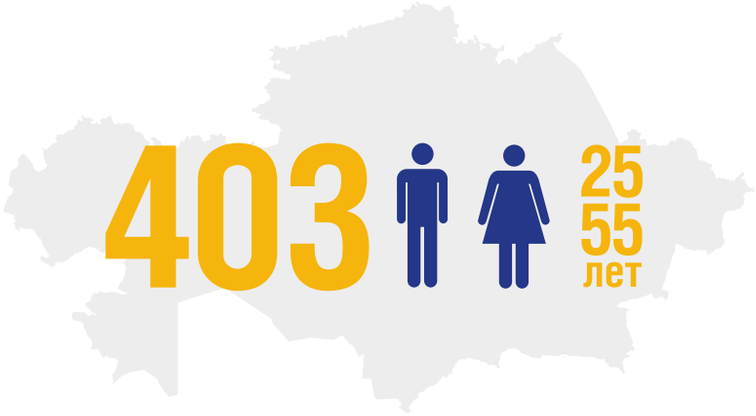
#CashlessKazakhstanSummit

Финансовая грамотность и безналичные платежи в Казахстане

Исследование GFK по заказу Visa, 2017г.

VISA

Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане



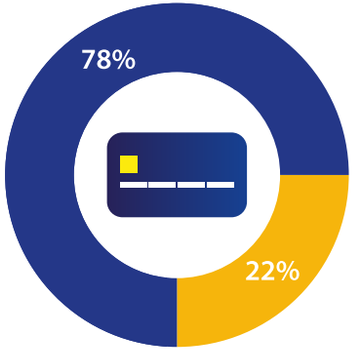
В июле 2017 года компания GFK Казахстан по заказу международной платежной системы Visa провела исследование среди потребителей. Основной темой стал уровень финансовой грамотности в Казахстане и использование безналичных способов оплаты.

В ходе исследования было опрошено **403 респондента.** Это мужчины и женщины **в возрасте 25-55 лет,** которые проживают в городах Казахстана **с населением 200 тыс.** жителей и больше.

Пользование платежными картами

Онлайн-опросы показали, что 78% казахстанцев пользуются банковской картой.

22% не имеет пластиковой карты.[1]



Пользуются платежными картами

Не пользуются платежными картами

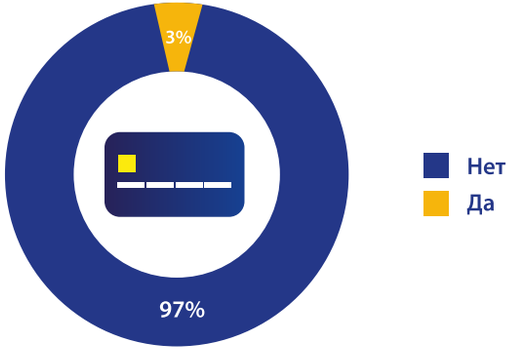
[1] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №17 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Активность использования карты

Среди владельцев банковских карт **37%** предпочитают сразу снимать наличные, **28%** используют карту для оплаты, в том числе в Интернете. **13%** платят картой, но не в Интернете.[2]

Контролируют ли средства по карте

Практически все респонденты **(97%)** так или иначе контролируют движение средств по карте и их остаток.[3]



Способы контроля средств и остатка по карте[4]

Чем пользуются для контроля средств и остатка по карте

(выбор из предложенных вариантов)
% всех пользователей платежных карт, N = 312

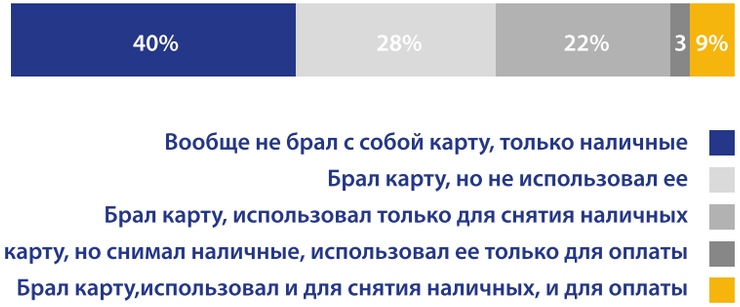
[2] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №23 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г. | [3] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №26 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г. | [4] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №27 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Использование банковских карт за границей

