



Проучване за дигитализацията в Централна и Източна Европа 2019

За проучването

Mastercard иска да знае повече за интереса и отношението на потребителите, спрямо дигиталните услуги.

Проучването е направено от Ipsos в 13 държави.

Отношението към цифровите услуги е сравнено с резултатите от Проучване за въздействието на иновациите от 2016, за да се покаже развитието през последните 3 години.



Методология



Аудитория: градско население на възраст 20-50 години, банкови потребители, с банкова сметка и интернет достъп



Държави: Австрия, Босна и Херцеговина, България, Хърватска, Чехия, Гърция, Унгария, Полша, Румъния, Сърбия, Словакия, Словения, Украйна



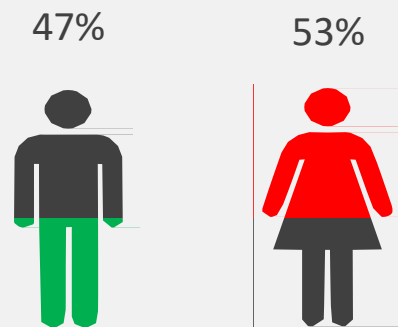
Метод: онлайн интервюта, изпълнение от Ipsos Research



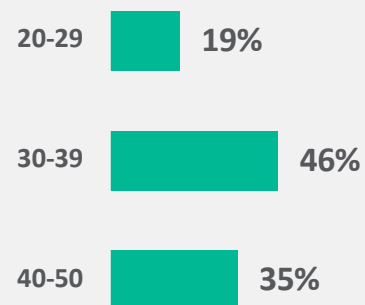
Теми: Поведение, спрямо дигиталните услуги; Плащания и методи за идентификация; Сигурност

