



**SKOLKOVO**  
Moscow School of Management

# Карточный портфель клиента 2021: обзор

---

Екатерина Семерикова, руководитель  
направления исследований

Егор Кривошея, руководитель  
направления исследований

Центр исследования финансовых  
технологий и цифровой экономики  
СКОЛКОВО-РЭШ



# Методология

## Омнибус

**Период:** август 2021

**ЦА:** население РФ от 18 лет

**Метод:** личный опрос

**Выборка:** 1600

**Цель:** данный омнибус является первым этапом исследования Центра, направленного на анализ отношения российских потребителей к международным и национальной платежным системам.

В презентации представлено сравнение в разрезе **МПС** (международные платежные системы) vs **НПС** (национальная платежная система). **МПС** представлены наиболее распространенными на территории РФ **международными платежными системами** – **Visa** и **Mastercard**. **НПС** представлена **ПС «МИР»**. Стоит отметить, что вопросы задавались про каждую из них. Данные по МПС были затем агрегированы.

# Специфика: замер направлен на исследование портфеля карт у потребителя

- Каждому опрошенному задавались следующие вопросы:
  - *Сколько лично у Вас есть действующих банковских карт, включая виртуальные? Учитывайте даже те карты, которыми Вы не пользуетесь.*
  - Если у респондента есть хоть одна карта, то следующие вопросы задавались **по каждой карте в наличии** (исключение — люди, у кого более 5 карт, их просили говорить только о 5 самых используемых):
    - *Какого типа эти карты? (дебетовая, кредитная, рассрочки)*
    - *В каком банке у Вас открыта карта?*
    - *Какой платежной системы эта карта?*
    - *Какого уровня эта карта?*
    - *Есть ли у данной карты возможность бесконтактной оплаты?*
    - *Привязана ли эта карта к смартфону или другому устройству, которым можно совершить оплату? Если да, то к какому кошельку?*
    - *Для чего Вы используете эту карту?*
    - *Какую долю по числу покупок (в процентах) Вы оплачиваете этой картой?*
    - *По чьей инициативе была открыта эта карта?*
- Итого в анализе рассматриваются две выборки:
  - Выборка №1: 1600 россиян, из которых 1220 держателей карт (те, у кого есть хотя бы одна карта)
  - Выборка №2: 1846 карт (все карты, имеющиеся у держателей из выборки)

# Ключевые выводы

---

# Ключевые выводы

## По потребителям

Данные выводы сделаны по отдельным респондентам вне зависимости от того, сколько карт они имеют.

- В сравнении с периодом январь-февраль 2021 держателей карт стало на 10 п.п. меньше. Снижение могло произойти из-за различных подходов в исследовании.
- 52 % россиян держат **одну карту**. Более одной карты есть у около четверти россиян.
- **84 %** держателей карт имеют карту **Сбербанка**.
- **ПС «МИР»** владеют 52 % держателей карт. Карты МПС у 65 % держателей.
- Большинство держателей (60 %) открыли хотя бы одну карту по **личной инициативе**
- Около **54 %** респондентов имеют хотя бы одну карту, **привязанную к смартфону**.
- При этом **SberPay** пользуются уже **16 %** пользователей мобильных кошельков.
- **2 %** респондентов **планируют открыть** хотя бы одну **карту** в ближайшие три месяца.

# Ключевые выводы

## По портфелю карт

Данные выводы сделаны по отдельным картам, то есть 1 респондент, имеющий несколько карт, попадет в данную выборку несколько раз.

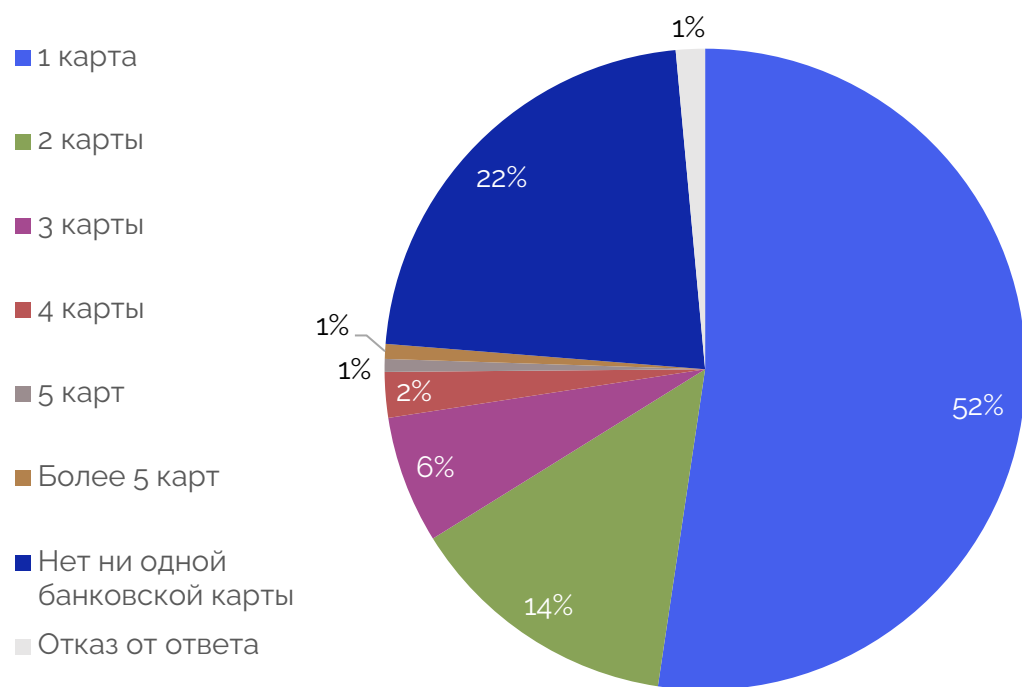
- **87 %** всех карт являются **дебетовыми**, еще **10 %** – **кредитными**. Карты рассрочки занимают 1 %.
- Доли ПС: **53 %** всех карт – **МПС**, **39 %** – ПС «МИР».
- **56 %** всех карт выпущено **по собственной инициативе**.
- Чаще всего карты МПС выпускаются по собственной инициативе держателя (69 %).
- 43 % карт, выпущенных по инициативе работодателя, – ПС «МИР». Среди тех, кто выпускал по собственной инициативе, чаще встречаются карты МПС (65 %).
- И среди дебетовых, и среди кредитных карт наибольшую долю **занимают карты МПС** (51 % и 74 % соответственно)
- **51 %** всех карт **привязаны к смартфону**/другим смарт-устройствам.
- 39 % карт МПС используется для **оплаты товаров и услуг в Интернете**. Подобных карт ПС «МИР» – 27 %.
- Среди карт, **которыми не оплачивают покупки**, 42 % карты МПС, 37 % – ПС «МИР».

# Профиль клиентов

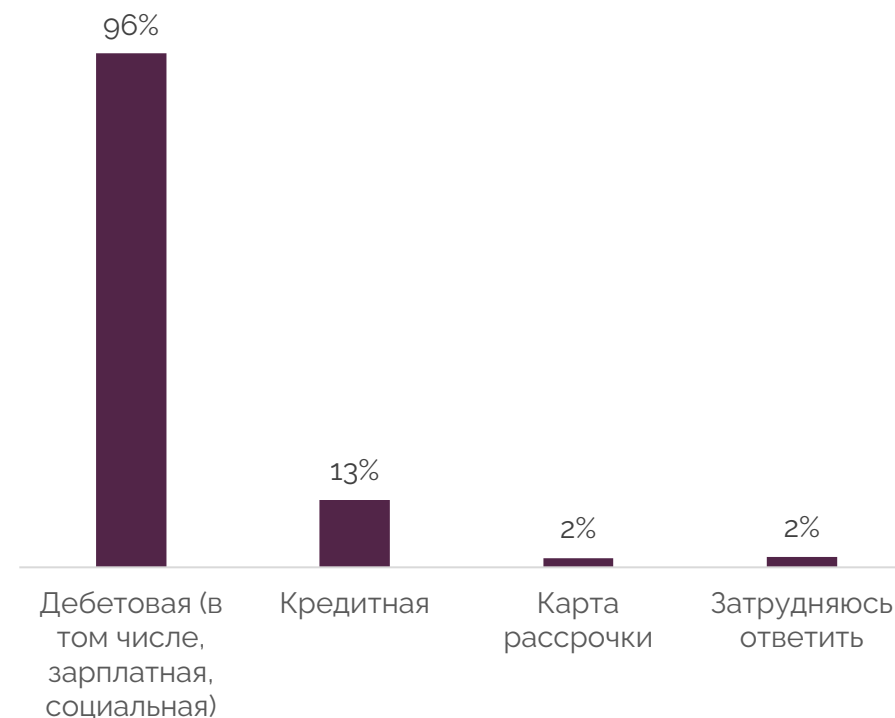
---

\*В данной части исследования за единицу наблюдения (N) принимается каждый респондент.

# Большинство россиян (52 %) держат 1 карту



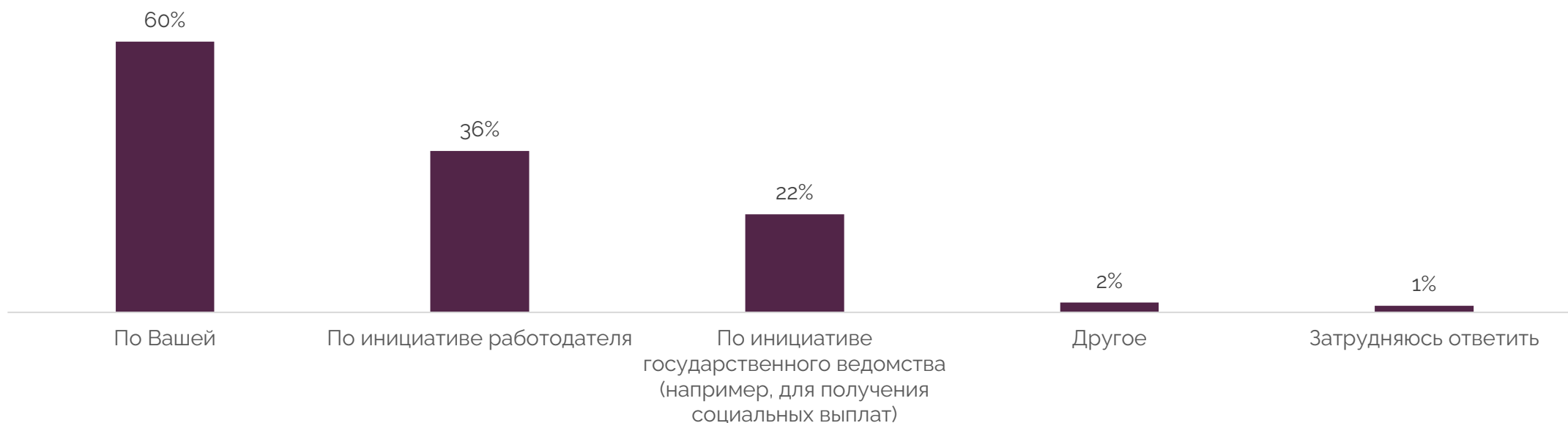
Sk1. Сколько лично у Вас есть действующих банковских карт, включая виртуальные?  
Учитывайте даже те карты, которыми Вы не пользуетесь., N = 1600



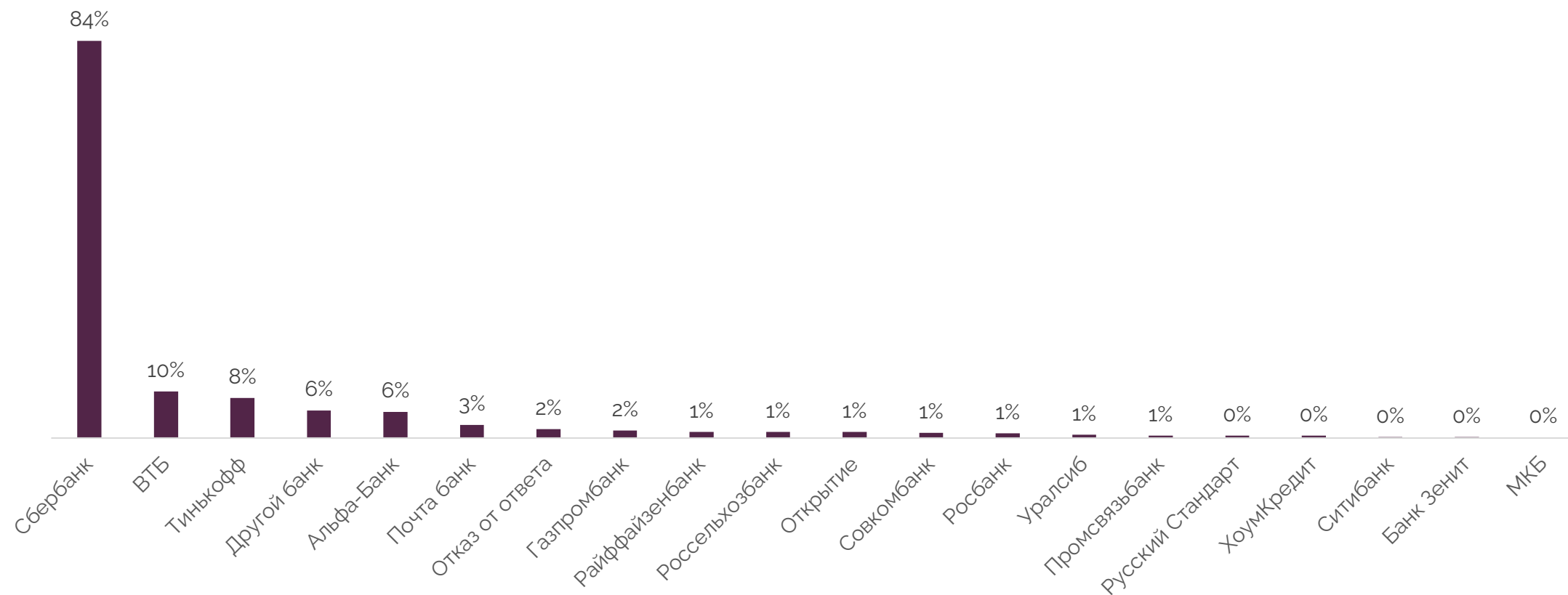
Sk3. Какого типа эти карты: дебетовая, кредитная или карта рассрочки?  
Доля людей с хотя бы одной картой данного типа, N = 1220



