



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

Исследование PayPal и Data Insight

Результаты опроса, проведенного среди российских пользователей интернета.  
Март 2016

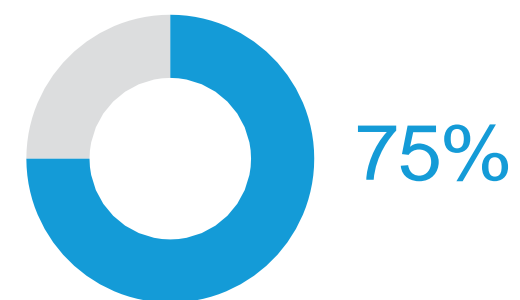
# Переход в онлайн: в лидерах роста платежи, переводы и кроссбордер

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



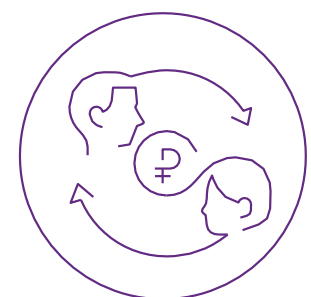
Онлайн-оплата товаров и услуг

n=4100

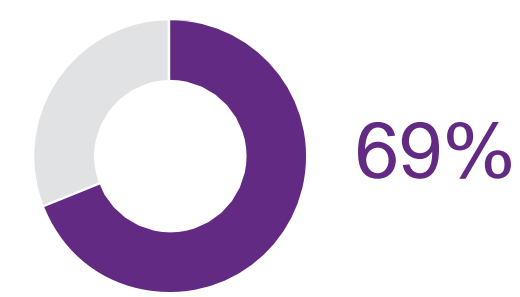


75%

+ 12 п.п.



Переводы между частными лицами

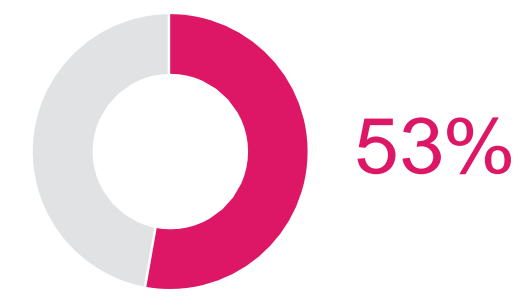


69%

+ 20 п.п.



Использование мобильного интернета при оффлайн-шопинге

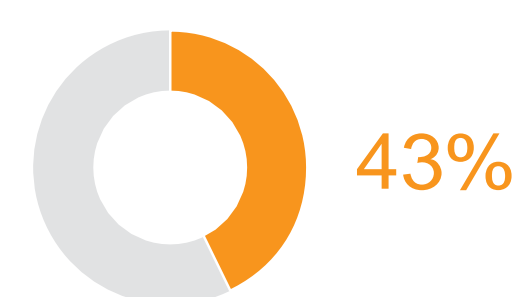


53%

+ 9 п.п.



Покупки в зарубежных интернет-магазинах

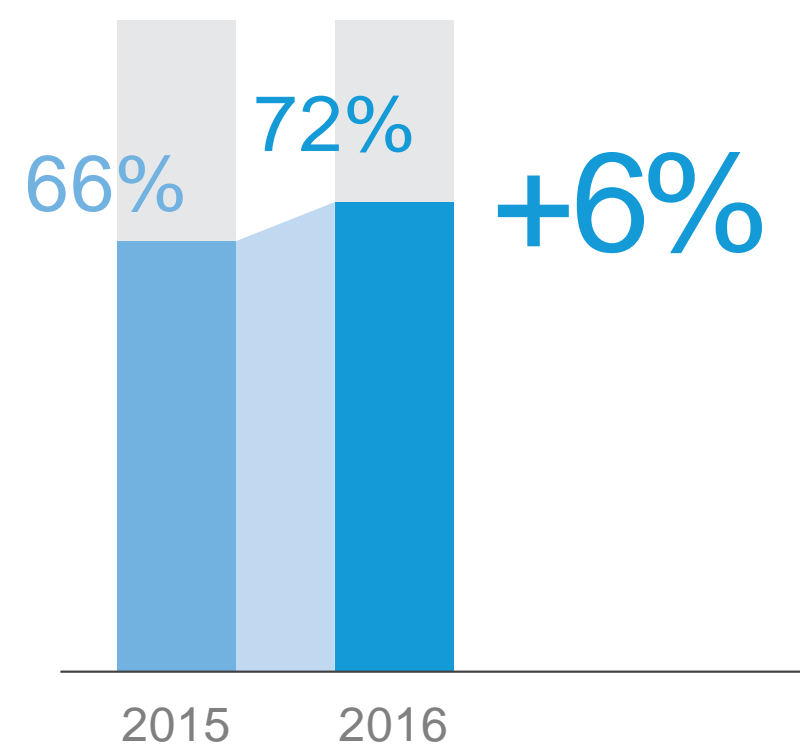


43%

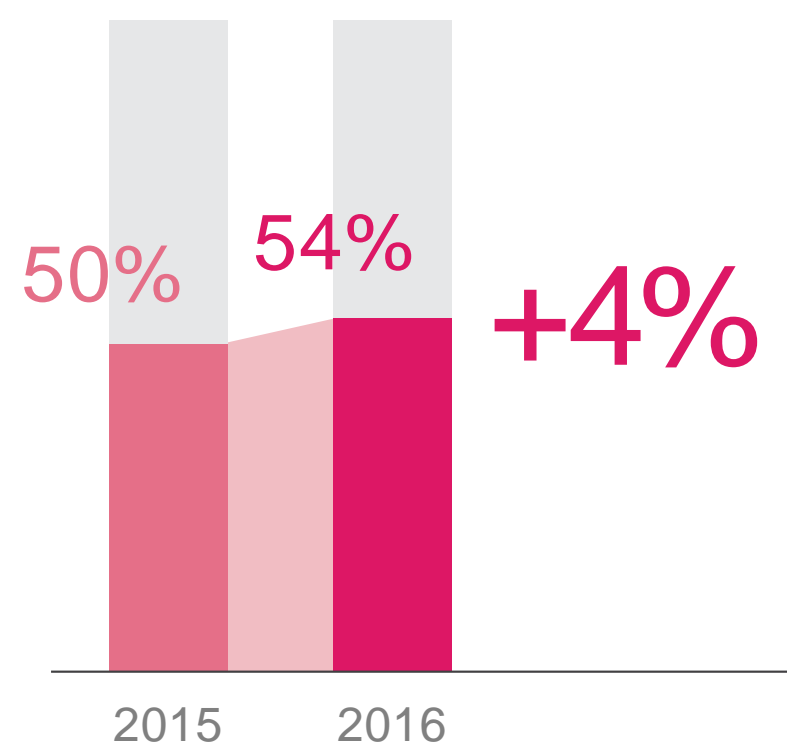
+ 12 п.п.

