Проникновение финансово-технологических услуг в мегаполисах России и в мире

EY

Совершенствуя бизнес,
улучшаем мир

Содержание

Введение	1
Финтех-индекс 2017	2
Российские финтех-пользователи	3
Проникновение финтех-услуг в мире	8
Приложение	9

Введение

Мы все являемся потребителями финансовых услуг. Наше исследование еще раз подтвердило, что каждый, кто пользуется сетью Интернет, имеет хотя бы одну банковскую карту. Так или иначе, мы получаем теперь и преимущества высоких технологий – у нас есть доступ к широкополосному Интернету и мощные вычислительные устройства с безграничными возможностями коммуникации.

Мы уже второй год подряд анализируем, как изменяется наш опыт использования этих возможностей и, в частности, как происходит развитие финансово-технологических услуг в России. В целом стоимость сопровождения любых транзакций, связанных с финансами, снижается во всем мире. Распределенные системы, такие как блокчейн, могут полностью реструктурировать существующие бизнес-модели, выстроенные вокруг платежей.

Другой важный тренд – клиенты, уже попробовавшие передовые цифровые сервисы, хотят принципиально нового взаимодействия с финансовыми институтами. Уже сложно найти границу между торговлей с оплатой в режиме онлайн и традиционными операциями. Как потребители, так и сервисы комбинируют их. Сами данные и накопленная информация превращаются в новую валюту. Мы становимся свидетелями изменения целой экосистемы платежей и финансовых отношений.

Не случайно только за один год, прошедший после проведения предыдущего исследования, количество пользователей финтех-услуг в Москве и Санкт-Петербурге возросло на треть. При этом ассортимент самих услуг неуклонно расширяется.

И чем ценнее будет цифровой опыт финтех-клиентов, тем больше мы увидим новых вариантов изменения существующей экосистемы, совместных проектов компаний, работавших в непересекающихся секторах экономики, и реально инновационных решений.

Очень приятно, что Россия находится на передовой процесса трансформации. Однако еще больший оптимизм вызывают выводы нашего исследования о том, что драйверами роста являются не только финтех-услуги, характерные для развивающихся рынков (онлайн-платежи и перевод денег за рубеж). Перспективными направлениями стали и услуги, типичные для развитых рынков, – страхование с использованием телематических систем, финансовое планирование и инструменты финансирования в режиме онлайн.

Кто будет конкурировать или кооперироваться, а кто потеряет свои позиции в этом быстро меняющемся мире? Дополненная реальность, Интернет вещей и искусственный интеллект станут основополагающими технологиями, остальное покажет время. И только одно уже сейчас можно утверждать с уверенностью: стабильность и предсказуемость уходят в прошлое.

Хотелось бы привести слова Марка Уайнбергера, Председателя совета директоров и Главного исполнительного директора глобальной организации EY: «Помните, что любая компания сегодня является технологической. Не важно, какой бизнес вы ведете в настоящее время, знание современных тенденций в цифровом мире поможет вам сохранить конкурентоспособность».

Александр Ивлев
Управляющий партнер EY по России

Финтех-компании – финансово-технологические организации, которые комбинируют инновационные бизнес-модели и технологии для расширения, совершенствования и видоизменения финансовых услуг.

Наше определение «финтех» относится к индустрии, в которой представлены не только зарождающиеся стартапы, новые участники рынка, но и масштабные, развитые компании, а иногда даже игроки, оказывающие нефинансовые услуги.

В текущем году в ходе исследования мы выделили 17 услуг, оказываемых финансово-технологическими организациями, и далее будем называть их финтех-услугами. Эти сервисы можно разделить на пять категорий: денежные переводы и платежи в режиме онлайн, финансовое планирование, накопление и инвестиции, денежные займы, а также страхование.

Финтех-индекс 2017

1

43% – индекс проникновения финтех-услуг в городах-миллионерах России.

33% – средний индекс проникновения финтех-услуг в 20 странах, охваченных нашим глобальным исследованием (без учета данных по России).

46% – средний индекс проникновения финтех-услуг на развивающихся рынках (Бразилия, Китай, Индия, Мексика и ЮАР).

2

50% глобальных потребителей в 20 странах используют финтех-услуги при осуществлении денежных переводов и платежей.

68% российских потребителей в мегаполисах используют финтех-услуги при осуществлении денежных переводов и платежей.

3

13% респондентов в 20 странах, охваченных глобальным исследованием (без учета данных по России), являются суперпользователями, т. е. постоянно пользуются пятью финтех-услугами или более. В мегаполисах России аналогичный показатель составляет **9%**.

