Рынок онлайн-коммерции и платежей в России: тренды, аналитика, перспективы

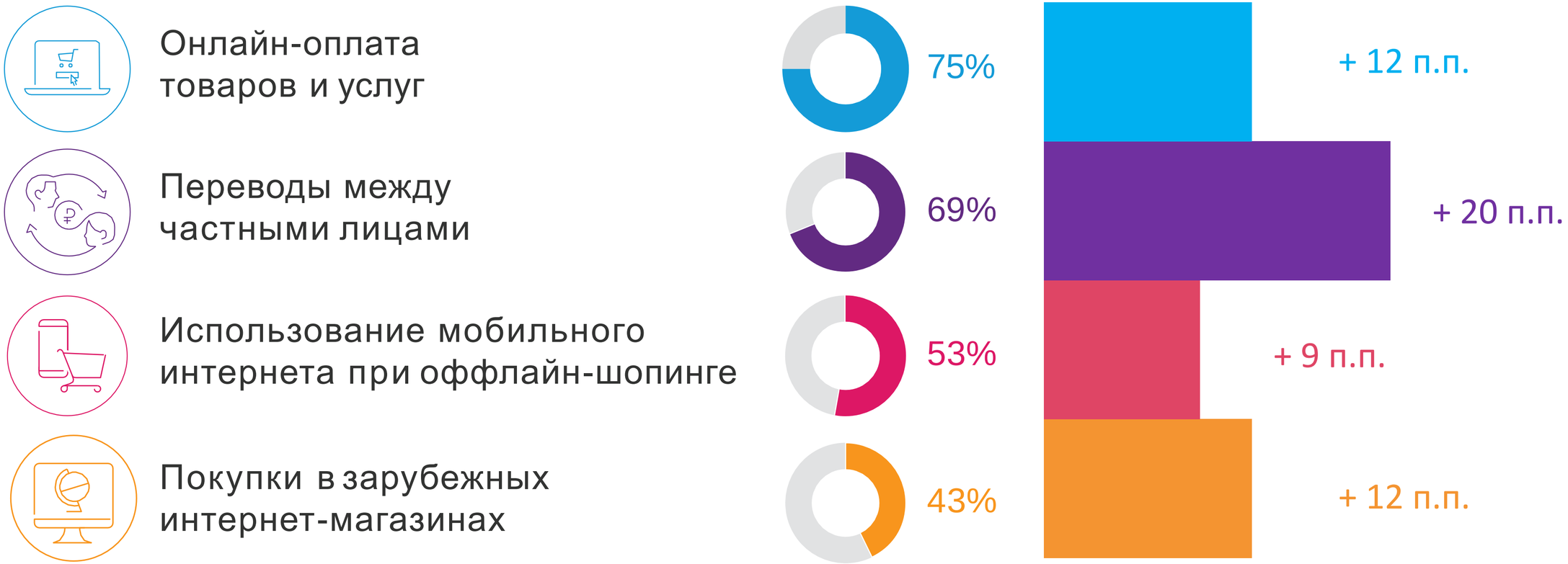
Исследование PayPal и Data Insight

Результаты опроса, проведенного среди российских пользователей интернета.
Март 2016

Переход в онлайн: в лидерах роста платежи, переводы и кроссбордер

Что из перечисленного Вы делали хотя бы раз за последние 12 месяцев?

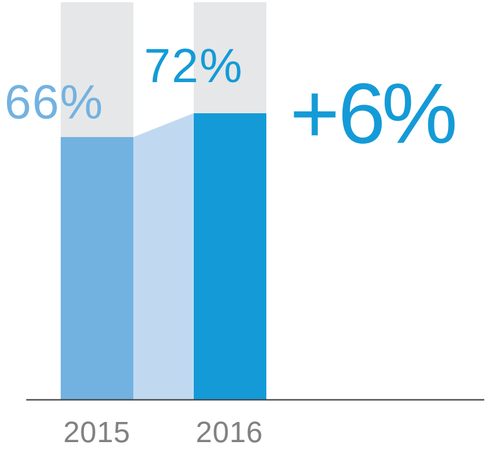
n=4100



PayPal ©2016 PayPal Inc.

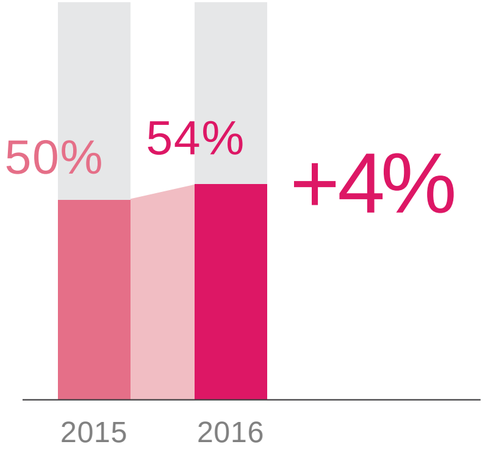
Онлайн-поведение устойчиво и мало зависит от колебаний в макроэкономике

Доля интернет-пользователей, покупающих в интернете*



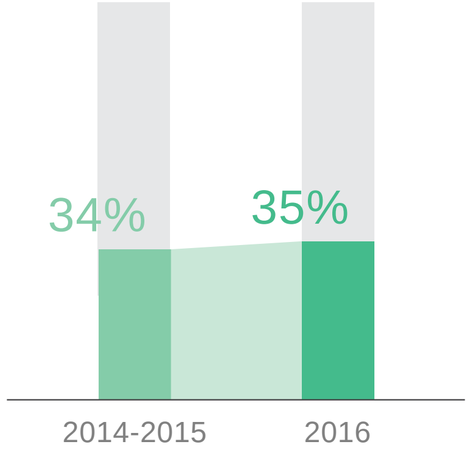
Доля активных онлайн-покупателей

(совершавших покупки** в последние 30 дней перед опросом)

