

Карточный портфель клиента: критерии формирования

Екатерина Семерикова, руководитель
направления исследований

Егор Кривошея, руководитель
направления исследования

Илья Коновалов, исследователь

Центр исследования финансовых
технологий и цифровой экономики
СКОЛКОВО-РЭШ



Содержание

РЕЗЮМЕ ДЛЯ ПРАКТИКОВ	4
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	7
ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	9
МЕТОДОЛОГИЯ	15
КАРТОЧНЫЙ ПОРТФЕЛЬ КЛИЕНТА: АССОРТИМЕНТ И КРИТЕРИИ ВЫБОРА	17
КАРТА СБЕРА: ПРИЧИНЫ ПОВСЕМЕСТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ	40
МПС vs НПС: ЗНАНИЕ, ОТНОШЕНИЕ, ВОСПРИЯТИЕ	52
МПС vs НПС: ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ	65
ПРИЛОЖЕНИЕ	73

Введение

Рынок безналичных розничных платежей является одной из наиболее активно развивающихся областей финансовых услуг. Россия занимает лидирующие позиции на глобальном рынке по проникновению финансовых технологий, особенно платежных инноваций. Потребители стандартно называют такие выгоды от использования безналичных платежей, как удобство и скорость, безопасность, а также финансовые выгоды, благодаря различным программам лояльности. Однако с развитием рынка усложняется и поведение клиентов.

Данное качественное исследование – второй этап исследовательского проекта Центра исследования финансовых технологий и цифровой экономики СКОЛКОВО-РЭШ, направленного на изучение новых потребительских привычек в использовании платежных инструментов, таких как критериев их выбора, а также определения стратегий в их использовании. Отчет состоит из двух частей. Данный отчет представляет результаты первой части, которая проводилась в декабре 2021 года.

Часть 1 посвящена изучению ассортимента карточного портфеля клиента, а также критериям его составления и стратегиям использования. В последнее время клиенты, особенно продвинутые в использовании безналичных платежных инструментов начинают использовать стратегию mix & match для получения наибольшей выгоды от карт. Эта часть объясняет, для чего, почему и как, те или иные инструменты используются в конкретных ситуациях. Что делают карту top-of-wallet для клиентов в России? Несмотря на уход международных платежных систем из России, клиенты продолжают ими пользоваться. Так что же влияет на выбор той или иной карты? Данная часть выделяет различные стратегии с точки зрения использования основных (тех, карт, по которым происходит наибольшее количество транзакций, платежей или переводов) и дополнительных карт.

РЕЗЮМЕ ДЛЯ ПРАКТИКОВ

Стратегические инсайты

Заинтересованные клиенты начинают формировать портфель карт для получения выгод (рациональных, эмоциональных)

Для сегмента продвинутых клиентов карты имеют целевое назначение

ПС МИР популяризировала знание о платежных системах, но его все еще недостаточно

Развитие ПС МИР повысило спрос на программы лояльности от ПС

Изменения в условиях программ лояльности и переводам, а также раздражающие факторы (плохая поддержка, активные действия мошенников) – причины отказа от карты

Существует запрос на появление агрегаторов по предложениям по программам лояльности от банков и ПС

Рекомендации

- Помощь в оптимизации портфеля карт под конкретные выгоды/подборка оптимального портфеля по заданным параметрам
- Предложение платежных инструментов исходя из состава текущего портфеля

Продвижение и позиционирование платежных продуктов для решения конкретных проблем/целей

Повышение знаний о специфике ПС, построение отличительного положительного имиджа ПС в глазах клиента

Продвижение программ лояльности от ПС и банков в партнерстве с ПС

Не ухудшать условия по программам лояльности/подавать изменения под условием выгоды для клиента (показывать очевидную выгоду и объяснять влияние на благосостояние клиента)

Создание сервисов-агрегаторов для программ лояльности/ популяризация существующих агрегаторов и сервисов сравнения предложений

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цель и задачи исследования

качественное
исследование

Цель исследования:

Изучить сценарии использования карт различных ПС и отношение к картам ПС МИР и международным платежным системам (МПС), а также связанным с ними продуктам и сервисам

Задачи исследования:

- Описать критерии выбора и ассортимент банковских карт среди представителей целевой аудитории
- Определить отношение, знание и восприятие разных платежных систем пользователями платежных карт
- Описать ситуации и особенности использования банковских карт разных платежных систем

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Основные выводы: выбор карты

Ключевые источники информации, а также критерии выбора схожи вне зависимости от индивидуальных характеристик клиента

- Ключевые **источники** информации о новых банковских картах: **реклама** в интернете/на сайте или в приложении банка и **рекомендации** друзей / родственников/коллег
- **Реклама** – наиболее часто называемая **первая стадия** в процессе принятия решения об открытии новой платежной карты
- При этом часто платежные карты открываются во время **кросс-продаж** других банковских продуктов (напр., ипотека, кредиты, инвестиционные счета)

Ключевые критерии выбора карты:

- **Бесплатное** (или условно бесплатное) **обслуживание** = базовый фактор
- **Выгодная система кешбэка** (на нужные категории, желательно – рублями)
- **Отсутствие комиссий** за переводы

Дополнительные критерии: возможность платежа в других странах или в зарубежных онлайн-магазинах, **подписки** на **зарубежные** цифровые сервисы

Ключевые причины переключения / закрытия карты:

- **Изменение программы лояльности** (поиск более выгодных условий)
- **Платное обслуживание карты**
- **Изменение условий по снятию/ переводам/ комиссиям и тарифам**

Основные выводы: бонусы и кешбэки

Группа с доминантной платежной стратегией «поиск финансовой выгоды» наиболее требовательна, при этом наименее лояльна

- **Формирование портфеля карт** на все случаи жизни – стратегия для тех, кто ищет **максимальную выгоду**
- Для таких клиентов **программа лояльности – повод сменить банк** или открыть новую карту другой ПС. Для всех остальных – приятный бонус
- ПС МИР удалось вывести **осведомленность о программах лояльности от ПС на новый уровень**: теперь потребители из разных доходных групп просят открыть конкретную ПС для получения финансовой выгоды (особенно скидки на проезд)
- **Карты** для некоторых респондентов **«имеют собственное предназначение»**, например, только для переводов или платежей в определенных магазинах/категориях товаров
- Из-за того, что **открыть** новую карту **легко**, осведомленные пользователи считают, что им **необходимо иметь как минимум по одной карте каждой ПС**, чтобы получать выгоды:
 - **МПС** ассоциируются с **покупками за рубежом** (онлайн и офлайн),
 - **МИР** – для получения **кешбэка в России** (напр., транспорт)

Основные выводы: отношение к СБЕРу

Карта СБЕРа
удобна, потому что
«есть у всех»

- Благодаря своему **историческому наследию**, считается, что **карта СБЕРа есть почти у каждого**. Многие перевыпускают ее уже на протяжении 10+ лет
- **Всплеск** распространенности дали **удобные онлайн-переводы, приложение банка, широкая сеть банкоматов**, а также привлекательные предложения для клиентов по **кредитам**. Когда некоторые клиенты узнали про СБП, они перестали использовать СБЕР настолько активно
- Многих **заинтересованных** клиентов **раздражает программа лояльности «Спасибо»** из-за того, что она ограничена в использовании сетью партнеров. Для них СБЕР перестает быть основной картой
- Для тех, кто **не заинтересован** в платежных продуктах и/или активно использует партнеров, **«Спасибо» является внезапным приятным бонусом** во время оплаты
- К прочим **причинам ухода от СБЕРа** относятся: постоянные **звонки мошенников**, **лимиты на переводы**, неудовлетворительное решение клиентских проблем, негативное отношение к бренду

Основные выводы: МПС vs ПС МИР

У держателей карт нет единого понимания, что такое платежные системы и чем они отличаются, кроме того, что МИР – российский аналог МПС

- Ни знакомые, ни сотрудники банка, по словам респондентов, чаще всего **не рекомендуют** открыть карту какой-то **конкретной ПС**
- При этом, есть те, кто **сознательно просит открыть карту** определенной ПС из-за личных предпочтений:
 - больше **наслышаны** о какой-то ПС
 - считают наиболее **надежной**
 - нравится **бренд**
 - **выгоды** в виде бонусов, скидок, оплаты за границей или кешбэка
- **ПС МИР** обладает наиболее ярким и **противоречивым имиджем** среди ПС
- **Негативные атрибуты имиджа ПС МИР** связаны с **ограничениями системы**: при оплате в ряде магазинов, зарубежной оплате и снятии наличных средств за границей. В восприятии части аудитории карту нельзя привязать к телефону (NFC). Для многих ПС МИР кажется навязанной (в том числе, в рамках зарплатного проекта)
- Те, у кого карта **ПС МИР – основная карта**, относятся к ней **лояльно**. **Нерегулярные пользователи** знают о выгодах, но **недостатки** для них **перевешивают** преимущества
- Представители ЦА чаще всего считают, что **между МПС (VISA, mastercard) нет никакой разницы** и чаще всего выбор какой-то ПС происходит по решению банка или из-за эмоциональной привязанности к бренду

Основные выводы: программы лояльности от ПС

Представители ЦА, как правило, не знают о программах лояльности от МПС (даже владельцы премиальных карт). Зато многие знают про бонусы от ПС МИР

- В основном программы лояльности ассоциируются с банками
- Программа лояльности «Привет, МИР» неизвестна почти никому. Респонденты **практически ничего не могли рассказать о ней** вне зависимости от ЦА.
- Высоким уровнем знания обладает программа «Туристический кешбэк» от ПС МИР
- Из возможных **улучшений платежных продуктов** представители ЦА называли:
 - кешбэк для **культурных мероприятий**
 - **акции и скидки на транспорт** (особенно представители ЦА из регионов, где акция по карте ПС МИР закончилась).
 - **агрегатора**, который бы позволял сравнивать ПС по ряду параметров и действующим акциям

МЕТОДОЛОГИЯ

Методология

2 этап:

качественное
исследование

Период: 25.10-12.11.2021

Метод: Глубинные интервью
(онлайн)

География: Москва,
Екатеринбург, Новосибирск,
Нижний Новгород,
Челябинск

Выборка: 39 человек

ЦА:

Возраст: **22-25; 26-35; 36-45; 46-60**

Доход: **до 80 тыс., от 80 тыс., от 200 тыс.**
(Москва); **до 60 тыс., от 60 тыс.** (регионы)

*Наличие банковских карт разных
платежных систем:*

- **ЦА1 - Держатели** карты **МИР**, использующие ее в качестве **основной** банковской карты (оплачивают картой МИР товары и услуги чаще, чем другими картами или наличными);
- **ЦА2 - Держатели** карты **МИР**, не использующие ее или **использующие редко** (реже, чем карты других платежных систем);
- **ЦА3 - Держатели** карт **МПС**, у которых карта **МИР отсутствует**.

