



Национальное агентство
финансовых исследований



БАНКОВСКИЕ КАРТЫ И ПЛАТЕЖИ В РОССИИ ГЛАЗАМИ КЛИЕНТОВ

Описание характеристик целевой аудитории, география полевых работ

Всероссийская репрезентативная выборка

Личные формализованные интервью в квартире респондента

Объем выборки: **1 600 - 3 200** чел.

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

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

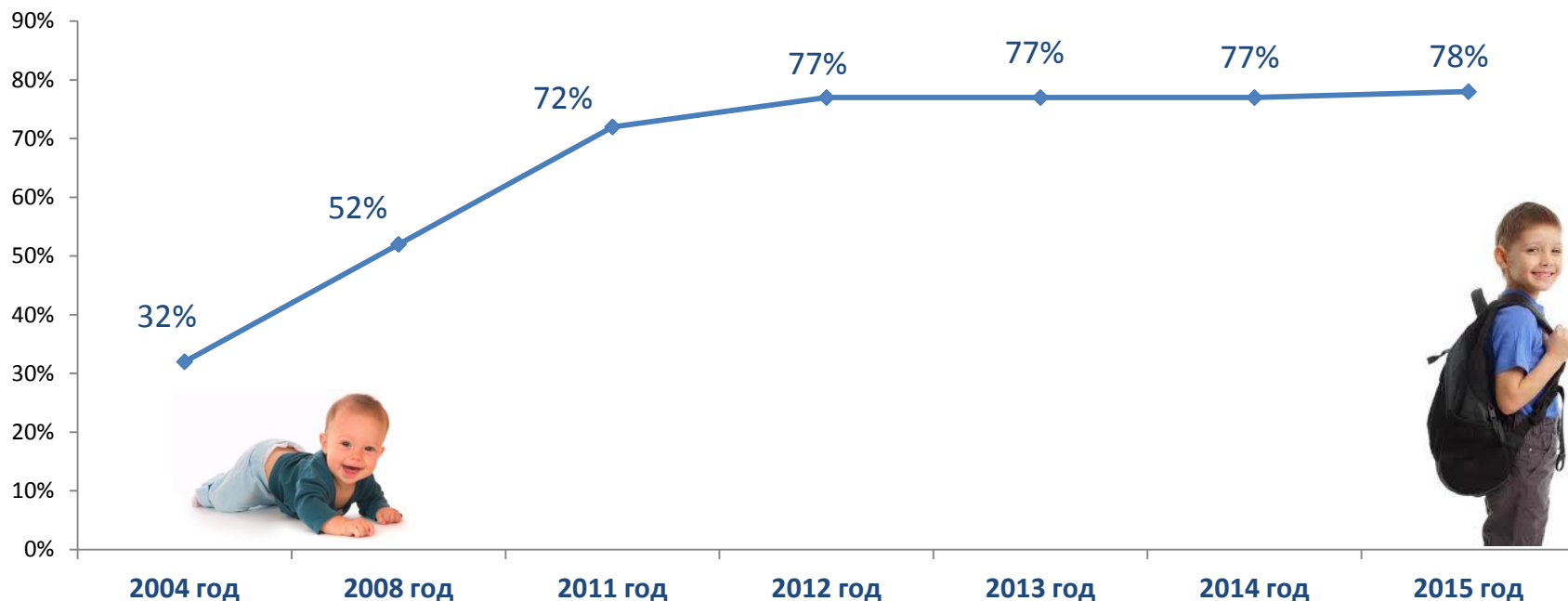
Число субъектов РФ, в которых реализуется выборка – не менее 40

Число населенных пунктов – не менее 150

Погрешность выборки в целом по РФ – не более 2,5%

ДОЛЯ РОССИЯН, ИМЕЮЩИХ ОПЫТ ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ УСЛУГАМИ, НЕ МЕНЯЕТСЯ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ ПОДРЯД

Количество пользователей банковских услуг в России, в %



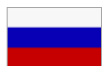
Не имеют банковского счета (unbanked)!

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

РАЗВИТИЕ ФИНАНСОВОЙ ИНДУСТРИИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

Модели развития финансового рынка как фактор формирования финансового поведения

«Регуляторная» модель



Зарплатные карты - 44%
ОСАГО - 22%
ДМС от работодателя - 17%

«Проактивная» модель



Кредитные карты - 58-68%
Инвестиции – 15-45%
Страхование жизни – 40-48%



Доля населения

«Консервативная» модель



Дебетовые карты – 63-85%
Сберегательные счета – 24-30%



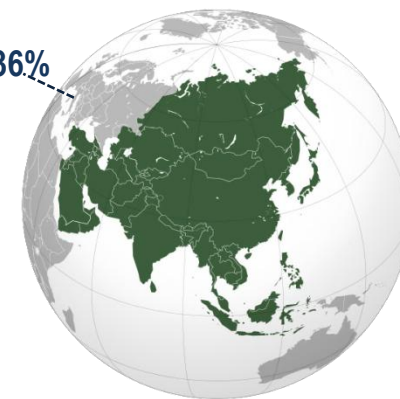
и другие...

«Технократическая» модель

Электронные ПС – 35-40%
Мобильные сервисы – 30-36%



и другие...