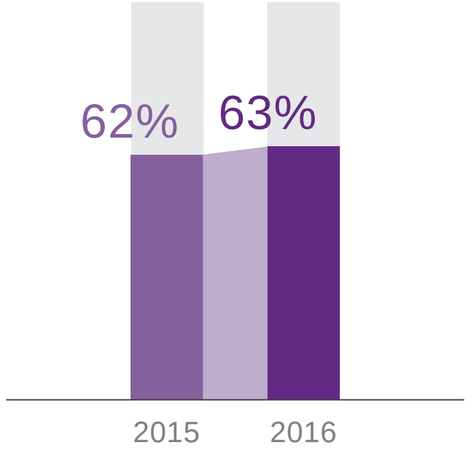


Драйвер №1 для онлайн-покупок

Экономия времени, удобство



Доля безналичных форматов в средствах на текущие расходы



* данные совокупно по покупавшим в России и за рубежом.
** только покупки в российских ИМ

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Вкратце об исследовании

Цель:

оценить изменения в поведении потребителей в России в сфере покупок и платежей

Объем выборки:
n=4100

Возраст респондентов
18–64 года*

Даты проведения исследования
4–10 февраля 2016 г.**

Методика опроса
онлайн-опрос (TNS)

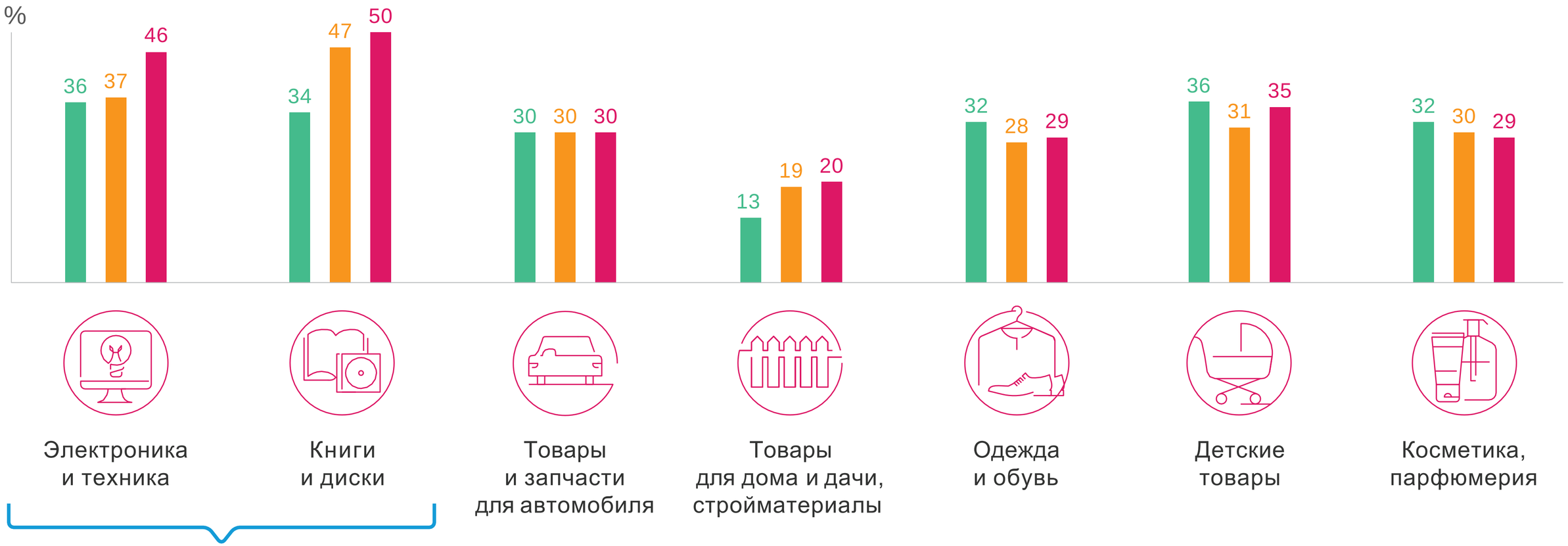
География опроса
Россия, все типы населённых пунктов

Новые темы
P2P переводы, продажа товаров и услуг, кроссбордер

* подробные сведения о вопросах и количестве респондентов указаны в приложении
** предыдущие опросы —13.02—19.02.2014 и 24.02—05.03.2015

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Самые «сетевые» категории товаров — книги и электроника



