

# ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ: ОТНОШЕНИЕ И ВОСПРИЯТИЕ РОССИЯН

Центр исследования финансовых  
технологий и цифровой экономики  
СКОЛКОВО-РЭШ

© 2019 Московская школа управления СКОЛКОВО

Все права защищены. Никакая часть настоящего отчёта не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. Содержащиеся в настоящем отчёте аналитические исследования являются выражением мнения авторов исследования, в том числе с использованием информации третьих лиц. Хотя источники приведенных в данном отчёте сведений и данных считаются надежными, авторы исследования и владелец авторских прав не дают никаких заверений или гарантий, прямых или подразумеваемых, в отношении точности или полноты информации, на которой основано содержание настоящего документа.

## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ .....	4
ВВЕДЕНИЕ .....	5
МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. МЕТОД СБОРА ДАННЫХ И ВЫБОРКА .....	6
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	8
РАЗДЕЛ I. ПЛАТЕЖНЫЕ БАНКОВСКИЕ КАРТЫ .....	8
Наличие платежных банковских карт .....	8
Частота использования банковских карт .....	8
Преимущества использования банковских карт .....	9
Причины использования кредитных карт .....	11
Неудобства использования банковских карт .....	12
Установки по отношению к платежным картам .....	13
РАЗДЕЛ II. БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА СМАРТФОНОМ .....	15
Использование бесконтактной оплаты смартфоном .....	15
Частота использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном .....	16
Преимущества использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном .....	18
Недостатки использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном .....	18
Установки по отношению к бесконтактной оплате смартфоном .....	21
РАЗДЕЛ III. ПЕРЕВОДЫ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНК .....	22
Использование переводов через мобильный банк .....	22
Частота совершения денежных переводов через мобильный банк .....	24
Установки по отношению к переводам через мобильный банк .....	25
РАЗДЕЛ IV. ОНЛАЙН-КОШЕЛЬКИ .....	26
Использование онлайн-кошельков .....	26
Частота использования онлайн-кошельков .....	26
Причины использования онлайн-кошельков .....	27
Установки по отношению к онлайн-кошелькам .....	28
РАЗДЕЛ V. НАЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ .....	30
Частота использования наличных денег .....	30
Преимущества наличных денег .....	30
Установки по отношению к наличным деньгам .....	31

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ .....	33
Распространенность и частота использования различных видов оплаты.....	33
Предпочитаемые способы оплаты .....	34
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	38
Анкета исследования.....	38

## ГЛОССАРИЙ

1. **Бесконтактная оплата смартфоном** – это технология, позволяющая оплачивать товары/услуги смартфоном с банковского счета без необходимости иметь при себе саму банковскую карту.
2. **Дебетовая карта** – банковская платежная карта, позволяющая распоряжаться средствами лишь в пределах доступного остатка на депозитном счете, к которому она привязана.
3. **Зарплатная карта** – банковская платежная карта, оформленная держателю в рамках зарплатного проекта между банком и работодателем держателя и используемая для получения заработной платы.
4. **Кредитная карта** – банковская платежная карта, предназначенная для совершения операций, расчеты по которым осуществляются исключительно с помощью денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.
5. **Мобильный банк** – это мобильное приложение, позволяющее управлять своим банковским счетом при помощи смартфона, планшета.
6. **Онлайн-кошелек** – это аналог банковской карты. С его помощью нельзя расплатиться в супермаркете, но в интернете большинство магазинов принимают такой способ оплаты. Примеры онлайн-кошельков – Яндекс.Деньги, Qiwi Кошелек, WebMoney.
7. **Платежная карта (банковская карта)** – банковская платежная карта, привязанная к одному или нескольким расчетным счетам в банке, используемая для оплаты товаров и услуг, а также снятия наличных.
8. **Группа респондентов по доходу:**
  - первая группа: респонденты, которые на вопрос «К какой из групп населения Вы скорее могли бы себя отнести?» отвечали «Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели - для меня проблема»
  - вторая группа: респонденты, которые на вопрос «К какой из групп населения Вы скорее могли бы себя отнести?» отвечали «Могу без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на автомобиль денег нет»
  - третья группа: респонденты, которые на вопрос «К какой из групп населения Вы скорее могли бы себя отнести?» отвечали «Могу позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое»

## ВВЕДЕНИЕ

С каждым годом наблюдается рост доли пользователей финансовыми услугами среди населения: так, по данным исследований НАФИ, с 2017 по 2019 год доля пользователей банковскими услугами выросла на 5 п.п. и составила 86%.

71% россиян пользуются пластиковой картой для получения пенсии, зарплаты или стипендии. Каждый третий россиянин является владельцем дебетовой карты, полученной при открытии счета в банке (34%), а 21% граждан являются держателями кредитных карт.<sup>1</sup>

Одновременно с этим растет цифровая грамотность граждан: с 2017 года и по сегодняшний день уровень цифровой грамотности россиян вырос – с 52 до 62 пунктов из 100 возможных.<sup>2</sup> Россияне проявляют интерес к цифровым технологиям и их использованию, в том числе, к цифровым финансовым инструментам.

**Целью данного исследования** является изучение поведения и отношения пользователей финансовых услуг (а именно, владельцев дебетовых или кредитных карт) к разным платежным инструментам (как цифровым, так и не цифровым): восприятие их преимуществ и выгод, а также, выявление болевых точек и барьеров при использовании различных платежных инструментов для оплаты товаров и услуг.

В качестве анализируемых платежных инструментов были отобраны следующие:

- Пластиковые банковские карты (дебетовая, кредитная карты)
- Бесконтактная оплата смартфоном
- Переводы через мобильный банк
- Онлайн-кошельки
- Наличные деньги

Таким образом, **задачами исследования** является:

1. измерение частоты использования вышеперечисленных способов / инструментов оплаты товаров и услуг;
2. выявление главных преимуществ и причин использования разных платежных инструментов;
3. выявление барьеров и неудобств при использовании разных инструментов для оплаты.

---

<sup>1</sup> Источник: *Всероссийский опрос НАФИ*.

<sup>2</sup> Уровень цифровой грамотности россиян растет /Пресс-релиз Аналитического центра НАФИ (март 2019). URL: <https://nafi.ru/analytics/uroven-tsifrovoy-gramotnosti-rossiyan-rastet-en-digital-literacy-of-russians-is-growing-/>

## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. МЕТОД СБОРА ДАННЫХ И ВЫБОРКА

Результаты всероссийского репрезентативного исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ по заказу Центра исследования финансовых технологий и цифровой экономики SKOLKOVO-РЭШ в сентябре 2019 года, показали, что активными пользователями анализируемых платежных инструментов чаще являются жители крупных городов, в возрасте до 45 лет и с устойчивым финансовым положением<sup>3</sup>.

С учетом параметров целевой аудитории в качестве метода сбора данных был выбран онлайн опрос по панели. Данный метод позволил упростить процедуру прохождения анкеты респондентами и дал возможность включить более сложные вопросы.

Так как отсутствуют официальные данные о социально-демографических параметрах аудитории, пользующихся банковскими картами, то для поддержания репрезентативности исследования приглашения на опрос участникам онлайн панели рассылались в соответствии с квотным заданием, учитывающим данные официальной статистики Росстат о населении России (по полу, возрасту, типу населенного пункта и федеральному округу). Далее панелист проходил скрининговый блок анкеты, в котором были вопросы для отбора пользователей банковских карт и с нужными уровнями дохода. При соответствии заданным параметрам (наличие дебетовой или кредитной карт; уровень дохода не ниже самоопределяемого уровня «Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели - для меня проблема»), он отвечал на основной блок вопросов. Таким образом, был получен социально-демографический портрет владельцев банковских карт.

Таблица 1. Социально-демографический профиль опрошенных

	Доля, %
<b>География</b>	
г. Москва	29
г. Санкт-Петербург	13
ЦФО	6
ЮФО+СКФО	9
ПФО	20
УФО	7
СФО+ДВФО	17
<b>Тип населенного пункта</b>	
Москва+Санкт-Петербург	42
Город 500 000 - 1 000 000 чел.	27
Город > 1 000 000 чел.	31

<sup>3</sup> Выборка = 1600 человек, репрезентирующая всё совершеннолетнее население России.

<b>Пол</b>	
Мужской	48
Женский	52
<b>Возраст</b>	
18-29	35
30-37	35
38-45	30
<b>Уровень дохода</b>	
Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели - для меня проблема	37
Могу без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на автомобиль денег нет	57
Могу позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое	6
<b>Уровень образования</b>	
Есть высшее образование	74
Нет высшего образования	26
<b>Наличие банковской карты</b>	
Есть только дебетовая карта (в т.ч. зарплатная, социальная карта)	41
Есть только кредитная карта	2
Есть и дебетовая, и кредитная карты	57

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

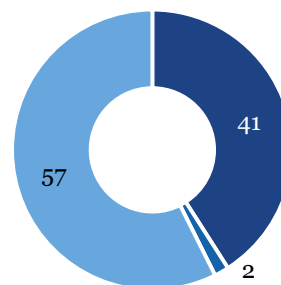
### РАЗДЕЛ I. ПЛАТЕЖНЫЕ БАНКОВСКИЕ КАРТЫ

#### Наличие платежных банковских карт

Более чем у половины представителей целевой аудитории одновременно есть и дебетовая, и кредитная карты (57%), у 41% - только дебетовая карта (в том числе, зарплатная, социальная), у 2% - только кредитная карта.

