

ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ВЫПЛАТЫ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ ПО ИДЕНТИФИКАТОРУ ОТ ФЛ

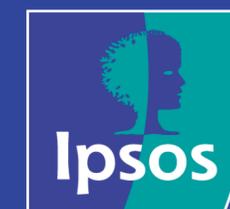
Отчет для АФТ

18.01.2022

© 2021 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Физ. лица

GAME CHANGERS



ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ



ГЕОГРАФИЯ

■ Москва, МО города и города РФ с населением 100 тыс.+ Квота: 50%/50%



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА

■ Клиенты банка: физические лица



МЕТОДОЛОГИЯ

■ Количественное исследование, онлайн опрос целевой группы

■ Продолжительность интервью до 10 минут

■ Период проведения опроса: 29.11 – 13.12.2021 г.

■ Структура выборки по физ. лицам: возрастные кластеры 21-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-60

■ Доход – доленое распределение по Росстату. Москва и города 100+: 50%/50%



ВЫБОРКА

■ 750 интервью

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

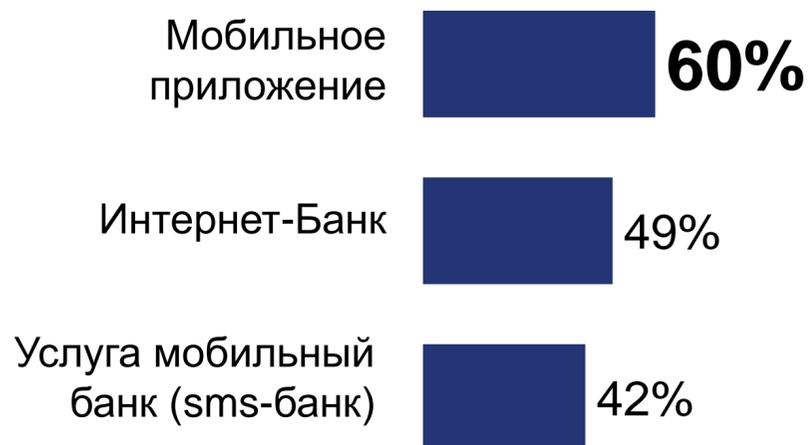


ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

В результате проведения опроса были получены следующие результаты:

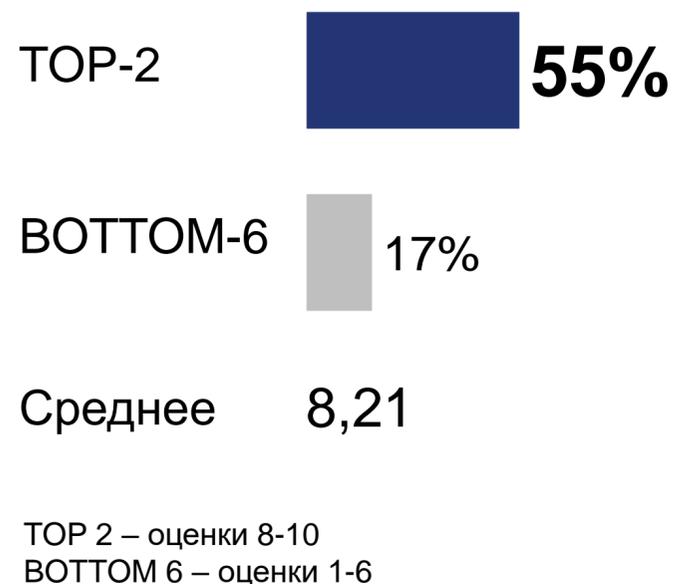
Вопрос D6. Какими продуктами/услугами банка Вы пользуетесь в настоящее время? (слайд 12)

Топ-3 по популярности канала/продукта среди опрошенных являются мобильное приложение, интернет-банк и мобильный банк



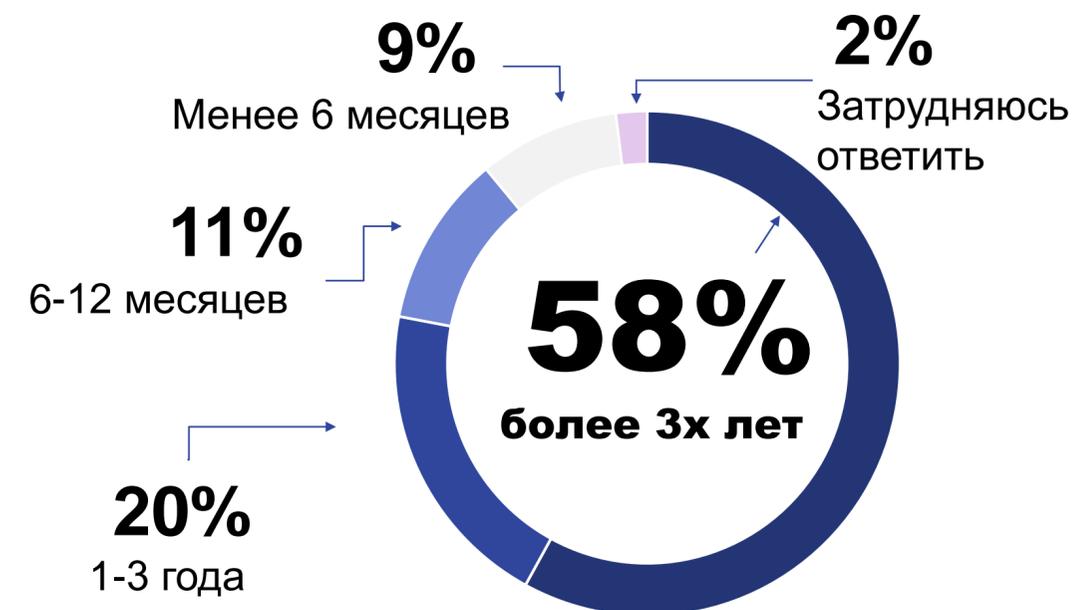
Вопрос D7. Насколько Вы довольны Вашим зарплатным Банком ? (слайд 13)

Больше половины респондентов отмечают высокую удовлетворенность своим зарплатным банком



Вопрос D8. Как давно получаете зарплату в Банке? (слайд 14)

В среднем по рынку* больше половины респондентов пользуются зарплатным проектом более 3х лет



*под рынком понимается вся база данного исследования пользователей банков с зарплатным проектом

