



Использование электронных платёжных сервисов в повседневной жизни москвичей



Почти в 2 раза с 2017 года

выросла доля москвичей, которые предпочитают пользоваться безналичной оплатой



6 из 10 москвичей предпочитают использовать в основном безналичные способы оплаты. Чаще всего онлайн или с помощью электронных платёжных сервисов совершают **переводы другим людям, управляют дебетовой банковской картой, а также оплачивают услуги связи и потребительские товары**

Рост числа пользователей безналичных платежей с 2017 года подтверждает: онлайн-оплата продолжает оставаться основным способом расчётов

76%

используют городские сервисы для электронной оплаты услуг



Часть услуг москвичи оплачивают через городские сервисы, например, услуги **ЖКХ и штрафы (ГИБДД, административные) / налоги / пени**

Те, кто чаще делает выбор в пользу оплаты через городской сервис, на 34 п. п. активнее пользуются **городскими программами лояльности**

89%

москвичей пользуются хотя бы одним технологичным инструментом безналичной оплаты



Москвичи — продвинутые пользователи и активно **используют технологичные способы электронной оплаты**

35% опрошенных регулярно используют 3 и более таких инструмента

В ТОП-3 входят: виртуальные карты, QR-коды и оплата через платёжные ссылки

Москвичи финансово грамотно относятся к электронным сервисам и банковским онлайн-продуктам



81% опрошенных сравнивают условия финансовых продуктов разных банков перед тем, как их оформить

В среднем москвичи используют 2 приложения разных банков

Четверть пользуется онлайн инвестиционными продуктами, а 6 из 10 москвичей — владеют вкладами и управляют ими онлайн

54%

доверяют оплате через различные электронные платёжные сервисы



Те, кто доверяет электронным платежам, чаще используют соответствующие меры защиты и имеют меньше опасений относительно цифровых средств оплаты, чем те, кто не располагает доверием

Наибольшим доверием пользуются **оплата через мобильное приложение банка и виртуальные карты**

Дети также активно пользуются цифровым банкингом



60% москвичей с детьми отметили, что их ребёнок пользуется банковской картой, при этом у 53% есть собственная карта, а 48% пользуются и картами, и банковскими приложениями

Почти все родители, чей ребёнок пользуется банковскими сервисами, контролируют расходы ребёнка по карте

8 из 10

москвичей имеют опасения, связанные с оплатой через электронные платёжные сервисы

Почти все (95%)

предпринимают какие-либо меры предосторожности

75% опрошенных согласны с тем, что знают, как защитить себя от финансового мошенничества

Одни из самых популярных способов защиты: **оплата через официальные сайты и приложения, проверка реквизитов перед оплатой**

К более надёжным методам москвичи прибегают не так часто: **55% не переходят по незнакомым ссылкам, только у 44% включена двухфакторная аутентификация, 34% используют разные пароли на разных ресурсах**

29% оформили самозапрет на оформление кредитов через Госуслуги



Цели исследования

В июле 2025 года было проведено исследование использования москвичами сервисов онлайн-банкинга и цифровых способов оплаты. Его целью является глубокий анализ поведения пользователей, из предпочтений и ожиданий от современных цифровых финансовых сервисов для дальнейшего развития городских цифровых услуг и сервисов

Важность цифровых платежей подтверждается опросом 2024 года, где изучалось отношение жителей Москвы к инновациям*



ТОП-5 цифровых услуг и сервисов по охвату** использования:



95% ±5%

доверительная вероятность выборки

Опрашивались жители Москвы в возрасте 18–65 лет. Выборка репрезентативна, соответствует структуре населения города Москвы по гендерным и возрастным характеристикам

Всего 1 618 результативных анкет

*https://moscowanalytics.ru/index/research/attitude_to_innovation

**Доля опрошенных москвичей, которые пользуются такими сервисами

Сервис «Мои платежи»

для поиска и оплаты счетов онлайн за городские и коммерческие услуги на городских порталах



Поиск задолженностей



Оплата всех счетов в один клик



История платежей



Шаблоны и автоплатежи



Авансовые платежи

>1,6 млн

пользователей сервиса ежегодно

>133 млн

платежей



Городская программа лояльности «Миллион призов»

За активное участие в городских электронных проектах участникам начисляются баллы, которые они могут использовать для получения товаров и услуг от партнеров программы, пополнить карту «Тройка», счет в приложении «Парковки России», а также для пожертвования на благотворительность



Городские баллы

начисляются за активное участие в электронных проектах столицы



Детские баллы

Начисляются участникам «Активный гражданин - детям» за участие в викторинах, играх и голосованиях

>5,3 млн

участников программы

>600 млн

баллов пожертвовано на благотворительность

Оплата по биометрии



доступна на всех турникетах метро и Московского центрального кольца, "Аэроэкспрессе", регулярном речном транспорте и некоторых станциях МЦД

>710 тыс.

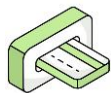
москвичей подключились к сервису

>200 млн

поездов по биометрии

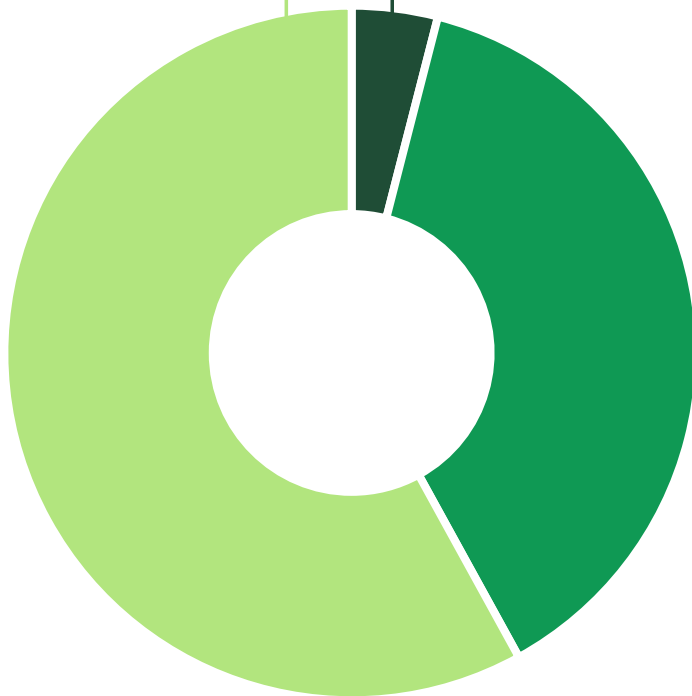
Использование наличных и безналичных способов оплаты

58%



+24 п.п. к 2017 г.

