



Сравнительный анализ карт с кэшбэком

In Depth

Апрель, 2017

Параметры исследования	4
Резюме	5
Оценка карт с программой лояльности	7
Использование карт с программой лояльности	11
Социально-демографические характеристики респондентов	23

1

Сравнить программы лояльности банков

2

Выявить лучшую карту с кэшбэком по результатам сравнительного анализа карт с кэшбэком и онлайн-опроса

3

Оценить карты с кэшбэком по параметрам: размер, условия начисления и использования кэшбэка. Указанные параметры определяются по следующим показателям:

- Сравнение с аналогичными продуктами других игроков рынка по ключевым параметрам продукта
- Общая привлекательность
- Сравнительный анализ с текущей картой
- Релевантность целевой аудитории
- Имидж по продуктовым характеристикам
- Вероятность пользования услугой в будущем
- Рейтинг программ лояльности



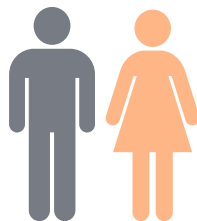
Сравнительный анализ карт с кэшбэком игроков рынка по ключевым параметрам

- Выборка: топ-30 банков по активам физических лиц, которые предлагают продукт «карта с кэшбэком» (Тинькофф Банк, Открытие, Восточный Экспресс, Уральский Банк Реконструкции и Развития, Ак Барс, Московский индустриальный банк, Альфа Банк, Райффайзен, ВТБ24, Росбанк, Юникредит, Промсвязьбанк).
- Что такое «карта с кэшбэком»: карта, по которой клиенту в качестве кэшбэка начисляются определенный процент от стоимости товара или услуги денежными средствами
- Источники: официальные сайты банков (тарифные планы продуктов)



Целевая аудитория

Мужчины и женщины
20-45 лет



Пользователи банковских карт с программой лояльности



Методология

- **Количественное исследование. Онлайн интервью. Опрос респондентов по электронной анкете, которая была размещена на специальном интернет-портале.**
 - ❖ Продолжительность интервью – 5-10 минут
- Опрос проходил в городах-миллионниках.
- **Всего интервью –303** (анализ данных проводился в целом по выборке)
- Оценка программ лояльности:
 - ❖ Тинькофф Блэк,
 - ❖ Сбербанк “Спасибо”,
 - ❖ Райффайзен банк “Все сразу”.



Резюме

In Depth

Апрель, 2017

Сравнение карт с кэшбэком банков из топ-30 на основании информации из открытых источников

In Depth

Банк	Продукт	Ставка cashback	Повышенный cashback	Спец. предложения	Дополнительные условия по специальным предложениям	Максимальная сумма cashback	Проценты на остаток	Условие начисления процентов на остаток	Годовое обслуживание	Процентов	Cashback	Выгода
Тинькофф	Tinkoff black	1%	5%	30%		3 000	7%	300к	0	575,34	1 900,00	2 475,34
Открытие	Смарт карта	1,50%	1,50%	10,00%	больше 30к покупок		7,50%			616,44	1 080,00	1 696,44
Восточный экспресс	Карта номер 1	1%	1,50%	40,00%	партнеры		7,50%			616,44	1 780,00	2 396,44
Уральский Банк Реконструкции и Развития	Максимум	1%	10,00%	1,00%		1500 для пов.	8%		300	657,53	1 630,00	1 987,53
Ак Барс	Evolution	1,25%	1,25%	1,25%			8%/3%			657,53	650,00	1 307,53
Московский индустриальный банк	Фреш-Карта	1,00%	5%	5%		5 000	7,50%	от 100к	99	616,44	1 000,00	1 517,44
Альфа Банк	Cashback	0%	5%	10%			0%		117	-	900,00	783,00
Райффайзен	GoldPackage	0%	0%	5%		3000	0%		500	-	150,00	-350,00
ВТБ24	Автокарта	1%	1%	3%		15000	0%		25	-	610,00	585,00
Росбанк	Сверхкарта+	1%	7%	7%		5747	0%		500	-	1 450,00	950,00
Юникредит	Дебетовая	1%	1%	1%			0%		100	-	550,00	450,00
Промсвязь банк	all Inclusive	0%	5%	3%		маж 100к на 3%	0%		0	-	690,00	690,00

Среднестатистический сценарий трат:

- Ежемесячные траты по карте: 40 тыс. руб.
- Траты на специальные предложения: 3 тыс. руб.
- Траты в категории повышенного кэшбэка: 12 тыс. рублей
- Среднемесячный остаток: 100 тыс. руб.

Резюме: карта Тинькофф Блэк является самой выгодной картой с кэшбэком.

- Пользователям банковских карт было предложено оценить 3 программы лояльности карт с кэшбэком: **Тинькофф Блэк**, Сбербанк “Спасибо”, Райффайзен банк “Все сразу”.
- Среди оцениваемых программ лояльности – победитель **Тинькофф Блэк**.


Карта **Тинькофф Блэк** получила самые высокие оценки по большинству параметров:

- TOP2 - оценка привлекательности – 77%, у других программ лояльности от 36% и менее.
- Для 70% пользователей карты **Тинькофф Блэк** лучше, чем их настоящая карта, у других банков данная оценка от 31% и менее.

У карты **Тинькофф Блэк** самые высокие средние оценки по высказываниям:

- Лучшая карта с программой лояльности
- Приемлемая стоимость обслуживания
- Выгодные условия программы лояльности
- Уникальное предложение на рынке
- Для таких людей, как я
- Я буду рекомендовать такую карту с программой лояльности друзьям и знакомым

- В рейтинге программ лояльности 72% пользователей поставили карту **Тинькофф Блэк** на первое место.
- Практически половина пользователей (46%) готова в будущем воспользоваться картой **Тинькофф Блэк**.