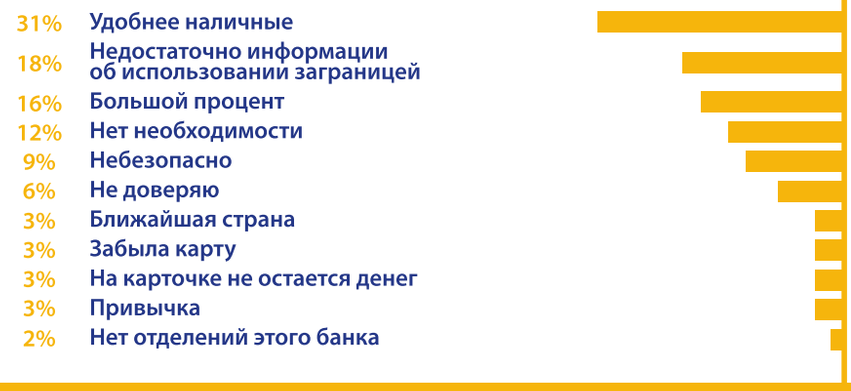
24% опрошенных владельцев карт выезжали заграницу за последние два года. Более половины путешествующих, не используют заграницей карту (либо не берут в принципе, либо берут, но не пользуются).

Основные причины такого поведения — удобство использования наличных, недостаток информации, восприятие использования карты заграницей как более дорогого способа оплаты, отсутствие необходимости.[5]