# У большинства держателей (60 %) есть карты, которые они открыли по личной инициативе

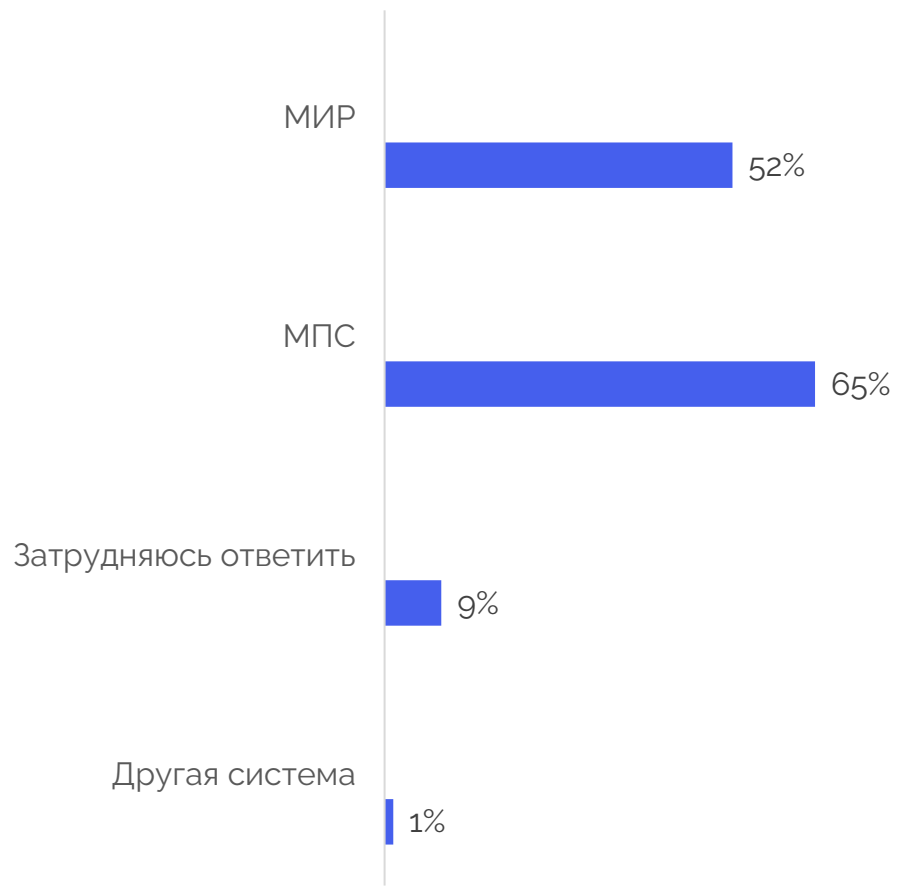


# 84 % держателей карт имеют карту Сбербанка



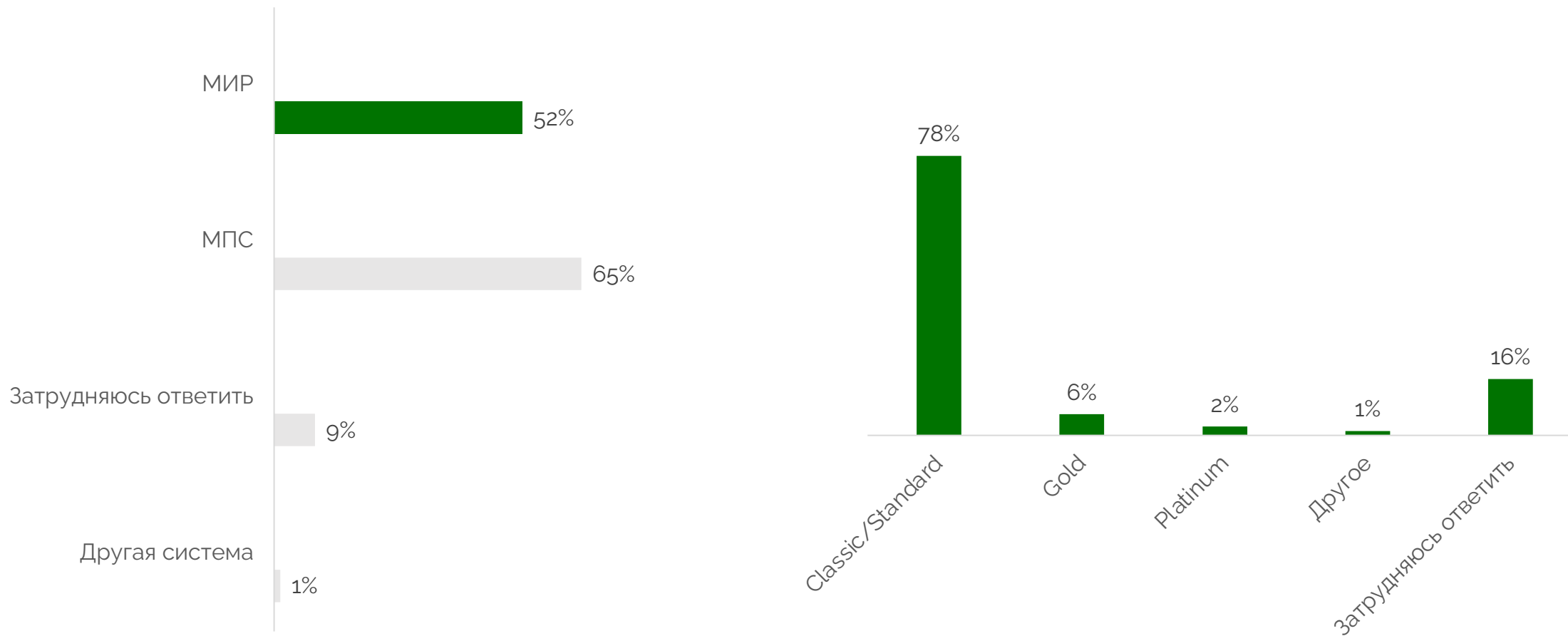
Sk2. В каких банках у Вас открыты эти карты? Доля людей с хотя бы одной картой данного банка, N = 1220

# Картой ПС «МИР» владеет больше половины россиян



Sk4. Какой платежной системы эта карта? Доля людей с хотя бы одной картой данной платежной системы, N = 1220  
МПС – международные платежные системы (Visa и Mastercard)

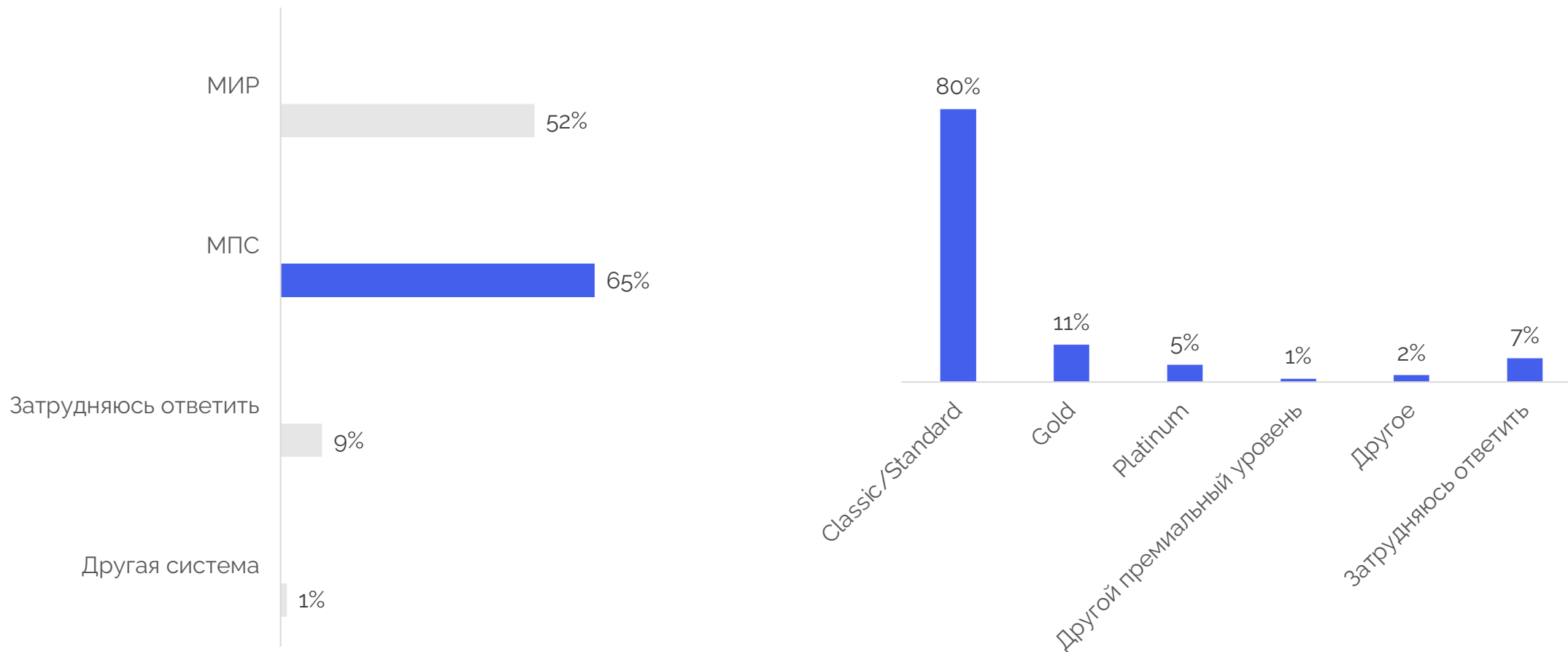
# Большинство держателей карты ПС «МИР» владеют стандартной картой, при этом 8 % опрошенных имеют премиальные карты ПС «МИР»



Sk4. Какой платежной системы эта карта? Доля людей с хотя бы одной картой данной платежной системы, N = 1220

Sk5.1. Какого уровня эта карта? МИР, N = 647

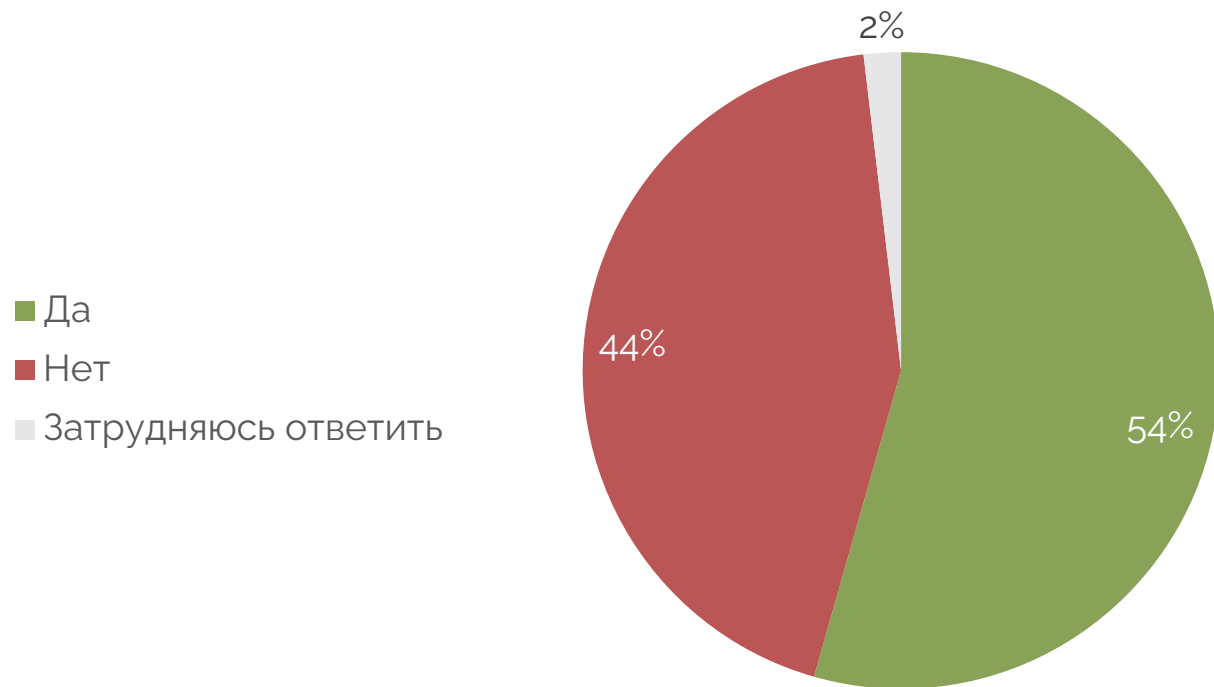
# Около 17 % держателей карт МПС владеют премиальными картами



Sk4. Какой платежной системы эта карта? Доля людей с хотя бы одной картой данной платежной системы, N = 1220

