

Онлайн-платежи глазами покупателей

Исследование

DA
TA
insight

РБК.
money

2020

Оглавление

0. Выводы

1. Популярность способов оплаты и предпочтения по полу и возрасту
2. Сегменты бизнеса и способы оплаты
3. Влияние способа платежа на покупку
4. Профили средств оплаты (общая информация, преимущества, проблемы, использование)
5. Характеристики респондентов
6. Дети и платежи
7. Влияние Нового года на платёжное поведение
8. Платежи в онлайн-играх
9. Регулярные платежи
10. Подарки на 8 марта и 23 февраля
11. Платёжное поведение в отпуске

Цель исследования

Изучить использование онлайн-платежей — при покупках и оплате услуг. Выяснить, какие способы наиболее востребованы в разных случаях, что удобно, а что вызывает затруднения, какие факторы важны при выборе способа платежа. Описать плюсы и минусы разных способов платежей с точки зрения покупателей.

Отдельно мы проанализировали платёжное поведение в нескольких особых случаях — расходы, связанные с детьми, покупка подарков на Новый год, 8 марта и 23 февраля, платежи во время отпуска, оплата онлайн-игр, совершение регулярных платежей (за ЖКХ, интернет, мобильную связь и т.п.)

Методика

Выдвинули гипотезы о наиболее популярных способах оплаты в разных сферах бизнеса, об основных их преимуществах, проблемах, которые возникают при использовании, паттернах использования.

Всего рассмотрено 9 способов оплаты: онлайн-платежи картами (в момент заказа на сайте или в приложении), офлайн-платежи картами (при получении товара — курьеру, в ПВЗ), наличные, интернет-банки (оплата через клиент-банк в приложении или на сайте), электронные кошельки, мобильные платёжные системы (Apple Pay, Google Pay), платёжные терминалы, системы быстрых платежей, криптовалюта.

Для каждого из способов изучили востребованность в 14 различных сегментах бизнеса: авиа и ж/д билеты, билеты на мероприятия, доски объявлений, интернет-магазины, услуги ЖКХ и госуслуги, заказ готовой еды, погашение кредитов, мобильная связь и интернет, онлайн-игры, онлайн-образование, подписки с регулярной оплатой (сми, онлайн-кинотеатры), такси и каршеринги, туры и путёвки, услуги для физических лиц (юристы, нотариусы, ремонт).

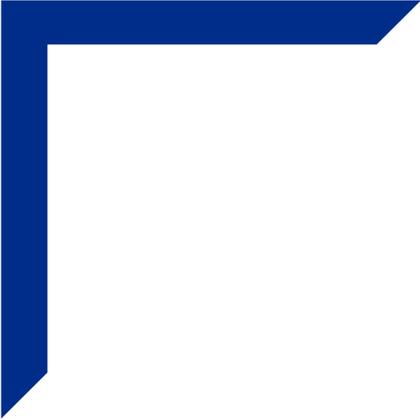
Методика

Для проверки гипотез проведено онлайн-исследование (CAWI) с квотированной выборкой пользователей интернета:

- мужчины и женщины в возрасте от 18 до 64 лет,
- постоянно живут в России,
- за последние 30 дней любым способом оплачивали покупки или услуги.

Всего опрошено 1602 человека.

Опрос проводился в феврале-марте 2020 года, до начала эпидемии коронавируса и связанных с ней массовых ограничений.



0. Выводы

Самый популярный способ — онлайн-платёж банковской картой

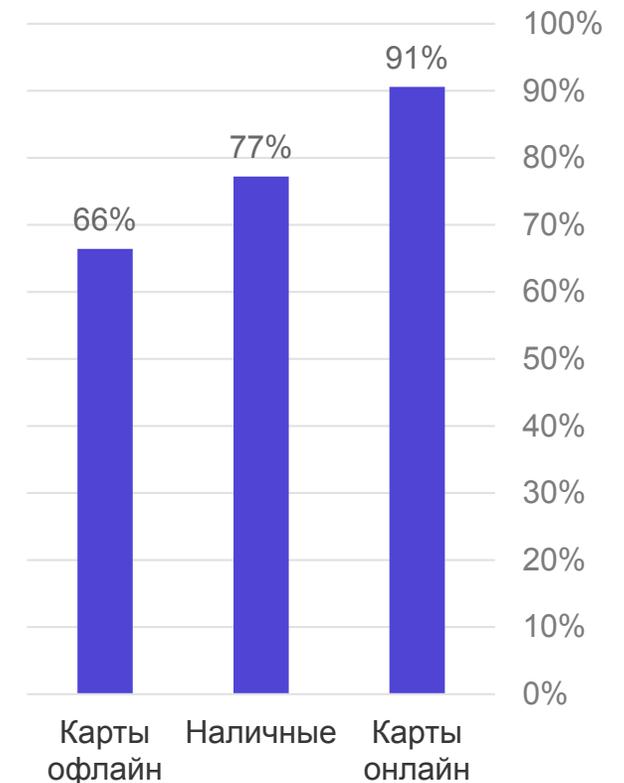
Только 9% опрошенных ни разу за последний месяц не совершили онлайн-платёж банковской картой в момент заказа. Это самый распространённый способ оплаты. Он существенно опережает все остальные в абсолютном большинстве изученных сегментов (12 из 14).

Второй по популярности способ — наличные. При оплате такси наличные используются наравне с картами, а для оплаты услуг нотариусов, юристов и других специалистов остаются самым популярным способом оплаты. Дальше следуют офлайн-платежи картами — в момент получения покупки.

Каждый из этих трёх методов использовали более половины пользователей, ни один из менее популярных способов не достиг такого показателя.

Наименее популярны системы быстрых платежей и криптовалюта — она используется в крайне незначительном количестве случаев.

[Подробнее см. на слайде 14](#)



Выбор платёжного средства слабо коррелирует с полом и возрастом

Характерные способы оплаты есть в младших (18—24 и 24—35) и самой старшей (55—64) возрастных группах, однако они не очень сильно выражены (аффинити-индекс не превышает 140%).

Для молодежи характерно использование мобильных платёжных систем, а электронными кошельками и интернет-банками они пользуются меньше остальных.

У следующей возрастной группы (25-34) сохраняется предпочтение мобильных платёжных систем, однако они также пользуются электронными кошельками и интернет-банками.

У самой старшей группы (55-64) наоборот: характерный способ оплаты — электронные кошельки, а мобильными платёжными системами они пользуются реже, чем в среднем.

[Подробнее см. на слайде 20](#)

Структура платежей в большинстве сегментов отличается

Однако почти везде ведущую роль играют онлайн-платежи картой.

Наиболее сильно выделяются такси, мобильная связь, коммунальные услуги, оплата подписки на контент и онлайн-игры.

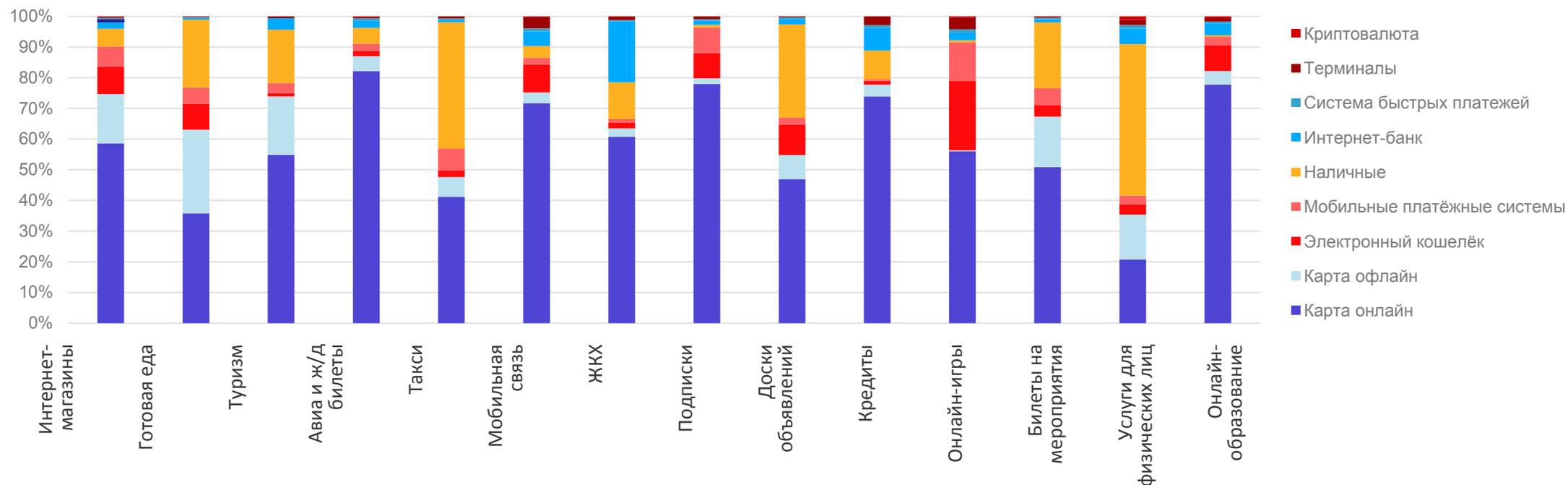


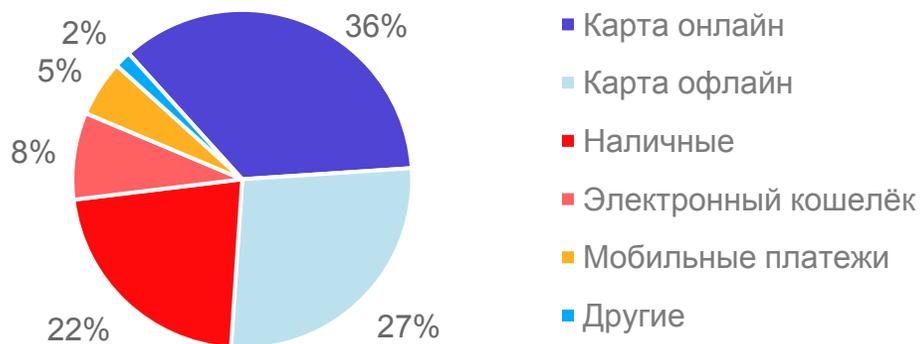
График см. на слайде 34

Разнообразиие способов оплаты зависит от сегмента

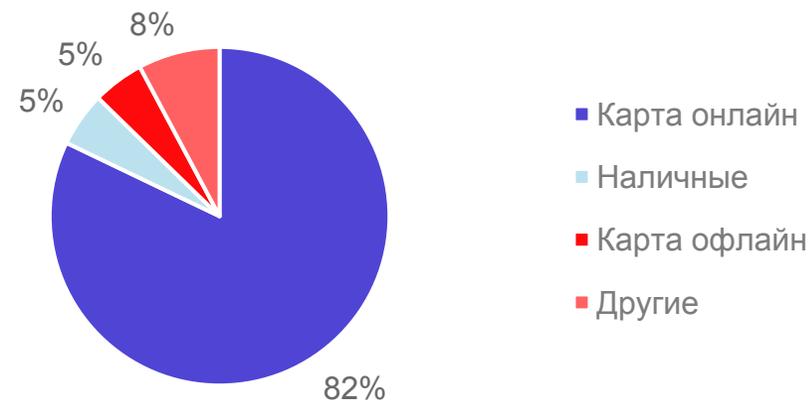
Видны две тенденции. В некоторых сегментах бизнесы подключают разные методы оплаты и количество популярных методов увеличивается (это, например, такси и заказ еды). В других сегментах всё сводится к одному способу оплаты, которым, так или иначе, вынуждены пользоваться все потребители (это, например, авиа- и ж/д билеты).

Наибольшее разнообразие способов оплаты демонстрирует сегмент заказа готовой еды на дом.

Пример тенденции 1: Заказы готовой еды



Пример тенденции 2: Авиа и ж/д билеты



[Подробности см. на слайде 37](#)

Важнейшие факторы при совершении покупки — удобная оплата и безопасность платежа

Наличие удобного способа оплаты и безопасность платежа влияют на решение о покупке сильнее, чем скидки или бесплатная доставка.

Ситуации, когда пользователь не может совершить покупку из-за отсутствия удобного метода оплаты по-прежнему случаются. 18% опрошенных приходилось отказаться от покупки по этой причине.

У 41% опрошенных есть сумма, выше которой они не стали бы делать онлайн-платежи по соображениям безопасности. Медианное значение — 10 000 рублей. У остальных такого порога нет или они не задумывались об этом.

Самое главное при выборе способа оплаты — это размер комиссии. Почти 25% пользователей обращают на него внимание в первую очередь, а среди остальных 53% называют его в качестве второго важного фактора. Также важна защищённость данных.

[Подробнее см. на слайде 42](#)

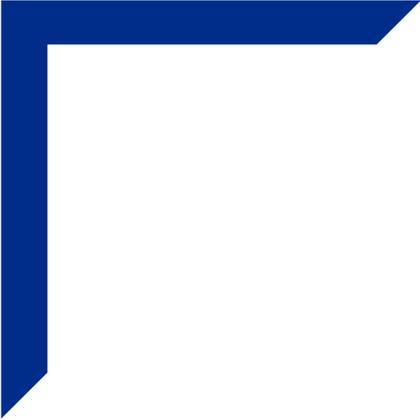
Больше всего преимуществ пользователи видят в мобильных платёжных системах

В более распространённых методах пользователи видят меньше преимуществ. У онлайн-платежей картой (самый частый метод оплаты, обычный для большинства пользователей) преимущества отметили меньше респондентов, чем у систем мобильных платежей и офлайн-платежей картой. Единственное преимущество, по которому лидируют онлайн-платежи — это защищённость данных. **В наличных люди находят меньше преимуществ, чем в любых других методах** — хотя наличные вообще не вызывают технических проблем.

Платежи картой (онлайн и офлайн) чаще всего вызывают проблемы. Это связано в том числе с более широким их распространением.

Самым удобным средством оплаты можно назвать мобильные платёжные системы — пользователи отметили у них больше всего преимуществ. Это скорость и простота оплаты, а также удобство оплаты товаров или услуг определённого типа. **Также мобильные платёжные системы вызывают меньше проблем,** чем остальные способы за исключением оплаты наличными.

[Подробнее см. на слайде 50](#)



1. Популярность способов оплаты и предпочтения по полу и возрасту

Карты использует больше пользователей, чем наличные

Самый распространённый способ оплаты — банковской картой онлайн, то есть в момент заказа на сайте или в приложении.

Хотя бы раз за последний месяц его использовали 9 из 10 пользователей (91%). Картами офлайн, при получении заказа, платили реже, чем наличными.

Выберите все способы оплаты, которые вы использовали хотя бы раз за последние 30 дней



Всего ответивших: 1602

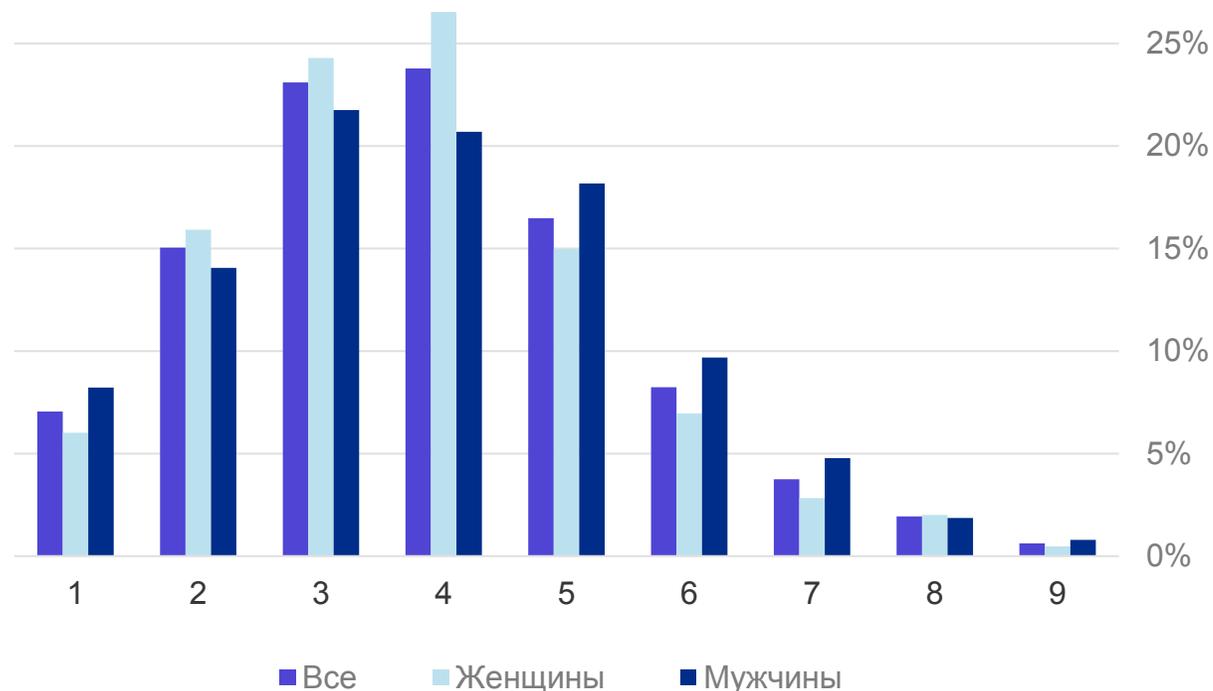
Обычно люди используют 3-4 различных способа оплаты в течение месяца

Почти треть людей (31%) использовали пять и более разных способов.

Их больше, чем тех, кто обошёлся одним или двумя.

Мужчины чаще, чем женщины, используют пять и более способов оплаты, **однако они чаще обходятся и одним.**

Количество способов оплаты, которые использовали за последние 30 дней



Всего ответивших: 1602

Люди, которые платят только одним способом, чаще всего используют карты

В 73% случаев единственным способом становятся онлайн-платежи картами, в 10% — офлайн-платежи картами.

