

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ МИНФИНА РОССИИ
И ВСЕМИРНОГО БАНКА «СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ
УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

2016



Совместный проект Минфина России и Всемирного банка
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КОМПЛЕКСНОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ СРЕДИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И ПОСТАВЩИКОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

МОСКВА, 2016

Подготовлено Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ)
совместно с BDO LLP (Великобритания)



СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений	3
Основные положения	4
Ключевые выводы по результатам исследования	5
Описание системы индикаторов доступности финансовых услуг	8
Анализ международной и российской практики измерения финансовой доступности	9
Итоговый набор индикаторов для измерения уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации.....	11
Результаты исследования уровня доступности финансовых услуг	16
Доступ к финансовым услугам	17
Точки доступа	17
Финансовая инфраструктура	20
Ценовой барьер.....	28
Клиентский доступ.....	30
Использование финансовых услуг	34
Потребление финансовых услуг населением.....	34
Использование дистанционных каналов, электронных денег	47
Использование кредитных продуктов	56
Использование сберегательных продуктов	71
Использование платежей, денежных переводов.....	73
Использование страховых услуг.....	79
Неформальные источники финансирования.....	85
Качество финансовых услуг	89
Финансовая грамотность.....	89
Уровень раскрытия информации.....	98
Регулирование рынка финансовых услуг	105
Жалобы.....	109
Удовлетворенность услугами.....	110
Анализ наиболее финансово исключенных категорий населения и причин их финансовой исключенности	115
Анализ взаимосвязи между уровнями финансовой грамотности и финансового поведения людей	118
Практики повышения финансовой доступности	122
Описание методологии исследования	130

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

AFI	Альянс за расширение доступности финансовых услуг
BTCA	Альянс за электронные платежи
CGAP	Консультативная группа помощи малообеспеченным слоям населения
FIAP	План действий по финансовой доступности
G20	Группа 20
GPFI	Глобальное партнерство за финансовую доступность
IFAD	Международный фонд сельскохозяйственного развития
IFC	Международная финансовая корпорация
IMF	Международный валютный фонд
OECD	Организация экономического сотрудничества и развития
POS	Точка продаж
WB	Всемирный банк
АСВ	Агентство по страхованию вкладов
МСБ	Малый и средний бизнес
МЭР	Министерство экономического развития РФ
НАУМИР	Национальное партнерство участников микрофинансового рынка
РМЦ	Российский микрофинансовый центр
ЭДС	Электронные денежные средства
КО	Кредитные организации
НФО	Некредитные финансовые организации
МФО	Микрофинансовые организации
КПК	Кредитные потребительские кооперативы

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ



В настоящем документе описаны результаты исследования, целью которого являлась разработка набора индикаторов для оценки уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации, а также анализ уровня доступности финансовых услуг на основе данных, полученных от поставщиков и потребителей. Проект был реализован в 4 этапа.

На **первом этапе** была представлена концепция интеграции системы индикаторов GPFI для «Группы 20» в российскую практику измерения финансовой доступности, определена источниковая база и общие контуры необходимого исследования.

На **втором этапе** был описан процесс планирования и проведения специализированного исследования, направленного на комплексную оценку уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации, на основе разработанной системы индикаторов.

Итогом **третьего этапа** стало проведение специализированного исследования, направленного на комплексную оценку уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации. В ходе реализации исследования были применены комплексный и системный подходы, которые позволили использовать наиболее эффективные методики и технологии сбора и анализа данных. С целью соблюдения указанных принципов применялась следующая комбинация методов¹:

- методы, основанные на анализе вторичной информации: кабинетное исследование (desk-research);
- методы, основанные на опросе респондентов – экспертный опрос представителей финансовых организаций, количественный опрос представителей домохозяйств и количественный опрос руководителей предприятий малого и среднего бизнеса (МСБ);
- методы, основанные на наблюдении и анализе поведения потребителей: социально-психологическое экспериментальное тестирование.

На **четвертом этапе** проекта был проведен анализ полученных данных, в том числе:

- приведены характеристики наиболее финансово исключенных категорий населения и причины их финансовой исключенности;
- выявлены барьеры доступа к пользованию финансовыми услугами;
- описаны привычки пользования финансовыми услугами различных категорий населения;
- проведен анализ взаимосвязи между финансовой грамотностью и финансовым поведением людей;
- проведен анализ взаимосвязей между знаниями, навыками и отношением к личным финансам.

Сроки проекта: май – декабрь 2015 года.

¹ Подробное описание процесса сбора данных содержится в Приложениях к данному Отчету.

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ



Доступ к финансовым услугам

Доступ к финансовым услугам представляет собой один из трех аспектов измерения финансовой доступности в соответствии с «Показателями финансовой доступности Группы двадцати». Анализ объективных показателей позволяет сделать выводы, что у большинства граждан, проживающих на территории Российской Федерации, есть возможность получить доступ к финансовым услугам.

Количество финансовых организаций в Российской Федерации в настоящее время превышает 17 тысяч. Самый широкий охват населения на данный момент осуществляется банковскими кредитными организациями – на 100 тысяч человек трудоспособного населения приходится 38 подразделений различных банков. Аналогичный показатель в странах с ярко выраженной географической и социально-демографической спецификой (большая площадь страны при высокой плотности населения) составляет 24,4 отделения на 100 тысяч человек трудоспособного населения в Канаде, 30,7 в Австралии и 13,4 в Аргентине. Выше всего показатели доступности точек обслуживания финансовых организаций в крупных городах, ожидаемо ниже – в сельских населенных пунктах.

Субъективное мнение достаточности точек доступа подтверждается оценкой потребителей: при оценке достаточности инфраструктуры для финансовых операций участники исследования в целом высказывались положительно – 85% довольны количеством точек доступа к финансовым услугам, средние затраты времени на осуществление стандартного платежа составляют 19 минут. Данные позволяют сделать вывод о высоком первичном насыщении, то есть найти хотя бы один канал получения финансовых услуг могут практически все категории населения.

Доступность стоимости финансовых услуг можно оценить как среднюю. Ценовой барьер не играет существенной роли при выборе депозитных продуктов, текущего счета, однако становится препятствием для доступа к кредитным продуктам (отмечает 57% населения).

Преодоление ценового барьера для компаний МСБ осложнено залоговыми требованиями – почти половина привлекавших внешнее финансирование отметили, что залог был обязательным условием (43%).

Наиболее низкие показатели доступа к финансовым продуктам и услугам можно отметить при анализе индикаторов, позволяющих оценить легкость понимания услуг, получения информации о них и их поставщиках.

38% россиян отмечают, что существует много услуг, в которых трудно разобраться, 46% – что некоторые продукты сложно понять самостоятельно. Только 55% опрошенных считают, что необходимую для выбора финансовой компании информацию можно собрать при определенных усилиях.

Для компаний МСБ информационный барьер имеет низкую актуальность – только 13% считают, что собрать информацию сложно, причем с появлением опыта привлечения внешнего финансирования доля затрудняющихся снижается.



Использование финансовых услуг

Количество активных счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей (счетов, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств) составляет 224 587 729, что в расчете на каждого трудоспособного россиянина составляет 1,9. По данным опроса, 21% взрослого населения России можно отнести к группе «не пользуются банковскими услугами», то есть в настоящее время они не включены в потребление финансовых продуктов. Доля не пользующихся финансовыми продуктами выше среднего в селах (25%), среди жителей Уральского (30%) и Северо-Кавказского (27%) федеральных округов, респондентов старше 55 лет (27%), а также имеющих образование не выше среднего (33-34%), с доходами менее 35 тысяч рублей на человека (23%), безработных (39%), учащихся студентов (34%) и пенсионеров (35%).

Наиболее распространенными среди населения финансовыми продуктами являются расчетные (не кредитные) банковские карты. Доля пользователей зарплатных карт, оформленных работодателем, составляет 47%, дебетовых – 23%. Общая доля пользователей банковских карт составляет 64% населения.

На втором месте по популярности – кредитные продукты. Около трети участников исследования (29%) указали наличие оформленного кредита. При этом почти десятая часть пользователей кредитных продуктов (8% от общего числа опрошенных) являются владельцами «проблемных» кредитов (выплаты по займам составляют более 30% дохода, были просрочки платежей). Необходимо отметить, что территориальные показатели, возраст и уровень дохода существенного влияния на долю «сложных» кредитов не оказывают, что свидетельствует о наличии системных проблем на рынке кредитования, связанных с оценкой платежеспособности и уровня закрежденности заемщиков.

Сберегательные продукты находятся на третьем месте по популярности среди населения. Наличие сберегательного счета или депозита указали 18% опрошенных, причем 61% из них за прошедший год его пополняли. Менее активное использование таких продуктов можно связать с относительно низким уровнем сбережений – четверть участников исследования указали, что у них нет сбережений, треть – полагают, что объема их сбережений хватит не более, чем на 1 месяц обычной жизни в ситуации отсутствия доходов.

Наиболее активными пользователями банковских услуг, особенно кредитных продуктов, являются граждане среднего возраста (25–44 года). Исключение представляют пользователи депозитов, среди которых максимальные значения чаще всего встречаются среди людей старше 55 лет. По всем финансовым услугам более активными пользователями являются респонденты с высшим образованием, работающие (предприниматели, работающие по найму), жители крупных городов (более 500 тыс. жителей). При отсутствии ярко выраженных проблем, связанных с количеством точек доступа к услугам, подобная картина свидетельствует о низком уровне информационной доступности финансовых услуг и невысоком уровне доверия и готовности ими пользоваться среди наиболее исключенных групп населения.



Качество финансовых услуг

Финансовая грамотность тесно связана с уровнем образования: среди минимально грамотных 32% имеют образование ниже среднего. При этом россияне с разным уровнем финансовой грамотности не имеют существенных отличий по материальному положению. Исключение составляет группа с минимальным уровнем финансовой грамотности – ее показатели материального статуса ниже, чем у остальных групп.

Уровень финансовой грамотности находится в прямой корреляции с уровнем интенсивности использования дистанционных каналов: в группе с высокой финансовой грамотностью Интернет-банком пользовались 25%, мобильным банком 16%, а с минимальной – только 4% каждым из способов. Аналогичное распределение наблюдается и относительно вовлеченности в совершение безналичных платежей – среди представителей группы с минимальной финансовой грамотностью 35% отметили, что пользуются безналичными платежами, а с высокой – 67%, средней 55%, низкой 49%.

В целом рост финансовой грамотности связан с более активным использованием дистанционных каналов доступа к банковским услугам, а также к способам, не предполагающим участие представителя финансовой организации (переход к платежным терминалам, банкоматам от кассы в отделении банка или почты). Более высокий уровень финансовой грамотности повышает доступность кредитования в формальном секторе (банковские кредиты начинают рассматриваться как один из доступных вариантов, хотя не вытесняют поддержку за счет личных связей).

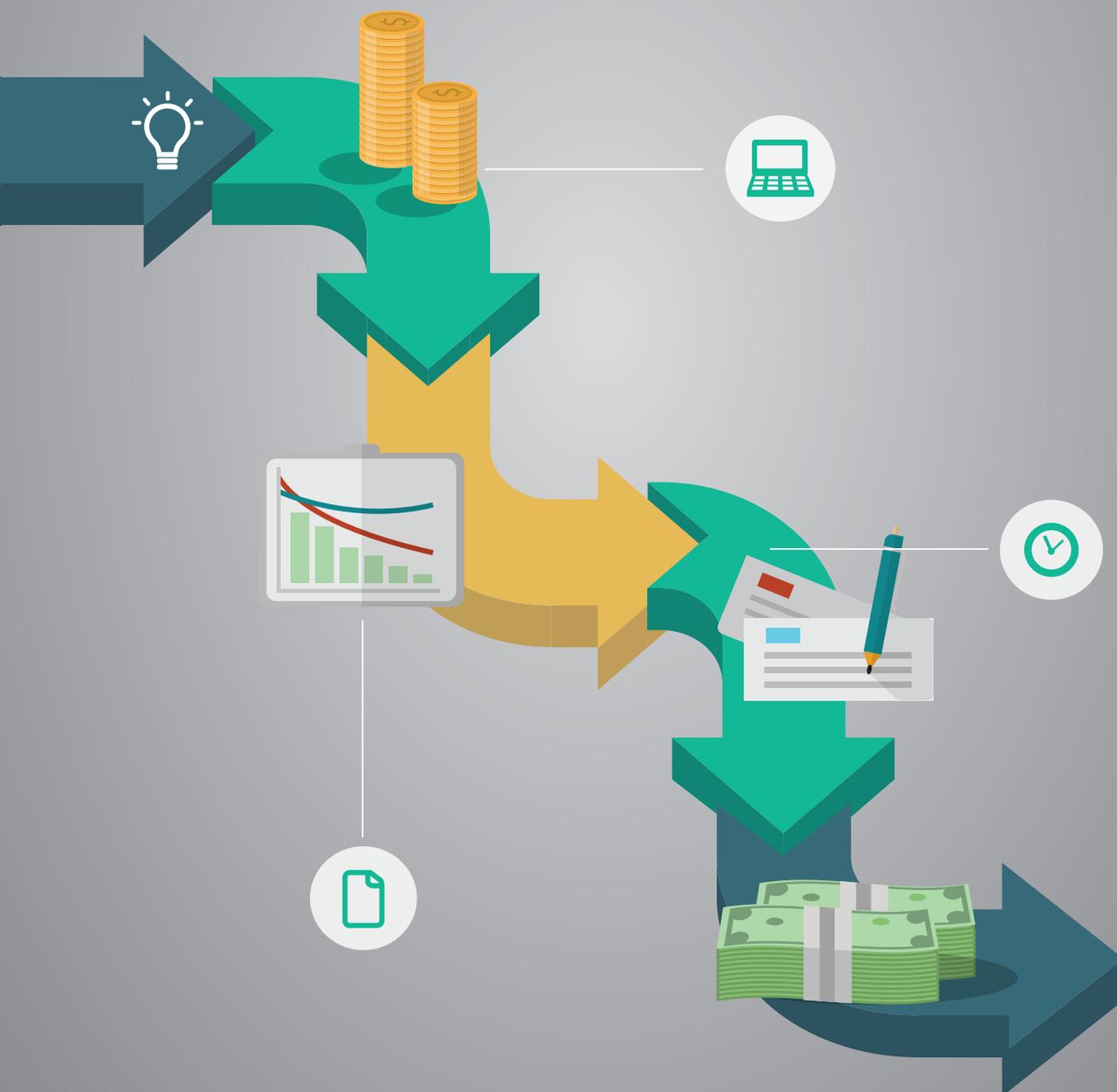
В ходе экспериментального исследования участники эксперимента должны были сделать выбор в пользу различных финансовых продуктов и услуг (или отказа от них) в условиях неопределенности. При текущем уровне раскрытия информации в финансовых документах большинство потребителей не сможет сделать осознанный выбор и избежать всех возможных рисков, связанных с использованием различными продуктами (мошенничество по картам, просрочка по кредитам, упущенная выгода при выборе сберегательного инструмента, непонимание условий страхования и оформление ненужного продукта в ущерб необходимой услуге), что свидетельствует о низком уровне

доступности финансовых услуг с точки зрения их качества.