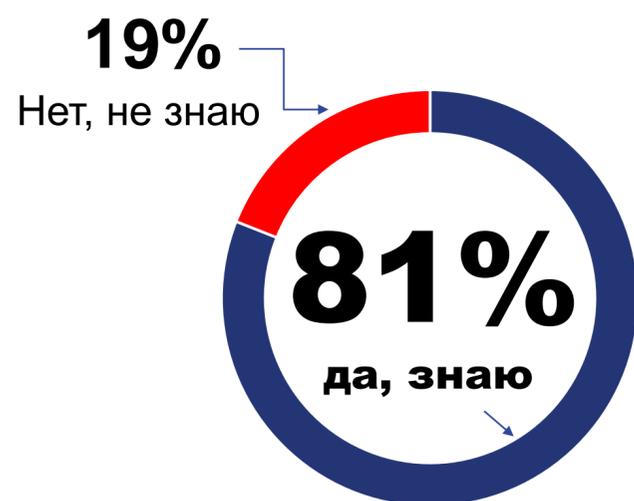
База: 750 интервью, в том числе 338 мужчин и 412 женщин в возрасте от 21 до 60 лет. Квоты по географии 50% в Москве/МО и 50% в Регионах

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

В результате проведения опроса были получены следующие результаты:

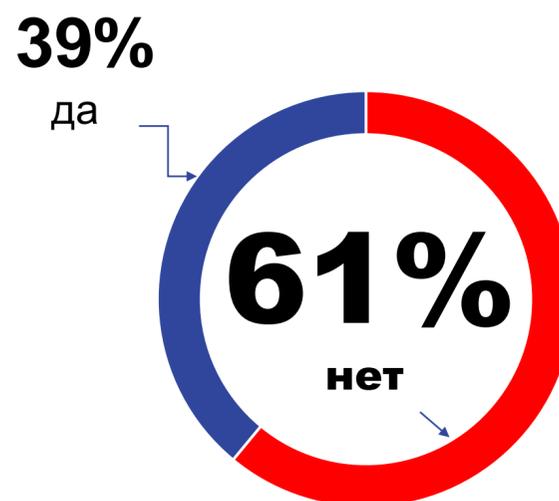
Вопрос G8. Знаете ли Вы, что с 2014 года работник сам может менять банк для перечисления зарплаты, через подачу заявления в бухгалтерию своей компании? (слайд 17)

Большинство респондентов знают о возможности сменить зарплатный банк через бухгалтерию



Вопрос G9. Самостоятельно ли Вы выбрали зарплатный Банк? (слайд 17)

Большинство опрошенных не выбрали зарплатный банк самостоятельно



Вопрос G10. Какие факторы для вас важны при выборе зарплатного банка? (слайд 17)

Важнее всего при выборе зарплатного банка – надежность, удобство мобильного приложения и близость банкоматов

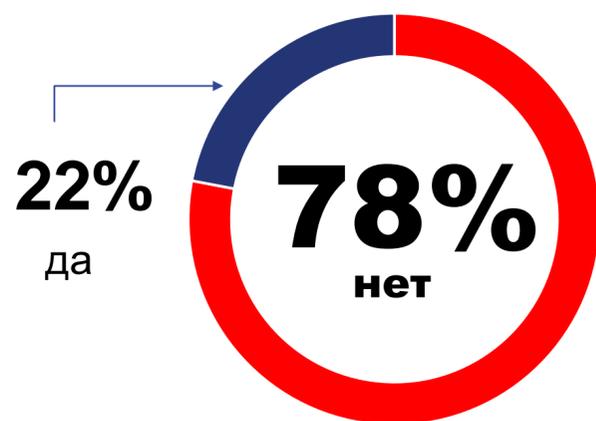


ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

В результате проведения опроса были получены следующие результаты:

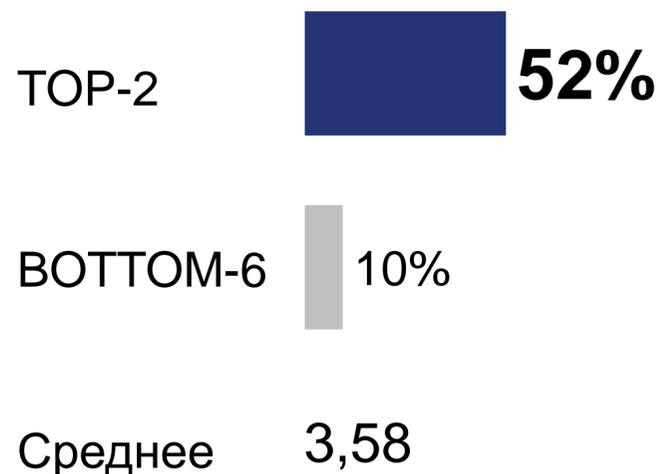
Вопрос G11. Хотели бы Вы изменить Ваш текущий Банк, где вы получаете зарплату? (слайд 18)

Большинство опрошенных заявляют о нежелании менять зарплатный банк



Вопрос F13. Насколько вероятно, что Вы воспользовались бы этим сервисом? (слайд 19)

Чуть больше половины респондентов воспользовались бы сервисом по смене зарплатного банка



TOP 2 – ответы: точно да, скорее да
BOTTOM 6 – ответы: точно нет, скорее нет
Среднее – среднее по оценкам от 1 до 5

Вопрос F14. Почему Вы бы воспользовались данным сервисом? (слайд 20)

Основными причинами для использования сервиса являются самостоятельность и свобода выбора удобного зарплатного банка



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

В результате проведения опроса были получены следующие результаты:

Вопрос F15. Почему Вы не воспользовались бы данным сервисом?; Потенциальные проблемы с работодателем (слайд 21)