# Онлайн-поведение устойчиво и мало зависит от колебаний в макроэкономике

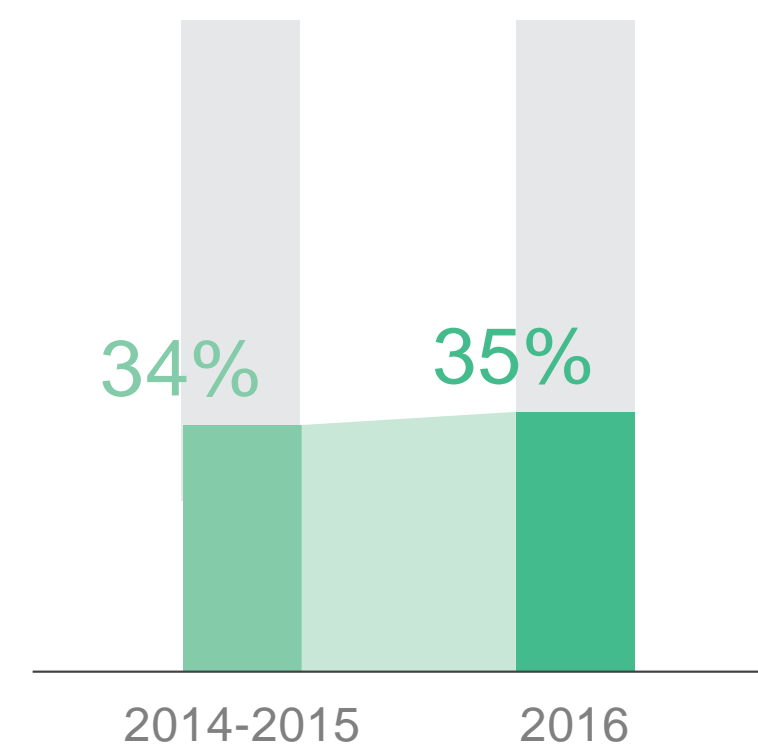
Доля интернет-пользователей, покупающих в интернете\*



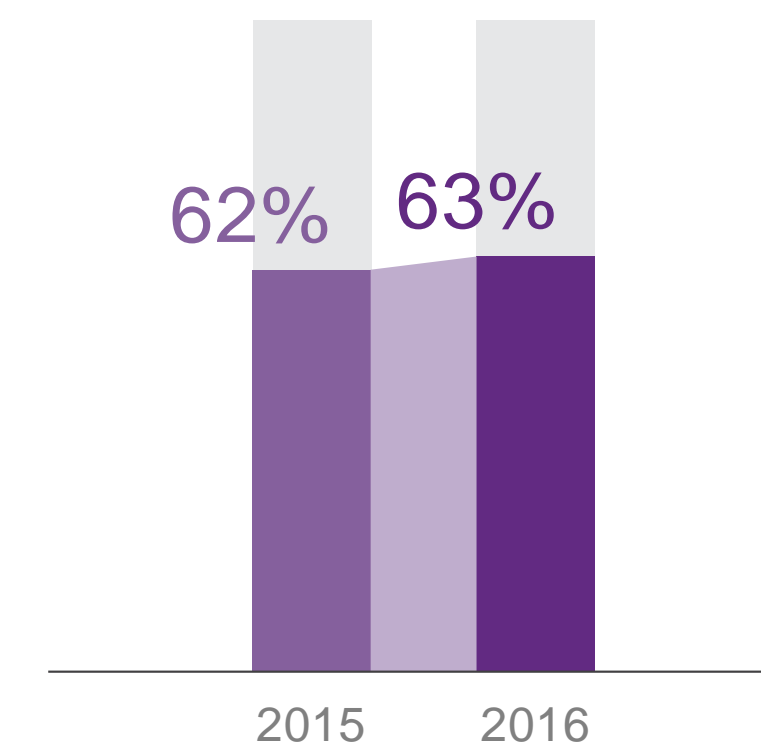
Доля активных онлайн-покупателей (совершавших покупки\*\* в последние 30 дней перед опросом)



Драйвер №1 для онлайн-покупок  
Экономия времени, удобство



Доля безналичных форматов в средствах на текущие расходы



\* данные совокупно по покупателям в России и за рубежом.

\*\* только покупки в российских ИМ

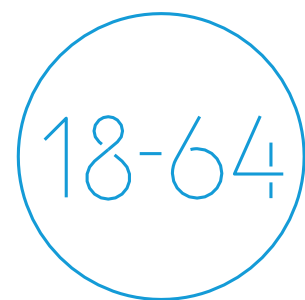
# Вкратце об исследовании

## Цель:

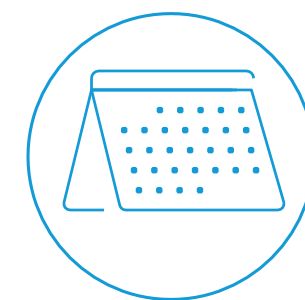
оценить изменения в поведении потребителей в России в сфере покупок и платежей



**Объем  
выборки:**  
n=4100



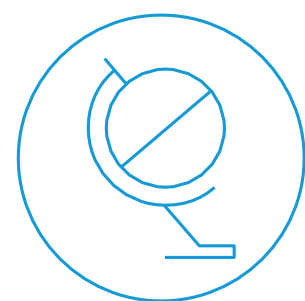
**Возраст  
респондентов**  
18–64 года\*