Представителна извадка

ПОЛ



ВЪЗРАСТ



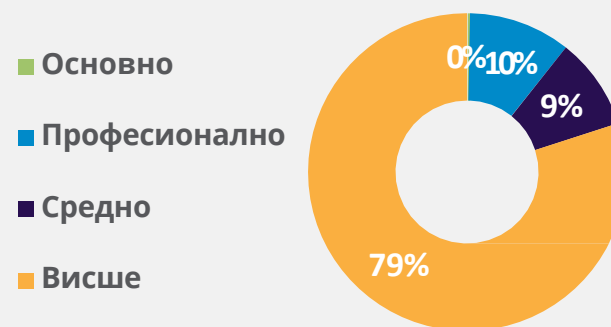
РЕГИОН



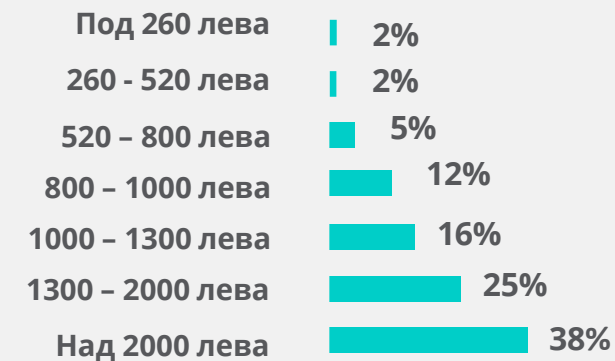
РАБОТЕН СТАТУС



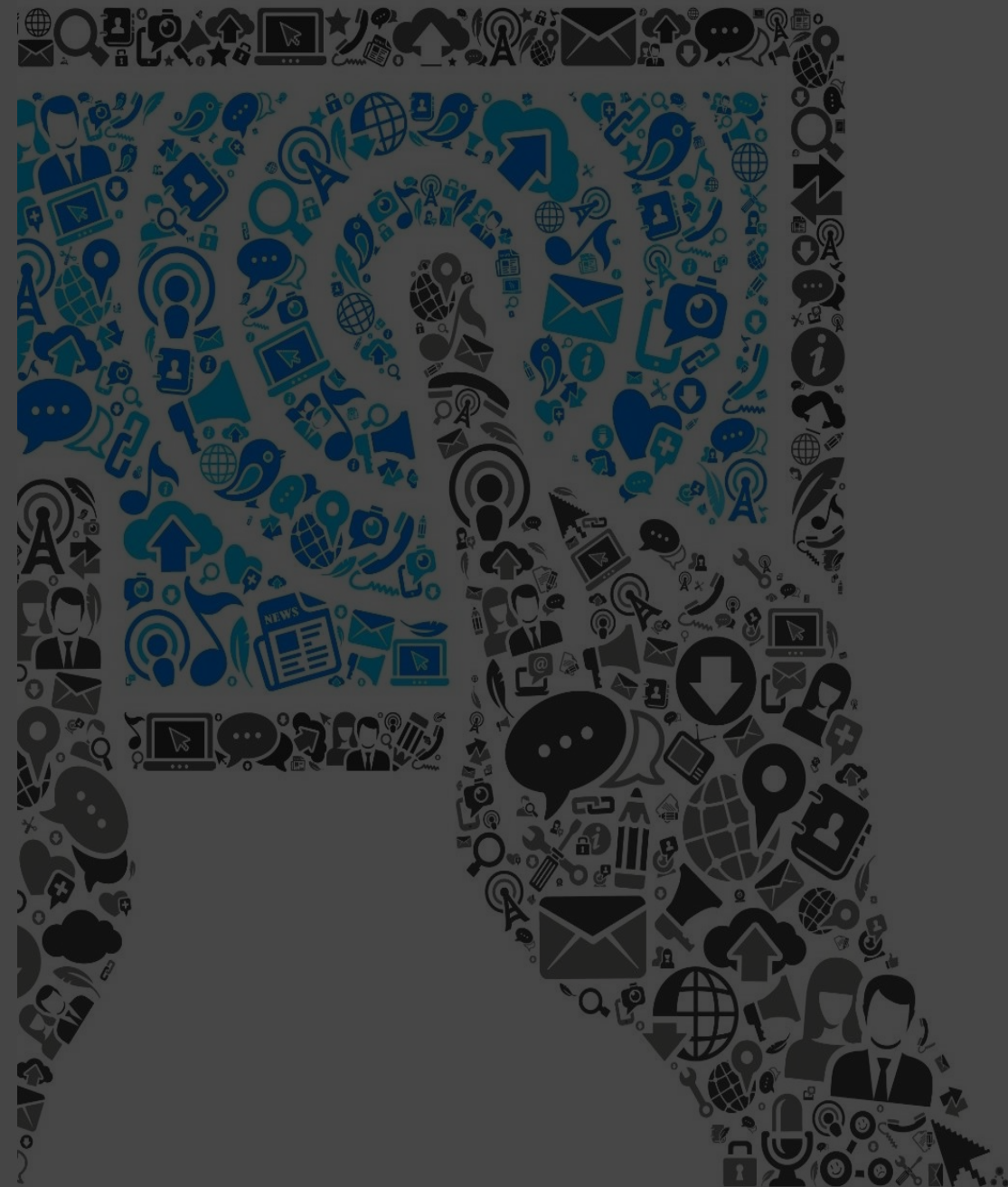
ОБРАЗОВАНИЕ



Месечен доход



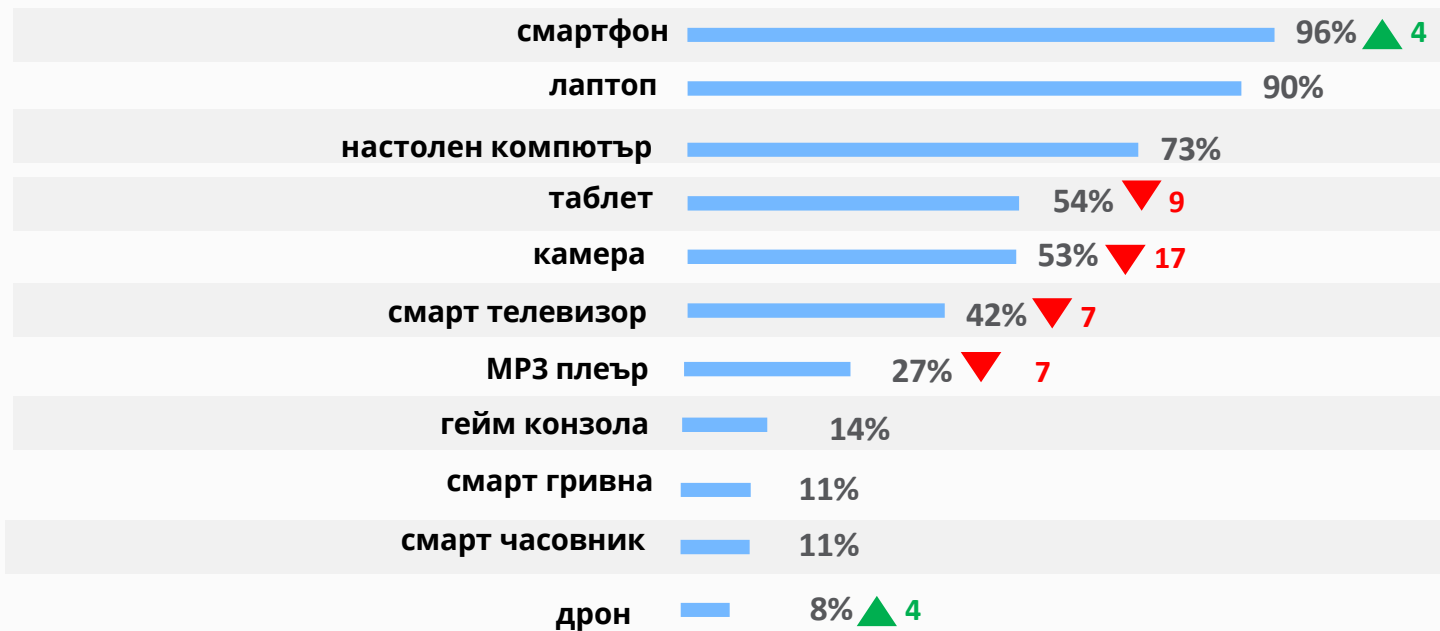
Употреба на дигитални устройства в България



96% от българите притежават смартфон

Android води iOS със 78%

Какви устройства използвате в ежедневието си?



Употреба на дигитални услуги в България



“ ”

България води по възприемане на иновациите в дигиталните услуги в ЦИЕ.

Българите са сред най-активните потребители на нови технологии за ежедневни нужди в ЦИЕ



България

Средно в ЦИЕ

82%



Социални мрежи

80%

75%



Онлайн чат и интернет разговори

82%

75%



Навигация

69%

74%



Онлайн пазаруване

67%

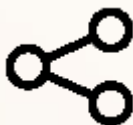
България

73%



Проверяване на времето

65%



Споделяне на снимки и видео

58%



Плащане на сметки

53%



Музикални стрийминг платформи

Средно в ЦИЕ

68%

58%

50%

45%

България

57%



Сайтове за настаняване

40%



Поръчване на храна за вкъщи

36%



P2P парични преводи

36%



Идеи за почивка и свободно време

Средно в ЦИЕ

46%

31%

32%

30%

България

24%



Мобилни портфейли

23%



Онлайн залагания

22%



Е-книги

14%



Сайтове за запознанства

Средно в ЦИЕ

19%

16%

17%

11%

Потребителско поведение





