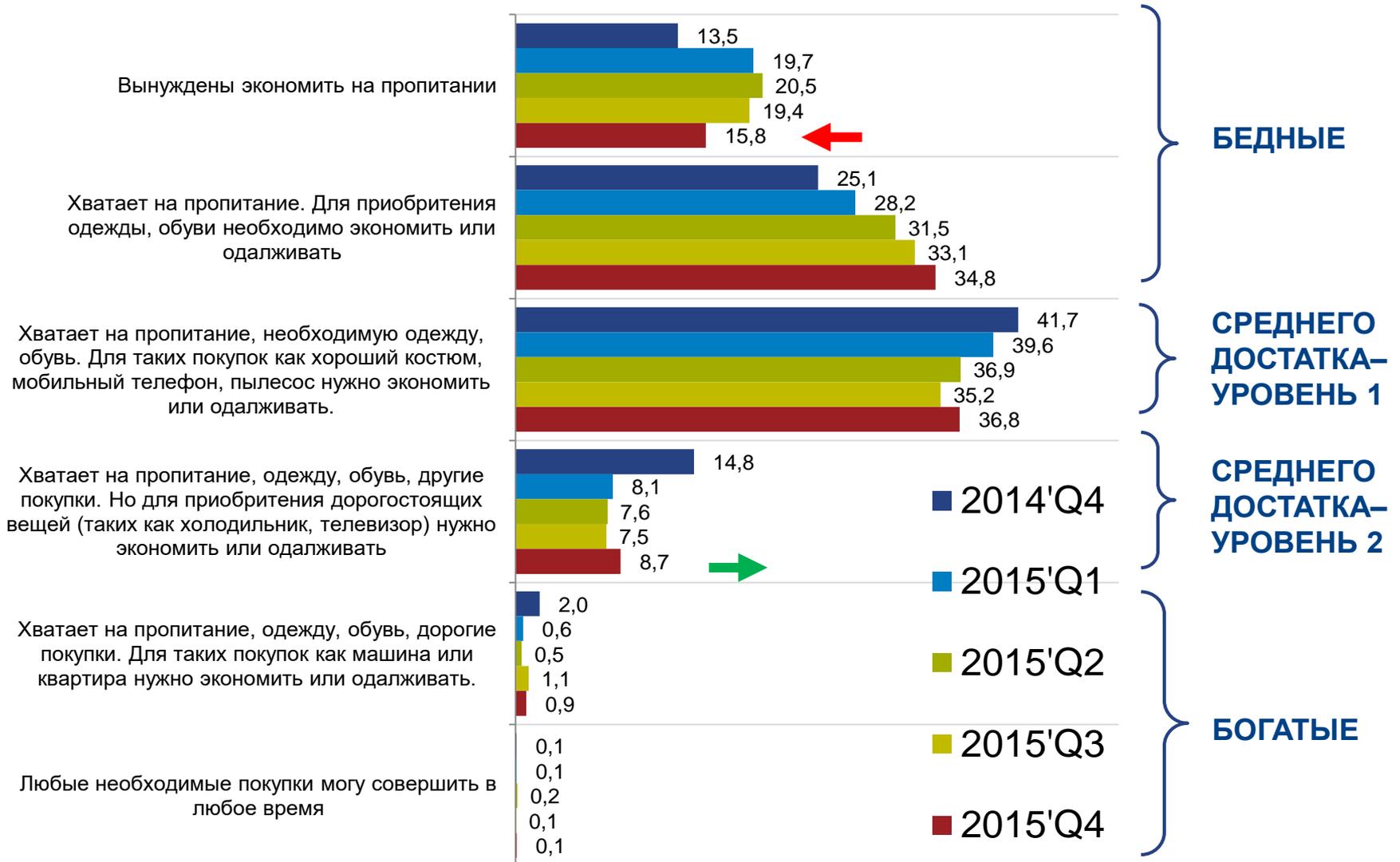


A close-up photograph showing a person's hands holding a bright green credit card over a payment terminal. The person is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is blurred, suggesting a retail or service environment. The payment terminal is a handheld device with a screen and a keypad.

