



Национальное агентство
финансовых исследований

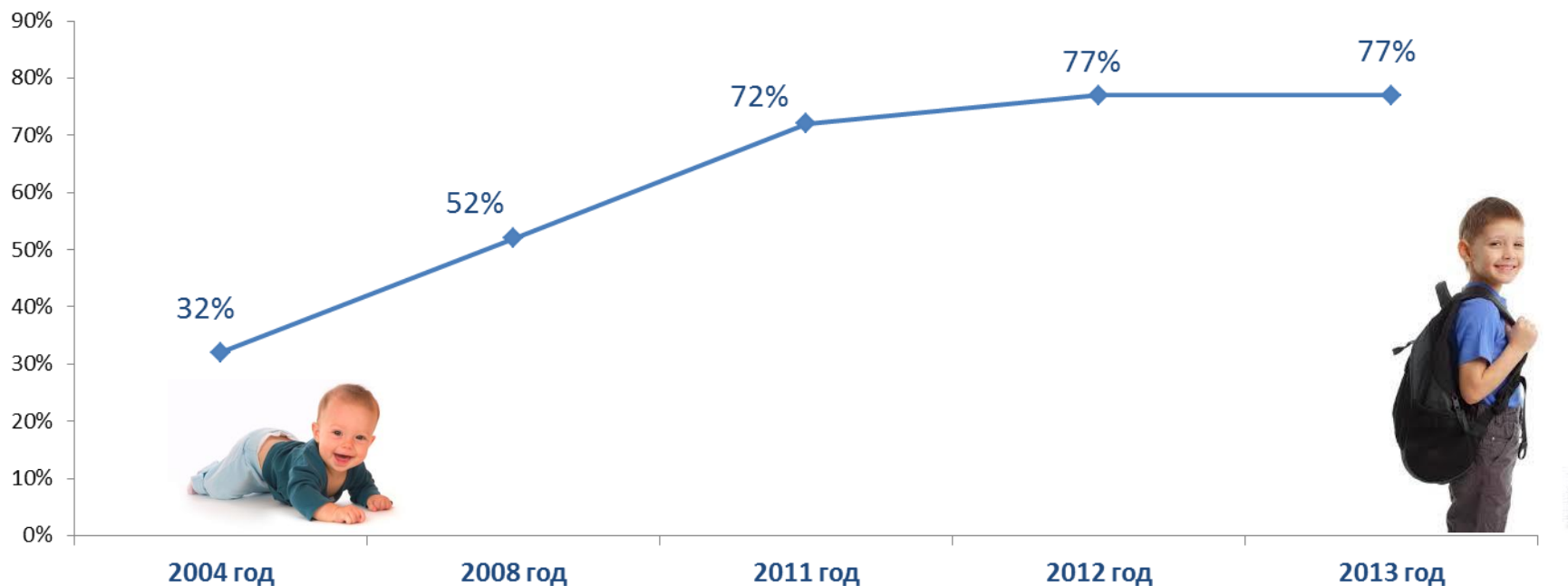


Карты и платежи: взгляд потребителя

1. **Спрос на наличные и безналичные платежи**
2. **Удовлетворенность платежной инфраструктурой**
3. **Платежные инструменты: знание, пользование, удовлетворенность**

Динамика финансовой активности населения

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

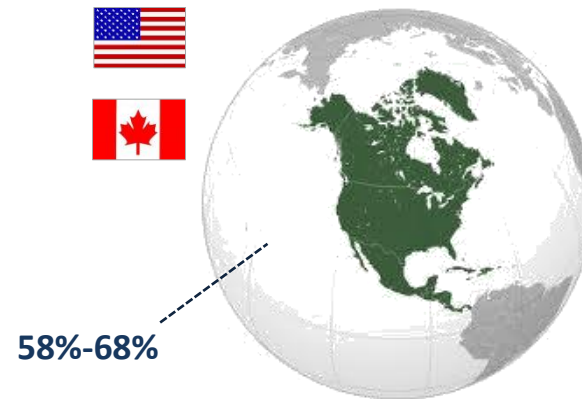
Все больше россиян приобретают опыт пользования банковскими услугами

