



# Кредитная карта Visa глазами клиента

*Сергей Коптик, глава департамента карточных  
продуктов Visa для физических лиц,  
СНГ и Юго-восточная Европа*

Конференция «Карточный Бизнес 2012»

Украина, Киев

20-21 сентября 2012

# Соглашение о Конфиденциальности

This document is furnished to you solely in your capacity as a client of Visa and/or participant in the Visa payments system. By accepting this document, you acknowledge that the information contained herein (the "Information") is confidential and subject to the confidentiality restrictions contained in (as applicable) Visa's operating regulations and/or your confidentiality agreement with Visa, which limits your use of the Information. You agree to keep the Information confidential and not to use the Information for any purpose other than in your capacity as a client of Visa or as a participant in the Visa payments system. The Information may only be disseminated within your organization on a need-to-know basis to enable your participation in the Visa payments system. Please be advised that the Information may constitute material non-public information under U.S. federal securities laws and that purchasing or selling securities of Visa Inc. while being aware of material non-public information would constitute a violation of applicable U.S. federal securities laws.

# Соглашение о Конфиденциальности

Case studies, statistics, research and recommendations are provided "AS IS" and intended for informational purposes only and should not be relied upon for operational, marketing, legal, technical, tax, financial or other advice. When implementing any new strategy or practice, you should consult with your legal counsel to determine what laws and regulations may apply to your specific circumstances. The actual costs, savings and benefits of any recommendations or programs may vary based upon your specific business needs and program requirements. By their nature, recommendations are not guarantees of future performance or results and are subject to risks, uncertainties and assumptions that are difficult to predict or quantify. Assumptions were made by us in light of our experience and our perceptions of historical trends, current conditions and expected future developments and other factors that we believe are appropriate under the circumstance. Recommendations are subject to risks and uncertainties, which may cause actual and future results and trends to differ materially from the assumptions or recommendations. Visa is not responsible for your use of the information contained herein (including errors, omissions, inaccuracy or non-timeliness of any kind) or any assumptions or conclusions you might draw from its use. Visa makes no warranty, express or implied, and explicitly disclaims the warranties of merchantability and fitness for a particular purpose, any warranty of non-infringement of any third party's intellectual property rights, any warranty that the information will meet the requirements of a client, or any warranty that the information is updated and will be error free. To the extent permitted by applicable law, Visa shall not be liable to a client or any third party for any damages under any theory of law, including, without limitation, any special, consequential, incidental or punitive damages, nor any damages for loss of business profits, business interruption, loss of business information, or other monetary loss, even if advised of the possibility of such damages.

# Соглашение о Конфиденциальности

This presentation contains forward-looking statements within the meaning of the U.S. Private Securities Litigation Reform Act of 1995. These statements can be identified by the terms “objective,” “goal,” “strategy,” “opportunities,” “continue,” “can,” “will” and other similar references to the future. Examples of such forward-looking statements may include, but are not limited to, statements we make about our corporate strategy and product goals, plans and objectives. By their nature, forward-looking statements: (i) speak only as of the date they are made, (ii) are neither statements of historical fact nor guarantees of future performance and (iii) are subject to risks, uncertainties, assumptions and changes in circumstances that are difficult to predict or quantify. Therefore, actual results could differ materially and adversely from those forward-looking statements because of a variety of factors, including the following: the impact of new laws, regulations and marketplace barriers; developments in current or future litigation or government enforcement, including interchange, antitrust and tax disputes; economic factors; industry developments, such as competitive pressure, rapid technological developments and disintermediation from the payments value stream; system developments; costs arising if Visa Europe were to exercise its right to require us to acquire all of its outstanding stock; loss of organizational effectiveness or key employees; failure to integrate recent acquisitions successfully or to effectively launch new products and businesses; changes in accounting principles or treatments; and the other factors discussed in our most recent Annual Report on Form 10-K filed with the U.S. Securities and Exchange Commission. You should not place undue reliance on such statements.

# Введение

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of two overlapping, curved shapes. The top shape is orange and the bottom shape is blue. They meet at a point on the left and curve towards the right.

