

Деньги и интернет: эволюция поведения потребителей в России

Результаты опроса, проведённого среди российских
пользователей интернета

PayPal + Data Insight, март 2015 года



ВКРАТЦЕ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ



Цель: оценить изменения в поведении потребителей в России в сфере покупок и платежей



Даты проведения исследования: 24 февраля – 5 марта 2015 года (предыдущий опрос – 13-19 февраля 2014 года)



Объем выборки: n=4000 (2014 г. – 2500 человек)



Методика опроса: онлайн-опрос (TNS)



Возраст респондентов: 18-64 года (2014 г. 18-54 года)



География опроса: Россия, все типы населённых пунктов



ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД?

КОЛИЧЕСТВО ОНЛАЙН-ПОКУПАТЕЛЕЙ В 2015 ГОДУ ПРОДОЛЖАЕТ АКТИВНО РАСТИ



Онлайн-оплата
товаров и услуг:
63%
респондентов
(в 2014 г. 50%;
рост в 1,3 раза)



Онлайн-покупки
в отечественных
интернет-
магазинах:
55%
(в 2014 г. 42%;
рост в 1,3 раза)



Онлайн-
переводы между
частными
лицами:
49%
(в 2014 г. 32%;
рост в 1,6 раза)



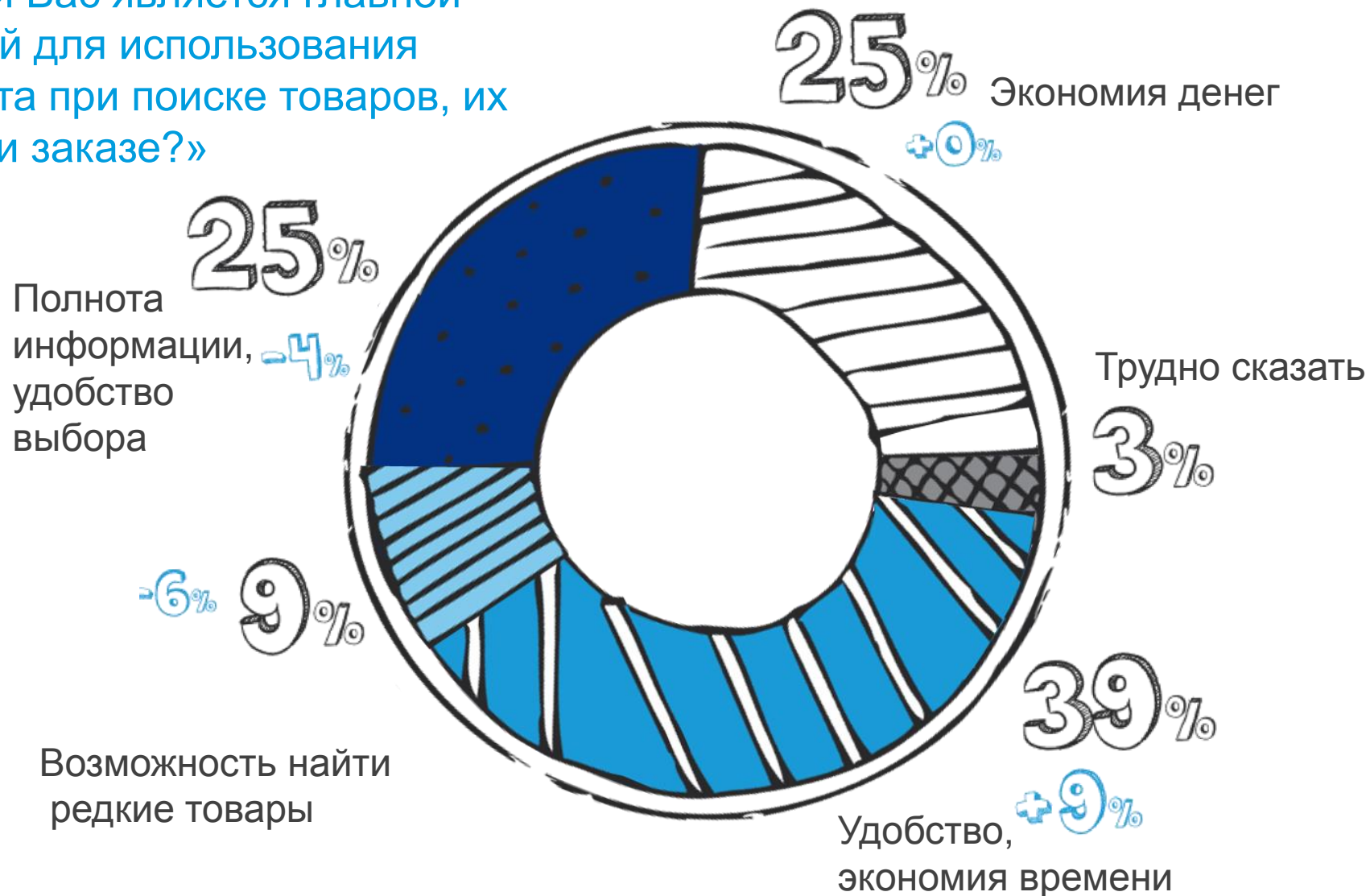
Покупки в
зарубежных
интернет-
магазинах:
31%
(в 2014 г. 18%;
рост в 1,7 раза)



