SKOLKOVO
Moscow School of Management

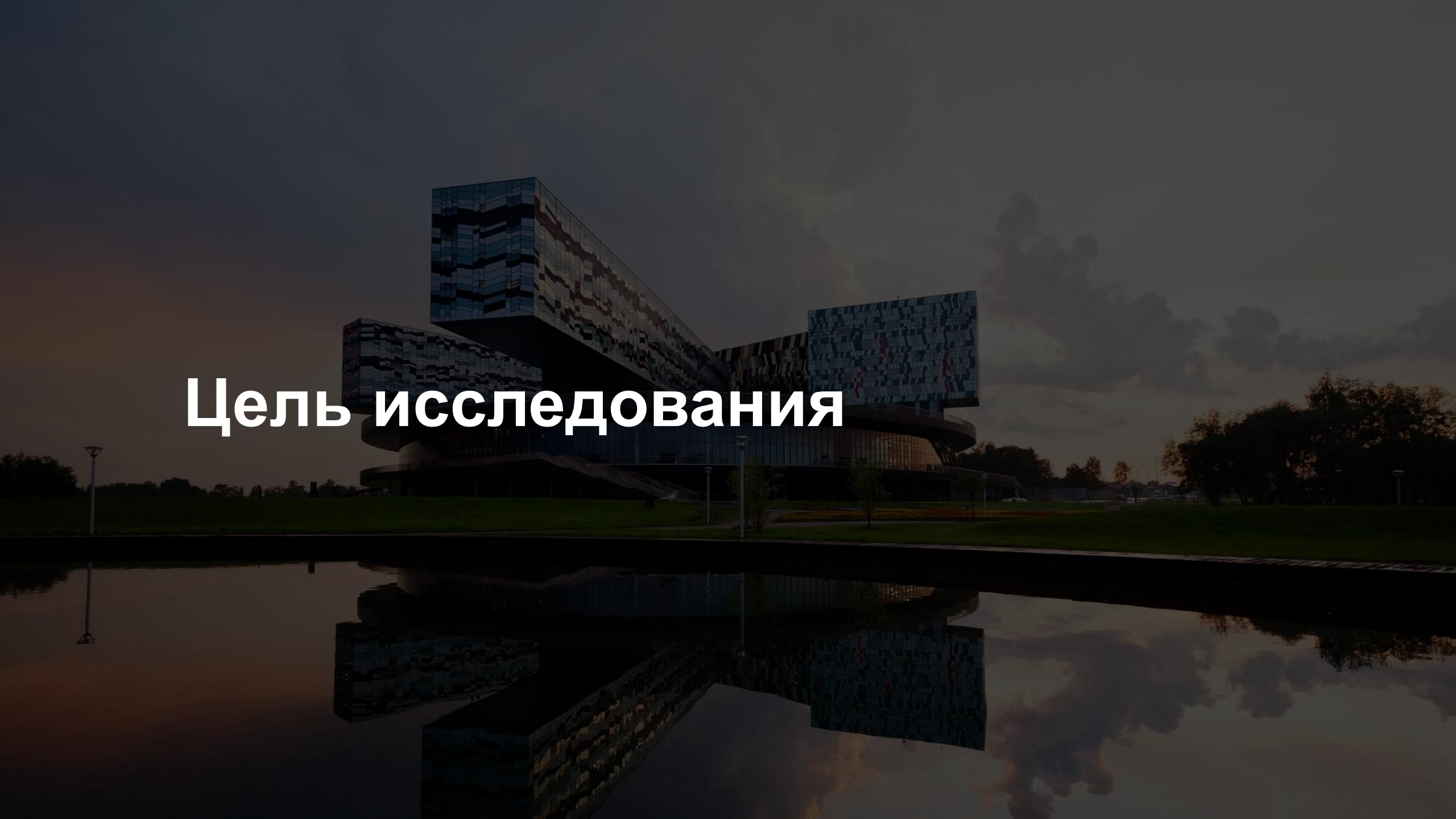
Анализ платежного поведения российских потребителей в поездках за границу

Отчет по результатам качественного исследования
Март 2020

Центр исследования финансовых технологий и цифровой экономики СКОЛКОВО-РЭШ

Содержание

Цель исследования
Методология исследования
Основные выводы
Портрет путешественника. Типы путешествий
Портрет путешественника. Выбор направления путешествия
Финансовая подготовка к путешествию
Платежное поведение на разных этапах путешествия
Отношение к безналичному способу оплаты
Отношение к оплате наличными
Стратегии платежного поведения
Программы лояльности банков и платежных систем



Цель исследования

Пандемия коронавируса – период переосмысления укоренившихся привычек. Платежное поведение в путешествиях – не исключение

Актуальность исследования: с отменой ограничений и открытием границ, туристы начнут снова путешествовать. Возможно, в некоторых странах даже больше, чем раньше. ВОЗ рекомендовала использование безналичных платежей в качестве основного типа оплаты для исключения контакта с другими людьми, а также с наличными, которые могут быть потенциальными переносчиками вируса. Однако, до коронавируса безналичные платежи в поездках были не самым популярным методом оплаты.

Цель данного исследования понять, как российские потребители готовятся к поездкам за границу с точки зрения планирования их платежей на месте, что именно останавливает некоторых российских путешественников использовать безналичную оплату. Благодаря получению данных о потенциальных барьерах к использованию безналичных платежей за рубежом, появляется возможность выработать новые продукты, а также рекомендации по снижению препятствий для того, чтобы безналичные методы стали приоритетными способами оплаты в поездках после открытия границ.

Данный отчет **будет полезен всем участникам экосистемы индустрии туризма, в частности** финансовым институтам, как традиционным (банки, платежные системы, так и новым игрокам на рынке финансовых услуг (финтех стартапы) для предложения новых продуктов сегменту путешественников. Государственные ведомства и регулятор на базе данных результатов могут разработать новые меры стимулирования.

Проведенное исследование состоит из двух частей: качественная и количественная.

Результаты количественного замера можно найти на сайте Центра.

Далее представлены результаты **качественного этапа, проведенного в феврале 2020 года**

Методология исследования*

МЕТОДОЛОГИЯ

- **Фокус-групповые дискуссии по разработанному гайду с путешественниками**
- **Продолжительность - 2 часа**

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- **Возраст 18-45 лет**
- **50% мужчин, 50% женщин**
- **Ездили за границу за последний год**

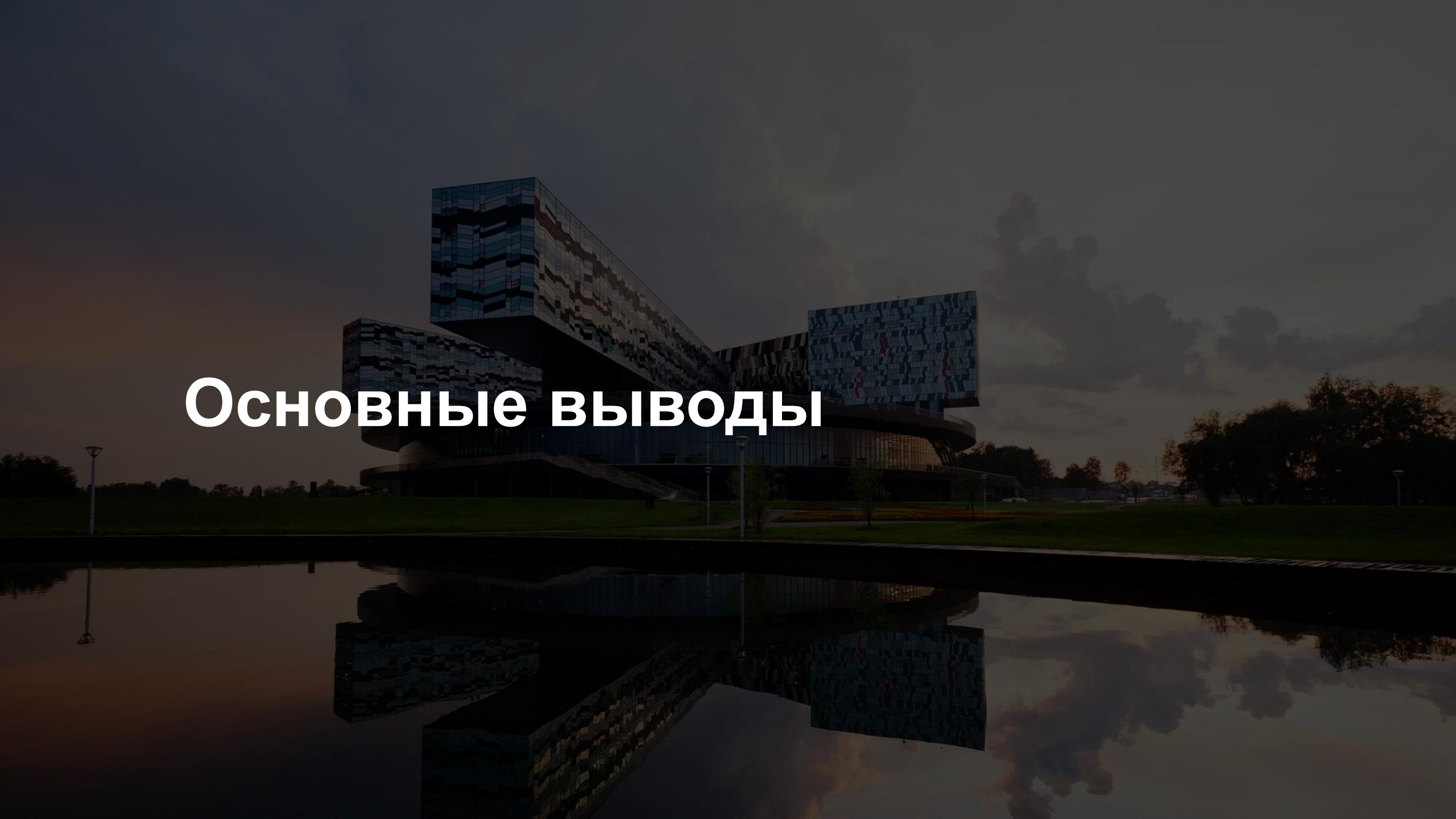
ГЕОГРАФИЯ

- **Москва**
- **Екатеринбург**
- **Хабаровск**

**Исследование проводилось в партнерстве с аналитическим центром НАФИ*

Дизайн исследования

	Москва	Екатеринбург	Хабаровск
1) «**НЕ ЧАСТО ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ**». Возраст 18-30 лет; ездили за границу за последний год **1-3 раза**	1 ФГ	1 ФГ	1 ФГ
2) «**НЕ ЧАСТО ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ**». Возраст 31-45 лет; ездили за границу за последний год **1-3 раза**	1 ФГ	1 ФГ	1 ФГ
3) «**АКТИВНО ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ**». Возраст 18-30 лет; ездили за границу за последний год **4 и более раз**	1 ФГ	1 ФГ	1 ФГ
4) «**АКТИВНО ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ**». Возраст 31-45 лет; ездили за границу за последний год **4 и более раз**	1 ФГ	1 ФГ	1 ФГ
ИТОГО		**12 ФГ**	



Основные выводы

Типы платежных стратегий за границей

	Любители наличных	Подготовленные	Бывалые туристы	Расслабленные
Платёжное поведение	Только наличные, могут иметь карту в РФ, но с собой не берут	Используют наличные (до 80%) платежей, однако берут с собой карту для особых случаев и как страховку на случай форс-мажора	Предпочитают безналичные платежи (до 70%, мультивалютные карты), однако берут с собой наличные на случай форс-мажора	Предпочитают безналичные платежи (до 90%), используют дебетовые и кредитные карты. Активно платят в России
Основные драйверы	Уверенность в себе; Финансовая безопасность	Безопасность в любой ситуации; Финансовая стабильность	Новые впечатления и финансовая выгода	Комфорт и удобство

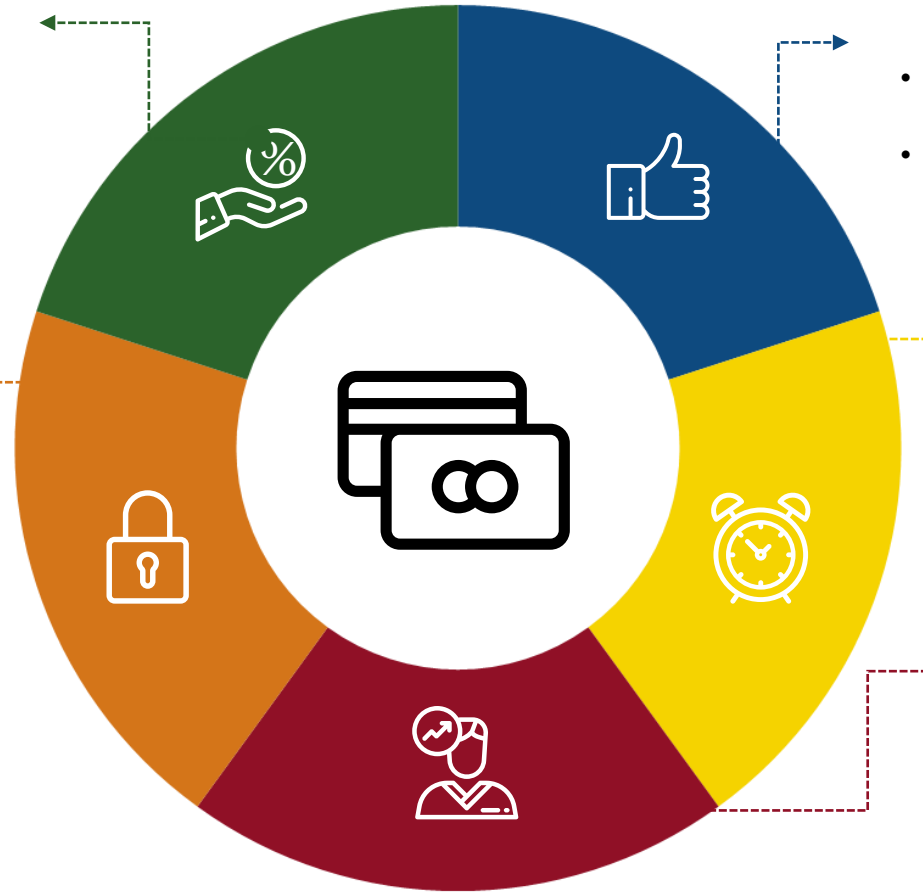
Рациональные драйверы использования карт: финансовая выгода, удобство и безопасность

Финансовая выгода

Актуальна для продвинутых пользователей, переключающихся между счетами в разных валютах, а также для использующих программы лояльности и кэшбэк

Удобство

- Всегда под рукой, нет необходимости носить с собой деньги, доступ к большой сумме/доп деньгам на кредитной карте
- Не остаются ненужные мелкие деньги (тяжелые, некуда девать в РФ)
- Не нужно разбираться в местной валюте



Скорость обслуживания

- Транзакция быстрее, чем с наличными, особенно бесконтактная (напр., оплата смартфоном)
- Не нужно пересчитывать сдачу

Безопасность

- Безопасность средств при утере карты – легко заблокировать
- При краже карты средства в безопасности – легко заблокировать
- Не привлекает внимание грабителей
- При необходимости на карту могут быстро перевести деньги друзья или родственники