используют
в основном
безналичные
способы оплаты



4%



-7 п.п. к 2017 г.

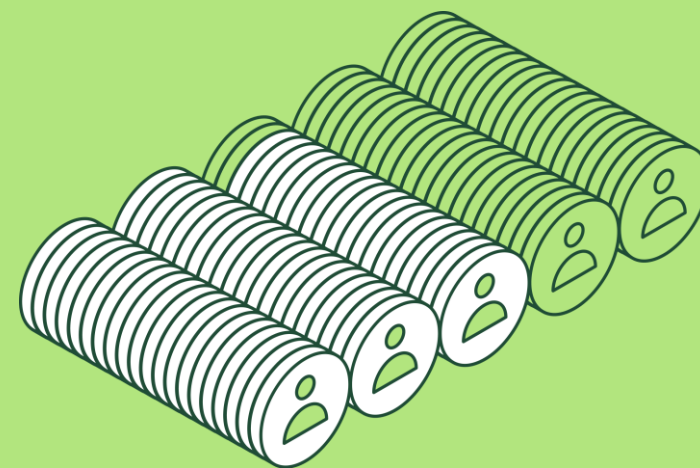
используют
в основном только
наличные деньги

38%



-17 п.п. к 2017 г.

используют
как наличные,
так и безналичные
способы оплаты



58%

москвичей предпочитают
использовать в основном
безналичные способы оплаты

В сравнении с 2017 годом значительно сократилось число тех, кто совмещает оба варианта оплаты – наличными и безналично (на 17 п.п.)

В 2017 году исследование проводилось методом телефонного опроса жителей Москвы старше 18 лет, в том числе опрашивались респонденты с низкой цифровой вовлеченностью

В 2025 году исследование проводилось методом онлайн-опроса жителей Москвы в возрасте от 18 до 65 лет. Пользователи с высоким уровнем цифровой вовлеченности

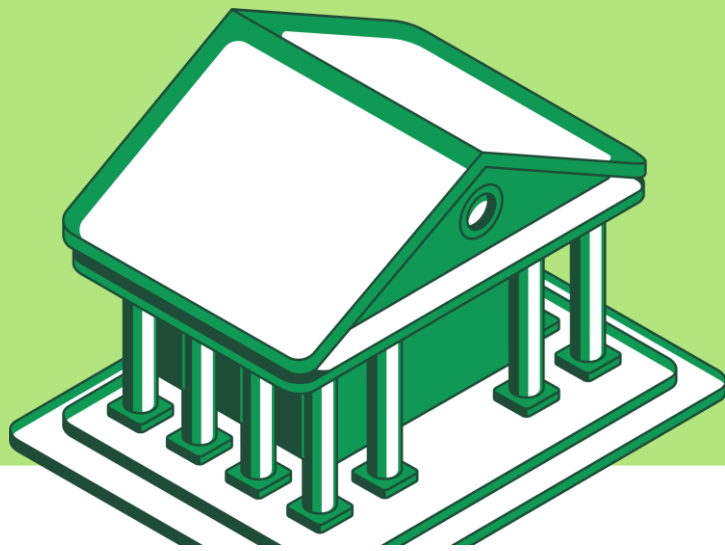
Методология исследования была обновлена, **сравнение с прошлогодними результатами носит иллюстративный характер**

Банковское приложение — лидер среди способов управления финансами

При этом опрошенные в возрасте 18–25 лет в среднем на 17 п. п. чаще других пользуются банкоматом или посещают офис банка

2

банковских приложения разных банков в среднем используют москвичи



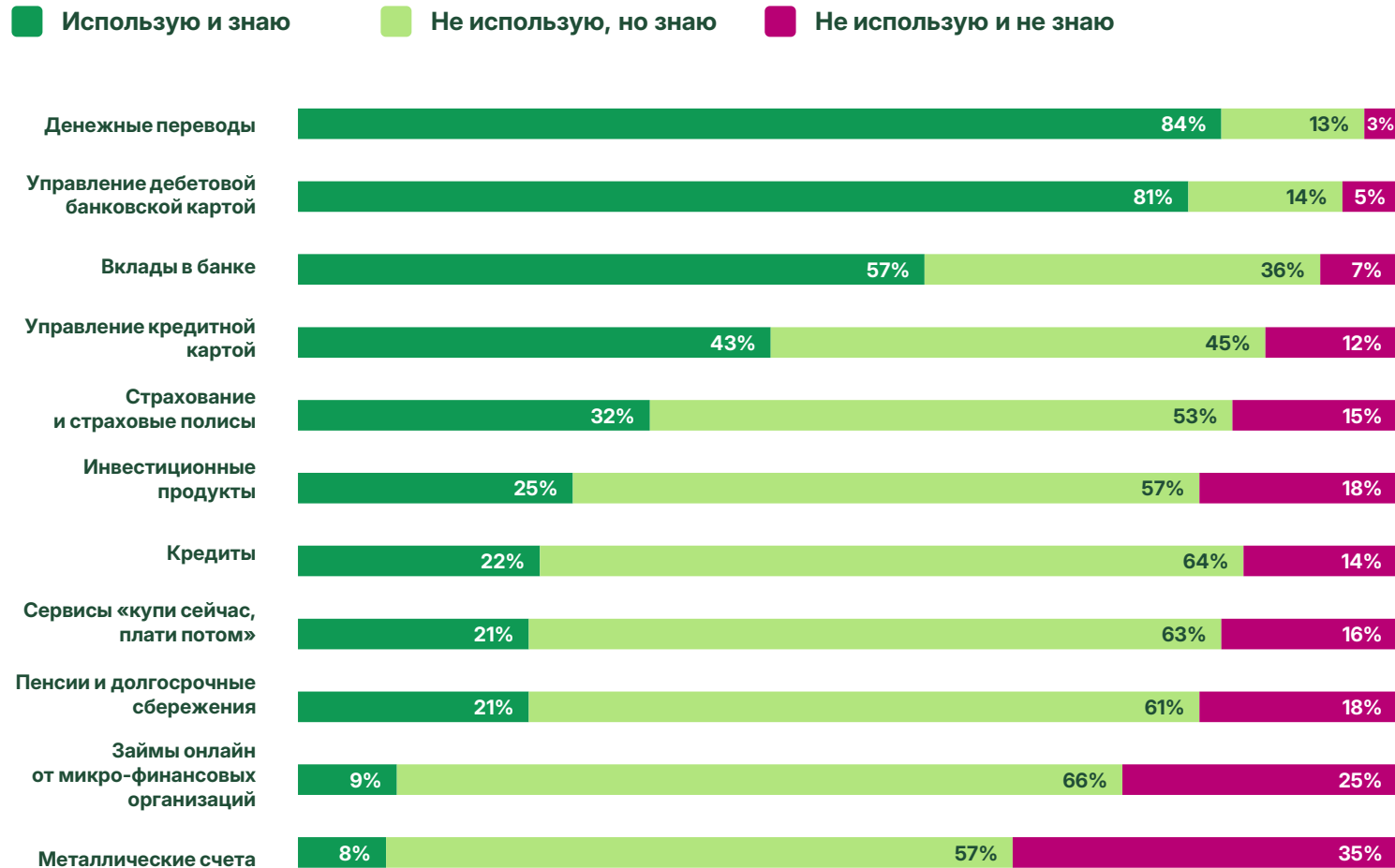
Как Вы обычно управляете своими финансами?