% владельцев карт, которые за последние 2 года выезжали заграницу, N = 79

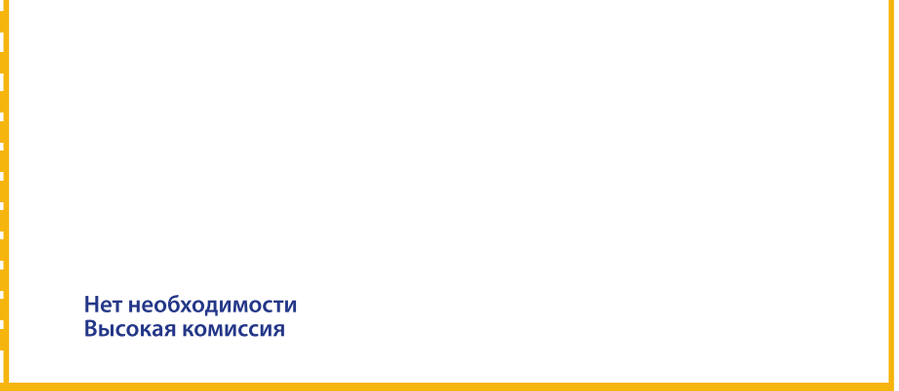


Почему не берут карту за границу



% тех, кто не брал свою карту заграницу, N = 32

Почему не используют карту заграницей

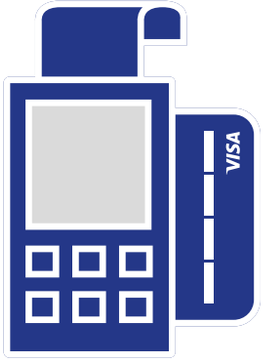


% тех, кто брал, но не использовал карту заграницей, N = 19

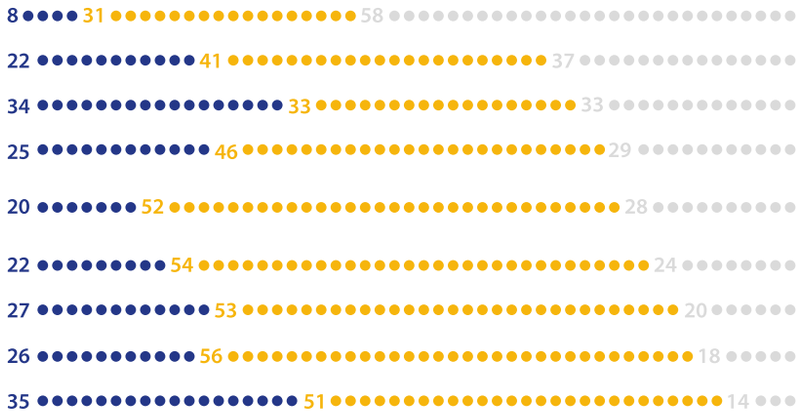
[5] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №30 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Оплата покупок и услуг

Большинство всех товаров и услуг респонденты оплачивают наличными в точке продаж. При этом с помощью банковской карты чаще всего пополняют баланс мобильного телефона, оплачивают бензин, покупают книги, журналы, а также мебель и товары для дома.[6]



Как оплачивают чаще?



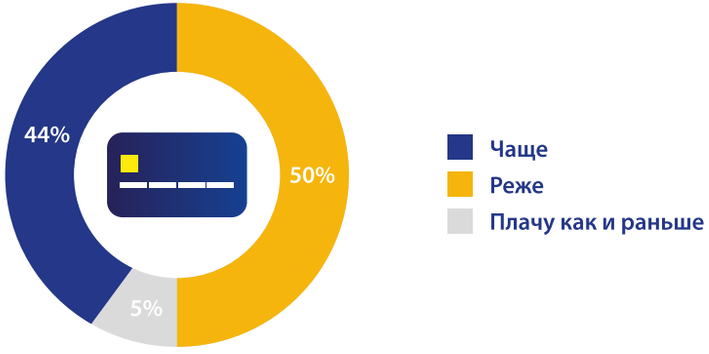
(% тех, кто хотя бы иногда оплачивает товар/услугу картой)

[6] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №35 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

50% опрошенных отмечают, что за последний год стали чаще платить картой. Около 5% платят реже, причины — приобретение товаров и услуг в местах, где нельзя расплатиться картой, сокращение поступлений на карту, а также возрастание недоверия к банкам.[7]

За последний год стали платить картой больше или меньше

% всех пользователей платежных карт, которые используют ее для оплаты товаров/услуг



Почему стали платить картой реже

% тех, кто стал платить картой реже за последний год

Показаны в порядке уменьшения важности

- Начал больше покупать там, где нельзя платить картой
- На карточку стало меньше поступлений
- Снимаю деньги с карточки, так как стал меньше доверять банкам
- Был негативный опыт: технические сбои при оплате, невозможность провести оплату и др.
- Был негативный опыт — проблемы или ограничения на снятия наличными
- Был негативный опыт: отказ принять карту для оплаты, требование паспорт и др.
- Был негативный опыт, связанный с конвертацией суммы в разных валютах

[7] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайд №37 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Мотивы и барьеры безналичной оплаты

Основные барьеры безналичной оплаты:[8]

