



Ноябрь 2018

---

# IPSOS VIEWS

---

Путь клиента банка  
от рождения до пенсии

**Татьяна Шечкова**

Эксперт по исследованиям финансовых рынков

О банковской системе в России можно и нужно писать вдохновенно. Изменения, которые происходили и продолжают происходить, впечатляют своей скоростью и масштабами.

**Банки в России – одна из самых быстроразвивающихся и меняющихся отраслей экономики:** в течение жизни одного поколения мы видим полностью обновленную банковскую систему, новые продукты, сервисы, революционное переосмысление самих принципов существования банков.

Судите сами: люди, родившиеся в СССР, могли пользоваться 1 банком для розничных продуктов (Сберкасса) и 3 банками для корпоративных клиентов. В 1991 и далее на волне перестройки и построения рыночной экономики появилось 1215 банков, что добавило хаоса в меняющуюся жизнь людей постсоветской эпохи. А теперь в России работают примерно 500 банков, при этом действительно популярны у населения топ 10-15 банков.

## Как устроена банковская система в России

В России 3-4 банка являются государственными/окологосударственными, что для большинства является гарантией их надежности. Несмотря на не самые выгодные условия банковских продуктов, многие люди предпочитают иметь дело именно с такими банками. И главный банк для розничных клиентов – Сбербанк, владеющий самой широкой сетью отделений по всей России: едва ли не у каждого жителя России есть карта или продукт в этом банке.

Самые известные федеральные коммерческие банки Альфа-Банк, Райффайзенбанк, Ситибанк, Росбанк (BCGV group), БИН банк, банк Открытие. Кроме этого, во многих регионах есть свои местные банки.

### Путь клиента банка от рождения до пенсии



Все банки, о которых я писала ранее, являются классическими «олдскульными» банками с отделениями, банкоматами и менеджерами в отделениях. Но есть один коммерческий банк, который «нарушает все правила» – Тинькофф банк: у этого банка нет отделений (и до недавнего времени не было ни одного банкомата). Клиенты взаимодействуют с банком только онлайн и через менеджера, приезжающего к клиенту на дом или на работу. Отличием данного банка является также то, что клиенты могут снимать деньги с карт в банкоматах любого банка без комиссии (в других банках – с комиссией, если это не банкомат банка-партнера), а также делать переводы с карт и на карты других банков бесплатно (в остальных банках за это взимается комиссия). Сейчас у Тинькофф появилась пара банков-последователей.

Число коммерческих банков постепенно сокращается, так как государство взяло курс на оздоровление банковской системы, и почти каждый месяц потребители слышат о том, что у какого-то банка отозвана лицензия, а какой-то банк saniруют. Это случается как с очень маленькими никому не известными банками, так и с большими и известными.



Ниже я расскажу немного о том, как банки взаимодействуют с клиентом на разных этапах его жизни. Оговоримся, что речь идет преимущественно о жителях крупных городов России с доходом средний и выше среднего.



## Первое знакомство с банком

От 6 лет. Дебетовые карты

Продукт, который доступен даже самому маленькому ребенку – дебетовая банковская карта. В России карты могут выпускаться детям в возрасте от 6 до 14 лет в виде дополнительной карточки, открытой к карте родителя ребенка, а также с 14-летнего возраста в виде основной карты при согласии родителя.

Банковские карты могут объединять в себе средство платежа, а также транспортную карту и пропуск в школу.

Инициативу открыть карту ребенку чаще всего проявляют родители, и они выбирают банк, в котором у них самих есть банковские продукты для того, чтобы иметь возможность легко перемещать средства со своих счетов на карту ребенка. Целью появления карты у детей является упрощение операций с наличными деньгами. Наличие банковской карты у ребенка облегчает передачу карманных денег родителями (основная функция), позволяет контролировать расходы детей, делает ношение денег ребенком более безопасным (потеря карты не означает потерю денег), а также имеет педагогический смысл: учит управлять деньгами (распределять расходы, следить за расходами в приложении).

“  
**Дети воспринимают карту эмоционально: для них это вещь из «взрослой» жизни, элемент взросления: появление карты повышает их статус в собственных глазах и глазах одноклассников**

Честно говоря, банковских карт у детей пока немного, но в ближайшее время очевидно станет больше, так как в отличие от взрослых, для которых карта является относительно новым платежным средством, дети воспринимают карту как привычный предмет быта: дети не застали времена, когда банковские карты были

мало распространены, поэтому карта для них - обычный предмет, которым пользуются большинство взрослых. Таким же образом воспринимаются, например, компьютеры и смартфоны.