Диаграмма 1  
Наличие банковских карт, % от всех опрошенных, N=1016

- Есть только дебетовая карта (в т.ч. зарплатная, социальная карта)
- Есть только кредитная карта
- Есть и дебетовая, и кредитная карты



D4. Есть ли у Вас дебетовая или кредитная карта? (возможен один ответ)

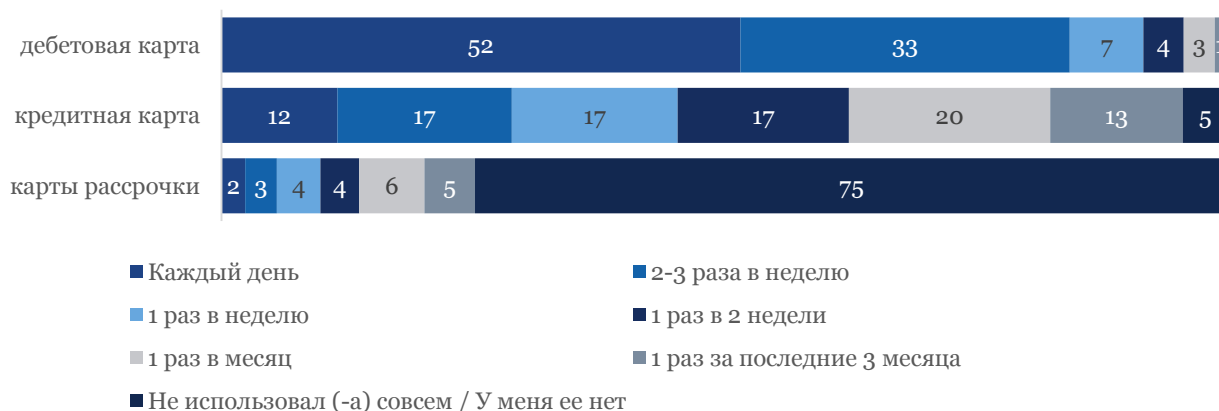
Пользователей только дебетовой карты значительно больше среди молодых людей 18-29 лет (49%), чем среди других возрастных групп. Владельцев одновременно и дебетовой, и кредитной карт, значительно больше среди работающих (61%), среди россиян с высшим образованием (60%), среди людей из второй группы по доходу (62%), а также среди россиян в возрасте 30-37 лет (66%).

#### Частота использования банковских карт

Среди людей, имеющих дебетовую карту, каждый второй использует ее каждый день (52%), каждый третий – 2-3 раза в неделю (33%). Раз в неделю и реже дебетовыми картами пользуются 15% владельцев карты. Доля использующих дебетовую карту каждый день выше среди женщин (55%), среди людей с высшим образованием (55%) и трудоустроенных (54%).

Диаграмма 2  
Частота использования банковских карт, % от пользователей карт (дебетовая карта N=999, кредитная карта N=600, карта рассрочки N=1016)





Р6. Как часто за последние 3 месяца Вы использовали следующие виды банковских пластиковых карт при оплате товаров и услуг? При ответе учитывайте, пожалуйста, факт пользования именно пластиковой картой, а не в целом банковским счетом. (возможен один ответ)

Обладатели кредитных карт предпочитают использовать их 1-2 раза в месяц (37%) или 1-3 раза в неделю (34%). Каждый день кредитную карту используют 12% владельцев, раз в три месяца – 13%. Неработающие держатели кредитных карт, как правило, используют их раз в неделю (26%).

Три четверти представителей ЦА не имеют или не использовали за последние 3 месяца карты рассрочки (75%). Среди тех, кто использовал, самая распространенная частота пользования – раз в месяц (6%) или раз в три месяца (5%).

Доля людей, использовавших карты рассрочки за последние 3 месяца, выше среди жителей Москвы (30%), среди мужчин (29%), а также среди людей из третьей группы по доходу (53%), имеющих работу (27%).

## Преимущества использования банковских карт

Главное преимущество банковских карт перед наличными деньгами – **возможность оплаты товаров и услуг онлайн**. Так считает каждый второй владелец банковских карт (49%). На втором месте – более высокая скорость оплаты на кассе (36%), на третьем – наличие кэшбеков и скидок (25%).

Диаграмма 3  
Преимущества использования банковских карт по сравнению с наличными деньгами,

% от всех опрошенных, N=1016



P1. Какие преимущества есть у банковской карты по сравнению с наличными деньгами? (не более двух ответов)

Москвичи чаще, чем жители других городов, отмечали в качестве преимущества карт наличие кэшбеков и скидок (30%). Среди жителей городов с населением от 500 тысяч до 1 млн чел. выявлена большая доля людей, чем среди жителей городов-миллионников, которые называли главным преимуществом карты тот факт, что при краже или утере карты ее можно заблокировать (24%).

Среди россиян в возрасте 38-45 лет значительно чаще встречались ответы, что существенными преимуществами банковских карт являются возможность получения процентов на остаток средств по карте (19%) и то, что при пользовании картой проще вести учет доходов и расходов (17%).

Держатели карт из первой группы по доходам чаще других в качестве преимущества отмечали то, что с картой быстрее оплачивать товары на кассе (41%), а вот наличие кэшбеков и скидок, а также возможность получения процентов на остаток средств по карте напротив, выбирали реже остальных доходных групп (21 и 12% соответственно).

Владельцы карт из третьей группы по доходу чаще остальных групп по доходу отмечали, что карта не занимает много места как наличные (25%), а возможность оплаты товаров и услуг онлайн, напротив, не такой важный параметр как для других (32%).

Среди людей с высшим образованием значительно больше доля тех, для кого главным преимуществом карт является наличие кэшбеков и скидок (27% против 18% людей без

высшего образования), а также возможность получения процентов на остаток средств по карте (17% против 12% людей без высшего образования). В то же время доля людей, для которых преимуществом карты перед наличными является возможность покупать товары на зарубежных сайтах, выше среди людей без высшего образования (27% против 20% людей с высшим образованием).

### Причины использования кредитных карт

Более чем треть владельцев кредитных карт используют их, так как с кредитной картой не нужно задумываться о том, сколько на ней денег (36%). 30% - из-за повышенного кэшбека. Наименее распространенной причиной использования кредитной карты является нехватка собственных средств – только 11% указали, что пользуются картой по этой причине.

Диаграмма 4  
Причины использования кредитных карт, % от использовавших кредитные карты за последние 3 месяца, N=573

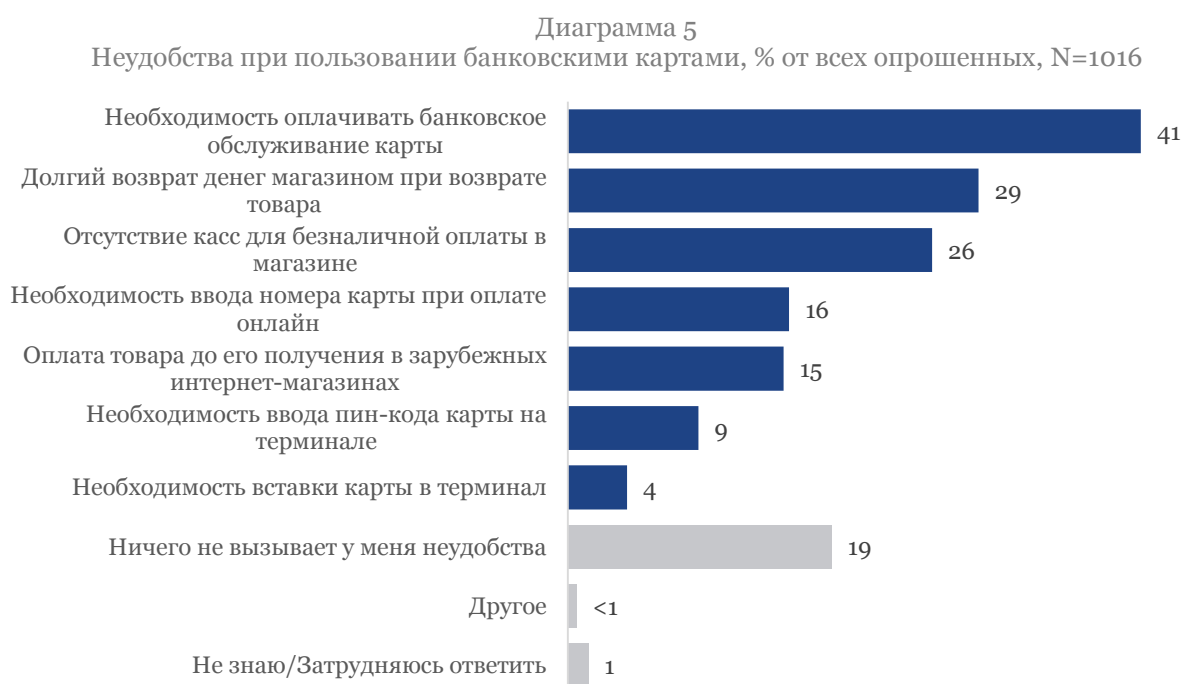


К1. Почему Вы используете кредитную карту при оплате товаров и услуг? (неограниченное число ответов)

Мужчины чаще женщин отмечали, что используют кредитную карту, так как не нужно задумываться о том, сколько на карте денег (40% против 32% соответственно), а также потому что их удобнее использовать в поездках для депозитов в отелях (23% против 13% соответственно), а женщины чаще мужчин отмечали, что используют кредитные карты в случае нехватки собственных средств (16% против 6% соответственно).