Однако для тех, кто использует два способа, вторым чаще становятся наличные: ими платили 58% людей, которые использовали два способа оплаты, а офлайн платежи картами использовали всего 28%.

У людей, которые используют много способов оплаты, электронные кошельки популярнее интернет-банков. Также электронные кошельки чаще становятся единственным способом оплаты, хотя общая популярность интернет-банков выше.

2% респондентов используют только наличные

- “ *Более уверена и спокойна.*
- “ *Мне так легче понимать, сколько денег у меня остается и сколько еще нужно для чего либо.*
- “ *Наличные приятно держать на руках, нежели видеть цифры на экране.*
- “ *Не доверяю банкам так как у деда были сбережения и все сгорело когда был дефолт, все всё потеряли.*
- “ *Не доверяю карточкам.*
- “ *По старой привычке. Я уже немолод и менять привычки непросто, хотя и надо бы.*
- “ *Потому что зарплату получаю наличными.*
- “ *Потому что можно узнать сколько у тебя осталось денег без телефона, если вдруг он сядет.*
- “ *Потому что я не работаю, у меня нет банковской карты.*

Наиболее типичное сочетание способов оплаты — платежи картой онлайн и наличными

76% респондентов сочетают онлайн-платежи картой и наличными. За ними следуют офлайн-платежи картой и наличные, и разное использование банковских карт (онлайн+офлайн).

Сочетание способов	Доля использующих
Онлайн-платежи картой и наличные	76%
Онлайн- и офлайн-платежи картой	67%
Офлайн-платежи картой и наличные	60%
Онлайн-платежи картой и интернет-банк	45%
Наличные и интернет-банк	40%

Использование разных способов оплаты

Способы	Число способов								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Карта онлайн	73%	74%	88%	97%	100%	100%	100%	100%	100%
Карта офлайн	10%	28%	66%	77%	89%	89%	93%	100%	100%
Электронный кошелёк	6%	11%	20%	37%	65%	87%	100%	100%	100%
Терминалы	4%	10%	9%	10%	25%	45%	83%	97%	100%
Интернет-банк	4%	7%	24%	53%	73%	78%	83%	97%	100%
Система быстрых платежей	2%	1%	2%	6%	13%	30%	60%	94%	100%
Мобильные платежи	1%	11%	11%	29%	41%	74%	72%	97%	100%
Наличные	0%	58%	80%	89%	93%	93%	92%	100%	100%
Криптовалюта	0%	1%	0%	2%	2%	3%	17%	16%	100%

В столбцах таблицы показаны группы покупателей, в зависимости от того, сколько способов оплаты они использовали. Для каждой группы отмечено, какая доля у каждого способа оплаты.

Цветом выделены доли от 50% до 75%, выше 75% и ровно 100%

Разница в предпочтениях разных способов оплаты у мужчин и женщин не велика

Самые популярные способы оплаты у разных полов не отличаются.

Для женщин немного более характерна оплата через интернет-банк, а для мужчин — оплата через электронные кошельки, мобильные платёжные системы, терминалы и криптовалюту.



Всего ответивших: 1602

Мужчины немного чаще используют менее популярные способы оплаты

Женщины немного больше используют три наиболее популярных метода оплаты и интернет-банки.

У мужчин популярнее электронные кошельки и мобильные платёжные системы.



Всего ответивших: 1602

Разница в предпочтениях между возрастными группами незначительна

Для молодежи (18-24) наиболее характерный способ оплаты — мобильные платёжные системы. Они также чаще остальных пользуются криптовалютой, но ей в целом пользуются слишком мало, чтобы можно было делать какие-то выводы. Использование электронных кошельков и интернет-банков для молодых людей не характерно. У следующей возрастной группы (25-34) сохраняется предпочтение мобильных платёжных систем, однако они также пользуются электронными кошельками и интернет-банками.

Для самой старшей группы (55-64) наоборот: самый характерный способ оплаты — электронные кошельки, а мобильными платёжными системами они пользуются реже, чем в среднем. Доля использования электронных кошельков у этой группы меньше, чем для пользователей в возрасте от 24 до 54 лет, однако их вклад в общее использование электронных кошельков больше, чем в другие способы оплаты. **Кроме того, среди старших пользователей выше доля тех, кто не пользуется банковскими картами.**

У возрастной группы 35-44 нет выраженных предпочтений, они пользуются всеми способами оплаты примерно так же, как и в среднем.

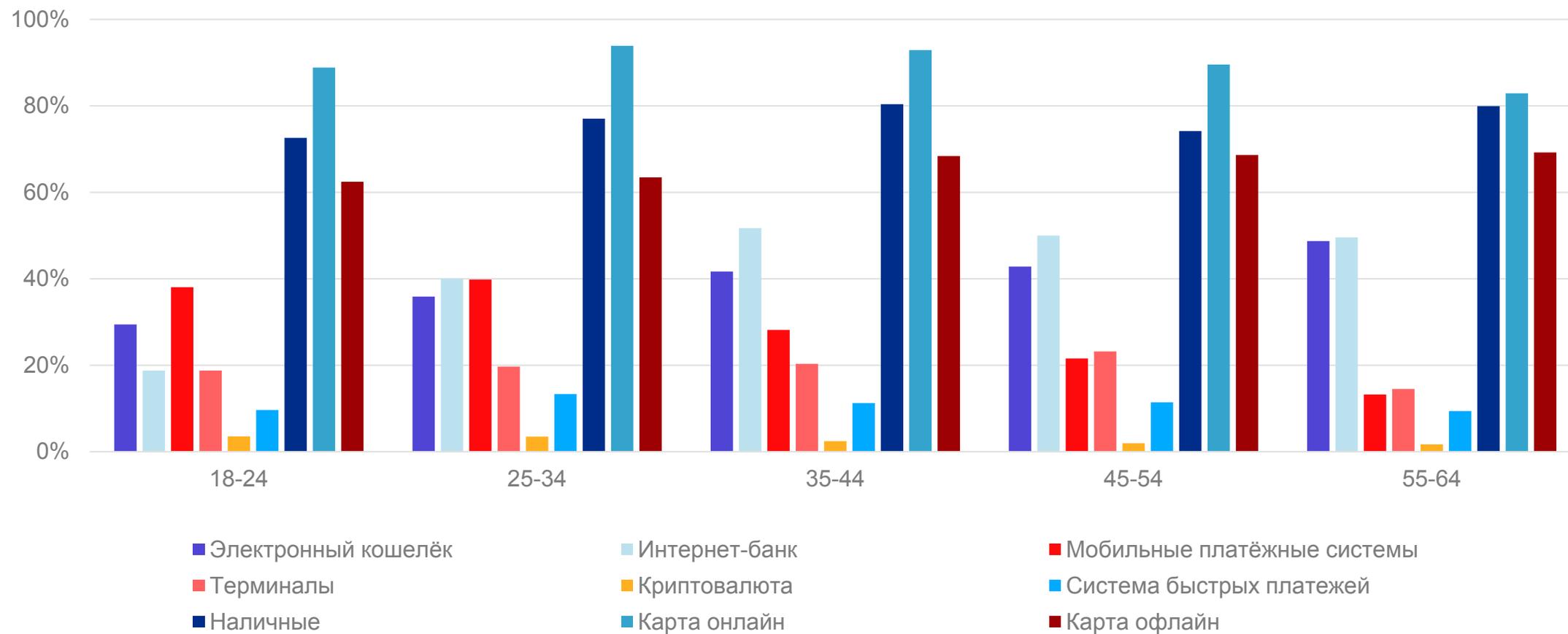
Характерность каждого способа определялась с помощью аффинити-индекса. Он рассчитан как отношение доли каждого способа в данной возрастной группе к доле этой группы среди всех опрошенных. Значение аффинити больше 100% показывает характерность, значение меньше 100% — нехарактерность.

Affinity-индекс в разных возрастных группах

Способы	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64
Электронный кошелёк	74%	90%	105%	108%	123%
Интернет-банк	43%	92%	118%	114%	113%
Мобильные платёжные системы	130%	136%	96%	74%	45%
Терминалы	96%	100%	103%	118%	74%
Криптовалюта	132%	130%	91%	73%	64%
Система быстрых платежей	84%	117%	99%	100%	82%
Наличные	94%	100%	104%	96%	103%
Банковской картой онлайн (на сайте или в приложении)	98%	104%	103%	99%	92%
Банковской картой офлайн — в магазине или курьеру	94%	96%	103%	103%	104%

Ответы на вопрос: «Выберите все способы оплаты, которые вы использовали хотя бы раз за последние 30 дней.»

Доли способов по возрастным группам



Сильной корреляции нет, но несколько повозрастных групп выделяются

Группа	Особенности
Мужчины от 18 до 24	предпочитают мобильные платёжные системы, не пользуются интернет-банками, активнее всего платят за игры
Женщины от 25 до 44	активнее при оплате онлайн-образования, немного чаще пользуются интернет-банками
Пользователи от 25 до 36	чаще остальных платят за подписки, готовую еду и покупки на досках объявлений
Пользователи от 35 до 44	наиболее активны при оплате кредитов
Пользователи от 55 до 64	чаще платят за путешествия, авиа и ж/д билеты и ЖКХ. Любят электронные кошельки больше остальных пользователей

Три самых популярных сегмента товаров и услуг одинаковы в двух столицах и российских регионах

В Москве, Санкт-Петербурге и российских регионах чаще всего платят за мобильную связь, коммунальные услуги и покупки в интернет-магазинах.

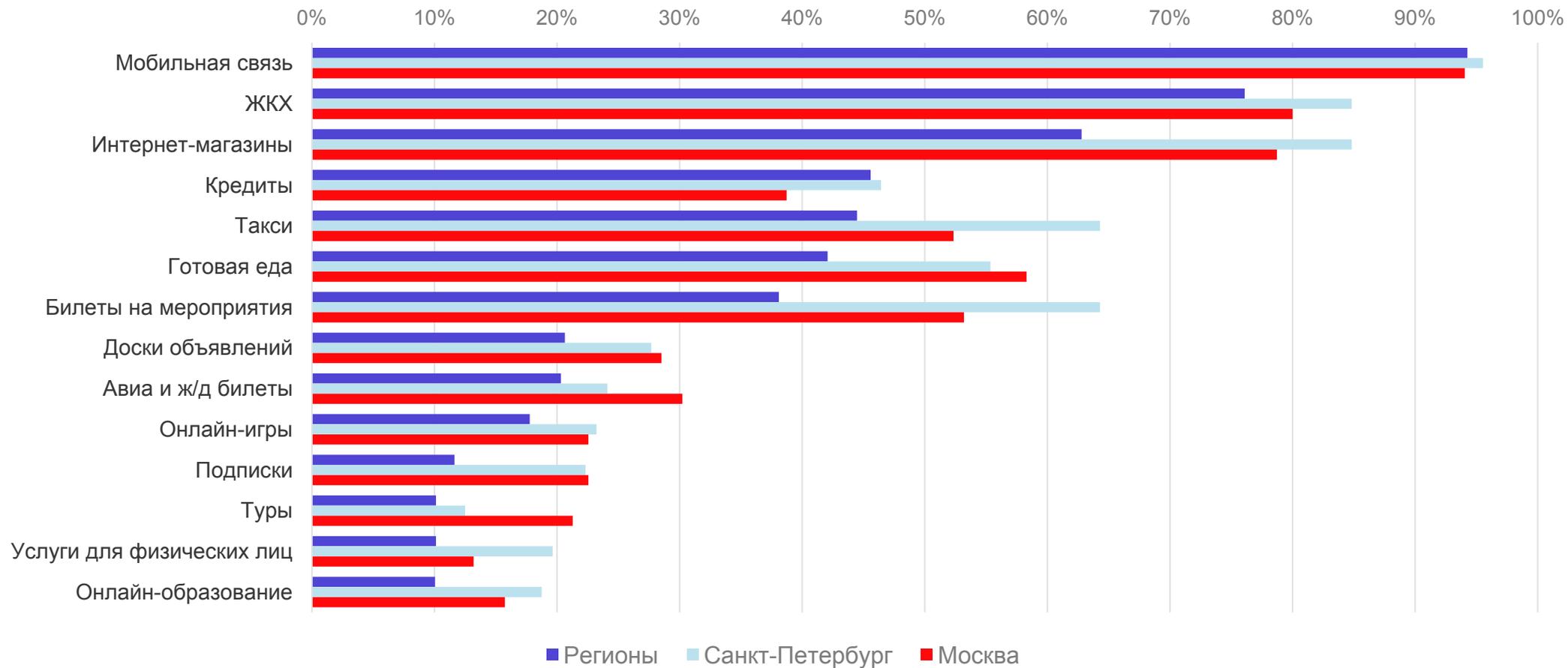
В Москве популярнее оплата готовой еды, в Санкт-Петербурге — такси, а в регионах — кредитов.

Онлайн-образование наиболее востребовано в Санкт-Петербурге, оплата туров — в Москве. В регионах за все сегменты, кроме оплаты кредитов, платят меньше, чем в двух столицах.

Использование различных способов оплаты также отличаются очень мало. В Москве самое высокое проникновение онлайн-платежей картой, в Санкт-Петербурге больше используют интернет-банки. **В регионах России покупатели используют в среднем меньше способов оплаты на человека.**

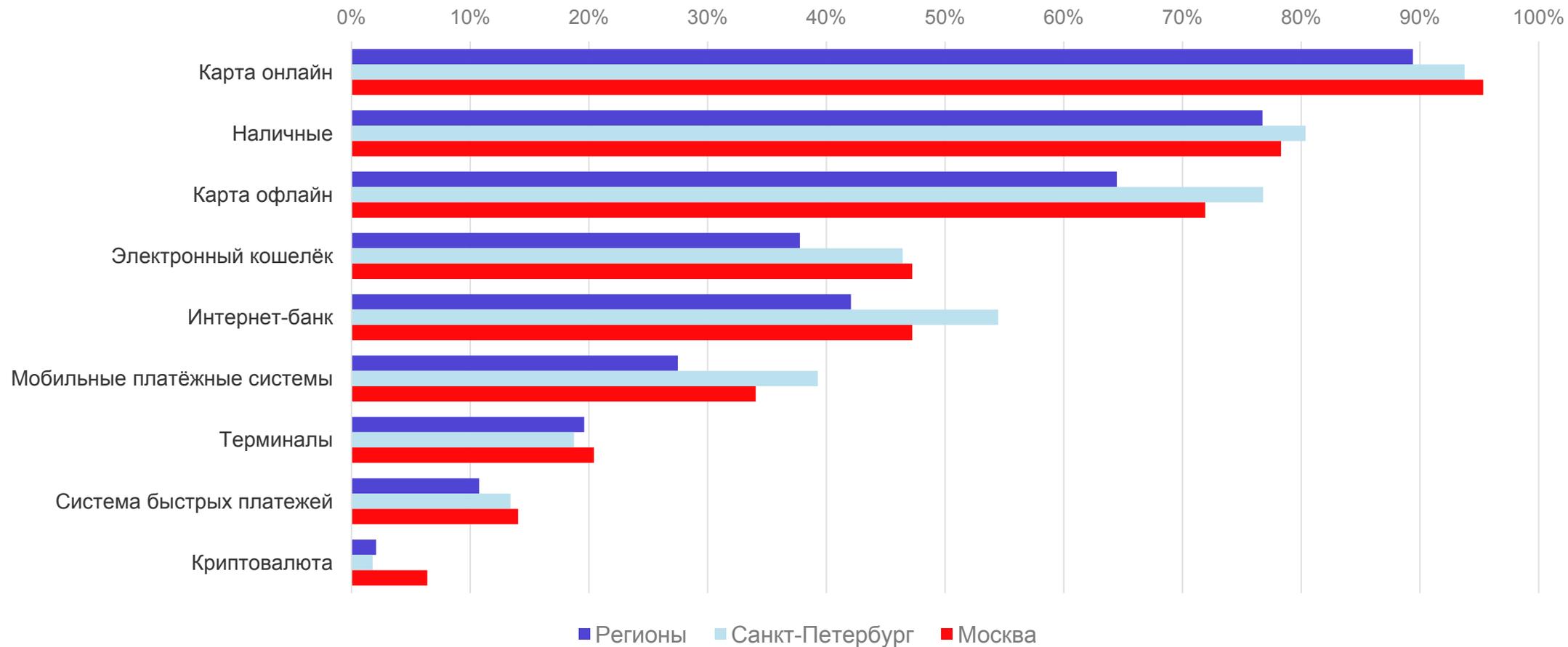
Всего ответивших: 1602

Использование разных сегментов в Москве, Санкт-Петербурге и российских регионах

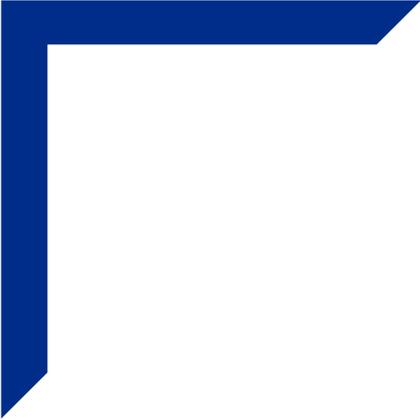


Всего ответивших: 1602

Использование разных способов оплаты в Москве, Санкт-Петербурге и российских регионах



Всего ответивших: 1602



2. Сегменты бизнеса и способы оплаты

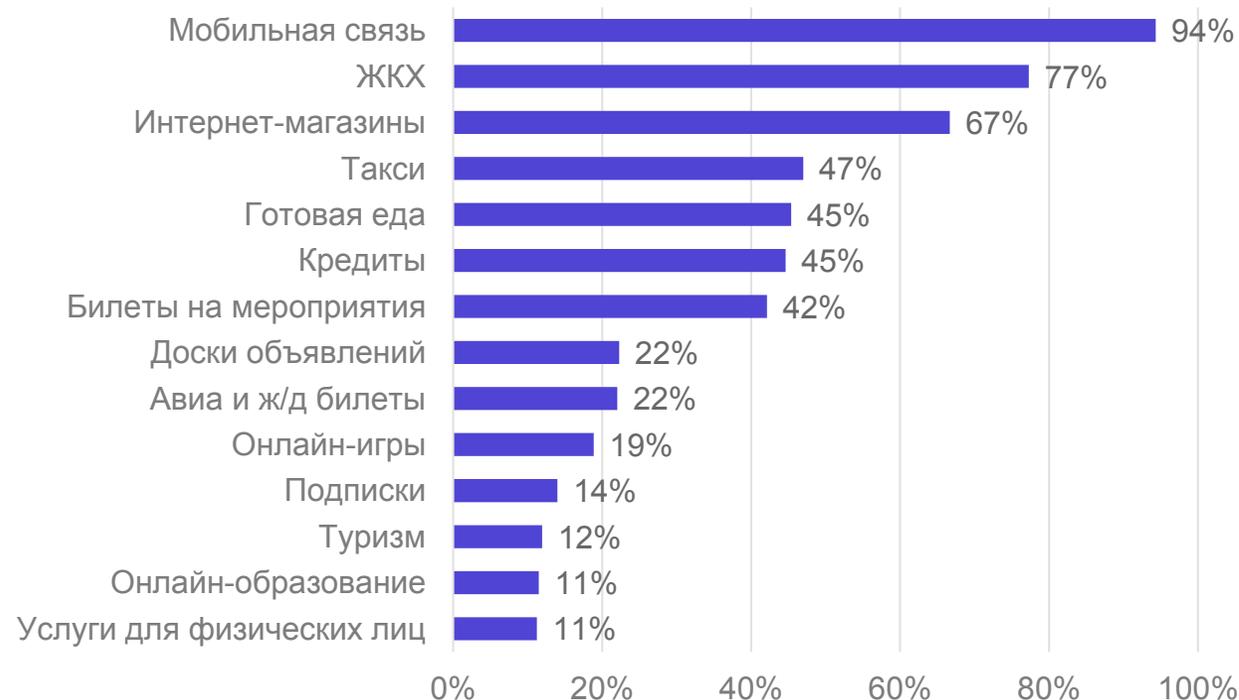
Больше всего людей платят за мобильную связь и интернет

За последний месяц больше всего людей платили за мобильную связь и интернет — 94% опрошенных.

