

| Финансовые приложения на смартфонах (Россия)

Использование смартфонов для финансовой деятельности

III кв. 2016 г.

Об этом исследовании

Общие сведения Мобильные приложения и сайты – важнейший канал взаимодействия рекламодателей с клиентами. Специалисты Google стремятся помочь рекламодателям лучше понять поведение пользователей мобильных приложений и посетителей мобильных сайтов, что позволит разрабатывать наиболее эффективные стратегии мобильной рекламы.

Цель Помочь рекламодателям понять, для каких финансовых задач применяют смартфоны и как находят и используют приложения из этой категории.

Методика	15-минутное онлайн-анкетирование по финансовым вопросам.	
Объекты исследования	Владельцы смартфонов в возрасте 18–64 лет, использовавшие устройство для финансовых действий в прошлом месяце. Для данных по каждой сфере деятельности установлены квоты на возраст, пол, образование	
Размер выборки	N=300 для каждой тематической категории	
Страны	Россия (также изучались Великобритания, Израиль, Канада, Нидерланды, Саудовская Аравия, США, Турция, Франция и Швеция)	

| Содержание



Действия на смартфонах

Общие и специфические для категории



Приложения на смартфоне пользователя

Привлечение клиентов и расширение клиентской базы, использование



Предпочтения

Лучшие приложения, функции, уведомления



Отказ от использования и возобновление использования

Причины

| Основные выводы

01

Большая часть финансовых приложений используется еженедельно
(слайд 15)

Для решения финансовых задач мобильные приложения используют в 2 раза чаще, чем мобильные сайты
(слайд 9)

02

03

Пользователи предпочитают функциональные приложения и возможность сохранения настроек, но безопасность играет главную роль (слайд 26)

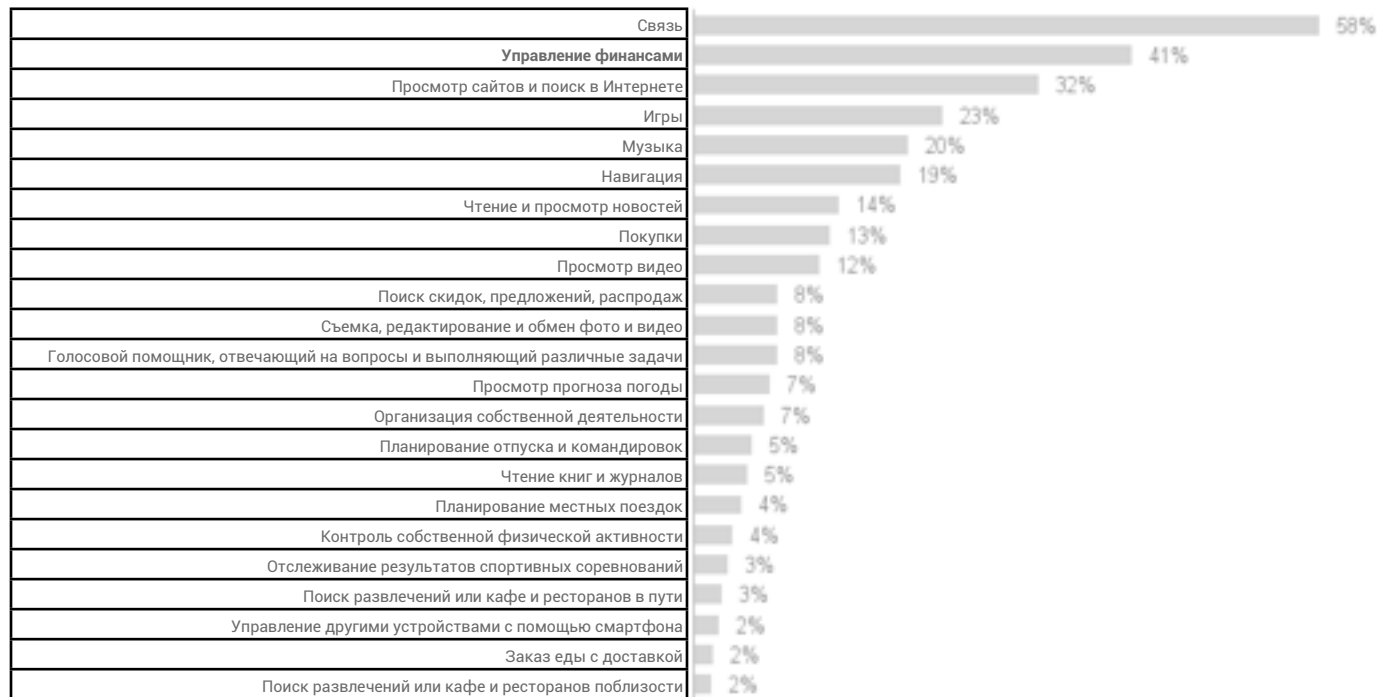
Новые функции могут снова привлечь пользователей
(слайд 30)

04

| Действия на смартфонах

Основные действия на смартфонах

среди тех, кто использует их для управления финансами



База: 300

Вопрос 3. Если бы на смартфоне можно было выполнять только три действия, что бы Вы выбрали?