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



**Методика опроса**  
онлайн-опрос  
(TNS)



**География опроса**  
Россия, все типы  
населённых пунктов

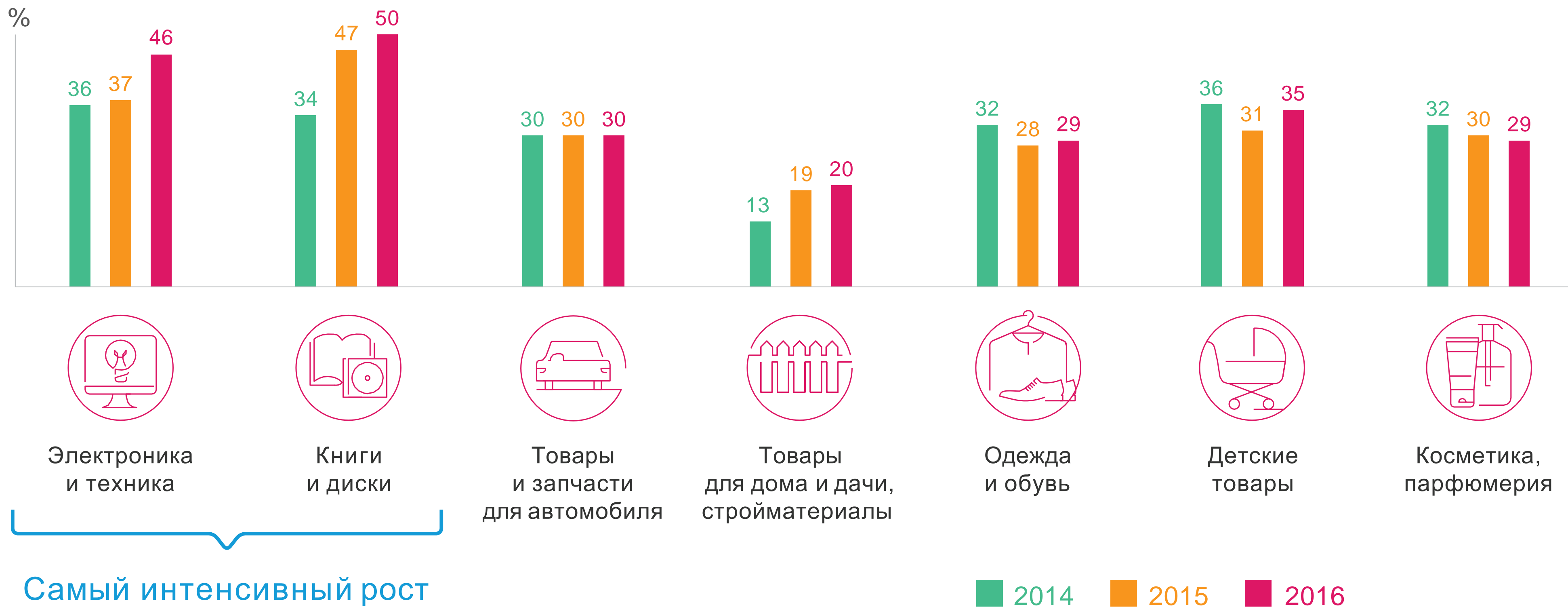


**Новые темы**  
P2P переводы, продажа  
товаров и услуг,  
кроссбордер

\* подробные сведения о вопросах и количестве респондентов указаны в приложении

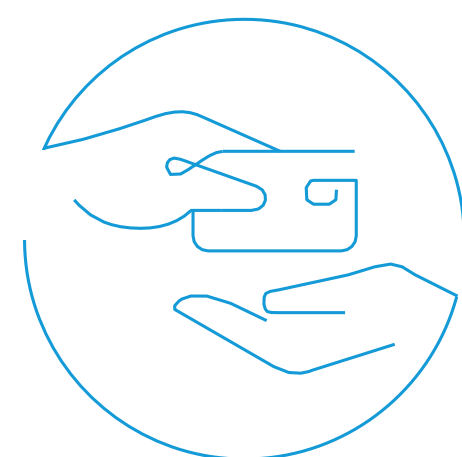
\*\* предыдущие опросы —13.02—19.02.2014 и 24.02—05.03.2015

# Самые «сетевые» категории товаров — книги и электроника

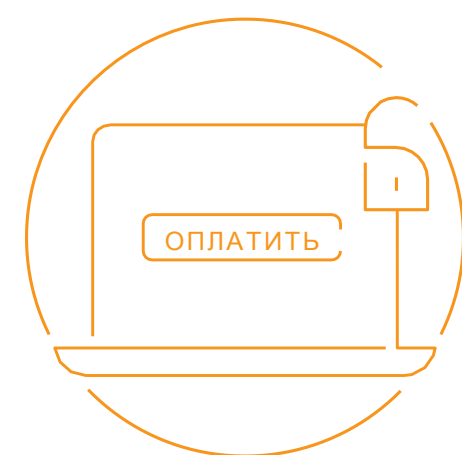
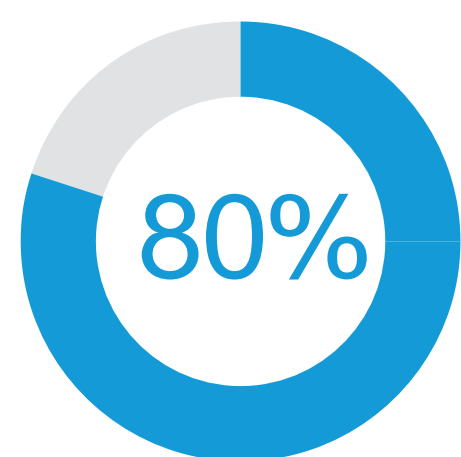


# Онлайн-платежи — такая же норма, как оплата картой в магазинах

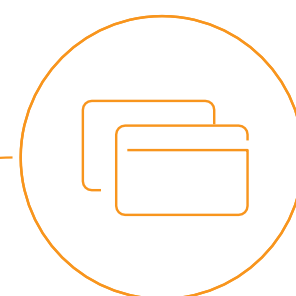
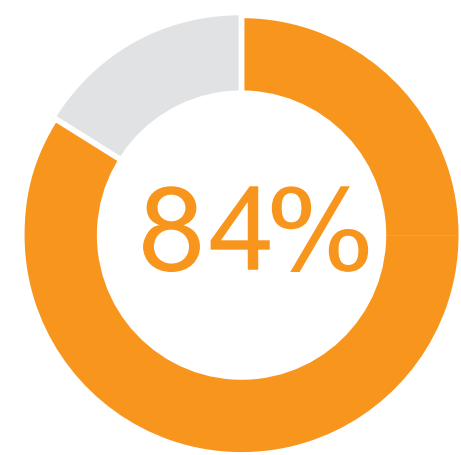
Использовали хотя бы 1 раз за 30 дней



