Поведение потребителей на рынке розничных платежей

Национальным агентством финансовых исследований в апреле 2011 г. по заказу Ассоциации региональных банков России был проведен всероссийский анкетный опрос населения по репрезентативной выборке в режиме личного интервью.

О.Е. КУЗИНА,
кандидат экономических наук, доктор социологии (PhD), доцент НИУ – ВШЭ

Исследуемая совокупность – население России в возрасте от 18 лет и старше, по основным социально-демографическим признакам (пол, возраст, тип населенного пункта, регион проживания). Опрос проходил по месту жительства, в 42 субъектах страны, в 140 населенных пунктах, охватил 1600 респондентов. Статистическая погрешность выборки не превышает 3,4%.

Цель исследования:

- оценить, какая доля населения пользуется различными видами электронных денег (банковскими картами, электронными кошельками и т.д.);
- различными видами розничных платежей (снятие наличных с банковских карт, безналичная оплата покупок в России и за рубежом, оплата покупок в онлайн-магазинах, оплата услуг через платежные терминалы и т.п.);
- оценить уровень удовлетворенности пользователей различными видами электронных платежей по их безопасности и сохранности личных данных, удобству пользования и стоимости, произвести ранжирование важности данных критериев для пользователей;
- выявить приоритеты в отношении стоимости и безопасности операций с электронными деньгами;
- оценить уровень информированности о законопроекте о Национальной платежной системе.

Охват населения банковскими пластиковыми картами

В апреле 2011 г. банковскими пластиковыми картами пользовался каждый второй россиянин. Причем с августа 2009 г. по апрель 2011 г. наблюдается значительный рост: с 31 до 51%, т.е. более чем в 1,5 раза за 20 месяцев. При этом не снижается доля тех, кто пока пластиковой карты не имеет, но планирует получить ее в ближайшем будущем, – это говорит о том, что потенциал роста еще не исчерпан (*рис. 1*).

Существуют различия в уровне пользования банковскими картами в разных социально-демографических группах (*рис. 2*), он выше в возрастной группе от 25 до 44 лет (63–65%). А потенциальные клиенты (те, которые пока карты не имеют, но собираются ее получить в ближайшее время), – среди самых молодых, в группе 18–24 года (20%).

Рис. 1. Динамика доли пользователей банковскими пластиковыми картами, % от всех респондентов, *N* = 1600

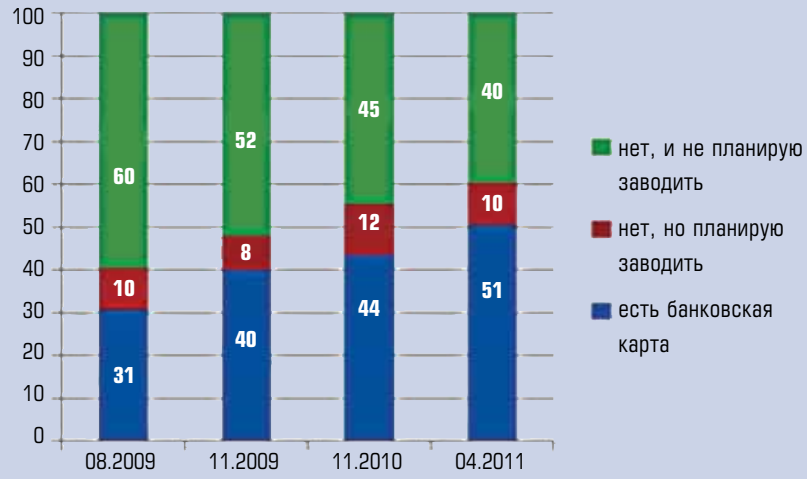
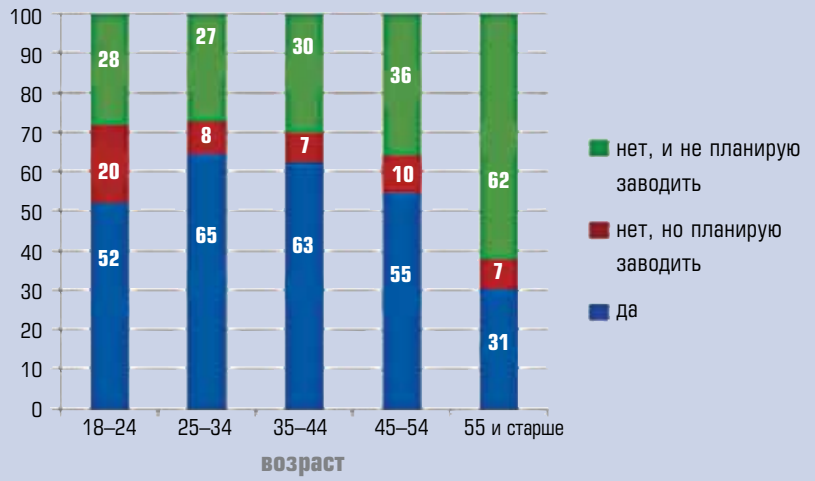


