

Отношение предприятий малого бизнеса к приему платежных карт. Результаты исследования Visa

Валерий Сивков

Департамент по работе со стратегическим
партнёрами и торгово-сервисными предприятиями

11 апреля 2018 г.

VISA



Прогностические заявления и отказ от ответственности

Настоящая презентация может содержать «прогностические заявления», как их определяет Закон о реформе судопроизводства по частным ценным бумагам (США, 1995). Такие прогностические заявления по общему правилу определяются такими словами, как «оценка», «ожидание», «перспектива», «будет», «продолжительный» и другие похожие выражения. Примеры прогностических заявлений включают в себя, но не ограничиваются заявлениями, которые Visa сделала о своем доходе, стимулирующих выплатах клиентам и торгово-сервисным предприятиям, операционной марже, налоговых ставках, прибыли на акцию, обороте свободной наличности, операционных показателях, показателях роста этих и других экономических величин. По своей природе, прогностические заявления: (i) применимы только на дату заявления, (ii) не являются утверждением исторических фактах или гарантиями будущих результатов и (iii) подвержены риску, погрешностям или изменениям в зависимости от обстоятельств, которые трудно предвидеть или измерить. Таким образом, фактические результаты могут существенно отличаться от прогностических заявлений Visa ввиду множества факторов, таких как те, что более полно описаны в документах Visa, представленных в Комиссию по ценным бумагам и биржам США.

Вся информация предоставляется «как есть» исключительно в информационных целях. Visa не несет ответственности за любые информационные ошибки, неполноту, задержку или любые действия, предпринятые, полагаясь на содержащиеся здесь данные.

Изучение частных случаев, статистика, исследования и рекомендации предоставлены «КАК ЕСТЬ» и предназначены только для информационных целей; на них не следует полагаться для целей предоставления консультаций по операционным, маркетинговым, юридическим, техническим, финансовым вопросам, вопросам налогообложения или иным вопросам. В процессе реализации любой новой стратегии или практики, пожалуйста, обратитесь к Вашему юридическому консультанту с целью определения того, какие законы и правила могут быть применимы к Вашей конкретной ситуации. Реальные затраты, экономия и преимущества, получаемые в результате выполнения любых рекомендаций или программ, могут варьироваться, исходя из конкретных потребностей вашего бизнеса и требований программы. По своей природе рекомендации не являются гарантиями будущих показателей или результатов деятельности, и в отношении них могут существовать риски, неопределенности и предположения, которые сложно спрогнозировать или оценить. Visa сделала предположения исходя из своего опыта и своего понимания исторических тенденций, существующих условий, ожидаемых в будущем событий, а также иных факторов, которые, по мнению Visa, имеют отношение к рассматриваемой ситуации. В отношении рекомендаций могут существовать риски и неопределенности, которые способны привести к тому, что текущие и будущие результаты и тенденции будут существенно отличаться от предположений или рекомендаций. Visa не несет ответственности за использование Вами информации, содержащейся в настоящем документе (включая ошибки, пропуски, неточности или несвоевременность любого характера) или за любые предположения или заключения, которые Вы можете сделать в связи с ее использованием. Visa не предоставляет никаких гарантий, явно выраженных или подразумеваемых, и в прямой форме заявляет об отказе от предоставления гарантий пригодности для коммерческих целей и пригодности для использования в конкретных целях, какой-либо гарантии отсутствия нарушений прав интеллектуальной собственности любых третьих лиц, какой-либо гарантии того, что информация будет соответствовать требованиям клиента или какой-либо гарантии того, что информация является актуальной и не будет содержать ошибок.

За исключением логотипов, фирменных наименований и товарных знаков Visa, все логотипы, фирменные наименования и товарные знаки являются собственностью соответствующих правообладателей, используются исключительно в информационных целях и в целях идентификации соответствующей компании или продукта и не подразумевают подтверждения качества продукции или аффилированность с Visa. Изображения, используемые в настоящей презентации, могут являться изображениями, права интеллектуальной собственности на которые принадлежат их законным владельцам. Данные изображения используются в настоящей презентации исключительно для целей лучшей иллюстрации содержания презентации, и не предполагаются к использованию в других целях.

Visa не несет ответственности перед клиентом или любыми третьими лицами за любые убытки, включая, но не ограничиваясь, любые реальные, косвенные, случайные или штрафные убытки, а также за любые убытки в связи потерей прибыли, приостановкой деятельности, утратой деловой информации, или за иные денежные потери.