78% оплачивали коммунальные или государственные услуги, 66% — совершали покупки в интернет-магазинах. **78% платят и за мобильную связь, и за ЖКХ, 67% — за мобильную связь и покупки в магазинах.**

Такси, доставку готовой еды, погашение кредитов и билеты на мероприятия оплачивали от 42% до 47%.

Что из перечисленного вы оплачивали за последние 30 дней любым способом?



Оплата мобильной связи — не только самый частый вид платежей, но и самый первый

Среди тех пользователей, которые оплачивали за последний месяц услуги только одного бизнес-сегмента, 68% платили за мобильную связь и интернет, а 8% — за коммунальные услуги. **Интересно, что в 7% случаев единственным сегментом становятся онлайн-игры.**

Частота оплаты безусловно зависит от частоты потребления. В итоге базовыми становятся регулярные услуги, за которые нужно платить постоянно. В первую очередь, это мобильная связь и интернет, коммунальные платежи и покупки в интернет-магазинах. Распространённая во вторую очередь, но так же значимая группа услуг — это готовая еда, такси, билеты на мероприятия.

Для всех групп пользователей по количеству используемых видов услуг люди, которые платят за кредиты, составляют достаточно заметную долю.

Распределение бизнес-сегментов по группам людей в зависимости от количества сегментов

№	Количество сегментов	1	2	3	5	7	10	12	13
1	Мобильная связь	67,6%	85,7%	92,9%	94,9%	98,7%	97,3%	100,0%	100,0%
2	ЖКХ	8,1%	42,9%	63,1%	85,3%	92,9%	97,3%	100,0%	100,0%
3	Онлайн-игры	6,8%	7,5%	7,5%	14,3%	22,6%	37,8%	66,7%	90,0%
4	Кредиты	5,4%	18,4%	30,2%	49,3%	46,5%	83,8%	94,4%	90,0%
5	Интернет-магазины	2,7%	23,8%	46,4%	75,1%	92,9%	91,9%	100,0%	100,0%
6	Готовая еда	2,7%	4,8%	11,1%	43,3%	81,3%	94,6%	100,0%	100,0%
7	Туризм	1,4%	0,0%	1,6%	5,5%	10,3%	51,4%	88,9%	90,0%

В столбцах таблицы показаны группы покупателей, в зависимости от того, за какое количество сегментов они платили. Для каждой группы отмечено, какая доля у каждого сегмента.

Цветом выделены доли от 25% до 50%, от 50% до 75%, выше 75% и ровно 100%

Распределение бизнес-сегментов по группам людей в зависимости от количества сегментов

№	Количество сегментов	1	2	3	5	7	10	12	13
8	Авиа и ж/д билеты	1,4%	1,4%	5,2%	12,4%	32,9%	73,0%	88,9%	90,0%
9	Такси	1,4%	6,1%	22,6%	40,6%	76,1%	91,9%	100,0%	90,0%
10	Подписки	1,4%	1,4%	2,4%	6,0%	16,1%	48,6%	94,4%	100,0%
11	Доски объявлений	1,4%	1,4%	4,4%	17,1%	31,6%	67,6%	83,3%	100,0%
12	Билеты на мероприятия	0,0%	4,1%	10,3%	40,6%	75,5%	89,2%	94,4%	100,0%
13	Услуги для физических лиц	0,0%	1,4%	0,4%	7,8%	12,3%	37,8%	55,6%	90,0%
14	Онлайн-образование	0,0%	1,4%	2,0%	7,8%	10,3%	37,8%	33,3%	60,0%

В столбцах таблицы показаны группы покупателей, в зависимости от того, за какое количество сегментов они платили. Для каждой группы отмечено, какая доля у каждого сегмента.

Цветом выделены доли от 25% до 50%, от 50% до 75%, выше 75% и ровно 100%

Онлайн-платежи картой популярны во всех сегментах

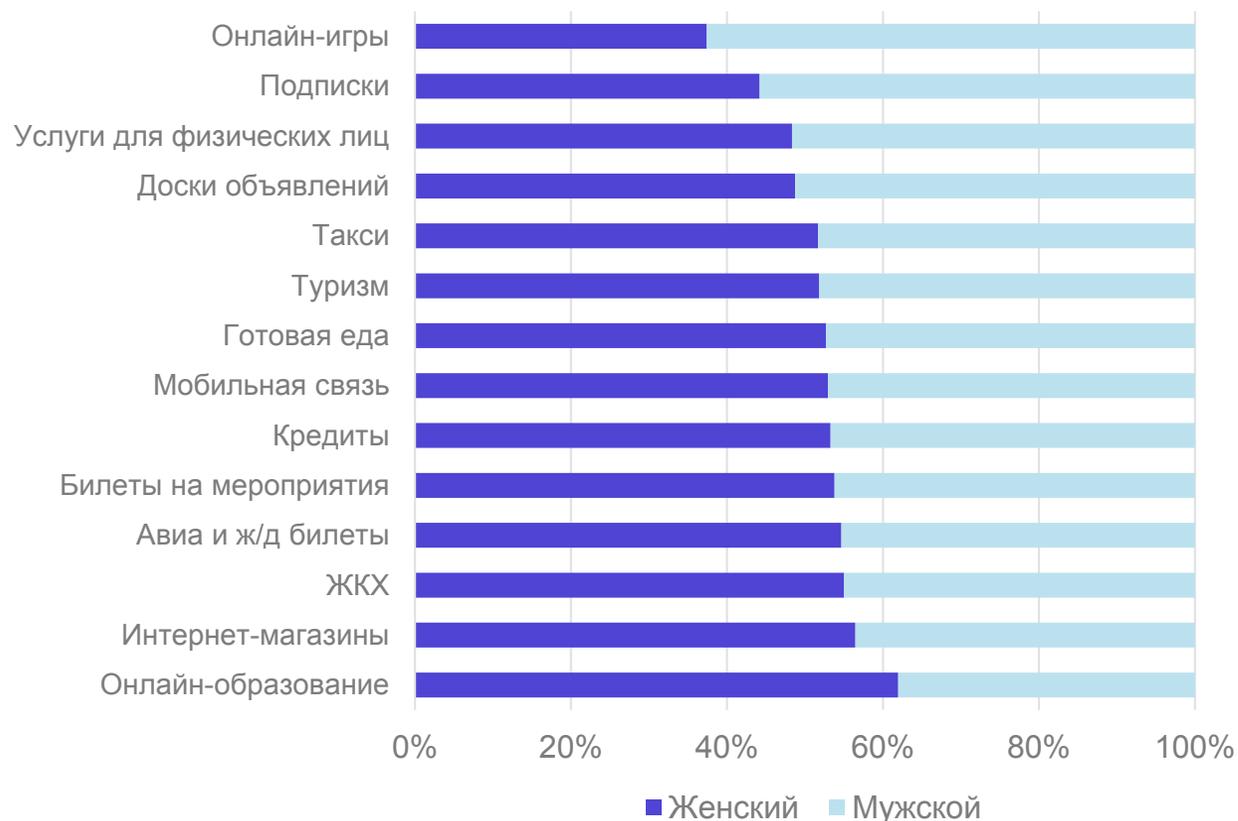
Оплата картой онлайн составляет больше половины всех платежей, второй по значимости способ — наличные или платежи картой офлайн.

Банковская карта онлайн (в приложении или на сайте в момент заказа) — самый популярный способ в большинстве изученных сегментов (12 из 14). Остались только два сегмента, в которых наличные не уступили лидерство: при оплате такси они используются наравне с картами, а для оплаты услуг нотариусов, юристов и других специалистов популярнее всего.

Также в большинстве сегментов (9 из 14) лидирующий способ оплаты использовали в более чем 50% случаев. Для трёх сегментов есть ярко выраженный характерный способ оплаты — за билеты, подписку на контент и онлайн-образование платят банковской картой более, чем в трёх четвертях случаев (82%, 77% и 77% соответственно).

Активность мужчин и женщин по различным сегментам бизнеса

Женщины чаще платят за образование и покупки в интернет-магазинах, а мужчины — за игры и подписки на контент

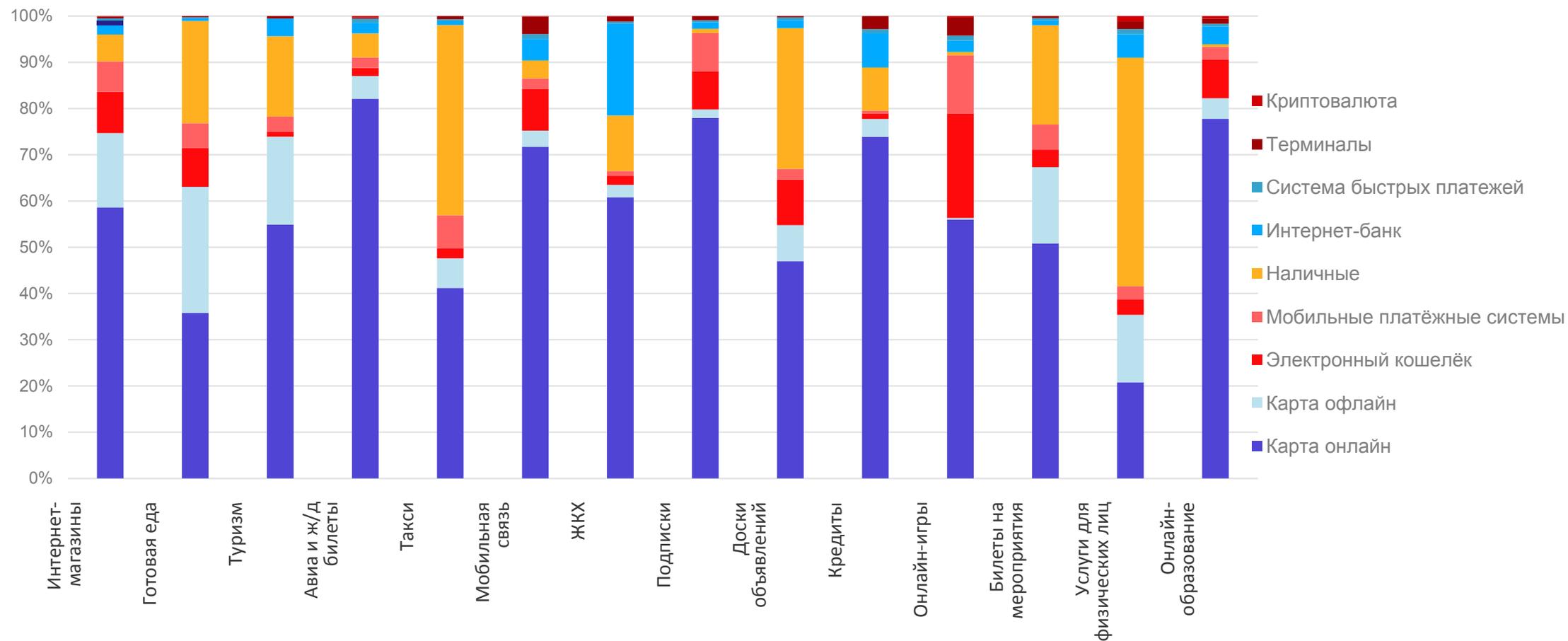


Женщины чаще платят за образование и покупки в интернет-магазинах, а мужчины — за игры и подписки на контент

Структура платежей в большинстве сегментов отличается

Сегмент	Особенность
Такси	Больше распространены наличные и мобильных платёжных системы
Заказ готовой еды	Наибольшее разнообразие способов оплаты. Каждый из трёх популярных способов (картой при совершении заказа, картой курьеру и наличными курьеру) составляет не менее 20%.
Мобильная связь и интернет	Более востребованы электронные кошельки и интернет-банки
Коммунальные услуги	Чаще оплачивают через интернет-банки и наличными
Подписки на контент	Востребованы электронные кошельки и мобильные платёжные системы
Онлайн-игры	Используется много разных способов оплаты, распространены электронные кошельки, мобильные платёжные системы и терминалы

Структура платежей по сегментам



У некоторых способов оплаты есть сегменты, в которых они значимы

Самые «бумажные» сегменты — в которых до сих пор востребованы наличные — это **услуги физических лиц, такси, покупки на досках объявлений, заказ готовой еды, билеты на мероприятия.**

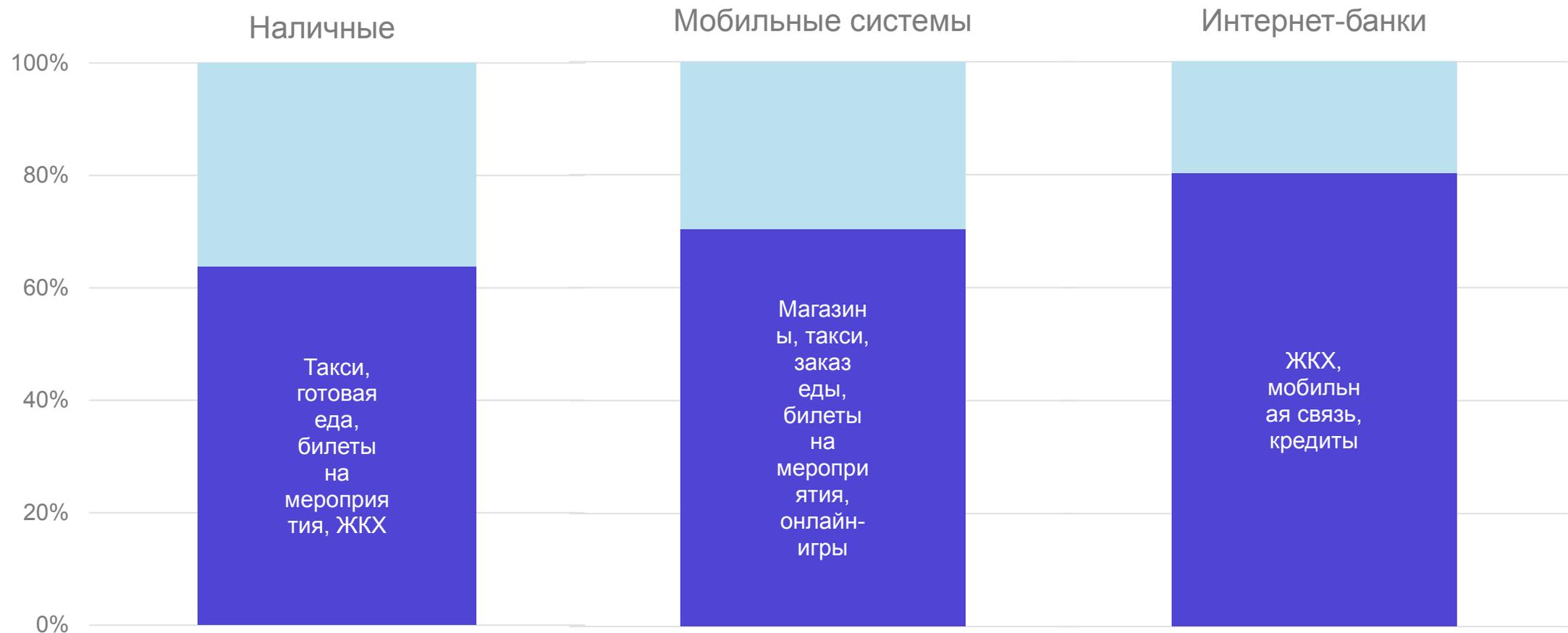
Наиболее мобильные отрасли, где оплата через **мобильные платёжные системы** занимает **наибольшие доли**, — это **оплата онлайн-игр и подписок**, которые теснее всего связаны с использованием **смартфонов.**

Оплата через **электронные кошельки** наиболее характерна для **онлайн-игр.**

Для интернет-банков самый важный сегмент — **оплата коммунальных и государственных услуг.**

Использование терминалов, систем быстрой оплаты и криптовалюты для изученных сегментов не характерно.

