

Для немедленного распространения

19 ноября 2008 года

Россияне выбирают дистанционные каналы для оплаты счетов

По данным ЗАО КБ «Ситибанк», число клиентов, использующих удаленный доступ для оплаты коммунальных услуг, ежемесячно растет в среднем на 13%, а за 10 месяцев 2008 года эта цифра увеличилась почти в 3 раза. Клиентов привлекают скорость, удобство и доступность современных каналов оплаты.

Предыдущее исследование¹, проведенное по заказу Ситибанка год назад, показало, что более половины (58%) опрошенных не удовлетворены традиционным способом оплаты счетов через сберкассы. Среди основных причин неудовлетворенности наиболее часто назывались очереди, неудобное расположение касс, ограниченное время работы касс и низкий уровень обслуживания. При этом среднее время, затрачиваемое респондентами только на оплату счетов с учетом дороги, очереди и заполнения квитанций, составляло 42 минуты (около 20% респондентов тратили на оплату счетов более 1 часа и только около 8% респондентов обычно укладывались в 10 минут). Тогда же 78% респондентов ответили, что с удовольствием воспользовались бы дистанционными каналами оплаты, если бы имели такую возможность.

Так, если еще несколько лет назад в банкоматах в основном обналичивали зарплату, то сейчас многие пользователи стали активно интересоваться дополнительными возможностями банковских карт. Использование новых технологий в финансовой среде уже не вызывает удивления и страха у российских клиентов. Оказалось, что за пунктами меню «мобильная связь», «спутниковое ТВ», «Интернет» и «коммунальные услуги» скрываются очень простые процедуры, а деньги на счет поступают гораздо быстрее, чем при традиционном переводе через операциониста в банке. Время суток при этом значения не имеет – замолчавший телефон или остановившийся Интернет можно оживить буквально за пару минут. Главное, чтобы на счету были деньги.

Действительно – переходя на язык цифр – наблюдается исключительно положительная динамика популярности дистанционного способа оплаты услуг; для разных услуг, впрочем, темпы роста не одинаковы. С начала 2008 года количество клиентов, оплачивающих коммунальные услуги и Интернет (включая спутниковое ТВ) дистанционно, выросло более чем втрое, по услуге мобильной связи количество пользователей увеличилось практически втрое. Медленнее всего растёт сегмент клиентов, оплачивающих городской телефон (+126% с января 2008 г.).

Оплачиваемые услуги	Прирост пользователей (январь – октябрь '08)	Доля в общей сумме платежей	Средний счёт
Мобильная связь	245%	79%	\$24
Интернет + ТВ	535%	7%	\$36
Городской телефон	126%	3%	\$18
Коммунальные услуги	446%	11%	\$73

Наибольший интерес для банков представляют, безусловно, клиенты, осуществляющие коммунальные платежи: средний счёт здесь составляет \$73. Однако фактическая востребованность такой услуги пока не велика (11%).

Самая востребованная услуга при дистанционной оплате сегодня – мобильные телефоны (79% клиентов Ситибанка). В среднем каждый клиент ежемесячно тратит порядка \$24 на сотовую связь. Также наблюдается тенденция оплаты не только собственных номеров.

¹ Независимое исследование. 1 330 респондентов в 5 регионах России (Москва, Самара, Владимир, Ставропольский край, Республика Башкортостан), август 2007.

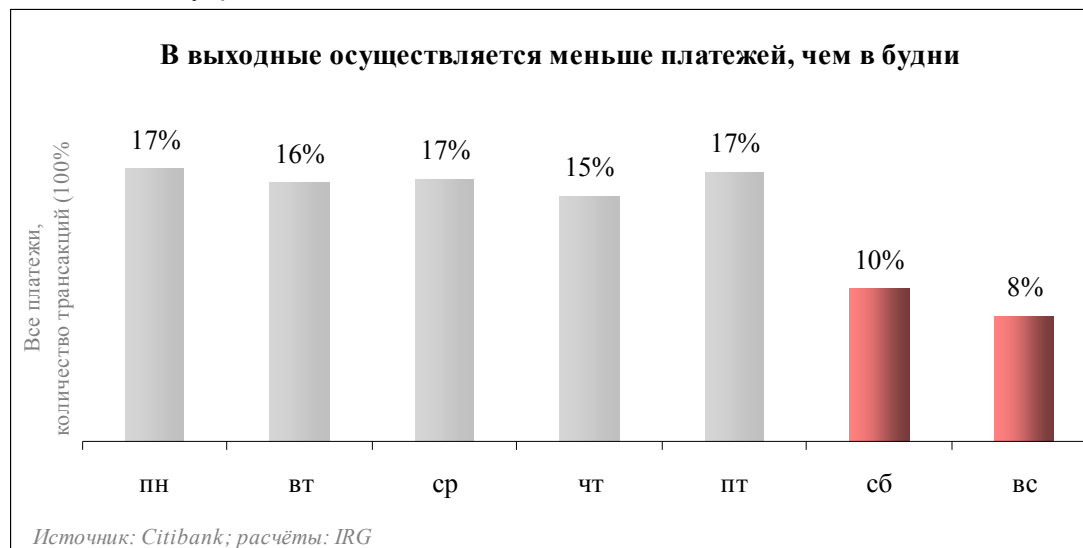
Исследование выявило, что 43% клиентов Ситибанка используют Интернет для оплаты своих счетов. Однако наиболее распространенным способом оплаты остается банкомат – 52%. Средний размер транзакции по карте в банкомате составляет \$24, что практически на 7\$ меньше среднего счета при оплате через телефонную систему и на \$3 меньше, чем при расчетах с использованием интернет-банкинга.

