

## БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ РОССИЯН ПОЛЬЗУЮТСЯ ЦИФРОВЫМ БАНКИНГОМ

**МОСКВА, 31 июля 2020 года.** Более половины россиян (56%) пользуются цифровыми каналами управления личными финансами, такими как мобильный банк или интернет банк. Регионы-лидеры по распространению цифровых банковских сервисов – Ямало-Ненецкий АО, Республика Саха (Якутия), Ханты-Мансийский АО. Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка <sup>1</sup>.

С помощью мобильных приложений банков для смартфонов можно осуществлять управление картами, счетами, заказывать справки о состоянии счета и другие финансовые услуги. **Сегодня мобильными приложениями банков пользуются 51% россиян, и доля пользователей существенно выросла за последние несколько лет (в 2018 году – 26%).**

Интернет-банк – это вебсайт, на котором клиент банка может управлять своими счетами и пользоваться финансовыми услугами. Сервисы интернет-банкинга менее востребованы, чем мобильные приложения банков: 37% против 51%. В 2018 году доля пользователей интернет-банков составляла 16% россиян.

**Наиболее активными пользователями сервисов цифрового банкинга являются молодые россияне 18-24 лет:** 75% используют либо мобильные приложения банков, либо интернет-банк, причем мобильный банкинг в этой возрастной группе намного популярнее интернет-банка (72% против 49%). У россиян более старшего возраста этот разрыв меньше. Так, среди опрошенных 45-59 лет мобильные приложения используют 45% опрошенных, интернет-банк – 36%. Чем старше респонденты, тем реже они пользуются цифровыми каналами управления финансами. Подробнее – в таблице 3.

---

<sup>1</sup> Масштабное исследование уровня финансовой грамотности населения проводилось в каждом из 85 субъектов Российской Федерации. Исследование было организовано в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Оператором исследования выступил Аналитический центр НАФИ.

В исследовании приняли участие 85 000 респондентов, в каждом регионе было опрошено 1000 человек. Опрос проводился методом личного интервью по месту жительства респондента.

Неработающие россияне пользуются мобильным и интернет-банком нечасто, за исключением учащихся и студентов. Реже всего цифровыми каналами управления финансами пользуются неработающие пенсионеры (17% против 56% в среднем по стране). Среди работающих пенсионеров доля использующих цифровые банковские каналы выше – 45%.

Подавляющее большинство руководителей высшего и среднего звена и квалифицированных специалистов активно используют цифровые банковские каналы, причем руководители подразделений и отделов демонстрируют самый высокий показатель – 84% против 56% в среднем по стране (таблица 4).

**Цифровой банкинг более востребован среди жителей российских столиц:** 57% жителей Москвы и Санкт-Петербурга его используют. В сельской местности цифровые банковские сервисы менее распространены (49%).

**ТОП-10 регионов-лидеров по распространению цифрового банкинга** – Ямало-Ненецкий АО, Республика Саха (Якутия), Ханты-Мансийский АО, Республика Коми, Чукотский АО, Республика Карелия, Калининградская область, Республика Алтай, Камчатский край, Магаданская область. **В Ямало-Ненецком АО мобильным или интернет-банком пользуются 79% жителей, в Якутии и Ханты-Мансийском АО – по 75%.** Подробнее – в таблице 7.

#### **Гузелия Имаева, генеральный директор, Аналитический центр НАФИ:**

«Взрывной рост числа пользователей цифровых банковских сервисов – вдвое за два года – это процесс, выгодный как для банковского сообщества, так и для потребителей банковских услуг. Банки получают возможность сократить число отделений и уменьшить операционные расходы без риска сокращения клиентской базы (и многие крупные банки идут по этому пути уже несколько лет). Для клиентов виртуализация обслуживания повышает удобство пользования услугами.

С другой стороны, проблемы с низкой цифровой грамотностью отдельных категорий пользователей финансовых услуг затрудняют получение этих услуг по цифровым каналам. Многие россияне из социально-уязвимых групп (пожилые, инвалиды, безработные) не могут пользоваться мобильным и интернет-банком. Финансовым организациям нужно стремиться к тому, чтобы делать эти услуги доступнее и одновременно повышать цифровую и финансовую грамотность своих клиентов.

Кроме того, банки как поставщики услуг должны дополнительно работать над защитой персональных данных клиентов от мошенничества, а россиянам как пользователям финансовых услуг нужно ответственнее подходить к работе с цифровыми сервисами и информацией в интернете».