Названия категорий являются условными. Расчеты являются приблизительными. Visa (Виза Интернэшнл Сервис Ассоциэйшн (Visa International Service Association) и ее аффилированными лицами) не несет ответственности за использование вами информации, содержащейся в настоящей презентации, включая за ошибки, упущения, неточности или неактуальность в любой форме, или за любые действия, предпринятые в результате ее использования.

Микробизнес в России

5 818 654

субъектов

Федеральный закон от
24.07.2007 N 209-ФЗ:

- Среднесписочная численность работников - до 15 человек
- Годовая выручка до налогообложения - 120 млн. рублей
- Доля благотворительных, общественных организаций в уставном капитале не более 25%, а иностранных, не относящихся к малому бизнесу, 49%



Источники: Федеральная Налоговая Служба, 2018 год

Сегментация



Данные в миллионах штук.

Источники: Федеральная Налоговая Служба, 2018 год, предположение о ~15% организаций, используемых для внутренних целей корпораций; Федеральная служба государственной статистики, 2016 год, данные по ОКВЭД (Розничная торговля, транспорт, медицинские, социальные и бытовые услуги), интервью клиентов

Портрет целевого клиента

Магазин у дома



Частный предприниматель
Расположен в регионах
Торговая площадь ~20 м²
В ассортименте продукты
питания первой необходимости и
спиртные напитки
Продажи ~600,000 руб/месяц
Ограниченный прием карт
(терминал хранится под
прилавком)

Автосервис Мойка



Микропредприятие
Москва или Московская область,
открыт 24 часа
Площадь ~100 м²
Шиномонтаж / Автомойка и
прочие услуги по уходу за
автомобилем
Продажи ~600,000-900,000
руб/месяц
Карты не принимаются

Общественное питание



Частный предприниматель
Железнодорожный вокзал,
Москва
Площадь ~10 м²
Продажа фастфуда и алкоголя
Продажи ~180,000-300,000
руб/месяц
Карты не принимаются
Предпочтение наличным

Психографика микробизнеса

Стратегии



Моя цель - «белый», честный бизнес.

Налоги – неприятная, но обязательная часть цивилизованного бизнеса

Тактики



Моя цель – заработать денег, здесь и сейчас. С государством не делюсь и делиться не хочу

Что возможно сработает

Комплексная работа с «идейными уклонистами» от налогов:

- апелляция к упущенной выгоде;
- развенчивание мифов о высокой стоимости услуги;
- предложения, оптимизирующие затраты.

Условие эффективности: аудитория с достаточно большим горизонтом планирования и широким кругозором

Подход к коммуникации

Простой язык без сложных финансовых терминов

Примеры «из жизни»

Инфографика

Простая арифметика – затраты vs. выгода

Вариант «от противного»: У твоих конкурентов есть!

Акцент на бесплатных опциях

«Тест-драйв» эквайринга

Дополнительно к Чемпионату Мира FIFA 2018 :

- Для зарубежных гостей безналичные платежи – неотъемлемая часть культуры
- Снятие языкового барьера
- Имиджевое преимущество – «тебе больше доверяют»

Примеры инфографики



>60%
малых предпринимателей
в России используют
эквайринг

82%

покупателей
оплачивают товары
в торговых точках
наличными



Из тех, кто еще не
подключили эквайринг

31% - планируют

11% - не планируют



На двери магазина или кафе есть знак Visa?

Покупатель
считает вашу точку
продаж
современной

+60%

Покупатель вам
доверяет

+50%

Покупатель к вам
вернется за
покупкой

+30%

Источники: Изучение отношения к приему карт предприятий малого бизнеса, ООО «ГФК-Русь» по заказу Visa, январь 2018, Исследование Visa Global Research & Insight, сентябрь 2017

Пример модели «затраты vs. выгода»

	Магазин у дома	Автосервис / Мойка	Общественное питание
Продажи в месяц, руб.	600,000	900,000	300,000
Плановая доля карт в продажах	30%	20%	30%
Увеличение продаж в связи с началом приема карт +20%, руб.	120,000	180,000	60,000
Плановый объем продаж по картам, руб.	216,000	216,000	108,000
Затраты на терминал, руб. (CAPEX)	24,000		
Комиссия за эквайринг (ОРЕХ)	1,6% (3,456 руб)	1,8% (3,888 руб)	1,3% (1,404 руб)
Доход в месяц при марже 10% от дополнительных продаж минус комиссия за эквайринг, руб.	9,000	14,400	4,800
Срок окупаемости CAPEX, мес.	2,6	1,7	5
Дополнительный доход за 12 месяцев	84,000	150,000	36,000

