

ЛЕГКО ЛИ БЕЛОРУСЫ РАССТАЮТСЯ С НАЛИЧНЫМИ ДЕНЬГАМИ?

За время пандемии COVID-19 произошел всплеск бесконтактных платежей во всем мире, который привел к их росту на 40 %. С помощью таких носимых устройств, как кольца, браслеты и телефоны, делаются 20 % платежей во всем мире. Объем бесконтактных платежей продолжит расти во всем мире, и к 2023 г. бесконтактные карты займут более 55 % мирового рынка платежных карт [1].

В свою очередь, Беларусь занимает 3-е место среди стран СНГ по количеству бесконтактных транзакций [2]; более 70 % белорусов платят за продукты бесконтактными карточками [3].

Для исследования трендов в способах бесконтактной оплаты среди белорусов было выбрано приложение «Оплати», в основе которого лежат электронные деньги и отсутствует привязка к платежной карточке. Рассчитаться с помощью QR-кода можно более чем в 3 тыс. заведений Беларуси, и этот список постоянно пополняется [4].

С целью выявления степени лояльности целевой аудитории к бесконтактной оплате и сервису «Оплати» был проведен опрос, в котором приняло участие 105 респондентов. По результатам опроса выяснилось:

- 90 % опрошенных пользуются различными бесконтактными способами оплаты, и в основном распространены М-банкинг, бесконтактные карты и различные мобильные платежные системы;
- основными причинами использования бесконтактной оплаты являются быстрота проведения платежа, сокращение контактов с другими людьми, а также то, что не приходится носить с собой карту;
- среди опрошенных 25 % пользуются сервисом «Оплати», из которых 25 % оплачивают с его помощью проезд в общественном транспорте;
- для респондентов, которые не используют бесконтактную оплату, стимулом к ее постоянному использованию может стать оформление карты, поддерживающей бесконтактную оплату, а также помощь друга или родственника в ее освоении.

Также с целью выявления недостатков сервиса «Оплати» было проведено глубинное интервью с пользователем приложения. В результате были выделены следующие преимущества сервиса: наличие групповых чатов, различных способов пополнения кошелька, большое количество партнеров сервиса и скидки

у них. Недостатками же оказались неинтуитивный интерфейс приложения, требующий доработки, необходимость ввода паспортных данных при регистрации и минимальная сумма пополнения. Респондент предпочел бы видеть больше скидок у магазинов-партнеров, а также больше QR-кодов в транспорте для удобства оплаты.

Учитывая все вышесказанное, можно предложить следующие рекомендации для повышения лояльности к бесконтактной оплате и сервису «Оплати» среди населения:

- масштабирование бесконтактных технологий посредством увеличения банков, внедряющих их в свою деятельность;
- проведение социальных мероприятий по осведомлению старшего поколения о технологиях бесконтактной оплаты, например консультирование в банках пенсионеров при получении пенсии об использовании бесконтактных платежей;
- проведение акций банками по повышению количества бесконтактных карт, например акция «Обменяй свою старую карту» на карту, поддерживающую бесконтактную оплату;
- устранение недостатков приложения сервиса «Оплати» с помощью проведения фокус-группы для выявления недочетов;
- усовершенствование политики продвижения сервиса «Оплати», например запуск таргетированной рекламы в Instagram с указанием скидок у партнеров приложения.

Источники

1. Как пандемия повлияла на бесконтактные платежи? [Электронный ресурс] // Финансы.tut.by. — Режим доступа: <https://finance.tut.by/news689336.html>. — Дата доступа: 24.03.2021.
2. Легко и бесконтактно расстаемся с деньгами в Беларуси [Электронный ресурс] // Onliner. — Режим доступа: <https://tech-onliner-by.turbopages.org/tech.onliner.by/s/2020/07/10/beskontaktno-rasstaemsa-s-dengami-v-belarusi>. — Дата доступа: 23.03.2021.
3. Беларусь. Каждая вторая транзакция — бесконтактная [Электронный ресурс] // PLUSworld. — Режим доступа: <https://plusworld.ru/professionals/belarus-kazhdaya-vtoraya-tranzaktsiya-beskontaktnaya/>. — Дата доступа: 25.03.2021.
4. Возможности мобильного платежного сервиса Оплати гораздо шире! [Электронный ресурс] // Финансы.tut.by. — Режим доступа: <https://finance.tut.by/news678811.html>. — Дата доступа: 25.03.2021.