



# ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ: ТРЕНД НА СНИЖЕНИЕ?

Ольга Стасевич

Руководитель направления корпоративных исследований

---

МОСКВА, 2017

# О чем беспокоятся банкиры?

Наш рейтинг запросов на исследования от банков



**Оценка  
ЛОЯЛЬНОСТИ  
КЛИЕНТОВ  
40%**



**Customer Journey  
25%**



**Сегментация  
20%**

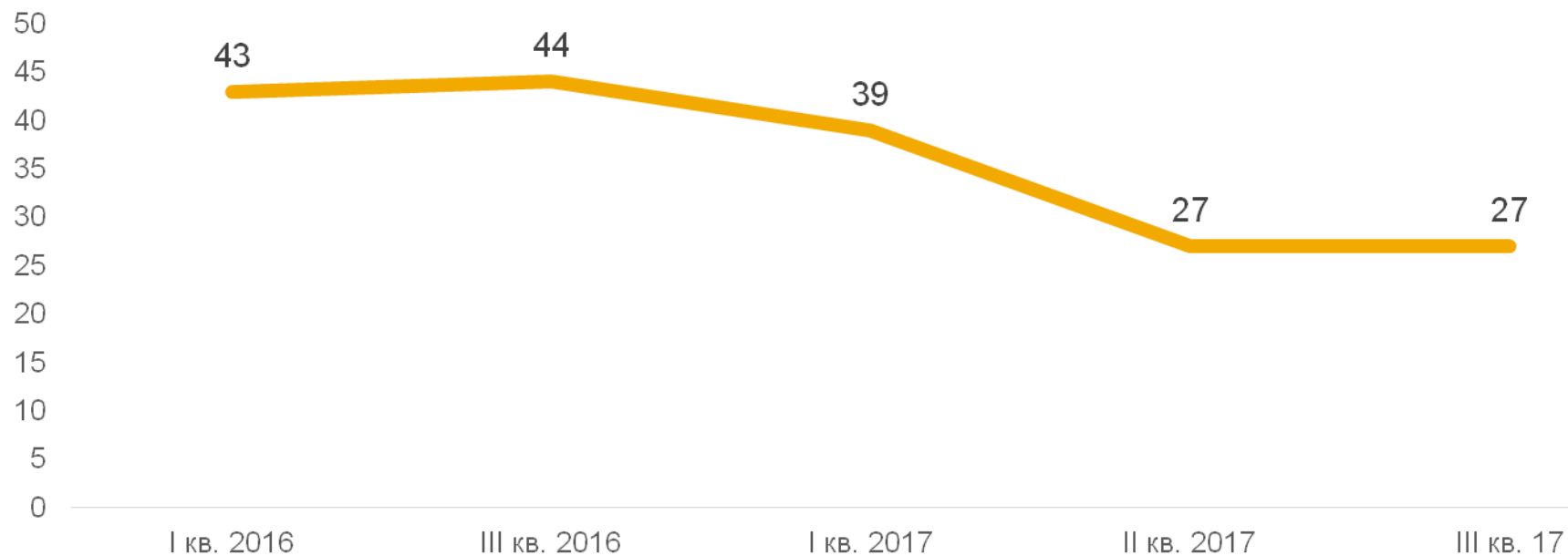


**Ценовые исследования  
(Conjoint), тестирование  
продуктов и рекламы  
15%**

Источник: НАФИ, 2016-2017 гг.

## Лояльность клиентов снижается

Распределение ответов на вопрос: «Оцените, насколько Вы готовы рекомендовать Вашим друзьям/знакомым ваш основной банк?», в % от всех опрошенных



Индекс NPS

**27**

Источник: НАФИ, сентябрь 2017 г.

## Факторы Индекса NPS

**Продукт/услуга**

Вклад фактора –

**10%**



Источник: НАФИ, 2017 г.