Sk5.1. Какого уровня эта карта? МПС, N = 788

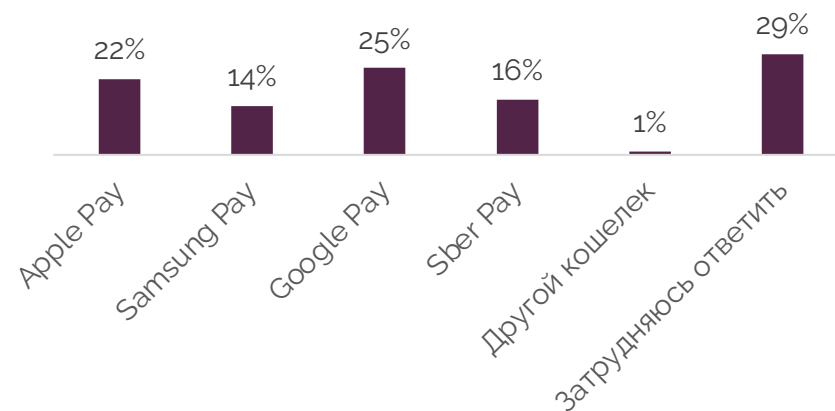
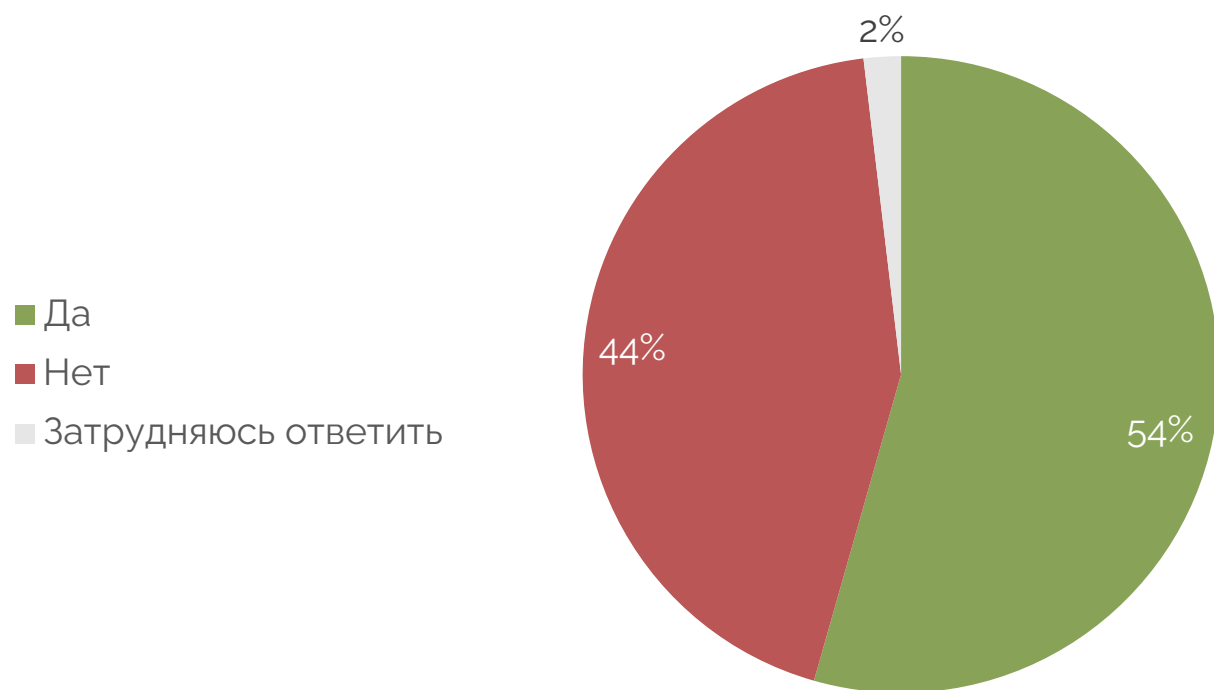
# Около 54 % респондентов имеют хотя бы одну карту, привязанную к смартфону



Sk7. Привязана ли эта карта к смартфону или другому устройству, которым можно совершить оплату? ПО ВСЕМ КАРТАМ, N = 1220

Sk8. К какой электронной платежной системе привязана эта карта? ПО ВСЕМ КАРТАМ, N = 664

# Наименее популярны — Samsung Pay (14 %) и не так давно появившийся SberPay (16 %)



Sk7. Привязана ли эта карта к смартфону или другому устройству, которым можно совершить оплату? ПО ВСЕМ КАРТАМ, N = 1220

Sk8. К какой электронной платежной системе привязана эта карта? ПО ВСЕМ КАРТАМ, N = 664

# Значительных изменений по сравнению с началом 2021 не произошло

1. Общерыночный тренд на преобладание Сбербанка, а также ПС «МИР» среди держателей карт остается.
2. При этом уже более половины держателей карт пользуются смартфон-кошельками.
3. Запустившийся в июле 2021 года SberPay смог за месяц привлечь 16 % держателей карт, что показывает интерес к платежам через смартфон и почти моментальное подключение некоторыми пользователями при знании о доступности сервиса.
4. Будущие платежные инновации могут иметь потенциал при запуске и выгоды от своевременного продвижения (напр., перед запуском).

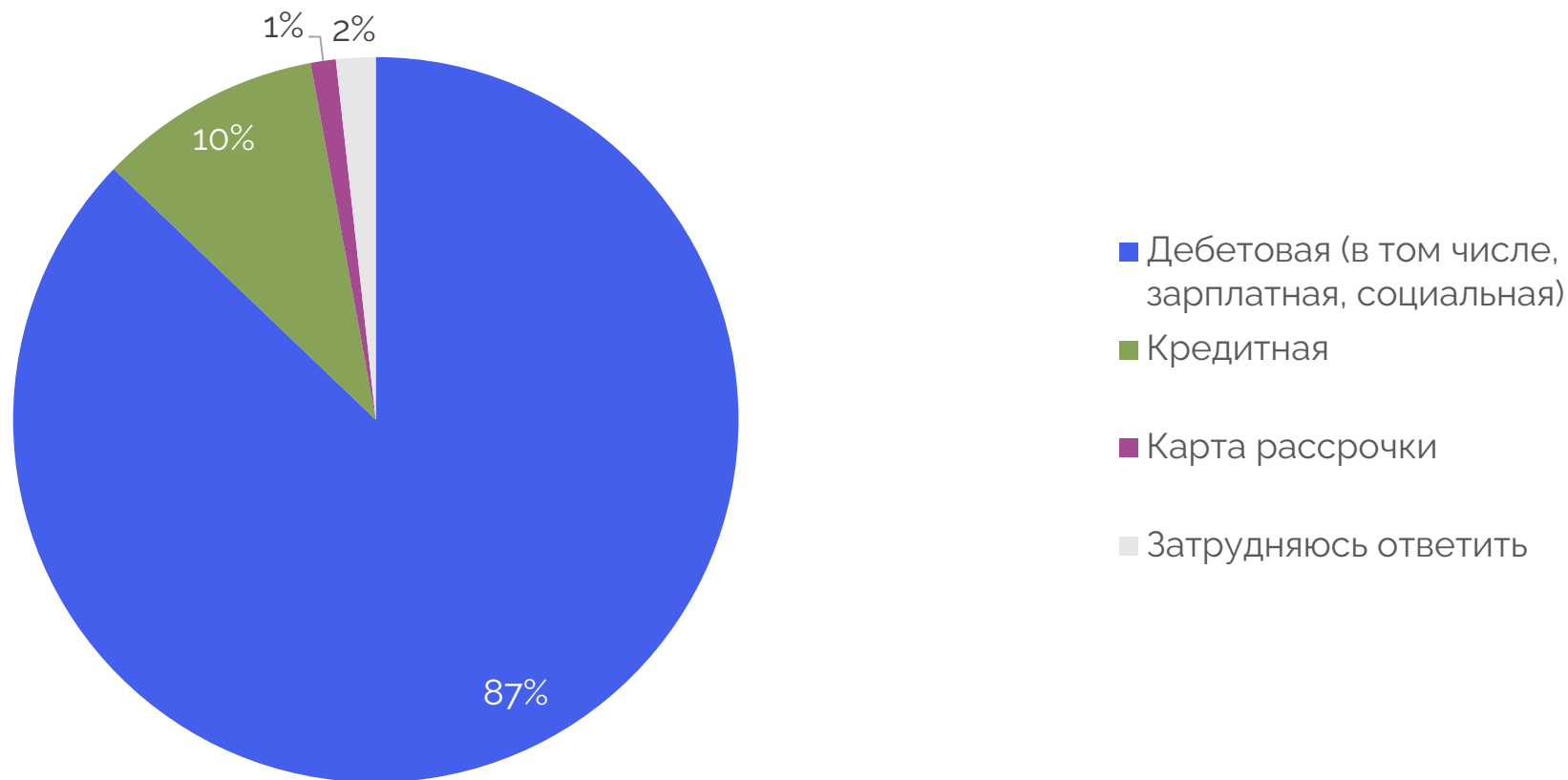


# Портфель карт

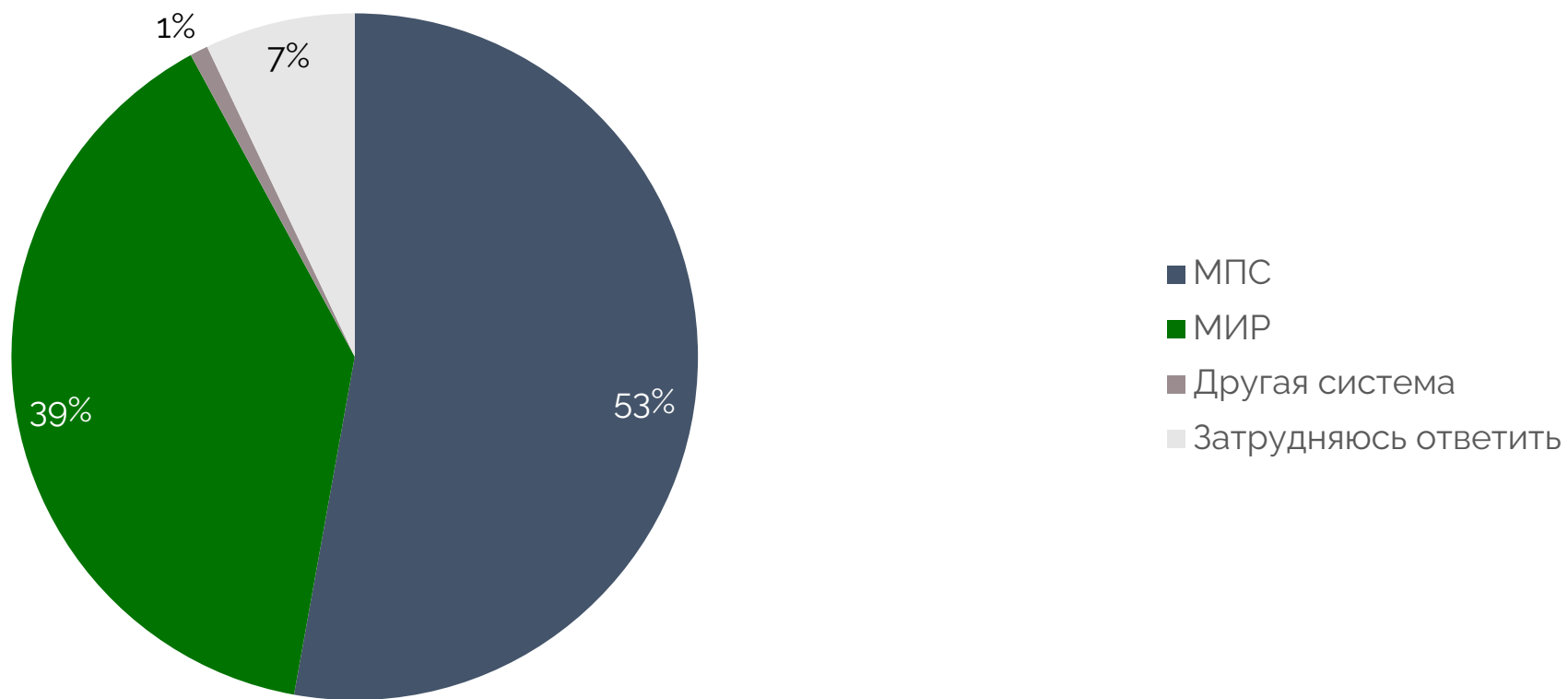
---

\*В данной части за единицу наблюдения (N) принимается каждая индивидуальная карта. Это позволяет оценить роль каждой карты в портфеле.