*«Бумеранг и кредитные карты видимо изобрел один и тот же человек»*

# Ситуационный анализ



- Доминирование зарплатных карт;
- Сегмент кредитных карт в Украине находится на ранней стадии развития;
- Задача Visa: поддержать банки в разработке и выпуске успешных кредитных продуктов;

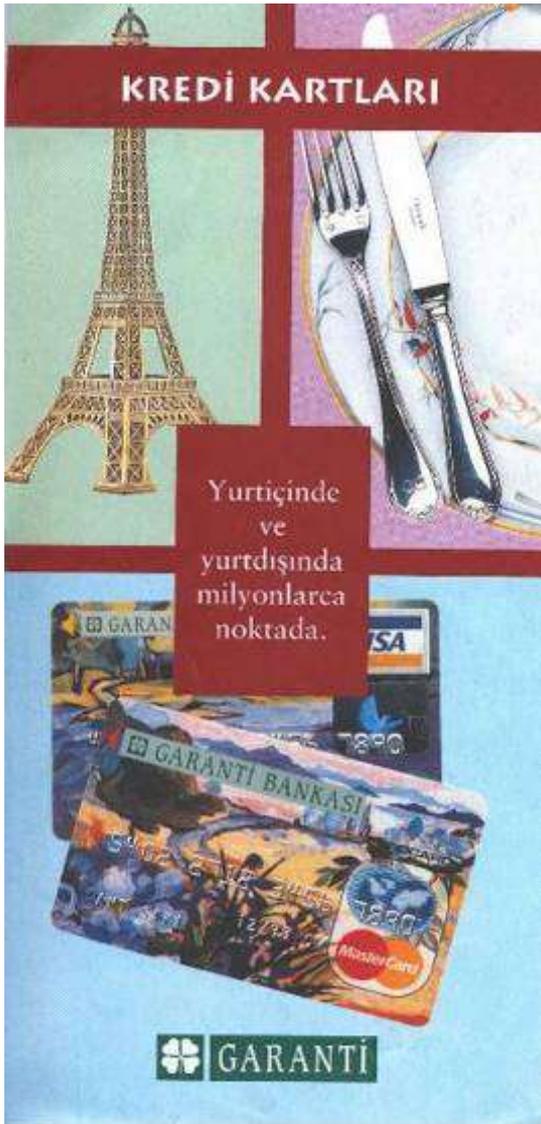


**Необходимо выявить потребности текущих и потенциальных пользователей кредитных карт в трех целевых сегментах (низкий, средний и высокий доход) с точки зрения характеристик параметров предлагаемых кредитных карт.**



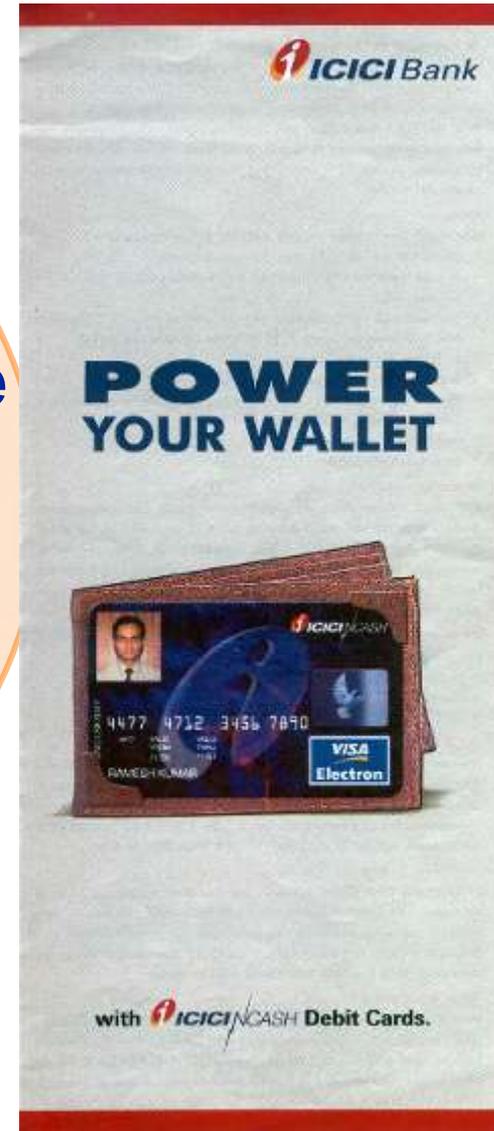
# Продвижение кредитных карт





Четкое  
позиционирование  
различных  
ТИПОВ  
карт

Источник: *Garanti Bankasi & ICICI Bank*  
*Used with permission*



## Bring the football right into your front room, with Beneficial

If you're looking forward to a summer of football, Beneficial has just the thing for you. Because we're now giving away everything you'll need to watch the games in style – a wide-screen TV and a fridge full of beer. And all you have to do is use your Beneficial Card!



## Just use your Card and get ready for kick off

Every time you use your Beneficial Card during May, you'll get a free entry into the draw, no matter what you buy or how much you spend. So, the more times you use your Card, the more entries you'll get into the draw.

And remember, you can use your Beneficial Card in over 600,000 UK outlets, including petrol stations, restaurants and virtually any shop. So you'll have plenty of chances to catch all of the action this summer!

