



# РЫНОК КРЕДИТНЫХ КАРТ: ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Аналитический отчет

Контактные лица: Дмитрий Яблоновский, Лидия Кулыба

(044) 230-0260, [Lidiya.Kuliba@gfk.com](mailto:Lidiya.Kuliba@gfk.com)

Отдел финансовых исследований GfK Ukraine

Дмитрий Яблоновский, Лидия Кулыба, GfK Ukraine, [Lidiya.Kuliba@gfk.com](mailto:Lidiya.Kuliba@gfk.com)

# Методология исследования



Выводы в отчете базируются на данных «Регулярного исследования банковского рынка среди физических лиц»:

## МЕТОДОЛОГИЯ:

- ❑ **Целевая аудитория, отобранная для отчета:** население старше 16 лет по всей Украине (включая городское и сельское население).
- ❑ **Репрезентативность данных:** по полу, возрасту, размеру населенного пункта и региону проживания респондентов.
- ❑ **Частота проведения исследования:** ежемесячно.
- ❑ **Размер выборки одной волны:** 1000 интервью.
- ❑ **Метод опроса:** личное интервью на дому у респондента.
- ❑ **Анализ данных в отчете:** в годовой динамике за 2007-2013 гг.
- ❑ Результаты исследования были перевзвешены таким образом, чтобы поло-возрастная структура выборки соответствовала общей структуре населения Украины согласно параметров, описанных выше.
- ❑ Статистическая погрешность исследования не является одинаковой для всех данных исследования, зависит от количества респондентов, которые отвечали на вопросы и доли каждой отдельной характеристики. Максимальная погрешность (с вероятностью 90%):
  - ❑ для общей выборки за год: 1,0%.

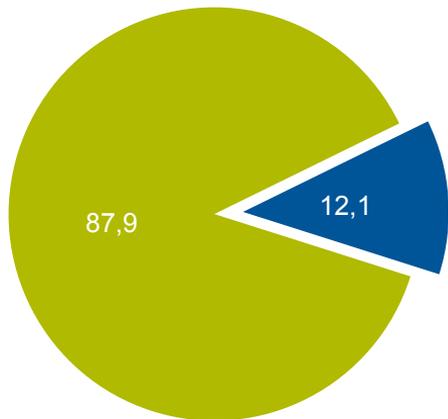


На следующем слайде приведены социально-демографические характеристики выборки

# Доля пользователей кредитных карт

% ко всем опрошенным

**2013 ГОД,**  
% ко всем опрошенным, N=12000

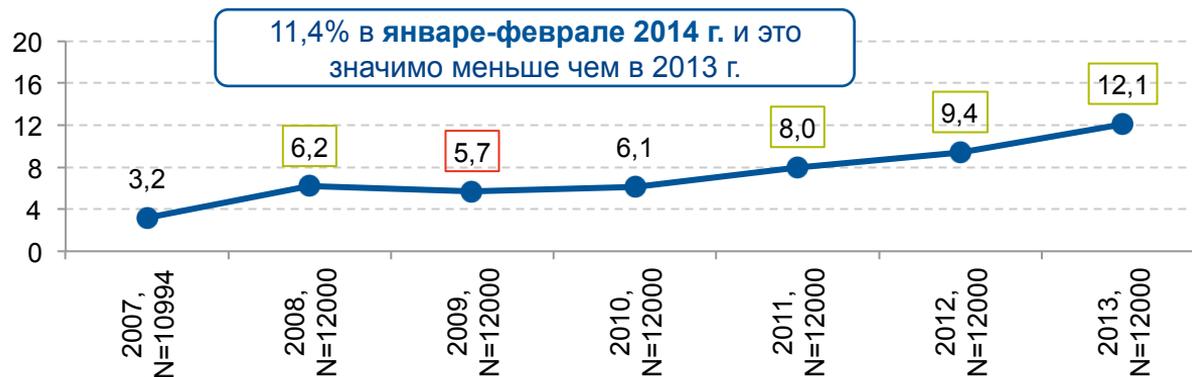


■ Да    ■ Нет

## ДОЛГОСРОЧНАЯ ДИНАМИКА (2007-2013 ГГ.),

% ко всем опрошенным соответствующего года

Прирост по отношению к предыдущему году	Тип карт	2008 / 2007	2009 / 2008	2010 / 2009	2011 / 2010	2012 / 2011	2013 / 2012
	Пользователи кредитными картами		94,8	-7,8	7,7	30,2	17,7
Пользователи платежными картами в целом		15,2	1,4	5,8	10,7	4,7	5,1

