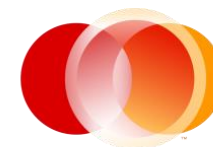


**Галина Ганеева,**  
вице-президент, команда по продаже и развитию продуктов, MasterCard  
27 апреля 2016 г.



# Перспективные клиентские сегменты: новые подходы и продукты

# Перспективные клиентские сегменты



MasterCard

## Перспективные клиентские сегменты:

### Молодёжь

**30%** населения России  
**29%** потребительских расходов  
**28%** оборота в POS

### Пенсионеры

**30%** населения России  
**>42** миллионов человек  
Средняя пенсия **10029,7** рублей



#### Школьники

**~14,3** миллионов человек



#### Студенты

**~5,2** миллионов человек



#### Работающие пенсионеры

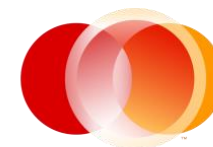
**~14,9** миллионов человек



#### Неработающие пенсионеры (55-69 лет)

**~29** миллиона человек

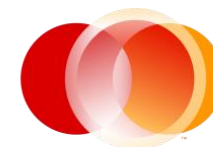
# Данные количественных и качественных исследований



MasterCard



# Данные по результатам количественного исследования (студенты)



MasterCard



**80%**  
студентов

в регионах России имеют ежемесячный доход до 25 000 рублей.

**60%**  
студентов

имеют банковскую карту.

**~35%**  
студентов

в Москве и Санкт-Петербурге имеют вклады более 100 000 рублей.

В числе основных мотивов вкладов студентов – сохранение средств и накопление на конкретную материальную цель.



# Данные по результатам качественного исследования (студенты)



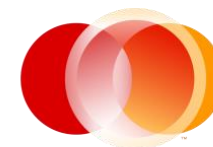
MasterCard

Банки «упускают» студентов как целевую аудиторию в смысле коммуникации: воспринимаемая доминирующая тема финансового рекламного потока – кредиты, которые неинтересны целевой аудитории



- Основные расходы на питание, подарки и развлечения
- Основные источники дохода – родители, для девушек – бойфренд
- Готовы активно использовать дистанционные каналы обслуживания
- Накопления на конкретную материальную цель
- Финансовая информация должна быть релевантной
- Отслеживают распродажи, важны программы лояльности
- Низкий уровень финансовой грамотности

# Данные по результатам количественного исследования (пенсионеры)



MasterCard



Количество женщин  
в 2 раза превышает количество мужчин

**~40%** пенсионеров в Москве и Санкт-Петербурге имеют вклады более 100 000 рублей.

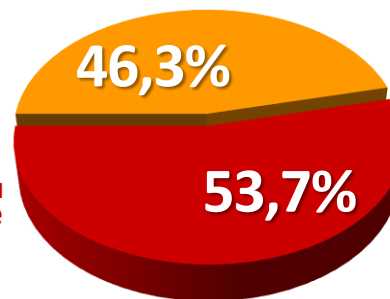
В числе основных мотивов вкладов пенсионеров — сохранение средств и накопление.

В числе основных каналов выплаты пенсии (более 50%)  
**Почта России.**

Каналы  
выплаты пенсий

Почта РФ

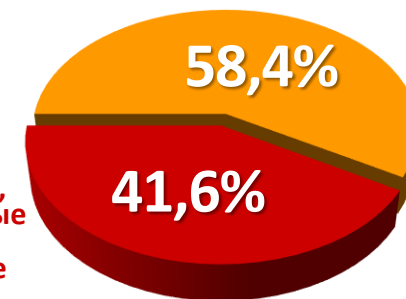
Иные  
организации  
и кредитные  
учреждения



Распределение населения,  
получающего пенсию через Почту РФ,  
по местам проживания

Города

Сельская  
местность,  
отдалённые  
и трудно-  
доступные  
районы



# Данные по результатам качественного исследования (пенсионеры)



MasterCard

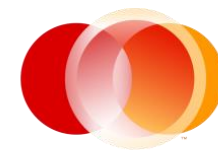
Накопления – это статья расходов, типичная для пенсионеров независимо от дохода.

