



# РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ ЗА 2025 ГОД

Банк России оценил, насколько просто и удобно потребителям совершать расчеты с партнерами и повседневные платежи – в кафе или на маркетплейсе, за ЖКУ и обучение.

Опрос проводился с 16 февраля по 23 марта 2026 года во всех регионах России.

Эту оценку мы планируем проводить ежегодно, а полученные результаты помогут нам точнее определить направления дальнейшего развития платежного рынка, позволят и дальше повышать удобство для потребителей, доверие к платежным услугам и стимулировать инновации.

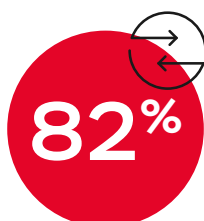
## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ГРАЖДАН

Оценка проводилась по двум направлениям:

- насколько граждан устраивают популярные платежные сценарии (например, переводы, покупки, оплата ЖКУ, связи и так далее);
- насколько удобными потребители считают инструменты оплаты и перевода денег (карты, QR-коды, биометрию, переводы по номеру телефона и другое).

**71%** общий уровень удовлетворенности граждан платежными услугами

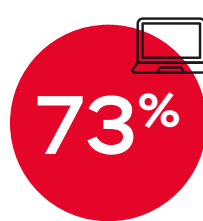
## УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ПЛАТЕЖНЫМ СЦЕНАРИЯМ



Переводы



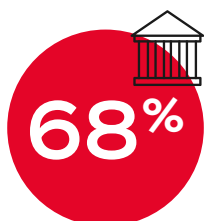
Оплата в магазинах



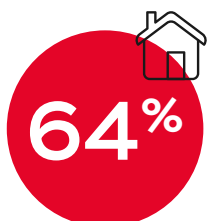
Оплата в Интернете



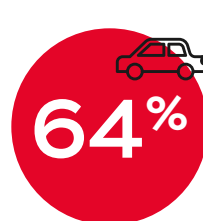
Связь



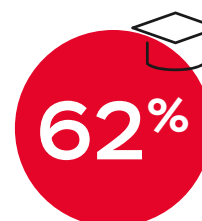
Государственные платежи



Услуги ЖКХ



Чаевые и прокат



Образование

**Наиболее высокие оценки получили переводы, оплата в магазинах и Интернете** (выше общего уровня удовлетворенности граждан).



### ПЕРЕВОДЫ

Переводы по номеру телефона совершаются за считанные секунды и требуют лишь номера телефона получателя средств.



## ОПЛАТА В МАГАЗИНАХ

Гражданам доступна широкая линейка способов оплаты: платежные карты, QR-коды (в том числе Система быстрых платежей (СБП)), биометрия, Bluetooth и так далее. В зависимости от предпочтений потребитель выбирает наиболее простой, быстрый и удобный способ.



## ОПЛАТА В ИНТЕРНЕТЕ

Все больше платежных инструментов и сервисов бесшовно встраивается в процесс покупки в интернет-магазинах и на маркетплейсах.

## УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ПЛАТЕЖНЫМ ИНСТРУМЕНТАМ



**Наиболее высоко оценены платежные инструменты (способы оплаты) в один клик** (выше общего уровня удовлетворенности граждан).

Клиентский путь при оплате или переводе денег имеет высокую значимость для граждан. Потребители в основном выбирают те инструменты, где требуется минимальное количество действий и времени.



### ПО НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА (В ТОМ ЧИСЛЕ СБП)

Позволяет переводить мгновенно деньги себе и другим людям совершенно бесплатно (в рамках установленных лимитов).



### БЕСКОНТАКТНО (КАСАНИЕМ ТЕЛЕФОНА)

Для оплаты бесконтактно у граждан имеется платежное приложение Mir Pay, а также платежные приложения банков, что позволяет им выбирать наиболее удобный вариант.



