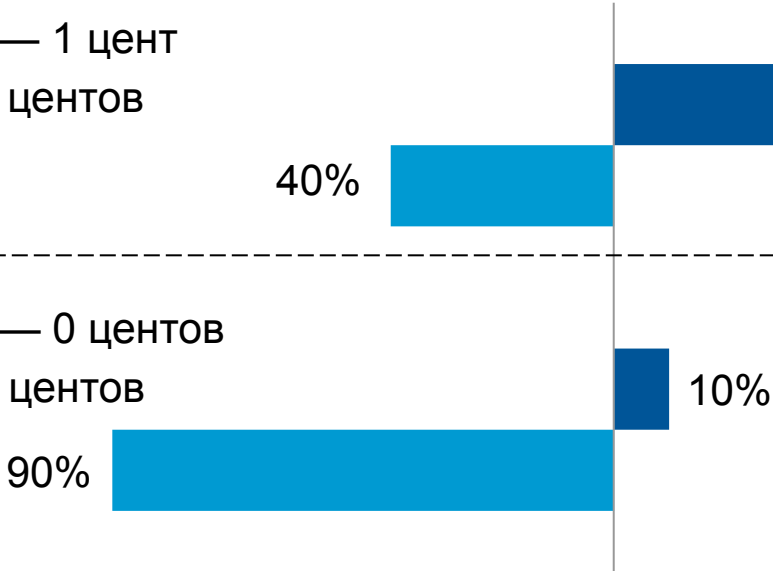
Что выбрать: обычные конфеты Hershey's Kisses или трюфели Lindt Lindor?



Hershey's Kisses — 1 цент
Lindt Lindor — 15 центов



Hershey's Kisses — 0 центов
Lindt Lindor — 14 центов



Dominated alternatives: как это может помочь?

Пакеты

Start

Advanced

Advanced+

Абонплата + бесплатный бонус (например, снятие наличных во всех банкоматах / Интернет банкинг)

Поведенческая экономика: irrational value assessment



Irrational value assessment: как это может помочь?



Всегда предлагайте и более дорогой продукт!

Но нужна рационализация

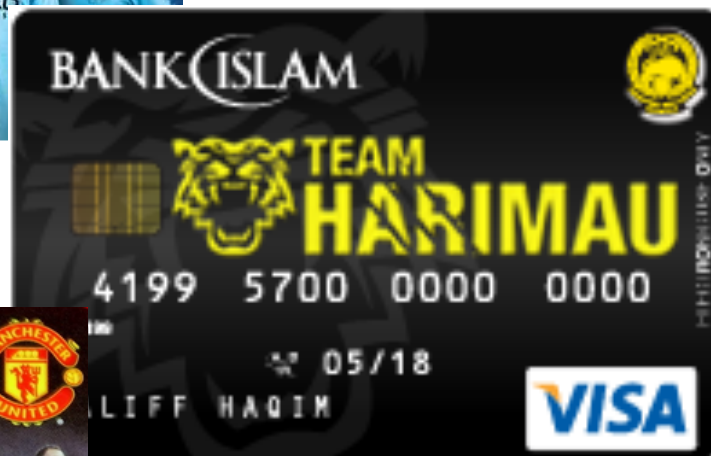
Скидки на товары с
символикой
команды



Розыгрыш билетов на матч
любимой команды

Скидки на
экскурсионные туры
по стадиону и музею

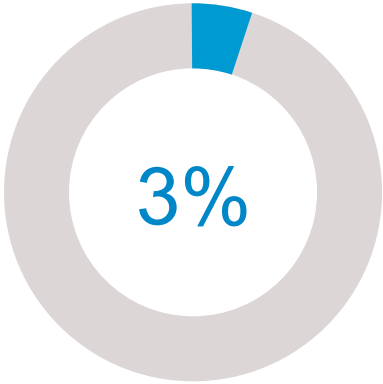
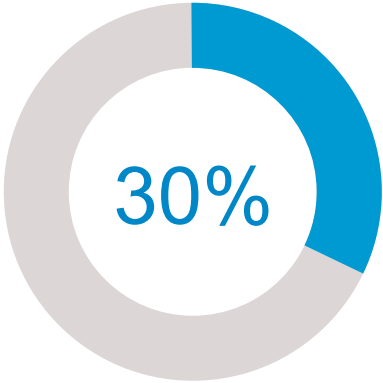
Скидки на билеты
на матчи