Развитие платежной индустрии в различных странах

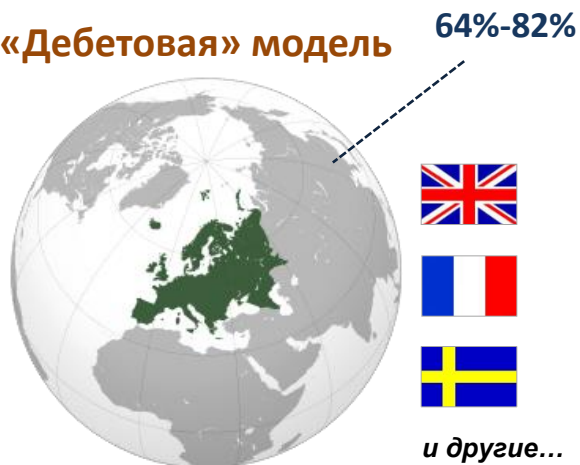
«Зарплатная» модель



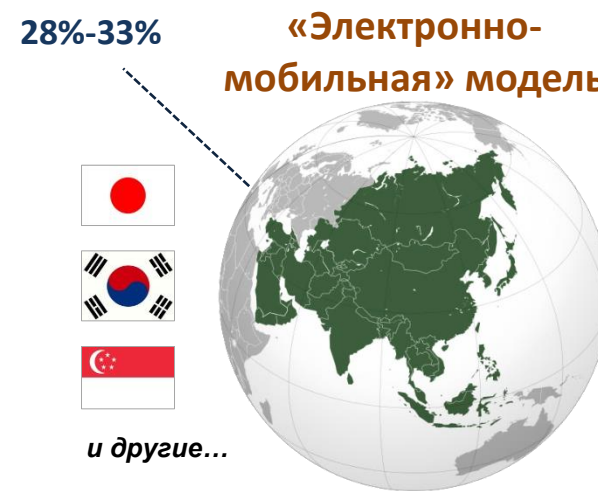
«Кредитная» модель



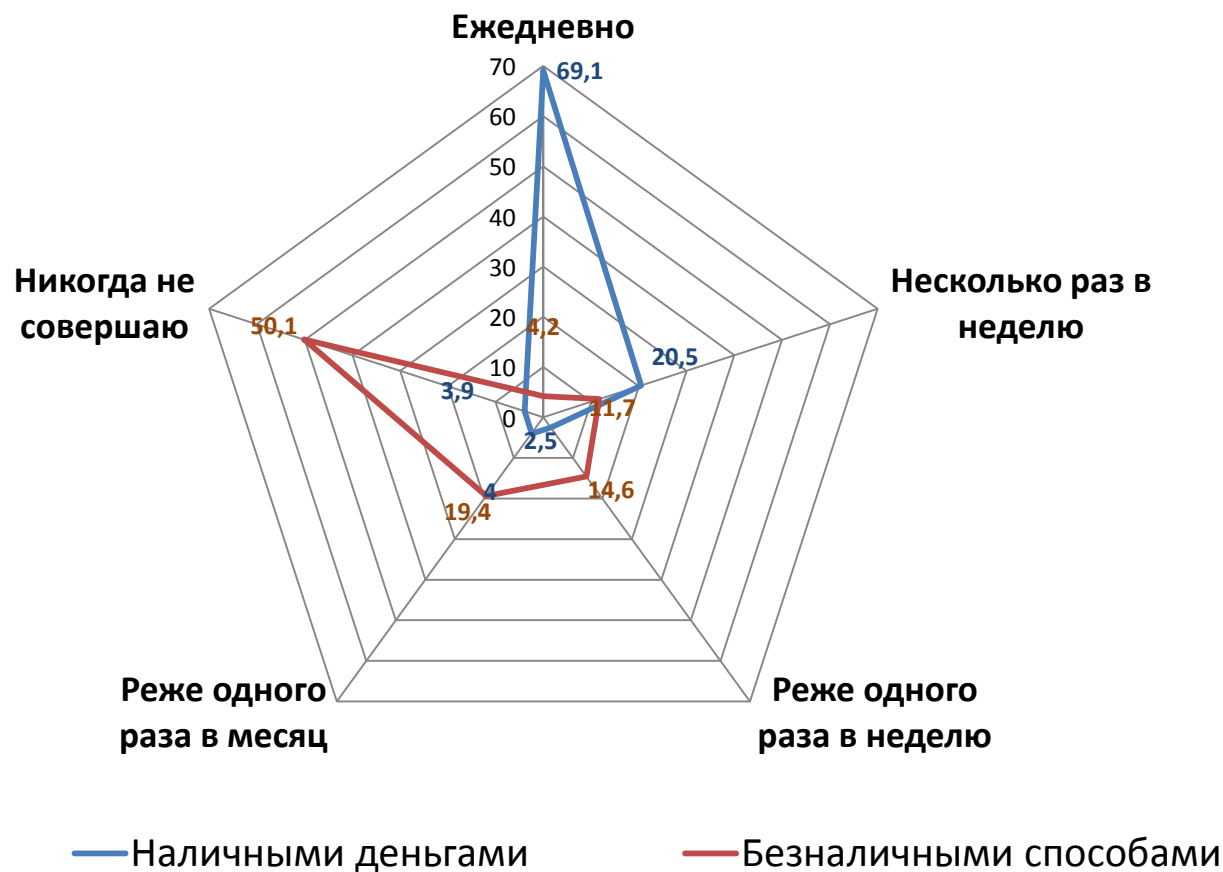
«Дебетовая» модель



«Электронно-мобильная» модель