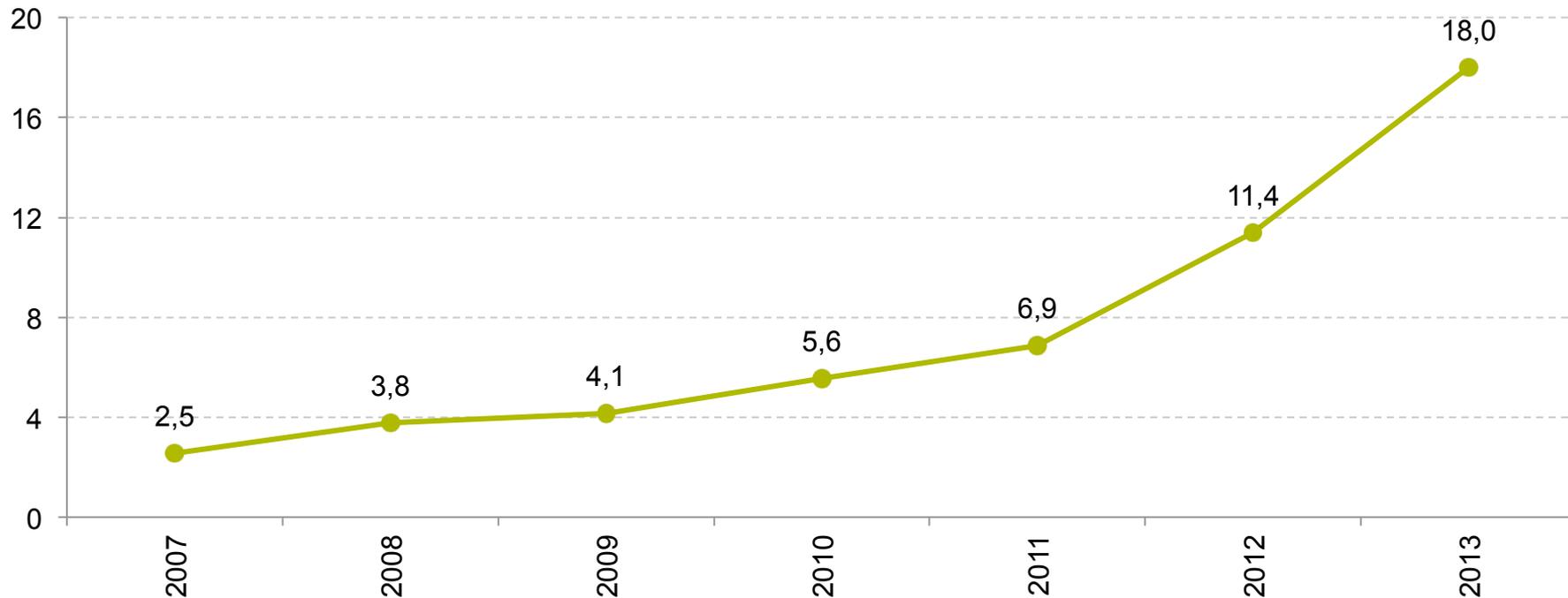


Рамками обозначены статистически значимые различия между показателями текущего и предыдущего периода (уровень значимости 90%)

КЕВ. ЕСТЬ ЛИ КРЕДИТНАЯ ЛИНИЯ ПО ВАШЕЙ КАРТЕ? КРЕДИТ ПО КАРТЕ ПОЗВОЛЯЕТ ВАМ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КРЕДИТНЫЕ ДЕНЬГИ ПОВТОРНО ПОСЛЕ ПОЛНОЙ ИЛИ ЧАСТИЧНОЙ ВЫПЛАТЫ КРЕДИТА.

# % безналичных операций в розничном товарообороте\*

Источник: Национальный Банк Украины, Государственный Комитет Статистики, %



\* Показатель рассчитан путем деления общего объема безналичных операций (в млн. грн.) за соответствующий год согласно данным НБУ на общий объем оборота розничной торговли соответствующего года (в млн. грн.) согласно данным Государственного комитета статистики

# Пользователи кредитных карт: КТО ОНИ?



Увеличение кол-ва пользователей кредитных карт (2013 vs. 2007) среди...

!!!Но, уменьшение кол-ва пользователей кредитных карт (2014 vs. 2013) среди...



Среднего возраста (20-50 лет)



Со средним и выше личным доходом (2000+ грн./мес.)



Работающие



Чаще встречаются в Центре страны и крупных городах (100-500 тыс. жит.)