Они копят, чтобы защитить себя, доказать свою независимость



- Основные расходы на питание и медицину
- Основные источники дохода – пенсия и дотации
- Активно пользуются кредитами
- Обязательные накопления
- Готовность изучать финансовую информацию
- Отслеживают выгодные предложения от банков
- Низкий уровень финансовой грамотности

# Продуктовое предложение



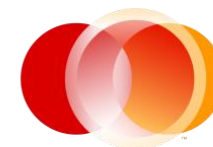
MasterCard





# «Карта школьника» MasterCard®

## Концепция продукта



MasterCard

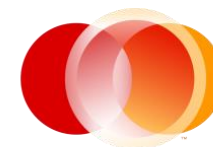


- Оплата товаров и услуг, проезда в транспорте
- Пропуск в школу
- ID для просмотра оценок, расписания и заданий
- Получение скидок по программам лояльности
- Специальные предложения
- Обучение финансовой грамоте
- Специальные накопительные продукты



**Обучение финансовой грамоте и пользованию платежными инструментами и сервисами с детского возраста**

# «Студенческая Карта» Подход



MasterCard



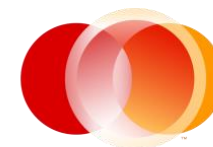
- Оплата товаров и услуг, проезда в транспорте
- Пропуск в университет
- ID для просмотра оценок
- Получение скидок по программам лояльности, например, MasterCard, ISIC, банковским
- Специальные предложения: путешествия, музыка, карьера, саморазвитие



**Университет, удобный для обучения.  
Карта — ключ ко всему.**

# Карта «Современный пенсионер»

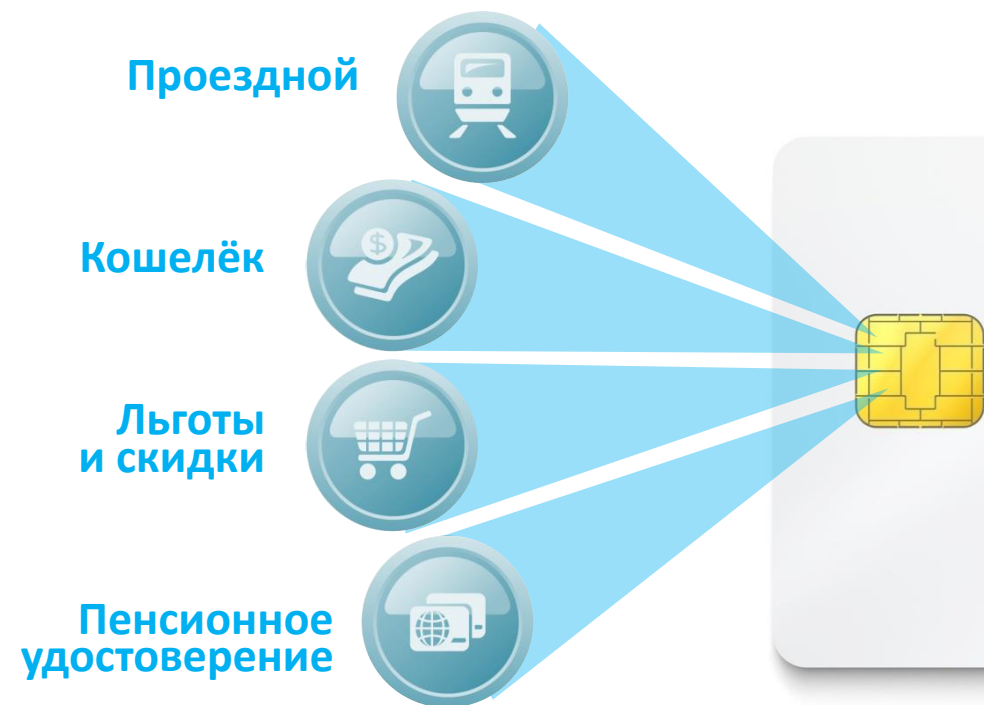
## Подход



MasterCard

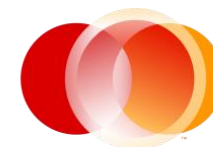


- Удостоверение
- Начисление пенсии
- Предоставление льгот, скидок, спец. предложений
- Транспортная карта
- Доступ к информации