Good luck!



**VISA**

# Акцент на предсказуемость поведения клиентов

*Источник: Beneficial Bank*

*Used with permission*



**Фокус на  
использование  
кредитных карт  
для дорогих  
покупок  
(например,  
бытовой техники)**

# Правильный маркетинговый ход в Нужный Момент

**VISA**



*Источник: Visa Inc – LAC region*

**Информация на экране банкомата и/или на чеке**



# Кредитные карты в Украине

## Исследование рынка 2011-2012 гг.

*«Умные люди дают кредиты. Остальные их берут ...»*



# Доход в разрезе целевых сегментов

%	Sub prime	Mass Market	Affluent
801 - 1600 гривен	16	-	-
1601 - 2400 гривен	84	-	-
2401 - 3200 гривен	-	55	-
3201 - 4000 гривен	-	23	-
4001 - 4800 гривен	-	10	-
4801 - 5600 гривен	-	9	-
5601 - 6400 гривен	-	4	-
6401 - 7200 гривен	-	-	54
7201 - 8000 гривен	-	-	33
Более 8000 гривен	-	-	12
<i>Средний доход (гривны)</i>	<b>1 873.9</b>	<b>3 476.0</b>	<b>7 338.9</b>

**БАЗА В ИССЛЕДОВАНИИ: ОСНОВНАЯ ВЫБОРКА (SUB PRIME – 203, MASS MARKET – 200, AFFLUENT – 203)**

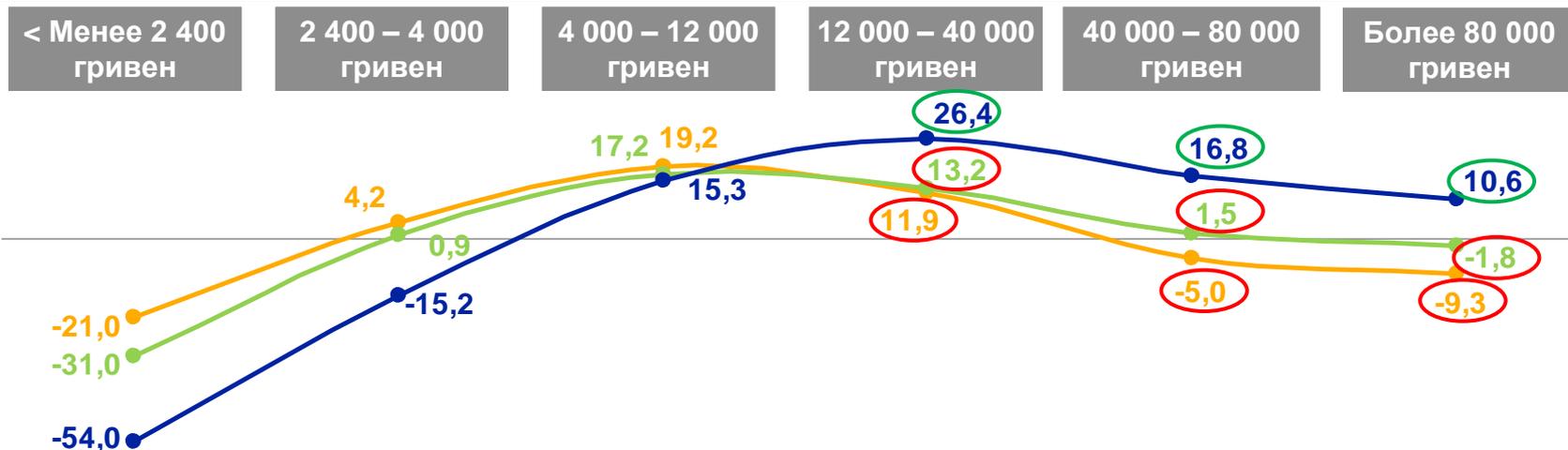


# Наиболее предпочитаемые параметры кредитных карт ...

Параметры 'Идеальной' кредитной карты:	Sub prime	Mass market	Affluent
Размер кредитного лимита	4 000 – 12 000 гривен	4 000 – 12 000 гривен <i>(могут рассмотреть 12 000 – 40 000 гривен)</i>	12 000 – 40 000 гривен
Годовая комиссия за обслуживание кредитной карты	Без комиссии	Без комиссии	Без комиссии / 120 гривен
Возобновляемый (револьверный*) кредит по карте	Да	Да	Да
Документы и требования к заявителю, необходимые для оформления кредитной карты	Предоставление паспорта, наличие хорошей кредитной истории	Предоставление паспорта, наличие хорошей кредитной истории	Предоставление паспорта, справки, подтверждающей доход, копии трудовой книжки
Продолжительность периода принятия решения о выдаче кредитной карты	30 минут	30 минут	30 минут