Каждый десятый участник всероссийского опроса (10%) указал, что за последний год был недоволен финансовыми организациями, услугами которых пользовался. Только 4% формально выражали свою жалобу, а 6% претензий не высказывали.



ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТОРОВ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



АНАЛИЗ МЕЖДУНАРОДНОЙ И РОССИЙСКОЙ ПРАКТИКИ ИЗМЕРЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

В 2010 году на Сеульском саммите «Группы 20» было создано «Глобальное партнерство за финансовую доступность» (GPFI), ставшее интегрирующей платформой для координации усилий стран-участниц по повышению финансовой доступности как фактора социально-экономического развития.

Для подготовки базового определения финансовой доступности и набора индикаторов ее измерения в рамках GPFI в период 2010–2014 гг. работала специальная подгруппа в составе AFI, CGAP, IFC и WorldBank. В качестве основы для интерпретации термина рассматривались несколько определений, предложенных участниками подгруппы.

CGAP

В 2011 году CGAP² определило финансовую доступность как возможность домохозяйств и бизнеса получить доступ и эффективно использовать финансовые услуги, которые должны предоставляться надежными и устойчивыми поставщиками в регулируемом окружении.

IFC

IFC в 2010 году определило доступность финансовых услуг как «положение, при котором все население трудоспособного возраста имеет доступ к полному спектру качественных финансовых услуг, предоставляемых по доступным ценам, удобным способом и с уважением к человеческому достоинству клиентов»³. В качестве ключевых аспектов доступности выделялись продукты (платежи, сбережения, страхование, кредиты), характеристики (ценовая доступность, наличие и территориальное удобство, качество, в т.ч. защита прав потребителей, раскрытие информации), каналы (точки доступа, финансовая инфраструктура, институты, клиенты).

AFI

Основной набор индикаторов, описанный AFI в 2011 году⁴, состоял из параметров доступности (количество точек доступа на 10 000 взрослого населения, доля административно-территориальных единиц, имеющих хотя бы одну точку доступа, доля населения, живущих на таких территориях) и пользования (доля взрослых, имеющих хотя бы один постоянный депозитный счет, доля владельцев хотя бы одного кредитного счета).

Интегрирующее определение⁵, подготовленное в 2011 году, описало **финансовую доступность** как «состояние, при котором все взрослые люди трудоспособного возраста имеют эффективный доступ к кредитам, сбережениям (в т.ч. текущие счета), платежам и страхованию со стороны официальных поставщиков данных услуг». Причем эффективный доступ подразумевает удобное и ответственное предоставление услуг по цене, доступной для клиентов и экономически оправданной для поставщика, а также наличие развитой системы защиты прав потребителей.

² <http://www.cgap.org/topics/financial-inclusion>

³ Postcrisis growth and development. A Development Agenda for the G-20, 2010 (http://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/PCGD_Consolidated.pdf)

⁴ <http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/afi%20fidwg%20report.pdf>

⁵ «Всемирные нормоустанавливающие органы и доступность финансовых услуг для малообеспеченного населения. Разработка соразмерных стандартов и рекомендаций», 2011 (<http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-White-Paper-Global-Standard-Setting-Bodies-Oct-2011-Russian.pdf>)

OECD

Стоит отметить особенность анализа OECD⁶, в котором финансовая доступность (как выражение рыночного предложения, возможность получить услугу) рассматривается в паре с финансовой грамотностью (отражающей спрос населения, осознание потребности в финансовых услугах). Финансовая доступность определяется как «возможность получить своевременно и на адекватных условиях доступ к широкому спектру финансовых продуктов и услуг для всех социальных групп с помощью текущих и инновационных способов, включая повышение финансовой грамотности»⁷.

В 2013 году на саммите в Санкт-Петербурге был представлен один из результатов работы GPFI – система измерения уровня финансовой доступности, состоящая из 24 индикаторов, сформированная вокруг трех направлений: доступ, использование и качество услуг.

- **Использование** финансовых услуг оценивается с помощью десяти индикаторов: (1) включенность в формальный банковский сектор, (2) пользование кредитными продуктами, (3) услугами страхования (доля взрослого населения, количество депозитов/кредитов/страховок на 1000 взрослых), распространенность (4) безналичных транзакций, (5) мобильных платежей, (6) доля активных пользователей финансовыми услугами, (7) сберегательное поведение, (8) денежные переводы (доля пользователей услуг среди взрослого населения), доля и количество предприятий малого и среднего бизнеса, (9) имеющих счета и (10) кредиты в формальном банковском секторе.
- **Доступ** к финансовым услугам было предложено измерять с помощью пяти индикаторов, объединенных в три категории: точки обслуживания на 100 000 взрослого населения ((11) количество отделений банков, (12) банкоматов и (13) POS-терминалов), (14) электронные денежные счета, (15) связанность точек обслуживания (комбинированный индекс связанности для банкоматов и POS-терминалов).
- **Качество** финансовых услуг описывают девять индикаторов, объединенных в шесть категорий: (16) финансовые знания, (17) финансовое поведение, (18) индекс раскрытия информации, (19) индекс разрешения споров, стоимость использования (средняя цена (20) открытия текущего счета в банке, (21) обслуживания текущего счета, (22) перевода денежных средств), барьеры для получения кредита ((23) доля предприятий малого и среднего бизнеса, предоставлявших

заклад при получении кредита, (24) информационные барьеры).

Для работы с индикаторами финансовой доступности «Группы 20» странам рекомендуется собирать собственные данные, особенно при наличии выраженной территориальной специфики.

Анализ международной практики измерения финансовой доступности продемонстрировал активное использование индикаторов, подготовленных GPFI для «Группы 20», в регулярных сравнительных исследованиях, проводимых ведущими отраслевыми организациями. Среди основных структур, поддерживающих широкий спектр исследований по финансовой доступности, можно отметить WorldBank, AFI, OECD, IMF, CGAP, IFC. Характерной чертой их проектов является оценка финансовой доступности как со стороны предложения, так и спроса, особое внимание уделяется наиболее уязвимым социальным группам и сегментам потребителей.

Обзор российского опыта исследования финансовой доступности показывает, что происходит постепенный переход от фрагментарной, слабо сопоставимой с международной статистической информацией, к более развернутой системе сбора эмпирических данных в этой сфере. Однако в настоящее время нельзя говорить о сложившейся комплексной системе сбора и учета статистических данных, учитывающей все аспекты изучения спроса, установок и поведения потребителей на регулярной мониторинговой основе. Статистические сведения, собираемые Центральным Банком РФ, ориентированы преимущественно на измерение «доступа», частично «использования» и практически не отражают такой параметр финансовой доступности, как «качество». Результатом усилий по решению данной проблемы стала разработанная в рамках Проекта система индикаторов для измерения уровня доступности финансовых услуг в Российской Федерации, представленная в следующем разделе.

⁶ <http://www.oecd.org/finance/financial-education/Toolkit-to-measure-fin-lit-2013.pdf>

⁷ OECD/INFE set of criteria, principles, guidelines and policy guidance to improve financial education (2013), <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/oecdinfe-set-of-criteria-principles-guidelines-and-policy-guidance-to-improve-financial-education-part-1-the-framework>

ИТОГОВЫЙ НАБОР ИНДИКАТОРОВ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Доступ к финансовым услугам, инфраструктуре:

- Физический аспект (типы и количество мест, где можно получить услугу; расстояние, время и сложность доступа, в том числе, дистанционными способами).
- Финансовый аспект (стоимость услуги).
- Клиентский аспект (приемлемость требований для клиента, ограничения по характеристикам потребителя, требования к документам).

Использование услуг в разбивке по видам финансовых услуг и точкам доступа, включая дистанционные, мобильные каналы. Оценивается также временная перспектива – опыт потребления в прошлом, текущее использование и декларируемый спрос в будущем. Для каждой услуги фиксируется частота, регулярность приобретения, канал.

Качество предоставляемых финансовых услуг:

- Финансовая грамотность и поведение.
- Рыночная ситуация и защита потребителей (удовлетворенность, жалобы клиентов).
- Барьеры использования финансовых услуг.

По выделенным критериям оцениваются группы финансовых услуг и сегменты потребителей (типология по уровню доступности и связанному с ней показателем), а также доля неформального сегмента (получение финансовых услуг вне формального сектора). Данные рассчитываются по федеральным округам и для страны в целом.

Финансовые услуги:

- Текущий счет (вклад до востребования).
- Депозитный счет (сбережение, срочный вклад, вклад в кредитном кооперативе).
- Кредитные продукты, займы (кредитные карты, ипотека, автокредиты, микрокредиты).
- Платежи и переводы (с использованием любых технологий/каналов, посредством платежных карт, наличные платежи, входящие/исходящие международные переводы).
- Основные страховые продукты и услуги.

Сегменты потребителей:

- По статусу: домохозяйства, малый и средний бизнес.
- По удаленности территории, типу населенного пункта.
- По социально-демографическим параметрам (пол, возраст, образование).
- По материальному благосостоянию.
- По финансовой грамотности.
- По уровню пользования финансовыми продуктами и услугами (активные пользователи / не пользующиеся услугами), а также по модели финансового поведения (преобладающее сберегательное или заемное поведение и т.д.).

Далее представлен список индикаторов, основанный на анализе российской и международной практики оценки уровня финансовой доступности, а также учитывающий географические и законодательные особенности рынка финансовых услуг РФ.

Итоговая система индикаторов для измерения финансовой доступности

Категории	Индикаторы
ДОСТУП К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ	
Точки доступа	Число отделений кредитных организаций (их филиалов и представительств): <ul style="list-style-type: none"> • На 100 000 населения / взрослых⁸ • Общее количество, шт. • На 1 000 взрослых • На 1 000 кв. км территории
	Число отделений кредитных организаций (их филиалов и представительств) в населенном пункте: <ul style="list-style-type: none"> • Среднее количество на тип населенного пункта, шт. • Среднее количество отделений на число жителей в населенном пункте • Количество в пределах пешеходной доступности от места жительства • Количество отделений банков, кроме Сбербанка
	Доля административно-территориальных единиц, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания
	Доля от всего населения, проживающего в административно-территориальной единице, имеющего, как минимум, одну точку обслуживания
	Число банкоматов (АТМ): <ul style="list-style-type: none"> • Общее количество, шт. • На 100 000 населения / взрослых • На 1 000 взрослых • На 1 000 кв. км территории
	Число банкоматов в населенных пунктах: <ul style="list-style-type: none"> • Среднее количество на тип населенного пункта, шт. • Среднее количество банкоматов на число жителей в населенном пункте, шт. • Количество банкоматов в пределах пешеходной доступности от места жительства
	Число платежных терминалов (POS): <ul style="list-style-type: none"> • Общее количество, шт. • На 100 000 населения • Количество платежных терминалов в пределах пешеходной доступности от места жительства
	Число внебанковских финансовых организаций (общее количество и на 100 000 населения): <ul style="list-style-type: none"> • Страховые организации (их филиалы, представительства) • Микрофинансовые организации • Кредитные потребительские кооперативы • Почтовые отделения • Банковские платежные агенты
Финансовая инфраструктура	Доля розничных точек продаж, оснащенных устройствами для приема платежных карт
	Субъективная оценка достаточности инфраструктуры для приема платежных карт
	Субъективная оценка легкости / сложности поиска «точки доступа» к финансовым услугам
	Среднее время доступа к финансовым услугам (на примере платежа)
	Субъективная оценка надежности Интернет-соединений при дистанционном банкинге
	Комбинированный индекс связанности сети банкоматов (1 – если все или почти все банкоматы связаны между собой, 0 – нет)
	Комбинированный индекс связанности сети POS-терминалов (1 – если все или почти все POS-терминалы связаны между собой, 0 – нет)
Ценовой барьер	Средняя ставка по кредиту в разбивке по видам кредитов: <ul style="list-style-type: none"> • для населения (розничное кредитование), • для предприятий (кредитование МСБ)
	Средняя ставка по срочным вкладам в разбивке по видам, срокам и пр.
	Средняя комиссия при осуществлении платежей (межбанковские внутри страны)

⁸ Цветом выделены индикаторы, включенные в систему индикаторов GPFi, подготовленную для «Группы 20».

