



Восприятие и использование бонусных программ среди
пользователей банковских карт

Москва, 2019

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор Фонд «ВЦИОМ»

_____ К.В. Абрамов



Содержание

| | |
|--|----|
| Описание исследования: цель, задачи и методология | 3 |
| Описание исследования: география исследования и объем выборки | 4 |
| Основные результаты | 5 |
| Социально-демографические характеристики выборочной совокупности | 6 |
| Выбор средства платежа | 7 |
| Критерии выбора банковской карты | 15 |
| Использование бонусных программ, предлагаемых банками | 16 |
| Комиссии за обслуживание карт | 21 |
| Льготный период кредитования | 26 |
| Приложение №1 (Анкета) | 29 |
| Приложение №2 (Кодификатор открытого вопроса) | 34 |

Описание исследования: цель, задачи и методология

Представленный отчет содержит результаты исследования, проведенного ВЦИОМ в январе 2019 года.

Сроки сбора данных: с 23 по 29 января 2019 года.

Цель исследования:

Изучить восприятие и использование бонусных программ среди пользователей банковских карт.

Задачи исследования:

- Определить практики использования банковских карт;
- Оценить важность бонусных программ банковских карт и выявить условия их использования.

Целевая группа:

Жители городов РФ с населением 500 тысяч человек и более в возрасте 18 лет и старше, пользователи банковских карт.

Метод исследования:

Интернет-опрос по сертифицированной панели респондентов (в соответствии со стандартами ESOMAR в области проведения исследований в сети Интернет, а также со стандартами ISO 20252 (маркетинговые и социальные исследования) и ISO 26362 (работа с онлайн панелями). Общее количество участников панели в России – 800 тысяч человек. Каждый участник опроса верифицирован.

Отборочные вопросы:

- 1) Возраст респондентов – **18 лет и старше**;
- 2) Скажите пожалуйста, какими банковскими продуктами Вы пользовались за последний год? – **Кредитные и/или дебетовые карты**;
- 3) Пользуетесь ли Вы банковскими картами для оплаты товаров/услуг? – **Да**.

Контроль: контроль соответствия профильной информации респондентов и данных опроса; контроль качества заполнения анкет; верификация при выплате вознаграждения, логический контроль полученного массива.

Описание исследования: география исследования и объем выборки

- Опрос в городах России с населением 500 тыс. человек и более;
- Суммарный объем реализуемой выборочной совокупности 1500 человек;
- Выборка квотная, квотирование проводилось в соответствии с социально-демографическими характеристиками пользователей банковских карт (по данным всероссийского репрезентативного опроса);
- Распределение количества респондентов в городах пропорционально количеству жителей;
- Генеральная совокупность – жители городов с населением 500 тыс. человек и более в возрасте 18 лет и старше, пользователи банковских карт.

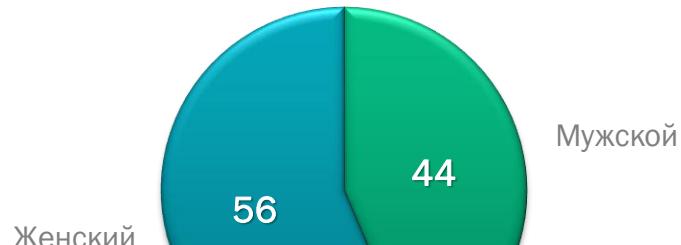
| № | Города | Количество респондентов | № | Города | Количество респондентов |
|----|-----------------|-------------------------|----|------------------|-------------------------|
| 1 | Москва | 398 | 20 | Ижевск | 21 |
| 2 | Санкт-Петербург | 170 | 21 | Барнаул | 20 |
| 3 | Новосибирск | 51 | 22 | Ульяновск | 20 |
| 4 | Екатеринбург | 47 | 23 | Иркутск | 20 |
| 5 | Нижний Новгород | 40 | 24 | Хабаровск | 20 |
| 6 | Казань | 40 | 25 | Ярославль | 20 |
| 7 | Челябинск | 38 | 26 | Владивосток | 19 |
| 8 | Омск | 38 | 27 | Махачкала | 19 |
| 9 | Самара | 38 | 28 | Томск | 18 |
| 10 | Ростов-на-Дону | 36 | 29 | Оренбург | 18 |
| 11 | Уфа | 36 | 30 | Кемерово | 18 |
| 12 | Красноярск | 35 | 31 | Новокузнецк | 18 |
| 13 | Пермь | 34 | 32 | Рязань | 17 |
| 14 | Воронеж | 33 | 33 | Астрахань | 17 |
| 15 | Волгоград | 33 | 34 | Набережные Челны | 17 |
| 16 | Краснодар | 28 | 35 | Пенза | 17 |
| 17 | Саратов | 27 | 36 | Липецк | 16 |
| 18 | Тюмень | 24 | 37 | Киров | 16 |
| 19 | Тольятти | 23 | | Итого: | 1500 |

Основные результаты

- ❑ Подавляющее большинство респондентов (87%) регулярно пользуются банковскими картами для оплаты товаров и услуг, столько же отметили, что за последние 4-5 лет стали чаще расплачиваться картами.
- ❑ Три четверти опрошенных (75%) сообщили, что скорее расплатятся картой, если при себе есть и наличные, и карта. Этот выбор обусловлен удобством расчетов картой (81%) и возможностью получения бонусов от банка (70%).
- ❑ Чаще всего респонденты выбирают карту для оплаты товаров/услуг в Интернет-магазинах (92%) и в магазинах электроники (88%). В продуктовых магазинах карту используют 79% опрошенных.
- ❑ Большинство участников опроса при выборе своей банковской карты учитывали стоимость обслуживания и наличие бонусных программ (91% и 83% соответственно).
- ❑ Половина респондентов отметили, что к их картам привязаны такие бонусные программы, как накопление бонусов (51%) и кэшбэк (50%), еще 34% указали, что на их карту начисляется процент на остаток. При выборе между тем, оплачивать покупки картой без бонусов или картой с бонусами, 93% опрошенных предпочли оплату картой с бонусами.
- ❑ В случае отмены бонусных программ по карте 55% опрошенных, у которых имеется карта с бонусными программами, сократят объем ее использования (в том числе 10% – полностью прекратят).
- ❑ В случае, если банк повысит размер комиссии и/или отменит льготные условия, при которых комиссия не взимается, 59% знающих размер годовой комиссии за обслуживание карты или не платящих ее, сократят объем использования этой карты (в том числе 17% – полностью прекратят).
- ❑ В случае отмены льготного кредитования по карте 80% тех, кто имеет эту возможность по своей кредитной карте, сократят объем ее использования (в том числе 39% – полностью прекратят).

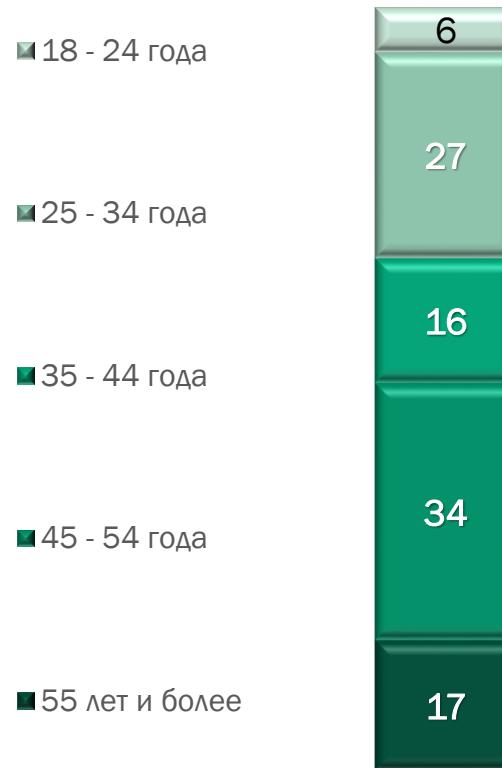
Пол респондентов

% от общего количества опрошенных, n=1500



Возраст респондентов

% от общего количества опрошенных, n=1500



Выбор средства платежа



Как часто Вы оплачиваете товары (услуги) банковскими картами?