Периодичность использования мобильных финансовых приложений

48%

Каждый день или чаще

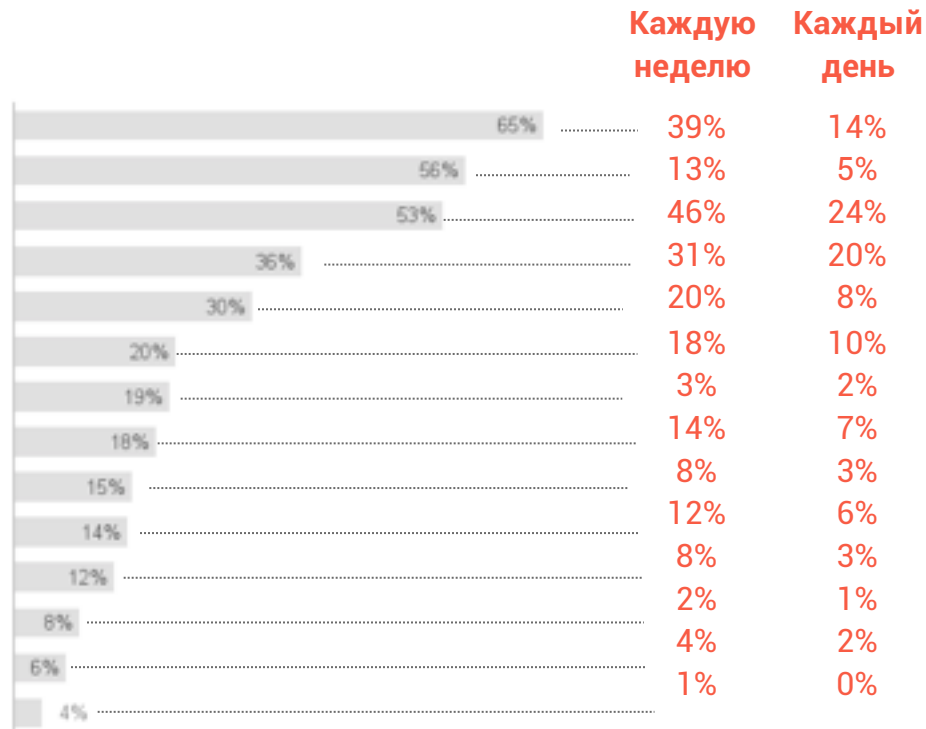
86%

Каждую неделю или чаще

Действия на смартфоне

Действия за последние 30 дней

Денежный перевод физическому лицу
Перевод оплаты юридическому лицу
Проверка счета и истории покупок
Поиск и сравнение цен
Изучение финансового продукта или услуги
Контроль инвестиций
Оплата штрафов
Организация встречи
Поиск информации об обслуживании клиентов
Продажа товара
Регистрация для использования финансового продукта или услуги
Оформление займа
Поиск страховых котировок
Покупка страхового полиса



База: 300
Вопрос 8. Какие из перечисленных действий Вы выполняли на смартфоне за последние 30 дней (в приложении или на сайте)?
Вопрос 9. Как часто Вы выполняете эти действия на смартфоне?