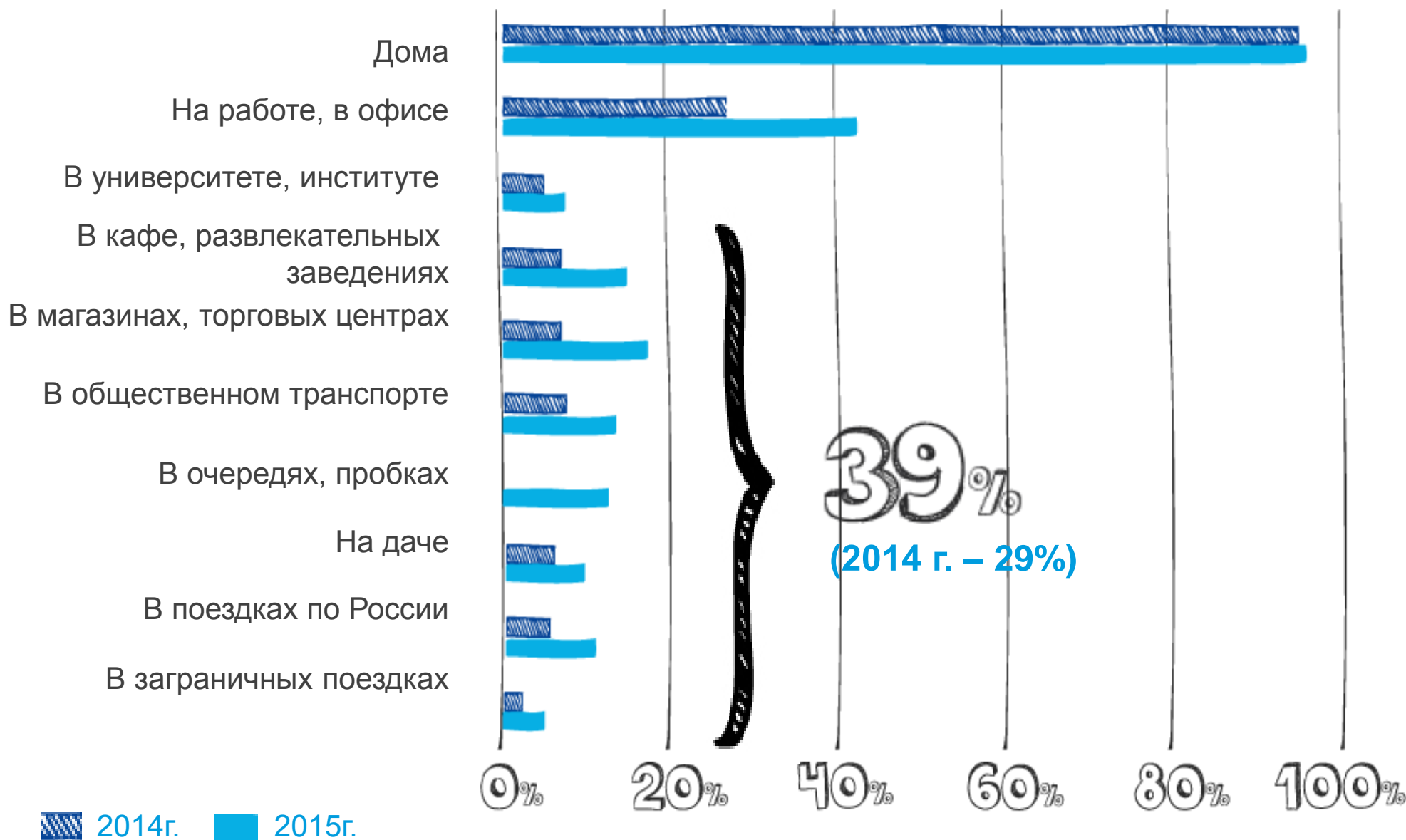
Покупки через
доски
объявлений:
28%
(в 2014 г. 20%;
рост в 1,4 раза)