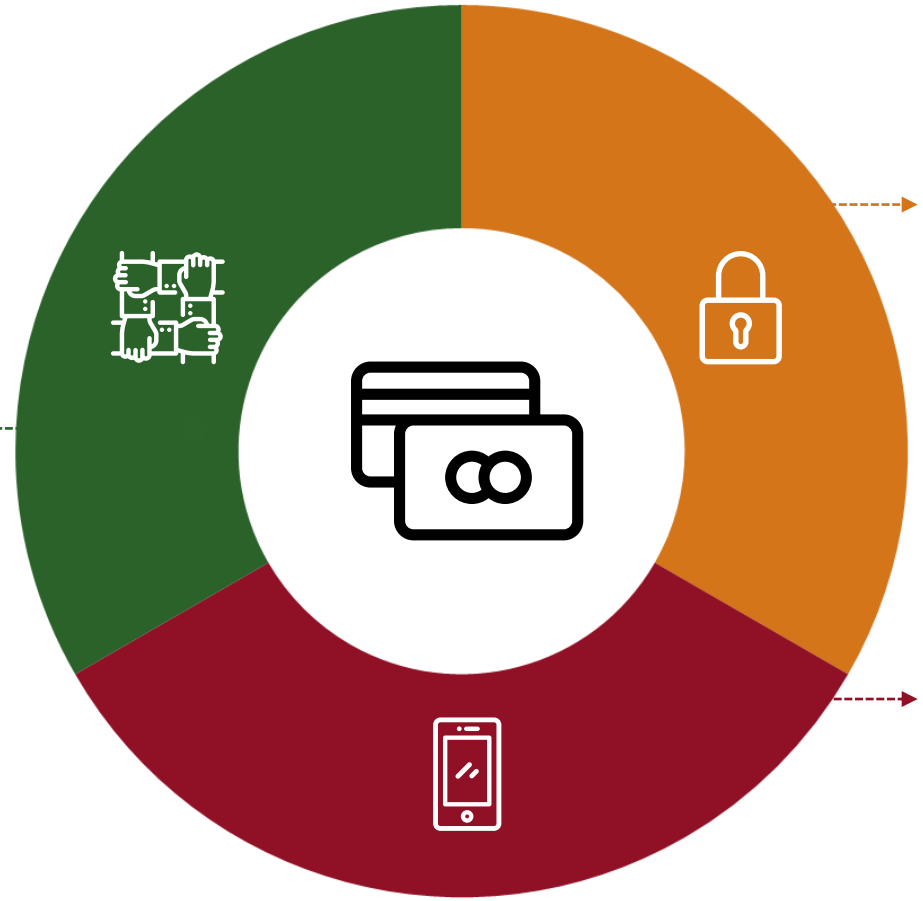
Контроль расходов

- Всегда виден баланс и потраченная сумма
- Можно следить за расходами по категориям
- При необходимости можно использовать овердрафт или перевод из РФ

Эмоциональные драйверы использования карт

Уверенность и чувство безопасности

Уровень беспокойства снижается, можно спокойно отдыхать и не переживать, что останешься без денег в чужой стране. К тому же окружающие не могут оценить сумму денег в наличии.



«Подарки»

Положительные эмоции от кэшбэка или неожиданных скидок.

Современность & статус

Пользователь карты чувствует свою принадлежность к кругу современных людей. Характерно для использующих бесконтактную оплату картой и особенно смартфоном и часами. Плюс, владение премиальных карт показывает статус.

Рациональные барьеры к использованию карт

Не везде принимают к оплате

- Во многих ситуациях оплата картой невозможна
- Поиск банкомата для снятия наличных может занять много времени или быть недоступен

Финансовые потери

- Двойная конвертация при покупках в валюте с рублевой карты
- Переплата при колебаниях курса
- Комиссия за снятие наличных

Безопасность

- Страх мошенничества (копирования данных карты, оплата с ее использованием)
- При утере карты сложно блокировать (нужно звонить в РФ)
- Карту может «зажевать» банкомат, невозможно разобраться
- Продавец может ввести другую сумму, не сможешь с ним объясниться

Возможность блокировки банком

Банк/судебные приставы могут заблокировать карту в любой момент

Эмоциональные барьеры к использованию карт

Многие туристы чувствуют себя неуверенно при использовании карты за рубежом, вследствие недостаточного знания языка, страха не суметь решить проблемную ситуацию

Нет привычки использования карт

Те, кто редко используют карты в РФ, отказываются использовать их и за рубежом

Трудность контроля трат

- При оплате картой не ощущаются расходы, можно не рассчитать и потратить больше, чем планировалось

Страх обмана

- Страх мошенничества и обмана
- Неуверенность в способности объясниться с продавцом, официантом на иностранном языке
- Недоверие к банкоматам и терминалам оплаты за рубежом
- Страх остаться без средств в чужой стране

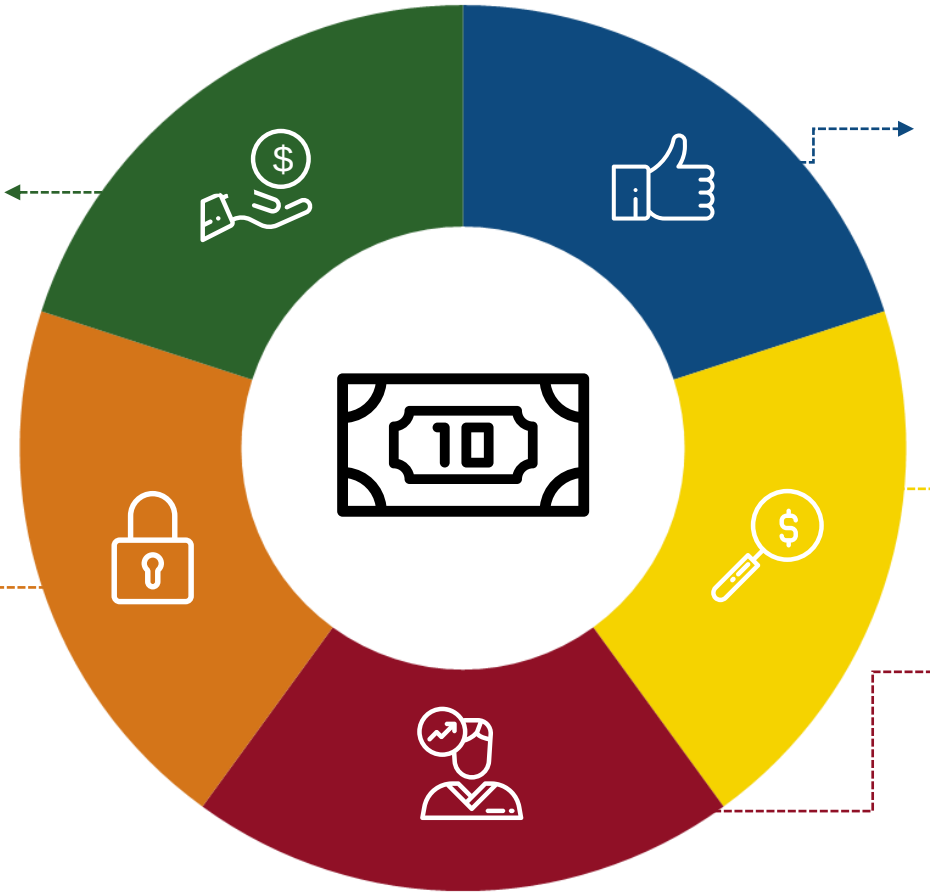
Психологический дискомфорт

Многие теряются, не знают, что делать в случае проблем с картой. Есть сильное нежелание/переживание испортить себе отдых в связи с платежами и разборками

Драйверы использования наличных. Рациональные: универсальность, удобство, контроль

Финансовая выгода
- Валюта куплена по фиксированному курсу в РФ, нет зависимости от колебаний курса
- Можно выгодно купить при падении курса к рублю
- Нет комиссий и конвертаций
- Скидки за оплату наличными

Безопасность
- Защита от мошенников, ворующих данные карт – накопления и зарплатные карты в безопасности
- Невозможна блокировка средств, двойные списания
- Невозможно потерять карту, забыть в в банкомате



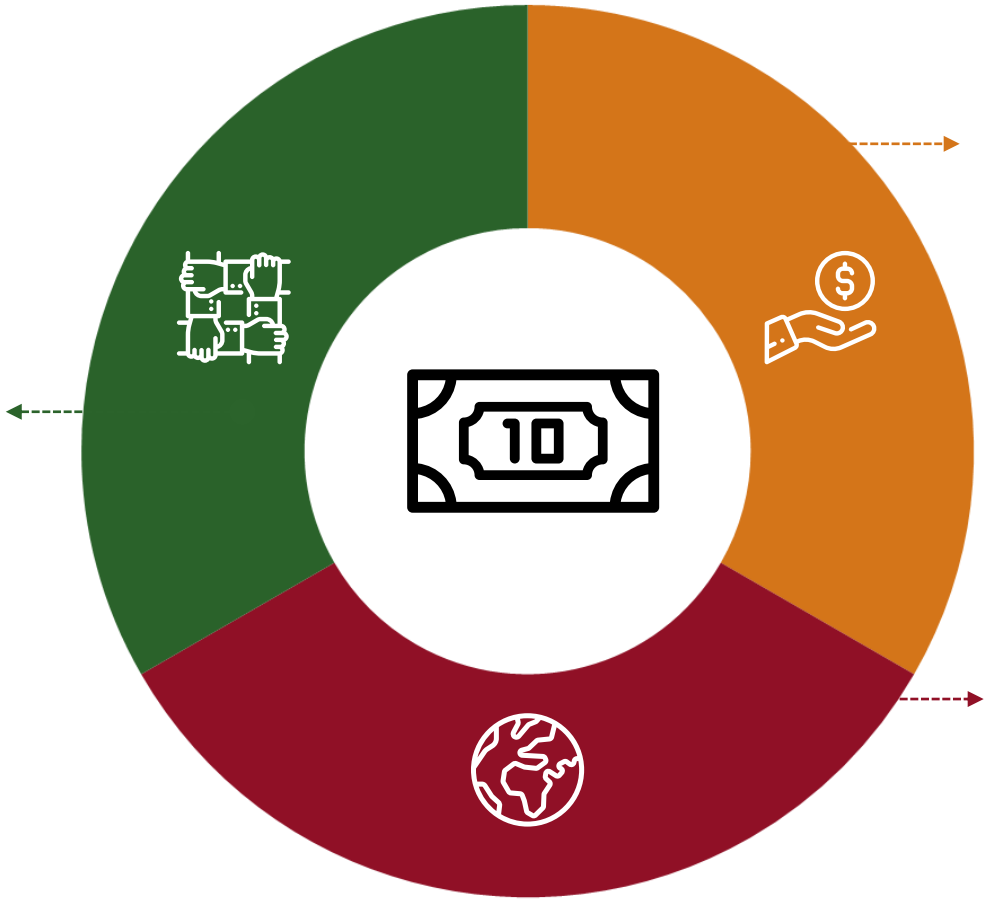
Универсальность
- Принимают везде и всегда
- Не нужно переживать и бояться
- Проще давать чаевые

Удобство
- Не нужно искать обменники
- Не нужно думать о курсах и комиссиях
- Всегда под рукой

Контроль расходов
- Понятен остаток денег
- Можно установить четкий лимит трат

Драйверы использования наличных. Эмоциональные

Спокойствие и уверенность
Держатель наличных уверен в своей платежеспособности, может не беспокоиться о блокировках, наличии средств на карте и т.п.



Ощущение наличия денег
Для многих наличие осязаемых денег – показатель статуса и престижа, источник уверенности в себе и высокой самооценки, которую не может дать цифра на виртуальном счете на карте.

Возможность изучить культуру других стран
Интересно изучить деньги другой страны, их дизайн, можно взять в коллекцию (особенно актуально для экзотических стран). Купюры – сувенир.

Барьеры к использованию наличных*

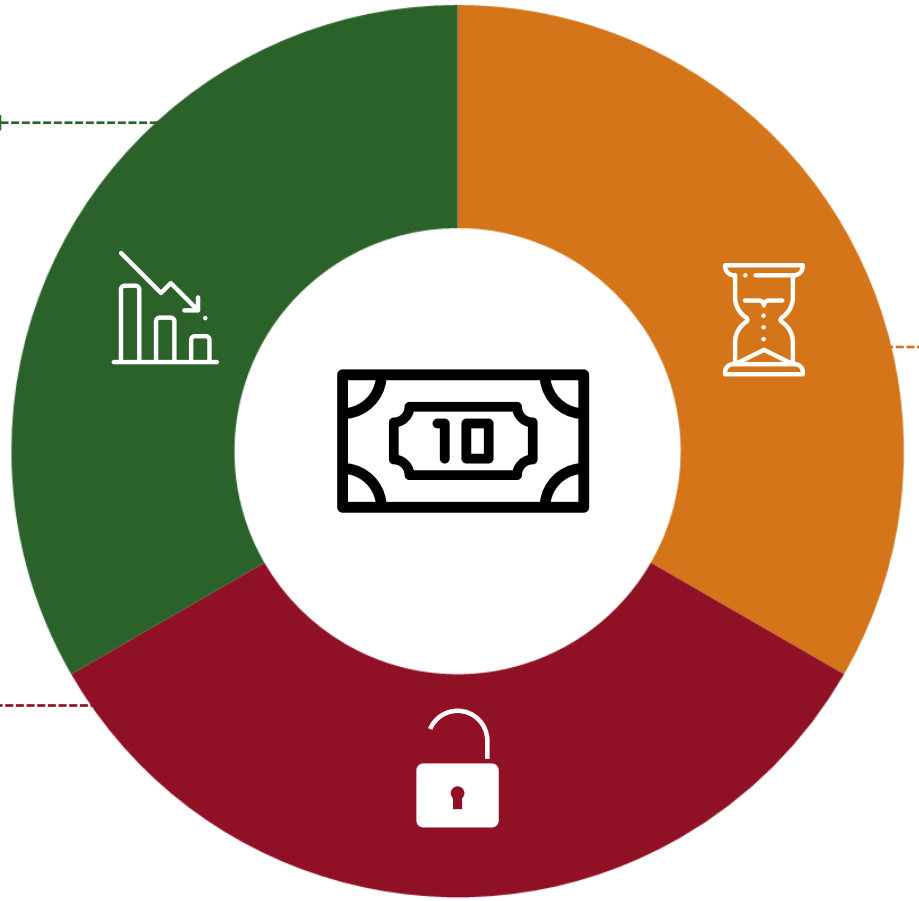
Основным барьером является недостаточное удобство использования наличных.
Эмоциональных барьеров у наличных в поездках нет

Финансовые потери/ограничения

- Нет кредита
- Нельзя получить быстрый перевод при необходимости
- Некуда сбыть оставшиеся деньги в валюте – в РФ не принимают. Актуально для редких путешественников и экзотических стран
- Нет кэшбэка
- Потери при обратной конвертации
- Округления при сдаче

