



НАЦИОНАЛЬНОЕ
АГЕНТСТВО
ФИНАНСОВЫХ
ИССЛЕДОВАНИЙ

Пластиковые карты и ДБО: взгляд российского потребителя

По результатам социологических исследований



Гузелия ИМАЕВА
Генеральный директор НАФИ

1. Структура пользования банковскими услугами
2. Пластиковые карты: портрет потребителя
3. Интернет-банкинг: доля пользователей, причины неиспользования, вопросы безопасности
4. Наиболее востребованные каналы осуществления платежей
5. Мобильный телефон: насколько активно россияне используют его для управления своими финансами
6. Сравнение предпочтений россиян в целом и интернет-аудитории
7. Факторы, сдерживающие россиян от активного использования дистанционных платежных сервисов
8. Защита прав потребителей финансовых услуг
9. Уровень доверия финансовым институтам

1. Всероссийская репрезентативная выборка Личные формализованные интервью в квартире респондента

Объем выборки – **1600** чел.

Выборочная совокупность репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население РФ:

- по полу
- возрасту
- уровню образования
- типу населенного пункта, в котором проживает респондент

Число субъектов РФ, в которых реализуется выборка – не менее 40

Число населенных пунктов – не менее 150

Погрешность выборки – 3,4%

2. Интернет-опрос

Выборочная совокупность (2011 и 2012 гг.): **3446** и **3892** участников Интернет-панели* в крупнейших населенных пунктах России

**Онлайн-панели представляют собой сообщества людей, давших согласие на регулярное участие в онлайн-исследованиях*



Спрос на финансовые услуги: вынужденная лояльность?

Скажите, пожалуйста, какими из перечисленных банковских услуг Вы лично пользуетесь в настоящее время, в %

Банковские услуги	%
Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии	47
Регулярные платежи (оплата ЖКХ, телефона, штрафов и др.)	42
Потребительский кредит (кредит наличными, либо кредит на покупку товара в магазине)	19
Текущий счет, вклад «до востребования»	15
Срочный вклад в банке	14
Денежные переводы	11
Дебетовая карта, оформленная лично Вами	9
Кредитная карта, оформленная лично Вами	6
Автокредит	3
Ипотечный кредит	3
Банковские ячейки	1
Ничего из перечисленного	23
Затрудняюсь ответить	2

Количество пользователей банковских услуг

2008 г. - 52%
2012 г. - 77%



Источник: НАФИ,
03.2012г.

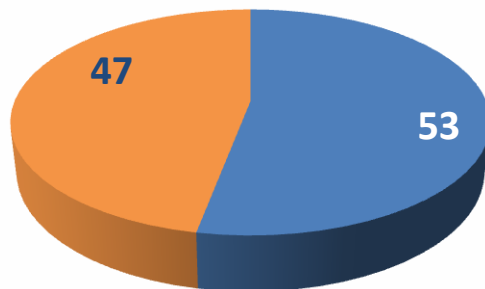
**33% россиян не имеют
банковского счета
(unbanked)!**

- 18-24 года, 60 лет и старше
- Низкий уровень доходов
- Сельские жители
- Образование: ниже среднего

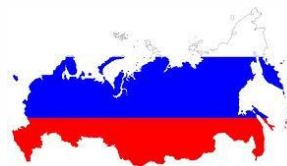
Пластик: медленно, но верно...

Скажите, пожалуйста, какими из перечисленных банковских услуг Вы лично пользуетесь в настоящее время?

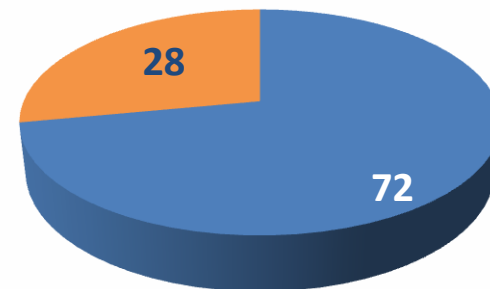
В % от взрослого населения России (18+)



- Пользуются пластиком
- Не пользуются пластиком



В % от пользователей банковских услуг



- Пользуются пластиком
- Не пользуются пластиком



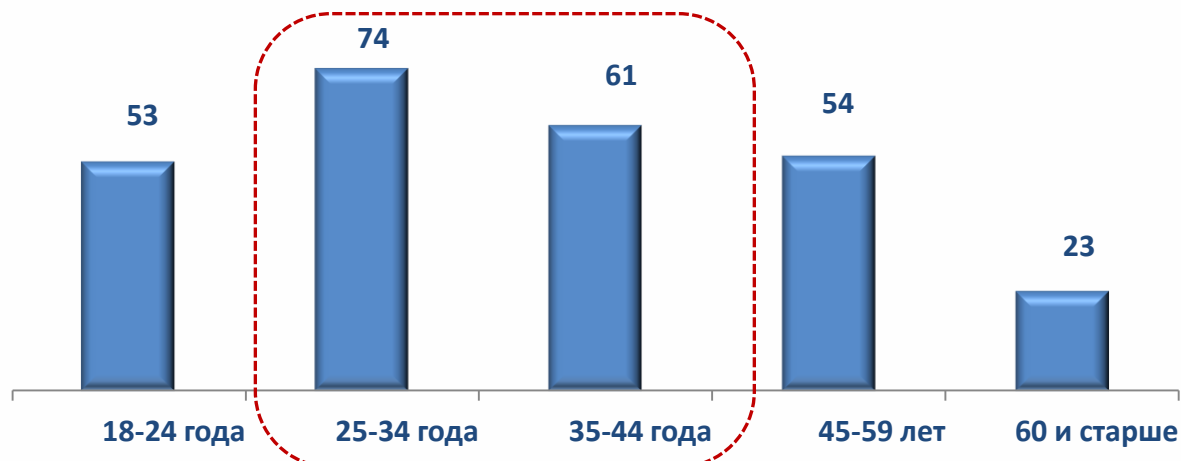
Источник: НАФИ,
03.2012 г.