Удобство – ключевой фактор роста электронной коммерции

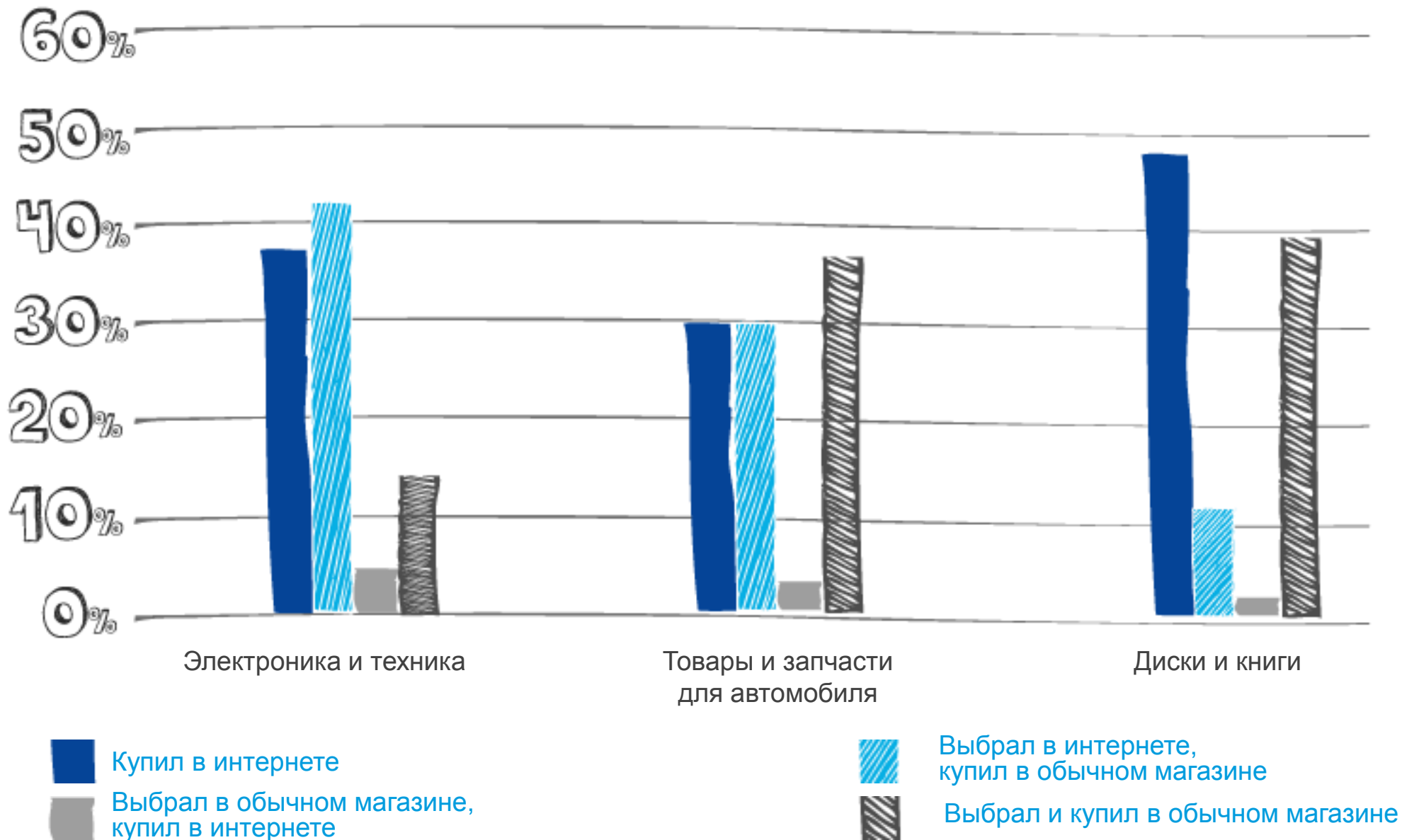
«Что для Вас является главной причиной для использования интернета при поиске товаров, их выборе и заказе?»



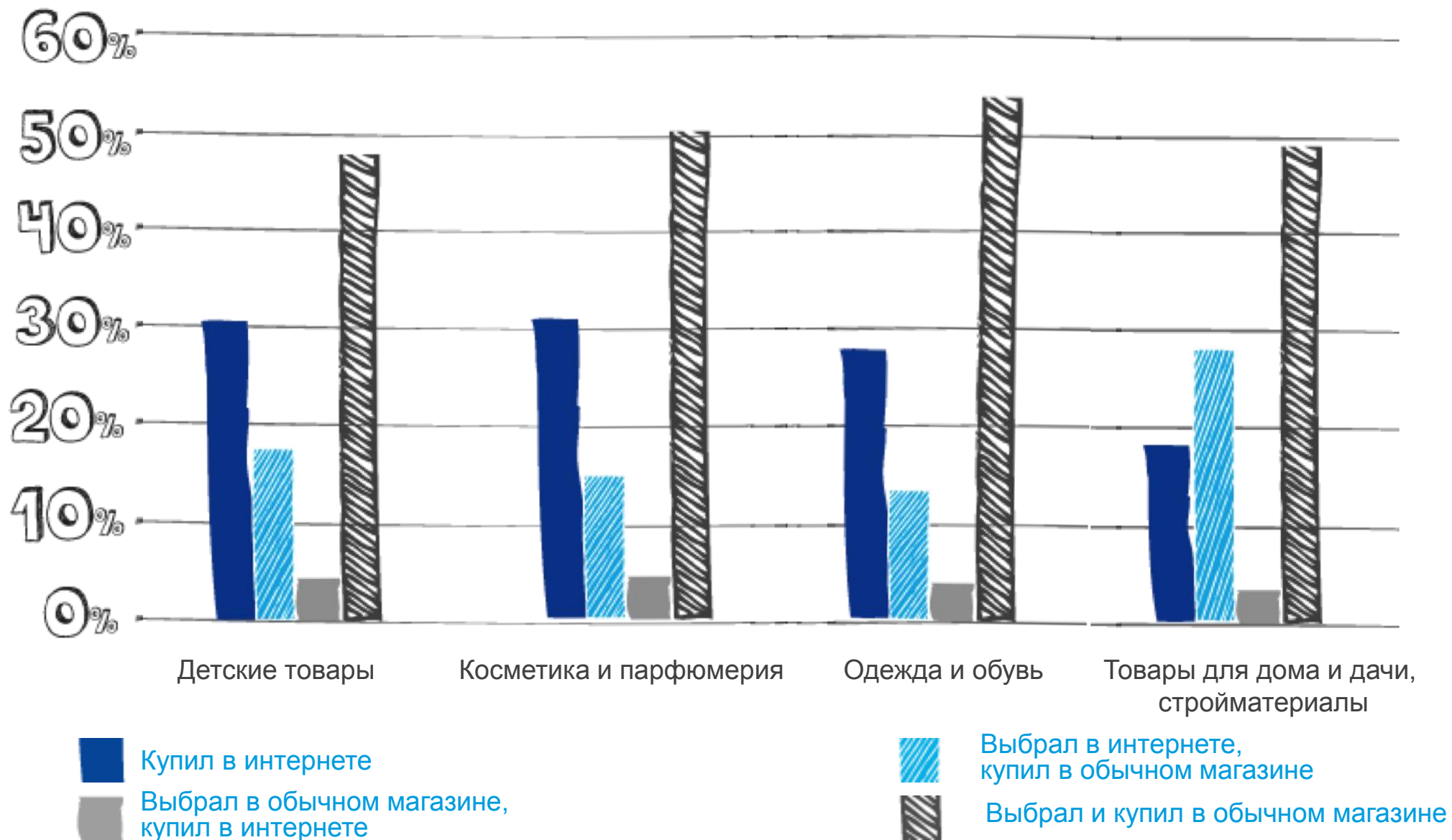
Онлайн-покупки «на ходу» становятся нормой