55%

При оплате наличными легче контролировать затраты

53%

Платить наличным быстрее, чем картой

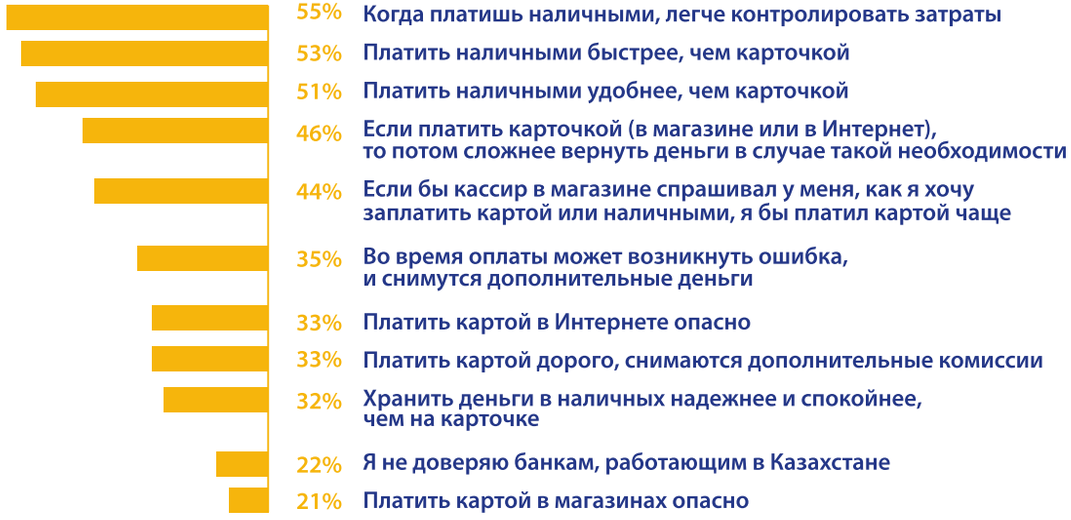
51%

Платить наличными удобнее, чем картой

46%

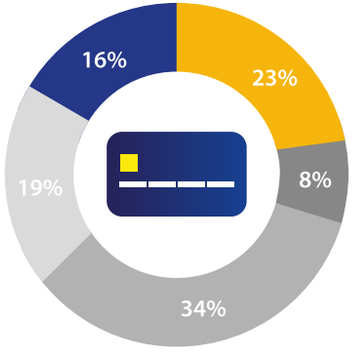
При оплате картой, в случае необходимости сложно вернуть свои деньги

Барьеры безналичной оплаты



[8] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи

В рамках исследования было выявлено 5 групп пользователей банковских карт[9]



- Не пользователи карт
- Финансово грамотные
- Рациональное отношение к картам
- Ищут выгоду в оплате картой
- Приверженцы наличных

Не пользователи карт:

- Считают, что наличные удобнее карты;
- Опасаются снятия комиссий;
- Мало интересуются фондовыми инструментами и финансами;
- Большинство с доходом от 20 001 - 40 000 тг.

«Финансово грамотные»:

- Интересуются вопросами финансов;
- Высоко оценивают свою осведомленность в личных финансах;
- Выбирают наиболее выгодные способы оплаты;
- Большинство с доходом 150 001 - 300 000 тг;
- Чаще других используют карту только для снятия наличных.

Ищут выгоду в оплате картой:

- Считают, что платить наличными быстрее;
- Готовы платить картой чаще, в ответ на любое предложение со стороны банка (бонус, cash-back, купон, скидку, и т.п.);
- Интересуются темами личных финансов;
- Чаще других используют карту только для снятия наличных.

Рациональное отношение к картам:

- Реже других опасаются платить картой;
- Интересуются личными финансами, выгодными способами сбережений и кредитования;
- Интересуются вопросами безопасности использования карт;
- Люди в возрасте 25-40 лет, с уровнем дохода 150 001-300 000 тг;
- Чаще других используют карту для оплаты, в т.ч. в Интернете.

Приверженцы наличных:

- Считают наличные более удобным, безопасным, дешевым и надежным способом хранения и использования средств;
- Не доверяют банкам, работающим в Казахстане;
- Наименее осведомленный сегмент по всем вопросам финансовой грамотности;
- Чаще встречаются среди людей 41-55 лет;
- Используют карту только для снятия наличных.

[9] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайды №46-48 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Оценка респондентов своего уровня финансовой грамотности[10]

Респонденты средне оценивают собственную финансовую грамотность. Лучше всего разбираются в личных финансах. В целом на оценку финансовой грамотности больше влияют оценки знаний в сложных областях: самое сильное влияние в темах финансов (расчет сложного процента, страхование, и т.п.), несколько слабее — у оценок знаний в экономике, наименее сильная связь с оценками знаний в личных финансах.