# #КЕШБЕКБАТТЛ

Банк	Карта	Выгода за год в рублях.	Примечание
<b>Альфа-Банк</b>	Cash Back	22 260	Сумму можно потратить на что угодно, перевести или снять.
<b>Тинькофф Банк</b>	Black	20 340	Рассчитано самое выгодное предложение: если категории с повышенным кэшбэком - это всегда АЗС, кафе и рестораны, но такое невозможно.
<b>Райффайзен Банк</b>	ВСЁСРАЗУ	19 560	Это баллы! Их можно конвертировать в рубли (100 руб. за 500 баллов, но за 4000 баллов - 4000 руб.), можно конвертировать в мили и сертификаты на такси. Со второго года сумма по условиям карты будет в 2 раза меньше.
<b>Промсвязьбанк</b>	All Inclusive	18 000	Можно выбрать только одну категорию для 5%. «Топливо»; «Одежда и обувь»; «Авиа, круизы и ж/д билеты»; «Все для дома и ремонта». Категорию можно менять самостоятельно, но изменения вступают в силу через 3 календарных месяца.
<b>СБЕРБАНК</b>	Большие бонусы	17 930	Оплата покупок у партнеров банка накопленными Спасибо!
<b>открытие</b>	Смарт	14 670	Каждый месяц банк сам меняет категорию для 10%, узнать её заранее нельзя.
<b>РОСБАНК</b>	Сверхкарта	14 100	Эта сумма возможна только в теории в том случае, если банк всегда оставляет 7% cash back на АЗС.
<b>ВТБ24</b>	Карта впечатлений	13 620	Нужно признать, что у ВТБ сейчас есть Мультикарта (ее еще не считал)
<b>РОСБАНК</b>	Автокарта	12 660	Сумму можно потратить на что угодно, перевести или снять.
<b>ВТБ24</b>	Автокарта	11 220	Дополнительно первый выпуск карты стоит 300 рублей, cash back деньгами - можно снимать и тратить.
<b>Банк Москвы</b>	Супер3	10 740	Сложная система активации. Можно потратить только у партнеров! Общественный транспорт Москвы, Аэроэкспресс, Московский Зоопарк, Планетарий, ПТГ, катки.
<b>ВТБ24</b>	Cash Back	9 780	Сумму можно потратить на что угодно, перевести или снять.

! Выгода с учетом платежей за обслуживание в банке. (т.е. "чистые" деньги)



**Денис Охримович**

28 августа · €



Про карты с CashBack.

Я тут (для себя) посчитал, сколько можно получить по картам разных банков, с учетом стоимости этих карт и обслуживания в банках.

Только вот давайте сразу:... Еще

Нравится Комментарий Поделиться

Никита Ларионов и еще 120

37 публикаций

Комментарии: (46)

Просмотреть еще 40 комментариев



**Roman Moragu** Еще один подводный камень/подстава, который надо учесть. Это то, что часть обычных ресторанов отмечены как фастфуд и по ним идет обычный кэшбэк, по крайней мере у #тинькофф так.

Нравится · Ответить · 30 августа в 3:14



**Наталья Лутай** Что касается Тинькофф Банка, действительно в таблице взяты только ?



Написать комментарий...



# #КЕШБЕКБАТТЛ

Карта "Космос" бесплатна первый год, далее 99 руб/мес при тратах менее 5 000 руб/месяц на **Фото Хроники** космос бесплатен всегда, пока есть транзакции. Набрать 5 000 рублей в месяц - не проблема.

Кредитная карта с "Пользой" Gold - стоит 990 руб., Platinum - 4990 руб. Но на Платине базовые баллы АЗС, рестораны и Путешествия - 5%. Тут простая арифметика, что выгоднее.

5 снятий в месяц в банкомате в ЛЮБОЙ точке мира - бесплатно. Свои банкоматы - бесплатно всегда.

Баллы не сгорают год, они возвращаются рублями обратно на карту в соотношении 1:1, нет условий по минимальной сумме трат для получения своего % и т.д.