КАРТОЧНЫЙ ПОРТФЕЛЬ КЛИЕНТА: АССОРТИМЕНТ И КРИТЕРИИ ВЫБОРА

Многие представители ЦА, вне зависимости от возраста и дохода, оплачивают практически все покупки банковской картой

Представители ЦА **стараяются минимизировать ситуации оплаты наличными деньгами.**

Однако предпочитают наличный расчет в случаях, когда оплата картой **неудобна, невозможна или небезопасна:**

- оплату на рынке / в фермерских ларьках (когда не доверяют продавцам)
- оплата в транспорте, салонах красоты / других услугах (когда нет возможности оплатить картой)
- чаевые в кафе / ресторане
- платежи за границей («так привычнее, не надо переживать»)
- оплата товаров, купленных «с рук» (Авито)

Некоторые получают наличные в качестве оплаты за дополнительную трудовую деятельность и **чаще сразу кладут ее на карту**



В основном это ситуация, когда расчет по концерту нам дается с оплаченных билетов, это наличные. Но все равно чаще всего я дохожу до банкомата ближайшего и закидываю на одну из карт.

*ЦАз (нет карты МИР)
Новосибирск, мужчина, 26, доход от 60 тыс.*

Клиенты начинают формировать портфель платежных карт

В портфеле пользователей банковских карт, как правило, представлено 3-4 банковские карты. В активном использовании – 1-2 карты.

Среди **более молодой и осведомленной** аудитории с **высоким доходом** карточный **портфель** может включать **до 7-9 карт**, из которых 3-4 – в активном использовании для получения максимальной выгоды.

Представители ЦА, как правило, называют банки:

Основная карта



Дополнительная карта



Ключевые источники информации о новых банковских картах: реклама в интернете/на сайте или в приложении банка и рекомендации друзей/родственников/коллег

1) Интернет:

- официальные сайты банков (вызывают доверие у всех групп)
- информация от банка в личном кабинете/приложении
- выдача поисковой системы Яндекс/Google
- сайты-агрегаторы (Banki.ru, Sravni.ru)
- реклама (баннеры/реклама в социальных сетях, в том числе реклама блогеров и интеграции)
- Telegram-каналы (финансово «продвинутая», грамотная аудитория. Например – дайджест Блог банкира)

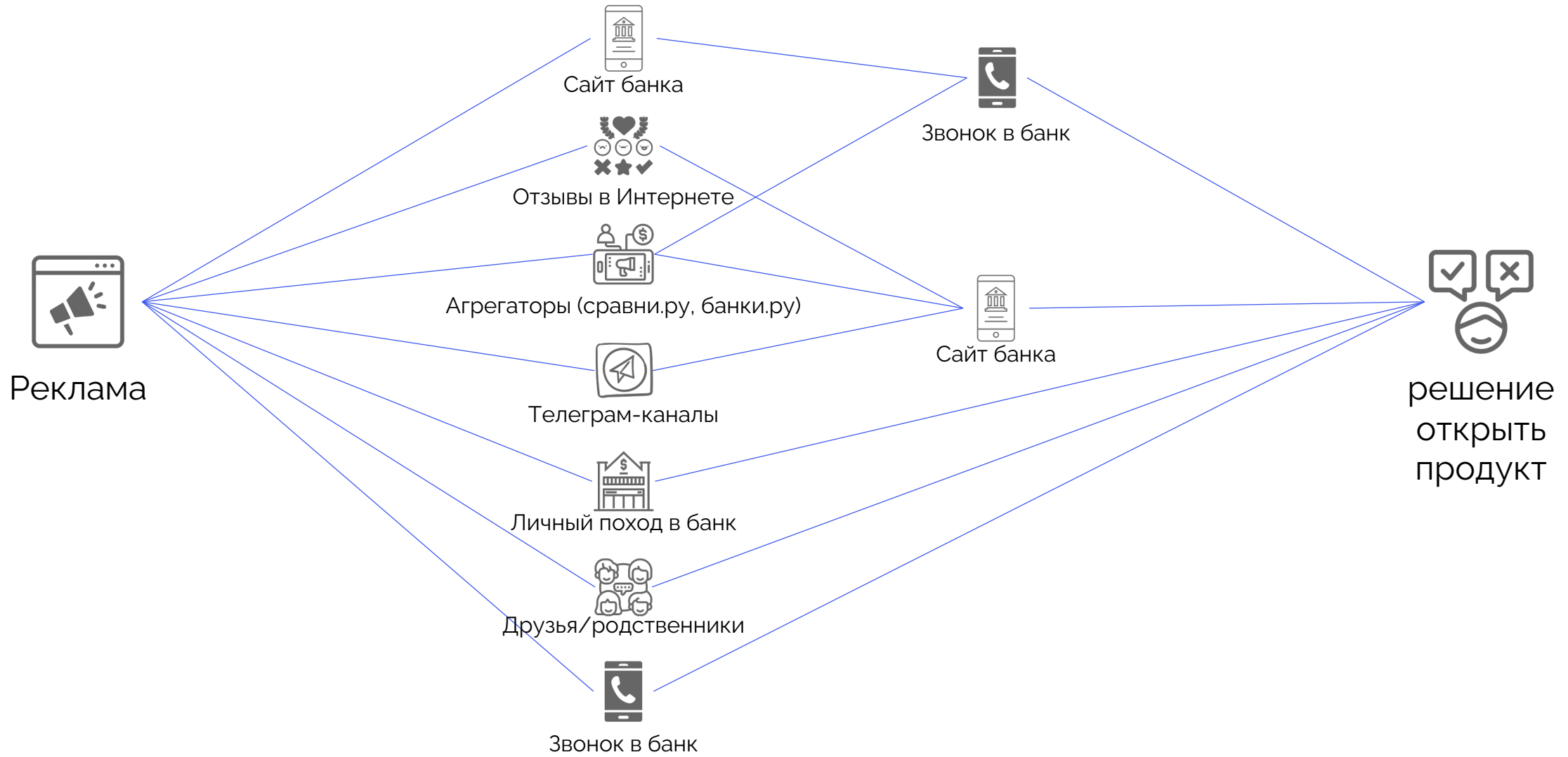
2) Рекомендации друзей/знакомых

- Как правило, по **рекомендации** чаще всего открывают карты в Тинькофф Банке
- Старшая аудитория ориентируется на опыт и рекомендации более финансово «продвинутых» родственников

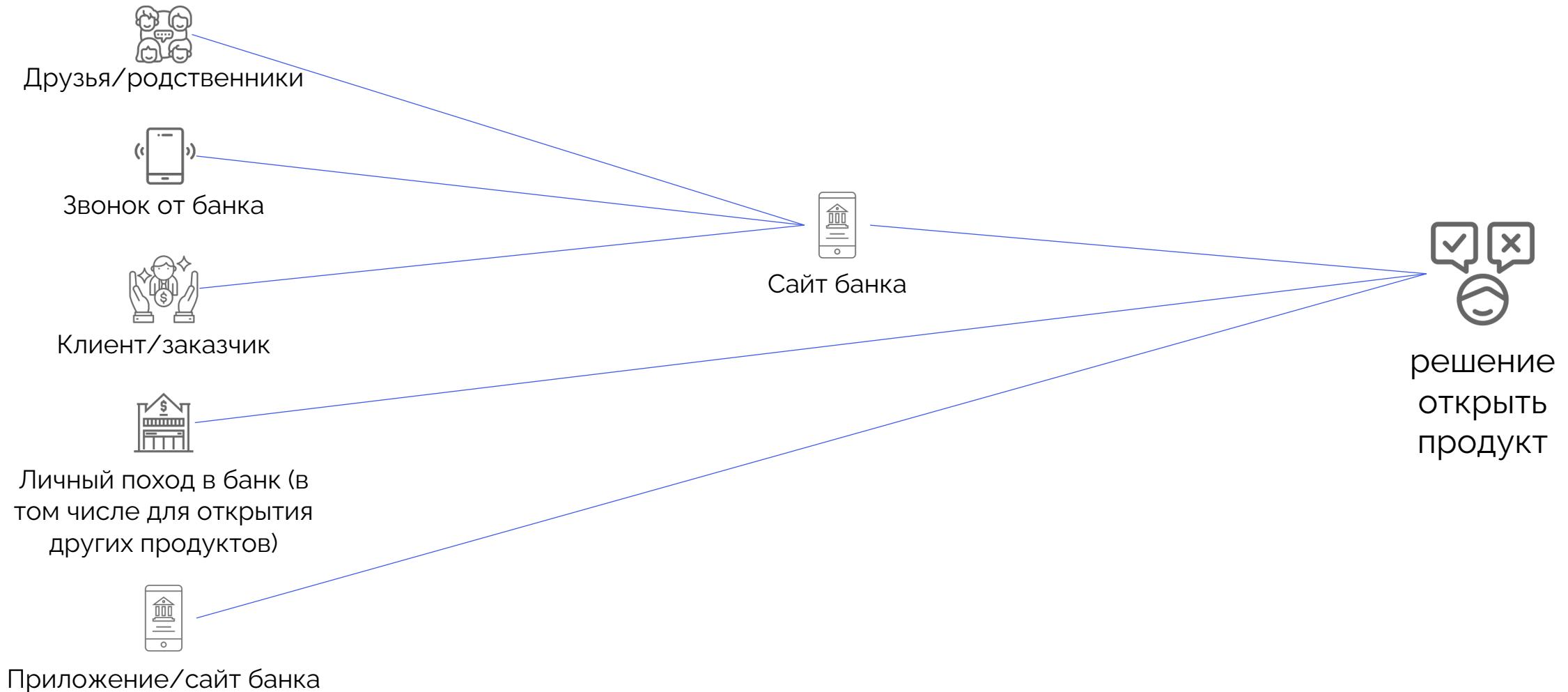
3) Прочее: реклама на ТВ, личное посещение отделения