Частота наличных и безналичных платежей

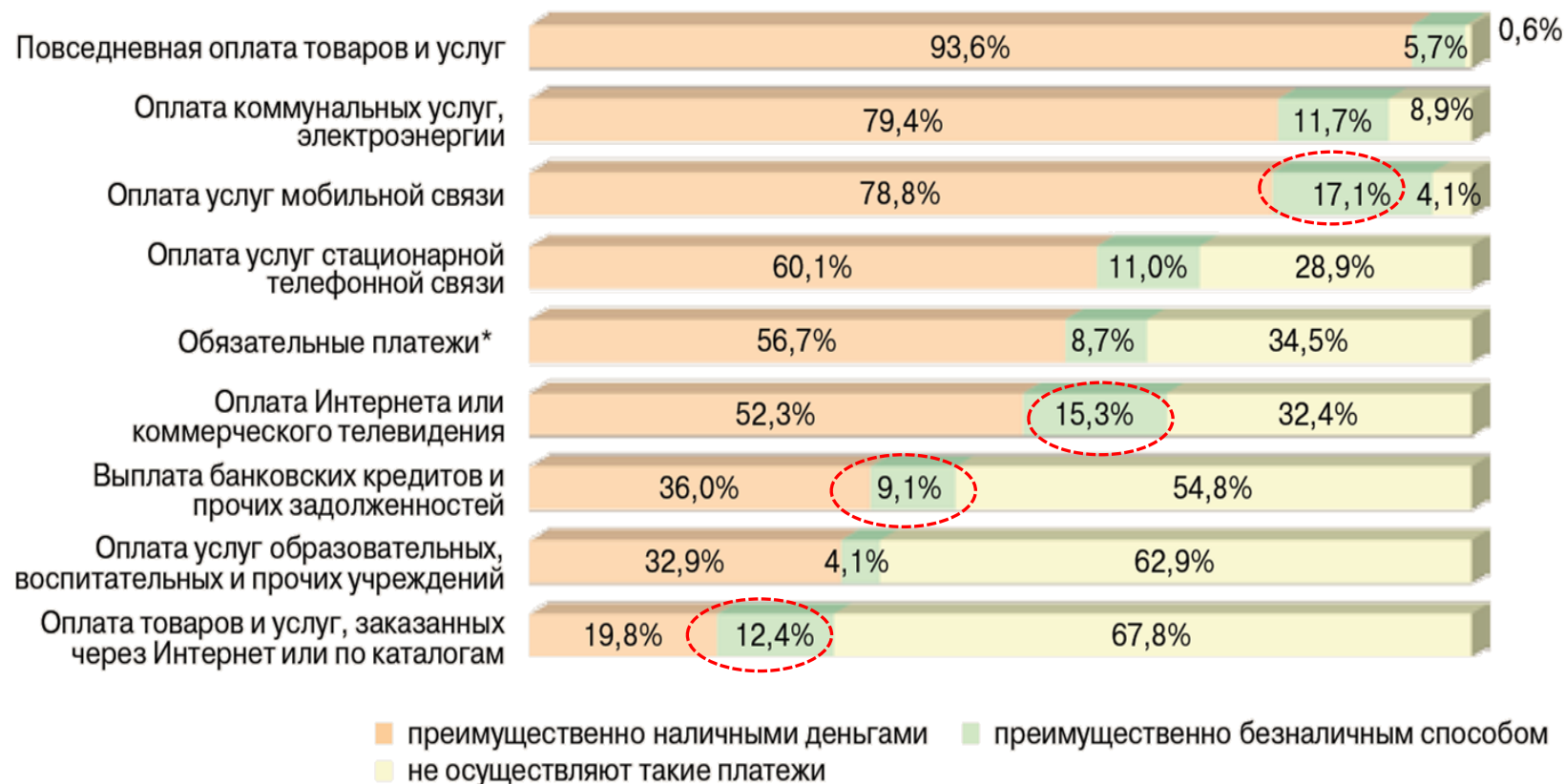


**89,6% -
ежедневно/несколько
раз в неделю**



**50,1% - никогда
не используют**

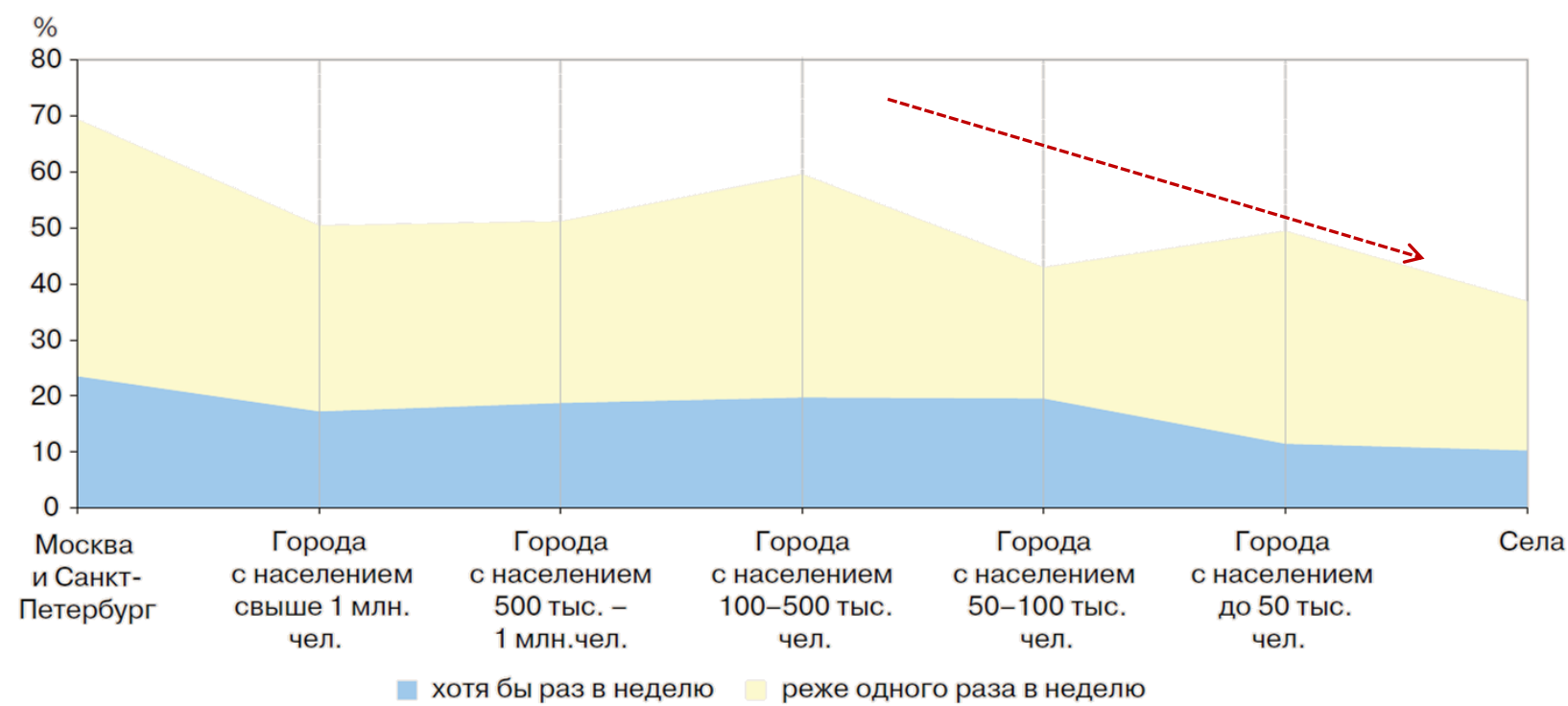
Использование наличных и безналичных средств при осуществлении платежей