КАРТА С ПОЛЬЗОЙ PLATINUM

1,5% 5% 5-10%

от суммы любой покупки АЗС, кафе, Путешествия в магазинах партнеров

КАРТА С ПОЛЬЗОЙ GOLD

1% 3% 5-10%

от суммы любой покупки АЗС, кафе, Путешествия в магазинах партнеров

КАРТА «КОСМОС»

1% 3% 5-10%

от суммы любой покупки АЗС, кафе, Путешествия в магазинах партнеров

**Ирэн Шкаровская**  
29 августа рядом с Москва · 🌐

👍 Нравится 💬 Комментарий ➦ Поделиться

👤 Татьяна Сапронова и еще 31

6 публикаций      Комментарии: (7)

Посмотреть еще 1 комментарий

**Сергей Пореченков** У меня по карте Космос ХКФБ с 3% на заправки, кафе и путешествия и 1% на остальное получается примерно 11500 в год только кэшбека. Это не считая остальных бонусов в виде процента на остаток и прочего. Круто, что кэшбек падает на все, а не на выбранную категорию. Позволяет иметь одну карту на все случаи жизни, а не думать, какой картой расплатиться в кафе, а какой за бензин

Нравится · Ответить · 1 · 29 августа в 17:13

➔ **Ирэн Шкаровская** ответила · 1 ответ

**Елена Сиднева** у меня тоже Космос и выходит по ней порядка 7-8 тысяч в год в среднем, и это при том, что я не очень активно пользуюсь картой в последнее время. В основном держу ее из-за процентов на остаток - гораздо удобнее чем депозит при аналогичных ставках, ну и, радует бесплатное снятие в сторонних банкоматах.

Нравится · Ответить · 1 · 29 августа в 18:53

**Alexei Krasnov** Ирэн, давай другие банки позовём!! Пусть попробуют прикинуть! )) вот тогда будет интересно

Нравится · Ответить · 29 августа в 20:09

➔ **Ирэн Шкаровская** ответила · 1 ответ

**Тимур Зулкарнаев** Интересно, но над визуализацией надо поработать 😊

Нравится · Ответить · 29 августа в 21:08

Написать комментарий... 🗨️ 📷 📍 🗺️

Расход, если ваши расходы по карте в месяц примерно такие:		базовые баллы, категории НЕ меняются				Партнерские баллы в программе "Польза", вместе с базовыми, примеры, не полный список
Расходы по карте	Сумма, руб. в месяц	"КОСМОС" дебетовая и КК GOLD	cashback	КК с "Пользой" Platinum	cashback	
АЗС	6 000	3,00%	180	5%	300	Сеть ЕКА - 10% на все
Рестораны/кафе	15 000	3,00%	450	5%	750	Бургер Кинг - 25% за первую покупку
Билеты в кино и театры	1 000	1,00%	10	1,5%	15	Ticketland - 5%
Одежда и обувь	10 000	1,00%	100	1,5%	150	Lamoda - 9%, ADIDAS - 10%, OSTIN - 11%, La Redoutte - 9%, Wildberries - 6%
Билеты (транспорт)	2 000	1,00%	20	1,5%	30	tutu.ru - от 4,3%, все билеты на самолет, поезд - 3%/5%, зависит от типа карты. Нет повышенной категории начислений на общественный транспорт, только база 1%/1,5%
Путешествия (учтено за год)	150 000	3,00%	375	5%	625	На Booking.com кэшбэк 9%, Travelata - 6,3%.
Супермаркеты (продукты)	25 000	1,00%	250	1,5%	375	Перекресток Экспресс - 11%
Остальные траты	10 000	1,00%	100	1,5%	150	еще 45 партнеров практически во всех отраслях
<b>Итого (среднее в мес) при вышеуказанных расходах:</b>		<b>1 485,00</b>		<b>2 395,00</b>		Лимит - 5 000 руб/месяц, партнерские - без лимита.
<b>Итого в год сумма выгоды БЕЗ % по остатку и ТОЛЬКО по базовым баллам</b>		<b>17 820,00</b>		<b>28 740,00</b>		Возврат денег на карту путем списания транзакций. Курс баллов к рублю - 1:1. Баллы не сгорают год. Начисление на транзакцию от 1 рубля.
(с учетом среднемесячных остатков на счете 200 000 р.)		7,50%	15 000 руб/год	7,50%	15 000 руб/год	7,5 % на ЕЖЕДНЕВНЫЙ остаток при сумме от 10 000 до 500 000 рублей
<b>Итого выгода в год С УЧЕТОМ % по среднемесячному остатку, но БЕЗ партнерских баллов, только базовые</b>		<b>32 820,00</b>		<b>43 740,00</b>		Начисления по партнерским баллам идут ПЛЮСОМ к общим, так как в партнерских "сидят" базовые баллы
		<b>0 руб/990 руб</b>		<b>4990 руб</b>		Программа "Польза" автоматически включается для всех видов карт, бесплатно, при активации карты. Список партнеров и условия - в личном кабинете