### ПО БИОМЕТРИИ

При совершении покупки не нужно иметь при себе платежную карту, телефон или другое устройство. Достаточно лишь посмотреть в камеру, и платеж совершится с привязанного счета или платежной карты.



### QR-КОД

Все больше граждан используют QR-код для оплаты в повседневной жизни, особенно в случаях, когда под рукой не оказалось карты.



## ТРЕНДЫ И ДРАЙВЕРЫ

### 9 ИЗ 10 ГРАЖДАН ПРЕДПОЧИТАЮТ ПЕРЕВОДИТЬ ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА ПО НОМЕРУ ТЕЛЕФОНА

Основным инструментом межбанковских денежных переводов для граждан стала СБП.

### ГРАЖДАНЕ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ ОПЛАЧИВАЮТ ПОКУПКИ В МАГАЗИНАХ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ (73%), МОЛОДЕЖЬ ПРЕДПОЧИТАЕТ ОПЛАТУ ПО QR-КОДУ ИЛИ БЕСКОНТАКТНО (47%)

Платежная карта давно зарекомендовала себя как простой и надежный инструмент, который не требует смартфона или другого устройства, что привычно для граждан старшего поколения. Молодежь выбирает альтернативные способы оплаты, что соответствует их цифровому образу жизни.

### ПРИ ОПЛАТЕ В ИНТЕРНЕТЕ НАБИРАЮТ ПОПУЛЯРНОСТЬ ЭЛЕКТРОННЫЕ КОШЕЛЬКИ (29%)

Электронный кошелек органично вписан в клиентский путь на маркетплейсах и позволяет быстро и удобно совершить платеж.

### 6 ИЗ 10 ОПРОШЕННЫХ ПРЕДПОЧИТАЮТ ОПЛАЧИВАТЬ УСЛУГИ СВЯЗИ ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ БАНКА

Такой способ оплаты обеспечивает наиболее короткий клиентский путь, не требует использования реквизитов платежной карты, сканирования QR-кода и так далее. Также у потребителя есть возможность создать в приложении банка шаблон для оплаты или настроить регулярный платеж (автоплатеж).

### 73% ГРАЖДАН ПРЕДПОЧИТАЮТ ОПЛАЧИВАТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В ПРИЛОЖЕНИИ БАНКА ИЛИ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ

При этом удовлетворенность оплатой через приложение банка выше, чем при использовании платежной карты. Это может быть связано с реализацией рядом банков в своих приложениях удобного функционала по выставлению на оплату таких счетов.

### ПРИ ОПЛАТЕ ЖКУ ОТСУТСТВУЮТ ЯРКО ВЫРАЖЕННЫЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ПЛАТЕЖНОГО ИНСТРУМЕНТА

Граждане используют приложение банка (45%), QR-код (21%) и платежную карту (20%). Высока доля иных способов оплаты (11%). К ним можно отнести оплату в пунктах приема платежей за ЖКУ (в том числе наличными деньгами). Особенно они востребованы у граждан в возрасте от 65 лет.

### ПРИЛОЖЕНИЕ БАНКА И ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА СОХРАНЯЮТ ДОМИНИРУЮЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ (50%) ПРИ ОПЛАТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Такие способы обеспечивают необходимый уровень доверия потребителей. Основная возрастная категория потребителей, ответивших на данный вопрос, – граждане от 18 до 24 лет и от 35 до 44 лет.

## ТОЧКИ РОСТА

При этом граждане недостаточно удовлетворены удобством оплаты ЖКУ, образовательных и государственных услуг:

- При оплате платежной картой необходимо вводить ее полные реквизиты, подтверждать операцию кодом.
- В приложении банка не всегда можно получить ссылку на оплату, создать шаблон для быстрой оплаты.

Граждане хотят оплачивать эти услуги проще и удобнее, в один клик с возможностью гибкой настройки под свои потребности.