Структура по видам карт, в % от держателей пластиковых карт



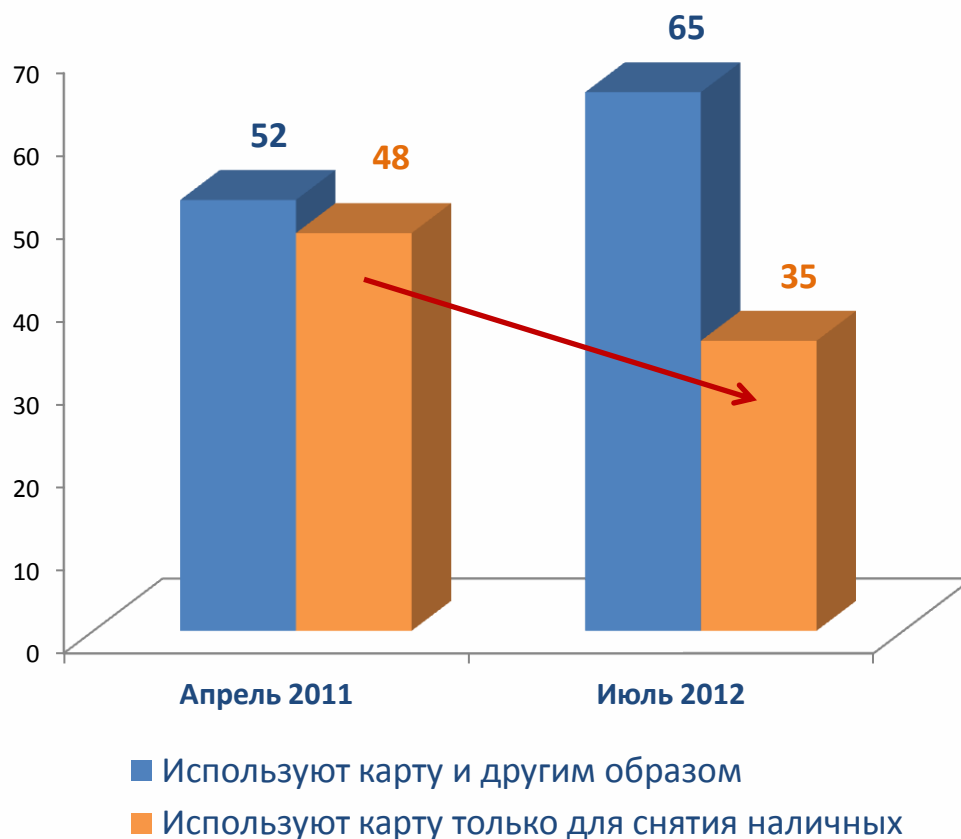
Доля пользователей пластиковых карт, в % от разных возрастных групп



Источник: НАФИ,
03.2012 г.



Доля владельцев карт, использующих карты только для снятия наличных из банкоматов, в %



Источник: НАФИ,
04.2011 г.
07.2012 г.



Пластик: медленно, но верно...

Для чего Вы используете банковскую (пластиковую) карту?, в %

	04.2011	07.2012
Для снятия денег в банкоматах	84	83
Для оплаты услуг через банкоматы (ЖКУ, телефон, мобильная связь и т.д.)	19 → 32	
Для оплаты товаров и услуг на территории России, за исключением покупок через Интернет	16 → 25	
Для хранения сбережений	18	17
Для погашения кредита	8	9
Для оплаты товаров и услуг при выезде за рубеж	4	3
Для оплаты товаров и услуг через Интернет (покупки в Интернете)	3	5
Для денежных переводов друзьям, знакомым, родственникам и т.д.	2	6
Другое	5	1

↑ 35 +



Ядро пользователей

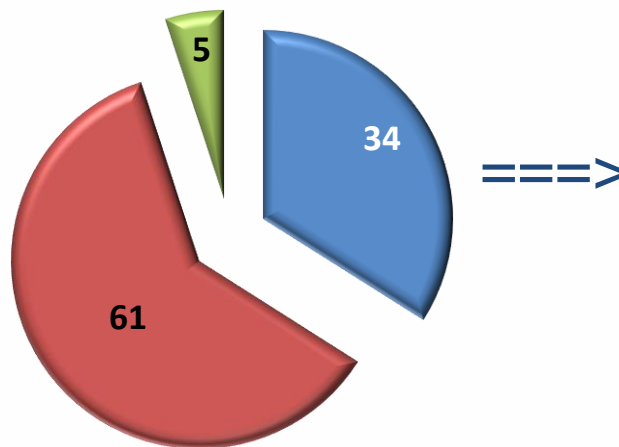


- 25-34 года
- Активные пользователи Сети
- Доход: средний и выше среднего
- Высшее образование
- Жители столиц

Источник: НАФИ,
04.2011 г.
07.2012 г.