**Платежные сервисы: поиск зарытых
на дне возможностей**

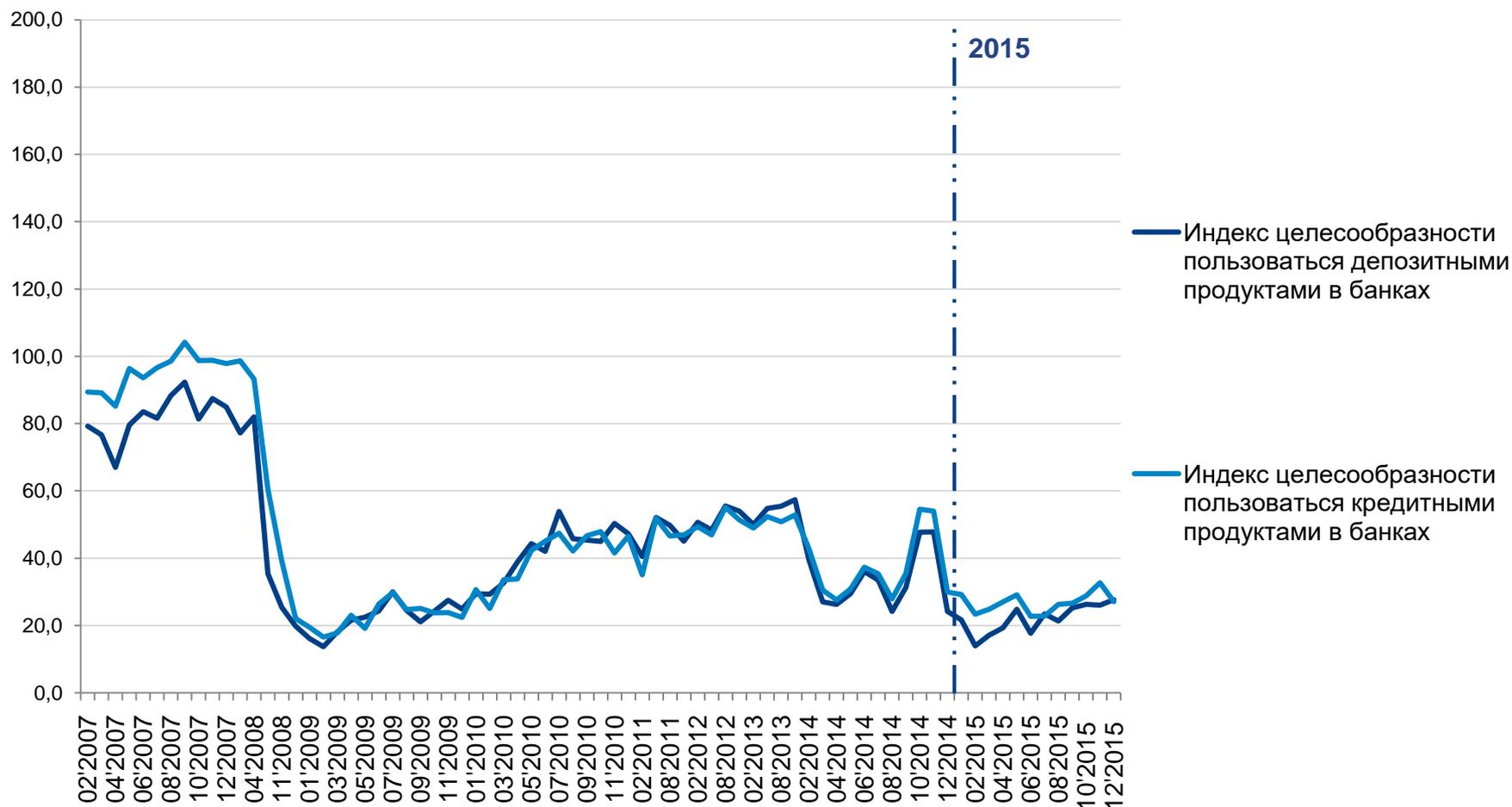
Уровень благосостояния – квартальная динамика



Склонность использовать депозиты и кредиты



Рассчитано на данных соответствующего месяца, N=1000



Индексы рассчитываются как % позитивных ответов минус % негативных ответов плюс 100, чтобы избежать отрицательных значений

L1. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОЛОЖИТЬ ДЕНЬГИ В БАНК (по шкале от 1 до 5)

KL2. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВЗЯТЬ КРЕДИТ В БАНКЕ?

Склонность использовать депозиты и кредиты



Рассчитано на данных соответствующего месяца, N=1000



Индексы рассчитываются как % позитивных ответов минус % негативных ответов плюс 100, чтобы избежать отрицательных значений

L1. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОЛОЖИТЬ ДЕНЬГИ В БАНК (по шкале от 1 до 5)

KL2. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВЗЯТЬ КРЕДИТ В БАНКЕ?

Склонность использовать депозиты и кредиты



Рассчитано на данных соответствующего месяца, N=1000



Индексы рассчитываются как % позитивных ответов минус % негативных ответов плюс 100, чтобы избежать отрицательных значений

L1. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОЛОЖИТЬ ДЕНЬГИ В БАНК (по шкале от 1 до 5)

KL2. УЧИТЫВАЯ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ В СТРАНЕ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, СЕЙЧАС ХОРОШЕЕ ИЛИ ПЛОХОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВЗЯТЬ КРЕДИТ В БАНКЕ?