Использование приложений и сайтов

Выполнение
финансовых операций
за последние 30 дней

71%

использовал
приложение

31%

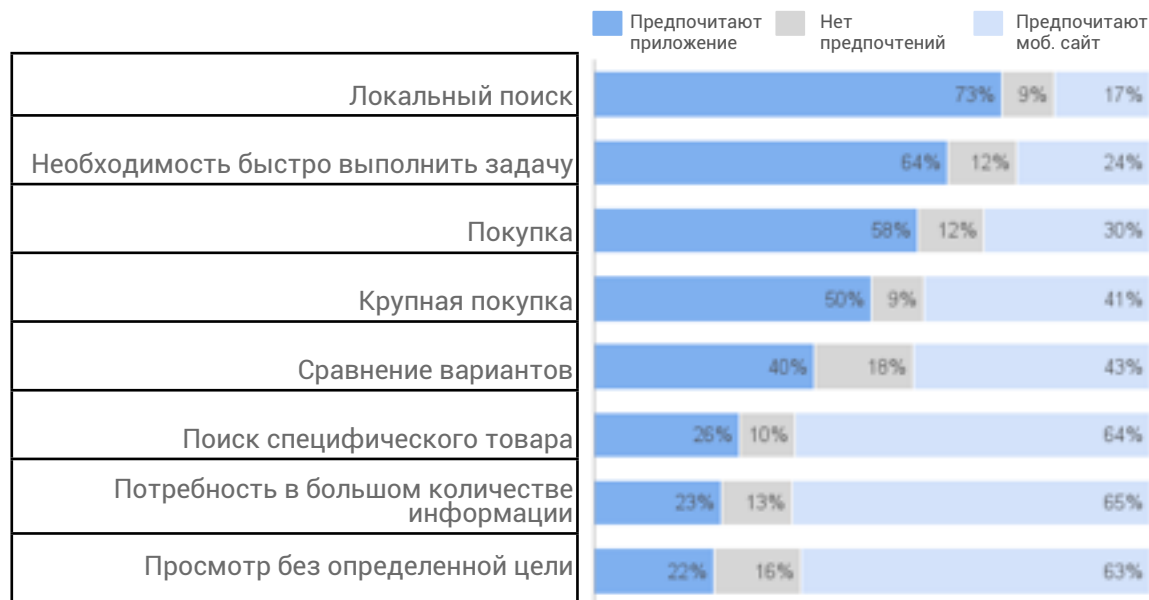
использовал
мобильный сайт

Предпочтения в отношении самых популярных
действий, связанных с финансами,
среди выполнявших их за последние 30 дней



База: 300
Вопрос 5. Использовали ли Вы мобильный сайт или приложение для выполнения каждого из этих действий за последние 30 дней? – Управление финансами
База: пользователи, выполнявшие действие на смартфоне за последние 30 дней (показаны результаты по базе n>30) *База n<50.
Вопрос 11. Для каких из перечисленных действий Вы предпочли бы использовать приложение, а для каких – мобильный сайт?

Предпочтения по платформам в различных ситуациях



- Приложения гораздо предпочтительнее для покупок и несложных локальных задач.
- Мобильные сайты предпочитают для изучения – когда нужно найти и просмотреть большое количество информации.
- Пользователи выбирают приложения для совершения крупных покупок в силу надежности, простоты и удобства навигации (слайд 11).

Основные причины предпочтения приложений и мобильных сайтов

Основные причины предпочтения приложений

Удобство навигации (71%)* Быстро загружается (62%)*
Безопасность (57%) Быстро загружается / Удобство навигации (51%)
Удобство навигации (82%) Быстро загружается (69%)
Быстро загружается (68%) Удобство навигации (64%)

Ситуация

Необходимость быстро выполнить задачу
Крупная покупка
Локальный поиск
Просмотр без определенной цели

Основные причины предпочтения мобильных сайтов

Не занимает память устройства (54%) Содержит больше информации (47%)
Содержит больше информации (66%) Выше вероятность попасть на нужную страницу (46%)
Содержит больше информации (46%)* Не занимает память устройства (45%)*
Содержит больше информации (63%) Не занимает память устройства (52%)

База: пользователи, предпочитающие приложение или мобильный сайт для решения определенной задачи (показаны результаты по базе n>30). *База n<50.
Вопрос 13а/в. Почему Вы предпочли бы использовать приложение для?.. / Почему Вы предпочли бы использовать мобильный сайт для?..

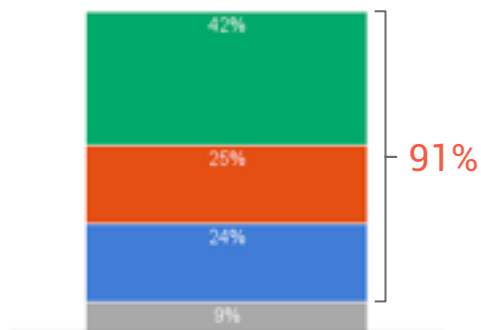


Приложения на смартфоне пользователя

Количество установленных финансовых приложений

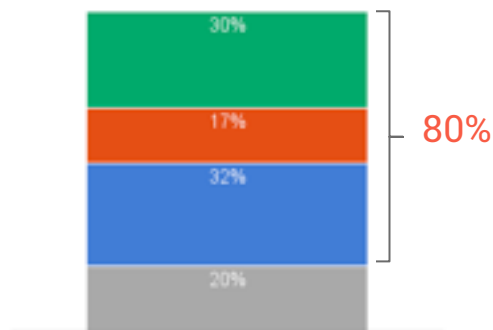
Установлено в настоящее время

Ср. значение = 3,1



Установлено за последние 3 месяца

Ср. значение = 2,7



■ Ни одного ■ 1 приложение ■ 2 приложения ■ 3 или более

База: 300

Вопрос 14. Сколько приложений для управления финансами установлено на Вашем смартфоне (включая установленные перед покупкой)?

Вопрос 18. Сколько приложений для управления финансами Вы установили на смартфон за последние 3 месяца (включая те, которые Вы впоследствии удалили)? (N=300)