- ✓ предпринимателей (ЧП);
- ✓ людей, высоко оценивающий уровень благосостояния своей семьи;
- ✓ жителей Центра и Запада;
- ✓ людей, получающих соц. выплаты от государства.

- ✓ людей со средним личным доходом выше среднего (4000+ грн./мес.)
- ✓ людей, получающих социальные выплаты

# Какими еще услугами пользуются, кроме кредитных карт

Чаще всего другие продукты используют в том же банке, в котором открыта кредитная карта

В среднем держатели кредитных карт еще параллельно используют:

2-3  
банковских  
продукта

Банки: кроме кредит. карты, открыто еще большое кол-во продуктов

- **ПриватБанк:** в этом банке кроме кредитной карты часто открывают депозит, дополнительную платежную карту, осуществляют платежи через терминал.
- **УкрСиббанк:** пользуются неконтрактными услугами (осуществляют обмен валют, денежные переводы, платежи через кассу).

Банки: пользуются в них кредитной картой, но и с другими банками сотрудничают

- **Дельта Банк:** в других банках имеют дебетовую платеж. карту, другие кредиты, осуществляют платежи.
- **Альфа-Банк:** в других банках меняют валюту, осуществляют денежный перевод и платежи, пользуются другими кредитами и депозитами.
- **ОТП Банк:** в других банках имеют дебетовую карту, потребительский кредит, осуществляют платежи.

# Какие кредитные карты предлагают банки (1)



## ПРИВАТБАНК



**Карта универсальная:**  
 -Кредит до **25 000 гривен**  
 - **10% годовых** на остаток по карте  
 - Беспроцентный кредит до **55 дней**  
 - Программа лояльности «Бонус Плюс»

Кроме того, предлагаются кредитная карта юниора, карта с индивидуальным дизайном, элитные карты



## РБА



**Кредитная карта «Прозора»:**

- Льготный период до 57 дней
- Фиксированные тарифы и ставка на весь срок действия кредитного лимита
- Плата только за использованные средства

## АЛЬФА-БАНК



- **«Gold Maximum Готівка»:** снятие наличных без комиссии в любом банкомате страны, отсутствие льготного периода
- **«Gold Maximum»:** льготный период 55 дней, комиссия за снятие наличных

## ПЛАТИНУМ БАНК



**Просто-карта:**

- Стоимость оформления – 0 грн.
- Комиссия за снятие наличных в банкоматах сети Атмосфера – 0%
- Погашение задолженности и плата за пользование кредитными средствами включены в **единый ежемесячный платеж**, который не меняется. **Величина** ежемесячного платежа **зависит от установленного кредитного лимита**
- Отсутствие ежемесячной платы при неиспользовании карты

## УКРСИББАНК



**Шопинг-карта:**

Кредитная карта для тех, кто уже пользовался потребительским кредитом УкрСиббанка



**Карта комфорта и**



**Карта Суперпокупателя**

Бонусные карты, для тех, кто получил кредит УкрСиббанка на приобретение техники в магазинах Фокстрот и Comfy соответственно **Кредитка для з/п клиентов:**



## ОТП БАНК



**Shell –**  
ОТП Банк



**MAU –**  
ОТП Банк



**MTC –**  
ОТП Банк

Кредитные карты, позволяющие накапливать бонусы АЗС Schell, MTC или мили MAU за безналичные расчеты картой. Возможно открытие некобрендинговой кредитной карты различных уровней.

## ПУМБ



**Рацио и Эмоцио**

Отдельные карты для рациональных и эмоциональных покупателей (различаются суммой кредитного лимита, грейс-периодом, процентной ставкой и платой за обслуживание)  
 Для карты «Рацио» меньше кредитный лимит, выше процентная ставка, но ниже комиссия за снятие наличных в банкомате и % ставка на доп. услугу покупки «В рассрочку»  
 Для обеих карт предлагается система скидок «Star club» и сервис оформления покупок «В рассрочку»

## ДЕЛЬТА БАНК



11 карт с кредитным лимитом, среди которых кобренды VICOTEC.UA, Фокстрот, Мобилак, журнала Maxim, portmone.com, Покупон, Groupon. Есть карты PayPass

# Какие кредитные карты предлагают банки (2)



## ОЩАДБАНК

Кредитная карта / кредитная линия предоставляется только:

- зарплатным клиентам;
- держателям пенсионной карты Ощадбанка;
- под залог депозита, оформленного в Банке.