в % от общего количества респондентов, n=1500

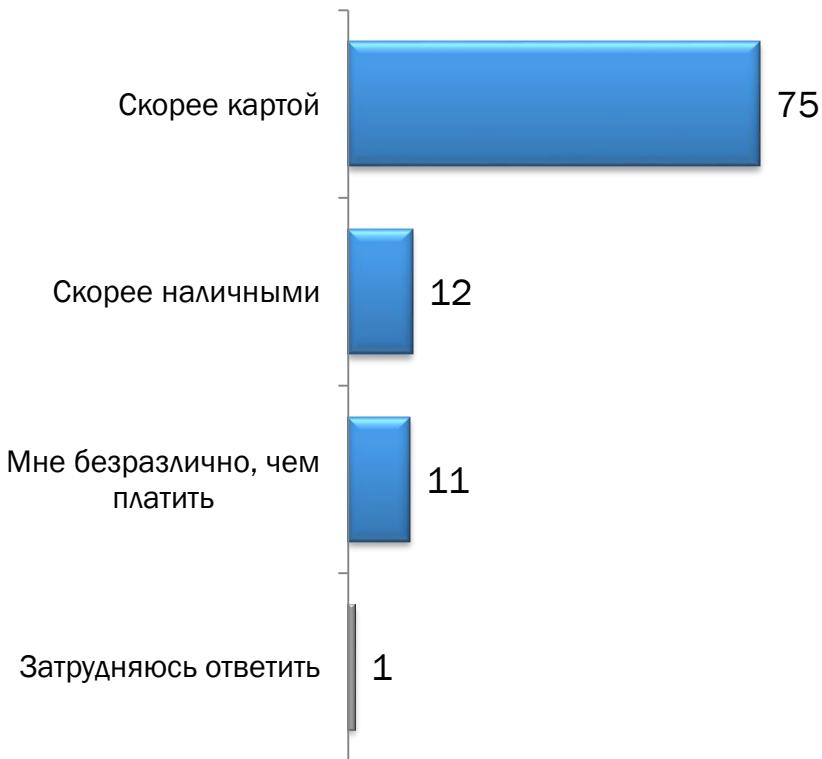


Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

❑ Большинство опрошенных (87%) сообщили, что больше половины приобретаемых товаров/услуг оплачиваются картой; в том числе 27% указали, что всегда используют карту.

Чем Вы будете платить, при наличии при себе наличных денежных средств и банковской карты?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- ❑ Три четвертых респондентов (75%) отметили, что скорее расплатятся картой, если у них имеются при себе и наличные деньги, и банковская карта.
- ❑ Только 12% опрошенных сообщили, что скорее расплатятся наличными, если у них имеются при себе и наличные деньги, и банковская карта.

Причины, влияющие на выбор средства платежа (открытый вопрос)



Чем Вы руководствуетесь при выборе средства оплаты (банковская карта или наличные деньги), при условии наличия с собой и того, и другого?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался открытый вопрос без предложенных вариантов ответа.

- Около половины опрошенных (47%), отметили, что делают выбор платежного средства исходя из того, что им удобнее.
- Трое из десяти респондентов (30%) объяснили свой выбор исходя из того, чем им быстрее расплатиться.
- Больше четверти (28%) сообщили, что наличие бонусов и кэшбэка влияет на выбор платежного средства.

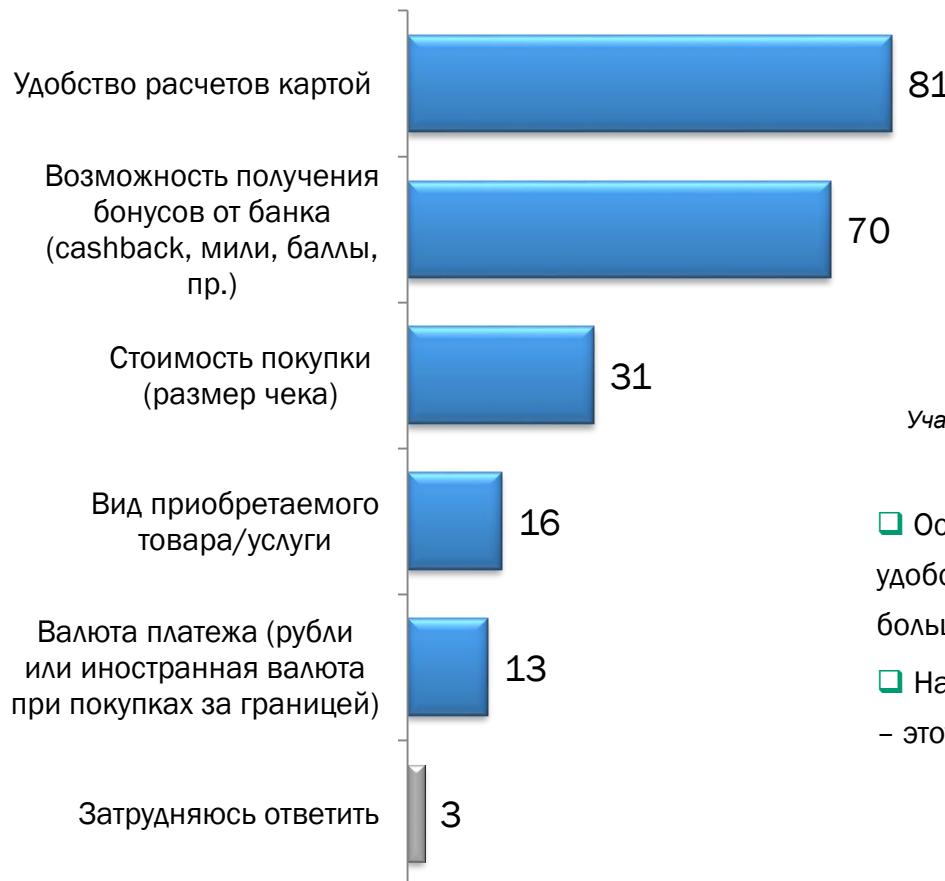
Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько ответов

*Каждый из ответов, попавший в категорию «Другое», набрал менее 1%

Факторы, влияющие на выбор банковской карты в качестве средства платежа

Какие из нижеперечисленных факторов влияют на то, что Вы решите платить банковской картой, при условии, что в момент оплаты у Вас при себе и банковская карта, и наличные деньги, а торговая точка оснащена аппаратом для приема карт?