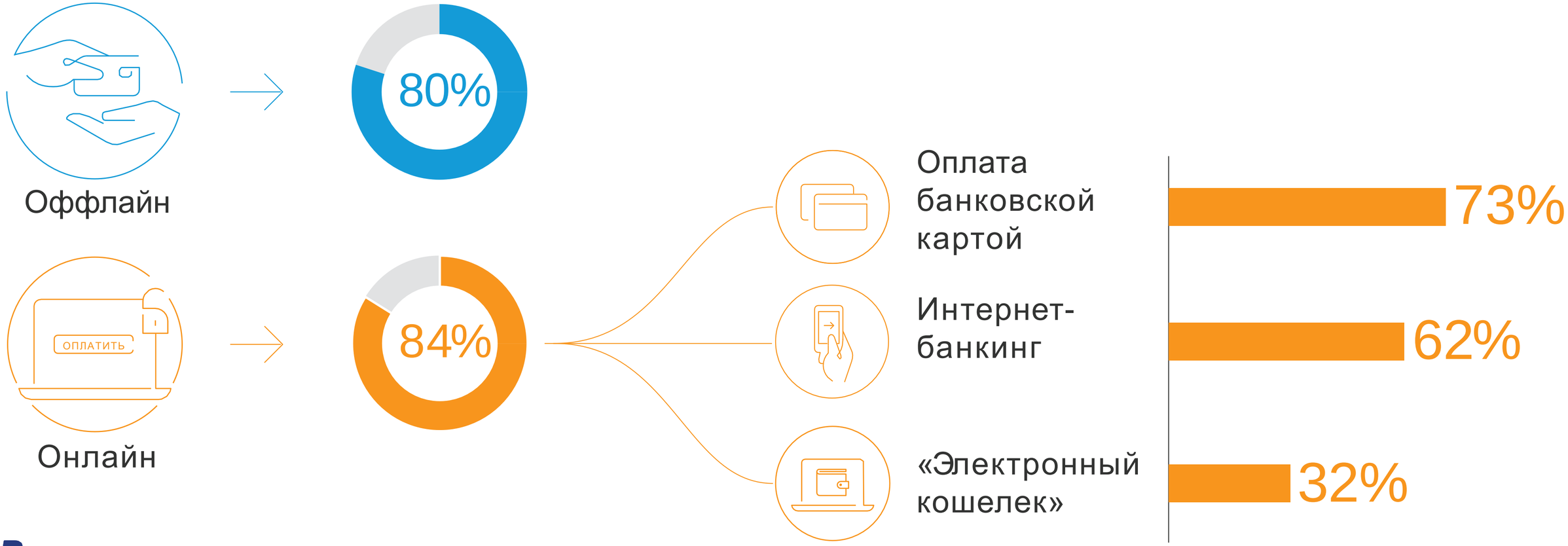
Самый интенсивный рост

Доля последних по времени покупок, сделанных респондентами в товарной категории в интернете, а не в обычных магазинах

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Онлайн-платежи — такая же норма, как оплата картой в магазинах

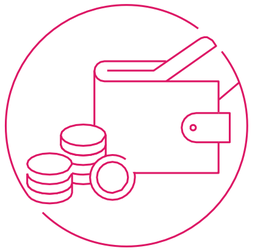
Использовали хотя бы 1 раз за 30 дней



PayPal ©2016 PayPal Inc.

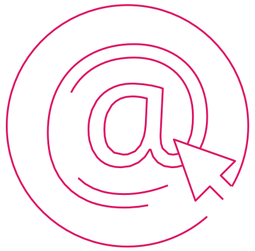
Сибирячки платят в Сети чаще москвичек

Доля пользователей, совершивших хотя бы один онлайн-платеж за последние 30 дней



64%

Доход 75-99 тыс. руб.

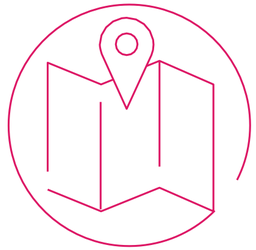


62%

Онлайн-стаж более 10 лет

62%

Города 400-700 тыс. чел.



59%

Сибирь

57%

Поволжье и Юг

58%

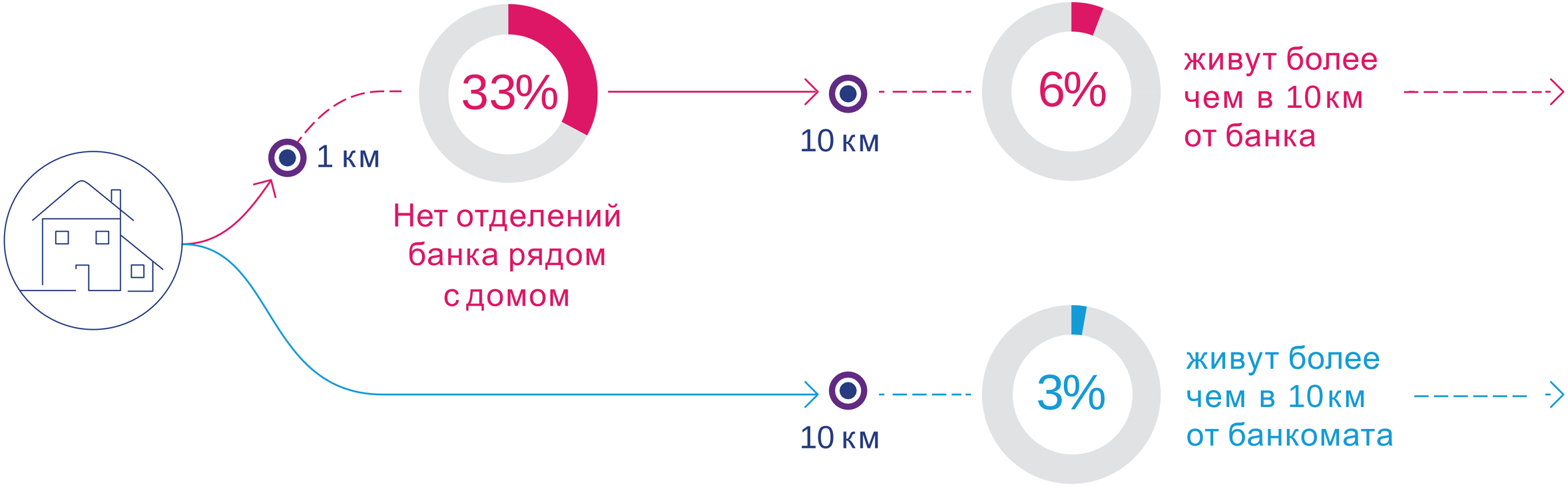
Женщины

58%

Женаты/ замужем

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Некоторым из нас по-прежнему нужен транспорт, чтобы воспользоваться банком



PayPal ©2016 PayPal Inc.