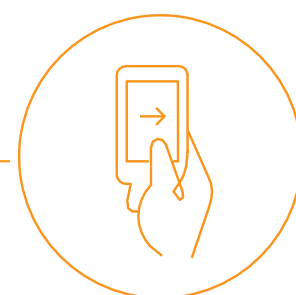
Оффлайн



Онлайн



Оплата  
банковской  
картой



Интернет-  
банкинг

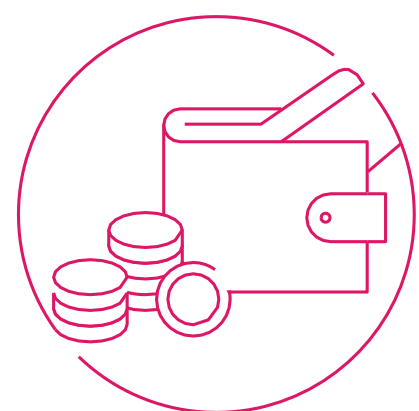


«Электронный  
кошелек»



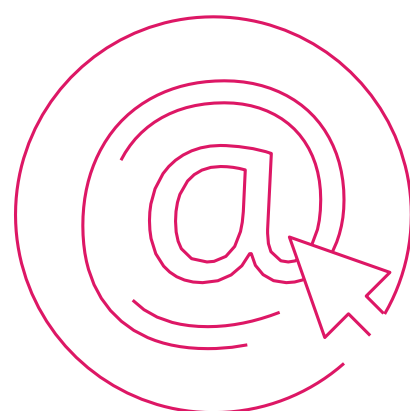
# Сибирячки платят в Сети чаще москвичек

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



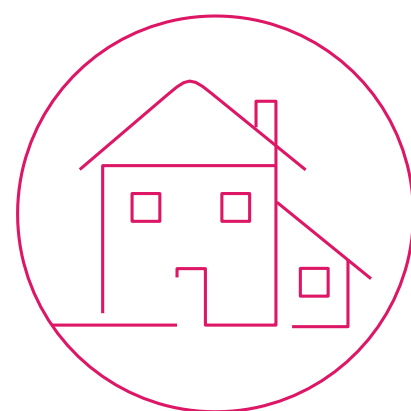
64%

Доход  
75-99  
тыс. руб.



62%

Онлайн-стаж  
более 10 лет



62%

Города  
400-700  
тыс. чел.