- На представителей старшей **возрастной** аудитории (46-60 лет) чаще влияет **реклама на ТВ**
- Для части аудитории **обязательной точкой контакта является визит в офис**: они любят общаться лично с сотрудниками и рады, когда те решают их проблемы/ рассказывают о новых продуктах. Им легче делегировать выбор на специалиста

Реклама – наиболее часто называемая первая стадия в процессе принятия решения об открытии новой платежной карты



Среди прочих названных стимулов для рассмотрения новой карты: друзья и родственники, удобство для клиента/заказчика, приложение/звонок от банка, личный поход в банк





Обычно я захожу на сайт этого банка и читаю условия каждой карты. Но, в случае, если у меня есть сомнения - вот недавно я хотел понять, у кого выгоднее условия: у Tinkoff или у ВТБ по кешбэку, то пользовался такими сервисами [для сравнения] карт как «Банки.ру» и «Сравни.ру»

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, мужчина, 22, доход от 200 тыс.*



Ну, основную информацию я получаю уже сидя напротив специалиста банка. Мне нравится общаться с людьми, мне зачастую бывает лень что-то гуглить, что-то искать, мне проще и понятнее поговорить со специалистом, потому что он скажет емко, а не то, что где-то будет написано много всякого текста. Вот как-то так

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Нижний Новгород, женщина, 32, доход до 60 тыс.*



...Сайты банков, конечно. Ну, все равно на сайте банка есть больше информации. Она точно релевантная, чем где-то, в каких-то сайтах – агрегаторах. Ну, в общем, я склонна доверять именно сайтам банков

*ЦА3 (нет карты МИР)
Екатеринбург, женщина, 30, доход до 60 тыс.*



...Натыкаюсь, например, на рекламу в каком-то мессенджере. Чаще всего ВКонтакте, в Instagram. Там, какие-то выгодные условия [указаны]. Выскакивает реклама, и я заказываю

*ЦА3 (нет карты МИР)
Нижний Новгород, женщина, 23, доход до 60 тыс.*

Осознанность выбора характеристик карты, а также сценариев ее использования зависит от уровня заинтересованности и инертности клиента



При низком уровне:

- карта перевыпускается с тех самых времен, когда она была впервые получена.
- основной картой является зарплатная/социальная карта
- драйвером открытия новой карты является работодатель или получение социальных выплат
- **нет склонности** разбираться в банковских продуктах/искать выгодные продукты
- одна карта используется для всего
- более **инертные**



При высоком уровне:

- карты подбираются для получения выгод..
- основной карты либо нет, либо самая выгодная для использования
- есть несколько карт, каждая имеет свой **сценарий использования**
- открытие карты – **личная инициатива**
- при появлении «вынужденной» карты (напр., зарплатный проект, социальные выплаты), она входит в портфель с одной целью – получить деньги, которые затем переводятся на «удобную(-ые)» карту(-ы)
- **есть склонность** разбираться в банковских продуктах/искать выгодные продукты
- более **проактивные**

Основными драйверами осознанного выбора являются кешбэки

К ключевым драйверам открытия карты относятся:

- **Выгодные условия по программе лояльности от банка** (кешбэк, остаток по счету)
- **Социальные выплаты** (пенсия/стипендия)
- **Временные акции** (скидка на оплату транспорта, туристический кешбэк, единоразовые бонусы/промо-условия при открытии карты)
- Выпуск карты для **специальных целей**, связанные с другими банковскими продуктами (оплата ипотеки/кредита/инвестиционный счет).
- **Срок беспроцентного** использования заемных средств (для кредитных карт)
- **Поездки за границу** (снятие валюты без комиссии, выгодная конвертация)



...Это была карта Альфа-Банка, кобрендинговая, с Яндексом, Яндекс Плюс. И, собственно, открылась она по той же логике - из-за хорошей программы лояльности. Собственно, из-за того она дает большие проценты кешбэка на сервисы Яндекса, Яндекс.Такси, Яндекс.Маркет

ЦАЗ (нет карты МИР)

Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.

Карты для заинтересованных респондентов «имеют собственное предназначение»

Формирование портфеля карт на все случаи жизни – стратегия для тех, кто ищет максимальную выгоду

- **Переводы** и получение переводов средств (знакомые/родственники/клиенты)
- **Покупка** отдельных категорий товаров для получения кешбэка
- **Оплата в интернете:**
 - **Привязанные** карты для **подписок**
 - **Привязанные** карты для оплаты на **маркетплейсах**
 - **Единоразовая** оплата в **интернет-магазинах**
- **Путешествия** за границу
- **Вывод средств** с индивидуального инвестиционного счета (ИИС)
- **Накопительные** счета и депозиты
- Сохранение **сбережений** («спрятать деньги от себя»)
- Оплата **ипотеки**
- **Снятие наличных**
- **Социальные** выплаты
- Получение **больничного**
- **Алименты**



Выбор рублем. Ты выбираешь то, что тебе выгодно. Если тебе выгодно, ты будешь выбирать эту карту. Тем более, когда есть все платежные системы, ты выбираешь ту карту, которой выгодно тебе оплатить. Для этого все и борются за потребителей, за клиентов.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс*



Ну, карт у меня много. Я бы даже сказал, очень много. Потому, что все карты имеют свое собственное предназначение, так как деньги я в основном храню только на вкладе и при необходимости совершить какую-то покупку, перечисляю на карту, на одну из карт деньги. Ну, на одной из них, конечно «мелочевка», тысячи три, четыре, на случай, если надо какую-то быструю покупку совершить. А если, допустим, хочу, потратить больше десяти, пятнадцати тысяч, то, перевожу их с вклада. Ну и, соответственно, другие карты, которые, допустим, открыты в Сбербанке. Их там, по-моему, четыре. Да четыре штуки и каждая нацелена на свое определенное действие. То есть, одна на подписки, другая на оплату магазины и третья на другие, так сказать, находиться, допустим, в магазине, в интернет-магазине, в смысле. И когда, когда даю свои реквизиты, кому-то. То есть последние три цифры и лицевую сторону. Грубо говоря, чтобы была возможность не лишиться этих денег, которые на ней находятся.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 22, доход от 200 тыс.



Ну, Тинькофф мне для определенных целей нужен, поэтому от него я не откажусь, да, и буду искать, наоборот, там где-то бонусы, там в зарубежных поездках...Сбербанк mastercard – она тоже для определенных транзакций требуется, ну, и опять же такой момент, что бывает необходимость там, в ежемесячном снятии, большой суммы денег, а одна карта этого не обеспечит, всегда есть вторая, как палочка вырубалочка, то есть можно снять, так скажем со второй, это я говорю, чтобы не заказывать так скажем в банк сумму определенную.

ЦА1 (карта МИР – основная), Новосибирск, мужчина, 43, доход от 60 тыс.



Конечно, бывает такое, что вот я перевожу с ВТБ на Сбербанк, вот. Это, например, когда я хочу, чтоб я не потратила, допустим, эту сумму. Я такая прячу от себя ее, вот.

ЦА1 (карта МИР – основная), Новосибирск, женщина, 23, доход от 60 тыс.

Ключевые критерии выбора новой банковской карты являются общими для всех целевых групп

*Называются всеми/
в первую очередь*

- **Бесплатное (или условно бесплатное) обслуживание = базовый фактор**, отсутствие которого вызывает неудовлетворенность
- **Выгодная система кэшбеков (на нужные категории, желательно – рублями)**
- **Отсутствие комиссий за переводы**

*Называются не
всеми/в качестве
дополнительных
критериев*

- Условия по накопительным продуктам (% вклада/накопительного счета/% на остаток по счету)
- Комфортные лимиты снятия/переводов в месяц (более важно для части высокодоходной аудитории)
- Удобство приложения и службы поддержки банка
- Период беспроцентного обслуживания (для держателей кредитной карты)
- Доступность банкоматов (широта сети/удобство)



Программа лояльности – [это] скорее, какая-то дополнительная функция, нежели основная. Поэтому я вряд ли задумаюсь о смене [карты], потому что в любом случае у остальных примерно все то же самое. Именно такой, критической, разницы нет!>>

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, мужчина, 22, доход от 200 тыс.*



Важно количество - сумма без процентов, которую можно переводить. Там лимит [если] есть определенный и обслуживание карты. Вторично вот кешбэк

*ЦА3 (нет карты МИР)
Новосибирск, мужчина, 26, доход от 60 тыс.*



...Ну, критерий - бесплатное годовое обслуживание, я бы все равно на первое место поставила. Лояльность и всякие бонусы, наверное, поставила, ну, место на третье, где-то так примерно

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Екатеринбург, женщина, 33, доход до 60 тыс.*



Должно быть очень удобное приложение, где все интуитивно понятно. Ну, не знаю, что еще... В принципе все, наверно. У Тинькофф еще классный кешбэк

*ЦА3 (нет карты МИР)
Челябинск, женщина, 23, доход от 60 тыс.*

Часть аудитории, при обсуждении критериев выбора, спонтанно говорит о важности принятия карты в других странах

Мультивалютность называется точно (напр., возможность снять с карты сумму в любой валюте за границей с минимальной потерей в конвертации).