Банковские услуги в оффлайне съедают в среднем 31 час за год

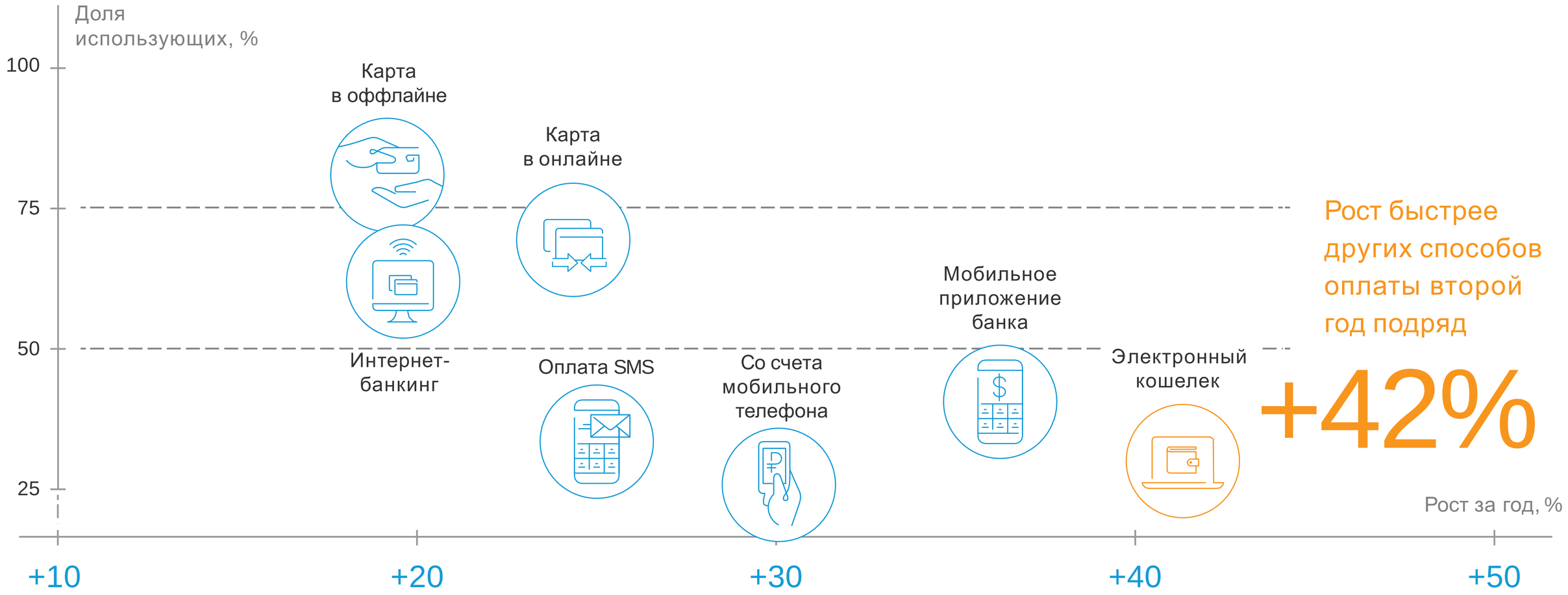
	Среднее время на 1 посещение	Посещений в месяц, в среднем	Затраты времени за год, среднее
Банк	33,5 мин	x 1,75 = 59 мин	x 12 мес.= 11 ч. 48 мин
Банкомат	15,5 мин	x 6,2 = 96 мин	x 12 мес.= 19 ч. 12 мин

31 час в год

● — 1 час

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Самый быстрорастущий способ платежей — электронные кошельки



Рост быстрее других способов оплаты второй год подряд

+42%

PayPal ©2016 PayPal Inc.

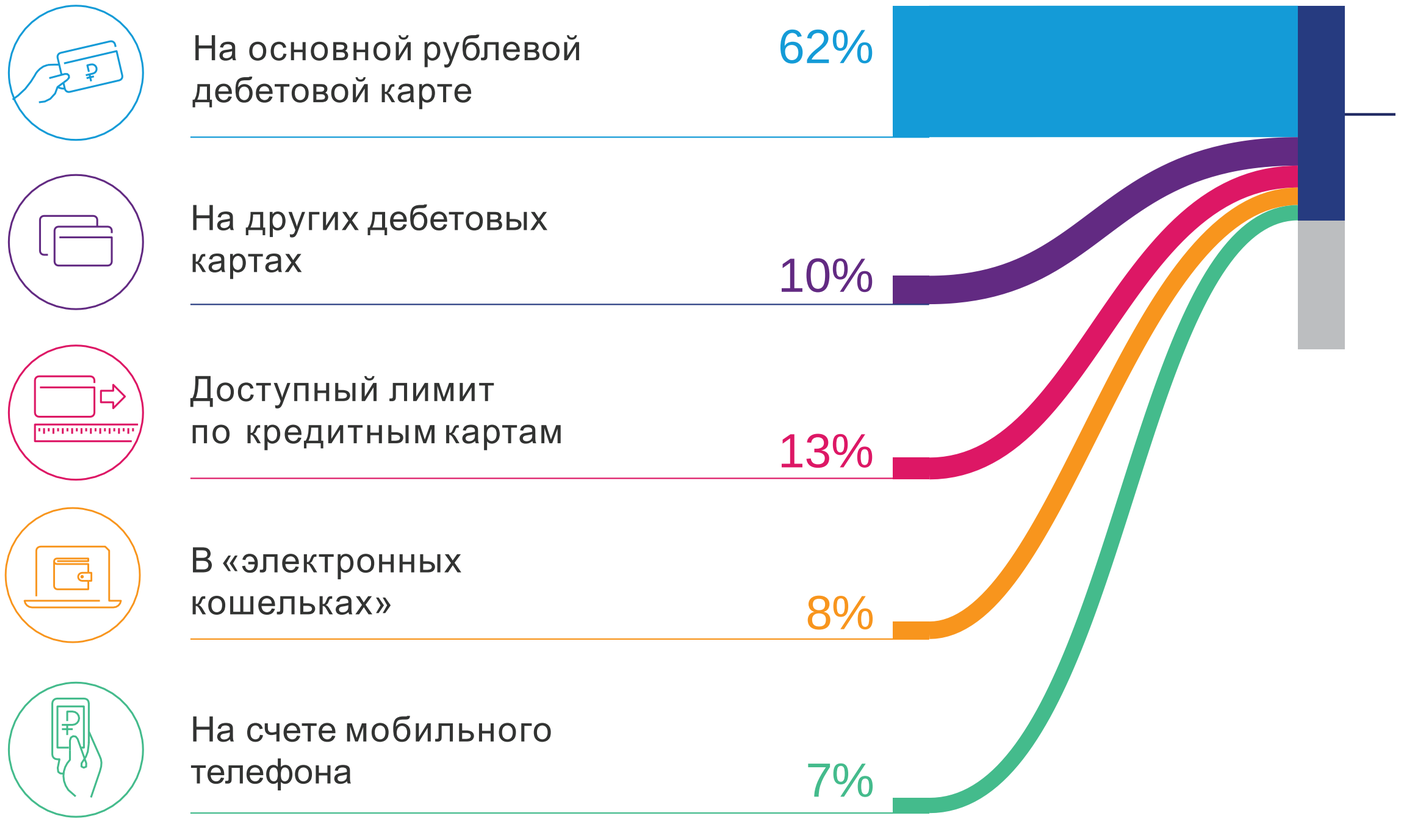
Онлайн — для комфорта и экономии времени