Безопасность

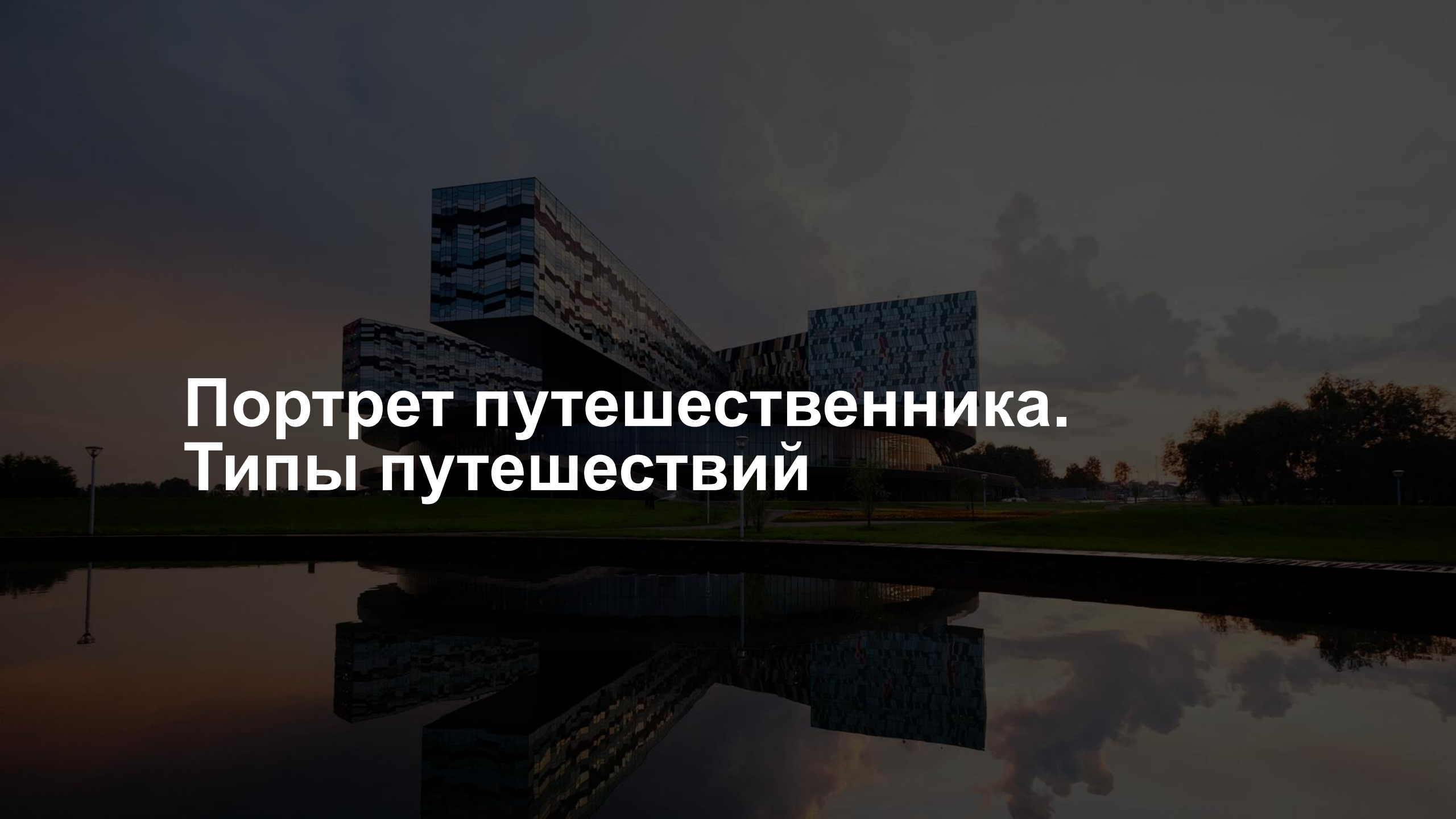
- Могут украсть и останешься без средств
- Можно потерять
- Могут обмануть в точке продаж
- Могут не дать сдачу
- Можно получить фальшивые деньги в качестве сдачи



Удобство/скорость

- Нужно изучать внешний вид местной валюты
- Нужен обмен валют, размен крупных купюр, искать обменники
- Нужно пересчитывать/ждать сдачу – занимает время
- Иногда наличные слишком мелкие – занимают много места; монеты тяжелые
- Нужно носить кошелек с собой
- Гигиенические соображения – деньги грязные
- Легко можно не рассчитать сумму на какие-то чрезвычайные моменты
- Нет доступа к некоторым услугам (покупка заранее, аренда авто)
- Можно испортить деньги (намочить, порвать)
- Меняют только начиная от какой-то суммы (напр., 100 долларов)
- Декларация денег

**на этом слайде представлен полный список*



Портрет путешественника. Типы путешествий

Типы путешествий

Платежное поведение во многом определяется типом путешествия и составом группы. Тип путешествий может меняться в зависимости от обстоятельств, один турист может путешествовать по-разному в течение года/ стадии жизненного цикла

Путешествие в одиночку
Самостоятельное путешествие, реже по путевке

Командировка
Встречается реже всего, обычно организована компанией

Семейное путешествие
Поездка семьей более двух человек. Может быть как самостоятельная поездка, так и по путевке

Путешествие с друзьями
Поездка группой от 2 до 5 человек, более характерна для молодежи или туристов 40+. Чаще самостоятельное путешествие

Путешествие парой
Путешествие вдвоем, чаще по путевке

> *Мы кататься ездили с семьей. Пока женщины и дети купаются, мы – катаемся. А в Италию первый раз съездили с друзьями, а потом я ездил со своей второй половинкой уже. Прошлый раз съездил с мамой, потому что она мечтала Венецию посмотреть. А до этого я один путешествовал раза три. (Редкие, 18-30, Екатеринбург)*

Путешествие в одиночку

Современный тип путешественника, **легкий на подъем**, ищет **яркие** впечатления

Описание типа

Характерно для **молодых людей**, не имеющих семьи, а также для родителей взрослых детей (чаще женщины 40+). **Ценят свободу** и **самостоятельность**, чаще самостоятельные поездки на выходные или короткий отпуск, но бывают и длительные путешествия

Планирование путешествий

Путешествие может быть как запланированным, так и спонтанным, в зависимости **от выгодного ценового предложения** на билеты или путевки. Предпочитают иметь открытую визу, чтобы выехать в любой момент.
Путешествуют **более 3 раз в год**

Финансовое поведение

Зависит от выбранного направления (Азия – наличные, Европа – карты). Обычно имеют дома **небольшой запас наличной валюты**, чтобы не тратить время на обмен при спонтанной поездке. К длительной поездке **готовятся заранее,** покупают валюту (чаще доллары для Азии)

Предпочитаемые направления

Краткие поездки – в основном экскурсионная Европа, более длительные – Азия (Китай, Таиланд, Индонезия, Вьетнам).
Нет выраженной сезонности, ездят в любое время (чаще длинные выходные и праздники).
Смотрят передачи/видео о туризме

Венгрия была очень спонтанная, поезда из Москвы, супердешевый билет, открытый шенген, поэтому я туда поехала. Потом Германия, оттуда в Австрию ради Венской оперы, тоже именно за этим ехала. Италия…Я очень люблю Италию, перемещаться именно по разным ее городам. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Тоже удобнее быть независимой, непривязанной к каким-то интересам чужим, если кто-нибудь заболеет, отравится, еще что-нибудь, если не может пойти куда-то, сама хожу. (Частые, 18-30, Москва)

Семейное путешествие

Семейное путешествие, чаще **запланированное**. В первую очередь, учитываются интересы **детей**

Описание типа

Двое взрослых с ребёнком или несколькими детьми, часто одна мама с ребенком/детьми. Для детей старшего возраста могут быть краткие экскурсионные поездки, родители малышей предпочитают пляжный отдых не менее недели, иногда месяц и более

Планирование путешествий

Путешествие обычно **запланированное**, часто за 5-6 месяцев, для удешевления поездки. Поездки 1-3 раза в год в зависимости от наличия времени и финансов. Основной планировщик – мать, отец чаще отвечает за финансовую сторону поездки

Финансовое поведение

В таких поездках очень **важна финансовая защищенность** – обычно берут и карты (предпочтительно **несколько**), и **наличные**

Предпочитаемые направления

Направление выбирается для **детей**. Часто пляжные направления Турция, Кипр, Таиланд или сочетание пляжа и экскурсий - Испания, Греция, Франция. Поездки чаще летом или в период каникул

Да, то есть это ребенок должен не учиться в школе, это муж должен быть в отпуске. Соответственно, планируется, в моем случае планируется. (Редкие, 18-30, Хабаровск)

Ну, у меня, как я сказал уже, сыну 3 года, поэтому мы сейчас выбираем так, чтобы не особо далеко было лететь. Поэтому вот мы летали в декабре в Арабские Эмираты, ну соответственно, выбираем теплую страну. (Редкие, 31-45, Москва)

Путешествие с друзьями

Молодежь и одинокие люди часто предпочитают выезд с друзьями. Главный мотиватор – посещение новых мест в приятной компании

Описание типа

Двое и более друзей, любого пола и возраста. Групповая поездка кажется более **надежной**, особенно если речь идет о путешествии в новую страну. Комфорт менее важен, чем новые впечатления, предпочитают активный отдых (лыжи, выезды в горы, походы)

Планирование путешествий

Планирование происходит за несколько месяцев, но может быть и спонтанная поездка (вдвоем). Решения принимаются **коллегиально**, иногда **делят ответственность** за различные аспекты путешествия. Частота 2 и более раза в год

Финансовое поведение

Зависит от направления поездки.
В азиатских странах предпочитают наличные, в Европе и Америке – карты. Хорошо ориентируются в предложениях банков, ищут выгодные варианты, используют программы лояльности

Предпочитаемые направления

Чаще экскурсионные поездки, как в Европу, так и в азиатские страны или Америку. Поездка обычно включает несколько мест, отели и транспорт выбираются заранее. Время года – оптимальное для выбранного направления. Мониторят предложения в Интернете, смотрят передачи/видео

Я периодически отслеживаю сайт Тревел онлайн, я постоянно мониторю, у меня уже все друзья знают, какие самые лучшие цены в какую страну. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Просто было такое, когда мы планировали путешествие в Америку, у нас было 7 локаций и 7 человек. И каждый человек был ответственный за свою локацию. (Редкие, 18-30, Москва)

Путешествие парой

Пары без детей выбирают экскурсионный или пляжный отдых. Важен комфорт и наличие интересных мест для посещения

Описание типа

Пара любого возраста на любой стадии отношений. Ценят возможность уединения и комфорт, размеренные прогулки и посещение интересных мест

Планирование путешествий

Обычно запланированная поездка, к планированию подходят взвешенно, важны рекомендации знакомых. Решение принимается сообща. Поездки 1-2 раза в год, возможны краткие спонтанные поездки при случае (например, дешёвые билеты)

Финансовое поведение

Зависит от финансового положения и выбранного направления. Заранее покупают валюту, но пользуются и имеющимися картами. Новые карты для поездки не заводят, глубоко в вопрос не вникают, выгодные предложения не отслеживают

Предпочитаемые направления

Часто поездка по путевке, но возможны и самостоятельные путешествия. Мониторят предложения туров и отелей в интернете, выбирают по рекомендациям. Чаще посещают европейские страны, а также пляжные направления

Если в отпуск с молодым человеком, обычно он в этом плане локомотив. (Редкие, 18-30, Москва)

Путешествую в основном туда, куда позовет супруга. Получается это нечасто, где-то один, максимум два раза в год, потому что отпуск только летом. (Редкие, 18-30, Москва)

Если с девушкой, то всегда заранее, обычно. И под ключ сразу все ищу. Чтобы сразу все в комплекте было. Да, гостиницу, передвижения, и заранее уже какой-то маршрут отслеживаю.. (Редкие, 31-40, Екатеринбург)

Командировка

Деловые поездки могут быть индивидуальными или в группе коллег. Организуются обычно компанией

Описание типа

Мужчины и женщины, чаще старше 25 лет, работающие в компаниях, имеющих зарубежные контакты

Планирование путешествий

Как запланированные, так и спонтанные поездки при необходимости.
Отели и билет обычно предоплачены компанией

Финансовое поведение

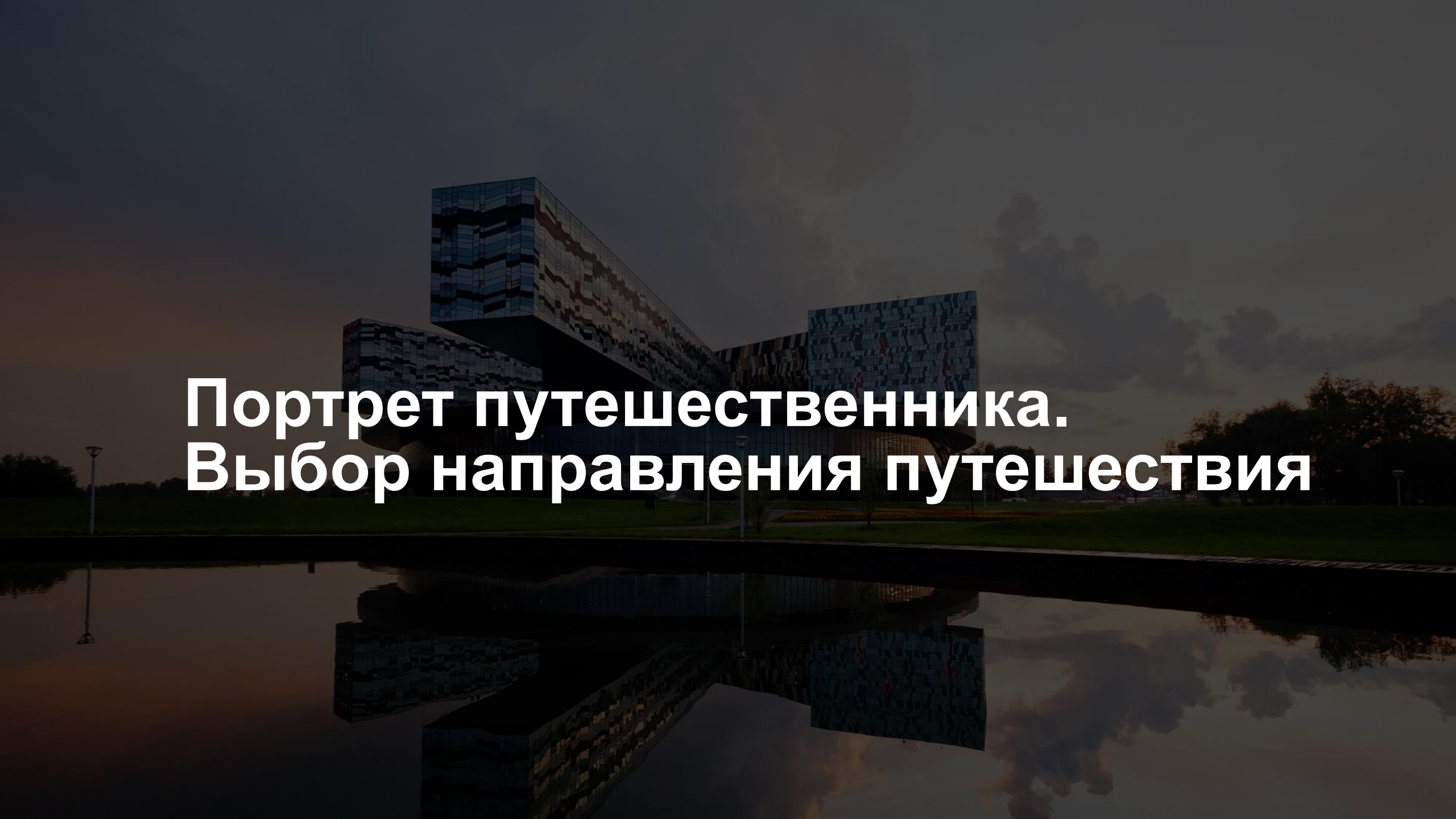
Практически повсеместное использование карты, собственной или корпоративной, поскольку это облегчает отчетность по затраченным средствам

Предпочитаемые направления

Выбор направления осуществляют компания, в зависимости от производственной необходимости. Путешественник обычно не имеет возможности влиять на выбор.