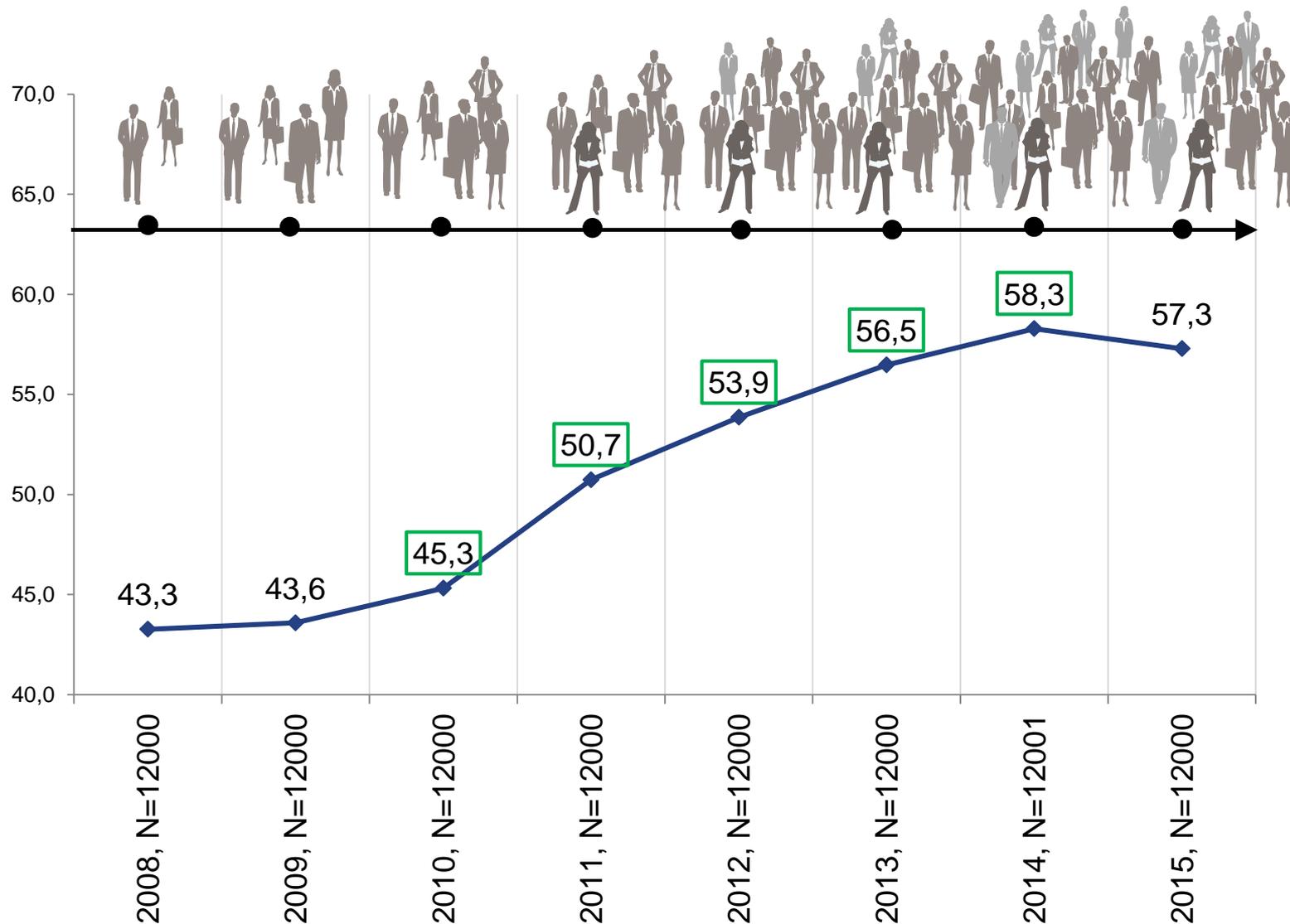
**А что там с транзакционными
услугами?**



А нам все равно.....

Использования платежных карт в динамике

% ко всем опрошенным



Способы использования платежных карт: все чаще за товары и услуги расплачиваются карточкой



% ко всем пользователям платежных карт, N 2008=5170, N 2009=5231, N 2010=5438, N 2011=6089, N 2012=6463, N 2013=6776, N 2014=6995, N 2015=6875



54%
пользователей карт в Украине в 2015 оплачивали товары и услуги с помощью карт

СКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, ДЛЯ ЯКИХ ОПЕРАЦІЙ ІЗ ЦЬОГО СПИСКУ ВИ ВИКОРИСТОВУВАЛИ ВАШУ ПЛАСТИКОВУ КАРТУ/ПЛАСТИКОВІ КАРТИ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 12 МІСЯЦІВ?