Какие преимущества онлайн-платежей для вас важнее всего?

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Доля безнала в нашем бюджете медленно, но растет

Что такое деньги в безналичном виде?



В среднем
из 10 000 рублей
на текущие расходы

6 250 рублей

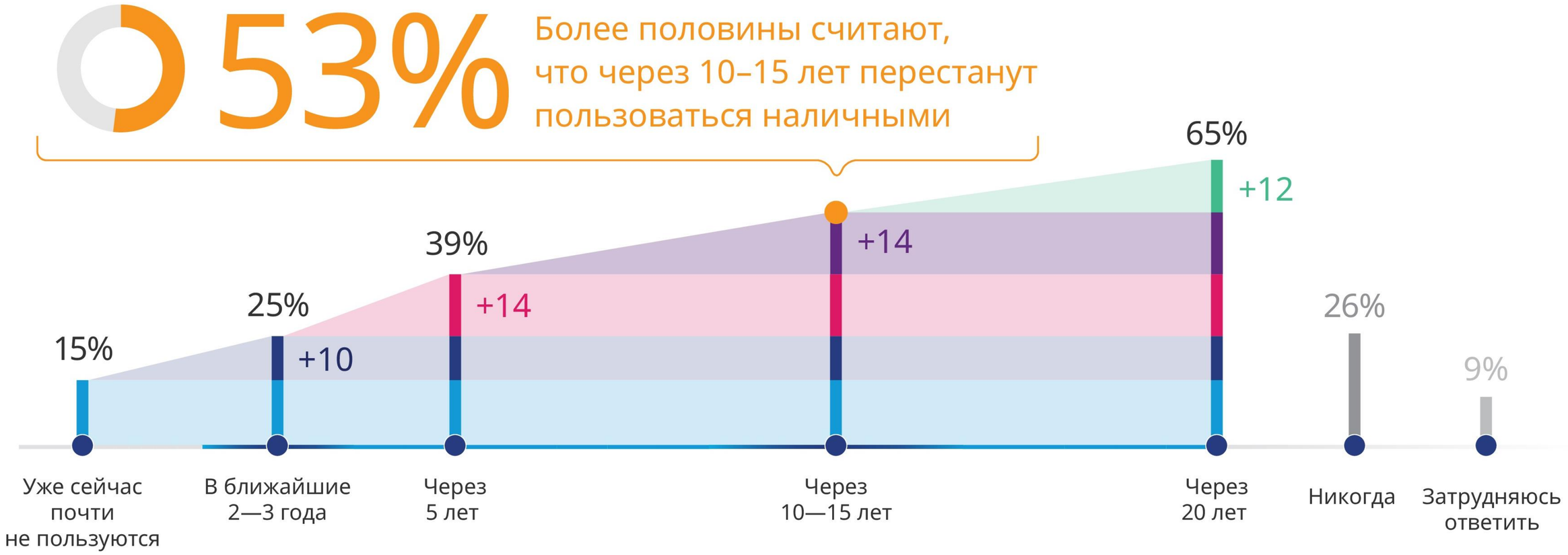
хранятся в безналичном виде*

* В 2015 году: в среднем 6 180 рублей

PayPal ©2016 PayPal Inc.

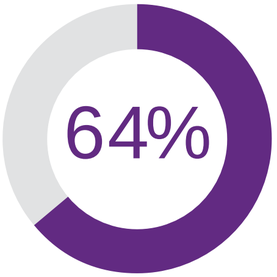
О дивный новый мир (с)

Как скоро вы сможете отказаться от наличных?

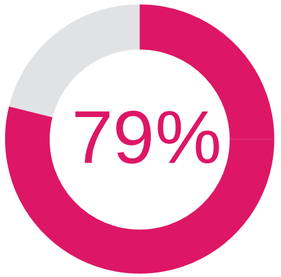


PayPal ©2016 PayPal Inc.