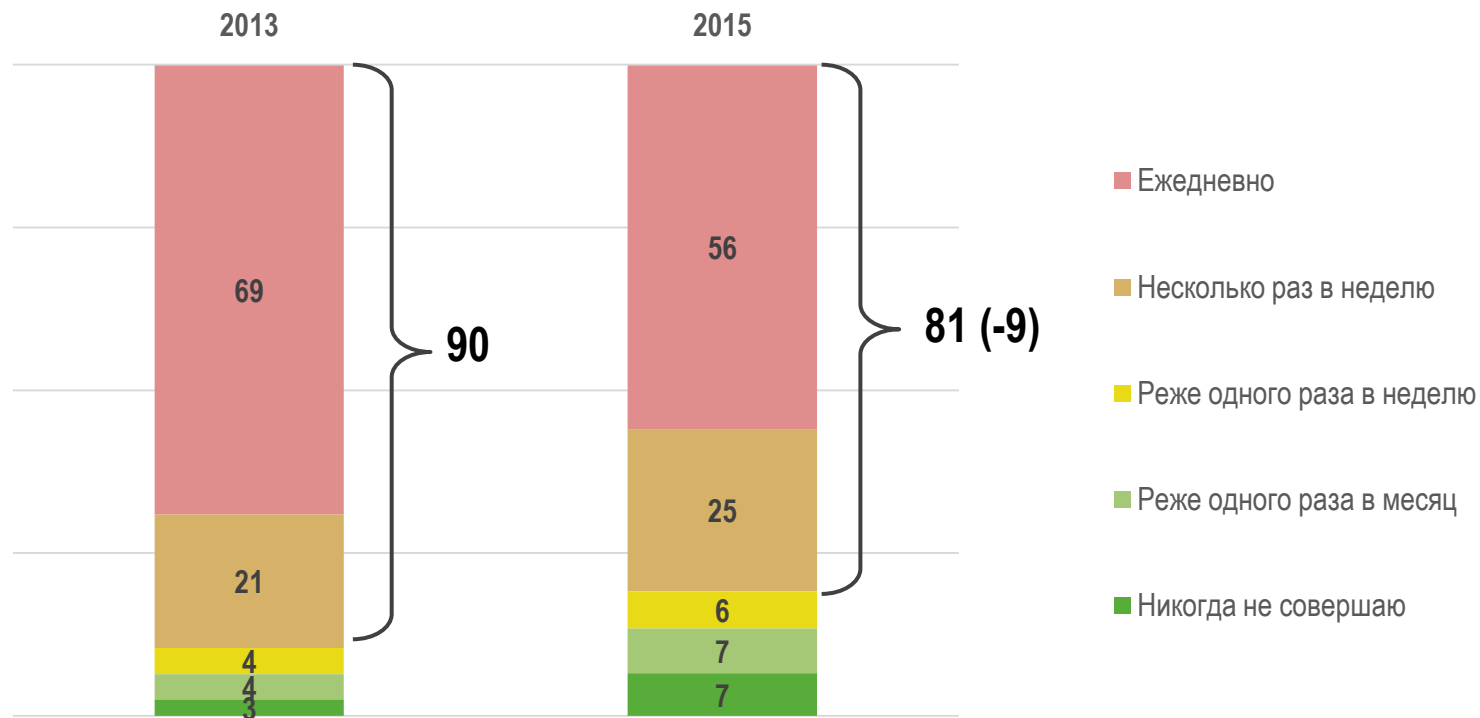
ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ ЕЖЕГОДНО РАСТЕТ

Распределение ответов на вопрос: «Какими финансовыми услугами ЛИЧНО Вы пользуетесь в настоящее время?», % опрошенных



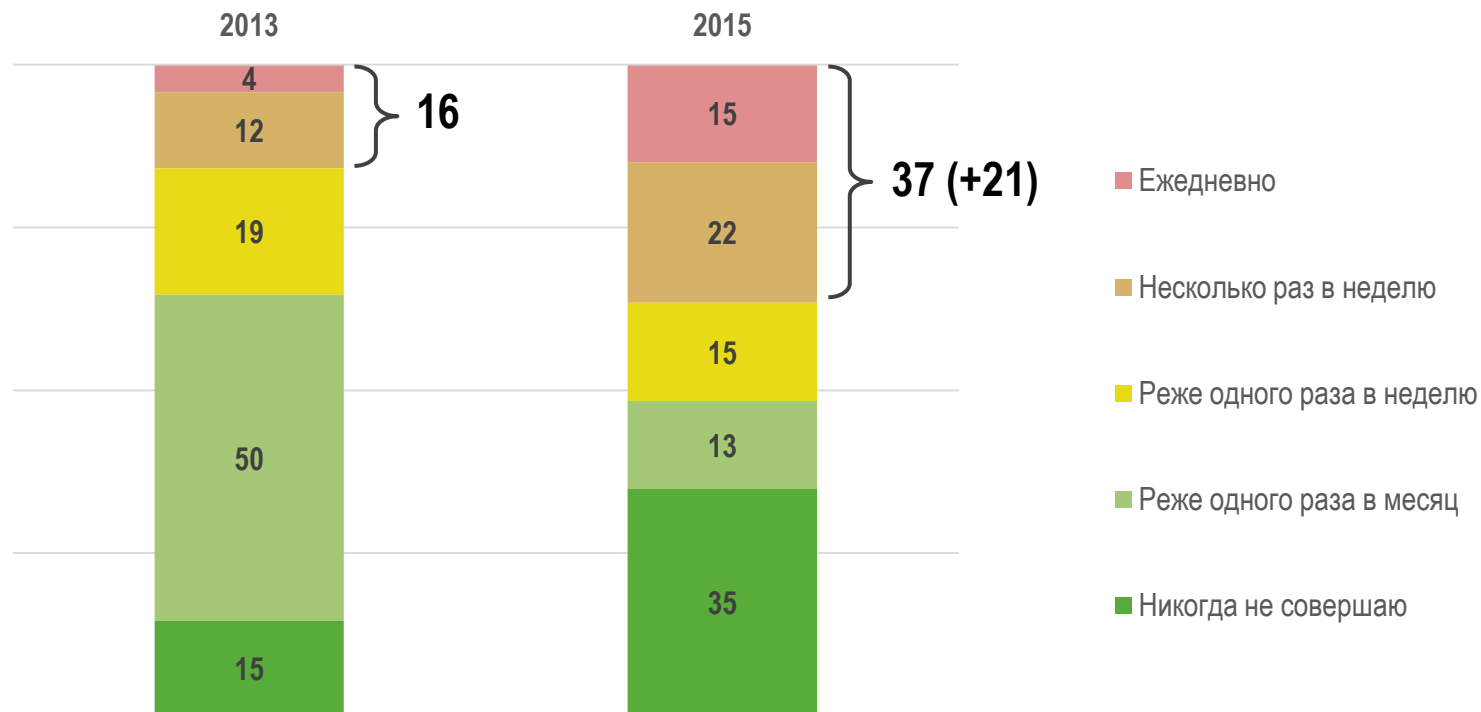
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАЛИЧНЫХ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ СНИЖАЕТСЯ

Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы совершаете покупки, делаете платежи, осуществляете денежные переводы другим людям **НАЛИЧНЫМИ ДЕНЬГАМИ?**», % опрошенных



...А БЕЗНАЛИЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ РАСТЁТ

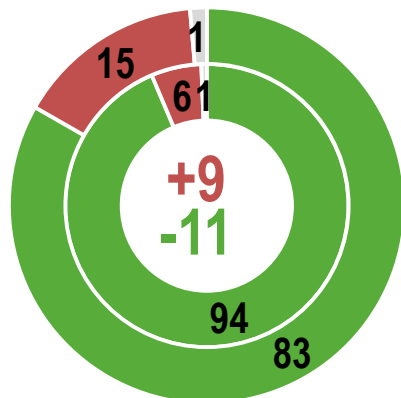
Распределение ответов на вопрос: «Как часто Вы совершаете покупки, делаете платежи, осуществляете денежные переводы другим людям БЕЗНАЛИЧНЫМ ПУТЕМ (КАРТОЙ, ЭЛЕКТРОННЫМИ ДЕНЬГАМИ И ДР.)?», % опрошенных



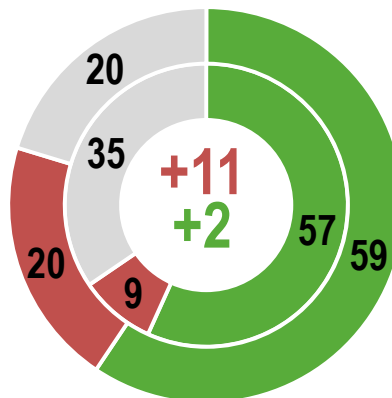
ПРИ ОПЛАТЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ, УСЛУГ ЖКХ РАСТЁТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЕЗНАЛИЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

Распределение ответов на вопрос: «Каким образом вы обычно осуществляете следующие платежи?», % опрошенных

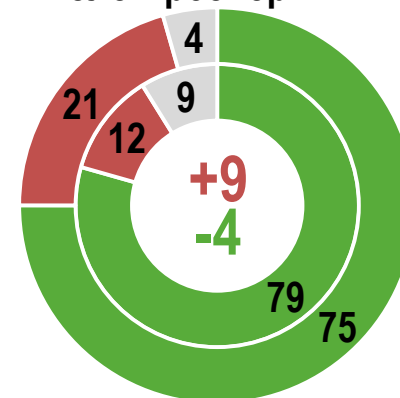
Повседневная оплата товаров и услуг



Обязательные платежи (налоги, штрафы и т.д.)



Услуги ЖКХ, электроэнергия



Внутренняя окружность - 2013 г.
Внешняя окружность - 2015 г.

Только нал / чаще нал

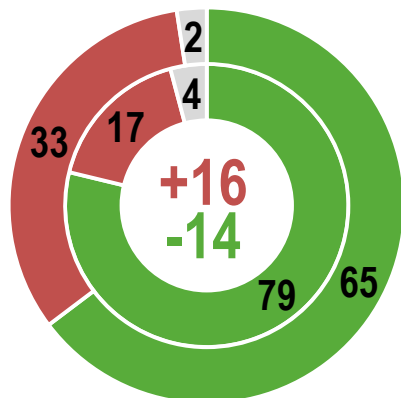
Только безнал / чаще безнал

Не совершаю такие платежи

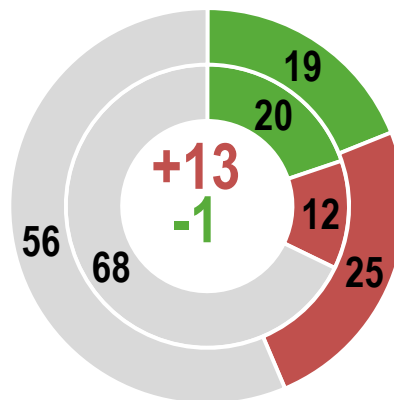
ОПЛАТА МОБИЛЬНОЙ И СТАЦИОНАРНОЙ СВЯЗИ, ПОКУПКИ В ИНТЕРНЕТЕ ТАКЖЕ ВСЕ ЧАЩЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ ОПЛАЧИВАТЬ С ПОМОЩЬЮ БЕЗНАЛИЧНЫХ КАНАЛОВ

Распределение ответов на вопрос: «Каким образом вы обычно осуществляете следующие платежи?», % опрошенных

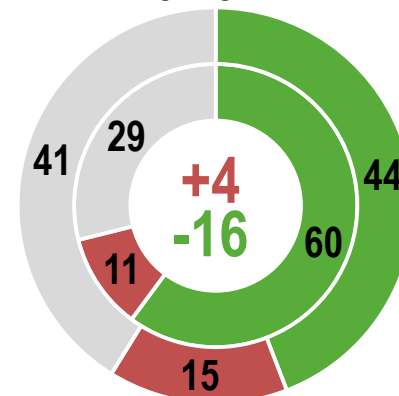
Мобильная связь



Заказ товаров/услуг через Интернет или по каталогам



Стационарная телефонная связь



Внутренняя окружность - 2013 г.
Внешняя окружность - 2015 г.