👍 Нравится 💬 Комментарий ➦ Поделиться

Стоимость карты, год

Отметить на фото    Параметры    Отправить в Messenger

## 47% клиентов не смогут оценить ваши усилия

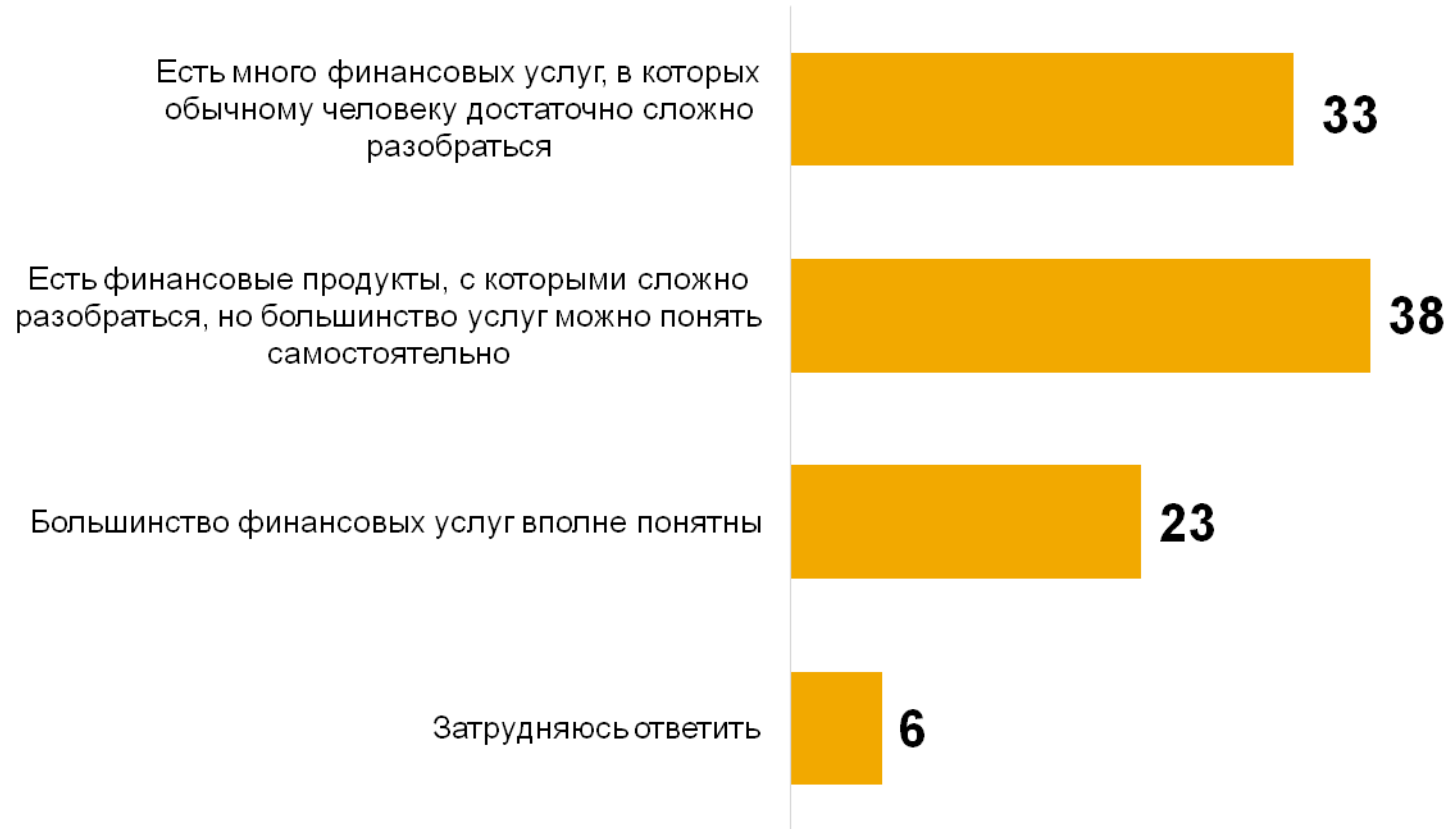
Распределение ответов на вопрос: «Как часто перед приобретением финансовой услуги Вы сравниваете условия её предоставления в различных банках?», в % от всех опрошенных