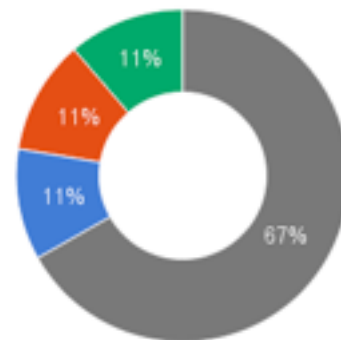
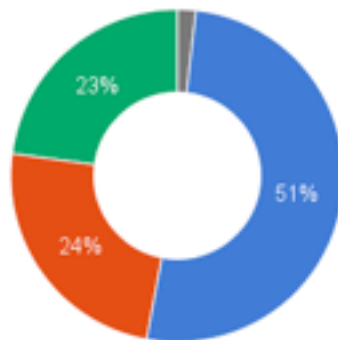
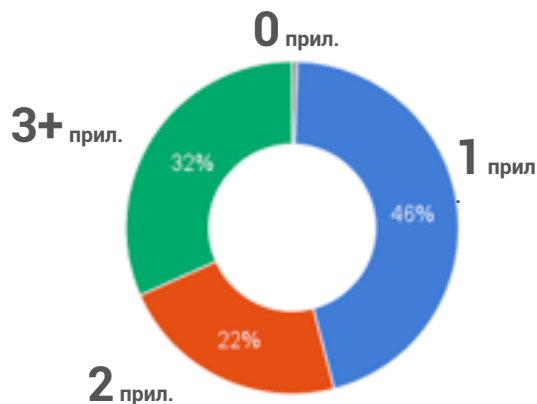
Жизненный цикл новых финансовых приложений

Респонденты, удалившие финансовые приложения за последние 3 месяца, в среднем **удалили 3,4 приложения** за этот период.

Запущенных хотя бы раз: 2,7
в среднем

Используемых
сейчас: 2,2
в среднем

Удалено: 1,0
в среднем



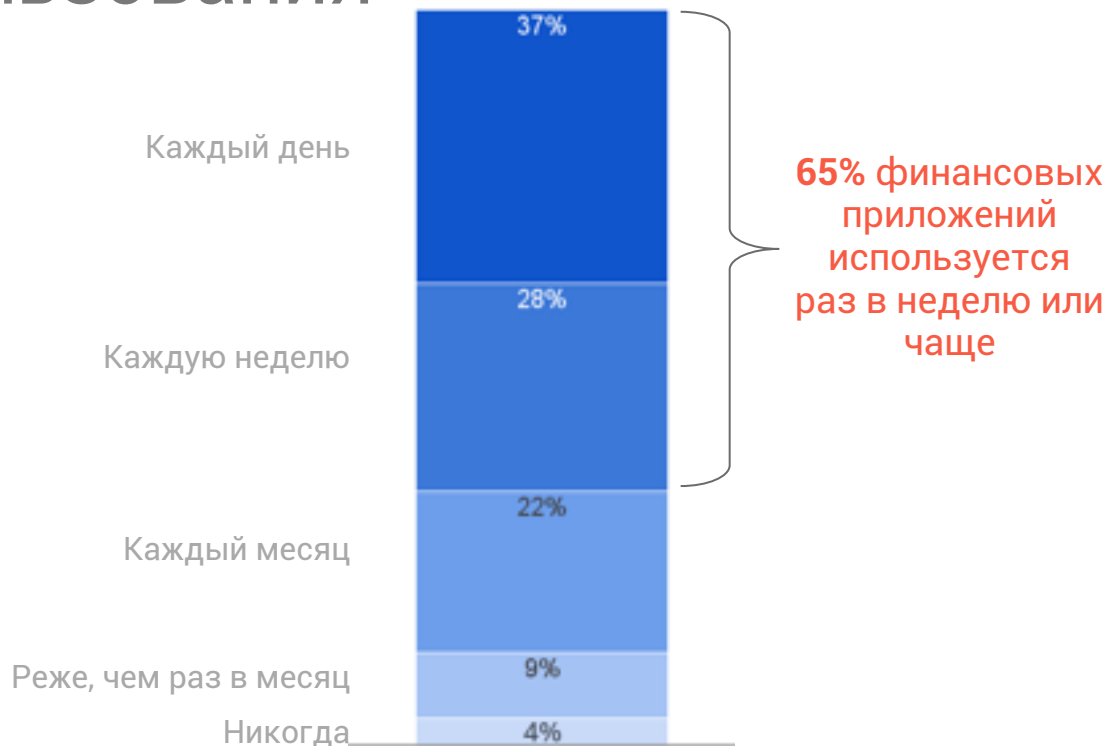
База: пользователи, устанавливавшие финансовые приложения за последние 3 месяца (n=238).

Вопрос 19. Из установленных Вами за последние 3 месяца приложений категории "[VERTICAL]" сколько Вы запустили хотя бы раз после установки?

Вопрос 20. Из установленных Вами за последние 3 месяца приложений категории "[VERTICAL]" сколько Вы используете в настоящее время?

Вопрос 21. Из установленных Вами за последние 3 месяца приложений категории "[VERTICAL]" сколько Вы удалили?

Распределение по периодичности использования



База: пользователи, у которых на смартфоне есть финансовые приложения (n=270).
Вопрос 15. Примерно какой процент финансовых приложений, установленных на смартфоне, Вы используете... ?

Способы получения информации о новых финансовых приложениях

3 самых популярных способа



База: 300

Вопрос 32. Как Вы обычно узнаете о новом финансовом приложении для смартфона?

Вопрос 33. Получали ли Вы информацию о новом финансовом приложении одним из перечисленных способов?