Културата на потребление, професионално и лично общуване се повишава.

Технологиите навлизат бързо в живота на все повече българи, което променя техния бит и мислене.



“ ”

Българите вече са открили предимствата на дигитализацията и са започнали да я ползват в за удоволствие и улеснение.

Българите успяват да балансират все повече между работата и личния живот.



Услуги със спад в употребата

2019

89%



Електронна поща

86%



Интернет търсене

2016

92%

92%

Услуги със значително повишение в употребата

2019

2016

73%



Проверяване на времето

61%

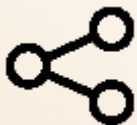
57%



Сайтове за настаняване

43%

65%



Споделяне на снимки и видеа

58%

36%



P2P парични преводи

9%

Услуги със значително повишение в употребата

2019

2016

74%



Онлайн пазаруване

68%

58%



Плащане на сметки

49%

75%



Навигация

71%

Удобство, достъпност, бързина и опростеност

Какво оценявате най-много, като предимства на дигиталните услуги?



69% от българите са доволни от дигиталните услуги, КОИТО ИЗПОЛЗВАТ

Имали ли сте оплаквания от дигиталните услуги, които използвате?



Дигитални плащания





Нарастващата роля на смартфоните в личните финанси се показва и от тенденциите в онлайн банкирането.

Употребата на мобилни приложения за плащане се повишава.



58% от българите плащат дигитални сметките за домакинството: средно **3,2** пъти месечно.