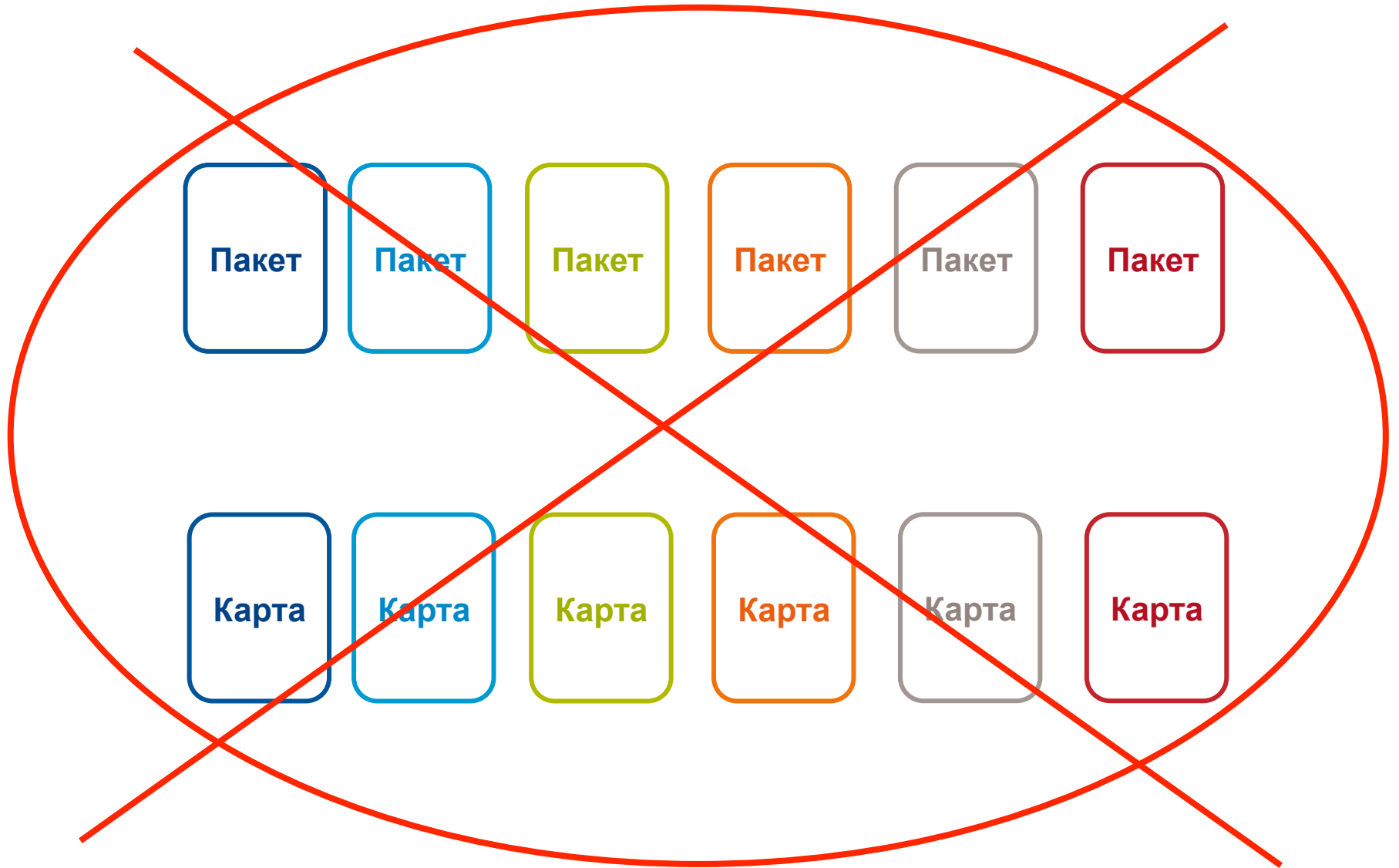
Дополнительные
бонусы в дни, когда
команда выигрывает



Поведенческая экономика: decision paralysis



Decision paralysis: как это может помочь?