## **Учеба в университете: первые самостоятельные заработки**

От 18 до 24 лет. Дебетовые карты и кредиты наличными

В этом возрасте дебетовые банковские карты есть почти у всех. У молодежи появляются первые самостоятельные источники дохода – заработки или стипендия, соответственно повышается потребность в дебетовой банковской карте для получения заработанных денег:

- **Работа/подработка.** Если молодые люди устраиваются работать официально, то работодатель

выдает им банковскую карту для получения заработной платы. Если не официально, то работодатель также часто просит дать реквизиты карты для простоты перечисления денег.

- **Учеба.** Студенты находятся в среде, где банковские карты распространены: многие получают ее при поступлении в колледж / ВУЗ, а если не получают, то видят такие карты у однокурсников/сверстников. Кроме того, в России все еще сохранились стипендии, которые получают некоторые студенты. Стипендия также перечисляется на дебетовую карту.



### К 20-25 годам просыпается интерес к кредитам наличными: как правило, молодежь берет кредиты наличными на покупку гаджетов

Например, в России очень популярны iPhone, стоимость которых значительно превышает среднюю зарплату россиянина. Среди молодежи дорогой смартфон, наушники, ноутбуки – предметы must have, и кредит на покупку таких товаров можно оформить прямо в магазине.

Доля кредитных карт в данной возрастной категории невелика, однако растет самыми быстрыми темпами (по сравнению с другими возрастными сегментами).

Интерес к кредитным картам подогревается предложениями банков, которые предлагают для молодежи бонусные программы (Сбербанк программа «Спасибо»), cashback (Тинькоффбанк обещает cashback до 30%), длительные сроки льготного периода (Альфа-Банк - до 100 дней).

Молодежь – самый активный потребитель современных технологий и форм факторов. Молодежь активно пользуется бесконтактными технологиями оплаты как по картам, так и в привязке к Apple Pay / Samsung Pay, использует биометрические данные для аутентификации, сервисы и предложения, привязанные к географическому положению, а также диалоговые интерфейсы. Кроме того, для молодежи очень важно удобство мобильного банка, так как они предпочитают мобильный банкинг стандартному банковскому обслуживанию. И самое главное слово для молодежи: «быстро»: все должно работать в режиме реального времени, все банковские услуги должны быть доступны немедленно, средства с карты на карту или на счет должны перечисляться в один клик.





## Взросление, самостоятельная ЖИЗНЬ

От 25 до 44 лет. Кредитные карты, потребительские кредиты, автокредиты, ипотека

Окончательное взросление наступает в момент, когда дети начинают жить отдельно от родителей. Сейчас это случается в более молодом возрасте: 20-24 года. Снимая квартиру и работая, подростки начинают жить на свои деньги.

Дебетовые карты, на которые перечисляется зарплата, есть у всех россиян, которые имеют официальное место работы. При этом иногда с целью уклонения от налогов некоторые работодатели все еще практикуют схему частичного зачисления зарплаты на карту (обычно минимальная сумма), а остальное выдают наличными в конверте. Поэтому объем наличных на руках у населения достаточно большой. Единицам удается делать накопления (банковские депозиты или накопительные вклады), остальные живут или на то, что зарабатывают, или в долг.

“  
Становятся популярными кредиты на рефинансирование кредитов, взятых в других банках, так как финансовая ситуация в стране нестабильна, вполне возможно через год после получения кредита взять новый кредит на более выгодных условиях, чтобы закрыть старый. Почти треть новых кредитов идет на погашение старых

Среди наиболее популярных банковских продуктов в этом возрасте: кредитные карты и потребительские кредиты. Самой частой целью открытия потребительского кредита в России является нехватка денежных средств на ремонт. На втором по популярности месте — необходимость покупки недвижимости, а на третьем — автомобиля. В пятерку наиболее частых целей получения потребкредита

также вошли крупные покупки, требующие значительных затрат (бытовая техника, дорогая одежда, мебель), и путешествия.

В настоящее время **средние ставки по потребительским кредитам** колеблются в диапазоне от 9% до 25,5% годовых, но средний показатель составляет около 11,9–20%. Обычно банки предоставляют держателям своих карт или зарплатным клиентам более низкие проценты, чем тем, у кого карты нет. Также это касается тех, кто берет в одном и том же банке не первый кредит.

Большинство банков предоставляют кредиты от 60 000 рублей. А вот максимальная сумма различается — от 250 000 до 10 000 000 рублей, но в среднем это 200 000–500 000 рублей.

Сроки погашения в среднем 1–3 года, но на крупные суммы срок может быть увеличен до 7 лет. Все кредиты рассчитаны на то, что потребитель будет вносить прописанный в договоре взнос каждый месяц.

**Ставки по автокредитам** растут вместе с падением продаж автомобилей: в 2018 году в области автокредитов прослеживается уверенный рост средних ставок. В конце 2014 года они равнялись 17,7%, но уже в январе 2018 года возросли до отметки 21,21%.