Оценка финансовой грамотности

Среднее по шкале от 1 (нет знаний) до 5 (отличные знания)

[10] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa «Финансовая грамотность населения и безналичные платежи в Казахстане», слайды №64 «Платежные карты: барьеры и мотивы использования». Июль, 2017 г.

Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане

В августе 2017 года компания GFK Казахстан по заказу международной платежной системы Visa провела исследование среди представителей МСБ. Основной темой стал уровень финансовой грамотности среди бизнеса в Казахстане и использование безналичных способов приема оплаты.

Целевая аудитория — официально зарегистрированный бизнес в Казахстане, который продает свои товары или услуги населению и сотрудничает с банками:
юридические лица — **185 интервью**
индивидуальные предприниматели — **149 интервью**[1]

185 интервью
ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

149 интервью
ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ

[1] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане», слайд №3. Август, 2017 г.

VISA

Отрасль

Большинство **(92%) бизнеса** занимаются в основном только одним видом деятельности. Наиболее популярная отрасль — торговля продуктами питания. Далее следуют — ремонтные услуги, торговля техникой и электроникой, стройматериалами и инструментами, услуги в сфере компьютеров и программного обеспечения, услуги связи.

Достаточно большая часть бизнеса заняты **другими услугами (25%)** и **другими видами торговли (19%)**.

VISA

Используемые способы приема оплаты от покупателей

Наиболее популярным способом приема платежей от населения за продаваемые бизнесом товары/услуги остается оплата наличными.

Второе место занимает прием оплаты безналичным способом по заранее выставленному счету-фактуре.

Прием оплаты через эквайринг занимает **третье место**.

Далее следует прием оплаты путем пополнения открытой на физлицо платежной карты. [2]

[2] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане», слайд №25. Август, 2017 г.

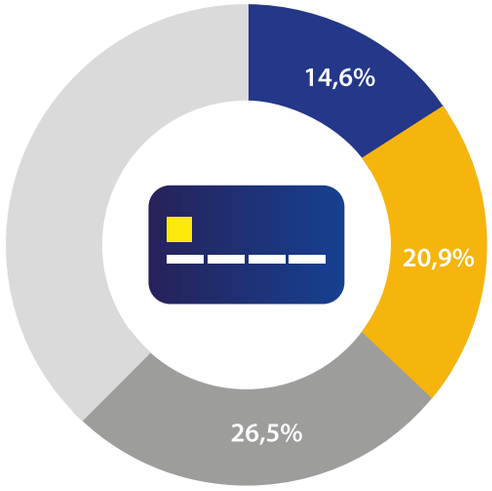
Барьеры к использованию платежных карт к оплате[3]

[3] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане», слайд №27. Август, 2017 г.

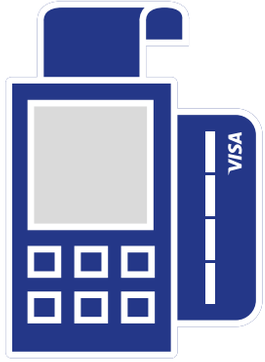
Какой процент выручки получают безналичным способом

% всех опрошенных, которые пользуются эквайрингом

В среднем безналичным способом предприятия получают примерно **14%** от общей выручки. Этот показатель имеет тенденцию к росту с увеличением размера бизнеса. [4]



- До 5%
- 6-20%
- 21-50%
- 51% и больше



[4] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане», слайд №40. Август, 2017 г.

Новые технологии в сфере приема платежей от покупателей

12%

Имеют собственное мобильное приложение

84%

Готовы предоставлять оплату с помощью мобильного телефона в случае появления на рынке такой технологии

33%

Опрошенных когда-либо слышали о возможностях оплаты с помощью QR-кода [5]

[5] Исследование GFK Казахстан по заказу Visa: «Финансовая грамотность среди бизнеса и безналичные платежи в Казахстане», слайд №42. Август, 2017 г.