Пластик: медленно, но верно...

В каких случаях Вы расплачиваетесь в магазинах банковской картой?, в %



- 25-34 года
- Активные пользователи Сети
- Доход: выше среднего
- Высшее образование
- Жители столиц

- Каждый раз, когда принимают карты к оплате
- Только когда у меня нет наличных денег при себе
- В других случаях

Источник: НАФИ,
07.2012 г.

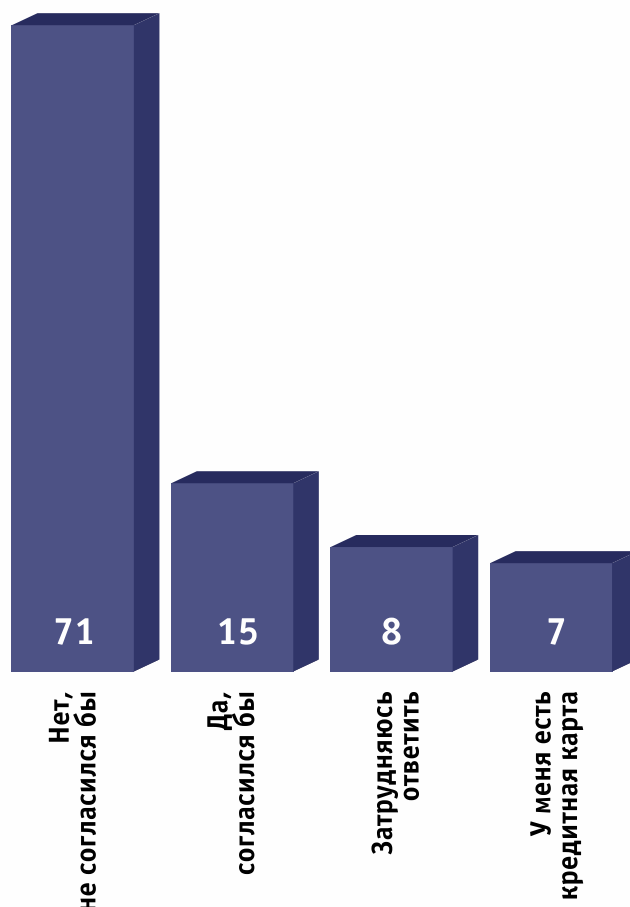


Барьеры

- Отсутствие инфраструктуры (31%)
- Дополнительные процедуры, забота о сохранности (29%)
- Потеря контроля над расходами (24%)

Кредитная карта: платежный инструмент или кредит?

Если бы банк предложил Вам оформить кредитную карту, Вы бы согласились?, в %



Причины отказа	%
Нет необходимости или денег хватает	33
Слишком большая процентная ставка, это невыгодно	17
Не беру кредиты в принципе	11
Нет достаточно средств, чтобы возмещать долг	9
Не беру кредиты из за недоверия к банкам	8
Возраст и состояние здоровья не позволяют	3
Не умею ей пользоваться	2
Есть негативный опыт	1
Не беру кредиты, боюсь мошенничества третьих лиц	1
Затрудняюсь ответить	18

Источник: НАФИ,
04.2011 г.



Пользуетесь ли Вы интернет-банкингом?, в %
(доступом к Вашим банковским счетам через Интернет)



Источник: НАФИ,
07.2012 г.