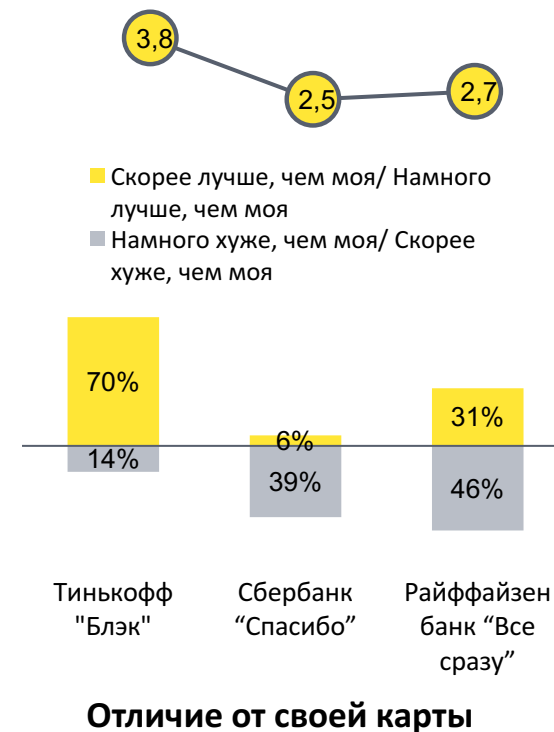
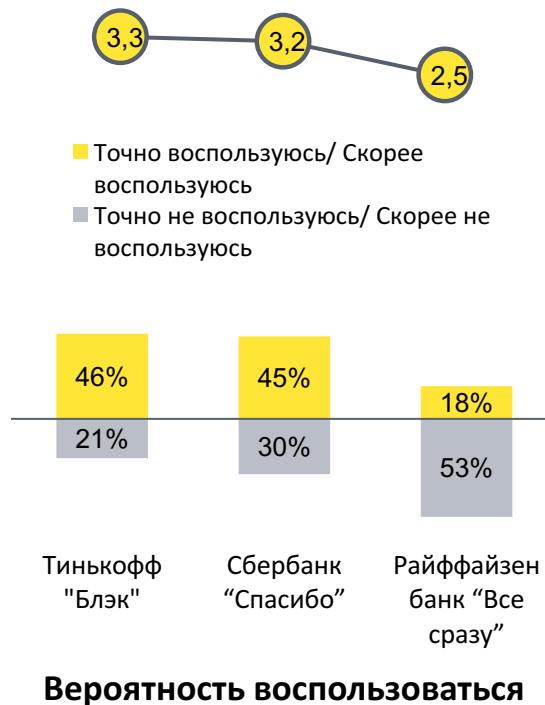
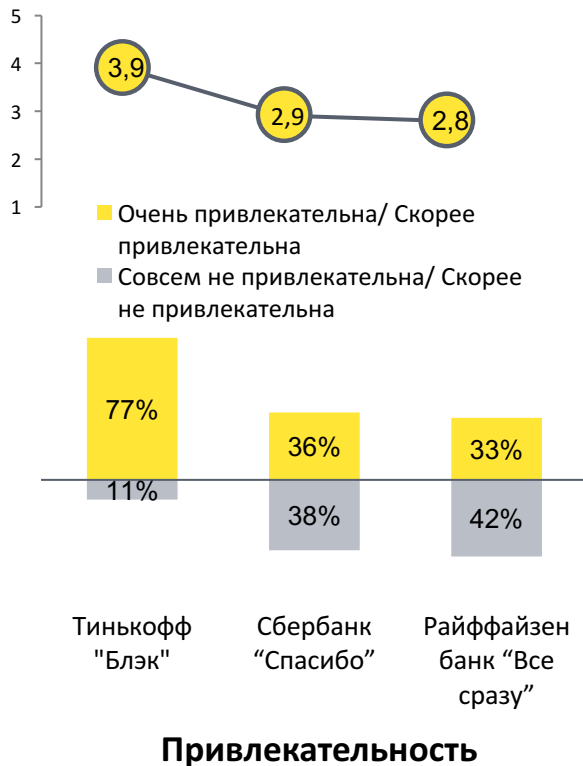
**Оценка карт с программой
лояльности**

In Depth

Апрель, 2017

Оценка программ лояльности банковских карт

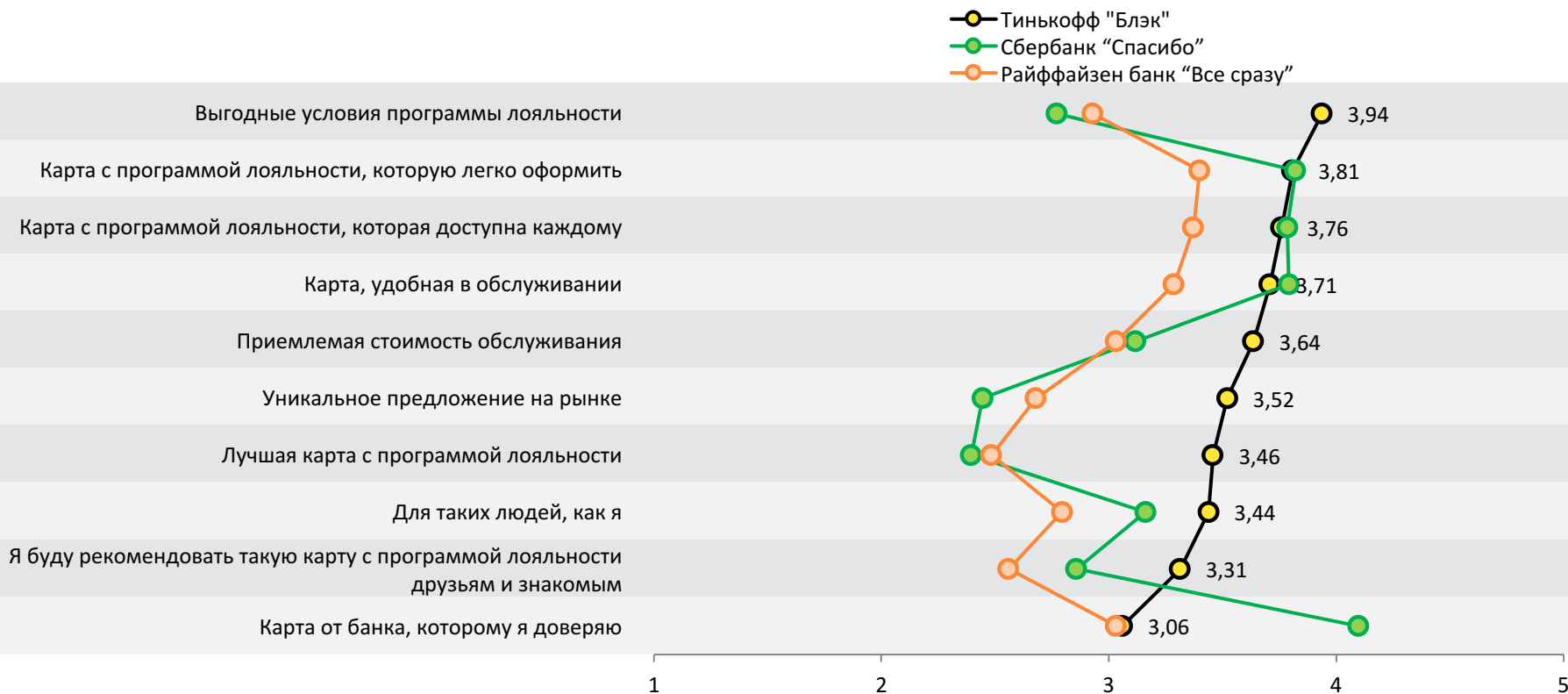
- У карты с программой лояльности Тинькофф Блэк самая высокая оценка привлекательности.
- Большинство пользователей считает Тинькофф Блэк лучше своей текущей карты.
- Примерно половина целевой аудитории готова воспользоваться Тинькофф Блэк в будущем.