Рис. 2. Доля пользователей банковских карт в разрезе групп по возрасту, % от количества людей в группе



Примечание. Здесь и далее данные за апрель 2011 г.

Пользование картами также связано с уровнем дохода: наивысшего значения степень их использования достигает в 5-й квентильной группе (67%), где максимальный охват картами сочетается с минимальным значением потенциала роста: всего 6% представителей данной группы пока не имеют пластиковой карты, но планируют приобрести ее. В других группах данный показатель более чем в 1,5 раза выше (10–11%).

Наличие банковской карты сильно варьируется в зависимости от образования человека: доля пользователей с высшим образованием в 1,6 раза больше, чем в остальных группах респондентов (72 по сравнению 45%).

Столицы лидируют по доле населения, пользующегося банковскими картами: В Москве и Санкт-Петербурге она составляет 61%, тогда как на селе пользуются картами всего 35% жителей.

Не отстают от мегаполисов города численностью от 100 до 500 тыс. жителей. В разрезе федеральных округов лидируют Дальневосточный (60%), Северо-Западный (58%) и Уральский (57%), тогда как Центральный (52%), Сибирский (50%) и Северо-Кавказский (49%) находятся на среднероссийском уровне. Несколько отстают Приволжский (45%) и Южный (44%) федеральные округа. Интерес вызывает тот факт, что в Дальневосточном округе максимальны показатели не только по охвату пользованием картами, но и по потенциальному спросу: 18% по сравнению с 10% в среднем по России и с 7 – у других лидеров тройки (СЗФО и УФО).

Цели использования банковских карт

На вопрос о том, с какой целью используется пластиковая карта, чаще отвечали: для снятия наличных денег в банкоматах (84%). Это неудивительно, поскольку подавляющее большинство карт выпущено в рамках зарплатных проектов. Половина владельцев банковских карт (48%) ограничиваются только снятием наличных и никакими другими их возможностями не пользуются.

Оплачивают услуги (ЖКУ, телефон, мобильная связь, Интернет и т.п.) через банкоматы 19% владельцев банковских карт, 18% хранит на картах свои сбережения. Возможностью безналичной оплаты товаров и услуг в магазинах на территории России пользуется всего 16% владельцев карт.

Чтобы выявить различия в стратегиях использования банковских карт людей разных социально-демографических групп, мы сравнили долю владельцев банковских карт, которые используют их только для снятия наличных из банкоматов, в разрезе данных групп (*рис. 3*).

С ростом дохода увеличивается доля использующих карту не только для снятия наличных из банкомата: если в 1-й квентильной группе таких пользователей всего 41%, то в 5-й – уже 64.