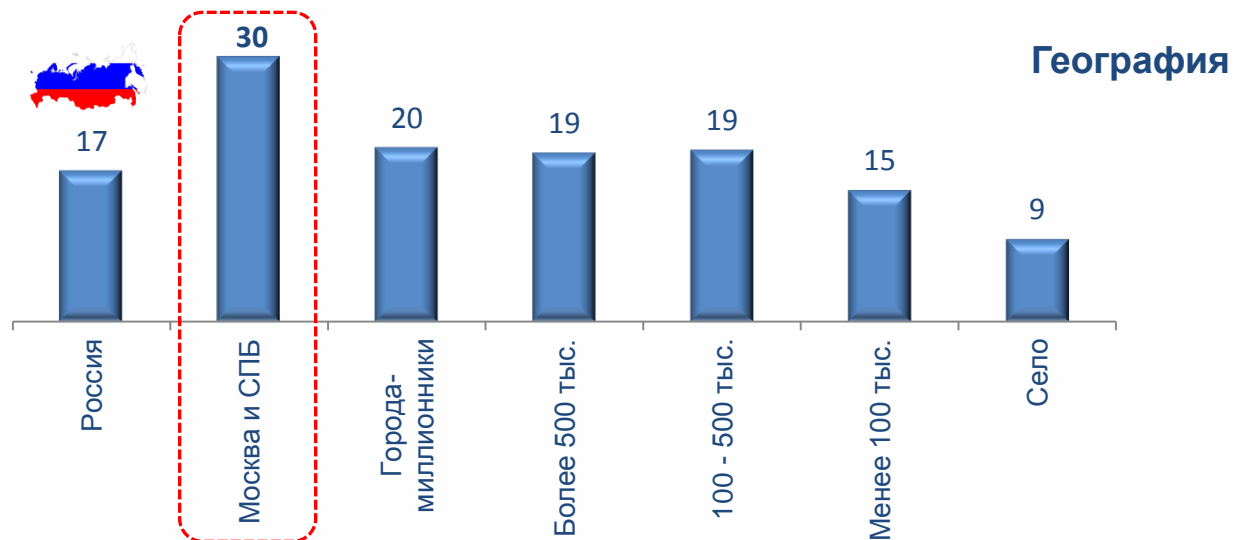


Ядро
пользователей

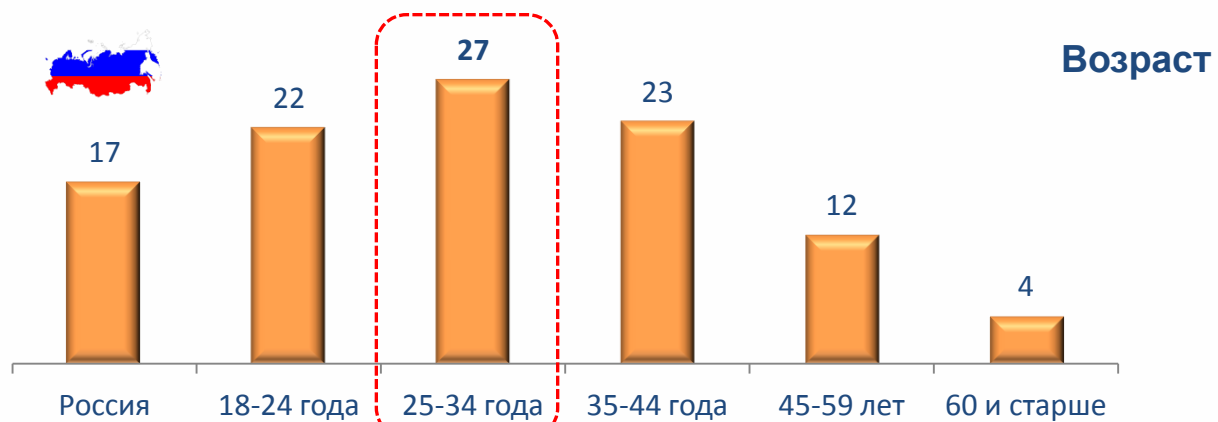


- 25-34 года
- Высокий уровень образования
- Активные пользователи Сети
- Социальные группы: офисные работники, предприниматели, домохозяйки
- Доходы: средние и выше среднего
- Жители крупных городов

Пользуетесь ли Вы интернет-банкингом ?, в %



Источник: НАФИ,
07.2012 г.



Интернет-банкинг: меньше знаешь – крепче спишь!

Почему Вы не пользуетесь интернет-банкингом (доступом к Вашим банковским счетам через Интернет)?, в % от россиян, не пользующихся интернет-банкингом, но имеющие банковские счета

Причины	%
Нет потребности	51
Не умею им пользоваться	28
Не доверяю такому сервису (не уверен в его надежности)	25
Не знаю о такой возможности	11
Требует дополнительных усилий и времени	5
Считаю комиссию за такой сервис высокой	4
Невозможно оплатить нужную мне услугу	2
Другое	1

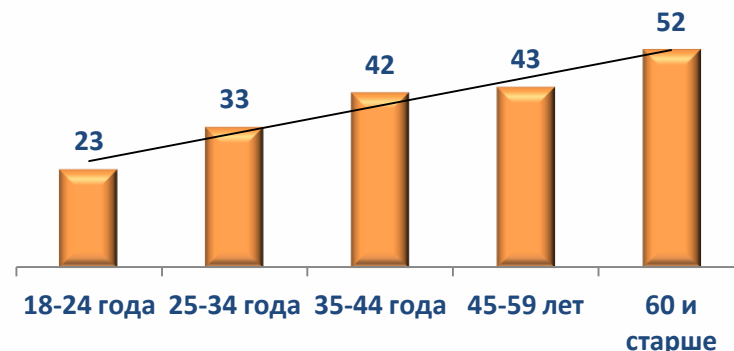


Незнание
Непонимание
Неумение
Недоверие

Источник: НАФИ,
07.2012 г.



Не пользуются и не планируют



Каналы осуществления платежей: от традиций к инновациям?

Скажите, пожалуйста, как Вы обычно осуществляете платежи (оплата услуг ЖКХ, телефона, штрафов, кредитов и др.)?, в %

«Традиционные»



«Переходные»



«Инновационные»