Работа нравится, подразумевает поездки по глухим местам России. Так же есть за границей у нас подразделения, в частности в Чехии. Часто туда езжу по работе. (Частые, 31-45, Екатеринбург)

Допустим, в прошлом году это получилось два раза в год, и один раз я отдыхала просто. И один раз, ну он совмещенный был, отдых с работой. Как-то так. Какой-то закономерности нет, просто бывают какие-то курсы в другой стране, и нас отправляют. (Частые, 18-30, Хабаровск)



Портрет путешественника. Выбор направления путешествия

Агенты влияния при выборе страны

Выбор страны может быть спонтанным, но чаще запланированным. Обычно страна определяется задолго до путешествия, на основе ряда факторов:

Я выбирала между Вьетнамом и Таиландом. Моя парикмахер была во Вьетнаме, говорит: «Очень скучно. Там делать нечего». Поэтому я Таиланд предпочла. (Редкие, 18-30, Хабаровск)

Сайты
Сайты туристических агентств, сайты по продаже билетов, сайты для туристов по выбранным странам

Блогеры в соц. сетях
Каналы и профили профессиональных путешественников и просто любителей путешествий

Еще в последнее время на мой выбор, честно, влияет распространение YouTube таких передач, как например, «Мирный знак» с Комаровым. Просто те страны, которые он освещает, мне реально интересно там побывать. Зачастую это не самые благоприятные страны, но какие-то достопримечательности очень круто увидеть воочию. (Редкие, 18-30, Москва)

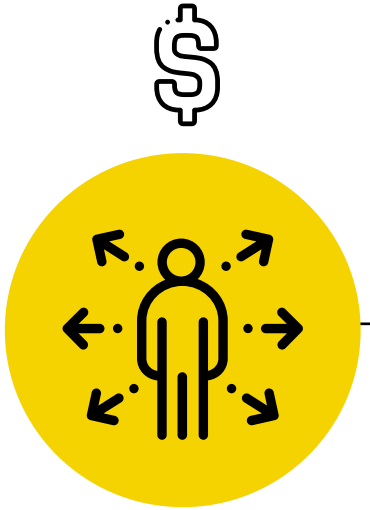
Рекомендации друзей и знакомых
Наиболее влиятельный канал, часто определяет выбор места для путешествия

Передачи по ТВ
Программы о путешествиях (Орел и решка, Клуб путешествий с Михаилом Кожуховым)

Форумы о путешествиях в интернете
Отзыв.ру, форум Винского

Дерево принятия решения

Выбор страны и параметров поездки зависит от нескольких факторов. Основой является бюджет поездки, остальные факторы рассматриваются отдельно



или

- A — Желание отдохнуть на пляже, купаться в море
- B — Желание посмотреть достопримечательности

Иногда пытаются совмещать

Тур или самостоятельно

- A — При частых или спонтанных поездках, опытные путешественники готовы делать все самостоятельно
- B — Запланированный отдых, особенно с детьми, чаще покупается «под ключ»

Спонтанно или планово

- A — Короткие экскурсионные поездки могут быть спонтанными, при наличии интересного предложения по туру или билетам
- B — Длительные и дорогостоящие поездки обычно планируются заранее

Сезон поездки

- A — Зависит от выбранной страны и ее климата (для Азии сезон – зима, для Европы весна, лето, осень)
- B — Зависит от стоимости (частые путешественники предпочитают «непопулярный» сезон для экономии)

Командировка

Деловые поездки могут быть индивидуальными или в группе коллег. Организуются обычно компанией

МОСКВА

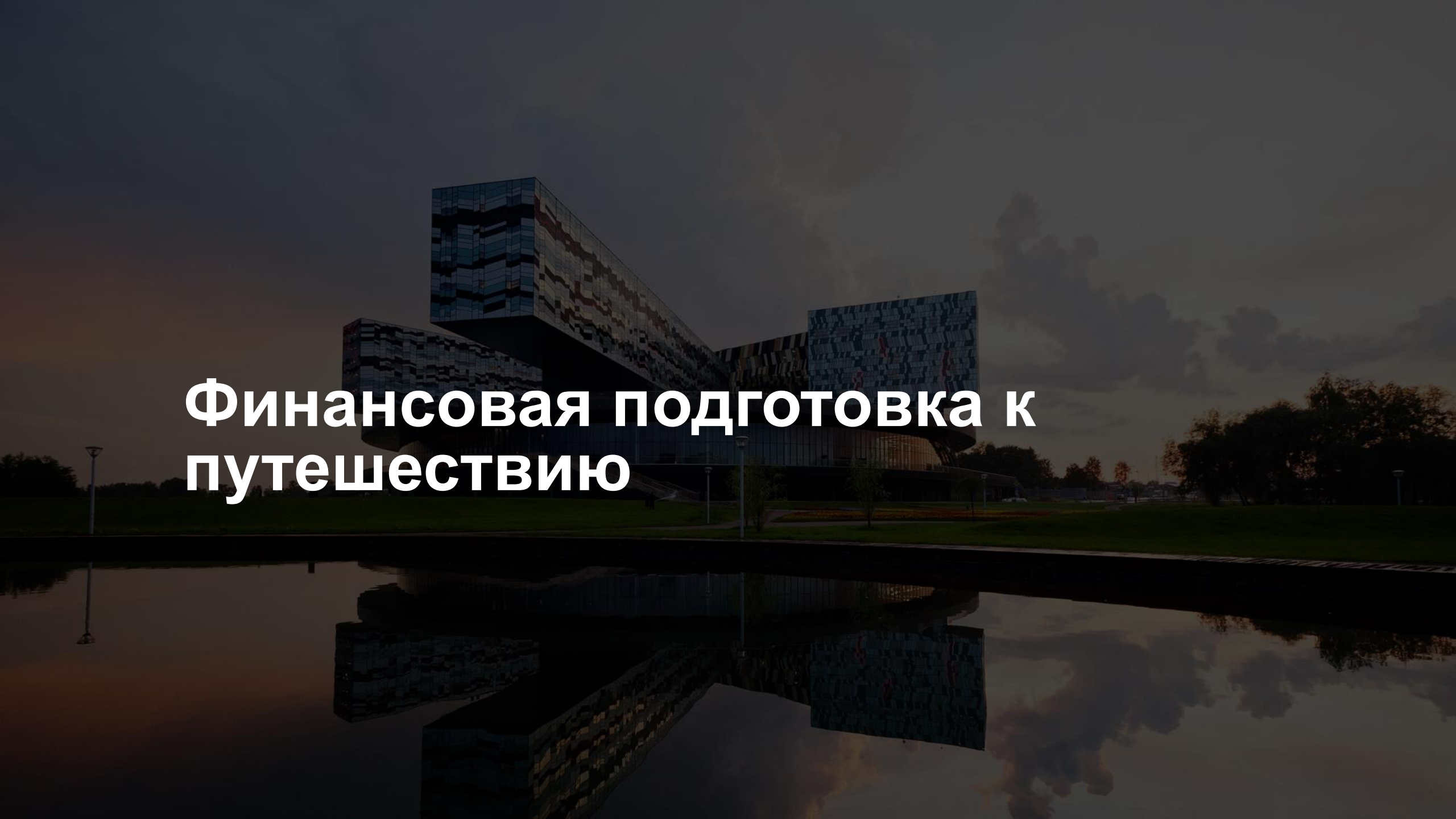
- Характерны частые короткие спонтанные поездки на близкие расстояния (вся Европа)
- Поездки на дальние расстояния (Азия) могут быть длительными (зимовки)
- Редко путешествующие предпочитают проверенные пляжные направления (Турция, Кипр, Греция)
- Присутствуют экзотические направления
- Имеет значение продолжительность перелета

ЕКАТЕРИНБУРГ

- Привычки путешествий схожи с Москвой
- Поездки в Европу и Азию
- Чаще запланированные, спонтанные только в молодежной аудитории
- Возможны поездки в ближнее зарубежье к родственникам

ХАБАРОВСК

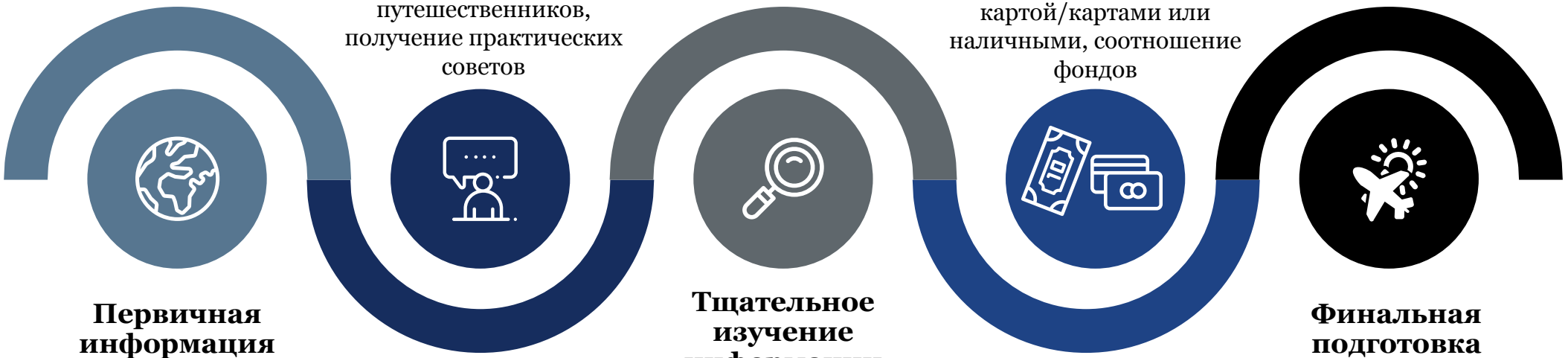
- Азия – предпочитаемое направление как спонтанных, так и запланированных поездок с различными целями: пляжный отдых, шопинг, развлечения
- Поездки в Европу обычно запланированные и совершаются реже



Финансовая подготовка к путешествию

Изучение вопроса

Наиболее тщательное планирование производится при первой поездке в страну, во время последующих поездок опытный турист действует по уже проверенной схеме



Первичная информация

Сбор общей информации о стране: валюта, ее курс, стоимость проживания и питания

Опыт друзей и знакомых

Изучение опыта других путешественников, получение практических советов

Тщательное изучение информации

- Изучение финансовых параметров страны: наличие банкоматов, степень распространения безналичной оплаты, уровень безопасности
- Изучение предложений банков: программы лояльности, предложения по кредитным картам для оплаты путешествий

Формирование финансовой стратегии

Принятие решений: ехать с картой/картами или наличными, соотношение фондов

Финальная подготовка

- Покупка валюты
- Пополнение карт
- Открытие валютных счетов или кредитных карт при необходимости

Агенты влияния при формировании финансовой стратегии

Сбор информации при формировании финансовой стратегии производится из всех доступных источников. Наиболее частые – **рекомендации друзей и отзывы**

Я, например, у знакомых спрашивал. Агенты мне ещё сами рассказали, как выгоднее. Они-то сами всё знают, в принципе: в двух словах взяли, все за одну минуту и рассказали. (Редкие, 18-30, Хабаровск)

Сайты, путеводители
Туристические сайты стран, отелей, ресторанов, достопримечательностей – ищутся через обычный поиск

Информация от турагентств
Актуальна при поездке по путевке

Форумы о путешествиях и отелях в интернете
Отзыв.ру, форум Винского, Топхотелс, Отзовик

Рекомендации друзей и знакомых
Источник пользуется наибольшим доверием, однако не всегда доступен

Информация от банков
Сайты и приложения банков, которыми пользуется турист, реже – персональный менеджер

Топхотелс – читаем отзывы, и там уже параллельно люди пишут, например, в Эмиратах берите с собой наличку. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

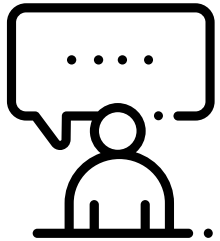
Поиск информации и планирование трат

Стараемся, в первую очередь, уточнить по поводу бюджета. Посчитать, сколько еда, сколько проезд, сколько машина, чтобы спланировать минимальный бюджет. А все остальное с собой взяли на развлечения. (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Первое, это узнаешь валюту, в которой там расплачиваешься. Второе, которое всегда должно быть, часть денег, денежных средств, предположим, часть наличными, часть безналичными. (Частые, 30-45, Екатеринбург)

Я захожу в книжный, пересмотрю все путеводители, которые мне нравятся, возьму с собой на всякий случай. Помечаю куда, планирую ну примерно, что будем делать, куда поедем и что делать. Вот опять же поезда да. Мы по стране на машине ездим. (Частые, 31-45, Москва)

Только интернет. На форумах где-то я смотрю, читаю информацию. Ну, в основном у знакомых, опытных людей, кто уже много раз там ездил, был. Узнаю, где там обменные пункты, где можно поменять, вообще какую валюту с собой брать, сколько брать. Частые, 18-30, Хабаровск



Спрашиваешь. Я, например, если знаю, что кто-то был уже там, а я еще не была, спрашиваю: «Вот ты ездила, сколько ты примерно там»... (Частые, 31-45, Москва)

Обязательно информацию предварительно в Интернете читаю, сейчас ее можно найти. И там откладывать деньги с расчетом, чтобы с собой было из расчета 100% , 40 сверху на непредвиденные расходы. Все же бывает. (Редкие, 18-30, Москва)

Все, что касается бумажных денег, этой подготовкой занимается жена. Вообще без разницы, какая будет страна. Всегда небольшая сумма в долларах и евро. Обычно мы покупаем, если планируем поездку семейную, то наш тур агент все рассказывает подробно. Мы к одному и тому же человеку ходим лет 6 (Редкие, 31-45, Екатеринбург)

Формирование финансовой стратегии

Планируемые затраты и активности

Какой вид отдыха планируется? Что можно оплатить заранее? Есть ли дополнительные расходы (музеи, спорт, экскурсии)

Возможность снятия наличных/обмена

Достаточно ли банкоматов?
Какая комиссия?
Что за валюта? Сложно ли поменять наличные евро/доллары/рубли? С какой валютой выгоднее ехать?

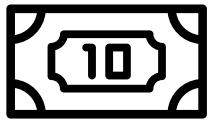
Уровень безопасности в стране

Опасно ли ехать с наличными? Распространены ли мошенничества с картами?

Возможность оплаты картой

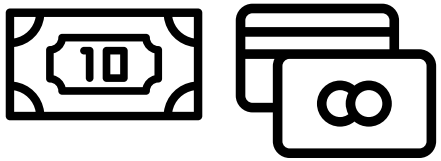
Принимаются ли в стране карты?
Какой системы?
Везде ли можно оплатить картой?
А как в конкретном отеле?
Какой % платить за конвертацию?