Категории	Индикаторы
	<p>Средняя комиссия при осуществлении денежных переводов (отправка/получение)</p> <p>Средняя оплата за пользование картой в год (дебетовой / кредитной)</p> <p>Средний страховой взнос (премия) в разбивке по видам услуг</p> <p>Средняя стоимость открытия расчетного счета: <ul style="list-style-type: none"> • для населения (розничные продукты), • для предприятий сегмента МСБ </p> <p>Средняя стоимость годового содержания текущего счета в банке: <ul style="list-style-type: none"> • для населения (розничные продукты), • для предприятий сегмента МСБ </p> <p>Доля называющих высокую стоимость финансовых услуг как причину отказа от их потребления в разбивке по видам услуг, группам населения</p>
Клиентский доступ	<p>Оценка легкости / сложности понимания финансовых услуг (процедуры доступа) в разбивке по видам услуг</p> <p>Оценка приемлемости требований к потенциальному заемщику – документы, статус: для населения (по группам), для предприятий МСБ</p> <p>Доля предприятий МСБ, от которых потребовали предоставить залог при получении последнего кредита</p> <p>Оценка «информационного барьера» доступа к услуге, насколько легко / сложно было получить необходимые сведения при выборе поставщика финансовых услуг</p>
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	
Потребление финансовых услуг населением	<p>Доля взрослого населения (15+), имеющего счет в банке (текущий/срочный)</p> <p>Количество банковских счетов на 1000 человек взрослого населения</p> <p>Доля высоко активных пользователей (три и более платежа в месяц с помощью счета, включая наличные, электронные деньги, чеки и пр.)</p> <p>Доля взрослого населения, не пользующегося ни одной из банковских услуг в течение года</p> <p>Доля взрослого населения, не пользующегося основными банковскими услугами в течение года по вынужденным причинам (сравнение с личным выбором как мотивом отказа от финансовых услуг, отдельно по каждому типу услуг с учетом потребностей домохозяйства)</p> <p>Доля безналичных расходов в общих тратах</p> <p>Количество безналичных транзакций на 1000 человек взрослого населения</p> <p>Количество действующих банковских карт: зарплатные/дебетовые/кредитные</p> <p>Доля владельцев банковских карт: зарплатные/дебетовые/кредитные, самостоятельная покупка/работодатель, по сроку владения, активности использования</p> <p>Среднегодовое количество банковских операций</p>
Использование дистанционных каналов, электронных денег	<p>Количество пользователей электронных кошельков (WebMoney, Яндекс-деньги и пр.)</p> <p>Доля владельцев хотя бы одного электронного кошелька в разбивке по округам РФ, группам населения</p> <p>Количество пользователей банковских счетов с возможностью удаленного доступа</p> <p>Доля пользователей банковских счетов с возможностью удаленного доступа среди взрослого населения в разбивке по округам РФ, группам населения</p> <p>Доля абонентов мобильной связи в разбивке по округам РФ, группам населения</p> <p>Количество пользователей мобильных телефонов с выходом в Интернет (хотя бы одна точка доступа)</p> <p>Доля использующих мобильные устройства для банковских операций среди взрослого населения в разбивке по округам РФ, группам населения</p> <p>Доля имеющих выход в Интернет в разбивке по округам РФ, группам населения</p> <p>Количество пользователей компьютеров с выходом в Интернет (хотя бы одна точка доступа)</p>

Категории	Индикаторы
	Среднегодовое количество платежей / операций через Интернет-банк, электронный кошелек, счет мобильного телефона
Использование кредитных продуктов	Количество кредитных договоров по статусу выплат (текущий/закрытый), по типам кредитов в разрезе округов РФ: <ul style="list-style-type: none"> • для населения • для предприятий МСБ
	Количество заемщиков на 1000 взрослого населения в разрезе по округам РФ, по видам кредитов
	Средний размер кредита по типам кредитов в разрезе округов РФ: <ul style="list-style-type: none"> • для населения • для предприятий МСБ
	Общий объем кредитов (сумма), предоставленных физическим лицам
	Доля взрослого населения, имеющего хотя бы один невыплаченный кредит
	Доля имеющих «сложный» кредит (выплаты превышают 30% семейного ежемесячного дохода) среди взрослого населения, имеющего невыплаченный кредит (по видам кредитов) в разрезе округов РФ
	Доля взрослого населения, декларирующего наличие потребности в кредите (по видам кредитов) в разрезе округов РФ
	Доля воспользовавшихся реструктуризацией долга среди взрослого населения (по видам кредитов) в разрезе округов РФ
	Доля декларирующих наличие потребности в реструктуризации кредита среди имеющих невыплаченный кредит
Использование сберегательных продуктов	Количество депозитов физических лиц
	Средний размер депозита (текущий/срочный)
	Общий объем депозитов (сумма) физических лиц
	Доля взрослого населения, имеющего хотя бы один срочный вклад в финансовой организации (банк, микрофинансовая организация, кредитный кооператив)
	Доля взрослого населения, производившего взносы на свой сберегательный счет за последний год
Использование платежей, денежных переводов	Количество пользователей платежными услугами на 1000 человек взрослого населения
	Общий объем проведенных платежей на 1000 человек взрослого населения
	Средний размер платежа по видам в разрезе по округам РФ
	Доля взрослого населения, являющихся получателями денежных переводов (внутренние или международные) по округам РФ
	Доля платежей разного типа в зависимости от характеристик отправителя и адресата: P2P, P2G, P2B, B2P
Использование страховых услуг	Количество договоров страхования на 1000 взрослого населения
	Доля владельцев страховых полисов по типам, компаниям-страховщикам среди взрослого населения в разрезе по округам РФ
	Доля взрослого населения, декларирующего наличие потребности в страховых услугах (по видам) в разрезе округов РФ
Потребление финансовых услуг предприятиями МСБ	Доля предприятий МСБ, имеющих банковский (текущий) счет в формальных финансовых институтах (банки, микрофинансовые организации, кредитные кооперативы)
	Количество предприятий МСБ, имеющих депозитный счет / количество депозитных счетов предприятий МСБ
	Общий объем кредитов (сумма), предоставленных предприятиям малого и среднего бизнеса
	Доля предприятий МСБ, имеющих хотя бы один невыплаченный кредит или кредитную линию
	Количество предприятий МСБ с невыплаченным кредитом / количество кредитов, выданных МСБ
	Доля предприятий МСБ, декларирующих наличие потребности в кредите (по видам кредитов) или в кредитной линии в разрезе округов РФ

Категории	Индикаторы
Потребление финансовых услуг населением: неформальный сектор	Доля взрослого населения, получившего займ ⁹ через неформальные каналы (родственники, знакомые и пр.) в прошлом году
	Общее количество полученных неформальных займов в год
	Общая сумма полученных неформальных займов в год
	Доля взрослого населения, предоставившего займ через неформальные каналы в прошлом году
	Общее количество выданных неформальных займов в год
	Общая сумма выданных неформальных займов в год
КАЧЕСТВО ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	
Финансовая грамотность	Доля правильных ответов в тесте о базовых финансовых концептах (инфляция, процентная ставка, сложные проценты, диверсификация рисков, цели страхования и пр.)
	Самооценка достаточности знаний для принятий эффективных финансовых решений, обоснованного выбора при потреблении финансовых услуг
	Самооценка информированности о способах защиты от мошеннических схем в финансовой сфере
	Самооценка информированности о защите прав потребителей при взаимодействии должников и коллекторских агентств
	Понимание неприемлемости отказа от погашения кредита, готовность соблюдать платежную дисциплину
	Самооценка возможности поиска источника денег в чрезвычайной ситуации (дополнительный источник средств: друзья, интенсивная работа, продажа активов, использование сбережений, получение кредита в банке, займ в другом источнике, не смогу найти)
Уровень раскрытия информации	Соответствие требованиям по раскрытию информации (текст договора на понятном языке, общие затраты на кредит, типовой формат раскрытия сведений и пр.) по видам финансовых продуктов, типам организаций
Регулирование разрешения споров	Наличие формализованных внутренних и внешних механизмов разрешения споров потребителей с финансовыми организациями разного типа: 1) закон, стандарт разрешения и рассмотрения жалоб на финансовые учреждения, 2) наличие системы, позволяющей клиенту выбрать доступный и эффективный способ обращения к третьей стороне (надзорные органы, финансовый омбудсмен и т.п.)
Жалобы	Количество жалоб клиентов по видам услуг и по видам финансовых учреждений
Удовлетворенность услугами	Качественные характеристики различных финансовых продуктов (гибкость, удобство для пользователей и пр.), удовлетворенность сервисом при продаже и пользовании финансовыми услугами по группам потребителей, видам продуктов в разных финансовых организациях и пр.
	Качественные характеристики удовлетворенности различными каналами доступа к услуге, в т.ч. удаленными (доверие, защита от мошенничества, безопасность, легкость доступа, стоимость, время ожидания и пр.)

⁹ Неформальный займ используется при описании финансовых услуг в неформальном секторе, в отличие от кредита займ может предоставляться без начисления процентов и не только в денежной форме.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



ДОСТУП К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ

Точки доступа

Доступ к финансовым услугам представляет собой один из трех аспектов измерения финансовой доступности в соответствии с «Показателями финансовой доступности Группы двадцати» и измеряется количеством точек физического доступа к услугам. Одной из задач исследования был анализ возможностей потребителей получить доступ к финансовым услугам. Основным источником информации выступали официальные открытые и полузакрытые источники информации.

Количество финансовых организаций в Российской Федерации в настоящее время превышает¹⁰ 17 тысяч. Самый широкий охват населения и площади на данный момент осуществляется банковскими кредитными организациями – на 100 тыс. человек трудоспособного населения приходится 38 подразделений таких организаций, на 1 000 кв.км. территории – 3. Аналогичный показатель в странах с ярко выраженной географической и социально-демографической спецификой (большая площадь страны при невысокой плотности населения) составляет 24,4¹¹ отделения на 100 тыс. человек трудоспособного населения в Канаде, 30,7 в Австралии и 13,4 в Аргентине.

Также на территории страны функционирует 7,7 тысяч микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов, 567 субъектов страхового дела, 43 тысячи почтовых отделений и 12 тысяч платежных агентов.

Индикаторы

Число отделений кредитных организаций (их филиалов и представительств):

- На 100 000 населения/взрослых
- Общее количество, шт.
- На 1 000 взрослых
- На 1 000 кв. км территории

Число отделений кредитных организаций (их филиалов и представительств) в населенном пункте:

- Среднее количество на тип населенного пункта, шт.
- Среднее число отделений на число жителей в населенном пункте
- Количество в пределах пешеходной доступности от места жительства
- Количество отделений банков, кроме Сбербанка

Доля административно-территориальных единиц, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания

Доля от всего населения, проживающего в административно-территориальной единице, имеющей, как минимум, одну точку обслуживания

Число банкоматов (АТМ):

- Общее количество, шт.
- На 100 000 населения/взрослых
- На 1 000 взрослых
- На 1 000 кв. км территории

Число банкоматов в населенном пункте, в котором проживает респондент:

- Среднее количество на тип населенного пункта, шт.
- Среднее число банкоматов на число жителей в населенном пункте
- Количество банкоматов в пределах пешеходной доступности от места жительства

Число платежных терминалов (POS):

- Общее количество, шт.
- На 100 000 населения/взрослых
- Количество платежных терминалов в пределах пешеходной доступности от места жительства

Число внебанковских финансовых организаций (общее количество и на 100 000 населения):

- Страховые организации (их филиалы, представительства)
- Микрофинансовые организации
- Кредитные потребительские кооперативы
- Почтовые отделения
- Банковские платежные агенты

¹⁰ На отчетную дату (01.01.2015 года)

¹¹ <http://data.worldbank.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5>

Число отделений кредитных организаций, микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов и субъектов страхового дела на отчетную дату (01.01.15)

Индикатор	Значение	Источник
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
Общее количество, шт.	834	ЦБ РФ
Общее количество подразделений, шт.	44 612	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	38	ЦБ РФ, ФСГС¹²
На 1 000 взрослых	0,4	ЦБ РФ, ФСГС
На 1 000 кв. км территории	3	ЦБ РФ, ФСГС
МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
Общее количество, шт.	4 200	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	4	ЦБ РФ, ФСГС
На 1 000 кв. км территории	0,25	ЦБ РФ, ФСГС
КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ		
Общее количество, шт.	3 545	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	3	ЦБ РФ, ФСГС
На 1 000 кв. км территории	0,21	ЦБ РФ, ФСГС
ЛОМБАРДЫ		
Общее количество, шт. (включая подразделения)	8 700	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	8	ЦБ РФ, ФСГС
На 1 000 кв. км территории	0,5	ЦБ РФ, ФСГС
СУБЪЕКТЫ СТРАХОВОГО ДЕЛА		
Общее количество, шт.	567	ЦБ РФ
Общее количество подразделений, шт.	6 059	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	5	ЦБ РФ, ФСГС
На 1 000 кв. км территории	0,35	ЦБ РФ, ФСГС
ПОЧТОВЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ		
Общее количество, шт.	43 000	Почта России¹³
На 100 000 населения/взрослых	39	Почта России, ФСГС
БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ (БЕЗ УЧЕТА МФО, КПК И ПОЧТОВЫХ ОТДЕЛЕНИЙ)		
Общее количество, шт.	12 000	ЦБ РФ
Общее количество точек обслуживания, шт.	319 000	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	2,7	ЦБ РФ, ФСГС

¹² http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html,http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/afc8ea004d56a39ab251f2bafc3a6fce¹³ <https://pochta.ru/about-branches>

Число отделений кредитных организаций (их филиалов и представительств) в населенном пункте

Индикатор	Значение	Источник
КРЕДИТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ		
Среднее количество на тип населенного пункта, шт., в т.ч. <ul style="list-style-type: none"> • в среднем по рынку • в городах с населением более 1 млн. чел. • в городах с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел. • в городах с населением от 250 до 500 тыс. чел. • в городах с населением от 100 до 250 тыс. чел. • в городах с населением менее 100 тыс. чел. • в селах и ПГТ 	85,9 412,5 121,2 86 28,5 8,5 0,02	ЦБ РФ, сайты кредитно-финансовых организаций, агрегаторы данных о городах¹⁴
Среднее число отделений на число жителей в населенном пункте, шт. (на 10 000 человек): <ul style="list-style-type: none"> • в среднем по рынку • в городах с населением более 1 млн. чел. • в городах с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел. • в городах с населением от 250 до 500 тыс. чел. • в городах с населением от 100 до 250 тыс. чел. • в городах с населением менее 100 тыс. чел. • в селах и ПГТ 	1,2 0,4 1,7 1,7 1,5 0,9 – ¹⁵	ЦБ РФ, сайты кредитно-финансовых организаций, агрегаторы данных о городах
Количество в пределах пешей доступности от места жительства, шт. (в среднем по рынку, находящихся на расстоянии менее 2 километров).	38	ЦБ РФ, ФСГС, агрегаторы данных о городах
Количество отделений банков, кроме Сбербанка, шт. <ul style="list-style-type: none"> • в среднем по рынку • в городах с населением более 1 млн. чел. • в городах с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел. • в городах с населением от 250 до 500 тыс. чел. • в городах с населением от 100 до 250 тыс. чел. • в городах с населением менее 100 тыс. чел. • в селах и ПГТ 	80,5 308,5 89,3 61,2 16,1 4,1 0,02	ЦБ РФ, ФСГС
Доля административно-территориальных единиц, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания	64,4% (с учетом сел и ПГТ)	ЦБ РФ, ФСГС
Доля от всего населения, проживающего в административно-территориальной единице, имеющей, как минимум, одну точку обслуживания	93,4%	ЦБ РФ, ФСГС

Выше всего показатели доступности точек обслуживания финансовых организаций в крупных городах, ожидаемо ниже – в сельских населенных пунктах. Общая доля населенных пунктов, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания, составляет 64,4%, при этом, общая доля населения, проживающих в них, превышает 90%.

Число банкоматов и платежных POS-терминалов на отчетную дату (01.01.15)

Индикатор	Значение	Источник
БАНКОМАТЫ		
Общее количество, шт.	218 768	ЦБ РФ¹⁶
На 100 000 населения/взрослых	187	ЦБ РФ, ФСГС¹⁷
На 1 000 взрослых	1,9	ЦБ РФ, ФСГС

¹⁴ <http://gradoteka.ru/>

¹⁵ Для населенных пунктов данного типа рассчитываемый показатель составил менее 0,001.