**Простота использования**  
**Карта — ключ ко всему**

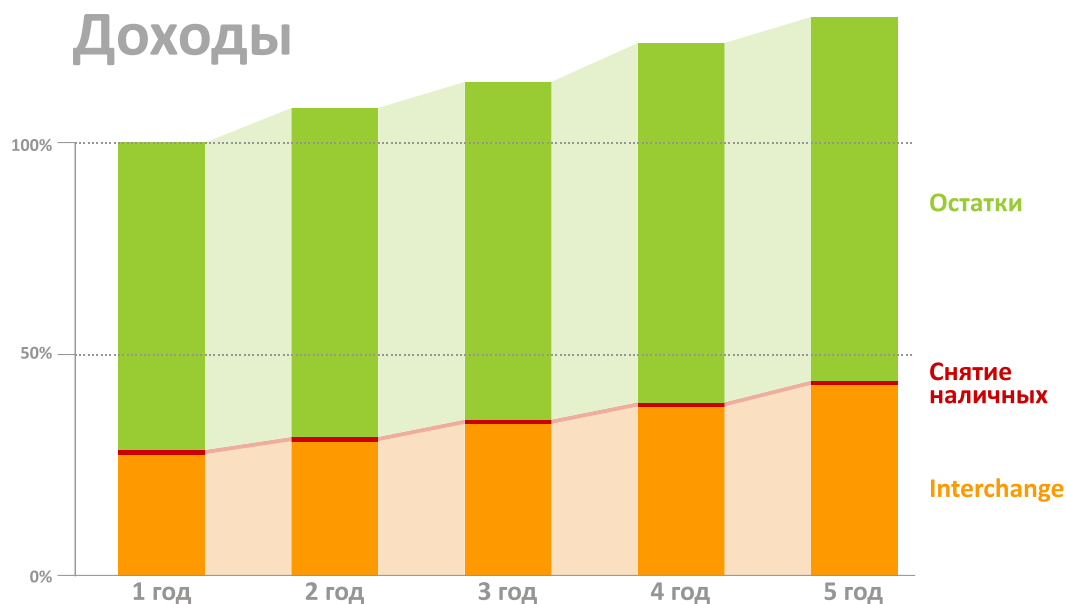
# Карта «Современный пенсионер» Бизнес-кейс



MasterCard

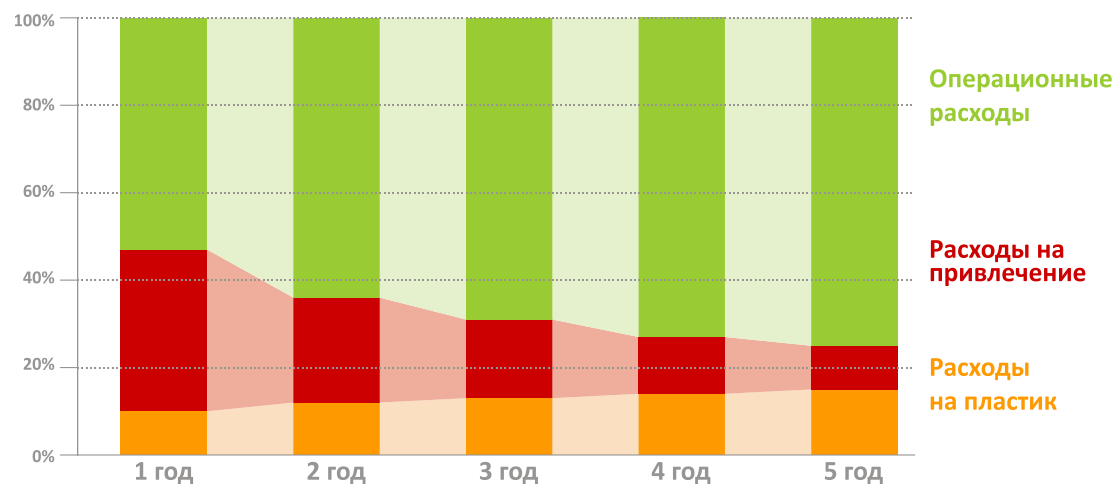
Бизнес-кейс показывает следующую структуру расходов и доходов по продукту:\*

