



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Практики применения банковских карт: простота использования, доверие и престиж

Халина Наталья

Кафедра экономической социологии НИУ ВШЭ

Мониторинг финансового поведения населения реализуется в рамках Программы фундаментальных исследований НИУ ВШЭ. Мониторинг проводится с 2009 г. и содержит информацию о :

- сберегательном поведении населения
- кредитном и долговом поведении населения
- поведении в области электронных форм денег (в т.ч. банковских карт)
- финансовой грамотности населения и пр.

Выборка исследования репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население Российской Федерации по полу, возрасту, трудовому статусу, типу населенного пункта, в котором проживает респондент, а также федеральным округам РФ.

Суммарный объем выборочной совокупности – 1600 человек.

Погрешность выборки - 3,4%.

Модель принятия технологий (Davis F.)

- *воспринимаемая полезность (perceived usefulness)* - степень, в которой пользователи уверены, что использование данной системы улучшит его производительность труда
- *воспринимаемая простота использования (perceived ease of use)* - степень уверенности пользователя в том, что освоение данной системы не будет стоить ему особых усилий

Воспринимаемая простота использования

1. Мне было легко научиться пользоваться банковской картой
2. Я считаю, что оплачивать покупки картой просто
3. Мне легко стать (было легко стать) продвинутым пользователем банковской карты
4. В целом, я считаю, что пользоваться банковской картой просто

Воспринимаемая полезность

5. Банковские карты позволяют оплачивать товары и услуги быстрее
6. Банковские карты делают платежи проще
7. Оплата товаров и услуг банковской картой позволяет мне лучше управлять собственными расходами
8. В целом, я считаю банковские карты полезными для оплаты товаров и услуг

Воспринимаемая безопасность и надежность

9.Платежи с использованием банковских карт безопасны

10.Платежи с использованием банковских карт надежны

11.Я доверяю банку, выпустившему банковскую карту

12.Я верю в сохранность моих личных данных при использовании банковских карт

13.Проблемы безопасности при пользовании картами не волнуют меня настолько, чтобы отказаться от их использования