Очень редко люди готовы отказаться от наличных



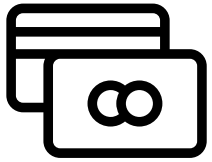
Только наличные

Чаще в регионах, почти треть всех участников групп



Самая популярная

% средств наличными и % средств на карте в разных вариациях



Максимально картой

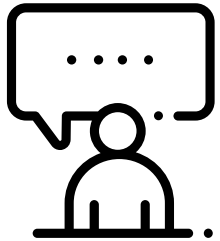
Чаще Москва, но редкое явление

Поиск информации и планирование трат

Смотрим где-то на форумах или в инстаграме. Как лучше поменять на местную валюту деньги, на европейскую или картой выгоднее. Смотря какой курс. Исходя из этого уже думаем. (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Какую именно информацию? ...С какой валютой туда ехать, с картой, не с картой, либо снимать, приезжать с России туда с долларами. Но там мы поняли в дальнейшем, что нам с лирами лучше, потому что мы ходили в простые, государственные магазины, и везде лиры. (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Потому что по карте, когда платишь, там, ну, конвертация происходит по курсу, да, не очень неудобно. Ну, я с собой карту брала на всякий случай. Вот. Но в целом я заранее примерно предполагала, узнала, какую сумму стоит взять, обменяла ее на доллары, и там меняла на новозеландские. (Редкие, 30-45 Хабаровск)



Я в первую очередь обращаюсь к своему банку Тинькофф. Смотрю, есть ли там валюта той страны, куда я собираюсь ехать. Если там эта валюта есть, то, скорее всего, я буду использовать безналичный расчет. Если валюты нет, то придется ехать с наличными. (Частые, 18-30 Екатеринбург)

Если я лечу в Америку, то я понимаю, что карту везде принимают. А еще лучше принимают кредитные, а не дебетовые карты. Я понимаю, что если лечу в Кению, и у нас запланированы там какие-то экскурсии, в деревню массаев, там карточка вряд ли мне понадобится. (Частые, 30-45, Екатеринбург)

Ну, я, например, особо ничего не продумываю. Я смотрю, какая, соответственно, в стране валюта, если я вдруг не знаю. Соответственно, открываю счет этой валюты у себя в мобильном банке, карту привязываю к этому счету, закидываю туда сколько-то денег, и все. (Частые, 18-30, Москва)

Приобретение наличных

Практические все респонденты, даже предпочитающие безналичную оплату, имеют при себе какое-то количество наличных

Страна поездки

Валюта покупается в обменнике по приезде в страну

Частый вариант. Характерно для стран с местной валютой, отличной от мировых: в РФ покупаются евро или доллары, по приезду меняются на местную валюту

Валюта снимается в банкомате по приезде в страну

Характерно для имеющих карты с возможностью бесплатного снятия наличных (редко). Остальные используют при крайней необходимости (кончились наличные)

Валюта покупается — **Валюта уже есть**

Валюта покупается в РФ под поездку

Характерно для редких путешественников, и для частых путешественников в приграничные регионы (Хабаровск). Рубли меняются на валюту в РФ, через банк или обменный пункт

Валюта есть дома

Характерно для частых путешественников. Минимальный запас валюты страны хранится дома (с прошлой проездки), остальные расходы оплачиваются картой

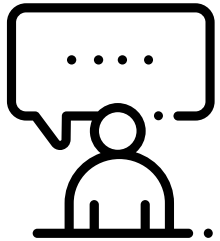
Россия

Приобретение наличных

Меняем в России на юаньки, потому что там менять невыгодно… Там, в принципе, банки-то у них нищебродские с очень большим процентом, здесь менять намного выгоднее. А там, если приспичит, то на каждом углу буквально стоит бабулечка с сумочкой. Просто к ней подходишь, отсчитала, все посчитала. (Частые, 18-30, Хабаровск)

В Таиланд я с рублями езжу. Получается, тут я должна на доллары менять, это какая курсовая разница. Там еще обратно менять. ..Т.е. я не вижу смысла так заморачиваться. Ну, потеряю я 500 рублей в общей сложности. (Редкие, 31-45, Москва)

Такой неприкосновенный запас есть дома. Бывают ситуации, когда нельзя картой расплатиться. С собой берешь. Чтобы потом не оставалась наличка, которая неизвестно потом когда потребуется. (Редкие 18-30, Екатеринбург)



В Италии очень сложно все с картами в маленьких кафешках, там только наличка. И там такая система банкоматов, что если снимаешь, берет проценты банк. Ты можешь оформить, например, карту Юникредит банка, дочернюю какую-нибудь, но банкомат возьмет комиссию. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Что касается в принципе к подготовке поездке, так уж сложилось, что у меня всегда дома лежат евро и доллары, наличные и карта безналичные. Если я еду в страну, где не очевидна какая валюта, последний раз в Киргизию, не очевидно, что там принимают платежные карты, тогда просмотр через Википедию, какая валюта в данной стране. И поиск отзывов как расплачивались туристы. (Частые, 31-45, Екатеринбург)

Но я покупаю не через, грубо говоря, «Тинькофф», а я отслеживаю на Банки.ру как валюта, и у меня там рядом с домом, на Таганке, есть хороший банк, где одна из самых низких цен, поэтому мне удобней пойти и у них купить. (Частые, 18-30, Москва)

Выбор банковских карт

Активные путешественники открывают новые счета и карты для поездок, в то время как редкие используют имеющиеся карты

Используют имеющиеся рублевые карты : характерно для редких путешественников всех возрастов. Используется имеющаяся зарплатная или любая дебетовая карта

Открывают мультивалютные карты: карты с возможностью конвертации в разных валютах (ВТБ-мультикарта, Тинькофф). В поездке переключают валюту и расплачиваются картой. Характерно для частых путешественников, чаще молодых

Открывают валютные счета/карты: имеют несколько счетов/карт в разных валютах. Используют по необходимости. Характерно для частых путешественников, старше 30 лет

Открывают кредитные карты: кредитная карта для поездок (чаще всего Тинькофф или Рокет банк) с бонусами и кешбэком. Основная мотивация - иметь дополнительный источник финансов, получать бонусы, иногда карта нужна для аренды автомобиля

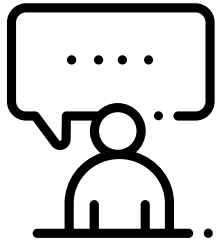
> *Знаете, я на конвертации баснословных денег не потеряю. Поэтому заморачиваться на этом, я просто не заморачиваюсь. Я приехал, принимаете безнал, окей, я у вас куплю. Не принимаете, развернулся, ушел. (Частые,31-45, Екатеринбург)*

Выбор банковских карт

у меня муж специально читал форумы банковские, где больше кэшбек, в какой стране, где выгоднее, где комиссий нет. Т. е., тоже эту информацию изучали перед поездкой. Даже на е1 есть обсуждение, какие-то банковские счета, вклады. (Редкие, 18-30, Екатеринбург

У банков, насколько я знаю, разные тарифы есть. И у каждой карточки еще и разные условия обслуживания в зависимости от платежной системы. Mastercard – это, насколько я помню, это его Азия, по-моему. А VISA – это Европа, выгоднее в смысле. Я имею в виду, если я еду в Европу, я лучше возьму с собой VISA. Если поеду в Китай, наоборот. (Редкие, 18-30, Хабаровск)

Я вообще перед поездкой перед последней себе заказала карту, специальную такую для путешественника, она рублевая, мне нужна была просто вторая кредитка на всякий случай. Ой, там какие-то значит, мили начисляются, там кэшбэк от Дьюти-Фри. И еще есть, когда покупаете билеты на поезд, то там тоже какой-то идет процент. (Редкие, 31-45, Москва)



Часть денег беру наличкой, как правило, это доллары или евро. Там меняю на местную валюту, потому что ей проще рассчитываться. Чтобы в голове каждый раз курс не прикидывать. А часть денег мы кладем на карту. У нас карта мультивалютная, т. е. заходишь в Тинькофф, переключаешь, был рубль, стал бат, потом лира. Уже рассчитываешься местной валютой. Получается дешевле, нет переплаты за конверсию. (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Mastercard и Visa всегда надо брать, на всякий случай. Это международная карта Master, и Visa – американская. Мне кажется, это везде будет работать. Почти везде, может быть. (Частые 18-30, Екатеринбург)

У меня 3 карты: рублевая, евро и долларовая. В основном, я тут не занимаюсь покупкой налички, у меня карты, я могу во всем мире снимать бесплатно, без комиссии, кроме тех стран, где комиссия государством зафиксирована типа Узбекистана (Частые, 31-45, Москва)

Использование услуг и бонусов банков

Дополнительные услуги и бонусы банков используются редко, в основном продвинутыми путешественниками

Туристическая страховка: Наиболее популярная услуга. Часто идет с пакетом банковского обслуживания, однако многие отмечают недостаточное покрытие и не самых лучших партнеров.

Бронирование билетов и отелей: Лишь единичные респонденты знают о возможности бронирования билетов и отелей через сайт банка (клиенты Тинькофф), однако данная услуга интересна многим

Бизнес зал ожидания: Банковские карты большей части респондентов не позволяют пользоваться данной услугой, однако потенциал достаточно высокий, услуга интересна многим

Бонусы: Лишь небольшая часть респондентов использует бонусные карты и карты с кешбэком, остальные мало осведомлены о такой возможности. Однако интерес к услуге высокий

> *Была премиальная карта обслуживания Сбербанк, и было премиальное обслуживание ВТБ…и у них в пакете страхование жизни при выезде за рубеж всей семьи, они предлагают, посещение бизнес зала в том числе. Этим всем я не пользовался. (Частые, 31-45, Хабаровск)*

Финансовые отношения в поездках

Сложности в совместных поездках возникают нечасто, большинство туристов заранее договариваются о финансовых отношениях с попутчиками

Семейное путешествие: Иногда женская часть семьи отвечает за планирование проживания и досуга, мужская – за финансовую часть. При необходимости используют карты друг друга

Путешествие с друзьями: Иногда используют разделение расходов – кто-то платит картой, кто-то наличными, иногда скидываются в общую корзину на повседневные расходы

Путешествия парой: Могут использовать карты друг друга, у кого-то кредитная, у кого-то дебетовая (актуально при аренде автомобиля)

Командировка: Корпоративные карты используются редко, обычно кто-то платит за всех, остальные переводят ему в рублях или отдают наличной валютой

Или скидывались, [или] каждый сам за себя платит. Или, например, один заплатил, а другой со Сбера тебе скинул. (Редкие, 18-30, Москва)

Едем мы вместе, и они с меня денег не берут, за то, что я у них машину взял. Я ее заправляю сам. Гостиницы и все остальное, я покупаю на свою кредитку, и они мне потом возвращают за свою семью… (Частые, 31-45, Екатеринбург)

Отношение к безналичному способу оплаты

Общее восприятие безналичной оплаты

Карты постепенно становятся обыденным явлением, однако при оплате за рубежом остаются сомнения

Оплата картой уже стала привычным явлением в повседневной жизни россиян и постепенно все больше туристов предпочитают безналичную форму оплаты и в зарубежных поездках. Респонденты старше 30 лет отмечают увеличение количества случаев оплаты картами даже там, где еще 10 лет назад принимали только наличные, **однако страхи и предрассудки перед использованием карт за рубежом еще достаточно распространены.**

Есть зависимость от страны

В части стран (напр., Куба) безналичная оплата не распространена, а в некоторых свои платежные системы, доступ к которым может быть затруднен (напр., Wechat Pay в Китае, Paytm в Индии), поэтому туристы учитывают этот фактор при выборе платёжной стратегии

Молодежь охотнее пользуется картой

Большинство респондентов до 30 лет лояльны к безналичной системе оплаты, хорошо осведомлены о преимуществах карт, используют программы лояльности, бонусы, кэшбэк а также бесконтактную оплату. Более старшие туристы, особенно редко путешествующие, чаще предпочитают наличные

Москва и Екатеринбург пользуются чаще

Жители крупных городов и столицы в наибольшей степени адаптированы к безналичной оплате, в то время как в Хабаровске многие предпочитают проверенную систему наличных

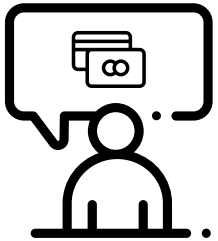
Ты всё равно будешь расплачиваться в основном наличкой, если ты будешь где-нибудь там на рынке овощи, фрукты, да, покупать там. В Таиланде, да, например. Там же покупаешь тоже за наличку. Не можешь же подойти к овощному ларьку и сказать: «Мне картой можно, пожалуйста». Да? Он там стоит в одних шортах только и продаёт арбузы те же самые, да? Проще заплатить наличкой.. (Редкие, 30-45, Хабаровск)

Общее восприятие безналичной оплаты

Лишний раз вот эти непонятные купюры пересчитывать, я лично несколько раз испытывал дискомфорт. Мне трудно было иной раз сосчитать, сколько мне там денег надо, сколько мне сдачи там надо и всякое такое. Ну вот мелкие покупки наличными действительно (Редкие, 18-30 Хабаровск)

у нас в России во многих случаях оборудование, терминалы те же, банкоматы, они современнее. В той же Турции платеж проходит в 3 раза медленнее, чем у нас, и в банкоматах, чтоб просто поднести карту, я не видел, их надо пихать в дырку (Частые 30-45 Хабаровск)

Там, за границей ты более ответственно как-то подходишь к этому вопросу. Именно какая цена, когда оплачиваешь картой. Здесь я за собой замечаю, что оплата, на самом деле, происходит просто незаметно: я прикладываю, потом уже смотрю чек, а там цена непонятна мне... Именно за границей более ответственно к этому подходишь, если вдруг такое происходит. (Частые, 30-45, Хабаровск)



В России я все-таки намного чаще плачу картой. В том же кабинете можно наметить определенные направления платежа, за который идет повышенный кешбэк, и рестораны, продуктовые магазины в этом месяце повыше, тогда в этом месяце буду стараться больше платить картой. (Частые, 30-45, Москва)

в *России вы все равно себя чувствуете комфортнее психологически. Вы хотя бы примерно представляете, что вам делать, куда бежать, кому сообщать и тому подобное. А здесь вы за границей находитесь, никого не знаете, структуру не знаете, их органы не знаете, где они находятся, не знаете, к кому обращаться, вы не знаете. Языка вы тоже не знаете. По-моему, проблем больше. (Редкие, 18-30, Хабаровск)*

Это то, что ты не видишь передвижение денежных средств. То есть ты расплачиваешься, а посмотреть, грубо говоря, чтобы сколько там денег у тебя осталось, ну, это нужно там Wi-Fi или там, ну, заглянуть на свой счёт, так сказать. Там мне это, в принципе, проблемой кажется вообще везде. (Частые, 18-30, Хабаровск)

Рациональные драйверы использования карт: финансовая выгода, удобство и безопасность

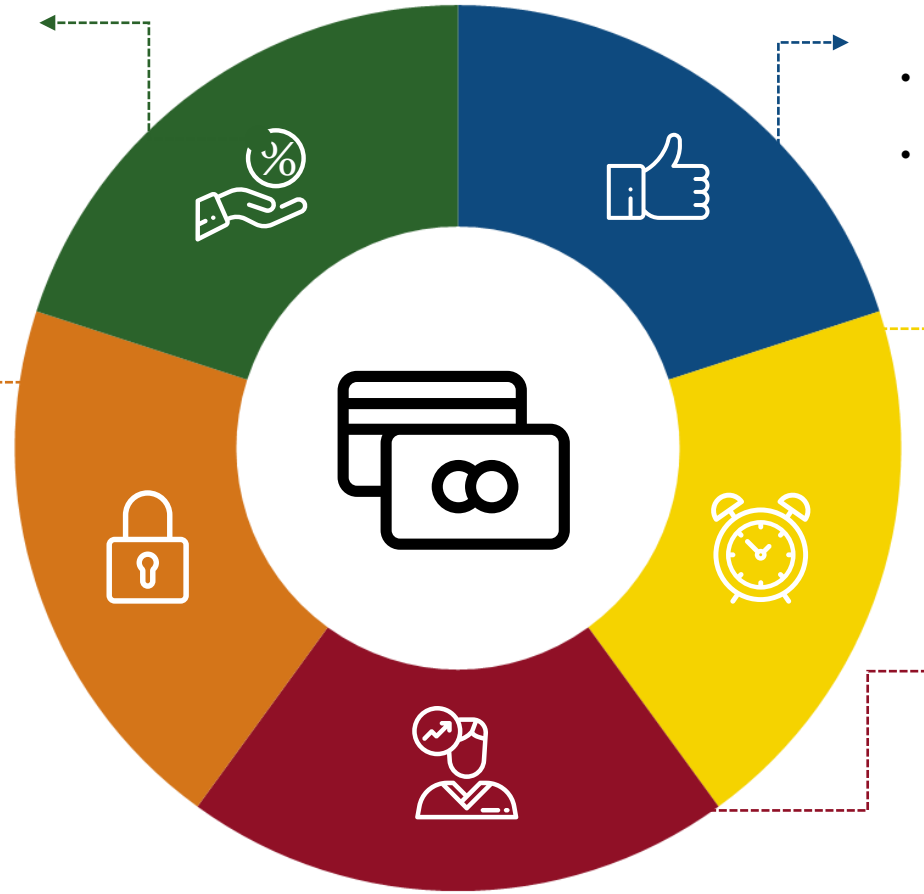
Финансовая выгода

Актуальна для продвинутых пользователей, переключающихся между счетами в разных валютах, а также для использующих программы лояльности и кэшбэк