Вопрос 34. Укажите 3 самых частых для Вас способа получения информации о новых финансовых приложениях для смартфона.



Источники информации о финансовых приложениях



Факторы, влияющие на решение о скачивании приложения из магазина

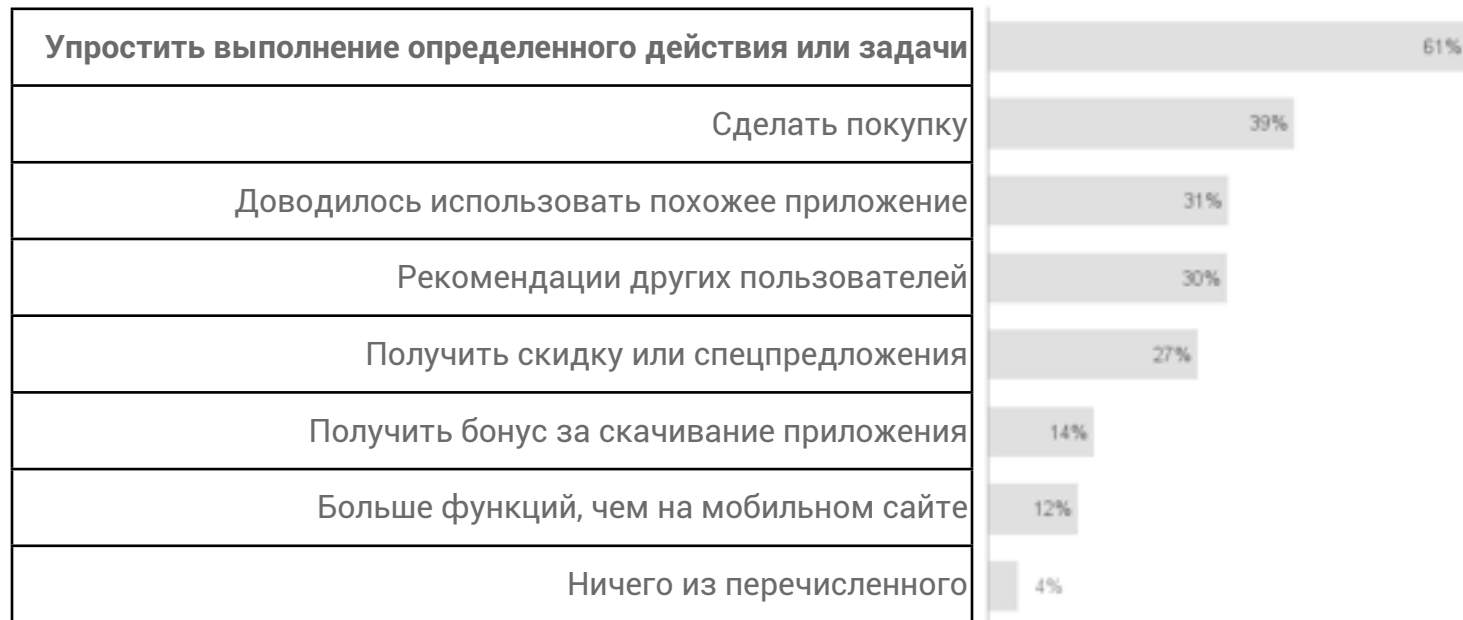
Крайне важно / очень важно



База: пользователи, выполнявшие поиск в магазине приложений (n=185).

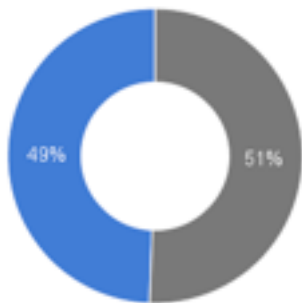
Вопрос 38. При поиске в магазине приложений насколько важны перечисленные факторы для выбора программного продукта?

Цели установки финансовых приложений



Максимальные суммы оплаты и мотивы покупки

Максимальная цена приложения (в среднем*) 2000 руб.



■ Платили за скачивание финансовых приложений
■ Скачивали платные приложения

Мотивы покупки

Наличие функций или возможностей, недоступных в бесплатных приложениях	57%
Отсутствие рекламы	46%
Наличие в приложении нужного контента	34%
Хорошие отзывы	31%
Я постоянный клиент бренда или компании, разработавшей приложение	29%
Выгодные предложения или скидки доступны только в платном приложении	27%
Мне показалось, что платный вариант проще в использовании	21%
Бесплатной альтернативы не было	19%
Желание иметь такое же приложение, как у моих друзей	13%
Ничего из перечисленного	3%

База: 300 *Медиана.

Вопрос 22. Укажите максимальную сумму, которую Вы когда-либо платили за финансовое приложение (округлите ее до целого значения).

База: пользователи, платившие за скачивание финансовых приложений (n=154).

Вопрос 23. Почему Вы предпочли заплатить за приложение, а не воспользовались бесплатными продуктами?