Штраф (пени) за просрочку платежа по кредитной карте	Отсутствие штрафа в течение первого месяца	Отсутствие штрафа в течение первого месяца	Отсутствие штрафа в течение первого месяца / 1%
Минимальный обязательный ежемесячный платеж	1%	1%	1%-3%
Наличие льготного периода кредитования	Льготный период 60 дней	Льготный период 60 дней	Льготный период 60 дней
SMS-уведомления по операциям по счету	Бесплатные SMS-уведомления	Бесплатные SMS-уведомления	Бесплатные SMS-уведомления
Годовая процентная ставка (APR )	20% или эквивалент ежемесячной процентной ставки	20% или эквивалент ежемесячной процентной ставки	20% или эквивалент ежемесячной процентной ставки
Бонусные программы	<b>Возврат 0.5% наличных от всех покупок, сделанных с помощью карты (т.е. стоимость покупки уменьшается на 0.5% в конце месяца)/ Скидка 5% на покупки в сети супермаркетов</b>	<b>Возврат 0.5% наличных от всех покупок, сделанных с помощью карты (т.е. стоимость покупки уменьшается на 0.5% в конце месяца)</b>	<b>Возврат 0.5% наличных от всех покупок, сделанных с помощью карты (т.е. стоимость покупки уменьшается на 0.5% в конце месяца) Скидка 5% на покупки в сети супермаркетов</b>



## Размер кредитного лимита



## Годовая комиссия за обслуживание карты

Без комиссии

Годовая комиссия в \$15 может рассматриваться при разработке кредитных предложений в дальнейшем.

Комиссия \$15

Комиссия \$50

Комиссия \$100

Бесплатно в 1<sup>й</sup> год, \$50 со 2<sup>го</sup> года



## Годовая процентная ставка (APR)

APR 20% или ежемес. эквивалент

APR 25% или ежемес. эквивалент

APR 30% или ежемес. эквивалент

APR 35% или ежемес. эквивалент



Годовая процентная ставка 25% может рассматриваться при построении кредитных предложений в дальнейшем.

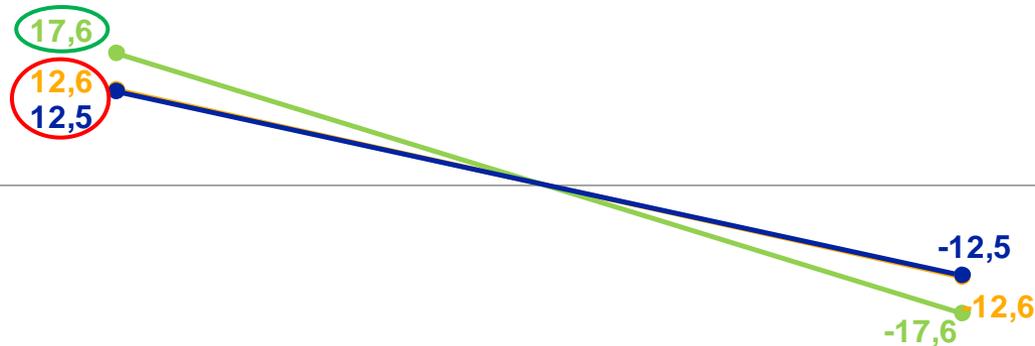


# Кредитные карты: *револьверный кредит* и *льготный период*



## Возобновляемый (револьверный) кредит по карте

Наличие



Отсутствие

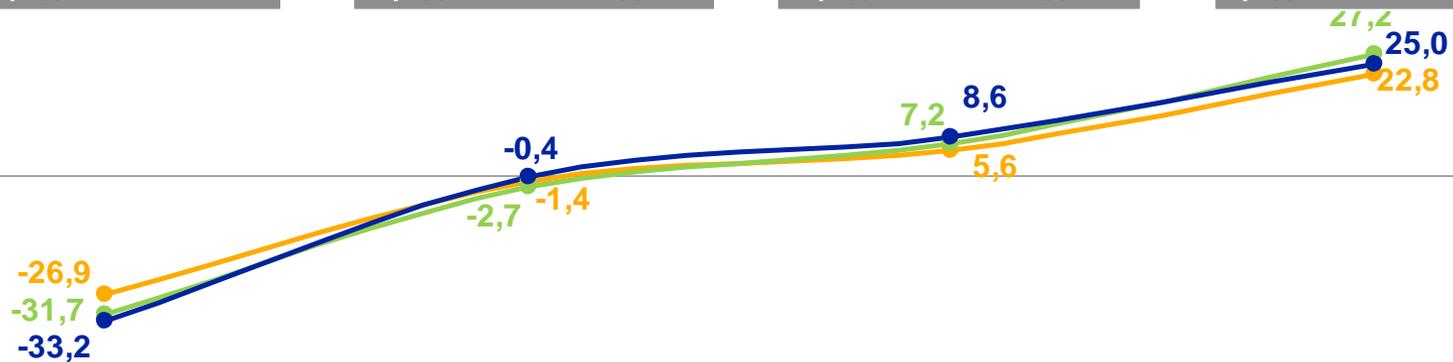
## Наличие льготного периода кредитования