Безопасность

- Безопасность средств при утере карты – легко заблокировать
- При краже карты средства в безопасности – легко заблокировать
- Не привлекает внимание грабителей
- При необходимости на карту могут быстро перевести деньги друзья или родственники

В Азии, например, это небезопасно. Там могут выхватить в любой момент телефон, сумку. Карта у меня всегда есть, две карты в номере лежат, одна карта с собой. (Частые, 18-30, Москва)



Удобство

- Всегда под рукой, нет необходимости носить с собой деньги, доступ к большой сумме/доп деньгам на кредитной карте
- Не остаются ненужные мелкие деньги (тяжелые, некуда девать в РФ)
- Не нужно разбираться в местной валюте

Скорость обслуживания

- Транзакция быстрее, чем с наличными, особенно бесконтактная, с apple pay
- Не нужно пересчитывать сдачу

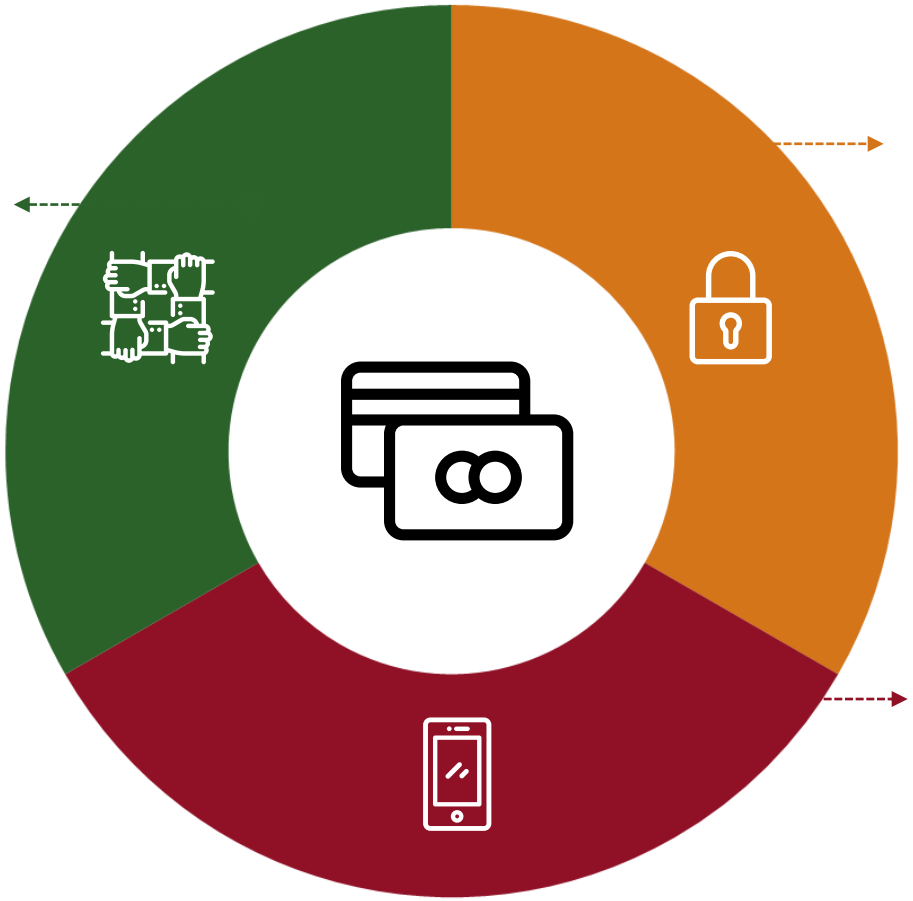
Контроль расходов

- Всегда виден баланс и потраченная сумма
- Можно следить за расходами по категориям
- При необходимости можно использовать овердрафт или перевод из РФ

Эмоциональные драйверы использования карт

Уверенность и чувство безопасности

Уровень беспокойства снижается, можно спокойно отдыхать и не переживать, что останешься без денег в чужой стране. К тому же окружающие не могут оценить сумму денег в наличии



«Подарки»

Положительные эмоции от кэшбэка или неожиданных скидок.

Современность & статус

Пользователь карты чувствует свою принадлежность к кругу современных людей. Характерно для использующих бесконтактную оплату картой и особенно смартфоном и часами. Плюс, владение премиальных карт показывает статус

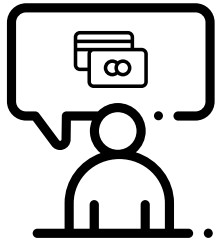
> *Обожаю! Удобно, нет денег, которые везде лежат. (Частые. 18-30, Екатеринбург)*

Драйверы использования карт

В общем, самое главное, что я могу по хорошему курсу перевести внутри банка, это самое главное. И второе, я просто не должна с собой носить деньги. У меня есть карточка, у меня есть вот такая маленькая сумочка, с которой я хожу. Конечно, у меня все деньги туда не влезут, у меня есть поменьше, карта Частые, 18-30, Екатеринбург)

Точно знаешь, что деньги в безопасности. Потому что все равно, в той же Италии, там очень развито воровство. Когда карточка, это как себя обезопасить. У наших знакомых во Франции тысячу евро украли. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Поначалу наличкой платил, но потом, когда понял, сколько там мелочи, вот этих евроцентов, стало проще картой. Но это только к половине отпуска пришло осознание, когда карман мелочи накопился (Редкие, 18-30, Москва)



Даже если ты берёшь наличку, ты же в дорогу с собой не всегда берёшь эту всю сумму. Ты, ну, какую-то определённую берёшь. А, ну, с картой тебе не нужно переживать за то, сколько там вот с собой взять сегодня денег. (Частые, 18-30, Хабаровск)

Плюсы, не думаешь о количестве денег в кармане. То есть ты знаешь, сколько у тебя есть на карте, знаешь, сколько ты заплатил. Для меня плюс. Плюс удобно, достал, оплатил и пошел (Редкие, 30-45, Москва)

Нет необходимости дома закупаться наличкой. Дома сидела и с карточкой поехала. Не надо делать дополнительные движения, кому-то звонить и куда-то бежать. (Частые, 30-45, Екатеринбург)

Рациональные барьеры к использованию карт

Не везде принимают к оплате

- Во многих ситуациях оплата картой невозможна
- Поиск банкомата для снятия наличных может занять много времени или быть недоступен

Финансовые потери

- Двойная конвертация при покупках в валюте с рублевой карты
- Переплата при колебаниях курса
- Комиссия за снятие наличных

Безопасность

- Страх мошенничества (копирования данных карты, оплата с ее использованием)
- При утере карты сложно блокировать (нужно звонить в РФ)
- Карту может «зажевать» банкомат, невозможно разобраться
- Продавец может ввести другую сумму, не сможешь с ним объясниться

Возможность блокировки банком

Банк/судебные приставы могут заблокировать карту в любой момент

Эмоциональные барьеры к использованию карт

Многие туристы чувствуют себя неуверенно при использовании карты за рубежом, вследствие недостаточного знания языка, страха не суметь решить проблемную ситуацию

Нет привычки использования карт

Те, кто редко используют карты в РФ, отказываются использовать их и за рубежом

Трудность контроля трат

- При оплате картой не ощущаются расходы, можно не рассчитать и потратить больше, чем планировалось

Страх обмана

- Страх мошенничества и обмана
- Неуверенность в способности объясниться с продавцом, официантом на языке
- Недоверие к банкоматам и терминалам оплаты за рубежом
- Страх остаться без средств в чужой стране

Психологический дискомфорт

Многие теряются, не знают, что делать в случае проблем с картой. Есть сильное нежелание/переживание испортить себе отдых в связи с платежами и разборками

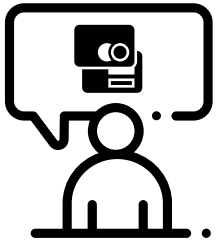
Барьеры к использованию карт

Здесь, если у тебя что-то с картой случилось, можно прийти в банк, и в банке тебе с ней все решают. А там, что ты решишь? Ничего там не решишь. Если банкомат съел у тебя карту. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Один раз я не разобрался с местным языком, что-то не так понял. И произвел оплату. И потом сложно было делать возврат. Когда плохо очень разговариваешь. Или вообще не разговариваешь на местном языке. Понять, что случилось, почему, как. (Редкие, 18-30 Екатеринбург)

Не всегда есть конвертация, восстановление карты на отдыхе заграницей. То есть вы уже ее потеряли, предположим, и чтобы восстановить эту карту заграницей, это минус. Куда вы побежите, вот вы потеряли карту (Редкие, 30-45 Екатеринбург)

Можно же определенные суммы без ввода пинкода оплачивать. Если карта прикладывается. Например, потерял ее. В магазин кто-то пришел и чик, а я ищу, как мне позвонить в банк и заблокировать ее, не через приложение. (Частые, 30-45 Екатеринбург)



У меня такой был случай в Баку, потому что в аэропорту я не меняла, а потом как-то в городе нету, а я вроде и хочу что-то купить, а по карте там нельзя и налички у меня нету той валюты, которая нужна. И я была в такой неудобной такой ситуации (Частые, 18-30, Хабаровск)

Просто не всегда в каких-то магазинчиках можно расплатиться картой, у них есть минимальная сумма, например, только от 10 евро. Если ты приходишь в табачную лавку, тебе надо купить 2 марки по 1,5 евро, это 3 евро и у тебя не хватает еще 7. (Редкие, 18-30, Москва)

Если банк не предупреждать, или по каким-то косвенным причинам банк может не понять, что ты уехал за границу, банк может заблокировать при подозрении на мошенничество. Также, если это основная карта, там основные объемы денежных средств. Ты ее можешь засветить, и потом она тоже может всплыть в мошеннических сферах (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Проблемы безналичной оплаты за рубежом - пересмотр поведения

Мифы и слухи о проблемах
Рассказы о проблемных ситуациях знает каждый турист от знакомых и родственников, многие респонденты испытывали сложности с использованием карт, после чего пересматривали свою стратегию

Использование нескольких карт
Для минимизации проблем с блокировкой и безопасностью используют несколько карт: одна остается в отеле, другой (другого банка) расплачиваются. Наиболее продвинутые заводят специальные карты для путешествий (иногда виртуальные)

Отказ от использования карт за рубежом
Респонденты более старшего возраста могут отказаться от использования карт после возникновения проблем, например, после блокировки средств приставами (Хабаровск)

> *Мошенничество, чтобы с карты вообще все не списали. Потому что в интернете именно это и читаешь. И друзья рассказывают, у кого такие случаи были. (Редкие, 30-45 Екатеринбург)*

> *Рассказывали люди, что не только съел банкомат, а потом выдал карту, разрезанную на несколько частей. Она блокируется, а просто уничтожается. По какой причине, не знаю (Частые, 31-45 Хабаровск)*

> *Один раз мы поехали и у нас заблокировали карту. Мы ей расплачивались, всё было хорошо, а в аэропорту у нас осталось буквально 20 евро, совсем мало, мы хотели поесть, дает карту, вторую, и все три карты мужа заблокировали. Хотя мы расплачивались только одной, а заблокировали все три, в разных банках причем они. (Частые, 31-45, Хабаровск)*

> *С тех пор, как наши приставы получили доступ к нашим счетам без судебных решений, и стали этим пользоваться неправомерно, я закрыл все свои карточки и езжу везде с наличными. (Частые, 31-45, Хабаровск)*

Кредитная и дебетовая карта в поездках – 3 типа путешественников

Только дебетовые карты

Наиболее частый выбор (более 50% респондентов). Принципиально против использования кредитных карт, возможен негативный опыт в прошлом

Кредитная карта «про запас»

Карта заводится для поездки, «на всякий случай», для доступа к финансам в случае необходимости. Обычно в поездке не используется. Достаточно редко (до 20% опрошенных)

Специальная кредитная карта для поездок

Заводится специально для депозитов и оплат за рубежом. Мотиватором может быть интересное предложение банка (кешбэк, бонус при покупке билетов)

“Мы с мужем против кредитных карт. Оба против кредитов. Изначально, когда берешь машину в аренду, ты смотришь условия. Там прописано, сколько заблокируют. Кладешь больше, соответственно, из расчета на это (Редкие, 30-45, Москва)

“Я при всем, при этом карты разделяю между собой. Дебетовая может со мной ходить, а кредитная спрятана и лежит в чемодане. (Частые, 18-30 Екатеринбург)

“А еще мы берем кредитку для брони машины и жилья, потому что там могут списывать. Т.е. с дебетовой списывают ваши реальные деньги, а с кредитной они списывают кредитные. Мы берем кредитку, чтобы бронировать машины и жилье. (Редкие, 18-30, Москва)

“Я ее беру ради того, чтобы в штатах быть с солидной картой. Если у тебя есть карта, то там кэш вообще не нужен. У них только кредитные карты, даже есть некоторые заправки, которые принимают только кредитные карты. Поэтому это просто необходимость, так же когда путешествуешь по Европе. Можно вернуть такс-фри не в аэропорту, а в торговом центре, только при наличии кредитной карты. (Частые, 31-45 Екатеринбург)

Оплата картой и оплата смартфоном/часами

ДРАЙВЕРЫ

- **Удобство использования:**
  - Не нужно носить собой карту
  - Не нужно долго искать карту и кошелек
- **Безопасность:**
  - Меньше вероятность потерять карту/кошелек
  - Меньше вероятность ограбления
- **Статусность:**
  - Платить телефоном престижно и современно

БАРЬЕРЫ

- **Безопасность:**
  - Опасения копирования данных карты, взлома и т.п.
  - Опасения потерять/сломать телефон и остаться без денег
  - Телефон может разрядиться
- **Консерватизм:**
  - Привычка использовать обычную карту
- **Недостаточная информированность:**
  - Не все знают, что для оплаты не нужен интернет

Оплата картой и оплата смартфоном/часами

Допустим, у тебя кошелек где-то в рюкзаке, тебе надо расплатиться. Надо снять рюкзак, найти там где-то, из кошелька достать карту потом. А телефон, или часы, у тебя всегда с собой. И сразу заплатил (Редкие, 18-30, Екатеринбург)

Ну, и карту я чаще всего не беру с собой в последнее время. Просто на телефоне это очень удобно, не боишься потерять карту. Ну, как-то телефон, всё равно он надёжнее. (Частые, 18-30, Хабаровск)