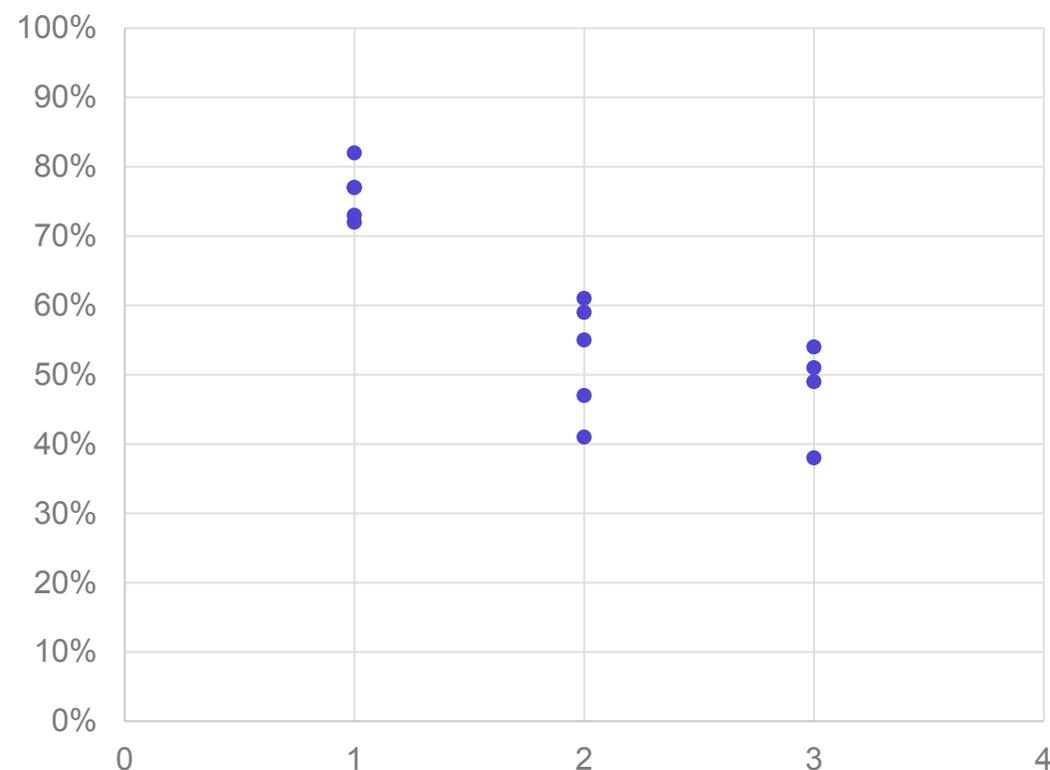
Важные сегменты для наличных, мобильных платежных систем и интернет-банков



Количество распространённых способов зависит от устройства бизнеса

Ситуация в разных отраслях отличается: для некоторых **важно подключать новые способы оплаты**. Там доля самого популярного способа оплаты меньше, а сравнительно распространённых способов больше. Это, например, туристические путёвки, билеты на мероприятия, услуги физических лиц, заказы готовой еды.

Монолитными — с высокой долей одного способа оплаты и малой распространённостью других способов — остаются такие отрасли как **авиа- и ж/д билеты, подписка на контент, онлайн-образование, погашение кредитов, мобильная связь**.



На графике показаны разные группы сегментов. Положение каждого сегмента зависит от доли самого популярного способа оплаты (по вертикальной оси) и количества способов оплаты, доля которых более 15% (по горизонтальной)

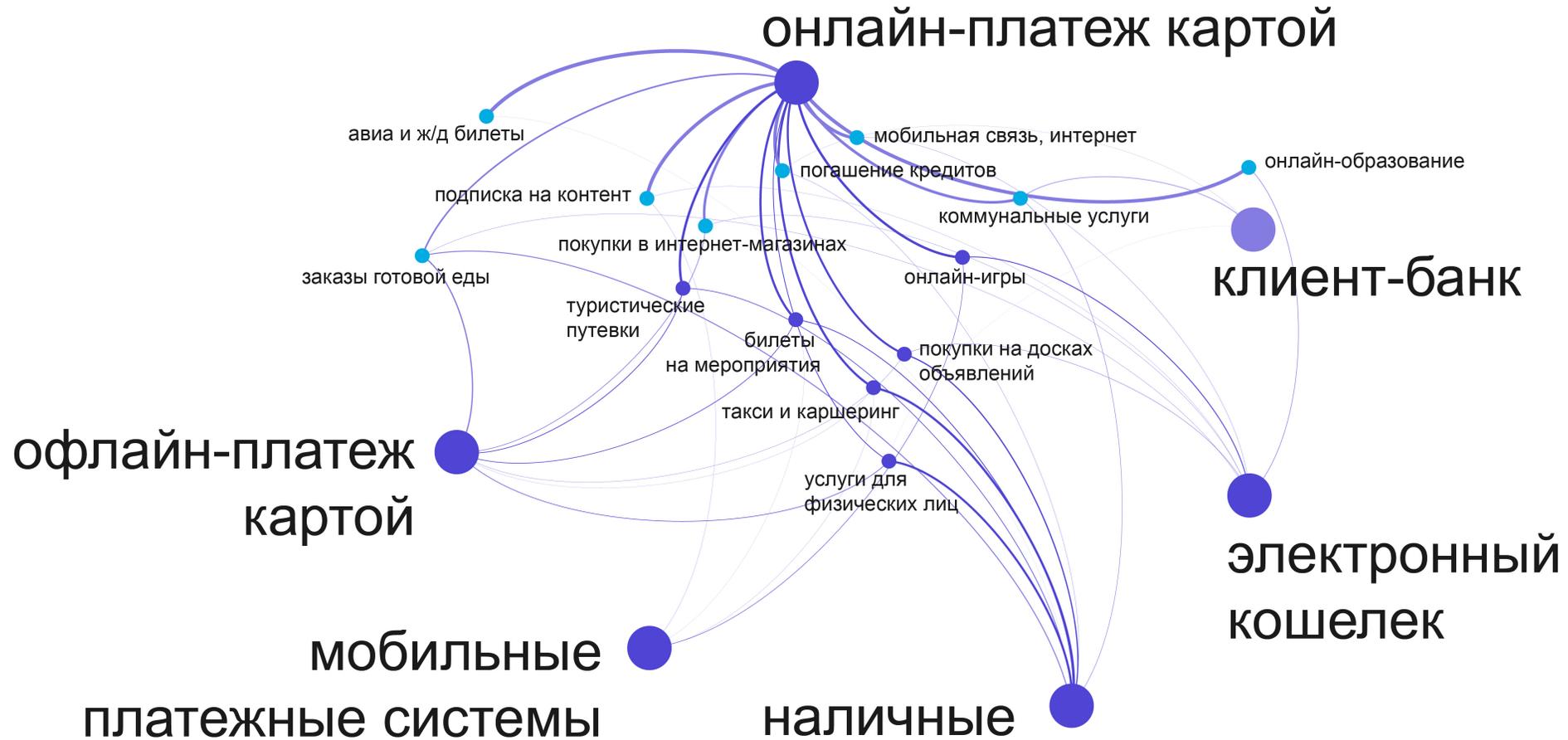
Популярные способы оплаты по сегментам

№	Сегмент	Лидирующий способ оплаты	Доля	Количество способов с долей более 15%
1	Заказы готовой еды	Карта онлайн	38%	3
2	Такси и каршеринг	Наличные	41%	2
3	Покупки на досках объявлений	Карта онлайн	47%	2
4	Услуги для физических лиц	Наличные	49%	3
5	Билеты на мероприятия	Карта онлайн	51%	3
6	Туристические путёвки	Карта онлайн	54%	3
7	Онлайн-игры	Карта онлайн	55%	2

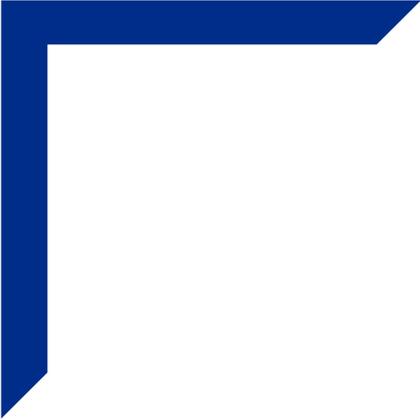
Популярные способы оплаты по сегментам

№	Сегмент	Лидирующий способ оплаты	Доля	Количество способов с долей более 15%
8	Покупки в интернет-магазинах	Карта онлайн	59%	2
9	Коммунальные услуги	Карта онлайн	61%	2
10	Мобильная связь, интернет	Карта онлайн	72%	1
11	Погашение кредитов	Карта онлайн	73%	1
12	Подписка на контент	Карта онлайн	77%	1
13	Онлайн-образование	Карта онлайн	77%	1
14	Авиа- и ж/д билеты	Карта онлайн	82%	1

Характерность способов оплаты для сегментов



На схеме толщиной линий показана характерность способов оплаты для каждого из сегментов.



3. Влияние способа платежа на покупку

Влияние на принятие решения о покупке

Наличие удобного способа оплаты и безопасность платежа влияют на решение о покупке сильнее, чем скидки или бесплатная доставка.



Показаны ответы на вопрос «Выберите, пожалуйста, не более трёх факторов, наиболее важных для вас при принятии решения о покупке». Для каждого фактора показано, сколько раз он оказывался среди трёх важнейших. Всего ответивших — 1602.

Что такое безопасность платежа

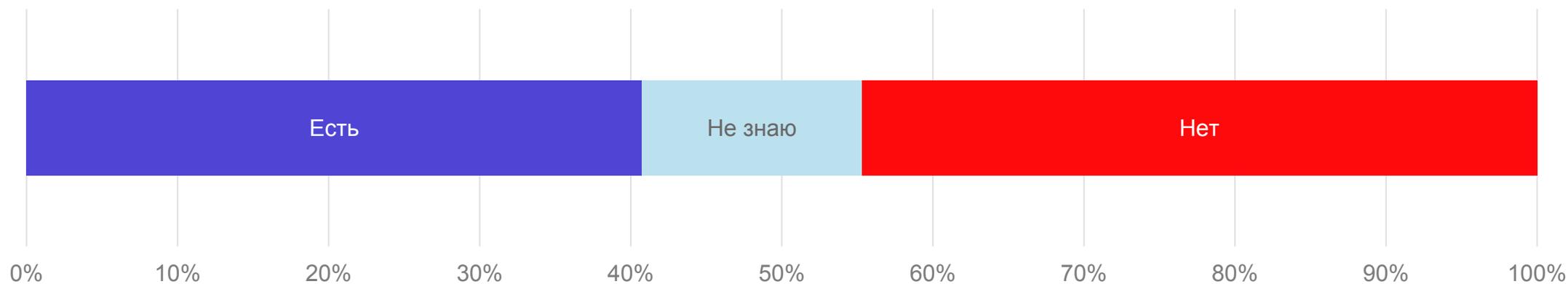
Судя по ответам респондентов, **безопасный платёж** — такой, в результате которого они не потеряют деньги и данные платёжного средства. С этой точки зрения, даже наличные не являются безопасным средством оплаты — приходится носить с собой большие суммы, которые можно потерять или лишиться в результате кражи.

- “ (о платежах картой и наличными) *«Картой намного удобнее расплачиваться, не нужно носить собой крупные суммы и это безопасней, могло бы побудить то, что снять и закинуть деньги на карту можно только с определенной суммы, а наличные могут быть у тебя хоть копейками»*
- “ *«Наличкой безопасней всех остальных способов, так-то я оплачиваю офлайн платежом, но не так часто, наличка если есть под рукой»*
- “ (о мобильных платёжных системах) *«Не доверяю этому способу, т.к. считаю его небезопасным. Предпочитаю банковские карты, но даже на них не держу много денег. Деньги держу на текущем счете.»*
- “ (об электронных кошельках) *«При оплате некоторых онлайн магазинах, при пополнении счета в телефоне, при оплате в сомнительных сайтах в которых у меня есть подозрения в их безопасности.»*

У 45% опрошенных нет границы суммы, выше которой они не стали бы платить онлайн

Сформулированная граница суммы, которую они бы не стали превышать есть у 41% пользователей.
Медианное значение этой границы — 10 000 рублей.

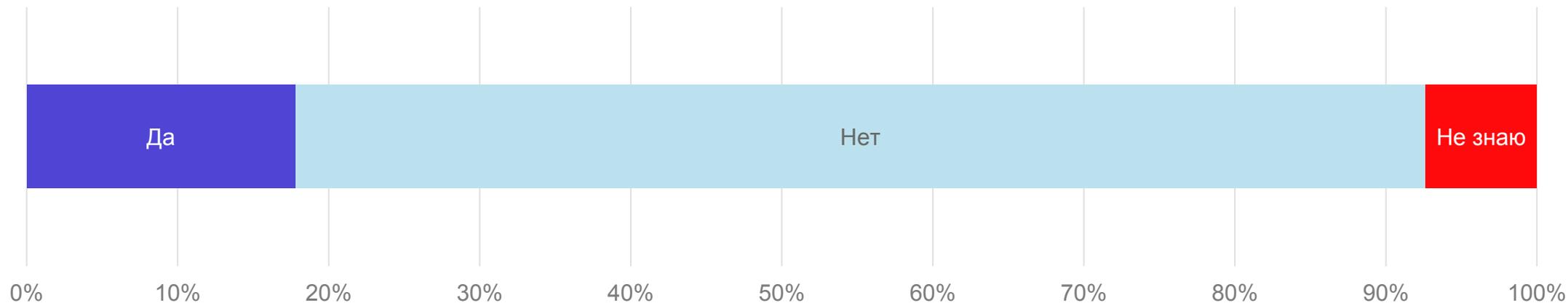
Есть ли для вас порог, суммы выше которого вы не стали бы платить онлайн по соображениям безопасности?



Большинству пользователей удаётся найти подходящий метод оплаты

Тем не менее, ситуации, когда пользователь не может совершить покупку только из-за отсутствия удобного метода оплаты, по-прежнему случаются. 18% опрошенных приходилось по этой причине отказываться от покупки.

Ответы на вопрос «Была ли у вас ситуация, когда вы отказались от покупки только из-за отсутствия удобного способа оплаты?»



Основная причина отказов от покупки — отсутствие наличных

Причина отказа	Доля
Нет наличных	47%
Технические проблемы	10%
Большая комиссия	4%
Нет доверия продавцу	4%
Только один способ, не хочется его заводить	4%
Не принимают карты нужного типа	3%
Недостаточно денег на карте	3%
Слишком сложно	3%

47% отказов у опрошенных пользователей происходили в похожих ситуациях: **единственный способ оплаты — наличные, а их нет**. Есть и симметричная причина отказов — можно заплатить только картой, а на ней недостаточно денег. Это происходит гораздо реже, примерно в 3% случаев.

Остальные причины тоже встречаются реже, чем отсутствие наличных. **В 10% случаев от покупки пришлось отказаться из-за технических проблем** (не приходит смс, почему-то не проходит оплата, нет интернета и т.п.) По 4% отказов пришлось на три причины — слишком высокая комиссия, предоплата при отсутствии доверия к продавцу, наличие только одного не очень распространённого способа (например, раурал или электронный кошелёк).

Примеры ответов респондентов о причинах отказов от покупки

Показаны примеры ответов на вопрос «Была ли у вас ситуация, когда вы отказались от покупки только из-за отсутствия удобного способа оплаты? Если да, то опишите её, пожалуйста».

- “ *Деньги были на киви, а оплатить нужно было с банковской карты и заплатить комиссию»*
- “ *Деньги вперед и ждите посылку. А магазин неизвестен»*
- “ *Если продавец выдает только счет на товар, то нужно заполнять много данных при оплате. Выбираю другого продавца с таким же товаром. Если другого нет, могу и отказаться от покупки.»*
- “ *Большая комиссия при оплате с карты»*
- “ *На моем счете не было средств в этом способе оплаты»*
- “ *Не везде есть мобильная связь и поэтому не подтвердить СМС»*
- “ *Да. Ашан не принимает в Интернет магазине карту Мир»*

Всего ответило 277 человек.

Наиболее важная для пользователей ВОЗМОЖНОСТЬ — ЭТО ВОЗВРАТ ДЕНЕГ

Помимо возврата денег, также скорее важны наличие разных платёжных инструментов и возможность отложенного платежа — заморозить сумму на счету до получения товара или услуги. **На оплату в рассрочку и в кредит обращают меньше внимания.**

	Очень важно	Скорее важно	Не очень важно	Совсем не важно
Наличие разных платёжных инструментов	27,3	50,6	16,3	3,7
Оплата в рассрочку	16,3	30,0	32,6	18,1
Оплата в кредит	13,4	22,7	35,1	23,7
Заморозка суммы до получения покупки	24,1	40,4	21,5	7,7
Возврат денег	57,3	31,7	7,0	2,7

Показаны доли респондентов, отметивший каждый из вариантов ответа на вопрос «Насколько вам важна каждая из возможностей при оплате товара или услуги». (Выделены ячейки с долями более 25%.)

Главный фактор при выборе способа оплаты — это размер комиссии

Почти 25% пользователей в первую очередь обращают внимание на размер комиссии, а среди остальных 53% называют его в качестве второго важного фактора. Также важна защищённость данных.

Тип услуги и наличие кэшбека или программы лояльности при выборе способа оплаты почти не важны.

На что вы обращаете внимание при выборе способа платежа?

	Первый фактор	Во вторую очередь
Размер комиссии	25%	53%
Защищённость данных	21%	43%
Удобство пополнения	17%	38%
Скорость проведения	14%	41%
Количество действий	7%	23%
Другое	16%	

Пункт «Другое» включает в себя также ответы «Наличие кэшбека», «Наличие программы лояльности», «Тип товара или услуги». Всего ответивших — 1602.