Оценка программ лояльности банковских карт

In Depth

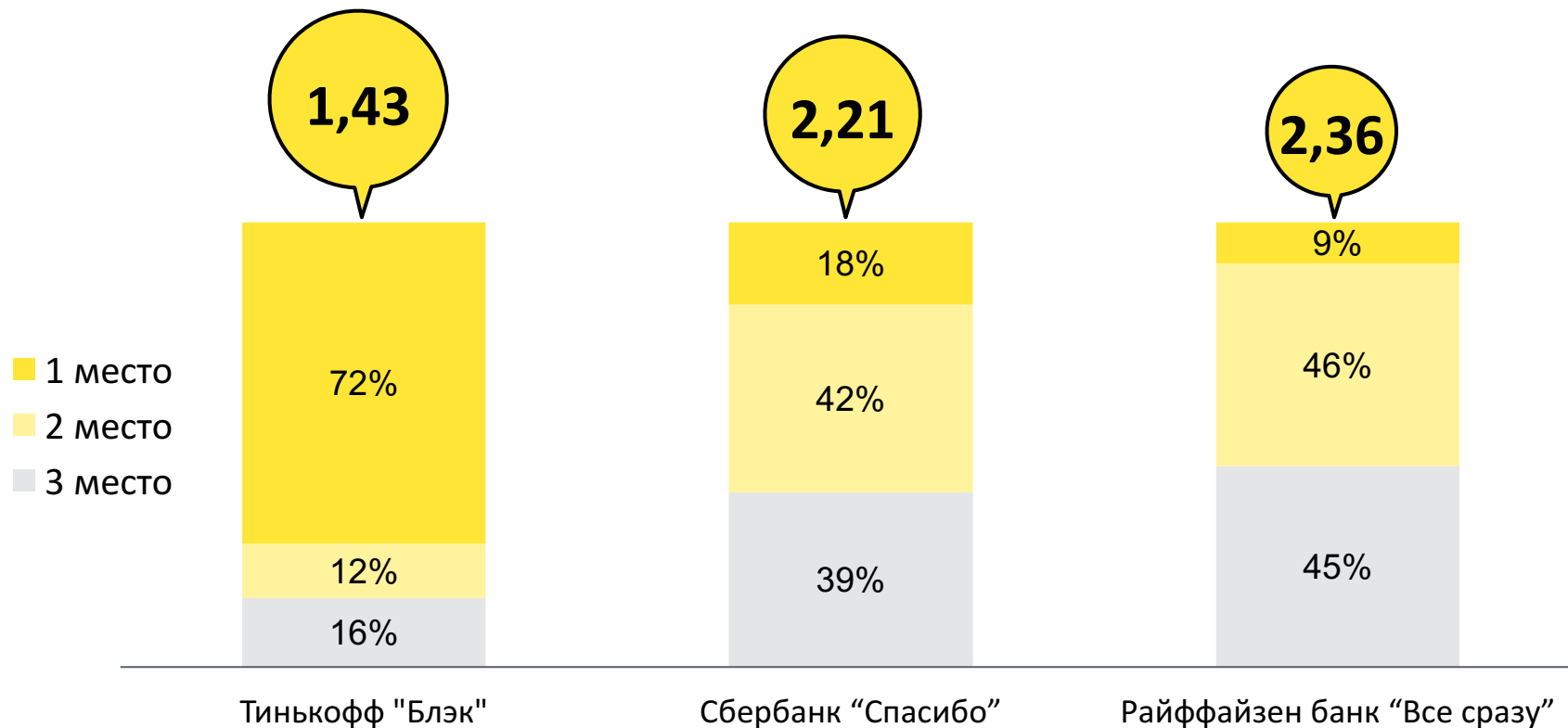
- Тинькофф Блэк получил высокие положительные оценки по большинству имиджевых высказываний.
- Карта Тинькофф Блэк воспринимается, как более выгодная, приемлемая по стоимости обслуживания, уникальная. У карты Тинькофф Блэк более высокие оценки по релевантности целевой аудитории (для таких людей, как я; буду рекомендовать друзьям). Потребители считают карту Тинькофф Блэк самой лучшей картой с программой лояльности.




Оценка программ лояльности банковских карт

In Depth

- В рейтинге программ лояльности банковских карт с кэшбэком первое место занимает Тинькофф Блэк.





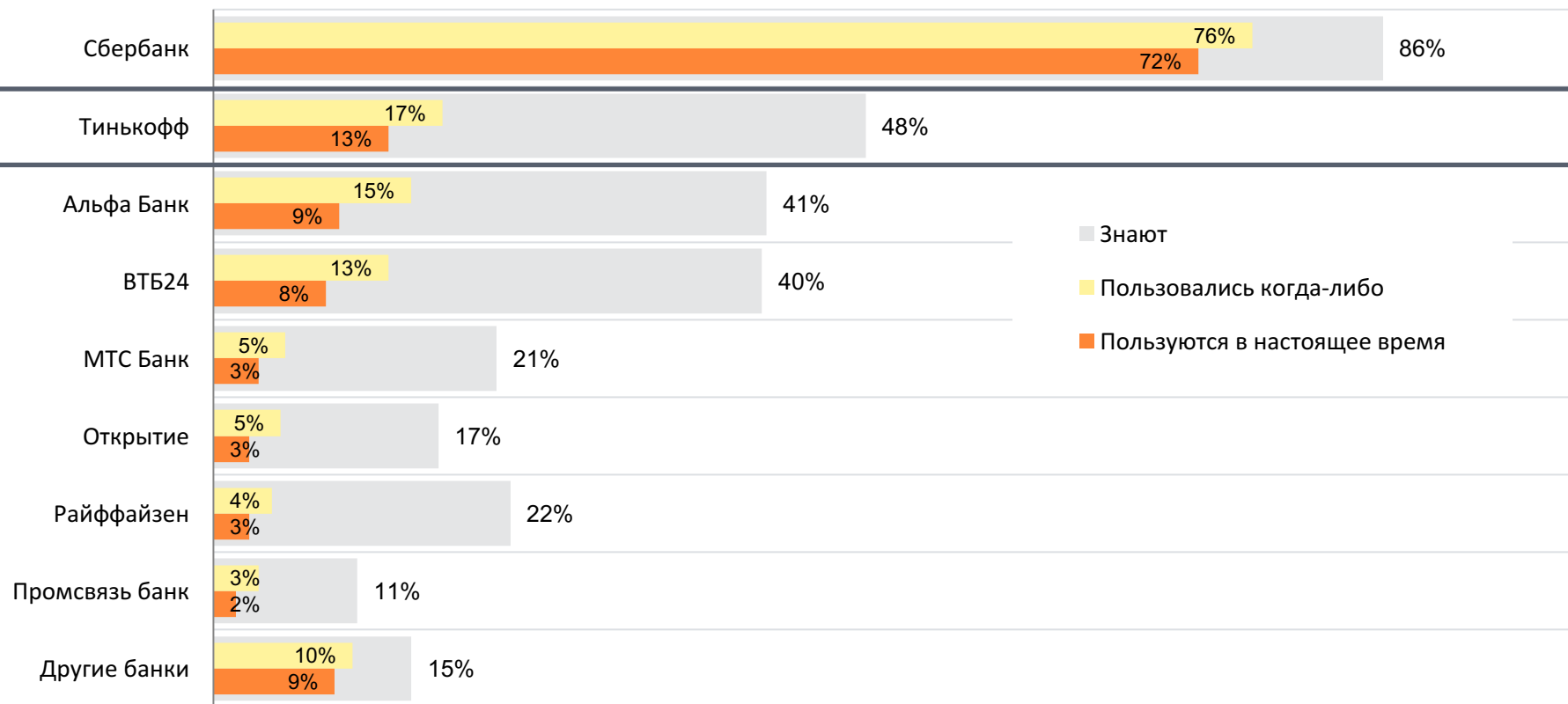
Использование карт с программой лояльности

In Depth

Апрель, 2017

Использование банковских карт с программой лояльности

Самый высокий уровень знания и использования карт с программой лояльности у Сбербанк, на втором месте – Тинькофф.