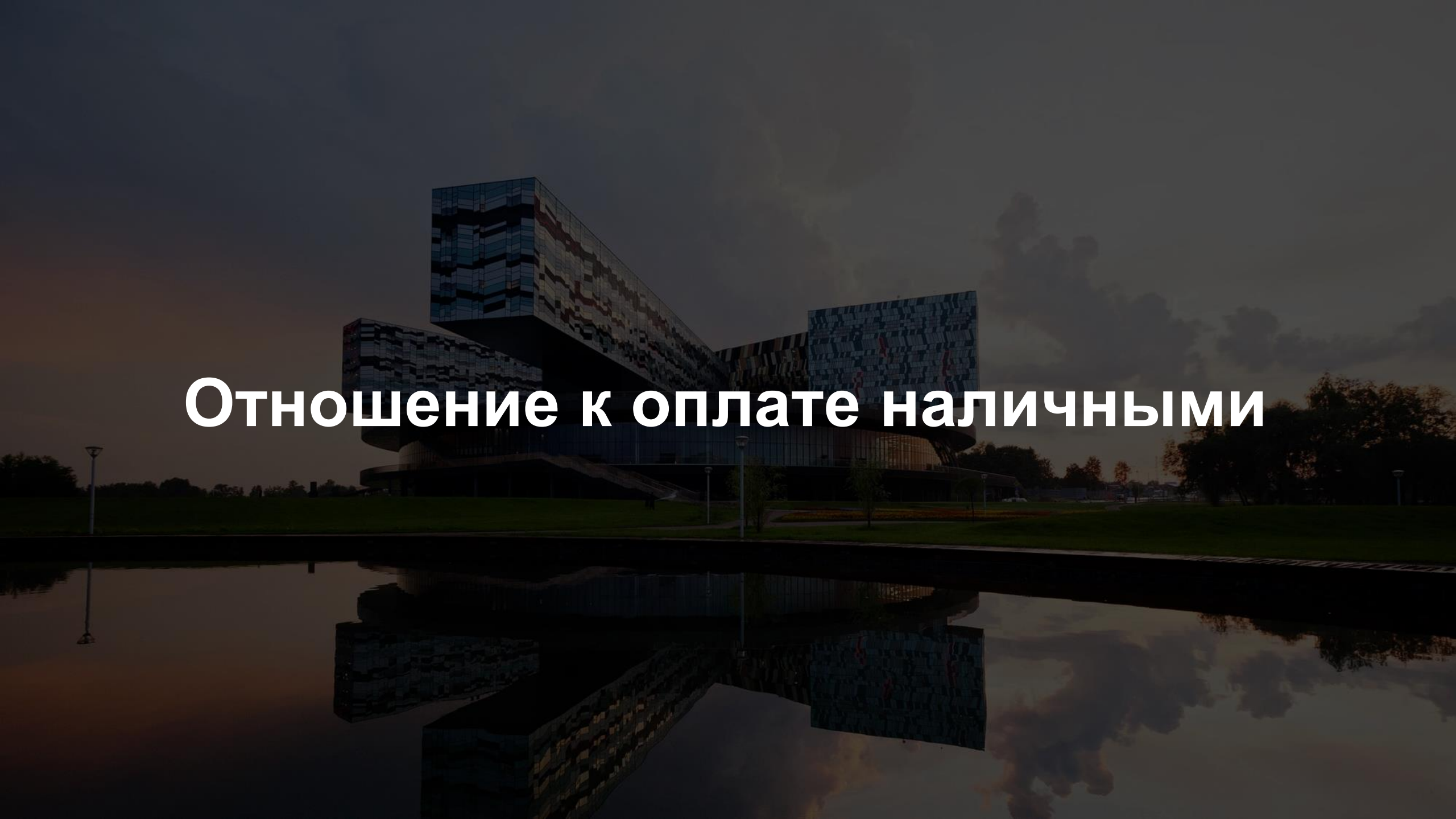
Когда я подношу телефон, они на меня так странно смотрят. И я оплачиваю. Они такие типа «вау, что случилось?». Да, да. И удивляются. А если часами, то вообще там они на меня смотреть вовсе не будут (Редкие, 30-45, Москва)

Меня пугает, если телефоном оплачивать. Если телефон потеряется, что будет, какие-то такие мысли (Редкие, 30-45, Москва)

А если телефон утопил? Ну, что-то пошло не так? Денег нет! (Частые, 18-30, Екатеринбург)

А телефон можно владея программами и небольшими знаниями, можно любой телефон взломать сейчас. (Частые, 30-45, Москва)

Телефон я вот так могу оставить и уйти. Я вернусь, он скорее всего на этом месте и лежит, но если его кто-то возьмет, то там все данные карт. Это страшно. (Частые, 30-45, Москва)

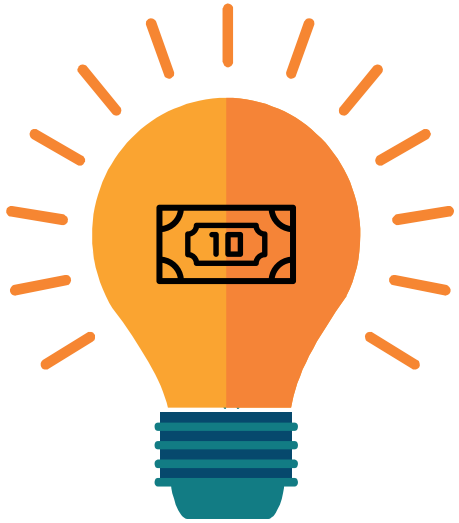


Отношение к оплате наличными

Общее восприятие наличных

Наличные деньги универсальное и традиционное средство оплаты. Его сторонники отмечают также уверенность и спокойствие, которое дает обладание наличными

Отношение к наличным в поездках несколько отличается от отношения повседневной жизни. При выезде за границу многие россияне чувствуют себя неуверенно в силу незнания местных традиций, обычаев и языкового барьера. Наличные деньги дают им эту уверенность, гарантируют защищенность и возможность решить любые возникшие проблемы



Есть зависимость от страны

Туристы, чаще посещающие страны Европы и Америки, более лояльны к оплате картой, поскольку страны считаются «безопасными»

Туристы среднего возраста чаще выбирают наличные

Молодые путешественники лучше владеют языками и в большей степени адаптированы к современным платежным инструментам. Респонденты среднего возраста могут пользоваться картами в РФ (иногда вынужденно), но в поездках выбирают более понятные наличные

Жители удаленных регионов более консервативны

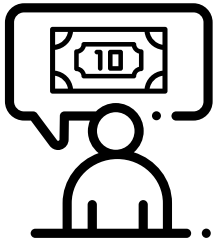
В силу особенностей путешествий (Азия), а также более низкого уровня финансовой грамотности жители Хабаровска чаще выбирают наличные, как наиболее безопасное средство оплаты в поездках

Если бы я был уверен, что не будет проблем, я бы может и платил картой. Но столько может возникнуть ситуаций, и как я буду с ними объясняться? Как звонить в банк? Это же роуминг, я все деньги проговорю….(Редкие, 30-45, Хабаровск)

Причины выбора наличных

Меня старший брат приучил, что везде надо брать с собой наличку, потому что это удобно. Не надо переживать, есть банк, работает, не работает. У нас в Екатеринбурге-то не всегда банки работают. Надо, например, закинуть деньги на Сбербанк. Приходишь, ищешь банкомат, который принимает наличные. А в другой стране искать банкомат? Я привык ездить с наличными. Меняю их заранее. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

Мне в любом случае удобнее расплачиваться наличными деньгами. Почему, потому что если в России у меня исключительно карточка, не ношу с собой никогда деньги, то… Ну я здесь все знаю, я знаю и язык, соответственно, и банкоматы, и все ситуации. У меня зажевало деньги, зажевало карту, я, естественно, знаю, что надо делать, к кому обратиться и тому подобное. Я не хочу с этими проблемами сталкиваться в другой стране, где я не знаю ни языка, ни людей, ни куда, чего, зачем и почему, я приехала туда, как тюлень, лежать на пляже. Поэтому я всегда расплачиваюсь наличкой. (Редкие, 18-30, Хабаровск)



В прошлый раз, когда мы поехали в Эмираты в том году в первый раз, мы взяли мало налички, нам не хватило. И была такая ситуация, что мы снимали с банкомата, и сто раз снимали, и каждый раз по 25 дирхам комиссия. Была плохая ситуация. (Частые, 18-30, Екатеринбург)

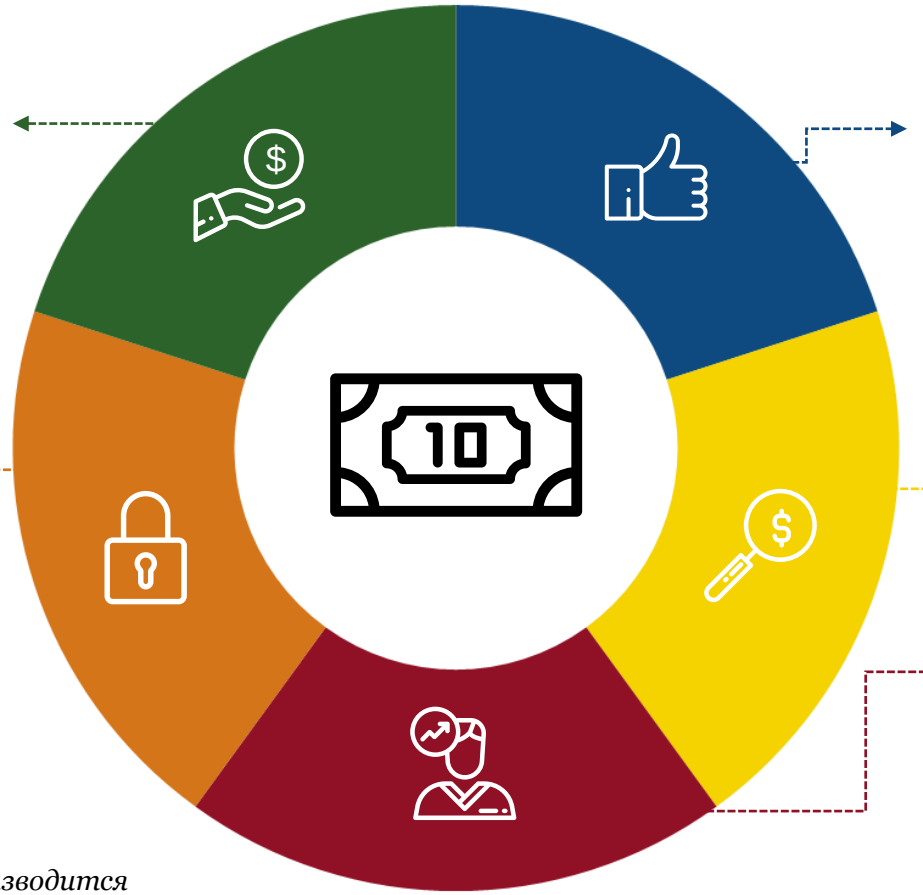
Мы всегда платили наличными, потому что мы искали заранее и знали, сколько это будет стоить. И отдавали наличными, чтобы не платить кредитками, чтобы не было списания депозита определенного. Тогда удобнее. (Редкие, 18-30, Москва)

Я закрыл все свои карточки и езжу везде с наличными. Этим пользоваться неудобно, купить ту же бутылку воды или в душ зайти в аэропорту, очень часто у них нет сдачи, а у тебя, как правило, крупная валюта, когда ты только приехал, еще не обзавелся мелочью, и это создает неудобство. Лучше, конечно, безналом, но я боюсь блокировок. (Частые, 31-45, Хабаровск)

Драйверы использования наличных. Рациональные: универсальность, удобство, контроль

Финансовая выгода
- Валюта куплена по фиксированному курсу в РФ, нет зависимости от колебаний курса
- Можно выгодно купить при падении курса к рублю
- Нет комиссий и конвертаций
- Скидки за оплату наличными

Безопасность
- Защита от мошенников, ворующих данные карт – накопления и зарплатные карты в безопасности
- Невозможна блокировка средств, двойные списания
- Невозможно потерять карту, забыть в в банкомате



Универсальность
- Принимают везде и всегда
- Не нужно переживать и бояться
- Проще давать чаевые

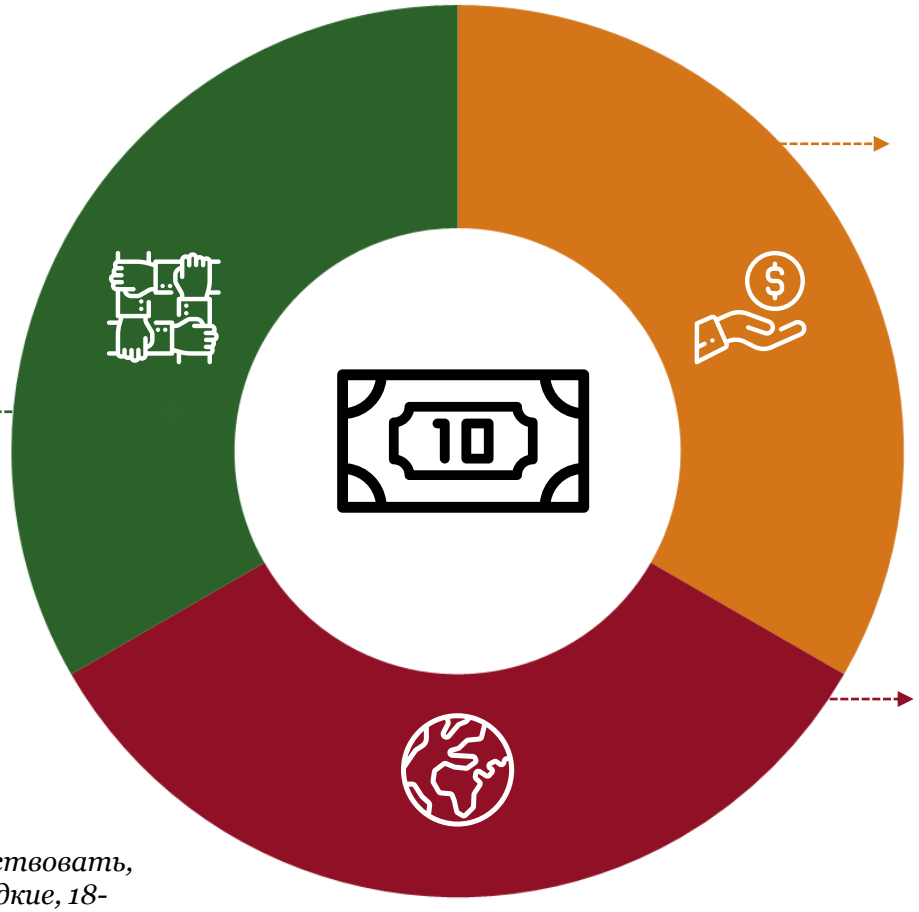
Удобство
- Не нужно искать обменники
- Не нужно думать о курсах и комиссиях
- Всегда под рукой

Контроль расходов
- Понятен остаток денег
- Можно установить четкий лимит трат

> *Пользование наличными деньгами производится абсолютно бесплатно. Никаких комиссий, ничего не берет. (Редкие, 18-30, Хабаровск)*

Драйверы использования наличных. Эмоциональные

Спокойствие и уверенность
Держатель наличных уверен в своей платежеспособности, может не беспокоиться о блокировках, наличии средств на карте и т.п.



Ощущение наличия денег
Для многих наличие осязаемых денег – показатель статуса и престижа, источник уверенности в себе и высокой самооценки, которую не может дать цифра на виртуальном счете на карте.

