



АНАЛИТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

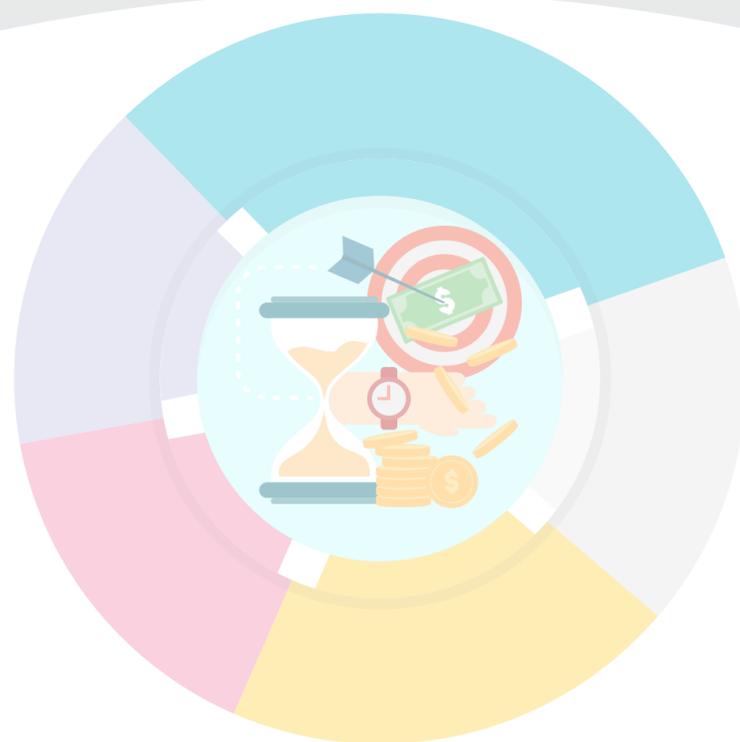
ВЛИЯНИЕ ПСИХОТИПА НА ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Цель исследования

Целью данного аналитического исследования является поиск взаимосвязей между типом личности человека и его потребительским поведением. В частности – влияние психотипа на выбор финансовых продуктов и услуг.

Результаты исследования в первую очередь будут интересны сотрудникам финансовых организаций. А также всем тем, кто интересуется вопросами практического применения знаний о типах личности для решения коммерческих задач.

Продолжением данного исследования в скором времени будет изучение влияния психотипов на особенности восприятия рекламных сообщений, выбор товаров первой необходимости, автомобиля, недвижимости, стиля во внешнем образе и многого другого.



Описание исследования

Психологический тип – это система индивидуальных установок и поведенческих стереотипов. Он накладывает свой отпечаток на восприятие информации, принципы и скорость принятия решений, стиль коммуникаций, выбор профессии, и многое другое, в частности, на покупательское поведение.

Понимание своей аудитории и основных паттернов ее поведения позволяет выстроить эффективную маркетинговую коммуникацию для отдельных сегментов, а также формировать персонифицированные продуктовые предложения: как по сути, так и по форме и каналу передачи сообщения. Сегментация на основе психологического типа личности также идеально подходит для стратегического планирования и выстраивания долгосрочных взаимоотношений с сотрудником, партнером или клиентом.

В данном исследовании мы разделили пользователей интернета на 16 психотипов, определив позицию по каждой из четырех шкал (подробнее о методологии исследования можно прочитать в отдельном разделе).

Шкала E-I — источник восполнения энергии, где Extraversion, экстраверсия — поиск энергии и источника питания во внешнем мире, и Introversion, интроверсия — ориентация сознания на внутренний мир, предпочтение черпать энергию внутри себя.

Шкала S-N — способ восприятия информации, где Sensing, здравый смысл — ориентация на факты, фиксация внимания на том, что можно увидеть, измерить, потрогать, iNtuition, интуиция — ориентация не на факты как таковые, а их взаимосвязи, значение, последствия.

Шкала T-F — способ принятия решений, где Thinking, мышление — рациональное взвешивание альтернатив, Feeling, чувство — принятие решений на основе эмоционального отношения, ценностей и установок.

Шкала J-P — способ подготовки решений, где Judging, суждение — склонность планировать и заранее упорядочивать информацию, восприятие времени как очень важного ресурса, Perception, восприятие — склонность действовать без детальной предварительной подготовки, больше ориентируясь по обстоятельствам, следовать за вдохновением и текущим порывом.

Сочетание шкал дает обозначение одного из 16 типов личности

		Thinking		Feeling	
		Judging	Perceiving	Judging	Perceiving
Extraversion	Sense	ESTJ	ESTP	ESFJ	ESFP
	iNtuition	ENTJ	ENTP	ENFJ	ENFP
Introversion	Sense	ISTJ	ISTP	ISFJ	ISFP
	iNtuition	INTJ	INTP	INFJ	INFP

Портрет, интересы, а также основные особенности потребительского поведения каждого из 16 типов личности представлены в данном аналитическом исследовании.

АДМИНИСТРАТОР

Вот так описывает Администратора психология

Человек-порядок. Практичен, реалистичен, внимателен к деталям. Видит и подмечает ошибки – чужие и свои. На своих учится. Исполнительность, ответственность и последовательность делают из него успешного организатора и могут помочь стать талантливым лидером. Ему чужды импровизация и ощущение расслабленности.

Вот таким мы увидели Администратора по его интернет-поведению

Предпочитаемые профессиональные области: автомобильный бизнес, юриспруденция, строительство и недвижимость, производство, IT, управление персоналом. Почти везде может добиться успешного карьерного роста. Часто дослуживается до менеджера высшего звена.

Активно потребляет общий новостной контент и любую информацию о спорте, который очень любит. Интересуется и футболом, и велосипедным спортом, и сноубордом, и лыжами, и всеми остальными активными видами спорта. Следствие этого увлечения – туризм: и внутренний, и зарубежный.

Автомобильный фанат. Все виды автомобилей – в фокусе пристального внимания.

Администраторы-москвичи – завсегдатаи и большие любители баров и ресторанов.

Вот так Администратор проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Администратор – это клиент-мечта для банков. Он интересуется и пользуется почти полным спектром финансовых продуктов,

при этом ответственен, исполнительен, практичен и системен. У типичного Администратора идеальная дисциплина и такая же кредитная история.

Администратор (без дифференциации по доходу и географии проживания) пользуется следующими банковскими продуктами: потребительский кредит (средняя сумма – 160 тыс. руб.), кредитные карты (средняя задолженность – 42 тыс. руб.), ипотечный кредит (в среднем на сумму 1,2 млн. рублей), автокредит (средняя сумма – 300 тыс. руб.). Администратор с низким уровнем дохода выбирает микрозаймы.

