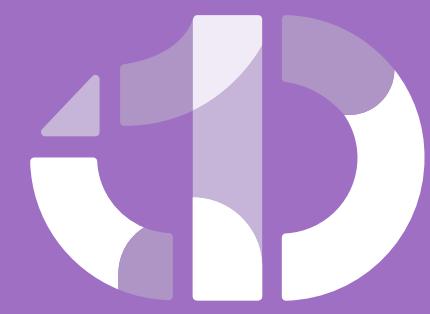


Банк будущего

КАКИМ ЕГО ВИДЯТ КЛИЕНТЫ И ЭКСПЕРТЫ

отпбанк



АССОЦИАЦИЯ
ФИНТЕХ

НАФИ



Результаты комплексного исследования

2025

Содержание

Вступительное слово	3
Об исследовании	6
Результаты исследования	7
Финтех-тренды в банкинге глазами клиентов и экспертов	8
Отношение клиентов к ИИ в банкинге	32
Каким видят банк будущего клиенты и эксперты	37
Выводы	43
Рекомендации	44

Вступительное слово

Уважаемые коллеги, друзья!

Я рад, что ОТП Банк стал инициатором исследования «Банк будущего: каким его видят клиенты и эксперты?», которое мы провели вместе с Ассоциацией ФинТех и Аналитическим центром НАФИ. Его результаты впервые были представлены на форуме Финополис, где как раз встречаются технологии и идеи, формирующие будущее финансового рынка.

В основе исследования — две перспективы. С одной стороны — мнения почти двух тысяч клиентов банков разных возрастов, с другой — взгляд ведущих экспертов рынка на инструменты и технологии ближайших лет. Мы сопоставили эти точки зрения и увидели полную картину. Оказалось, что большинство клиентов уже знакомы с технологическими трендами — от бесконтактных платежей до биоэквайринга и цифровых валют. Но отношение к искусственноому интеллекту пока настороженное: клиенты готовы доверить ИИ информирование, но не готовы делегировать ему принятие финансовых решений.

Это говорит о важной миссии банков — внедрять технологии осознанно, поэтапно и с заботой о клиенте. Для нас в ОТП Банке инновации — это не гонка за трендами, а путь к созданию реальной ценности. Мы убеждены, что банк будущего — это не инструмент, а партнер и друг, который помогает человеку достигать своих целей и дарит позитивные эмоции от взаимодействия.



Илья Чижевский

Президент ОТП Банка

отпбанк

Вступительное слово

Мы стоим на пороге новой эры в финансовой сфере, где роль банка кардинально меняется. Современный клиент ждет от банка не просто сохранения средств, а решений своих повседневных и стратегических задач.

Ключом к этому преобразованию становятся интеграции, открывающие путь к созданию «банкинга без границ». В этом будущем финансы бесшовно вплетаются в рабочую и личную жизнь человека, становясь ее неотъемлемой и умной частью. Именно бесшовная интеграция с сервисами из смежных отраслей позволит банкам ответить на вызовы со стороны ритейл-гигантов и маркетплейсов.

Это исследование продолжает традицию флагманского продукта Ассоциации ФинТех — «3x10 трендов», в рамках которого мы изучаем ключевые векторы развития финтех-индустрии. Глубокий анализ этих трендов позволил нам вывести и сфокусироваться на ключевых технологиях, определяющих облик банка будущего.

Мы убеждены, что технологии, существующие в изоляции, уйдут в прошлое, уступив место открытым платформенным решениям.



Марианна Данилина

Руководитель Управления стратегии,
исследований и аналитики Ассоциации ФинТех



Вступительное слово

Развитие банковских технологий — это всегда про поиск баланса между инновациями и доверием, на котором строятся отношения банка и клиента.

Совместно с ОТП Банком и Ассоциацией Финтех мы объединили взгляды экспертов и клиентов, чтобы понять, как изменится привычный банкинг на фоне быстрой цифровизации и где проходит граница доверия — от биометрии до сервисов на базе искусственного интеллекта.

Исследование показывает: при всех трансформациях неизменными для клиентов даже в далекой перспективе остаются привычные ценности — надежность, честность и удобство. Надеемся, что этот проект станет ориентиром для участников финансового рынка и поможет сохранить в ядре банковских инноваций главное — прозрачность и внимание к человеку.



Гузелия Имаева

Генеральный директор НАФИ



Об исследовании

Россия входит в топ-стран по цифровизации финансового сектора. В последние годы российская банковская система демонстрирует активную цифровую трансформацию, в центре которой — внедрение и развитие технологий искусственного интеллекта. Крупнейшие банки страны расширяют использование нейросетей в скоринге, персонализированных сервисах и анализе клиентских данных, а также автоматизируют обслуживание через интеллектуальные чат-боты и голосовые помощники. На этом фоне открытым остается вопрос о том, как происходящую трансформацию воспринимает население и чего ждут клиенты от банков в ближайшие годы.

Представляем результаты социологического исследования о том, каким россияне видят идеальный банк будущего. Исследование оценивает представления о банке будущего, осведомленность населения об актуальных финтех-трендах и открытость к использованию различных технологий в банкинге. Отличительной особенностью проекта стал сравнительный анализ мнений населения и экспертов банковской отрасли.

Полученные результаты помогли не только актуализировать данные о восприятии населением технологий в банковской сфере, но и показать сходства и различия в восприятии финтех-трендов экспертами и клиентами банков, сравнив, как видят будущее сферы эксперты и население.

Исследование будет полезно широкому кругу читателей: представителям банков, экспертам в финансовой сфере, представителям компаний из смежных отраслей и органам власти, заинтересованным в развитии индустрии.

Об исследовании

Цель исследования

Выявить финтех-тренды в банкинге на основе опроса населения и оценить потенциал использования технологий, по мнению экспертов отрасли

Задачи исследования

- Оценить готовность к использованию новых технологий в банкинге
- Выявить разницу в восприятии инноваций в банкинге среди различных категорий клиентов банка: по полу, возрасту, уровню дохода, региону проживания
- Выявить ключевые ожидания клиентов от «банка будущего»

География

Россия, города с населением свыше 100 тыс. жителей

Методология

- Количественное исследование
- Сбор данных осуществлялся методом онлайн опроса (CAWI)

Период сбора данных

Сентябрь 2025

Целевые группы исследования

1 Физические лица — пользователи банковских услуг

- В возрасте 18 лет и старше
 - Доход средний и выше
- Объем выборки:** 1680 респондентов
Выборка репрезентативна по полу, возрасту и федеральным округам

2 Эксперты рынка банковских услуг

Объем выборки: 26 респондентов

Финтех-тренды в банкинге глазами клиентов и экспертов

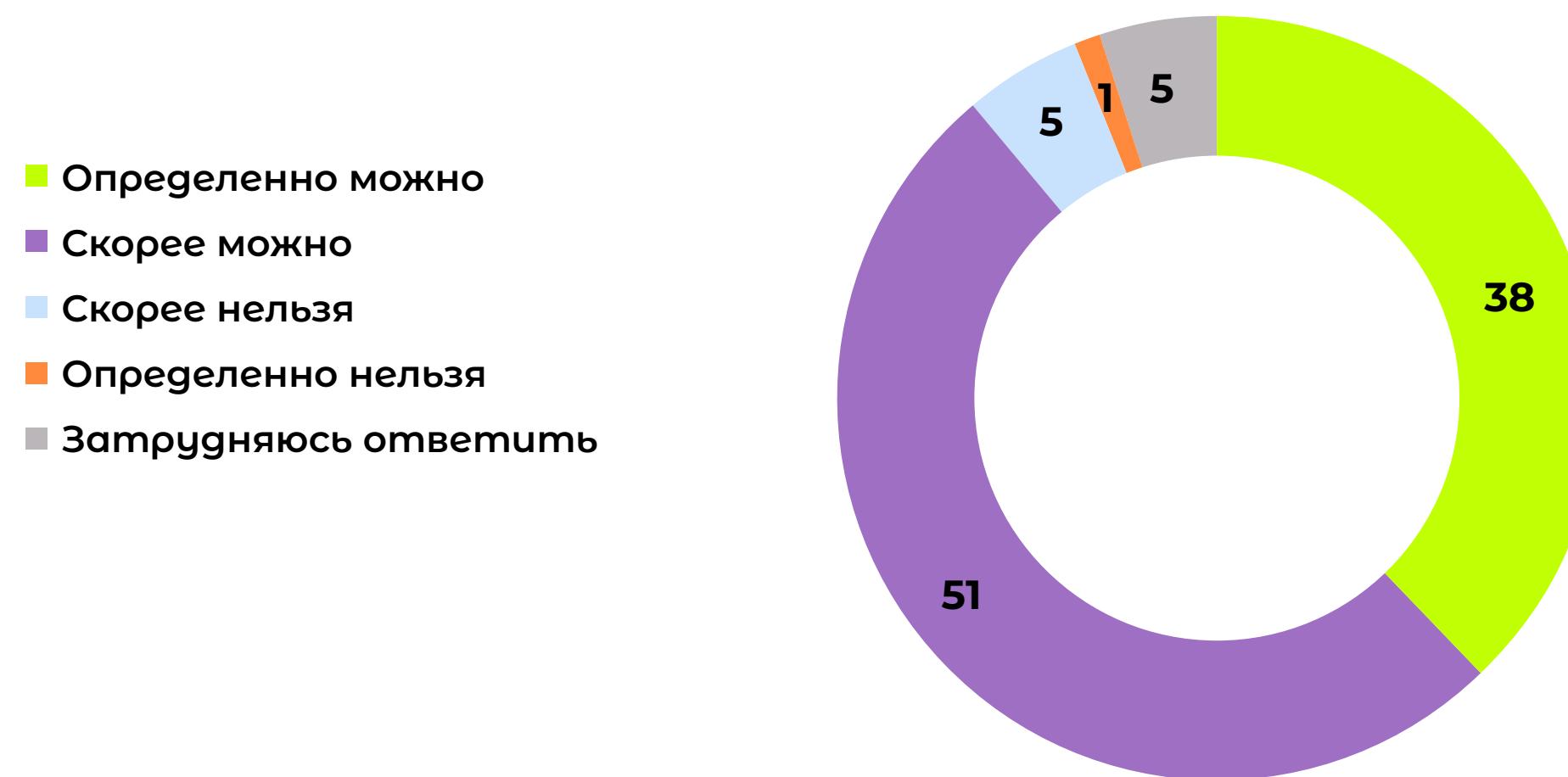


Осведомленность населения об актуальных трендах в сфере банкинга формирует восприятие финтеха как наиболее технологичной индустрии

89%

клиентов банков уже считают сферу банкинга в России высокотехнологичной

Можно ли назвать сферу банкинга в России высокотехнологичной, по мнению клиентов, %



На ваш взгляд, можно или нельзя назвать банковские услуги в России высокотехнологичной сферой? N=1680



Наиболее высокая доля тех, кто считает, что сферу банкинга можно назвать высокотехнологичной, среди тех, кому 55 лет и более (92%).



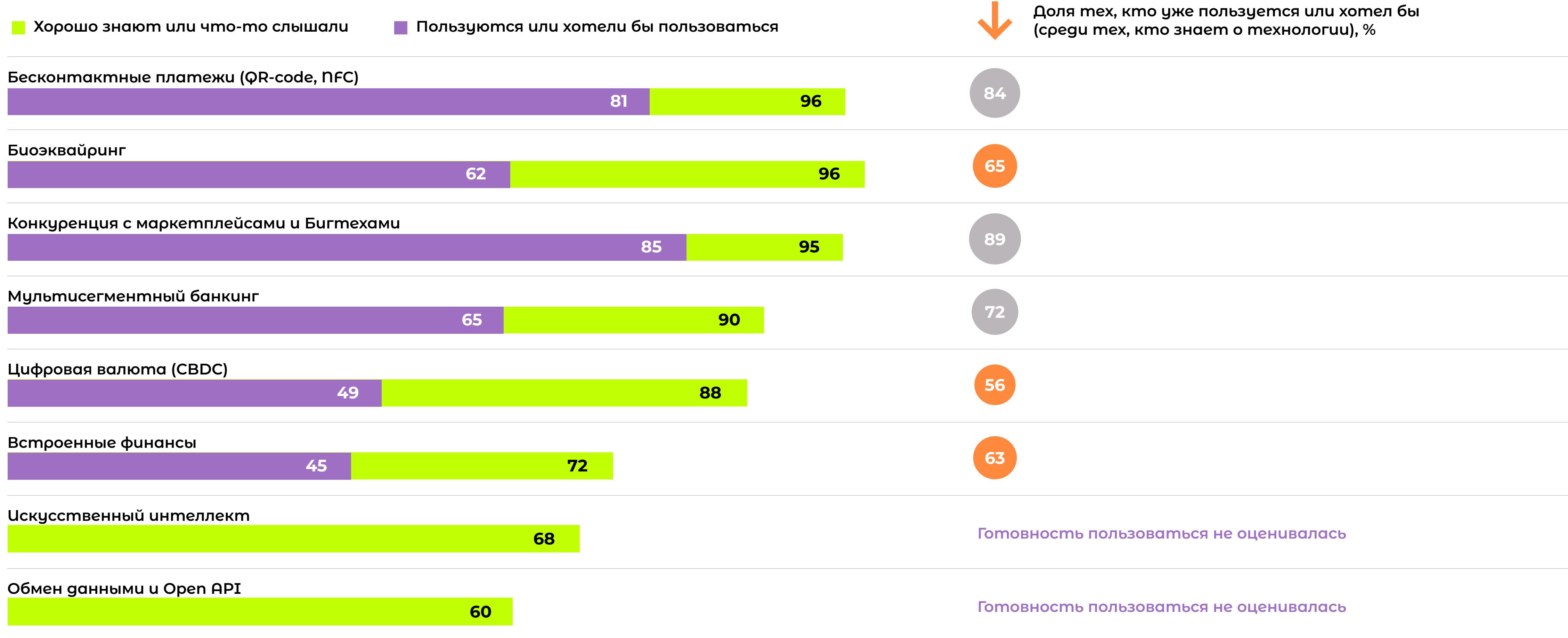
В то же время каждый десятый среди тех, кому 25–44 года, не согласен с этим.