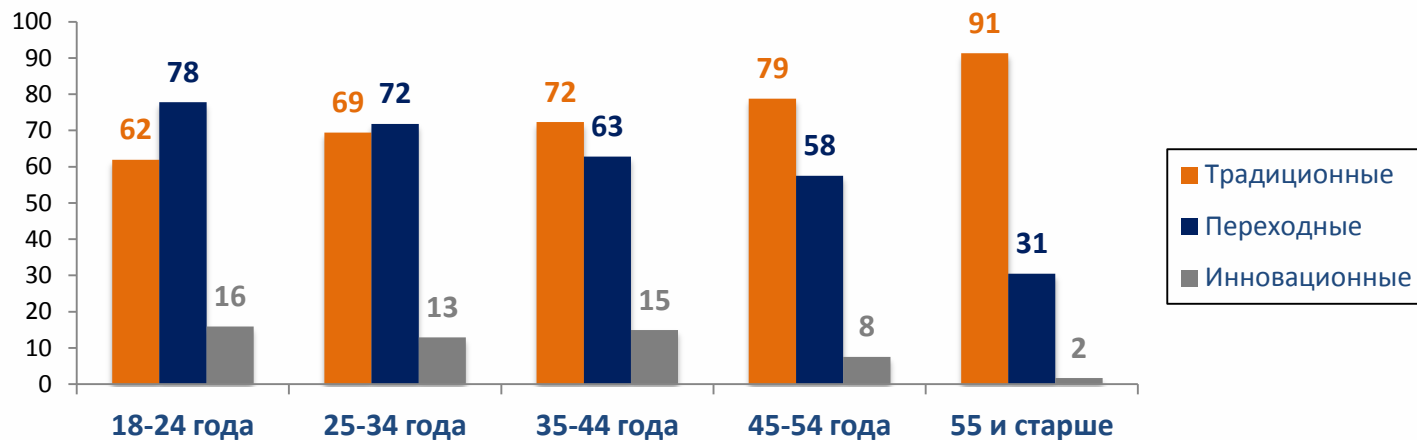
Способ оплаты	08.2012
Через кассу в отделении банка	55
Через Почту России	34
Через банкомат	31
Через платежный терминал (Элекснет, Киви и др.)	32
В салоне сотовой связи через оператора	13
В кассе магазина	4
Банковской картой через Интернет	5
Со счета мобильного телефона	2
Электронными деньгами (Webmoney, Яндекс-деньги и др.)	3
Через личный кабинет системы Интернет-банк	2
Через Мобильный банкинг	1
Другое	4
Затрудняюсь ответить	0

Источник: НАФИ,
04.2011 г
08.2012г.



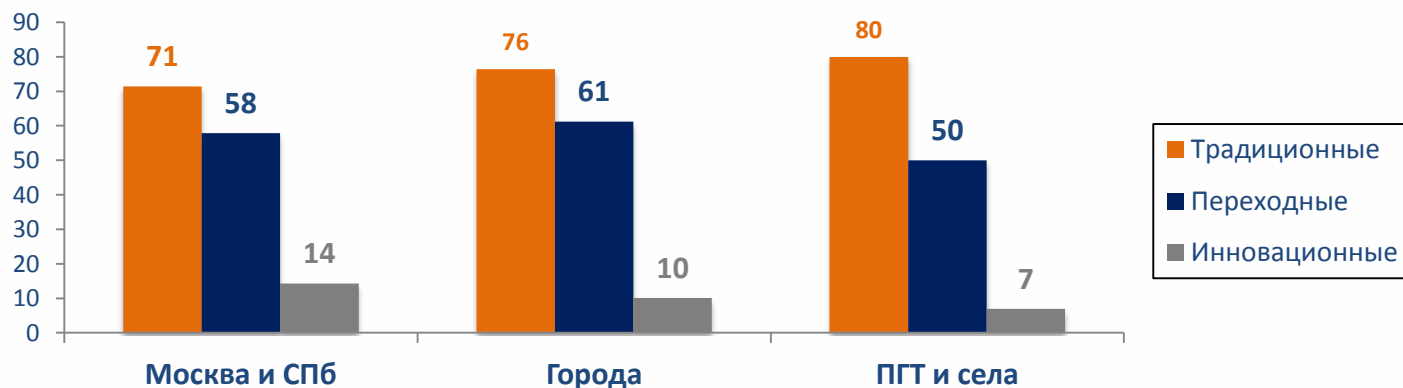
Каналы осуществления платежей: от традиций к инновациям?

Каналы осуществления платежей, в разрезе возрастных групп, в %



Источник: НАФИ,
08.2012.

Каналы осуществления платежей в разрезе различных типов населенных пунктов, в %



Интернет-пользователь VS средний россиянин

Совместный
Интернет-опрос
НАФИ и ОМІ

Выборка (2011 и 2012 гг.) :
3 446 и 3 892 респондента
Муж. – 51%, Жен. – 49%
Возраст: 76% в возрасте до
34 лет

Источник:
НАФИ, ОМІ, 04.2011г.
08.2012г.

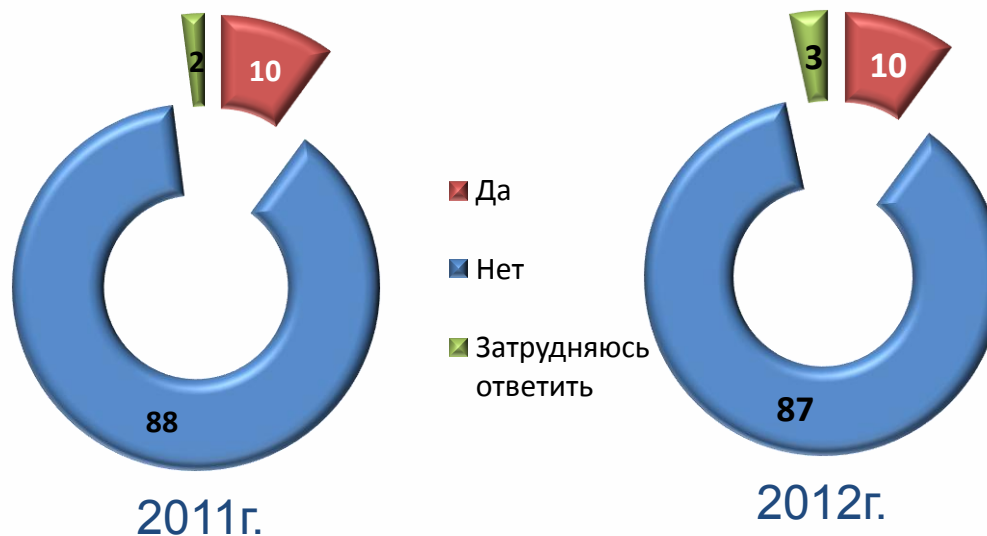
Осуществляли ли Вы за последние 12 месяцев оплату товаров или услуг одним из следующих способов?, в %