Администратор также склонен к размещению собственных средств на депозитах (со средней суммой в 570 тыс. рублей). Москвичи интересуются котировками и фондовыми рынками.

Склонность к проявлению лидерских качеств и навыков подталкивает Администратора к предпринимательству. При любом уровне дохода Администратор проявляет интерес к кредитам для малого бизнеса.

Активно использует инструменты онлайн банка. Склонен к приобретению страховых продуктов: страхованию автомобиля, жизни, недвижимости.



ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ

Вот так описывает Предпринимателя психология

Лидер и полководец. Энергичный и харизматичный, деловой и практичный, прямолинейный и высокомерный. Продуктивный и упрямый. Легко переносит дискомфорт, не очень требователен к собственному внешнему виду.

Вот таким мы увидели Предпринимателя по его интернет-поведению

Предприниматель обычно легче других добивается успехов и в основном очень хорошо зарабатывает. Самые популярные сферы занятости – информационные технологии, маркетинг, юриспруденция.

Предприниматель работает много и упорно. Поэтому столичных жителей во время отпуска и редких выходных часто можно увидеть в загородных санаториях и домах отдыха.

Любит хорошие и, главное, дорогие автомобили. Как правило, он может позволить себе такую роскошь. При этом даже Предприниматель с невысоким доходом выбирает себе автомобиль премиум-класса.

Часто пользуется сервисом доставки продуктов и готовой еды на дом. Любит ходить в рестораны, кафе и бары.

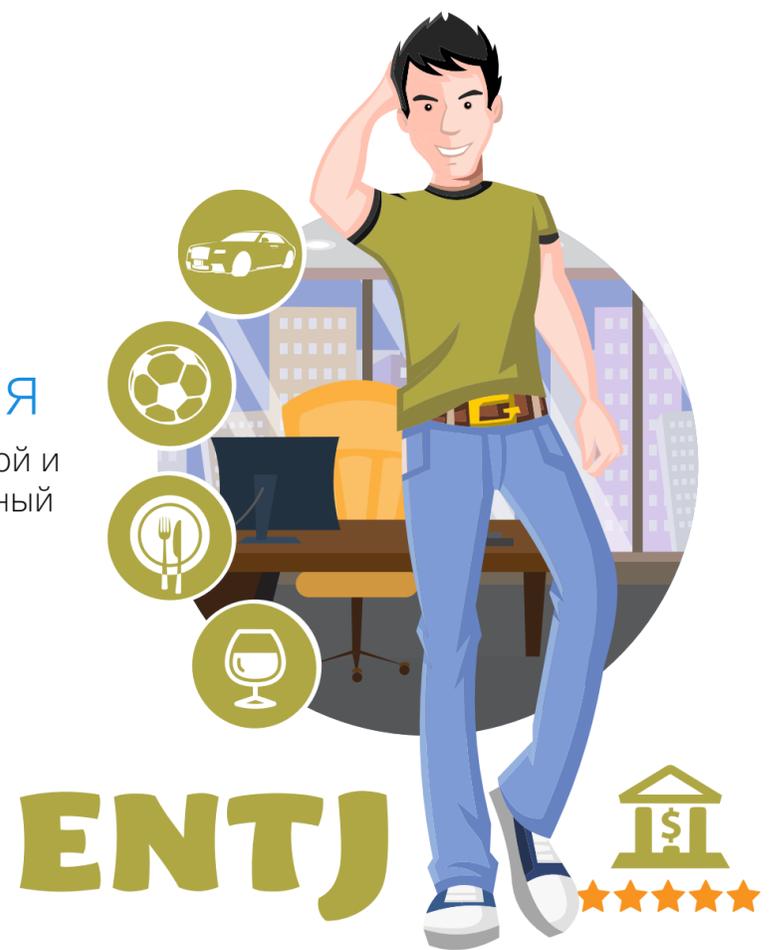
Из контента потребляет много новостей общего характера, а также бизнес-новости и новости спорта. Интересуется и увлекается почти всеми видами спорта примерно в равной степени, выделить можно разве что футбол.

Вот так Предприниматель проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Предприниматель – активный банковский клиент. Самые популярные продукты: автокредит размером от 400 тыс. рублей и кредит наличными на среднюю сумму в 180 тыс. рублей.

Предрасположенность к предпринимательству логично приводит к активному использованию кредитов для малого бизнеса. Предприниматель берет их в несколько раз чаще, чем остальные психотипы.

Пользуется онлайн банком. Склонен к приобретению всех видов страховых продуктов. Предпочитает обслуживаться в крупных розничных банках.



ИНСПЕКТОР

Вот так описывает Инспектора психология

Отличительные черты – логика, практичность, требовательность, анализ. Стремление к порядку, контролю и дисциплине. Трудоголик. Скуп на эмоции и часто обладает ослабленной интуицией.

Вот таким мы увидели Инспектора по его интернет-поведению

Среди Инспекторов много менеджеров, а также представителей технологических компаний: интернет, телеком, информационная безопасность. Но это не крупный, а средний и даже малый бизнес. Также часто встречаются представители автомобильного бизнеса, но этот выбор больше относится к зоне интересов Инспектора.

Инспектор – автомобильный фанат. Выбор класса и марки авто зависит от уровня дохода, но это всегда оптимальное сочетание цены и качества.

Инспектор потребляет большое количество новостного контента: общего характера, а также новости науки, техники и спорта.

Увлекается спортом. Подходит к нему системно, демонстрируя высокую степень дисциплины и контроля. Катера, скутеры, водные мотоциклы, лыжи, сноуборд, футбол, велосипеды – это далеко не полный список интересов Инспектора.

Возможно, по причине большой занятости, а также из-за сложностей с проявлением эмоций в обычной жизни – Инспектор склонен к использованию сервисов онлайн-знакомств.

Вот так Инспектор проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Инспектор – фанат интернет-банка. Тут то он и получает и контроль, и анализ, и порядок. Любовь к автомобилям объясняется высоким интересом к автокредитам (сумма кредита на приобретение автомобиля начинается от 400 тыс. руб.).

Столичные представители этого психотипа с доходом выше среднего часто берут ипотеку и кредиты наличными.

Ипотеку рассматривают от 2,4 млн. рублей, а средняя задолженность по кредиту наличными составляет 285 тыс. рублей. Также активно используют кредитные карты, а при высоком доходе начинают интересоваться кредитами для малого и среднего бизнеса.



АНАЛИТИК

Вот так описывает Аналитика психология

В фокусе внимания – эффективность. Трудолюбив, целеустремлен, самоуверен. Обычно достигает поставленной перед собой высокой планки. Решителен и независим. Во всем ищет закономерности, способен на нестандартные решения.