Социальные аспекты использования банковских карт

14.Оплачивать товары и услуги с помощью банковской карты престижно

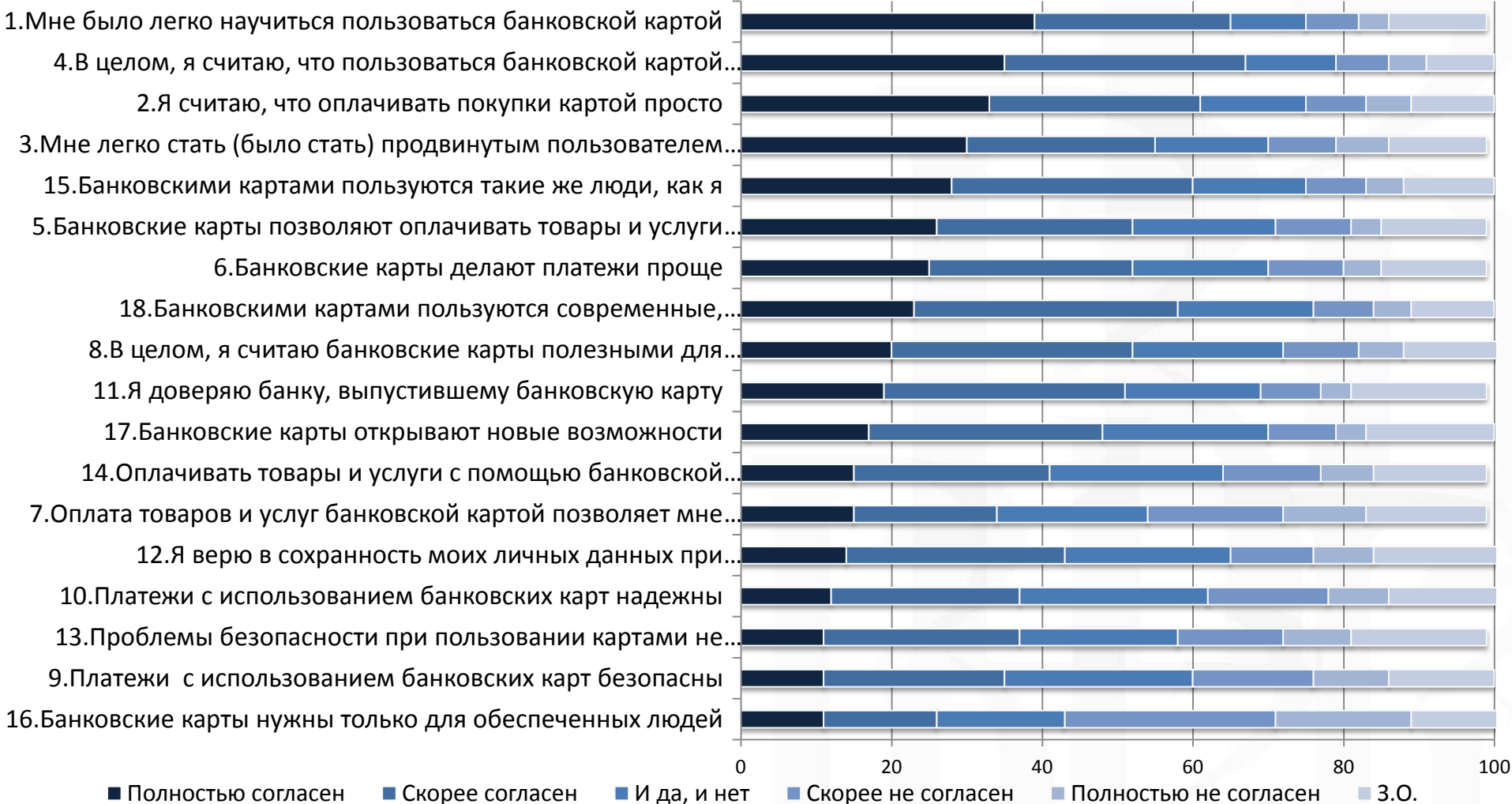
15.Банковскими картами пользуются такие же люди, как я

16.Банковские карты нужны только для обеспеченных людей

17.Банковские карты открывают новые возможности

18.Банковскими картами пользуются современные, продвинутые люди, которые идут в ногу со временем

Восприятие банковских карт (утверждения)