В разрезе групп по образованию разница невелика. Так, доля пользователей, не имеющих высшего образования, которые только снимают наличные в банкоматах, составляет 51, а в группе с высшим образованием – 43% .

В группах по возрасту также прослеживаются статистически значимые различия: чаще всего банковскую карту используют только для снятия наличных из банкомата люди от 55 лет и старше (58%). Среди более молодых большинство пользуется картой и для других операций.

Судя по распределению ответов, в разных возрастных группах оно объясняется как когортным (или поколенческим) эффектом, так и

Рис. 3. Доля владельцев банковских карт, использующих их только с целью снятия наличных из банкоматов, % от владельцев банковских карт по федеральным округам, *N*=801

влиянием возраста. Люди более молодого возраста чаще пользуются возможностями банковских карт в силу того, что их поколение с детства соприкасается с современными технологиями, в частности, с компьютером, Интернетом, они лучше информированы о возможностях использования карт и у них сформировались потребности, которые эти карты способны удовлетворить, такие как покупки товаров и услуг через Интернет. Однако в самой молодой группе доля использующих карту только для снятия наличных несколько выше, чем в более старшей группе – 25–34 года. По-видимому, это можно объяснить тем, что пользование банковскими картами требует некоторого периода адаптации, либо тем, что самые молодые применяют другие инструменты для этих целей.

Что касается федеральных округов, выделяется Северо-Кавказский – здесь доля использующих банковские карты только для снятия наличных в 1,5 раза выше, чем в среднем по России (69 по сравнению с 48%), и почти в 2 раза выше, чем в лидирующем Южном федеральном округе (37%).

Интересно, что два федеральных округа, в которых доля проникновения банковских карт ниже всего, – Южный и Приволжский, – сильно различаются по показателю доли владельцев карт, использующих их только для снятия наличных. В Приволжском округе низкий уровень проникновения карт сопровождается высокой долей владельцев, использующих их только для снятия наличных, а Южный округ, наоборот, лидирует по доле использующих карту и другим образом (*см. рис. 3*).

Примечательно, что опрос не выявил значимых различий в разрезе типов населенных пунктов: в крупных городах доли пользователей дополнительными возможностями банковских карт те же, что и в небольших населенных пунктах.

Пользование электронными платежными системами

Лишь 10% россиян при опросе подтвердили, что они пользовались электронными платежными системами (ЭПС) (например, Яндекс. Деньги, WebMoney, PayPal и др.) в течение последних 12 месяцев (*рис. 4*), что в 5 раз ниже по сравнению с долей пользователей банковских карт. Как и в случае с банковскими картами, пользование электронными платежными системами выше в группах с наиболее высокими доходами. Люди с высшим образованием пользуются ЭПС чаще, чем люди, с другим уровнем образования (20 против 8%). Вариация доли пользователей по возрастным группам показывает, что, в отличие от владельцев банковских карт, в пользовании ЭПС не наблюдается формы колокола с пиковым значением в группе 24–34 года. Вместо этого присутствует прямая зависимость от возраста: чем моложе люди, тем чаще они используют данные системы.

Различий в доле пользования ЭПС по федеральным округам обнаружено не было, в отличие от типов населенных пунктов. Наиболее высокая доля пользователей (15%) в городах с населением 500 тыс. человек и более (за исключением столиц), на втором месте города с населением от 100 до 500 тыс. жителей (13%), в столицах и небольших городах (менее 100 тыс.) этот показатель равен 10%, а на селе – 6.

Оценка предпочтительности банковских карт и ЭПС

Всем респондентам было предложено сравнить банковские карты и электронные платежные системы по нескольким критериям:

- сохранность персональных данных,
- удобство пользования,
- стоимость услуг,
- надежность и отсутствие мошенничества.

Ответившие отдали предпочтения банковским картам, причем по всем четырем критериям (*табл. 1*).