## Неудобства использования банковских карт

Наиболее часто указываемое неудобство при пользовании банковской картой – необходимость оплачивать ее банковское обслуживание (41%). У трети опрошенных неудобство вызывает долгий возврат денег магазином при возврате товара (33%), у четверти – отсутствие касс для безналичной оплаты в магазине (26%). Каждый пятый отметил, что использование банковских карт не вызывает у них никаких неудобств (19%).



Р5. Что из перечисленного вызывает у Вас наибольшие неудобства при пользовании пластиковой банковской картой? (возможно не более двух ответов)

Молодые люди в возрасте 18-29 лет чаще россиян более старшего возраста отмечали, что для них наибольшими неудобствами при использовании пластиковой банковской карты являются долгий возврат денег магазином при возврате товара (33%) и необходимость ввода номера карты при оплате онлайн (19%).

## Установки по отношению к платежным картам

Большинство владельцев банковских карт отметили, что не будут совершать покупки в интернет-магазине, если в нем нельзя расплатиться банковской картой (61%). Напротив, если в обычном магазине нельзя расплатиться банковской картой, большинство держателей карт не будут отказываться от совершения в нем покупок (58%).

Диаграмма 6  
Отношение к использованию банковских карт, % от всех опрошенных, N=1016



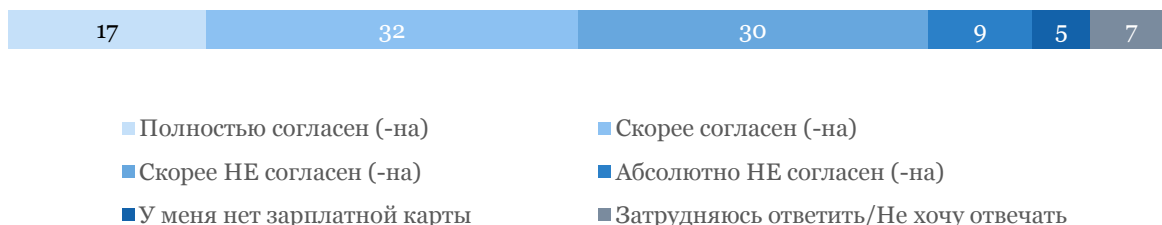
Р2. Насколько Вы согласны со следующими высказываниями? (один ответ в строке)

Россияне старших возрастных групп чаще выражали такое мнение (49% в возрасте 18-29 лет против 66% в возрасте 38-45 лет).

Что касается программы лояльности карты, то здесь мнения разделились. Половина держателей карт утверждают, что если банковская карта не предоставляет кэшбек, мили, бонусы, скидки, то они не будут ее открывать или использовать (47%). Противоположного мнения придерживаются 48%. В программе лояльности в наибольшей степени заинтересованы жители Москвы и Санкт-Петербурга – 52% не будут использовать карты без программы лояльности. В городах-миллионниках данного мнения придерживаются 42% держателей карт.

Для половины владельцев карт важно, чтобы их зарплатная карта предоставляла программу лояльности (49%), в обратном случае они откроют ту, которая предоставляет. Для 39% пользователей программа лояльности не имеет значения.

Диаграмма 7  
Отношение к использованию зарплатных карт, % от всех опрошенных, N=1016

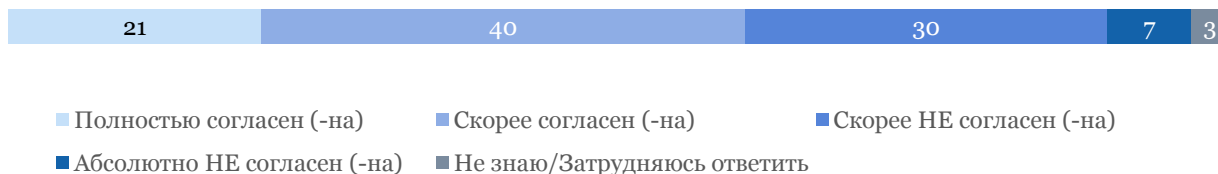


Р3. Если моя зарплатная карта не предоставляет программу лояльности (кэшбэк, мили, бонусы, скидки) я открою ту, которая предоставляет. (один ответ)

Наибольшая доля тех, кто заинтересован в программах лояльности, получены среди жителей Москвы (52%), людей в возрасте 38-45 лет (54%) и людей из третьей группы по доходу (68%).

Более половины держателей карт ассоциируют пользование кредитной картой или картой рассрочки с постоянной жизнью в долг (61%).

Диаграмма 8  
Отношение к использованию кредитных карт, % от всех опрошенных, N=1016



Р3. Пользоваться кредитной картой / картой рассрочки равносильно постоянной жизни в долг (один ответ)

Чаще такое мнение выражали жители Санкт-Петербурга (70%), женщины (64%), люди без высшего образования (67%), россияне из наименее обеспеченной группы по доходу (67%).

Обратного мнения придерживаются 37% владельцев карт. Среди тех, кто не связывает использование кредитной карты с жизнью в долг, чаще встречаются среди жителей городов с населением от 500 тысяч до 1 миллиона человек (42%), людей в возрасте 30-37 лет (41%), обладателей высшего образования (39%).

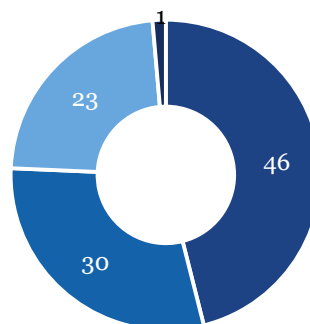
## РАЗДЕЛ II. БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА СМАРТФОНОМ

### Использование бесконтактной оплаты смартфоном

46% держателей банковских карт пользуются бесконтактной оплатой товаров и услуг с помощью смартфона, несмотря на то что смартфон с возможностью бесконтактной оплаты есть у 76% владельцев карт.

Диаграмма 9  
Пользование смартфоном при бесконтактной оплате, % от всех опрошенных, N=1016

- Да, пользовался (-ась)
- Нет, НЕ пользовался (-ась), но данная возможность в моем смартфоне есть
- Нет, НЕ пользовался (-ась) и данной возможности в моем смартфоне нет
- Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать



S1. Пользовались ли Вы бесконтактной оплатой товаров и услуг с помощью смартфона хотя бы раз за последние 3 месяца? (один ответ)

Использование смартфона для оплаты наиболее характерно для москвичей (51%), молодых людей 18-29 лет (55%), людей из самой высокодоходной группы (67%).

Практически всем держателям банковских карт, использующим бесконтактную оплату смартфоном, было просто начать использовать данную технологию (97%).

Диаграмма 10

Легкость перехода к использованию бесконтактной оплаты смартфоном, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



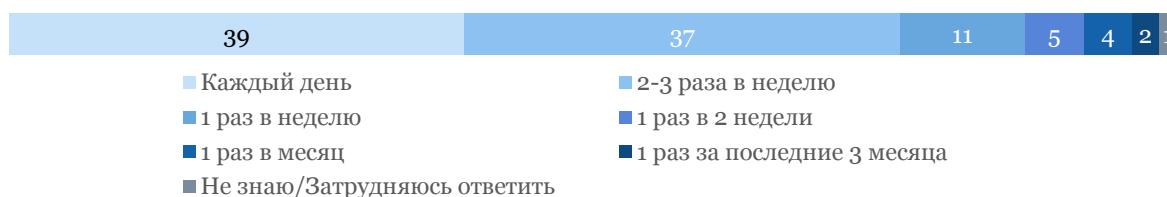
S5. Насколько просто Вам было начать пользоваться смартфоном для бесконтактной оплаты товаров и услуг? (один ответ)

### Частота использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном

Как правило бесконтактной оплатой смартфоном пользуются каждый день (39%) или 2-3 раза в неделю (37%). Каждый пятый использует данный способ оплаты 1 раз в неделю и реже (22%).

Диаграмма 11

Частота использования бесконтактной оплаты смартфоном, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



S2. Как часто за последние 3 месяца Вы пользовались бесконтактной оплатой смартфоном для оплаты товаров и услуг? (один ответ)

Наибольшая доля пользователей, использующих бесконтактную оплату смартфоном ежедневно, среди молодежи 18-29 лет (45%).