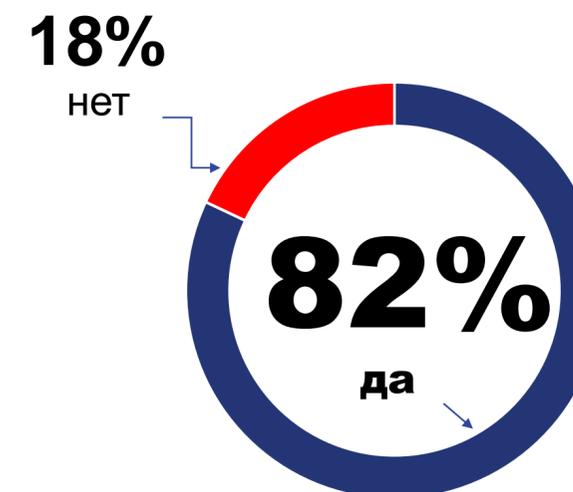
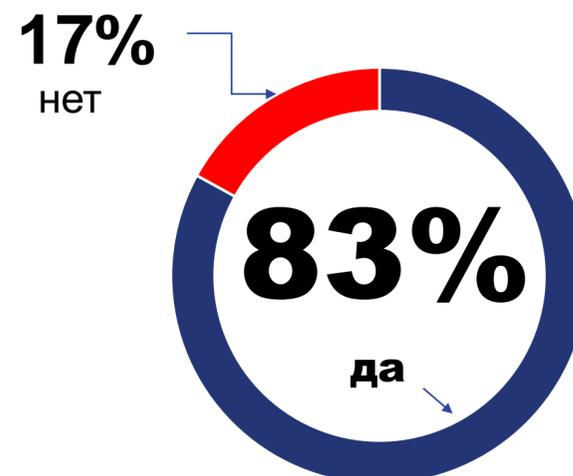
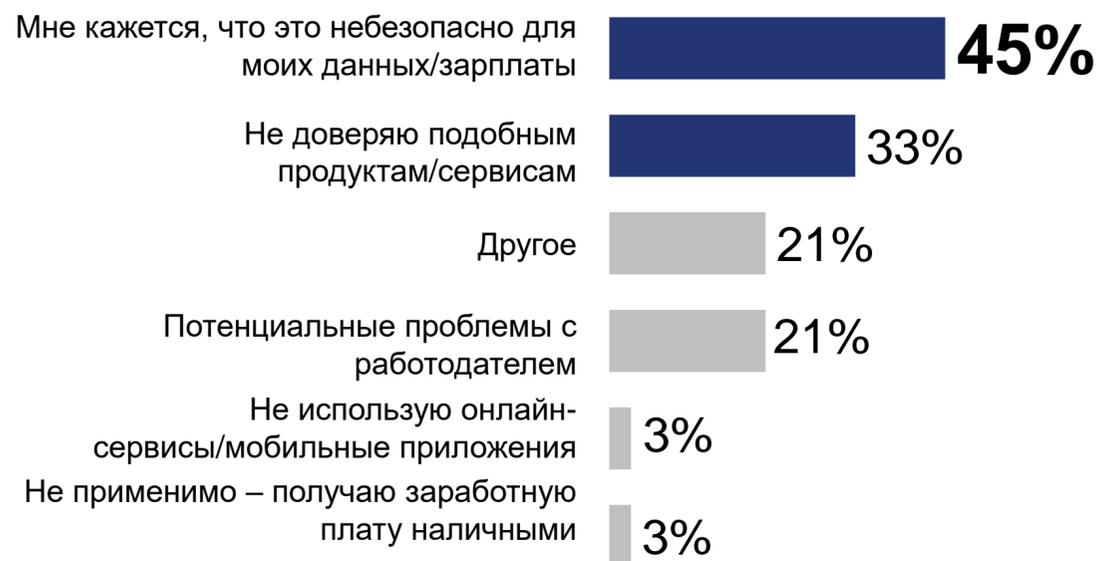
Небезопасность личных данных, а также недоверие к подобным продуктам – основные причины не использовать сервис

Вопрос F16. Знаете ли Вы о возможности бесплатных мгновенных переводов по номеру телефона (СБП) в другой банк до 100 тыс. рублей в месяц? (слайд 21)

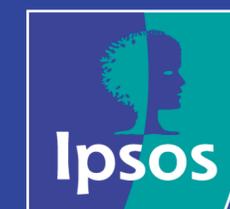
Большинство респондентов знают о возможности использования СБП

Вопрос F17. Переводите ли Вы деньги по номеру телефона в другой банк друзьям/родственникам/коллегам/себе? (слайд 21)

Большинство опрошенных переводят деньги по номеру телефона между банками



ПРОФИЛЬ



ДИЗАЙН ВЫБОРКИ

Регион

Всего

Москва + МО

51,7

Другие

48,3

База

750

Вопрос А1. В каком регионе и городе находится Ваша организация?

Пол

Всего

Мужской

45,0

Женский

55,0

База

750

Вопрос А2. Укажите, пожалуйста, Ваш пол.

Возраст

Всего

21-25 лет

26-35 лет

27,0

36-45 лет

23,0

46-55 лет

22,0

56-60 лет

20,0

База

750

Вопрос А3. Сколько Вам полных лет?

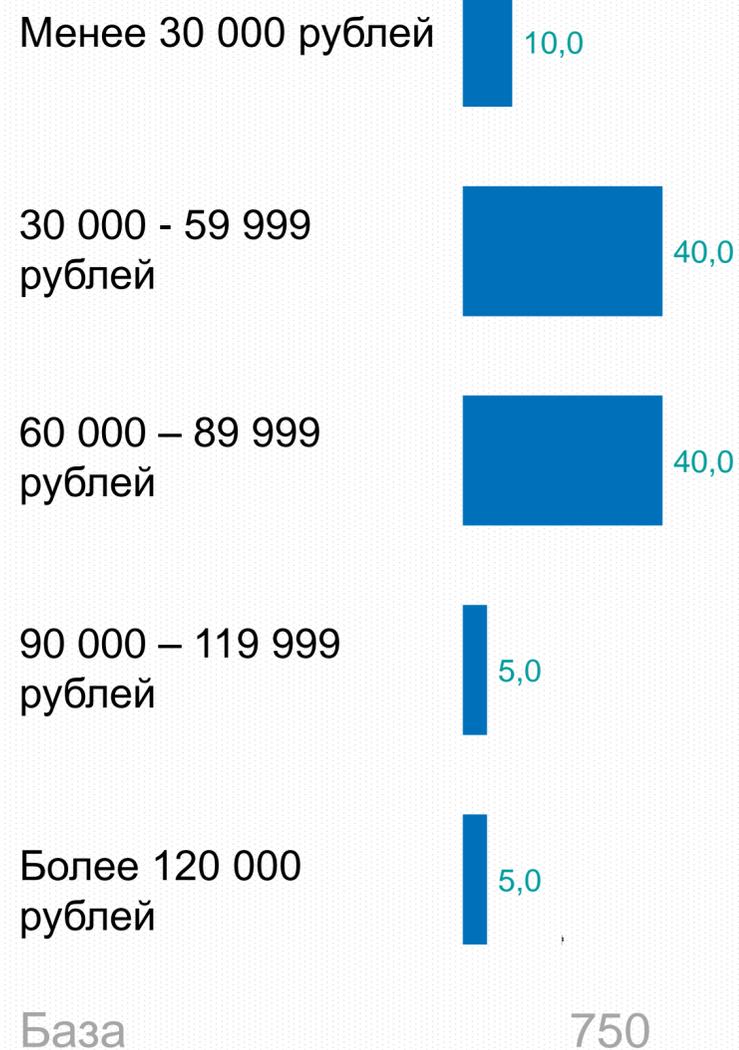


— Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным

ДИЗАЙН ВЫБОРКИ

Доход

Всего



Вопрос А4. Каков Ваш личный ежемесячный доход, после вычета всех налогов?