### Интересные наблюдения

Региональные особенности проявились в ответах по сценариям оплаты покупок в магазинах и оплаты ЖКУ:

- На отдаленных и малонаселенных территориях Российской Федерации использование безналичных платежных инструментов при покупках в магазинах менее частотное, что связано с географической спецификой данных регионов. В Северо-Кавказском федеральном округе при совершении гражданами безналичной оплаты наиболее популярен платеж по QR-коду, а не платежной картой.
- На выбор платежного инструмента при оплате ЖКУ повлияли особенности региональных систем приема платежей за ЖКУ. Так, оплата через приложение банка распространена в Центральном, Северо-Западном и Южном федеральных округах, использование иных способов оплаты (в том числе наличными деньгами) – в Северо-Кавказском федеральном округе.



## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ БИЗНЕСА

В отличие от граждан представители бизнеса оценивают платежные услуги существенно сдержаннее. На уровень удовлетворенности бизнеса в большей степени влияют не скорость и удобство операций, а предсказуемость и стабильность банковского обслуживания.

**40%** общий уровень удовлетворенности бизнеса платежными услугами

Наиболее высоко оценены сценарии расчетов с контрагентами и сотрудниками (выше общего уровня удовлетворенности бизнеса).



### РАСЧЕТЫ С КОНТРАГЕНТАМИ

Банки предлагают комфортные условия для осуществления расчетов с контрагентами, в том числе в рамках пакетного обслуживания с выгодными условиями. Для бизнеса доступны расчеты по банковским счетам, корпоративным картам. Также активно развивается СБП, которая позволяет бизнесу осуществлять мгновенные расчеты.



### ЗАРПЛАТНЫЕ ПРОЕКТЫ

Уровень удовлетворенности бизнеса напрямую связан с уровнем автоматизации процесса выплаты зарплаты, предоставлением банками зарплатным клиентам других продуктов и услуг по льготным ставкам, приоритетным рассмотрением их заявок на кредитование.

## ТРЕНДЫ И ДРАЙВЕРЫ

### В СЕГМЕНТЕ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ У БИЗНЕСА НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАНЫ РАСЧЕТЫ С КОНТРАГЕНТАМИ

Это практически ежедневная задача любой компании вне зависимости от ее размера и сферы деятельности.

### В ЦЕЛОМ РАСЧЕТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ ОТНОСИТЕЛЬНО НЕВЫСОКИМ УРОВНЕМ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БИЗНЕСА

Это может быть обусловлено тем, что бизнес сталкивается с непрозрачной тарифной политикой банков (в том числе в части эквайринговых комиссий), а также со сложностями при открытии и ведении расчетных счетов (в том числе ограничениями и блокировками по требованию законодательства, предупреждения мошенничества, а также внутренних регламентов банков).



## ТОЧКИ РОСТА

- Ввиду геополитических причин бизнес испытывает сложности в совершении трансграничных переводов. Это, в свою очередь, оказывает влияние на уровень удовлетворенности бизнеса по таким операциям.
- Представители бизнеса испытывают неудобства при расчетно-кассовом обслуживании вследствие недостаточной прозрачности и предсказуемости действий банков (клиентам не всегда понятны критерии, по которым банк принимает решения о блокировках или ограничениях в переводах средств), что создает дополнительные сложности, неопределенность и возможные финансовые потери.

## ВЫВОДЫ

- Уровень удовлетворенности граждан платежными услугами относительно высокий, однако имеются точки роста. Приоритетными направлениями для дальнейшего анализа и работы в целом являются сферы государственных платежей, услуг ЖКХ и образования, так как уровень удовлетворенности по этим платежным сценариям ниже общего уровня удовлетворенности платежными услугами у потребителей.
- Уровень удовлетворенности бизнеса относительно низкий. Приоритетным направлением для дальнейшего анализа и работы является расчетно-кассовое обслуживание.

## ПЛАНЫ

Полученные результаты оценки будут обсуждаться с банками и ассоциациями участников платежного рынка в целях выработки совместных мер по повышению качества платежных услуг.