¹⁶ http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet016.htm

¹⁷ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html,

http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/afc8ea004d56a39ab251f2bafc3a6fce

Индикатор	Значение	Источник
БАНКОМАТЫ		
На 1 000 кв. км территории	12,8	ЦБ РФ, ФСГС
Среднее количество на тип населенного пункта, шт., в т.ч. <ul style="list-style-type: none"> • в среднем по рынку • в городах с населением более 1 млн. чел. • в городах с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел. • в городах с населением от 250 до 500 тыс. чел. • в городах с населением от 100 до 250 тыс. чел. • в городах с населением менее 100 тыс. чел. • в селах и ПГТ 	346,7 1201,1 641,2 432,8 88,1 38,2 0,5	ЦБ РФ, сайты кредитно-финансовых организаций, агрегаторы данных о городах
Количество банкоматов в пределах пешеходной доступности от места жительства (в среднем по рынку, находящихся на расстоянии менее 2 километров).	2,1	ЦБ РФ, ФСГС, агрегаторы данных о городах
Среднее количество банкоматов на число жителей в населенном пункте (на 10 000 человек): <ul style="list-style-type: none"> • в среднем по рынку • в городах с населением более 1 млн. чел. • в городах с населением от 500 тыс. до 1 млн. чел. • в городах с населением от 250 до 500 тыс. чел. • в городах с населением от 100 до 250 тыс. чел. • в городах с населением менее 100 тыс. чел. • в селах и ПГТ 	4,7 1,2 9,2 8,7 4,9 4,2 –	ЦБ РФ, ФСГС, агрегаторы данных о городах
ПЛАТЕЖНЫХ POS-ТЕРМИНАЛОВ		
Общее количество, шт.	1 306 836	ЦБ РФ
На 100 000 населения/взрослых	1 117	ЦБ РФ, ФСГС
Количество платежных терминалов в пределах пешеходной доступности	0,02	ЦБ РФ, ФСГС, агрегаторы данных о городах

Финансовая инфраструктура

Индикаторы

Доля розничных точек продаж, оснащенных устройствами для приема платежных карт

Субъективная оценка достаточности инфраструктуры для приема платежных карт

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Если говорить о Вашем городе/селе, насколько Вы удовлетворены...

- Количеством и удобством расположения банковских отделений
- Количеством и удобством расположения банкоматов
- Количеством и удобством расположения платежных терминалов (Элекснет, Qiwi и др.)
- Количеством магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты
- Количеством и удобством расположения отделений Почты России
- Качеством Интернет-связи
- Качеством мобильной связи

Индикаторы

Субъективная оценка легкости / сложности поиска «точки доступа» к финансовым услугам

Среднее время доступа к финансовым услугам (на примере платежа)

Субъективная оценка надежности Интернет-соединений при дистанционном банкинге

Комбинированный индекс связанности сети банкоматов (1 – если все или почти все банкоматы связаны между собой, 0 – нет)

Комбинированный индекс связанности сети POS-терминалов (1 – если все или почти все POS-терминалы связаны между собой, 0 – нет)

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Как Вы считаете, в Вашем городе (селе) в настоящее время есть достаточный выбор мест (или устройств) для совершения платежей и денежных переводов?

Если Вам надо оплатить счет, например, за коммунальные услуги, то какой способ Вы, скорее всего, выберете?

Как Вы думаете, сколько времени Вы потратите на оплату коммунальных услуг, выбранным Вами способом (включая время в дороге, ожидание в очереди и т.п.)?

Оценка финансовой инфраструктуры и её достаточности проводилась преимущественно на основе оценок потребителей. Рассуждая о достаточности инфраструктуры для финансовых операций, респонденты в целом высказывались положительно, доля удовлетворительных оценок существенно выше негативных и снижается только за счет затруднившихся с ответом, то есть показатели ниже для менее популярных каналов.

Максимально высокие показатели удовлетворенности имеет качество мобильной связи – 54% опрошенных указали, что полностью довольны, еще 31% – скорее удовлетворены; негативные отзывы дали в сумме 9% участников опроса. Представления о количестве и удобстве расположения банковских отделений, банкоматов и отделений Почты России почти не отличаются – положительные отзывы дают чуть менее 80% респондентов (около 40% довольны полностью еще примерно треть – скорее довольны).

Чуть ниже доля позитивных оценок количества и удобства расположения платежных терминалов,

торговых точек, принимающих банковские карты, и качества Интернет-связи: примерно по 40% полностью довольны, чуть выше четверти скорее удовлетворены, притом, что каждый пятый затрудняется с ответом.

Доля негативных ответов (сумма полностью и скорее не довольных) по отдельным каналам не превышает 20%. Менее всего потребители удовлетворены территориальным распределением банковских отделений (18% отметили, что их не устраивает текущая ситуация в данной области).

Если рассматривать только содержательные ответы, т.е. исключить затруднившихся с ответом, то суммарная доля довольных разными элементами инфраструктуры колеблется около 85%: наиболее высокие показатели у мобильной связи и Интернета (91% и 87% от давших оценку), чуть ниже у платежных терминалов (85%), положительно отзываются о количестве торговых точек, принимающих банковские карты, 83% оценивших канал, по 82% удовлетворены количеством банкоматов, отделений банков и почты.

«Если говорить о Вашем городе/селе, насколько Вы удовлетворены...», в % от всех опрошенных



«Если говорить о Вашем городе/селе, насколько Вы удовлетворены...», доля довольных (полностью и скорее удовлетворены) без затруднившихся с ответом, по типу места жительства

% довольных в группе	Все опрошенные (без затруднившихся ответить)	Город 1 млн. чел. и более	Город 500 000 - 1 млн. чел.	Город 100 000 - 500 000 чел.	Город 50 000 - 100 000 чел.	Город до 50 000 чел.	ПГТ	Село
Качеством мобильной связи	91	93	86	90	88	91	89	91
Качеством Интернет-связи	87	90	86	85	88	85	87	87
Количеством и удобством расположения платежных терминалов	85	90	86	84	87	86	83	82
Количеством магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	83	91	84	84	85	84	82	75
Количеством и удобством расположения банкоматов	82	89	83	83	86	82	79	74
Количеством и удобством расположения отделений Почты России	82	81	76	84	80	79	79	86
Количеством и удобством расположения банковских отделений	82	87	85	84	87	82	78	74

Сравнение доли довольных доступностью финансовой инфраструктуры в крупнейших городах и селах показывает существенные отличия по трем направлениям: жители городов-миллионников чаще довольны количеством и удобством расположения банкоматов (89% в крупнейших городах и 74% в селах), банковских отделений (87% и 74%) и торговых точек, принимающих к оплате банковские карты (91% и 75%). Отличия между городами

разного размера менее выражены и почти отсутствуют по мобильной связи, Интернету и почтовым отделениям.

С учетом данных Банка России об общем количестве электронных платежных терминалов и импринтеров, средний охват розничных точек продаж составляет 9,5% в среднем по России¹⁸. Относительно высокий уровень удовлетворенности

¹⁸ http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet016.htm
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#

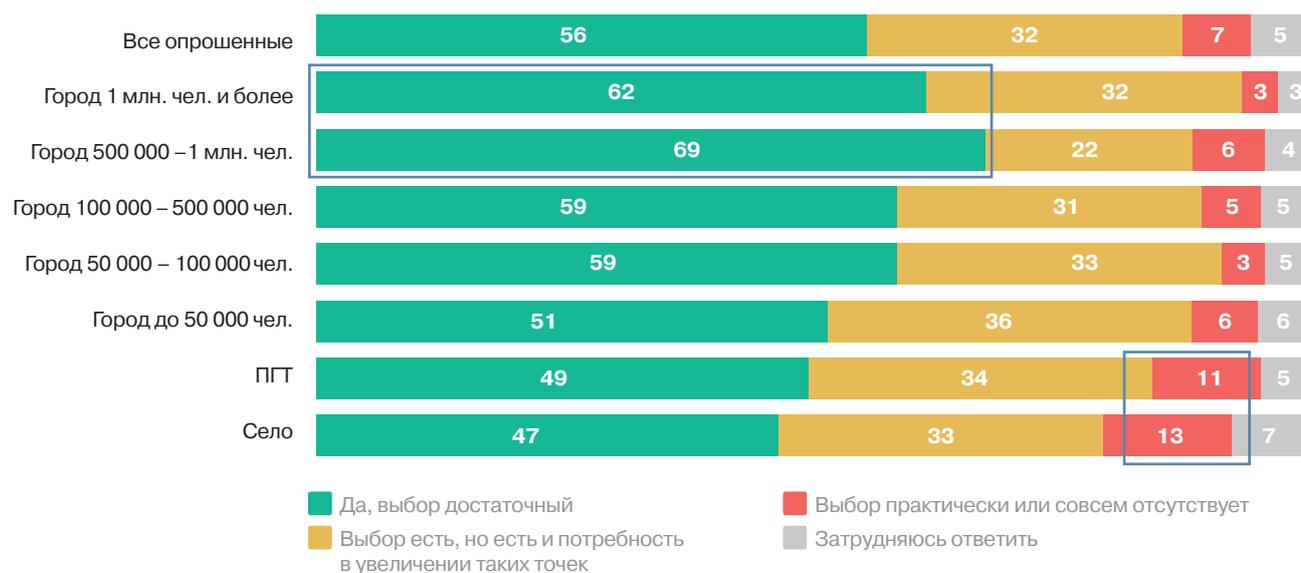
количеством таких торговых точек может объясняться низким спросом на платежные функции банковских карт: согласно исследованию Банка России¹⁹, проведенному в сотрудничестве с НАФИ в 2013 году, 50,1% населения Российской Федерации не использует безналичные средства платежа. При этом следует отметить, что количество POS-терминалов для безналичной оплаты товаров и услуг колеблется в среднем от 1 до 33 аппаратов в зависимости от типа торгового формата (например, больше всего POS-терминалов установлено в гипермаркетах (max – 90 терминалов на один торговый зал)²⁰.

Комбинированный индекс связанности банкоматов составляет 0,6 (в общей сложности более 60% банкоматов связаны между собой), при этом почти 40% таких устройств принадлежит одной кредит-

но-финансовой организации²¹. Для потребителей, привыкших преимущественно обналичивать денежные средства с платежных карт (см. далее раздел «Использование финансовых услуг»), данный фактор является драйвером к использованию наличных денежных средств.

Комбинированный индекс связанности POS-терминалов в настоящее время равняется 1 благодаря изменениям, внесенным 29 апреля 2014²² года в №161-ФЗ «О национальной платежной системе» от 27 июня 2011 года, согласно которым обработка всей информации о платежах, совершаемых с помощью банковских карт на территории Российской Федерации, осуществляется централизованно.

«Как Вы считаете, в Вашем городе (селе) в настоящее время есть достаточный выбор мест (или устройств) для совершения платежей и денежных переводов?» по месту жительства, в % от всех опрошенных и по группам



Чуть более половины (56%) опрошенных утвердительно отвечают на вопрос о достаточности мест, способов для совершения платежей, переводов – среди жителей крупных и крупнейших городов таких больше (68% и 62%), а в селах и небольших городах – меньше (около 50%).

Треть респондентов (32%) полагает, что наличие выбора сопровождается потребностью в увеличении точек доступа к финансовым услугам. Только 7% опрошенных уверены, что выбор практически отсутствует: показатель выше среди опрошенных в селах (13%) и поселках городского типа (11%).

¹⁹ http://nacfin.ru/wp-content/uploads/2014/06/%D0%A6%D0%91_%D0%9D%D0%90%D0%A4%D0%98.pdf

²⁰ <http://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/66258218>

²¹ http://www.ors.ru/files/FinReport_2014.pdf

²² <http://www.szrf.ru/doc.phtml?nb=edition00&issid=2014019000&docid=29>

«Как Вы считаете, в Вашем городе (селе) в настоящее время есть достаточный выбор мест (или устройств) для совершения платежей и денежных переводов?» по федеральным округам, в % от опрошенных в группе

% по строке	Да, выбор достаточный	Выбор есть, но есть и потребность в увеличении таких точек	Выбор практически или совсем отсутствует	Затрудняюсь ответить
Центральный ФО	62	28	6	4
Сибирский ФО	60	29	6	5
Уральский ФО	60	29	5	7
Приволжский ФО	60	27	7	6
Южный ФО	55	36	2	7
Дальневосточный ФО	53	30	11	6
Северо-Западный ФО	37	55	5	3
Северо-Кавказский ФО	29	40	26	5

Чаще всего о достаточности выбора мест получения финансовых услуг говорят жители Центрального федерального округа (62%), реже – Северо-Кавказского (29%). Для респондентов, проживающих в Северо-Западном и Северо-Кавказском округах, характерно преобладание промежуточных оценок – выбор есть при необходимости в увеличении точек доступа (55% и 40% соответственно).

«Если Вам надо оплатить счет, например, за коммунальные услуги, то какой способ Вы, скорее всего, выберете?», в % от всех опрошенных



Выбирая единственный наиболее предпочтительный способ оплаты счета (в качестве типичного примера предлагаются коммунальные услуги), большинство называют отделение банка: 32% указали кассу, еще 19% – платежный терминал, банкомат. Почтовое отделение удобно 17% респондентов, касса в Едином расчетном центре – для 10%. Дистанционный способ оплаты в сумме указывают только 12% респондентов, преимущественно называя Интернет-банк (8%); только 3% отметили мобильный банкинг, 0,3% – электронный кошелек.

«Как Вы считаете, в Вашем городе (селе) в настоящее время есть достаточный выбор мест (или устройств) для совершения платежей и денежных переводов?» по типу места жительства и средне-душевому доходу, в % по группам

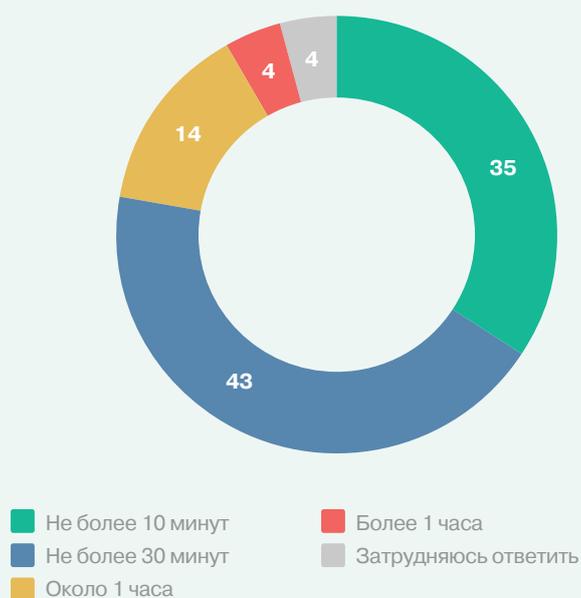
% по столбцу	Все опрошенные	Место жительства		Среднедушевой доход	
		Город	Село	До 35 тыс. руб.	35 тыс. руб. и выше
Касса в отделении Банка	32	32	34	34	30
Платежный терминал в отделении банка/ банкомат	19	21	13	18	21
Отделение Почты России	17	16	22	18	15
Касса в Едином расчетном центре	10	10	8	10	8
Интернет-банк (с банковского счета)	8	8	6	7	10
Мобильный банк	3	3	4	2	6
Салон сотовой связи	2	1	2	1	2
Платежный терминал	1	2	1	2	1
Электронный кошелек	0,3	0,4	0,2	0,3	0,5
Другое	5	5	6	6	5
Затрудняюсь ответить	3	2	3	2	3

В городах выше востребованность платежных терминалов, банкоматов (21%), а в селах – отделений Почты России (22%). Почтовые отделения более интересны для россиян старше 55 лет (23%).