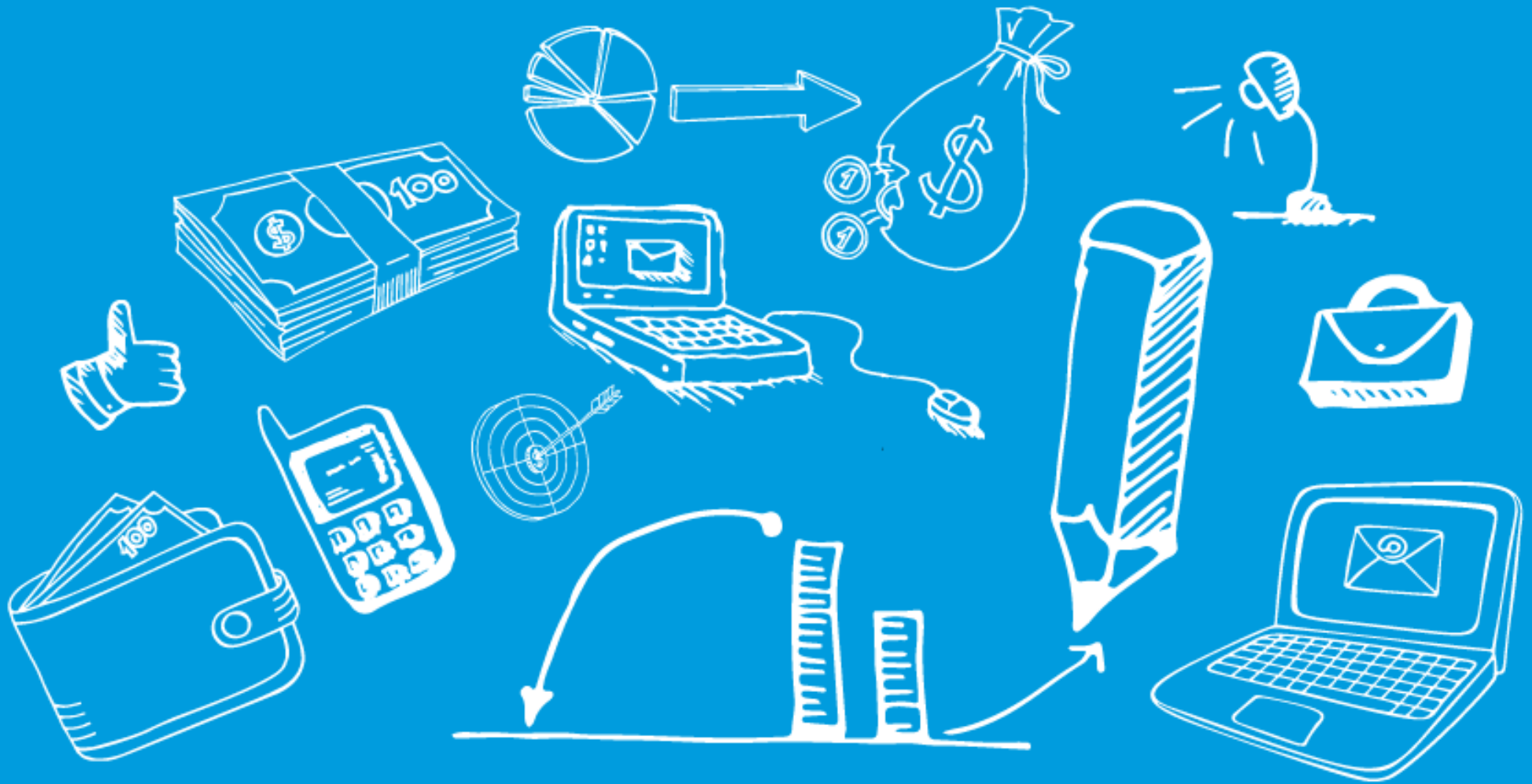


Влияние интернета ощутимо во всех товарных категориях



Влияние интернета ощутимо во всех товарных категориях





НАЛИЧНЫЕ В РОССИИ ПОТЕРЯЛИ МОНОПОЛИЮ

Наличные в России потеряли монополию

72% осуществляли последнее пополнение баланса своего мобильного телефона, используя безналичную оплату*