Сбербанк

ВТБ

Тинькофф

Альфа-Банк

Почта Банк

Совкомбанк

Райффайзенбанк

Газпромбанк

Открытие

Хоум Кредит

МТС Банк

Другой банк (не из списка)

Промсвязьбанк

МКБ

Росбанк

ОТП Банк

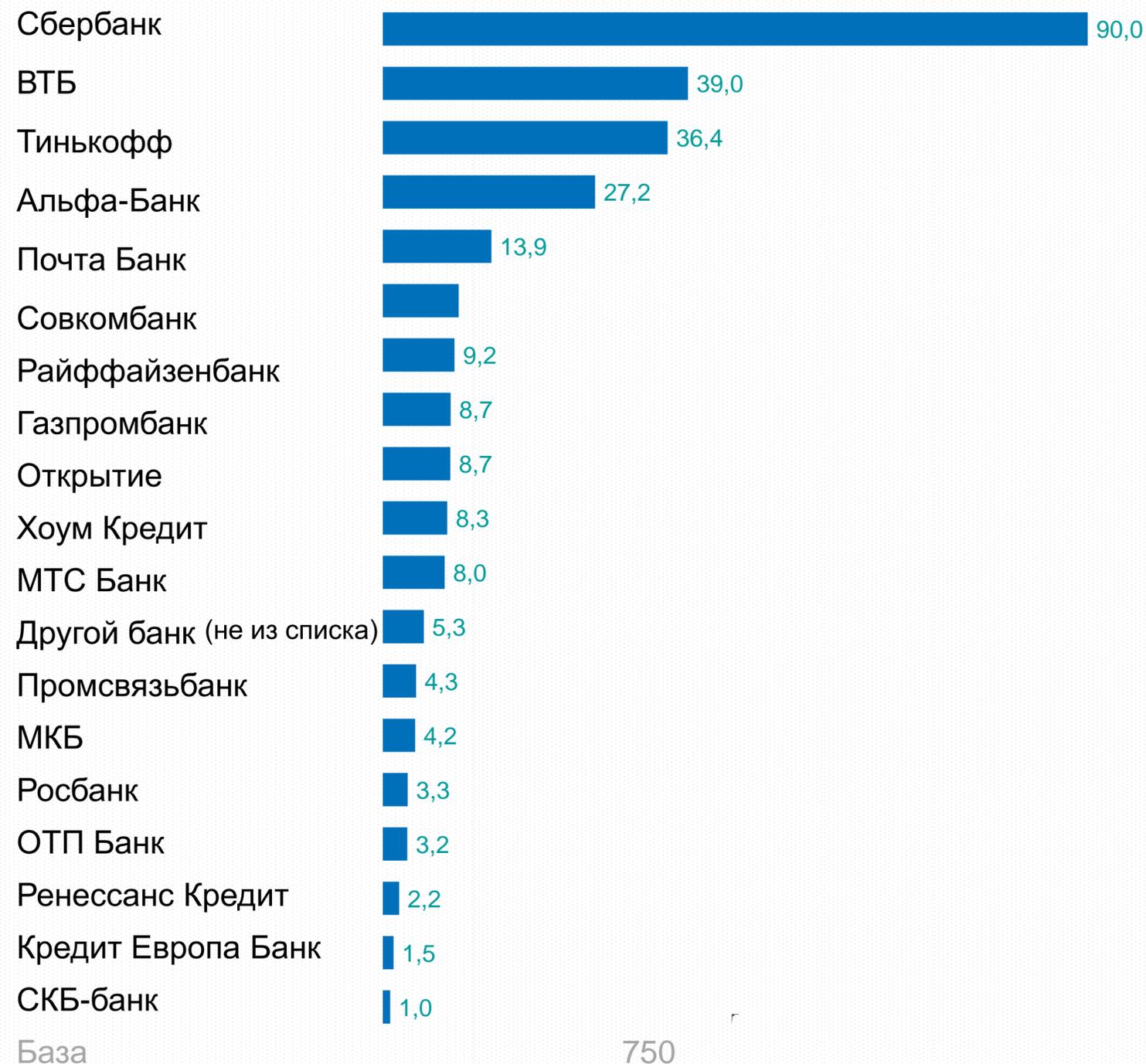
Ренессанс Кредит

Кредит Европа Банк

СКБ-банк

База

Всего



Вопрос D5. Услугами каких из перечисленных ниже банков Вы пользуетесь в настоящее время, то есть являетесь сейчас их клиентом?



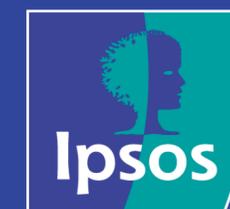
— Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным

Востребованность выплаты заработной платы по идентификатору от ФЛ. 10



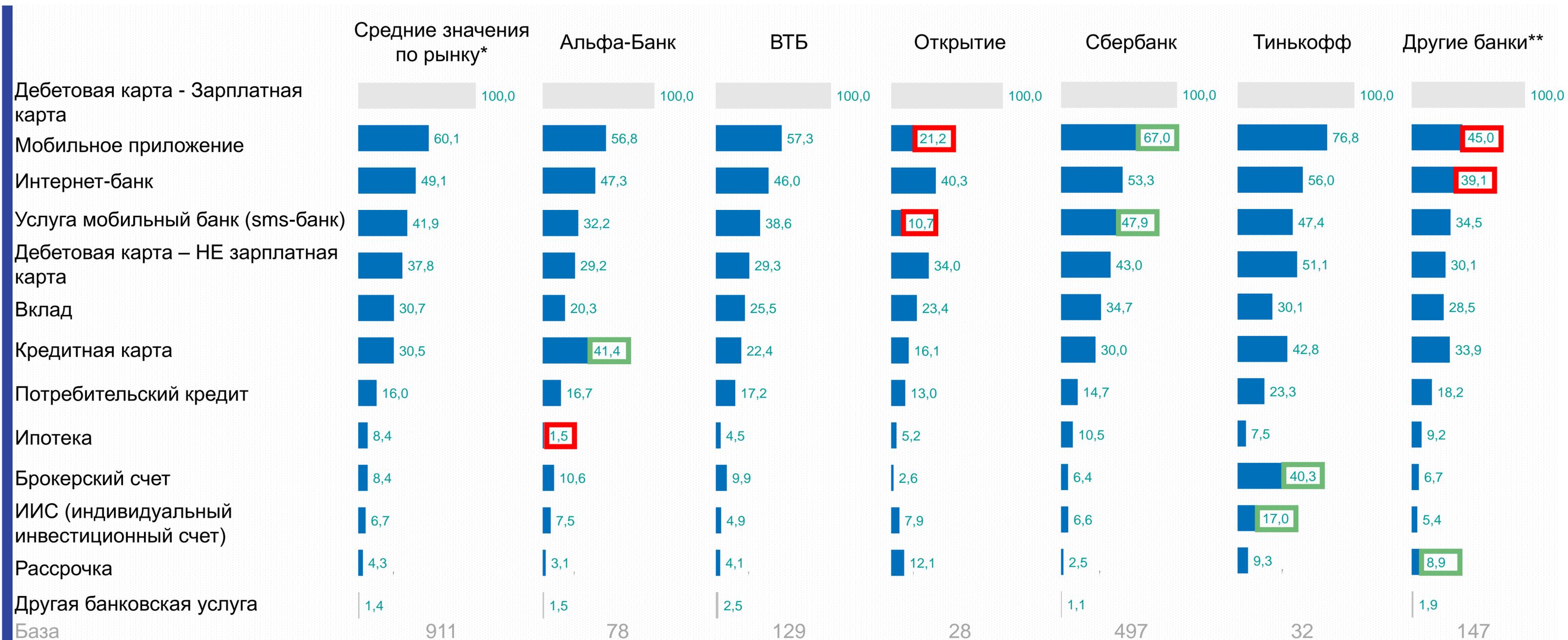
© 2021 Ipsos.