Интересно было понять, на чьей стороне – банков или ЭПС – лежат предпочтения тех, кто пользовался обоими инструментами? В нашей выборке оказалось 122 таких респондентов, треть из них (35%) проживает в Центральном федеральном округе, треть (38%) – в городах с населением более 500 тыс. жителей и в столицах (причем 61% – моложе 34 лет, 45% имеют высшее образование, поровну представлены мужчины и женщины, 23% – специалисты с высшим образованием, работающие в коммерческом секторе, 15% – служащие без высшего образования, 14% – студенты).

Доля, предпочитающих в равной степени оба продукта, оказалась выше, в основном за счет снижения доли затруднившихся ответить, однако разрыв между банковскими картами и ЭПС не только не сократился, но даже увеличился, особенно в отношении характеристики «сохранность персональных данных». Таким образом, в представлениях людей как пользующихся данными продукта-

Рис. 4. Доля пользовавшихся ЭПС за последние 12 месяцев в разрезе возрастных групп, % от количества людей в группе

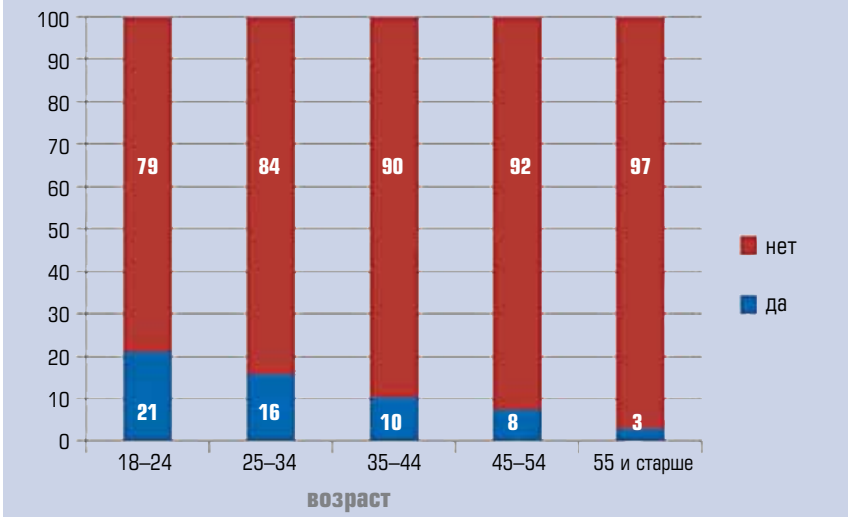


Таблица 1

Распределение ответов на вопрос анкеты, какая из альтернатив выглядит более предпочтительной, % от всех респондентов

Предпочтения	Сохранность личных (персональных) данных	Удобство	Стоимость оказываемой услуги (размер комиссии)	Надежность и отсутствие мошенничества
Предпочтительнее:				
банковские карты;	24	25	22	21
электронные платежные системы	6	9	8	8
В равной мере и те, и другие	23	23	21	24
Затрудняюсь ответить	47	43	49	47
Баланс предпочтений, п.п.	18	16	14	13

ми, так и не пользующихся ими, предпочтения лежат на стороне банковских карт по всем указанным характеристикам (*табл. 2*).

Мобильные финансы

В последнее время все чаще звучат прогнозы о том, что на розничном рынке в будущем будут доминировать операторы мобильной связи, которые предложат потребителям удобный и безопасный способ осуществления платежей с мобильного телефона. Насколько сегодня популярен этот продукт у россиян? Используют ли мобильный телефон для совершения финансовых операций?

Опрос показал, что мобильный телефон для управления и контроля за своими финансовыми операциями используют 20% россиян (в 2 раза больше, чем доля пользователей ЭПС). Однако большинство (16%) не проводит операций по оплате или переводу средств, а лишь получает смс-сообщения о движении средств на банковской карте. Платят со счета мобильного телефона, управляют банковским счетом или электронным кошельком и делают переводы с целью пополнения баланса другого телефона лишь 6% населения.