(множественный выбор)



Использование финансовых услуг

Какие из следующих финансовых услуг и сервисов Вы знаете и используете онлайн или через электронные платёжные системы?



4 финансовых услуги или сервиса в среднем используют москвичи

Чаще пользуются различными финансовыми онлайн-услугами жители с 3 и более банковскими приложениями (в среднем на 15 п. п.)

Четверть москвичей подкованы в вопросах инвестиций и используют их, ещё 57% знают, но не пользуются. Зачастую это зависит от финансового положения человека — **чем выше достаток, тем больше инструментов** для вложений им используются (вклады/инвестиции/страхование)

33% москвичей в возрасте 56–65 лет управляют онлайн пенсиями и программами долгосрочных сбережений, при этом среди москвичей 18–55 лет в среднем **18%** думают о будущем и используют такие продукты

Кредитными картами онлайн пользуются на 21 п. п. чаще, чем кредитами

Более активно оба продукта используют москвичи 26–55 лет (на 11 п. п. активнее других возрастных категорий)

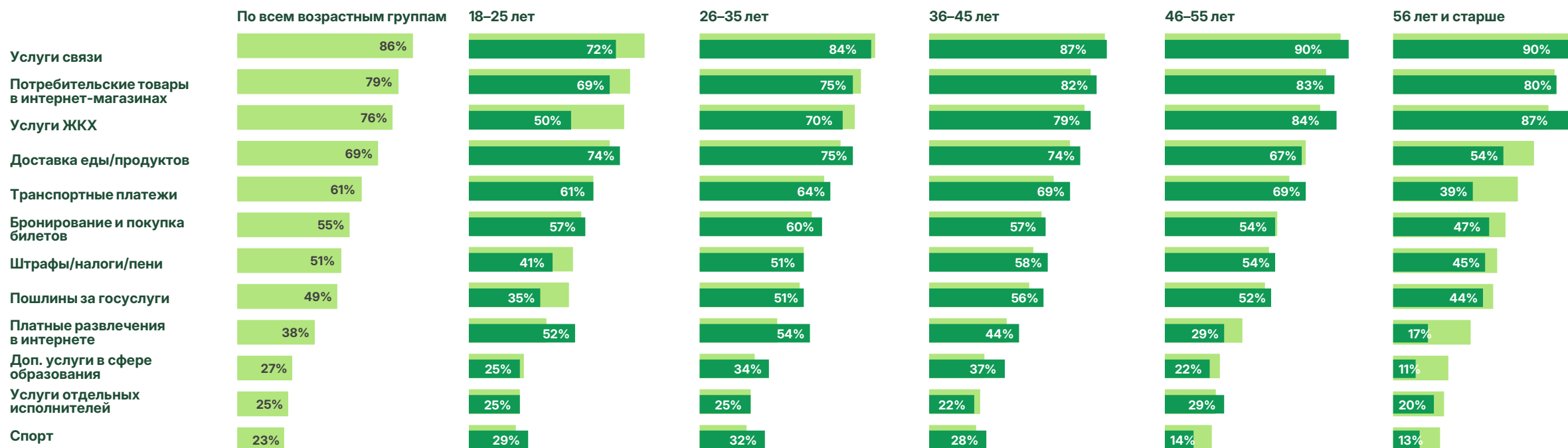
Товары, работы и услуги, которые оплачивают онлайн

Молодёжь 18–25 реже остальных групп оплачивает онлайн ЖКХ, штрафы/налоги, пошлины за госуслуги и услуги связи

Старшее поколение 56–65 лет реже остальных платит за развлечения в интернете, доставку продуктов и еды, транспорт

Какие товары, работы или услуги Вы оплачиваете с помощью онлайн или электронных платёжных сервисов?