Вот таким мы увидели Аналитика по его интернет-поведению

Аналитик часто выбирает карьеру в сфере информационных технологий и интернета. Аналитика-москвича можно встретить в сфере развлечений и масс-медиа. Склонен к работе на фрилансе.

Увлекается всевозможными гаджетами и современными IT-новинками. Любит играть в компьютерные игры.

Много и с удовольствием читает, предпочитает книги. Смотрит кино. Из жанров выбирает вестерны, биографическое кино, аниме, приключения. Активно потребляет новостной контент, с акцентом на новости науки и техники.

Увлекается зимними видами спорта (лыжи, сноуборд, коньки) и катается на велосипеде. Аналитик с высоким доходом – любитель мотоспорта.

Среднестатистический Аналитик обычно курит, но кофе пьет мало. Столичный житель часто пользуется сервисами доставки еды.

INTJ



Вот так Аналитик проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Аналитик предпочитает использовать для расчетов электронные деньги вне зависимости от региона проживания и дохода.

Также интересуются размещением собственных средств на банковских счетах и вкладах (со средней суммой в 570 тыс. руб.).

Жители Москвы и Санкт-Петербурга с доходом выше среднего интересуются ипотекой (в среднем на сумму 2,4 млн. руб. и 1,9 млн. руб. соответственно) и автокредитами (в среднем на сумму 400 тыс. руб. и 350 тыс. руб. соответственно), а также активно используют расчеты по кредитным картам (при средней задолженности в 64 тыс. руб.).

МАРШАЛ

Вот так описывает Маршала психология

Большой оригинал. С одной стороны, это психотип с сильной волей, целеустремленный, практичный, большой любитель анализа и планирования. С другой стороны, Маршал непредсказуем, смел, постоянно находится в поиске альтернатив. Не придает значения правилам, не терпит ограничений и общественных норм. Прямой, честный. Любит риск и адреналин. Не терпелив.

Вот таким мы увидели Маршала по его интернет-поведению

Маршал может работать в самых разных областях. Чаще его можно встретить в IT, строительстве и во всех профессиях, связанных с автомобилями. Но зарабатывает он, как правило, немного. Богатые Маршалы встречаются крайне редко.

Любит автомобили. Автомобиль выбирает не новый, ремонт средства передвижения как правило занимается самостоятельно.

Увлекается и интересуется самым разными видами спорта: это и футбол, и велосипед, и зимние виды активного спорта. Из всего разнообразия неспортивного досуга предпочитает проводить время на свежем воздухе.

Вот так Маршал проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Банковский продукт-фаворит для Маршала – кредиты наличными при средней сумме займа в 120 тыс. рублей.

На втором месте – автокредит (средняя сумма кредита - 260 тыс. руб.). Розничный банк с раскрученным брендом – основной выбор Маршала.



ИСКАТЕЛЬ

Вот так описывает Искателя психология

Переменчив. Постоянно находится в поиске, в мыслях о глобальном, вдали от реального мира. Теоретик, любитель анализа и цифр. При этом крайне любознателен, быстр и склонен принимать решения на ходу, благодаря чему часто успешен в бизнесе и личных делах. Харизматичен в общении. Рассеян в быту.

Вот таким мы увидели Искателя по его интернет-поведению

Может быть занят как в сфере информационных технологий, так и в маркетинге, СМИ и сфере развлечений. Склонен работать на фрилансе. Открыт к предложениям о временной или постоянной работе за рубежом.

Имеет обширные спортивные интересы: лыжи, сноуборд, коньки, катера, скутер, велосипед. На досуге Искатель со средним доходом и ниже увлекается компьютерными играми, а с высоким – читает книги. Любит смотреть биографическое кино.

При высоком доходе Искатель проявляет активную заинтересованность в приобретении автомобиля премиум-класса или мотоцикла.

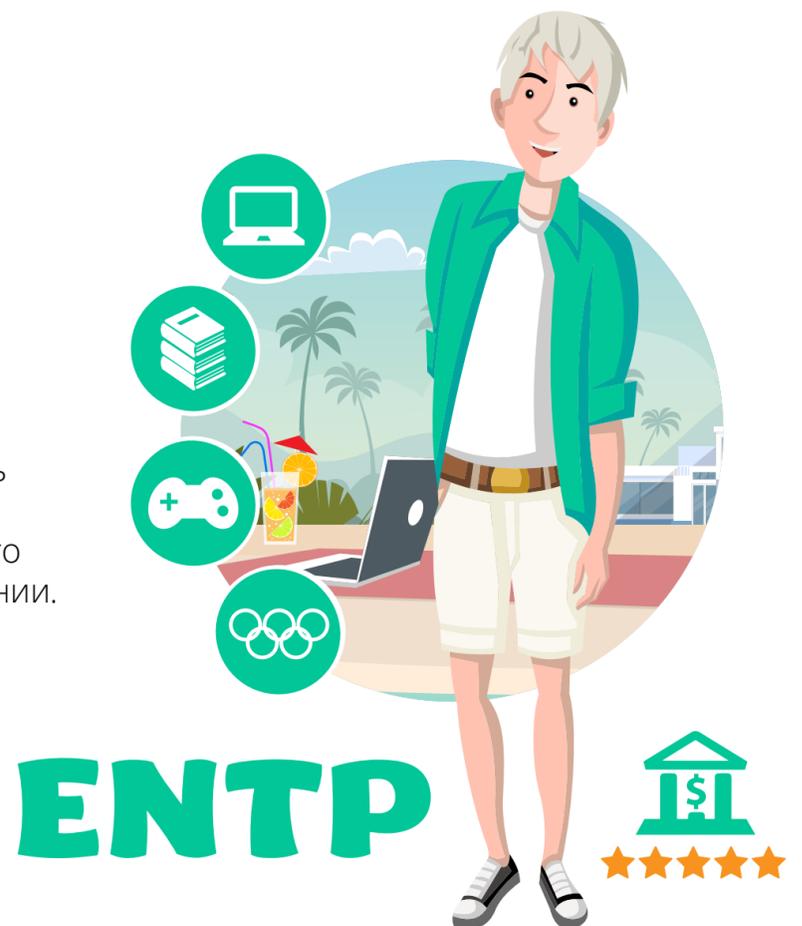
Обычно курит, не пьет кофе, активно пользуется сервисами доставки еды.