Результаты исследования 2017 года продемонстрировали, что финтех-компании достигли переломного момента и готовы оказывать инновационные услуги практически на всех рынках. Основываясь на своих конкурентных преимуществах, сосредоточившись на адресном предложении продуктов и используя новейшие технологии, они набирают силу на рынке. Эти процессы размывают границы между самими финансовыми продуктами и предложениями, ориентированными на стиль жизни, определяя новые стандарты услуг.

Ключевыми характеристиками финтех-компаний являются концентрация внимания на потребителе и стремление оказать услугу инновационным путем. Успеха на рынке добиваются те организации, которые обеспечивают непосредственный контакт и персонализированный подход, т. е. предоставляют потребителям то, что им нужно.

Методология

В рамках настоящего исследования финтех-пользователями мы называем тех, кто воспользовался двумя финтех-услугами или более за последние шесть месяцев.

Глобальное исследование EY в 2017 году базируется на результатах более 22 000 интервью, проведенных в режиме онлайн в 20 странах. Опрошенные потребители репрезентативно отражают структуру онлайн-активного населения в каждой стране.

В России в опросе участвовали 2082 интернет-пользователя, которые проживают в крупных мегаполисах: в Москве, Санкт-Петербурге и других городах-миллионерах.

В рамках глобального исследования EY было применено невзвешенное усреднение результатов на основе принципа «один рынок – один голос» для того, чтобы проследить общие для разных стран перспективы развития. Кроме России, глобальным исследованием были охвачены следующие страны: Австралия, Бельгия и Люксембург (в рамках данного исследования рассматривались как единый рынок), Бразилия, Великобритания, Германия, Гонконг, Индия, Ирландия, Испания, Канада, Китай, Мексика, Нидерланды, Сингапур, США, ЮАР, Южная Корея, Франция, Швейцария и Япония.

Российские финтех-пользователи

Уровень проникновения финтех-услуг в мегаполисах России достиг 43%. Это пользователи, которым были оказаны две услуги или более за полгода. Больше половины из них (63%) являются активными финтех-пользователями, т. е. им были предоставлены две услуги или более за последние три месяца (27% от общего количества опрошенных).

Еще 40% имеют опыт пользования хотя бы одной финтех-услугой за последние полгода, а 5% обращались когда-либо ранее за одной из услуг.

В группу «неопытных» мы отнесли тех, кто никогда не пользовался ни одной из финансово-технологических услуг. Таких среди наших респондентов – 12%.

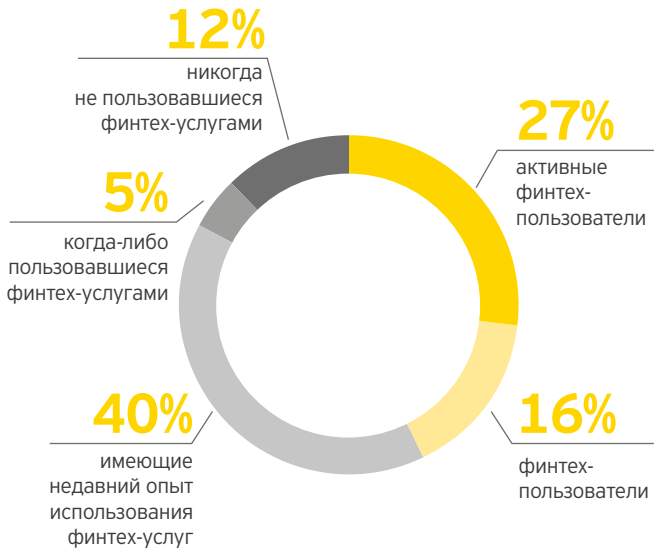
Суперпользователями мы называем тех, кому за последние полгода было оказано более пяти услуг. Доля таких потребителей в России составляет 9%. Это несколько меньше, чем в других странах, где средний показатель равен 13%.