О том, что определенно можно, чаще говорят:

- Мужчины (41%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 53%)
- Клиенты, пользующиеся инвестиционными банковскими продуктами (49%)
- Те, кто хорошо знает об ИИ в банкинге (59%)

Бесконтактные платежи, биоэквайринг и конкуренция банков с маркетплейсами и бигтехами хорошо известны клиентам

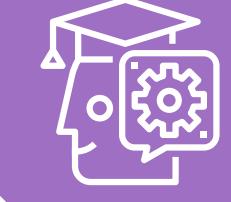
ОДНАКО ВЫСОКАЯ ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ НЕ ВСЕГДА ВЕДЕТ К ГОТОВНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НОВЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ



Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680 | Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1201

В ближайшие годы QR-код может стать доминирующим интерфейсом

Тренд: Бесконтактные платежи (QR-code, NFC)



Большинство экспертов считает, что бесконтактные платежи так или иначе изменят сферу банкинга в ближайшие несколько лет

Влияние бесконтактных платежей на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



54% экспертов

полагают, что QR-кодами пока пользуется только часть клиентов



Мы наблюдаем эволюцию QR-кода — от простого инструмента хранения данных к универсальному способу оплаты. В ближайшие 5 лет «универсальный» QR-код, динамически генерирующий платежные реквизиты и сохраняющий за клиентом право выбора счета для оплаты, может стать доминирующим интерфейсом.

Но мы, безусловно, увидим появление и новых альтернативных способов оплаты. Многие из них уже существуют в пилотном формате, но сейчас наступает этап их технологического развития и массового распространения. Драйверами будут удобство, безопасность и интеграция в повседневные процессы.

Уже сейчас мы видим появление новых способов бесконтактной оплаты на российском рынке — например, через технологию Bluetooth Low Energy, заменившую для владельцев iOS-устройств технологию NFC.

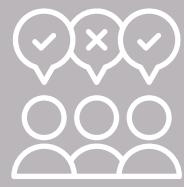


Наталия Дегтерева

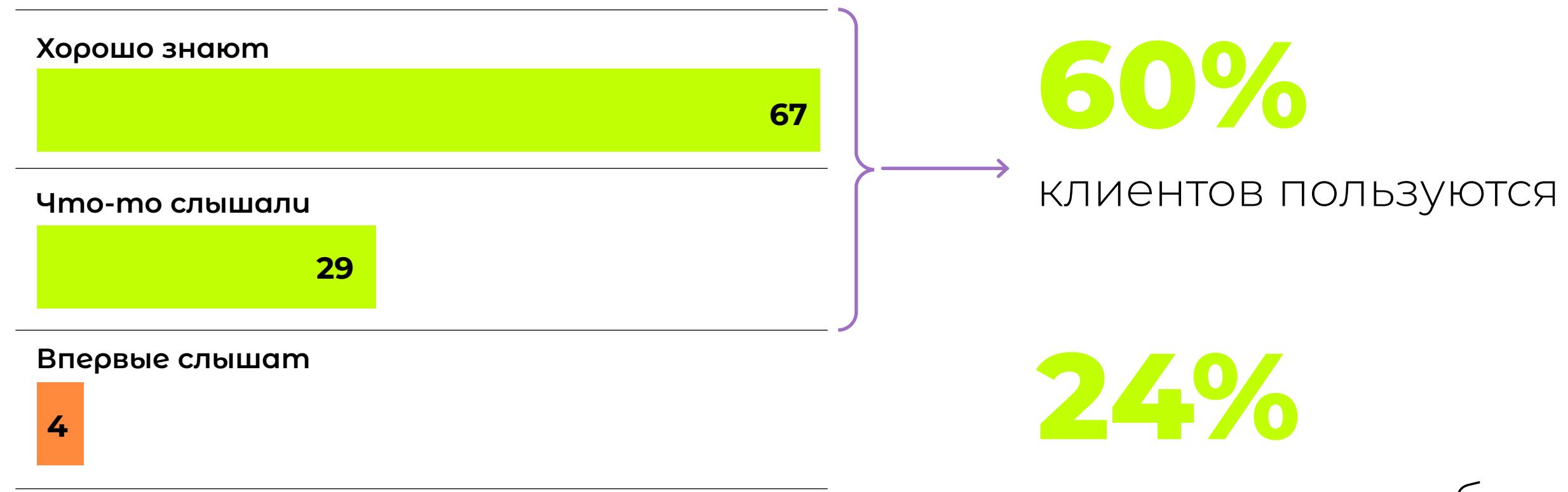
Руководитель Акселератора ВТБ

Абсолютному большинству клиентов известно, что такое бесконтактные платежи

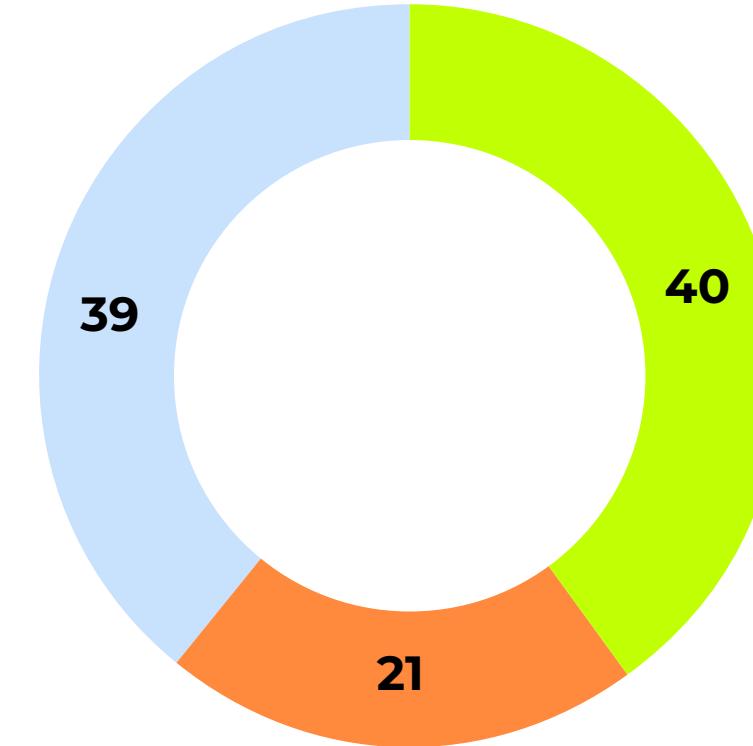
Тренд: Бесконтактные платежи (QR-code, NFC)



Осведомленность о бесконтактных платежах, %



Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



О том, что хорошо знают о возможности оплачивать товары и услуги QR-кодами чаще говорят:

- Те, кому 18–24 года (79%)
- Клиенты с высшим образованием (70%)

О том, что оплата товаров и услуг QR-кодами дают ощущение безопасности операций, чаще говорят:

- Те, кому 18–24 года (53%) и 25–34 года (45%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 49%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1615

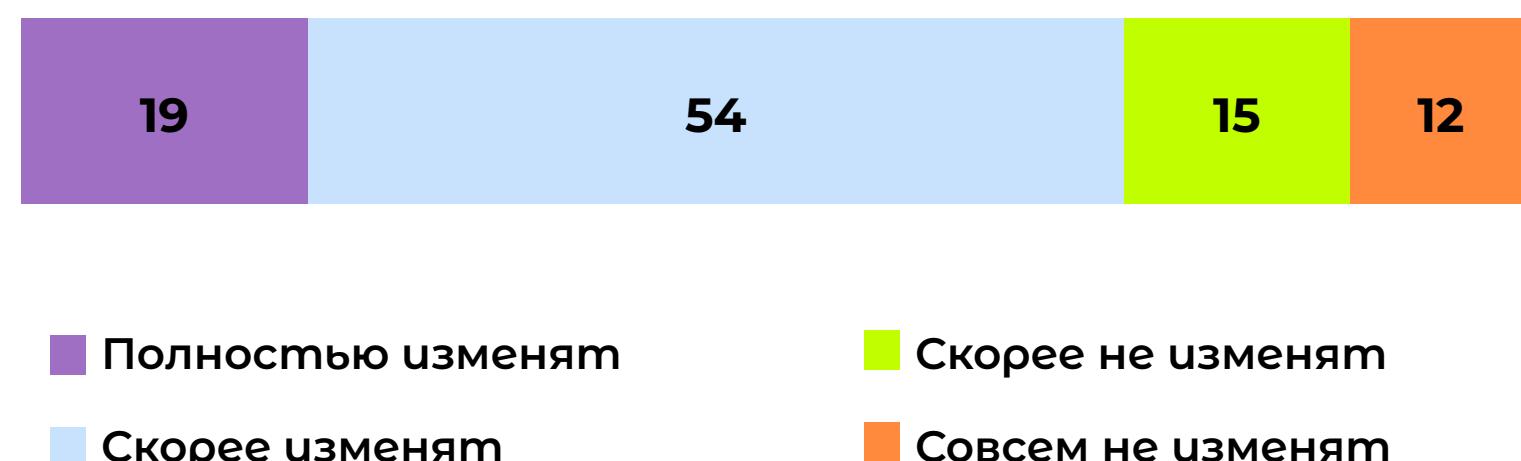
Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

Биометрия уже перестала быть экспериментом

Тренд: Биоэквайринг

Большинство экспертов уверены, что биоэквайринг изменит банковскую сферу в ближайшие годы

Влияние биоэквайринга на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



65% экспертов

экспертов полагают, что биометрией пользуется только часть клиентов



За последние годы биометрия перестала быть экспериментом и стала реальным каналом взаимодействия с клиентами. В России сегодня доминируют решения на основе лица и связки «лицо + голос» — и это соответствует мировой практике. В ближайшие пять лет речь не о замене этих технологий, а о расширении набора сценариев. Одно из ключевых направлений — ладонь. Это ещё одна степень свободы и более «психологически гигиеничный» сценарий для пользователей, которым комфортнее приложить руку, чем показывать лицо.

Параллельно усиливается роль поведенческой биометрии — система незаметно для клиента анализирует ритм набора текста, жесты, паттерны использования устройства. В связке с контекстной идентификацией это позволяет банку переходить от точечной проверки к постоянному подтверждению подлинности. Безопасность перестаёт быть внешним контролем и встраивается в ткань бизнеса: защита становится не отдельным надзором, а частью архитектуры продукта и клиентского пути.

В целом банковская модель смещается от «разовой проверки на входе» к непрерывной идентичности, встроенной в продукт.



Евгений Семёнов

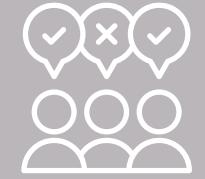
Заместитель генерального директора ЦБТ

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26

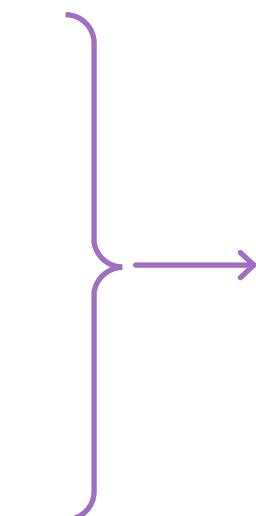
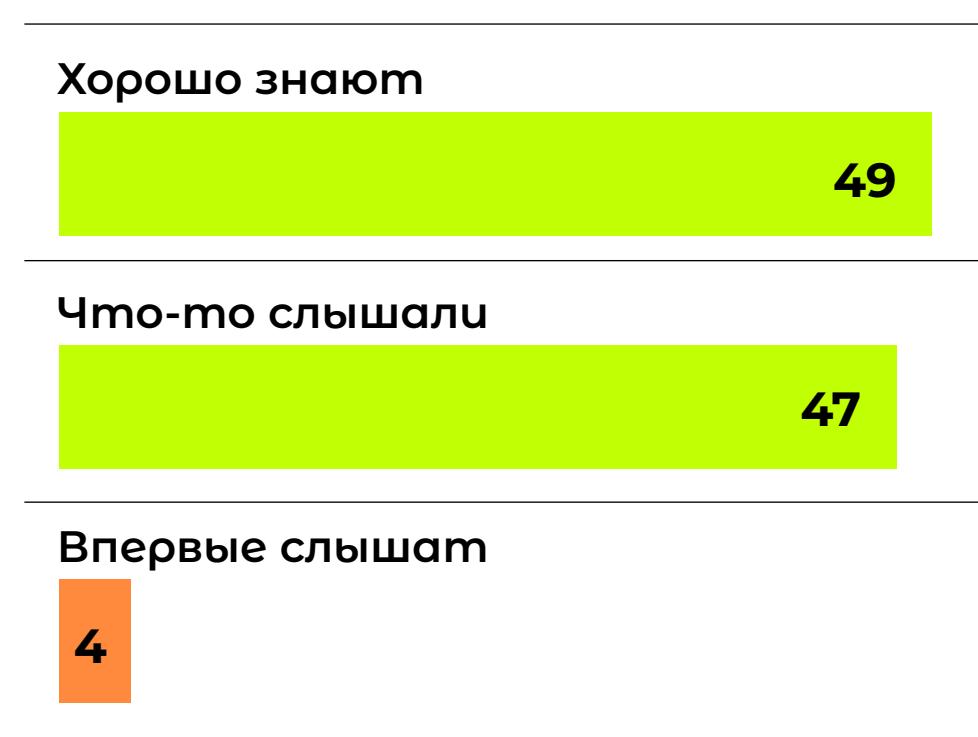


Большинству известно, что такое биоэквайринг, однако не все пока готовы им пользоваться

Тренд: Биоэквайринг



Осведомленность клиентов о возможности идентификации клиентов с использованием биометрических данных, %



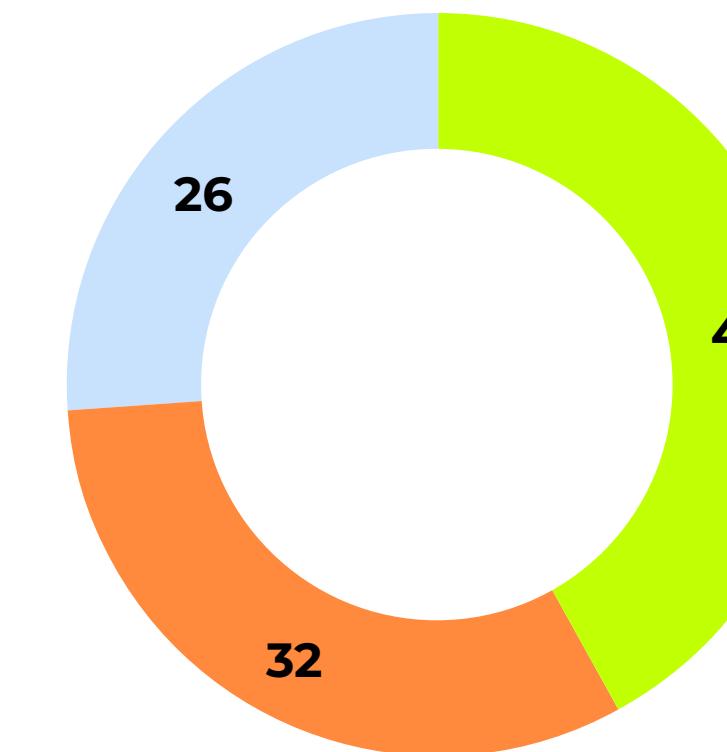
25% клиентов

указали, что уже
пользовались
такими услугами

37% клиентов

хотели бы попробовать

Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



- Дает ощущение, что все операции в банковской сфере становятся более безопасными
- Заставляет сомневаться в том, что операции в банковской сфере безопасны
- Не влияют на мою оценку безопасности банковских операций

О том, что хорошо знают о возможности идентификации клиентов с использованием биометрических данных чаще говорят:

- Те, кому 18–24 года (57%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 61%)
- Клиенты с высшим образованием (53%)

О том, что возможность идентификации клиентов с использованием биометрических данных заставляет сомневаться в безопасности операций чаще говорят:

- Те, кому 25–34 года (39%)
- Женщины (34%)
- Клиенты с высшим образованием (35%)

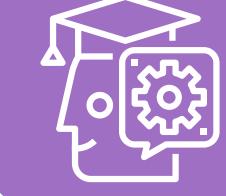
Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1680

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

Гибридная инфраструктура, ИИ и информационная безопасность — преимущества банков перед маркетплейсами

Тренд: Конкуренция с маркетплейсами и Бигтехами



У тренда высокая степень влияния на сферу
банкинга, по мнению экспертов

**Влияние конкуренции с Бигтехами на сферу
банкинга в ближайшие несколько лет, %**



54% экспертов

полагают, что услугами банков больших компаний, в том числе маркетплейсов, пользуются почти все клиенты

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26



С технологической точки зрения, можно выделить три главных направления. Первое — гибридная инфраструктура: банки уже комбинируют и публичные облака, и приватную инфраструктуру, чтобы одновременно масштабироваться и соответствовать регуляторным требованиям. Второе — искусственный интеллект, который применяется в скринге, автоматизации рутинных операций, персонализации продуктов и даже прогнозировании потребностей клиента. И третье — информационная безопасность, которая становится центральным звеном: рост ИИ и облачных технологий требует новых решений для защиты данных и транзакций. Для финтехов и экосистемных банков, работающих в цифровой среде, естественно передавать часть функций на аутсорсинг — это делает их гибче и эффективнее в конкуренции.

