

Поведенческое исследование:

*Как увеличить использование
мобильного банкинга в
сельской местности?*

Центральный Банк Армении
Арменуи Мкртчян
Руководитель Центра по защите Прав
Потребителей и Финансовой Грамотности

Продолжаем искать что работает, а что нет: Как повысить использование (мобильных) банковских услуг

1

Стандартные семинары не влияют на поведение.

(RCT, 2016)

2

Финансовая тревога и цифровая тревога - причины неиспользования финансовых услуг.

(Качественное исследование 2021-22)

3

Как увеличить использование мобильного банкинга в сельской местности?

(Поведенческий эксперимент, RCT, 2023-24)

Снижение затрат

Финансовая доступность

Финтех

Цифровизация

Безналичное общество

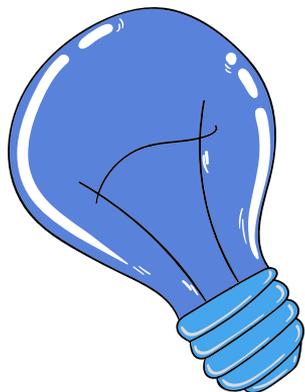
Поведенческое исследование - глубокие интервью в 6 сельских местностях Армении: «Каковы барьеры использования (цифровых) финансовых услуг»

132 Тенденций

51 Проблем



финансовая тревога
цифровая тревога
(finance and digital anxiety)



Мы часто получали ответ:
«Если кто-нибудь покажет мне, как пользоваться мобильным банкингом, я с радостью им воспользуюсь».



Поведенческий Эксперимент и RCT:

Насколько наставничество (handholding) способствует повышению использования мобильного банкинга в сельских местностях?

Наставничество — оказание кому-либо заботливой поддержки или руководства в процессе обучения или в период перемен.

6-месяцев обучение и наставничество по использованию мобильного банкинга

150 участников - жителей отдаленных сельских местностей

1 наставник на 15 участников

5 банков сотрудничают

RCT - рандомизированное контрольное исследование



Спасибо за внимание!

Арменуи Мкртчян

**Руководитель Центра по защите Прав
Потребителей и Финансовой Грамотности
Центральный Банк Армении**