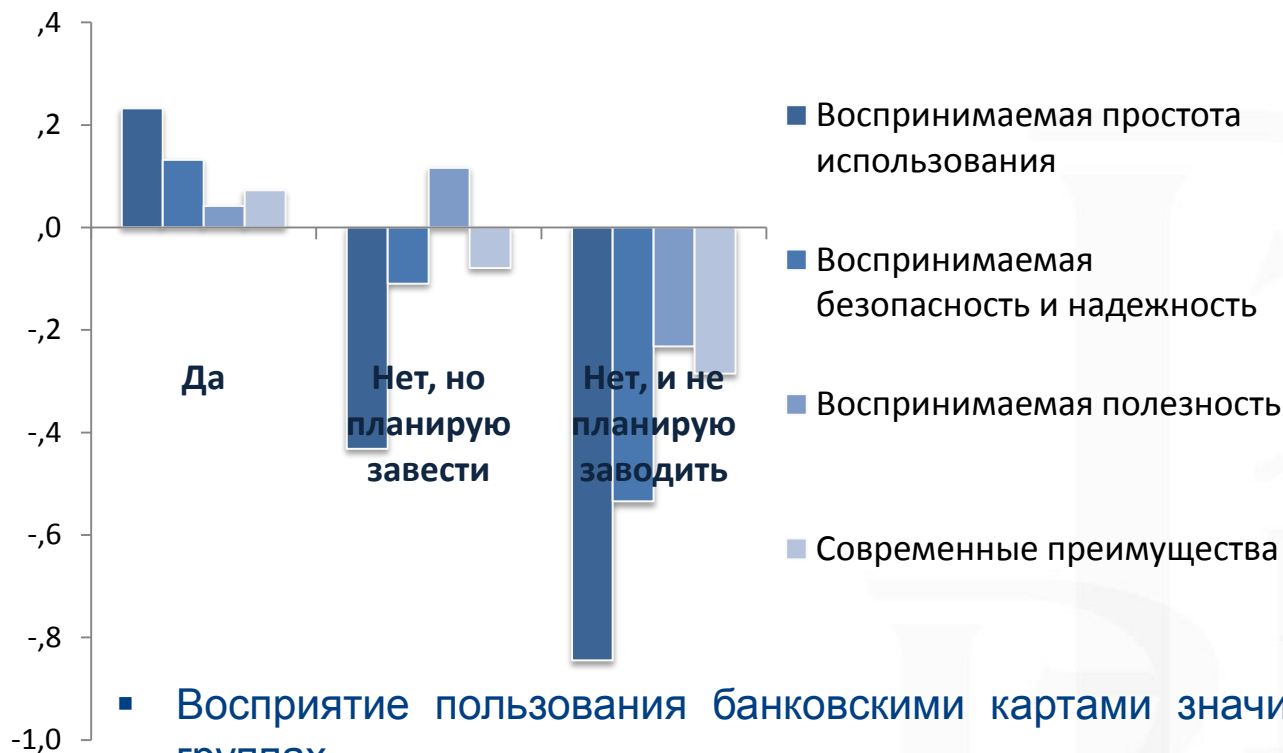
Факторы восприятия пользования банковскими картами

	Факторы			
	1	2	3	4
Мне было легко научиться пользоваться банковской картой	,847			
Я считаю, что оплачивать покупки картой просто	,768			
Мне легко стать (было стать) продвинутым пользователем банковской карты	,812			
В целом, я считаю, что пользоваться банковской картой просто	,837			
Банковские карты позволяют оплачивать товары и услуги быстрее			,639	
Банковские карты делают платежи проще			,640	
Оплата товаров и услуг банковской картой позволяет мне лучше управлять собственными расходами			,768	
В целом, я считаю банковские карты полезными для оплаты товаров и услуг			,596	