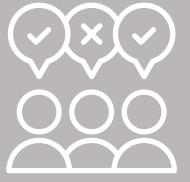


Александр Черников

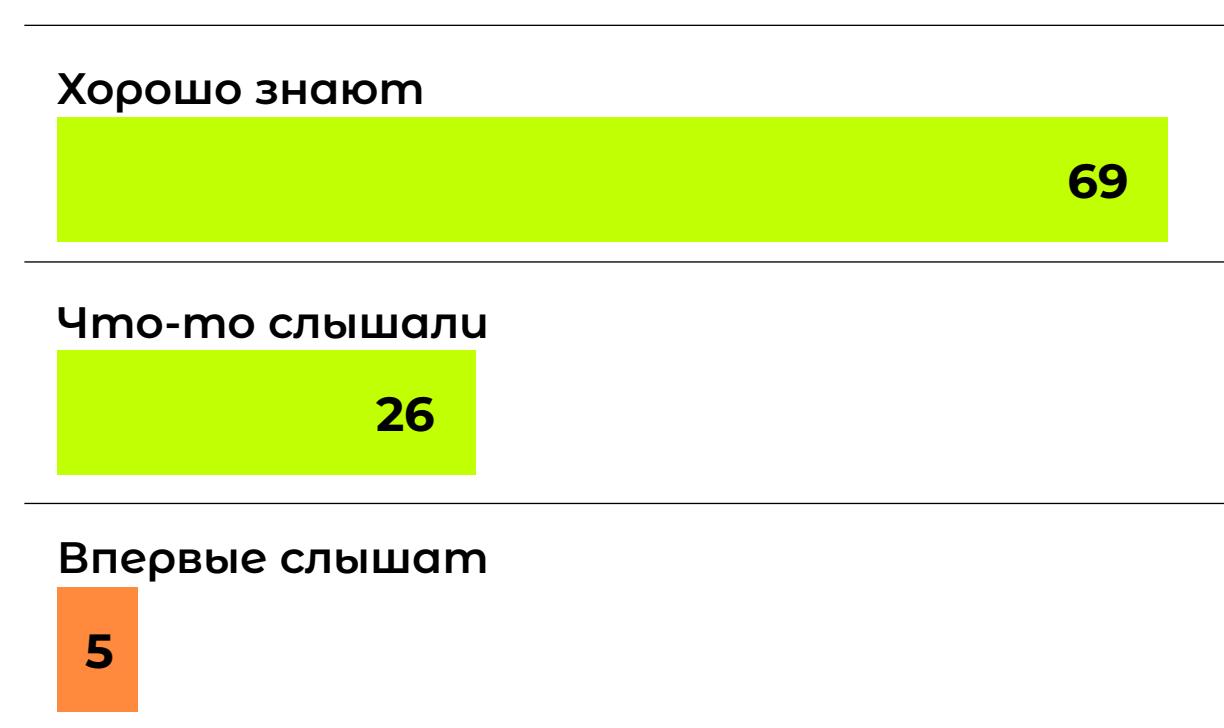
Операционный директор Yandex Cloud

Большинство клиентов банков слышали о банках крупных маркетплейсов и уже пользовались их услугами

Тренд: Конкуренция с маркетплейсами и Бигтехами



Осведомленность клиентов о банках крупных компаний, например, крупных маркетплейсов, %



65%
клиентов
указали, что уже
пользовались
услугами таких
банков

20%
хотели бы
попробовать

О том, что хорошо знают
о банках крупных компаний,
чаще говорят:

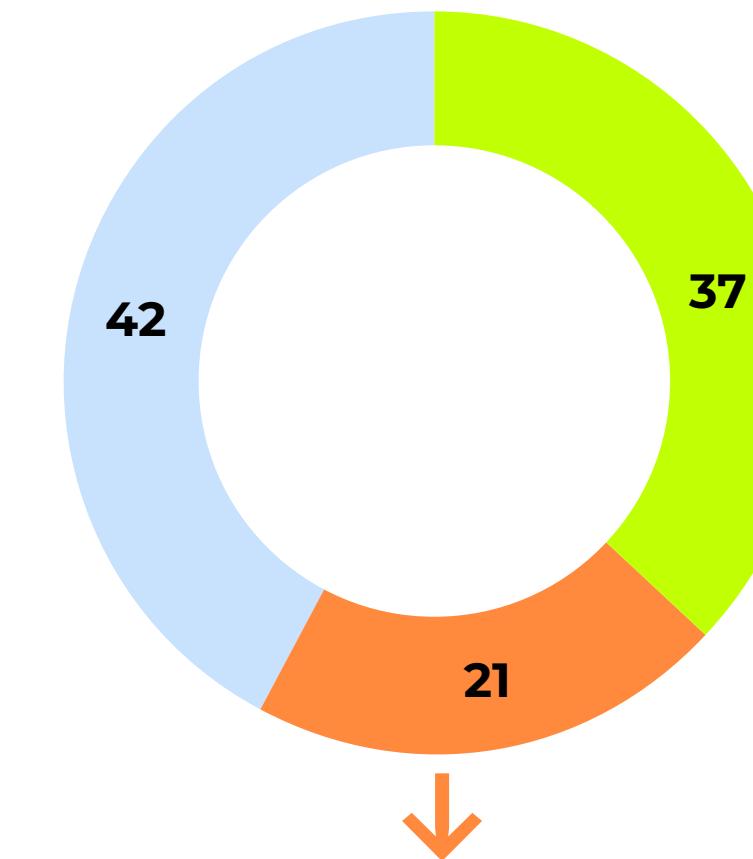
→ Клиенты с высшим
образованием (73%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1680

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

Влияние на восприятие безопасности
банковских операций, %



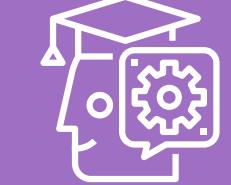
- Дает ощущение, что все операции в банковской сфере становятся более безопасными
- Заставляет сомневаться в том, что операции в банковской сфере безопасны
- Не влияют на мою оценку безопасности банковских операций

О том, что появление банков крупных компаний заставляет сомневаться в безопасности операций, чаще говорят:

- Те, кто без труда может купить только бытовую технику (23%)
- Жители городов от 250 тыс. до 500 тыс. (26%)

Мультисегментный банкинг эксперты называют «стратегией захвата всего жизненного цикла клиента»

Тренд: Мультисегментный банкинг



Однако мнения экспертов разделились: половина считает, что мультисегментный банкинг изменит отрасль, остальные — что скорее не изменит

Влияние мультисегментного банкинга на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



69% экспертов

полагают, что мультисегментный банкинг охватывает только часть клиентов

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26



Мультисегментный банкинг — это больше, чем просто маркетинг. Это стратегия захвата всего жизненного цикла клиента. Банки переходят от работы с одним пользователем к работе с целыми домохозяйствами, выстраивая финансовые отношения на десятилетия вперед. Технологии здесь — это ключ к персонализации: для детей это геймификация и интуитивные интерфейсы, для пожилых — голосовые ассистенты и проактивный мониторинг необычных транзакций. Через 5 лет мы увидим не просто сегментированные продукты, а целые экосистемы «семейного» банкинга, где ИИ будет помогать в планировании общих финансовых целей. В прошлое уйдут статичные тарифы «для всех», а их место займут динамические подписки, адаптирующиеся под меняющиеся потребности семьи.



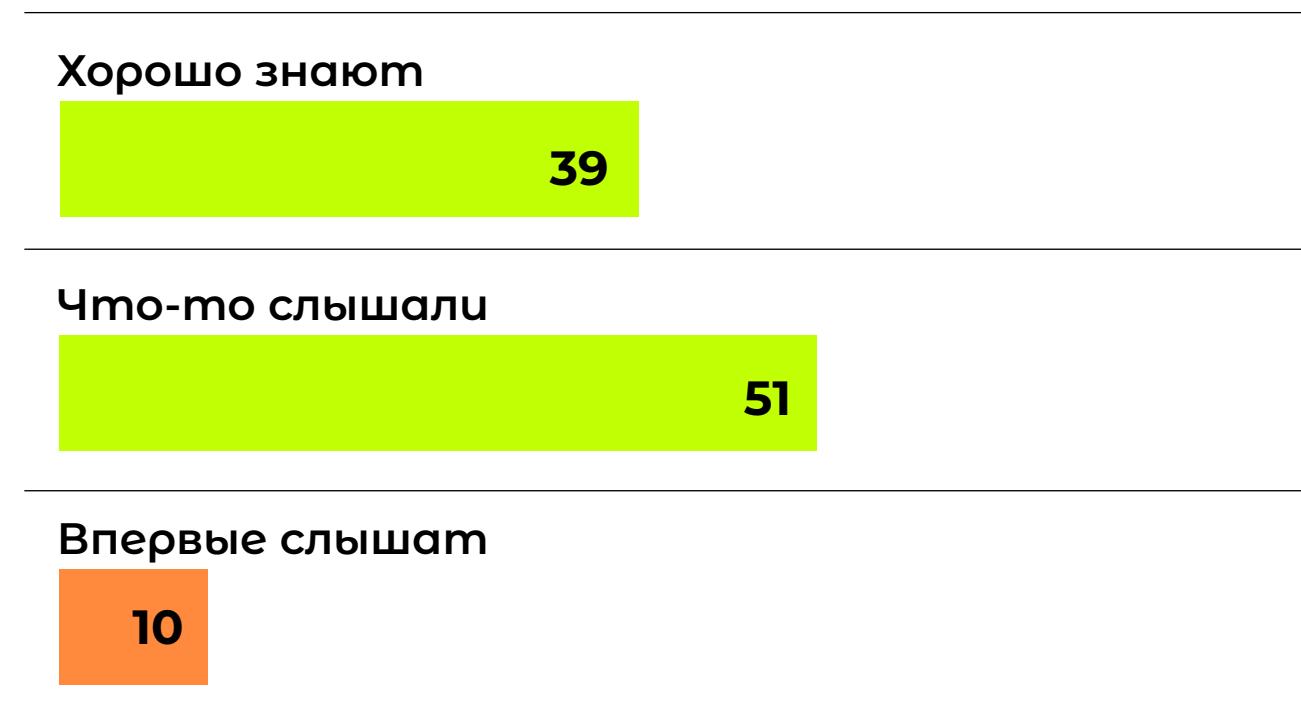
Марсель Гафаров

Директор по инновациям ПАО «Ак Барс» Банк

Каждый пятый клиент пользовался семейными банковскими продуктами

Тренд: Мультисегментный банкинг

Осведомленность клиентов о специальных семейных банковских продуктах, %



21% клиентов

указали, что уже
пользовались
такими услугами

44%

хотели бы
попробовать

О том, что хорошо знают о семейных банковских продуктах чаще говорят:

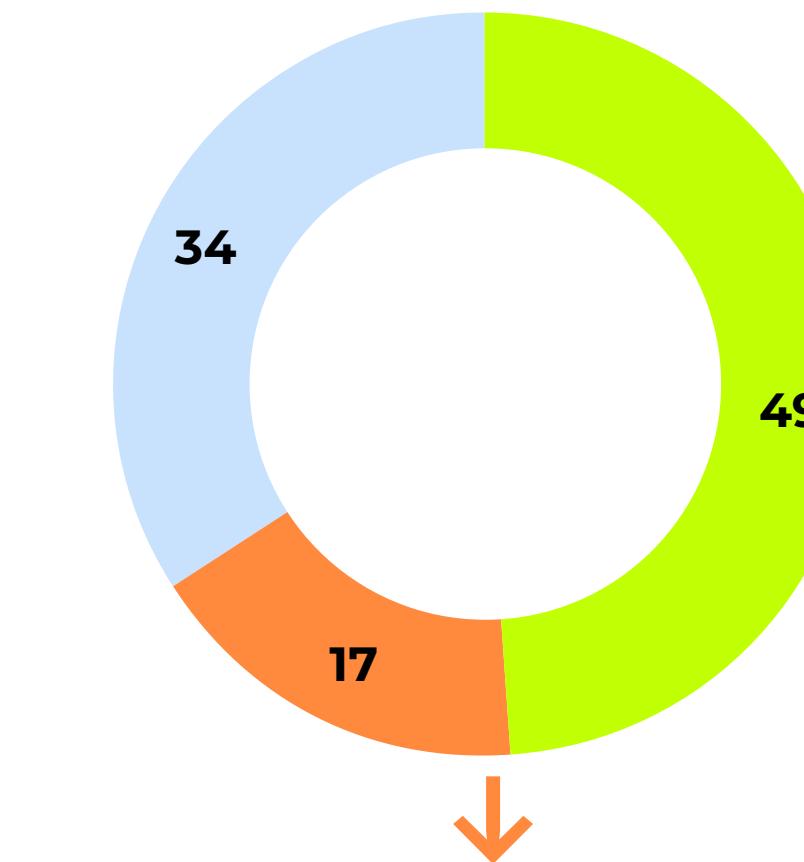
- Те, кому 35–44 года (45%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 53%)
- Клиенты с высшим образованием (42%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1680