Нет льготного периода кредитования

Льготный период кредитования 30 дней

Льготный период кредитования 45 дней

Льготный период кредитования 60 дней



— Sub prime  
— Mass market  
— Affluent

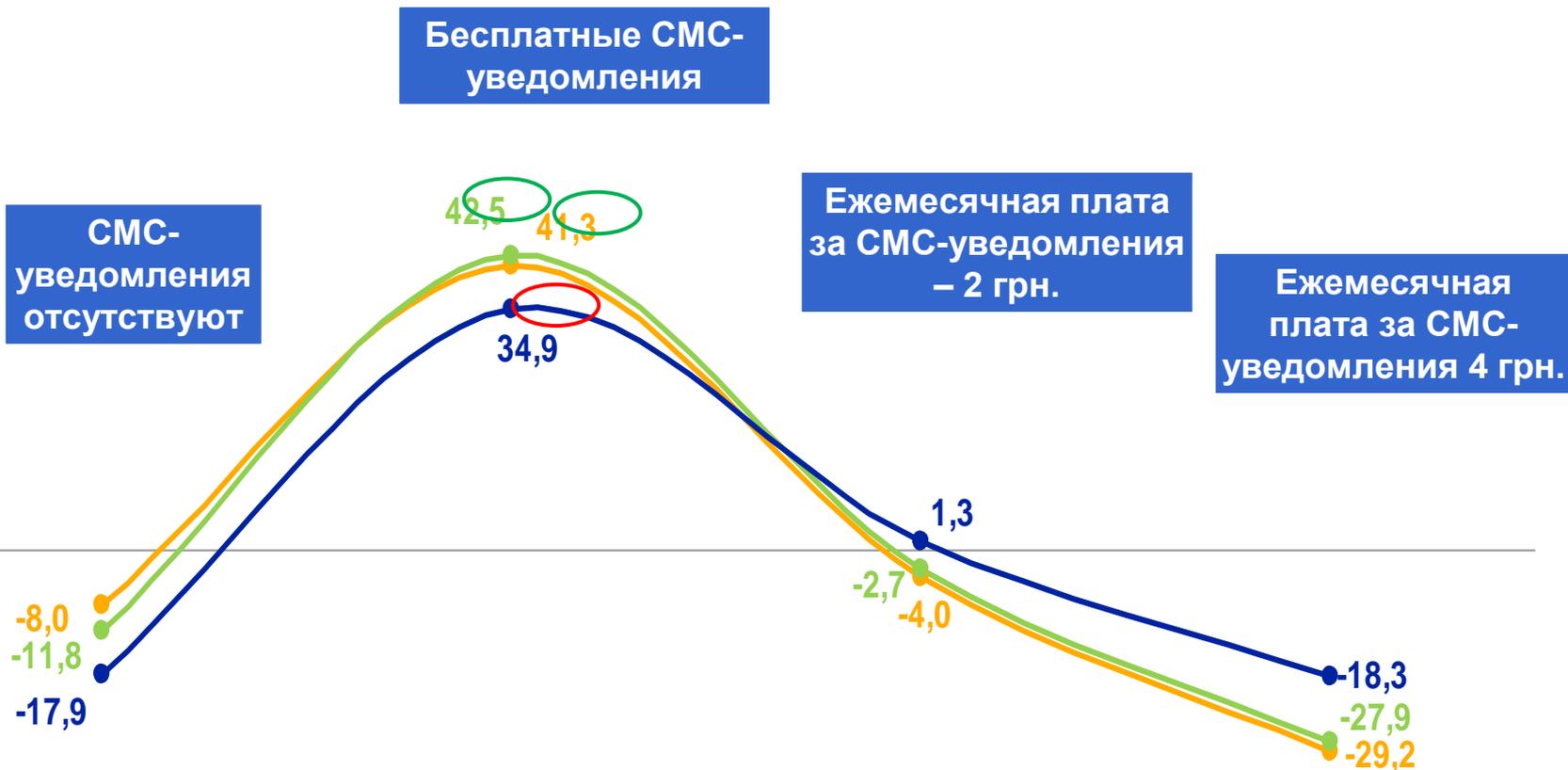


Значительно выше/ ниже по сравнению с др. сегментами

# Кредитные карты: бесплатные SMS уведомления



## SMS уведомления



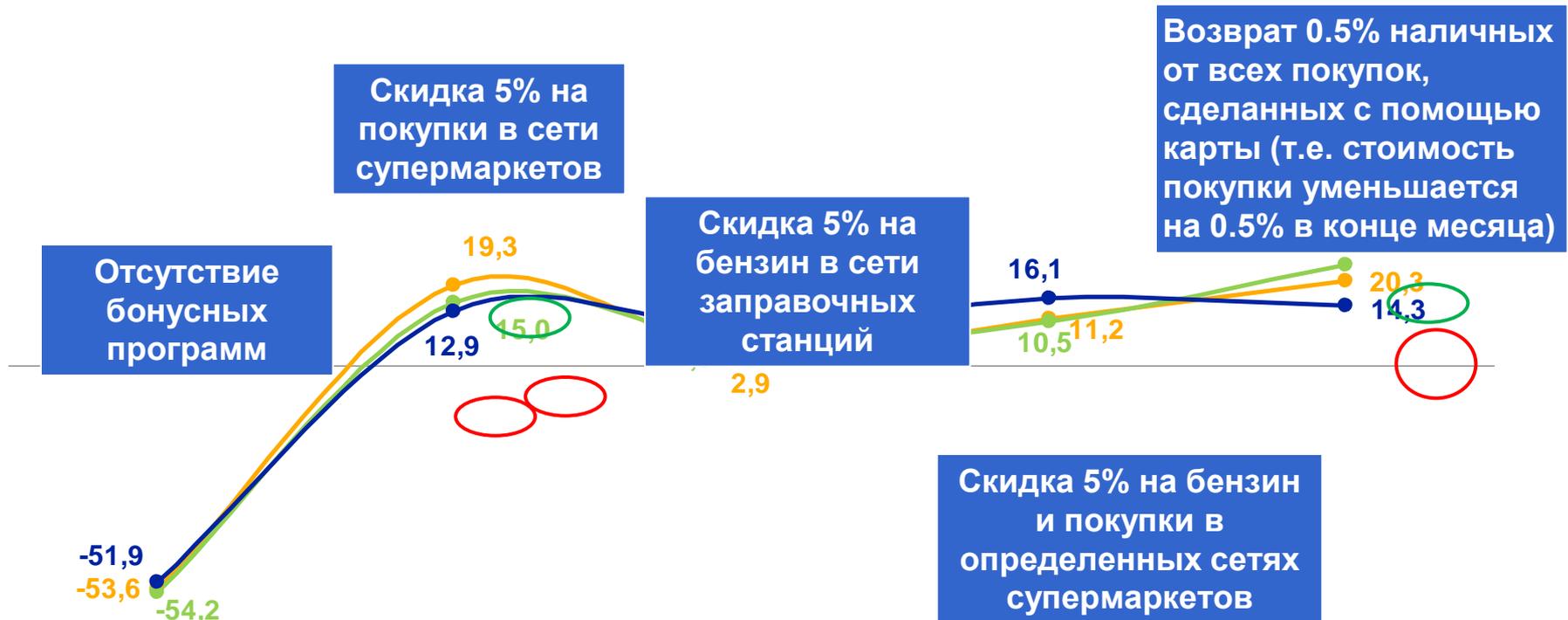
— Sub prime  
— Mass market  
— Affluent

 Значительно выше/ниже по сравнению с др. сегментами

# Кредитные карты: бонусные программы



Совместный Анализ



Клиенты сегмента **Mass market** показали заметное предпочтение бонусной программы возврата 0.5% наличных от всех покупок, сделанных с помощью карты (т.е. стоимость покупки уменьшается на 0.5% в конце месяца).

Сегмент **Affluent** хотели бы видеть скидку 5% на бензин и покупки в определенных сетях супермаркетов по своей карте. Хотя бонусная программа возврата наличных для них также очень привлекательна.

- Sub prime
- Mass market
- Affluent





# Оценка бонусных программ и программ лояльности

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of two overlapping, curved shapes. The top shape is orange and the bottom shape is blue, both pointing towards the right.