Результаты оценки могут найти отражение в порядке раскрытия банками информации потребителям об условиях оказания платежных услуг в рамках работы над проектом федерального закона № 801922-8 «О внесении изменений в статью 5 Федерального закона «О национальной платежной системе» и статью 5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)».

В следующем году Банк России повторно проведет опрос граждан и бизнеса для мониторинга динамики уровня удовлетворенности потребителей платежных услуг. Динамика данных позволит оценить, насколько действия регулятора и участников рынка сделали платежи проще и удобнее для граждан и бизнеса.

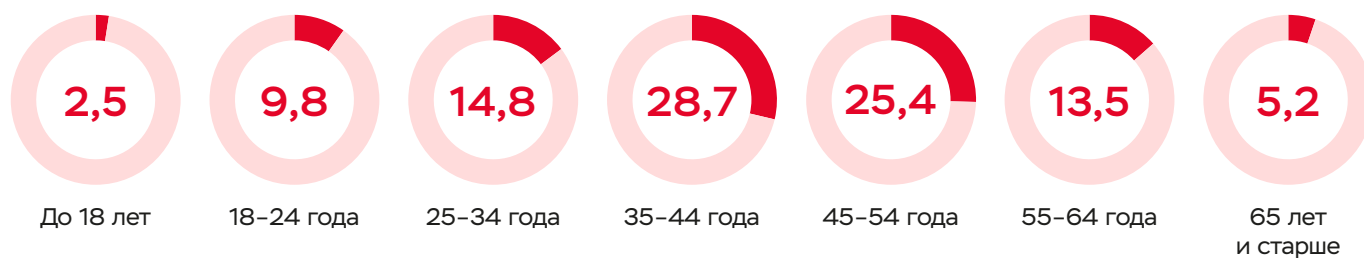
В последующих опросах потребителей платежных услуг также планируется наличие открытых вопросов для сбора комментариев граждан и бизнеса к оценке удовлетворенности. Это поможет лучше понять ожидания пользователей и выявить зоны для дальнейшего развития.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### ДЛЯ ГРАЖДАН