Поведенческая экономика: attribute priming

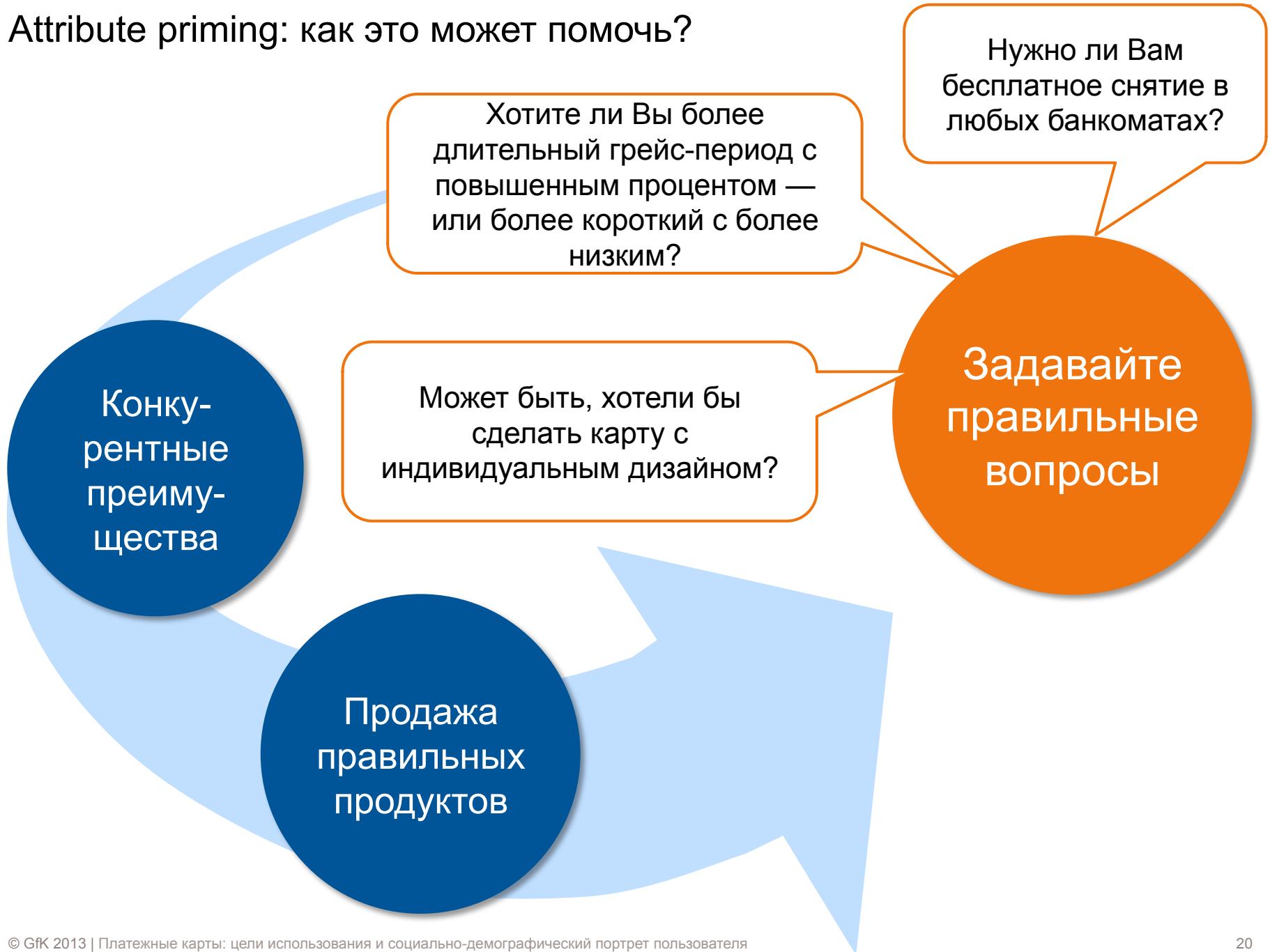


Те покупатели, с которыми говорили об их потребности в памяти ноутбука, покупали ноутбук с большей памятью



Те покупатели, с которыми говорили об их потребности в скорости процессора, покупали ноутбук с более мощным процессором

Attribute priming: как это может помочь?



Сделайте стоимость продукта менее болезненной



Безналичные платежи – стимул для спонтанных трат

! Вину за спонтанные траты клиент может переложить на банк

Используйте возможности default option



Кредитный лимит по зарплатной карте

! Люди должны знать о подробностях услуги

Что дальше?



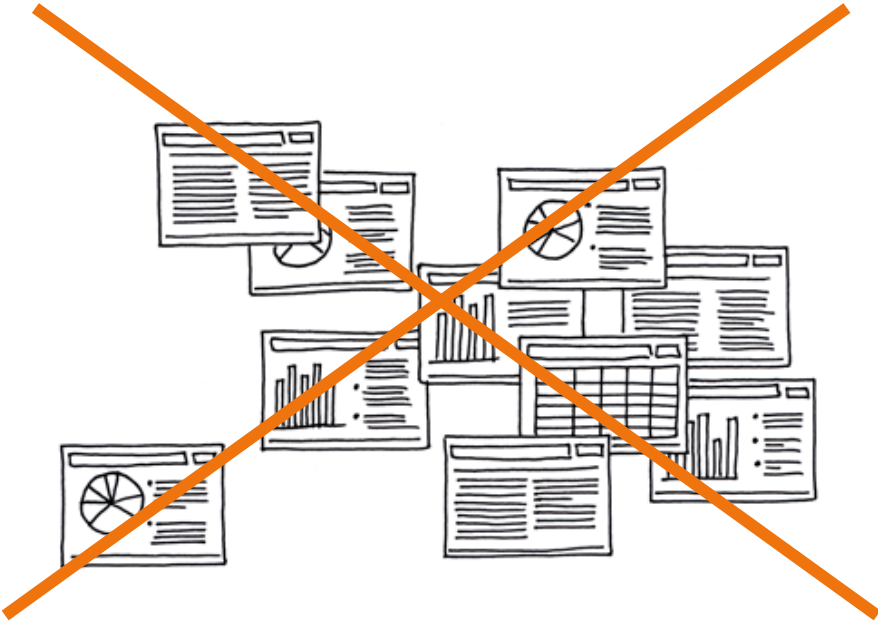
Тактика

Поведенческая экономика

Стратегия

PFM (personal financial management)
Crowdsourcing
Gamification

PFM (personal financial management)



Crowdsourcing

By 2017, more than half of consumer goods manufacturers will receive 75% of their consumer innovation and R&D capabilities from crowdsourced solutions

Consumer goods companies that employ crowdsourcing in marketing campaigns or new product development will boost their revenue by 1% compared to “noncrowdsourced competitors” by 2015

Gartner Report

Gamification

Fidor Bank: бонусы за...



Постановка вопроса в интернет сообществе банка

Предложение продукта в Интернет-сообществе

Ответ на вопросы других членов сообщества

Оценка экспертов сообщества

Оценка предложенных продуктов

Перепост сообщения банка в твиттере

Размещение на youtube одобренного банком видео на определенные темы

СПАСИБО!

Дмитрий Яблоновский

Руководитель отдела финансовых исследований

GfK Ukraine

Dmytro.Yablonovsky@gfk.com