ПОЛЬЗОВАНИЕ



ПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОДУКТАМИ/УСЛУГАМИ

Топ-3 по популярности в использовании канала/продукта среди респондентов с зарплатной картой являются мобильное приложение, интернет банк и мобильный банк. Клиенты Сбербанка чаще пользуются услугами мобильных продуктов (мобильное приложение, мобильный банк), в отличие от клиентов банка Открытие, у которых противоположная ситуация. Клиенты Тинькофф Банка чаще используют инвестиционные продукты (брокерский счет, ИИС). Доля клиентов с кредитными картами у Альфа-Банка выше, чем в среднем по рынку, однако ипотекой пользуются меньше всего респондентов



Вопрос D6. Какими продуктами/услугами банка Вы пользуетесь в настоящее время (какие услуги оформлены на Вас лично)?

*под рынком понимается вся база данного исследования пользователей банков с зарплатным проектом
— Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным

**объединенные данные по другим банкам из списка вопроса D5

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАРПЛАТНЫМ БАНКОМ

Значение среднего у других банков ниже (7,67), чем у банков – лидеров. Удовлетворенность по ведущим банкам находится на одном уровне статистической значимости



ТОР 2 – оценки 8-10

БОТТОМ 6 – оценки 1-6

Среднее – среднее по оценкам от 1 до 10



*под рынком понимается вся база данного исследования пользователей банков с зарплатным проектом
— Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным

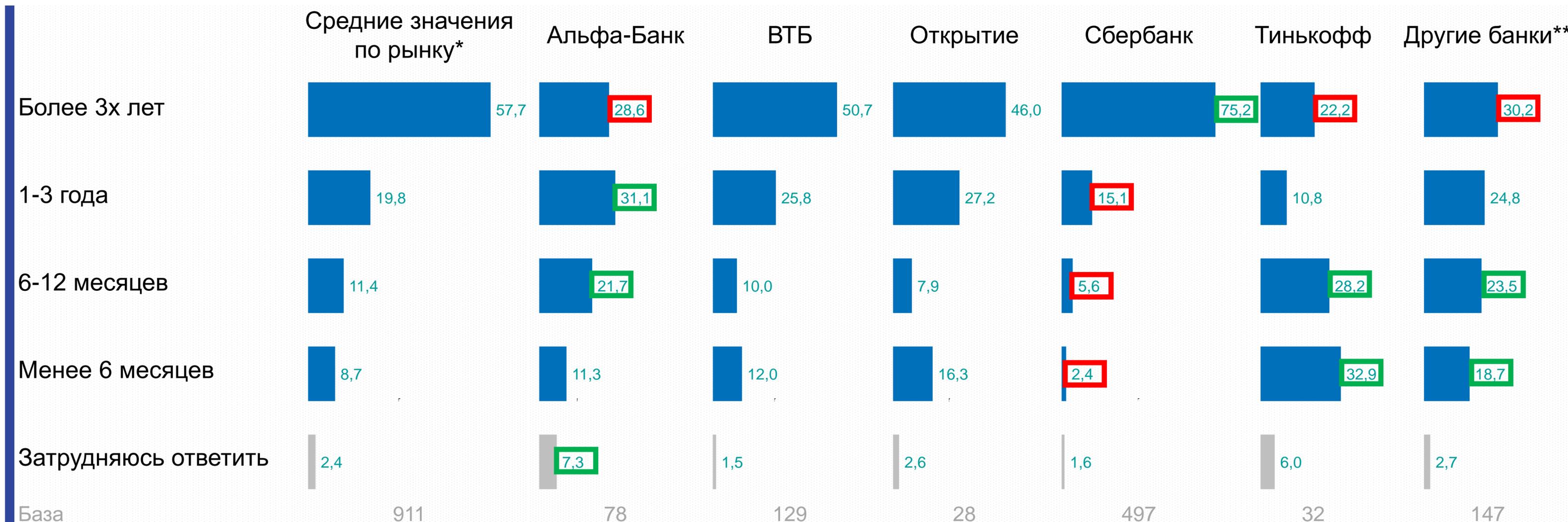
**объединенные данные по другим банкам из списка вопроса D5

Востребованность выплаты заработной платы по идентификатору от ФЛ. 13



СРОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ЗАРПЛАТНЫМ ПРОЕКТОМ

Лидером по сроку использования зарплатного проекта является Сбербанк: доля клиентов, использующих его более 3х лет, выше, чем у остальных Банков. У Тинькофф Банк больше всего новых клиентов с зарплатным банком



Вопрос D8. Как давно получаете зарплату в Банке?

*под рынком понимается вся база данного исследования пользователей банков с зарплатным проектом
 — Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным

**объединенные данные по другим банкам из списка вопроса D5

СЕРВИС



Далее мы описали сервис участникам опроса, который планируется внедрить, и спросили мнение на этот счет:

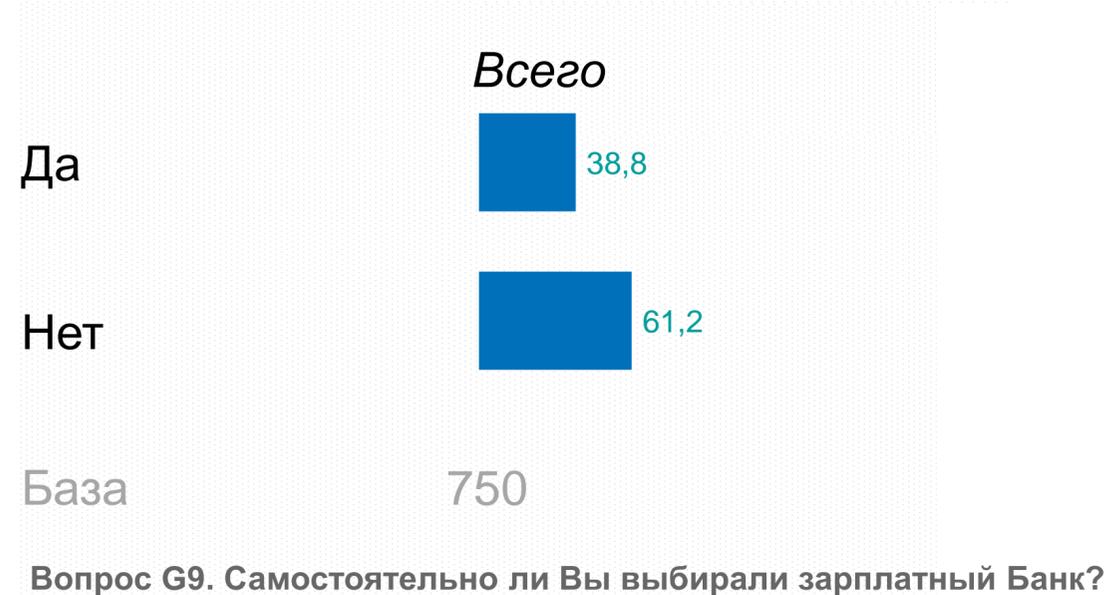
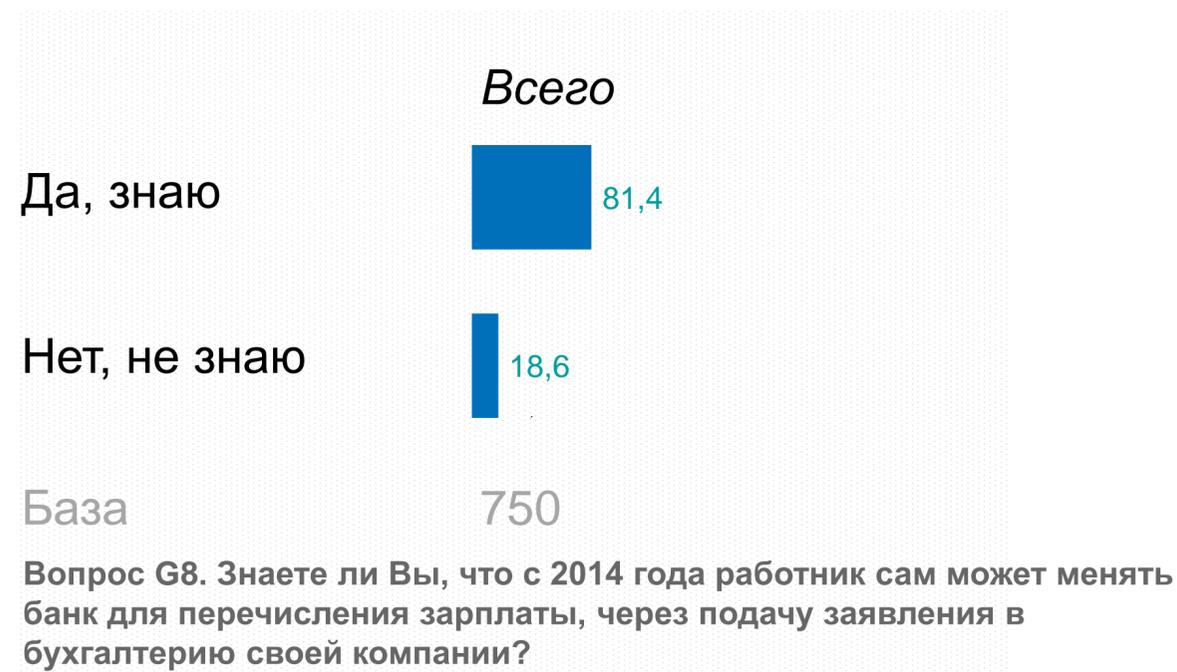
Описание сервиса (как в электронной анкете)

Представьте себе, что для того, чтобы выбрать или изменить зарплатный банк вам будет доступен единый бесплатный общероссийский сервис, используя который, вы сможете независимо от работодателя в удобное время дистанционно (например, на портале Госуслуг или в мобильном приложении банка) указать в какой банк вы будете получать зарплату (а также аванс, командировочные, отпускные и пр.).



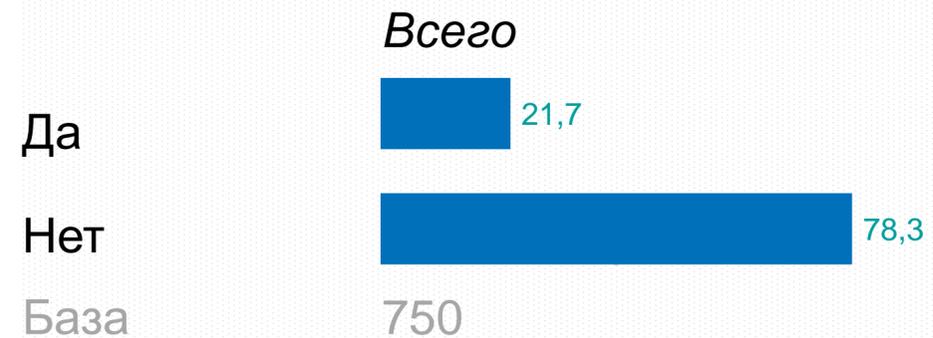
ЗНАНИЕ О ВОЗМОЖНОСТИ СМЕНИТЬ ЗАРПЛАТНЫЙ БАНК/САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ И НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ФАКТОРЫ ПРИ ВЫБОРЕ ЗАРПЛАТНОГО БАНКА

Большинство респондентов (81,4%) отмечают, что знают о возможности сменить зарплатный банк через бухгалтерию. Большинство опрошенных не выбирали зарплатный банк самостоятельно (61,2%). Важнее всего при выборе зарплатного банка – надежность. Немаловажную роль также играет стоимость обслуживания карты, удобство мобильного приложения/интернет банка и близость банкоматов у дома/работы

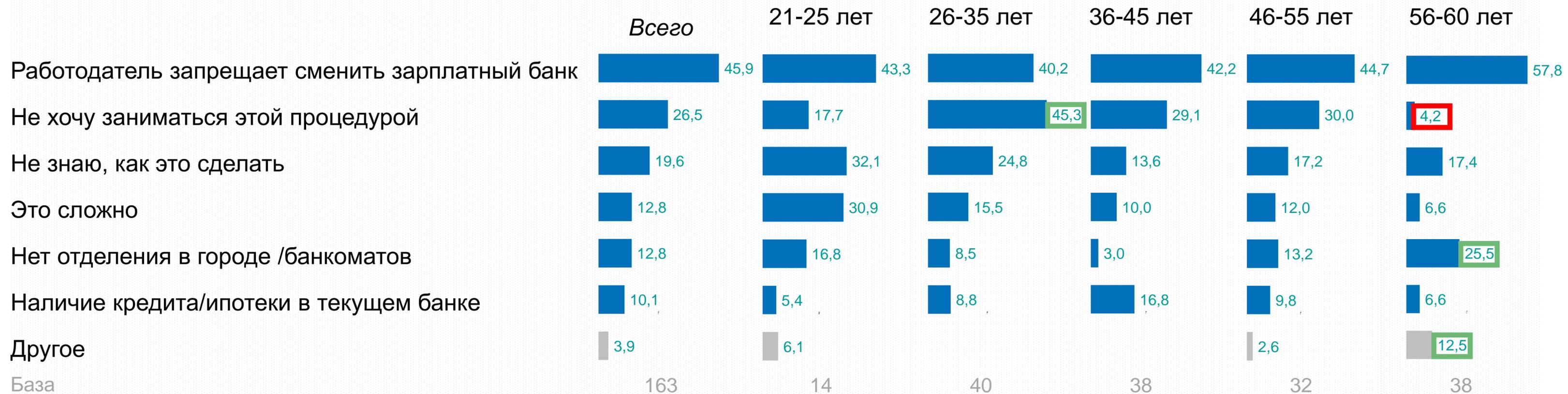


ЖЕЛАНИЕ СМЕНИТЬ ЗАРПЛАТНЫЙ БАНК И БАРЬЕРЫ ДЛЯ СМЕНЫ З/П БАНКА

Большинство респондентов (78,3%) заявляют о нежелании менять зарплатный банк. Среди основных барьеров для смены зарплатного банка чаще всего отмечают запрет от работодателя. ФЛ в возрасте 26-35 лет чаще других говорят о нежелании заниматься данной процедурой, а клиенты 56-60 лет среди причин чаще выделяют отсутствие отделений в городе