в % от общего количества респондентов, n=1500



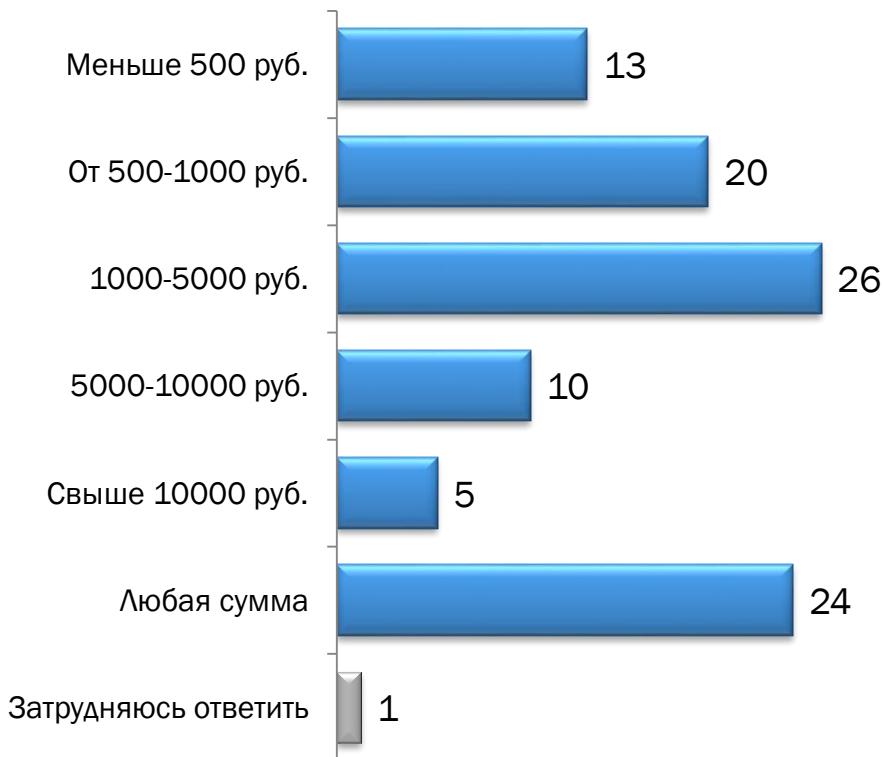
Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- Основным критерием выбора банковской карты оказалось удобство расчетов картой – этот вариант ответа выбрали большинство респондентов (81%).
- На втором месте – возможность получения бонусов от банка – этот вариант отметили 70% опрошенных.

Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько ответов

Уточните, какая минимальная стоимость покупки станет для Вас поводом скорее выбрать банковскую карту?

в % от респондентов, указавших, что стоимость покупки влияет на выбор средства платежа, n=466



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- В качестве минимальной стоимости покупки при которой респонденты станут платить картой, они чаще всего выбирали интервал от 1000 до 5000 руб. (26%).
- Около четверти (24%) опрошенных указали, что любую сумму стали бы оплачивать картой.

Выбор средства платежа в зависимости от места приобретения товара/услуги

В каких случаях Вы вероятнее всего будете платить банковской картой, а в каких наличными?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа в каждой строке.

- Чаще всего респонденты выбирают карты для оплаты товаров/услуг в Интернет-магазинах (92%).
- Для оплаты услуг такси больше половины опрошенных (61%) используют наличные деньги.

Динамика использования банковских карт



За последние 4-5 лет Вы стали пользоваться картами для оплаты товаров и услуг чаще, реже, или столько же?

в % от общего количества респондентов, n=1500



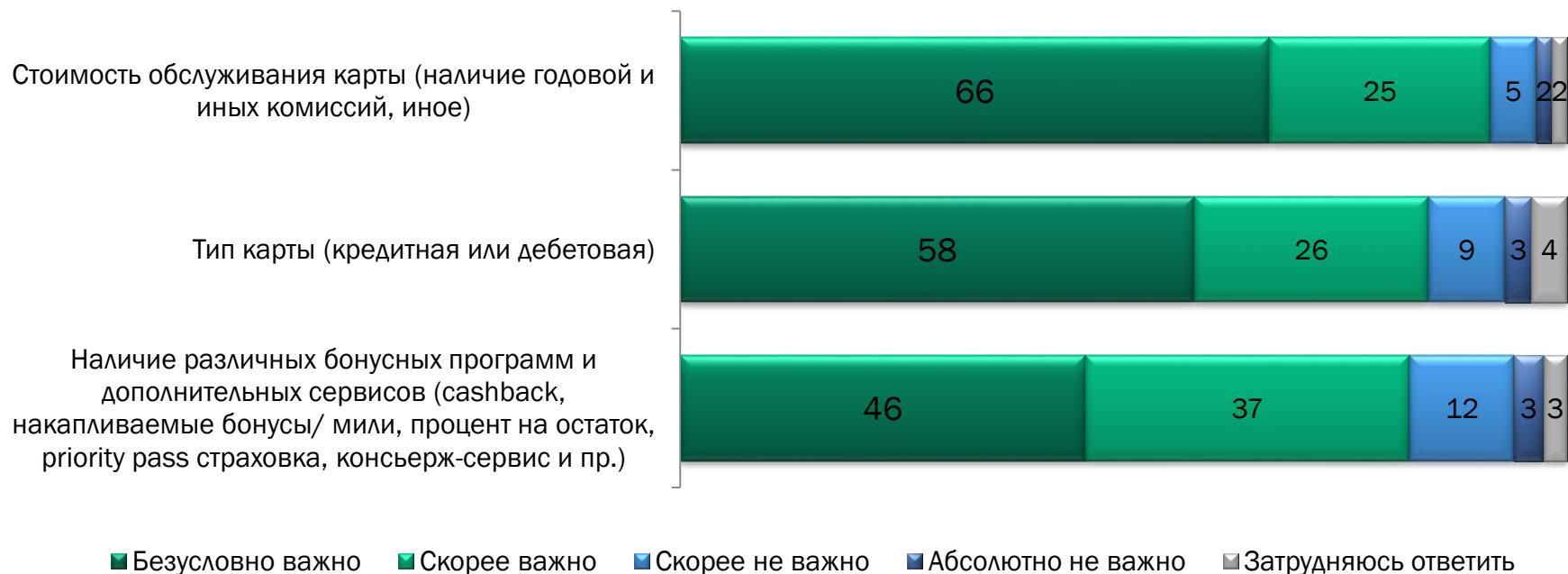
Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

❑ Большинство респондентов (87%) сообщили, что за последние 4-5 лет стали чаще пользоваться картами для оплаты товаров и услуг; в том числе 69% выбрали ответ «намного чаще».

Критерии выбора банковской карты

Вспомните, пожалуйста, что Вы учитывали при выборе Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев)?

в % от общего количества респондентов, n=1500



■ Безусловно важно ■ Скорее важно ■ Скорее не важно ■ Абсолютно не важно ■ Затрудняюсь ответить

Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа в каждой строке.

Среди предложенных критериев выбора банковской карты две трети опрошенных (66%) отметили безусловную важность стоимости обслуживания.

Использование бонусных программ, предлагаемых банками

Действующие бонусные программы по банковским картам



Какие бонусные программы предоставляет банк по Вашей карте/картам?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- ◻ Половина респондентов отметила, что по их картам действуют такие бонусные программы, как накопление бонусов (51%) и кэшбэк (50%).
- ◻ Около трети (34%) указали что на их карту начисляется процент на остаток.
- ◻ Только 10% опрошенных сообщили, что по их картам отсутствуют бонусные программы.

Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько ответов

Желаемые бонусные программы по банковским картам



Если бы Вы выбирали себе основную банковскую карту и у Вас была бы возможность выбрать две бонусные программы, какие программы из перечисленных Вы бы выбрали?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- Наиболее желаемая бонусная программа – кэшбэк – две трети респондентов (66%) признались, что выбрали именно эту бонусную программу.
- На втором месте – процент на остаток (46%).
- На третьем месте – накопление бонусов (43%).
- Только 1% опрошенных сказали, что бонусные программы для них не важны.

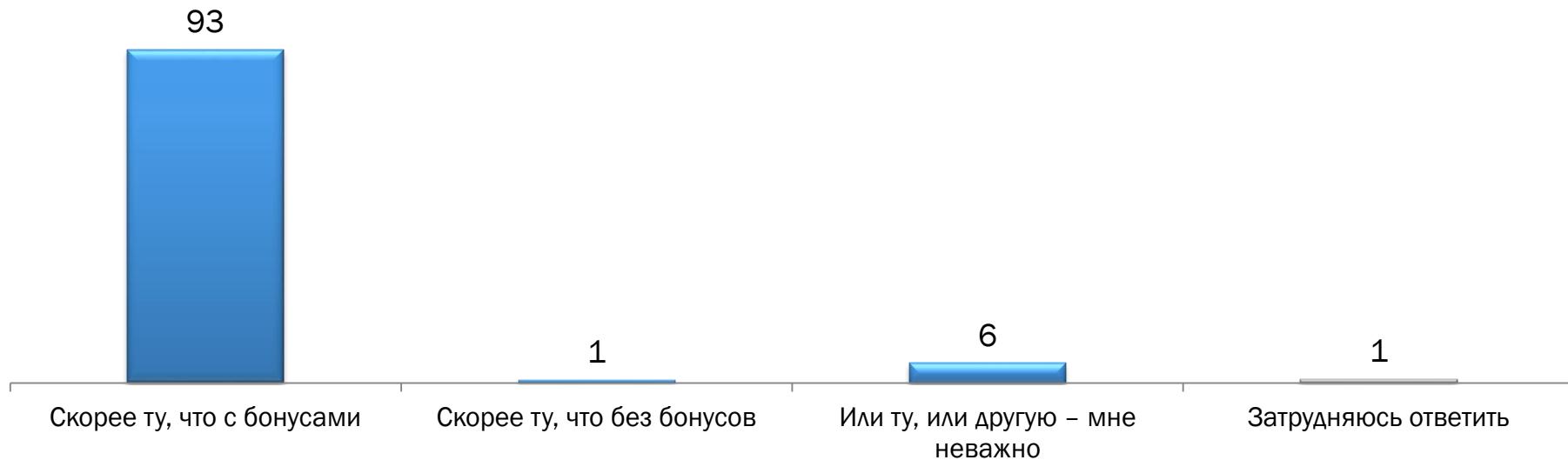
Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько ответов

Выбор карты в зависимости от наличия бонусной программы



При наличии у Вас нескольких карт - с бонусной программой и без, какую карту Вы вероятнее всего будете использовать для оплаты товаров/услуг?

в % от респондентов, у которых есть карты с бонусными программами, n=1349



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- ❑ Абсолютное большинство (93%) отметили, что при прочих равных будут пользоваться той картой, где есть бонусная программа.
- ❑ Только 1% опрошенных, у которых есть карта с бонусными программами, использовали бы карту без бонусов; еще 6% сказали, что наличие бонусной программы не влияет на выбор карты.

Реакция на отмену бонусных программ, привязанных к карте



Продолжите ли Вы использовать банковскую карту в прежнем объеме, если банк отменит привязанные к Вашей карте бонусные программы?

в % от респондентов, у которых есть карты с бонусными программами, n=1349



Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

- Больше половины (55%) сообщили, что сократят объем использования своей карты в случае, если банк отменит привязанные к ней бонусные программы; в том числе 10% полностью прекратят пользоваться такой картой.

Комиссии за обслуживание карт

Осведомленность о размере годовой комиссии за обслуживание карты



Знаете ли Вы, сколько составляет годовая комиссия за обслуживание Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев)?

в % от общего количества респондентов, n=1500



Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

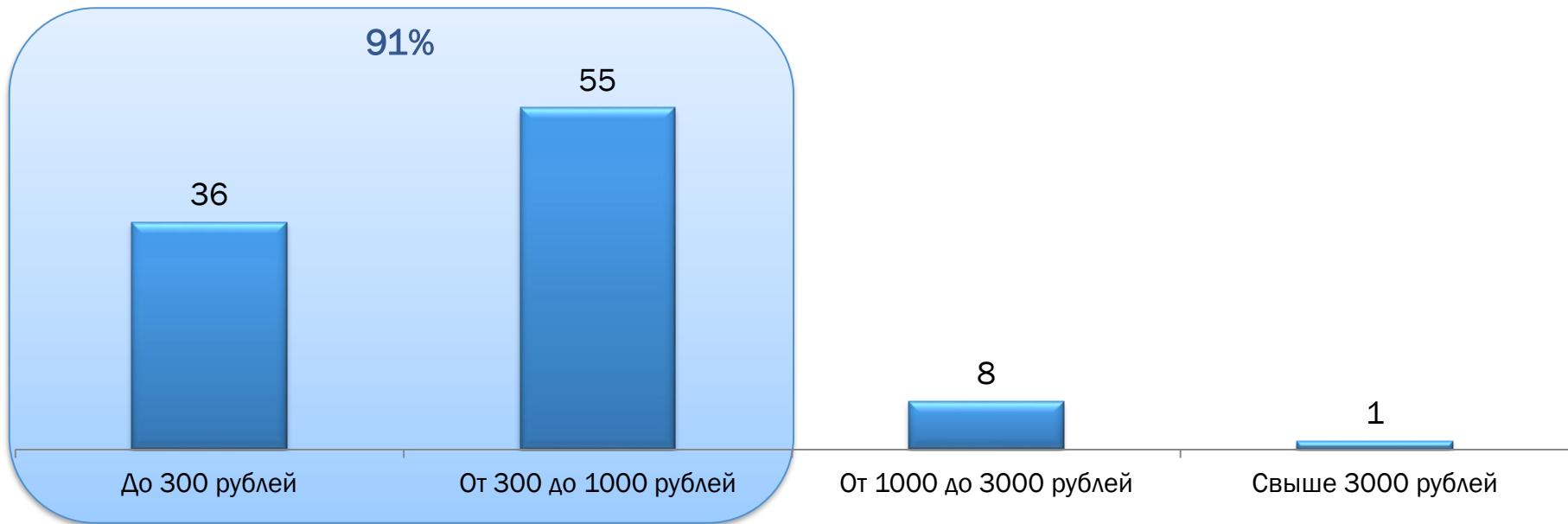
- ❑ Больше половины опрошенных (59%) сказали, что знают размер годовой комиссии за обслуживание своей карты.
- ❑ Трое из десяти респондентов (29%) сообщили, что не платят комиссию за обслуживание.

Выбор карты в зависимости от наличия бонусной программы



Выберите из предложенных вариантов наиболее соответствующий размеру годовой комиссии за обслуживание Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев).