## РУССКИЙ СТАНДАРТ



10 карт с кредитным лимитом. Среди них кобренды VICOTEC.UA, Фокстрот



## ФИНАНСОВЫЕ ПРЕТЕНЗИИ:

- Неточности в расчетах / начислении % ставок
- Скрытые %, непрозрачные условия договора
- Начисление штрафов / дополнительных комиссий из-за неисправной работы терминалов / сбоев в системе / некомпетентности сотрудников банка

«...9000 с процентами 13 500. Ровно 13 000 я выплатил и оставалось 500 грн. Открыли историю платежей, там с каждого моего платежа который был выше минимального в 2 раза, на тело кредита с процентами ложилась только половина, а половина отчислялась ещё на какие-то 5 пунктов разных процентов. Это получается у банка уже не 36% годовых, а 115.»

«...мы решили закрыть карту полностью, приехали в банк, а нам выдают сумму долга 11490! Как скажите мы остались должны 11000 грн. при том, что мы брали 13000, заплатили 12000 и остались должны 11490?»

«Тупейшая работа с платежами в интернете в иностранной валюте...Расплачивался 14 марта в Банке 1 и Банке 2 на одном и том же сайте. В Банке 1 все четко и прозрачно, в Банке 2 пересчитали 2 платежа 25 марта по курсу на 20% выше! Я потерял почти 1000 грн. на небольшой покупке!... Берут 21 грн. за снятие с кредитки 200 грн...»

«На карточку капают какие то штрафы постоянно. Причем когда вносить платеж чтоб этих штрафов не было по телефону горячей линии ни один сотрудник ответить не смог. Вношу деньги на карточку, а основная сумма задолженности не уменьшается. Получается я просто дарю банку ежемесячно 500-1000 грн.»

«Все что Вам рассказывают про якобы 25 % годовых — на самом деле вранье! Все так запутано в договоре, что Вы даже не поймете где Банк Вас надурил. В конечном итоге с Вас 100 — 115% годовых. Вот такие жулики.»

«Получил карточку на 5000 грн., ежемесячный платеж 300 грн., плачу-плачу, а тело кредита не увеличивается, а уменьшается(в прошлом месяце остаток на счету был 867 грн., а в этом после пополнения 680 грн.), с учетом того, что с карточки деньги не снимаю вообще. Позвонил на горячую линию, там ответить не смогли»

# Примеры неприятных ситуаций: отзывы клиентов Банков о кредитных картах\*



## НЕДОВОЛЬСТВО ВОПРОСАМИ КРЕДИТНОГО ЛИМИТА:

- уменьшение/отмена кредитного лимита в одностороннем порядке (при хорошей кредитной истории)
  - сложности в повышении кредитного лимита
- отказ в выдаче кредитной карты, в т.ч. при условии инициации предложения кредитной карты банком

«Была кредитная карта с разными лимитами, в последний раз лимит установлен в размере 14000 грн. В октябре 2013 года кредит полностью погашен. Кредитная история хорошая, просрочки погашения никогда не было. И вдруг приходит СМС о том, что доступа к кредитке нет. Звоню оператору - она говорит так решил банк. Не понятно, зачем же тогда в ноябре ее переоформляли и зачем она мне такая нужна?»

«Без предупреждения в феврале заблокировали кредитный лимит. Все разговоры об отмене блокировки - лапша на уши клиентов, т.к. прошло больше месяца, а на сайте банка об этом никакой официальной информации нет.»

«Обманным путем "выманили" у меня доп. информацию (мою должность, стаж работы и т.д.), пообещав, что через 3 месяца мне в течении 1 месяца кредитный комитет рассмотрит поднятие кредитного лимита до 3-х минимумов, но через четыре месяца я не получил никакого поднятия!..»

«Мне прислали кредитную карту я позвонила чтоб активировать, а оператор говорит что система отказ дает! Так зачем высылать карту с лимитом в 8000 тысяч, если система дает отказ???»

«Решил взять кредитную карту, так как получаю зарплату в этом же банке, сказали что это возможно. После подачи заявления, мне пришел отказ, но если я повышу уровень зарплатной карты до уровня голд, то дадут. Уровень карты повысили (теперь с меня снимают по 59 грн. в месяц), а денег на кредитке нет. Получается, что банк зарабатывает деньги на обмане клиентов.»

«В Банке брал три кредита, общая сумма порядка 30000гр. Всегда было досрочное погашение. Пришла СМС с предложением получить кредитную карту и номера телефонов по каким обращаться... Обратился, приехал в отделение, заполнил заявку. Результат — отказ. Так зачем делаете рассылку на мой номер тел, не менее одного раза в два месяца звонит специалист предлагая услуги банка, если когда обращаешься результат нулевой?»

\*Метод: кабинетное исследование.