Таким образом, если учитывать наличие банковской карты, опыт пользования ЭПС в течение последних 12 месяцев и использование мобильного телефона для управления и контроля за своими финансами, то доля пользователей электронных денег незначительно превышает долю пользователей банковских карт – 54% россиян (картами пользуются 51%). Но что интересно, 3% респондентов, не имеющих банковской карты, пользуются при этом ЭПС или мобильными платежами. Однако если учесть, что почти половина владельцев пластиковых карт применяет их только для снятия наличных из банкоматов, т.е. не оплачивает ими товаров и услуг, то доля пользователей электронными платежами составит уже 35%.

Таблица 2

Распределение ответов на вопрос анкеты, какая из альтернатив выглядит более предпочтительной, % от респондентов, пользовавшихся как банковскими картами, так и ЭПС, *N*= 127

Предпочтения	Сохранность личных (персональных) данных	Удобство	Стоимость оказываемой услуги (размер комиссии)	Надежность и отсутствие мошенничества
Предпочтительнее:				
банковские карты	47	39	42	36
электронные платежные системы	13	22	24	17
В равной мере и те, и другие	32	37	28	40
Затрудняюсь ответить	9	2	6	7
Всего, N	127	127	127	127
Баланс предпочтений (доля предпочитающих банковские карты минус доля предпочитающих ЭПС), п.п.	34 (18)	17 (16)	18 (14)	19 (13)

Примечание. В скобках приведены аналогичные данные из табл. 1.

Приоритеты населения при совершении операций с использованием электронных денег

В ходе опроса был задан вопрос о важности отдельных характеристик электронных денег, таких как безопасность персональных данных, стоимость услуги, надежность, удобство пользования, возможность применения как в России, так и за рубежом. Учитывая, что все указанные критерии важны, респондентам предложили провести ранжирование их по приоритетам (от «наиболее важно» до «наименее важно»). Все респонденты на первое место поставили безопасность личных данных, на второе – надежность платежных услуг, на третье – размер взимаемой комиссии (*табл. 3*).

Возможно, такая расстановка приоритетов объясняется тем, что мы задали вопрос всем респондентам, при этом не все являются пользователями банковских карт и ЭПС, поэтому стоимость оказалась не на первом месте. Для того чтобы проверить эту гипотезу, были рассчитаны ранги только для части выборки, т.е. для владельцев банковских карт и пользователей ЭПС. Оказалось, что между оценками практически нет различий: пользователи, как и все россияне, ставят на первые два места безопасность личных данных и надежность платежных услуг, размер взимаемой комиссии лишь на третьем по месте.

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос, что является наиболее важным при совершении операций с использованием электронных денег (банковских карт, платежных терминалов, электронных кошельков и т.д.)*, средний ранг и стандартное отклонение, N=1600, доля затруднившихся – 8%

	Средний ранг	Ст. откл.
1. Безопасность при передаче личных (персональных) данных	2,22	1,18
2. Надежность и отсутствие мошенничества в передаче денежных средств	2,24	1,18
3. Размер взимаемой комиссии	2,83	1,30
4. Удобство совершения операции	3,11	1,45
5. Возможность пользования в России и за рубежом	4,01	1,36

Примечание. 1 – наиболее важно, 5 – наименее важно. Доля затруднившихся ответить – 8%.

Насколько такая структура приоритетов однородна по социально-демографическим группам? Оказалось, что в Северо-Западном и Уральском федеральных округах первоочередное значение имеют безопасность при передаче персональных данных и удобство совершения операций, в Южном – размер взимаемой комиссии, в Северо-Кавказскоми Центральном – надежность и отсутствие мошенничества.

При анализе приоритетов по типам населенных пунктов не было выявлено статистически значимых различий для такой характеристики, как безопасность при передаче персональных данных. Приоритет надежности и отсутствия мошенничества оказался важным для жителей городов с 500 тыс. и более населением (за исключением столиц), размер взимаемой комиссии – для жителей малых городов (менее 100 тыс. жителей) и сел.