61% осуществляли последний платеж за коммунальные услуги без использования наличных



57% опрошенных, плативших в Сети, имеют счета более чем в одной электронной платежной системе



57% используют для онлайн-платежей более одной банковской карты

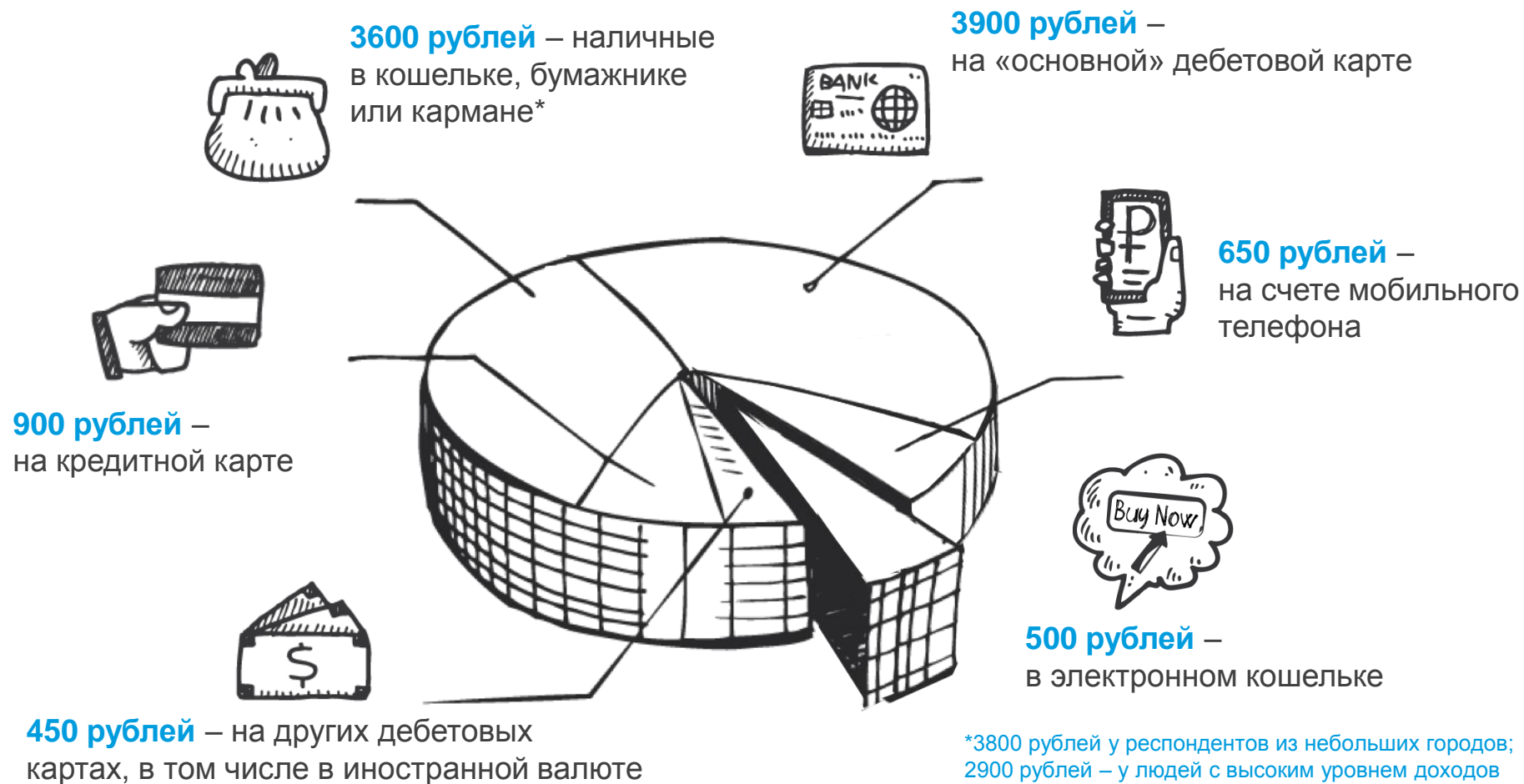


Только **5%** респондентов **держат все свои средства** для текущих расходов **в виде наличных**



*69% среди жителей небольших российских городов (74% - в Москве и Санкт-Петербурге)

Распределение денежных средств среднего интернет-пользователя по «кошелькам»



Если приравнять все доступные для текущих расходов средства без учета накоплений к **10 тысячам рублей**