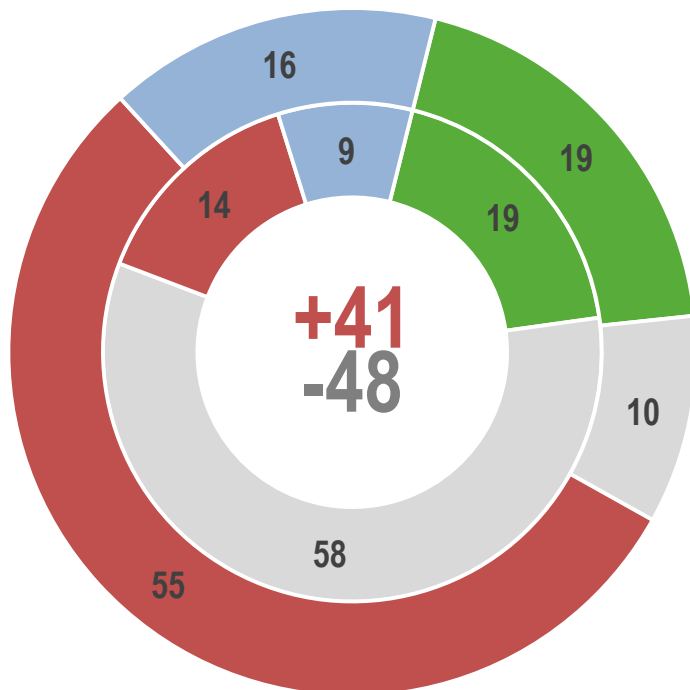
Только нал / чаще нал

Только безнал / чаще безнал

Не совершаю такие платежи

ГЛАВНЫМ ДРАЙВЕРОМ БЕЗНАЛИЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ СТАНОВИТСЯ ИНТЕРНЕТ ТОРГОВЛЯ

Распределение ответов на вопрос: «Какие средства платежа Вы используете при оплате товаров в ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ, ПРИ ЗАКАZE ТОВАРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ПО ПОЧТЕ?», % опрошенных



Внутренняя окружность - 2013 г.
Внешняя окружность - 2015 г.

Только нал / чаще нал

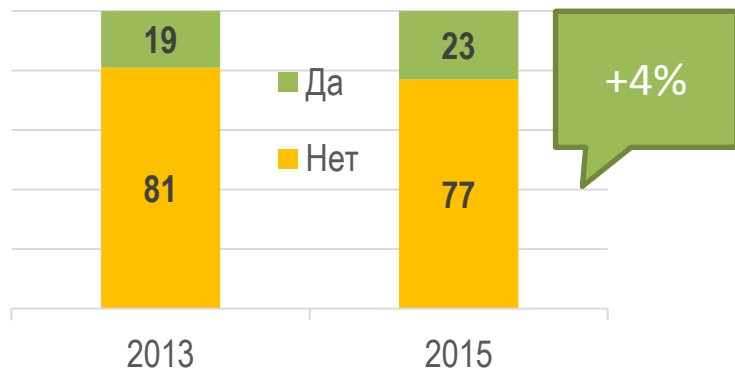
Только безнал / чаще безнал

Не пользуюсь такими магазинами

Затрудняюсь ответить

ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОПЛАТЫ В КОНТЕКСТЕ E-COMMERCE

«Приходилось ли Вам оплачивать товары и услуги через Интернет за последние 12 месяцев?», в % от всех опрошенных