Расходы на продукты и услуги через смартфон



■ Не делали покупок ■ Делали покупки

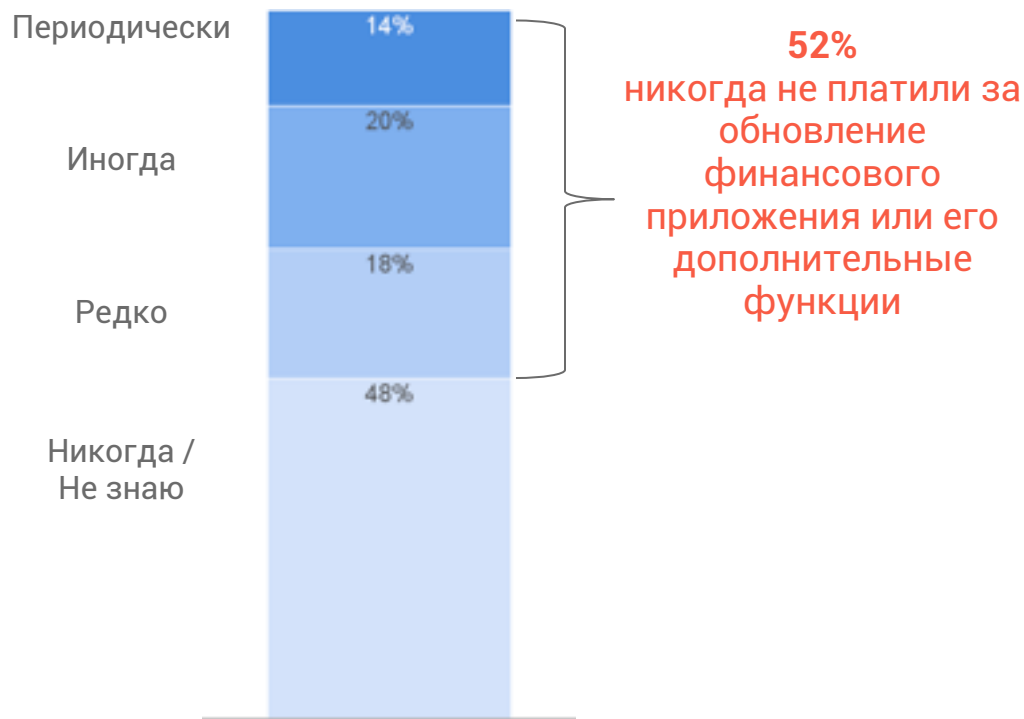
База: 300 *Медиана.

Вопрос 24с. Сколько в среднем Вы потратили на приобретение финансовых товаров или услуг через смартфон за последние 3 месяца?

Вопрос 24с_1. Сколько в среднем Вы потратили на приобретение финансовых продуктов или услуг через смартфон за последние 7 дней?

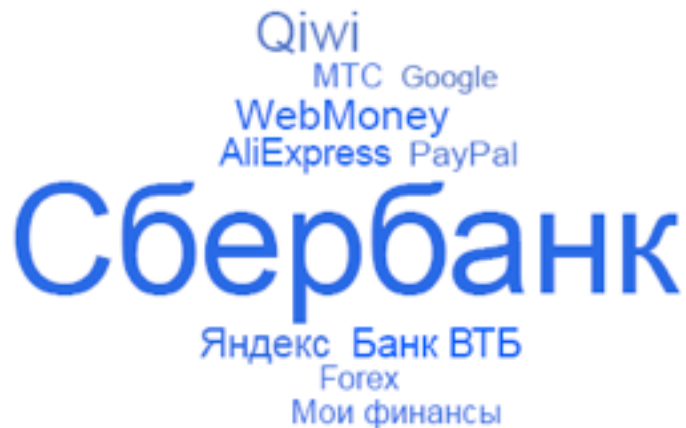


Периодичность платежей за обновление приложения или расширение его функциональности