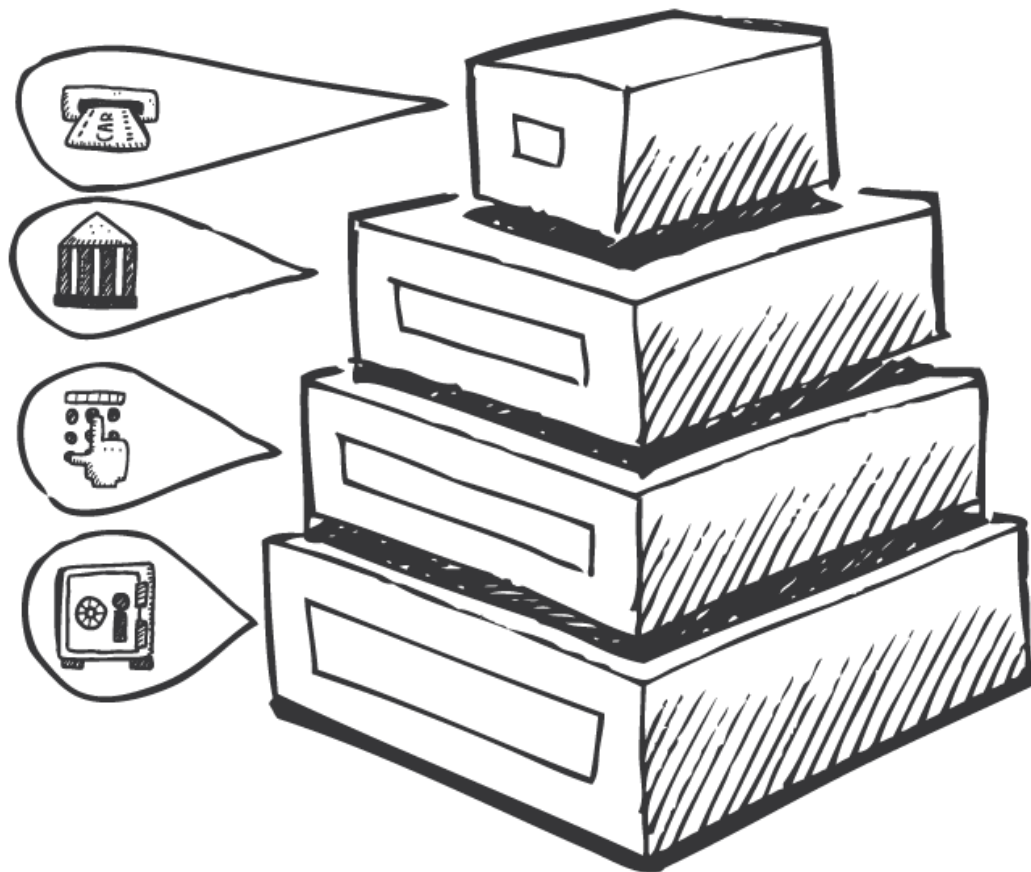
Онлайн-платежи зачастую быстрее и ближе, чем традиционные платежные системы

3% живут более чем в 10 км от ближайшего банкомата

7% респондентов (онлайн-пользователи!) живут более чем в 10 км от ближайшего банка

У **14%** респондентов отсутствуют какие-либо банкоматы в радиусе 1 км от дома

У **31%** отсутствуют отделения своего банка рядом с домом



В среднем респонденты тратят **35 часов в год** на визиты в банк или использование банкоматов

ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ В СЕТИ ВЛИЯЕТ НА СКОРОСТЬ ОПЛАТЫ

57%

считают, что благодаря онлайн-сервисам им стало легче отслеживать и учитывать свои расходы

77%

респондентов утверждают, что интернет расширил им выбор способов оплаты и перевода денег

33%

признают, что если платеж нельзя осуществить онлайн, то выше риск, что они забудут о нем или что оплатят его с опозданием

Электронные деньги – самый динамично развивающийся инструмент оплаты в сети

СПОСОБ ОПЛАТЫ	ДОЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	ТЕМПЫ РОСТА (ЗА ГОД)*
Электронные деньги	64%	52%
Мобильный банкинг	51%	39%
Онлайн банкинг	75%	31%
Дебетовые карты (онлайн)	87%	24%
Кредитные карты (онлайн)	46%	26%
Виртуальные платежи	31%	34%
Платежи через SMS	50%	32%

*Темпы роста количества пользователей

Онлайн-платежи уже опробовали все сегменты интернет-аудитории

Новые пользователи интернета
(онлайн-стаж менее 5 лет): **44%**



Жители небольших городов
(с населением до 100 тыс. человек): **57%**

Люди в возрасте 55-64 лет: **54%**



63% опрошенных за последние
12 месяцев совершали онлайн-платежи

Профиль пользователя: Алексей

Мужчина 40 лет, опытный пользователь интернета из небольшого города, доход около 50-60 тыс.руб.