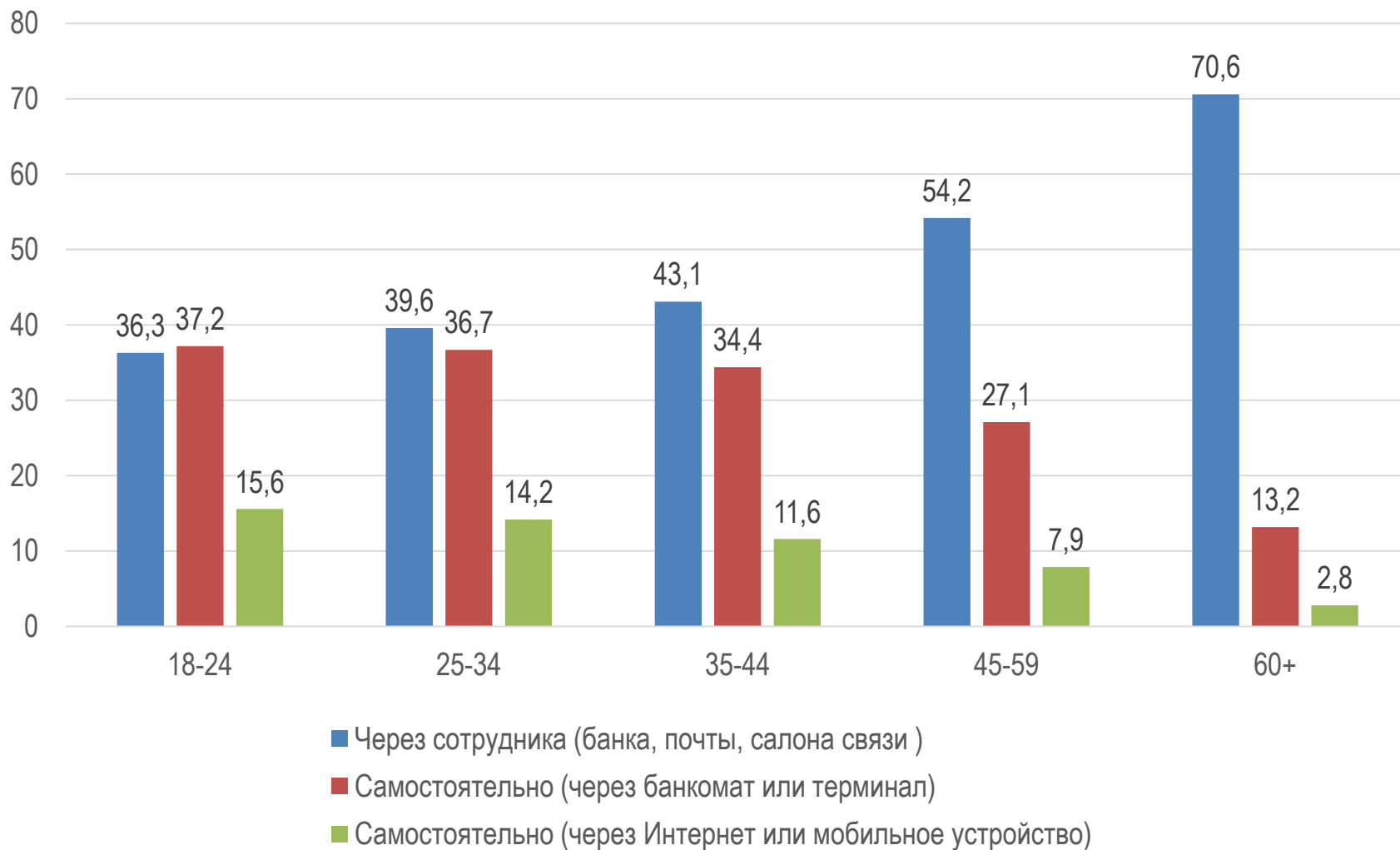
«Как Вы обычно оплачиваете покупки, совершенные через Интернет?»**, в % от тех, кто совершал интернет-покупки

Способ оплаты	2013	2015	Изменение
Наличными курьеру	37	29	-8
Банковской картой	41	64	+23
Через электронную платежную систему (например, Webmoney)	24	20	-4
В платежном терминале	20	13	-7
Через мобильный телефон	11	5	-6
В отделении банка наличными	5	2	-3
Картой предоплаты	4	1	-3
Наличными через Почту России	7	9	+2
Другое	2	3	1
Затрудняюсь ответить	0	1	1

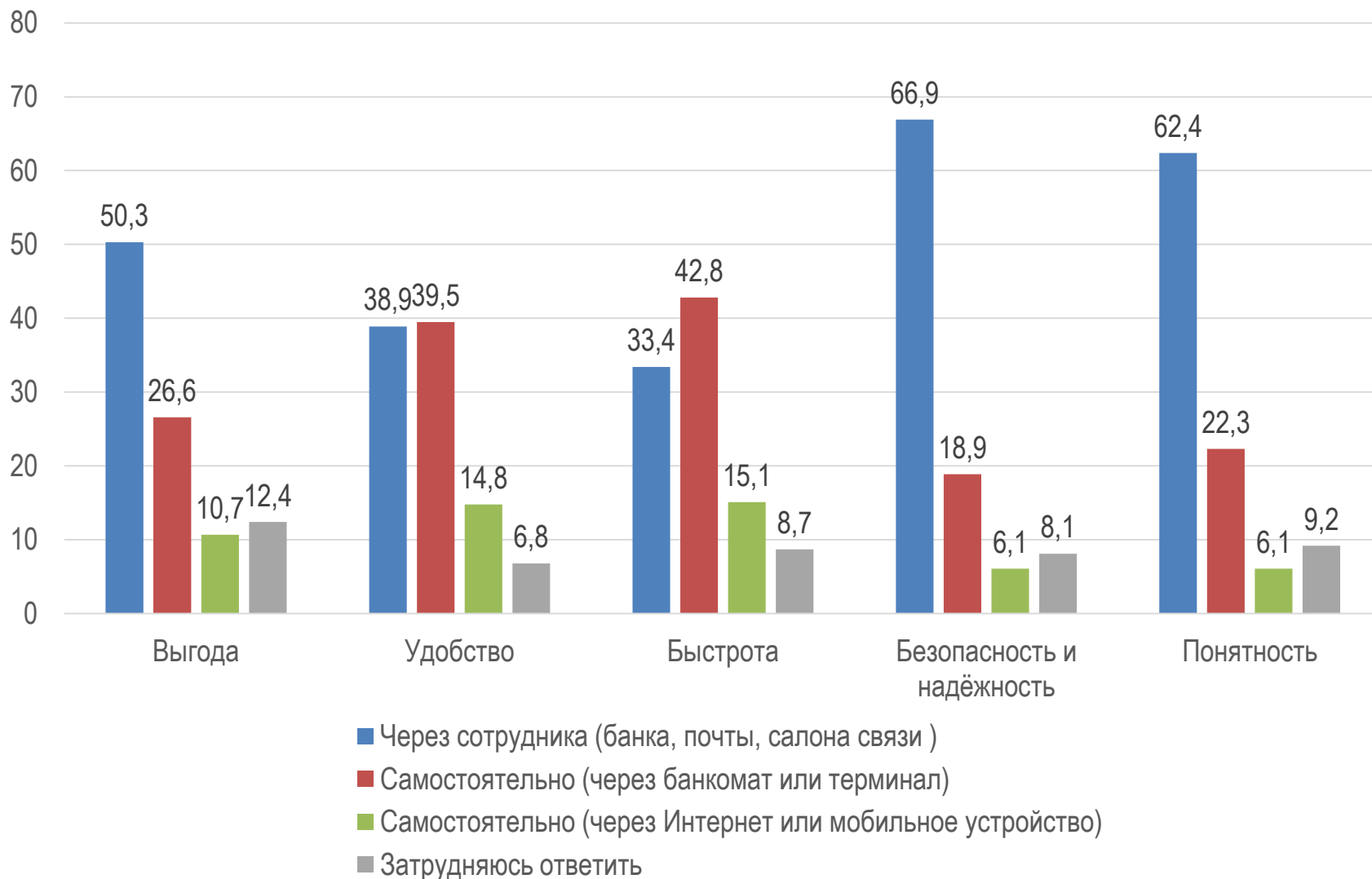
ЦА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ

	В целом	Ядро целевой аудитории	Пользование существенно ниже
Платежи через кассу в отделении банка или почты	48%	70-79 лет (67%), доход на члена семьи 20 тыс. руб. /мес. и ниже	18-19 лет (19%)
Платежи через банкоматы	43%	20-39 лет (50-52%)	сельские жители (33%) 60+ (32% и ниже)
Платежи через терминалы	49%	20-39 лет (52-55%)	сельские жители (41%)
Зарплатная карта	53%	30-49 лет (65-66%), доход выше 30 тыс. руб. /мес. (63%)	18-19 лет (11%) 60-69 (20%)
Социальная карта	21%	50-59 лет (42%), 80+(50%)	40-49 лет (9%) 30-39 лет (11%)
Виртуальная карта	2%	20-29 лет (6%), доход выше 30 тыс. руб. /мес. (5%)	возраст 50+ (1% и ниже) 18-19 лет (0%)
Мобильный банк	26%	20-29 лет (45%) город и село	18-19 лет (14%) 50+ (17% и ниже)
Мобильные платежи	23%	20-29 лет (35%) город и село	60-79 лет (12%)
Интернет банк	22%	20-39 лет (33%)	сельские жители (15%), возраст 50+ (15% и ниже)
Электронный кошелек	16%	20-29 лет (27%)	сельские жители (9%)