На выбор предпочтительного способа платежа оказывает влияние уровень доходов: респонденты, указавшие среднедушевой доход выше 35 тыс. руб. (таких среди опрошенных – 28%), чаще выбирают дистанционные каналы, 16% назвали Интернет-банк, мобильный банк (9% в группе с доходами до 35 тыс. руб.).

Оценивая примерное время на оплату коммунальных услуг, включая время, необходимое на перемещение к точке доступа, ожидание в очереди, треть опрошенных указывает не более 10 минут (34%), почти половина – не более 30 минут (43%). Примерно каждый пятый респондент (18%) тратит на платеж не менее одного часа. Среднее время на платеж составило 19 минут²³.

«Как Вы думаете, сколько времени Вы потратите на оплату коммунальных услуг, выбранным Вами способом? (включая время в дороге, ожидание в очереди и т.п.)», в % от всех опрошенных



²³ Для вычисления среднего времени в каждом интервале выбиралось среднее 5 минут, 15 минут, 60 минут и 75 минут.

Относительно быстрым респонденты считают платежный терминал в банке – средние затраты на платеж 16 минут. Остальные способы, по мнению опрошенных, требуют больше времени – 26 минут при оплате через Почту, 24 минуты – через кассу банка, 22 минуты – через кассу ЕРЦ.

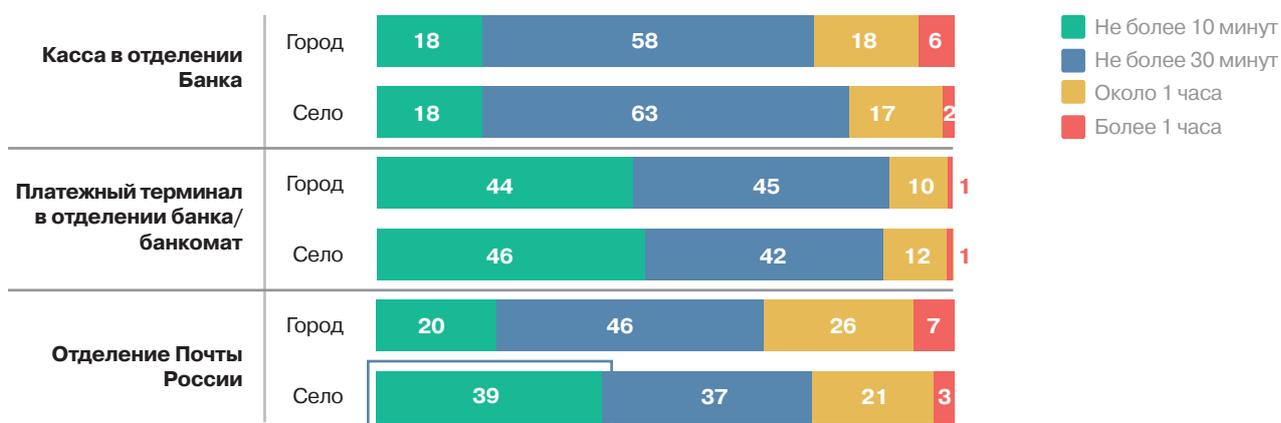
На оценку времени влияет предпочитаемый канал – около 80% опрошенных, выбравших дистанционный доступ, планируют потратить на платеж не более 10 минут – в среднем 8 минут для Интернет-банка и 6 минут для мобильного банка.

Наиболее оптимистичны респонденты до 35 лет (около 40% полагают, что потратят не более 10 минут, в группе старше 55 лет таких только 27%) и с доходом выше 35 тыс. руб. на человека (40% уверены, что не более 10 минут). Длительный интервал чаще указывают жители Дальневосточного и Северо-Кавказского федеральных округов – 20% и 23% полагают, что затратят около 1 часа. Наблюдаемая тенденция определяется предпочтениями дистанционных способов оплаты платежей.



Если рассмотреть ожидаемые затраты времени по трем наиболее востребованным способам осуществления платежей в разных населенных пунктах, стоит отметить разницу между городом и селом при оплате через почту – сельские жители чаще указывают минимальное время (38% назвали не более 10 минут, среди горожан таких только 20%).

Ожидаемые затраты времени на оплату коммунальных услуг в зависимости от предпочитаемого способа по типу места жительства (приведены каналы, получившие более 10%), в % по группам



Более подробный анализ по городам разного размера показывает отсутствие существенных отличий в ожидаемых затратах времени при учете предпочитаемого способа оплаты коммунальных услуг.

Ценовой барьер

Индикаторы

Средняя ставка по кредиту в разбивке по видам кредитов:

- для населения (розничное кредитование),
- для предприятий (кредитование МСБ)

Средняя ставка по срочным вкладам в разбивке по видам, срокам и пр.

Средняя комиссия при осуществлении платежей (межбанковские внутри страны)

Средняя комиссия при осуществлении денежных переводов (отправка/получение)

Средняя оплата за пользование картой в год (дебетовой / кредитной)

Средний страховой взнос (премия) в разбивке по видам услуг

Средняя стоимость открытия расчетного счета в разбивке:

- для населения (розничные продукты),
- для предприятий сегмента МСБ

Средняя стоимость годового содержания текущего счета в банке:

- для населения (розничные продукты),
- для предприятий сегмента МСБ

Индикаторы

Доля называющих высокую стоимость финансовых услуг как причину отказа от их потребления в разбивке по видам услуг, группам населения

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Вы указали, что у Вас нет счета в банке. Отметьте, пожалуйста, высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас банковского счета?

Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о стоимости кредита (3 суждения)?

Средняя ставка по кредитам для физических лиц на конец III квартала 2015 года составила 25,24% по кредитам сроком менее 1 года и 19,22% по кредитам более указанного срока²⁴. Для субъектов малого и среднего бизнеса данные показатели достигают 17,17% и 16,29% соответственно.

Открытие и ведение текущего счета, не привязанного к платежной карте, как правило, осуществляется без взимания стоимости для физических лиц (при привязке к карточному счету стоимость обслуживания возрастает до 350 рублей для дебетовых карт и 650 для кредитных), а для сегментов МСБ составляет 900 и 1400 рублей за обслуживание и открытие соответственно.

Среднерыночная ставка по срочным вкладам колеблется от 9,91% для депозитов на срок год и менее и до 10,29% для депозитов на более долгий срок. Средняя стоимость перевода денежных средств с банковского счета физического лица составляет 1,5% – 2% от суммы перевода, но не более 1500 рублей и не менее 150.

Стоимость страховых услуг колеблется в зависимости от типа продукта, однако на рынке существует значительный разброс цен на некоторые услуги. Наименьший разброс наблюдается для обязательных страховых продуктов, в частности, обязательного автострахования и страхования имущества.

²⁴ Для оценки стоимости продуктов использовались официальные данные Банка России (http://cbr.ru/statistics/?PrtlId=int_rat), сайты кредитно-финансовых организаций и страховых компаний. Более подробное распределение ставок и комиссий содержится в Приложении к данному отчету.

Средняя стоимость полиса ОСАГО составляет 15 498 рублей²⁵ (при этом стоимость колеблется от 13,3 до 17,8 тысяч рублей). Средняя стоимость полиса страхования имущества²⁶ составляет 3 698 рублей (при разбросе от 1,6 до 5 тысяч рублей).

Значительно больший разброс наблюдается в тех видах страхования, где осуществляется более детализированный учет возможных рисков. Так средняя стоимость полиса страхования от несчастного случая составляет 3 836 рублей, однако цена может колебаться от 1,5 до 24,6 тысяч, в зависимости от условий и возможных рисков. Для страхования

жизни средняя стоимость составит 9 297 рублей, а разброс – от 9,5 до 16,8 тысяч соответственно.

Влияние ценового барьера на доступ к финансовым услугам с точки зрения потребителей рассматривалось отдельно для кредитных и депозитных продуктов.

Участникам опроса, указавшим отсутствие банковского счета (текущего или сберегательного), задавался вопрос о причинах, причем ответы, связанные с вынужденными причинами, выделялись в отдельную группу.

«Вы указали, что у Вас нет счета в банке. Отметьте, пожалуйста, высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас банковского счета?», в % от всех ответивших (вопрос задавался только тем, кто указал отсутствие текущего счета)



Основной причиной отсутствия счета респонденты считают недостаток денег (50% среди указавших отсутствие счета). Примерно каждый пятый называл отсутствие потребности – счет есть у других членов семьи (20%), а также недоверие финансовым организациям (18%). Респонденты до 25 лет чаще остальных отмечали пользование счетами других членов семьи (31%), а старше 55 лет – недостаток денег (55%).

Вынужденные причины в целом отмечали только 13% опрошенных, не пользующихся текущим счетом, при этом высокая стоимость называлась толь-

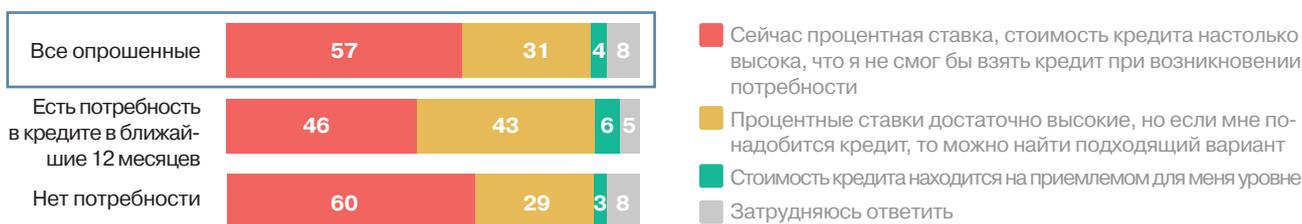
ко 3% ответивших на вопрос, что позволяет сделать вывод о сравнительно низкой актуальности ценового барьера.

Противоположная картина наблюдается при оценке ценового барьера при доступе к кредитным услугам – 57% выражают уверенность, что не смогли бы взять кредит из-за его высокой стоимости. Треть (31%) полагает, что хотя процентные ставки высокие, но при необходимости можно найти подходящий вариант. Ценовой барьер не актуален для 4% опрошенных, указавших, что стоимость займа для них приемлема.

²⁵ Стоимость рассчитана для водителей с/без опыта вождения.

²⁶ Стоимость рассчитана для двухкомнатной квартиры средней площади.

«**Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о стоимости кредита?**», в % от всех опрошенных



Восприятие стоимости кредита не зависит от материального положения, места жительства, возраста; значимое влияние оказывает только наличие потребности в кредите в ближайшие 12 месяцев. По всей видимости, появление потребности в кредите способствует росту информированности об имеющихся предложениях и снижает фоновый страх перед ценами, хотя он остается достаточно высоким: 46% декларирующих необходимость кредита уверены, что не смогут его взять из-за высокой стоимости.

Клиентский доступ

Индикаторы

Оценка легкости / сложности понимания финансовых услуг (процедуры доступа) в разбивке по видам услуг

Доля предприятий МСБ, от которых потребовали предоставить залог при получении последнего кредита

Оценка «информационного барьера» доступа к услуге, насколько легко / сложно было получить необходимые сведения при выборе поставщика финансовых услуг

Вопросы анкет для опроса населения РФ и представителей сегмента МСБ

С каким из суждений о получении финансовых услуг Вы согласны больше всего (4 суждения)?

На Ваш взгляд, в каких финансовых услугах сложнее всего разобраться обычному человеку?

Скажите, в настоящее время Ваше предприятие привлекает внешнее финансирование или нет? Если да, то какими способами?

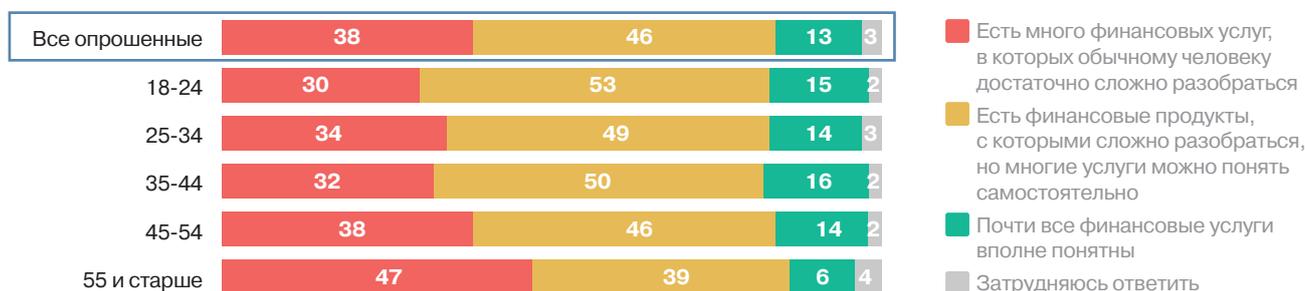
Какие суждения лучше всего описывают обстоятельства выбора внешнего финансирования, кредита (6 суждений)?

Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о легкости получения информации для выбора финансовой организации (4 суждения)?

Население

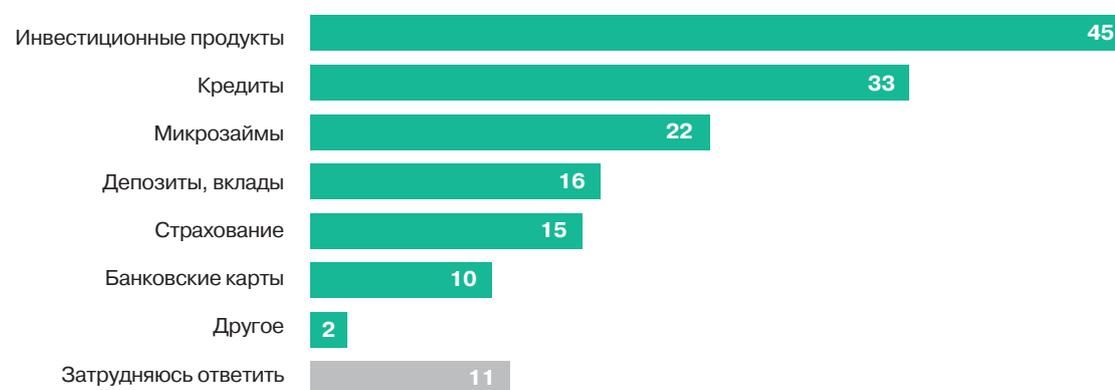
Большинство респондентов не считают все финансовые услуги понятными – 38% отмечают, что много финансовых услуг, в которых трудно разобраться обычному человеку, 46% – некоторые продукты сложно разобраться самостоятельно. Представление о непонятности финансовых услуг более выражено среди россиян старше 55 лет.