40%

Австрия

20%

Чехия

39%

Унгария

25%

Босна и Херцеговина

24%

Румъния

55%

Сърбия

Лидери в дигитално плащане на сметки за домакинството



80% от българските потребители на дигитални платежни услуги, ги ползват заради бързината

Защо използвате дигитални платежни услуги?



Потребителите, които не използват дигитални платежни услуги се притесняват повече за сигурността им

Защо бихте започнали да използвате дигитални платежни услуги?



Средният брой на използваните **банкови продукти** е нараснал до **6.3**. Употребата на банкови приложения се повишава.



Онлайн пазаруване



По-голямата сигурност може да насърчи потребителите да използват картите си при онлайн пазаруване по-често.

Какъв метод на плащане бихте избрали при пазаруване онлайн?



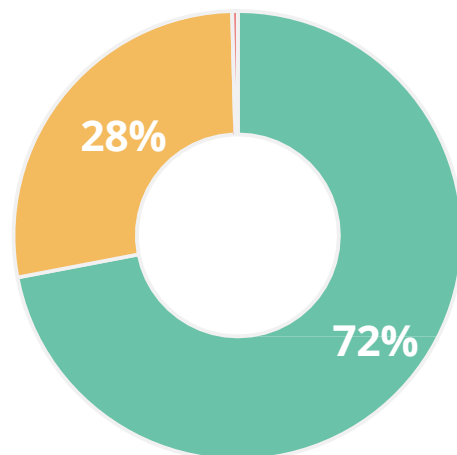
Какво би ви убедило да плащате онлайн по-често?



Потребителите в България пазаруват онлайн през мобилни приложения средно **5 ПЪТИ** месечно. Плащане през уеб браузър ползват **72 %**.

□
Какво предпочитате при пазаруване онлайн?