\* Наименования категорий являются условными. Калькуляции и расчеты - приблизительными. Корпорация «Виза Интернэшнл Сервис Ассоциэйшн» (Visa International Service Association) (США) не несет ответственности за любые информационные ошибки, неполноту, задержку или любые действия, предпринятые, полагаясь на содержащиеся здесь данные

# Описание бонусных программ и программ лояльности



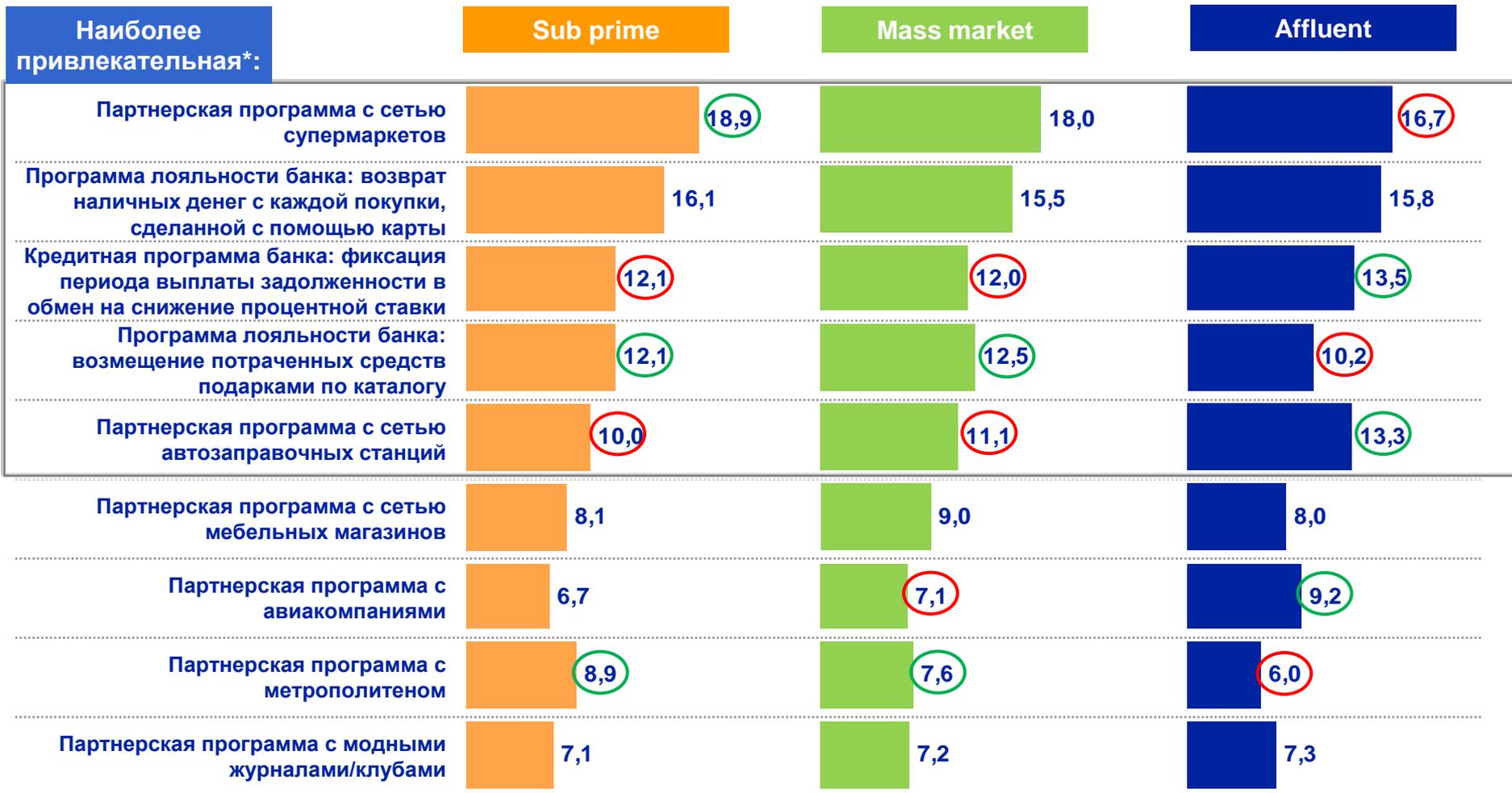
Тестируемые описания	Сокращенные определения
<p><b>Партнерская программа с сетью супермаркетов: получайте 1 балл за каждые 8 гривен, потраченных с помощью карты, и используйте их для оплаты покупок в супермаркете (например, за 500 баллов получи скидку в размере 80 гривен на покупку в супермаркете)</b></p>	<p><b>Партнерская программа с сетью супермаркетов</b></p>
<p><b>Программа лояльности банка, которая предлагает возврат наличных денег с каждой покупки, сделанной с помощью карты. В конце месяца Ваша сумма долга по этим покупкам будет уменьшена на 5 %.</b></p>	<p><b>Программа лояльности банка, которая предлагает возврат наличных денег с каждой покупки, сделанной с помощью карты</b></p>
<p><b>Кредитная программа банка, которая предлагает владельцам кредитных карт зафиксировать период выплаты задолженности в обмен на более низкую процентную ставку (например, если период выплаты 4 месяца - процентная ставка составит 28%, если период выплаты 6 месяцев - процентная ставка составит 25%, если период выплаты 12 месяцев - процентная ставка составит 22%)</b></p>	<p><b>Кредитная программа банка: фиксация периода выплаты задолженности в обмен на снижение процентной ставки</b></p>
<p><b>Программа лояльности банка: получайте 1 балл за каждые 8 гривен, потраченных с помощью карты, и используйте их для оплаты покупок по специальному каталогу (например, товары для спорта, предметы домашнего интерьера, часы/ювелирные украшения, игрушки)</b></p>	<p><b>Программа лояльности банка: возмещение потраченных средств подарками по каталогу</b></p>
<p><b>Партнерская программа совместно с сетью автозаправочных станций: получайте 1 балл за каждые 8 гривен, потраченных с помощью карты, и используйте их для оплаты покупок (например, за 500 баллов получи скидку в размере 80 гривен на заправочной станции)</b></p>	<p><b>Партнерская программа с сетью автозаправочных станций</b></p>
<p><b>Партнерская программа совместно с сетью мебельных магазинов: получайте 1 балл за каждые 8 гривен, потраченных с помощью карты, и используйте их для оплаты покупок в мебельном магазине (например, за 500 баллов можно получить скидку в размере 80 гривен на покупку в мебельном магазине)</b></p>	<p><b>Партнерская программа с сетью мебельных магазинов</b></p>
<p><b>Партнерская программа совместно с авиакомпаниями: получайте 1 бонусный балл за каждые 80 гривен, потраченных с помощью карты, и используйте их для оплаты авиабилетов (например, за 1000 баллов можно купить билет в Москву)</b></p>	<p><b>Партнерская программа с авиакомпаниями</b></p>
<p><b>Партнерская программа с метрополитеном: используйте чип, находящийся на Вашей карте, с выгодой – оплатите картой 30 поездок на метро и получите 1 поездку бесплатно</b></p>	<p><b>Партнерская программа с метрополитеном</b></p>
<p><b>Партнерская программа с модными журналами/клубами: получите подписку по льготному тарифу, получайте приглашения на эксклюзивные мероприятия (например, кинопремьеры или приглашения на предварительный показ в модных магазинах)</b></p>	<p><b>Партнерская программа с модными журналами/клубами</b></p>

