



12% россиян имеют опыт приобретения финансовых услуг: открытия банковских депозитов и обезличенных металлических счетов, подачи заявок на предоставление кредита, управления активами, покупки страховых программ – в Интернете. Еще 37% жителей страны заинтересованы в возможности приобретения таких продуктов в режиме онлайн. Таковы данные исследования, проведенного Аналитическим центром компании «АльфаСтрахование».

Аналитический центр «АльфаСтрахования» провел исследование проникновения онлайн-продаж финансовых продуктов среди жителей России. Исследование проводилось в рамках опроса 1500 респондентов, являющихся потенциальными и действующими клиентами компании, проживающих в городах с населением более 100 тысяч человек. Выборка представляет взрослое, экономически активное городское население России.

12% респондентов хотя бы раз приобретали финансовые услуги банков, страховых и инвестиционных компаний, воспользовавшись их собственным сайтом или сайтами-агрегаторами услуг. Наиболее востребованным сервисом, предоставляемым финансовыми организациями, является подача через сайт заявки на приобретение финансовых услуг, таких как кредит, открытие счета в инвестиционной компании и др.: его использовали 89% респондентов, имеющих опыт онлайн-покупок (10,7% от общего количества респондентов). 23% респондентов, использовавших онлайн-продажи (2,8% всех респондентов), открывали депозит в онлайн, 18% (2,2%) – приобретали услуги страховых компаний.

37% опрошенных респондентов, не совершавших покупки услуг финансовых организаций в Интернете, заинтересованы в возможности приобретения таких продуктов в режиме онлайн. Возможность отправки заявки на получение кредита интересна 78% из них (28,9% от общего количества респондентов), открытие депозита – 51% (18,9%), покупку страховых услуг – 48% (17,8%).

Среди тех, кто не приобретал финансовые продукты онлайн, но заинтересован в этом,

мнения респондентов о причинах, по которым они еще не пользуются подобными услугами, распределились следующим образом: сложность процедуры оформления услуги – 44%; незнание о такой возможности – 38%; небезопасность виртуальных финансовых операций – 25%; отсутствие на рынке качественного предложения – 23%.

Проведенное Аналитическим центром «АльфаСтрахования» исследование основано на данных, собранных операторами федерального контактного центра в период май-июнь 2012 года в рамках опроса клиентов, обращавшихся в федеральный контактный центр компании. Таким образом, результаты настоящего исследования распространяются на взрослое городское экономически активное население, пользующееся услугами компаний финансового сектора.

Источник: www.wiki-ins.ru, 27.08.12