При беседе о ПС МИР упоминают о проблеме принятия карты данной ПС вне России.



Вот, наверное, в Турцию когда летал, и там VISA приветствовалась. Там небольшой процент снятия наличных был. С VISA, со Сбербанка

ЦА3 (нет карты МИР), Челябинск, мужчина, 36, доход от 60 тыс.)



Тинькофф раньше была основная, одно время она у меня была одна единственная, делал с нее все. И за границей снимал с банкомата, там было все удобно

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 46-60, от 80 тыс



Вы понимаете, с ней же никуда не поедешь. Вот закончится, если они перестанут нас рано или поздно баловать кешбэком, я ее и закрою. Нафиг она мне нужна

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, от 200 тыс

Для людей со стратегией «финансовая выгода» программа лояльности – повод сменить банк/открыть карту другой ПС. Для всех остальных – приятный бонус

- Мнение о программе лояльности **варьируются** в зависимости от осведомленности/интереса в платежных продуктах/получения максимальной финансовой выгоды.
- Условия программы лояльности должны быть **очевидно выгодны**. Некоторые потребители мыслят **категориями кэшбека**
- Некоторые потребители включаются в "карточную игру", получая удовольствие от поиска выгоды, охоты за кешбэком.
- Важность кешбэка подмечали пенсионеры, для которых любой «возвращающийся рубль» – прибавка к пенсии.



Вот я ради интереса оформил, и почитал условия, и понял, - что это очень выгодно. Такую карту иметь. Там именно был на покупки с Ozon, был повышенный кэшбек; с обычных покупок был 1,5%, а повышенный с покупок именно с Ozon там был 10%... Основное преимущество, что можно товары получать абсолютно бесплатно, за 1 рубль. У меня было очень много покупок за 1 рубль на Ozon.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Нижний Новгород, мужчина, 22, доход до 60 тыс.



В данный момент – да, при ограниченных, так скажем, доходах, то есть пенсии у нас растут не теми темпами, как нам декларируют с экранов телевизоров. Поэтому всевозможные, вот, эти кэшбеки, плюсы, проценты на остаток средств - это в общем-то очень важно сейчас. Наверное, самое главное, на что сейчас смотришь - какой кэшбек на какие категории

*ЦА1(карта МИР основная)
Нижний Новгород, мужчина, 58, доход до 60 тыс.*



Ну, смотрите, либо появление какой-то карты, где крутые условия, связанные с ... Ну давайте либо процент на остаток очень большой, сильно выше рынка. Ну не знаю, сейчас 6–7 процент на остаток как бы хороший. Но если кто-то предложит какую-нибудь акцию под 10, то я очень со спокойной душой сразу же открою и положу под максимальный лимит туда часть денег. Потому что чего такой момент упускать. А второе - это кэшбек. Если программа лояльности будет предусматривать какой-то хороший кэшбек, в категориях, которые для меня действительно являются постоянными, базовыми, постоянно трачу большие деньги. Почему бы не сэкономить пару тысяч в месяц, нажав три клика, сфотографировавшись с курьером. Ну вот, наверное, два основных мотиватора. Ну либо я задумаюсь о смене карты если по моей карте сильно ухудшились условия, то вот это будет повод подумать о новой.

ЦА3 (нет карты МИР), Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.



Так, я открыл ее для социальных выплат, и потом она у меня вот уже стала, да, открыл я ее для социальных выплат карта МИР получается Сбербанк и потом она у меня стала как основной, потому что там выявил для себя более выгодные кэшбек, и все такое, то есть по заправкам, там выгоднее мне стало. Я заправляюсь Газпром, а Газпром там вот он, сейчас точно не помню, но вроде он 10% предоставляет, потому что там еще есть партнерские заправки. Вот, я больше заправляюсь на Газпроме и вот. Предоставляет выгодный кэшбек, потом, покупки на Wildberries, да, вот все, что по Миру, они, там гораздо выгоднее кэшбек, получается

ЦА1 (карта МИР – основная), Новосибирск, мужчина, 43, доход от 60 тыс.



Вот, 1,2,3 [про % кэшбека] это мне кажется, уже как обязаловка что ли уже такая, что если у тебя этого нет, тогда что за банк ты такой вообще.

ЦА1 (карта МИР – основная), Новосибирск, мужчина, 43, доход от 60 тыс.

Диверсификация карточного портфеля происходит в том числе за счет владения различными ПС

Из-за легкости открыть новую карту, заинтересованные пользователи считают, что им **необходимо иметь как минимум по одной карте каждой ПС**, чтобы получать выгоды.

Выгоды от МПС = дополнительные возможности:

- подписаться на зарубежные цифровые сервисы (Spotify)
- покупать на глобальных маркетплейсах (Asos)
- расплачиваться в путешествиях
- получать скидки на услуги (напр., билеты в кино; называются в единичных случаях)

Выгода от ПС МИР:

- кешбэк (в основном на общественный транспорт и туристический на поездки по России)
- получение соц. выплат (обязательно)
- скорость зачисления некоторых платежей (напр., больничного)

Некоторые не называют конкретных выгод, но **имеют карты различных ПС «на всякий случай»**



Начну с тех которые реже. Тинькофф – я плачу в зависимости от того какая у них (у них 3 категории повышенного кэшбека в месяц), ну например – аптеки, ресторан, транспорт общественный, в таком случае в этом месяце, плачу Тинькофф. Картой МИР, плачу в тех случаях, когда от платежной системы МИР, идет выгода, сейчас у нас в метро, сейчас и все. Было как-то и платные дороги, было как-то Озон, сейчас только метро и ничего больше. А для повседневных покупок – везде Райффайзен [так как 1,5% кэшбек – самый высокий на все 1,5% - живыми деньгами, без всяких условий, без всяких нижних порогов, сколько в месяц потратил, по-честному тебе 1,5% тебе посчитали, в начале следующего месяца. они у тебя на счет упали, в рублях и копейках.], начиная от канцтоваров и продукты. Ну и заправки - Открытием.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 46-60, доход от 80 тыс.



А соответственно, если меня спросят, то сейчас я бы добавил в свою коллекцию карту МИР, из-за того, что у меня ее нет, ну, так, чисто диверсификация.

ЦА3 (нет карты МИР), Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.



Ну, потому что, как бы давно она эта платежная система, плюс mastercard у меня уже есть зарплатная карта ВТБ и Райффайзен, поэтому я выбрала VISA, чтобы как бы вот весь набор платежных систем был. То есть, только так.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс.

Опрошенные респонденты не видят сильной выгоды в использовании премиальных карт

- Бонусы премиального обслуживания в первую очередь **ассоциируются с банком-эмитентом** и путешествиями
- Бонусы от платежных систем особенно ассоциируются с зарубежными поездками, поэтому снизили свою важность в связи **с пандемией и ограничением путешествий**
- Стоимость обслуживания воспринимается как **завышенная и неоправданная**



Мне вот сложно сказать. Ну вот, допустим, эта карта Райффайзенбанка Visa, где я VIP-клиент и у меня есть где-то в недрах Райффайзенбанка какой-то персональный менеджер. Вот я не знаю, это банк представляет привилегии или платежная система.

ЦА3 (нет карты МИР), Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.



Вы понимаете, что платежная система, она может обладать какими-то преимуществами. Но все равно мы должны смотреть на банк, который эмитировал эту карту

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.

Опрошенные респонденты не видят сильной выгоды в использовании премиальных карт

Основные **драйверы** открытия премиальных карт:

- **зарплатный** проект
- выгодные условия по **кредитованию**
- **имидж**

Основные **преимущества** владения премиальной картой:

- **большой лимит покупок** (кредитная карта)
- **повышенный кешбэк**
- **повышенный лимит на снятие и перевод средств**
- **доступ к бизнес-залам**
- **бонусы при бронировании** гостиниц за рубежом
- **страховка** при выезде за границу



«Услышала, что премиальная карта, какие-то условия. Что именно она премиальная, конечно меня заманили эти слова, и выпустила ее».

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс



Слушаете, ну вот зарплатная в Райффайзенбанке, она премиальная. Персонально я бы вряд ли стал ее себе открывать. Ну и там преимущества, которыми я там пользуюсь, это страховка. Но опять же, с 2020 года сложно воспользоваться этим преимуществом, честно скажу. Да и собственно всякие штуки типа персональных менеджеров, мне кажется, такое сомнительное удовольствие. Ну не знаю, зачем мне в банке нужен человек, специально обученный, которому я буду звонить? Ну зачем?...Ну еще, пользуюсь, это опять же связано с путешествиями – проход в бизнес-зал. Ну вот это прикольно. Собственно, по России все равно периодически летаю, то это хорошо. Но специально из-за этого обращаться к премиальной карте я бы не стал. А прикольные премиальные карты есть еще у Открытия, в плане того, что есть единый большой кешбэк на все, это когда у тебя больше 4 миллионов. Вот это вот хорошая программа, но я не считаю себя настолько богатым, чтобы хранить в этом банке 4 миллиона рублей. И причем, если я правильно помню, остаток по брокерскому счету не учитывается и это их нужно хранить мертвым грузом на счету. Поэтому сомнительно.

ЦА3 (нет карты МИР), Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.