(множественный выбор)



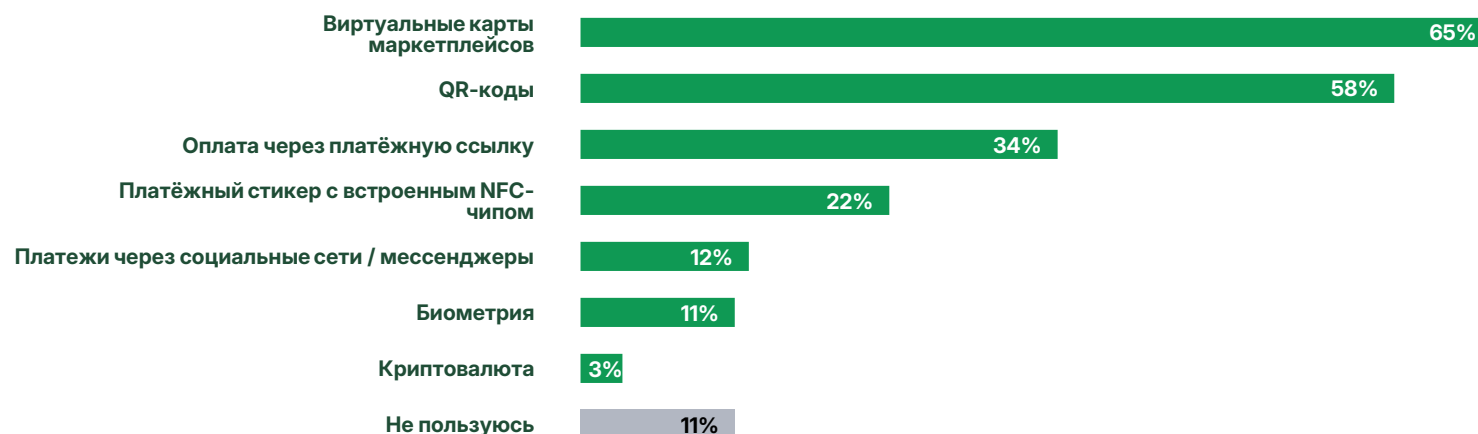
Альтернативные инструменты безналичной оплаты

89% опрошенных

пользуются хотя бы одним альтернативным инструментом безналичной оплаты

Какими технологичными инструментами безналичной оплаты Вы пользуетесь?

(множественный выбор)



*Проведённое ранее исследование, посвящённое использованию ИИ, показало, что 31% респондентов использовали оплату **по биометрии** хотя бы раз **за последний год**

В текущем исследовании 11% респондентов указали её в качестве используемого технологичного инструмента

Прошлый показатель отражает долю тех, кто пробовал оплату по биометрии за последний год, текущий — долю тех, кто регулярно использует её в качестве платёжного инструмента

Виртуальные карты маркетплейсов занимают первое место среди альтернативных способов безналичной оплаты — ими пользуются **65% москвичей**

11% москвичей регулярно используют оплату по биометрии*

3% регулярно используют криптовалюту

Наиболее активные пользователи альтернативных инструментов оплаты — **москвичи 18–25 лет:**

- 25% из них использует 4+ альтернативных инструмента безналичной оплаты
- на 14 п. п. больше других групп используют платежи **через социальные сети / мессенджеры и QR-коды**
- на 11 п. п. больше пользуются **оплатой по биометрии**

Программы лояльности

9 из 10

москвичей пользуются хотя бы 1 коммерческой программой

Коммерческие программы лояльности:

кешбэк, скидки при оплате картой определенной платежной системы и подписки для клиентов банка



79%*
пользовались кешбэком



47%*
получали скидки при оплате картой определённой платежной системы



30%*
оформляли подписку для клиентов банка, что говорит об активной заинтересованности в программах лояльности

6 из 10

москвичей когда-либо пользовались хотя бы 1 городской программой

Городские программы лояльности:

скидки и льготы по карте москвича, баллы программы «Миллион призов»



37%*
Равные доли опрошенных когда-либо использовали скидки и льготы по карте москвича, а также баллы программы «Миллион призов»



*вопрос подразумевал множественный выбор

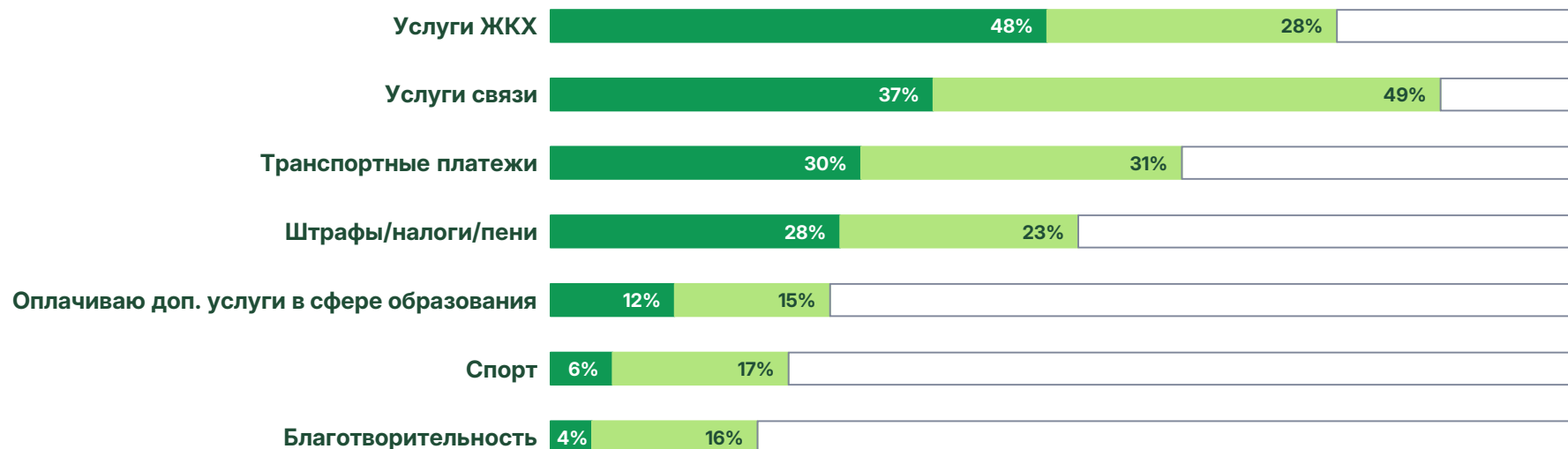
Электронная оплата через городские сервисы

76% опрошенных используют городские сервисы для оплаты хотя бы одного типа платежей и услуг

Какие услуги Вы чаще всего оплачиваете электронными способами через городские сервисы?