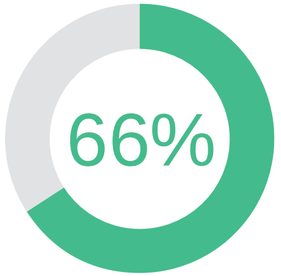
Мобильные платежи и покупки стали нормой



Совершали платежи с мобильного устройства за последние 30 дней



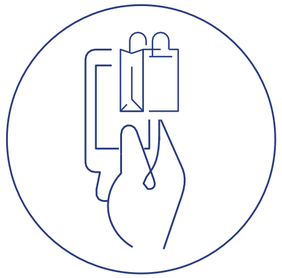
Установили хотя бы одно приложение для платежей или покупок



Использовали подобные приложения за последнюю неделю

% от пользователей смартфонов

Рост за год доли использующих смартфон:



для покупок

+9 п.п.

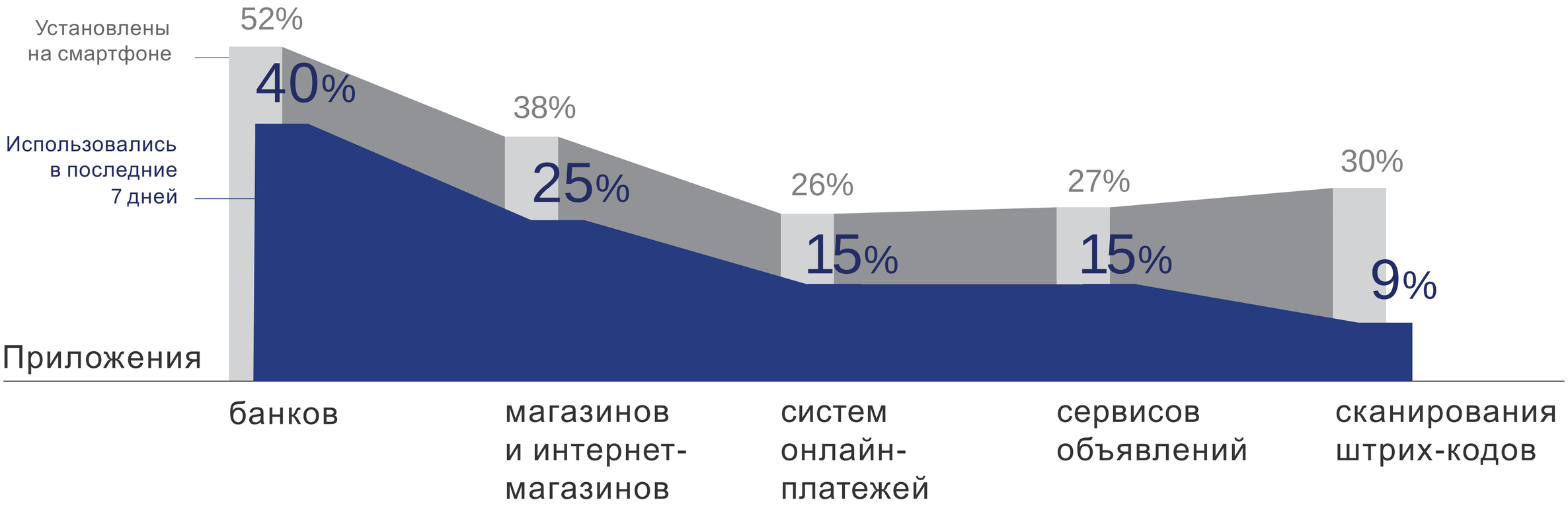
для платежей

+11 п.п.

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Как мы считаем деньги на смартфонах?

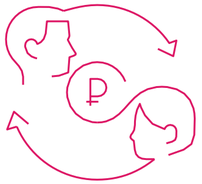
66% всех владельцев смартфонов используют приложения для платежей и покупок



PayPal ©2016 PayPal Inc.