Виды финансовых услуг	Интернет-панель	
	04.2011	08.2012
Оплата банковской картой товаров/услуг через Интернет	50	➔ 57
Оплата электронными деньгами (Webmoney, Яндекс-деньги и др.)	43	40
Оплата через личный кабинет системы Интернет-банкинг	22	➔ 32
Оплата со счета мобильного телефона	30	29
Оплата через Мобильный банкинг	10	9



Доля пользователей электронных платежных систем: все стабильно!

Пользовались ли Вы электронными платежными системами (например «Яндекс.Деньги», WebMoney, PayPal и др.) в течение последних 12 месяцев?, в %



Источник:
НАФИ, 04.2011г.
08.2012г.



Ядро пользователей

- > Мужчины
- 18-24 года
- Активные пользователи Сети
- Учащиеся, студенты
- Доходы: выше среднего, средние
- Жители столиц (16%)

Сравните, пожалуйста, операции по банковским картам и через электронные платежные системы по перечисленным характеристикам? Какая из альтернатив выглядит для Вас более привлекательной?, в % от пользователей электронных платежных систем

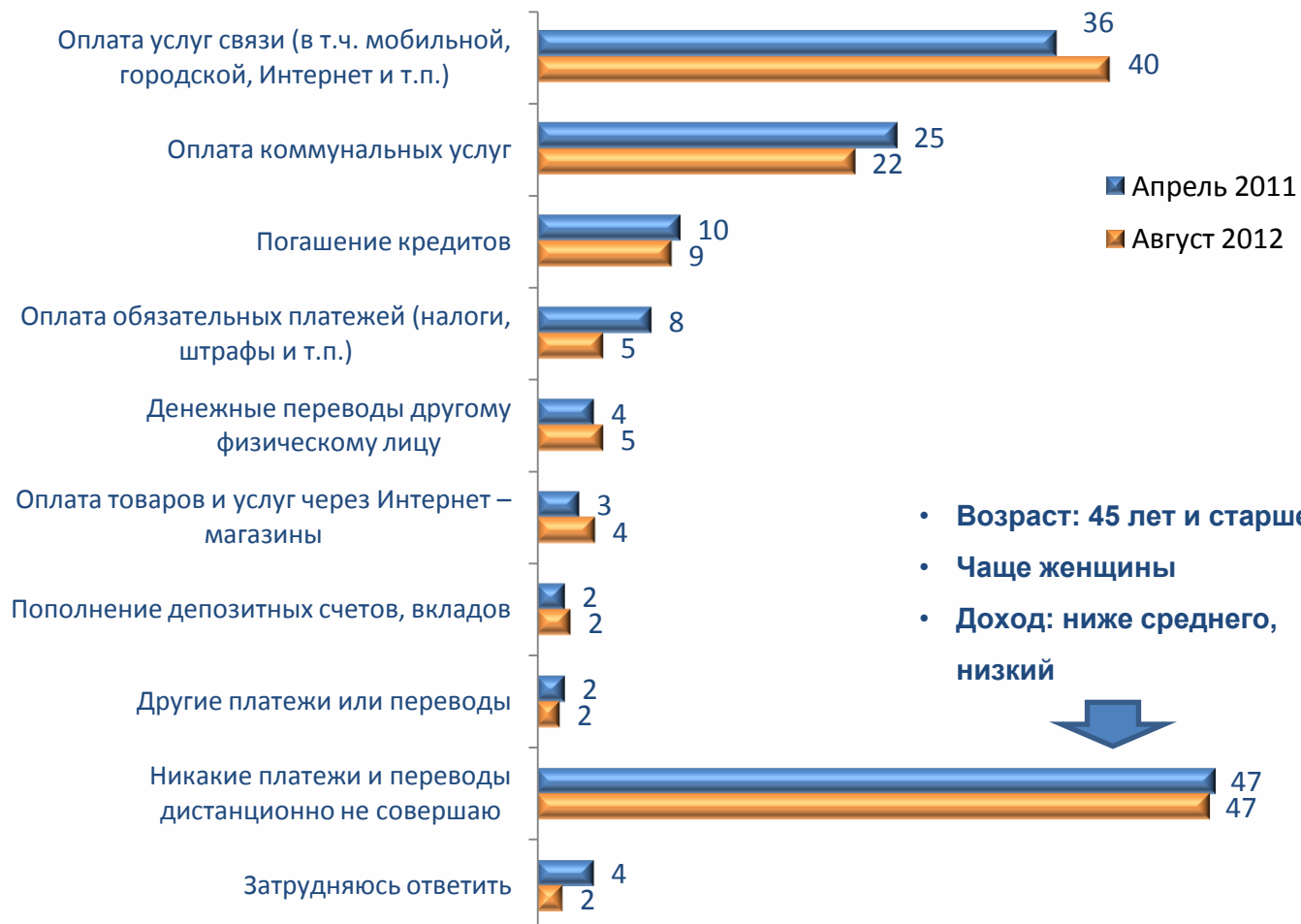
Предпочтения	Характеристики			
	Удобство	Надежность , отсутствие мошенничества	Сохранность персональных данных	Стоимость оказываемой услуги (размер комиссии)
Предпочтительнее банковские карты 	40	44	43	40
Предпочтительнее электронные платежные системы 	28	16	16	18
В равной мере и те, и другие 	29	33	33	35
Затрудняюсь ответить	3	6	8	7

Источник:
НАФИ, 08.2012г.