Каждый второй владелец карты использует в качестве технологии бесконтактной оплаты Google Pay (47%). Apple Pay и Samsung Pay используют 28% и 27% соответственно.



Диаграмма 12  
Используемые технологии бесконтактной оплаты, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



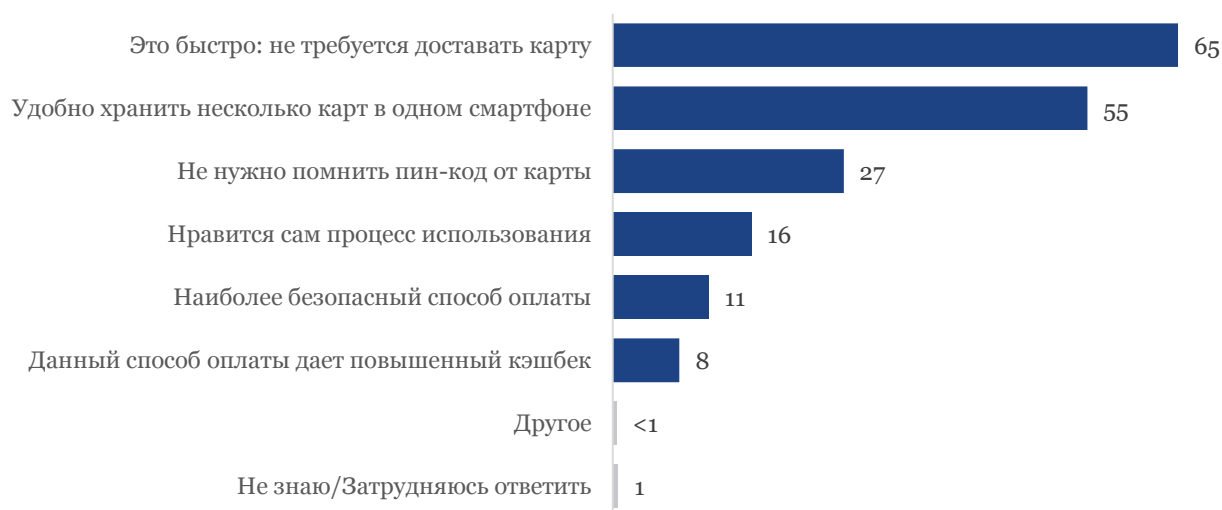
S3. Какой технологией бесконтактной оплаты с помощью смартфона Вы пользуетесь? (несколько вариантов ответа)

Технология Apple Pay наиболее популярна среди молодежи 18-29 лет (36%), наименее – среди людей в возрасте 38-45 лет (17%). Технология Samsung Pay наиболее популярна у людей в возрасте 38-45 лет (35%).

## Преимущества использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном

В рейтинге преимуществ данного платежного инструмента лидируют следующие: оперативность (связанная с отсутствием необходимости доставать карту) – 65%; а также удобство хранения нескольких карт в одном смартфоне (55%). 27% в качестве преимущества указали отсутствие необходимости помнить пин-код от карты.

Диаграмма 13  
Преимущества бесконтактной оплаты смартфоном, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



S4. Какие преимущества Вы видите в оплате товаров и услуг с помощью бесконтактной оплаты смартфоном? (не более двух ответов)

## Недостатки использования технологии бесконтактной оплаты смартфоном

Для большинства пользователей основным минусом бесконтактной оплаты смартфоном является то, что смартфон может разрядиться (58%). Каждый третий опасается того, что мошенники могут получить доступ к картам в случае потери смартфона (36%). Каждый десятый пользователь считает, что у данного способа оплаты не существует минусов (12%).

Диаграмма 14

Минусы бесконтактной оплаты смартфоном, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



S8. Какие минусы в использовании смартфона при бесконтактной оплате товаров и услуг Вы видите? (не более двух ответов)

Среди тех, кто не использует технологию бесконтактной оплаты смартфоном, каждый третий боится потерять деньги в результате мошеннических действий третьих лиц – получения мошенниками доступа к картам в результате потери смартфона (34%) или получения хакерами доступа к банковскому счету (32%). Каждый четвертый не использует бесконтактную оплату, так как смартфон может разрядиться в нужный момент (25%).

Диаграмма 15

Причины неиспользования смартфона при бесконтактной оплате, % от не использующих бесконтактную оплату смартфоном, N=548

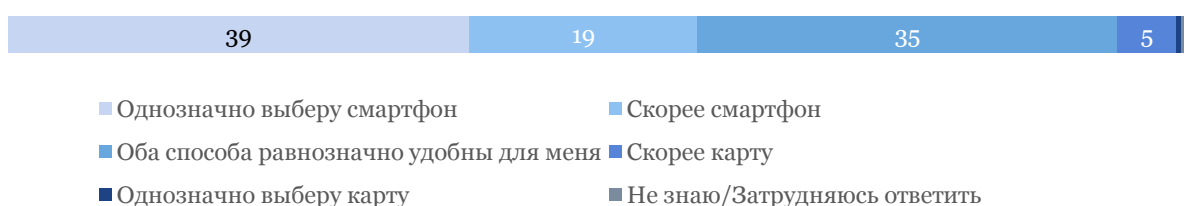


S9. Почему Вы не пользуетесь или редко пользуетесь смартфоном при бесконтактной оплате товаров и услуг? (неограниченное число ответов)

## Установки по отношению к бесконтактной оплате смартфоном

Большинство пользователей бесконтактной оплаты смартфоном при выборе между оплатой картой или смартфоном предпочтут смартфон (58%). Для каждого третьего оба способа равнозначно удобны (35%).

Диаграмма 16  
Предпочтения способов оплаты, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



S6. Если выбирать между оплатой с помощью пластиковой банковской карты и оплатой смартфоном, что предпочтете лично Вы? (один ответ)

Наибольшая доля людей, предпочитающих бесконтактную оплату смартфоном, получена среди молодежи 18-29 лет (64%), наименьшая – среди людей в возрасте 38-45 лет (45%). 48% согласны с мнением, что при оплате смартфоном «легче расставаться с деньгами». В то же время 45% выразили свое несогласие с этим высказыванием.

Диаграмма 17  
Отношение к использованию бесконтактной оплаты смартфоном, % от тех, кто пользовался технологией бесконтактной оплаты смартфоном за последние 3 месяца, N=468



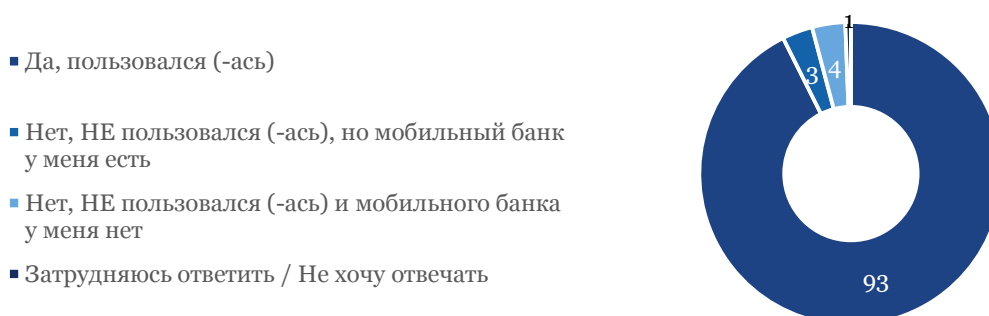
S7. Согласны ли Вы с тем, что при оплате смартфоном «легче расставаться с деньгами»? (один ответ)

### РАЗДЕЛ III. ПЕРЕВОДЫ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНК

#### Использование переводов через мобильный банк

Абсолютное большинство владельцев карт за последние 3 месяца пользовались мобильным банком (93%), у 3% держателей карт нет мобильного банка.

Диаграмма 18  
Пользование мобильным банком, % от всех опрошенных, N=1016



М1. Пользовались ли Вы мобильным банком хотя бы раз за последние 3 месяца? (один ответ)

Наибольшая доля пользователей мобильным банком получена среди жителей городов-миллионников (95%), наименьшая – среди людей 38-45 лет (90%).

Самые популярные операции, совершаемые через мобильный банк – перевод денег близким или друзьям (84%), оплата услуг сотовой связи или интернет-провайдеров (81%), перевод денег между своими счетами, управление банковскими продуктами (77%).

Диаграмма 19  
Операции, совершаемые через мобильный банк, % от тех, кто пользовался мобильным банком за

последние 3 месяца, N=941



М2. Какие операции Вы обычно выполняете через мобильный банк? (неограниченное число ответов)

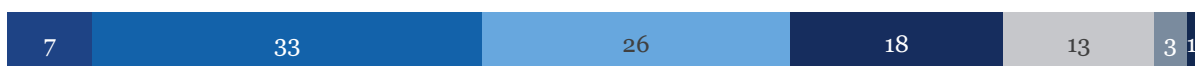
Жители Москвы и Санкт-Петербурга реже жителей других городов отмечали, что используют мобильный банк для перевода денег другим людям (80%) или для оплаты услуг связи (77%), однако чаще остальных говорили, что бронируют отели через мобильный банк (16%).