Индекс проникновения финтех-услуг в регионах

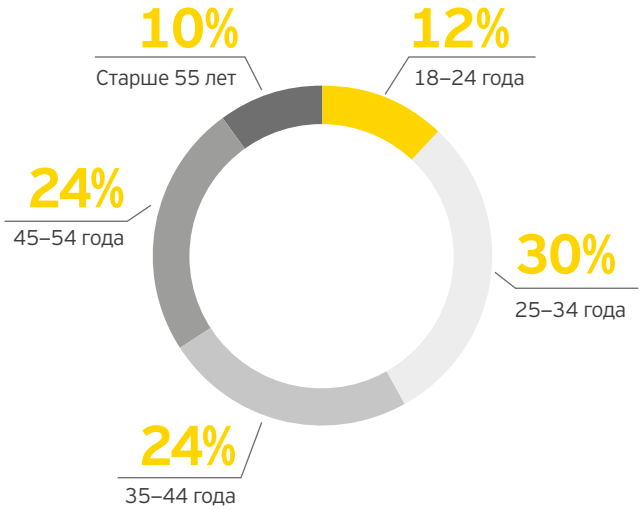
Доля финтех-пользователей в Москве и Санкт-Петербурге не сильно отличается от аналогичного показателя в городах-миллионерах. Интересна динамика: по сравнению с прошлым годом индекс проникновения финтех-услуг в Москве и Санкт-Петербурге **вырос сразу на 11% – с 35% до 46%**.

Согласно результатам исследования 66% потребителей указанных услуг моложе 45 лет, и только 10% из них старше 55 лет. Средний возраст финтех-пользователя – 38 лет.

Структура интернет-пользователей в России по частоте использования финтех-услуг



Возраст российских финтех-пользователей



Проникновение финтех-услуг не зависит от уровня доходов. Так, 57% пользователей – это респонденты с доходом менее 70 тыс. рублей на семью в месяц. В регионах доля таких потребителей еще выше – 67%.

Похожая ситуация с уровнем образования. Нет никакого значимого различия в плане образования между финтех-пользователями и теми, кто ни разу не обращался за указанными услугами.

Традиционные банки имеют большие перспективы и могут сохранять в ближайшее время относительное спокойствие – взаимосвязь с ними даже у финтех-пользователей не прерывается. Так, 64% респондентов использовали телефонную линию поддержки своего банка за последние полгода, а 98% посетили банк за тот же период времени. Причем 79% финтех-пользователей были в банке хотя бы раз за последний месяц, а 46% заходили туда несколько раз. Проникновение банков, оказывающих свои услуги только через виртуальные каналы взаимодействия, пока невелико. Только 11% финтех-пользователей называют своим основным банком тот, который предоставляет услуги исключительно через Интернет, а 21% относятся к таким банкам с недоверием. Однако, как следует из результатов нашего исследования, перспективы данных банков значительны.

Все финтех-пользователи имеют банковские карты, а 82% – карты двух и более банков.

Потребители финтех-услуг постоянно и часто обращаются к онлайн-ресурсам своего банка: 75% делают это хотя бы раз в неделю. Среди тех, кто никогда не пользовался финтех-услугами, таких – 49%.

Финтех-пользователи активно посещают и нефинансовые платформы, такие как hh.ru, работа.ру, Avito. 44% приобретали или получали там услуги, 34% предлагали свои услуги, и только 23% не пользовались ими. При этом среди респондентов, не имеющих опыта пользования финтех-услугами, больше половины опрошенных (58%) не посещали нефинансовые платформы.

Финтех-пользователи проявляют активность в социальных сетях. 55% сказали, что посещают свои аккаунты ежедневно, причем среди женщин этот показатель еще выше – 60%. Только 21% респондентов не заходят в соцсети либо делают это крайне редко. Еще популярнее различные мессенджеры – 61% пользуются ими ежедневно, при этом среди женщин данный показатель составляет 70%.

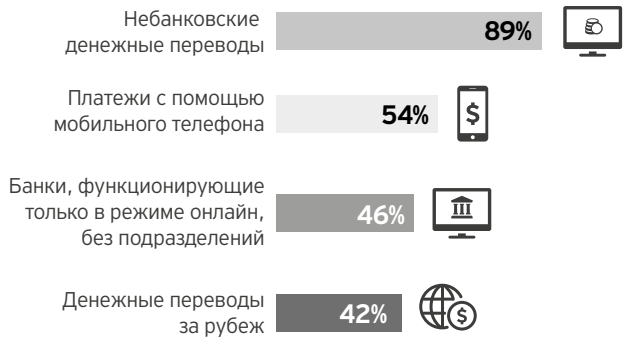
Услуги по требованию, такие как заказ такси, еды, мастеров и т. д., находят спрос только у 19% финтех-пользователей, а 63% прибегают к ним редко или никогда. За услугами совместного пользования, такими как аренда квартиры или каршеринг, никогда не обращались 56%.

Финтех-пользователи значительно отличаются от остальных более лояльным отношением к своему основному банку, в котором они получают консультации по вопросам, связанным с личными финансами. Они не возражают против того, чтобы банки передавали данные о финансовых операциях провайдерам финансовых услуг при условии получения надлежащих гарантий безопасности (38% против 26% в среднем). Также молодые пользователи в возрасте до 25 лет готовы, чтобы кто-либо занимался их финансами (28%). «Миллениалы» говорят о том, что для получения доступа к финансовым сервисам они чаще всего пользуются смартфоном, а не компьютером или ноутбуком (65%). Среди тех, кто старше 45 лет, таких около 18%.