Источник: НАФИ, май 2017 г.

## Финансовые услуги сложны

С каким из суждений о получении финансовых услуг вы согласны больше всего?  
в % от всех опрошенных

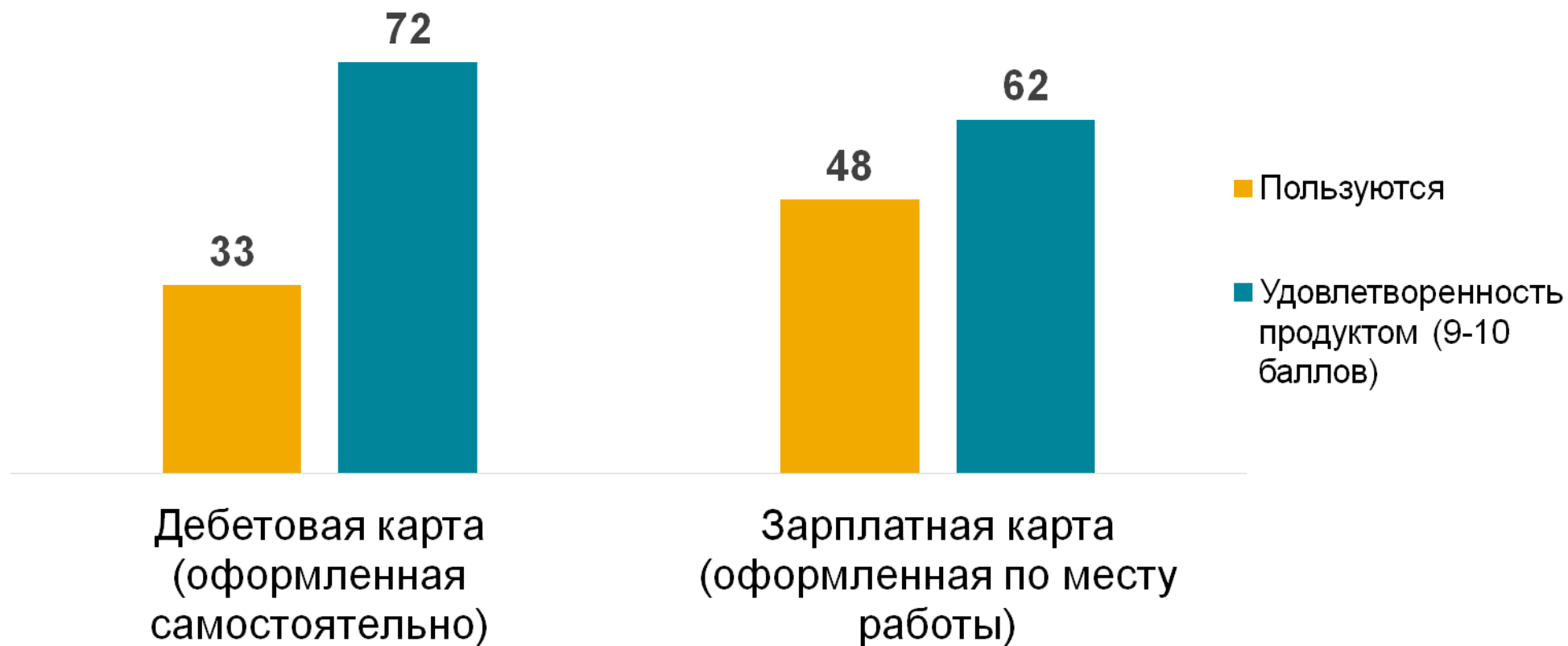


Источник: НАФИ, май 2017 г.