Преимущества разных способов

	Карта онлайн	Карта офлайн	Наличные	МПС	Клиент-банк	Кошелёк
Защищённость данных	48,3%	37,8%	33,1%	47,5%	46,8%	43,8%
Скорость	47,6%	42,6%	36,7%	54,9%	42,7%	48,5%
Удобство для одного типа товаров	44,9%	47,6%	41,0%	48,5%	45,3%	45,7%
Комиссия	37,5%	23,8%	14,4%	15,7%	48,1%	41,8%
Удобство пополнения	32,2%	22,1%	12,9%	22,2%	25,9%	40,4%
Простота	20,6%	29,4%	21,6%	37,7%	23,3%	16,3%
Бонусы	15,7%	21,4%	7,2%	11,1%	7,3%	9,0%
Кэшбек	14,6%	20,5%	4,3%	14,8%	5,2%	12,6%

Для шести более популярных способов оплаты для каждого из преимуществ указаны доли респондентов, которые пользуются этим способом и отметили это преимущество.

Проблемы разных способов

	Карта онлайн	Карта офлайн	МПС	Клиент-банк	Кошелёк
Деньги списались, оплата не прошла	9,9%	10,5%	4,6%	8,6%	4,2%
Отмена операции	18,6%	17,9%	14,2%	13,8%	13,7%
Не пришло смс с подтверждением	20,0%	14,0%	9,9%	15,7%	14,4%
Данные были украдены	1,9%	2,1%	1,5%	1,3%	1,0%
Забыли пароль или пин-код	11,5%	19,4%	9,0%	8,6%	16,0%
Неизвестная техническая ошибка	25,8%	23,3%	21,0%	21,1%	20,0%
Никаких проблем	1,7%	2,1%	0,6%	2,2%	1,1%

Для пяти более популярных способов оплаты для каждой из проблем указаны доли респондентов, которые пользуются этим способом и отметили эту проблему. Для наличных все проблемы не релевантны.

В более распространённых способах оплаты видят меньше преимуществ

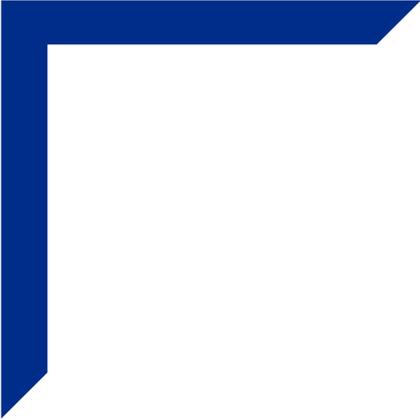
У самого популярного метода оплаты преимущества отметили меньше пользователей, чем у систем мобильных платежей и офлайн-платежей картой. Единственное преимущество, по которому лидируют онлайн-платежи банковской картой — это защищённость данных. Платежи картой (онлайн и офлайн) чаще всего вызывают проблемы у пользователей. Это связано в том числе с более широким их распространением.

Люди видят меньше преимуществ в использовании наличных, чем в любых других методах оплаты.

Больше всего преимуществ респонденты отметили у мобильных платёжных систем — это скорость и простота оплаты, а также удобство оплаты товаров или услуг определённого типа. Также мобильные платёжные системы вызывают меньше всего проблем.

Офлайн-платежи картой ценят за бонусы и кэшбек.

В интернет-банках людям нравится размер комиссии, а удобство пополнения отмечают пользователи электронных кошельков.



4. Профили средств оплаты

Характеристики платёжных способов

В этом разделе собраны представления всех платёжных способов по отдельности.

Для каждого из них указано:

- Доля респондентов, которые воспользовались этим способом за последние 30 дней
- Сегменты, в которых этот платёжный способ занимает наибольшую долю (если есть)
- Сегменты, у которых самая большая доля в этом платёжном способе
- Распределение по полу и возрасту
- Основные преимущества
- Проблемы
- Ситуации, в которых люди его выбирают

Способы оплаты

4.1 Онлайн-платежи банковской картой

4.2 Наличные

4.3 Офлайн-платежи банковской картой

4.4 Интернет-банк

4.5 Электронные кошельки

4.6 Мобильные платёжные системы

4.7 Терминалы

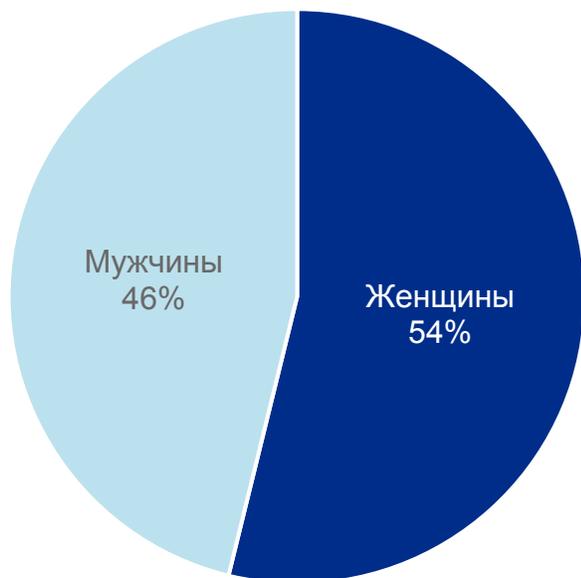
4.8 Системы быстрых платежей

4.9 Криптовалюта

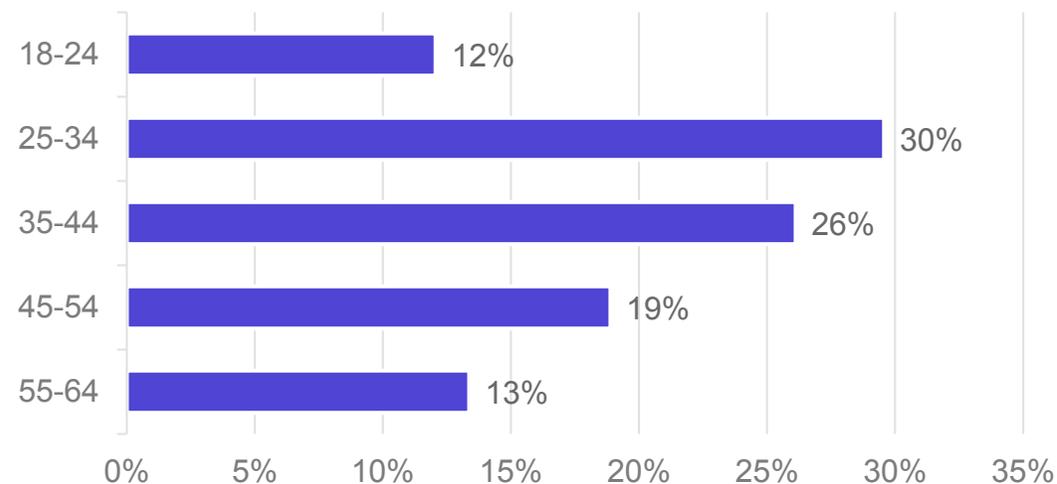
4.1 Онлайн-платежи банковской картой

Это самый популярный способ оплаты.

За последние 30 дней хотя бы один раз онлайн-платежами картой воспользовались 91% опрошенных.



Распределение по возрасту



83% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Онлайн-платёж банковской картой: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые совершали онлайн-платежи картой и отметили его.

Больше всего пользователей ценят онлайн-платежи за защищённость данных и скорость проведения.



Онлайн-платёж банковской картой: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые совершали онлайн-платежи картой и отметили её.

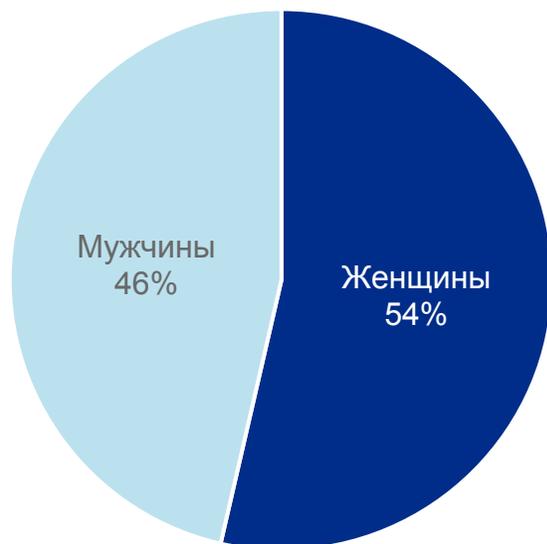
Больше всего людей сталкивается с неизвестными техническими ошибками и тем, что не приходит смс.



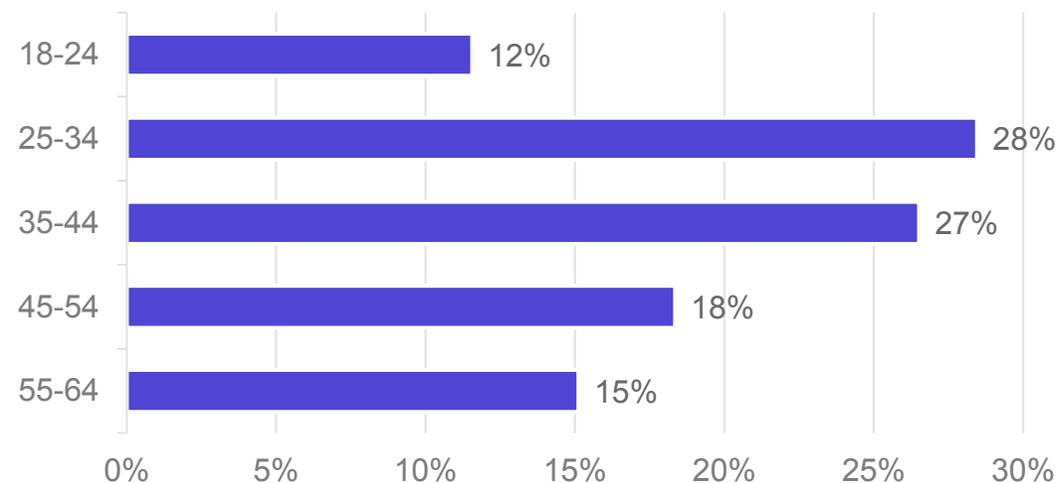
4.2 Наличные

Это второй по популярности способ оплаты.

За последние 30 дней хотя бы один раз им воспользовались 77% опрошенных.



Распределение по возрасту



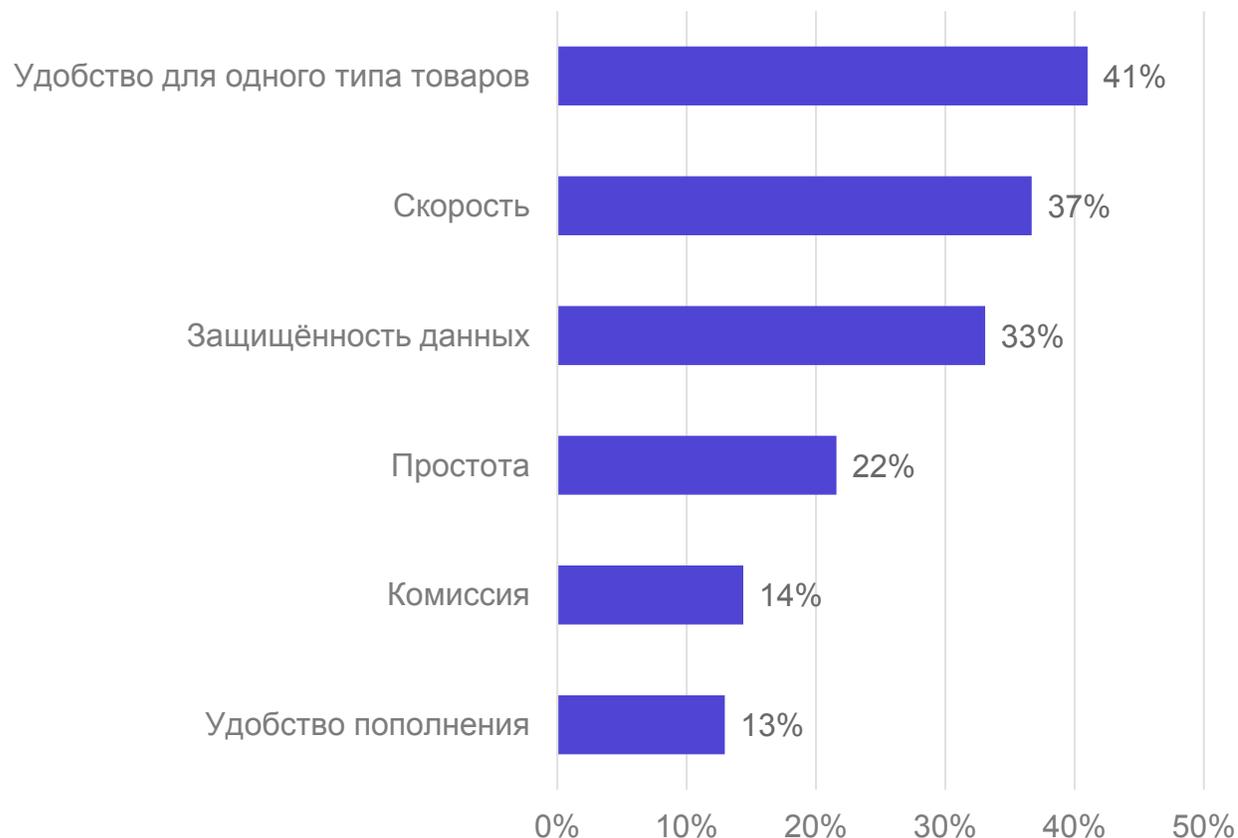
91% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Наличные: преимущества

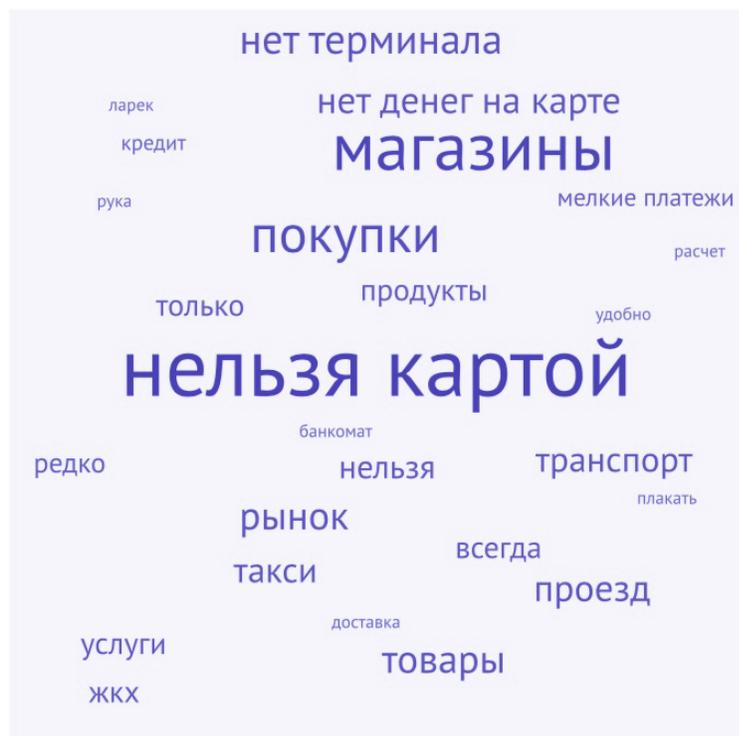
Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые платили наличными и отметили его.

Больше всего пользователей ценят наличные за удобство при оплате товаров и услуг определённого типа — особенно, когда нет другой возможности для оплаты.

Наличные — единственный способ оплаты, для которого не выбрано ни одной проблемы.



Наличные: использование



Платежи наличными занимают **наибольшую долю в сегменте услуг для физических лиц — 49%**. Ещё в одном (такси и каршеринг) они занимают такую же долю, как и онлайн-платежи банковской картой (41%).

Наличные совершенно не используются для оплаты онлайн-игр, онлайн-образования, подписок на контент — доля оплаты физическими деньгами в этих полностью цифровых сферах составляет меньше процента.

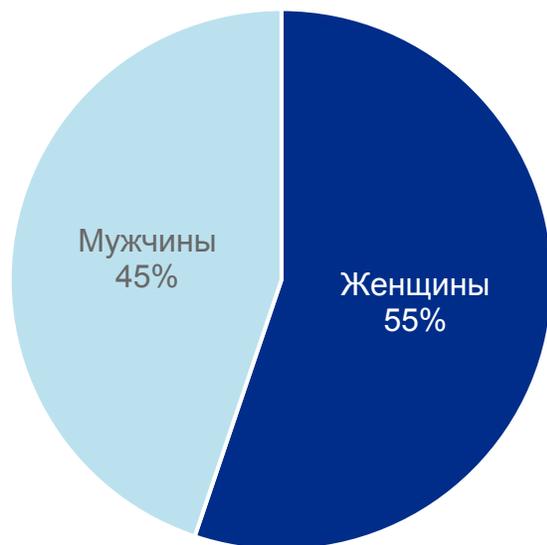
Показаны наиболее частые существительные, словосочетания и наречия, встретившиеся в ответах на вопрос «Расскажите, как вы используете наличные. В каких ситуациях вы выбираете этот способ?»

Всего ответило 139 человек.