Источник данных: <http://minfin.com.ua/company>; <http://banker.ua/publicrating/>

## НАПОМИНАНИЯ / УГРОЗЫ В СЛУЧАЕ ПРОСРОЧКИ ПЛАТЕЖА

«Если просрочил платеж на день-вынесут мозг СМС-ми и достанут звонками с угрозами.»

«Направили на меня коллекторов! кредит до-закрыл полностью. В процессе, когда меня трамбовали, получил ряд интересных писем от банка и от коллекторов. .. когда я позвонил коллекторам и обосновал по закону их неправомерные действия, они от меня отстали. Также позвонил в банк и предупредил о том, что их письмо отнесу в прокуратуру. По телефону сказали, что это недоразумение...»

«Просрочила 1 платёж. Названивают по всем телефонам, шлют смс, требуют назвать гарантированную дату погашения задолженности...Очень унижительно, да еще барышни, которые звонят, ведут себя минимум, как прокурор в суде. Задают вопрос и не дают на него толком ответить, кричат, угрожают, пытаются запугать. »

«Сегодня начали звонить жене, выносить ей мозг, чтоб она напомнила мне ,что до 8 числа необходимо внести сумму по карте. Просрочки по карте нет, почему начинаете звонить по всем номерам, которые я указал в договоре?»

## СЛОЖНОСТИ С ЗАКРЫТИЕМ КРЕДИТНЫХ КАРТ

«...Досрочно закрыл карту. Пришел в банк и спросил, какие дальнейшие действия, что писать? Мне сказали, что ничего писать не надо, положите карту, а вдруг понадобится и забудьте. Так и сделал, но забыть не дали... За "аренду" карты, за то, что она у меня лежит - насчитали 440 грн. в месяц...»

«... Далее обратился в отделении банка с вопросом всё ли я закрыл. Мне сказали, что у банка к вам больше нет претензий... И тут через месяца полтора приходит смс что я должен ещё денег! Я бегу в банк, а там разводят руками, мол сами не понимаем откуда!..»

«...Пишу заявление на закрытие счета по кредитной карте и думаю, ну наконец теперь можно спать спокойно...перед Новым годом приходит СМС, что снято 15грн. За что? - неизвестно. Звоню, оказывается была переплата и они не могли мне счет закрыть, теперь они её списали, ну да ладно, и наконец-то могут закрыть счет...конец февраля звоню счет закрыт? Нет, заморожен! - отвечают. Почему не знаем, позвоните завтра! Теперь звоню каждый день и слышу тоже позвоните завтра или вообще говорят оставайтесь на линии и сбрасывают.»

# Примеры неприятных ситуаций: отзывы клиентов Банков о кредитных картах\*



## НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ БАНКА, В Т.Ч. КОНТАКТ-ЦЕНТРА

«У меня с кредитной карты пропали деньги, кредитку никогда не теряла и к ней никто кроме меня не имел доступа. Написала заявление о несогласии с операцией, руководство банка ответило, что не несёт никакой ответственности.»

«Карта активирована, хотя я её не активировал даже не видел и в руках не держал!!! А на горячей линии трубками кидаются и стрелки с одного на другого переводят!»

«Тело кредита после пополнения не увеличивается, а уменьшается, с учетом того, что с карточки деньги не снимаю вообще. Позвонил на горячую линию, там ответить не смогли НИЧЕГО. Как такое может быть и кто может разобраться?!»

«...Когда я обратилась в банк, чтобы узнать какова же реальна сумма моего долга и попросила распечатку по своей кредитной карте, то мне сообщили, что они не могут посмотреть, так как данные недоступны и более того, даже не могут найти мой договор и посмотреть сумму взятого мною кредита. ...!»

## МОШЕННИЧЕСТВО С КАРТАМИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

«15.3.14 кто-то пытался произвести оплату с моей карты в интернете... Я позвонил в call-центр и заблокировал расчёты через Интернет(Пришло сообщение «На карте установлен лимит расходов в интернет на сумму 0 грн. в месяц») ...17.3.14 в 12:07 мне приходит смс «Perevod s karty 2500.00UAH» и баланс уменьшился на 2500 грн., в 12:08 ещё одно такое же смс и баланс снова уменьшается на 2500 грн., в 12:09 приходит ещё одно смс — баланс уменьшается ещё на 500 гр. 18.03.14г. я обнаруживаю эти сообщения звоню в Банк и оператор мне подтверждает, что действительно эти суммы были списаны с моей карты через сеть Интернет, рекомендует обратиться в милицию...»