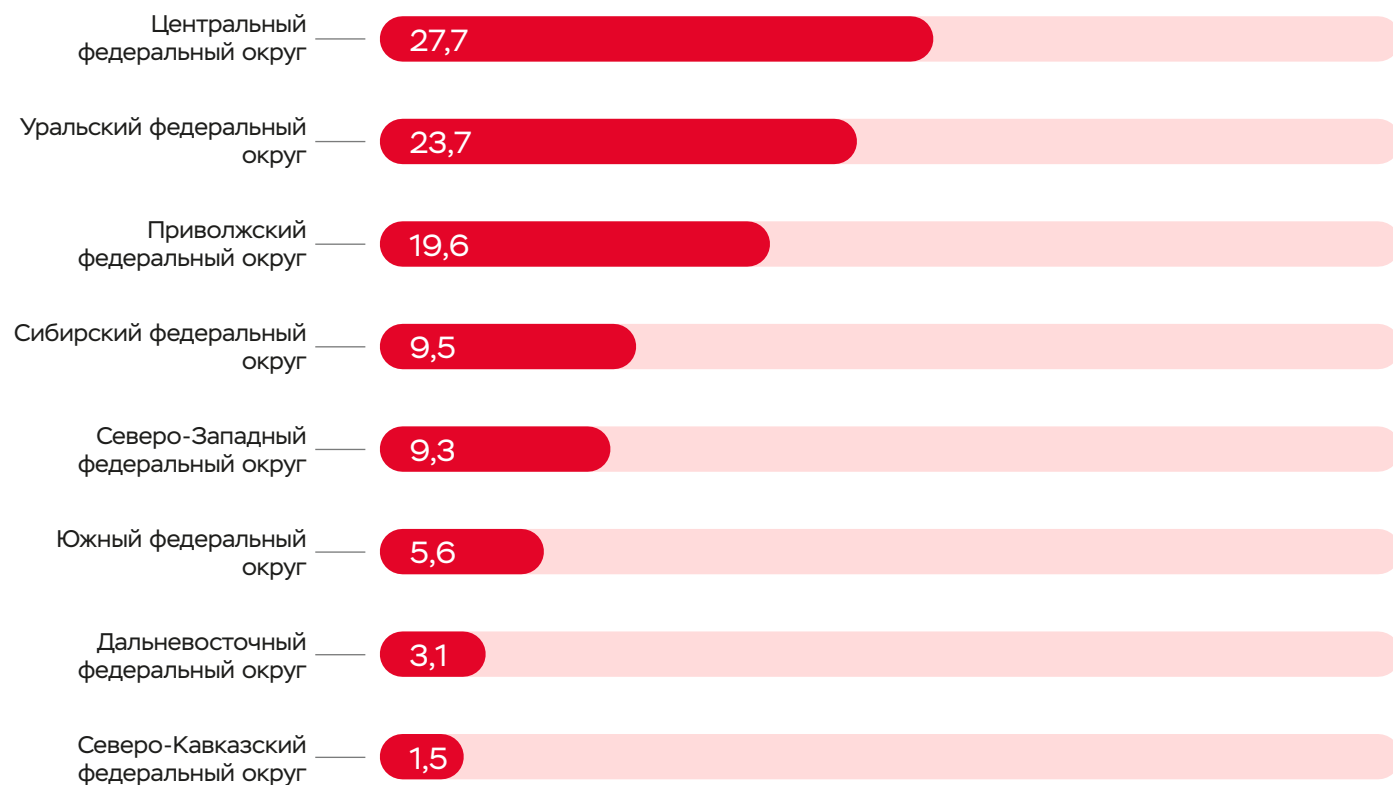
В опросе приняли участие более 10 тыс. человек из всех регионов Российской Федерации.

#### Возраст опрошенных (%)



Наибольшую активность проявили граждане в возрасте от 35 до 54 лет (более 50%).

#### Региональный охват (%)



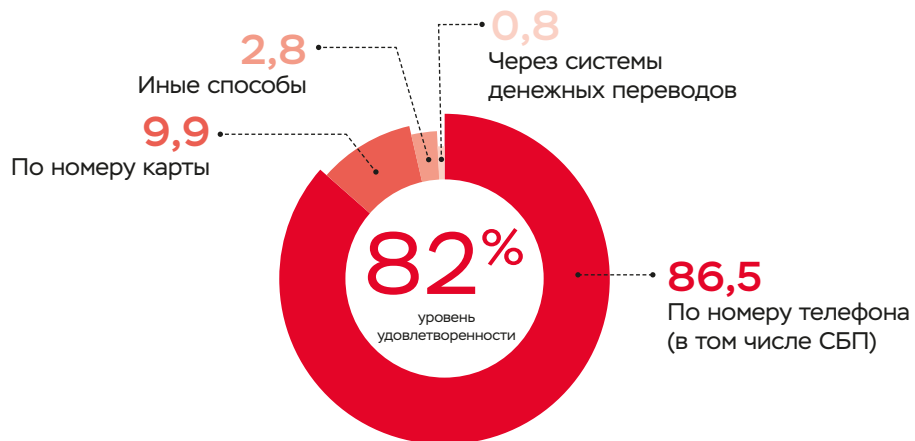
Самыми активными из федеральных округов в прохождении опроса стали Центральный федеральный округ (27,7%), Уральский федеральный округ (23,7%) и Приволжский федеральный округ (19,6%).