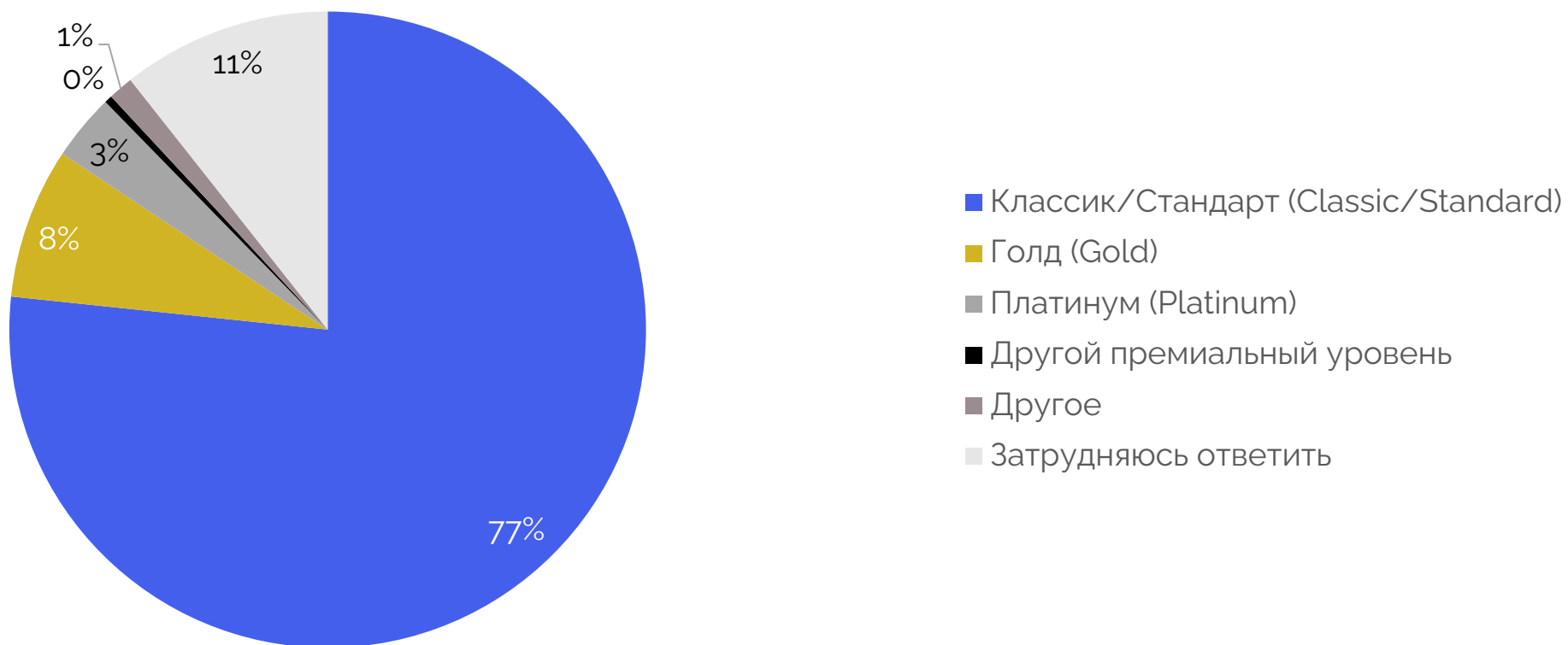
**87 % всех карт являются дебетовыми, еще 10 % — кредитными. Карты рассрочки занимают 1 %**



# 53 % всех карт — МПС, 39 % — ПС «МИР»



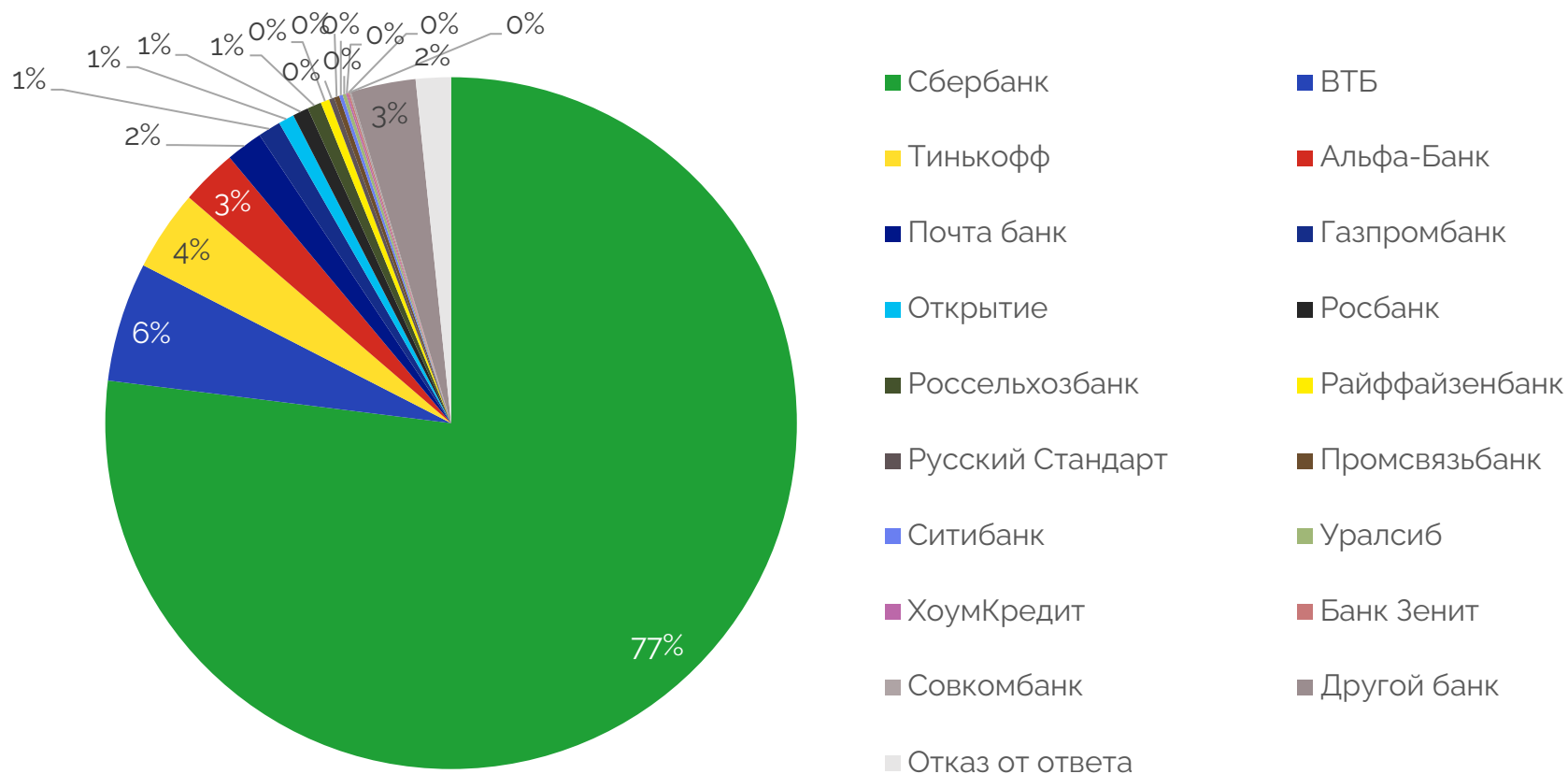
# 77 % всех карт являются стандартными, 12 % — премиальными



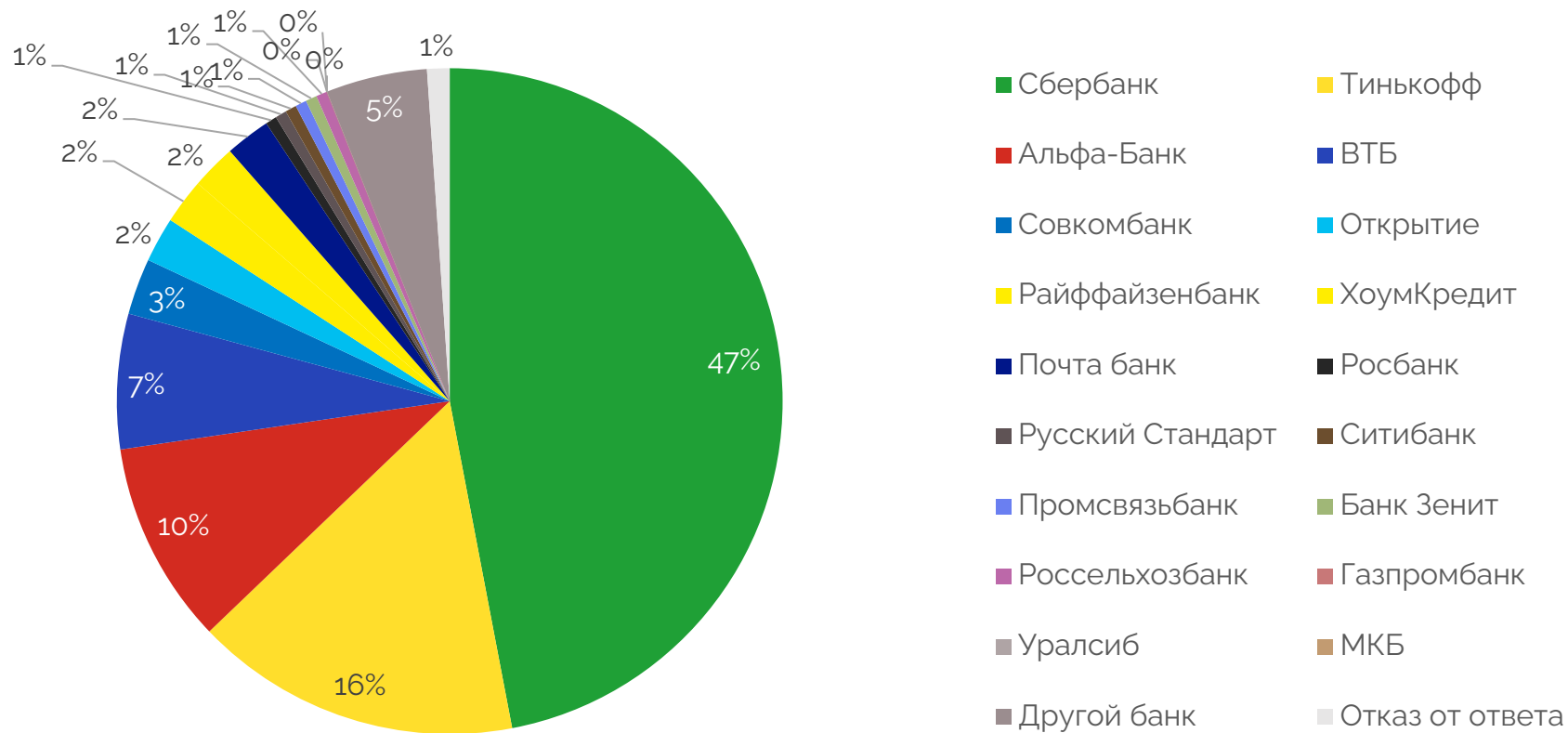
# Доля карт под брендом Сбербанк — 68 %, ВТБ — 7 %, Тинькофф — 6 %, Альфа-Банк — 4 %



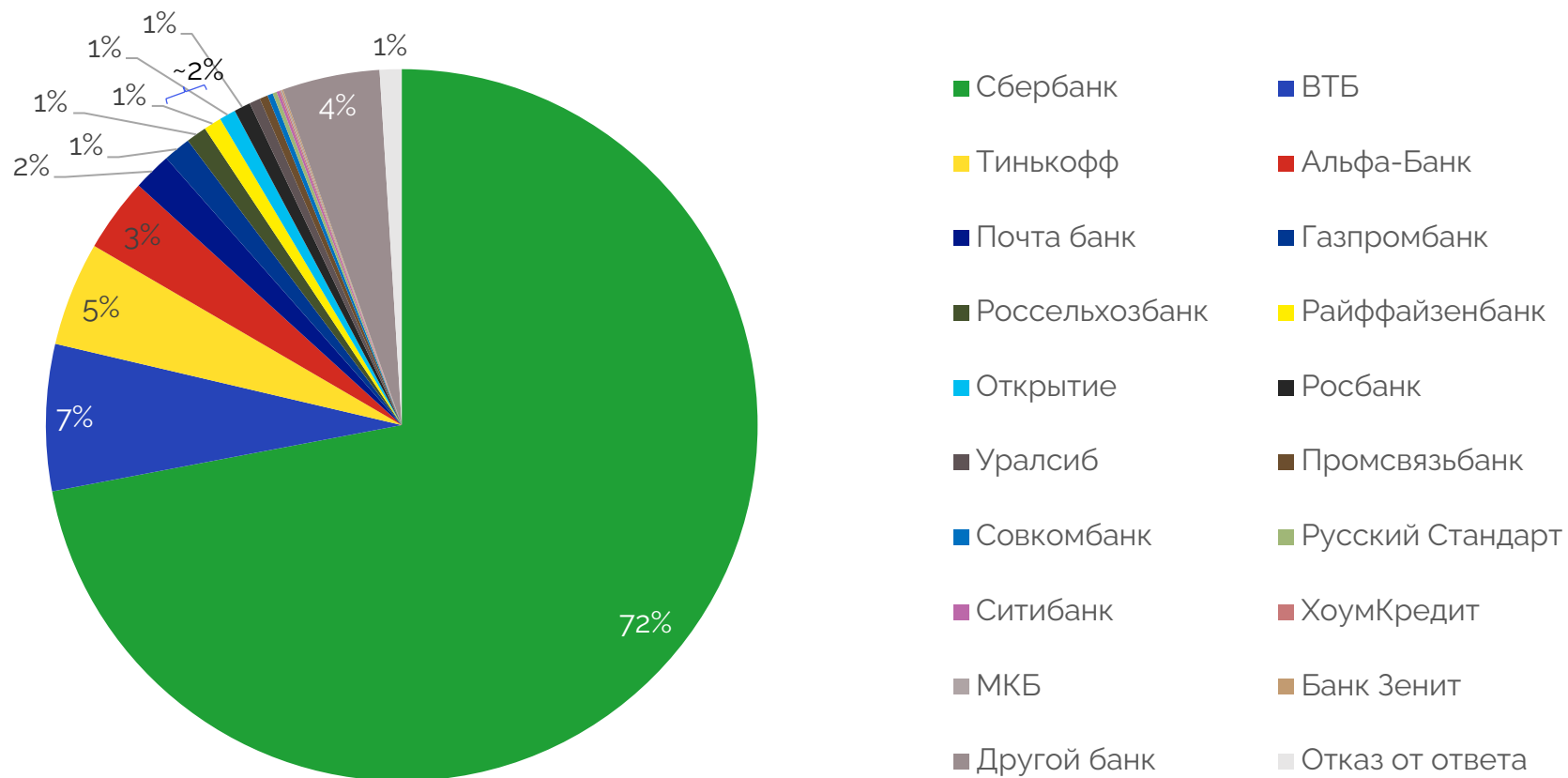
# Доля основных карт под брендом Сбербанка выше (77 %) в отличие от остальных банков (ВТБ — 6 %, Тинькофф — 4 %, Альфа-Банк — 3 %)