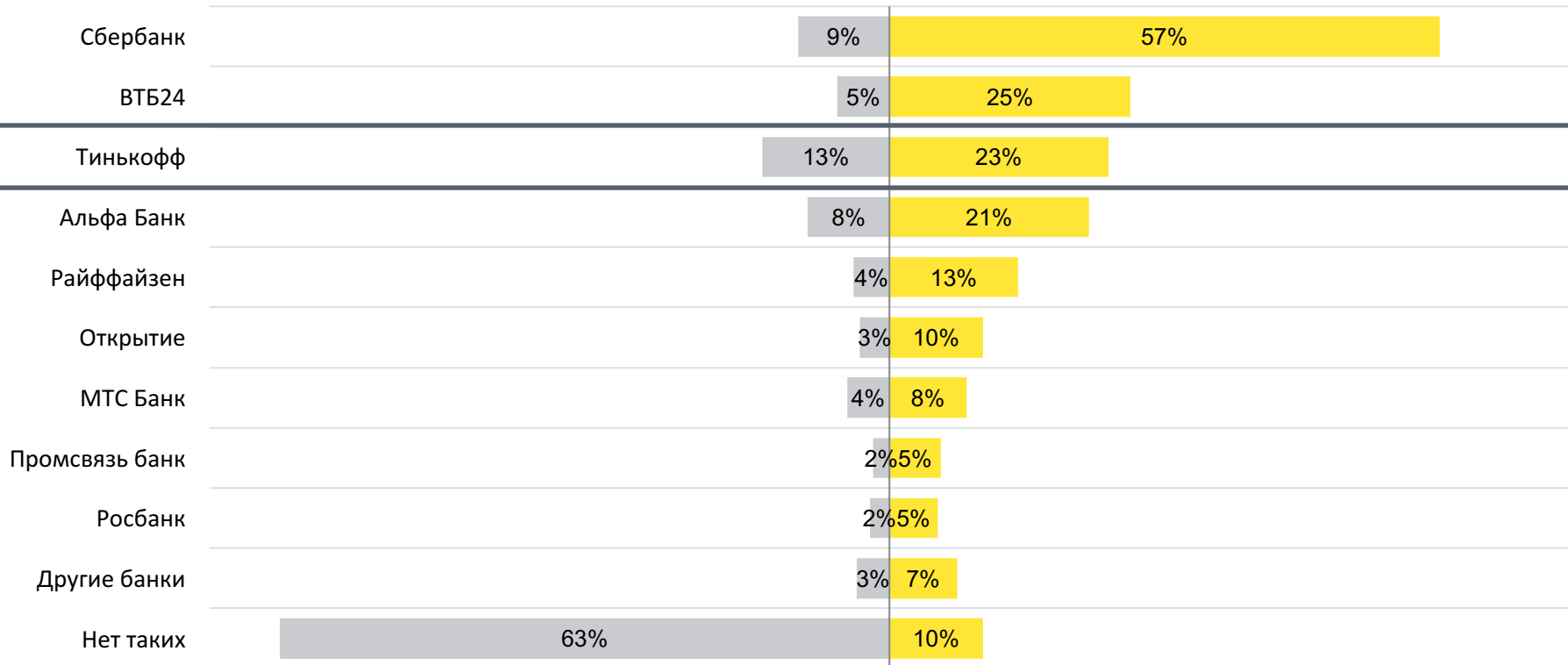


Отношение к банкам, выпускающим карты с программой лояльности

In Depth

- Большинство потребителей в будущем для оформления карты с программой лояльности готовы рассмотреть Сбербанк.
- Вторая группа банков для рассмотрения программ лояльности – ВТБ24, Тинькофф, Альфа Банк.

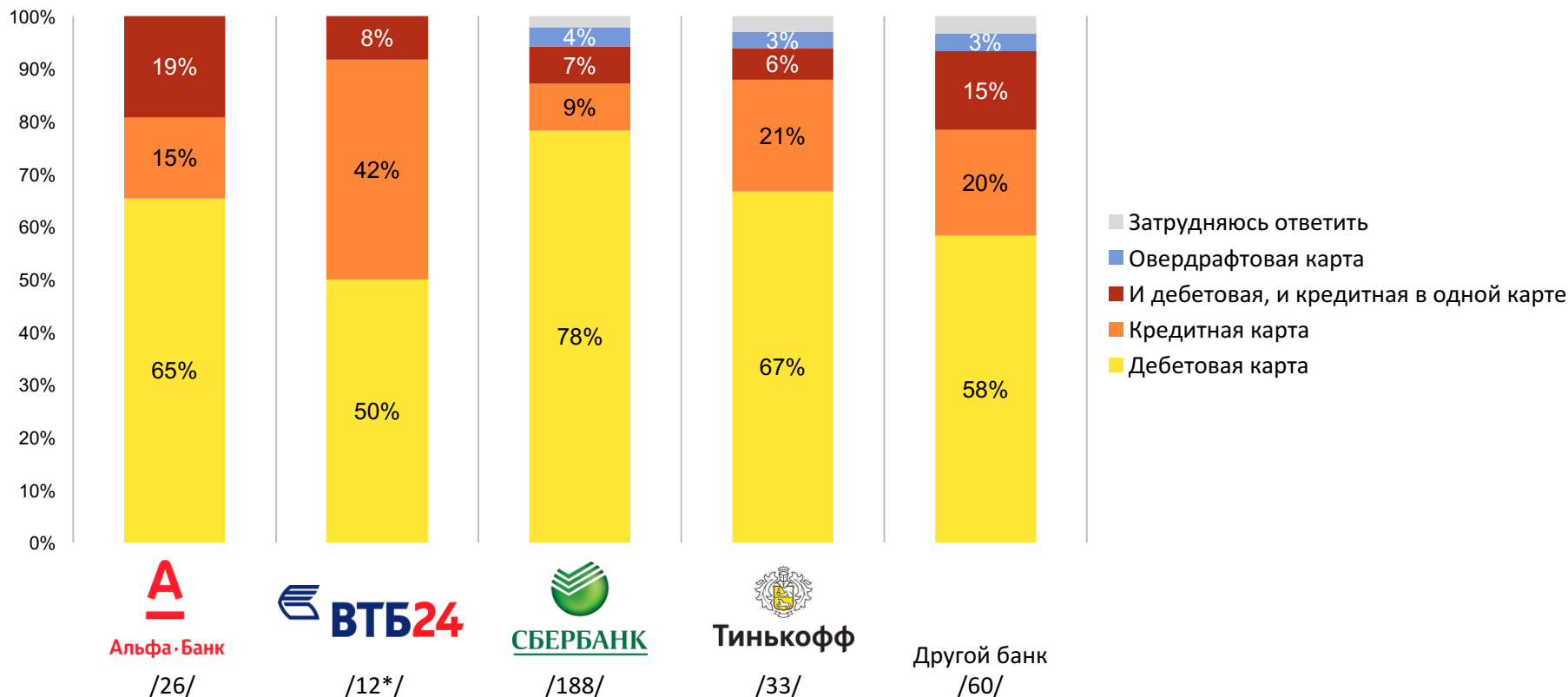
■ Не рассматривали бы в будущем ■ Рассматривали бы в будущем