Платежи вне банковского отделения: «коммуналка» без банка...

Какие виды платежей и переводов Вы обычно совершаете дистанционно, без визита в офис банка?, в %



Источник: НАФИ
04.2011г.
08.2012г.



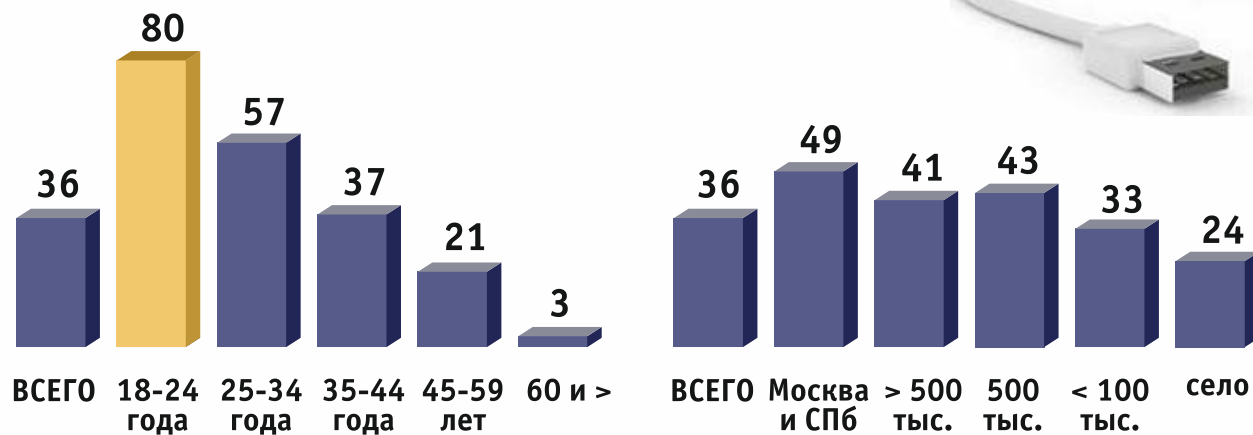
Кто он – интернет-пользователь?

Пользуетесь ли Вы Интернетом, и если да, то как часто?, в %



Источник: НАФИ,
01.2012 г.

Ежедневно пользуются Интернетом



Доля пользователей банковских услуг: мало-помалу...

Количество банковских услуг на человека, в %

	Интернет пользователи	Не пользуются Интернет
1	30	50
2	29	30
3	21	11
4	11	5
5 и более	10	3



Среднее количество
услуг на человека

2,4

1,8

Источник: НАФИ,
03.2012 г.



Доля пользователей банковских услуг: мало-помалу...

Скажите, пожалуйста, какими из перечисленных банковских услуг Вы лично пользуетесь в настоящее время/планируете воспользоваться в ближайшие 12 мес., в %

Услуги	Пользуются		Планируют воспользоваться	
	Пользуются Интернетом	Не пользуются Интернетом	Пользуются Интернетом	Не пользуются Интернетом
Потребительский кредит	22	14	9	2
Ипотечный кредит	4	1	3	1
Автокредит	3	1	5	1
Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии	55	28	5	4
Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта	14	3	3	1
Оформленная лично Вами кредитная карта	8	3	3	1
Срочный вклад в банке	14	13	3	2
Текущий счет, вклад «до востребования»	16	15	1	1
Регулярные платежи (оплата ЖКХ, телефона, штрафов и др.)	47	34	5	2
Денежные переводы	15	6	2	0
Банковские ячейки	2	0	0	0
Ничего из перечисленного	15	33	41	59
Затрудняюсь ответить	2	2	32	27

Источник: НАФИ,
03.2012 г.



Использование мобильного телефона: баланс под контролем!

Используете ли Вы мобильный телефон для управления и контроля за своими финансовыми операциями?, в %

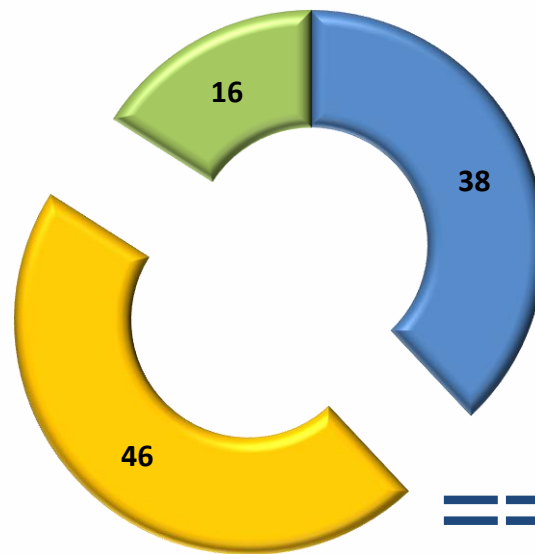


Источник: НАФИ
04.2011г.
08.2012г.



Дистанционные платежи: у страха глаза велики?