«Мной было оформлено карту VISA Electron с кредитным лимитом 11000грн. 07.03.2014р на мой номер мобильного телефона принято смс сообщение об оплате ежемесячного платежа в сумме 715 грн. 00 коп. В call-центре мне сообщили, что с карты на мое имя 08.02.2014 и 10.02.2014 были сняты средства. НО! карта с пин кодом, которая находится у меня на руках мной не активирована, о чем говорит нестертая линия с пин-кодом к карте.»

\*Метод: кабинетное исследование.

Источник данных: <http://minfin.com.ua/company>; <http://banker.ua/publicrating/>

# Сегментация пользователей кредитных карт



приоритет №1

Могут экономить, но время от времени нуждаются в дополнительных средствах



ПРИОРИТЕТНЫЕ СЕГМЕНТЫ

приоритет №2

Нуждаются в дополнительных ресурсах на постоянной основе



- Средний возраст (20-40 лет)
- Проживают в крупных городах на Востоке и в столице
- Уровень благосостояния семьи выше среднего
- Более склонны получать нерегулярный доход, или предпринимательский доход или финансовую поддержку от родственников
- Активные пользователи банковских услуг (как контрактных, так и неконтрактных)
- Более склонны пользоваться дистанционным банкингом
- Имеют выше чем у других планы по использованию своего кредитного лимита повторно, открытию дополнительных сберегательных продуктов (депозита, сберегательной карты)

!!!!Основная задача для Банка: кросс-продажи дополнительных продуктов, в том числе кобрендов и дистанционных продуктов.

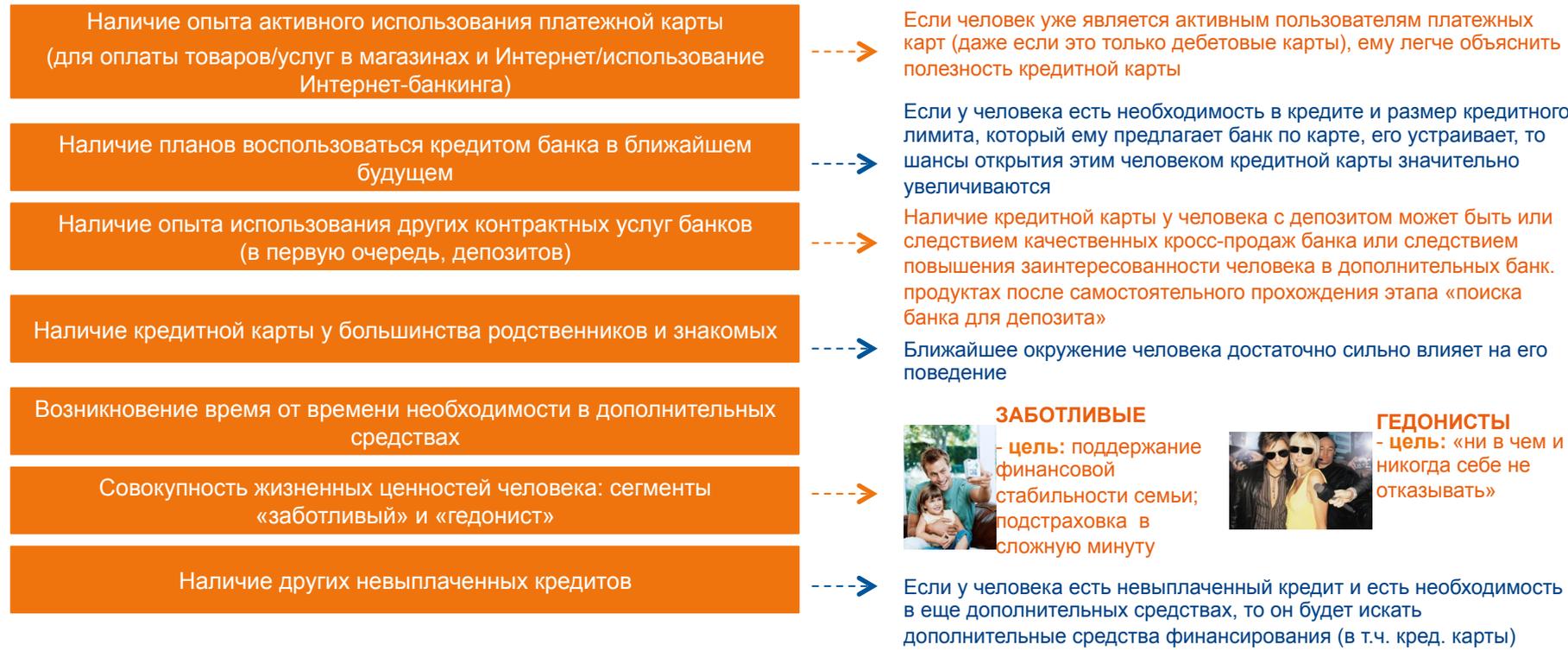
- Старший возраст (50-59 лет)
- Бедные и неработающие
- Менее активные пользователи банковских продуктов (чаще всего имеет еще дополнительные невыплаченные кредиты, но реже за другие сегменты склонны использовать сберегательные продукты, дистанционный банкинг)