Преимущественное использование безналичных платежей:

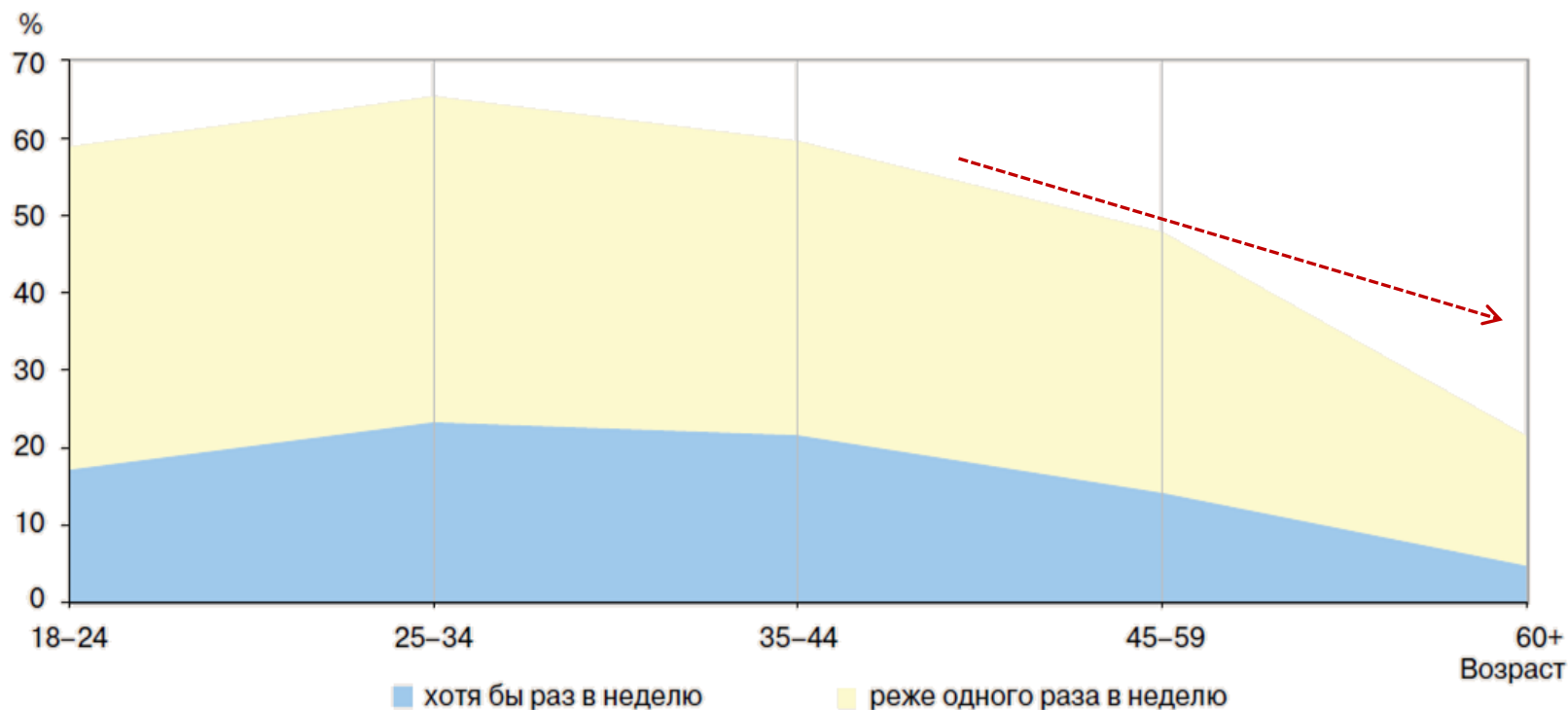
- оплате услуг Интернет и мобильной связи
- оплата товаров и услуг, заказанных через Интернет или по каталогам
- погашение банковских кредитов и прочих задолженностей