Традиционно наиболее популярны финтех-услуги «первой волны» – это востребованные рынком денежные переводы за рубеж и небанковские денежные переводы. По сравнению с прошлым годом намного популярнее стали платежи через мобильный телефон и онлайн-банки.

Наиболее популярные услуги среди российских финтех-пользователей

(данные услуги предоставлялись хотя бы раз)



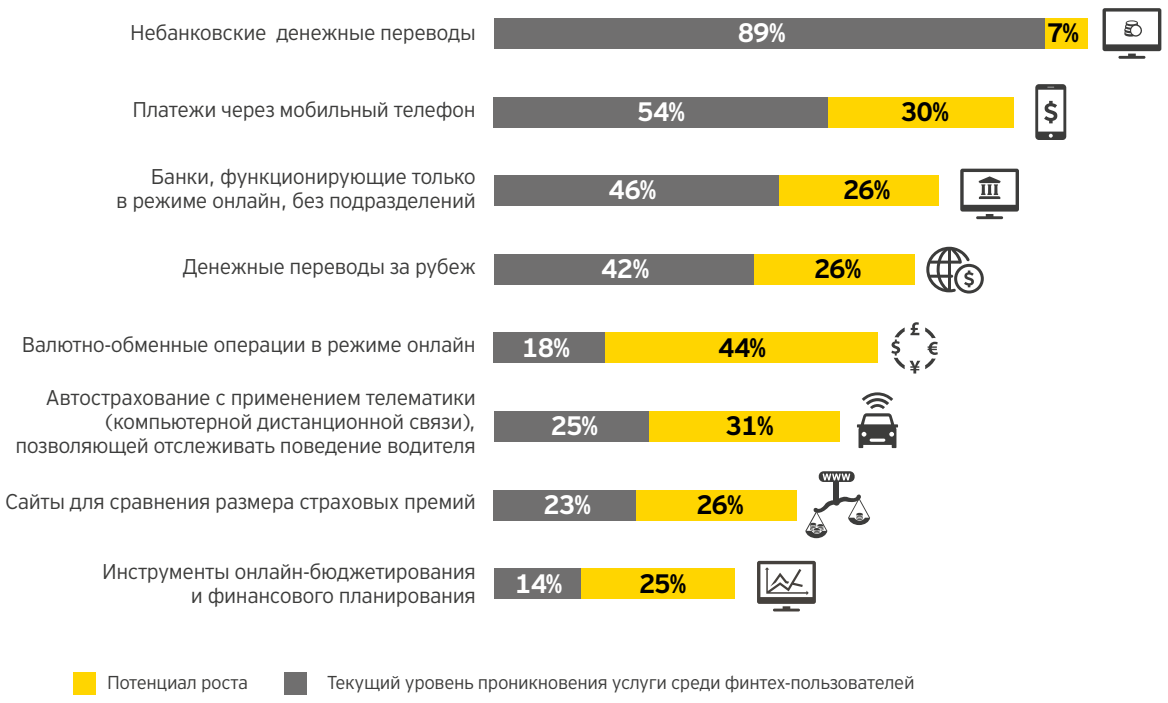
Многие услуги уже достигли высокого уровня проникновения в среду финтех-пользователей. Например, небанковские денежные переводы уже популярны у 89% пользователей. Потенциал роста здесь небольшой – 7% говорят о том, что станут пользователями в ближайшее время. Какие же услуги могут обеспечить наиболее быстрый рост?

В первую очередь это валютно-обменные операции в режиме онлайн: количество пользователей, обращающихся за такими услугами, может утроиться. Доля тех, кто осуществляет платежи с помощью мобильного телефона, может достичь 84% от общего числа финтех-пользователей. Кроме того, большой интерес проявляется к инструментам анализа расходов и планирования, к страхованию с помощью систем телематики, а также к нетрадиционным банкам, предоставляющим услуги в режиме онлайн.