... Хотя у меня была Visa Gold, Visa Platinum, но никаких плюшек я от этого вообще не получала. Вот, две карты у меня сейчас премиальных. Вообще ни в чем [не вижу разницы в сравнении с не премиальной]. Я не вижу никаких отличий, в дизайне и не более того. Я помню, что раньше, за границей [была выгода от программ лояльности]. Вот за границей там есть такие вещи, у нас в стране, мне кажется такого нет или это мимо меня проходит. Да. Вот отели. В былые-то хорошие времена, когда и евро стоил 40 рублей, covid не было. /смеется/. В те прекрасные времена, я помню, что, когда я плачу.... Почему я постоянно с Mastercard, потому что были какие-то плюшки за границей при бронировании отелей, машин и т.д. Что-то там было такое. Скидки, мне кажется. Цена по карте премиальной была ниже в отеле. Мне кажется в Голландии особенно. Может я путаю конечно. Давно это было.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.

Часть представителей ЦА не закрывает карты, которые не используют (при условии бесплатного обслуживания)

Ситуации **переключения/закрытия карты** связаны с определенными причинами:

- **Изменение программы лояльности** (поиск более выгодных условий)
- **Платное обслуживание карты**
- **Изменение условий по снятию/переводам/комиссии**
- Неудовлетворенность обслуживанием (плохое решение проблем/навязчивость колл-центра)
- Отсутствие/неудобство ЛК банка в смартфоне/на компьютере
- Кредитная карта – отсутствие необходимости/соблазн использования заемных средств
- Действия мошенников/частые звонки мошенников
- Отсутствие необходимости (завершение обучения в институте, смена работы)



Ну, потому что какие-то программы закрывались, да, то есть были какие-то бонусы, потом они исчезали, я закрывала карту

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс.



Когда в метро была возможность, чтобы там на 10 рублей дешевле было, что-то такое там, или на 20 рублей дешевле, я не помню. Вот, эта акция длилась полгода где-то, я на работу ездила как раз, и у меня это было выгодно. То есть, я там платила типа не 50 рублей, а 40, что ли, ну, что-то такое. Вот, потом эта акция закончилась, я карточку закрыла. [Про карту МИР]

ЦА3 (нет карты МИР, Москва, женщина, 25, доход до 80 тыс.

Спектр использования карт: 2 полярных сегмента

Консерваторы

- Не более 2-3 карт в портфеле (1-2 – в активном использовании)
- В качестве основной карты выбирают 3П карту/карту для социальных выплат
- Не ориентируются на кешбэк и программы лояльности, не склонны менять банк
- Не заинтересованы в изучении финансовых услуг/пользуются базовыми банковскими продуктами («это не нужно»)

Продвинутые искатели

- 4+ карт в ассортименте
- Хорошо ориентируются и заинтересованы в изучении в банковских продуктах
- Представлена высокодоходная аудитория, молодые/средний возраст
- Легко меняют банки, в поисках оптимальных условий по каждому продукту. Ориентируются на кешбэк, процент по остатку
- Могут подключать кредитные продукты, если это выгодно

КАРТА СБЕРа: ПРИЧИНЫ ПОВСЕМЕСТНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ

Почему карта Сбера есть у 80% населения России?

Онлайн-переводы

СберБанк – первый банк, который ввел **p2p-переводы**. Их начали использовать **для отдачи долгов, переводов родственникам, приема оплаты** за товары и услуги (напр., малый бизнес, покупка товаров с рук)

Несмотря на то, что появилась СБП, многие:

- **Привыкли** к Сберу
- Не имеют других карт (о причинах - далее)
- Выбирают Сбер из-за **лимитов** по переводам на СБП
- Пользуются Сбером в **дополнение** к другим картам, чтобы получать переводы/платежи, так как Сбер есть у «всех»: клиентов/родственников/друзей



И Сбербанк чисто для переводов, например, на Avito что-то покупать и так далее.

ЦА3 (нет карты МИР)
Челябинск, мужчина, 36, доход от 60 тыс.



Потому что мне Сбербанк не нравится, но когда друзья переводят, я ей пользуюсь.

ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, женщина, 23, доход до 80 тыс



Вот, когда только какие-то переводы идут с карты Сбербанк, когда как бы удобней человеку, то только в таком случае.

ЦА1 (карта МИР – основная)
Новосибирск, женщина, 23, доход от 60 тыс.



И как у всех, есть карта Сбербанка... Для платежей, для переводов. Когда кому-то нужно перевести тебе деньги, а у него есть только этот банк и не может никуда больше переводить. Эпизодически тоже используется.

*ЦА3 (нет карты МИР)
Москва, мужчина, 27,
доход от 200 тыс.*



Просто с сервисом Сбербанка работают, комиссии нет за переводы, и поэтому, соответственно, основные деньги за занятия идут на Сбербанк.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Новосибирск, мужчина, 29,
доход от 60 тыс.*



Бесплатные переводы, это не маловажно до 150 тысяч бесплатно. Я могу ошибаться. Не помню точно число. Все равно большинство использует Сбербанк. В Сбербанке проще.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Челябинск, мужчина, 29,
доход от 60 тыс*



Чаще всего? Скажем так, на прием денег, чаще пользуюсь Сбербанковской картой. При покупках, Альфа картой. Думаю, основная все-таки остается Сбербанк, большинство переводов через Сбербанк идет. Потому что клиентов Сбербанка в России больше...дело в том, что у многих людей старше 35 лет кроме Сбербанка ничего нет. Поэтому с ними всегда платежи проходят через Сбербанк. А вот у людей младше 35, карт много, иногда Сбербанка вообще нет, и в таких случаях приходится специально заводить, чтобы комфортно было совершать платежи

ЦА3 (нет карты МИР), Новосибирск, мужчина, 26, доход от 60 тыс.

Историческое наследие и «она должна быть у всех»

- Карты Сбера – **карты по умолчанию** для большинства россиян с самого начала развития безналичных платежей (напр., получение стипендий/наград со школы/университета, зарплаты, пенсии).
- Многие **продолжают перевыпускать** карты Сбера на протяжении долгих лет.
- В силу **инертности** и дополнительных ограничивающих факторов (напр., закрепление в различных инстанциях) продолжают ей пользоваться в качестве **основной**, даже несмотря на знание более выгодных платежных продуктов.
- Из-за сложившейся **репутации «карта Сбербанка обязательно должна быть в наличии»**, она имеет **распространение абсолютно среди всех слоев населения**.



А до этого Сбербанк открывала, мне тогда лет 14 было, наверное. Просто это банк популярный был.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Челябинск, женщина, 23, доход от 60 тыс.*



Дебетовая карта Сбербанк. Тоже Mastercard. Это такая карта, потому что она нужна, просто нужна.

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.*



[Про карту Сбера] Во-первых, привычка. Во-вторых...у меня эта карта завязана в очень многих инстанциях, мне для того, чтобы карту поменять, мне придётся и в соцзащиту, и в пенсионный...это семь кругов ада пройдёшь... Просто то ли лень какая-то, то ли привычка, которую я из себя вышибить не могу, вот приходят и приходят деньги...приходят и слава богу.

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Нижний Новгород, женщина, 36-45, доход до 60 тыс.*

Почему карта Сбера есть у 80% населения России?

Широкая сеть банкоматов

- Некоторым нравится, что в любой момент времени можно **снять наличные без комиссии**
- При этом такие клиенты чаще **не осведомлены об условиях по снятию с карт других банков** в тех же банкоматах Сбера



Сбербанк, она как бы сама по себе удобная, не закрыл бы, потому что в тех же банкоматах можно спокойно снять наличку почти в любом месте.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Нижний Новгород, мужчина, 22, доход до 60 тыс.

Почему карта Сбера есть у 80% населения России?

Удобное приложение

- Приложение Сбербанка выделяют на фоне других банков (к примеру, ВТБ), отмечая, что оно **интуитивное для понимания**, а его **использование удобно** и **приносит удовольствие**
- Для некоторых это является **мотиватором использовать другие продукты банка**, открывая их в мобильном приложении, а также **сервисы** расширенной **экосистемы** (к примеру, Сбермаркет)



Я просто перевожу деньги на Сбербанк, наверное, из-за того, что мне нравится приложение у Сбербанка...Нравится мне, кстати, в Сбербанке мобильный банк, очень удобный, не замороченный такой.

ЦАЗ (нет карты МИР), Москва, женщина, 35, доход от 80 тыс.

Почему карта Сбера есть у 80% населения России?

Условия по кредитным картам

Среди всех респондентов чаще выделялись именно кредитные карты Сбера из-за **долгого беспроцентного периода** и **доступного лимита**



Тем летом, Сбербанк прислал пуш или смс, предложил мне кредитку Мастер карт голд, кредитный лимит, там 120000, полностью бесплатный выпуск, бесплатное обслуживание навсегда, уведомления все бесплатные. Я зашел, почитал и действительно (не помню, правда, где). Все почитал, да. Да, действительно это так, в приложении значит согласился с выпуском. Буквально 3-4 дня пришло мне сообщение о том, что могу забрать.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 46-60, доход от 80 тыс.



Ну, вот больше всего я опирался на беспроцентный период. У Сбербанка был 4 месяца для своих клиентов. А как раз уже «Мир» карта есть и Visa Сбербанк. И поэтому для своих клиентов, там было 4 месяца без процентов.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Нижний Новгород, мужчина, 22, доход до 60 тыс.

«СПАСИБО» имеет наиболее полярные отзывы в отличие от всех остальных программ лояльности



неосведомленные
и непритязательные

VS

знающие
и ищущие выгоду



Спасибо» от Сбера нравится определенным слоям населения



- Любители конкретных **партнеров** программы (особенно Burger King, KFC, Kari)
- **Не осведомлены о программах других карт** или не заинтересованны в смене карты, т.к. нет желания в этом разбираться или по каким-то другим причинам (напр., все устраивает)
- Для таких пользователей бонусы «Спасибо»:
 - **приятная неожиданность**, которая радует
 - **не влияют на пользование карты**, они согласны пользоваться ей, даже если бонусы отменят, по своим причинам, а некоторые вообще не следят за их наличием



Ну, когда ты не думаешь, что где-то могут быть денежные средства, а потом раз и бонусные рубли. Особенно было очень приятно, вы знаете, когда пришла в детский магазин, набрала обувь ребенку, а сотрудник мне говорит: «Бонусы «Спасибо» желаете списать?», а я не знала, что они у меня есть, я и говорю: «Ну, да!», и значительная сумма списалась с бонусных рублей. Очень порадовало, особенно когда это неожиданно.