* Источник: Изучение отношения к приему карт предприятий малого бизнеса, ООО «ГФК-Русь» по заказу Visa, январь 2018

Стимулы и необходимые условия приёма карт



«Я давно хотела установить эквайринг, но это же **надо заморачиваться**: готовить документы, искать банк и т.д.». (Екатеринбург, Женщина, Не-пользователь, Продажа одежды)

«Люди приходят и **хотят расплачиваться картами**. Я **вынуждено поставил эквайринг**». (Москва, Мужчина, Пользователь, Продажа игрушек)

«Многие клиенты **не могут снять наличные с карты в банкомате**, потому что у них **кредитные карты**. В итоге они уходят и не возвращаются». (Екатеринбург, Женщина, Не-пользователь, Продажа одежды)

Барьеры и стимулы принимать карты

Барьеры

Наличными удобнее	31%
Клиенты не ощущают потребности в этой услуге	29%
Боимся технических проблем	23%
Слишком большая комиссия	16%
Необходим хороший доступ в интернет	10%
Использование этой услуги не характерно для нашего сегмента	10%
Наш банк не предлагал подключить эту услугу	8%
Проблемы со связью или Интернетом	8%
Эта услуга слишком сложная	6%
Боимся мошенников	5%
Слишком высокая стоимость терминала	4%
У нашего банка нет такого оборудования или он не может предоставить их в нужном для нас количестве	3%
У нашей компании нет интернет-магазина	2%

Стимулы

Если услугу будут требовать клиенты / покупатели	45%
Приемлемый размер комиссии	29%
Хорошая и своевременная техническая поддержка	26%
Приемлемая стоимость терминала	21%
Если этой услугой будут пользоваться наши конкуренты	18%
Если кто-то детально объяснит преимущества этой услуги и научит ею пользоваться	16%
Если наш банк предложит подключить эту услугу	14%
Возможность предоставления банком такого вида оборудования (беспроводных терминалов)	11%
Улучшение качества Интернета или связи	8%
Если у нас появится интернет-магазин или сайт	4%
Если мы будем уверены в том, что эта услуга работает хорошо и все платежи через Интернет-эквайринг будут доходить на наш счет	4%
Улучшение в торговой точке качества интернета или связи для того, чтобы терминал работал без сбоев	4%

Источник: Изучение отношения к приему карт предприятий малого бизнеса, ООО «ГФК-Русь» по заказу Visa, январь 2018

Выводы количественного исследования

Опыт использования эквайринга

78% оффлайн бизнеса выбирают Сбербанк

20% - Альфабанк

15% - ВТБ, в основном бизнес сферы услуг

~**50** выручки - эквайринг

В целом бизнес доволен обслуживанием, но **НЕ** считает стоимость оптимальной

«Справедливая» стоимость эквайринга

3000 рублей в месяц – оптимальная стоимость **аренды** платежного терминала

2,6% – оптимальный размер комиссии

4000 рублей в месяц - оптимальный размер фиксированной комиссии

Отношение к программам лояльности

81% заинтересованы в программах, но **74%** подразумевают только **скидки** постоянным клиентам.

Более **50%** заинтересованы в партнерствах с банками и платежными системами

Подготовка к Чемпионату Мира FIFA 2018

25% собираются ставить эквайринг

67% заинтересованы в предоставлении скидок и бонусов

Источник: Изучение отношения к приему карт предприятий малого бизнеса, ООО «ГФК-Русь» по заказу Visa, январь 2018

Тренды, влияющие на продукт для микробизнеса

1

Закон 54-ФЗ

«О применении контроль-кассовой техники» способствует отказу о наличных

2

Электронная коммерция

Растёт опережающими темпами

3

Мобильные приложения

Всё, включая платежи, движется в сторону мобильных технологий

4

Пакетные предложения

Банки дополняют свои сервисы услугами партнёров из небанковской сферы

5

Бесконтактные карты

Доля бесконтактных транзакций растёт высокими темпами

6

Аутсорсинг

Банки передают часть функций по эквайрингу специализированным компаниям

Рекомендации по созданию «Пакетного предложения»



Что возможно сработает

- Найдите партнёров в своём регионе
- Договоритесь о совместном продукте для микробизнеса
- Постройте экосистему, которая будет интересна именно вашим клиентам