- Плащане през уеб браузър
- Мобилно устройство

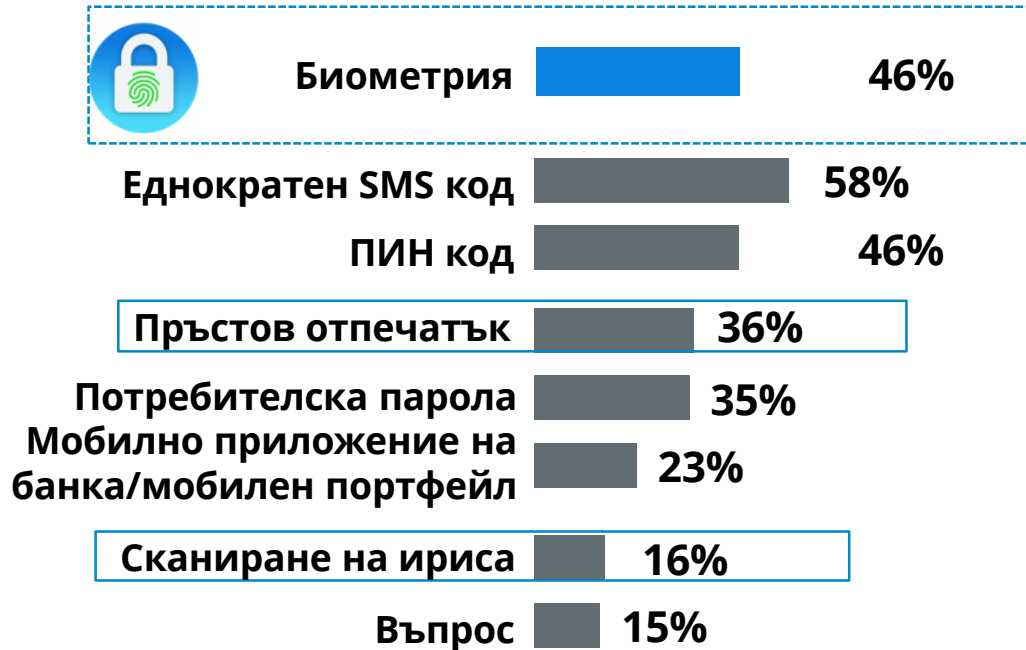


Методи за идентификация при плащане

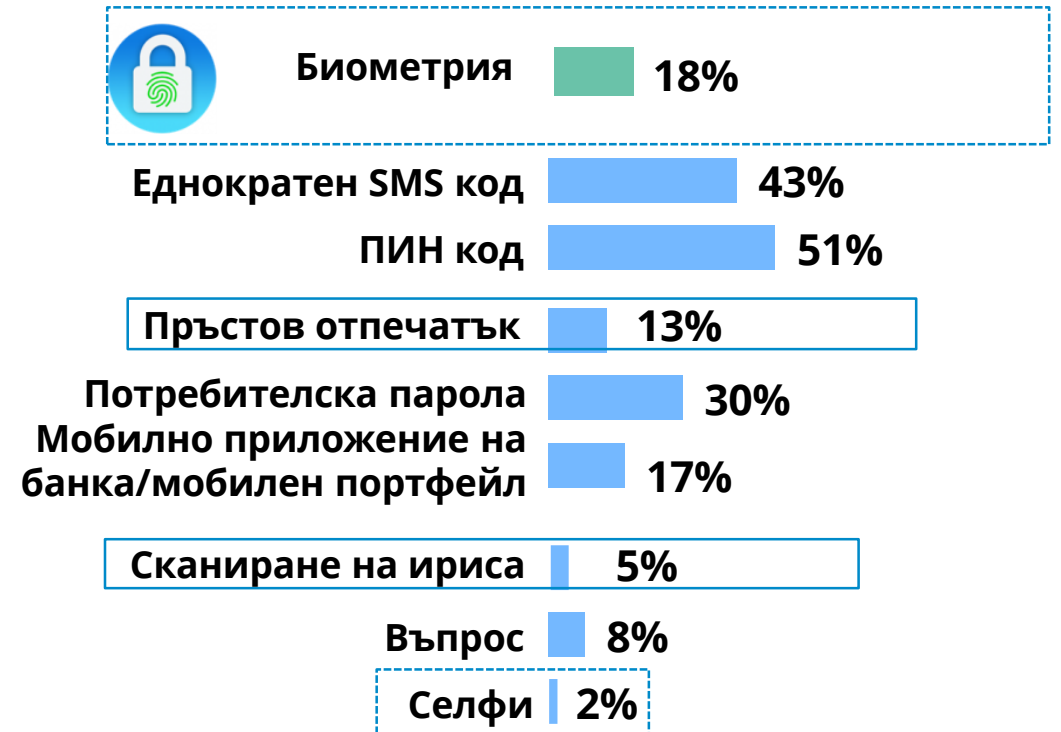


Над 50% ползват ПИН код за идентификация при плащане. 57% от българите биха използвали биометрични данни.

Кой метод на удостоверяване бихте предпочели при пазаруване?



Кой метод на удостоверяване вече ползвате при пазаруване?



“ ”

78% от българите считат, че пръстовият отпечатък е сигурен начин да се направят и потвърдят техните онлайн покупки. 57% от българите биха искали да използват удостоверяване чрез биометрия.



79% от българите предпочитат плащане с мобилен телефон, като алтернатива на картата .

64% вече използват мобилните си телефони за плащания онлайн или в магазин.

Предпочитани мобилни устройства за плащане



“ ”

Биометрията е оптимално решение за проверка на идентичността, тъй като тя използва функциите на устройството, изисква лично присъствие, и активно участие на потребителя.



PSD2/SCA



“ ”

Нуждата от задълбочено удостоверяване на идентичността е голяма: 52% от българите смятат, че е наистина необходимо по време на плащания в магазина, а 59% намират за наистина необходимо при онлайн пазар



41% казват, че допълнителните мерски за сигурност биха ги насърчили да пазаруват онлайн по-често.

Колко често бихте пазарували онлайн, ако има допълнителна стъпка за удостоверяване на идентичността?



- Ще пазарувам по-често с карта
- Ще продължа да пазарувам с карта, както до сега
- Бих пазарувал по-рядко с карта



Задълбоченото удостоверяване на и дентичността (SCA) изисква 2 или повече независими елемента:

Знание

Нещо, което само картодържателя знае (ПИН код, парола, таен факт)

Притежание

Нещо, което само картодържателя притежава (мобилен телефон, преносимо устройство)

Свойство

Нещо, което само Картодържателят е (поведенчески модел, пръстов отпечатък, глас, черти на лицето)

Mastercard® Identity Check™



Mastercard Identity Check™ Program е комбинация от технологии, стандарти и добри практики, които осигуряват възможно най-сигурни, лесни и бързи плащания.



