

## **Пластиковые карты: банки еще не в полной мере удовлетворяют потребности населения**

Компания Profi Online Research опубликовала результаты исследования использования банковских пластиковых карт россиянами.

Исследование проводилось методом интерактивного опроса среди жителей городов-миллионников. Общая выборка составила 7800 человек от 21 до 55 лет.

Profi Online Research – российская компания, специализирующаяся на проведении online исследований. Компания была создана в 2006 году, и на данный момент ее панель насчитывает более 22 000 респондентов из России.

**Результаты опроса, проведенного в апреле 2008 года, показали, что россияне уже очень активно пользуются пластиковыми картами – доля населения трудоспособного возраста, пользующаяся пластиковыми картами в крупных городах, уже перешагнуло порог в 70%. При этом больше половины пользователей карт уже распоряжается не одной, а несколькими картами одного или разных банков. Однако спектр применения карт еще не очень широк – в большинстве своем карты используются для обналичивания и получения зарплаты (связано это с распространением зарплатных проектов банков для работодателей), и только половина пользователей применяет карты для оплаты покупок или услуг (в основном оплата мобильного телефона). Несмотря на относительно низкий процент по средствам, хранящимся на карте, которые предлагают банки (по сравнению с банковскими вкладами и прибыльностью других финансовых инструментов), почти половина пользователей карт предпочитает хранить и накапливать средства на карте. Скорее всего, с одной стороны, это связано с еще довольно невысокой осведомленностью населения в отношении предложений банков и большим спектром опасений, связанных с вложением средств. С другой стороны, очевидно удобство подобного накопления в сравнении другими способами хранения денег: бесплатно, можно взять в любой момент, не нужно оформлять доп.документы, можно тратить деньги, не обналичивая их (дополнительная безопасность).**

**Владельцы пластиковых карт не любят платить за снятие наличных, поэтому подавляющая доля пользователей при снятии наличных ищет свой банкомат или банка, имеющего договор на беспроцентное снятие наличных. Таким образом, налицо конкурентное преимущество таких банков как, например, Сбербанк или**

**Альфабанк перед банками, не имеющими банкоматы «на каждом углу», желательно с круглосуточным доступом.**

**Пользование пластиковой картой, с одной стороны, дает более высокую безопасность по сравнению с использованием наличных, с другой стороны, пользователи довольно сильно озабочены распространенностью различных махинаций, связанных с пластиковыми картами. Вот почему 60% пользователей предпочитает снимать наличные либо в банкомате отделения банка, либо в публичном месте типа холла ТЦ, БЦ, автосалона и т.д., где, например, будет затруднительно прикрепить несанкционированное оборудование (камера, считыватель и т.д.). Интересно отметить, что более половины их тех, для кого расположение банкомата вроде значения не имеет, все же чаще всего снимает наличные именно в ТЦ и других «публичных» местах. Расхождение между предпочитаемыми местами снятия наличных и тем, где фактически потребители обналичивают средства, говорит о том, что банки не в полной мере могут обеспечить потребности в расположении банкоматов.**

**Не устраивает владельцев карт и тот факт, что изображение на выпускаемой карте выбирается банком – более 70% опрошенных владельцев карт хотели бы иметь возможность выбирать изображение на своей карточке при ее выпуске или перевыпуске.**

**Табл.1. Сколько карточек Вы имеете?**

одну	42%
две	38%
три и более	21%

**Табл.2. Для чего Вы преимущественно используете свою карту/карты?**

Снимаю деньги в банкомате	76%
Получаю зарплату	70%
Оплачиваю покупки в магазинах, торговых центрах (в России)	54%
Оплата услуг (мобильного телефона, коммунальных платежей, штрафов и т.д.)	50%
Храню деньги, коплю деньги	45%
Погашаю кредит	24%
Моя карта – кредитная, поэтому я периодически беру кредит у банка	23%
Оплачиваю покупки за рубежом (чтобы не менять валюту)	10%

**Табл.3. При необходимости снятия наличных с карты, как Вы обычно действуете?**

Ищу банкомат своего банка (или имеющим соглашение с моим банком), как правило	72%
Снимаю деньги в любом банкомате, удобном мне по расположению	24%
Не обращаю внимания на принадлежность банкомата	4%

**Табл.4. Где Вы предпочитаете снимать наличные?**

Расположение банкомата не имеет для меня значения	36%
В банкомате в отделении банка (наиболее безопасно)	35%
В банкомате, находящемся в торговом зале магазина, на этаже торгового центра, в холле автосалона, бизнесцентра и т.д	25%
В банкомате на улице, в подземном переходе и т.д.	3%

**Табл.5. Где Вы чаще всего снимаете наличные с карты/карт?**

В банкомате, находящемся в торговом зале магазина, на этаже торгового центра, в холле автосалона, бизнесцентра и т.д.	47%
В банкомате в отделении банка	38%
В банкомате на улице, в подземном переходе и т.д.	15%

**Рис.1. Распределение мест снятия наличных с карты (сравнение предпочитаемых мест и фактических мест снятия наличных с пластиковой карты)****Табл.6. Хотели бы Вы иметь возможность выбирать изображение на Вашей карточке при ее выпуске/перевыпуске?**

Да, приятно иметь красивую карточку	72%
Нет, лучше чтобы на карточке вообще не было никаких картинок	3%
Мне все равно как карточка выглядит – любое изображение, выбранное банком, меня устроит	25%

За более подробной информацией обращайтесь: Елена Смирнова [elena@profiresearch.ru](mailto:elena@profiresearch.ru),  
 Виктория Соколова [Victoria@profiresearch.ru](mailto:Victoria@profiresearch.ru)

Profi Online Research ([www.profiresearch.ru](http://www.profiresearch.ru))