Владельцы помещений, сдающие в аренду помещения микробизнесу

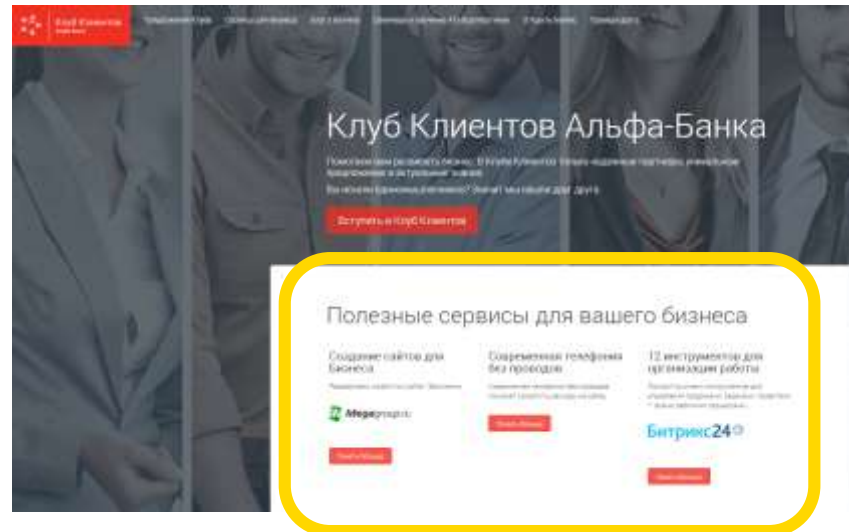
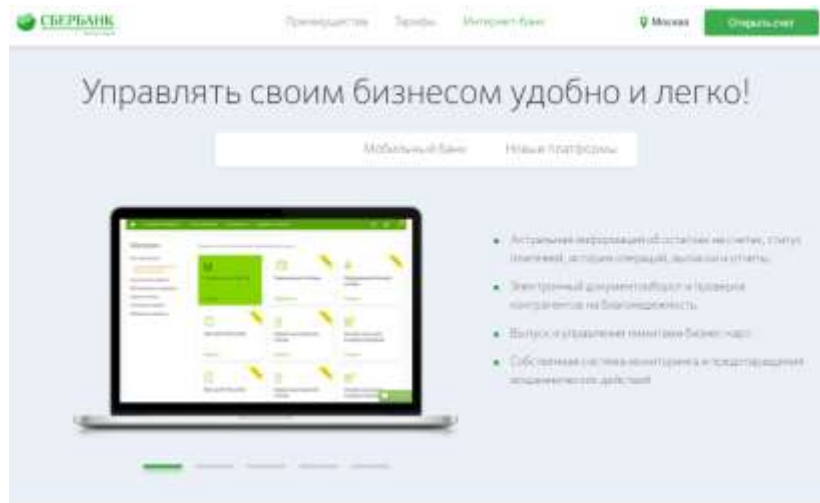
Государственные структуры – органы власти и профессиональные объединения, такие как Торгово-промышленная палата, Опора России, РСПП

Дистрибьютеры и B2B - поставщики микробизнеса, например Unilever, Danone, Coca Cola, Nestle

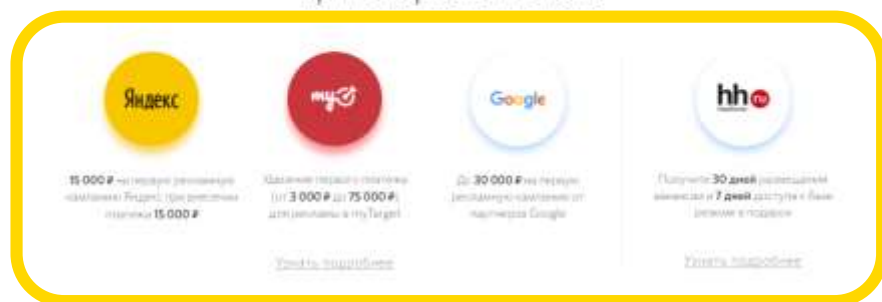
Оборудование - поставщики касс, терминалов и программного обеспечения

Сервисы для бизнеса - бухгалтерское и юридическое сопровождение, аудит, IT, HR, охрана