ОЦЕНКА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ ОПЛАТЫ

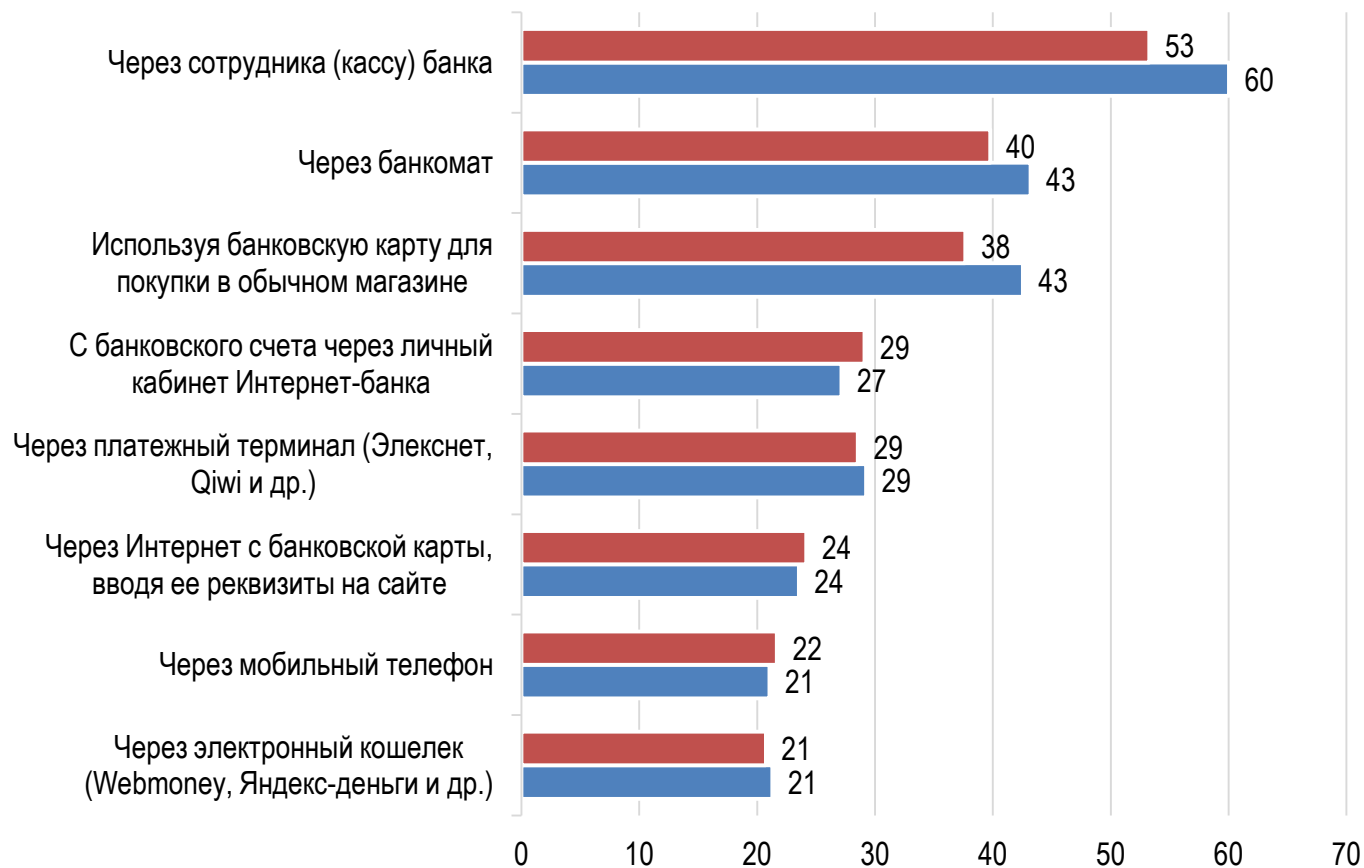


ОЦЕНКА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ ОПЛАТЫ



БОЛЬШЕ ВСЕГО ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ БЕЗНАЛИЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ НАШИ СОГРАЖДАНЕ ДОВЕРЯЮТ СОТРУДНИКАМ БАНКА

% опрошенных готовых оплатить или перевести любую сумму...



2015 г

2013 г

БАРЬЕРЫ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БЕЗНАЛИЧНЫХ КАНАЛОВ

Вы сказали, что чаще предпочитаете наличные. Почему?

	2013	2015	Изменение
Я привык к наличным деньгам	62	57	-4
У меня чаще при себе наличные	27	29	+3
Я больше доверяю наличным деньгам	25	32	+7
Я получаю наличными зарплату, стипендию, пенсию, пособия	24	20	-4
В местах, где я делаю покупки, принимают только наличные	17	18	-
Я не умею осуществлять безналичные платежи	7	7	-
Мне труднее контролировать расходы при осуществлении безналичных платежей	6	10	+5
Мне приятнее иметь на руках настоящие деньги, нежели "виртуальные"	5	12	+7
В местах, где принимают только наличные, товары обычно дешевле	5	7	+3
Другое	1	5	+4



Психологические барьеры



- Привычки
- Страхи
- Мифы



Особенности инфраструктуры



Банки

- 45 268 отделений
- на 100,000 чел.:38,22
- На 1000 кв. км.:2,83



Банкоматы

- 183 822
- на 100 000 чел.:182
- на 1000 кв.км.:13,49

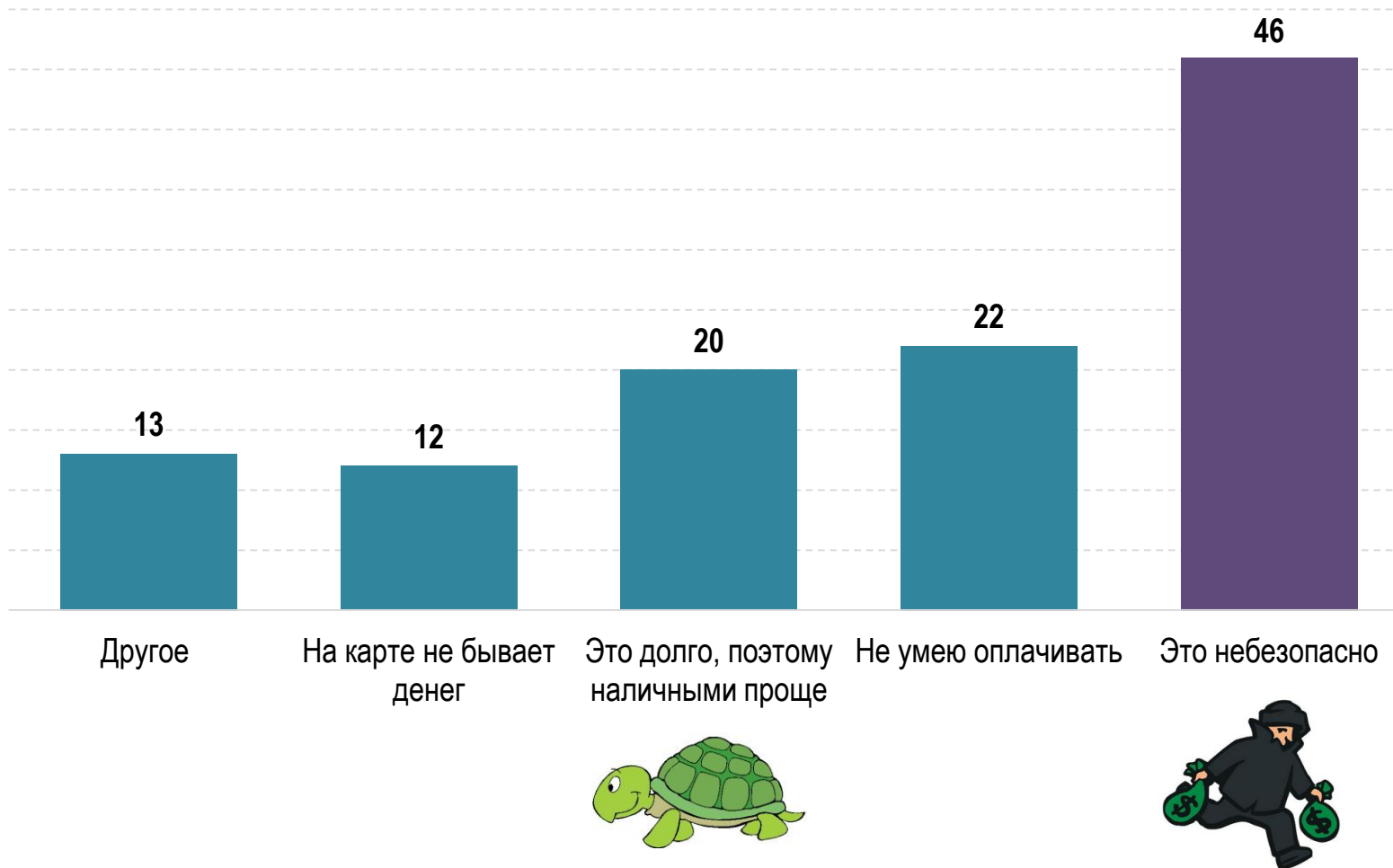


Проникновение эквайринга:

- Россия – 4,8 на 1000 чел.
- Страны ЕС – 18,7 на 1000 че.
- Доля точек, принимающих карты:
Москва (16,4%), Сургут (max) -26,5%.

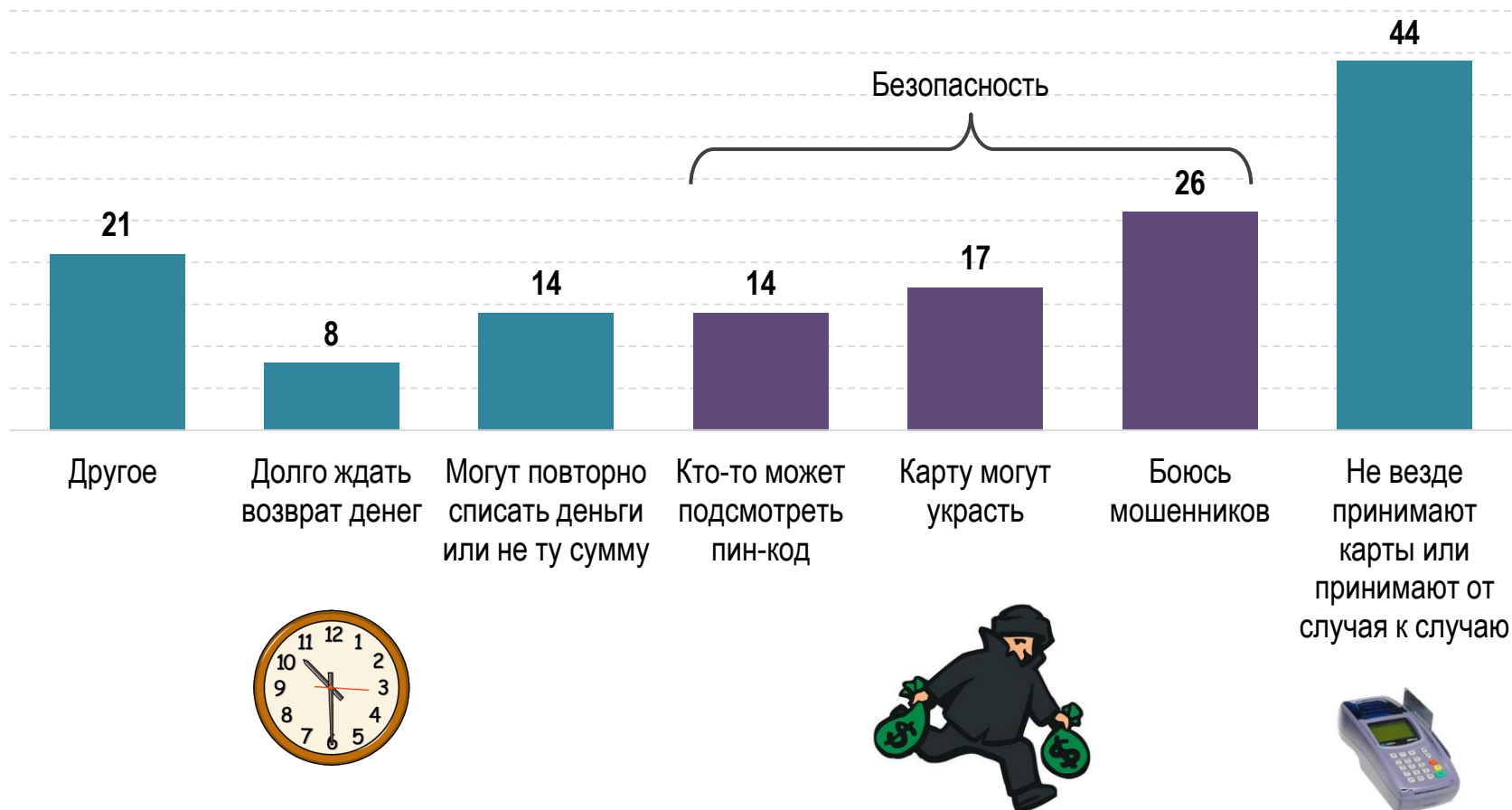
ГЛАВНЫЙ БАРЬЕР ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ В ИНТЕРНЕТЕ – СОМНЕНИЯ В БЕЗОПАСНОСТИ

Барьеры при оплате картой в ИНТЕРНЕТЕ, % опрошенных, выбирающих наличные платежи



ГЛАВНЫЕ БАРЬЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ В ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ – ОТСУТСТВИЕ ЭКВАЙРИНГА И СОМНЕНИЯ В БЕЗОПАСНОСТИ

Барьеры при оплате картой в ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ, % опрошенных, выбирающих наличные платежи



**Национальное Агентство Финансовых Исследований
(НАФИ)**

119270, г. Москва, Дубининская ул. 57, стр. 1, офис 208

тел./факс +7 (495) 982-50-27.

e-mail: info@nacfin.ru

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>