ЦА3 (нет карты МИР)
Москва, женщина, 35, доход от 80 тыс.



Конечно. Сбербанк очень удобен, мне нравится, что там бонусы Сбербанка, какие-то предложения постоянно у них. Вы знаете, я ее не особо и выбирал. Просто появилось в личном кабинете активировать бонусы (система накопления), просто активировал, увидел, что в конце месяца их появляется от 1000 до 1500 и понял, что это удобно. Можно ими где-то расплачиваться, что-то делать с ними. Они там копят и хорошо. Можно бонусами, по-моему, оплатить стоимость авиаперелета или РЖД, что-то еще можно оплатить. На заправках, в Burger King тоже можно что-то оплатить.

ЦА1 (карта МИР – основная)
Москва, мужчина, 44, доход от 80 тыс.



При этом у **знающих** рынок платежных карт отношение очень негативное

- Знающие респонденты **не пользуются партнерами**
- **Не видят выгоды** при сравнении более выгодных программ, особенно с кешбэком в рублях
- Говорят, что **сложно разобраться, непонятно, как начисляются бонусы** и где их потратить
- По этим причинам карта Сбербанка **перестает быть основной**



В Сбербанке у меня бонусы Спасибо вообще не копят. Я Сбербанком пользуюсь, пользуюсь - бонусов нет. Как только начала пользоваться Хоум Кредитом, мне кэшбек сразу начал прилетать.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, женщина, 23, доход до 80 тыс*



Ну вот, я уже упоминал «СПАСИБО». У кого из знакомых спрашивал про программу «СПАСИБО», говорят при нас лучше не говори вообще! Никто ей не пользуется, не видел ни одного довольного человека, который говорил бы: ««СПАСИБО» от Сбер - прям вещь! Это прям удобно и классно». Во-первых, в ней разобраться сложно, там очень все сложно, запутано и выгод каких-то нет.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, мужчина, 46-60, доход от 80 тыс*



Есть такое. У меня Сбербанковская карта не имеет систему лояльности, кроме бонусов «Спасибо», вот, поэтому, когда у меня появляется нужда потратить большую сумму денег на определенную категорию товаров. Например, я покупаю комплектующими для компьютера или вещами, я в основном беру Альфа карту для этого. Потому-что там есть кэшбек, рассчитанный на эту категорию товаров.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Новосибирск, мужчина, 26 доход от 60 тыс*



Программы лояльности это очень интересная вещь и я бы даже сказал приятная, но опять же если брать, например, Сбербанк, там она ужасная! В качестве этих бонусов «Спасибо», которые можно потратить в каком-нибудь «Бургер Кинге» или «Теремке». Ну и плюс, самых, не знаю какое правильное слово, чтобы не оскорбительное было, подобрать, самых плохих магазинах, которых только можно придумать. Как, допустим, тот же ЦУМ, он не входит в эту категорию, а жалко.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, мужчина, 22, доход от 200 тыс.*



Есть и бонусы. Спасибо, но они конечно, все меньше и меньше. Раньше очень актуально было. Сейчас у них определенные партнеры только используются. Ну с которыми, может быть, я не так часто контактирую с этими покупками, потому что для меня там ценник немножко другой.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Челябинск, женщина, 48, доход от 60 тыс.*



Это [Тинькофф] был не избитый Сбербанк, от которого все уже устали, это было просто издевательством каким-то над человеческой психикой...бонусы они [Тинькофф] давали, не какие-то Сбер спасибо, которые ты не знаешь куда их истратить, которые там 5 рублей накопятся за год, вот.

*ЦА3 (нет карты МИР)
Москва, женщина, 25, доход до 80 тыс.*

К другим причинам ухода от Сбера относятся: постоянные звонки мошенников, лимиты на переводы, решение клиентских проблем негативное отношение к бренду



Самая основная сейчас Хоум Кредит, я отказываюсь от Сбербанка. В Хоум Кредите есть Система быстрых платежей, без процентов. Сбербанк все равно почему-то проценты берет.

ЦА3 (нет карты МИР),
Нижний Новгород, женщина, 23, доход до 60 тыс



...вот именно по Сберу звонят очень много мошенников как бы и ничего не сделаешь. То есть, как бы вот это неудобство, вот.

ЦА3 (нет карты МИР),
Екатеринбург, мужчина, 46, доход до 60 тыс



Ну естественно Сбер, который везде. Не очень хотелось его поддерживать, Сбербанк, который всю страну в 90-х обул - поэтому категорически против Сбера.... я, как только на ней деньги появляются, я сразу снимаю, чтобы Сбербанк не пользовался моими деньгами.

ЦА1 (карта МИР – основная),
Нижний Новгород, мужчина, 58, доход до 60 тыс



Задумываюсь о том, чтобы сменить карту Сбербанка. Потому что там маленький лимит у меня на переводы, она у меня просто со студенчества осталась. Я ее как тогда заказал, она у меня молодежная так и действует...И мне не очень нравится, как в Сбербанке бывают, решают клиентские проблемы. В один момент абсолютно не приходили коды подтверждения по интернет платежам и в банке просто не могли понять, что сделать.

ЦА3 (нет карты МИР),
Новосибирск, мужчина, 26, доход от 60 тыс

МПС vs НПС: ЗНАНИЕ, ОТНОШЕНИЕ, ВОСПРИЯТИЕ

Нет единого понимания, что такое платежные системы и чем они отличаются

- Все представители ЦА спонтанно называют платежные системы **МИР, VISA, MasterCard**. Несколько реже – **VISA Electron, Maestro**, лишь единицы упоминают **American Express** и **China Union Pay**. Также к платежным системам относят **Paypal** и некоторые нишевые зарубежные стартапы онлайн-кошельков.
- Никто не может назвать разницу между МПС, а про МИР знают только то, что это российский аналог.



МИР – это чисто российская платежная система. VISA, насколько я понимаю – американская. И MasterCard – европейская

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Екатеринбург, женщина, 57, доход до 60 тыс.*



*Со Сбербанком связана как-то.
Я не понимаю, если честно, связь между платежной системой и банком, что прямо в Сбербанке можно MasterCard, например, сделать? Вот, я не знаю*

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Нижний Новгород, мужчина, 22, до 60 тыс,*



Платежную систему, мне кажется, никто у меня и не спрашивал, она по умолчанию была... если и спрашивали, то я ответил на этот вопрос как-то ровно, потому, что не вижу большой разницы.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Москва, мужчина, 27, доход от 200 тыс.*

При этом, есть часть целевой аудитории, которая сознательно просит открыть определенную платежную систему по личным предпочтениям

- При открытии новой платежной карты сотрудники банка обычно **не предлагали выбрать платежную систему** (есть единичные случаи, когда активно советовали открыть ПС МИР). Знакомые и друзья также обычно не рекомендуют ПС (исключение – ПС МИР).
- Критерии выбора ПС:
 - Платежная система самой **первой карты** чаще всего выбирается и в дальнейшем
 - **Больше слышаны** о какой-то ПС, считают, что она наиболее **надежна**, или просто **нравится бренд**
 - Дает какие-то **выгоды** (бонусы, скидки, оплата за границей, кешбэк)



Я всегда намеренно прошу Mastercard. Ну вот всегда... Ну, вы знаете просто, мне Mastercard нравится больше. Да никаких плюсов, просто, как-то исторически.

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс*



Да, были, карта МИР намерено...А по причине, хотела получить кэшбек в поездках по России.

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс*



На самом деле, что предложили, то и беру. Но с платежной системой с выбором я конкретно не встречался, я такого не припомню, чтобы давали выбирать

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Екатеринбург, мужчина, 23, доход до 60 тыс.*

ПС «МИР» обладает наиболее противоречивым имиджем среди представителей ЦА на фоне VISA, MasterCard

- Ассоциируется с:



*Что это наша отечественная, такое привычное для меня, довольно давно этим пользуюсь.
[ассоциации про ПС МИР]*

*ЦА1 (карта МИР - основная)
Нижний Новгород, женщина,
32, доход до 60 тыс.*



кэшбеком

особенно в транспорте,
(но вспоминается
и туристический кэшбек),
а также **скидках**
при оплате в ряде
магазинов (Wildberries)



социальной
и **бюджетной**
сферой,
пенсионерами



Россией;
вызывает **патриотические настроения**
(«наша» платежная
система,
«защищенная»).



стабильностью
в случае
санкций

- Воспринимается **как комфортная ПС для проведения операций по России**
- Некоторые представители ЦА **стали лояльнее относиться к ПС МИР** в последнее время
- Отмечается **быстрое зачисление платежей**

ПС «МИР» обладает наиболее противоречивым имиджем среди представителей ЦА на фоне VISA, MasterCard



*Что это наша отечественная, такое привычное для меня, довольно давно этим пользуюсь.
[ассоциации про ПС МИР]*

*ЦА1 (карта МИР - основная)
Нижний Новгород, женщина,
32, доход до 60 тыс.*

- Ассоциируется с:



кэшбеком

особенно в транспорте, (но вспоминается и туристический кэшбек), а также **скидках** при оплате в ряде магазинов (Wildberries)



социальной и бюджетной сферой, пенсионерами



Россией;

вызывает **патриотические настроения** («наша» платежная система, «защищенная»).