(множественный выбор)

- Оплачивают электронными способами через городские сервисы оплаты
- Оплачивают электронными способами через иные сервисы оплаты



Через городские платёжные сервисы москвичи предпочитают оплачивать услуги ЖКХ и штрафы (ГИБДД, административные)/налоги / пени

Портрет жителя, который использует электронную оплату через городской сервис

76% москвичей оплачивают различные услуги через городской платёжный сервис

Характеристики

Экономически активное население

77%

работают или работают и учатся

42%

пользуются городскими баллами на 24 п. п. больше, чем среди остальных опрошенных

44%

Проживают в домохозяйстве с детьми до 18 лет

93%

используют альтернативные пластиковой карте инструменты безналичной оплаты на 15 п. п. чаще, чем остальные опрошенные

Более финансово грамотные

83%

сравнивают условия финансовых продуктов разных банков перед тем, как оформить карту, взять кредит или открыть вклад и выбирают подходящий

Активнее других пользуются оплатой и финансовыми продуктами онлайн:

на 14 и более п. п.

выше охват использования страхования / страховых полисов и кредитных карт онлайн через электронные сервисы и приложения

в среднем на 11 п. п. чаще

оплачивают различные товары, работы или услуги онлайн или через электронные платёжные сервисы (за исключением потребительских товаров в интернет-магазинах)

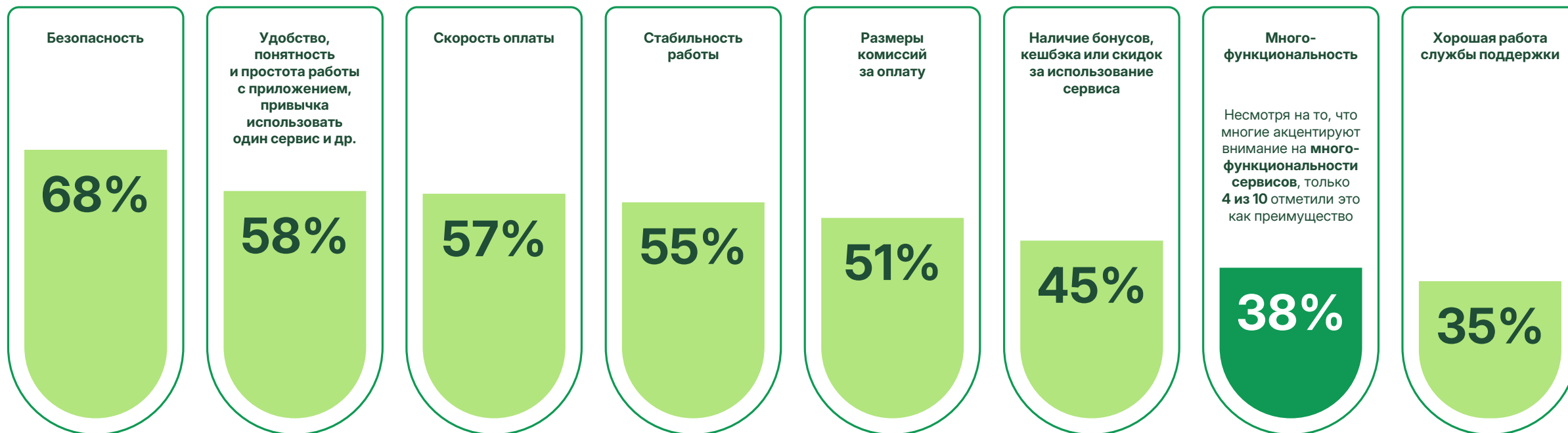


Факторы выбора сервиса для электронной оплаты услуг

При выборе и использовании сервиса людям не настолько важна хорошая работа службы поддержки, главное — чтобы сервис для онлайн-оплаты был **безопасным, быстрым, удобным и понятным в использовании**

Что для Вас важно при выборе и использовании сервиса для оплаты услуг через электронные сервисы или приложения?

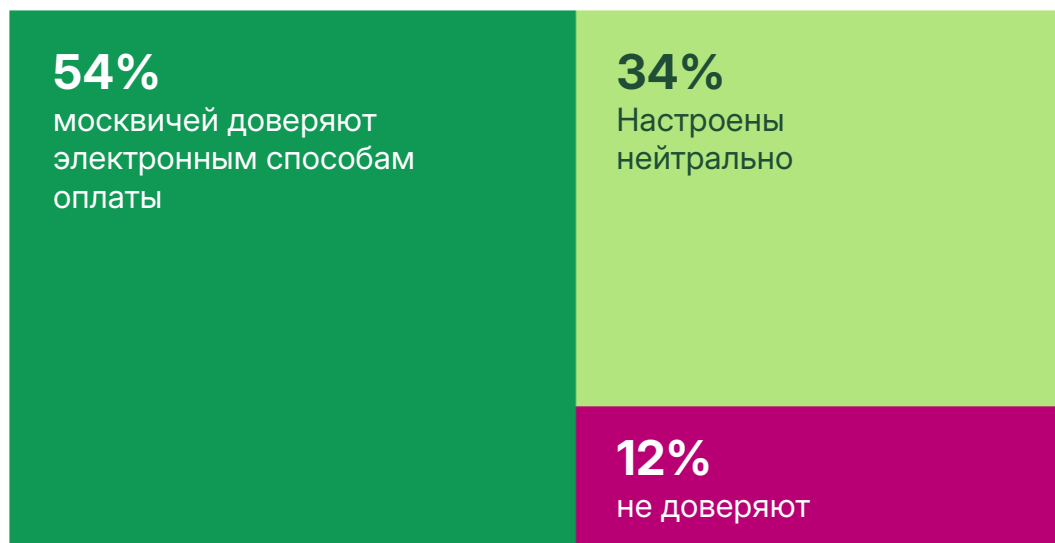
(множественный выбор)



Доверие электронным способам оплаты (1/3)