Факторы восприятия пользования банковскими картами

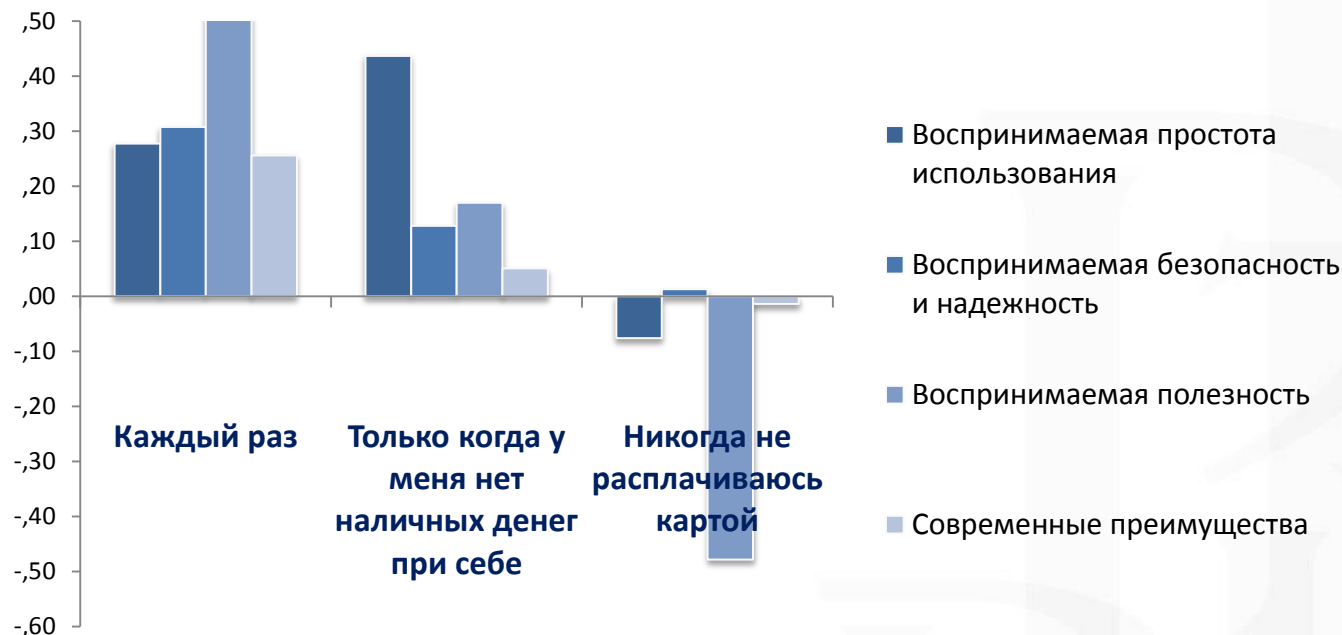
	Факторы			
	1	2	3	4
Платежи с использованием банковских карт безопасны		,779		
Платежи с использованием банковских карт надежны		,756		
Я доверяю банку, выпустившему банковскую карту		,668		
Я верю в сохранность моих личных данных при использовании банковских карт		,808		
Проблемы безопасности при пользовании картами не волнуют меня настолько, чтобы отказаться от их использования		,655		
Банковские карты открывают новые возможности				,744
Банковскими картами пользуются современные, продвинутые люди, которые идут в ногу со временем				,865
Процент объясненной дисперсии	26	22	17	11

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от наличия банковской карты



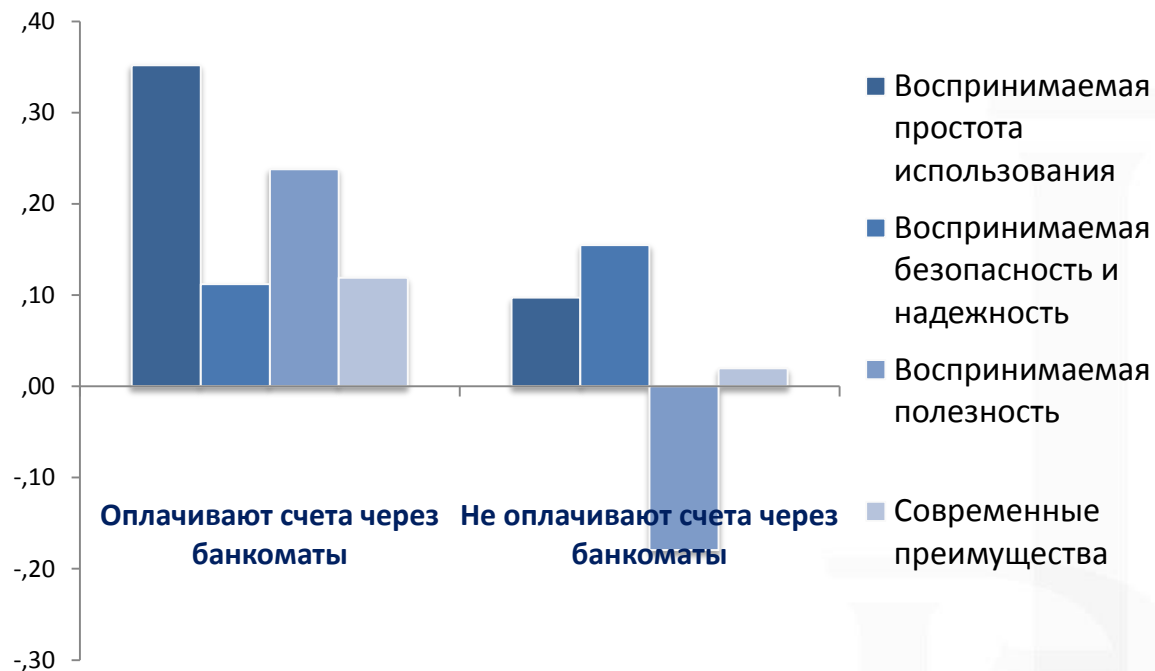
- Восприятие пользования банковскими картами значительно различается во всех группах
- В группе тех, кто карты не имеет и не собирается ее заводить, все установки отрицательны. Люди особенно не верят в простоту использования банковской карты.
- Для планирующих завести карту: пользоваться ей не просто, но это полезный инструмент