| Предпочтения

Наиболее популярные финансовые приложения



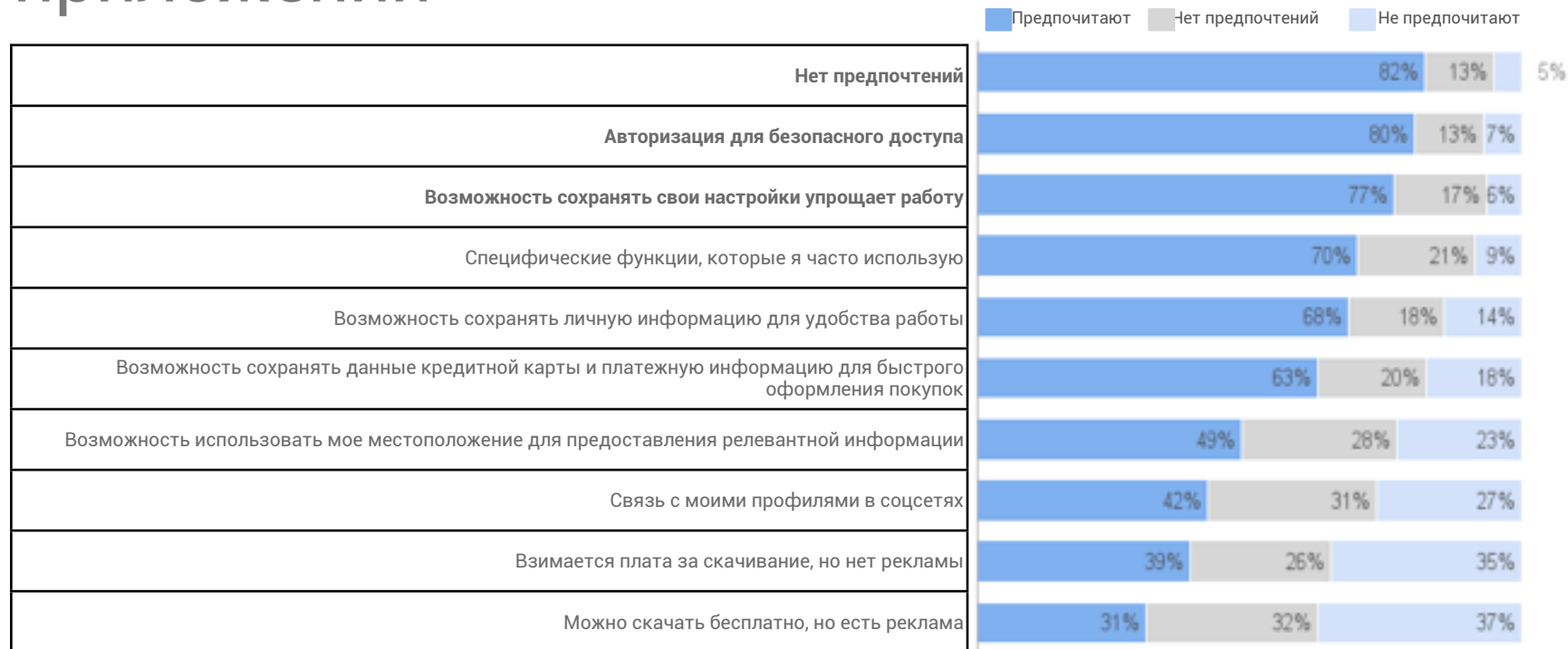
База: 300
Вопрос 26. Назовите свои любимые финансовые приложения для смартфона, которыми Вы сейчас пользуетесь. *Перечислены приложения, упомянутые не менее 5 раз.



Характеристики популярных приложений



Самые важные функции финансовых приложений



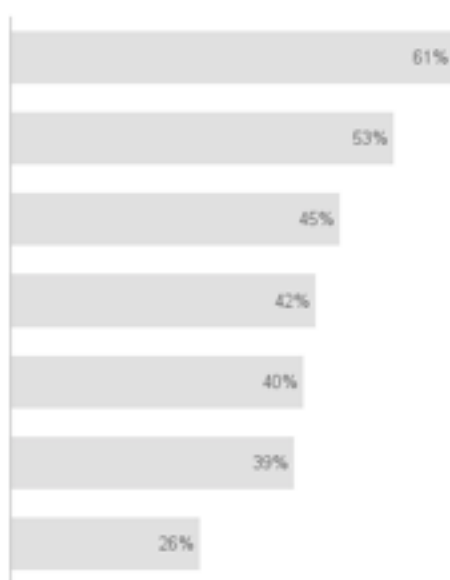
Полезные оповещения на телефоне

93%

пользователей
считают, что
оповещения на
смартфоне
удобны.

О финансовых операциях
О возможных проблемах с аккаунтом или безопасностью
Об обновлениях в приложении или на сайте
О транзакциях
О новых продуктах или услугах
Напоминания
Рекомендации новых продуктов или услуг

Самые важные оповещения



База: 300

Вопрос 29. Работая с приложениями и сайтами на смартфоне, Вы можете получать оповещения о различных обновлениях, сообщениях, событиях и т. д. Какие финансовые оповещения Вы считаете важными?



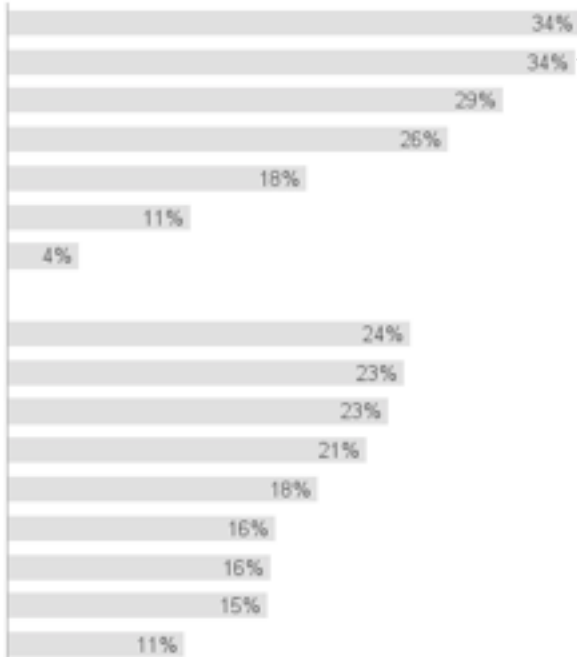
Отказ от использования и возобновление использования