## Осознанный выбор стимулирует лояльность

Распределение ответов на вопрос: «Какими банковскими услугами Вы пользуетесь в Вашем банке, в настоящее время?/ Удовлетворенность продуктом, в % от всех опрошенных



Источник: НАФИ, май 2017 г.

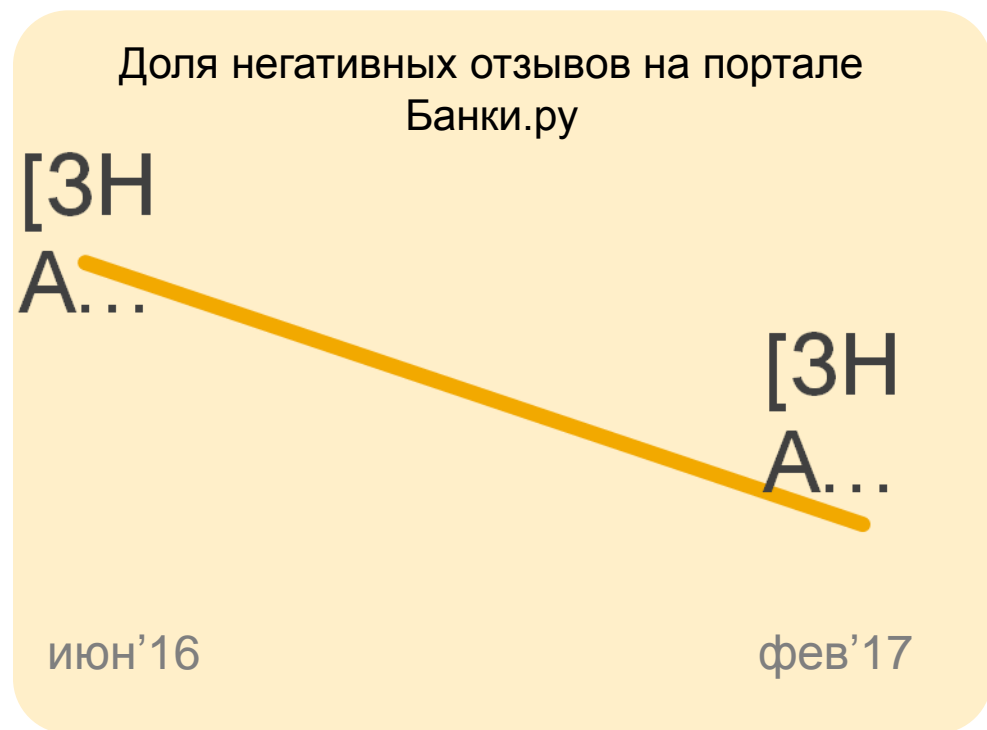
**Сервис банка**

Вклад фактора –

**30%**

## Клиенты банков стали меньше жаловаться

Распределение ответов на вопрос: «**За последние 12 месяцев возникали ли у Вас какие-либо жалобы или претензии к банкам?**», в % от всех опрошенных



Источник: Банки.ру, доля отзывов с оценкой 0-4 среди всех оставленных постов, ТОП 30 банков

Источник: НАФИ, май 2017 г.