P2P переводы активно растут

Пользовались p2p-переводами



69%

Отправляли денежные онлайн-переводы

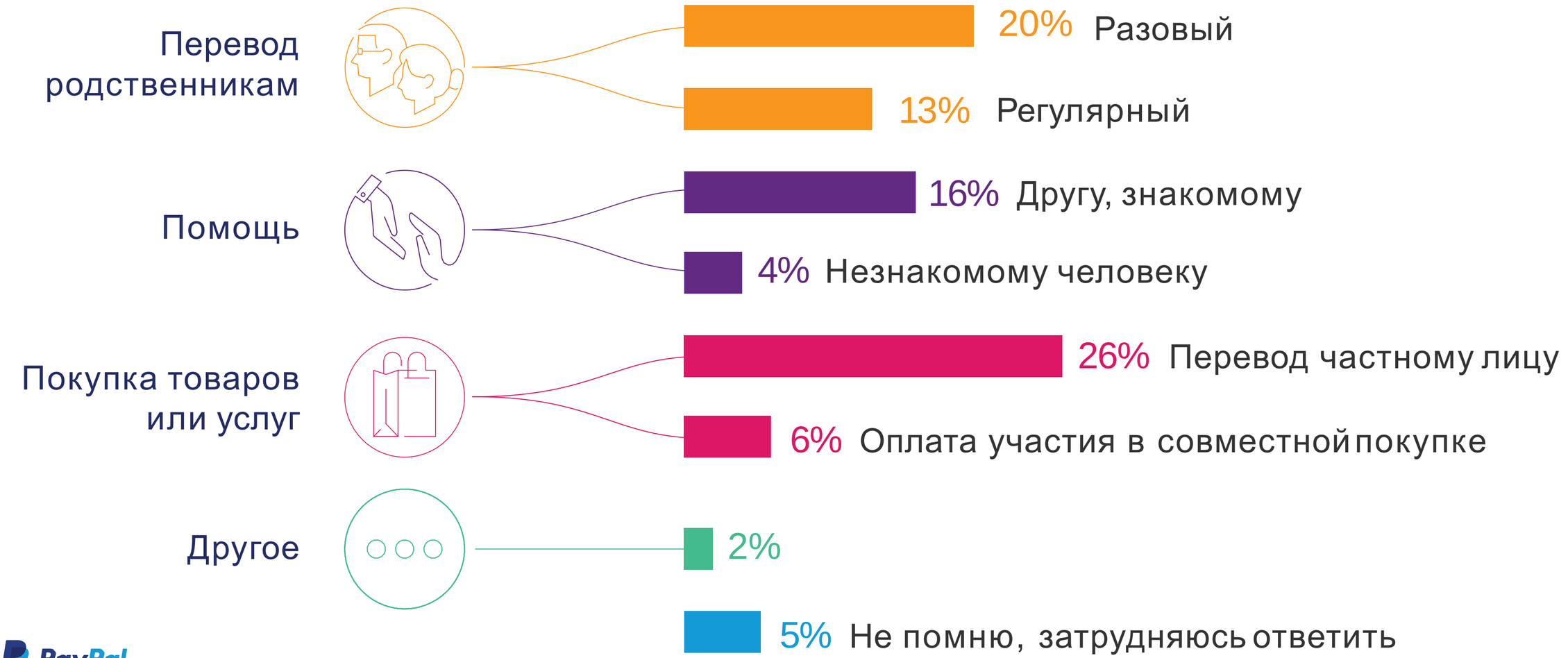
59%

Получали денежные онлайн-переводы

51%

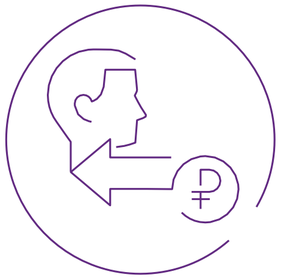
PayPal ©2016 PayPal Inc.

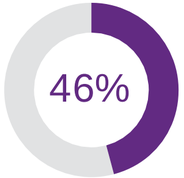
За что мы отправляем деньги друг другу



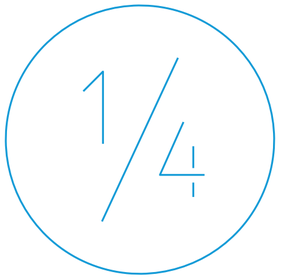
PayPal ©2016 PayPal Inc.

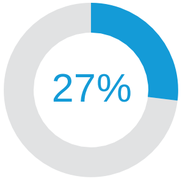
Простота онлайн-платежей снижает барьеры для личного бизнеса





Считают, что с онлайн-платежами проще продавать свои услуги или товары через интернет





Получали онлайн-переводы за оказанные ими услуги или за сделанные ими товары

Продавали товары и услуги, в т.ч. в другие страны

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Молодые женатые мужчины активнее всех используют онлайн-возможности для заработка

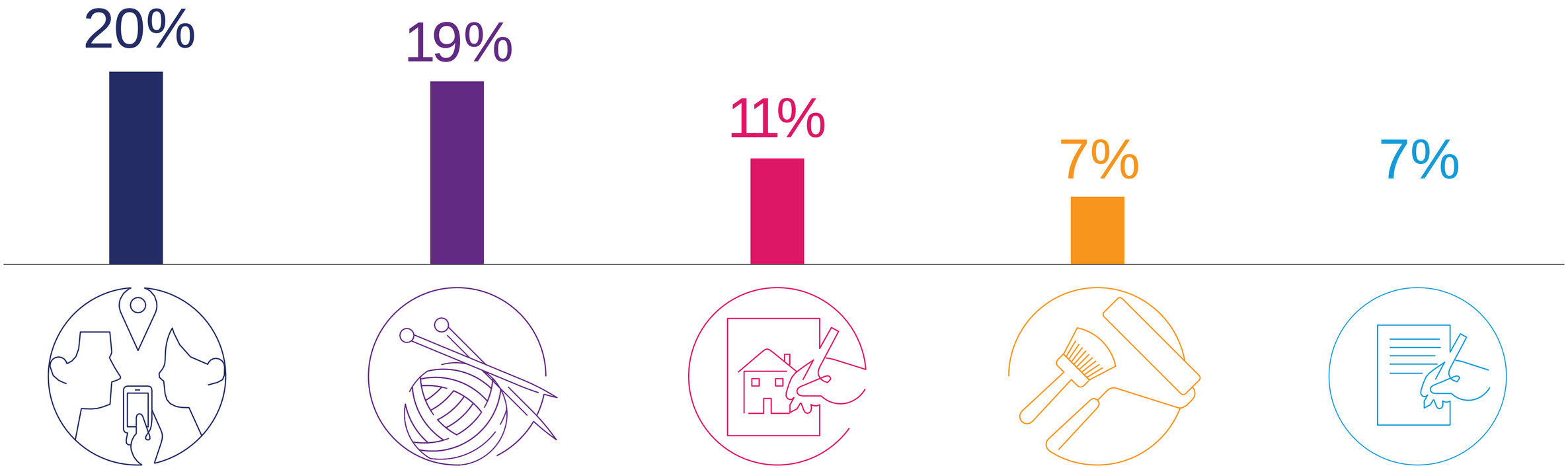
42%

Женатые мужчины 18-34 лет из средних и крупных городов (100 тыс.+)

+15 п.п.

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Что продают в интернете частные лица?



Консультации

(по «железу» и ПО, юридические, посредничества и т.п.)

Hand-made товары

Услуги дизайна

(сайтов, квартир и т.п.)

Оффлайновые услуги

(ремонта, массажа)

Написание и перевод текстов

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Приложение

Слайд 2

Что из перечисленного Вы делали хотя бы раз за последние 12 месяцев?