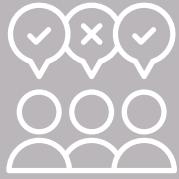
Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %

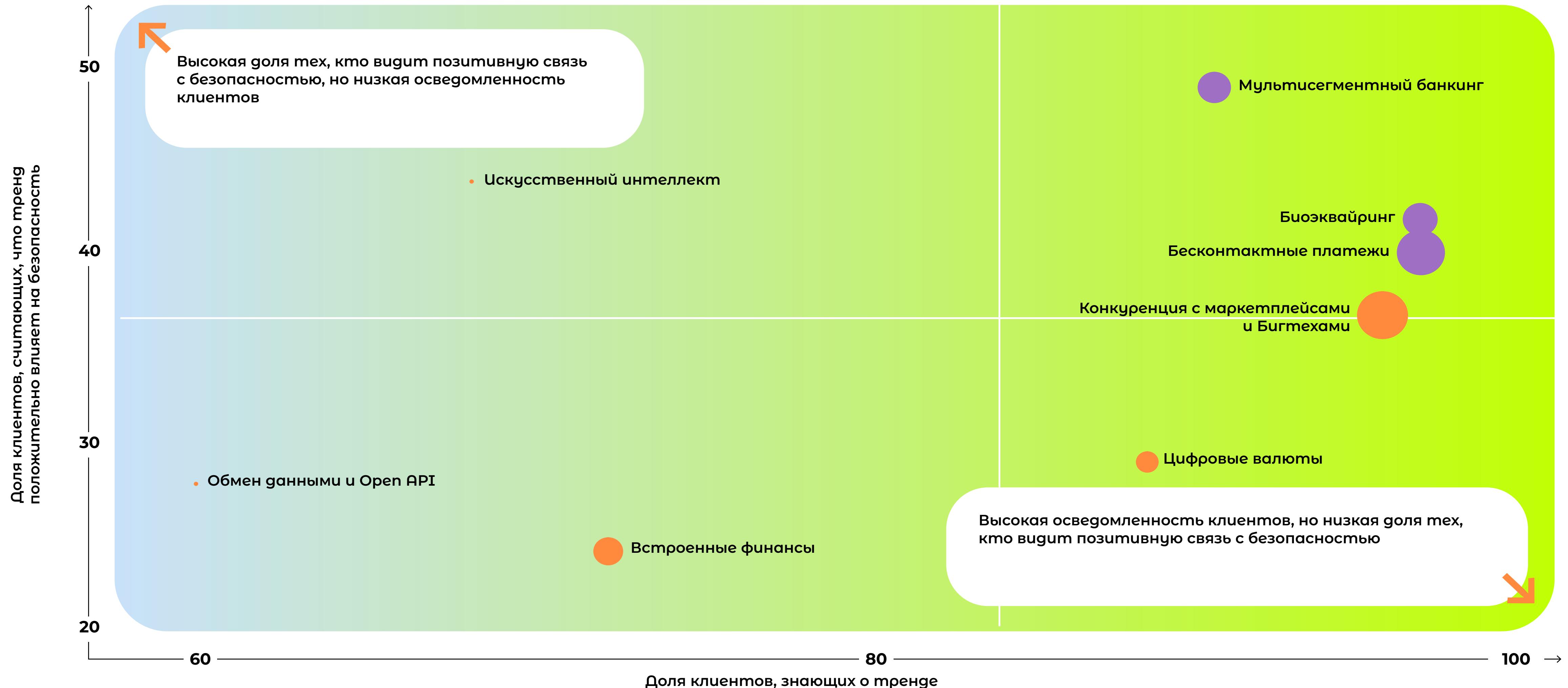


О том, что семейные банковские продукты организаций дают ощущение безопасности операций, чаще говорят:

- Те, кому 18–24 года (62%)



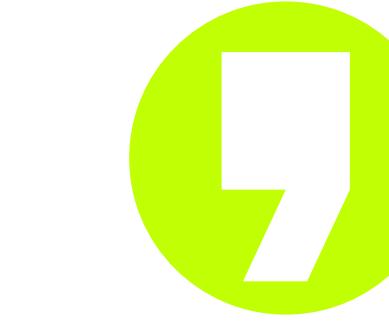
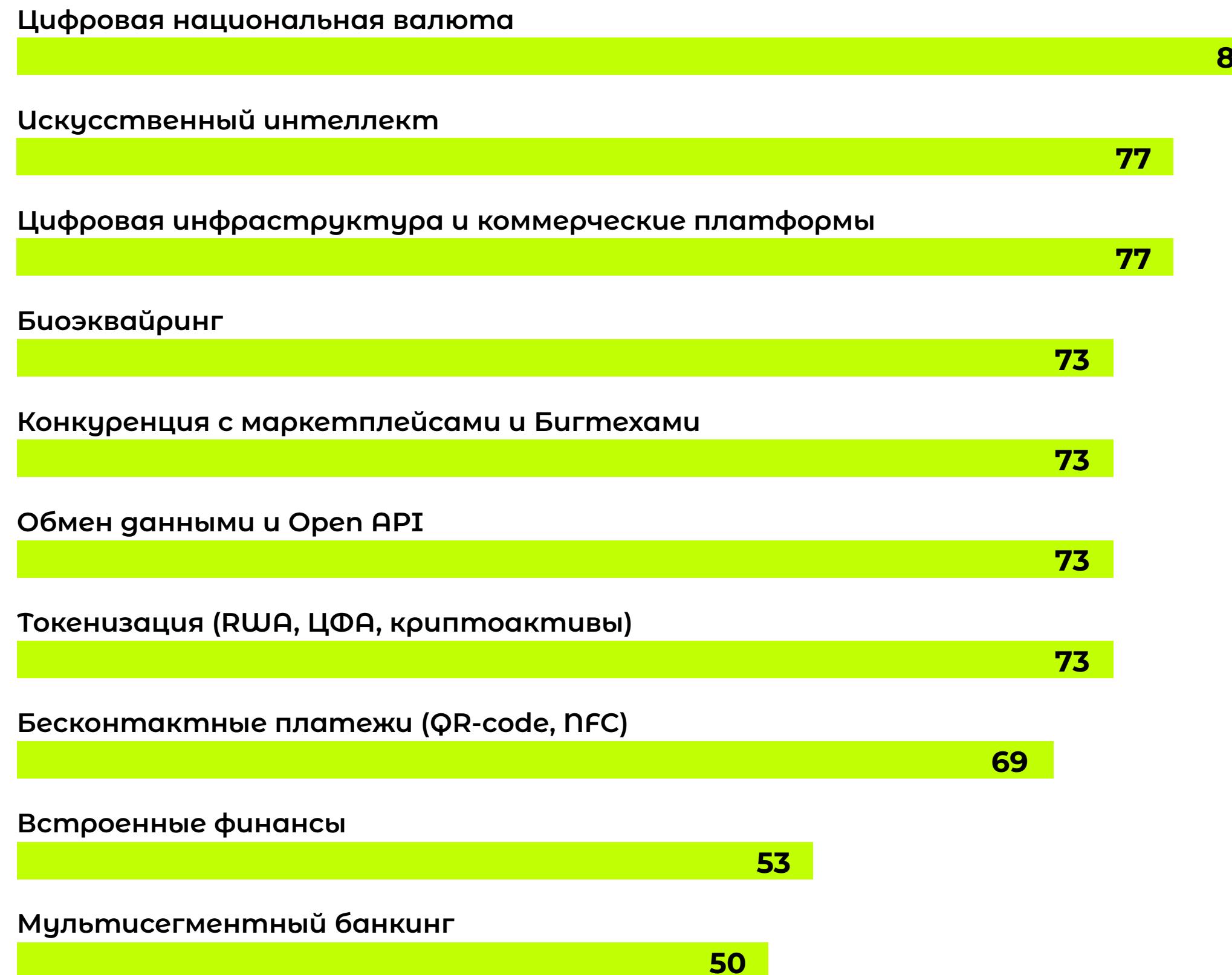
Бесконтактные платежи, биоэквайринг и мультисегментный банкинг — лидеры доверия клиентов в вопросах безопасности



*Размер маркера пропорционален доле клиентов, пользующихся соответствующими сервисами.

Развитие цифровых валют и ИИ — тренды, с которыми большинство экспертов связывают изменения в банковской сфере в будущем

Доля экспертов, считающих, что тренд изменит сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет, %



Банковские технологии, которые будут реализованы в будущем, по мнению экспертов:

- «Оффлайн-оплата цифровыми рублями товаров и услуг»
- «ИИ-агенты, совершающие рутинные закупки типичного для клиента набора расходуемых товаров — продукты, расходные материалы и т. п.»

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26

Эксперты недооценивают осведомленность населения о цифровых валютах, ИИ в процессах банка и использовании Open API



■ Доля клиентов, осведомленных о тренде

■ Доля экспертов, которые считают, что клиенты знают о тренде

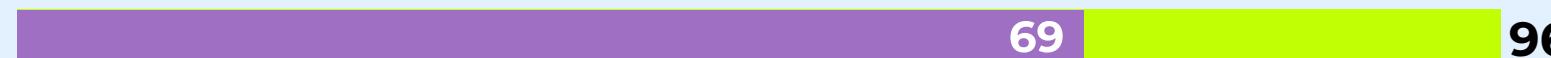
↓ Для опроса физических лиц подготовлено упрощенное описание трендов:

Бесконтактные платежи (QR-code, NFC)



Оплата QR-кодами без использования карт или наличных денег.

Биоэквайринг



Идентификация клиентов с использованием биометрических данных для подтверждения банковских операций.

Конкуренция с маркетплейсами и Бигтехами



Большие компании, например, онлайн-ритейлеры, маркетплейсы, открывают свои банки и предоставляют пользователю возможность оплачивать покупки, управлять счетами через свои приложения.

Мультисегментный банкинг



Создание семейных банковских продуктов.

Цифровая валюта (CBDC)



Разработка и внедрение цифровых национальных валют (например, цифровой рубль).

Встроенные финансы



Возможность открыть вклад или купить товар в рассрочку не только через банк, но и на сайте других нефинансовых компаний (например, на сайте [sравни.ru](#)).

Искусственный интеллект



Создание технологий на базе искусственного интеллекта, позволяющих следить за соблюдением законодательства в сфере финансов, что помогает бороться с отмыванием денег, мошенничеством, реагировать на жалобы и т.п.

Обмен данными и Open API



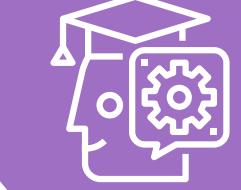
Обмен между банками персональными данными клиентов, чтобы предложить им более выгодные условия обслуживания и более эффективно защищать их от действий мошенников.

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Список трендов подготовлен на основе раздела 10 ФИНТЕХ-ТРЕНДОВ 2025 отчета АФТ «3Х10 Трендов 2025 года».

Эксперты называют «Цифровой рубль» новым уровнем развития платежной инфраструктуры

Тренд: Цифровые валюты (CBDC)



По их оценкам, это тренд с наиболее высоким влиянием на сферу банкинга в ближайшие несколько лет

Влияние национальных цифровых валют на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



однако **46%**

экспертов полагают, что пока только минимальное количество клиентов действительно готовы использовать цифровую валюту



Использование цифрового рубля — это абсолютно новый уровень развития платежной инфраструктуры страны, который позволит сделать ежедневные операции еще более выгодными и безопасными. В мировой практике цифровые валюты уже реальность. Перспективы цифрового рубля мы оцениваем как очень высокие, особенно в сегменте B2B-платежей и государственных расчетов, где критически важны скорость, прозрачность и снижение издержек.



Олег Комлик

Вице-президент, директор подразделения
«Цифровые продукты для бизнеса»
Банка ДОМ.РФ

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26

Многие слышали о цифровом рубле, но не осознают его роль в повышении безопасности

Тренд: Цифровые валюты (CBDC)

Осведомленность клиентов о разработке и внедрении национальной цифровой валюты, %



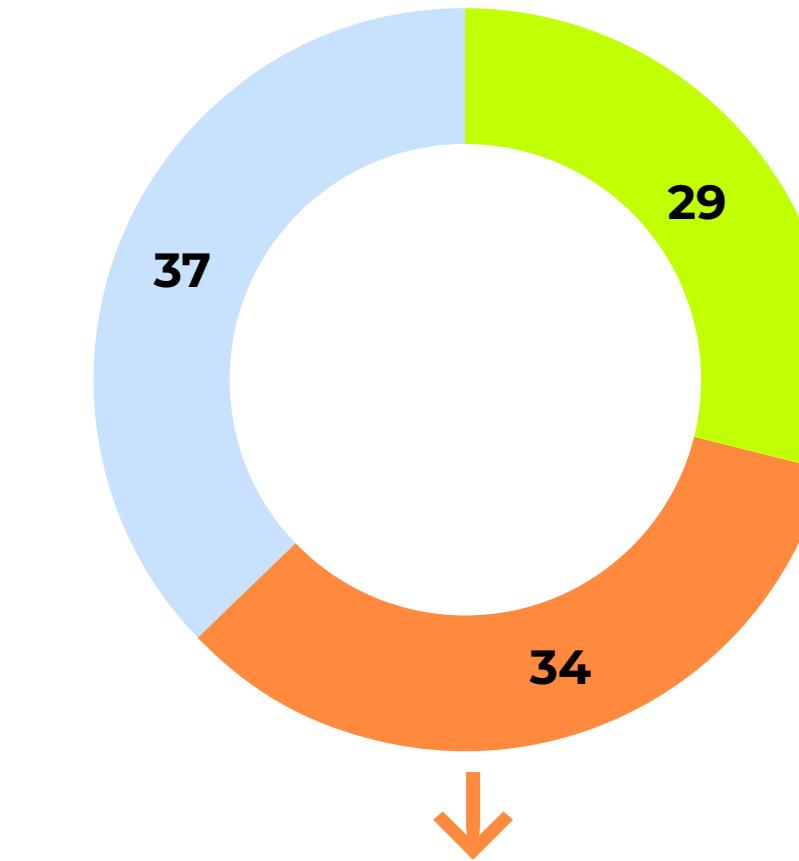
5% клиентов

указали, что уже
пользовались
цифровой
валютой

44%

хотели бы
попробовать

Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



- Дает ощущение, что все операции в банковской сфере становятся более безопасными
- Заставляет сомневаться в том, что операции в банковской сфере безопасны
- Не влияют на мою оценку безопасности банковских операций

О том, что хорошо знают о цифровых валютах, чаще говорят:

- Жители городов-миллионников (24%)
- Те, кому 35–44 года (26%)
- Мужчины (25%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 37%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1473

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

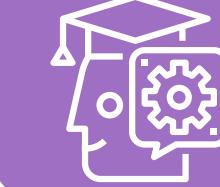


О том, что внедрение цифровых валют заставляет сомневаться в безопасности операций, чаще говорят:

- Те, кому 35–44 года (39%)
- Женщины (38%)

Эксперты прогнозируют сдвиг от систем обнаружения мошенничества к системам его предсказания

Тренд: ИИ в регулировании финансовой сферы



Большая часть опрошенных экспертов считает, что ИИ изменит банковскую сферу

Влияние ИИ на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



92% экспертов

считают, что распространение ИИ в банкинге оказывает положительное влияние на развитие сферы

В последнее время активно обсуждается использование искусственного интеллекта в банкинге.

