

**ПОКУПАЙ СЕЙЧАС,**

**ПЛАТИ ПОТОМ**

**ВNPL-СЕРВИСЫ:**

**ЧТО ГОВОРЯТ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ?**

**ИССЛЕДОВАНИЕ**

**В СИНДИКАТИВНОМ СООБЩЕСТВЕ**

**IPSOS В РОССИИ**

**Февраль, 2023**

**GAME CHANGERS**

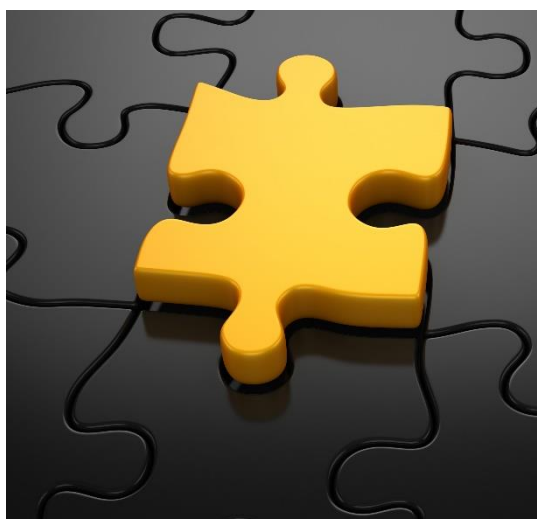




# ПОКУПАЙ СЕЙЧАС, ПЛАТИ ПОТОМ

Сервисы оплаты с использованием модели Buy now, pay later появились на российском рынке в 2021. Как отнеслись потребители к новой возможности приобретать товары в рассрочку без оформления кредитного договора и процентов?

В фокусе внимания этого исследования – взгляд потребителей на такой способ оплаты.



- 1** Как понимают и что знают о BNPL-сервисах?
- 2** Что особенно привлекает в такой модели, и чьи предложения вызывают интерес?
- 3** Что вызывает сомнения, и с какими сложностями сталкиваются?
- 4** Первый шаг к использованию: в банке или на маркетплейсе?



## СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА

### **1** ОТНОШЕНИЕ К BNPL-СЕРВИСАМ

- ▶ Восприятие BNPL-сервисов: осведомленность, преимущества и недостатки в сравнении с кредитными картами, потребительскими кредитами и рассрочкой
- ▶ Драйверы и барьеры к использованию

### **2** ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- ▶ Ситуации использования BNPL-сервисов: когда и для чего
- ▶ Критерии выбора способа оплаты
- ▶ Трудности на разных этапах пути пользователя

### **3** ЛАНДШАФТ ИГРОКОВ

- ▶ Знание сервисов
- ▶ Оценка предложений ключевых игроков: понятность, прозрачность и интерес к использованию

### **4** ПОТРЕБНОСТИ В ИНФОРМАЦИИ

- ▶ Вопросы, которые волнуют пользователей
- ▶ Коммуникация: что и как рассказывать о BNPL-сервисах



ПОЛНАЯ ВЕРСИЯ ДОСТУПНА ПО ПОДПИСКЕ.  
СТОИМОСТЬ ОТЧЕТА – 280 ТЫС РУБ. БЕЗ НДС



## Осведомленность и опыт использования BNPL-сервисов

N=161



*Покупал рюкзак и просто решил испробовать такое предложение, ради интереса. При оплате сервис N предлагает оформить и сразу указывается сумма платежа. У меня сомнений никаких не было. Всё прозрачно и понятно (м, 42 года, Воронеж)*

## ПОКУПКА В ОДИН КЛИК ПРИВЛЕКАЕТ,

Быстрое оформление, отсутствие кредитного договора, отсутствие первого взноса и переплат, если срок погашения небольшой, удобства оплаты – **на первый взгляд**, почти все BNPL-сервисы **соответствуют запросу** пользователей на простоту и удобство



*Когда частями оплачиваешь, можешь получить товар сейчас, по выгодной цене (если акция) или к нужной дате (если подарок). Не надо оформлять кредитную карту, получать ее, ждать одобрения, рассрочка получается без процентов (ж., 33 года, Екатеринбург)*

## НО СЛИШКОМ МНОГО НЕПОНЯТНОГО

Пользователям **сложно разобраться** с особенностями сервисов, они не всегда понимают или не находят важную для себя информацию: условия по возврату, возможность досрочного погашения, замена карты и многое др.

**Нехватка информации** – один из ключевых **барьеров** к использованию BNPL-сервиса.



*Я зашла на страничку одного из таких сервисов и ничего не поняла, потому что ничего не объясняют. Есть ссылка на приложение – мне его скачать нужно? А без него нельзя? А карточка банка какого-то конкретного должна быть? Или любая подойдет? (ж., 33 года, Москва)*



## О ПРОЕКТЕ

Синдикативное онлайн-сообщество типичных потребителей, объединяющее 500 человек из разных городов России.



**МЕТОДОЛОГИЯ:** качественное исследование  
**КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ:** 30 респондентов

## ТЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЙ В 2023 ГОДУ

- ▶ BNPL-сервисы: что говорят пользователи
- ▶ Актуальность ESG-повестки среди родителей
- ▶ Платёжные стикеры – первые за и против
- ▶ Год спустя: что изменилось в отношении к брендам
- ▶ Изменения в использовании медиа и социальных сетей
- ▶ Потребительские типы и их стратегии в период трансформации
- ▶ Беспилотные технологии
- ▶ и др.

## ФОРМАТЫ УЧАСТИЯ В ПРОЕКТЕ

### ПОДПИСКА НА РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСОВ

Опция 1 1 отчет	Опция 2 2 отчета	Опция 3 3 отчета
280 000 руб.	520 000 руб.	750 000 руб.

- ▶ 1 дискуссия в месяц: 11 тем в 2022
- ▶ Отчет – презентация в формате MS PowerPoint на русском или английском языке (20-25 слайдов)

### Ad hoc ПРОЕКТЫ ПО ЗАПРОСУ

#### Области применения:

**Тема по запросу**  
от 240 000 руб.

**Сроки**  
1 неделя от брифа до отчета

- ▶ Слишком специфический / частный вопрос для отдельного качественного исследования
- ▶ Срочно нужен отклик реальных потребителей!
- ▶ Предварительный этап для другого исследования



### СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ:

[Ekaterina.Kotova@ipsos.com](mailto:Ekaterina.Kotova@ipsos.com)

[Anastasiya.Gilenko@ipsos.com](mailto:Anastasiya.Gilenko@ipsos.com)

Цены указаны без учёта НДС (20%)