Люди в возрасте 38-45 лет чаще остальных отмечали, что используют мобильный банк для оплаты госуслуг (77%) и оплаты различных товаров и услуг (74%).

## Частота совершения денежных переводов через мобильный банк

Большинство пользователей мобильного банка совершают денежные переводы 1-3 раза в неделю (58%), каждый третий – несколько раз в месяц и реже (33%). Каждый день денежные переводы через мобильный банк совершают 7% пользователей.

Диаграмма 20  
Частота совершения денежных операций через мобильный банк, % от тех, кто пользовался мобильным банком за последние 3 месяца, N=941



- Каждый день
- 2-3 раза в неделю
- 1 раз в неделю
- 1 раз в 2 недели
- 1 раз в месяц
- 1 раз за последние 3 месяца
- Ни разу не пользовался (-ась) мобильным банком для осуществления денежных переводов за последние 3 месяца

М4. Как часто Вы совершаете денежные переводы через мобильный банк? (один ответ)



## Установки по отношению к переводам через мобильный банк

В рамках опроса респондентов также предлагали оценить высказывания, связанные с ситуациями выбора между переводом денег через мобильный банк или наличными, в случае отсутствия терминала для банковских карт или бесконтактной оплаты у продавца.

Диаграмма 21

Отношение к использованию мобильного банка, % от тех, кто пользовался мобильным банком за последние 3 месяца, N=941



М3. Насколько Вы согласны со следующими высказываниями? (один ответ по строке)

Две трети пользователей мобильного банка, выбирая между наличными или переводом через мобильный банк выберут второе, так как им важны кэшбек и бонусы (65%). Чаще всего такое мнение высказывали жители Москвы и Санкт-Петербурга (69%).

Большинство пользователей мобильного банка считают переводы через него более безопасными, чем использование наличных денег (74%).

Противоречивые оценки получило мнение, что продавцы, принимающие оплату на личные карты (с помощью переводов), обычно предлагают более выгодные цены. Сторонников данного мнения чуть меньше, чем противников (40% против 43%).

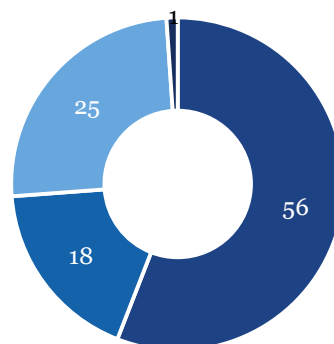
## РАЗДЕЛ IV. ОНЛАЙН-КОШЕЛЬКИ

### Использование онлайн-кошельков

Доля пользователей онлайн-кошельками за последние 3 месяца среди владельцев платежных карт составляет 56%, еще 18% имеют онлайн-кошелек, но ни разу не использовали его за последние 3 месяца. Каждый четвертый держатель банковской карты не имеет онлайн-кошелька (25%).

Диаграмма 22  
Пользование онлайн-кошельками, % от всех опрошенных, N=1016

- Да, пользовался (-ась)
- Нет, НЕ пользовался (-ась), но онлайн-кошелек у меня есть
- Нет, НЕ пользовался (-ась) и онлайн-кошелька у меня нет
- Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать



С1. Пользовались ли Вы онлайн-кошельком хотя бы раз за последние 3 месяца? (один ответ)

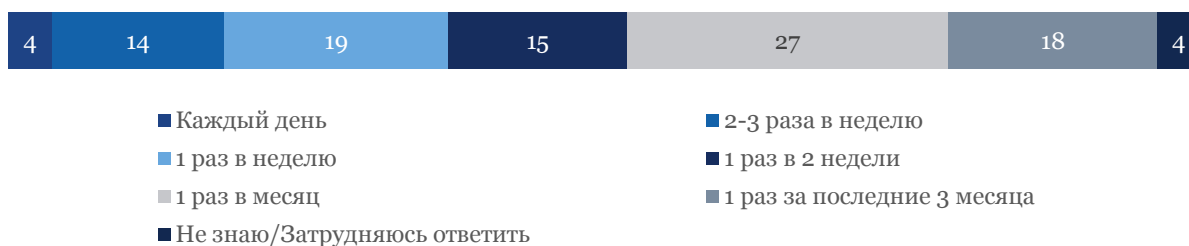
Среди пользователей онлайн-кошельков наибольшая доля мужчин (66% против 46% женщин), трудоустроенных людей (59%) и людей из третьей группы по доходу (82%).

### Частота использования онлайн-кошельков

Треть пользователей онлайн-кошельков пользовались им 1-3 раза в неделю, 42%

пользовались реже – 1-2 раза в месяц.

Диаграмма 23  
Частота использования онлайн-кошельков, % от тех, кто пользовался онлайн-кошельком за последние 3 месяца, N=568



С2. Как часто за последние 3 месяца Вы использовали онлайн-кошелек для оплаты товаров и услуг / для перевода денег? (один ответ)

### Причины использования онлайн-кошельков

Большинство пользователей онлайн-кошельков используют их, так как нужные им интернет-магазины принимают оплату или делают возврат денег только через онлайн-кошельки (49%). Каждый третий заявил о том, что работает удаленно и получает оплату от работодателя на онлайн-кошелек (29%). Каждый четвертый пользователь делает переводы другим людям (26%).

Диаграмма 24

Цели использования онлайн-кошельков, % от тех, кто пользовался онлайн-кошельком за последние 3 месяца, N=568



С3. В каких целях Вы используете свой онлайн-кошелек? (неограниченное число ответов)

### Установки по отношению к онлайн-кошелькам

Большинство владельцев банковских карт ассоциируют онлайн-кошельки с наиболее быстрым способом оплаты в интернете (58%), с помощью которых удобнее делать переводы другим людям (50%). Тем не менее, о безопасности операций, совершенных с помощью онлайн-кошельков, говорит только каждый третий (31%). Больше половины владельцев карт утверждают обратное – средства на онлайн-кошельке можно безвозвратно и безнаказанно украсть: уровень защиты кошельков неясен, процедура возврата средств в случае кражи или взлома кошелька неизвестна (51%).

Диаграмма 26

Отношение к использованию онлайн-кошельков, % от всех опрошенных, N=1016



С4. Насколько Вы согласны со следующими высказываниями? (один ответ в строке)

Онлайн-кошельки воспринимаются, прежде всего, как инструмент для конфиденциальных платежей. Так, 62% держателей карт считают, что онлайн-кошельки используют для анонимности, 74% - чтобы не разглашать данные банковской карты на интернет-ресурсах.

Кроме того, среди пользователей финансовых услуг распространено мнение, что онлайн-кошельки используются фрилансерами для получения денег за свою работу (74%).

В настоящий момент онлайн-кошельки не потеряли своей актуальности – так считают больше половины держателей банковских карт (55%). Каждый третий утверждает обратное – кошельки сейчас используются редко (30%). Причем среди молодежи 18-29 лет сторонников данного мнения больше, чем среди людей 38-45 лет (35% и 24% соответственно).

## РАЗДЕЛ V. НАЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ

### Частота использования наличных денег

Несмотря на наличие у целевой аудитории банковских карт и активное использование различных платежных инструментов, полностью от бумажных денег держатели банковских карт не отказались. Доля пользователей наличными деньгами среди владельцев карт высокая и составляет 97%. Большинство используют наличные для оплаты товаров и услуг 1-3 раза в неделю (52%), каждый пятый – 1-2 раза в месяц (22%). Каждый день наличными пользуются 20% владельцев карт.

Диаграмма 27  
Частота использования наличных денег, % от всех опрошенных, N=1016



N1. Поговорим о наличных (бумажных) деньгах. Как часто за последние 3 месяца Вы оплачивали товары и услуги наличными деньгами? (один ответ)

Доля людей, которые пользуются наличными деньгами ежедневно, выше среди мужчин (23%), а также среди людей без высшего образования (28%).

### Преимущества наличных денег

Главным преимуществом наличных денег является то, что их принимают везде (51%). Каждый пятый также отметил тот факт, что при оплате наличными не происходит технических сбоев (20%). 4% владельцев карт считают, что у наличных денег нет никаких преимуществ.

Жители Москвы и Санкт-Петербурга чаще по сравнению с жителями других крупных городов отмечали, что ценят анонимность данного способа оплаты (12%).

Диаграмма 28  
Преимущества наличных денег, % от всех опрошенных, N=1016



№2. Что из перечисленного, по Вашему мнению, является главным преимуществом наличных денег? (один ответ)

### Установки по отношению к наличным деньгам

Несмотря на активное развитие цифровых технологий и внедрение различных платежных инструментов, наличные деньги не рассматриваются владельцами банковских карт как нечто устаревшее и не современное – большинство придерживаются противоположного мнения (56%). Тем не менее держатели карт отмечают, что процесс оплаты товаров и услуг наличными занимает больше времени (64%), а деньги при данном способе оплаты проще украсть, чем деньги с карты или смартфона (56%). Подавляющее большинство держателей карт одним из недостатков наличных денег считают отсутствие возможности получать бонусы, скидки, кэшбек или проценты на счет (88%). Трое из четырех держателей карт считают, что оплата наличными не гигиенична (75%).