Как Вы считаете, какое влияние распространение искусственного интеллекта оказывает на развитие сферы банкинга в целом? (опрос экспертов) N=26

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26



Современные системы ИИ в комплаенсе эффективно справляются с поиском известных паттернов мошенничества, но их главный недостаток — реактивность. Они учатся на вчерашних атаках, в то время как мошенники уже сегодня используют генеративный ИИ для создания новых, неизвестных сценариев. В ближайшие 5 лет мы увидим сдвиг от систем обнаружения мошенничества к системам его предсказания. Регуляторы и банки будут работать в едином цифровом контуре, где ИИ в режиме реального времени анализирует не только транзакции, но и поведенческие паттерны, выявляя аномалии до того, как произойдет финансовое преступление. Это превратит комплаенс из центра затрат в центр создания конкурентного преимущества за счет высочайшего уровня доверия.

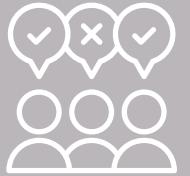


Алексей Сидорюк

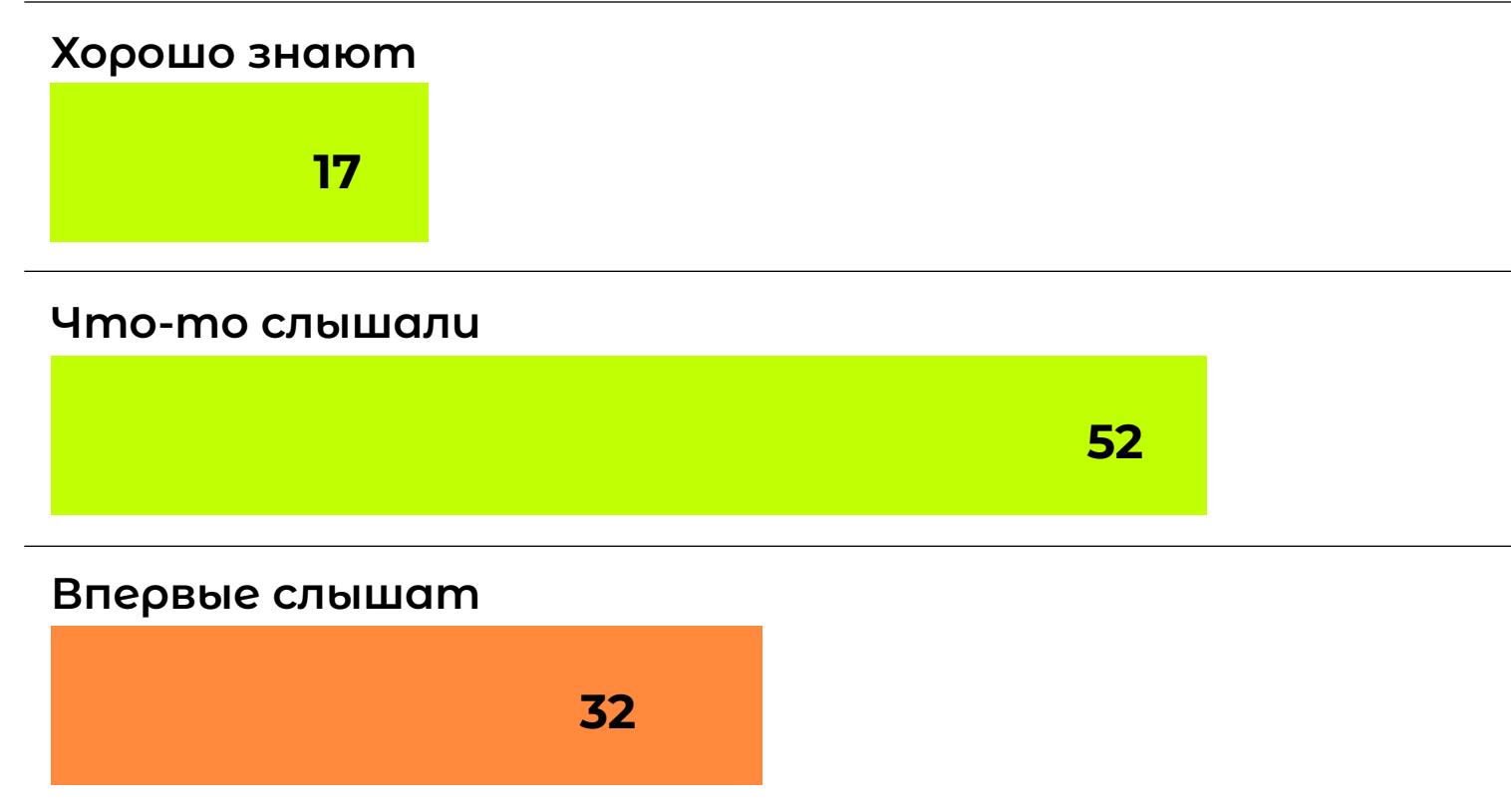
Отраслевой технический директор
Positive Technologies

Однако более трети клиентов не знает о технологиях ИИ для соблюдения законодательства в сфере финансов

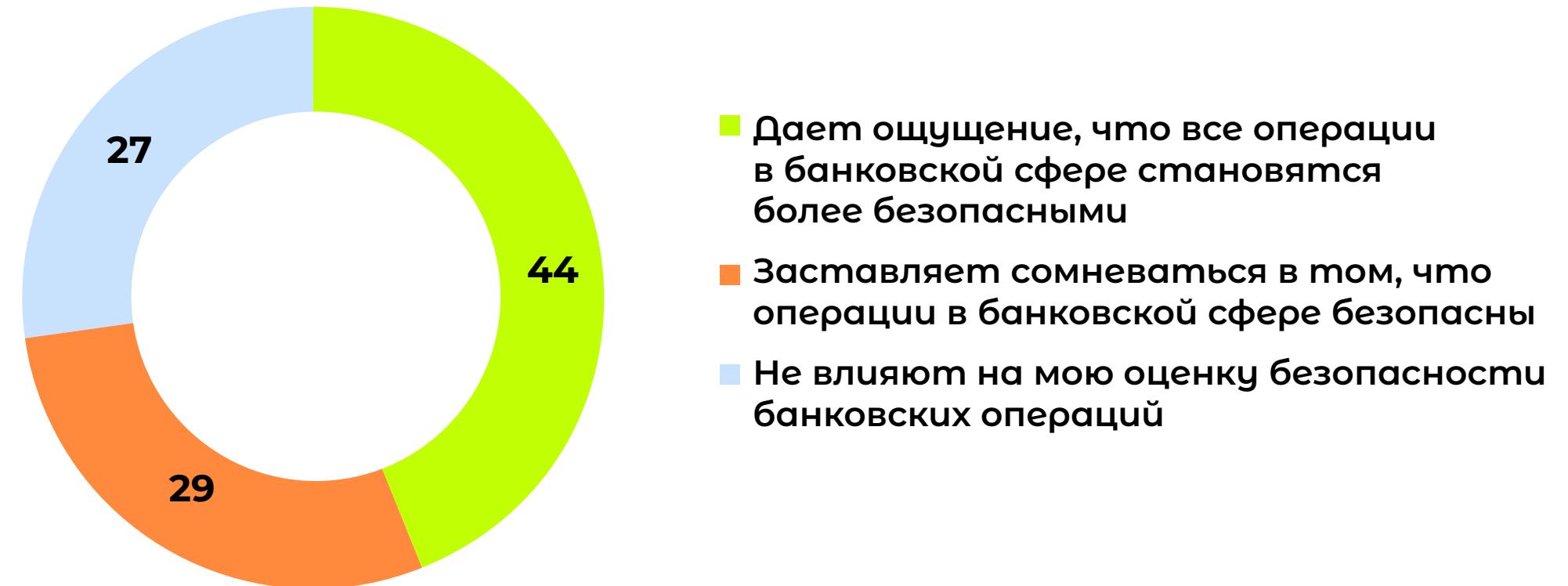
Тренд: ИИ в регулировании финансовой сферы



Осведомленность клиентов об использовании ИИ в регулировании в финансовой сфере, %



Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



О том, что хорошо знают об ИИ, чаще говорят:

- Те, кому 35–44 года (22%) и 35–44 года (24%)
- Мужчины (19%)
- Обеспеченные клиенты
(те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 34%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

Бесшовная интеграция поможет банкам бороться с вызовами от ритейла и маркетплейсов

Тренд: Встроенные финансы



Более половины экспертов отмечают, что такой тренд как встроенные финансы изменит сферу банкинга

Влияние встроенных финансов на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



50% экспертов

полагают, что встроенные финансы охватывают только часть клиентов



Современный клиент ждет, что банк будет решать его задачи, а не просто хранить деньги. Ключевым решением в этом вопросе станут интеграции — путь к созданию «банкинга без границ», когда финансы становятся частью рабочего процесса во всех сферах жизни человека. Именно бесшовная интеграция с сервисами из смежных отраслей поможет банкам ответить на вызовы от ритейл-гигантов и крупнейших маркетплейсов. Для банкинга — это золотая жила данных и высочайшая клиентская лояльность.

Уже завтра все эти данные смогут стать топливом для ИИ-сервисов, которые, например, будут прогнозировать кассовые разрывы малого бизнеса или автоматически оптимизировать расходы физлиц. Технологии, существующие в изоляции, уйдут в прошлое, уступив место платформенным решениям с Открытыми API.



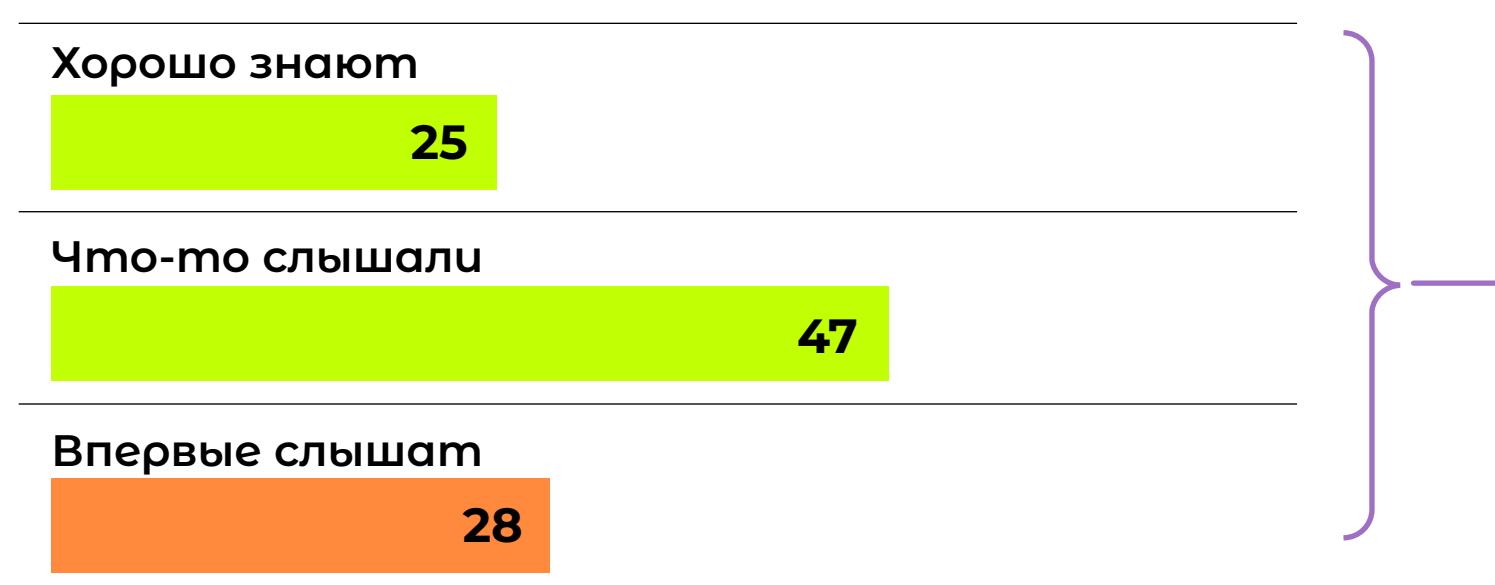
Марианна Данилина

Руководитель управления стратегии, исследований и аналитики Ассоциации ФинТех

Однако большинство клиентов не имеют опыта получения финансовых услуг нефинансовых организаций и негативно воспринимают их роль в повышении безопасности

Тренд: Встроенные финансы

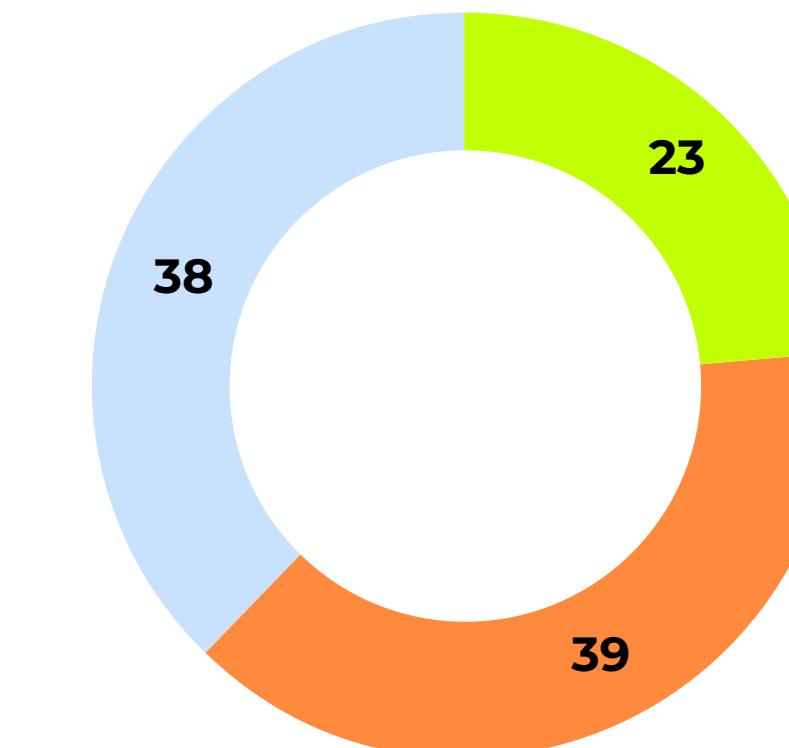
Осведомленность клиентов о возможности получить финансовые услуги на сайтах нефинансовых организаций, %