59%

Сибирь



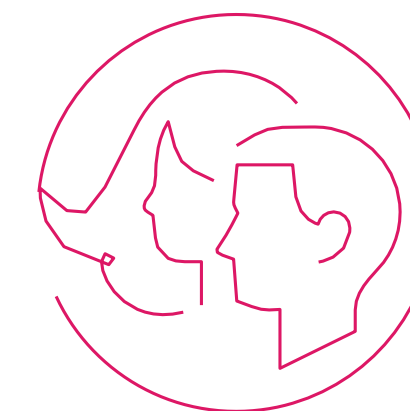
57%

Поволжье  
и Юг



58%

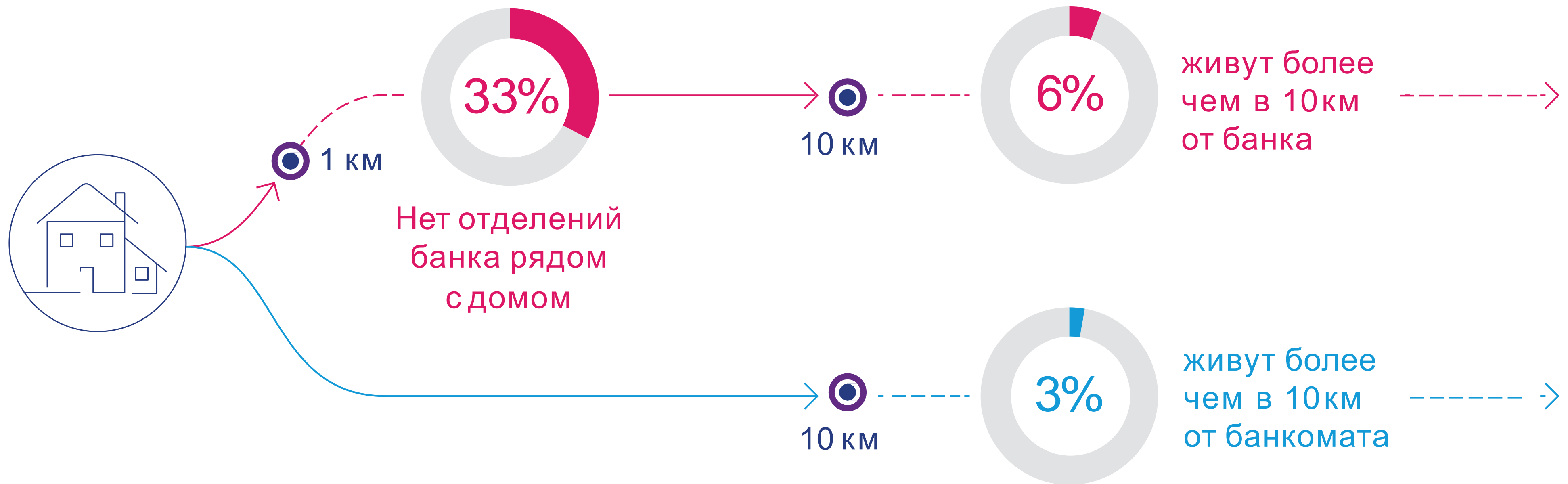
Женщины



58%

Женаты/  
замужем

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





# Банковские услуги в оффлайне съедают в среднем 31 час за год



Банк

Среднее время на 1 посещение



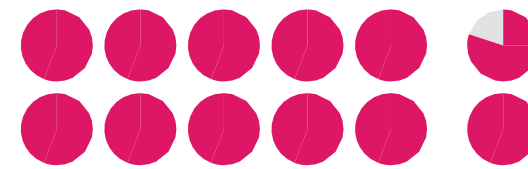
33,5 мин

Посещений в месяц, в среднем



x 1,75 = 59 мин

Затраты времени за год, среднее



x 12 мес. = 11 ч. 48 мин



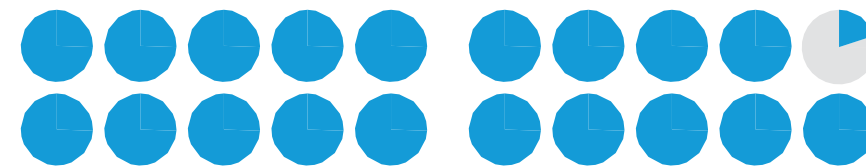
Банкомат



15,5 мин



x 6,2 = 96 мин

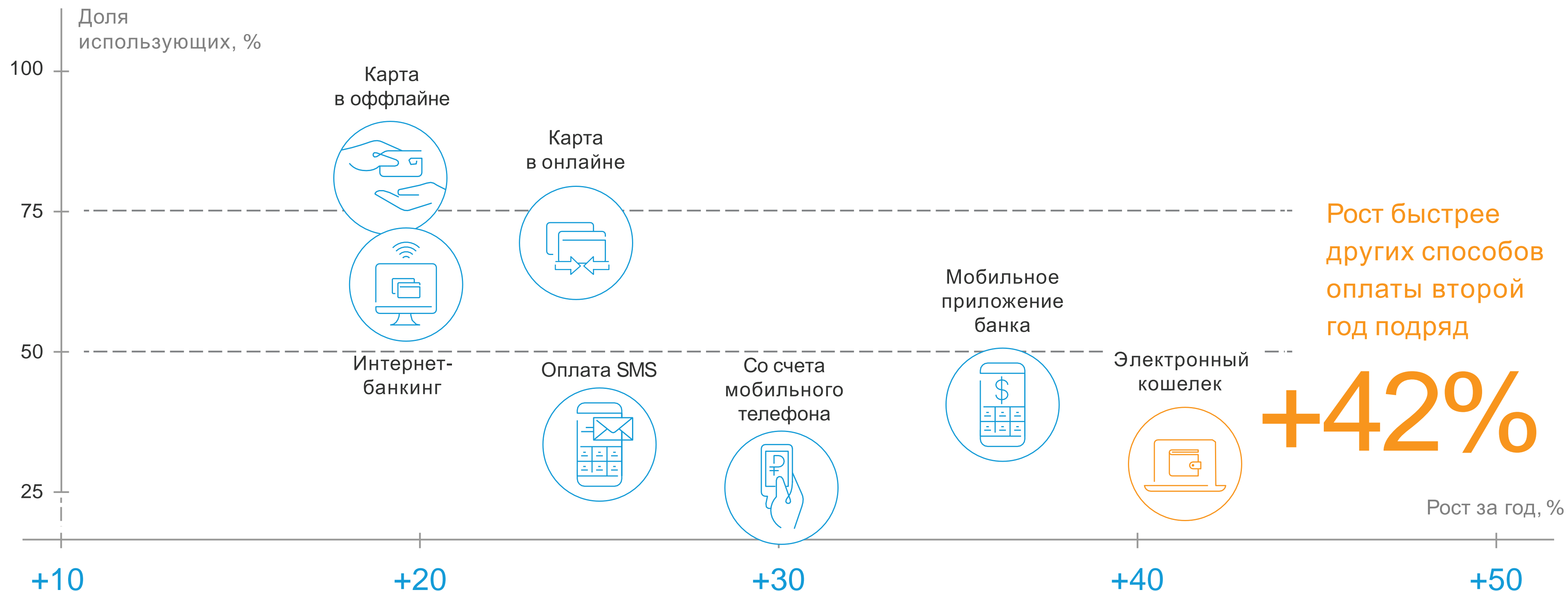


x 12 мес. = 19 ч. 12 мин

● — 1 час



# Самый быстрорастущий способ платежей — электронные кошельки



# Онлайн — для комфорта и экономии времени

Какие преимущества онлайн-платежей для вас важнее всего?



# Доля безнала в нашем бюджете медленно, но растет

## Что такое деньги в безналичном виде?



На основной рублевой  
дебетовой карте

62%



На других дебетовых  
картах

10%



Доступный лимит  
по кредитным картам

13%



В «электронных  
кошельках»

8%



На счете мобильного  
телефона

7%

В среднем  
из 10 000 рублей  
на текущие расходы  
**6 250 рублей**  
хранятся в безналичном  
виде\*