**Усъвършенствана
защита**



**Достъпна за всяко
устройство**

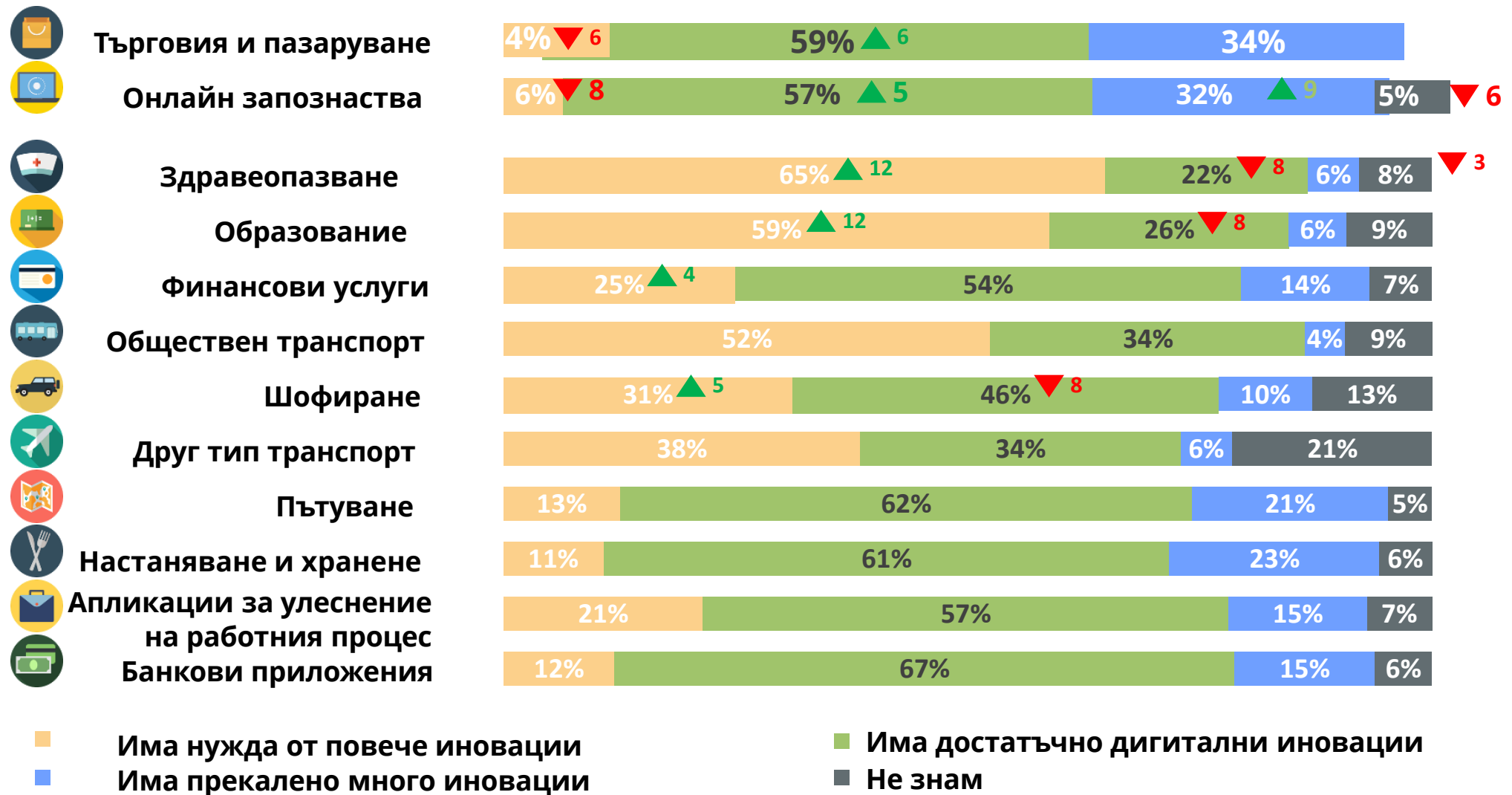


Лесно плащане

Оценка на наличието на дигитални услуги в България



Българите са доволни от наличното количество дигитални услуги, но все още смятат, че здравеопазването, образованието и общественият транспорт се нуждаят от повече дигитални иновации.





Въпроси?