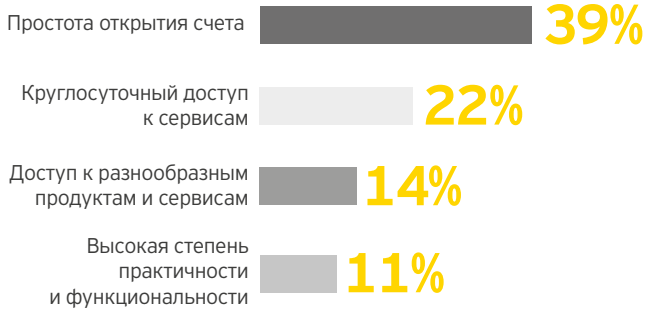
Мы также спросили финтех-пользователей о том, какие услуги они собираются попробовать впервые. Лидерами стали валютно-обменные операции в режиме онлайн (30%), а также страховые услуги – страхование с использованием телематики (24%) и медицинское страхование с применением устройств, отслеживающих физическую активность пользователя (23%). Среди тех, кто выбрал медицинское страхование, можно выделить две наиболее заметные группы – это женщины (30%) и люди старше 55 лет (32%).

Уровень осведомленности финтех-пользователей в отношении многих услуг невысок. Про некоторые категории финансово-технологических услуг, такие как финансовое планирование, сбережения, инвестиции и заимствования, не знают больше половины опрошенных.

Потенциал роста использования финтех-услуг



Основные причины использования финтех-услуг

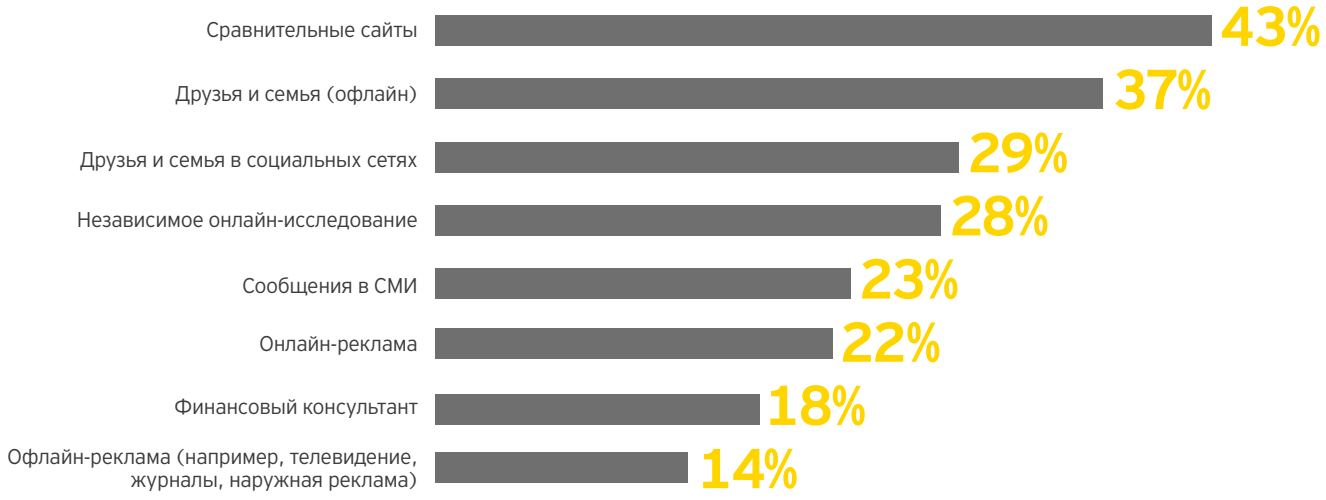


В качестве основных причин использования финтех-услуг были названы простота открытия счета и круглосуточный доступ к сервисам.

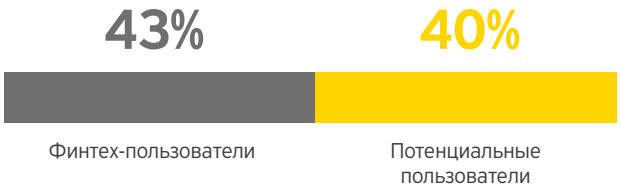
Напротив, основными предпосылками к тому, чтобы не использовать финтех-услуги, являются незнание об их существовании и отсутствие необходимости в них. Зачастую финтех-пользователи говорят о том, что они предпочитают традиционные способы предоставления финансовых услуг.

Ключевыми источниками информации для финтех-пользователей стали сравнительные сайты, круг общения в офлайне и социальные сети. Значимые отличия есть у нескольких групп: в частности, для женщин главный источник информации – это семья и друзья (43%), а для молодежи в возрасте до 24 лет – круг общения в социальных сетях (42%). Также для группы с высоким уровнем дохода именно круг общения в режиме офлайн является основным источником информации (52%).

Основные источники информации об услугах для финтех-пользователей



Потенциал роста проникновения финтех-услуг



Среди тех, кто хоть раз использовал финтех-услуги (а это 88%), многие говорят о намерении расширить свой опыт в ближайшее время и попробовать другие сервисы. По результатам нашего опроса к 43% финтех-пользователей может прибавиться до 40% других интернет-пользователей.