Частота совершения безналичных платежей, по размеру населенного пункта



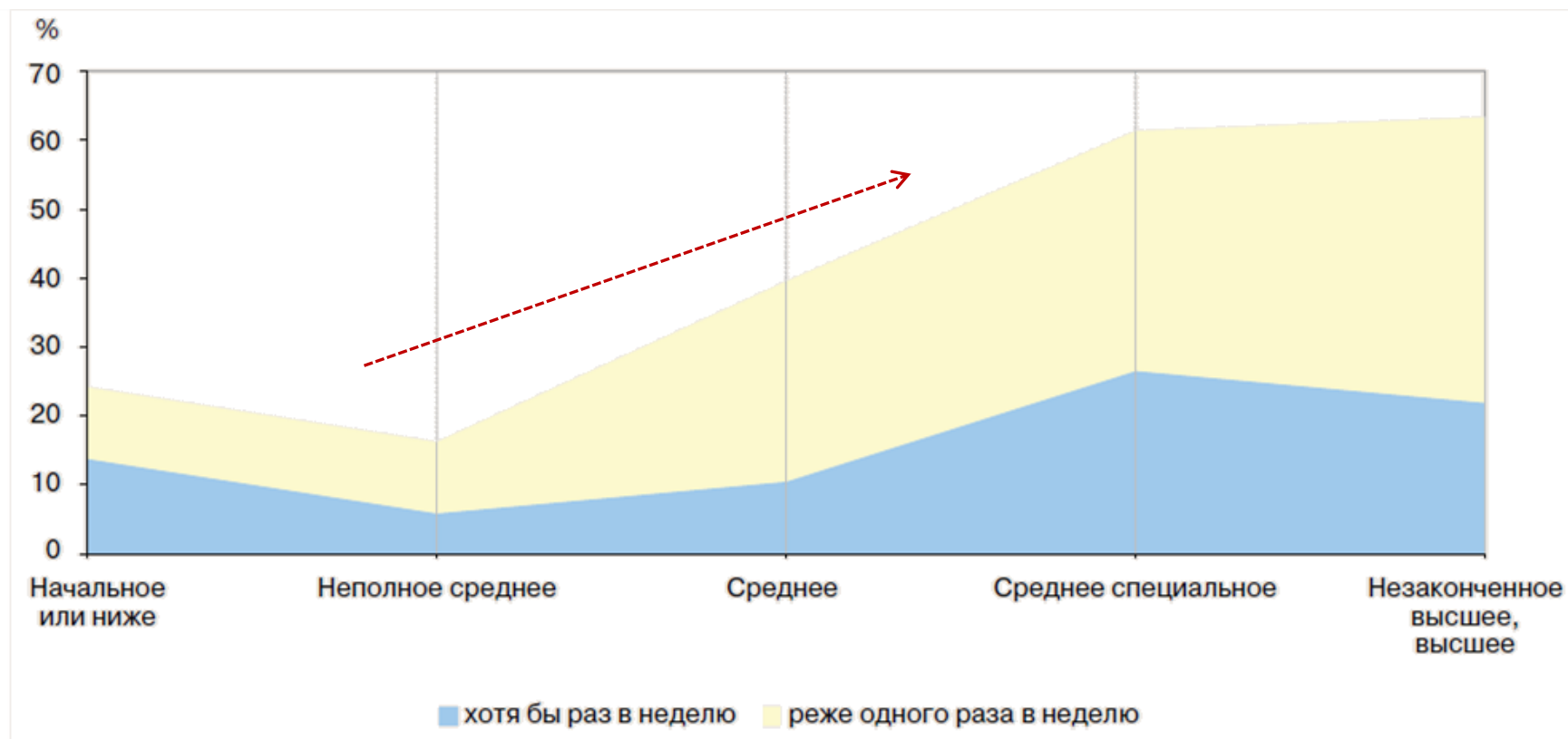
➡ Чем больше размер населенного пункта, тем чаще его жители совершают платежи и переводы с использованием безналичных средств платежа

Частота совершения безналичных платежей, по возрасту респондента



➔ Наиболее активно безналичные платежи и переводы осуществляют респонденты до 45 лет

Частота совершения безналичных платежей, по уровню образования



Участники опроса, имеющие высшее или неполное высшее образование, больше пользуются безналичными средствами платежа

Барьеры к безналичным платежам



**Ключевые барьеры
- психологические**

Инфраструктура



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



Низкое проникновение эквайринга:

- Россия – 4,8 на 1000 жителей Страны ЕС – 18,7 на 1000 жителей)
- Доля торгово-сервисных предприятий, принимающих к оплате карты – Москва (16,4%), Сургут (max) -26,5%.