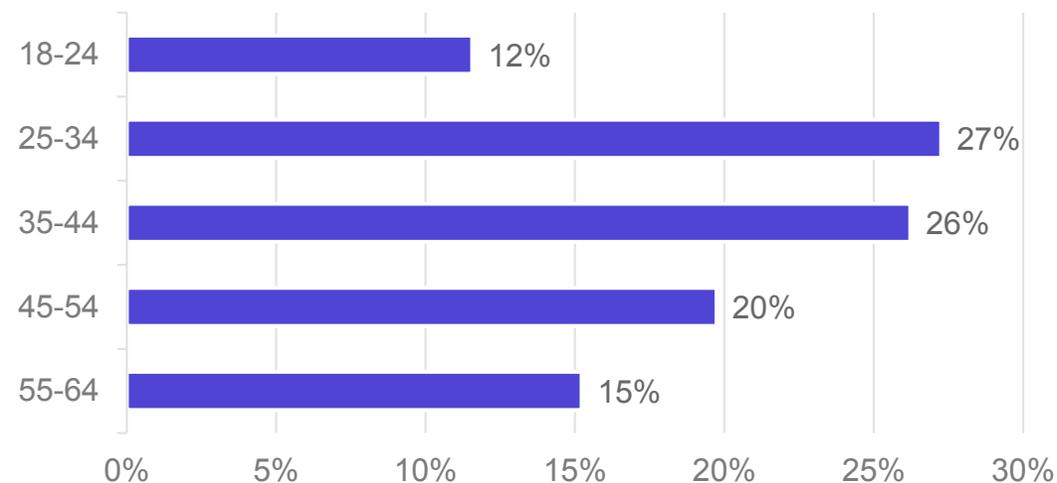
4.3 Офлайн-платежи банковской картой

Это третий по популярности способ оплаты.

За последние 30 дней хотя бы один раз офлайн-платежами картой воспользовались 66% опрошенных.



Распределение по возрасту

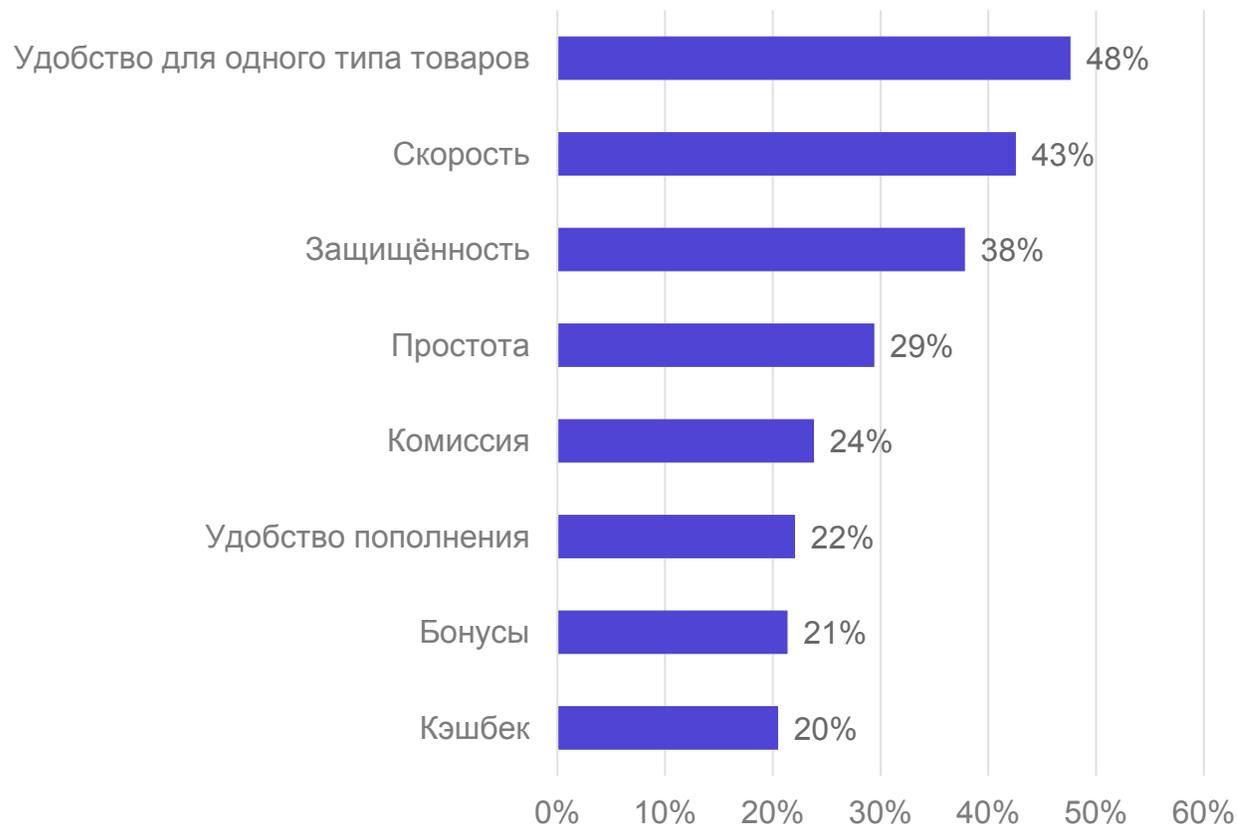


84% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Офлайн-платёж банковской картой: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые совершали офлайн-платежи картой и отметили его.

Больше всего пользователей ценят офлайн-платежи удобство при оплате определённого типа товаров и услуг.



Офлайн-платёж банковской картой: проблемы

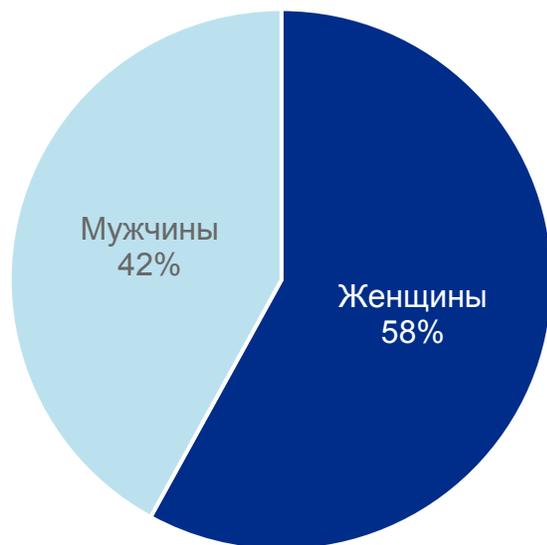
Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые совершали офлайн-платежи картой и отметили её.

Как и при онлайн-платежах, больше всего людей сталкивается с неизвестными техническими ошибками. Вторая важная проблема — то, что сложно запомнить пин-код.

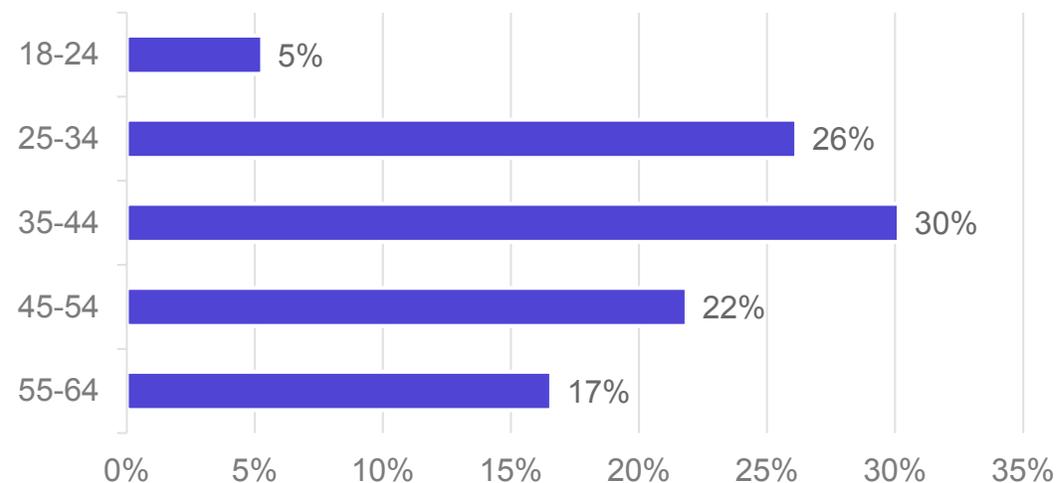


4.4 Интернет-банк

За последние 30 дней хотя бы один раз через интернет-банки на компьютере или в телефоне платили 44% опрошенных. Это самый «женский» способ оплаты и наименее востребованный у самой молодой аудитории (18-24).



Распределение по возрасту



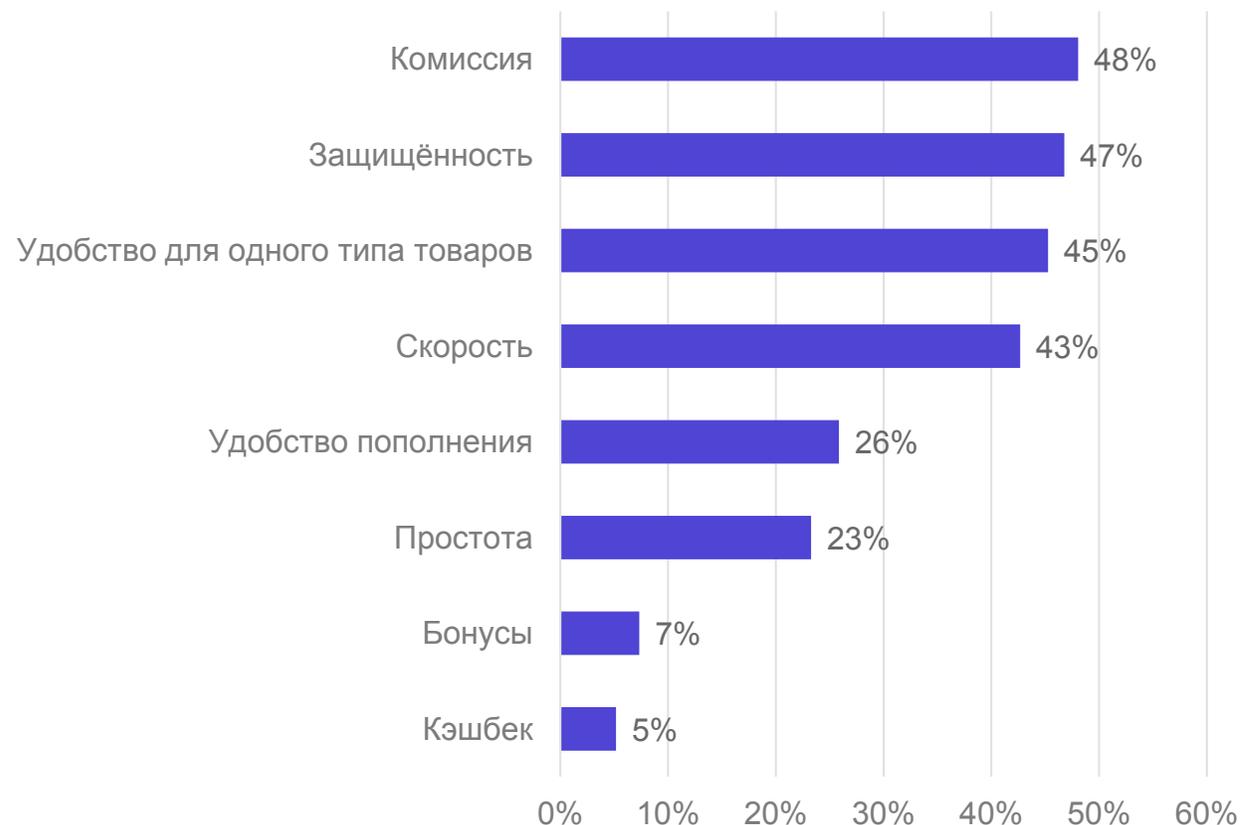
78% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Интернет-банк: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые оплачивали счета или квитанции через интернет-банки и отметили его.

Больше всего пользователей ценят интернет-банки за

маленькую комиссию, защищённость данных и удобство при оплате определённого типа услуг (в первую очередь это ЖКХ).



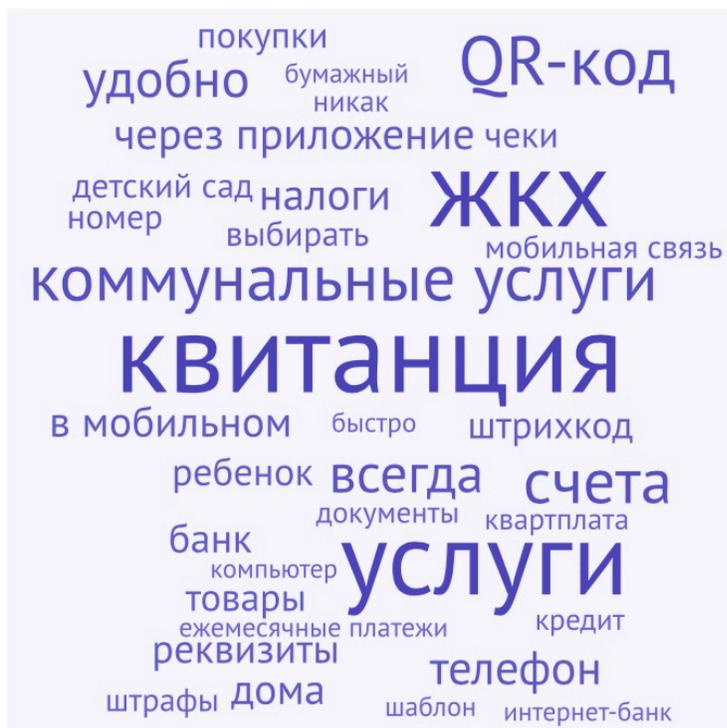
Интернет-банк: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые платили через интернет-банки и отметили её.

Как и при платежах банковскими картами, **больше всего людей сталкивается с неизвестными техническими ошибками.**



Интернет-банк: использование



Самый значимый для интернет-банков сегмент — оплата коммунальных услуг. Здесь доля платежей через интернет-банки составляет 20%.

Этот способ также используется для погашения кредитов (7%), а в остальных сегментах доля подобных платежей не превышает 5%.

Для пользователей интернет-банк — самый удобный способ оплаты счёта или квитанции. Часто используется для регулярных платежей, благодаря шаблонам.

Показаны наиболее частые существительные, словосочетания и наречия, встретившиеся в ответах на вопрос «Расскажите, как вы используете платежи через интернет-банк. В каких ситуациях вы выбираете этот способ?»

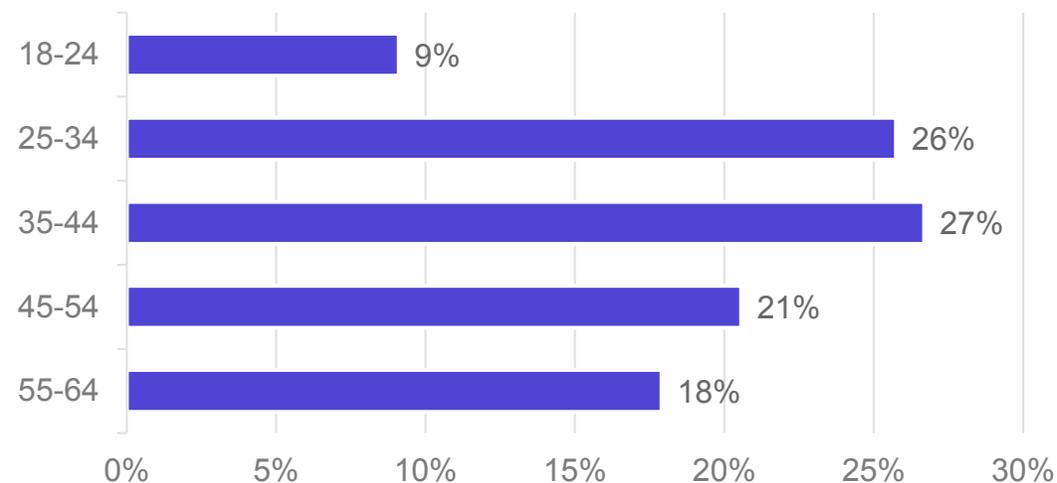
Всего ответило 464 человека.

4.5 Электронные кошельки

За последние 30 дней хотя бы один раз электронными кошельками воспользовались 40% опрошенных. Этот способ характерен для самой старшей возрастной группы (55-64).



Распределение по возрасту



78% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Электронный кошелёк: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые использовали электронные кошельки и отметили его.

Пользователи электронных кошельков видят в них много преимуществ.

Больше всего их ценят за

скорость проведения платежа, однако также отмечают удобство при оплате определённого типа услуг, защищённость данных, маленькую комиссию и удобство пополнения.



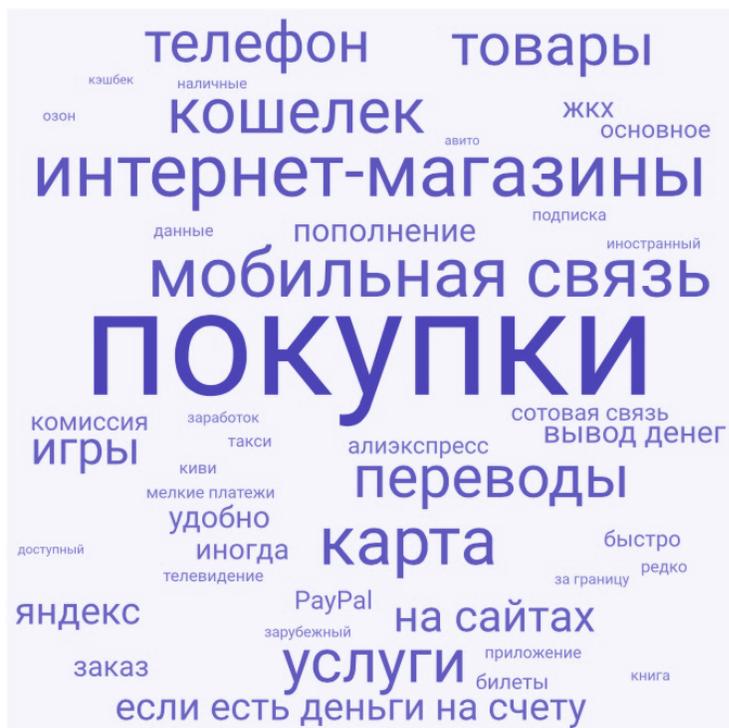
Электронные кошельки: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые использовали электронные кошельки и отметили её.