!!!!Основная задача для Банка: научить этот сегмент финансовой грамотности (платить по кредиту на постоянной основе). И разработать схему напоминаний об «основных шагах клиента».

# Что влияет на пользование кредитными картами (1)\*

## ЧТО, КРОМЕ ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОГО ПРОЦЕССА БАНКОВСКИХ ПРОДАЖ, ВЛИЯЕТ НА ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ

В порядке снижения влияния



\* Для определения факторов, влияющих на пользование кредитными картами, был проведен регрессионный анализ, в ходе которого было определено какие социально-демографические и поведенческие характеристики человека влияют на возможность использования им банковского продукта «кредитная карта»

# Что влияет на пользование кредитными картами (2)\*



ИТОГО, ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК НАЧАЛ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ ПО СОБСТВЕННОМУ ЖЕЛАНИЮ, НЕОБХОДИМО ...

Наличие привлекательного предложения по кредитной карте от надежного и стабильного банка, который размещен недалеко

... наличие опыта



- самостоятельного опыта активного использования карт (для оплаты товаров / осуществления переводов / использование Интернет-банкинга): пропадает страх к платежным картам
- опыта использования кредитных карт у родственников / знакомых: могут поделиться впечатлениями
- самостоятельного опыта использования других контрактных продуктов банков (в первую очередь, депозитов): «я прошел долгий путь в выборе банка для продукта... и в процессе ознакомился и с другими продуктовыми предложениями от банков»

... наличие потребности



- возникновение время от времени необходимости в дополнительных деньгах
- планы воспользоваться в ближайшем будущем кредитом для определенных целей
- «настолько в долгах, что необходимо влезать в новые, чтобы расплатиться со старыми»

... наличие соответствующего стиля жизни



## ЗАБОТЛИВЫЕ:

- **цель:** поддержание финансовой стабильности семьи; подстраховка в сложную минуту
- **их ценности:** защищенность семьи, стойкие личные отношения, помощь ближнему

## ГЕДОНИСТЫ:



- **цель:** «ни в чем и никогда себе не отказывать»
- **их ценности:** развлечения, наслаждение жизнью, внешний вид, впечатления

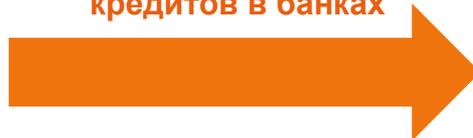
\* Для определения факторов, влияющих на пользование кредитными картами, был проведен регрессионный анализ, в ходе которого было определено какие социально-демографические и поведенческие характеристики человека влияют на возможность использования им банковского продукта «кредитная карта»<sup>15</sup>

# Финансовые настроения относительно открытия кредитов в банках

# Финансовые настроения относительно открытия кредитов в банках



За счет кого ухудшились  
фин. настроения  
касательно открытия  
кредитов в банках



!!! Обратная тенденция –  
финансовые настроения  
улучшились



Физические лица - предприниматели

Банки ограничили кредитование, а  
деньги для бизнеса все равно нужны



Спрос есть, а  
предложение  
ограничено



жителей Киева и средних городов  
(100-500 тыс. жит.), которые не  
получают регулярный доход и их  
средний доход колеблется в пределах  
2000-6000 грн./мес., проживающих в  
больших семьях



# Тенденции начала 2014 года: кредитные карты

	2013	динамика	1-2'2014
текущее пользование	12,1%		11,4%
планы воспользоваться в будущем	1,4%		2,6%

Среди каких аудиторий снизилось кол-во пользователей кредитных карт

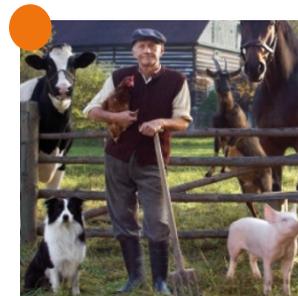


!!! Исключение – Киев, где доля пользования кредитными картами даже выросла



Людям с личным доходом выше среднего (4000+ грн./мес.)