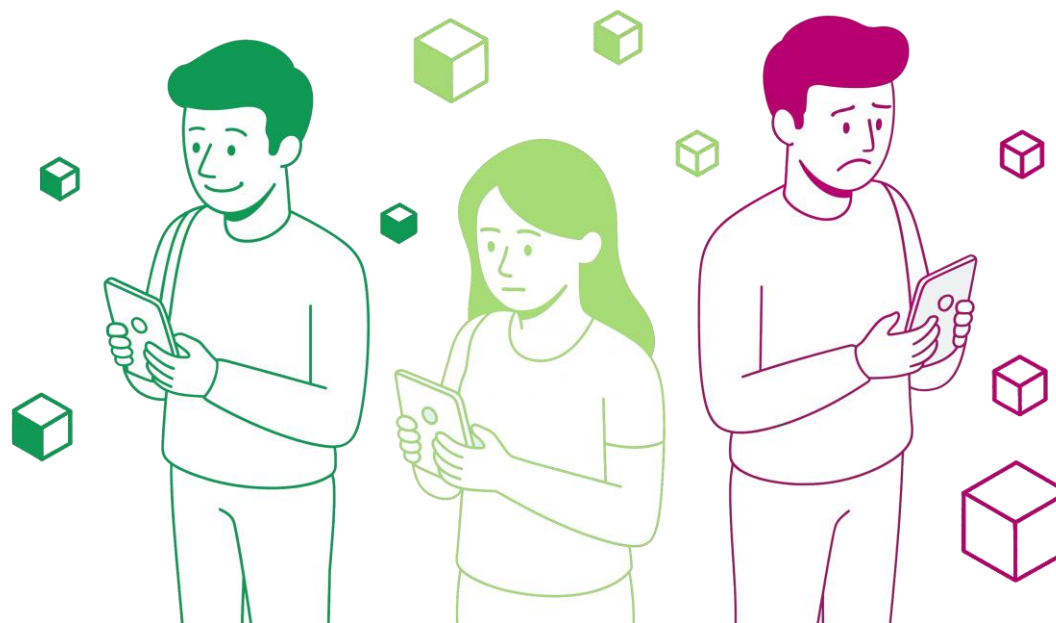
В рамках анализа москвичи были поделены на три группы:

- те, кто доверяет электронным платежам
- те, кто не доверяет электронным платежам
- настроенные нейтрально



Методология:

- **Те, кто доверяет электронным платежам**, проявляют большее доверие к большому количеству способов электронной оплаты. Среди них — москвичи, которые отмечают, что из 9 перечисленных сервисов доверяют 5 и более
- **Те, кто не доверяют электронным платежам**, проявляют недоверие к различным электронным способам оплаты. Это респонденты, которые из 9 сервисов проявляют недоверие к 5 и более
- **Настроенные нейтрально** — респонденты, которые не относятся к двум вышеперечисленным группам, их ответы — сочетание доверия, недоверия и нейтральности без смещений в положительную или негативную стороны



Доверие электронным способам оплаты (2/3)

Москвичи больше доверяют оплате через мобильное приложение банка и виртуальным картам

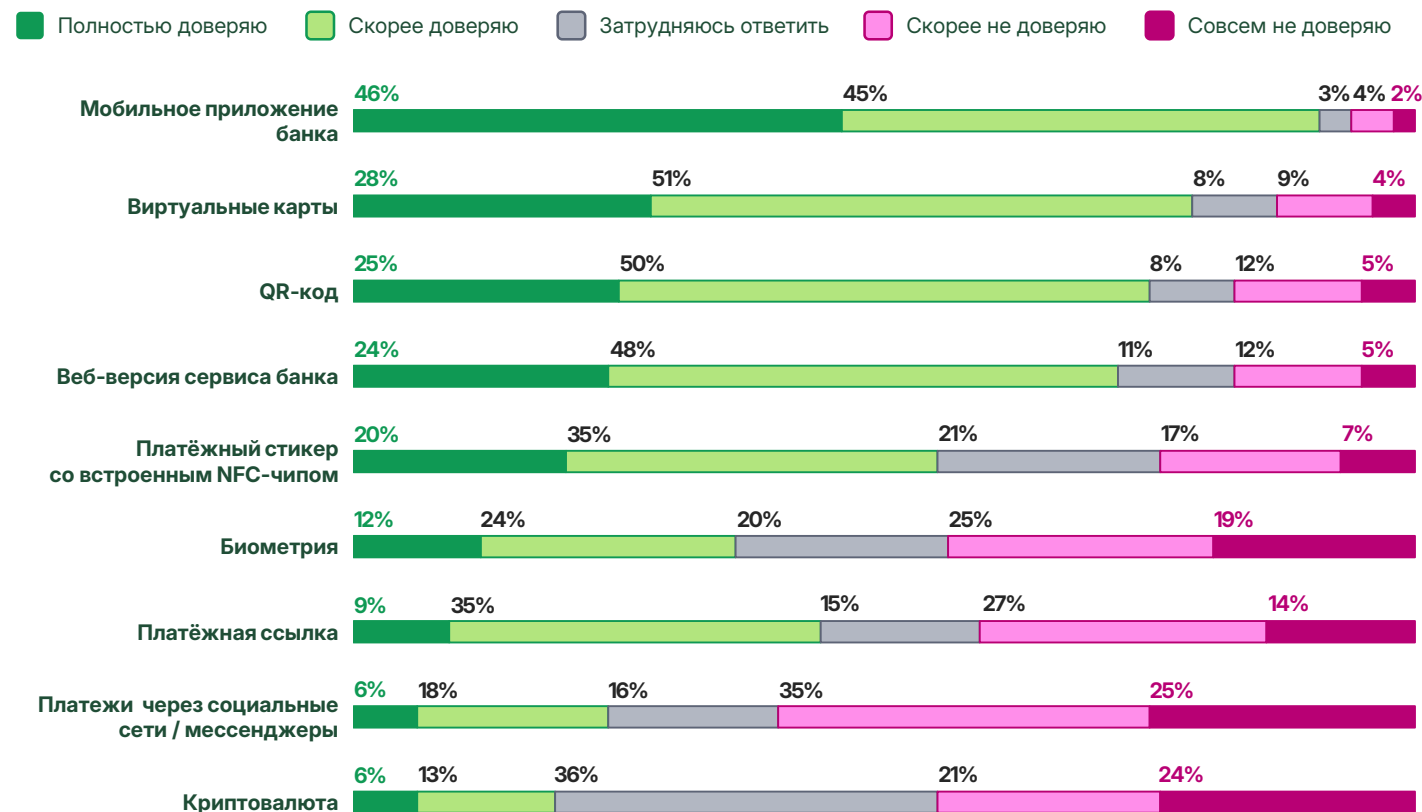
Несмотря на то, что мобильное приложение банка и его веб-версия — это один и тот же сервис, веб-версии доверяют на 19 п. п. меньше