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от практик оплаты товаров в магазине



- Те, кто каждый раз платит картой в магазине, уверены в полезности платежного инструмента. В этой группе также больше верят в безопасность и надежность банковской карты.
- Те, кто платят картой в магазине время от времени, обращают внимание на простоту использования, но все остальные установки значительно менее выражены

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от практик оплаты товаров в банкомате



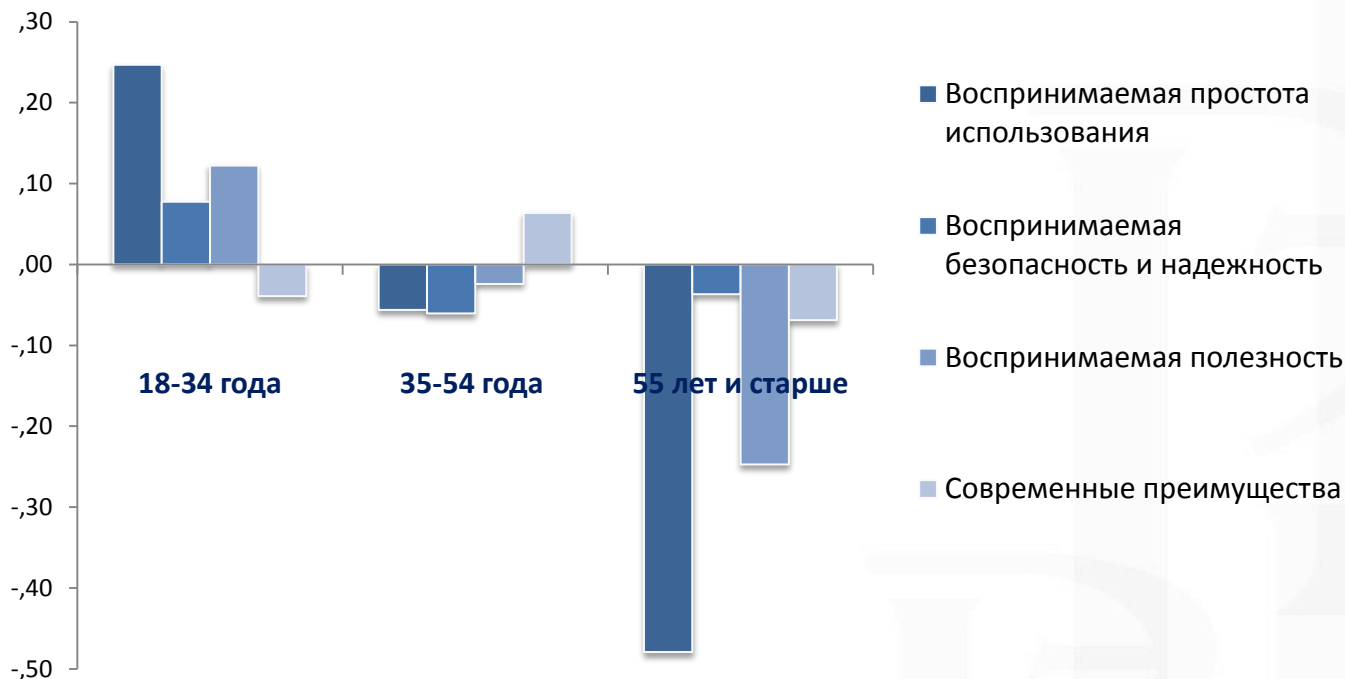
- Полезность банковской карты для тех, кто не оплачивает счета в банкомате, не очевидна.