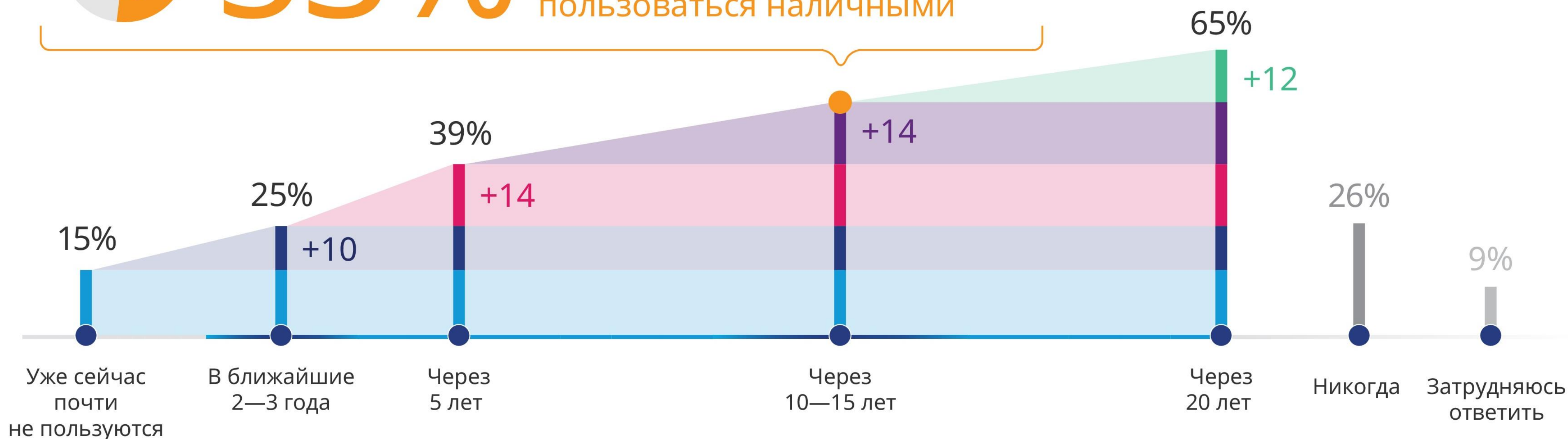
\* В 2015 году: в среднем 6 180 рублей

# О ДИВНЫЙ НОВЫЙ МИР (С)

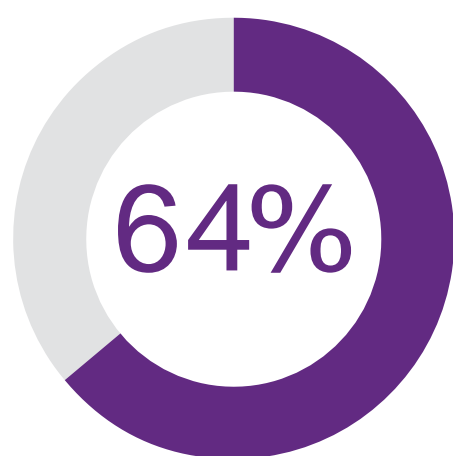
Как скоро вы сможете отказаться от наличных?

53%

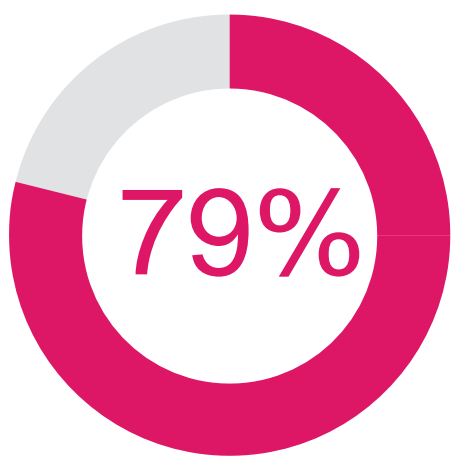
Более половины считают, что через 10–15 лет перестанут пользоваться наличными



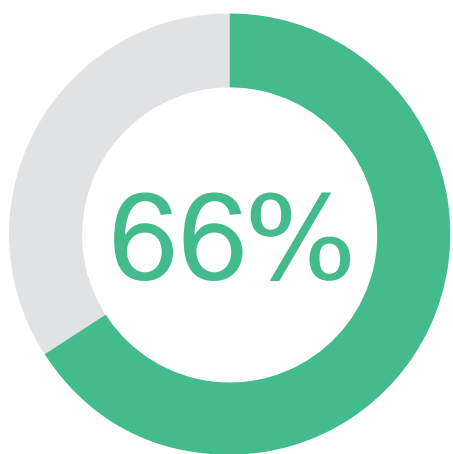
# Мобильные платежи и покупки стали нормой



Совершали платежи с мобильного устройства за последние 30 дней



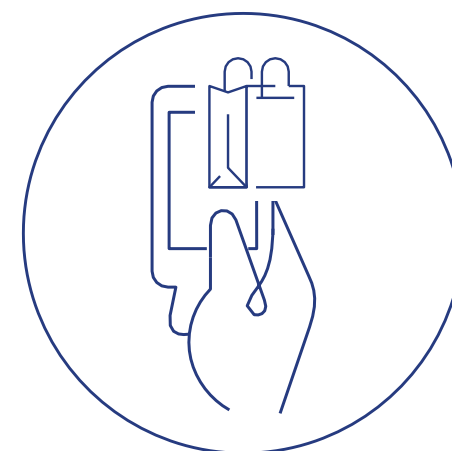
Установили хотя бы одно приложение для платежей или покупок



Использовали подобные приложения за последнюю неделю

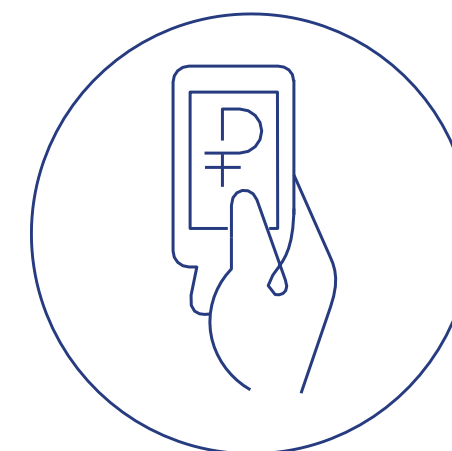
% от пользователей смартфонов

Рост за год доли использующих смартфон:



для покупок

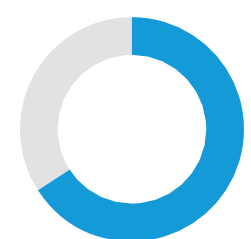
**+9 п.п.**



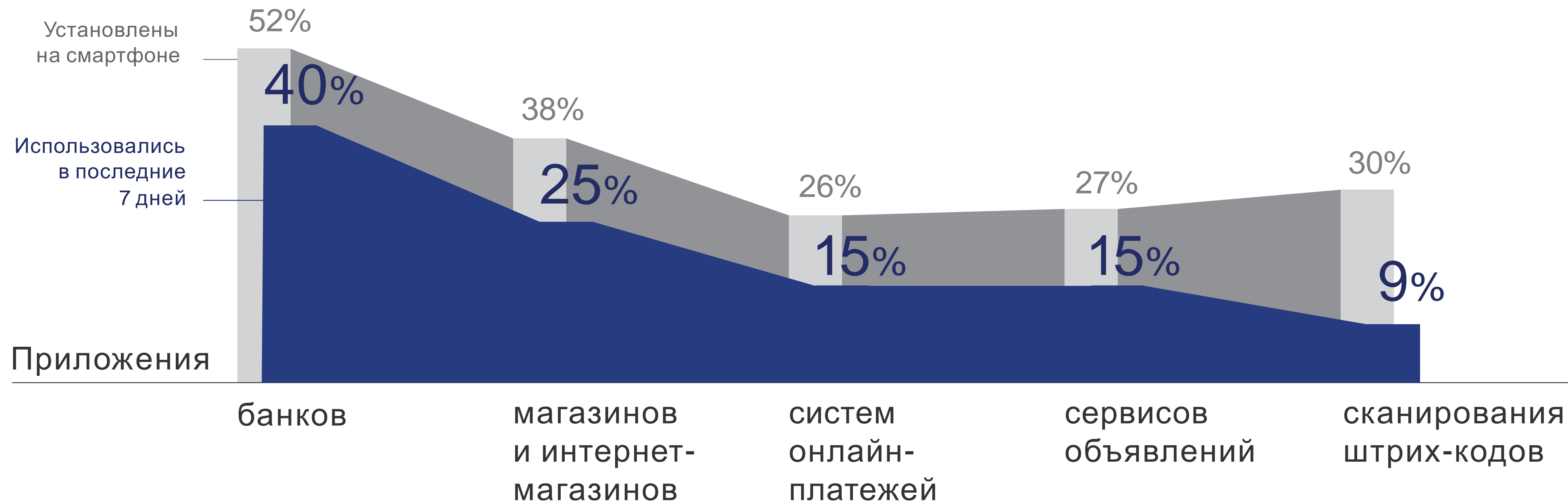
для платежей

**+11 п.п.**

# Как мы считаем деньги на смартфонах?

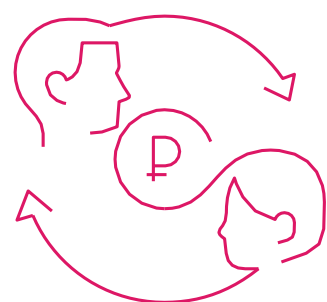


66% всех владельцев смартфонов используют приложения для платежей и покупок



# P2P переводы активно растут

Пользовались  
p2p-переводами



69%



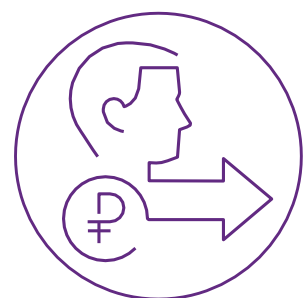
Отправляли денежные  
онлайн-переводы



59%



Получали денежные  
онлайн-переводы

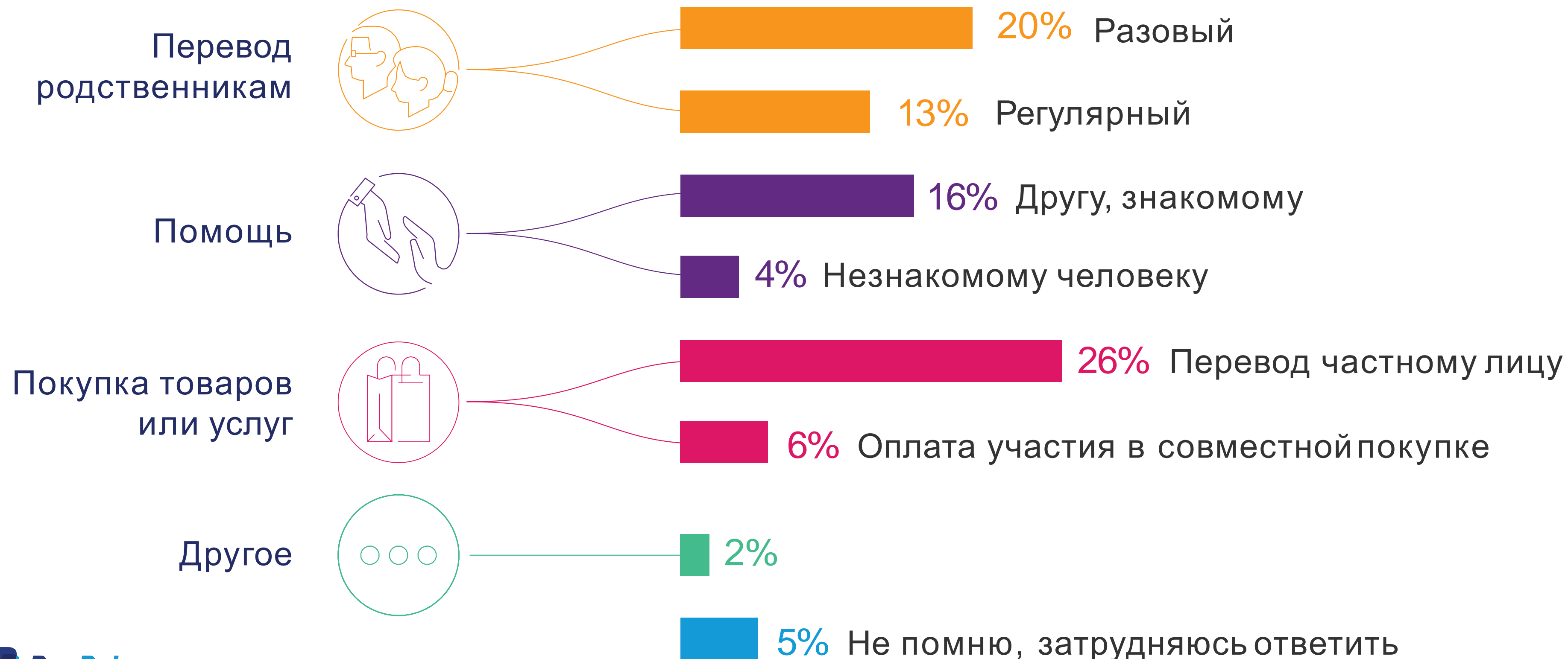


51%

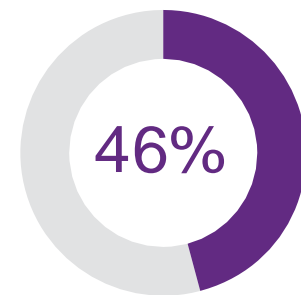
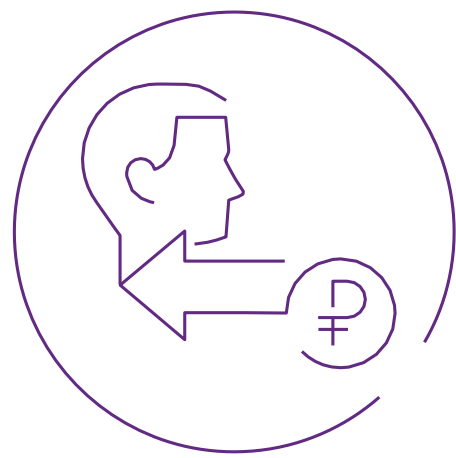