Платежи через социальные сети / мессенджеры и криптовалюта вызывают наименьшее доверие

Большее доверие проявляют москвичи, которые пользуются инструментами безналичной оплаты, альтернативными банковской карте. Среди них 96% пользуются хотя бы одним таким инструментом, что на 31 п. п. больше, чем среди тех, кто не доверяет таким способам оплаты

Жители, которые доверяют электронным способам оплаты, на 19 п. п. чаще пользуются оплатой через городские сервисы, чем те, кто не доверяет

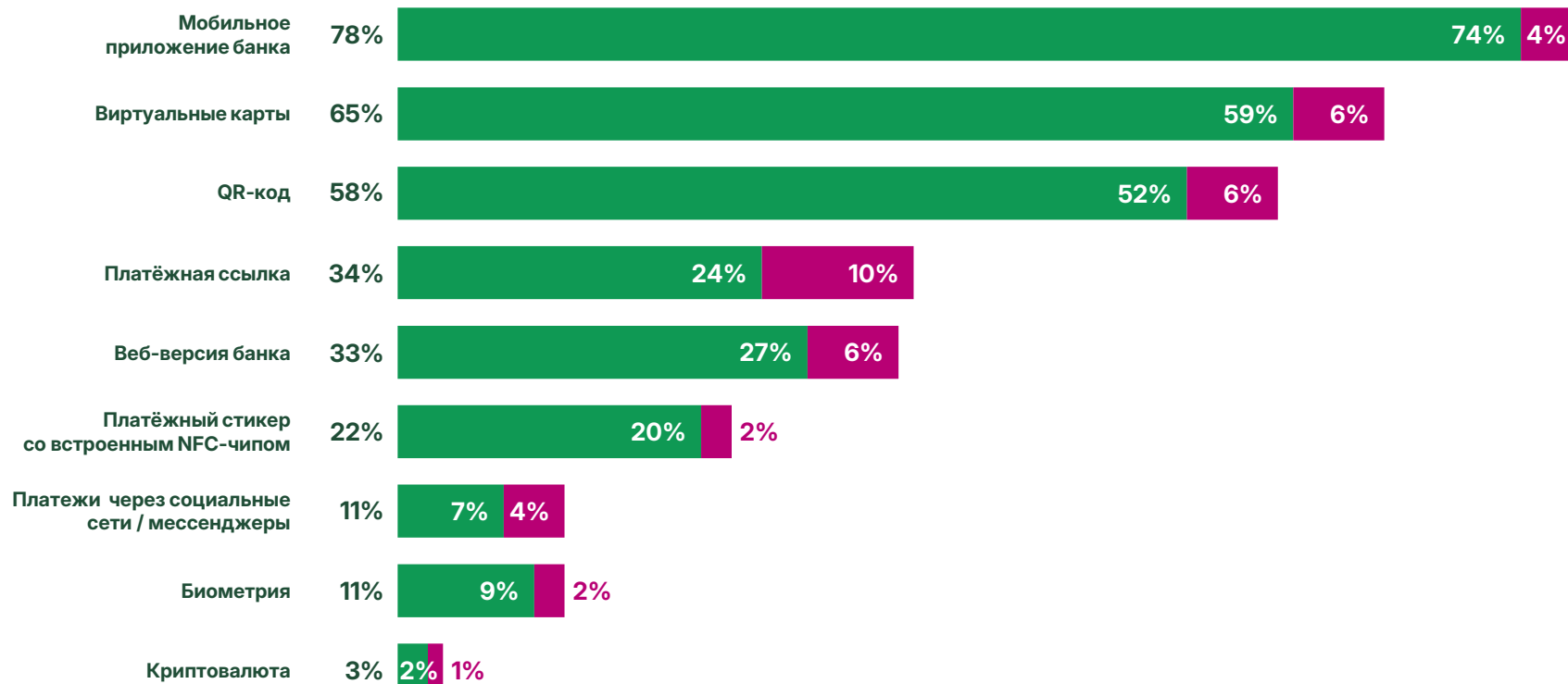
Насколько Вы доверяете оплате через электронные платёжные сервисы?



Доверие электронным способам оплаты (3/3)

Насколько Вы доверяете оплате через электронные платёжные сервисы?

■ Доверяют и используют ■ Не доверяют, но используют



Уровень доверия неразрывно связан с уровнем использования сервиса

Как правило, доверяют больше тем сервисам, которыми чаще пользуются — **мобильному приложению банка, виртуальным картам маркетплейсов и оплате с помощью QR-кода**