Средства платежа при оплате товаров/услуг

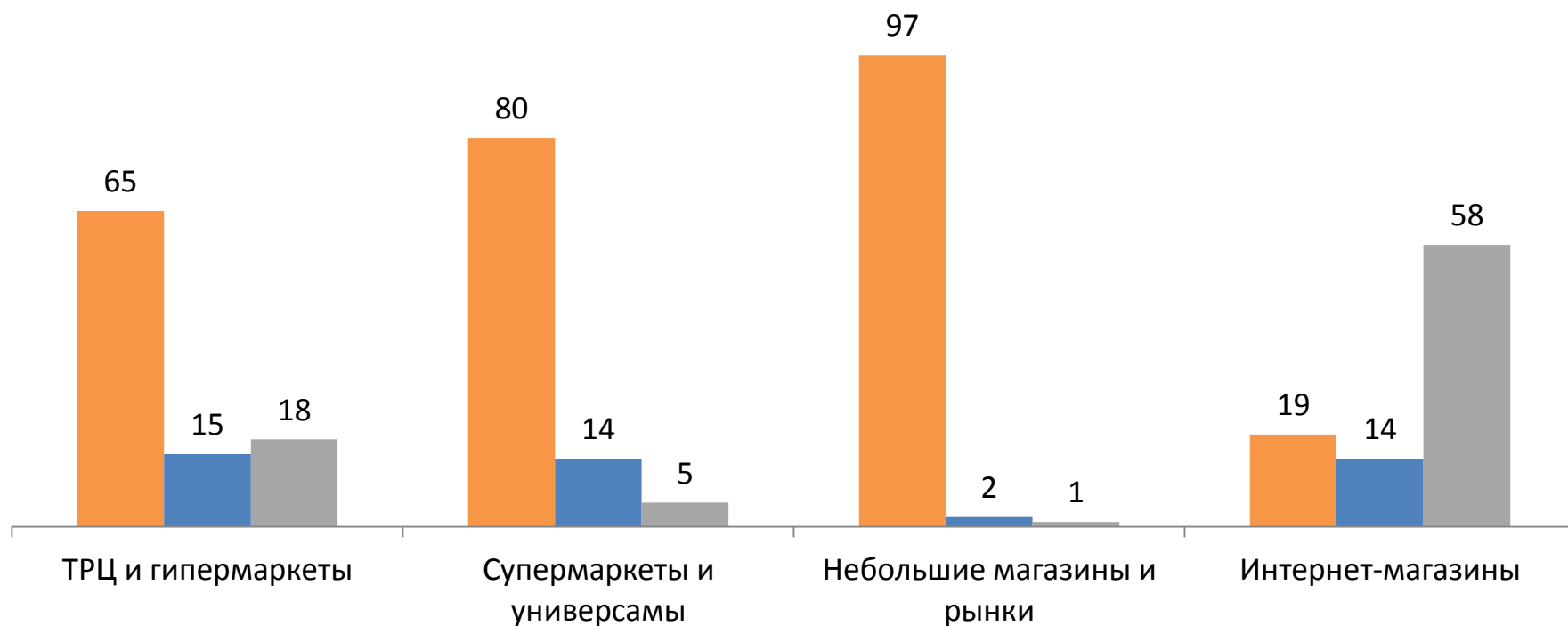


Только наличные/чаще наличные

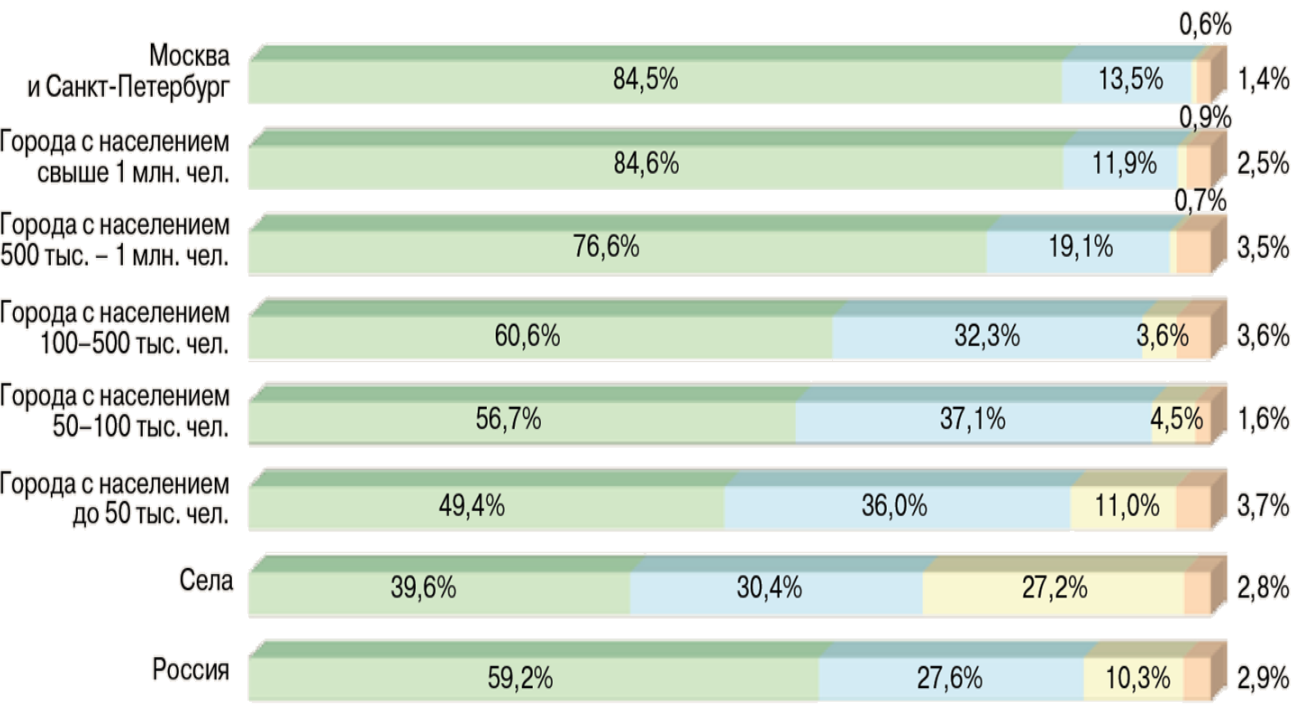
Не пользуюсь этими магазинами



Только безналичные/чаще безналичные



Удовлетворенность платежной инфраструктурой



■ выбор достаточный ■ выбор есть, но есть и потребность в увеличении точек доступа
■ выбор практически или совсем отсутствует ■ затруднились ответить