Если ранжировать по образованию, возрасту, полу и доходу, значимых различий не выявлено, но чем выше доход, тем менее важным был размер комиссии.

Информированность населения о проекте закона о Национальной платежной системе

Информированность населения о данном законопроекте[1] оказалась очень низкой. Большинство респондентов (78%) ничего о нем не знает.

Для сравнения можно привести данные об информированности населения, касающиеся других законов в финансовой сфере. Так, о государственной системе страхования вкладов в феврале 2010 г. информировано около 50% населения, программе государственного софинансирования пенсий – 72%.

Были выявлены статистически значимые различия по социально-демографическим группам населения в отношении информированности о законопроекте о НПС.

На момент проведения исследования Федеральный закон о НПС еще не был принят.

Уровень информированности оказался выше:

- у людей с высшим образованием (28% по сравнению с 17% в группе без высшего образования);
- в группе с высокими доходами (30 против 14%);
- в Северо-Западном федеральном округе (21%) по сравнению с Дальневосточным (14%),
- в столицах (25%) по сравнению с селами (11%).

1. За последние 1,5 года охват населения банковскими картами возрос более чем в 1,5 раза, но при этом потенциальный спрос остается на том же уровне.
2. Из анализа опросных данных следует, что меньшими темпами, чем в среднем по стране, будет расти доля пользователей картами в столицах и в высокодоходной группе.
3. В большинстве случаев (84%) карты по-прежнему применяются для снятия наличных из банкоматов.
4. Каждый второй обладатель банковской карты не использует ее никаким другим образом, кроме как для снятия наличных из банкомата (48%).
5. Лишь 10% опрошенных пользовались электронными платежными системами за последние 12 месяцев, что в 5 раз ниже доли пользователей банковскими картами.
6. При сравнении банковских карт и электронных платежных систем по нескольким критериям (сохранность персональных данных, удобство пользования, стоимость услуг, надежность и отсутствие мошенничества) предпочтения в значительной степени отданы банковским картам, причем по всем критериям, как на всей выборке, репрезентирующей взрослое население России, так и на подвыборке людей, имеющих опыт пользования обоими продуктами. Такие пользователи чаще, чем россияне в целом, предпочитают банковские карты ЭПС, когда речь идет о сохранности персональных данных.
7. Мобильный телефон для управления и контроля за своими финансовыми операциями используют 20% россиян – в 2 раза больше, чем доля пользователей ЭПС, и в 2,5 раза меньше, чем владельцев банковских карт. Однако подавляющая часть не производит операций по оплате или переводу средств, а лишь получает смс-оповещение об операциях по банковской карте. Платят со счета мобильного телефона, управляют банковским счетом или электронным кошельком или делают переводы с целью пополнения баланса другого телефона всего 6% россиян.
8. Если учитывать наличие банковской карты, опыт пользования ЭПС в течение последних 12 месяцев и использование мобильного телефона для управления и контроля над своими финансами, то доля пользовате-

[1] На момент проведения исследования Федеральный закон о НПС еще не был принят.

лей электронных денег незначительно превышает долю пользователей банковских карт (54 против 51%). Лишь 3% не имеют банковской карты, но пользуются ЭПС или мобильными платежами. Однако если учесть, что почти половина владельцев банковских карт использует их только для снятия наличных из банкоматов, то доля пользователей электронными платежами составляет 35%.

9. Требования к безопасности персональных данных и надежности проведения платежей для россиян более важны, чем стоимость данных услуг. Так же считают 54% россиян, которые пользуются банковскими картами, ЭПС и (или) мобильными платежами.
10. Информированность населения о проекте закона о Национальной платежной системе очень низкая, 78% населения ничего об этом не слышали.