Диаграмма 29  
Отношение к использованию наличных денег, % от всех опрошенных, N=1016



№3. Насколько Вы согласны со следующими высказываниями? (один ответ в строке)



## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

### Распространенность и частота использования различных видов оплаты

Самыми популярными инструментами для оплаты товаров и услуг являются дебетовые карты (98%) и наличные деньги (97%). Второе место занимают переводы через мобильный банк (93%). Каждый второй пользователь финансовых услуг использует кредитную карту или онлайн-кошелек (по 56%), чуть меньше половины – бесконтактную оплату смартфоном (46%).

Диаграмма 30  
Доля пользователей различными способами оплаты, % от всех опрошенных, N=1016



Пользовались ли Вы данным способом оплаты товаров и услуг хотя бы раз за последние 3 месяца?

Наименьшее число пользователей получено в категории карта рассрочки – за последние 3 месяца ими воспользовался каждый четвертый (25%).

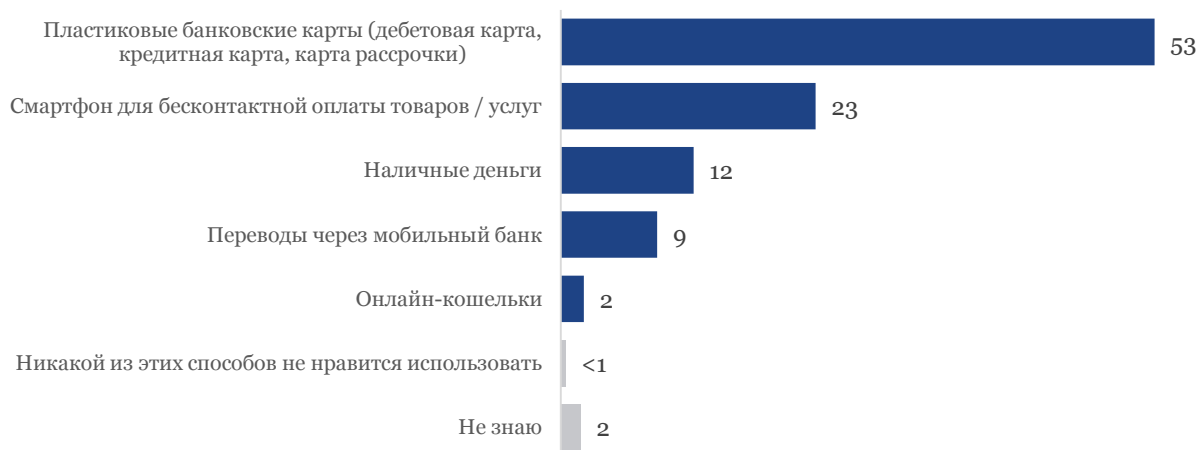
Наиболее часто используемыми платежными инструментами являются дебетовая карта и бесконтактная оплата смартфоном. Каждый день их используют 52% и 39% пользователей данных инструментов соответственно. Наличные деньги на третьем месте: каждый день их использует каждый пятый (20%).

Самые распространенные способы оплаты, используемые 1-3 раза в неделю – переводы через мобильный банк (58%), наличные деньги (52%), бесконтактная оплата смартфоном (48%) и дебетовая карта (40%).

## Предпочитаемые способы оплаты

Для большинства владельцев дебетовых или кредитных карт предпочитаемым способом оплаты являются пластиковые банковские карты (53%). Каждому четвертому больше всего нравится использовать бесконтактную оплату смартфоном (23%). Причем среди молодежи 18-29 лет получена большая доля сторонников данного типа оплаты, чем среди людей 38-45 лет (29% против 14%). Несмотря на то, что наличные деньги являются наиболее востребованным способом оплаты товаров и услуг, только 12% нравится их использовать, что говорит о вынужденном использовании купюр пользователями финансовых услуг.

Диаграмма 31  
Предпочитаемые способы оплаты и переводов, % от всех опрошенных, N=1016



О1. Если сравнивать все способы оплаты и переводов, которые Вы используете, то какой из этих способов оплаты Вам нравится использовать больше всего?

Большинство владельцев карт хотели бы оплачивать товары и услуги, используя смартфон с возможностью оплаты (51%). Далее по популярности следуют биометрическая оплата с помощью отпечатка пальца (21%) и смарт-часы с возможностью оплаты (19%).

Диаграмма 32  
Потенциально интересные способы оплаты, % от всех опрошенных, N=1016



О2. А какие из перечисленных устройств или методов оплаты Вам хотелось бы использовать больше всего?

Мужчины чаще по сравнению с женщинами отвечали, что скорее выберут смартфон с возможностью оплаты (56% против 47%), украшения со встроенными чипами (14% против 10%) и биометрическую оплату с помощью распознавания лица (11% против 8%), а женщины – биометрическую оплату с помощью отпечатка пальца (24% против 18%). Молодые люди в возрасте 18-29 лет чаще отмечали, что выберут смарт-часы (27%) и украшения со встроенными чипами (16%), чем люди других возрастов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

АНКЕТА ИССЛЕДОВАНИЯ  
PROG: ЭКРАН-ПРИВЕТСТВИЕ

Добрый день!

Мы проводим опрос о предпочтениях в использовании разных способов оплаты товаров, услуг, переводов денег. Приглашаем Вас поделиться своим мнением и поучаствовать в опросе!

### СКРИНИНГОВЫЙ БЛОК

**D0. Регион и город**

PROG: АВТОМАТИЧЕСКИ СОХРАНЯТЬ В БАЗУ ДАННЫХ ИНФОРМАЦИЮ О МЕСТЕ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТА: ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ, РЕГИОН, ГОРОД.

**D1. [Q] Сколько Вам полных лет?**

1. \_\_\_\_\_ лет
99. Отказ от ответа – ЗАВЕРШИТЬ ОПРОС

D1\_code.

PROG: АВТОМАТИЧЕСКИ ПЕРЕКОДИРОВАТЬ ОТВЕТ ИЗ ВОПРОСА D1 В ИНТЕРВАЛЫ

1. 18 -24 ЛЕТ
2. 25-34 ЛЕТ
3. 35-45 ЛЕТ

PROG: ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТУ МЕНЕЕ 18 ЛЕТ ИЛИ БОЛЬШЕ 45 ЛЕТ ИЛИ ОТКАЗ НАЗВАТЬ ВОЗРАСТ – ЗАВЕРШИТЬ; ПРОВЕРКА КВОТ

**D2. [S] Укажите, пожалуйста, Ваш пол.**

1. Мужской
2. Женский

PROG: СВЕРИТЬ КВОТЫ

**D3. [S] К какой из групп населения Вы скорее могли бы себя отнести?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ. ПРИ ВЫБОРЕ ОТВЕТОВ 1,2,99 ЗАВЕРШИТЬ

1	Я едва свожу концы с концами. Денег не хватает даже на продукты
2	На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна
3	Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели - для меня проблема
4	Могу без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на автомобиль денег нет

5	Могу позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

**D4. [S] Есть ли у Вас дебетовая или кредитная карта?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ. ПРИ ВЫБОРЕ ОТВЕТОВ 4,99 ЗАВЕРШИТЬ

1	Есть только дебетовая карта (в т.ч. зарплатная, социальная карта)
2	Есть только кредитная карта
3	Есть и дебетовая, и кредитная карты
4	Нет ни одного вида этих карт
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

**ПЛАСТИКОВЫЕ БАНКОВСКИЕ КАРТЫ**

**P1. [M] Сначала обсудим различия в пользовании наличными деньгами и банковскими картами. Какие преимущества есть у БАНКОВСКОЙ КАРТЫ по сравнению с наличными деньгами? Выберите не более 2 главных для Вас преимуществ.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-8. ВЫБОР НЕ БОЛЕЕ ДВУХ ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1	С картой быстрее оплачивать товары на кассе
2	Карта не занимает много места как наличные
3	При краже / утере карты ее можно заблокировать
4	При пользовании картой проще вести учет доходов и расходов
5	Наличие кэшбеков и скидок
6	Возможность получения процентов на остаток средств по карте
7	Возможность покупать товары на зарубежных сайтах (например, на Iherb, Aliexpress, Amazon, ASOS)
8	Возможность оплаты товаров / услуг онлайн
98	Другое (укажите, что именно)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**P2. [SR] Насколько Вы согласны со следующими высказываниями?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-3. ВСПЛЫВАЮЩИЕ СТРОКИ. ОДИН ОТВЕТ ПО СТРОКЕ.