стабильностью

в случае санкций

- Воспринимается как **комфортная ПС для проведения операций по России**
- Некоторые представители ЦА **стали лояльнее относиться к ПС МИР** в последнее время
- Отмечается **быстрое зачисление платежей**
- ПС МИР удалось вывести осведомленность о программах лояльности от ПС **на новый уровень**. Потребители из разных доходных групп начали просить открыть конкретную ПС для получения финансовой выгоды



Слушайте, ну кроме того, что она отечественная, больше, наверное, никаких аннотаций нет. Ну, такое нейтральное отношение, в принципе, наверное, даже положительное. Иметь свою национальную платежную систему. Круто как-то. Не все пользуются Яндекс поиском, ну круто же, что в России есть свой поисковик. Ну, то же самое и платежная система Мир.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Москва, мужчина, 27,
доход от 200 тыс.*



Сейчас я уже смотрю по-другому. А раньше у меня были чисто ассоциации какие-то: «Сколько же ушло денег на эту платежную систему?» А сейчас уже думаешь, да бог с ними, может, и к лучшему оно. Что же так в штыки воспринимать. Может разберёмся, может, будут специалисты и там высокого уровня. Всему свое время. Сейчас уже поспокойнее отношусь. Кэшбек какой-то придумывают. Ну, что-то стали интересное. Ну хотелось бы знать, за чей счет банкет, конечно, но лучше об этом не думать.

*ЦА2 (редко использует карту МИР),
Москва, женщина, 37,
доход от 200 тыс.*



Определенно, ярких нет эмоций. Может быть небольшая гордость, что все-таки наша платежная система. Что у нас тоже наша финансовая система не совсем слабая так сказать и даже способна свои решения выдвигать. А в остальном лоялен.

*ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 31,
доход до 80 тыс.*

Основной недостаток ПС МИР: ограничения в использовании



А, ну, основная причина - это в некоторых интернет-магазинах зарубежных, например, ASOS, раньше нельзя было с нее оплачивать. Недавно можно стало. И еще какие моменты были, когда Spotify, помню, пытался оплатить и подписка не получилась. [поэтому стал и продолжает пользоваться реже]

ЦА2 (редко использует карту МИР), Нижний Новгород, мужчина, 22, доход до 60 тыс.

- Среди основных **недостатков** ПС МИР отмечается



навязывание,
слишком
активное
продвижение



Отсутствие возможности
оплаты **за границей** или **в
зарубежных магазинах/
подписки на зарубежные
сервисы**



Наличие
приложения, в
котором **надо
регистрироваться
дополнительно**

- Невозможность привязать карту ПС МИР к телефону - **NFC** (часть представителей ЦА отмечает, что эта проблема уже решена)
- Также у тех, кто не работает в бюджетной сфере и не получает социальных выплат **нет восприятия, что ПС МИР дает какую-либо выгоду** → люди не понимают, зачем она может быть им нужна



Я не вижу смысла, за чем мне нужна эта платежная система, поскольку у меня есть уже эти карты, перевыпускать тоже смысла не вижу, и каких-то преимуществ от нее, как о платежной системы, я не знаю кроме, того, что можно вернуть какие-то там проценты за путешествия за пользованием карты по России и в определенные какие-то места, в которые мало вероятно я поеду.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Челябинск, женщина, 23, доход
от 60 тыс.*



Да. Сначала мне всегда предлагали Мир вот когда НПС появилась они все настаивали на Мире. Но вот я принципиально его не выпускала, если честно. Принципиально не хотела эту карту. Но выпустила просто из-за проезда в метро... Я просто представляю какие ресурсы были потрачены на эту платёжную систему... Но выпустила все-таки. Рублем заманили они /смеется/.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.



МИР - это российская система, что она очень пропагандируемая сейчас. Да. То есть все стараются ее максимально впихнуть

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс.

Те, у кого карта ПС МИР – основная, относятся к ней лояльно. Нерегулярные пользователи знают выгоды, но их недостаточно

ЦА1 (МИР - основная)

- выбор ПС МИР чаще обусловлен **необходимостью** получения социальных выплат / заработной платы
- иногда драйвер - **программа лояльности**

ЦА2 (редко использует МИР)

- чаще вспоминают об **ограничениях** ПС МИР. Говорят о ней как о «сыроватой» и новой
- чаще всего открывают **самостоятельно** для конкретных целей (получение кешбэка)

ЦА3 (МИР отсутствует)

- сформировано **положительно-нейтральное** отношение, есть знание о программе лояльности
- Те, кто хотят **диверсифицировать** свой карточный портфель, задумываются об открытии карты ПС МИР



Я помню, что я открывала карту и сидела со специалис-том советовалась, в Сбербанк... это было довольно давно, но я сидела, советовалась, какой платежной системы. По-моему, карта «Мир» была, в тот раз, когда я пользовалась «Детским Миром», по-моему, я тогда пришла и сказала: «Мне вот карту «Мир», пожалуйста»

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Нижний Новгород, женщина, 32,
до 60 тыс.*



Ну, во-первых, первая ассоциация: ограниченность платежа, что я могу оплачивать ей только на территории Российской Федерации, плюс, то, что есть определенные скидки, там, допустим, в метро или еще где-то

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, мужчина, 22, от 200 тыс.



Слушайте, ну кроме того, что она отечественная, больше, наверное, никаких аннотаций нет. Ну, такое нейтральное отношение, в принципе, наверное, даже положительное. Иметь свою национальную платежную систему круто как-то. Не все пользуются Яндекс поиском, ну круто же, что в России есть свой поисковик. Ну, то же самое и платежная система Мир...при выборе карты - это не самый важный параметр, как я говорил, но в принципе, если предложат, скорее всего, я сейчас, по умолчанию, выберу Мир, потому что у меня нет, пусть будет.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Москва, мужчина, 27, от 200 тыс.*

МПС (VISA, MasterCard) ассоциируют в первую очередь с поездками за границу. Недостатки МПС почти не упоминают

VISA



mastercard



...Скорее, VISA все-таки более широкое распространение имеет. если человек мобильный и настроенный, и имеет возможность путешествовать. Для него VISA и MasterCard - у них больше преимуществ, но и большая зона в моем представлении покрытия

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Нижний Новгород, мужчина, 58,
доход до 60 тыс.*

- Ассоциируются с

Наличием возможности оплаты **за границей** или **в зарубежных магазинах/ подписки на зарубежные сервисы**



- Представители разных ЦА **не могут назвать какую-то разницу** между Visa и MasterCard, кроме того, что одной ПС лучше расплачиваться в Европе, а другой в США. Но даже тут разногласия: **кто-то говорит, что Mastercard выгоднее в Европе**, а кто-то называет **Visa**

- Среди **недостатков** называют:

Возможная **нестабильность/отключение платежных систем** в случае обострения политических конфликтов и внедрения **санкций** против РФ





Только единственное, можно сказать, преимущество какое у Mastercard. Эта платежная система распространена в Европе, где я, например, часто раньше бывала. Поэтому мне было удобно этой картой пользоваться. Я в Америку еще не ездила. Мне удобнее из-за этого было. Вот это ее преимущество – распространенность...

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.



Единственное, что знаю, у платежной системы «Мир», – с ней не все сайты работают, далеко не все, особенно иностранные. А MasterCard и Visa международные – любые сайты принимают и Visa, и MasterCard.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Новосибирск, мужчина, 29, доход от 60 тыс.



Ну, просто VISA – это, как бы я прекрасно понимаю, что я могу быть с одной этой картой VISA. И я ничего не потеряю, да, то есть, я могу везде оплачивать. А с МИР как-то себя чувствуешь немного не защищено в плане бонусы бонусами, но не всегда везде ты ей можешь расплатиться.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс.



VISA больше возможностей дает для поездок за рубежом, наверное, да MasterCard, единственный минус то, что постоянно санкции объявляют. Вот мы в Крым ездили, там, по-моему, с МИРом даже больше возможностей.

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Москва, женщина, 55,
доход от 80 тыс.*



Мир — это национальная платежная система, то есть она здесь, так, скажем, осела в России и, наверное, в странах ближайших и на случай, если, VISA и MasterCard как-то «забанят» нам все переводы внутренние, то я думаю, платежная система Мир вывезет внутри страны хотя бы.

*ЦА2 (редко использует карту МИР), Челябинск, мужчина, 24,
доход от 60 тыс.*



Это то все зарубежное. То есть это все сейчас есть, а потом это может быстро не стать. Не стабильно может быть.

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Москва, мужчина, 33,
доход до 80 тыс.*

МПС vs НПС: ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Представители ЦА, как правило, не знают о программах лояльности от МПС (даже владельцы премиальных карт). Зато многие знают про бонусы от ПС МИР

Программы лояльности обычно ассоциируются с банками

Представители ЦА упоминают туристический кешбэк от ПС МИР спонтанно, а также кешбэк на другие категории товаров (в том числе, транспорт)

Точечно упоминаются программы МПС:

- программа **кешбэка на АЗС** (без уточнения)
- программа **кешбэка на разные категории** (VISA, ассоциация с рекламой)
- **кешбэк на билеты в кино** / бесплатные билеты от MasterCard
- скидки на **авиабилеты** от S7 (VISA)
- кешбэк **от Aliexpress** от VISA и МИР

При этом бонусы, полученные по платежной системе, особенно на путешествия вспоминаются **даже через 5-6 лет**



Ну вот программа лояльности, опять же если карту МИР рассматривать, наверняка там что-то есть, помимо вот этих путешествий, что-то я точно знаю, что можно что-то ими конкретно оплачивать, и тоже должен возврат средств происходить, но специально я этот вопрос как бы, скажем, не зондировал, что ли, правильно сказать, поэтому больше по своему незнанию, наверно, я не полностью карту МИР, скажем так, не знаю, как пользоваться ей до конца.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Новосибирск, мужчина, 50, доход от 60 тыс.*



Это именно Mastercard, если вы оплатите вот в кино, бывает да. Вот это я уже немножко забыла запомнила, а есть такие предложения, что, если оплатите именно Mastercard. Ну да, ну вообще Mastercard, я вот вспоминаю, я же вот ей оплачиваю много чего, там написано именно при оплате Mastercard. Вот у Visa я ни разу не видела таких вот промоакций.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.*



Я думаю у VISA и MasterCard их [программ лояльности] нет. А если они есть, то о них я не имею полнейшего понятия.