➔ 59,2% россиян – «достаточный выбор мест или устройств для совершения платежей и переводов»



Мобильные платежи

17% россиян
• СКФО - 29%, ДФО - 31%
• 100-500тыс. чел. – 27 %

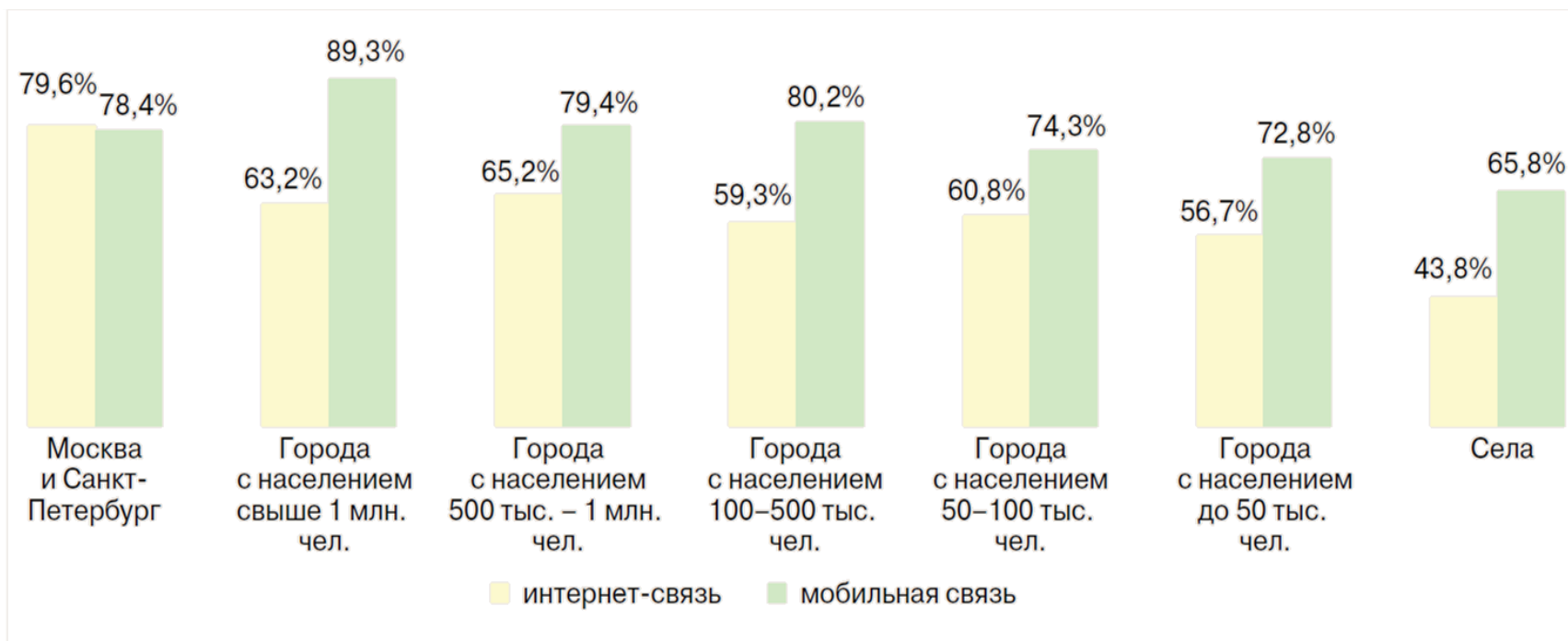
Способы
↓

- Отправка СМС-сообщения на короткий номер – 66%
- Через приложения, установленные на мобильном устройстве – 22%
- С банковского счета при помощи СМС-сообщения- 9%

Удовлетворенность доступностью и качеством интернет-и мобильной связи



Пользование Интернет
41% россиян – ежедневно
14% - несколько раз в неделю



Значимый разрыв в степени удовлетворенности доступностью и качеством интернет-связи между респондентами, проживающими в Москве и Санкт-Петербурге и в остальных населенных пунктах

Каналы осуществления платежей и переводов



Традиционные каналы <i>(предполагают прямой контакт с сотрудником финансовой или иной организации)</i>	Касса в отделении Банка
	Отделение Почты России
	Касса магазина
	Салон сотовой связи
	Система денежных переводов (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и прочие)
Переходные каналы <i>(предполагают наличие прямого взаимодействия с оборудованием финансовой организации)</i>	Банкомат
	Платежный терминал в отделении банка/банковский терминал
	Платежный терминал (QIWI, Элекснет и прочие)
Инновационные каналы <i>(предполагают осуществление платежей и переводов с собственных устройств)</i>	Со счета мобильного телефона
	Интернет-банк (с банковского счета)
	Мобильный банк (специализированное мобильное приложение для смартфона или планшета)
	Электронный кошелек (Webmoney, Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и прочие)