16% клиентов

указали, что пользовались такими услугами

Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



О том, что хорошо знают о возможности получить финансовые услуги на сайтах нефинансовых организаций чаще говорят:

- Те, кому 35–44 года (30%)
- Мужчины (28%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 34%)

29% клиентов

хотели бы попробовать

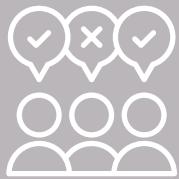
О том, что возможность получить финансовые услуги на сайтах нефинансовых организаций заставляет сомневаться в безопасности операций, чаще говорят:

- Те, кому 18–24 года (46%)
- Жители городов от 250 тыс. до 500 тыс. (43%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

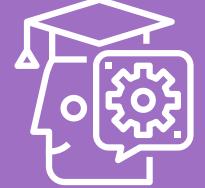
Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1680

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680



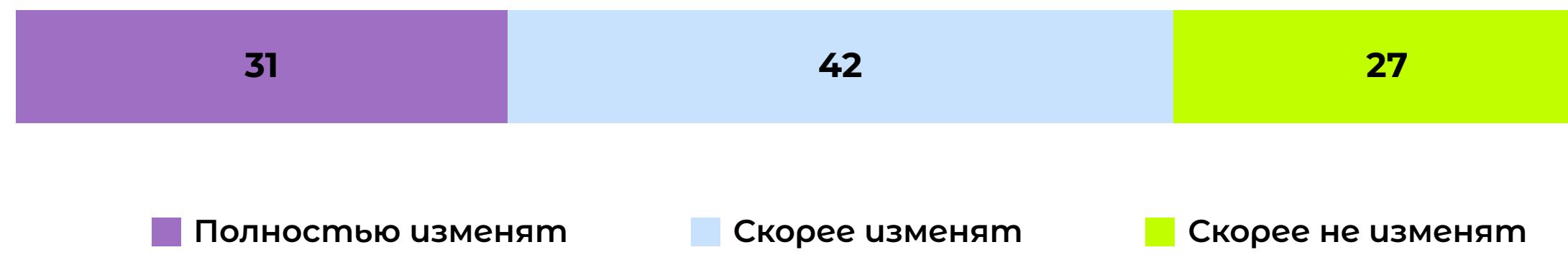
Будущее за технологиями, обеспечивающими безопасный обмен данными

Тренд: Обмен данными и Open API



По мнению большинства экспертов влияние обмена данными и Open API на сферу банкинга значимое

Влияние обмена данными и Open API на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



Открытые данные — это мост, который превращает страховую компанию в проактивных партнеров по управлению рисками в жизни клиента. Наш интерес колоссален, так как доступ к данным в режиме реального времени позволяет перейти от быстрых действий по ситуации к превентивным действиям. Это открывает эру гиперперсонализированных продуктов и услуг: стоимость страховки для путешественника, например, может динамически меняться в зависимости от частоты его поездок, а для водителя — от его стиля вождения и манеры платежей в сервисах каршеринга.

Если смотреть на финансовую сферу в целом, то через 5 лет актуальными станут технологии, обеспечивающие доверенный и безопасный обмен данными: стандартизованные API, распределенные реестры для аудита согласий клиента и ИИ для создания «цифровых двойников» клиентов для моделирования рисков.



Марина Ляшенко

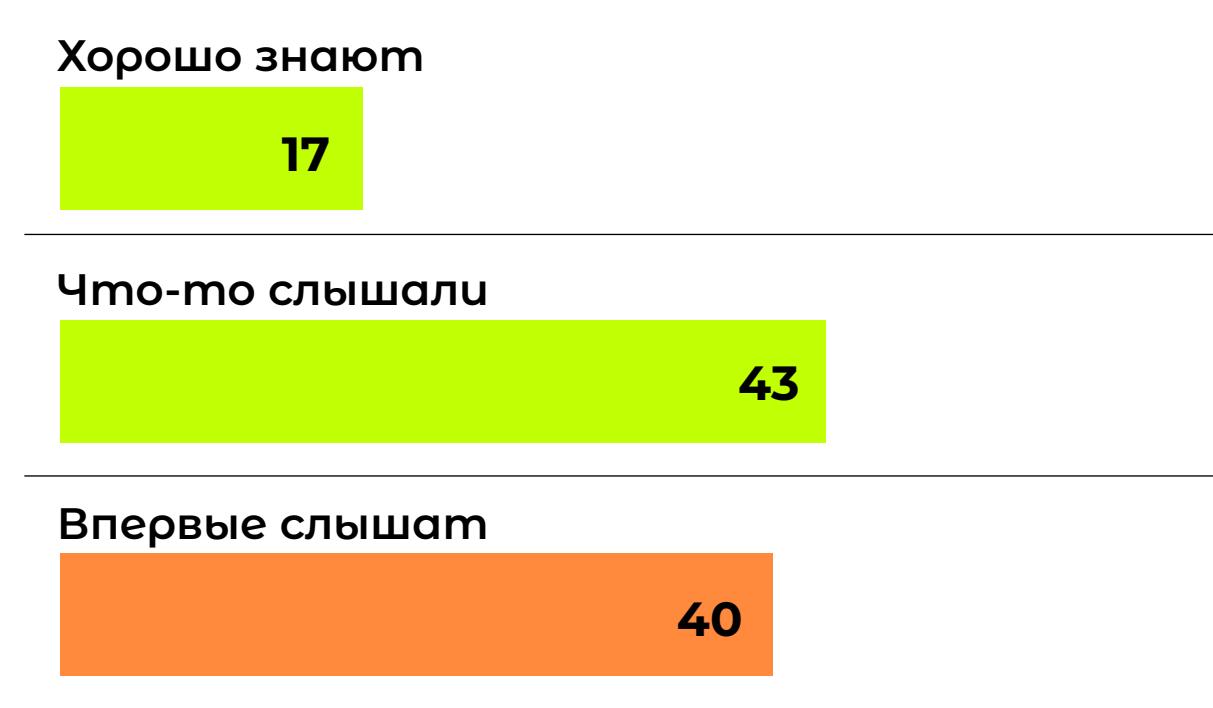
Вице-президент, руководитель лаборатории финтех и инноваций Страхового Дома ВСК

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26

В настоящий момент клиенты пока с осторожностью воспринимают обмен между банками персональными данными клиентов

Тренд: Обмен данными и Open API

Осведомленность клиентов об обмене между банками персональными данными клиентов, %



О том, что хорошо знают о возможности обмена между банками персональными данными клиентов, чаще говорят:

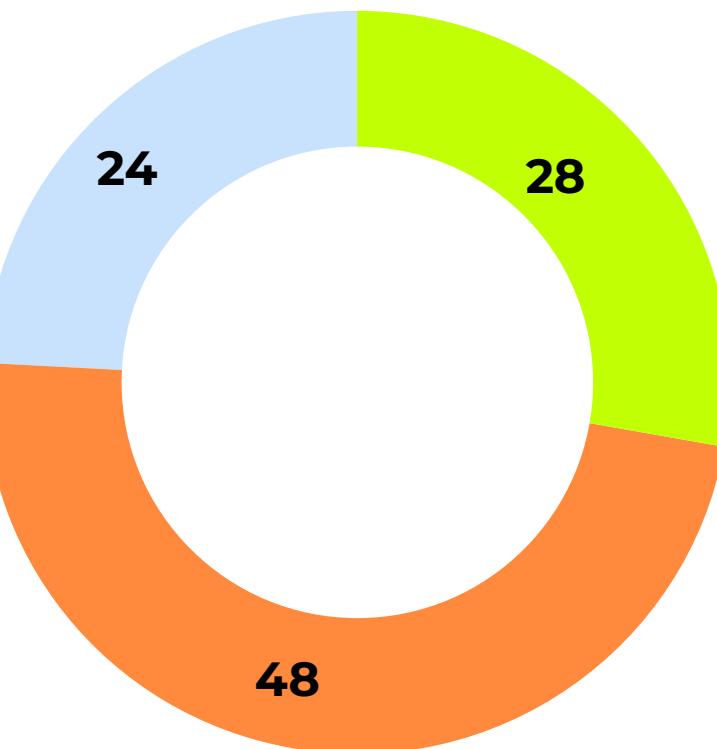
- Те, кому 25–34 года (22%) и 35–44 года (21%)
- Мужчины (19%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 33%)

Слышали ли Вы что-то об этом? N=1680

Пользовались ли вы когда-либо такими возможностями? N=1680

Как, по вашему мнению, новые возможности в банковской сфере влияют на безопасность банковских операций? N=1680

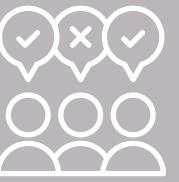
Влияние на восприятие безопасности банковских операций, %



- Дает ощущение, что все операции в банковской сфере становятся более безопасными
- Заставляет сомневаться в том, что операции в банковской сфере безопасны
- Не влияют на мою оценку безопасности банковских операций

О том, что возможность обмена между банками персональными данными клиентов заставляет сомневаться в безопасности операций чаще говорят:

- Те, кто старше 55 лет (52%)
- Женщины (51%)
- Средне обеспеченные клиенты (те, кто может без проблем купить бытовую технику — 51%)
- Клиенты с высшим образованием (53%)



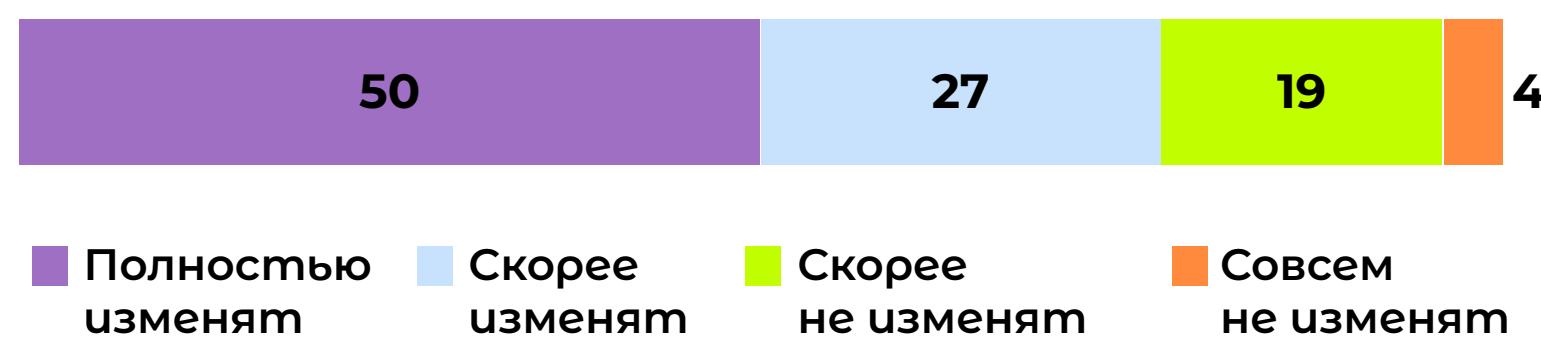
Банкинг как платформа — новый этап развития банковской сферы

Тренд: Цифровая инфраструктура и коммерческие платформы



Большая часть экспертов считает, что цифровая инфраструктура и коммерческие платформы изменят сферу банкинга

Влияние цифровой инфраструктуры и коммерческих платформ на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



Если бы один банк предложил вам целостную экосистему (все финансовые продукты, страхование, телеком, развлечения, маркетплейс) с выгодными условиями внутри нее, как бы вы поступили? (опрос экспертов) N=26
В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26



В национальной программе «Экономика данных и цифровая трансформация государственного управления» говорится о развитии платформенной идеологии во всех отраслях и социальной сфере, это означает, что текущая практика создания и применения платформ и экосистем в финансовой сфере и ритейле действительно показывает хорошие результаты экономического взаимодействия, сотрудничества и постепенно формируемого сторонами доверия. В этой связи идея создания национальной цифровой инфраструктуры финансового рынка в парадигме «банкинг как платформа» — новый и, возможно, верный, в текущих реалиях этап ее развития. преимущества платформенного подхода в целом должны улучшить показатели банковских коммуникаций с клиентом, но нельзя забывать, что любое технологическое решение имеет и отрицательные моменты, которые придется нивелировать.

По-моему мнению, ключевыми останутся и, возможно, приобретут более критическое звучание, технологии обеспечения безопасности во всех их проявлениях, включая, конечно, распределенные транзакции; интеграционные платформенные задачи станут стимулом для дальнейшего развития API и технологий обеспечения бесшовной интеграции, требования к скорости и увеличению бизнес-задач, в которых задействованы большие объемы обрабатываемых данных — это путь к квантовым компьютерам.

Банкинг станет невидимым, мгновенным и встроенным в повседневные процессы. Но останется важный вопрос: в какой мере клиенты готовы принять этот комплекс и бизнес- и технологических решений?

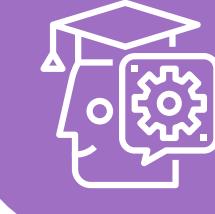


Наталья Алтухова

Заведующий кафедрой «Финансовые технологии»
Финансового университета при Правительстве РФ

Токенизация дает банкам несколько ключевых преимуществ

Тренд: Токенизация активов реального мира



Большинство экспертов согласны с тем, что токенизация повлияет на сферу банкинга в будущем

Влияние токенизации на сферу банкинга в ближайшие несколько лет, %



- █ Полностью изменят
- █ Скорее изменят
- █ Скорее не изменят
- █ Совсем не изменят
- █ Затруднились ответить

В какой степени эти тренды изменят сферу банковских услуг в ближайшие несколько лет? (опрос экспертов) N=26



Токенизация (создание цифровых двойников) даёт несколько ключевых преимуществ. Банки могут взять этот механизм в проработку.

Преимущества токенизации:

- Возможность делить крупные и/или дорогие активы на маленькие части для того, чтобы различные инвесторы с небольшим капиталом имели доступ к инвестированию в классы активов, традиционно недоступные им из-за дороговизны. Например, это могут быть произведения искусства, объекты недвижимости, драгоценные камни и т.д.
- Совершенствование финансовой инфраструктуры. Например, токенизация ценных бумаг позволяет торговать ими круглосуточно из любой точки мира.
- Создание удобного канала для криптосообщества для инвестирования в традиционные финансовые инструменты: инвесторы в криptoактивы могут легко вкладываться, например, в токенизованные казначейские облигации в привычной им децентрализованной среде.