Кроме дебетовой карты обычно **(52%)** есть и кредитная

Есть **смартфон**, на котором установлено приложение банка

Пользуется онлайн-платежами **(73%)** и p2p-переводами

Стаж онлайн-платежей – 3-4 года

Денег на картах в 2 раза больше, чем запас наличности

Вероятно, часть денег **(в среднем 10%)** - в «электронном кошельке»

Большинство **(>60%)** платежей за сотовый, коммунальные услуги и по кредитам - безналичные



Профиль пользователя: Ольга

Женщина (под 50), пользуется интернетом 3-4 года. Доход около 25 тыс. рублей. Живет в небольшом областном центре

Мобильным интернетом **не пользуется**

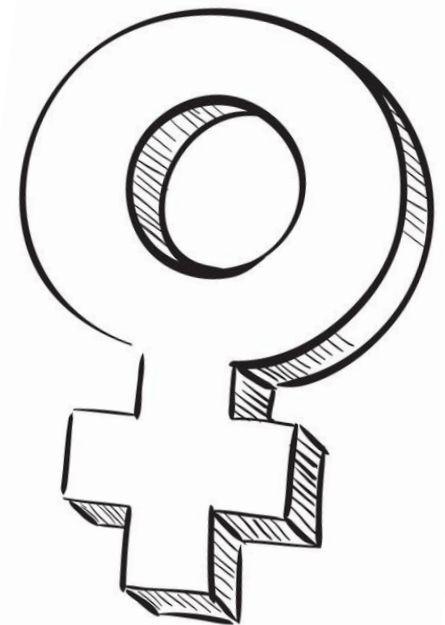
Платит картой в офлайне лишь несколько раз в месяц

Только 3 «кошелька»: **наличные, карта, телефон**

Онлайн-платежами не пользуется или пользуется менее года (и не чаще нескольких раз в год)

Считает, что платить в интернете не опаснее, чем в «оффлайне»

Планирует начать использовать онлайн-платежи (или платить чаще)