«С каким из суждений о получении финансовых услуг Вы согласны больше всего?», в % от всех опрошенных



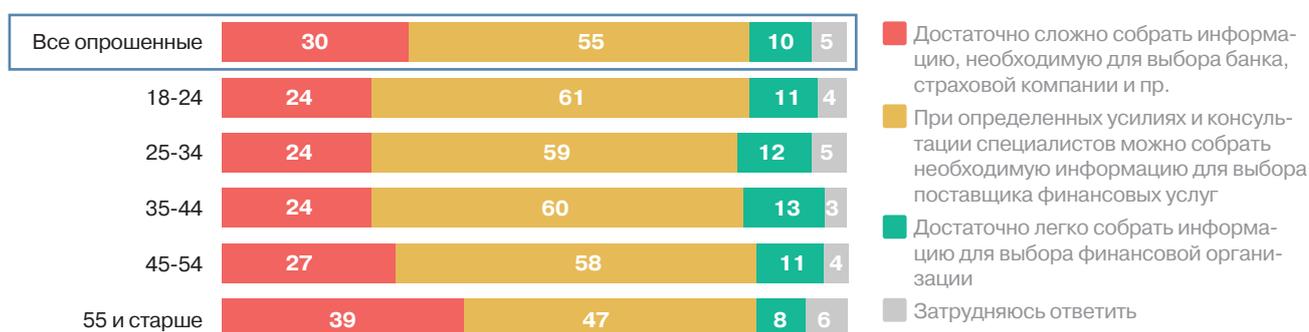
Наиболее сложными в восприятии опрошенных являются инвестиционные продукты (45%) и кредиты (33%).

«На Ваш взгляд, в каких финансовых услугах сложнее всего разобраться обычному человеку?», в % от всех опрошенных



Более половины опрошенных (55%) считают, что необходимую для выбора финансовой компании информацию можно собрать при определенных усилиях. Для 30% сбор нужных сведений воспринимается как достаточно сложный, среди респондентов старше 55 лет – 39%.

«Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о легкости получения информации для выбора финансовой организации?», в % от всех опрошенных



Предприятия малого и среднего бизнеса

Измерение барьеров клиентского доступа к финансовым услугам для предприятий малого и среднего бизнеса проводилось через оценку доступности кредита и необходимой информации при выборе поставщика финансовых услуг. Из 15% привлекающих внешнее финансирование каждая пятая компания указала оформление залогового банковского кредита (3% от всех опрошенных).

«Скажите, в настоящее время Ваше предприятие привлекает внешнее финансирование или нет? Если да, то какими способами?», в % от всех опрошенных предприятий МСБ



Среди предприятий, привлекающих внешнее финансирование, около 40% отметили, что предоставление залога было обязательным условием получения кредита, и залог позволял получить более выгодные условия по процентной ставке, при этом 52% считают залог нежелательным.

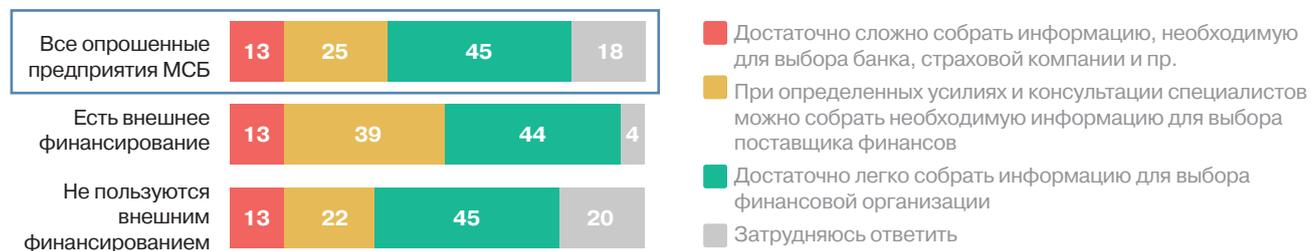
«Какие суждения лучше всего описывают обстоятельства выбора внешнего финансирования, кредита?», в % от указавших наличие внешнего финансирования



Сбор информации предприятиями МСБ воспринимается как более легкая задача, чем для населения: 45% представителей компаний уверены, что собрать сведения для выбора финансовой организации легко, только 13% оценивают данную задачу как сложную.

Компании, привлекающие внешнее финансирование, реже затрудняются с ответом и считают задачу сбора информации посильной при определенных усилиях и консультациях специалистов (39%).

«Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о легкости получения информации для выбора финансовой организации?» по группам, в % от всех опрошенных предприятий МСБ и по группам



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Потребление финансовых услуг населением

Индикаторы

Доля взрослого населения (15+), имеющего счет в банке (текущий/срочный)

Количество банковских счетов на 1000 человек взрослого населения

Доля высоко активных пользователей (три и более платежа в месяц с помощью счета, включая наличные, электронные деньги, чеки и пр.)

Доля взрослого населения, не пользующегося ни одной из банковских услуг в течение года

Доля взрослого населения, не пользующегося основными банковскими услугами в течение года по вынужденным причинам (сравнение с личным выбором как мотивом отказа от финансовых услуг, отдельно по каждому типу услуг с учетом потребностей домохозяйства)

Доля безналичных расходов в общих тратах

Количество безналичных транзакций на 1000 человек взрослого населения

Количество действующих банковских карт: зарплатные/дебетовые/кредитные

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Какими из следующих финансовых продуктов (услуг) Вы лично пользуетесь в настоящее время?

Примерно сколько раз в течение месяца деньги зачисляются на Ваш личный счет? (включая наличные / электронные вклады и любые другие случаи пополнения Вашего счета Вами лично и/или другими людьми)

Примерно сколько раз в течение месяца денежные средства снимаются с Вашего личного счета (включая снятие наличных, электронные платежи и покупки, оплату счетов и любые другие случаи списания денежных средств с Вашего счета Вами лично и/или другими людьми)?

Какими из следующих финансовых продуктов (услуг) Вы лично пользуетесь в настоящее время?

В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть долги, т.е. выплачиваемые кредиты, займы у знакомых, родственников и пр.?

Вы указали, что у Вас нет счета в банке. Отметьте, пожалуйста, высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас банковского счета?

Оцените примерно, сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи, т.е. оплата банковской картой, электронными деньгами, через мобильный и Интернет-банкинг?

Уточните, сколько у Вас (лично) действующих банковских карт (дебетовых, кредитных)?

Доля владельцев банковских карт: зарплатные/дебетовые/кредитные, самостоятельная покупка/работодатель, по сроку владения, активности использования

Вопрос только тем, кто указал наличие банковской карты. Вспомните, как давно у Вас появилась (первая) банковская карта?

Оцените примерно, сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи, т.е. оплата банковской картой, электронными деньгами, через мобильный и Интернет-банкинг?

Среднегодовое количество банковских операций

Примерно сколько раз в течение месяца деньги зачисляются на Ваш личный счет (включая наличные / электронные вклады и любые другие случаи пополнения Вашего счета Вами лично и/или другими людьми)?

Примерно сколько раз в течение месяца денежные средства снимаются с Вашего личного счета)? (включая снятие наличных, электронные платежи и покупки, оплату счетов и любые другие случаи списания денежных средств с Вашего счета Вами лично и/или другими людьми)

Согласно данным Банка России, количество активных счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей (счетов, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств) на отчетный период (01.01.2015) составляет 224 587 729²⁷, что в расчете на 1000 человек взрослого населения составляет 1 904,8 счетов или 1,9 счета на каждого трудоспособного россиянина.

Около половины опрошенных в ходе всероссийского исследования респондентов (47%) указали, что являются владельцем банковской карты, оформленной работодателем, еще 23% пользуются дебетовой картой, выбранной самостоятельно.

Среди работающих по найму доля зарплатных карт, оформленных работодателем 58%, самостоятельно – 21%; в группе предпринимателей, самозанятых – 35% и 39% соответственно. Дебетовые карты более распространены среди горожан с доходом более 35 тыс. руб. (32%). Наличие карт двух видов указали 7%, 55% – одной из карт: либо только зарплатной (40%), либо только дебетовой (15%). Сберегательный счет или депозит есть у 18% респондентов, текущий счет – у 10%.

Наименее вовлеченные в потребление депозитных услуг – сельские жители, имеющие среднедушевые доходы до 35 тыс. руб., ничем из перечисленного не пользовались 32% (среднее по выборке 26%).

«Какими из следующих финансовых продуктов (услуг) Вы лично пользуетесь в настоящее время?», в % от всех опрошенных

% по столбцу	Все опрошенные
Зарплатная карта, оформленная работодателем	47
Дебетовая карта, оформленная лично Вами	23
Сберегательный / накопительный счет / депозит	18
Текущий счет	10
Ничего из перечисленного	26

²⁷ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#5

Доля пользователей, имеющих счет в банке, составляет 74% опрошенных. Этот показатель выше среди респондентов с более высоким уровнем образования (83% среди указавших высшее образование) и заметно ниже среди не работающих – по 61% среди пенсионеров и учащихся, студентов, 56% – в группе безработных.

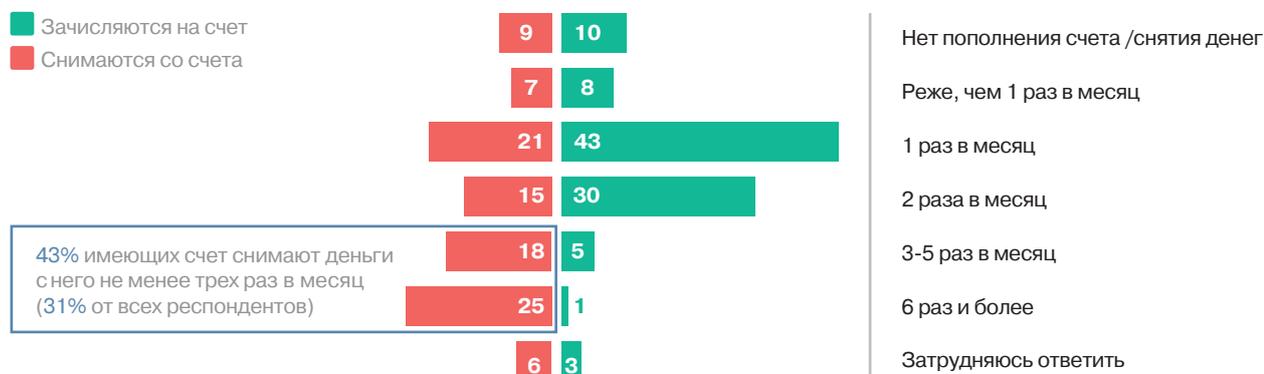
Анализ в территориальном разрезе показывает, что доля пользователей ниже среди сельских жителей (69%), а также респондентов, проживающих в Уральском (66%) и Северо-Кавказском (69%) федеральных округах.

Доля имеющих счет в банке по группам, в % по группам

	Все опрошенные	74
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	77
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	78
	Город 100 000 – 500 000 чел.	74
	Город 50 000 – 100 000 чел.	77
	Город до 50 000 чел.	73
	ПГТ	74
	Село	69
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	73
	Приволжский ФО	74
	Северо-Западный ФО	76
	Северо-Кавказский ФО	69
	Сибирский ФО	79
	Уральский ФО	66
	Центральный ФО	75
Южный ФО	72	
Пол	Мужской	73
	Женский	74
Возраст	18-24	70
	25-34	81
	35-44	76
	45-54	76
	55 лет и старше	68
Образование	Начальное или незаконченное среднее	62
	Общеобразовательное среднее	61
	Профессиональное среднее	74
	Незаконченное высшее	82
	Высшее	83
Занятость	Работаю по найму	79
	Предприниматель, самозанятый	75
	Пенсионер	61
	Учащийся, студент	61
	Временно не работаю, безработный	56
	Занят домашним хозяйством	78
Доход	До 35 тыс. руб.	72
	35 тыс. руб. и выше	78

Оценка активности использования имеющегося банковского счета измерялась через количество операций по снятию и зачислению средств, респондентов просили указать среднее количество действий в месяц. Примерно каждый десятый владелец счета в банке указал, что движения денежных средств не происходит. В среднем на счет респондентов поступают денежные средства 1,4 раза в месяц, снимаются со счета деньги – 3,4 раза в месяц. Интенсивность снятия денег со счета выше, чем зачисления – более трех раз в месяц снимают средства 43% опрошенных, а зачисляют только 6%. Для зачислений характерен режим 1-2 раза в месяц (73% от всех пополнений счета), что связано, по всей видимости, с высокой долей зарплатных карт, предполагающих такой режим использования.

«Примерно сколько раз в течение месяца деньги зачисляются на Ваш личный счет / снимаются с Вашего личного счета», в % от опрошенных, указавших наличие счета



Построим типологию в зависимости от активности использования счета (включая указавших отсутствие счета в банке) в разных социально-демографических группах.