# Популярность платежных инструментов по платежным сценариям (% охвата опрошенных)

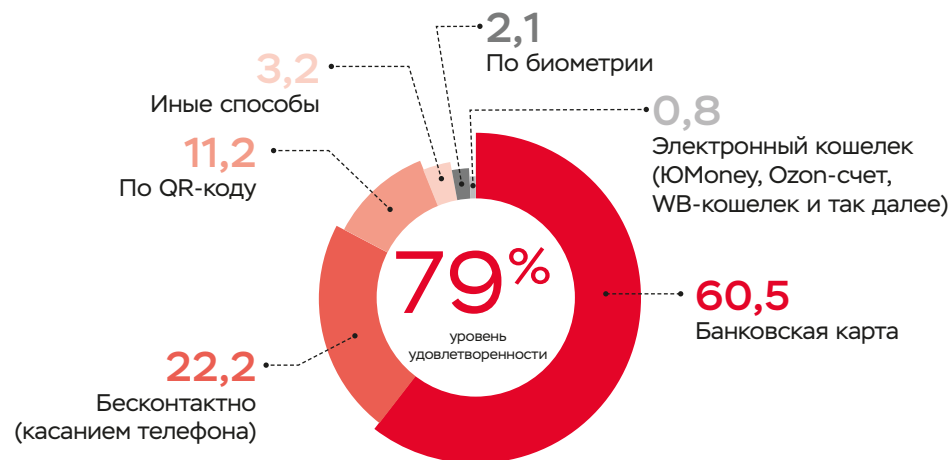


Банк России

## Переводы



## Оплата в магазинах



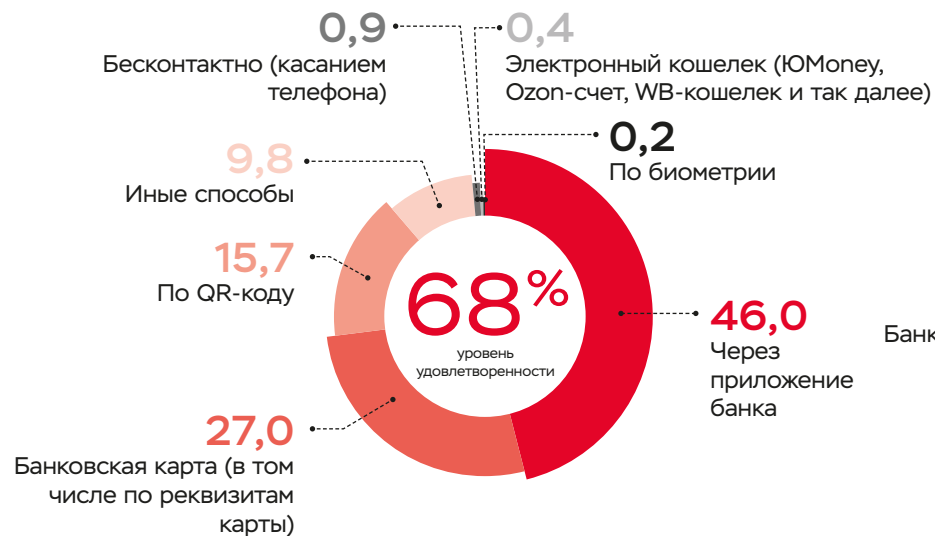
## Оплата в Интернете



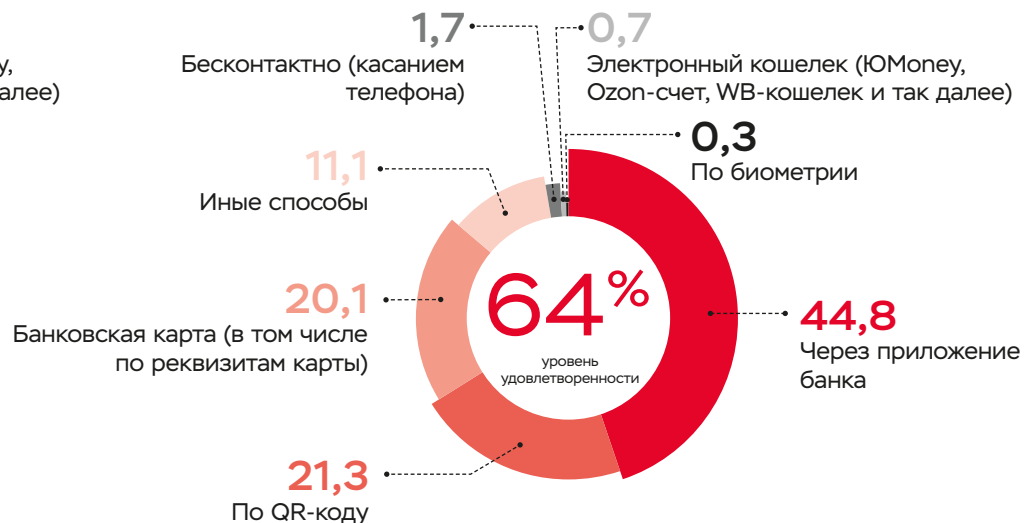
## Связь



## Государственные платежи



## Услуги ЖКХ



## Чаевые и прокат



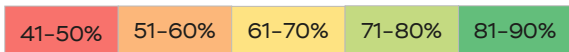
## Образование



Матрица уровня удовлетворенности граждан платежными услугами (в разрезе сценариев и платежных инструментов)



Инструменты \ Сценарии	Платежная карта	QR-код	Бесконтактно	Через приложение банка	По биометрии	Электронный кошелек	По номеру телефона (в том числе СБП)	Уровень удовлетворенности по сценариям
Услуги ЖКХ	53%	70%	75%	65%	56%	49%	Не оценивалось	64%
Образование	52%	72%	77%	63%	Не оценивалось	62%	Не оценивалось	62%
Государственные платежи	59%	76%	52%	71%	55%	61%	Не оценивалось	68%
Связь	62%	76%	64%	74%	Не оценивалось	41%	Не оценивалось	71%
Чаевые и прокат	60%	Не оценивалось	Не оценивалось	70%	Не оценивалось	Не оценивалось	Не оценивалось	64%
Оплата в магазинах	79%	66%	85%	Не оценивалось	82%	68%	Не оценивалось	79%
Оплата в Интернете	73%	74%	Не оценивалось	Не оценивалось	Не оценивалось	73%	Не оценивалось	73%
Переводы	60%	Не оценивалось	Не оценивалось	Не оценивалось	Не оценивалось	Не оценивалось	84%	82%
Уровень удовлетворенности по инструментам	67%	72%	82%	69%	73%	71%	84%	71%