8 из 10

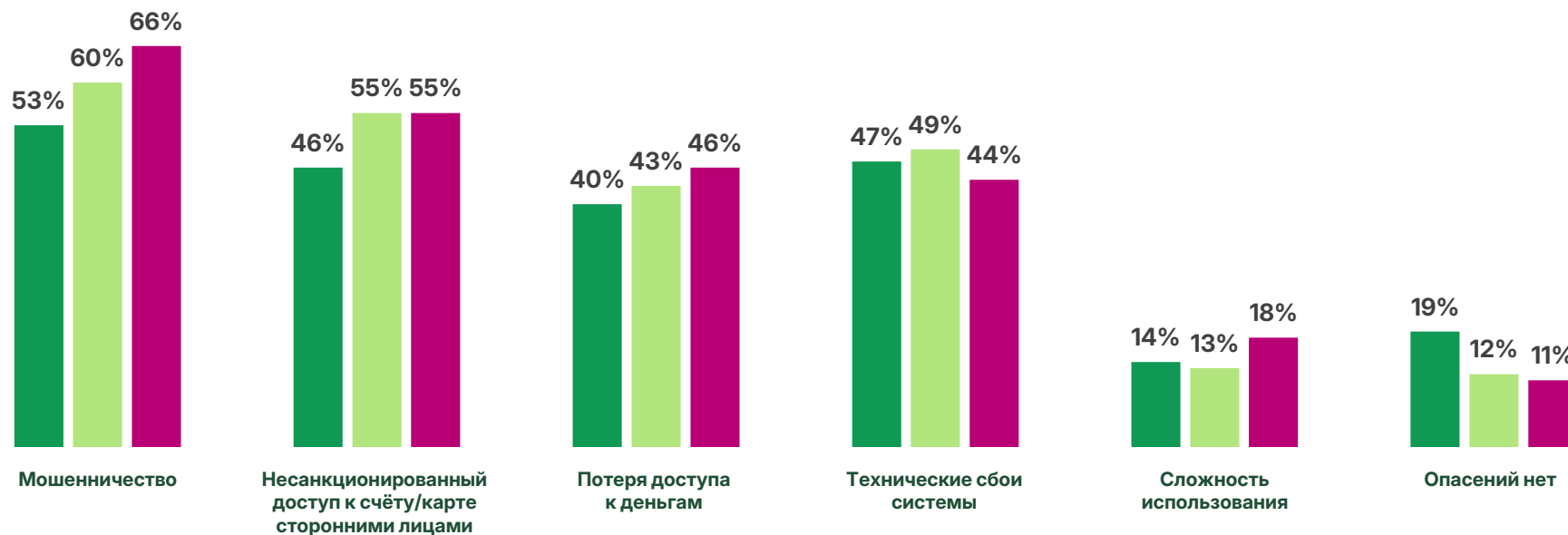
москвичей имеют опасения, связанные с оплатой через электронные платёжные сервисы

В целом москвичи чаще опасаются:

- риска мошенничества (57%)
- возможности несанкционированного доступа к счёту/карте посторонних лиц (50%)

Какие у Вас есть опасения, связанные с оплатой через электронные платёжные сервисы?

(множественный выбор)



Меньше опасений имеют те, кто доверяет* оплате через электронные платёжные сервисы

Те, кто доверяет сервисам, чаще, чем другие, считают, что знают, как защитить себя от финансового мошенничества:

- на 10 п. п. в сравнении с теми, кто настроен нейтрально
- на 20 п. п. в сравнении с теми, кто в целом не доверяет онлайн-оплате



*см. методологию на слайде 14

Меры предосторожности

Какие меры предосторожности Вы предпринимаете при использовании электронных платежей?

(множественный выбор)



Почти все москвичи стараются быть осторожными при совершении платежей. В среднем применяют 4 способа защиты

В популярные способы защиты входят: оплата через официальные сайты и приложения, проверка реквизитов перед оплатой – способы, в которых легко ошибиться

Только у **44%** включена двухфакторная аутентификация, **34%** используют разные пароли на разных ресурсах – эти методы более надежные для обеспечения безопасности, но при этом более половины жителей ими не пользуются

Практически у трети населения Москвы оформлен **самозапрет на кредиты**, 28% из них – люди пенсионного возраста

Использование онлайн банковских продуктов детьми (1/2)

Пользуется ли Ваш ребенок банковскими услугами?

(из числа тех, у кого есть дети)

28%

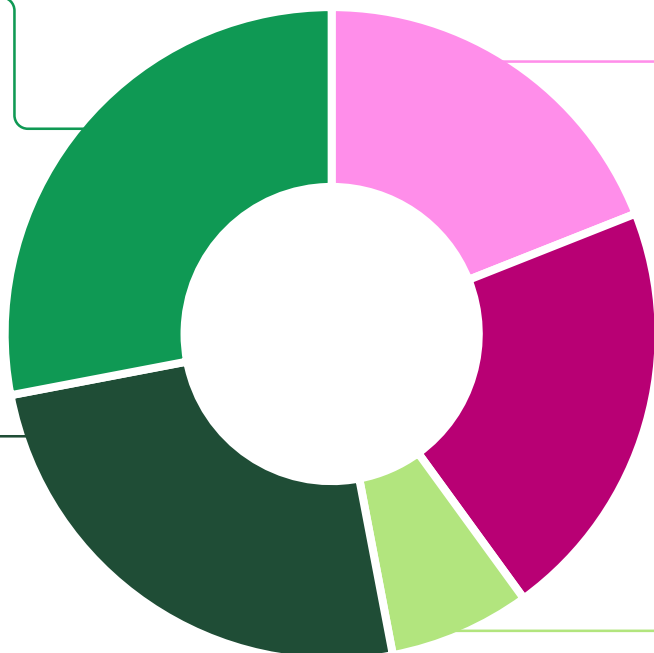


Да, у него есть собственная банковская карта

25%



Да, у него есть собственная детская карта



19%



Нет, и не планируем оформлять

21%



Нет, но планируем оформить

7%



Ребенок пользуется картой, оформленной на меня или другого члена семьи

60%

респондентов с детьми отметили, что их ребенок пользуется банковской картой

из них 80%

указывают, что их ребенок пользуется также банковским приложением

Использование онлайн банковских продуктов детьми (2/2)

8 из 10 родителей, чьи дети пользуются банковскими услугами, контролируют расходы ребенка по карте

Наблюдаете ли Вы за расходами ребенка по карте?

(из числа тех, у кого есть дети, которые пользуются банковскими услугами)
(множественный выбор)



Мнение родителей о возрасте самостоятельного использования детьми электронных платежных сервисов и приложений совпадает с официальным возрастом выдачи карты

14 лет

10 лет

самый ранний возраст для самостоятельного осуществления электронных платежей (так считает 7% родителей)





Всегда на связи!

<https://moscowanalytics.ru/>