# Кредитные карты:

## бонусных программ и программ лояльности



Оценки по MaxDiff анализу



 Значительно выше/ ниже по сравнению с др. сегментами

\* - привлекательность выше среднего для всех программ. Среднее = 11.1

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

*«Многие стали пессимистами, финансируя оптимистов»*



# Выводы: сегменты Sub Prime и Mass Market **VISA**

- Основным барьером принятия предложения оформить кредитную карту является **отсутствие потребности**. Представители сегмента **Mass Market** также отметили сложность процедуры оформления карты;
- Уровень намерения оформить карту в будущем достаточно ограничен – **только каждый четвертый рассматривает такую возможность**;
- Основными драйверы получения кредитной карты:
  - удобство, отсутствие сбережений и вероятность непредвиденных расходов.
  - многоцелевое использование привлекает сегмент **Mass Market**.
- Ключевые барьеры принятия предложения оформить кредитную карту:
  - отсутствие потребности и нежелание жить в кредит.

# Выводы: сегмент Affluent



- Ключевым барьером для оформления кредитной карты является отсутствие потребности в кредите или использование других источников займа средств.
- Уровень намерения оформить кредитную карту в будущем достаточно высокий – около **50%** респондентов выразили такое намерение.
- **Основные драйверы пользования кредитной картой:**
  - удобство использования, недостаточность сбережений и вероятность непредвиденных расходов

а также

  - экономия времени при получении, возможность оплачивать покупки через Интернет, бронировать отели, автомобили, планировать текущие расходы.
- **Основные барьеры принятия предложения:**
  - отсутствие необходимости / достаточное количество средств /хорошая заработная плата
  - нежелание жить в кредит

## **И в заключение:**

***«Если бы получить кредит в банке было так просто, как утверждает реклама, никто бы не грабил банки»***



Спасибо!

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of two overlapping, curved shapes. The top shape is orange and the bottom shape is blue, both pointing towards the center of the slide.

**Сергей Коптик**  
*глава департамента  
карточных продуктов Visa  
для физических лиц,  
СНГ и Юго-Восточная Европа*  
**[skoptik@visa.com](mailto:skoptik@visa.com)**