Вот так Искатель проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Интерес к банковским продуктам Искатель начинает проявлять, только достигнув определенного уровня благосостояния. При этом он начинает интересоваться сразу всеми банковскими продуктами: любыми видами кредитов, вкладами, и даже фондовыми рынками. Жители же Москвы готовы размещать собственные средства уже при доходе ниже среднего, их средний размер вклада составляет около 1 млн. рублей. У столичных Искателей повышенный интерес к валютным вкладам, их доля составляет 35%. Активно пользуется электронными деньгами.

Искатель, проживающий в Москве и Санкт-Петербурге, заинтересован в кредитах для развития собственного малого бизнеса.

Для обслуживания Искатель как правило выбирает крупный частный розничный банк или же компанию премиум-сегмента.



МАСТЕР

Вот так описывает Мастера психология

Главный фокус его внимания – достижение практического результата. Изобретателен и логичен, но бывает крайне непредсказуем. Живет здесь и сейчас: все, что происходит сегодня – главное. Все эмоции и идеи направляет вовнутрь. Любит риск. В быту ценит уют и комфорт.

Вот таким мы увидели Мастера по его интернет-поведению

Чаще всего Мастера можно встретить, работающего в IT-сфере, как правило, во внутреннем подразделении. Многие устраиваются рабочими на производство или домашним персоналом.

Мастер интересуется всем, что связано с технологиями и точными науками. Любит играть в компьютерные игры. Изучает иностранные языки.

Любит кино: аниме, приключения, ужасы, мультипликационные и научные фильмы.

Автомобиль выбирает себе эконом или среднего класса. Как правило, курит.



Вот так Мастер проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Мастер не склонен к накоплению, поэтому вклады и депозиты – не признает. Из всех финансовых продуктов, даже при высоком доходе, предпочитает микрозаймы.

Приобретает автомобиль в диапазоне цен от 350 до 600 тыс. рублей и, как правило, берет автокредит.

Мастер с высоким доходом живо интересуется электронными деньгами и всеми их производными.

Видимо, сказываются любовь к риску и оптимизм.

КРИТИК

Вот так описывает Критика психология

Потребительское поведение данного типа личности во многом определяется его склонностью к расширению кругозора. Он жадно потребляет информацию и изучает все, что кажется хоть немного интересным. А интересно ему практически все.

Вот таким мы увидели Критика по его интернет-поведению

В работе Критик оригинален, демонстрирует творческий подход к решениям и часто является автором инновационных и креативных идей. В основном занят в сфере маркетинга и PR, искусстве и медиа-бизнесе, а также в индустрии развлечений. Представитель данного психотипа также может работать в туристической индустрии, в гостиничном бизнесе и даже в науке.

Критик жадно и с удовольствием поглощает информацию. Новостные ленты, газеты, журналы – вот его главный интерес. Он также много и охотно читает книги – как бумажные, так и электронные.

Критик любит путешествовать. Как правило, выбирает зарубежные направления. Увлекается и интересуется всем, что связано с активным спортом. В порядке убывания предпочтений: сноуборд, катера и скутеры, коньки.

Критик с высоким доходом любит проводить досуг в ресторанах, кафе и барах. С низким – смотрит кино. Выбирает зарубежный кинематограф, биографические фильмы и аниме.

Критик с высоким доходом – заядлый байкер. Кстати, классический Критик совсем не пьет кофе.

Вот так Критик проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

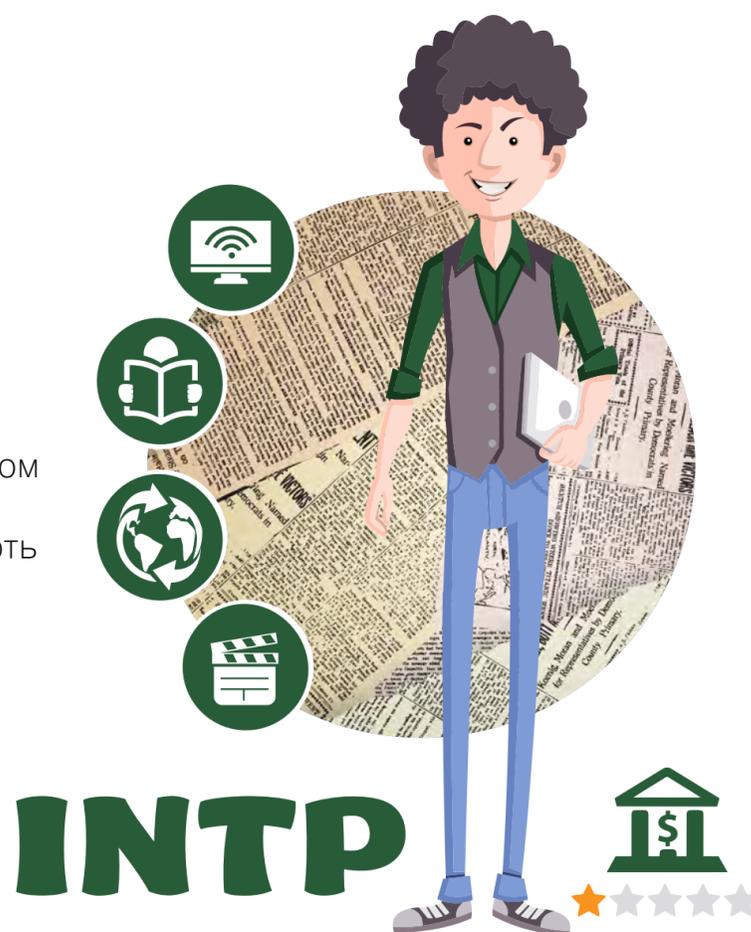
Критик педантичен, очень осторожен и экономен. Не проявляет ярко выраженного интереса к банковским продуктам, в частности к вкладам и депозитам.

Отдельно имеет смысл выделить предпочтения жителей Москвы и Санкт-Петербурга.

Критик с высоким доходом, проживающий в Москве, интересуется ипотечным кредитованием. Средняя величина запрашиваемого ипотечного кредита – 3 млн. рублей.

Критик с высоким доходом, проживающий в Санкт-Петербурге, интересуется автокредитами (средняя сумма займа – 450 тыс. руб.), увлекается игрой на бирже и при доходе выше среднего имеет предрасположенность к использованию кредитных карт (ежемесячный объем транзакций по картам – 20-30 тыс. руб.).

Для приобретения данных продуктов Критик чаще всего выбирает банк, предлагающий премиальное обслуживание.



ЭНТУЗИАСТ

Вот так описывает Энтузиаста психология

Потребительское поведение данного типа личности во многом определяется его склонностью к расширению кругозора. Он жадно потребляет информацию и изучает все, что кажется хоть немного интересным. А интересно ему практически все.