Больше всего людей сталкивается с неизвестными техническими ошибками, также значимы проблемы с авторизацией.



Электронные кошельки: использование



Наибольшая доля платежей через электронные кошельки — в онлайн-играх (22%). Также они вполне распространены ещё в шести сегментах, в том числе, мобильная связь, онлайн-образование, подписка на контент. В этих сегментах доля кошельков составляет 8-10%.

Электронные кошельки используют в тех случаях, когда не доверяют продавцу или не хотят вводить данные банковской карты по другим причинам. Ещё один паттерн использования — для оплаты контрагентам в других странах.

Показаны наиболее частые существительные, словосочетания и наречия, встретившиеся в ответах на вопрос «Расскажите, как вы используете платежи через электронные кошельки. В каких ситуациях вы выбираете этот способ?»

Всего ответило 619 человек.

4.6 Мобильные платёжные системы

За последние 30 дней хотя бы один раз мобильные платёжными системами воспользовались 29% опрошенных. Этот способ характерен для более молодых пользователей — от 18 до 34. На них приходится больше половины всех мобильных платежей.



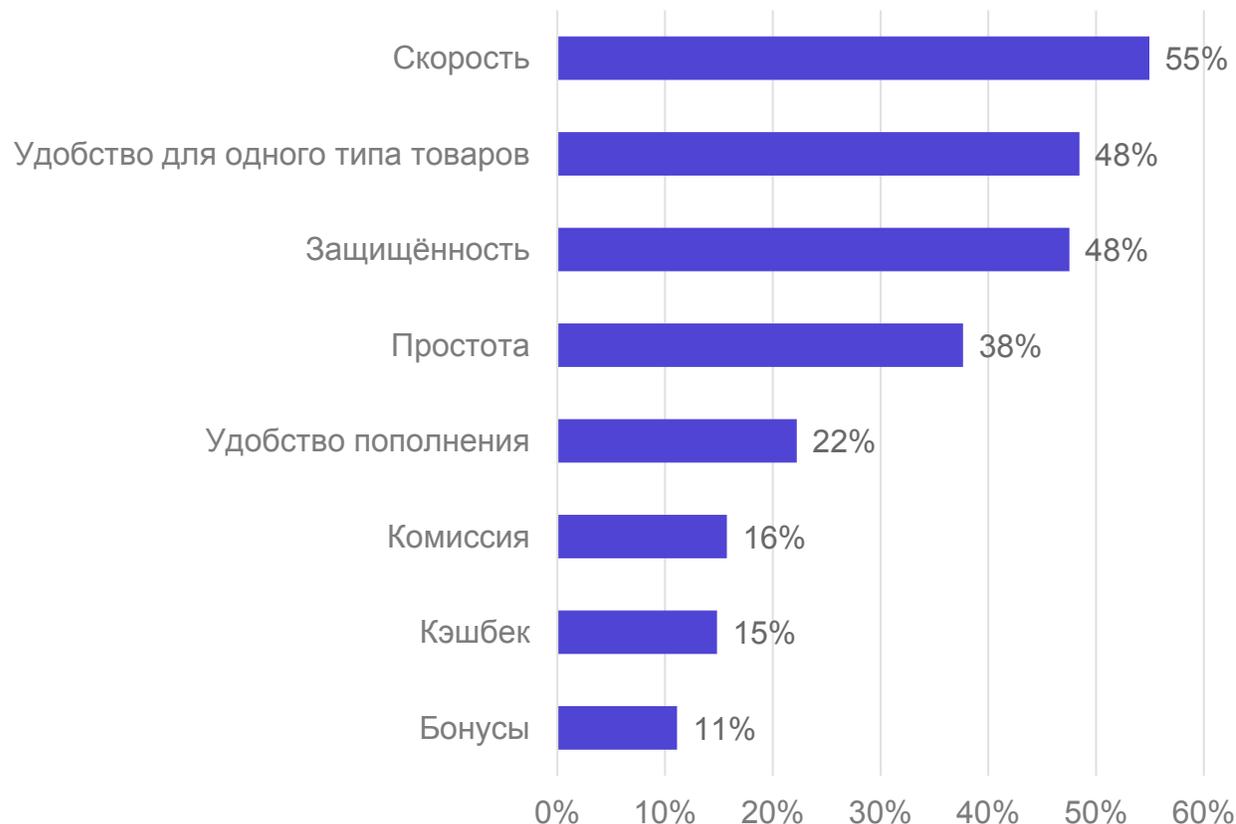
61% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Мобильные платёжные системы: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые использовали мобильные платёжные системы и отметили его.

Больше всего пользователей мобильных платежей ценят их за скорость.

Также важно удобство для оплаты определённых товаров (в первую очередь, мобильных приложений) и защищённость.



Мобильные платёжные системы: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые использовали мобильные платежи и отметили её.

Больше всего людей сталкивается с неизвестными техническими ошибками.

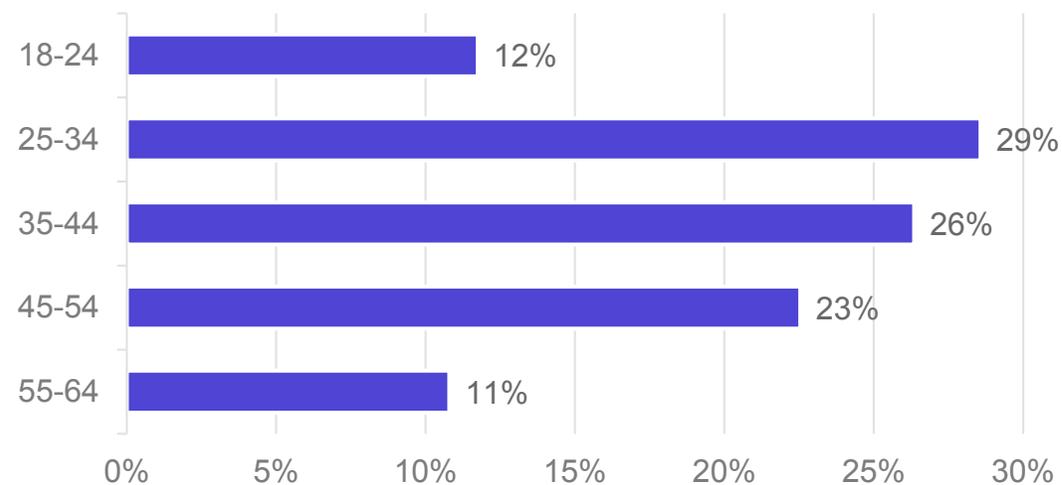


4.7 Терминалы

За последние 30 дней хотя бы один раз терминалами для оплаты товаров или услуг воспользовались 20% опрошенных.



Распределение по возрасту

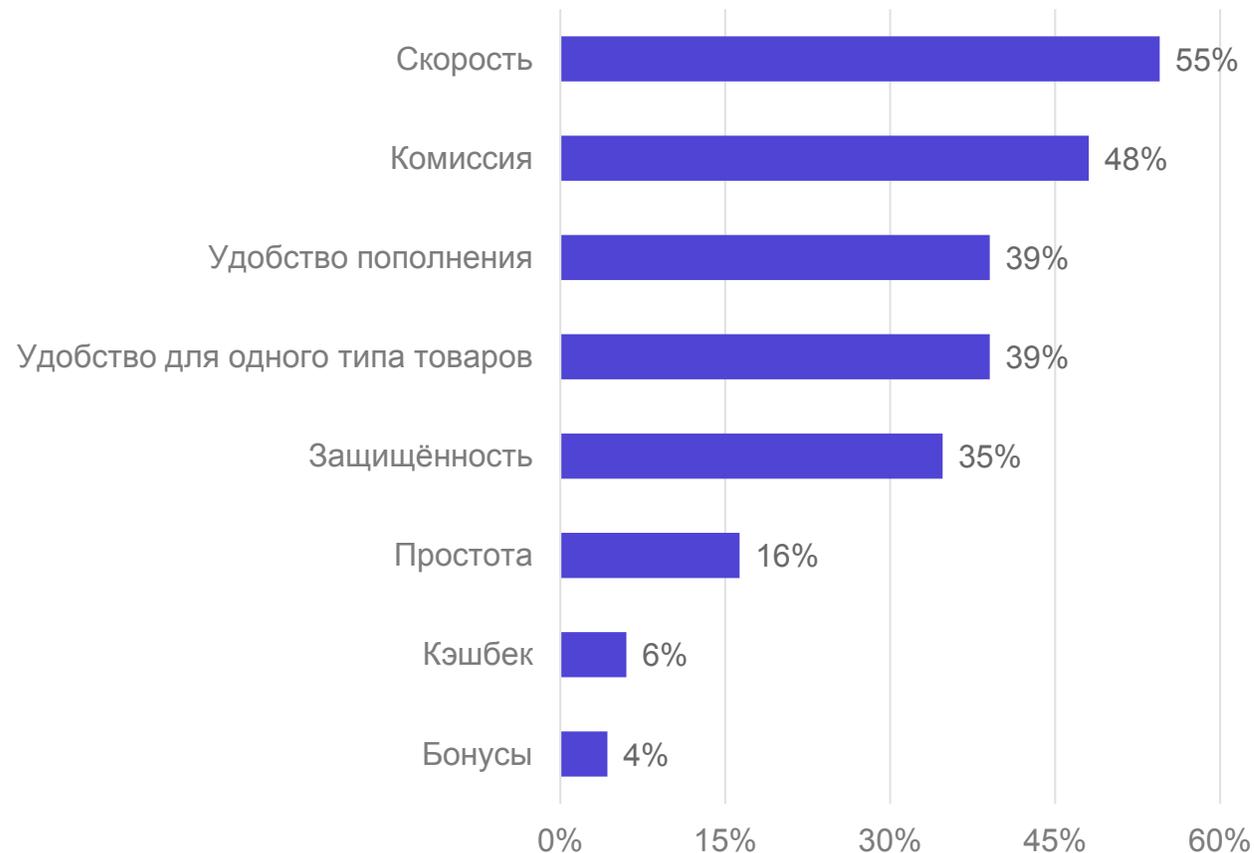


83% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.

Терминалы: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые использовали терминалы и отметили его.

Больше всего пользователей терминалов ценят их за скорость.
Также важная маленькая комиссия.



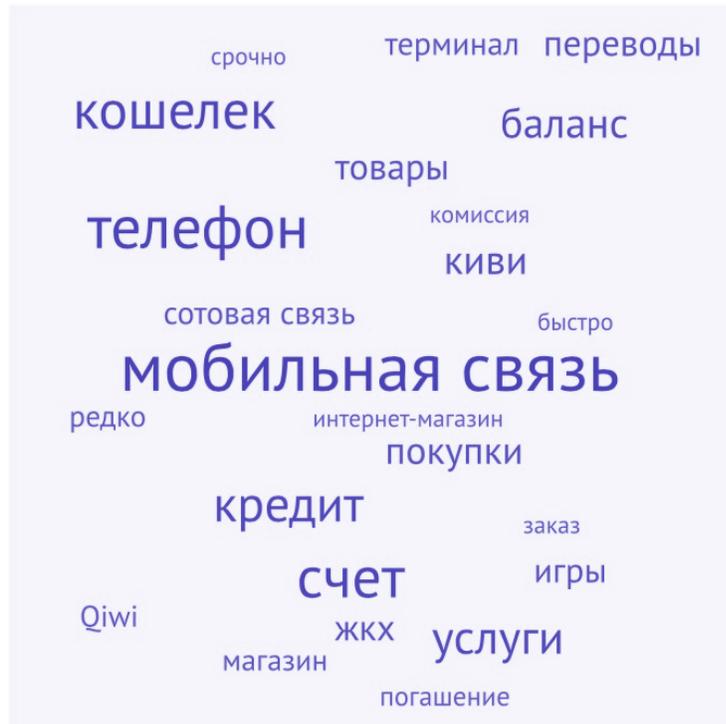
Терминалы: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые использовали терминалы и отметили её.

Как и в большинстве других способов, **чаще всего пользователи сталкиваются с неизвестными техническими ошибками.**



Терминалы: использование



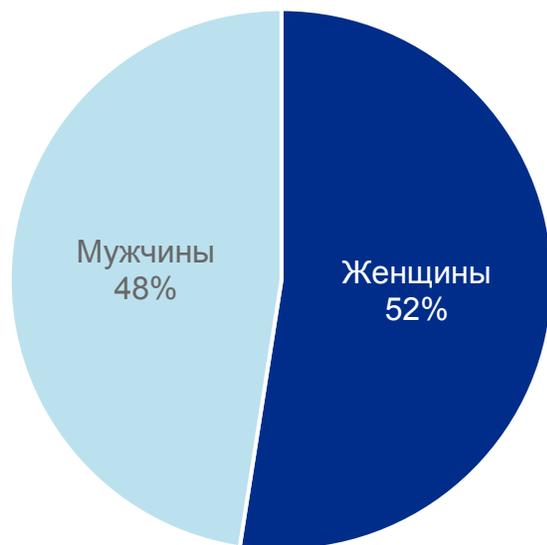
В 8 из 14 изученных сегментов платежи через терминалы не превышают одного процента. Оплата через терминалы сильнее всего заметны в онлайн-играх и мобильной связи (по 4%).

Показаны наиболее частые существительные, словосочетания и наречия, встретившиеся в ответах на вопрос «Расскажите, как вы используете платежи через терминалы. В каких ситуациях вы выбираете этот способ?»

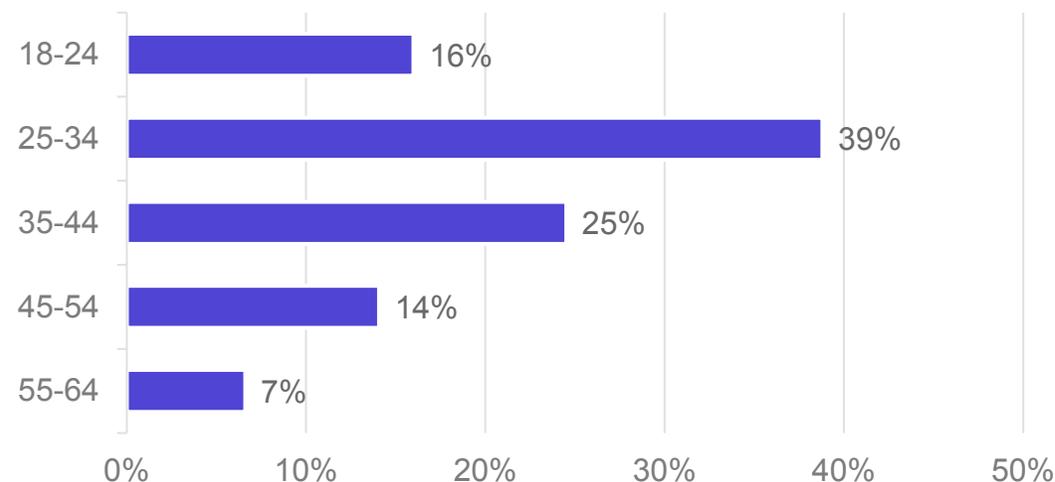
Всего ответило 233 человека.

4.8 Системы быстрых платежей

За последние 30 дней системами быстрых платежей для оплаты продуктов или услуг хотя бы один раз воспользовались 11% опрошенных.



Распределение по возрасту

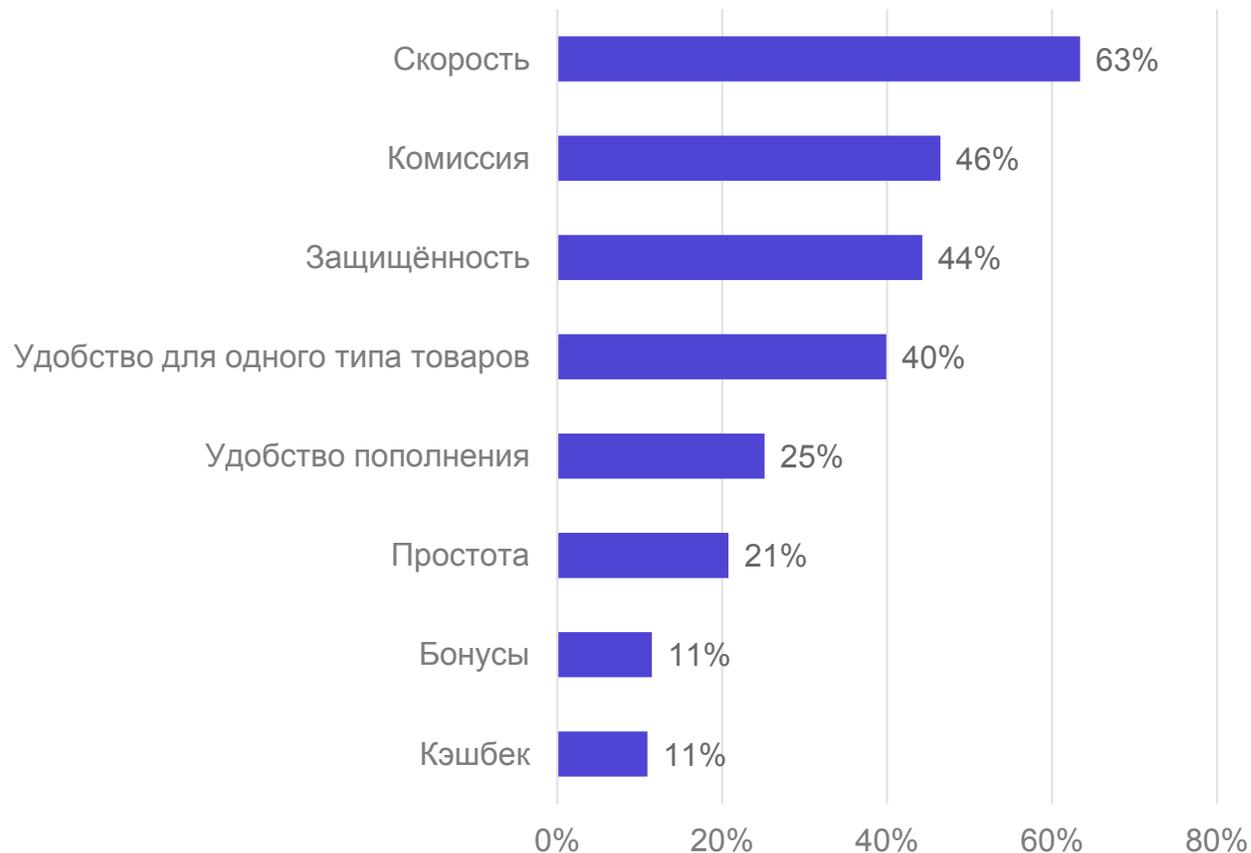


61% людей, использующих этот способ оплаты ответили, что начали делать это раньше, чем год назад. Учитывая, что запуск СБП состоялся только зимой 2019, можно предположить, что для своих пользователей они очень быстро стали привычными.