Причины отказа от использования

Связанные

Приложение оказалось недостаточно функциональным	34%
У меня больше не было потребности в этом приложении	34%
У меня было похожее, но более функциональное приложение	29%
У меня было похожее, но более удобное приложение	26%
Нужно было освободить память смартфона	18%
Я забыл(а), что у меня есть это приложение	11%
Мои друзья перестали его использовать	4%
Работу в приложении усложняла реклама	24%
Слишком много рекламы в приложении	23%
Приложение не соответствовало описанию	23%
Технические проблемы в приложении	21%
Сложности в использовании или навигации	18%
Слишком много оповещений в приложении	16%
Нерелевантная реклама	16%
Приложение занимало много памяти	15%
Необходимость слишком часто обновлять приложение	11%

Связанные



Причины удаления

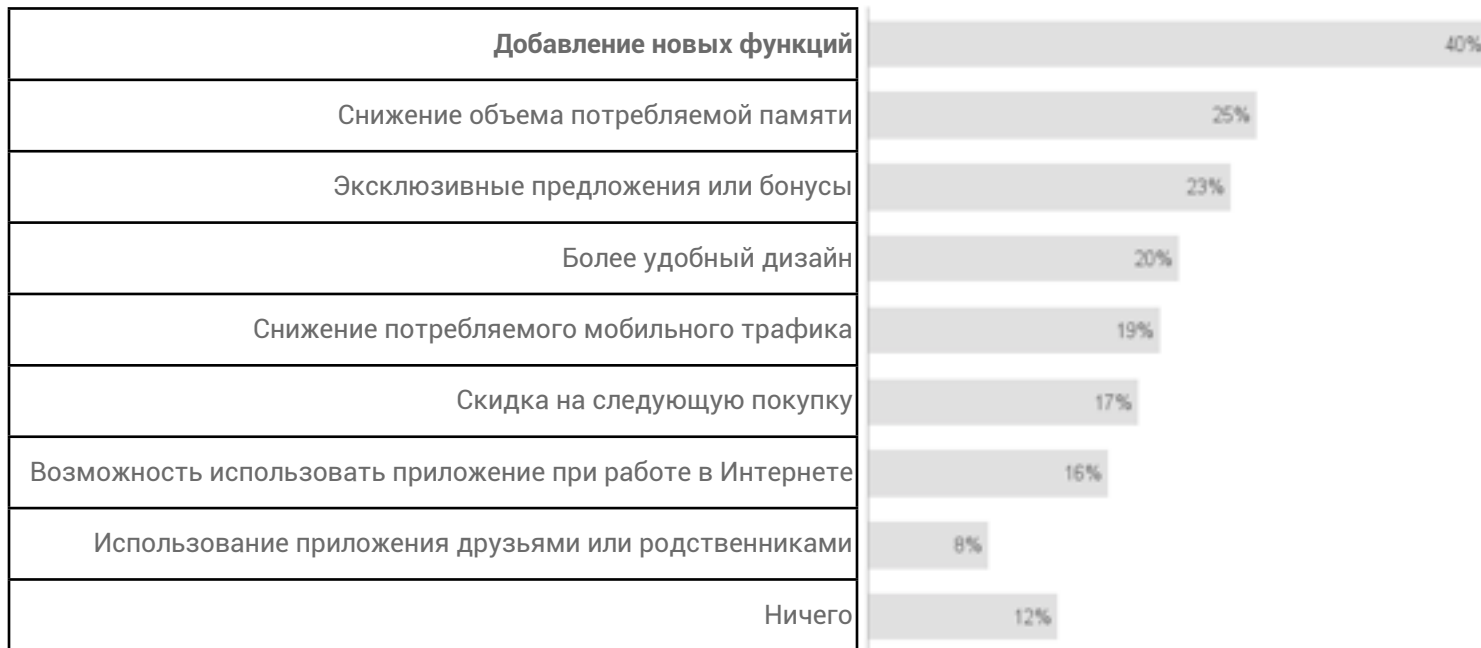
Наличие похожих функций в других приложениях – 64%

Было установлено для одноразового действия – 38%

Пользователь перестал быть клиентом компании – 33%

База: 300
Вопрос 40. Отказывались ли Вы от использования финансовых приложений на смартфоне по любой из указанных причин? Выберите все подходящие варианты.
Вопрос 41. Отказывались ли Вы от использования финансовых приложений на смартфоне по любой из этих причин?
База: пользователи, отказавшиеся от определенного приложения (n=101).
Вопрос 42. Вы указали, что перестали использовать финансовое приложение, поскольку необходимость в нем отпала. Почему?

Причины возобновления использования



Финансовые приложения на смартфонах (Россия)

Ipsos-Google III кв. 2016 г.

Контакты: alyahazell@