Может ли эта цифра еще увеличиться? Кто же входит в число тех 12%, которые ни разу не использовали финтех-услуги, и чем они отличаются от тех, кто за такими услугами обращался? Оказывается, что в первую очередь – это люди, которые в меньшей степени заинтересованы в банковских услугах. Они реже ходят в банк – только 26% посетили его за последний месяц против 40% финтех-пользователей. 51% из них имеют карту более одного банка, тогда как среди финтех-пользователей таких респондентов гораздо больше – 74%. Следует отметить, что среди всех опрошенных не было ни одного человека без банковской карты. При этом 41% из тех, кто никогда не прибегал к финтех-услугам, не применяют и свои банковские карты.

Также те, кто никогда не пользовался финтех-услугами, реже обращаются к онлайн-ресурсам своих банков. Всего 49% из них посещали сайт банка за последнюю неделю, в то время как среди финтех-пользователей этот показатель равен 67%.

62% непользователей не звонили на линию поддержки своего банка за последние полгода, тогда как среди пользователей таких людей было 43%.

Непользователи менее активны в отношении других онлайн-услуг. 58% из них никогда не прибегали к услугам таких порталов, как Avito, hh.ru, работа.ру и т. д., при этом среди пользователей аналогичный показатель составляет 31%.

Потенциал присоединения данной группы (12%) к числу финтех-пользователей в ближайшее время крайне низок. Значимые показатели намерения использовать финтех-услугу зафиксированы только в категории услуг платежей и переводов. Так, в обозримом будущем небанковскими механизмами платежей могут воспользоваться 39% из группы «неопытных», а платежами через мобильный телефон – 34%. При этом 25% из указанной группы заявили, что не собираются использовать никакую из перечисленных финтех-услуг. Чаще всего «неопытные» даже не слышали о таких сервисах.

53% из них не имеют аккаунтов в социальных сетях или заходят в них реже, чем раз в месяц. 90% не обращаются за услугами по требованию в режиме онлайн – такими как заказ такси, еды или сервисов.

Проникновение финтех-услуг в мире

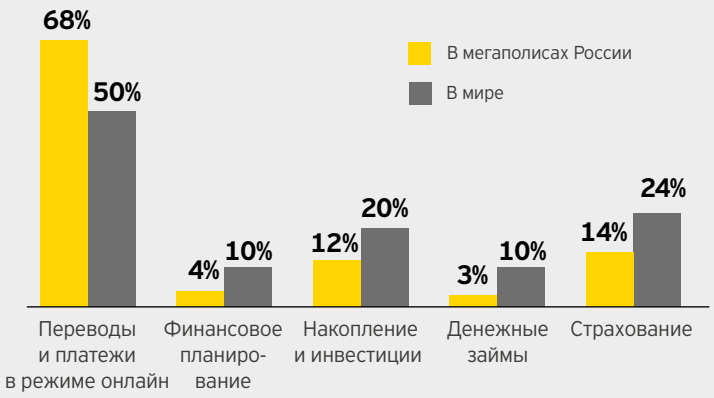
Финтех-компании повсеместно набирают популярность.

Во всем мире пользователи данных услуг уже перешли из категории «ранних последователей»[1] (к которой они относились в 2015 году) в категорию «раннего большинства» в 2017 году. Причем 33% опрошенных утверждают, что они являются постоянными потребителями данных услуг. Это свидетельствует о стремительном росте популярности финансовых технологий.

В мировом масштабе финтех-услуги приняты пользователями категории «раннего большинства» на 16 из 20 рынков[2] и, следовательно, уже переросли стадию новаторства. Примечательно, что финтех-пользователи даже достигли стадии «позднего большинства» в двух странах. Это указывает на то, что более половины населения в данных регионах в настоящее время постоянно используют финтех-услуги.

