

Секция «Современные социальные трансформации: факторы, условия, результаты»

Доверие студенческой молодежи мобильному банкингу в современных условиях

Научный руководитель – Тюриков Александр Георгиевич

Дронова Анастасия Сергеевна

Студент (магистр)

Финансовый университет, Факультет социальных наук и массовых коммуникаций,
Москва, Россия

E-mail: nastya.dronova2012@yandex.ru

В эпоху цифровизации мобильный банкинг становится неотъемлемой частью финансовой жизни общества, обеспечивая удобный доступ к банковским услугам. Однако вместе с ростом популярности цифровых сервисов усиливаются и опасения, связанные с безопасностью персональных данных и возможными киберугрозами. Согласно данным НАФИ, 74% россиян используют мобильные банковские приложения, но при этом среди молодежи сохраняется настороженность к данным технологиям. Так именно среди молодых людей (моложе 34 лет) чаще встречаются те, кто не пользуется мобильным банкингом (34%) [4].

В рамках изучения доверия студентов мобильному банкингу важной категорией выступает понятия «цифровое доверие». Подходы к оценке которого позволяют разработать концепцию для оценки доверия мобильному банкингу.

Цифровое доверие (digital trust) играет ключевую роль в цифровой экономике, влияя на поведение пользователей и их готовность использовать онлайн-сервисы. На основе проведенного анализа научной литературе было выделено три основных вида цифрового доверия: 1) доверие к системе – уверенность в надежности и безопасности цифровой платформы (Веселов, Видиясова) [1], [3]; 2) доверие к агентам – доверие к организациям, ответственным за функционирование цифровой системы (Accenture и др.) [6]; 3) комбинированное доверие – объединение первых двух типов (Нурмухаметов, Торин и др.) [2].

Исследование PwC (2021) показывает, что цифровое доверие формируется под влиянием таких факторов, как кибербезопасность, защита данных и надежность цифровых платформ [2]. В контексте мобильного банкинга Insider Intelligence (2020) выделяет шесть ключевых факторов доверия: 1) безопасность – защита от мошенничества и кибератак; 2) конфиденциальность – сохранность персональных данных пользователей; 3) репутация – общественное восприятие банка; 4) надежность – стабильная работа сервисов; 5) разнообразие функций – широкий спектр банковских услуг; 6) простота использования – удобство и доступность мобильного приложения [5].

Цель исследования – оценить уровень доверия студенческой молодежи к мобильному банкингу и выявить ключевые факторы, влияющие на его формирование.

Используемыми методами исследования выступили: 1) анализ научной литературы и статистических данных; 2) анкетирование студентов; 3) экспертные опросы; 4) анализ больших данных.

В исследовании используются данные ведущих исследовательских и аналитических центров (ВЦИОМ [9], НАФИ [4], Positive Technologies [8]), а также компании Mediascope [7], предоставляющей статистику по потреблению мобильных банковских приложений. Анализируются: 1) динамика изменения объемов использования мобильного банкинга; 2) структура пользователей; 3) доля банковских приложений в общем потреблении интернет-услуг среди молодежи.

Формирование цифрового доверия среди студентов к мобильному банкингу зависит от множества факторов, включая безопасность, функциональность, прозрачность, репутацию банков, а также личный опыт индивида и его окружения. Полученные результаты исследования позволят выявить ключевые барьеры доверия и предложить рекомендации по его оценке и повышению.

Источники и литература

- 1) Веселов Ю.В Доверие в цифровом обществе // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2020. №. 2. С. 129-143.
- 2) Нурмухаметов Р. К. Торин С.С. Цифровое доверие (digital trust): сущность и меры по его повышению // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. 2020. №1. С. 32-39.
- 3) Тункевичус Э. О., Ребязина В. А. Многомерная модель формирования цифрового доверия пользователей цифровых сервисов: результаты эмпирического исследования // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. 2023. №4. С. 165-200.
- 4) НАФИ: <https://nafi.ru/analytics/dolya-polzovateley-mobilnogo-banka-rastet-no-rossiyanе-stanovyatsya-menee-bditelnymi/>
- 5) Business insider: <https://www.businessinsider.com/us-banking-digital-trust-study>
- 6) Digital marketing community: <https://www.digitalmarketingcommunity.com/researches/consumer-survey-on-cybersecurity-and-digital-trust-england-report-2017-accenture/>
- 7) Mediascope: <https://mediascope.net/>
- 8) Positive technologies: <https://www.ptsecurity.com/ru-ru/research/analytics/financial-industry-security-interim-2023/>
- 9) TC Group: <https://telesputnik.ru/materials/trends/news/vciom-52-rossiyan-ne-gotovy-delitsya-personalnymi-dannymi>