## Факторы Индекса NPS

**Имидж банка**

Вклад фактора –

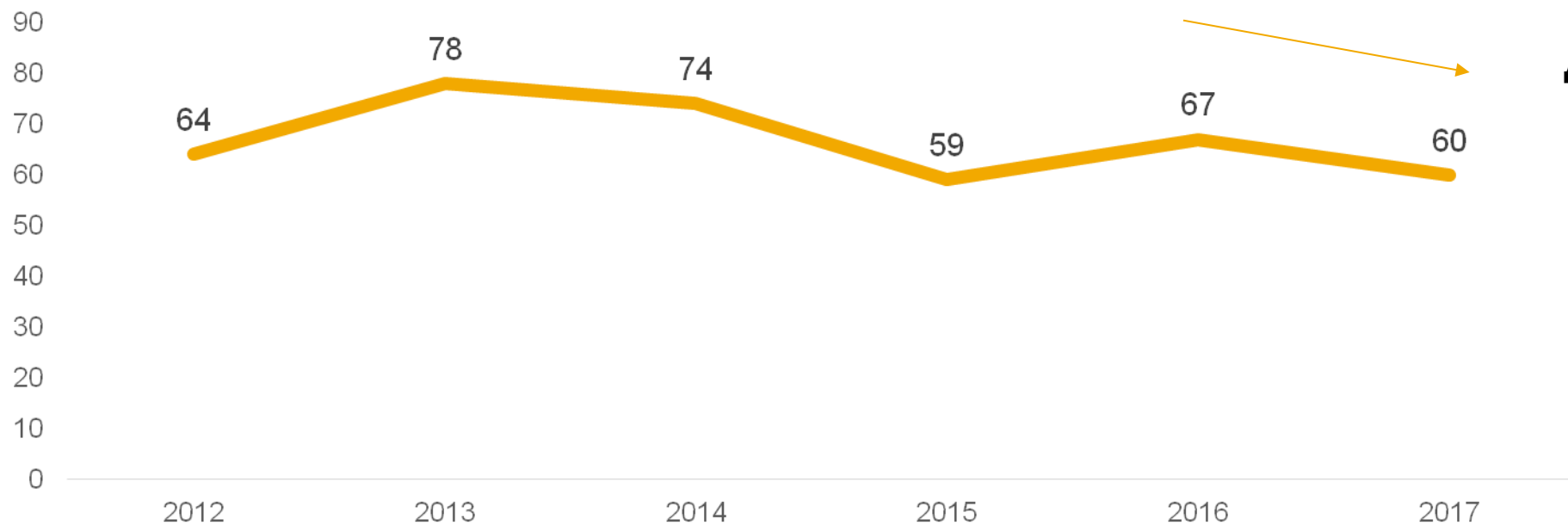
**60%**

Источник: НАФИ, 2017 г.



## Банк - это бизнес, построенный на доверии

Распределение ответов на вопрос: «Скажите, доверяете ли Вы следующим финансовым организациям. Если говорить о банках», в % от всех опрошенных