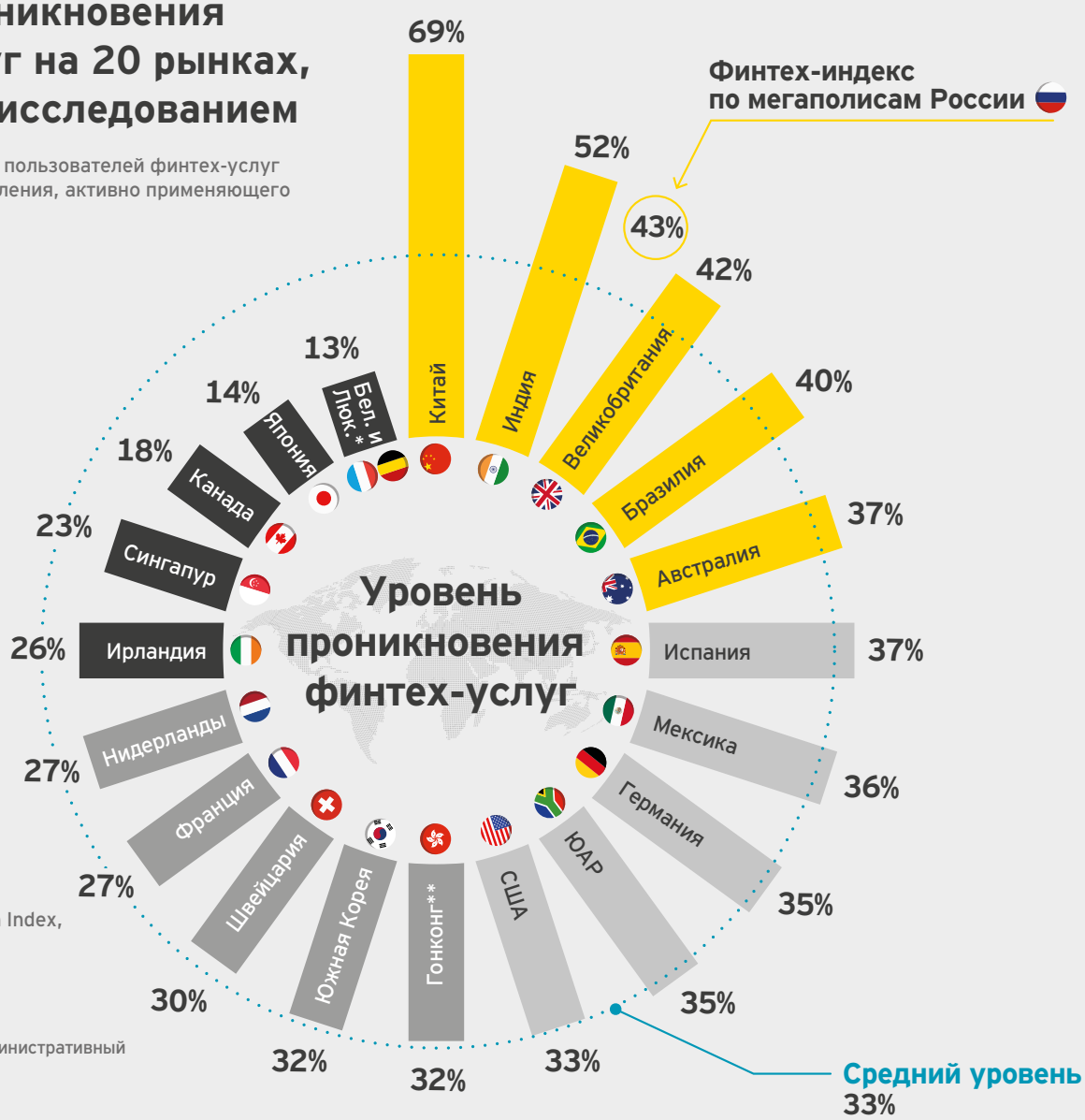
Финансово-технологические компании неуклонно завоевывают рынки и зоны влияния, что может сказаться на отраслевых стандартах и ожиданиях потребителей.

Доля финтех-пользователей, которые обращались за услугой один раз или более за последние полгода (среднее значение)



Уровень проникновения финтех-услуг на 20 рынках, охваченных исследованием

На графике показана доля пользователей финтех-услуг в общей численности населения, активно применяющего цифровые технологии



Источник:
EY Global FinTech Adoption Index, июнь 2017 года, www.ey.com/FinTechIndex

*Бельгия и Люксембург
**Гонконг – специальный административный район (САР) Китая

[1] Согласно «Диффузной модели Эверетта Роджерса». Эверетт М. Роджерс «Диффузия инноваций», издательство Free Press, 5-е издание, 17 ноября 2003 года.

[2] 20 стран мира были включены в опрос, проведенный компанией EY Sweeney. Данные по России были измерены по аналогичной методологии с использованием онлайн-панели OMI.

Приложение

В ходе исследования проникновения финтех-услуг в 2017 году было изучено 17 сервисов по сравнению с 10 сервисами в 2015 году (в рамках глобального исследования) и 10 в 2016 году (в рамках российского исследования по Москве и Санкт-Петербургу).