**Ипотечные кредиты** доступны не всем слоям населения из-за высоких ипотечных ставок — до недавнего времени они составляли 11–17% годовых, но в настоящее время идет тенденция к снижению и ставки находятся в диапазоне от 7 до 10%. Поэтому банки отмечают рост числа ипотечных заемщиков.



## Возраст зрелости

От 45 до 55 лет. Депозиты

Вместе с сохранением интереса к кредитным продуктам в зрелом возрасте растут накопления на банковских счетах. Накопления имеют примерно треть всех россиян (всех возрастов).



**Большую часть денег население хранит на банковских вкладах, меньшую — в ценных бумагах и наличных**

В последние годы банки проводят политику снижения ставок по депозитам — еще год назад в некоторых банках из топ-50 можно было разместить рубли

под 9,5–10% годовых, доллары – под 2–2,5%, евро – под 1–1,5%, а сейчас максимум, на что могут рассчитывать вкладчики с рублями при размещении застрахованных государством сумм (1,4 млн руб.) в банках из топ-50, – 8–8,55% годовых. Лучшие предложения для валютных вкладчиков находятся на уровне 2–2,5% в долларах и 0,9–1,2% в евро.

Однако отойти от привычной манеры накопления не так просто, поэтому более сложные инвестиционные и накопительные страховые продукты, предлагаемые банками, не очень популярны.

Основные цели накоплений (перечислены в порядке убывания популярности): на всякий случай/ на запас, на «черный день», для лечения, для покупки квартиры или собственного дома, покупки земли/ дачного домика, для образования, для отдыха/развлечений/ путешествий, для покупки дорогих вещей, для покупки автомобиля, для собственного дела/ покупки акций, чтобы приумножить собственные средства (для получения процентов/дивидендов).



## Предпенсионный и пенсионный возраст

От 55 лет и старше. Накопления на пенсию и жизнь после пенсии

Пенсионный возраст в России пока наступает довольно рано – в 55 лет для женщин и в 60 лет для мужчин (в настоящее время активно обсуждается продление пенсионного возраста). Средний размер ежемесячной пенсии 13 000 – 14 000 рублей (примерно 190 евро), что совершенно недостаточно для того, чтобы сохранять привычный допенсионный уровень жизни.

Поэтому уже в 45 лет большинство людей задумываются о необходимости накоплений, и продолжают откладывать деньги до выхода на пенсию. Депозит позволяет сохранить сбережения от инфляции и получить дополнительный доход. Большинство из пенсионеров негативно относятся к покупке ценных бумаг, акций, сберегательных сертификатов из-за сложности и непривычности данных продуктов.

Государственным и негосударственным пенсионным и страховым программам доверия мало, так как непоследовательность официальной пенсионной политики и высокий уровень инфляции делают эти программы невыгодными в многолетней перспективе.

Идеальный вариант для будущего пенсионера в большом городе – накопить достаточно денег для того, чтобы купить квартиру, которую можно будет потом сдавать: налоги на недвижимость невысокие, а арендная плата может в несколько раз превышать размер пенсии.

В любом случае россияне работают до «победного» – до тех пор, пока есть силы и работодатель готов оплачивать их труд, так как в этом случае получают и пенсию, и зарплату. Пенсию откладывают на банковские счета по несколько более выгодные проценты, чем для основного населения (банки предоставляют повышенный процент для пенсионеров).

После окончания работы пенсионеры теряют привлекательность для банков по кредитным продуктам: значительная часть банков не выдает пенсионерам ипотеку, кредитные карты, кредиты наличными, либо предлагает условия значительно хуже рыночных.

“

**Однако финансовая активность пожилых людей стабильно растет: пенсионеры составляют от трети до половины банковских вкладчиков, а вносимые ими суммы заметно превышают средние по рынку**

Кроме этого, пенсионеры осваивают интернет банкинг (пользуются около трети клиентов-пенсионеров Сбербанка) и дебетовые банковские карты (у 80% пенсионеров – клиентов Сбербанка такая карта активна).

Такова в России «банковская жизнь» - от рождения и до пенсии. ■

**Татьяна Шечкова**

Эксперт по исследованию финансовых рынков

**[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)**

**[www.ipsos.ru](http://www.ipsos.ru)**

**@Ipsos**

This *Ipsos Views* paper is  
produced by the  
**Ipsos Knowledge Centre.**

<< Game Changers >> is the **Ipsos** signature.

At **Ipsos** we are passionately curious about people, markets, brands and society. We make our changing world easier and faster to navigate and inspire clients to make smarter decisions. We deliver with security, simplicity, speed and substance. We are Game Changers.

**GAME CHANGERS**