Вот таким мы увидели Энтузиаста по его интернет-поведению

Энтузиаст работает в абсолютно разных сферах, но по причине того, что он часто во всем следует за своими увлечениями, большая доля представителей этого психотипа занята в автомобильном бизнесе.

Энтузиаст активно интересуется автомобилями: хорошими, комфортными, быстрыми. Москвичи и петербуржцы с высоким доходом отдают предпочтение автомобилям премиум класса. Чаще всего Энтузиаст выбирает немецкие автомобили.

Энтузиаст очень любит детей (своих и не только) и активно интересуется их жизнью. Путешествия – вместе. Спорт – вместе. В ресторан – тоже с детьми. Любит путешествовать, как за границу, так и внутри страны. Из заграничных направлений самое популярное – азиатские страны. Спортивен. У представителей этого психотипа с высоким доходом наибольший интерес к катерам и скутерам. Также Энтузиаст активно интересуется всеми видами детского спорта.

Энтузиаст из Москвы и Санкт-Петербурга – завсегдатай ресторанов, кафе и баров, активно использует сервис доставки готовой еды на дом.

Вот так Энтузиаст проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Энтузиаст вне зависимости от дохода и региона проживания склонен к активному использованию финансовых продуктов. При низком доходе он выбирает микрозаймы. При среднем и высоком доходе – автокредиты (от 280 тыс. руб.), ипотеку (от 1 млн. руб.), потребительские кредиты (от 150 тыс. рублей), а также активно использует кредитные карты.

Обороты по кредитным картам у Энтузиаста могут составлять от 30 тыс. рублей в месяц, а по дебетовым – до 55 тыс. рублей.

Энтузиаст с высоким и выше среднего доходом интересуется кредитами для бизнеса.

Энтузиаст с доходом выше среднего склонен к приобретению страховых продуктов.



НАСТАВНИК

Вот так описывает Наставника психология

Обаятельный и харизматичный. Сильный лидер, умеющий удерживать внимание аудитории и находить язык с любым человеком. Творческая натура с развитым воображением. Любит быть в центре внимания. Одновременно наивный и чувствительный. С трудом делает выбор. Любит комфорт. Идеализирует мир.

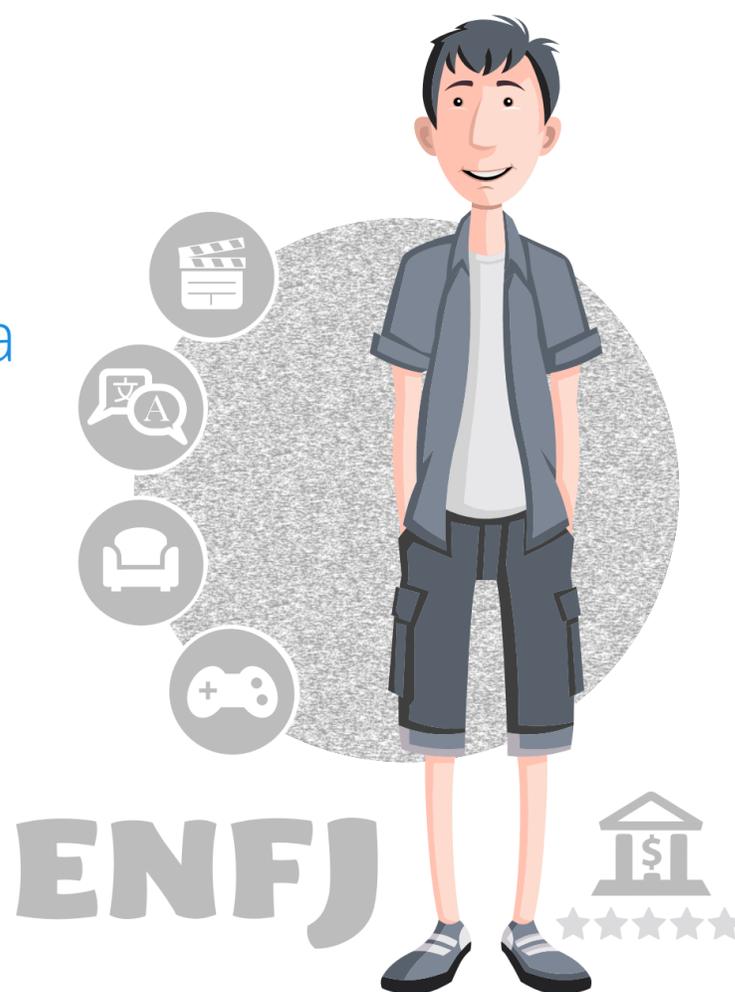
Вот таким мы увидели Наставника по его интернет-поведению

В своем потребительском поведении Наставник мало чем отличается от среднестатистического представителя любого психотипа. Может работать в любой сфере, любит кино – без предпочтений по стране и жанру. Проявляет интерес к изучению иностранных языков.

Фанат компьютерных игр.

Вот так Наставник проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Наставник интересуется банковскими продуктами и услугами в той же степени, что и обычный потребитель любого психотипа. Не отдает яркого предпочтения ни одному финансовому продукту.



ХРАНИТЕЛЬ

Вот так описывает Хранителя психология

Перфекционист. Практичный, исполнительный, работоспособный и отзывчивый. Склонен к четкости и порядку во всем. Обладает богатым воображением и очень наблюдателен. Интуиция Хранителя, как правило, подводит. С людьми – застенчив и скромн.

Вот таким мы увидели Хранителя по его интернет-поведению

Хранитель обычно занят в области финансов, управленческого учета, бухгалтерии; его также можно встретить среди административного персонала. Реже – в науке, медицине, фармацевтике. По уровню должности и статуса редко добивается больших высот.

Проповедует семейные ценности. Обычно имеет большую семью, очень интересуется всем, что связано с детским досугом и спортом. Сам также спортивен. Из всех видов спорта предпочитает плавание, а также занимается фитнесом.

Хранитель аккуратен и ухожен. Активно покупает товары, связанные с модой, стилем, красотой и уходом за собой, а также внимательно изучает информацию по данным тематикам. Диеты, похудение, здоровое питание, санатории и дома отдыха – всем этим не сложно заинтересовать типичного Хранителя.

Много читает книги. Любит ходить в кино, но так как досуг проводит с детьми, в основном интересуется детским кино и мультфильмами. Хранителя с низким доходом привлекает все, что связано с гаданием и мистикой.

Путешествует (конечно, тоже с детьми). При низком доходе выбирает внутренние путешествия, при высоком – зарубежные.

Вот так Хранитель проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Хранитель с доходом среднего и выше среднего уровня интересуется ипотечными кредитами (сумма займа от 1 млн. руб.).