в % от респондентов, знающих размер годовой комиссии за обслуживание карты, n=881



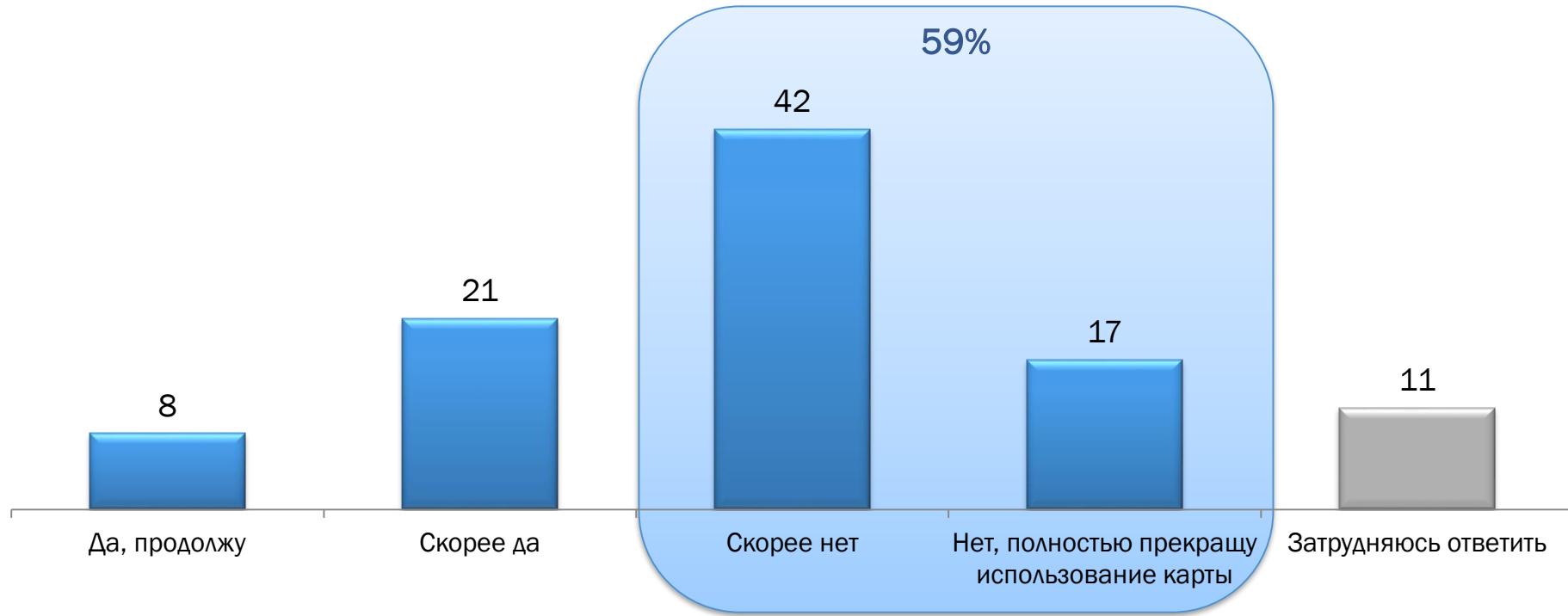
Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- Подавляющее большинство тех, кто знает размер годовой комиссии за обслуживание по своей карте, (91%) сообщили, что комиссия составляет до 1000 руб.; в том числе 36% платят до 300 руб.

Реакция на повышение комиссии за обслуживание карты

Продолжите ли Вы использовать Вашу банковскую карту, если Ваш банк существенно повысит годовую комиссию за ее обслуживание и/или отменит льготные условия, при которых комиссия не взимается только по карте, которой Вы пользуетесь в большинстве случаев?

в % от респондентов, знающих размер годовой комиссии за обслуживание карты или не платящих ее, n=1309



Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

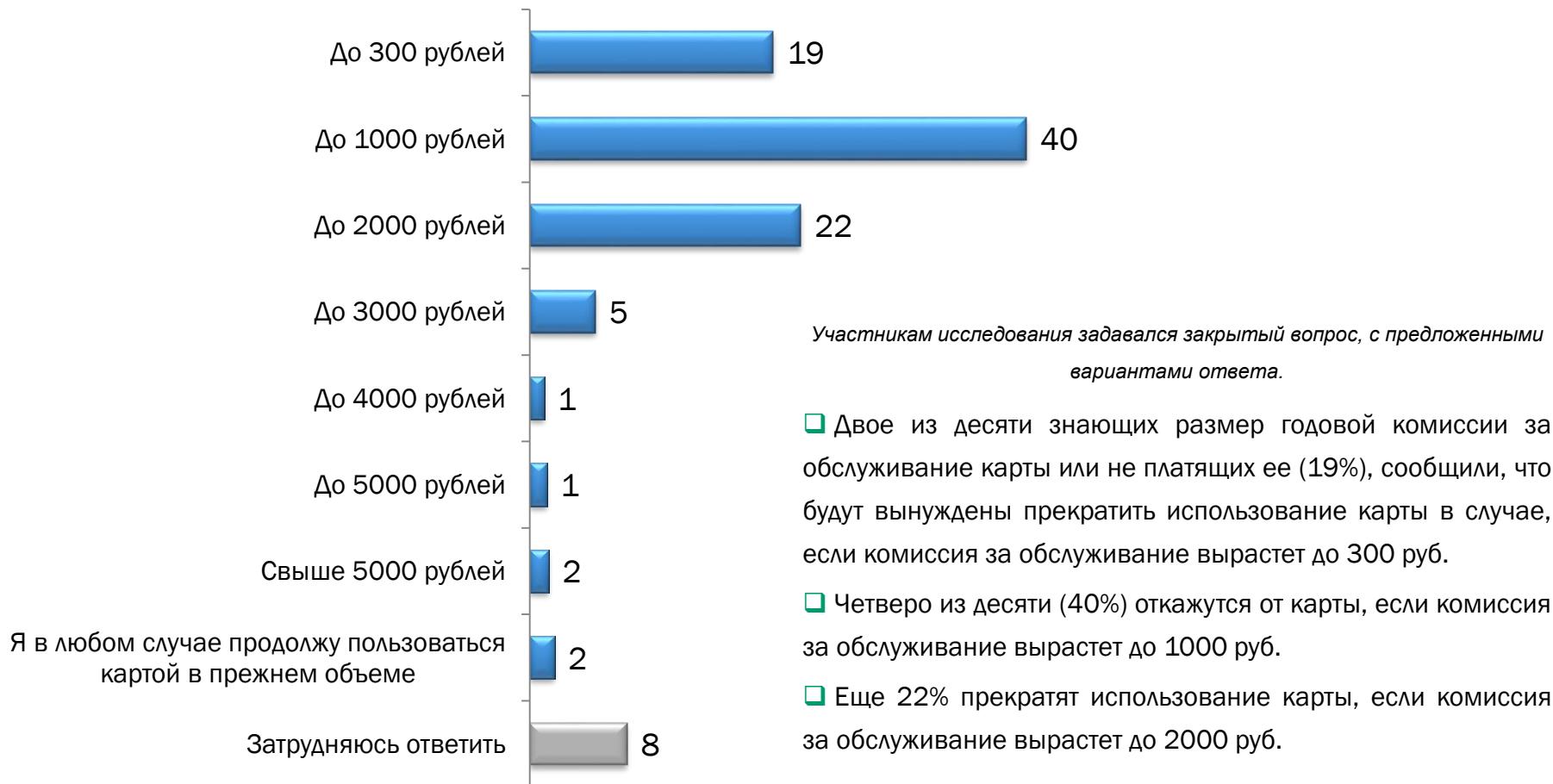
- ▢ Больше половины знающих размер годовой комиссии за обслуживание карты или не платящих ее (59%), сообщили, что сократят объем использования своей карты в случае, если банк повысит размер комиссии и/или отменит льготные условия, при которых комиссия не взимается; в том числе 17% полностью прекратят пользоваться такой картой.