# Тройка банков, где у россиян открыты кредитные карты: Сбербанк (47 % всех карт), Тинькофф (16 %) и Альфа-Банк (10 %)

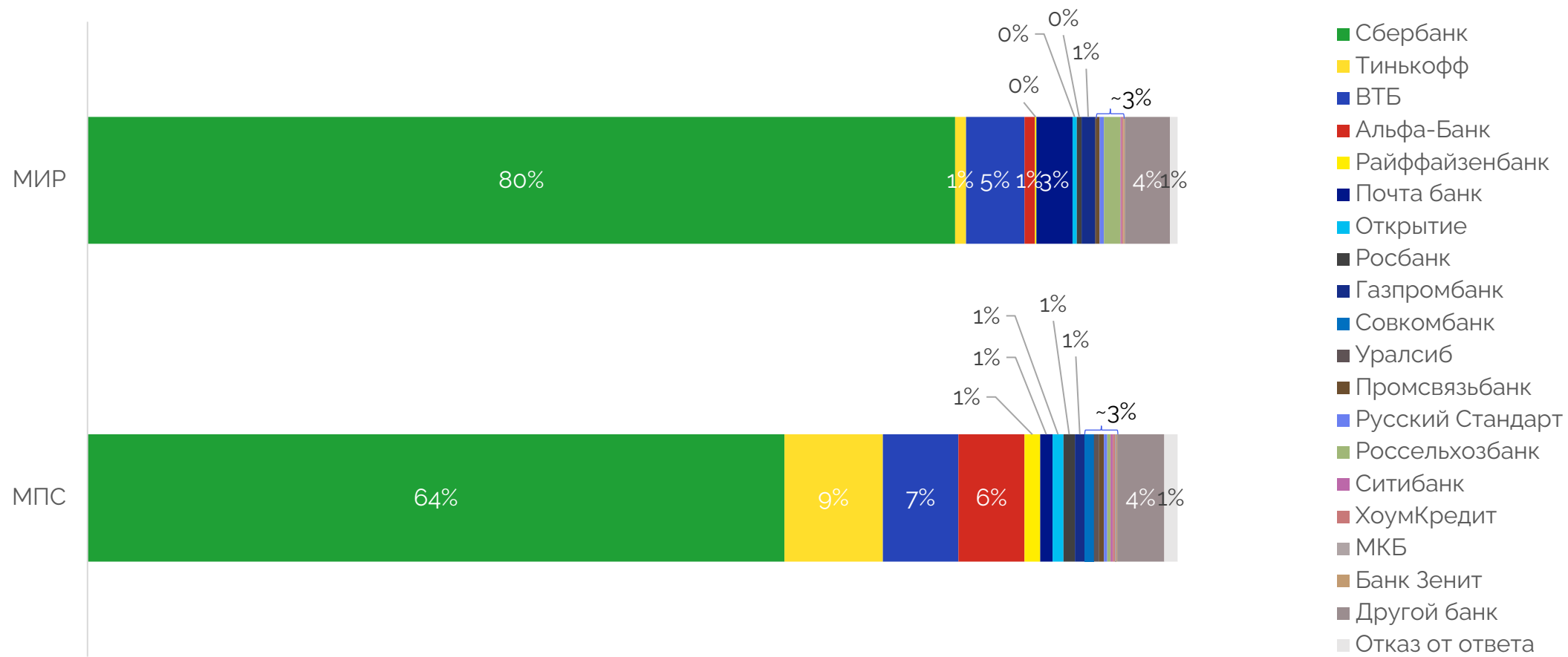


# Распределение долей банков, где у россиян открыты дебетовые карты, похоже на распределение по всем картам



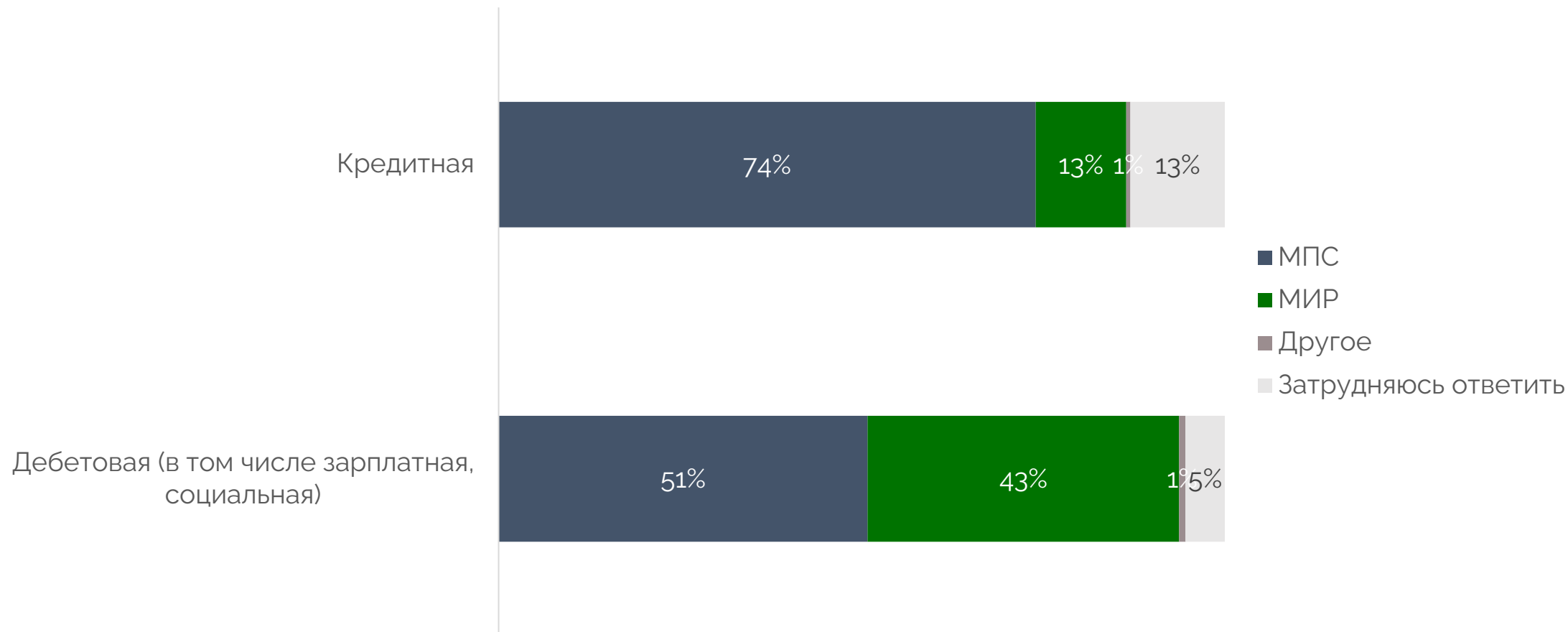


# Больше всего карт ПС «МИР» выпущено Сбербанком

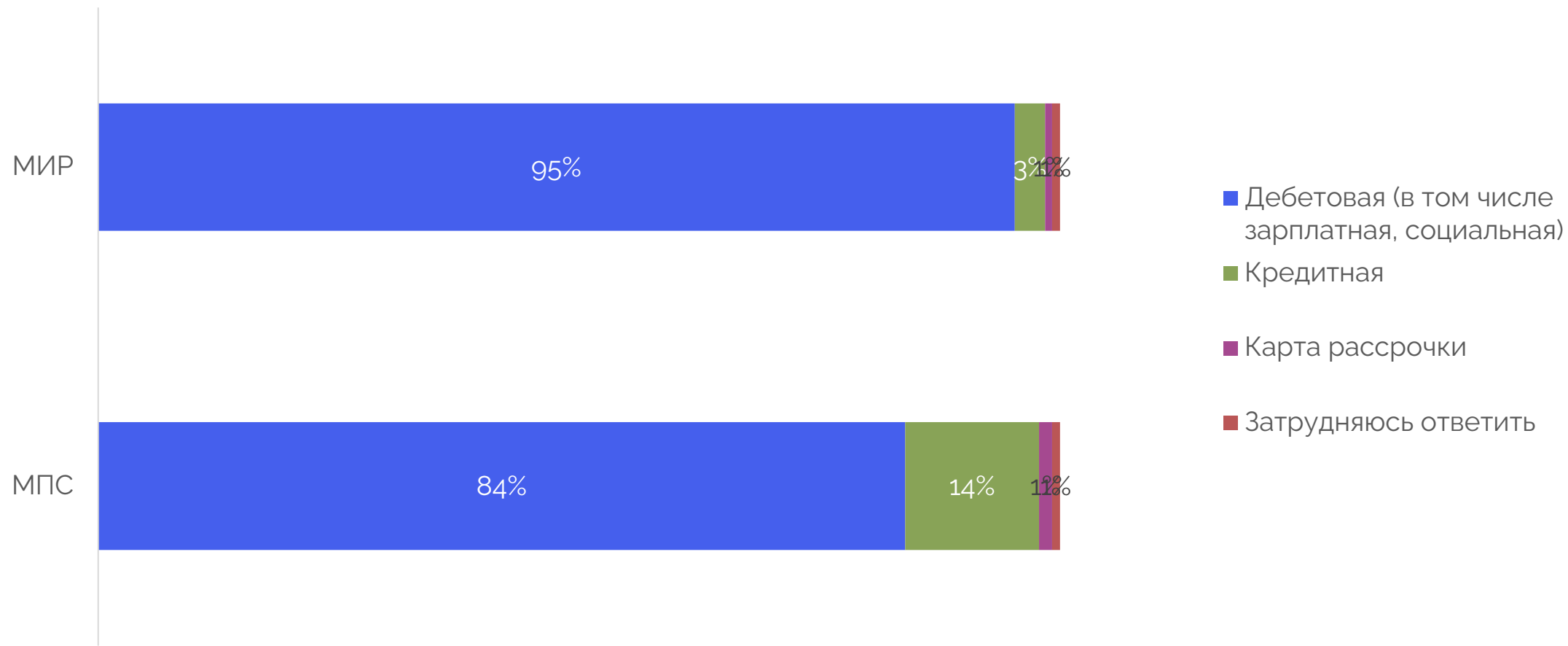


Sk2. В каких банках у Вас открыты эти карты?  
 Какой платежной системы эта карта? N = 726, 976

# И среди дебетовых, и среди кредитных карт наибольшую долю занимают карты МПС (51 % и 74 % соответственно)



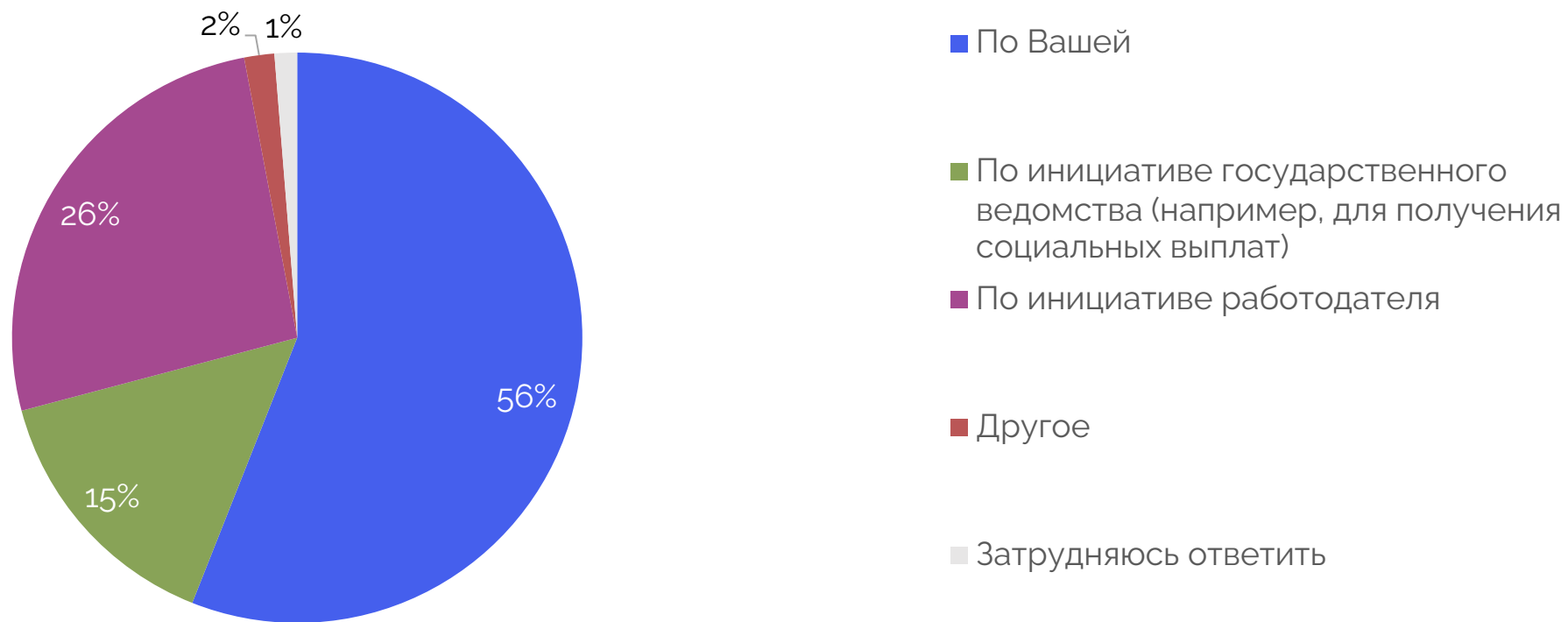
# 95 % карт ПС «МИР» являются дебетовыми