Осведомленность о каналах осуществления платежей и переводов



Касса в отделении Банка

91 7 3

Отделение Почты России

87 11 2

Касса магазина

81 11 8

Салон сотовой связи

81 14 6

Система денежных переводов

34 39 27

Банкомат

84 13 3

Платежный терминал в отделении банка

73 18 9

Платежный терминал

67 20 12

Счет мобильного телефона

43 38 19

Интернет-банк

42 37 21

Мобильный банк

34 38 28

Электронный кошелек

33 40 27

- Хорошо знаю, могу пользоваться
- Что-то слышал, но точно не знаю
- Не знаю/ Затрудняюсь ответить

Пользование каналами осуществления платежей и переводов



Допустимый размер платежа



Сумма в рублях	Банковская карта (%)	Сотрудники банка (%)	Банкоматы (%)	Платежные терминалы (%)	Интернет- банкинг (%)	Интернет- с использо- ванием банковской карты (%)	Элект- ронный кошелек (%)	Мобильный телефон (%)
0	4,4	1,3	3,7	3,9	8,0	10,3	9,3	8,2
До 100	0,9	0,8	2,7	7,5	0,7	0,6	1,2	7,1
101–500	3,1	1,7	4,0	11,5	2,3	2,4	2,8	7,4
501–1000	5,6	3,0	4,0	6,4	2,0	1,7	1,9	4,3
1001–5000	6,9	4,4	5,0	4,1	1,6	1,5	2,0	1,8
5000 +	3,4	3,7	3,5	1,6	1,2	1,0	0,8	0,2
Любая сумма	42,5	60,0	43,2	29,2	27,1	23,5	21,3	21,0
Трудно сказать	33,3	25,1	33,9	35,9	57,1	59,0	60,7	49,8

Допустимый размер платежа

Средняя сумма платежа (C2B):



VISA

Diners Club
International

Золотая
Корона

MasterCard

AMERICAN
EXPRESS

3300 руб.

4243 руб.

6100 руб.

Min

Max



Яндекс
Деньги

WebMoney

RBK
Money

VISA
QIWI WALLET

691 руб.

764 руб.

1500 руб.

Min

Max

Причины отказа от пользования каналами платежей и переводов



	НЕУДОБНОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ	НЕ ДОВЕРЯЮ	НЕ ЗНАЮ О ТАКОМ СПОСОБЕ	СЛОЖНЫЙ ПРОЦЕСС ОПЛАТЫ	НЕ УМЕЮ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ	ВЫСОКАЯ КОМИССИЯ
ТРАДИЦИОННЫЕ КАНАЛЫ						
ПЕРЕХОДНЫЕ КАНАЛЫ						
ИННОВАЦИОННЫЕ КАНАЛЫ						

Наиболее значимые барьеры



Наименее значимые барьеры

Причины пользования каналами платежей и переводов



	НАДЕЖНОСТЬ	УДОБСТВО	ОТСУТСТВИЕ КОМИССИИ	РАСПОЛОЖЕНИЕ	ПО ПРИВЫЧКЕ	ОТСУТСТВИЕ ОЧЕРЕДЕЙ	МОМЕНТАЛЬНОЕ ЗАЧИСЛЕНИЕ	СКОРОСТЬ
ТРАДИЦИОННЫЕ КАНАЛЫ								
ПЕРЕХОДНЫЕ КАНАЛЫ								
ИННОВАЦИОННЫЕ КАНАЛЫ								

Наиболее значимые причины



Наименее значимые причины

Индекс удовлетворенности платежными инструментами

	Интернет-банк	3,35 <i>(ст.откл. 0,486)*</i>
	Банковские карты	3,22 <i>(ст.откл. 0,524)</i>
	Электронные денежные средства	3,17 <i>(ст.откл. 0,465)</i>
	Платежи и переводы через мобильные устройства	3,16 <i>(ст.откл. 0,579)</i>
	Платежи и переводы через отделения ФГУП «Почта России»	3,00 <i>(ст.откл. 0,664)</i>

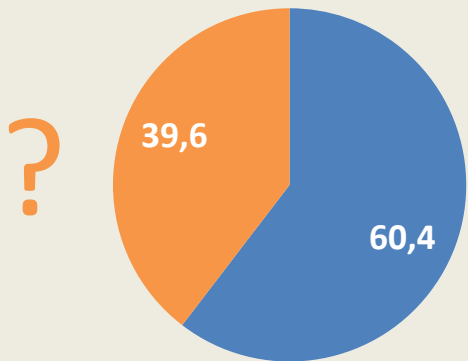


Индекс удовлетворенности - потребительские предпочтения по совокупности признаков:
1 – крайне неудовлетворительные,
4 – полностью удовлетворительные

** Показатель гомогенности оценок*

Платежи и переводы: финансовая грамотность

Осведомленность о размере и механизме начисления комиссий за платежи и переводы



■ Всегда/чаще понимают

■ Никогда/чаще не понимают



Сравнение комиссий за платежи и переводы у разных поставщиков



Спасибо за внимание!

Национальное Агентство Финансовых Исследований (НАФИ)

тел./факс +7 (495) 982-50-27.

e-mail: info@nacfin.ru

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>