Примеры пакетных предложений



Бонусы новым клиентам при открытии счета



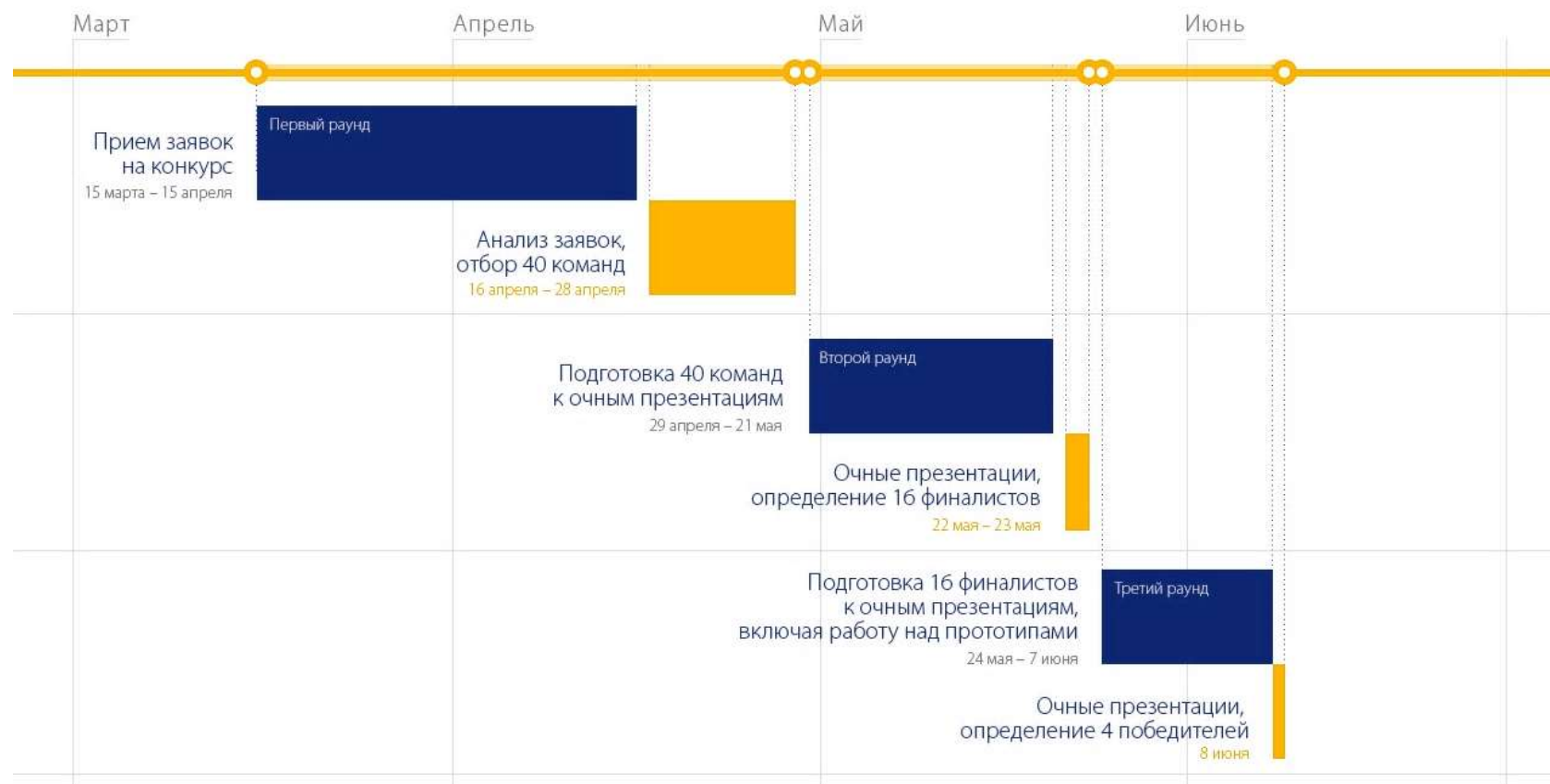
Источник: sberbank.ru, alfabank.ru

Эволюция технологий эквайринга



Visa's Everywhere Initiative

Конкурс, направленный на поиск и поддержку инновационных решений в финтехе



Призы

5,000,000 руб главному победителю
2,000,000 руб каждому из трёх финалистов

Победители конкурса идей Visa's Everywhere Initiative будут объявлены не позднее **15 июня 2018 года**

Программа Visa #Чемпионыбизнеса

Конкурс для малого бизнеса



Призы

10 победителям 10 тысяч долларов на технологическое обновление



Жюри

Эксперты Visa, представители банков, ТСП, а также известные российские предприниматели



Важные даты

Прием заявок: апрель - май
Объявление победителей: июнь



Формат участия

Видеозаявка:

- Расскажите про свой бизнес
- Почему безналичные платежи важны для развития вашего дела?
- Готовитесь ли вы встречать гостей футбольного первенства?
- Какую новую идею для развития бизнеса хотите воплотить?

Спасибо

Валерий Сивков

VSivkov@visa.com
(965) 167-91-26

VISA