После сокращения банками кредитных лимитов, этот продукт уже менее интересен для них

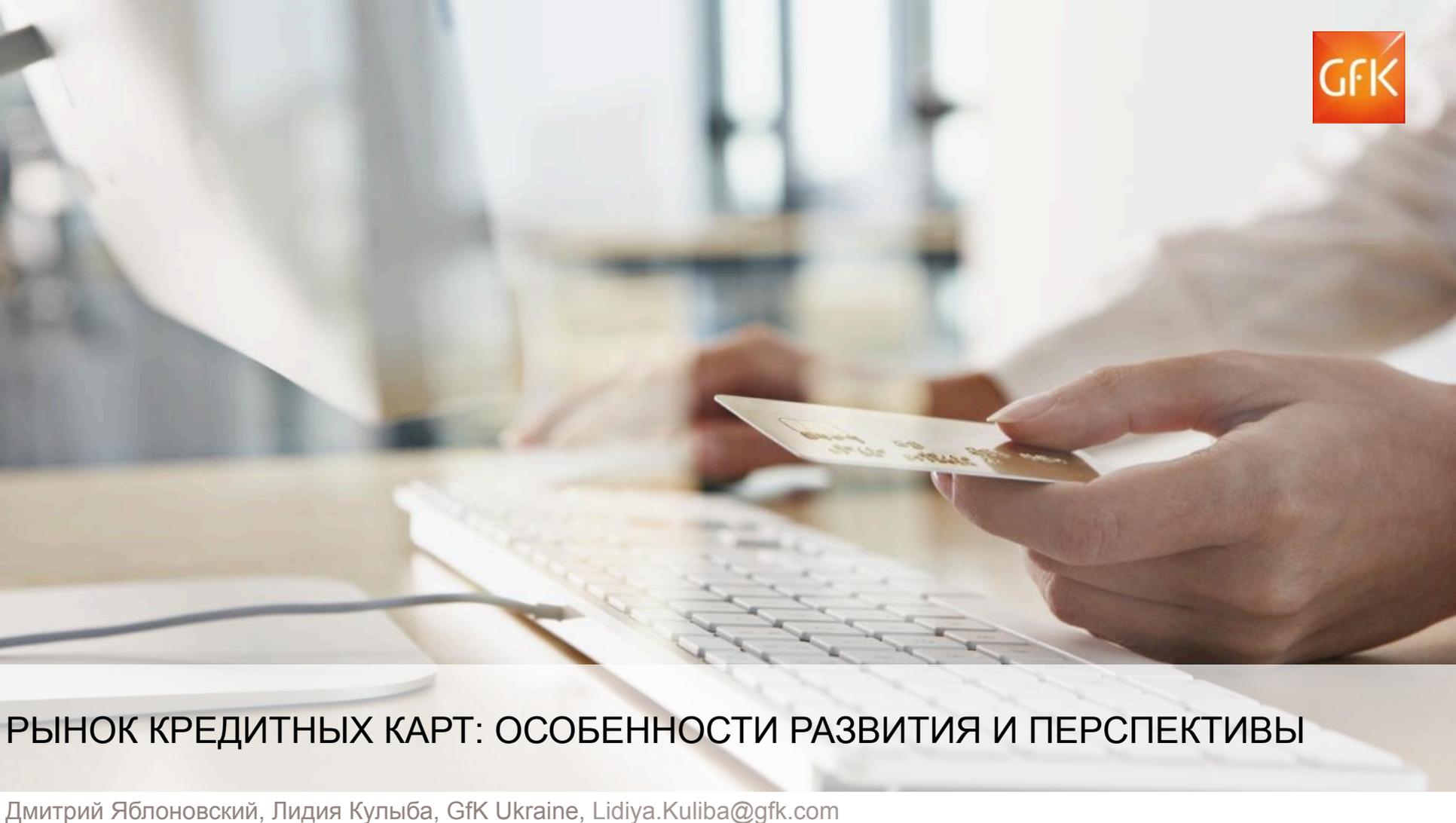


Людям, получающим соц. выплаты

Банки чаще стали отказывать этой аудитории в выдаче кред. карты

## Как изменилось поведение держателей кредитных карт

- **Чаще** стали платить кредитками в магазине;
- **Реже** стали вносить наличные на карты и погашать задолженность по кредиту.

The background image shows a close-up of a person's hands holding a gold credit card. The person is sitting at a desk with a white computer keyboard in front of them. A computer monitor is visible in the background, slightly out of focus. The overall scene is brightly lit, suggesting an office or retail environment.

## РЫНОК КРЕДИТНЫХ КАРТ: ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