Системы быстрых платежей: преимущества

Для каждого преимущества показаны доли респондентов, которые использовали системы быстрых платежей и отметили его.

Основные преимущества те же, что и у терминалов — **скорость и маленькая комиссия.**



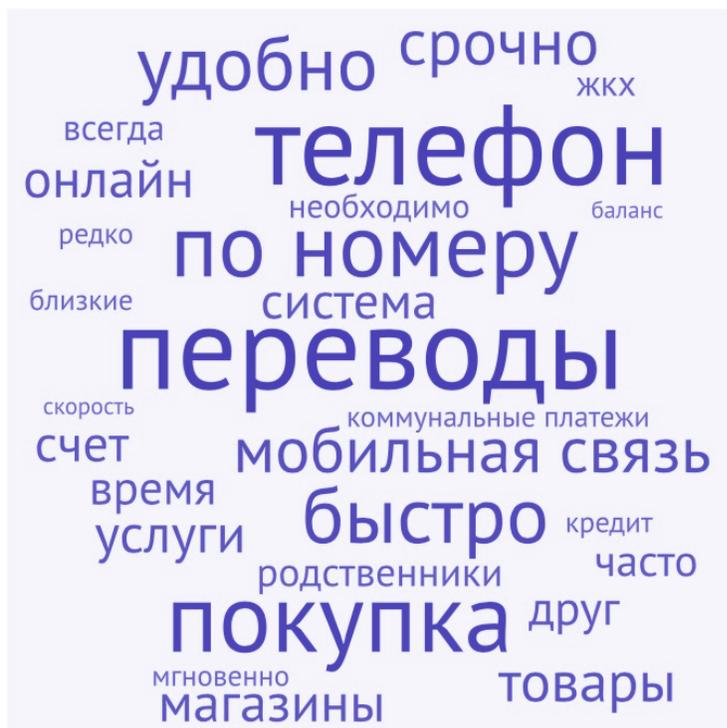
Системы быстрых платежей: проблемы

Для каждой проблемы показаны доли респондентов, которые использовали системы быстрых платежей и отметили её.

Самая распространённая проблема — не пришло смс с подтверждением кода. Также часто люди сталкиваются с отменой операции по неизвестной причине и техническими ошибками.



Системы быстрых платежей: использование



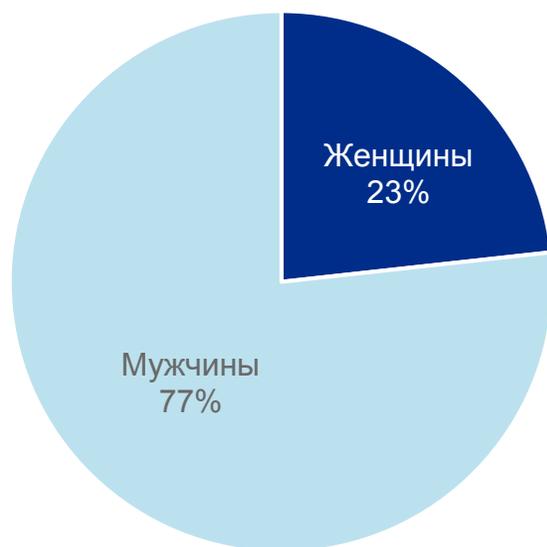
Системы быстрых платежей как способ оплаты товаров и услуг практически не существуют. **Есть всего три сегмента, где доля быстрых платежей превышает один процент (профессиональные услуги для физических лиц, онлайн-игры и мобильная связь). Однако даже в них доля составляет менее 2%.**

Показаны наиболее частые существительные, словосочетания и наречия, встретившиеся в ответах на вопрос «Расскажите, как вы используете системы быстрых платежей. В каких ситуациях вы выбираете этот способ?»

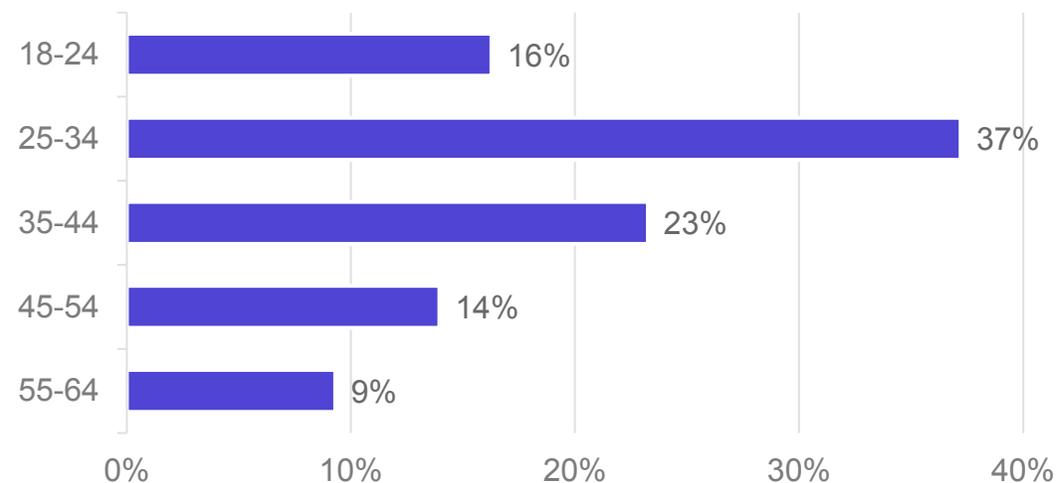
Всего ответило 183 человека.

4.9 Криптовалюта

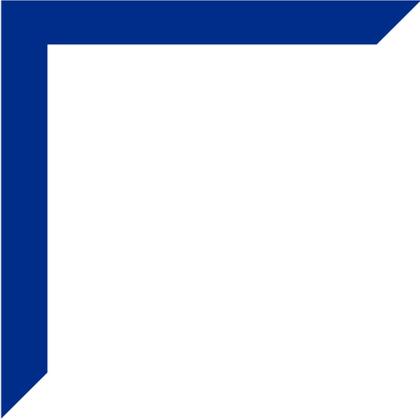
За последние 30 дней криптовалютой для оплаты товаров и услуг воспользовались всего 3% респондентов. Количество пользователей слишком мало, чтобы делать какие-либо выводы и оценивать преимущества.



Распределение по возрасту



56% людей, использующих этот способ оплаты, начали делать это раньше, чем год назад.



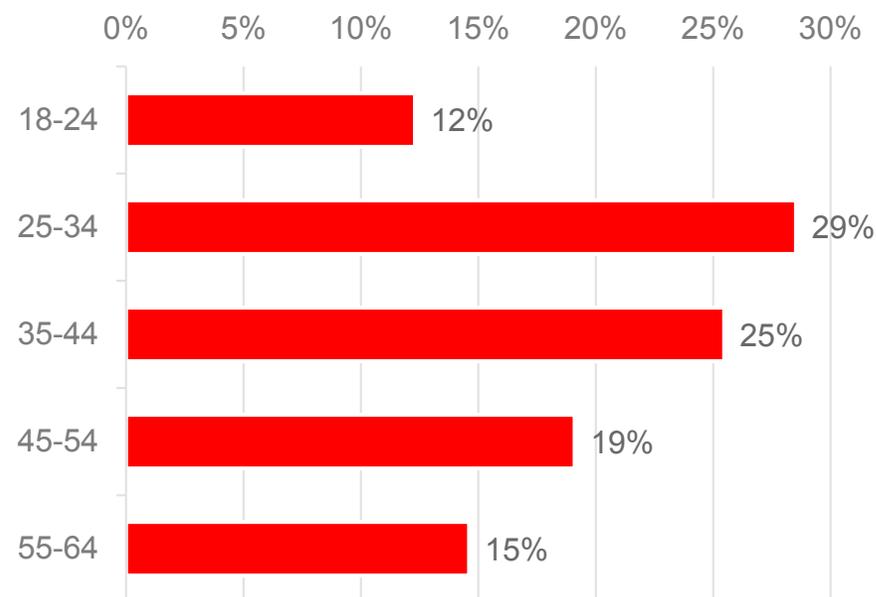
5. Характеристики респондентов

Респонденты: пол и возраст

Распределение по полу



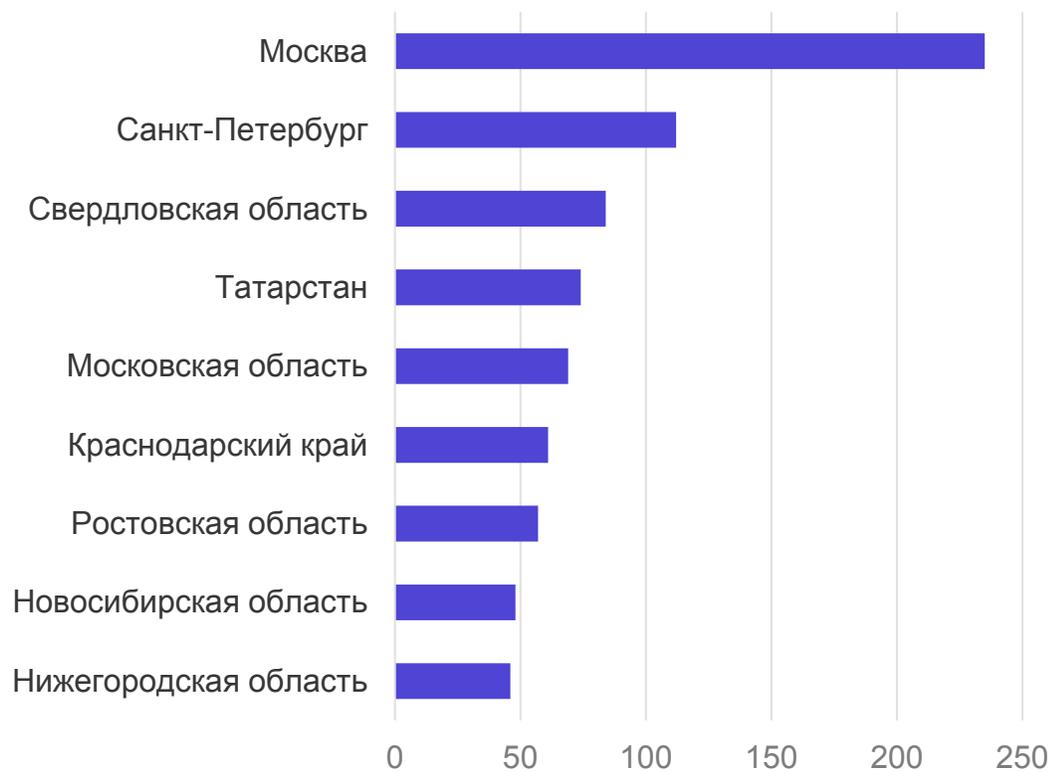
Распределение по возрасту



Всего 1602 опрошенных.

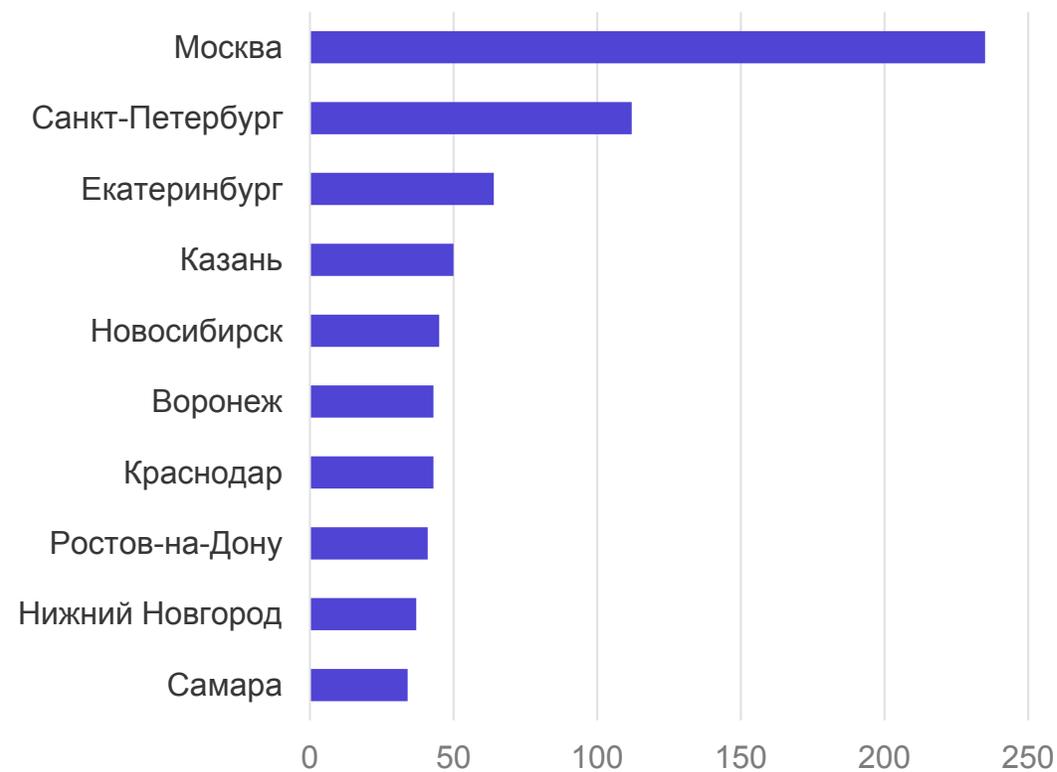
Респонденты: география

Распределение по регионам



Всего 1602 опрошенных.

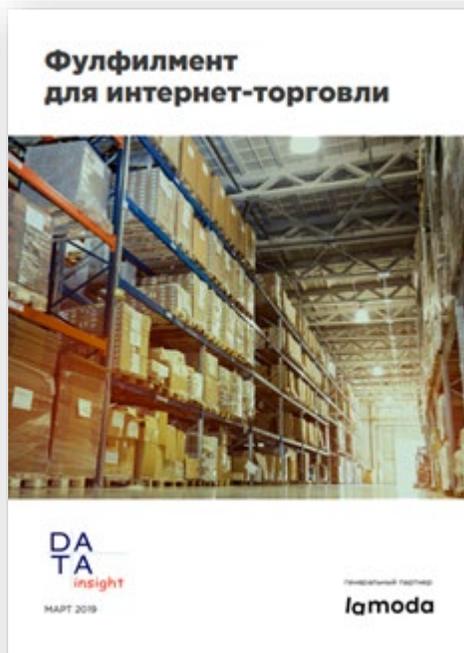
Топ-10 городов



Партнеры Data Insight



Публичные исследования Data Insight



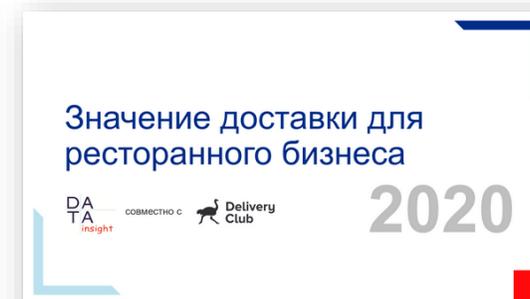
Фулфилмент для интернет-торговли 2019



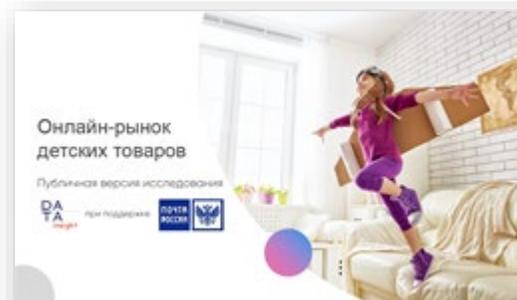
Экосистема логистики 2019



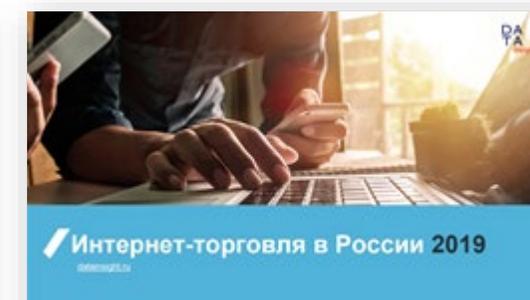
Онлайн-рынок одежды и обуви



Значение доставки для ресторанного бизнеса



Онлайн-рынок детских товаров



Интернет-торговля в России 2019

Data Insight

Data Insight - первое в России агентство, специализирующееся на **исследованиях** и **консалтинге** в области eCommerce и digital рынков.

Наши публичные **исследования** – datainsight.ru/public

Связаться с нами:



a@datainsight.ru



+7 (495) 540 59 06



datainsight.ru



t.me/DataInsight



Facebook.com/DataInsight



Slideshare.net/Data_Insight



Zen.yandex.ru



[Data Insight](https://DataInsight)