## Доходы



Структура доходов может меняться со временем, но основной источник дохода — остатки на счёте

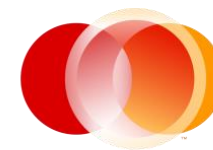
## Расходы



Операционные издержки составляют большую часть расходов и растут по мере увеличения эмиссии

\*Бизнес-кейс является типовым и требует уточнения с использованием данных банка

# Маркетинг



MasterCard



# Молодежное предложение Студенческая карта ISIC-MasterCard Проработанный концепт



**ПОЛУЧАЙ СКИДКИ НА КАЖДОМ ШАГУ С КАРТОЙ ISIC MASTERCARD**

БАНКОВСКАЯ КАРТА ISIC MASTERCARD — ВЕРНЫЙ СПУТНИК ЛЮБОГО СТУДЕНТА В РОДНОМ ГОРОДЕ И В ПУТЕШЕСТВИЯХ.

Обрати карту ISIC MasterCard, и ты получишь в одной карте:

- Скидки и бонусы в России и за границей
- Международное студенческое удостоверение
- Удобный способ оплаты покупок и услуг
- Пропуск в университет
- Льготный проездной

**УЗНАЙ БОЛЬШЕ**

The name of MasterCard Bank indicates that, although the services are provided by participating member banks, the name does not indicate a specific member bank. The name of the bank is indicated on the card. © MasterCard International Inc. 2016. MasterCard и название MasterCard являются зарегистрированными торговыми марками MasterCard International Inc. в США и во многих других странах. Все права на торговую марку ISIC принадлежат Ассоциации ISIC.

### КАРТА ISIC MASTERCARD. СКИДКИ В ТВОЕМ ГОРОДЕ

Карта ISIC MasterCard — это не только скидки и бонусы в кафе, магазинах, но и возможность бесплатно посещать культурные места в твоём городе. Смотри на isic.ru, где ты можешь получать льготы по карте ISIC MasterCard.

### КАК БЫТЬ В КУРСЕ ВСЕХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ?

Следи за скидками и бонусами по карте на isic.ru и isic.org

### КАК ОФОРМИТЬ КАРТУ?

Чтобы оформить банковскую карту ISIC MasterCard, обратись с паспортом и студенческим к специалисту банка.

### СКИДКИ И БОНУСЫ ПАРТНЕРОВ В РОССИИ

Смотри подробнее о скидках и бонусах на isic.ru

### СКИДКИ И БОНУСЫ ПАРТНЕРОВ ЗА РУБЕЖОМ

Смотри подробнее о скидках и бонусах на isic.org

Информацию об организаторах и участниках программы, а также о местах, где можно воспользоваться привилегиями программы, порядке и условиях их получения можно узнать на сайте isic.ru. Всеми правами на торговую марку ISIC обладает Ассоциация ISIC.

### СКИДКИ НА КАЖДОМ ШАГУ С КАРТОЙ ISIC MASTERCARD!

Оформи банковскую карту ISIC MasterCard, и ты получишь возможность пользоваться скидками и бонусами в России и за границей, международное студенческое удостоверение, удобный способ оплаты покупок и услуг, пропуск в университет, льготный проездной и многое другое в одной карте.