Насколько безопасно для Ваших денежных средств осуществление платежей/переводов дистанционно (вне банковского отделения, т.е. через банкоматы, терминалы, интернет или мобильные телефоны)?, в %



- Возраст: 35+
- Доходны: ниже среднего, низкие
- Не пользуются Интернет

НЕБЕЗОПАСНО?!



- Полностью или скорее безопасно
- Полностью или скорее не безопасно
- Затрудняюсь ответить

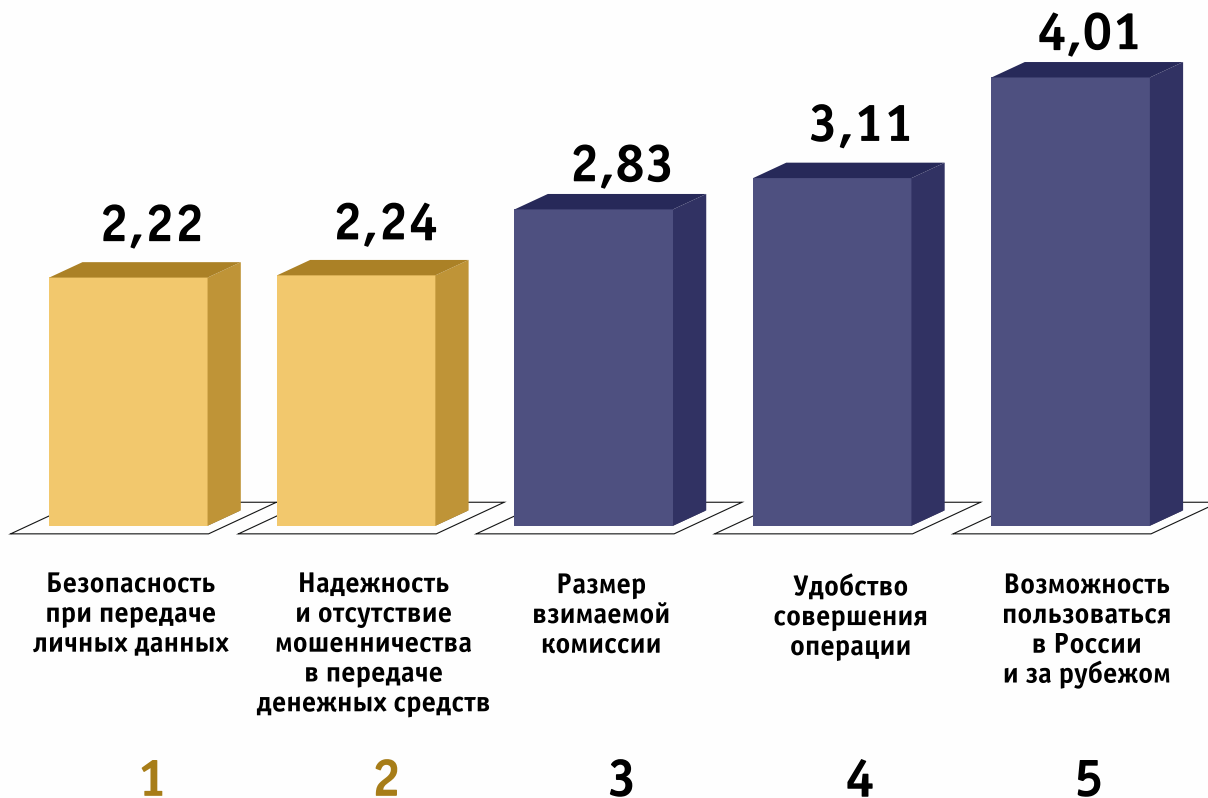
Источник: НАФИ,
07.2012 г.



Факторы лояльности «новым» формам оплаты. Безопасность прежде всего!

При совершении операций с банковских карт, платежных терминалов, электронных кошельков и т.д., что для Вас является наиболее важным?

Проранжируйте варианты ответов, где 1 – наиболее важно, 5 – наименее важно



Источник: НАФИ
04.2011г.



Защита прав потребителей финансовых услуг: куда бежать, куда податься?

Насколько, по Вашему мнению, защищены или не защищены ваши права как потребителя финансовых услуг?, в %



!!! 9% россиян

отмечают, что знают какие организации в России занимаются защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг:

✓ Общество защиты прав потребителей (54%)

✓ Роспотребнадзор (13%)

✓ Госорганы (суды, прокуратура, полиция...) (13%)

✓ Другое (профсоюзы, коллекторы, омбудсмен, трудовая инспекция...)

■ Полностью/скорее защищены

■ Полностью/скорее не защищены

■ Затруднились ответить

Источник: НАФИ
07.2012г.



Доверие финансовым институтам: доверяй, но проверяй!

Скажите, насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?, в %



Источник: НАФИ
03.2012г.



Что потребитель вкладывает в понятие доверия финансовым организациям (по результатам качественных исследований):

- ◆ Выполнение своих обязательств, честность перед клиентами
- ◆ Отсутствие мошенничества
- ◆ Прозрачность информации
- ◆ Стабильность, устойчивость, отсутствие вероятности банкротства
- ◆ Государственная поддержка, гарантия
- ◆ Известность, хорошая репутация

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ФИНАНСОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

119072, г. Москва, Болотная набережная, д.7 стр.1

тел./факс +7 (495) 982-50-27

e-mail: info@nacfin.ru

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>