Виды карт с программой лояльности





In Depth

У большинства потребителей дебетовая (расчетная) карта с программой лояльности.

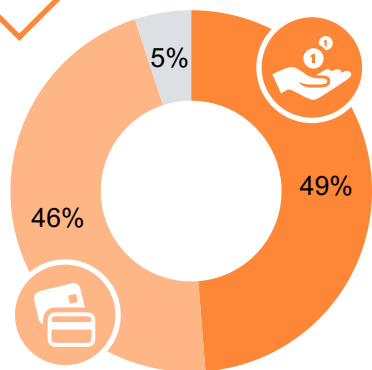


Виды бонусов по программам лояльности

In Depth

	 Альфа-Банк /26/	 ВТБ24 /12*/	 СБЕРБАНК /188/	 Тинькофф /33/	Другой банк /60/
Бонусы	35%	50%	63%	30%	43%
Кэшбэк – возврат деньгами на банковскую карту определенного процента от стоимости товара/услуги	88%	42%	19%	70%	55%
Баллы	4%	25%	28%	18%	28%
Мили	4%	17%	18%	9%	5%

Кэшбэк – возврат деньгами на банковскую карту определенного процента от стоимости товара/услуги



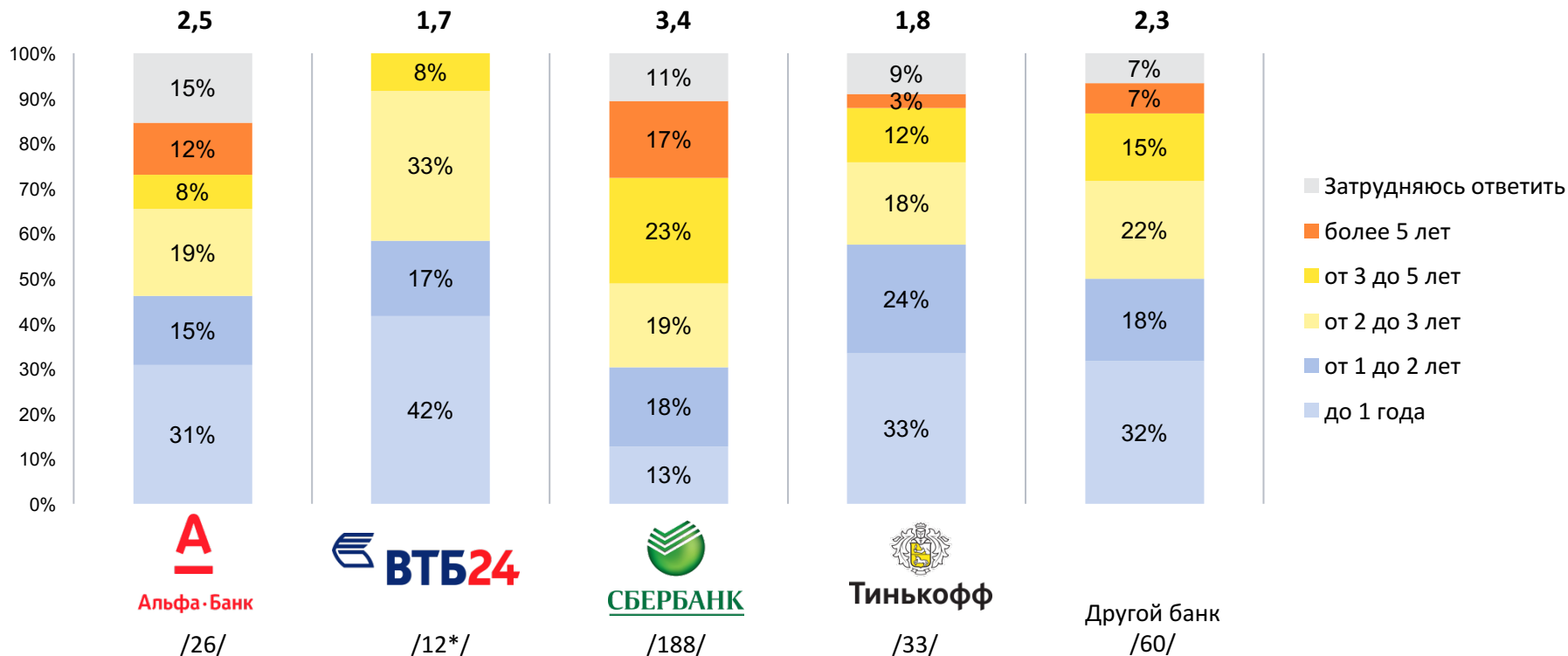
- Процент от покупки, который можно обналичить
- Процент от покупки, который можно использовать только безналично
- Затрудняюсь ответить

- У Сбербанка наиболее распространенная программа лояльности с получением бонусов.
- У Альфа Банк и Тинькофф больше пользователей карты с кэшбэк.

База: 119 респ.