**Таблица 1. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?», в % от всех опрошенных**

|                                  | %  |
|----------------------------------|----|
| Пользуются цифровым банкингом    | 56 |
| Не пользуются цифровым банкингом | 44 |

**Таблица 2. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?»\*, в % от всех опрошенных**

|   | %  |
|---|----|
| Мобильное приложение банка для смартфона (управление картами и счетами с помощью смартфона) | 51 |
| Интернет-банк (доступ и управление счетами через интернет)                                  | 39 |

\* Респонденты могли дать несколько вариантов ответа.

**Таблица 3. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?»\*, в % от всех опрошенных, распределение по возрасту**

|                               | 18-24 года | 25-34 года | 35-44 года | 45-59 лет | 60 лет и старше |
|-------------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------------|
| Пользуются цифровым банкингом | 75         | 78         | 71         | 52        | 19              |

|  |    |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|----|
| Мобильное приложение банка для смартфона | 72 | 73 | 65 | 45 | 15 |
| Интернет-банк                            | 49 | 57 | 51 | 36 | 12 |

\*Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько вариантов ответа.

**Таблица 4. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?»\*, в % от всех опрошенных, распределение по основному занятию**

|  | Работающий пенсионер | Работающий учащийся, студент | Работаю (за исключением подрабатывающих студентов и пенсионеров) | Неработающий пенсионер (в том числе, по инвалидности) | Неработающий учащийся, студент | Временно не работаю, безработный | Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске |
|--|----------------------|------------------------------|--|---|--------------------------------|----------------------------------|---|
| Пользуются цифровым банкингом            | 45                   | 79                           | 71   | 17  | 66                             | 41                               | 69  |
| Мобильное приложение банка для смартфона | 38                   | 75                           | 65   | 14  | 63                             | 37                               | 62  |
| Интернет-банк                            | 31                   | 54                           | 51   | 11  | 40                             | 28                               | 47  |

\*Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько вариантов ответа.

**Таблица 5. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?»\*, в % от всех опрошенных, распределение по роду деятельности**

|  | Руководитель высшего звена предприятия, учреждения | Руководитель подразделения, отдела | Владелец собственного дела, предприятия | Квалифицированный специалист (в том числе медицинский работник, преподаватель) | Технический или обслуживающий персонал (в том числе водитель, охранник) | Рабочий | Индивидуальная трудовая деятельность (в т.ч. юрист, риэлтор, фрилансер) | Военнослужащий / полицейский |
|--|--|------------------------------------|---|--|---|---------|---|------------------------------|
| Пользуются цифровым банкингом            | 80   | 84                                 | 79                                      | 80   | 61  | 55      | 75  | 79                           |
| Мобильное приложение банка для смартфона | 73   | 77                                 | 73                                      | 72   | 56  | 51      | 70  | 72                           |
| Интернет-банк                            | 66   | 65                                 | 63                                      | 59   | 40  | 36      | 58  | 61                           |

\*Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько вариантов ответа.

**Таблица 6. «Сейчас многие банковские операции можно делать удаленно, с помощью смартфона или компьютера. Какими из этих банковских услуг Вы лично пользовались за последний год, включая настоящее время?»\*, в % от всех опрошенных, распределение по типу населенного пункта**

|  | Москва и Санкт-Петербург | Село |
|--|--------------------------|------|
| Пользуются цифровым банкингом            | 57                       | 49   |
| Мобильное приложение банка для смартфона | 50                       | 44   |

|               |    |    |
|---------------|----|----|
| Интернет-банк | 42 | 33 |
|---------------|----|----|

\*Сумма ответов превышает 100%, т.к. респонденты могли дать несколько вариантов ответа.

**Таблица 7. ТОП-10 регионов по распространению цифрового банкинга**

|                                   | %  |
|-----------------------------------|----|
| Ямало-Ненецкий автономный округ   | 79 |
| Республика Саха (Якутия)          | 75 |
| Ханты-Мансийский автономный округ | 75 |
| Республика Коми                   | 72 |
| Чукотский автономный округ        | 72 |
| Республика Карелия                | 70 |
| Калининградская область           | 70 |
| Республика Алтай                  | 68 |
| Камчатский край                   | 68 |
| Магаданская область               | 68 |

Источник: НАФИ

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