Максимально допустимый для респондентов размер годовой комиссии за обслуживание карты



Повышение годовой комиссии за обслуживание карты до какого размера вынудит Вас прекратить использование карты?

в % от респондентов, знающих размер годовой комиссии за обслуживание карты или не платящих ее, n=1309



Льготный период кредитования

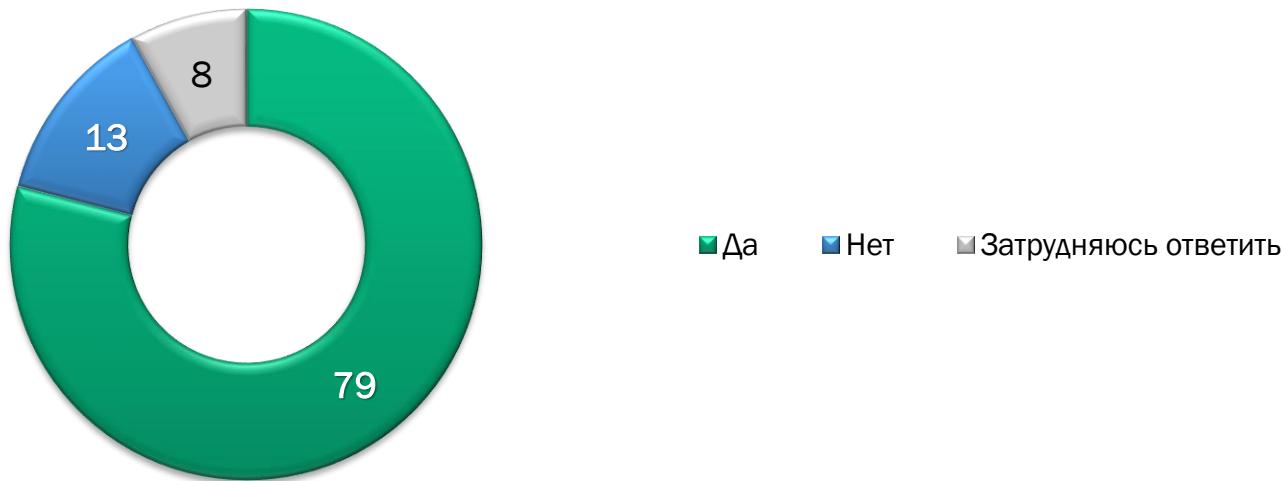


Наличие льготного периода кредитования



Есть ли льготный (беспроцентный) период кредитования по Вашей кредитной карте?

в % от респондентов, имеющих кредитные карты, n=843



Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

- ❑ Большинство среди тех, у кого есть кредитные карты, (79%) сообщили, что у них имеется льготный (беспроцентный) период кредитования.

Пользуетесь ли Вы льготным периодом кредитования по Вашей карте?

в % от респондентов, имеющих льготный период кредитования, n=666

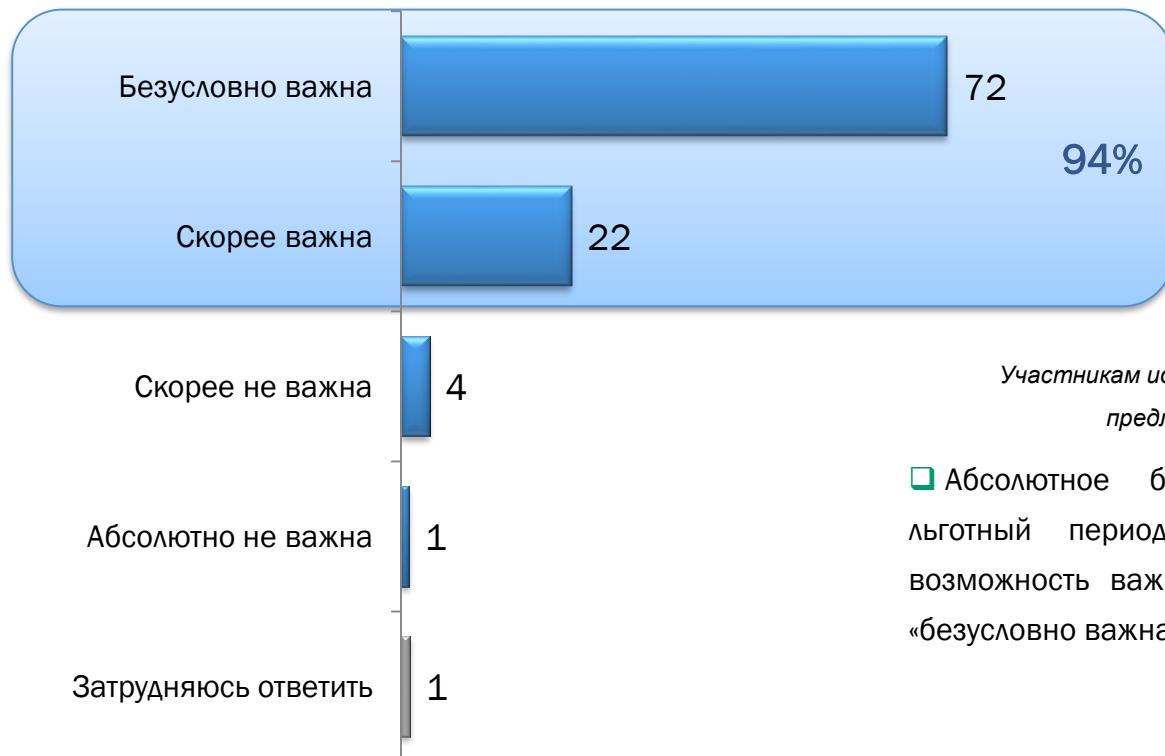


Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

- ❑ Большинство среди тех, кто имеют льготный период кредитования, (85%) сказали, что пользуются им.

Насколько важна для Вас возможность иметь льготный период кредитования?

в % от респондентов, имеющих льготный период кредитования, n=666



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

❑ Абсолютное большинство респондентов, имеющих льготный период кредитования, (94%) считают эту возможность важной; в том числе 72% выбрали ответ «безусловно важна».

Реакция на отмену возможности льготного кредитования по карте



Продолжите ли Вы использовать кредитную карту в прежнем объеме, если банк отменит возможность льготного кредитования по Вашей карте?

в % от респондентов, имеющих льготный период кредитования, n=666



Участникам исследования задавался закрытый вопрос, с предложенными вариантами ответа.

- ❑ Большинство (80%) сообщили, что сократят объем использования своей карты в случае, если банк отменит возможность льготного кредитования по этой карте; в том числе 39% полностью прекратят пользоваться такой картой.

Влияние условий использования кредитной карты на расходы



Сократите ли Вы Ваши привычные расходы, если условия использования Вашей кредитной карты существенно изменятся (в частности будет отменен льготный или сокращен льготный период или вырастут комиссии за обслуживание карты), независимо от того, чем Вы чаще платите – картами или наличными?

в % от респондентов, имеющих льготный период кредитования, n=666



Участникам исследования задавался закрытый вопрос с предложенными вариантами ответа.

- Три четверти респондентов, имеющих льготный период кредитования, (75%) сообщили, что сократят свои расходы, если условия использования кредитных карт ухудшатся; в том числе 35% сообщили о значительном сокращении расходов.

Приложение №1 (Анкета)



S1. Укажите город Вашего проживания.