Типология респондентов по активности использования счета (снятие средств), в % от всех опрошенных и по группе

в % по строке		Высокая активность (3 и более раз в месяц)	Средняя активность (1-2 раза в месяц)	Низкая активность (реже 1 раза в месяц)	Нет счета
Все опрошенные		31	26	12	31
Тип места жительства	Город 1 млн. чел. и более	37	22	10	31
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	35	30	10	25
	Город 100 000 – 500 000 чел.	30	27	13	30
	Город 50 000 – 100 000 чел.	31	25	13	31
	Город до 50 000 чел.	34	25	10	31
	ПГТ	30	28	13	29
	Село	25	28	13	34
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	32	26	12	30
	Приволжский ФО	32	24	14	31
	Северо-Западный ФО	41	22	10	28
	Северо-Кавказский ФО	16	34	18	32
	Сибирский ФО	29	32	15	25
	Уральский ФО	37	18	9	36
	Центральный ФО	33	25	10	32
	Южный ФО	22	35	11	33
Пол	Мужской	32	25	11	32
	Женский	30	28	12	30
Возраст	18-24	32	25	11	32
	25-34	40	25	12	23
	35-44	35	26	8	31

в % по строке		Высокая активность (3 и более раз в месяц)	Средняя активность (1-2 раза в месяц)	Низкая активность (реже 1 раза в месяц)	Нет счета
Возраст	45-54	34	27	10	29
	55 лет и старше	22	28	14	36
Образование	Начальное или незаконченное среднее	20	26	14	40
	Общеобразовательное среднее	24	21	12	42
	Профессиональное среднее или среднее техническое	30	27	12	31
	Незаконченное высшее	38	26	12	23
	Высшее	40	29	10	21
Занятость	Работаю по найму	36	27	11	26
	Предприниматель, самозанятый	36	23	12	29
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	15	26	16	43
	Учащийся, студент	25	23	11	41
	Временно не работаю, безработный	22	18	13	47
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	36	32	8	25
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	29	26	13	32
	35 тыс. руб. и выше	36	26	9	28
Потребность в кредите	Есть потребность	38	24	10	28
	Нет потребности	30	27	12	31

Наиболее активное снятие средств со своего счета (3 и более операций в месяц) характерно для трети общего числа опрошенных (31%), причем в более крупных городах показатель выше (37% в городах-миллионниках, 35% в крупных городах), а в селах ниже (25%). Наличие занятости и более высокий уровень образования также оказывают повышающее воздействие на активность снятия средств со счета, в то время как старший возраст, статус пенсионера понижают интенсивность оборота средств.

Активность использования взрослым населением банковских продуктов и услуг в течение года рассчитывалась на основе показателей активности использования двух категорий услуг:

- Использование счёта/ карты или депозита;
- Использование кредитных продуктов.

В зависимости от декларируемого количества используемых продуктов была определена следующая типология по интенсивности использования банковских услуг:

- **Не пользуются банковскими услугами** (не используют ни одного счёта/ карты/ депозита или кредита)
- **Минимальный уровень пользования банковскими услугами** (использование не менее одного счёта/ карты или депозита и отсутствие кредита)
- **Средний уровень пользования банковскими услугами** (использование не менее одного кредита и не более 1 депозита/ карты/ счёта)
- **Активные пользователи банковских услуг** (использование не менее двух продуктов из категории счёта/ карты/ депозит и отсутствие кредита)
- **Максимальный уровень пользования банковскими услугами** (использование не менее двух продуктов из категории счёта/ карты/ депозит и не менее одного кредита)

Таким образом, с учетом россиян, не имеющих оформленных финансовых продуктов, среднее количество счетов на одного пользователя финансовых услуг составляет 2,4.

Оценки экспертов уровня доступности финансовых инструментов и причин их неиспользования, как правило, различаются в зависимости от типов финансовых продуктов. Многие опрошенные эксперты оценивают потенциал финансового рынка как достаточно высокий и отмечают, что в среднем пользование финансовыми продуктами растет, а доля непользователей постепенно сокращается, особенно в крупных городах.

Эксперты подчеркивают, что у разных банковских услуг степень доступности, а, следовательно, и пользования, может существенно варьироваться в зависимости как от географических параметров, так и от характеристик потенциальных потребителей и разных продуктов. Однако многие отмечали, что за последний год готовность пользоваться финансовыми услугами возросла среди потребителей, ранее относившихся к категории неохваченных такими услугами (сельское население, население пенсионного возраста и с низкими доходами), что говорит о снижении влияния социально-экономических барьеров на мотивы различных групп населения.

Активность использования банковских продуктов и услуг, в % от всех опрошенных



« Инфраструктурная доступность возросла, ценовая доступность осталась на том же уровне, если не ухудшилась, и защищенность упала. В городах и мегаполисах банковскими услугами пользуется подавляющее большинство граждан: от 71% в крупных городах до 85% в мегаполисах. Что касается сел, услугами банков пользуются 72%, но во всех типах поселений существует доля людей, которые не собираются вообще пользоваться банковскими услугами. В мегаполисах это 8,2%, в селах 18,1%. При этом в селах больше всего тех, кто со временем собирается прибегнуть к банковским услугам – 10%. »

отраслевой эксперт

Большинство экспертов отмечали наличие проблемы доступа к некоторым банковским услугам, прежде всего, кредитованию. В качестве основного ограничителя называют снижение готовности кредитных организаций предоставлять населению и бизнесу займы в связи с усложнившейся ситуацией внешней среды. Экономический фактор, по мнению экспертного сообщества, усугубляет проблемы с доступностью в сельских поселениях и малых городах, причем основная сложность концентрируется вокруг кредитных услуг. В небольших населенных пунктах меньше организаций, оказывающих финансовые услуги, как правило, хуже ситуация с занятостью населения и, соответственно, платежеспособным спросом на кредиты, кредитору сложнее оценить риски, что еще больше повышает стоимость.

В то же время большинство экспертов отметило, что за последний год значительно возросла доля граждан, готовых накапливать денежные средства, и в ближайшее время рынок будет продолжать расти за счет сберегательных и платежных продуктов и услуг.

Некоторые эксперты высказывают опасение, что сложившаяся экономическая ситуация не позволит потребителям наращивать сберегательную активность, так как значительная часть населения продолжает тратить накопленные ранее сбережения.

« Санкции приводят к тому, что капитала в стране мало, и ставки остаются высокими и по кредитам, и по вкладам. Уровень сбережений выше, чем можно было бы ожидать. Растет доля вкладов больше миллиона, вклады на небольшие суммы сокращаются, исходя из чего, можно сделать вывод, что какая-то часть населения вклады все-таки проедает. »

представитель федерального банка

Таким образом, эксперты отмечают, что несмотря на повышение стоимости финансовых продуктов и услуг, готовность потребителей пользоваться ими возрастает. В отличие от прошлых лет, в настоящее время потребители ориентируются на платежные и сберегательные продукты, хотя доступность последних снижается в связи с падением доходов населения. Наименее охваченными категориями в настоящее время остаются сельские жители и россияне старшего возраста.



Типология пользования банковскими услугами, в % по группам

в % по строке		Не поль-зуется	Мини-мальный	Средний	Актив-ный	Макси-мальный
Все опрошенные		21	37	23	12	7
Тип места жительства	Город 1 млн. чел. и более	19	37	21	16	7
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	16	33	26	16	9
	Город 100 000 – 500 000 чел.	21	38	24	10	7
	Город 50 000 – 100 000 чел.	19	41	19	13	9
	Город до 50 000 чел.	22	34	26	10	8
	ПГТ	20	38	24	13	5
	Село	25	39	21	10	6
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	19	29	37	9	6
	Приволжский ФО	21	34	23	13	8
	Северо-Западный ФО	19	39	26	11	5
	Северо-Кавказский ФО	27	45	16	9	3
	Сибирский ФО	18	42	20	10	11
	Уральский ФО	30	37	21	5	8
	Центральный ФО	19	36	22	16	6
Южный ФО	22	40	22	13	3	
Пол	Мужской	22	37	22	12	7
	Женский	21	37	23	12	7
Возраст	18-24	24	38	21	11	5
	25-34	14	38	26	12	9
	35-44	18	35	27	11	9
	45-54	19	38	25	12	7
	55 лет и старше	27	37	17	14	5
Образование	Начальное или незаконченное среднее	34	40	15	7	4
	Общеобразовательное среднее	33	33	20	10	5
	Профессиональное среднее или среднее техническое	20	39	23	12	7
	Незаконченное высшее	11	33	33	14	9
	Высшее	14	38	23	16	8
Занятость	Работаю по найму	16	39	24	13	8
	Предприниматель, самозанятый	18	33	28	14	8
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	35	36	14	12	3
	Учащийся, студент	34	33	23	9	2
	Временно не работаю, безработный	39	31	19	7	4
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	17	32	29	12	10
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	23	37	23	11	6
	35 тыс. руб. и выше	17	37	22	15	9
Потребность в кредите	Есть потребность	23	38	20	12	6
	Нет потребности	15	33	31	11	9

Доля не пользующихся ни депозитными, ни кредитными продуктами выше среднего в селах (25%), среди жителей Уральского (30%) и Северо-Кавказского (27%) федеральных округов, респондентов старше 55 лет (27%), а также имеющих образование не выше общего среднего (33-34%), с доходами менее 35 тыс. руб. на человека (23%), безработных (39%), учащихся, студентов (34%) и пенсионеров (35%).

Рассмотрим, как варьируется доля не пользующихся какими-либо банковскими услугами в зависимости от трех критериев – возраст, место жительства и средний доход в семье. К числу наиболее исключенных можно отнести респондентов старше 55 лет с доходами ниже 35 тыс. руб. на человека – в городах в этой группе не пользуются банковскими услугами 27%, в селах 35%. Стоит отметить, что в городах достаточно высока доля не пользующихся банковскими услугами среди молодежи до 25 лет (28%), возможно это связано с тем, что потребителями являются другие родственники, скорее всего родители.

Доля не пользующихся банковскими услугами в группах по месту жительства, возрасту, среднедушевому доходу, в % по группам

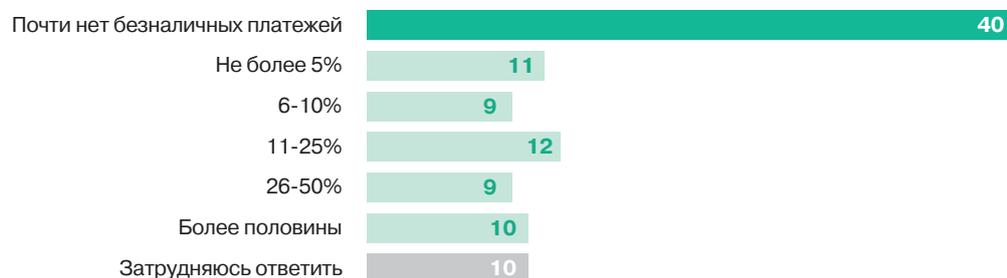
	город		село	
	Доход до 35 тыс. руб.	Доход 35 тыс. руб. и более	Доход до 35 тыс. руб.	Доход 35 тыс. руб. и более
18-24	20	28	29	29
25-34	15	12	18	10
35-44	18	14	26	19
45-54	20	12	24	21
55 лет и старше	27	20	35	21

Практически полное отсутствие безналичных платежей среди своих расходов указали 40% опрошенных, еще 10% затруднились дать какую-либо оценку. Минимальный объем – не более 5% от всех платежей – отметили 11% опрошенных, до 10% платежей – еще 9% респондентов. Важно отметить, что каждый десятый респондент указал, что его безналичные платежи составляют более половины расходов.

Среди респондентов старше 55 лет об отсутствии безналичных платежей сказали 51% (минимальные показатели в группе 25-34 года – 32%). В городах 38% отметили, что почти не пользуются безналичными платежами, в селах – 45%. Среди опрошенных с высшим образованием только около 30% не пользуются безналичными платежами (в группе со средним и ниже образованием – около половины).

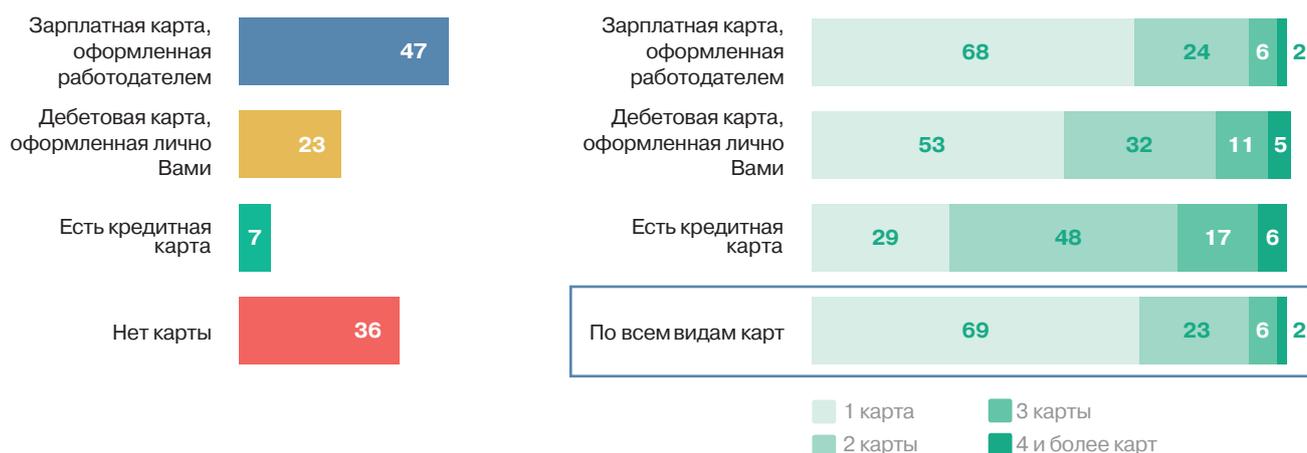


«Оцените примерно, сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи, т.е. оплата банковской картой, электронными деньгами, через мобильный и Интернет-банкинг?», в % от всех опрошенных



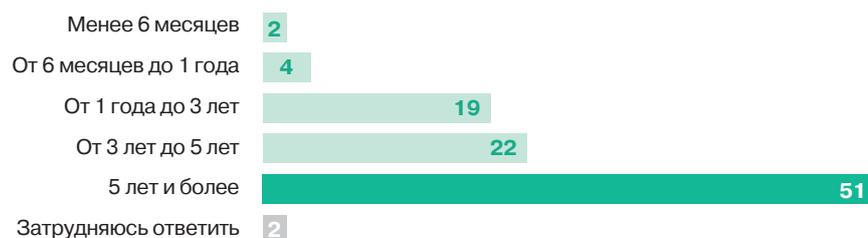
Большинство респондентов указали наличие только одной банковской карты (69%), четверть (23%) – двух карт, 8% – трех и более карт. Владельцы кредитной карты чаще остальных указывали, что владеют двумя картами (48%), 23% – тремя и более.

«Уточните, сколько у Вас (лично) действующих банковских карт (дебетовых, кредитных)?» по типам карт, в % от всех опрошенных и по группам



Если рассматривать структуру владения картами по всем респондентам, то 36% участников опроса не имеют ни одной карты, карты одного типа есть у 52% респондентов, хотя бы двух типов – у 11%, всех трех типов – у 1% (зарплатная, дебетовая, кредитная).

«Вспомните, как давно у Вас появилась (первая) банковская карта?», в % от ответивших (только владельцы карт)



Половина имеющих банковскую карту отметили, что пользуются ей более 5 лет (51%), еще 22% – не менее 3 лет. Среди респондентов старше 35 лет доля пользователей с большим стажем выше и приближается к 60%.