Это открывает банкам доступ к колossalному рынку малых и средних инвесторов, для которых традиционные активы или коммерческая недвижимость были недоступны.

Если смотреть на банкинг в целом, то с большой вероятностью через 5 лет актуальными будут смарт-контракты для автоматизации выпуска и управления активами, технологии распределенных реестров как основа доверия и API-платформы для связи финансовых и нефинансовых компаний, а также с децентрализованными экосистемами. В прошлое уйдут бумажные реестры, многодневные расчетные циклы и значительная часть ручного администрирования сложных активов.



Дмитрий Аксаков

Исполнительный директор бизнес-блока, ВЭБ.РФ

Отношение клиентов к ИИ в банкинге

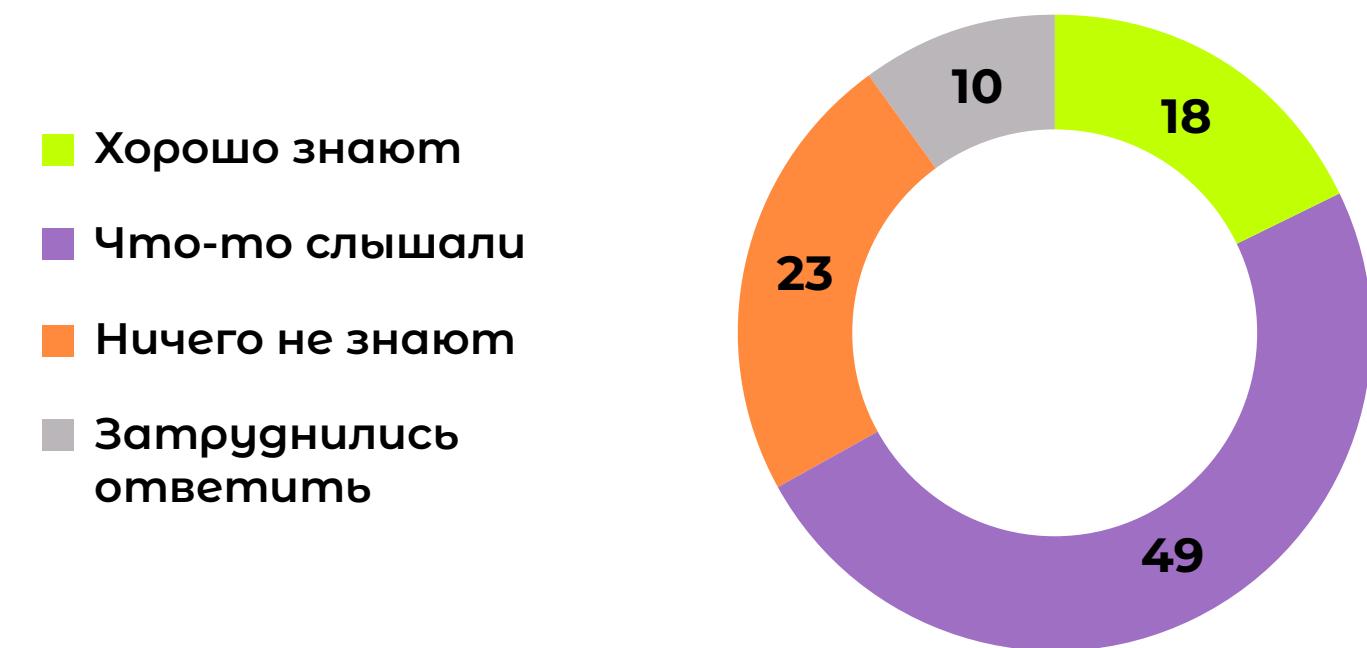


Доверие к ИИ со стороны клиентов на невысоком уровне

Эксперты сходятся во мнении, что большинство клиентов, которые сталкивались с ИИ в банкинге, не всегда остаются довольны его работой.

Данные опроса клиентов банков подтверждают это мнение.

Осведомленность клиентов об использовании ИИ в банковской сфере, %



О том, что хорошо знают об использовании ИИ, чаще говорят:

- Те, кому 25–34 года (24%)
- Мужчины (22%)
- Наиболее обеспеченные клиенты (35%)

31% экспертов

считают, что большинство клиентов положительно относятся к распространению ИИ в банковской сфере

43% клиентов банков

положительно относятся к ИИ в банковской сфере, остальные — не знают об этом или относятся негативно

Отношение клиентов, которые что-то знают или слышали об ИИ, к его использованию в банковской сфере, %

Однозначно положительно

17

Скорее положительно

47

Скорее негативно

17

Однозначно негативно

5

Затруднились ответить

14

О том, что однозначно или скорее положительно относятся к использованию ИИ, чаще говорят:

- Те, кому 25–34 года (76%)
- Мужчины (70%)

Сейчас часто говорят об ИИ, искусственном интеллекте. А знаете вы, слышали что-либо об использовании искусственного интеллекта в банковской сфере? N=1680

Как Вы относитесь к распространению искусственного интеллекта в банковской сфере? N=1122

Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26

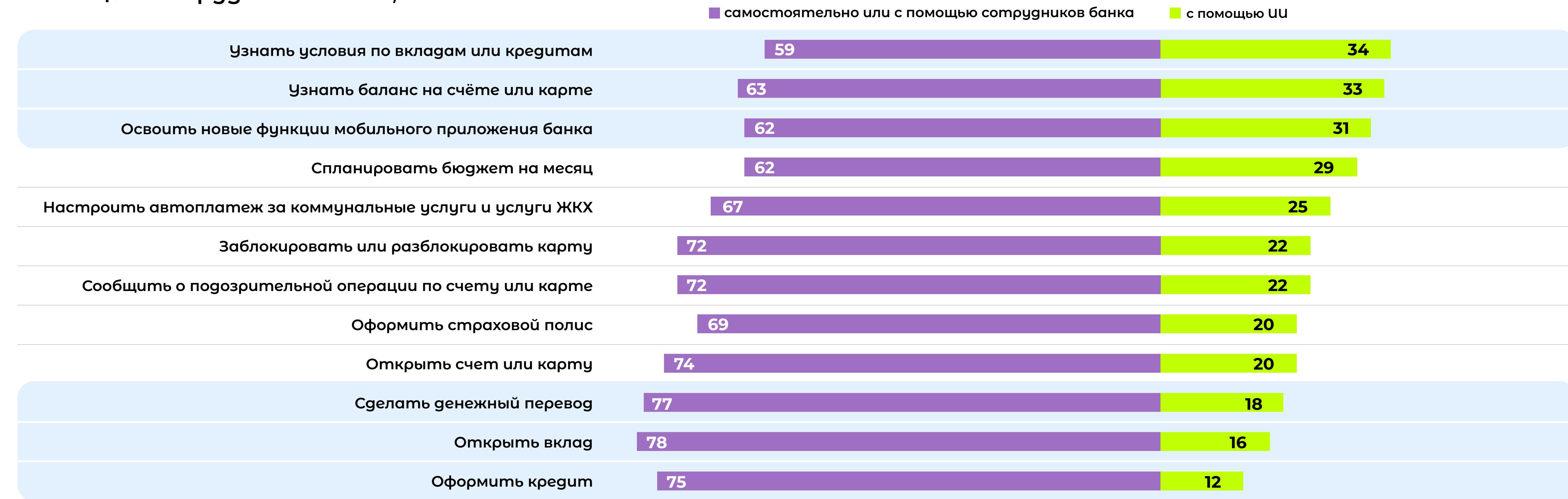
Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

Поэтому клиенты пока не готовы делегировать ИИ пользование банковскими услугами

Пока мы все еще видим кризис доверия, и нет ни одной операции, которую большинство клиентов полностью доверили бы ИИ.

Среди операций, которые готовы доверить ИИ, наиболее часто упоминают — поиск информации и освоение новых приложений.

Операции, которые клиенты хотели бы совершать с помощью ИИ или самостоятельно / с помощью сотрудников банка, %



Какие банковские услуги вы предпочли бы получать с помощью искусственного интеллекта, какие — с помощью сотрудников банка, а какие — полностью самостоятельно (с помощью мобильного приложения или терминала банка)? N=1680. Сумма ответов не равна 100%, т.к. на графике не показаны те, кто затруднился ответить на вопрос.

Использование ИИ в работе банка — это конкурентное преимущество только для четверти клиентов

В числе тех, кого использование ИИ может привлечь с большей вероятностью — молодые мужчины с доходами выше среднего или высоким материальным положением.

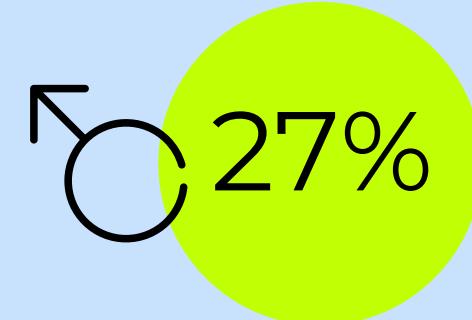
27% экспертов

говорят, что для клиентов более привлекательны банки, активно использующие в своей работе искусственный интеллект, чем банки, которые его не используют

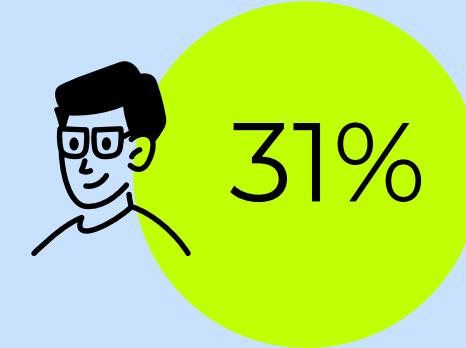
23% клиентов

признались, что в случае необходимости стать клиентом нового банка, предпочтут обратиться в тот банк, который активно внедряет ИИ

Доля тех, кто предпочтет обратиться в банк, в работе которого активно используется ИИ, наиболее высока среди



Мужчин

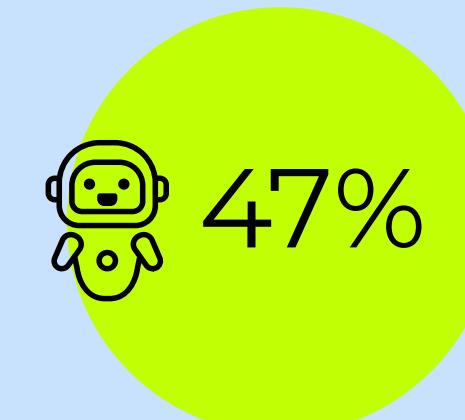


Клиентов
в возрасте
25–34 года



Самых обеспеченных
клиентов

могут позволить себе
любые покупки, включая
покупку недвижимости



Тех, кто считает,
что хорошо знает
об использовании
ИИ в банкинге

Представьте, что вы хотите стать клиентом банка, в котором ранее не обслуживались. Что вы скорее предпочтете? N=1680

Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26
Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

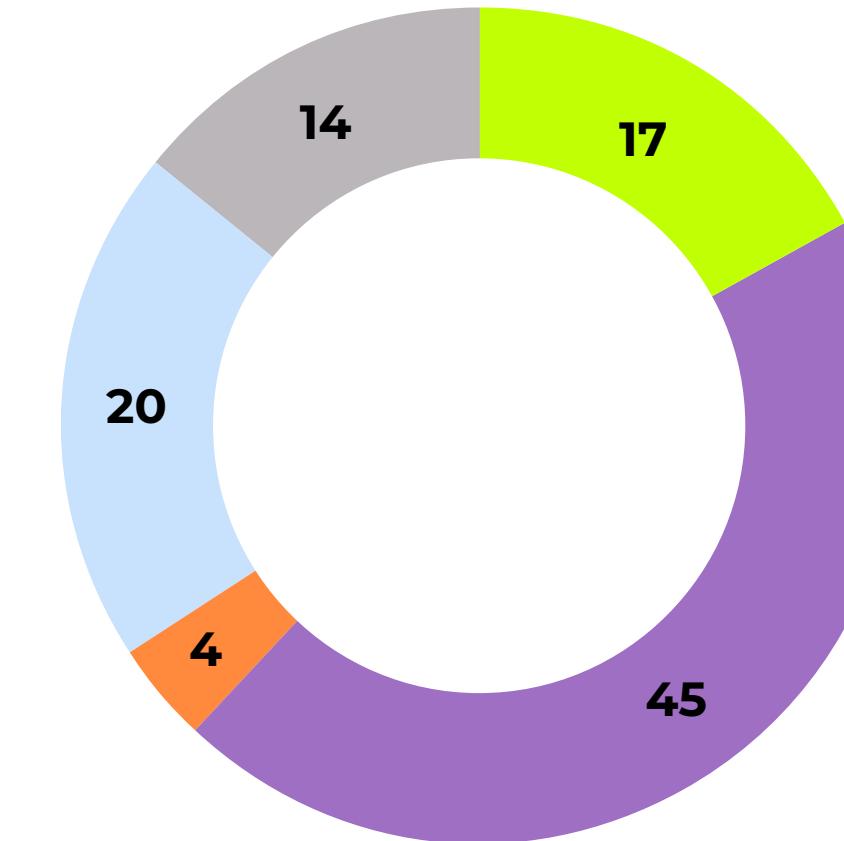
Таким образом драйвером привлечения клиентов в банковской сфере пока может быть ИИ под контролем людей

О выборе в пользу банка, где решения принимаются ИИ под контролем человека, наиболее часто говорят молодые клиенты (52% тех, кому 18–24 года)

50% экспертов

полагают, наибольшее доверие у клиентов вызывают банки, в работе которых используется искусственный интеллект, но все ключевые решения принимаются людьми

При необходимости разместить в банке крупную сумму денег клиенты скорее доверят деньги... %



- Банку, в работе которого не используется искусственный интеллект
- Банку, в работе которого используется искусственный интеллект, но все ключевые решения принимаются людьми
- Банку, в работе которого все ключевые решения принимаются искусственным интеллектом
- Все равно, используется ли в работе банка искусственный интеллект
- Затруднились ответить

Представьте, что вы хотите стать клиентом банка, в котором ранее не обслуживались. Что вы скорее предпочтете? N=1680. Представьте, что вы хотите разместить на счете в банке крупную сумму денег. Какому банку вы скорее доверите ваши деньги (при условии одинаковых условий по вкладам)? N=1680. Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26. Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