S2. Укажите, пожалуйста, Вашу дату рождения _____ Возраст _____ Менее 18 лет →→→ ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ

S3. Ваш Пол. /ОДИН ОТВЕТ/ 1. Мужской 2. Женский

С4. Скажите пожалуйста, какими банковскими продуктами Вы пользовались за последний год? Укажите все подходящие варианты. /МНОЖЕСТВЕННЫЙ ОТВЕТ/РОТАЦИЯ/

1. Денежные переводы
 2. Валютные операции
 3. Кредиты на любые цели (кроме ипотеки)
 4. Ипотека
 5. Рефинансирование кредитов
 6. Кредитные карты
 7. Дебетовые (в т.ч. зарплатные) карты
 8. Сберегательные депозиты
 9. Депозиты до востребования (чековые счета)
 10. Хранение ценностей (золото, ценные бумаги и т.д.) в сейфах банка
 11. Пенсионные программы
 12. Страхование
 13. Банковские продукты для юридических лиц
 97. Ничем из перечисленного
 98. Другое (что именно) _____
 99. Затрудняюсь ответить

ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ, ЕСЛИ НЕ ВЫБРАНЫ ВАРИАНТЫ 6 И/ИЛИ 7

БЛОК 1. Выбор средства платежа

Q1. Пользуетесь ли Вы банковскими картами для оплаты товаров/услуг? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да
 2. Нет

ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ, ЕСЛИ НЕ ВЫБРАН ВАРИАНТ 1

Приложение №1 (Анкета)



Q2. Как часто Вы оплачиваете товары (услуги) банковскими картами? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Всегда
2. Не всегда, но часто (больше половины приобретаемых мной товаров/услуг оплачиваю картой)
3. Не часто (меньше половины приобретаемых мной товаров/услуг оплачиваю картой)
4. Редко, практически не пользуюсь картой для оплаты товаров и услуг
99. Затрудняюсь ответить

Q3. Чем Вы будете платить, при наличии при себе наличных денежных средств и банковской карты? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Скорее картой
2. Скорее наличными
3. Мне безразлично, чем платить
99. Затрудняюсь ответить

Q4. Чем Вы при выборе средства оплаты (банковская карта или наличные деньги), при условии наличия с собой и того, и другого? Запишите не более 5 руководствуетесь вариантов ответа. / ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС /

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Q5. Какие из нижеперечисленных факторов влияют на то, что Вы решите платить банковской картой, при условии, что в момент оплаты у Вас при себе и банковская карта, и наличные деньги, а торговая точка оснащена аппаратом для приема карт? Укажите все подходящие варианты. /МНОЖЕСТВЕННЫЙ ОТВЕТ/ РОТАЦИЯ/

1. Стоимость покупки (размер чека)
2. Вид приобретаемого товара/услуги
3. Возможность получения бонусов от банка (cashback, мили, баллы, пр.)
4. Валюта платежа (рубли или иностранная валюта при покупках за границей)
5. Удобство расчетов картой
99. Затрудняюсь ответить

Приложение №1 (Анкета)

Q6. ЗАДАТЬ, ЕСЛИ Q5=1. Вы указали, что на выбор средства платежа влияет стоимость покупки (размер чека). Уточните, какая минимальная стоимость покупки станет для Вас поводом скорее выбрать банковскую карту? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Меньше 500 руб.
 2. От 500-1000 руб.
 3. 1000-5000 руб.
 4. 5000-10000 руб.
 5. Свыше 10000 руб.
 6. Любая сумма
- 99.Затрудняюсь ответить

Q7. В каких случаях Вы вероятнее всего будете платить банковской картой, а в каких наличными? /ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ/

| | Скорее картой | Скорее наличными | Затрудняюсь ответить |
|--|---------------|------------------|----------------------|
| Для оплаты в продуктовых магазинах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в магазинах электронной и бытовой техники | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в мебельных магазинах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в магазинах косметики/бытовой химии | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в магазинах одежды и обуви, в т.ч., детской | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в ресторанах/кафе | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в досуговых заведениях (кино, театры и пр.) | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты услуг в салонах красоты | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в автомобильных дилерских центрах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты топлива на заправках | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты услуг такси | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в авиа-, ж/д кассах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты в гостиницах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты услуг туроператоров | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты покупок в Интернет-магазинах, онлайн-сервисах | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты налогов/сборов/штрафов | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты коммунальных услуг | 1 | 2 | 99 |
| Для оплаты государственных почтовых услуг | 1 | 2 | 99 |

Приложение №1 (Анкета)

Q8. Изменилась ли динамика использования Вами банковских карт для оплаты товаров и услуг за последние 4-5 лет, если да, то как именно?
/ОДИН ОТВЕТ/

1. Стал(а) намного чаще пользоваться банковскими картами
2. Немного стал(а) пользоваться банковскими картами
3. Немного реже стал(а) пользоваться банковскими картами
4. Стал(а) намного реже пользоваться банковскими картами
5. Ничего не изменилось
99. Затрудняюсь ответить

БЛОК 2. Критерии выбора банковской карты

Q9. Вспомните пожалуйста, что Вы учитывали при выборе Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев)? /ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ/

| | Безусловно важно | Скорее важно | Скорее не важно | Абсолютно не важно | Затрудняюсь ответить |
|---|---------------------|-----------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1. Тип карты (кредитная или дебетовая) | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 2. Наличие различных бонусных программ и дополнительных сервисов (cashback, накапливаемые бонусы/ мили, процент на остаток, priority pass страховка, консьерж-сервис и пр.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 3. Стоимость обслуживания карты (наличие годовой и иных комиссий, иное) | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |
| 4. Иные критерии (напишите какие) | 1 | 2 | 3 | 4 | 99 |

БЛОК 3. Использование бонусных программ, предлагаемых банками

Q10. Какие бонусные программы предоставляет банк по Вашей карте/картам? Укажите все подходящие варианты. /МНОЖЕСТВЕННЫЙ ОТВЕТ/РОТАЦИЯ/

1. Cashback (процент от покупок)
2. Накапливаемые бонусы за каждую покупку
3. Накапливаемые мили для покупки авиабилетов
4. Процент на остаток
5. Priority Pass (доступ в бизнес-залы)
6. Страховка
7. Консьерж-сервис
97. По моей карте нет бонусных программ
98. Другое (что именно)
99. Затрудняюсь ответить

Приложение №1 (Анкета)



Q11. Если бы Вы могли выбрать любые две бонусные программы для своей банковской карты, то какие? /МНОЖЕСТВЕННЫЙ ОТВЕТ, НЕ БОЛЕЕ 2 ОТВЕТОВ/РОТАЦИЯ/

1. Cashback (процент от покупок)
2. Накапливаемые бонусы за каждую покупку
3. Накапливаемые мили для покупки авиабилетов
4. Процент на остаток
5. Priority Pass (доступ в бизнес-залы)
6. Страховка
7. Консьерж-сервис
97. По моей карте нет бонусных программ
96. Однако важны
97. Однако не важны
98. Другое (что именно) _____
99. Затрудняюсь ответить

Q12. НЕ ЗАДАВАТЬ, ЕСЛИ Q10=9. При наличии у Вас нескольких карт - с бонусной программой и без, какую карту Вы вероятнее всего будете использовать для оплаты товаров/услуг? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Скорее ту, что с бонусами
2. Скорее ту, что без бонусов
3. Или ту, или другую - мне неважно
99. Затрудняюсь ответить