При любом доходе – активно пользуется онлайн банком.

Жители Москвы и Санкт-Петербурга с доходом среднего и выше среднего уровня выбирают автокредиты на суммы 300-400 тыс. рублей, кредитные карты (средний объем транзакций составляет 15-20 тыс. руб. ежемесячно), а обладатели высокого дохода – кредиты для малого бизнеса.



ГУМАНИСТ

Вот так описывает Гуманиста психология

Волевой и требовательный. Любит порядок, но при этом часто пребывает в мечтах. Имеет очень развитое воображение, отличается творческим подходом ко всему, чем занят. Часто чересчур увлекающийся.

Вот таким мы увидели Гуманиста по его интернет-поведению

Профессиональная область – любая, где есть место творчеству. Чаще всего это маркетинг, масс-медиа или индустрия развлечений.

Гуманист много читает (в основном книги) и смотрит сериалы и фильмы. Жанры самые разнообразные: детские фильмы, вестерны, аниме, азиатское кино, биографии. Из спортивных увлечений предпочитает занятия фитнесом и сноуборд.

Если позволяет уровень дохода, Гуманист активно интересуется fashion-индустрией и является ее жадными потребителем.



Вот так Гуманист проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Гуманист не отличается высоким интересом к банковским продуктам.

Столичные жители (Москва и Санкт-Петербург) с высоким доходом используют кредитные карты и склонны к приобретению квартир в ипотеку.

Сумма ипотечного кредита в этом случае может начинаться от 2,2 млн. рублей.

ПОЛИТИК

Вот так описывает Политика психология

Смел, оригинален, импульсивен. Часто не логичен. Любит все прекрасное, но при этом достаточно практичен. Любит адреналин и острые ощущения. Всегда находится в движении.

Вот таким мы увидели Политика по его интернет-поведению

Чаще всего выбирает профессию консультанта, юриста или риелтора.

Любит подвижный спорт. Из всех видов спорта предпочитает футбол: играть, смотреть, читать про него. Основную часть потребляемого новостного контента также составляют новости спорта.

Любит путешествовать. Как внутри страны, так и за рубежом. Из направлений наибольший интерес проявляет к Америке. Пользуется услугами доставки еды.

Политик с низким и средним доходом более других восприимчив к скидкам и спецпредложениям.



Вот так Политик проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Политик – экспериментатор. Экспериментирует он в том числе и в бизнесе. Независимо от уровня дохода и места жительства Политик интересуется прежде всего кредитами для малого и среднего бизнеса. Проявляет высокий интерес почти ко всем видам займов: к ипотеке (в размере от 950 тыс. руб.), автокредиту (от 260 тыс. руб.), кредиту наличными (от 130 тыс. руб.) и кредитным картам (со средней задолженностью около 35 тыс. руб.), а также к микрозаймам (до 45 тыс. руб.).

Активный пользователь онлайн банка.

При этом не зафиксировано никакого интереса к вкладам. Все, что Политик зарабатывает, он тратит или на себя, или на развитие бизнеса.

СОВЕТЧИК

Вот так описывает Советчика психология

Энтузиаст и альтруист. Видит и замечает перспективу. У Советчика множество идей. Часто создает беспорядок и потом в нем живет. Понимает и хорошо чувствует людей. Бывает нерешительным, часто подвержен стрессам.

Вот таким мы увидели Советчика по его интернет-поведению

Советчика можно встретить в сфере искусства, развлечений и масс-медиа, в маркетинге и рекламе, а также в туризме и гостиничном бизнесе. Любит свободу и разные задачи, поэтому часто работает на фрилансе. Особенно к фрилансу склонны те, кто стремится зарабатывать больше.

Советчик не только учит, но и учится сам. Чаше других интересуется образованием (в том числе в области бизнеса) и стремится к постоянному повышению квалификации.

Интересуется модой и стилем. Любит читать книги. Также любит вкусно поесть. Ходит в рестораны и бары и заказывает готовую еду с доставкой на дом.

Любит путешествовать, из активных видов отдыха предпочитает сноуборд.

Абсолютно равнодушен к автомобилям, воспринимает их лишь как средство передвижения.

Восприимчив к скидкам и купонным программам. Но интерес к экономии, конечно, выше у Советчиков с невысоким доходом.

Вот так Советчик проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Советчик со средним доходом и выше приобретает жилье в ипотеку (сумма кредита начинается с 1,2 млн. руб.), а также активно пользуется кредитными картами.

Средняя задолженность по кредитной карте составляет от 64 тыс. рублей в Москве и Санкт-Петербурге и от 40 тыс. рублей в остальных регионах.

Москвичи с высоким доходом размещают вклады (в среднем сумма размещения – 1,2 млн. руб.) и интересуются фондовыми рынками.



ПОСРЕДНИК

Вот так описывает Посредника психология

Чувствительный, дружелюбный, позитивный и творческий. Ценит уют и комфорт, имеет обостренное чувство прекрасного. Гедонист. Не умеет и не любит планировать, предпочитает жить здесь и сейчас, не думая о будущем.

Вот таким мы увидели Посредника по его интернет-поведению

Посредник может работать в спортивном клубе или салоне красоты, в СМИ, в сфере развлечений, в маркетинговом или тренинговом агентстве, а также в области управления персоналом.

Посредник очень заботится о собственном здоровье и красоте, поэтому он постоянный клиент салонов красоты и фитнес-клубов. Активно интересуется модными трендами в одежде, обуви и аксессуарах. С тягой к внешней красоте связан высокий интерес к спорту. Любой доступный активный вид спорта будет с удовольствием освоен Посредником.

Туризм тоже в зоне активного интереса. Зачастую для путешествия выбираются направления, связанные со спортом. На море – водные виды спорта, в горах – лыжи и сноуборд.

Любит детей и домашних животных. Не курит и крайне редко пьет кофе.

Так как Посредник тратит много, а зарабатывает гораздо меньше желаемого, то живет он, как правило, не по средствам. Очень часто его привлекают скидки, купоны и спецпредложения.

Вот так Посредник проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Посредник проявляет активный интерес к банковским продуктам. Сценарий жизни – жить сегодня и сейчас, желательно в кредит.

Вне зависимости от региона проживания и уровня дохода Посредник активно использует автокредиты, ипотеку, кредитные карты, кредиты наличными. В месяц на платежи по кредитам Посредник тратит около 40 тыс. рублей.

Посредник берет кредиты только на личные нужды. Займы для бизнеса его не интересуют совсем. Основную часть личных финансовых операций Посредник проводит и контролирует через онлайн банк. Все тратит на себя и большую семью, так что вклады и депозиты не интересуют Посредника даже при высоком личном доходе. Чаще других он выбирает микрокредитные организации и берет займы до зарплаты – до 45 тыс. рублей.