Возможность изучить культуру других стран
Интересно изучить деньги другой страны, их дизайн, можно взять в коллекцию (особенно актуально для экзотических стран). Купюры - сувенир

> *Мне приятно держать их в руках, чувствовать, что они у меня есть, что я богат. (Редкие, 18-30, Москва)*

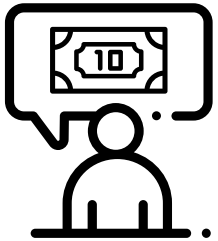
Драйверы использования наличных

Не нужно заходить в «Сбербанки», интернет-банки, не нужно делать выписки, проверять. Ты всегда видишь, какая у тебя сумма лежит в сейфе, и расходуй, сколько надо. (Частые, 18-30, Москва)

Вот, опять же, да, это контроль расходов, типа ты знаешь, сколько у тебя есть. Если у тебя нет карты, ты не потратишь, ты не будешь покупать то, что тебе, может, надо, вот понравились мне там, где-то увидел крутые кроссовки. У меня 100 евро, а они стоят 200, но я их не куплю (Редкие, 18-30, Москва)

Как-то интересно посмотреть, что там изображено. Вариант в Канаде – то же самое, они специально изображают, т.е. интересно, почему и зачем. (Редкие, 18-30, Москва)

Я себя комфортно чувствую, когда у меня есть наличка. Понимаете? (Редкие, 30-45, Хабаровск)



Интернет там крайне ограниченный в Китае. Даже при наличии Wi-Fi в гостинице ты не можешь выйти там ни в соцсети, почту проверить не можешь. Позвонить оперативно заблокировать карту ты не можешь, если ты где-то в городе находишься, и у тебя нет связи. Что ты сделаешь? Ничего не сделаешь, а карту надо заблокировать.(Редкие, 30-45, Хабаровск)

Из не озвученного, самое приятное в деньгах, что они дают ощущение денег. Они есть (Редкие, 30-45, Москва)

Есть огромный плюс, если вы любите именно активный отдых и влезете туда, куда обычный человек, наверное, в здравом уме не полезет, вы можете получить доступ к услугам и товарам, которые продаются только за наличку и гораздо дешевле, чем в официальных магазинах. (Частые, 30-45, Хабаровск)

Барьеры к использованию наличных*

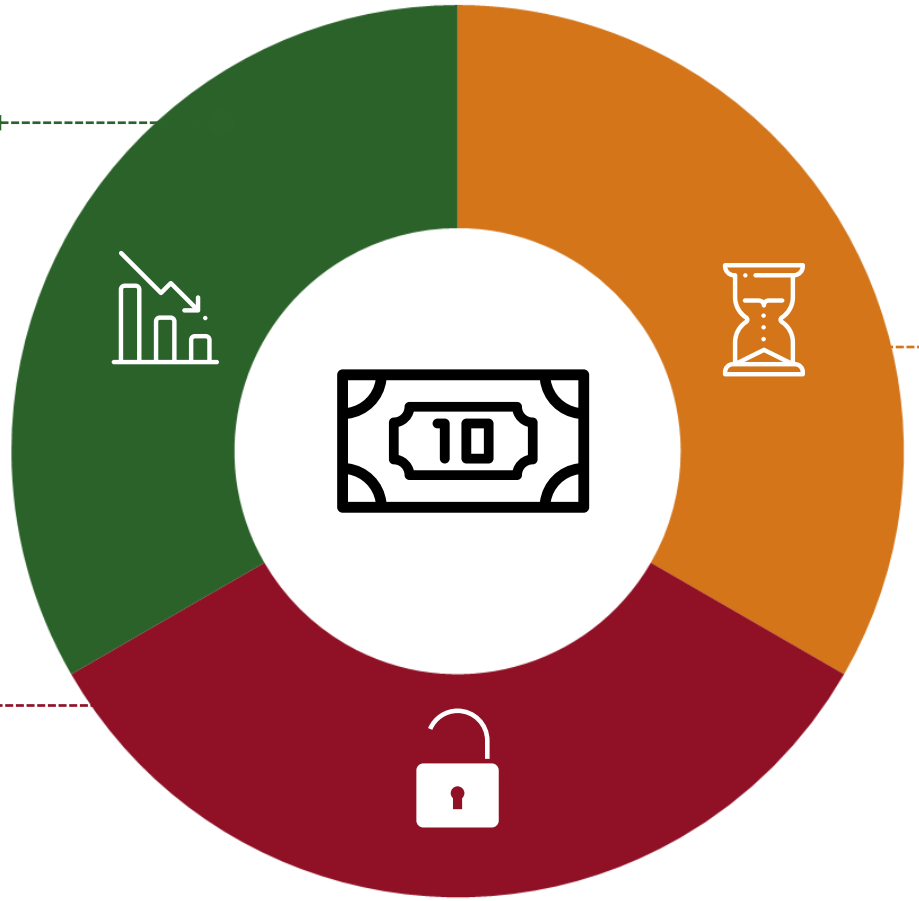
Основным барьером является недостаточное удобство использования наличных.
Эмоциональных барьеров у наличных в поездках нет

Финансовые потери/ограничения

- Нет кредита
- Нельзя получить быстрый перевод при необходимости
- Некуда сбыть оставшиеся деньги в валюте – в РФ не принимают. Актуально для редких путешественников и экзотических стран
- Нет кэшбэка
- Потери при обратной конвертации
- Округления при сдаче

Безопасность

- Могут украсть и останешься без средств
- Можно потерять
- Могут обмануть в точке продаж
- Могут не дать сдачу
- Можно получить фальшивые деньги в качестве сдачи



Удобство/скорость

- Нужно изучать внешний вид местной валюты
- Нужен обмен валют, размен крупных купюр, искать обменники
- Нужно пересчитывать/ждать сдачу – занимает время
- Иногда наличные слишком мелкие – занимают много места; монеты тяжелые
- Нужно носить кошелек с собой
- Гигиенические соображения – деньги грязные
- Легко можно не рассчитать сумму на какие-то чрезвычайные моменты
- Нет доступа к некоторым услугам (покупка заранее, аренда авто)
- Можно испортить деньги (намочить, порвать)
- Меняют только начиная от какой-то суммы (напр., 100 долларов)
- Декларация денег

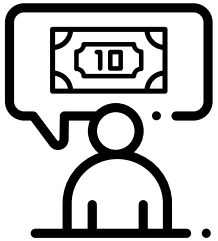
**на этом слайде представлен полный список*

Барьеры использования наличных

Невозможно отслеживать траты, ячейки собирать, то, что как бы какой-то процент потеряется все равно. Никогда невозможно понять, что, вообще, сколько стоило или сколько потрачено. Вот, ну и плюс неудобно то, что может остаться просто деньги, ненужные, в конце поездки. То есть они не потратятся, и куда-то уйдут. Или ходить просто с целью их потратить, чтобы потратить, когда я не хочу ничего нужного покупать. (Частые, 18-30, Москва)

Самый главный минус, отнимает очень много времени у всех, кто участвует в процессе. Те, кто отсчитывают сдачу, кто насчитывают, когда платят, и те, кто стоят за ними в очереди. (Редкие, 18-30, Екатеринбург).

Сдачу они тебе дали, тебе же нужно во всем этом разобраться, особенно в этих монетах. Они же там у них все разные. Вот, сидишь, считаешь, правильно, неправильно тебе сдали. Обманывают (Редкие, 18-30, Екатеринбург).



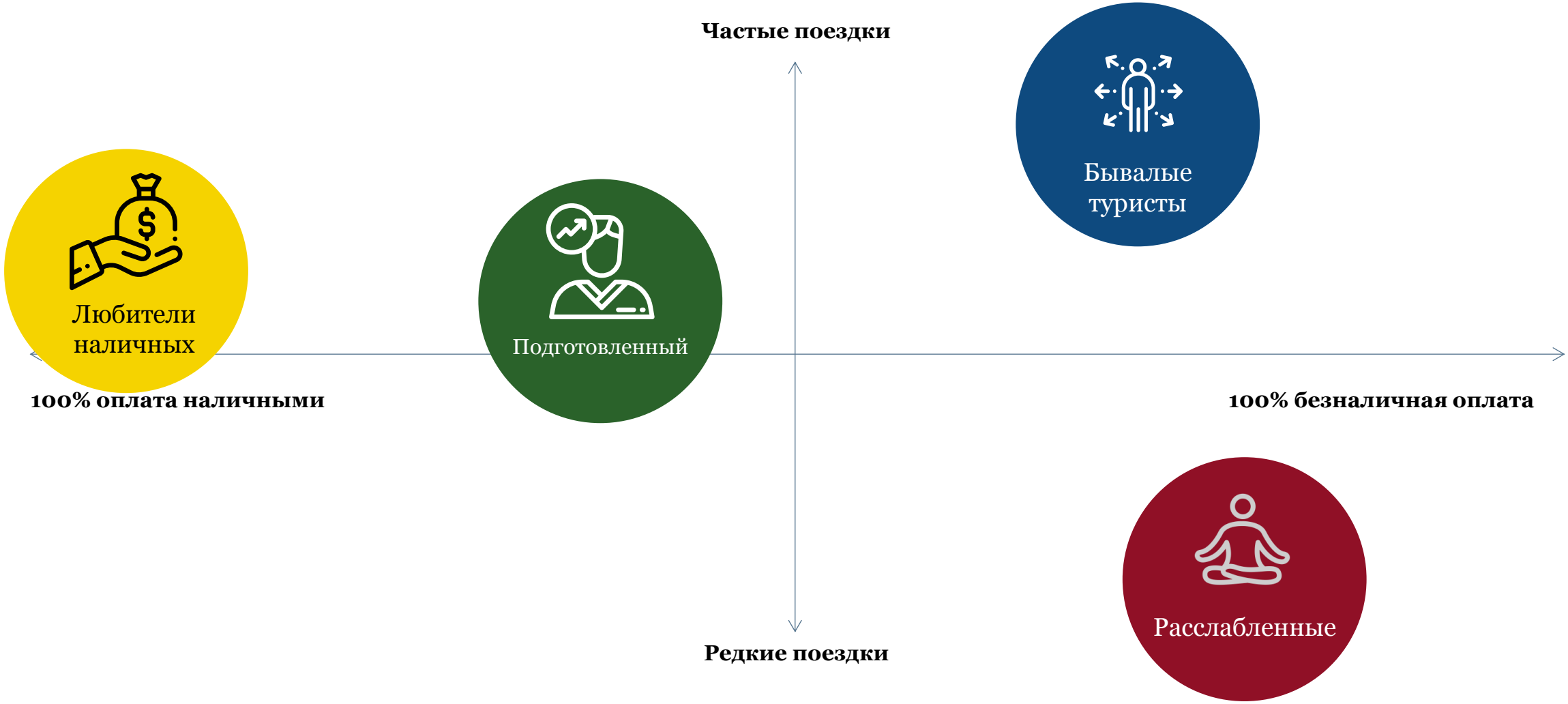
Когда мы в последний раз были во Вьетнаме, там же у них все – 100 тысяч, 200 тысяч, и говорили, что кто первый раз деньги видит, они, например, 2 тысячи и 200 тысяч – для них визуально почти одно и то же. И много, кого обманули. То есть сдачи дали не 200 тысяч, а 20 тысяч. (Редкие, 18-30, Москва)

Да, фальшивую купюру, не поймешь, т.е. если ты не знаешь, не специалист, особенно когда еще в некоторых странах, где купюры менялись, старые и новые. Тебе дают как бы старую купюру, а она оказывается фальшивой, у тебя только новая, вроде старая, вроде бы принимают. (Частые 30-45 Хабаровск)

Грязь та же, там в какой-нибудь Азии тебе деньги дают на них просто страшно смотреть. Это очень неудобно, с моей стороны, небезопасно, потому что вырвут у тебя этот кошелек и все. (Частые 30-45, Москва)

Типы платежных стратегий

Платежная стратегия зависит от частоты путешествий, возраста, уровня владения цифровыми технологиями и языками



Любители наличных

«Люблю ощущение денег»

Демография

Чаще туристы старше 40 лет, или молодые и неопытные, только начинающие путешествовать. Не ищут подробную информацию о стране и возможностях оплаты, в наибольшей степени полагаются на мнение друзей и знакомых. Не владеют иностранными языками.

Социально-психологические особенности

Важно ощущение безопасности и уверенности в себе, которое дают наличные. Боятся проблемных ситуаций, языкового барьера. Важен контроль и безопасность.

Частота поездок

Средняя частота, 2-4 раза в год. Могут ездить как в пакетные туры, так и самостоятельно (чаще в Азию). Берут с собой только наличные. Даже если есть карта, в поездки ее не берут.

Отношение к технологиям

Возможны два варианта:

1. Плохо владеют технологиями в целом, обладают низким уровнем финансовой грамотности. Боятся сделать ошибку и потерять деньги.
2. Пользуются технологиями в РФ, однако боятся мошенников и обмана. Подозрительные консерваторы, могут работать в ИТ и знать о способах взлома транзакций.

> *Я за границей вообще карточками стараюсь не пользоваться. Потому что там я не могу ничего решить, даже если что-то где-то списание будет, это долго объяснять там. То есть, я стараюсь не пользоваться. (Редкие, 30-45, Хабаровск)*

Подготовленные

«Я готов ко всему!»

Демография
Чаще туристы старше 30 лет, обстоятельные и запасливые. Поездки планируют заранее, собирают всю возможную информацию, хорошо просчитывают экономическую выгоду, однако языками владеют плохо.

Социально-психологические особенности
Важно ощущение контроля за ситуацией и осознание собственной предусмотрительности. Берут с собой до 80% суммы наличными и карту «на всякий случай», чаще дебетовую. С собой карту не носят, хранят в отеле в сейфе, или прячут.

Частота поездок
Средняя частота, 2-4 раза в год. Чаще ездят в пакетные туры, но иногда и самостоятельно. Направления экскурсионная Европа, пляжный отдых, в том числе и в Азии.

Отношение к технологиям
Финансово грамотны, однако имеют предрассудки или недостаточно осведомлены о механизмах использования карт за рубежом, боятся финансовых потерь, блокировок, депозитов.

“

Я поняла, почему я картой не плачу. Потому что мне кажется, что это дороже. Что конвертация банка «Райффайзен» или Сбер, который переводит рубли с рублевой карты, когда я плачу евро, то курс будет гораздо больше, чем у меня наличными. (Частые, 30-45 Москва)

“

На карту надейся, но наличку бери. (Частые, 30-45 , Екатеринбург)

Расслабленные

«Не хочу напрягаться»

Демография
Чаще женщины любого возраста, могут ездить с детьми, или молодые мужчины. Поездки планируют заранее, в основном с точки зрения комфорта и удобства (читают отзывы по отелям, выбирают удобные вылеты). Владеют языками.

Социально-психологические особенности
Важно расслабиться и ни о чем не думать: не носить деньги в сумке, не пересчитывать сдачу, не бояться, что деньги украдут, не заниматься подсчетами разницы курсов. Предпочитают оплатить как можно больше услуг заранее

Частота поездок
Редкие поездки 1-2 раза в год. Чаще ездят в пакетные туры, но иногда и самостоятельно. Направления экскурсионная Европа, пляжный отдых (все включено)

Отношение к технологиям
Финансово грамотны, активно пользуются картами, берут с собой минимум наличных, при необходимости могут снять, однако предпочтут точку, где можно оплатить картой. Могут открыть специальную карту для поездок, даже кредитную, если на предложение привлекательное, однако чаще пользуются имеющимися картами.

> *Ну, потому что я все время езжу с кредитками и если я смотрю, что нет у них терминала, то я туда не пойду. Картой быстро оплачивать, очень просто, не надо думать о том, что дали сдачу, проверить правильно ли дали (18-30, редкие, Москва)*

Бывалые туристы

«Хочу новых впечатлений»

Демография

Чаще молодежь до 30 лет, но могут быть и старше. Любят путешествовать, интересуются культурой разных стран. Собирают подробную информацию по поездкам. Предпочитают оплату картой, но имеют при себе наличные «на всякий случай». Владеют языками.

Социально-психологические особенности

Ищут новые впечатления с наилучшим соотношением цена-качество. Чувствительны к цене, готовы поступиться комфортом ради того чтобы посетить новую страну.

Частота поездок

Частые поездки 6-8 раз в год. Спонтанные и запланированные поездки поодиночке, парой или компанией. «Ловят» дешевые билеты и туры, используют длинные выходные для поездок.

Отношение к технологиям

Финансово грамотны, активно пользуются картами разных банков. Сравнивают предложения банков между собой, выбирают наиболее выгодные. Имеют мультивалютные или специальные карты для путешествий (Тинькофф, Рокет банк, ВТБ мультикарта).

> *У меня вообще много карт. И каждая карта просто под свой особый случай подходит. Тинькофф для путешествий всегда стабильно со мной есть. И она основная. Но, если есть какие-то категории товаров, услуг, которые я приобретаю, и я знаю, что я получу суперповышенный кэшбэк по карте другого банка, я, конечно, скорее воспользуюсь им. (Частые, 18-30, Екатеринбург)*

SKOLKOVO
Moscow School of Management

Контакты

Олег Шибанов, директор Центра, oleg_shibanov@skolkovo.ru

Егор Кривошея, директор направления исследований Центра, egor_krivosheya@skolkovo.ru

Екатерина Семерикова, старший исследователь Центра, ekaterina_semerikova@skolkovo.ru