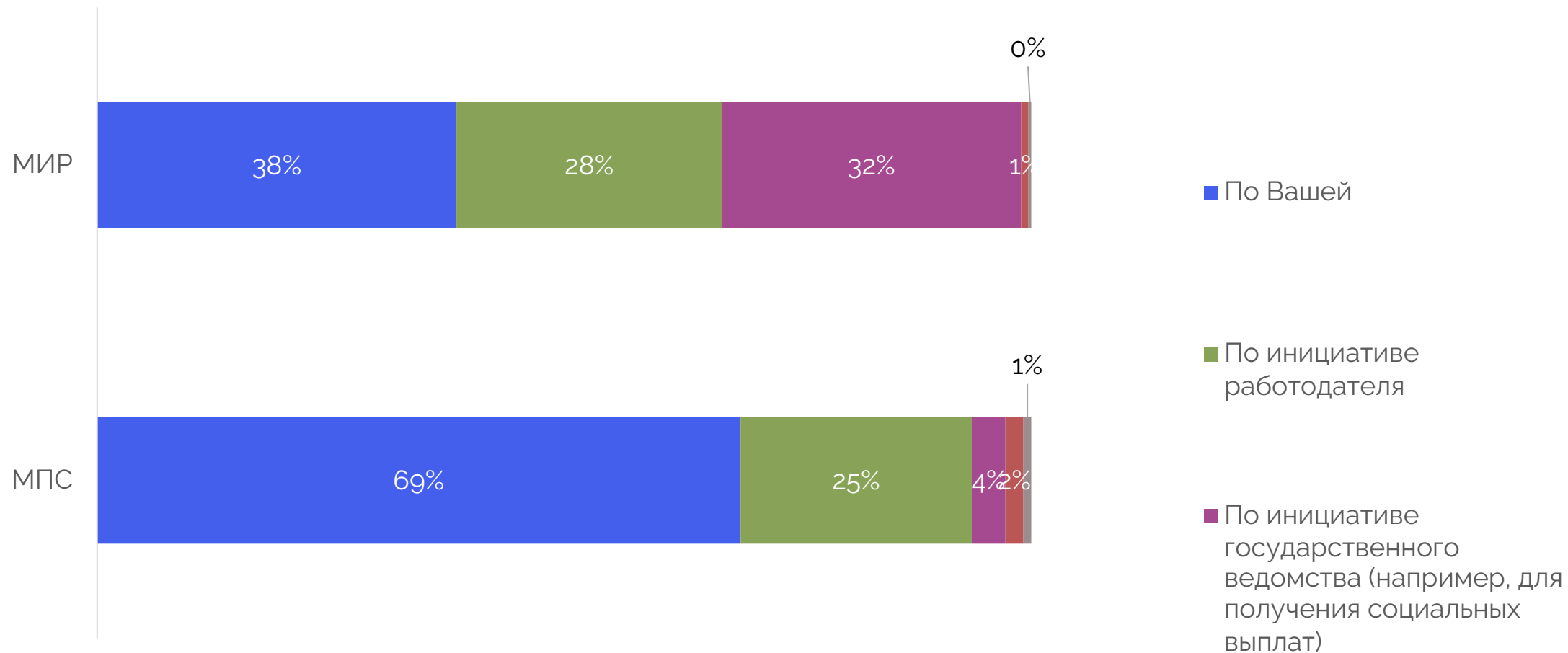
# Сбербанк значительно лидирует на рынке среди банков, однако в кредитных картах доля рынка Сбера ниже в сравнении с дебетовыми

1. Если общая доля Сбербанка около 68 % среди всех карт и 77 % среди основных, то в кредитных картах она опускается до 47 %. Основную конкуренцию Сбербанку составляют Тинькофф, Альфа-банк и ВТБ.
2. Лидеры ПС в кредитных картах — международные платежные системы, при этом ПС «МИР» имеет всего лишь 13 %. В общем и целом, ПС «МИР» имеет 3 % кредитных карт в рассматриваемом пуле выпущенных держателями карт ПС «МИР».
3. Кредитные карты продолжают являться перспективным направлением для развития, в том числе через банки вне тройки лидеров, однако важно учитывать [специфику отношения потребителей к кредитным продуктам](#).

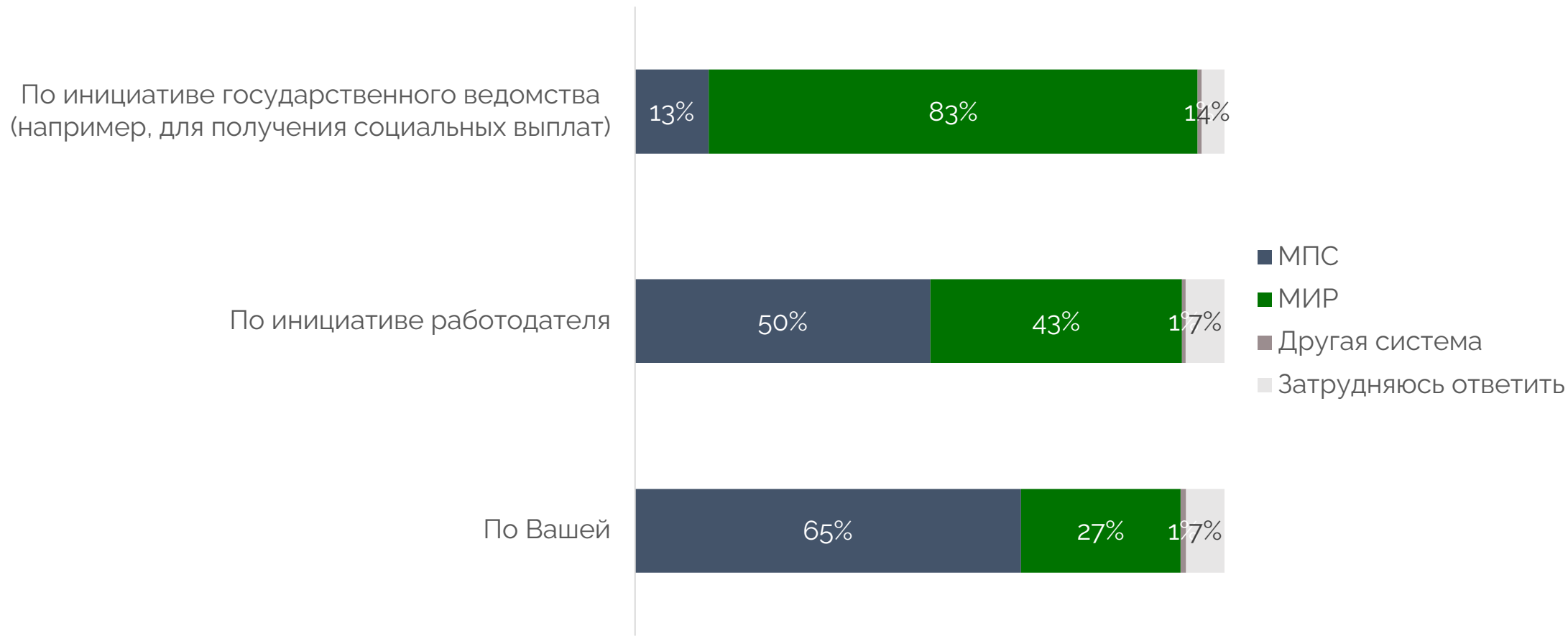
# 56 % всех карт выпущено по инициативе держателя



# Чаще всего карты МПС выпускаются по собственной инициативе держателя (69 %). Среди ПС «МИР» таких карт почти вдвое меньше



# 50 % карт, выпущенных по инициативе работодателя, а также 65 % по личным причинам — карты МПС



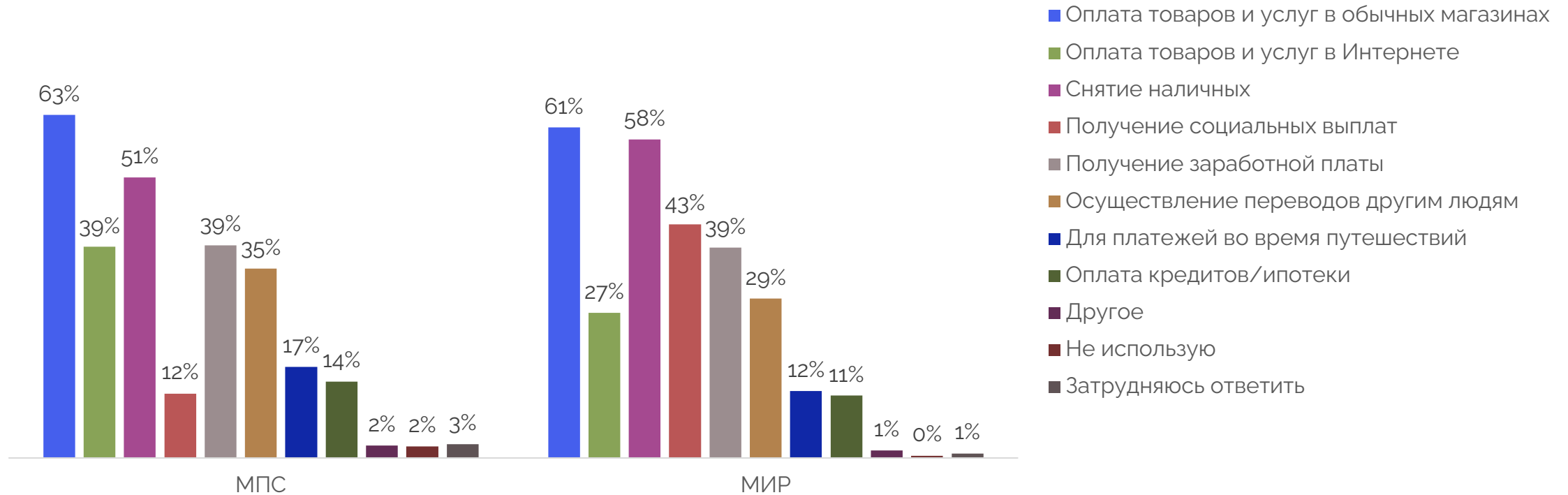
По чьей инициативе была открыта эта карта? 280, 483, 1029  
Какой платежной системы эта карта?

# Чуть более половины карт (52 %) используется для снятия наличных. 32 % используется для оплаты товаров и услуг в Интернете





# Держатели карт МПС чаще, чем держатели карт ПС «МИР», используют их для оплаты товаров и услуг в Интернете



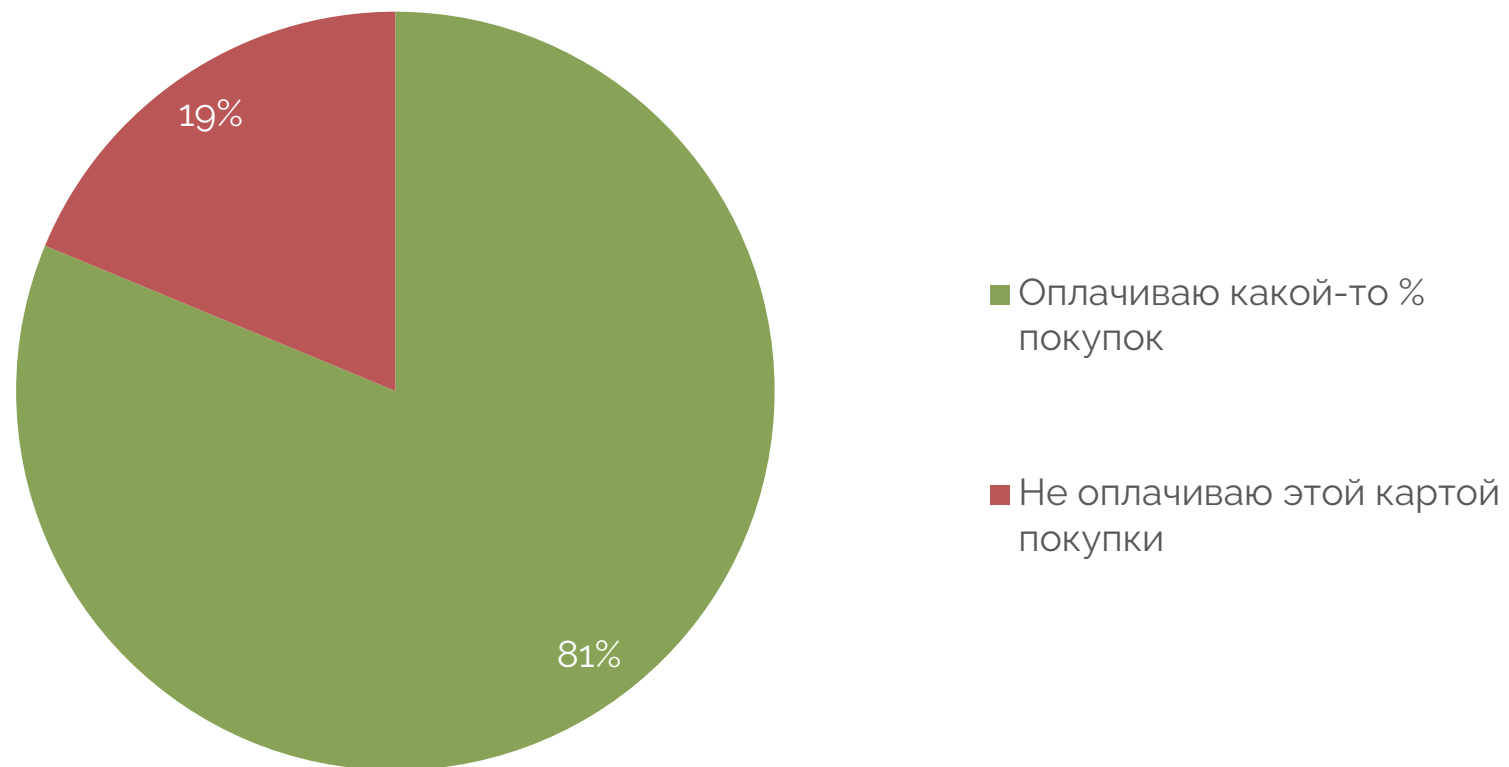
Какой платежной системы эта карта? N = 975, 725  
Для чего Вы используете эту карту?