ЛИРИК

Вот так описывает Лирика психология

Интуит, идеалист и мечтатель. Олицетворение энергии. С трудом принимает решения, а если принимает, то делает это интуитивно. Обычно поддерживает порядок в делах и быту, но забывает о себе и становится максимально непрактичным, когда самоотверженно борется за идеалы.

Вот таким мы увидели Лирика по его интернет-поведению

Лирик – классический научный сотрудник или преподаватель. Реже его можно встретить в сфере искусства и развлечений. Наиболее практичные, и как следствие, более обеспеченные – менеджеры в государственных компаниях.

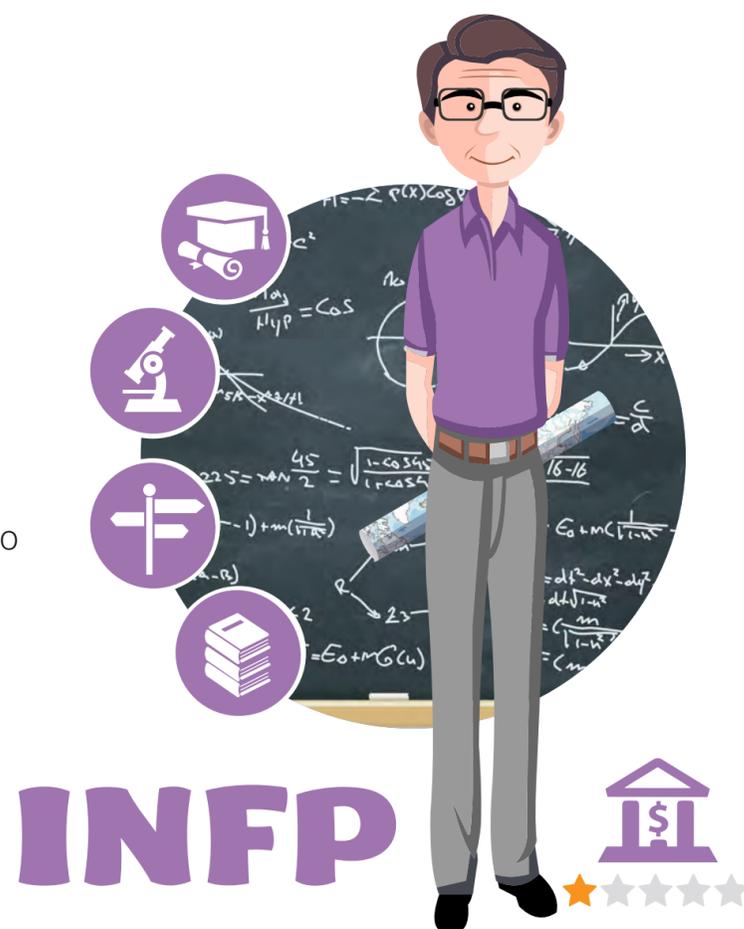
В целом все Лирики с доходом выше среднего интересуются зарубежными путешествиями. Москвичи с высоким доходом проявляют повышенный интерес к путешествиям в Америку.

Основные интересы – чтение книг и кинематограф. В кино любит все виды и жанры, но с наибольшим интересом смотрит фильмы-биографии.

Вот так Лирик проявляет себя в части выбора финансовых продуктов

Лирик интересуется банковскими продуктами не активно: не более и не менее остальных психотипов. Разве что Лирик-москвич с высоким доходом интересуется кредитными картами, используя в повседневной жизни безналичную оплату (доля безналичных операций составляет 90%), а с доходом выше среднего демонстрирует высокий интерес к ипотечным кредитам на сумму около 2,4 млн. рублей.

Для обслуживания чаще всего выбирает банк, предлагающий уникальные продукты и персональное обслуживание.



Советы банкирам

Разумеется, степень заинтересованности и готовности приобрести тот или иной финансовый продукт зависит от большого количества факторов, в том числе глубоко личных или ситуационных. Но невозможно не заметить закономерности, связанные с типом личности потребителя.

Клиент-мечта любого банка – Администратор (ESTJ). В силу его предпочтений ему интересен практически любой банковский продукт. При этом риски невозврата или мошенничества – минимальны. Но нужно «поймать» его в самом начале пути или аргументированно доказать, что новый продукт лучше того, который он уже использует.

Автомобильный кредит интересен больше всего Предпринимателю (ENTJ), Политику (ESFP) и Посреднику (ISFP). Высокий интерес у Инспектора (ISTJ) или Энтузиаста (ESFJ) со средним доходом и выше или у Искателя (ENTP) с высоким доходом, а также у живущих в Москве или Санкт-Петербурге Администратора (ESTJ), Хранителя (ISFJ) или Маршала (ESTP).

Интерес к **ипотеке** больше чем у других типов проявляется у Посредника (ISFP) и Политика (ESFP). При личном доходе выше среднего это может также быть Энтузиаст (ESFJ), Хранитель (ISFJ) или Советчик (ENFP). В Москве или Санкт Петербурге: Гуманист (INFJ), Инспектор (ISTJ) или Предприниматель (ENTJ).

В кредите наличными больше других заинтересован Посредник (ISFP), Предприниматель (ENTJ) и Политик (ESFP). Обладателем кредита наличными также легко может стать обеспеченный Энтузиаст (ESFJ) и богатый Искатель (ENTP). Также Инспектор (ISTJ) и Маршал (ESTP) из Москвы или Санкт-Петербурга с доходом выше среднего.

Самые активные пользователи **кредитных карт** – Политик (ESFP) и Посредник (ISFP). К ним также относятся Искатель (ENTP), Советчик (ENFP) и Энтузиаст (ESFJ) с доходами выше среднего.

Любители **микрозаймов** – Мастер (ISTP) и Политик (ESFP). Также микрозайм можно предложить Энтузиасту (ESFJ) с низким доходом.

Заинтересовать **биржевыми операциями** можно только столичных жителей с высоким доходом. В Москве это Советчик (ENFP), а в Санкт-Петербурге – Критик (INTP).

Для привлечения **вкладов** ищите в первую очередь Аналитика (INTJ). В Москве или Санкт-Петербурге отличным клиентом также может стать Искатель (ENTP), Хранитель (ISFJ), Критик (INTP), Посредник (ISFP) и Мастер (ISTP).

В поиске **кредита для бизнеса** находятся, как правило, Политик (ESFP) и Предприниматель (ENTJ), а также Энтузиаст (ESFJ) с доходом выше среднего. В Москве или Санкт-Петербурге это могут быть обеспеченные Искатель (ENTP), Инспектор (ISTJ) или Аналитик (INTJ).