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от практик оплаты в Интернете



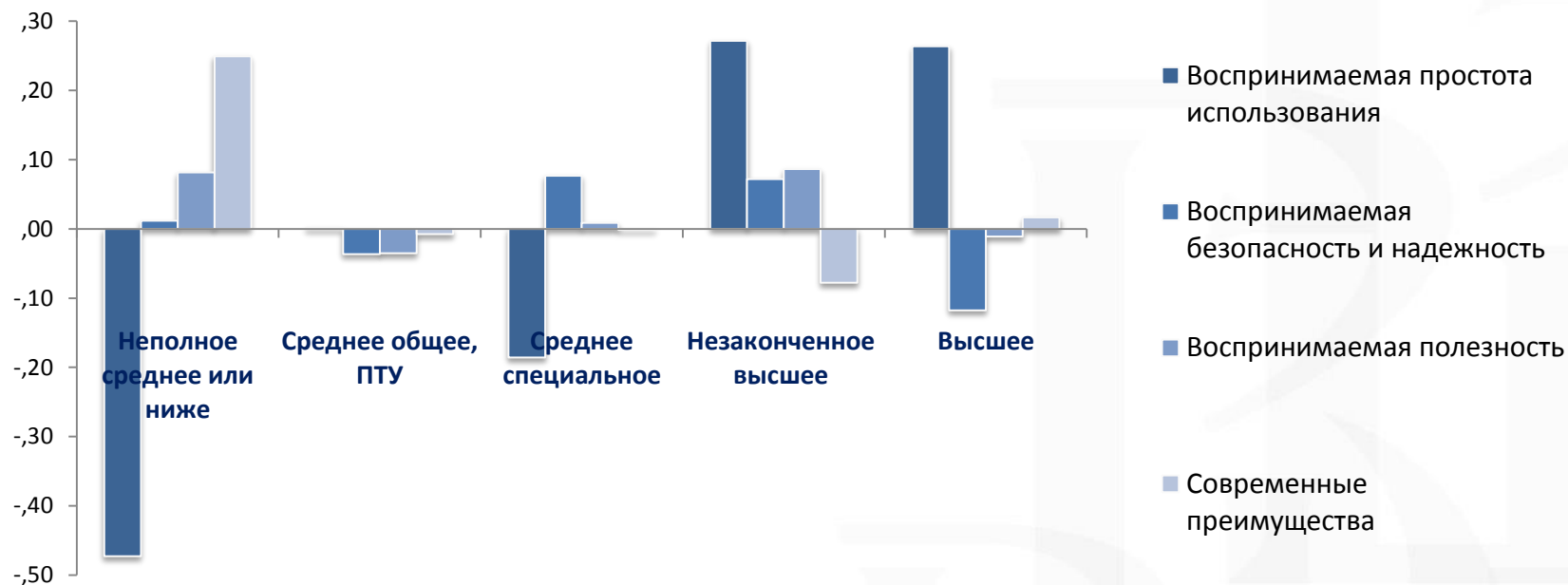
- Для тех, кто расплачивается картой в Интернете, простота использования и воспринимаемая полезность наиболее очевидна

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от в разрезе социально-демографических характеристик



- Молодежь воспринимает БК как простые в использовании, в отличие от людей старшего поколения, для которых освоение БК затруднительно.

Факторы восприятия пользования банковскими картами в зависимости от в разрезе социально-демографических характеристик (образование)



- С увеличением образования вера в простоту использования увеличивается.
- В поселенческом разрезе и по доходу различий в установках в отношении применения банковских карт не выявлено



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Спасибо за внимание!

101000, Россия, Москва, Мясницкая ул., д. 20

Тел.: (495) 621-7983, факс: (495) 628-7931

www.hse.ru