Растет использование дистанционных каналов банковского обслуживания

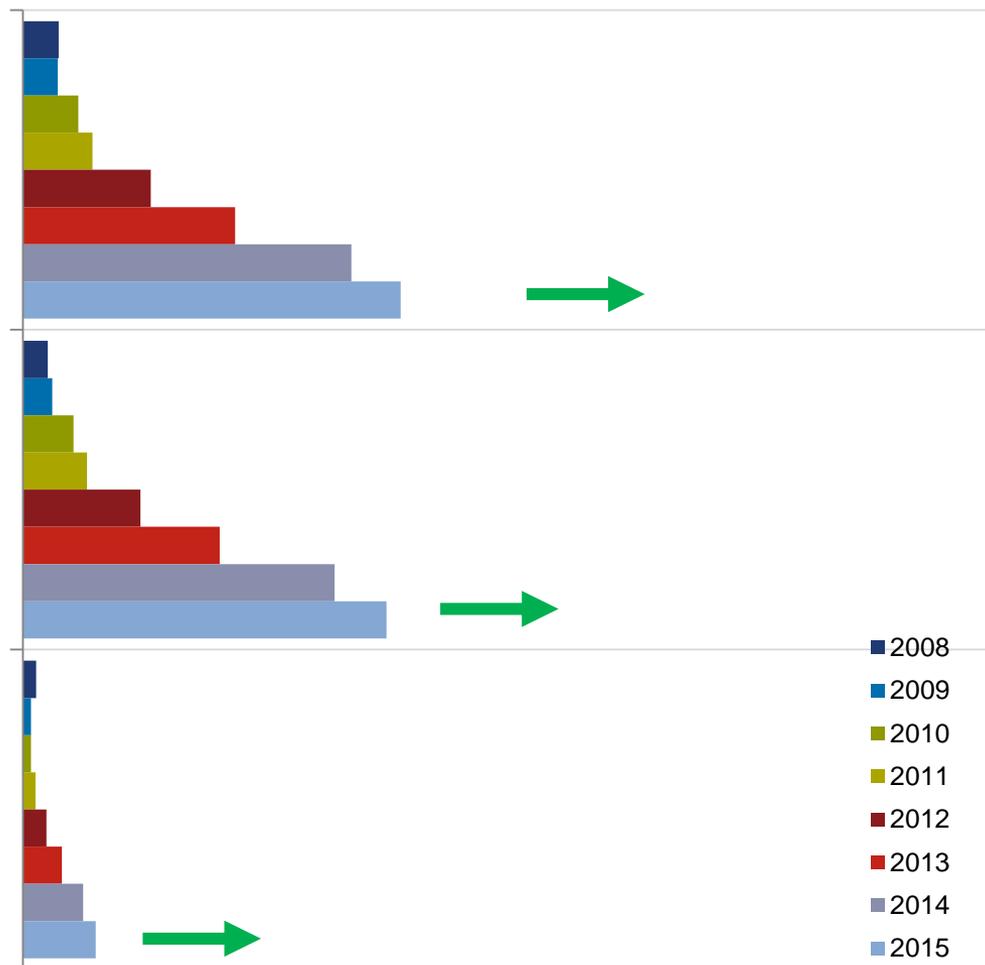


% ко всем опрошенным, N (2008)=12000, N (2009)=12000, N (2010)=12000, N (2011)=12000, N (2012)=12000, N (2013)=12000, N (2014)=12000, N (2015)=12000

ДИСТАНЦИОННЫЙ БАНКИНГ

...SMS-банкинг

...Интернет-банкинг



Растет популярность оплаты картами при осуществлении онлайн-покупок

% ко всем онлайн-покупателям



Покупки в Интернет: что покупают и хотят покупать

% ко всем опрошенным онлайн-покупателям



На каких сайтах чаще всего покупали товары

Тип торговой площадки определяет customer journey



		<p>Одежда и обувь</p>	<p>Товары для детей</p>	<p>Мебель, товары для дома/сада</p>	<p>Спорт. инвентарь</p>	<p>Строй-материалы</p>	<p>Авто-товары</p>
		<p>Бытовая, компьютерная техника и электроника</p>			<p>Электронные книги или журналы, программы, игры</p>		
	<p>№1 В...</p>	<p>Косметика и парфюмерия</p>					
		<p>Аксессуары и подарки</p>					
		<p>Книги печатные</p>					

#Cashless or #Cashmore



Оплата и доставка

Уточняйте способ оплаты в первую очередь!
Выберите самый простой способ оплаты – наличными. Помните: частичная или полная предоплата на банковскую карточку – известная схема мошенничества. Никогда не пересылайте деньги за границу!

Online customer journey меняется

Где человек получает товар и услугу и где платит?

Где получает?

- Билеты – онлайн
- Товары – в отделении новой почты ↑, в оффлайн магазине продавца ↑, курьером

В какой части customer journey должна быть оплата?

Как стимулировать безналичный платеж?