Каким видят банк будущего клиенты и эксперты



Идеальный банк будущего — надежный банк

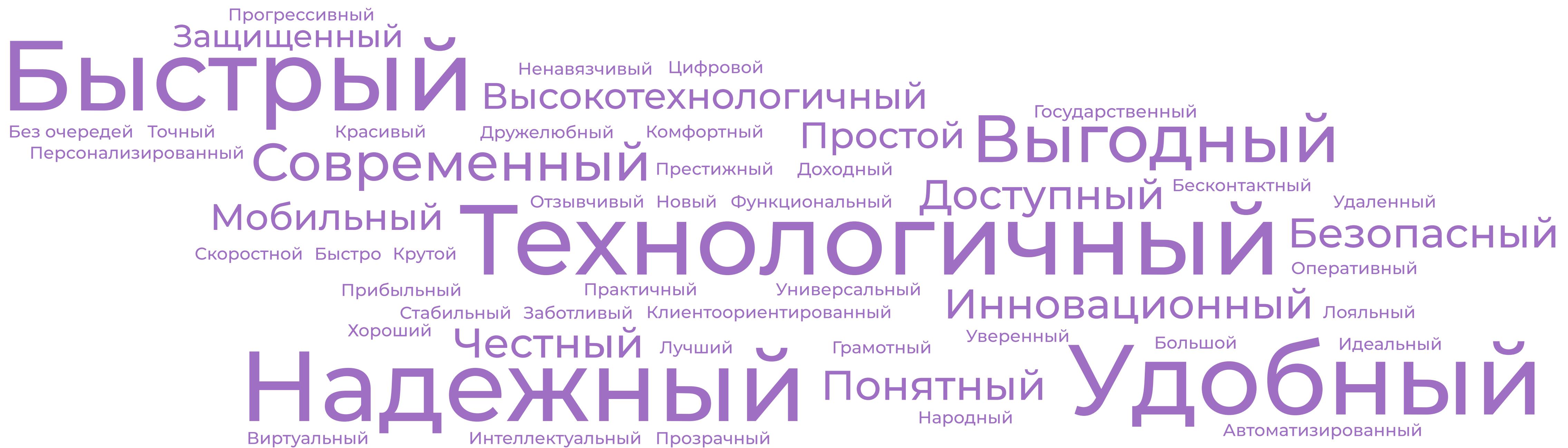
69% экспертов

полагают, что клиенты считают использование современных технологий одной из неотъемлемых характеристик идеального банка будущего

→ Для молодежи (18–24 года) идеальный банк — в первую очередь удобный (40%) и быстрый (28%)

→ Для средних возрастных групп (25–54 года) на первый план выходит надежность банка

→ Клиенты старшего возраста (55 лет и старше) чаще остальных говорят, что идеальный банк будущего — технологичный (36%)



Опишите тремя прилагательными идеальный банк будущего. N=1680

Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26
Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

Взаимодействуя с технологичным банком, клиенты в первую очередь хотят чувствовать уверенность

Какими видят себя клиенты при взаимодействии с идеальным технологичным банком будущего, %



Самые молодые клиенты банков (18–24 года) чаще

указывают, что при взаимодействии с идеальным банком будущего будут чувствовать счастье (44%), увлеченность (39%) и удивление (27%)

Самые старшие клиенты

чаще описывают такие чувства как уверенность (66%), любознательность (38%) и осмотрительность (25%)

Представьте, что вы являетесь клиентом идеального технологичного банка будущего. Какие эмоции вы бы испытывали чаще всего при взаимодействии с таким банком? N=1680
Вы указали, что, являясь клиентом идеального технологичного банка будущего, Вы испытывали бы следующие эмоции... Почему? N=1680

Клиенты банков связывают развитие технологий с простотой и удобством

При этом актуален запрос на более уверенное пользование технологиями

81% экспертов

полагают, что клиенты банков позитивно относятся к развитию технологий в банковской сфере

Отношение клиентов к развитию технологий в банкинге, %

Технологии в банковской сфере делают жизнь проще и удобнее



Я бы хотел более уверенно пользоваться технологиями в банковской сфере



Развитие технологий в банковской сфере представляет множество новых возможностей



Я спокойно отношусь к тому, что современные технологии в банковской сфере все глубже проникают в нашу повседневную жизнь



Мне нравится быть в курсе последних технологических новинок в банковской сфере



Мне хотелось бы, чтобы обслуживание в банке проходило максимально автоматизировано, без необходимости общаться с персоналом



Я получаю удовольствие, когда удаётся опробовать новые технологии в банковской сфере



Технологии в банковской сфере, по сути, не дают мне как клиенту никаких ощущимых преимуществ



У меня был неудачный опыт использования современных технологий в банковской сфере



Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? N=1680.

Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26.

Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

■ Согласны (4+5)

■ 3

■ Не согласны (1+2)

■ Затруднились
ответить

Старшее поколение открыто к новым технологиям и хочет уверенно их осваивать

Обеспеченные клиенты: открыты к использованию технологий, но пока не видят для себя особых преимуществ

Они чаще остальных говорят, что:

- любят быть в курсе технологических новинок в банковской сфере (80%)
- получают удовольствие, пробуя новые технологии (76%)

→ хотели бы, чтобы все операции в банке были автоматизированы и им не требовалось общаться с персоналом (78%)

→ говорят, что технологии в банковской сфере по сути не дают им никаких преимуществ как клиентам (46%)

→ имеют неудачный опыт использования технологий в банковской сфере (30%).

Однако видны межпоколенческие различия во мнениях:

**Молодежь
(18–24 года)**

*разделяют общие установки
в отношении технологий*

27%
имеют неудачный опыт
использования технологий
в банковской сфере

**Представители средней
возрастной категории**

настроены более скептически

33% (25–34 года) и 35% (35–44 года)
считают, что технологии
в банкинге не дают им никаких преимуществ

26% (25–34 и 35–44 года)
имеют негативный опыт
использования технологий
в банкинге

**Старшее поколение
(55 и более лет)**

*наиболее рационально
воспринимают технологии
в банковской сфере*

84%
спокойно воспринимают
проникновение технологий
в повседневную жизнь

86%
выражают запрос на более
уверенное пользование технологиями
в банковской сфере

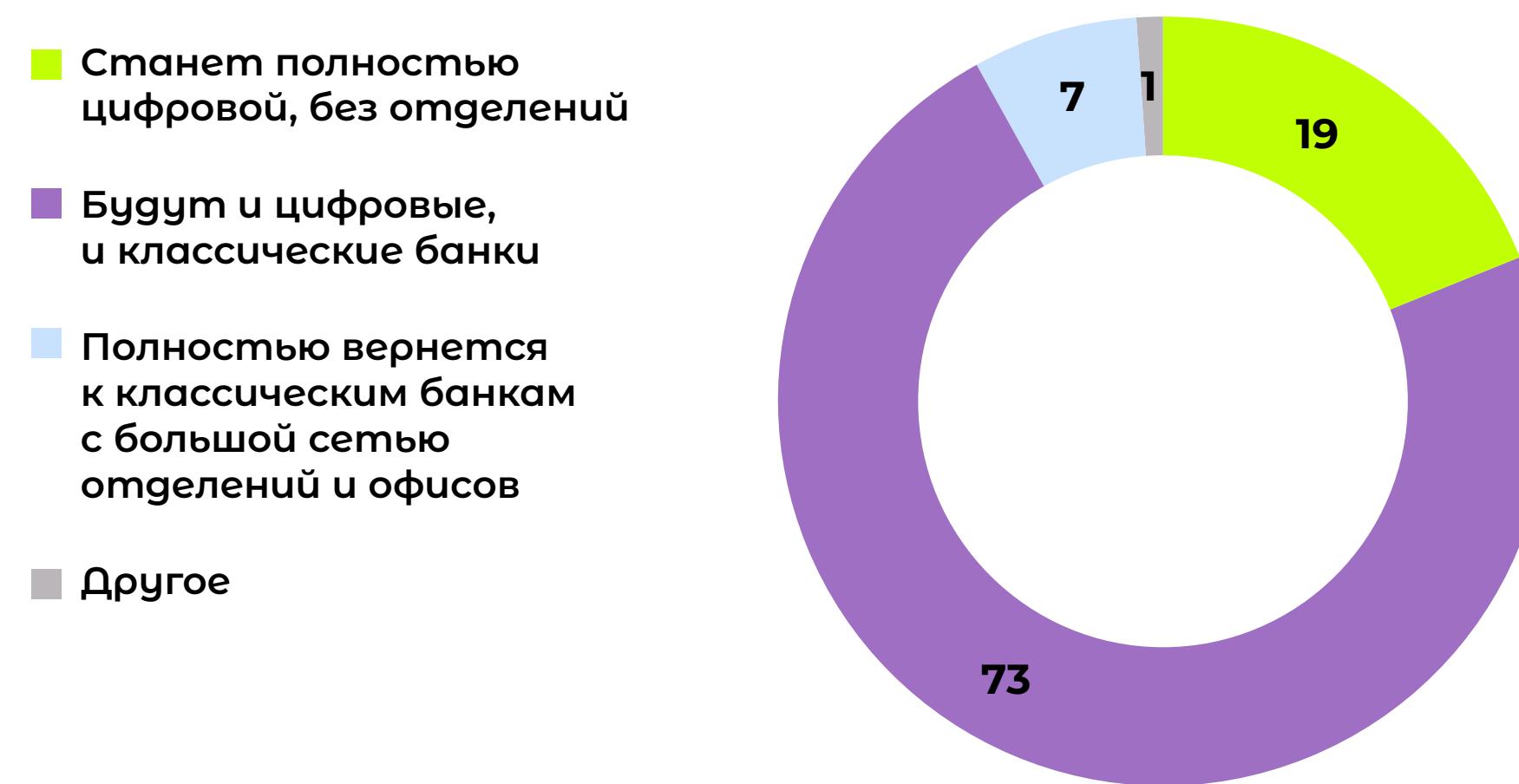
Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? N=1680

Насколько вы согласны или не согласны с приведенными ниже утверждениями? Пожалуйста, дайте ответ от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен. (опрос экспертов). N=26
Показан % ответов «полностью согласен» и «скорее согласен».

Будущее банкинга в ближайшие 10 лет: гибридный банкинг — синергия классических процессов и инновационных технологий

Клиенты банков уверены в том, что в ближайшие 10 лет, классические банки продолжат существовать, но значительно трансформируются

Сфера банковских услуг через 10 лет, по мнению клиентов банков, %



Как вы считаете, какой станет сфера банковских услуг через 10 лет в России? N=1680
Как Вы считаете, какой станет сфера банковских услуг через 10 лет в России? (опрос экспертов) N=26

73% клиентов банков

считают, что через 10 лет будут существовать как цифровые, так и классические банки

О том, что банкинг станет полностью цифровым, чаще говорят:

- Те, кому 25–34 года (25%)
- Обеспеченные клиенты (те, кто может позволить себе любые покупки, включая недвижимость — 27%)
- Клиенты со средним профессиональным образованием (22%)
- Мнение мужчин и женщин по вопросу будущего банкинга совпадает

Выводы

Банковская сфера сегодня воспринимается большинством клиентов как высокотехнологичная (89%). **Идеальный банк будущего — надежный и технологичный**, при этом не обязательно — государственный. Молодежь чаще других возрастных групп ждет от банка удобства и быстрого обслуживания. А взаимодействуя с технологичным банком, все клиенты в первую очередь хотят чувствовать уверенность (59%).

Технологии в банковской сфере воспринимаются клиентами позитивно: в первую очередь их развитие клиенты связывают с простотой и удобством (87%). Наиболее рационально воспринимает банковские технологии старшее поколение, в то время как клиенты среднего возраста демонстрируют наибольший скептицизм.

Банк будущего формируется под влиянием трендов, которые эксперты отмечают уже сегодня. Среди трендов, которые наиболее серьезно изменят банковскую отрасль в ближайшие годы — развитие цифровой национальной валюты, искусственного интеллекта и цифровой инфраструктуры и коммерческих платформ.

Эксперты недооценивают осведомленность населения о технологиях в сфере банкинга. Практически обо всех из них клиенты слышали, а зачастую и хорошо знают (доля тех, кто как минимум слышал о трендах колеблется в диапазоне от 60% до 96% в зависимости от тренда).

Однако высокая осведомленность не всегда конвертируется в высокий уровень пользования технологиями. Важную роль в открытости технологиям играет доверие им. И если бесконтактные платежи, биоэквайринг и мультисегментный банкинг уже довольно хорошо известны клиентам и воспринимаются как повышающие безопасность банковских операций, встроенные финансы и обмен данными и открытые API остаются в серой зоне — они в меньшей степени известны клиентам, а оценка их влияния на безопасность менее позитивна.

Использование ИИ в банковской сфере описывается экспертами как перспективный тренд, который положительно влияет на развитие отрасли. Однако клиенты воспринимают его с осторожностью: только для каждого четвертого использование ИИ в банкинге является фактором выбора банка, а доверить банковские операции ИИ готовы менее трети клиентов, предпочитая сделать их самостоятельно или с помощью сотрудников банка.

Будущее банкинга в ближайшие 10 лет: гибридный банкинг — синергия традиционных процессов и прорывных технологий. Таким видят его 73% клиентов.

Рекомендации

Развивая новые технологии, важно отвечать на запросы клиентов не только в части технологий, но и в части других ожиданий от банка. Сегодня наиболее позитивно воспринимаются такие технологии как мультисегментный банкинг, биоэквайринг и бесконтактные платежи. Предложение клиентам продуктов на базе этих технологий усилит позитивное восприятие изменений, происходящих в отрасли.

Работая с различными возрастными аудиториями, уделить особое внимание старшему поколению. Сегодня они одни из клиентов, наиболее рационально настроенных по отношению к технологиям в банкинге. Это отношение необходимо поддерживать, активно помогая им в освоении новых навыков для доступа ко всем актуальным решениям. При работе с молодежью принимать во внимание, что для них технологии — уже неотъемлемая часть жизни и наряду с качественными сервисами они хотят получить от взаимодействия с банком яркие эмоции.

Важно убедить клиентов в том, что новые технологии обеспечивают не только удобство получения услуг, но и высокую безопасность. Учитывая запрос клиентов на надежность банков и уверенность при взаимодействии с ними, необходимо уделять внимание тем технологиям, которые пока что находятся в «серой зоне» — обмен данными и Open API и встроенные финансы. Здесь требуется серьезная просветительская работа, в фокусе которой должно быть не только повышение осведомленности о существовании технологий, но и повышение доверия к ним.

Необходима работа с опасениями клиентов в отношении распространения искусственного интеллекта в отрасли. Фактором повышения доверия может выступать акцент на том, что все действия ИИ сегодня происходят под контролем людей. Вклад в повышение доверия к использованию ИИ может внести и повышение информированности клиентов. В коммуникации с клиентами важно акцентировать внимание на том, что ИИ сегодня — это не только возможность автоматизировать привычные банковские операции, но и принципиально новые решения, в том числе в сфере предсказания и предотвращения мошенничества вместо реакции на уже произошедшие события.