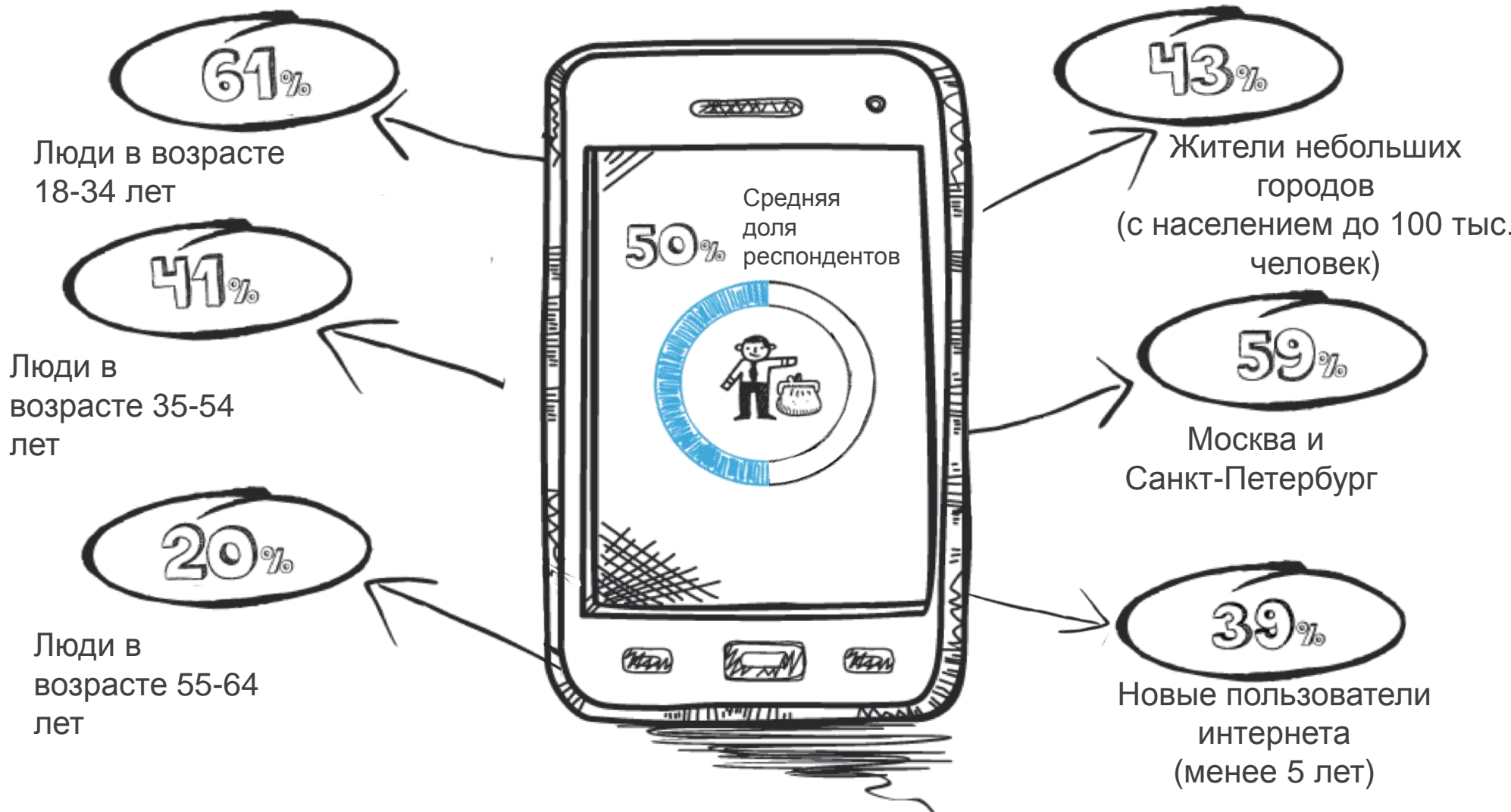




**МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО СТАНОВИТСЯ
«ГЛАВНЫМ ОПЕРАЦИОННЫМ ЦЕНТРОМ»
ОБЫЧНОГО ЧЕЛОВЕКА**

Каждый второй пользователь имел опыт оплаты с мобильного за последний год

Доля пользователей онлайн-платежей, совершивших хотя бы один платеж за последние 12 месяцев с помощью смартфона или планшета



Мобильное устройство становится главным операционным центром обычного человека

За последние 12 месяцев:

43%

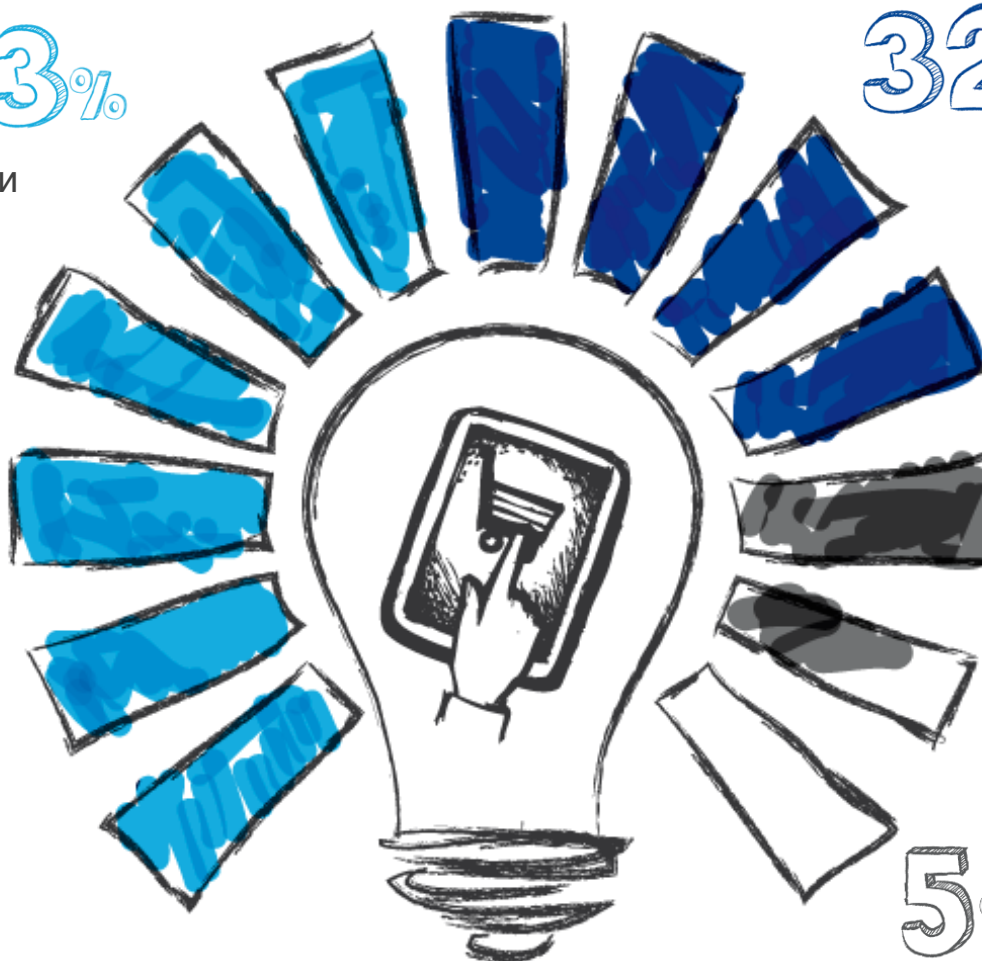
пользователей смартфонов установили по крайней мере одно приложение для платежей



Почти 2 из 5 (**38%**) мобильных устройств в России использовались для осуществления онлайн-платежей

32%

осуществляли платежи с помощью смартфона



19%

из числа всех респондентов совершали платежи со своего планшета

5%

совершали онлайн-платежи только с мобильных устройств (**9%** среди пользователей в возрасте 18-24 лет)

Россияне допускают вытеснение карт платежами с помощью телефона и носимых устройств

79%

всех респондентов считают, что в будущем мы зачастую будем в обычных магазинах расплачиваться с помощью мобильного устройства



77%

- что нам не придётся носить с собой банковские карты (их заменит телефон)

63%

- что мы будем осуществлять платежи в оффлайне не только с помощью телефонов, но и с помощью носимых устройств



БОЛЬШОЙ ПУТЬ ЗА ТРИДЦАТЬ ЛЕТ...

..... 30 лет назад

..... 10 лет назад

..... Сейчас

..... Через 10 лет?