Интересно, что самый новый (запущен летом 2008) и, возможно, поэтому пока наименее популярный (менее 1% всех платежей) канал дистанционной оплаты – инструкция на автоматическую оплату, когда клиент дает поручение банку ежемесячно автоматически оплачивать счета на определенную сумму, показывает самый большой средний размер транзакции – более \$37.

Способ оплаты	Всего транзакций	Средняя транзакция
Банкомат	52%	\$24
Интернет	43%	\$27
Телефон	4%	\$32
Автоматическая оплата	Менее 1%	\$37

Большинство клиентов предпочитает использовать для оплаты коммунальных счетов свои дебетовые карты. Однако в настоящее время владельцы кредитных карт с бонусными программами (такие, как Miles & More, Cash Back и другие) стараются проводить все возможные платежи именно через свои кредитные карты, чтобы быть ближе к заветному бесплатному авиабилету или другим бонусам.

Стоит отметить, что большинство платежей происходит в рабочие дни. Клиенты предпочитают произвести максимальное количество транзакций в пятницу или понедельник. В выходные и праздники объем платежей сокращается вдвое, так как люди предпочитают посвящать свободное время семье, досугу или шопингу, а не забивать голову финансовыми делами.



60% всех дистанционных платежей осуществляется со счетов, принадлежащих мужчинам. Эта тенденция соответствует социально-демографическому портрету пользователей российского Интернета и объясняется более высоким интересом к технологическим новинкам со стороны сильного пола. Мужчины и платят больше, чем женщины: средний счёт клиентов-мужчин составляет \$38, женщин – \$25. Данное исследование также показывает, что, несмотря на техническую грамотность молодого поколения (68% клиентов Ситибанка – люди в возрасте 20 – 39 лет), клиенты старше 40 лет имеют тенденцию тратить на дистанционную оплату счетов более значительные суммы. Это связано с тем, что на плечи более взрослых клиентов ложатся счета всей семьи, что существенно увеличивает объем платежей.

Жители больших городов первыми получают и подхватывают возможность упростить решение своих бытовых задач. По количеству удалённых платежей и сумме среднего счёта первое место, конечно, – за Москвой (75%; 24\$). Однако по темпам распространения подобной практики некоторые крупные города России опережают столицу. Особенно здесь выделяются Волгоград (с начала 2008 г. количество транзакций росло за месяц в среднем на 36%) и Нижний Новгород (35%). А по среднему размеру среднего чека Екатеринбург с \$29; обогнал даже Москву.

Города	Среднемесячный прирост количества транзакций (в процентах от предыдущего)	Средний счёт
Москва	20%	\$24
Санкт-Петербург	24%	\$19
Екатеринбург	26%	\$29
Н. Новгород	35%	\$15
Ростов-на-Дону	27%	\$12
Самара	27%	\$14
Волгоград	36%	\$13

В завершение отметим, что в 2008 году наблюдается уверенная тенденция по увеличению количества транзакций на 1 человека в месяц. Так, доля клиентов, совершивших две и более транзакции в месяц, с начала 2008 года увеличилась с 7,8% до 14,3%.

За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь:

Денис Денисов
 Менеджер по связям с общественностью
 ЗАО КБ "Ситибанк"
 + 7 495 642-76-83 или 642-76-82 (офис)
 + 7 985 410 35 44 (моб);
 Email: denis.denisov@citi.com

Заметка для редакции:

Citi - ведущая всемирная финансовая компания, обслуживающая около 200 млн. клиентских счетов в более чем 100 странах мира, предоставляет своим частным клиентам, корпорациям, государственным организациям и учреждениям широкий спектр финансовых продуктов и услуг, в том числе обслуживание физических лиц и кредитование, корпоративные и инвестиционные продукты, брокерские услуги на рынке ценных бумаг и услуги по управлению капиталом. Среди основных торговых марок и сервисных знаков, объединенных под торговой маркой Citi с красной дугой, - Citibank, CitiFinancial, Primerica, Smith Barney и Vanamex. Более подробная информация представлена в Интернете на сайте www.citigroup.com или www.citi.com.

ЗАО КБ «Ситибанк» был одним из первых банков с иностранным капиталом, который вышел на российский рынок в 1993 году. Сегодня Ситибанк - один из крупнейших банков в стране, который предлагает своим корпоративным и частным клиентам полный спектр продуктов и услуг. На сегодняшний день в банке работает более 3500 сотрудников, баланс банка составляет более 5 миллиардов долларов, а его сеть включает более 60 отделений по работе с физическими лицами и 300 банкоматов в 7 городах России. В 2002 году ЗАО КБ «Ситибанк» начал работу по обслуживанию физических лиц, открыв первый розничный филиал в Москве. Сейчас Ситибанк обслуживает более 800 000 розничных клиентов и держателей кредитных карт по всей России. Более подробная информация о Ситибанке в России представлена на сайте www.citibank.ru

IRG (Interactive Research Group) - исследовательское агентство, член международной ассоциации ESOMAR. Основано в 2000 году. Входит в состав IMSG - первой маркетинговой компании в России, которая провела IPO на Лондонской бирже (LSE). Офис в Москве и представительства в 9 городах России, а также на Украине и в Казахстане. Клиенты – ведущие российские и международные компании. Опыт проведения исследовательских проектов более чем в 20 секторах рынка. Приоритетные направления работы: финансовый, автомобильный и розничный сектора