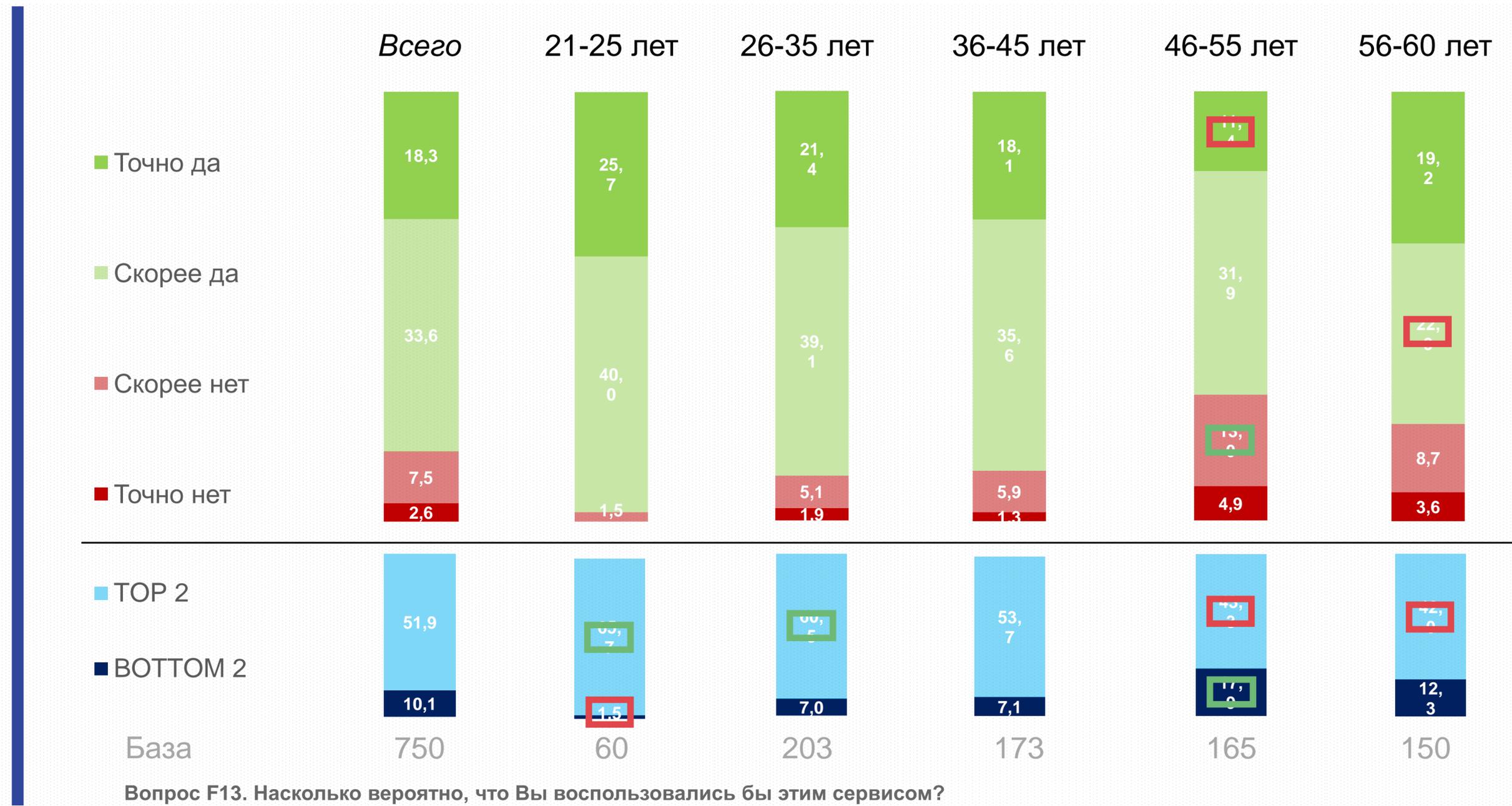
Вопрос G11. Хотели бы Вы изменить Ваш текущий Банк, где вы получаете зарплату?



Вопрос G12. Какие причины могут помешать Вам сменить текущий банк, где вы получаете зарплату?

ВЕРОЯТНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА

Среди возрастной категории 46-55 лет меньше тех, кто точно воспользовался сервисом. Среди респондентов в возрасте от 21 до 25 лет больше всего тех, кто точно воспользовался бы сервисом