Настоящее исследование охватывает пять групп финтех-услуг: денежные переводы и платежи в режиме онлайн, финансовое планирование, накопление и инвестиции, денежные займы, а также страхование.

Категории		Услуги в 2017 году	Услуги в 2015-2016 годах
Денежные переводы и платежи в режиме онлайн	1	Валютно-обменные операции в режиме онлайн	Валютно-обменные операции в режиме онлайн
		Платежи криптовалютой	
	2	Денежные переводы за рубеж	Денежные переводы за рубеж
	3	Банки, функционирующие только в режиме онлайн, без подразделений	Банки, функционирующие только в режиме онлайн, без подразделений
		Небанковские денежные переводы	
		Платежи с помощью мобильного телефона	
Финансовое планирование	4	Инструменты онлайн-бюджетирования и финансового планирования	Инструменты онлайн-бюджетирования и финансового планирования
Накопление и инвестиции	5	Кредитование физических лиц физическими лицами без участия банков, платформы высокодоходных инвестиций	Кредитование физических лиц физическими лицами без участия банков, платформы высокодоходных инвестиций
	6	Инвестиции в платформы краудфандингового финансирования акционерного капитала	Инвестиции в платформы краудфандингового финансирования акционерного капитала
	7	Инвестиционное консультирование и инвестиции в режиме онлайн	Инвестиционное консультирование и инвестиции в режиме онлайн
	8	Фондовые операции в режиме онлайн	Фондовые операции в режиме онлайн
		Финансовый беттинг в режиме онлайн	
Денежные займы	9	Привлечение займов с использованием P2P-платформ	Привлечение займов с использованием P2P-платформ
		Привлечение краткосрочных кредитов в режиме онлайн	
Страхование	10	Автострахование с применением телематики (компьютерной дистанционной связи), позволяющей отслеживать поведение водителя	Автострахование с применением телематики (компьютерной дистанционной связи), позволяющей отслеживать поведение водителя
		Сайты для сравнения размера страховых премий	
		Медицинское страхование с использованием устройств, отслеживающих физическую активность пользователя	

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Краткая информация о компании EY

EY является международным лидером в области аудита, налогообложения, сопровождения сделок и консультирования. Наши знания и качество услуг помогают укреплять доверие общественности к рынкам капитала и экономике в разных странах мира. Мы формируем выдающихся лидеров, под руководством которых наш коллектив всегда выполняет взятые на себя обязательства. Тем самым мы вносим значимый вклад в улучшение деловой среды на благо наших сотрудников, клиентов и общества в целом.

Мы взаимодействуем с компаниями из стран СНГ, помогая им в достижении бизнес-целей. В 20 офисах нашей фирмы (в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Екатеринбурге, Казани, Краснодаре, Ростове-на-Дону, Владивостоке, Южно-Сахалинске, Тольятти, Алматы, Астане, Атырау, Бишкеке, Баку, Киеве, Ташкенте, Тбилиси, Ереване и Минске) работают 4500 специалистов.

Название EY относится к глобальной организации и может относиться к одной или нескольким компаниям, входящим в состав Ernst & Young Global Limited, каждая из которых является отдельным юридическим лицом. Ernst & Young Global Limited – юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Великобритании, – является компанией, ограниченной гарантиями ее участников, и не оказывает услуг клиентам. Более подробная информация представлена на нашем сайте: ey.com.

© 2017 ООО «Эрнст энд Янг – оценка и консультационные услуги».
Все права защищены.

Информация, содержащаяся в настоящей публикации, представлена в сокращенной форме и предназначена лишь для общего ознакомления, в связи с чем она не может рассматриваться в качестве полноценной замены подробного отчета о проведенном исследовании и других упомянутых материалов и служить основанием для вынесения профессионального суждения. Компания EY не несет ответственности за ущерб, причиненный каким-либо лицам в результате действия или отказа от действия на основании сведений, содержащихся в данной публикации. По всем конкретным вопросам следует обращаться к специалисту по соответствующему направлению.

Контактная информация

Марчелло Гелашвили
Партнер, руководитель отдела по предоставлению услуг финансовым учреждениям в СНГ
Тел.: +7 (495) 755 9813
Marchello.Gelashvili@ru.ey.com

Антон Устименко
Партнер, руководитель группы по оказанию услуг компаниям сектора технологий, медиасектора, индустрии развлечений и отрасли связи в СНГ
Тел.: +7 (495) 755 9918
Anton.Ustimenko@ru.ey.co

Алексей Рыбников
Директор аналитического центра EY в СНГ
Тел.: +7 (495) 705 9700
Aleksey.Rybnikov@ru.ey.com