

## ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮТ ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ КЛИЕНТОВ

МОСКВА, 21 февраля 2019 года. Большинство представителей финансовых организаций (88%) считают, что цифровые каналы управления личными финансами – личный кабинет на сайте или мобильное приложение – помогают пользователям финансовых услуг грамотнее распоряжаться своими деньгами. Среди клиентов финансовых организаций такого мнения придерживаются только 57%. Об этом свидетельствуют результаты всероссийского исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ совместно с Российским микрофинансовым центром и Фондом Citi в январе 2019 г.<sup>1</sup>

Цифровизация финансовых сервисов способствует финансово грамотному поведению. Среди представителей компаний финансового сектора в этом уверены абсолютное большинство – 88%. При этом среди клиентов финансовых организаций доля оптимистов ниже: только 57% из них считают, что использование цифровых способов управления личными финансами, таких как личный кабинет или мобильное приложение, помогает грамотнее распоряжаться денежными средствами.

По мнению представителей финансовых организаций, клиенты чаще всего используют личный кабинет и мобильное приложение, чтобы воспользоваться такими услугами, как денежный перевод (54%) и оплата обязательных платежей (52%), получение справок и выписок (48%), оплата платежей по кредитам/ипотеке (42%). Каждый третий пользователь, по их мнению, с помощью цифровых инструментов ведет учет расходов и доходов (34%). При этом по результатам опроса пользователей финансовых услуг учет личных доходов и расходов ведут лишь 19%, а в электронном виде – всего 6%. 40% указали, что отслеживают расходы и доходы «в уме», а 41% вовсе не ведут такого учета.

Большинство пользователей (более 80%) положительно относятся к цифровым каналам предоставления финансовых услуг и высоко оценивают их преимущества – оперативность, доступность, прозрачность. Пользователи осознают и риски цифровых каналов: 77% считают, что они делают финансовые операции менее осязаемыми, т.к. человек не видит реальных наличных денег.

Среди представителей финансовых организаций каждый четвертый (26%) считает, что определенные риски в использовании цифровых каналов предоставления финансовых услуг есть, но они не критичны. По мнению 40% риски в потреблении финансовых услуг онлайн и офлайн примерно одинаковы, а каждый третий представитель финансовых организаций полагает, что при пользовании финансовыми услугами в онлайн-среде риски полностью или по большей части отсутствуют.

**Людмила Спиридонова, руководитель направления HR-исследований Аналитического центра НАФИ:**

<sup>1</sup> Репрезентативный [всероссийский опрос](#) НАФИ проведен в январе 2019 г. Опрошено 1 600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах России. Возраст: 18 лет и старше. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

«Сегодня цифровые сервисы действительно помогают потребителям финансовых услуг эффективно распоряжаться своими денежными средствами. Важно и дальше развивать этот тренд: привлекать новых пользователей, разрабатывать понятные и доступные цифровые сервисы для различных групп клиентов, помогая им безопасно осваивать цифровые технологии и повышать уровень финансовой грамотности, рассказывать о возможностях эффективного управления финансами с помощью цифровых каналов».

**Наталья Николаева, вице-президент, руководитель департамента по работе с государственными органами АО КБ «Ситибанк»:**

«Многолетний опыт Citi в области повышения финансовой грамотности позволяет говорить о том, что эти знания требуются различным аудиториям, поэтому в работе с ними важен комплексный подход и многообразие инструментов. В современных условиях использование цифровых технологий облегчает понимание финансовых инструментов, в особенности, молодежь. Важно продолжать деятельность по продвижению финансовой грамотности, так как в итоге это приносит пользу людям, позволяя им совершенствовать свое финансовое поведение и делать его более эффективным».

**Елена Стратьева, директор Российского Микрофинансового Центра:**

«Благодаря стремительному распространению цифровых технологий финансовые компании начали уделять особое внимание уровню финансовой грамотности среди текущих и потенциальных пользователей финансовых услуг. Под влиянием «цифры» финансовая грамотность из ранее во многом абстрактного понятия обрела вполне осязаемое определение наличия у людей конкретного набора устойчивых навыков, помогающих самостоятельно осуществить поиск, оценку и выбор финансовой услуги с целью повышения качества жизни. Это означает, что пользователи финансовых услуг становятся более информированными, ответственными и избирательными в своих финансовых решениях. Мы рады, что, судя по итогам исследования, большинство участников финансового рынка готовы с помощью внедряемых ими цифровых технологий способствовать улучшению финансового поведения среди различных категорий населения».

«Под финансовой грамотностью мы понимаем умение распоряжаться собственными деньгами. Оцените, пожалуйста, свою финансовую грамотность. Насколько хорошо Вы лично умеете распоряжаться своими деньгами?», % пользователей финансовых услуг

|                        | % пользователей финансовых услуг |
|------------------------|----------------------------------|
| Хорошо умею            | 62                               |
| Умею на среднем уровне | 31                               |

|            |   |
|------------|---|
| Плохо умею | 7 |
|------------|---|

«Скажите, пожалуйста, ведете ли Вы личный/семейный учет доходов и расходов?»,  
% пользователей финансовых услуг

|   | % пользователей финансовых услуг |
|---|----------------------------------|
| Не ведем учет расходов и доходов, все получается «само собой» | 41                               |
| Специально не записываем                                      | 40                               |
| Записываем все расходы и доходы в специальную тетрадь         | 13                               |
| Используем для этого специальное программное обеспечение      | 4                                |
| Заносим в специальный файл в электронном виде                 | 2                                |

«Может ли использование цифровых способов управления личными финансами повысить Вашу финансовую грамотность, умение распоряжаться деньгами?», в % от всех пользователей финансовых услуг

|                      | % пользователей финансовых услуг |
|----------------------|----------------------------------|
| Может повысить       | 57                               |
| Не может повысить    | 27                               |
| Затрудняюсь ответить | 16                               |

«Может ли, с Вашей точки зрения, использование цифровых способов управления личными финансами повысить финансовую грамотность, умение распоряжаться деньгами пользователей финансовых услуг?», % представителей компаний

|                   | % представителей компаний |
|-------------------|---------------------------|
| Может повысить    | 88                        |
| Не может повысить | 8                         |

Затрудняюсь ответить

4

«Насколько Вы согласны с каждым из следующих утверждений?», в % от всех пользователей финансовых услуг

|   | % пользователей финансовых услуг |
|---|----------------------------------|
| Цифровые каналы позволяют получать финансовые услуги более оперативно   | 87                               |
| Цифровые каналы повышают доступность финансовых услуг   | 84                               |
| Цифровые каналы делают финансовые операции более прозрачными  | 78                               |
| Цифровые каналы делают финансовые операции менее осязаемыми в связи с тем, что человек не видит реальных наличных денег | 77                               |
| Цифровизация финансовых услуг – это скорее более положительное явление  | 80                               |

Источник: Аналитический центр НАФИ

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на <http://nafi.ru/>  
 Новости и обсуждения на <https://www.facebook.com/nacfin>