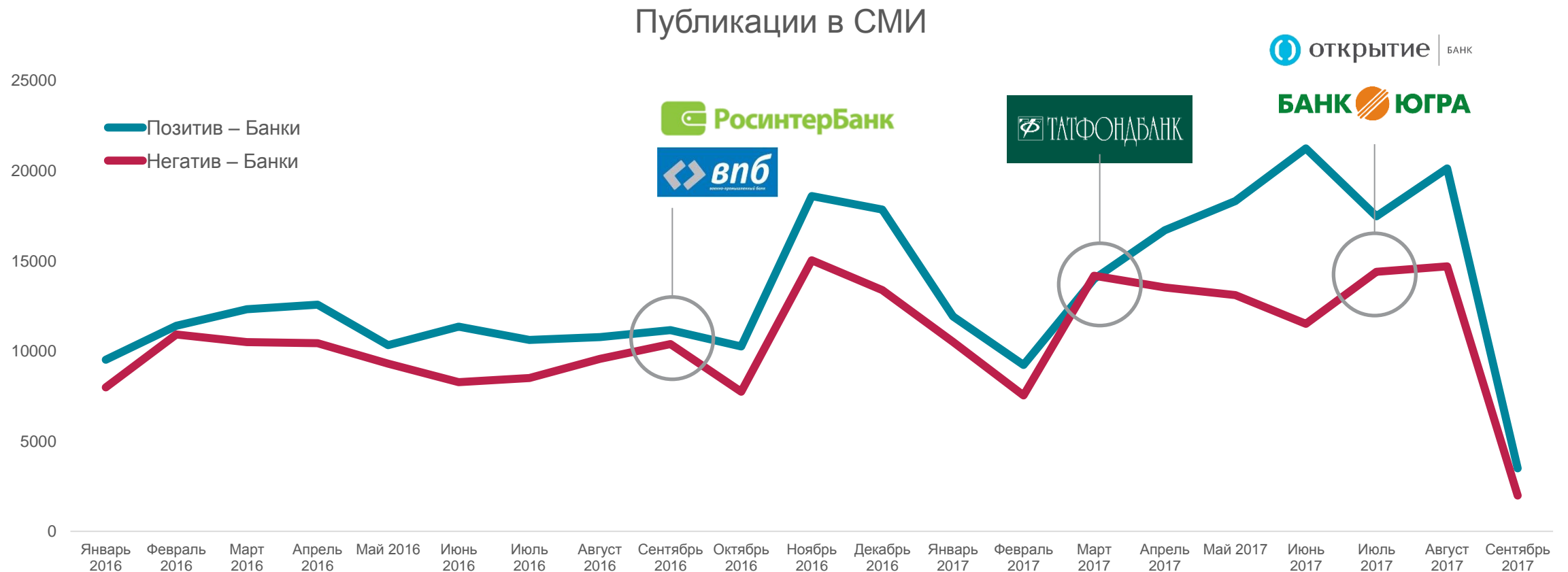


Доверие

60

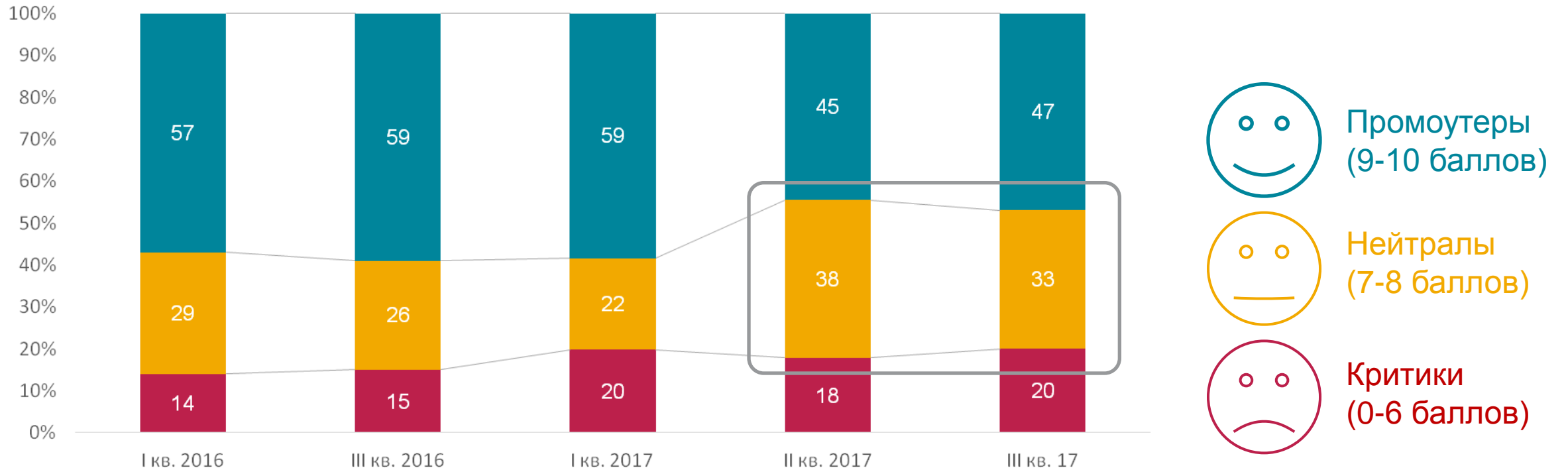
Источник: НАФИ, 2012-2017 гг.

# Новый виток отзывов лицензий негативно сказывается на имидже банковской отрасли



Источник: Интерфакс-СКАН

# Индекс NPS снижается за счет роста доли нейтралов, но не за счет роста доли критиков



Источник: НАФИ, 2016-2017 гг.



# Вопросы?