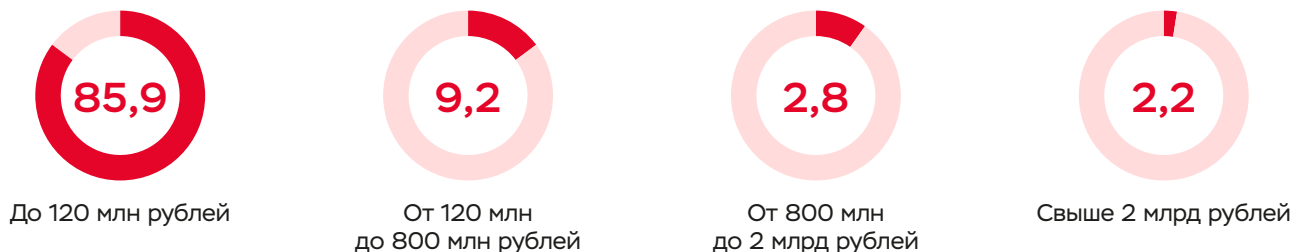




### ДЛЯ БИЗНЕСА

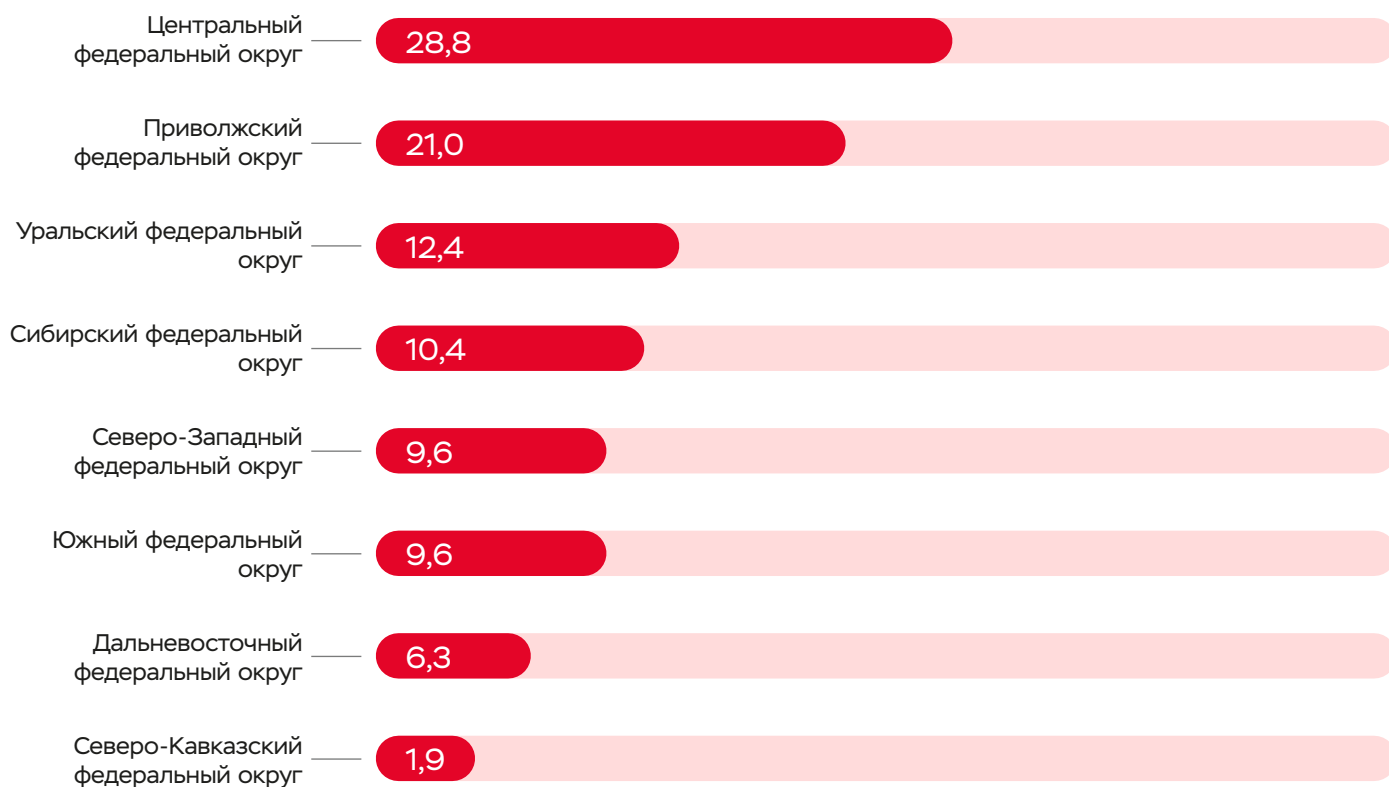
В опросе приняли участие более 1 тыс. представителей бизнеса.

#### Размер оборота (%)



Основной аудиторией опрошенных (более 80%) является бизнес с оборотом (валовым доходом) до 120 млн рублей в год и численностью сотрудников до 15 человек (80%).

#### Региональный охват (%)



Большая часть опрошенных ведет свой бизнес в Центральном федеральном округе (28,8%), а также Приволжском федеральном округе (21,0%).