*ЦА3 (нет карты МИР),
Челябинск, женщина, 23
доход от 60 тыс.*



Вообще как бы даже не MasterCard, ни Visa, не могу вспомнить, ну, вот Мир, да, я сказал, потому что это слышно было, а MasterCard я нигде не слышал.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Новосибирск, мужчина, 43,
доход от 60 тыс.*



Я знаю, что s7 мы покупали билеты, тоже было такое по лояльности, если через VISA оплатить, какая-то часть возвращается.

*ЦА3 (нет карты МИР),
женщина, 39,
доход от 80 тыс.*



Это был 16 или 15 год. Там была скидка какая-то, отель, по моему, давал скидку дополнительно при оплате картой Visa, то ли 5 %, то ли 7 %, не помню.

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Москва, мужчина, 44,
доход от 80 тыс.*

Программа лояльности «Привет, МИР» неизвестна почти никому

Даже те, кто вспомнил, практически **ничего не могли рассказать** о ней вне зависимости от ЦА.

Некоторые пользователи ПС говорят о **серии кешбэков** в супермаркетах / аптеках / АЗС от ПС «МИР».

Особенно выделяются **скидки на транспорт**:

- некоторые респонденты **специально** для этого **открывали карту**.
- у некоторых из-за этого она становилась **основной картой по умолчанию** (первой в смартфон кошельке), что влияло на ее использование и для прочих покупок.
- Однако для некоторых это **не повлияло на лояльность к ПС МИР** и после завершения акции они **не планируют продолжать использовать эту карту**



Ну есть карта на каждый день, я по кэшбеку смотрю, в основном, каждый день продукты, хлеб там, макароны там покупаешь. Райффайзен у меня сейчас основная карта – 1,5% на все. А картой МИР я пользуюсь ради таких выгодных предложений только на «ПРИВЕТ», МИР, когда появляются, только ради этого.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, мужчина, 46-60, доход от 80 тыс.*



Это где надо регистрироваться?...Я вообще не понимаю, зачем это надо делать. Но я зарегистрировалась потому что я сначала запуталась. Мне неправильно просто сказали, что без вот этой вот регистрации у тебя в смартфон эта карта не попадет. Но на самом деле, я понимаю, что меня дезинформировали. Но я зарегистрировалась мне приходят письма от нее рассказывают какие-то новости. Но в само приложение, я его один раз скачала и больше все. Кроме того, что они мне что-то пишут, я ничего о них не знаю.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Москва, женщина, 37, доход от 200 тыс.*



...я там зарегистрирована. Мне ничего не дает, я не пользовалась. Я не путешествую. Для меня что есть, что нет, на всякий случай. Зарегистрирована, но никаких плюшек за это не имею. Другие люди пользуются наверно.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Екатеринбург, женщина, 57, доход до 60 тыс.*



Я знаю, что там можно получать бонусы. Сам не пользовался.

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Челябинск, мужчина, 29, доход от 60 тыс.*



«Привет, МИР!»? Нет впервые.

*ЦА1 (карта МИР – основная),
Новосибирск, женщина, 23,
доход от 60 тыс.*



Нет, вот впервые от вас слышу. Не было на слуху ничего такого.

ЦА2 (редко использует карту МИР), Екатеринбург, женщина, 33, доход до 60 тыс.



Ой, нет, нет, «Привет, МИР!» может быть слышала, но как-то не вникала вообще. Не знаю не могу ответить на этот вопрос.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Челябинск, женщина, 48, доход от 60 тыс.*



Нет, не слышал. Что это такое за «Привет, МИР!»?

ЦА1 (карта МИР – основная), Москва, мужчина, 44, доход от 80 тыс.

Высоким уровнем знания обладает программа «Туристический кешбэк» от МИР

Лишь **несколько** представителей ЦА фактически воспользовались ИМ

- В общем и целом, отвечающие относятся **положительно/нейтрально** к данной инициативе.
- Туристический кешбэк может стать **мотивом открытия** банковской карты ПС МИР.
- При этом часть представителей ЦА по факту **сталкивается с проблемами** (доступны не все гостиницы/периоды), а некоторые не видят в ней смысла для себя, так как используют другой тип отдыха/не до конца понимают условия программы
- Есть позитивные отзывы о программе кешбэка летних лагерей для детей от ПС МИР от тех, кто ими уже воспользовался.



...Конечно, ты стараешься приобрести [карту МИР]. Ну, я достаточно долго держалась и тем не менее... Я уже больше года, ну... Так планировала - надо не надо? Но когда поездки по России стали с кешбэком, конечно сразу надо стало

ЦА2 (редко использует карту МИР), Москва, женщина, 44, доход от 80 тыс.



Ну, я слышал, что, допустим, была программа путешествия, по карте МИР можно было купить путевки, скажем так, оплатить картой МИР, и тоже был возврат от 20% от затраченных денег. Я пытался как-то воспользоваться этим вариантом. Один раз хотел съездить в Калининград, но когда я посмотрел стоимость путёвки, которую предлагают, и стоимость возврата, намного выгоднее оказалось самостоятельно всё найти, купить, и дешевле вышло в итоге самостоятельно съездить, а не покупать эту путёвку, предлагаемую на сайте путешествий.

*ЦА2 (редко использует карту МИР)
Новосибирск, мужчина, 50, доход от 60 тыс.*



...и каких-то преимуществ от нее, как от платежной системы, я не знаю кроме, того, что можно вернуть какие-то там проценты за путешествия за пользованием карты по России и в определенные какие-то места, в которые мало вероятно я поеду...Я слышала по это, когда-то пыталась выяснять, оказалось, что только путешествие по России и определенные места (санатории, профилактории и прочие). Я по таким местам не езжу, для меня немножечко это не актуально. И мне это показалось слишком заморочено, нужно подойти к этому вопросу, чтобы вернуть этот кэшбек и вернется ли он потом, я тоже мало верю.

*ЦА3 (нет карты МИР)
Челябинск, женщина, 23, доход от 60 тыс.*



Там при оплате картой «Мир» двадцать процентов что ли возвращается от стоимости, там в какой-то период времени, какую-то сумму. Это как-то меня не заинтересовало. Я на автомобиле достаточно много путешествовал по России, объехал многие места и понимаю, то, что называют туристическим... в приличных местах даже постесняются назвать это «туристическим маршрутом».

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Нижний Новгород, мужчина, 58, доход до 60 тыс.*



Это, в принципе, как удобно, классно, это хорошо, что получается за полцены, ребенок съездил, отдохнул, вот и все как бы, это неудобств никаких не добавляет, это такая же поездка, просто по приезду нам еще компенсировали часть затрат и все. Как бы удобств или неудобств это никаких не доставляет. Просто вот, как говорится, по чеку вернули 50%.

*ЦА1 (карта МИР – основная)
Новосибирск, мужчина, 43, доход от 60 тыс.*

При обсуждении того, чего не хватает сейчас с точки зрения платежей, представители ЦА преимущественно говорят о точечных проблемах

Мнения о том, сколько карт хотелось бы иметь разделились:

Часть ЦА мечтает об **одной идеальной универсальной карте**, однако остальные **не против иметь несколько карт** и даже заинтересованы в поиске идеального набора для получения максимальной выгоды

Точки для улучшений, о которых говорят клиенты:

- Увеличение лимитов по переводам и снятиям (Сбербанк)
- Кешбэк для культурных мероприятий
- Акции и скидки на транспорт (особенно представители ЦА из регионов, где акция по карте МИР закончилась)
- **необходимости появления агрегатора**, который бы позволял сравнивать продукты разных ПС по ряду параметров и действующим акциям



Ну, да, я же рассказывала, что у меня была такая голубая мечта в Сбербанке иметь одну карту, а все остальные позакрывать.

ЦА1 (карта МИР – основная), Нижний Новгород, женщина, 32, до 60 тыс.



Хотелось бы вообще какую-нибудь систему, в которой будет сравнение платежных вот этих систем, где какие условия, где какая-то акция проходит, либо сравнение каких-то кешбэков, хотелось бы видеть какой-то агрегатор, который покажет это все визуально, в какой-то инфографике, какую карту лучше выбрать

ЦА1 (карта МИР – основная), Екатеринбург, мужчина, 23, доход до 60 тыс.

Приложение

Детальное описание выборки

		22 - 25 лет	26 - 35 лет	36 - 45 лет	46 - 60 лет	Итого
ЦА 1 (держатели карты МИР, использующие ее в качестве основной банковской карты)	Москва	1 (доход <u>до</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 80 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), жен	5
	Регионы	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), муж	4
	Регионы	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), жен	4
ЦА 2 (держатели карты МИР, не использующие ее или использующие редко)	Москва	1 (доход <u>до</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 80 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), муж	5
		1 (доход <u>от</u> 200 тыс), жен 1 (доход <u>от</u> 200 тыс), муж				
	Регионы	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	4
	Регионы	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	4
ЦА 3 (держатели карт МПС, у которых карта МИР отсутствует)	Москва	1 (доход <u>до</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 80 тыс), муж	5
		1 (доход <u>от</u> 200 тыс), муж				
	Регионы	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>до</u> 60 тыс), муж	4
	Регионы	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), жен	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), муж	1 (доход <u>от</u> 60 тыс), жен	4
Итого						39