		1. Абсолютно НЕ согласен	2. Скорее НЕ согласен (-)	3. Скорее согласен (-)	4. Полностью	99. Затрудняюсь
1	Если в интернет-магазине нельзя расплатиться картой, я не буду совершать в нем покупки					

2	Если в обычном магазине ( <i>не в интернете</i> ) нельзя расплатиться картой, я не буду совершать в нем покупки					
3	Если <b>банковская карта</b> не предоставляет программу лояльности (кэшбэк, мили, бонусы, скидки), я не буду ее открывать/использовать					

**Р3. [S] Согласны ли Вы со следующим высказыванием:**

**«Если моя ЗАРПЛАТНАЯ карта не предоставляет программу лояльности (кэшбэк, мили, бонусы, скидки) я открою ту, которая предоставляет».**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1	Абсолютно НЕ согласен(-на)
2	Скорее НЕ согласен(-на)
3	Скорее согласен(-на)
4	Полностью согласен (-на)
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать
97	У меня нет зарплатной карты

**Р4. И еще одно высказывание:**

**«Пользоваться кредитной картой / картой рассрочки равносильно постоянной жизни в долг».**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1	Абсолютно НЕ согласен(-на)
2	Скорее НЕ согласен(-на)
3	Скорее согласен(-на)
4	Полностью согласен (-на)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**Р5. [M] Что из перечисленного вызывает у Вас наибольшие неудобства при пользовании пластиковой банковской картой? Отметьте не более двух самых неудобных, раздражающих ситуаций.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-7. ВЫБОР НЕ БОЛЕЕ ДВУХ ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	Отсутствие касс для безналичной оплаты в магазине
2.	Необходимость ввода пин-кода карты на терминале
3.	Необходимость вставки карты в терминал
4.	Необходимость ввода номера карты при оплате онлайн
5.	Оплата товара до его получения в зарубежных интернет-магазинах
6.	Необходимость оплачивать банковское обслуживание карты
7.	Долгий возврат денег магазином при возврате товара
98.	Другое (укажите, что именно)
99.	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**Р6. Как часто за последние 3 месяца Вы использовали следующие виды банковских ПЛАСТИКОВЫХ карт при оплате товаров и услуг? При ответе учитывайте, пожалуйста, факт пользования именно пластиковой картой, а не в целом банковским счетом.**

PROG: ПОКАЗЫВАТЬ СТРОКУ 1, ЕСЛИ В ВОПРОСЕ D4 БЫЛ ВЫБРАН ОТВЕТ 1 ИЛИ 3  
ПОКАЗЫВАТЬ СТРОКУ 2, ЕСЛИ В ВОПРОСЕ D4 БЫЛ ВЫБРАН ОТВЕТ 2 ИЛИ 3

	1. Каждый день	2. 2-3 раза в неделю	3. 1 раз в неделю	4. 1 раз в 2 недели	5. 1 раз в месяц	6. 1 раз за последние 3 месяца	7. Не использовал (-а) совсем / У меня ее нет
1. Дебетовая карта							
2. Кредитная карта							
3. Карты рассрочки (Халва, Кукуруза)							

#### КРЕДИТНАЯ КАРТА

PROG: ВОПРОС ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ Р6 В СТРОКЕ 2 ОТМЕТИЛ ЛЮБЫЕ ВАРИАНТЫ КРОМЕ 7 «НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛ СОВСЕМ / У МЕНЯ ЕЕ НЕТ»

**k1. [M] Почему Вы используете кредитную карту при оплате товаров и услуг?**

**Отметьте все подходящие варианты.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-4. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА.

1.	Не нужно задумываться о том, сколько на карте денег
2.	По этой карте у меня повышенный кэшбек
3.	Получаю БОЛЬШОЙ процент на остаток, чем в дебетовой карте
4.	Удобно использовать в поездках для депозитов в отелях
98	Другое (укажите, что именно)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

#### БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА СМАРТФОНОМ

**S1 [S] Поговорим о бесконтактной оплате товаров и услуг с помощью СМАРТФОНА.**

*Напомним, что бесконтактная оплата смартфоном – это технология, позволяющая оплачивать товары/услуги смартфоном с банковского счета без необходимости иметь при себе саму банковскую карту.*

**Пользовались ли Вы бесконтактной оплатой товаров и услуг с помощью**

**СМАРТФОНА хотя бы раз за последние 3 месяца?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Да, пользовался (-ась)
2.	Нет, НЕ пользовался (-ась), но данная возможность в моем смартфоне есть
3.	Нет, НЕ пользовался (-ась) и данной возможности в моем смартфоне нет
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

PROG: БЛОК ВОПРОСОВ S2-S8 ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ S1 ОТМЕТИЛ ВАРИАНТ

1.

**s2 Как часто за последние 3 месяца Вы пользовались бесконтактной оплатой СМАРТФОНОМ для оплаты товаров и услуг?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Каждый день
2.	2-3 раза в неделю
3.	1 раз в неделю
4.	1 раз в 2 недели
5.	1 раз в месяц
6.	1 раз за последние 3 месяца
97	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**s3 [М] Какой технологией бесконтактной оплаты с помощью смартфона Вы пользуетесь?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-3. НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА. ОТВЕТЫ 97, 99 БЛОКИРУЮТ ОСТАЛЬНЫЕ

1.	Apple Pay
2.	Samsung Pay
3.	Google Pay
97	Пользуюсь, но не помню, как называется технология
99	Не пользуюсь ни одной/Затрудняюсь ответить

**s4 [М] Какие преимущества Вы видите в оплате товаров и услуг с помощью бесконтактной оплатой СМАРТФОНОМ? Назовите не более двух главных преимуществ.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-6. ВЫБОР НЕ БОЛЕЕ ДВУХ ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	Данный способ оплаты дает повышенный кэшбек
2.	Это быстро: не требуется доставать карту
3.	Нравится сам процесс использования
4.	Удобно хранить несколько карт в одном смартфоне
5.	Не нужно помнить пин-код от карты
6.	Наиболее безопасный способ оплаты
98.	Другое (укажите, что именно)
99.	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**s5 [S] Насколько просто Вам было начать пользоваться смартфоном для**



**бесконтактной оплаты товаров и услуг?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Очень просто
2.	Скорее просто
3.	Скорее сложно
4.	Очень сложно
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**s6 [S] Если выбирать между оплатой с помощью пластиковой банковской карты и оплатой смартфоном, что предпочтете лично Вы?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Однозначно выберу смартфон
2.	Скорее смартфон
3.	Оба способа равнозначно удобны для меня
4.	Скорее карту
5.	Однозначно выберу карту
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**s7 [S] Согласны ли Вы с тем, что при оплате смартфоном «легче расставаться с деньгами»?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1	Абсолютно НЕ согласен(-на)
2	Скорее НЕ согласен(-на)
3	Скорее согласен(-на)
4	Полностью согласен(-на)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**s8 [M] Какие минусы в использовании смартфона при бесконтактной оплате товаров и услуг Вы видите?**

**Отметьте не более двух главных для Вас минуса.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-8. ВЫБОР НЕ БОЛЕЕ ДВУХ ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	Смартфон может разрядиться
2.	Могут быть трудности с распознаванием лица, отпечатка пальца
3.	Можно случайно совершить покупку в приложении телефона
4.	Кассиры не осведомлены, что оплату можно проводить с помощью смартфона
5.	Без карты сложно возвращать товар
6.	Мошенники могут получить доступ к картам, если я потеряю смартфон
7.	Небезопасно вводить пароль на смартфоне в общественных местах
8.	Оплата смартфоном занимает больше времени, чем при использовании банковской карты
98.	Другое (укажите, что именно)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

PROG: ВОПРОС ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ S1 ВЫБРАЛ ВАРИАНТЫ 2, 3, 99  
**s9 [M] Почему Вы не пользуетесь или редко пользуетесь смартфоном при бесконтактной оплате товаров и услуг? Отметьте все подходящие ответы.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-9. НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	У меня нет смартфона с функцией бесконтактной оплаты
2.	Сложно установить необходимое приложение (не знаю, какое приложение, как установить, не хочу разбираться в настройках смартфона)
3.	Опасаясь, что доступ к моему банковскому счету получают хакеры
4.	Оплата смартфоном занимает больше времени
5.	Не хочу вводить пароль на смартфоне в общественных местах
6.	Возможно возникновение сложностей с распознаванием лица, отпечатка пальца
7.	Мошенники могут получить доступ к картам, если я потеряю смартфон
8.	За платежи смартфоном банки берут комиссию
9.	Смартфон может разрядиться
98.	Другое (укажите, что именно)
99.	Не знаю/Затрудняюсь ответить

### ПЕРЕВОДЫ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНК

**m1. [S] А теперь несколько вопросов о мобильном банке.**

*Мобильный банк – это мобильное приложение, позволяющее управлять своим банковским счетом при помощи смартфона, планшета.*

**Пользовались ли Вы мобильным банком хотя бы раз за последние 3 месяца?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Да, пользовался (-ась)
2.	Нет, НЕ пользовался (-ась), но мобильный банк у меня есть
3.	Нет, НЕ пользовался (-ась) и мобильного банка у меня нет
99.	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

PROG: ВОПРОС ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ m1 ВЫБРАЛ ВАРИАНТ 1

**m2. [M] Какие операции Вы обычно выполняете через мобильный банк?**

**Отметьте все подходящие Вам ответы.**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-7. НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	Перевожу деньги близким / друзьям
2.	Перевожу деньги между своими счетами, управляю банковскими продуктами
3.	Оплачиваю госуслуги (ЖКХ, налоги, штрафы)
4.	Оплачиваю услуги сотовой связи/интернет-провайдера
5.	Покупаю билеты в театр, кино, на выставки

6.	Бронирую отели
7.	Оплачиваю различные товары и услуги
98	Другое (укажите, что именно)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

PROG: ВОПРОС ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ m1 ВЫБРАЛ ВАРИАНТ 1

**m3. [SR] Насколько Вы согласны со следующими высказываниями?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-3. ВСПЛЫВАЮЩИЕ СТРОКИ. ОДИН ОТВЕТ ПО СТРОКЕ.