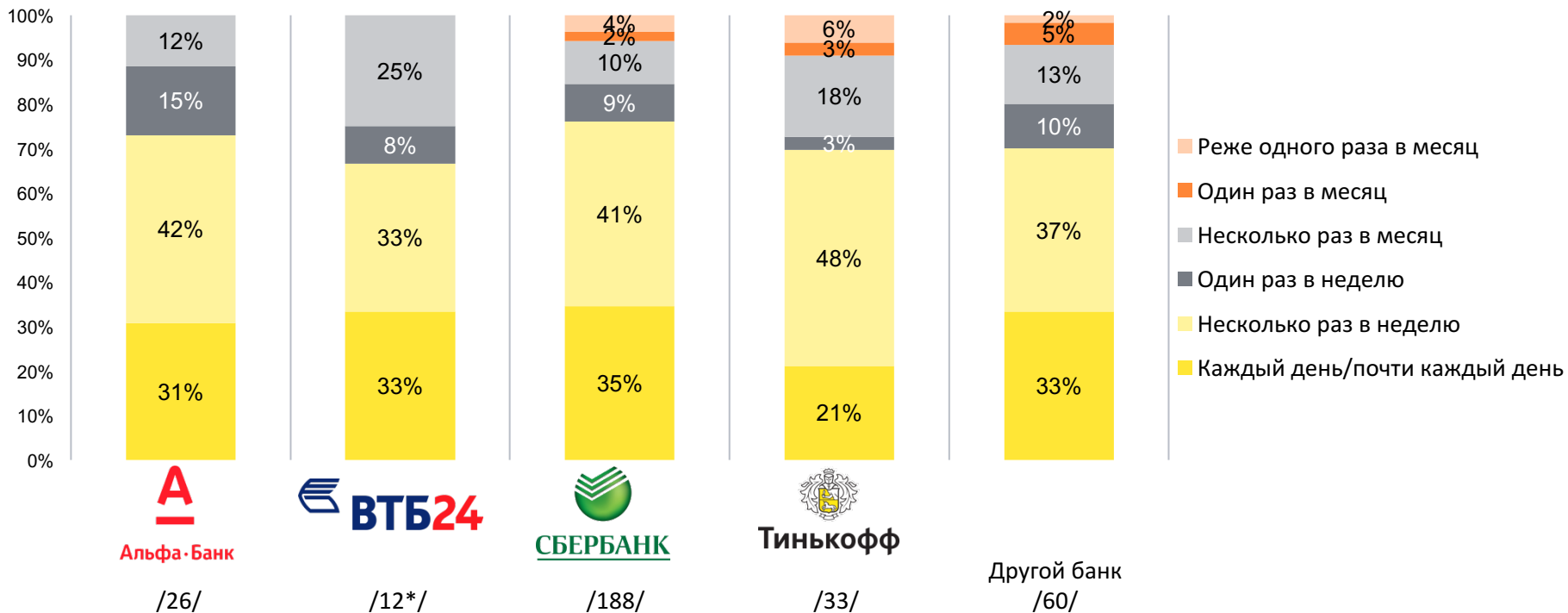
Длительность использования карты с программой лояльности

Среди целевой аудитории наиболее распространенный срок использования карты с программой лояльности – 2-3 года.



Частота использования карты с программой лояльности

66%-76% целевой аудитории используют карту с программой лояльности банков очень часто – несколько раз в неделю или каждый день.

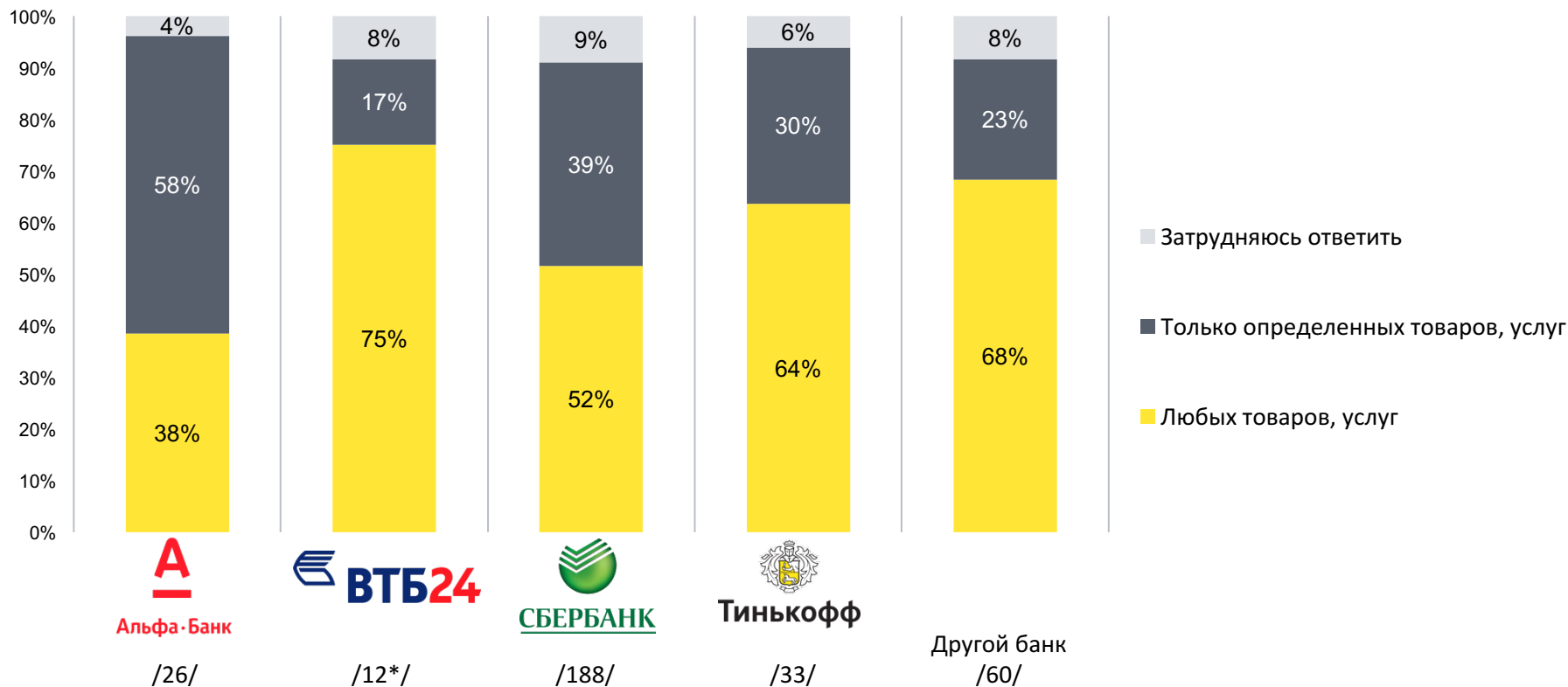


Получение выгоды при оплате

In Depth

Наиболее распространенная карта с программой лояльности для любых товаров.