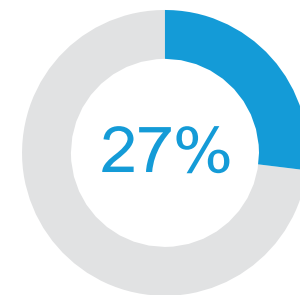
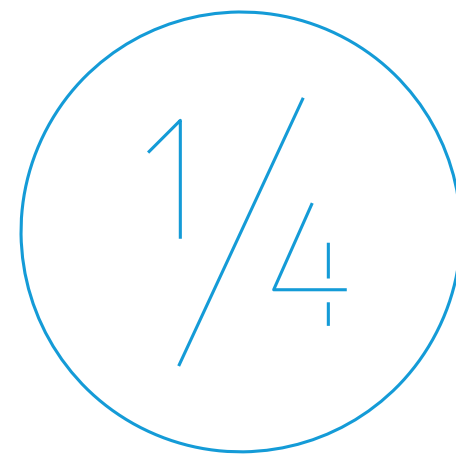
# За что мы отправляем деньги друг другу



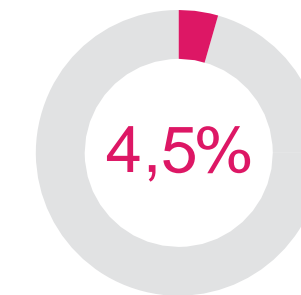
# Простота онлайн-платежей снижает барьеры для личного бизнеса



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

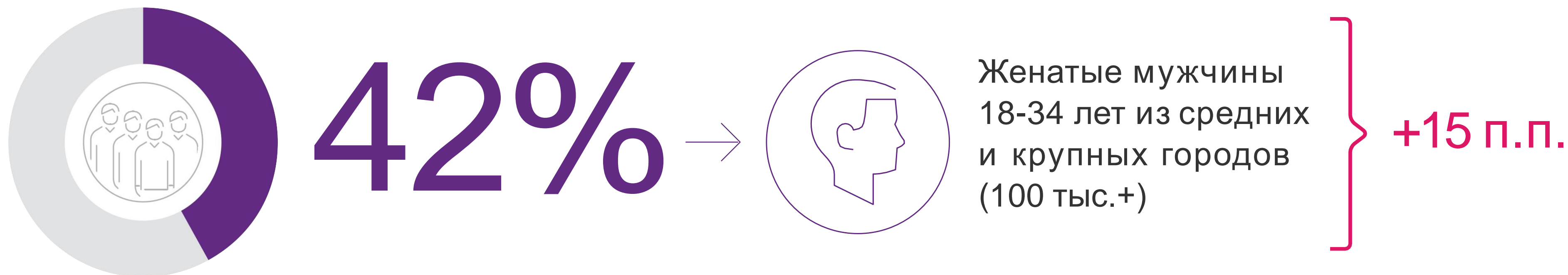


Получали  
онлайн-переводы  
за оказанные  
ими услуги  
или за сделанные  
ими товары

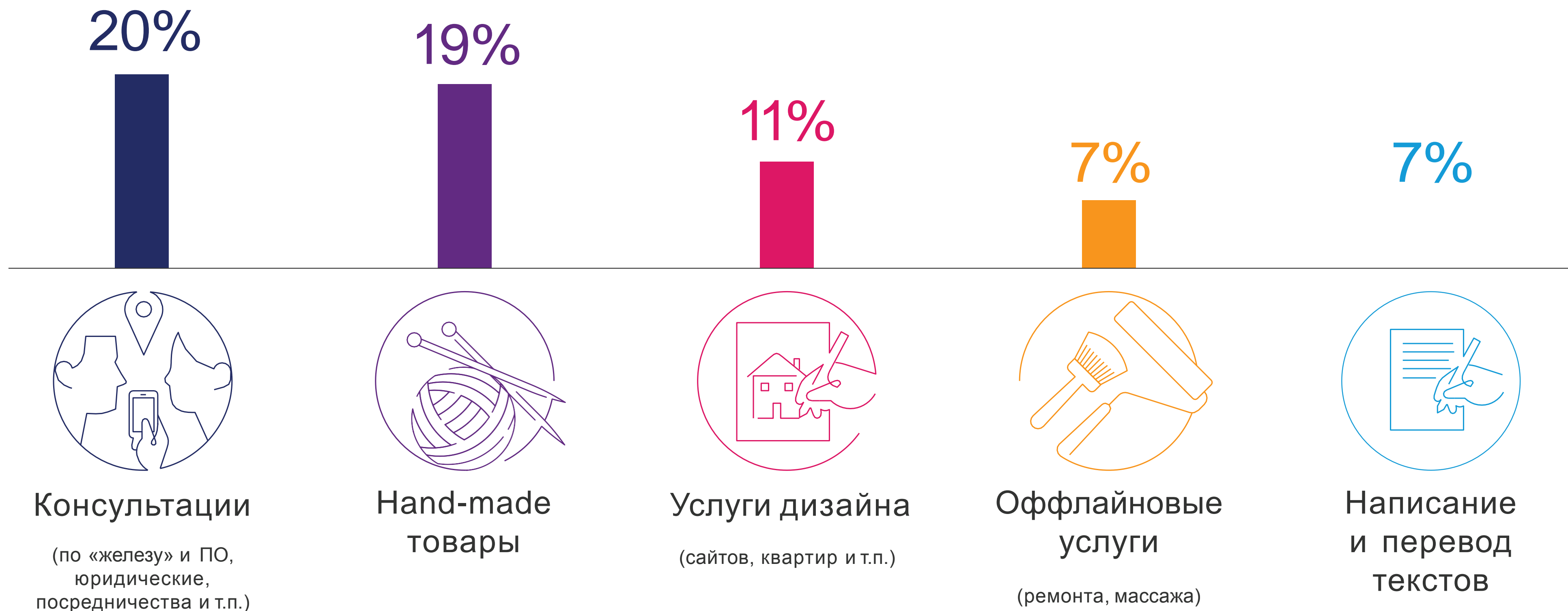


Продавали товары  
и услуги, в т.ч.  
в другие страны

# Молодые женатые мужчины активнее всех используют онлайн-возможности для заработка



# Что продают в интернете частные лица?



# 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 онлайн 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)

## Слайд 8

От того места (квартиры, дома), где вы живете, как далеко до ближайшего отделения 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)

## 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)

## Слайд 11

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 учета сбережений и накоплений) за 100 процентов или 100 баллов, то как они распределяются между разными категориями?

N=4100 (все опрошенные)



## 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)

## 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)

## 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)