# Доля пользователей карт различных ПС значительно отличается только среди тех, кто получает социальные выплаты

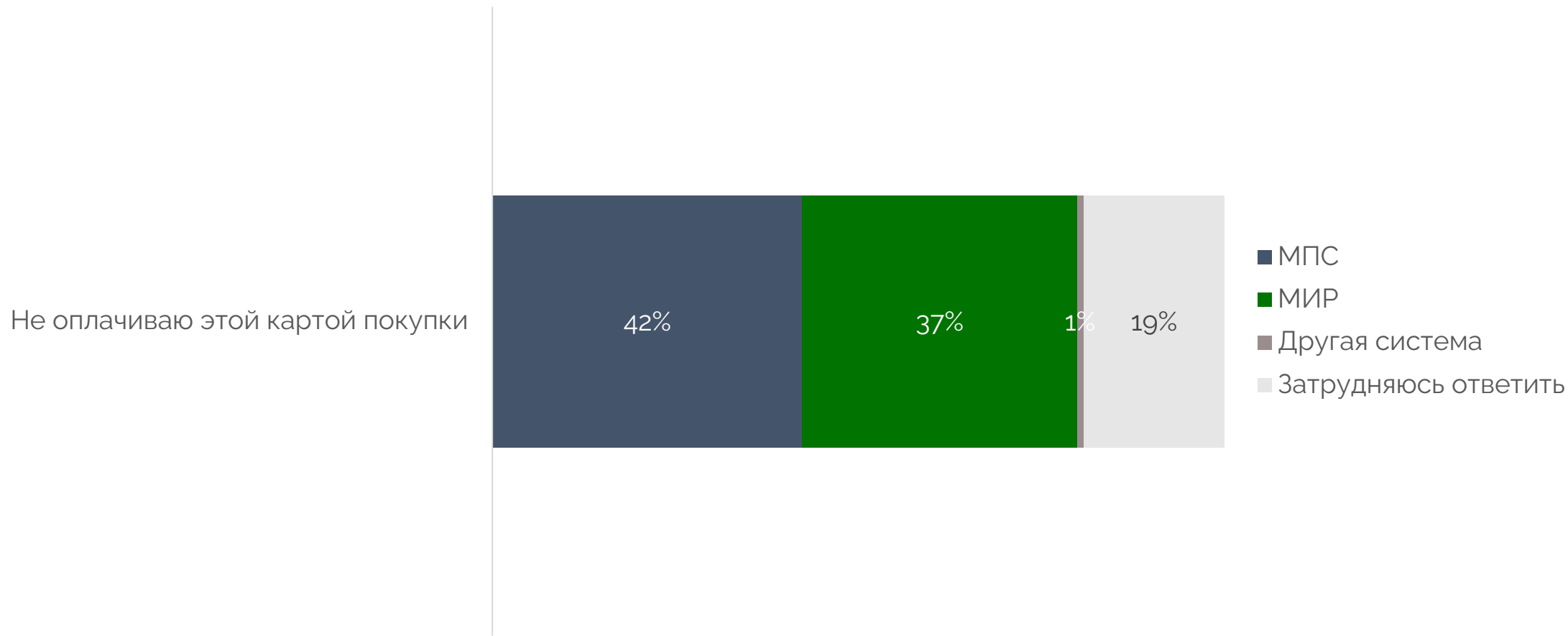


Для чего Вы используете эту карту? N = 31, 231, 266, 577, 694, 449, 961, 594, 1110  
Какой платежной системы эта карта?

# Потребители не используют 19 % своих карт для покупок



# Доли карт, которыми не оплачивают покупки, почти не отличается между МПС и ПС «МИР»



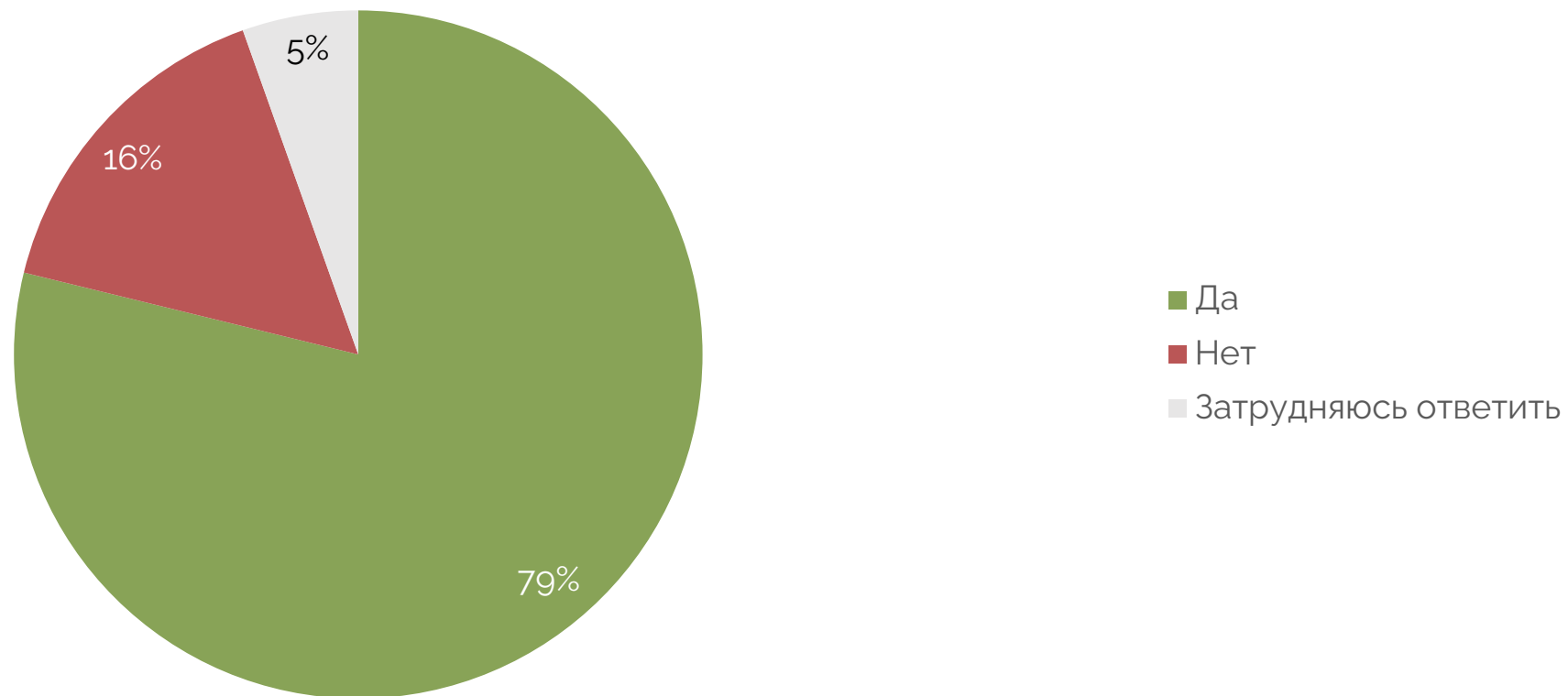
Какой платежной системы эта карта?

Какую долю по числу покупок (в процентах) Вы оплачиваете этой картой? N = 347

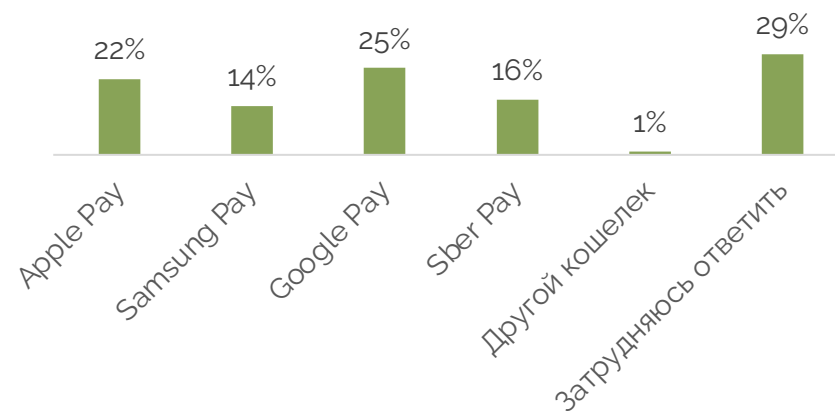
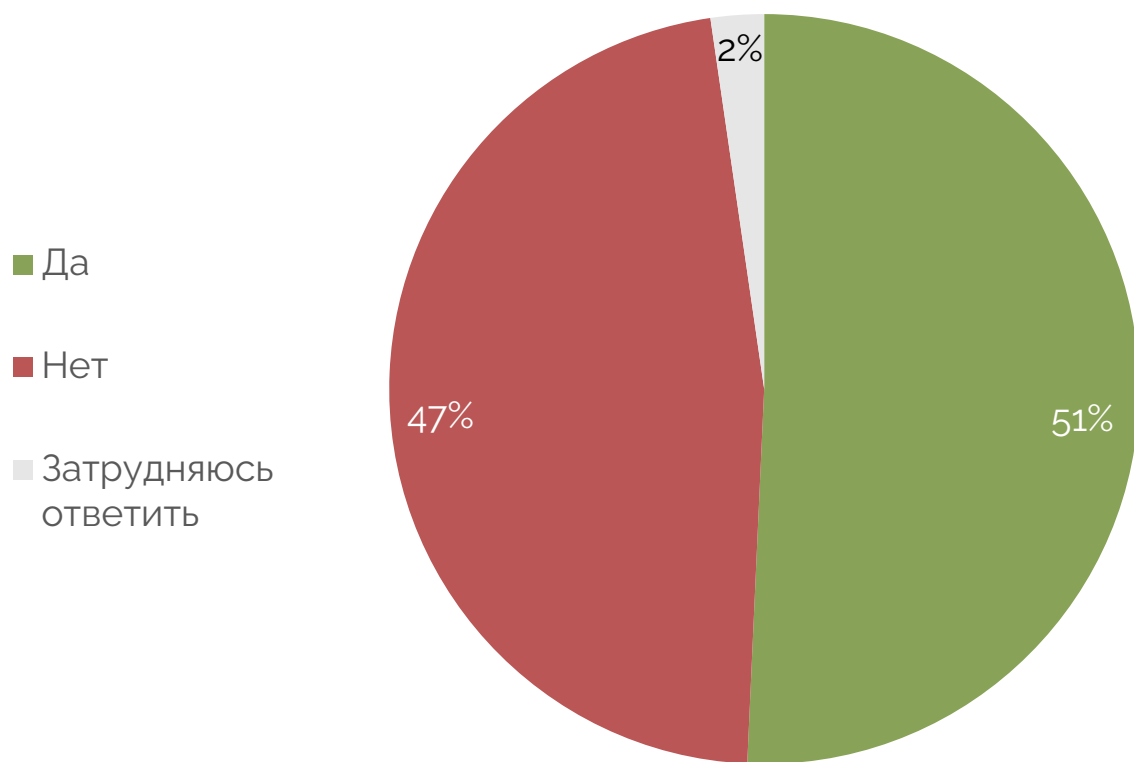
# Карты ПС «МИР» в сравнении с МПС реже выпускаются по личной инициативе

1. При этом стоит отметить, что доля карт ПС «МИР», выпущенных по собственной инициативе, — 27 %. Причинами могут быть различные стимулирующие программы (возврат кэшбека за туризм, проезд в метро со скидкой, программа лояльности у крупных ритейлеров).
2. Более того, карты ПС «МИР» реже используют при покупках в Интернете (для этого чаще используют карты МПС). Онлайн-платежи остаются наиболее привлекательной траекторией развития, так как все чаще потребители начинают платить за цифровые продукты и сервисы, подписки, а также бесконтактную доставку. При этом оплата картой ПС «МИР» не всегда бывает доступна в онлайн-кассе некоторых магазинов.
3. Есть один примечательный факт. Вопрос про неиспользование карты задавался дважды. Первый раз, когда респонденту задавали вопрос о том, для каких целей он/она использует карту. В этом случае среди тех, кто выбрал ответ «не использую», было 10 % держателей карты ПС «МИР». Второй вопрос касался оплаты покупок, и здесь среди тех, кто не использует карту для покупок, доля держателей ПС «МИР» — 37 %. Существует прослойка людей, которые используют карту ПС «МИР» для поступлений, но не трат.