N=4100 (все опрошенные)

Слайд 5

Если говорить о последней по времени покупке в каждой из категорий, то как именно Вы совершили эту покупку? Вариант ответа «Купил в интернете».

N=от 1159 до 2713 (покупавшие соответствующие товары в онлайне или оффлайне хотя бы раз за 12 месяцев)

Слайд 6

Какие способы платежа Вы использовали за последнее время?

N=4036 (все пользователи безналичных платежей)

Слайд 7

Что из перечисленного Вы делали хотя бы раз за последние 12 месяцев?
Вариант ответа: «Использовали онлайн-платежи для оплаты товаров и услуг».

N=4100 (все опрошенные)

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Слайд 8

От того места (квартиры, дома), где вы живете, как далеко до ближайшего отделение банка?

Сколько в среднем времени у Вас уходит на каждый визит в банк, включая время на дорогу до отделения и обратно и время на ожидание в очереди?

N = 3863 (пользователи банковских карт)
3241 (посещают отделения банков и ответили на вопрос о времени на 1 визит)

Слайд 9

Как часто Вы посещаете банковские отделения? (просьба учитывать посещения в качестве частного клиента, не по работе, и не учитывать те посещения, когда Вы пользовались только расположенным в отделении банка банкоматом, но не услугами самого банка).

Сколько в среднем времени у Вас уходит на каждый визит в банк, включая время на дорогу до отделения и обратно и время на ожидание в очереди?

Как часто Вы пользуетесь банкоматами (включая как расположенные в отделениях банков, так и в других местах)?

Сколько в среднем времени у Вас уходит на каждый поход к банкомату, включая время на дорогу до него и обратно и на ожидание в очереди?

N = от 3241 до 3756 (все пользователи банковских карт, ответившие на соответствующий вопрос)

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Слайд 10

Какие способы платежа Вы использовали за последнее время? + Какие из перечисленных способов оплаты Вы впервые попробовали менее года назад? N=4036 (все пользователи безналичных платежей)

Слайд11

Что из перечисленных возможностей и преимуществ онлайн-платежей и мобильных платежей для вас важнее всего? (один вариант ответа).

N=3907 (использовавшие какие-либо способы онлайн-платежей)

Слайд 12

Если принять общую сумму имеющихся у Вас в настоящее время денежных средств (без учета сбережений и накоплений) за 100 процентов или 100 баллов, то как они распределяются между разными категориями?

N=3478 (все респонденты без учета затруднившихся с ответом на данный вопрос)

Слайд 13

Если принять общую сумму имеющихся у Вас в настоящее время денежных средств (без учетасбережений и накоплений) за 100 процентов или 100 баллов, то как они распределяются между разными категориями?

N=4100 (все опрошенные)

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Слайд 14

Какие способы платежа Вы использовали за последнее время? (учитываются варианты ответа Оплата через мобильное приложение банка, Оплата с помощью SMS, Оплата со счета мобильного телефона).

Какие из перечисленных ниже типов мобильных приложений есть среди приложений, установленных на Вашем смартфоне?

А что из перечисленного [типы мобильных приложений] вы использовали хотя бы раз за последние 7 дней?

Какие устройства Вы использовали хотя бы раз за последние 12 месяцев для совершения покупок в Интернете или для совершения онлайн-платежей? [по последнему вопросу используются данные опросов 2015 и 2016 гг.]

N=4100 (все опрошенные) для вопроса по % использующих смартфон для покупок и платежей /
N=3093 (все использующие смартфон для доступа в Интернет) для остальных вопросов

Слайд 15

Какие из перечисленных ниже типов мобильных приложений есть среди приложений, установленных на Вашем смартфоне?

А что из перечисленного [типы мобильных приложений] вы использовали хотя бы раз за последние 7 дней?

N=3093 (все использующие смартфон для доступа в Интернет)

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Слайд 16

Что из перечисленного Вы делали хотя бы раз за последние 12 месяцев?

N=4100 (все опрошенные)

Если говорить о последнем по времени переводе [который совершил респондент], то к какому типу переводов он относился?

N=3256 (пользователи p2p-переводов без учета затруднившихся ответить на данный вопрос)

Слайд 17

С какими из перечисленных высказываний вы согласны? - вариант ответа Простота получения денег через онлайн-переводы дает людям новые возможности для заработка – им проще продавать свои услуги или какие-то товары через интернет.

N = 3386 (все пользователи p2p-переводов)

Получали ли вы сами денежные переводы за последние 12 месяцев, и если да, то за что именно? Учитываются варианты ответов «Получали переводы за услуги, которые вы оказывали в Интернете»; «Получали переводы за услуги, которые вы оказывали в оффлайне (не в Интернете)»; «Получали переводы за проданные товары, которые изготовили вы сами (или ваши родственники/знакомые)».

N = 4100 (все респонденты)

PayPal ©2016 PayPal Inc.

Слайд 18

Продавали ли вы какие либо товары или услуги через интернет в другие страны?

N=1522 (респонденты, получавшие переводы за проданные услуги или товары)

Слайд 19

Получали ли вы сами денежные переводы за последние 12 месяцев, и если да, то за что именно? – учитываются варианты ответов: «Получали переводы за услуги, которые вы оказывали в Интернете»; «Получали переводы за услуги, которые вы оказывали в оффлайне (не в Интернете)»; «Получали переводы за проданные товары, которые изготовили вы сами (или ваши родственники/знакомые)».

N = 4100 (все респонденты)

Слайд 20

За какие именно услуги или товары собственного изготовления вы получали деньги через интернет? (Открытый вопрос).

N=1244 (респонденты, которые указали, что получали переводы за услуги, которые оказывали в Интернете или в оффлайне, или за проданные товары, которые они изготовили сами)

PayPal ©2016 PayPal Inc.