**ЛОГО БАНКА**

## СКИДКИ НА КАЖДОМ ШАГУ С КАРТОЙ ISIC MASTERCARD!

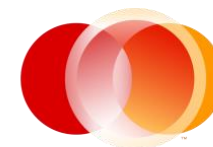
Оформи банковскую карту ISIC MasterCard, и ты получишь возможность пользоваться скидками и бонусами в России и за границей, международное студенческое удостоверение, удобный способ оплаты покупок и услуг, пропуск в университет, льготный проездной и многое другое в одной карте.



Информацию об организаторах и участниках программы, а также о местах, где можно воспользоваться привилегиями программы, порядке и условиях их получения можно узнать на сайте isic.ru. Всеми правами на торговую марку ISIC обладает Ассоциация ISIC.



# Карта «Современный пенсионер» Подход к коммуникации



MasterCard

## На примере Газеты МастерКарт:

Хороший баланс между более серьезным, технологичным и развлекательным контентом; знание от экспертов и опыт потребителей

**Информация о картах (включая их структуру и элементы)**  
интересная, полезная, новая  
(будут чувствовать себя в большей безопасности)

**Информация о картах.**  
Сделала бы пользование картой более осознанным, уверенным, а не «слепым» и базовым, как сейчас

**Часто задаваемые вопросы.**  
Очень важно: дает чувство защищенности – в повседневной жизни они опираются на опыт других людей, чтобы принять решение, стоит ли пользоваться продуктом/ услугой

**Рекомендации превентивного характера.**  
Очень привлекательны: как не попасть в сложную ситуацию

**Рубрика личного опыта.**  
С одной стороны, личные истории интересны, а с другой стороны, могут быть восприняты просто как PR по отношению к картам

### Частые вопросы

Как пользоваться картами, в чем их плюсы, нужно ли дополнительно платить при оплате картой и может ли она полностью заменить наличные – на эти и другие вопросы отвечаем специально для читателей газеты «Современный пенсионер»

Бесплатны и все процедуры с ними. Вы можете снимать наличные в банкоматах, оплачивать услуги ЖКХ бесплатно и все процедуры с ними. Вы можете снимать наличные в банкоматах, оплачивать услуги ЖКХ в терминалах самообслуживания, оплачивать покупки в магазинах, аптеках и кафе, где карты принимают.

**С социальной пенсионной картой Вы всегда знаете, сколько денег на счету!**

«Очень боюсь начать пользоваться картой. Со Сбербанком все понятно: когда и сколько денег пришло, когда и сколько ушло – на ней все записано. А как узнать все это, пользуясь картой?»

Галина Ротенберг, г. Коммунарка

**Социальная пенсионная карта - это бесплатно!**

«Здравствуйте! Поинтересовалась у знакомых про карточку для пенсии. Говорят, карта - это дорого. Почему нельзя сделать бесплатно для пенсионеров?»

Людмила Батманова, г. Тула

Отвечает Специалист отдела клиентских карт, Газета Е: «Здравствуйте, Людмила Валентиновна! Выдача и обслуживание социальной пенсионной карты MasterCard Town и Maestro бесплатно.

### Как устроена ваша карта

**ЧМД**  
Некоторые карты имеют встроенный чип. В отдельных магазинах для идентификации операции при оплате покупкой картой с чипом требуется ввести PIN-код.

**НОМЕР КАРТЫ**  
Уникальный набор из 16 цифр - идентификатор вашей карты.

**ВАШЕ ИМЯ**  
Проверяйте то, что вы видите, держателем карты. При оплате картой у Вас могут попросить документ, удостоверяющий личность.

**СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ**  
Срок действия карты указан в формате месяц/год (карта действительна до последнего дня указанного месяца). По истечении срока действия, карта будет автоматически блокирована другим контролем.