# 79 % карт имеют возможность бесконтактной оплаты



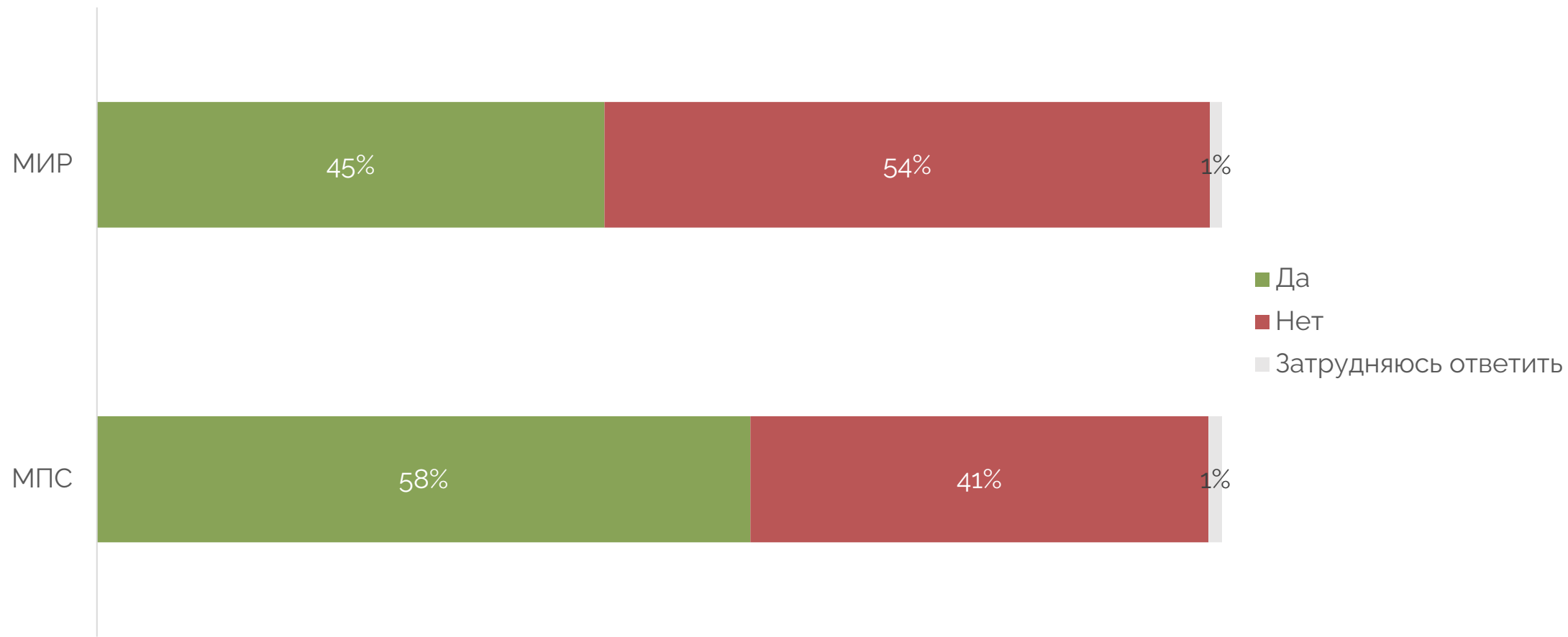
# 51 % всех карт привязан к смартфону/другим смарт-устройствам



Привязана ли эта карта к смартфону или другому устройству, которым можно совершить оплату? N = 1846

К какой электронной платежной системе привязана эта карта? N = 935

# Чаще всего карты МПС привязаны к смартфону/другим смарт-устройствам

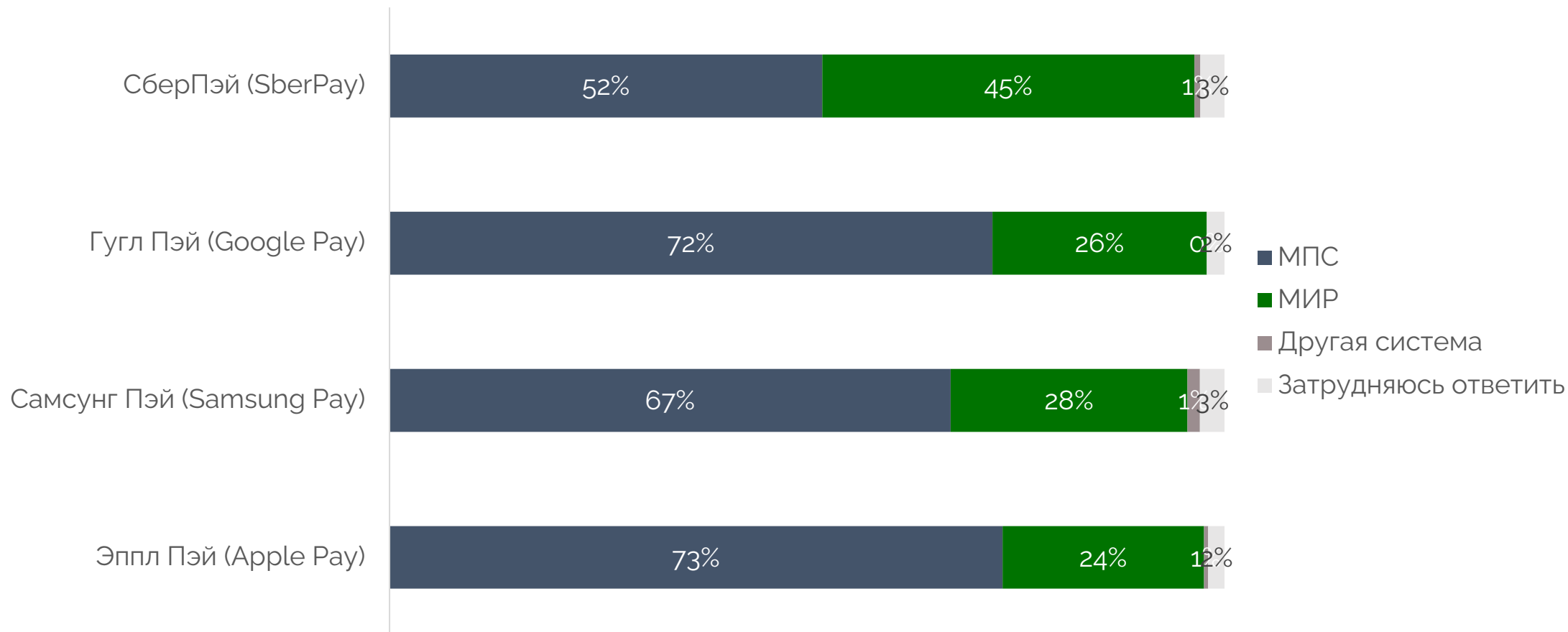


Привязана ли эта карта к смартфону или другому устройству, которым можно совершить оплату?

Какой платежной системы эта карта? 725, 975



# Карты МПС значительно чаще, чем карты ПС «МИР», подключены к международным платежным кошелькам



Какой платежной системы эта карта?

К какой электронной платежной системе привязана эта карта? 137, 230, 134, 199

# Карты всех ПС, в том числе и ПС «МИР», равномерно подключены к пэй-сервисам

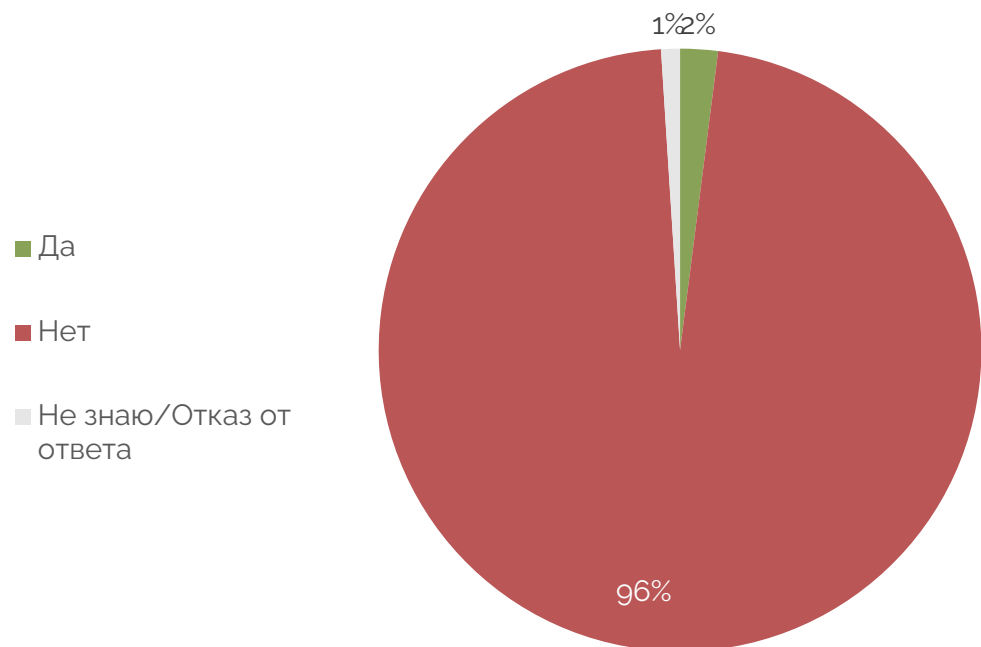
1. Введение SberPay, а также возможность подключить карты ПС «МИР» к Apple Pay в июле 2021 года показали, насколько активно держатели карт в России пользуются электронными кошельками. За месяц SberPay получил проникновение в 16 %, а среди подключенных к Apple Pay карт 24 % — это карты ПС «МИР», несмотря на то, что функционал стал доступен примерно за месяц до проведения опросов.
2. При этом 51 % всех карт уже подключен к какому-либо из кошельков (иногда к нескольким). Барьеры на использование мобильных кошельков постепенно снижаются, в том числе из-за того, что все новые модели смартфонов идут с NFC-чипами, пользование становится все более удобным, а электронными кошельками становится все быстрее платить не только офлайн, но и онлайн, где не требуется вводить данные о карте, делая платежи более безопасными.
3. Скорее всего, подобная тенденция может сохраниться и для будущих пэй-сервисов, особенно если сервис будет представлен от известного бренда и будет нести в себе понятные для клиента выгоды.

# Планы по открытию карт\*

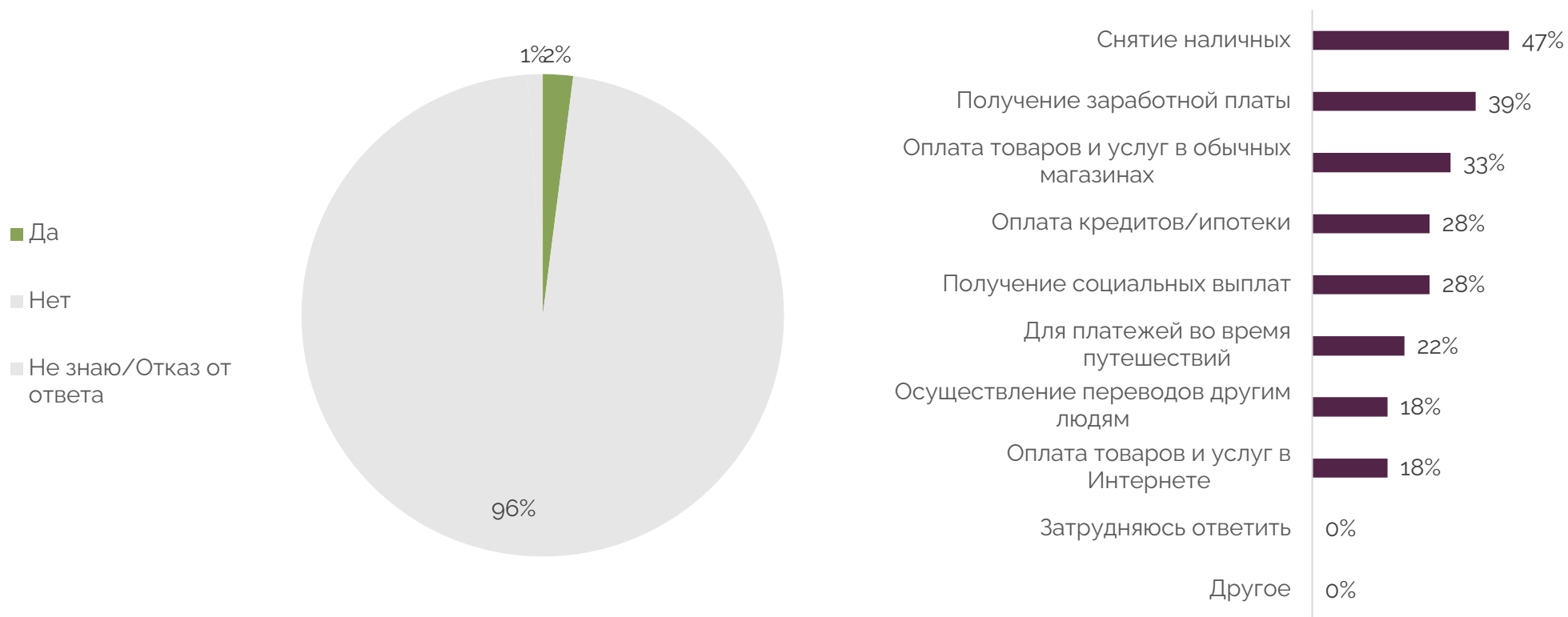
---

\*В данной части опроса участвовало слишком мало респондентов (N = 28) для статистически значимых выводов.

## 2 % респондентов планируют открыть карты в ближайшие три месяца



# Планы тех, кто планирует открыть новую карту, совпадают с общерыночными трендами



Sk13. Планируете ли Вы открыть новую платежную карту в ближайшие три месяца? N = 1220

Sk17. Для чего Вы планируете использовать эту карту? Доля людей с хотя бы одной картой данного типа, N = 28

**Спасибо за внимание!**

**Все исследования доступны на сайте Центра**

**Ekaterina\_Semerikova@skolkovo.ru**

**Egor\_Krivosheya@skolkovo.ru**