		1. Абсолютно НЕ согласен (-на)	2. Скорее НЕ согласен (-на)	3. Скорее согласен (- на)	4. Полностью согласен (- на)	99. Затрудняюс ь ответить
1	При выборе наличных и перевода через мобильный банк я выбираю перевод, так как мне важны кешбэк/бонусы					
2	При выборе наличных и перевода через мобильный банк я выбираю перевод, так как мне важна безопасность					
3	Продавцы, принимающие оплату на личные карты (с помощью переводов), обычно предлагают более выгодные цены					

PROG: ВОПРОС ДЛЯ ТЕХ, КТО В ВОПРОСЕ m2 ВЫБРАЛ ВАРИАНТ 1

**m4. [S] Как часто Вы совершаете денежные переводы через мобильный банк?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Каждый день
2.	2-3 раза в неделю
3.	1 раз в неделю
4.	1 раз в 2 недели
5.	1 раз в месяц

6.	1 раз за последние 3 месяца
97	Ни разу не пользовался (-ась) мобильным банком для осуществления денежных переводов за последние 3 месяца
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

## НАЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ

**n1. [S] Поговорим о наличных (бумажных) деньгах.**

**Как часто за последние 3 месяца Вы оплачивали товары и услуги наличными деньгами?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Каждый день
2.	2-3 раза в неделю
3.	1 раз в неделю
4.	1 раз в 2 недели
5.	1 раз в месяц
6.	1 раз за последние 3 месяца
97	Ни разу не пользовался (-ась) наличными деньгами за последние 3 месяца
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**n2. [S] Что из перечисленного, по Вашему мнению, является главным преимуществом наличных денег?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ. РОТАЦИЯ СТРОК 1-5.

1.	Наличные принимают везде
2.	Удобно контролировать расходы
3.	Не бывает технических сбоев при оплате
4.	Наиболее безопасный способ оплаты
5.	Анонимность платежа
99	Не знаю / ничего из перечисленного

**n3. [SR] Насколько Вы согласны со следующими высказываниями?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-5. ВСПЛЫВАЮЩИЕ СТРОКИ. ОДИН ОТВЕТ ПО СТРОКЕ.

		1. Абсолютно НЕ согласен (- на)	2. Скорее НЕ согласен (-на)	3. Скорее согласен (-на)	4. Полностью согласен (-на)	99. Затрудняюсь ответить
1.	Наличные деньги ассоциируются с чем-то устаревшим, это не современно					
2.	Процесс оплаты товаров и услуг наличными занимает больше времени					

3.	Наличные деньги проще украсть, чем деньги с карты или смартфона					
4.	Оплата наличными не гигиенична (купюры и монеты грязные)					
5.	Расплачиваясь наличными, нельзя получать бонусы, скидки, кэшбэк / проценты на счет					

## ОНЛАЙН-КОШЕЛЬКИ

**С1. [S] И в завершении опроса несколько вопросов про онлайн-кошелек.**  
*Онлайн-кошелек - это аналог банковской карты. С его помощью нельзя расплатиться в супермаркете, но в интернете большинство магазинов принимают такой способ оплаты. Напомним примеры онлайн-кошельков – Яндекс.Деньги, Qiwi Кошелек, WebMoney.*

**Пользовались ли Вы онлайн-кошельком хотя бы раз за последние 3 месяца?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Да, пользовался (-ась)
2.	Нет, НЕ пользовался (-ась), но онлайн-кошелек у меня есть
3.	Нет, НЕ пользовался (-ась) и онлайн-кошелек у меня нет
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

PROG: ВОПРОС С2 ДЛЯ ТЕХ, КТО ВЫБРАЛ ВАРИАНТ 1 В ВОПРОСЕ С1

**С2. [S] Как часто Вы за последние 3 месяца Вы использовали онлайн-кошелек для оплаты товаров и услуг / для перевода денег?**

PROG: ОДИН ОТВЕТ.

1.	Каждый день
2.	2-3 раза в неделю
3.	1 раз в неделю
4.	1 раз в 2 недели
5.	1 раз в месяц
6.	1 раз за последние 3 месяца
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

PROG: ВОПРОС С3 ДЛЯ ТЕХ, КТО ВЫБРАЛ ВАРИАНТ 1 В ВОПРОСЕ С1

**С3. [M] В каких целях Вы используете свой онлайн-кошелек?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-5. НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ. ОТВЕТ 99 БЛОКИРУЕТ ОСТАЛЬНЫЕ.

1.	Для получения повышенного кэшбека
2.	Для сохранения анонимности совершаемых платежей
3.	Я работаю удаленно и получаю оплату от работодателя на онлайн-кошелек

4.	Делаю переводы другим людям
5.	Нужные мне интернет-магазины принимают оплату / делают возврат денег только через онлайн-кошельки
98	Другое (укажите, что именно)
99	Не знаю/Затрудняюсь ответить

**С4. [SR] Насколько Вы согласны со следующими высказываниями?**

PROG: РОТАЦИЯ СТРОК 1-7. ВСПЛЫВАЮЩИЕ СТРОКИ. ОДИН ОТВЕТ ПО СТРОКЕ.

		1. Полностью НЕ согласен (-)	2. Скорее НЕ согласен (-на)	3. Скорее согласен (+)	4. Полностью согласен (+на)	99. Затрудняюсь ответить
1.	Онлайн-кошельки – это наиболее быстрый способ оплаты в интернете					
2.	С помощью онлайн-кошелька удобнее делать переводы другим людям					
3.	Онлайн-кошельки используют для анонимности					
4.	Онлайн-кошельки используют для того, чтобы не разглашать данные банковской карты на интернет-ресурсах					
5.	Онлайн-кошельками пользуются фрилансеры для получения денег за свою работу					
6.	Онлайн-кошельки сейчас не актуальны (редко используются)					
7.	Это не безопасный инструмент, средства на онлайн-кошельке можно безвозвратно и безнаказанно украсть: уровень защиты кошельков неясен, процедура возврата средств в случае кражи/взлома кошелька неизвестна					

**О1. [S] Если сравнивать все способы оплаты и переводов, которые Вы используете, то какой из этих способов оплаты Вам нравится использовать больше всего?**

PROG: ОТОБРАЖАЮТСЯ ТЕ ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫМИ РЕСПОНДЕНТ

ПОЛЬЗОВАЛСЯ / ПОЛЬЗУЕТСЯ:

СТРОКА 1: ДЛЯ ВСЕХ

СТРОКА 2: ДЛЯ ВСЕХ

СТРОКА 3: S1=1

СТРОКА 4: C1=1

СТРОКА 5: M1=1

1	Наличные деньги
2	Пластиковые банковские карты (дебетовая карта, кредитная карта, карта рассрочки)

3	Смартфон для бесконтактной оплаты товаров / услуг
4	Онлайн-кошельки
5	Переводы через мобильный банк
6	Никакой из этих способов не нравится использовать [В]
99	Не знаю [В]

**02. [М] А какие из перечисленных устройств или методов оплаты Вам хотелось бы использовать больше всего? Отметьте все подходящие ответы.**

1	Смартфон с возможностью оплаты
2	Смарт-часы с возможностью оплаты
3	Биометрическая оплата с помощью распознавания лица
4	Биометрическая оплата с помощью голоса
5	Биометрическая оплата с помощью отпечатка пальца
6	Украшения со встроенными чипами (кольца, браслеты, брелки)
7	Никакие из устройств не нравятся [В]
99	Не знаю [В]

### СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

**05. [S] Какое у Вас образование?**

1	Неполное среднее
2	Среднее (школа или ПТУ)
3	Среднее специальное (техникум)
4	Незаконченное высшее (не менее трех курсов ВУЗа)
5	Высшее
99	Затрудняюсь ответить / Не хочу отвечать

**06. [S] Каково Ваше основное занятие в настоящий момент?**

1	Работающий учащийся, студент
2	Работаю (за исключением подрабатывающих студентов)
3	Неработающий пенсионер по инвалидности
4	Неработающий учащийся, студент
6	Временно не работаю, безработный
6	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске
99	Затрудняюсь ответить/Не хочу отвечать

**Спасибо большое за участие!**