**МАГНИТНАЯ ЛЕНТА**  
В зашифрованном виде хранит информацию о балансе карты. Чтобы карта не размагничивалась, храните карту отдельно от источников магнитного излучения: мобильного телефона, офисной и бытовой техники.

**ЗАЩИТНАЯ ГОЛОГРАММА И ЛОГОТИП**  
Гарантирует, что вы держите в руках настоящую карту MasterCard. Голограмма может быть расположена на лицевой или обратной стороне карты.

**CVС2**  
Номер из 3 цифр в верхнем правом углу карты для проверки. При оплате через интернет этот номер подтверждает, что вы настоящий держатель карты.

Размещается на своей карте в специальный пиктограм, чтобы никто кроме вас, не мог ею воспользоваться. При оплате покупкой картой продавцу должен показать вашу пиктограм на чеке и подписать на карте.

### Личный опыт

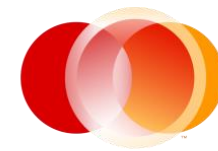
#### С картой спокойнее!

«Социальный вестник» ретирася с писательницей одной Гончаровой. Светлана Андреевна - автор десятилетия в настоящее время находится в пенсионном возрасте.

«...стало гораздо спокойнее. Раньше теперь почти не с собой - только карточку.»

Светлана Гончарова писатель, пенсионер

# Набор инструментов от MasterCard

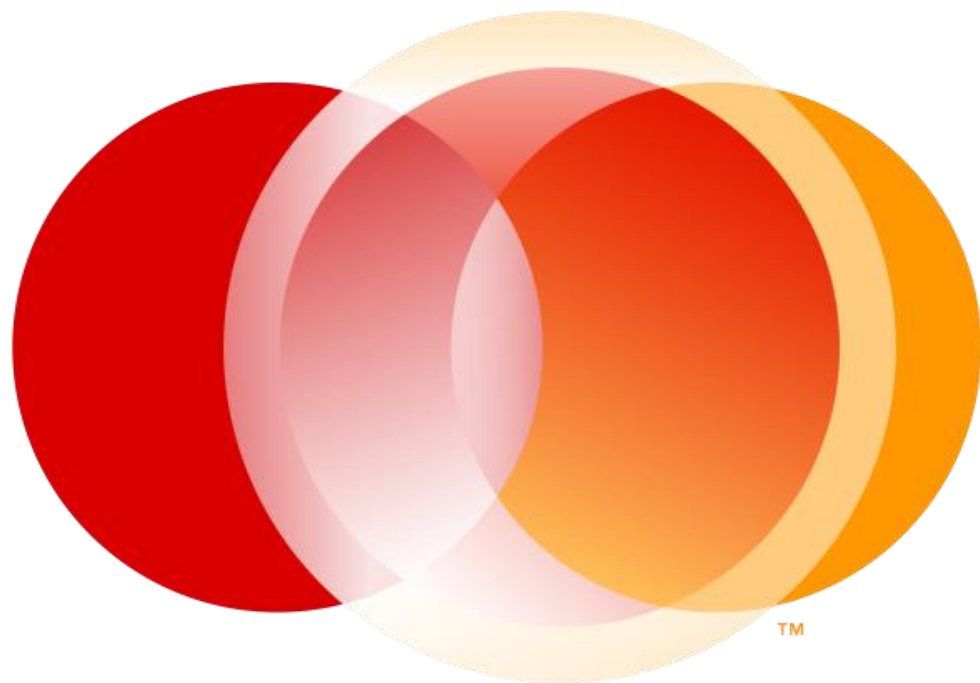


MasterCard



- 1 прототип программного обеспечения с примерами реализации пользовательского интерфейса для различных приложений с набором сценариев;
- 2 техническая документация и интерфейс программы для разработчиков;
- 3 тренинги для обучения специалистов;
- 4 горячая линия для поддержки специалистов;
- 5 комплект маркетинговых материалов.





**MasterCard**

---