



Наиля Замашкина, Коммерческий директор ЗАО «**МОБИ.Деньги**»



Как нам хочется, чтобы выглядели электронные платежи ...

О чём думает пользователь?



Делая безналичные платежи, пользователи:

Доверяют сотруднику банка независимо от суммы платежа	52%
Доверяют сотруднику банка платеж не более 10.000 рублей	13%
Через банкомат перевести любую суммы готовы	40%
- Сумму до 10.000 рублей	18%
Через платежный терминал любую сумму готовы перевести	29%
Платить на различных интернет-сайтах готовы	24%
С помощью мобильного телефона или электронного кошелька готовы платить	21%

*По данным НАФИ от января 2016 г.

Вы не поверите...



При платежах картой, пользователя волнует:

Что платить картой небезопасно	46%
Что я могу не справиться с проведением платежа (не знаю как сделать это правильно)	22%
Наличными проще	20%
Карты принимают не везде и не всегда, поэтому я пользуюсь наличными	44%
Боюсь мошенников!	26%
Карту могут украсть!	17%
Кто-нибудь подсмотрит секретный ПИН-код!	14%
Торговая точка может списать деньги, зная мой ПИН-код...	14%

*По данным НАФИ от января 2016 г.

Г. П. Шалаева

БУКВАРЬ



СПИСС

Самый популярный способ
защитить средства на карте
– хранить ПИН-код
отдельно от карты...

Дальше мы с вами пока не
продвинулись!!



Как помочь пользователю?



Сайт:

- ✓ Разместить FAQ на сайте очевидным образом
- ✓ Если у пользователя остались вопросы – дать возможность прислать вам e-mail/написать в чат
- ✓ Писать о возможности или отсутствии возможности заплатить картой ДО оформления заказа



Платёжная форма:

- ✓ Не запоминать данные банковской карты пользователя без предупреждения
- ✓ Дать возможность отказаться от «подтягивания» данных с других сайтов



ФАКТЫ:

Наиболее **уязвимы** в сфере финансовых услуг мужчины (66% - против 60% женщин)



Большинство россиян **не знает, кто может их защитить**: Роспотребнадзор, Общество защиты прав потребителей, государство, страховые компании

ФАКТОР РИСКА:

Пользователи не знают, кто и какими образом будет защищать его права

Договор открытия банковского счета пользователи не читают



ОБНАДЕЖИВАЮЩИЕ НОВОСТИ:

Ситуация в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг меняется в лучшую сторону: если год назад 28% россиян считали свои права защищенными, то сейчас – уже 37%.



Плохие привычки пользователей



ФАКТЫ:

Треть россиян признались в том, что с ними случались ситуации, когда **денег на проживание не хватало**



Большинству наших сограждан в случае внезапного исчезновения доходов, сбережений на **повседневные нужды хватило бы не более, чем на три месяца (60%).**



Только 10% сообщили о том, что их сбережений хватило бы более, чем на полгода

ФАКТОР РИСКА:

Отсутствие финансовой подушки безопасности в условиях кризиса или рецессии



При этом:

Согласно статистике, большей части населения свойственен сравнительно небольшой горизонт планирования – в среднем не более чем на один год.



Хорошие привычки пользователей



Россиянам свойственно ставить перед собой финансовые цели.

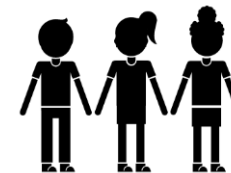
Финансовое планирование распространено:



среди жителей городов (64%)



среди жителей сел (47%)



среди молодых людей в возрасте 20-29 лет (76%)

Среди стратегий достижения целей доминируют три:



откладывают деньги (55%)



продумывают специальный план действий (44%)



37% экономят (37%)

Самая распространенная финансовая цель россиян связана с жилой недвижимостью



В ЗОНЕ РИСКА:

Не имеют финансовых планов 36% россиян, больший процент так отвечающих – из села (51%).

Если бы мы строили дом финансовой грамотности пользователей -

Если бы мы строили дом финансовой грамотности пользователей -





Наиля Замашкина zn@mobi-money.ru +7 916 323 15 35