TOP 2 – ответы: точно да, скорее да

BOTTOM 2 – ответы: точно нет, скорее нет



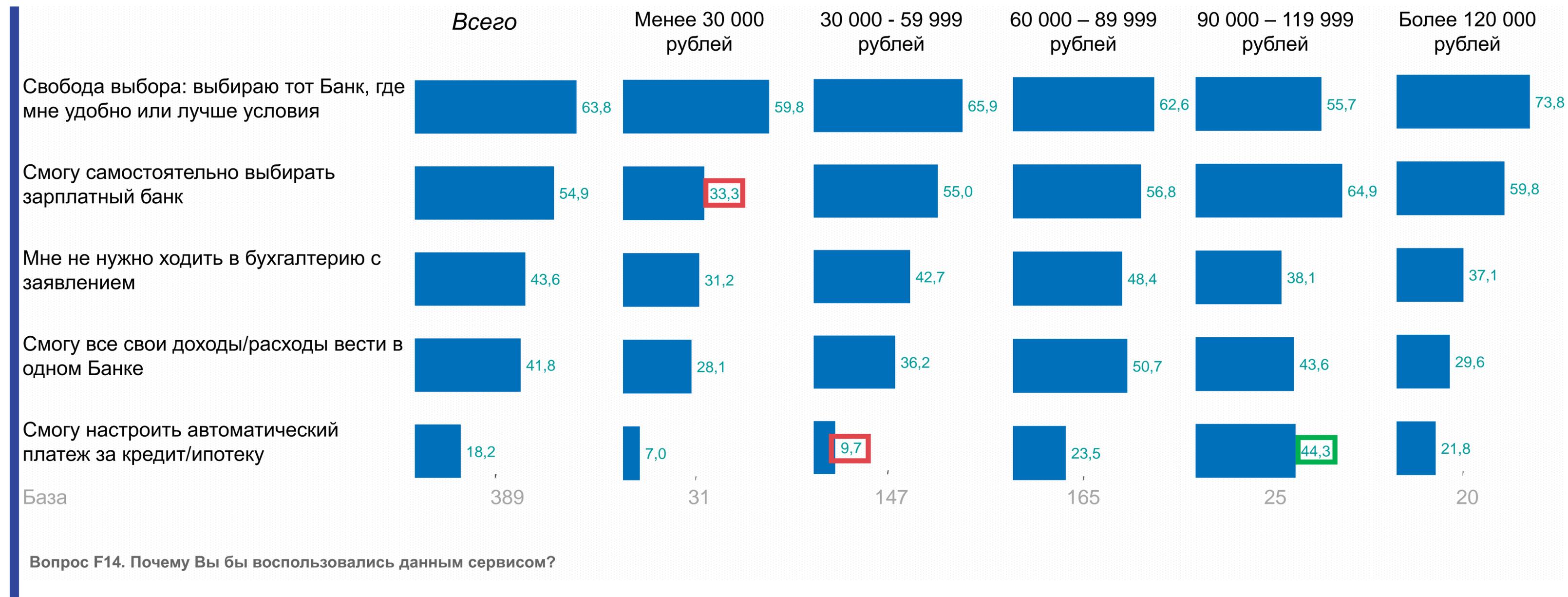
© Ipsos | Doc Name

— Значимо выше / ниже чем по всем опрошенным



ПРИЧИНЫ ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСОМ

Основная мотивация использовать сервис – это наличие свободы выбора. Клиенты с низким доходом (менее 30 000 рублей) реже отмечают желание выбрать зарплатный банк самостоятельно как причину использования сервиса, тогда как опрошенные с достаточно высоким доходом (90 000 – 119 000) чаще упоминают наличие настройки автоматического платежа за кредит/ипотеку как причину пользования сервисом

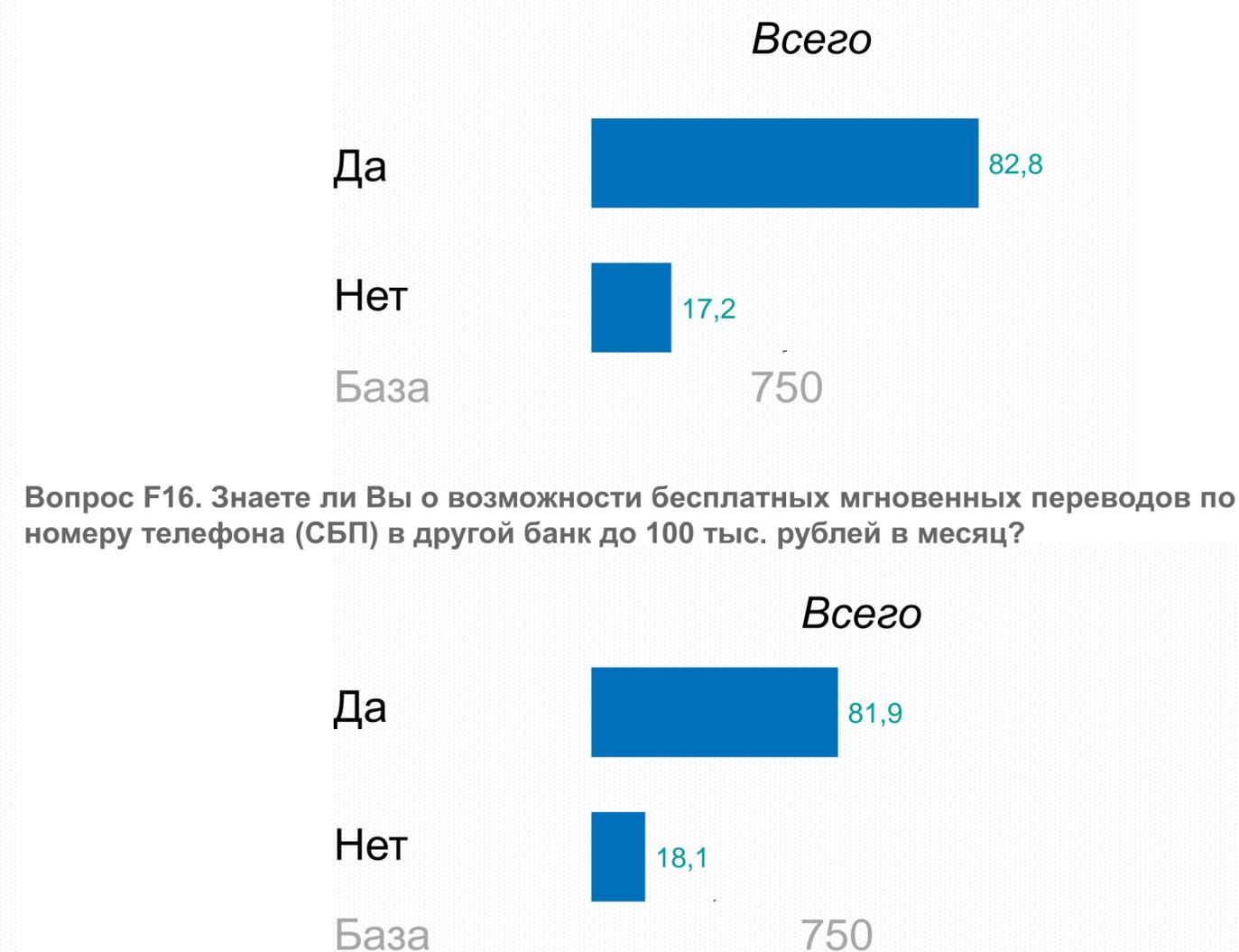


ПРИЧИНЫ НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ СЕРВИС, ПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРЕВОДАМИ И ЗНАНИЕ О СБП

- Основной причиной не пользоваться сервисом является то, что респондентам кажется, что это небезопасно для их данных/зарплаты, а также общее недоверие к подобным продуктам/сервисам
- Большинство респондентов знают (82,8%) и используют (81,9%) услугу перевода денег по номеру телефона



Вопрос F15. Почему Вы не воспользовались бы данным сервисом?
Потенциальные проблемы с работодателем



Вопрос F16. Знаете ли Вы о возможности бесплатных мгновенных переводов по номеру телефона (СБП) в другой банк до 100 тыс. рублей в месяц?

Вопрос F17. Переводите ли Вы деньги по номеру телефона в другой банк друзьям/родственникам/коллегам/себе?

**BE
SURE.
ACT
SMARTER.**

GAME CHANGERS