Q13. НЕ ЗАДАВАТЬ, ЕСЛИ Q10=9. Продолжите ли Вы использовать банковскую карту в прежнем объеме, если банк отменит привязанные к Вашей карте бонусные программы? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да, продолжу пользоваться этой картой в полном объеме
2. Нет, полностью прекращу использование этой карты
3. Продолжу, но не в полном объеме - буду реже пользоваться картой
99. Затрудняюсь ответить

БЛОК 4. Комиссии за обслуживание карт

Q14. Знаете ли Вы, сколько составляет годовая комиссия за обслуживание Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев)? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да
2. Нет →→→ ПЕРЕХОД К Q18
3. Не плачу комиссию за обслуживание (комиссии нет или соблюдаю условия, при которых комиссия не взимается) →→→ ПЕРЕХОД К Q16

Приложение №1 (Анкета)



Q15. Выберите из предложенных вариантов наиболее соответствующий размеру годовой комиссии за обслуживание Вашей основной банковской карты (которой Вы пользуетесь в большинстве случаев)? /ОДИН ОТВЕТ/

1. До 300 рублей
2. От 300 до 1000 рублей
3. От 1000 до 3000 рублей
4. Свыше 3000 рублей

Q16. Продолжите ли Вы использовать Вашу банковскую карту, если Ваш банк существенно повысит годовую комиссию за ее обслуживание и/или отменит льготные условия, при которых комиссия не взимается только по карте, которой Вы пользуетесь в большинстве случаев? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да, продолжу
 2. Скорее да
 3. Скорее нет
 4. Нет, полностью прекращу использование карты
99. Затрудняюсь ответить

Q17. Повышение комиссии за обслуживание карты до какого размера вынудит Вас прекратить использование карты? /ОДИН ОТВЕТ/

1. До 300 рублей
2. До 1000 рублей
3. До 2000 рублей
4. До 3000 рублей
5. До 4000 рублей
6. До 5000 рублей
7. Свыше 5000 рублей

97. Я в любом случае продолжу пользоваться картой в прежнем объеме

99. Затрудняюсь ответить

БЛОК 5. Иные условия пользования картами – льготный период (ЗАДАТЬ, ЕСЛИ S4=6)

Q18. Есть льготный (беспрецентный) период кредитования по Вашей кредитной карте? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да
 2. Нет →→→ ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ
99. Затрудняюсь ответить →→→ ЗАВЕРШИТЬ ИНТЕРВЬЮ

Q19. Пользуетесь ли Вы льготным периодом кредитования по Вашей карте? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да
2. Нет

Приложение №1 (Анкета)



Q20. Насколько важна для Вас возможность иметь льготный период кредитования? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Безусловно важна
2. Скорее важна
3. Скорее не важна
4. Абсолютно не важна
99. Затрудняюсь ответить

Q21. Продолжите ли Вы использовать кредитную карту в прежнем объеме, если банк отменит возможность льготного кредитования по Вашей карте? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да, в полном объеме
2. Нет, полностью прекращу использование карты
3. Продолжу, но не в полном объеме – буду реже пользоваться картой
99. Затрудняюсь ответить

Q22. Сократите ли Вы Ваши привычные расходы, если условия использования Вашей кредитной карты существенно изменятся (в частности будет отменен льготный или сокращен льготный период или вырастут комиссии за обслуживание карты), независимо от того, чем Вы чаще платите – картами или наличными? /ОДИН ОТВЕТ/

1. Да, значительно сокращу расходы
2. Скорее да, частично сокращу
3. Скорее нет
4. Нет, все останется на прежнем уровне
99. Затрудняюсь ответить

Приложение №2 (Кодификатор открытого вопроса)



Чем Вы руководствуетесь при выборе средства оплаты (банковская карта или наличные деньги), при условии наличия с собой и того, и другого?

| № | Код | Ответы респондентов, попавшие в код |
|----|---|--|
| 1 | Удобство использования | Удобство расчетов; проще; практичность; легкость оплаты; комфортно; занимает мало места и т.д. |
| 2 | Быстрота использования | Быстрота операции; экономия времени; скорость; быстрая оплата; наличие свободного времени и т.д. |
| 3 | Наличие терминала | Не везде принимают карту; возможность б/н расчетов; считыватель карт; работает ли терминал оплаты и т.д. |
| 4 | Сумма покупки | Цена покупки; сумма в чеке; мелкие покупки; картой - если сумма выше 200 руб.; стоимость товара и т.д. |
| 5 | Место покупки | Место где покупаю; тип магазина; оплачиваю наличными на рынке; если делаю покупки через интернет и т.д. |
| 6 | Бонусы, кэшбэк | Кэшбек на карту; накапливаются бонусы; идет «спасибо»; начисляются баллы; процент за покупку и т.д. |
| 7 | Безопасность использования | Безопасность операции; надежность; с карты могут украдь; меньше риск потери денег; защищенность в случае потери; отсутствие вероятности фальшивых денег; не воспользуются без хозяина и т.д. |
| 8 | Выгода использования | Выгодно; скидка при оплате наличными; в некоторых магазинах бывает скидка по карте; экономия и т.д. |
| 9 | Оплата без сдачи | Не нужно ждать сдачу на кассе; без сдачи; нет проблем со сдачей; не нужна сдача и т.д. |
| 10 | Контроль расходов | Всегда можно проверить расходы в выписке; проще восстановить, на что потрачено; контроль расходов и т.д. |
| 11 | Необходимость снимать наличные деньги | Малое количество и удалённость банкоматов; не надо бегать искать где снять деньги; с карты не всегда можно снять; чем чаще платишь картой, тем реже ходить к банкомату за наличкой и т.д. |
| 12 | Привычка | Привычка иметь при себе наличные и платить наличными; привыкла к карте; привычка и т.д. |
| 13 | Не нужно носить с собой наличные деньги | Не нужно носить наличные с собой; нет необходимости таскать с собой крупные суммы наличных; нет толстого тяжелого кошелька; не люблю носить мелочь и купюры; никакой мелочи и бумажек и т.д. |
| 14 | Не нужно считать | Не надо считать деньги; не надо искать нужную сумму; не нужно возиться с мелочью и т.д. |
| 15 | Без переплат | Округления в чеке; удобнее картой, не обманут; точность суммы покупки и т.д. |
| 16 | Гигиена | Гигиеничнее; деньги грязные лучше платить картой и т.д. |
| 17 | Бесконтактная оплата | Мобильным телефоном; Apple Pay; возможность оплаты через приложение, бесконтактная оплата и т.д. |
| 18 | Наличные деньги нужны для другого | Нужны ли мне наличные для других целей; наличные всегда нужны; наличка пригодится и т.д. |
| 19 | Наличие достаточной суммы для оплаты | Количество наличных средств и средств на карте; каких денег больше; хватает ли на оплату покупки и т.д. |
| 98 | Другое | Что ближе; необходимость разменять деньги; мнение продавца; обстоятельствами; все деньги на карте; количество присутствующих людей при покупке и другие ответы, не попавшие в категории 1-19 и 99. |
| 99 | Затрудняюсь ответить | Затрудняюсь ответить |



ФОНД СОДЕЙСТВИЯ ИЗУЧЕНИЮ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ «ВЦИОМ»

119072, МОСКВА, БОЛОТНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ, ДОМ 7, СТРОЕНИЕ 1

ТЕЛЕФОН/ФАКС: (495) 748-08-07