Усилия, направленные на усовершенствование функциональности и эргономичности **онлайн банка** в первую очередь оценят Политик (ESFP), Предприниматель (ENTJ), Посредник (ISFP) и Хранитель (ISFJ).

Заинтересованность жителей Москвы в банковских продуктах

Спрос на банковские продукты отличается в разных регионах России. Безусловно, наиболее интересный регион для банка – это Москва. Например, средний размер выданного ипотечного кредита в Москве превышает в 2,4 раза размер ипотеки, выданной в других регионах. Средний размер вклада в столице также превышает размер регионального вклада в 2,4 раза. Жители столицы более активно используют безналичную форму оплаты товаров и услуг по дебетовой карте, в Москве доля таких платежей составляет 33%, в регионах – 25%. Москвичи в целом больше интересуются банковскими продуктами, и только по использованию кредитов наличными жители столицы уступают жителям регионов. Из всех клиентов банков такой продукт в Москве используют всего 8% клиентов, а в регионах – 13%.

На графике представлен уровень заинтересованности жителей Москвы в основных банковских продуктах в разрезе каждого психотипа (1 – низкий интерес, а 5 – высокий).

Микрозаймы	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	5	5
Кредитные карты	2	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5
Кредиты наличными	3	3	3	1	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5
Автокредиты	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	4	4
Ипотека	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3	3	4	3	5	5	5
Вклады	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	1	4	4	5	4	5
	ENFJ	INFJ	INFP	INTP	ESTP	ISFJ	INTJ	ISTP	ENFP	ISTJ	ESFJ	ISFP	ENTP	ENTJ	ESFP	ESTJ
	Наставник	Гуманист	Лирик	Критик	Маршал	Хранитель	Аналитик	Мастер	Советчик	Инспектор	Энтузиаст	Посредник	Искатель	Предприниматель	Политик	Администратор

Методология проведения исследования

Исследование проводилось в августе 2017 года. Базой для проведения исследования стала активная часть аудитории российского интернета (более 20 миллионов пользователей).

Исследование проводилось в три этапа: первый – сегментирование интернет-аудитории по психотипам, второй – анализ каждого сегмента пользователей с точки зрения их интернет-интересов, третий – выявление закономерностей в потреблении финансовых услуг для каждого из сегментов.

Система психологической оценки была разработана на базе типологии MBTI. В данном исследовании для упрощения понимания и восприятия мы используем типажи и псевдонимы 16 типов личности по В.Гулленко.

Для построения модели определения психологического типа использовались методы машинного обучения. Анкетирование проводилось через специализированную платформу опросов Mail.Ru Group. В обучающую выборку вошли результаты добровольного анкетирования более чем 200 тысяч пользователей социальных сетей. На базе обработанных анкет были построены предиктивные модели для каждого типа личности. Применение этих моделей позволило сегментировать аудиторию интернета по психотипам, без необходимости проводить анкетирование каждого участника сегмента.

По результатам анализа интернет-поведения в разрезе присвоенного сегменту типа личности были выявлены ключевые закономерности. Разные типы личностей проявляют интерес к различным типам интернет-контента, а также демонстрируют различные модели потребительского поведения. Например, пользователи с высокой степенью экстраверсии чаще интересуются праздниками и развлечениями, шумно отмечают дни рождения и предпочитают отдыхать большой компанией. Пользователи интернета с ярко выраженной рациональностью любят внимательно изучать товары в интернет магазинах, сравнивать технические характеристики и цены.

Полученные сегменты были соотнесены с сегментами потребителей финансовых услуг, подготовленными компанией Frank RG. В исследовании использованы данные двух проектов Frank RG:

1. Мониторинг объемов продаж банковских продуктов.

- Источник данных: анкетирование банков.
- Регулярность обновления данных: ежемесячно.
- Охват: 3/4 рынка, 7 продуктовых сегментов.

2. Детализация банковской розницы по клиентским сегментам.

- Источник данных: анкетирование банков.
- Регулярность обновления данных: раз в полгода.
- Охват: 2/3 рынка, 3 000 микросегментов, 60 индикаторов.

Предпочтения, интересы и потребительское поведение различных типов личностей рассматривались в трех географических сегментах (Москва, Санкт-Петербург и вся остальная Россия) и пяти сегментах по доходу: низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий. Для трех географических сегментов использовались разные шкалы доходов.

По итогам обработки полученного массива информации были сделаны выводы, содержащиеся в данном исследовании.

Авторы исследования

[Mail.Ru Group](#), международный бренд My.com — крупнейший холдинг в России по дневной мобильной аудитории (Mediascope Web Index Mobile, население в возрасте 12–64 лет, в городах 700 тыс.+, июнь 2017 г.). В рамках стратегии communitainment Mail.Ru Group развивает единую интегрированную платформу коммуникационных и развлекательных интернет-сервисов. Компании принадлежат лидирующий почтовый сервис, один из крупнейших порталов в рунете (Mediascope, вся Россия, население в возрасте 12–64 лет, июнь 2017 г.), крупнейшие русскоязычные социальные сети – ВКонтакте и Одноклассники, портфолио крупнейших онлайн-игр, куда входят такие проекты как Warface, Armored Warfare, Skyforge и Perfect World, сервис MAPS.ME, предоставляющий офлайн-карты и навигацию для мобильных устройств на основе данных OpenStreetMap, автомобильный классифайд Am.ru, мессенджеры ICQ, Агент Mail.Ru и Там Там, сервис бесплатных объявлений с привязкой к геолокации Юла и райдшеринговый сервис BeepCar.

В 2016 году Mail.Ru Group выделила в отдельное направление работу с Big Data. Команда направления занимается разработкой сервисов класса AaaS (Analytics as a service) на основе предиктивных моделей для решения задач крупного бизнеса. Собственные технологии (Artificial Intelligence и методы Machine Learning) и накопленная экспертиза в области data science позволяют предоставлять такие услуги крупным компаниям вне зависимости от специфики их бизнеса. Прежде всего сервисы предназначены для серьезного повышения эффективности директ маркетинга, рекламы и продаж, оптимизации производства и логистики, управления рисками, стратегического планирования, работы с персоналом и других рабочих процессов различных бизнесов.

[Frank RG](#) – исследовательская компания в области анализа конкурентной среды российского рынка финансовых услуг. Команда Frank RG собирает и анализирует непубличные данные рынка финансовых услуг, которые помогают клиентам компании принимать эффективные решения. Клиенты Frank RG – банки (27 из 30 крупнейших) и международные консультанты.