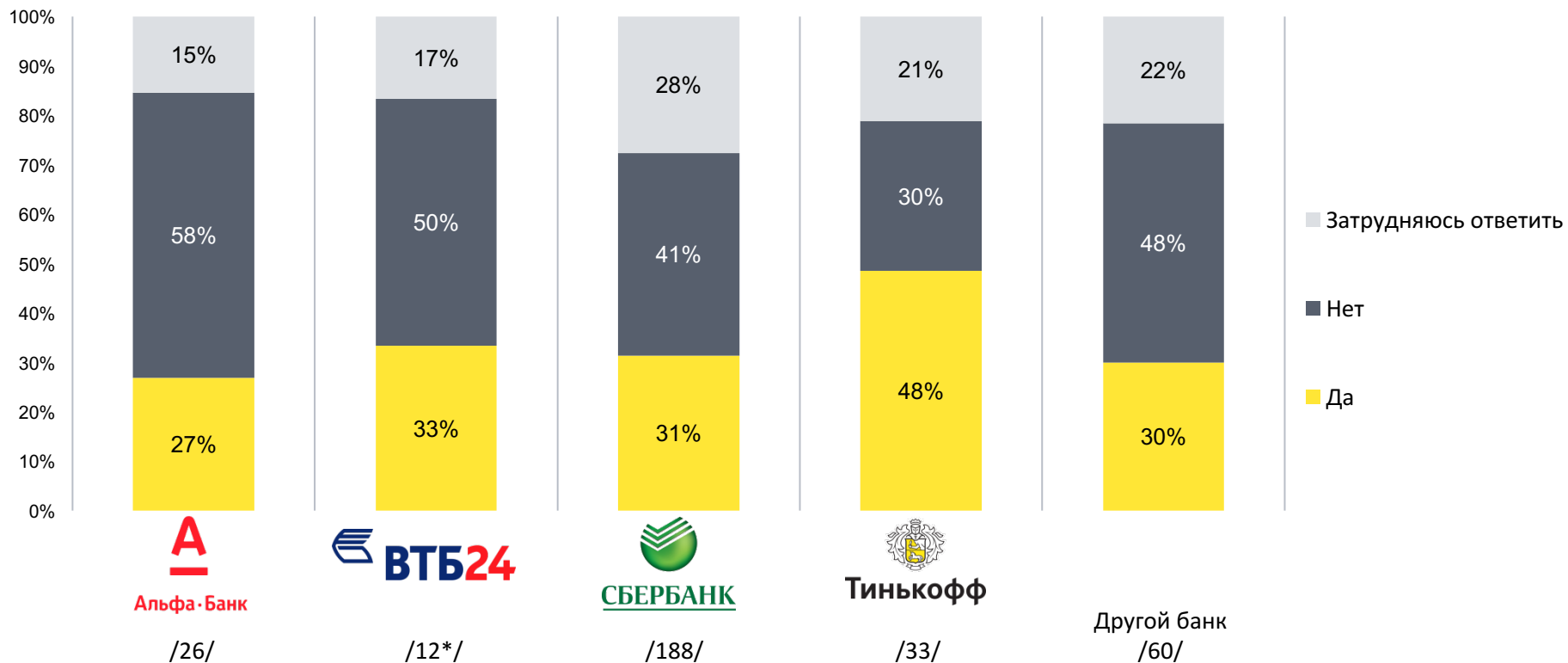
Только у Альфа банка больше пользователей карты с программы лояльности для определенных товаров и услуг.



Возможность выбора категорий услуг/товаров

In Depth

У Тинькофф банка больше пользователей карт с программой лояльности, по которой можно выбирать категории товаров/услуг, за оплату которых возвращается более высокий процент кэшбэка.

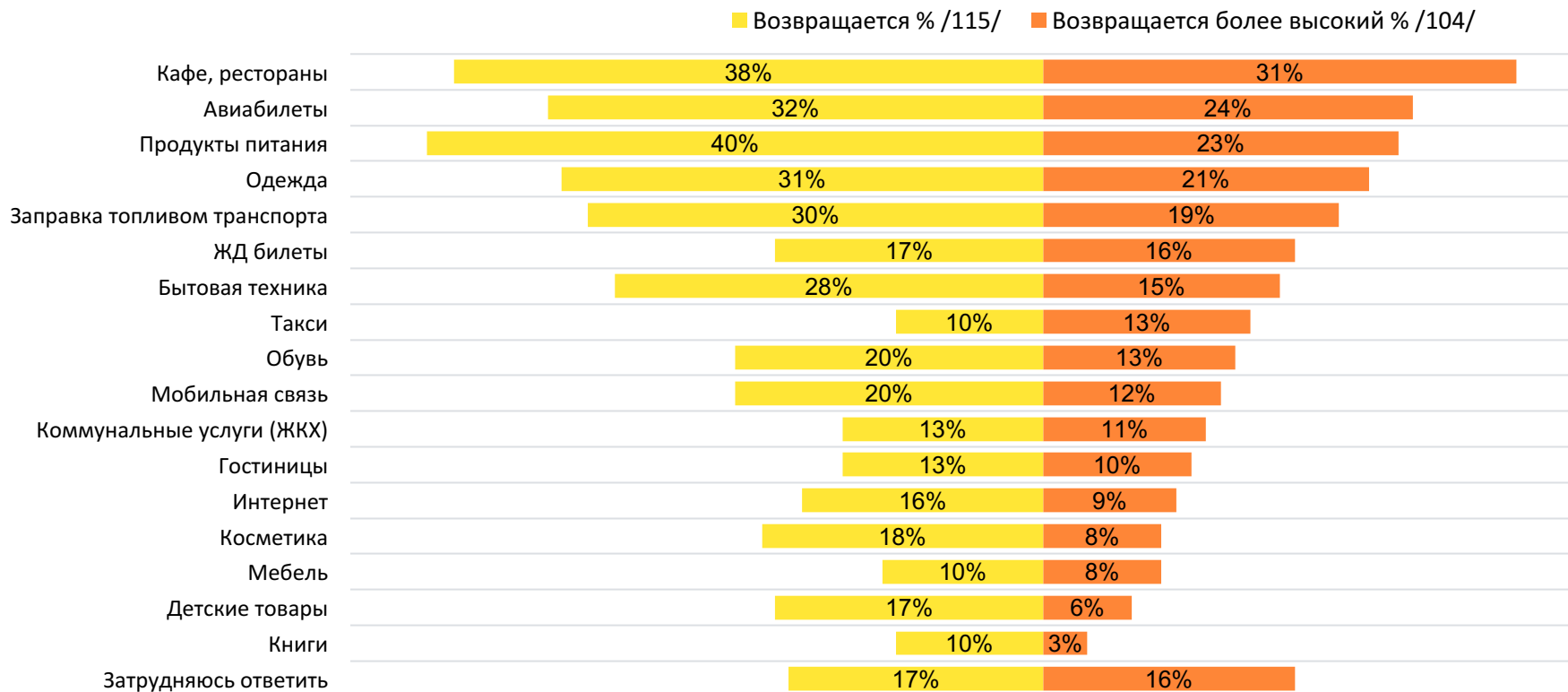


Выбор категории товаров/услуг по карте с программой лояльности

In Depth

Наиболее востребованные категории товаров/услуг, за которые потребители получают высокий процент кэшбэка:

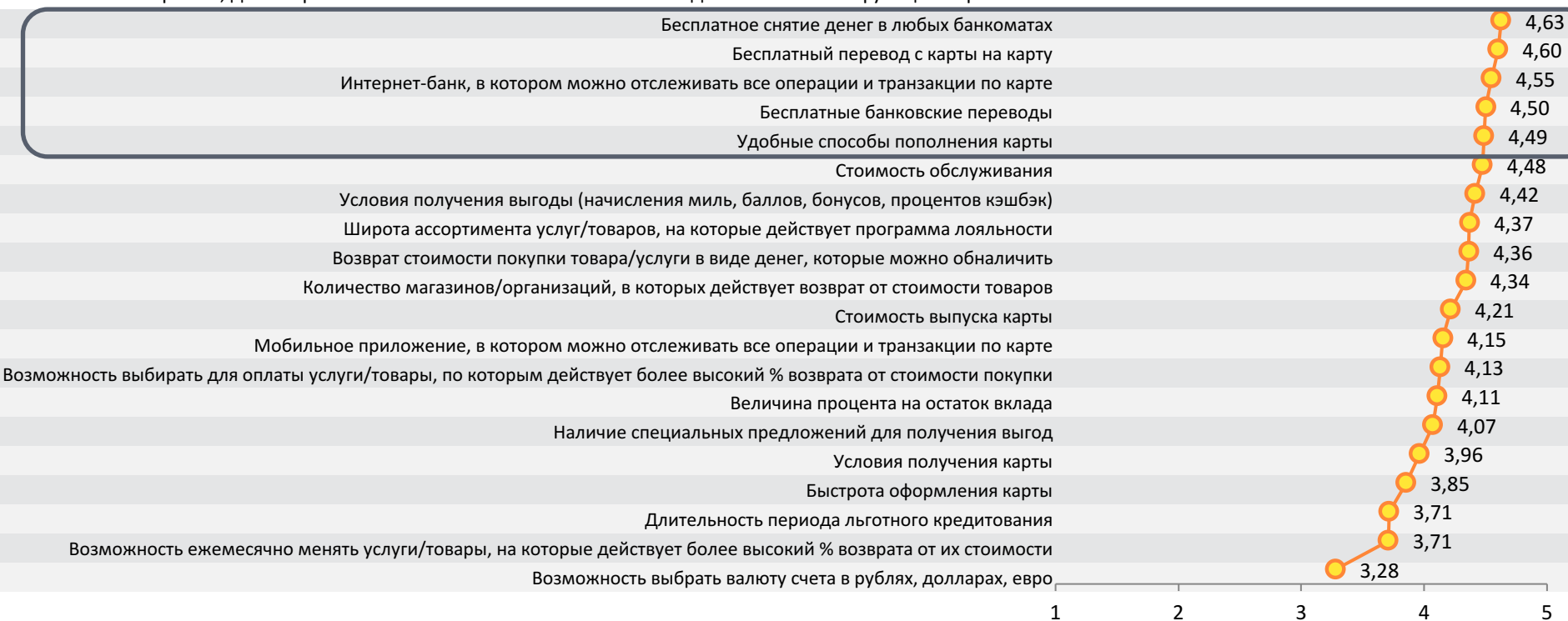
- на первом месте - кафе, рестораны,
- на втором - авиабилеты, продукты питания, одежда, заправка топливом



Оценка выгоды по карте с программой лояльности

In Depth

- Наиболее выгодные условия использования карты с программой лояльности:
 - бесплатное снятие денег в любых банкоматах
 - бесплатный перевод с карты на карту
 - интернет-банк
 - бесплатные банковские переводы.
 - удобные способы пополнения карты
- Таким образом, для потребителей важно не платить за какие-то дополнительные функции карты.



Оценка удовлетворенности


In Depth

В сравнении со Сбербанк и ВТБ24 у карт с программой лояльности Тинькофф более высокие оценки по функциям:

- Бесплатное снятие денег в любых банкоматах
- Величина процента на остаток по счету
- Возможность выбирать для оплаты услуги/товары, по которым действует более высокий процент
- Возможность ежемесячно менять услуги/товары, по которым действует более высокий процент
- Наличие специальных предложений для получения выгод
- Возврат от стоимости покупки товара/услуги в виде денег, которые можно обналичить

TOP2 – «Полностью удовлетворен/ скорее удовлетворен»

	Тинькофф /33/	Сбербанк /188/	Альфа Банк /26/	ВТБ24 /12*/	Другой банк /60/
Общая удовлетворенность условиями по карте	82%	77%	92%	83%	73%
Условия получения карты	91%	89%	96%	83%	83%
Быстрота оформления карты	91%	85%	92%	83%	85%
Интернет-банк, в котором можно отслеживать все операции и транзакции по карте	88%	94%	92%	100%	82%
Стоимость выпуска карты	88%	81%	88%	92%	78%
Мобильное приложение, в котором можно отслеживать все операции по карте	85%	82%	85%	100%	70%
Бесплатные банковские переводы	73%	78%	77%	50%	58%
Удобные способы пополнения карты	70%	93%	96%	92%	73%
Бесплатный перевод с карты на карту	70%	89%	81%	75%	58%
Стоимость обслуживания	70%	75%	81%	83%	70%
Условия получения выгоды (начисления миль, баллов, бонусов, процентов кэшбэк)	70%	71%	85%	75%	75%
Широта ассортимента услуг/товаров, на которые действует программа лояльности	70%	63%	81%	75%	67%
Бесплатное снятие денег в любых банкоматах	67%	59%	77%	33%	38%
Возможность выбрать валюту счета в рублях, долларах, евро	67%	49%	54%	100%	52%
Наличие специальных предложений для получения выгод	67%	47%	65%	58%	52%
Величина процента на остаток по счету	67%	36%	65%	42%	45%
Возврат стоимости покупки товара/услуги в виде денег, которые можно обналичить	64%	35%	69%	42%	45%
Количество магазинов/организаций, в которых действует возврат от стоимости товаров	61%	54%	69%	75%	52%
Возможность выбирать для оплаты услуги/товары, по которым действует более высокий %	61%	41%	77%	33%	40%
Длительность периода льготного кредитования	55%	41%	73%	75%	43%
Возможность ежемесячно менять услуги/товары, по которым действует более высокий %	55%	30%	54%	42%	25%



**Социально-демографические
характеристики респондентов**

In Depth

Апрель, 2017

Социально-демографические характеристики респондентов

In Depth

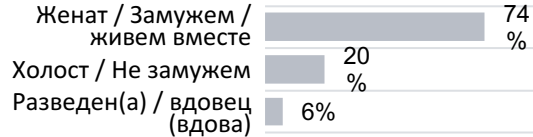
Пол



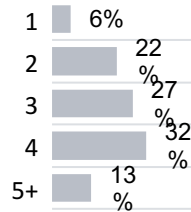
Возраст



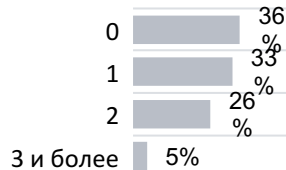
Семейное положение



Размер домохозяйства



Кол-во детей до 16-ти лет



Среднее / среднее-спец.

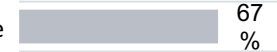


Неполное высшее



Образование

Высшее



Два и более высших



Руководитель ср. звена



Менеджер



Соц. статус

Специалист



Служащий



Квалифиц. рабочий



Домохозяйка

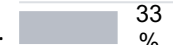


Учащийся, студент



Доход

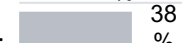
до 25000 руб.



25001-40000 руб.



более 40000 руб.



Отказ/ 3.0





InDepth

105005, Москва, Посланников пер., д 5 стр.11

Тел / Факс: +7-495-544-5868

E-mail: indepth@indepth.ru

www.indepth.ru

In Depth