Срок владения банковской картой по возрастным группам, в % от ответивших в группе

в % по столбцу	18-24	25-34	35-44	45-54	55 и старше
Менее 6 месяцев	4	2	1	1	2
От 6 месяцев до 1 года	9	4	4	3	3
От 1 года до 3 лет	36	21	14	15	18
От 3 лет до 5 лет	21	26	19	21	21
5 лет и более	28	45	59	58	55
Затрудняюсь ответить	1	2	3	2	2

Доля безналичных платежей отличается среди пользователей банковских карт разного типа – наиболее вовлеченными являются обладатели кредитных карт (более половины из них указали, что безналичные платежи составляют более 10% расходов).

«Оцените примерно сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи, т.е. оплата банковской картой, электронными деньгами, через мобильный и Интернет-банкинг?» по типам имеющихся банковских карт, в % по группам

в % по столбцу	Есть зарплатная карта	Есть дебетовая карта	Есть кредитная карта	Нет карты
Почти нет безналичных платежей	27	27	20	60
Не более 5%	12	11	9	8
6-10%	11	12	8	5
11-25%	15	15	21	7
26-50%	13	12	14	4
Более половины	14	13	19	4
Затрудняюсь ответить	8	9	9	12

Согласно данным Банка России количество безналичных платежей, совершенных физическими лицами за отчетный период (за 2014 год) составило 10 427,9 миллионов³⁴, что в расчете на 1000 человек взрослого населения составляет 88 тыс. операций.

Срок владения картой оказывает небольшое влияние – почти половины (42%) среди пользующихся картой более трех лет не менее 10% своих расходов оплачивает по безналичному расчету.

«Оцените примерно, сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи?» по сроку владения картой, в % по группам

в % по столбцу	До 1 года	От 1 года до 3 лет	От 3 лет до 5 лет	5 лет и более
Почти нет безналичных платежей	32	29	26	28
Не более 5%	18	15	12	11
6-10%	15	12	11	10
11-25%	14	14	17	14
26-50%	8	10	14	13
Более половины	5	10	11	15
Затрудняюсь ответить	8	10	9	7

²⁹ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#5

Среднегодовое количество банковских операций измерялось как сумма операций зачисления на счет и снятия денег со своего личного счета (вопрос касался числа операций в месяц, поэтому средние цифры умножались на 12). Среднегодовое количество операций составило, по данным опроса, 58, из них 17 приходилось на пополнение счета (1,4 операции в месяц) и 41 – на снятие (3,4 в месяц).

Среднегодовое количество операций и уровень активности использования банковских услуг соответствуют – наиболее высокие цифры у максимального типа (70 штук), наименьшие – у минимального (52 штуки).

Среднегодовое количество банковских операций по группам активности пользования дебетовыми и кредитными картами

Среднее		Все	Максимальный	Активный	Средний	Минимальный
Все опрошенные		58	70	62	63	52
Тип места жительства	Город	60	71	63	64	55
	Село	52	65	61	60	45
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	60	76	76	53	59
	Приволжский ФО	57	68	57	62	51
	Северо-Западный ФО	66	70	71	72	61
	Северо-Кавказский ФО	40	40	67	40	35
	Сибирский ФО	53	64	47	58	49
	Уральский ФО	71	89	87	81	60
	Центральный ФО	62	72	65	66	57
Пол	Южный ФО	47	63	54	51	42
	Мужской	61	74	65	65	54
Возраст	Женский	56	67	60	61	51
	18-24	62	73	73	56	59
	25-34	64	73	68	68	58
	35-44	63	75	63	67	59
	45-54	60	75	61	62	56
Образование	55 лет и старше	48	56	56	58	41
	Начальное или незаконченное среднее	49	47	82	71	38
	Общеобразовательное среднее	53	61	66	59	46
	Профессиональное среднее или среднее техническое	56	68	57	60	52
	Незаконченное высшее	65	87	60	66	60
Занятость	Высшее	65	74	68	70	60
	Работаю по найму	62	70	65	65	57
	Предприниматель, самозанятый	64	79	72	71	52
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	39	57	45	53	32
	Учащийся, студент	58	47	73	56	56
	Временно не работаю, безработный	52	59	79	48	47
Среднедушевой доход	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	59	87	52	58	54
	До 35 тыс. руб.	56	69	60	61	50
Наличие банковской карты	35 тыс. руб. и выше	63	71	66	68	58
	Есть карта	64	71	64	69	60
	Нет карты	23	26	29	25	22

Среднегодовое количество банковских операций меньше у жителей Северо-Кавказского (40 штук) и Южного (47 штук) федеральных округов, а также среди пенсионеров (39 штук), респондентов старше 55 лет (48 штук). Наиболее активное движение средств зафиксировано для работающих (работающие по найму – 62, предприниматели – 64) и среди имеющих высшее, незаконченное высшее образование (по 65 штук).

По мнению экспертов, доля безналичных операций растет и будет продолжать расти, вне зависимости от наличия каких-либо инфраструктурных барьеров. Важными факторами повышения доступности таких платежей является повышение компьютерной (но не финансовой) грамотности среди всех слоев населения, распространение широкополосного доступа к сети Интернет, рост рынка смартфонов, естественная адаптация к существующей платежной среде (то есть, пассивное или вынужденное вовлечение в пользование услугами), а также ценовое давление (повышение стоимости прямого обслуживания).

«Мне кажется, что ключевой перелом – увеличение количества физических лиц, которые дистанционными каналами пользуются, произошел года 3-4 назад.»

отраслевой эксперт

«Это связано с проникновением широкополосного интернета и предложением банков в этой сфере. Я думаю, скачок в ближайшие несколько лет будет еще и по другой причине – количество смартфонов на руках продолжает расти, и владельцы смартфонов предпочитают управлять своим счетом с телефона через интернет, причем не только молодежь, но и пенсионеры, у них больше времени.»

отраслевой эксперт

«Резко возросло использование Интернет-банков, в том числе и по тарифным причинам. Сбербанк обучает пользоваться Интернет-банком. Все рутинные и мелкие оплаты с распространением смартфонов перейдут на мобильные платежи.»

отраслевой эксперт

Потенциальным фактором роста доли безналичных платежей некоторые эксперты считают появление Национальной Платежной Системы.

«Самая новая долгосрочная тенденция – это национальная платежная карта, которая будет выпускаться с конца года нашим национальным платежным оператором НСПК.»

отраслевой эксперт

Использование дистанционных каналов, электронных денег

Индикаторы

Количество пользователей электронных кошельков (WebMoney, Яндекс-деньги и пр.)

Доля владельцев хотя бы одного электронного кошелька в разбивке по округам РФ, группам населения

Количество пользователей банковских счетов с возможностью удаленного доступа

Доля пользователей банковских счетов с возможностью удаленного доступа среди взрослого населения в разбивке по округам РФ, группам населения

Доля абонентов мобильной связи в разбивке по округам РФ, группам населения

Количество пользователей мобильных телефонов с выходом в Интернет (хотя бы одна точка доступа)

Доля использующих мобильные устройства для банковских операций среди взрослого населения в разбивке по округам РФ, группам населения

Доля имеющих выход в Интернет в разбивке по округам РФ, группам населения

Среднегодовое количество платежей/операций через Интернет-банк, электронный кошелек, счет мобильного телефона

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Отметьте, какими из следующих электронных кошельков Вы пользуетесь в настоящее время (хотя бы одна транзакция за последние 12 месяцев)?

Отметьте, какими из следующих электронных кошельков Вы пользуетесь в настоящее время (хотя бы одна транзакция за последние 12 месяцев)?

Какое из следующих суждений лучше описывает Ваши возможности дистанционного доступа к своему банковскому счету, т.е. к оплате товаров, услуг с помощью Интернет-банкинга, мобильного банка, без личного посещения отделения банка?

Какое из следующих суждений лучше описывает Ваши возможности дистанционного доступа к своему банковскому счету, т.е. к оплате товаров, услуг с помощью Интернет-банкинга, мобильного банка, без личного посещения отделения банка?

Скажите, у Вас есть мобильный телефон?

Скажите, у Вас есть мобильный телефон? С Вашего телефона (если несколько – с основного) можно выходить в Интернет или нет?

Укажите способы совершения платежей и переводов, которыми Вы пользовались за последние 12 месяцев хотя бы один раз.

Какими способами подключения к сети Интернет Вы пользовались за последние 30 дней (месяц)?

Укажите примерное количество платежей в год по каждому используемому способу оплаты.

Наличие электронного кошелька, через который проходила хотя бы одна операция за последний год, отметили 3% опрошенных. Чаще всего респонденты указывали владение QIWI Wallet (45%) и Яндекс.Деньги (40%).

«Отметьте, какими из следующих электронных кошельков Вы пользуетесь в настоящее время (хотя бы одна транзакция за последние 12 месяцев)?», в % от всех ответивших (вопрос задавался только указавшим наличие операций с электронным кошельком за последние 12 месяцев)



Доля владельцев электронных кошельков выше среди респондентов 18-35 лет (6%), а также в группе имеющих среднедушевой доход более 35 тыс. руб. (6%) и среди жителей Северо-Западного федерального округа (9%). Некоторые эксперты отмечали снижение популярности данного канала осуществления платежей.

«<< Сейчас резко упало использование электронных кошельков по причине их предоплаты, люди не держат больше деньги в Интернет-кошельках. >>»

отраслевой эксперт

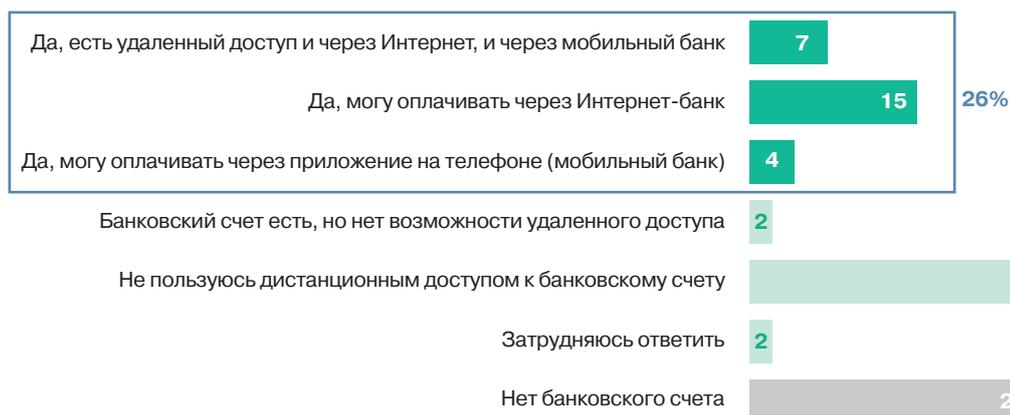
Доля владельцев активных электронных кошельков по группам, в % от опрошенных в группе

% по столбцу		Доля группы среди всех опрошенных	Доля указавших наличие активного электронного кошелька
Все опрошенные		100	3
Тип места жительства	Город	75	4
	Село	25	3
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	4	1
	Приволжский ФО	21	3
	Северо-Западный ФО	10	9
	Северо-Кавказский ФО	6	2
	Сибирский ФО	13	2
	Уральский ФО	10	4
	Центральный ФО	28	4
	Южный ФО	9	3
Пол	Мужской	46	5
	Женский	54	3
Возраст	18-24	12	6
	25-34	21	6
	35-44	17	4
	45-54	18	2
	55 лет и старше	32	2

Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	72	3
	35 тыс. руб. и выше	28	6
Наличие банковской карты	Есть карта	64	4
	Нет карты	36	3
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	21	2
	Минимальный уровень	37	3
	Средний уровень	23	4
	Активный пользователь	12	6
	Максимальный уровень	7	5

Наличие банковского счета с возможностью удаленного доступа подтвердили 26% опрошенных. Основным каналом является Интернет-банк – 22%, доступ через мобильный телефон есть у 11%; возможность использовать оба способа отметили 7% респондентов.

«Какое из следующих суждений лучше описывает Ваши возможности дистанционного доступа к своему банковскому счету, т.е. к оплате товаров, услуг с помощью Интернет-банкинга, мобильного банка, без личного посещения отделения банка?», в % от всех опрошенных



Для удобства анализа было сформировано три группы: имеющие удаленный доступ к банковскому счету (Интернет-банк, мобильный банк вместе), владение банковским счетом без дистанционного доступа, отсутствие банковского счета.

Владельцев банковского счета с удаленным доступом больше среди молодежи – в группе 25-34 лет таких 37%, среди 18-24-летних – 33%. Также значимым фактором является наличие высшего, неоконченного высшего образования (по 38%), доход более 35 тыс. руб. (34%). Минимальные показатели удаленного доступа отмечены для жителей Северо-Кавказского округа (15%). Эксперты отмечают, что за последние два года доля пользователей дистанционными каналами стала резко расти.

«Количество пользователей мобильного банка и интернет банка растет огромными шагами. Это 30-40% в год, и в регионах тоже.»
руководитель регионального банка

Структура пользования банковским счетом с учетом возможности удаленного доступа, в % по группам

в % по строке		Есть удаленный доступ к счету в банке	Есть счет без удаленного доступа	Нет банковского счета
Все опрошенные		26	48	26
Тип места жительства	Город	27	48	25
	Село	20	49	31
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	26	47	27
	Приволжский ФО	25	48	26
	Северо-Западный ФО	29	47	24
	Северо-Кавказский ФО	15	55	31
	Сибирский ФО	23	56	21
	Уральский ФО	22	44	34
	Центральный ФО	30	46	25
Пол	Мужской	26	47	27
	Женский	25	50	26
Возраст	18-24	33	37	30
	25-34	37	44	19
	35-44	29	47	24
	45-54	23	53	24
	55 лет и старше	15	53	32
Образование	Начальное или незаконченное среднее	13	49	38
	Общеобразовательное среднее	16	44	39
	Профессиональное среднее или среднее техническое	23	51	26
	Незаконченное высшее	38	44	18
	Высшее	38	45	17
Занятость	Работаю по найму	29	50	21
	Предприниматель, самозанятый	32	43	25
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	10	51	39
	Учащийся, студент	28	33	39
	Временно не работаю, безработный	21	35	44
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	43	34	22
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	22	50	28
	35 тыс. руб. и выше	34	44	22

Уровень мобильной телефонизации можно оценить как достаточно высокий, проникновение сотовой связи, по данным опроса, составило 96% (только 4% указали, что у них нет мобильного телефона). Почти половина респондентов (47%) отметили, что с помощью их телефона можно выходить в сеть Интернет, показатель выше среди молодежи до 35 лет (две трети группы), а также имеющих высшее образование (58%) и средний доход на человека в семье более 35 тыс. руб. (56%). Участники опроса старше 55 лет заметно чаще среднего указывали, что используют мобильный телефон без функции выхода в Интернет (67% при среднем 49%).

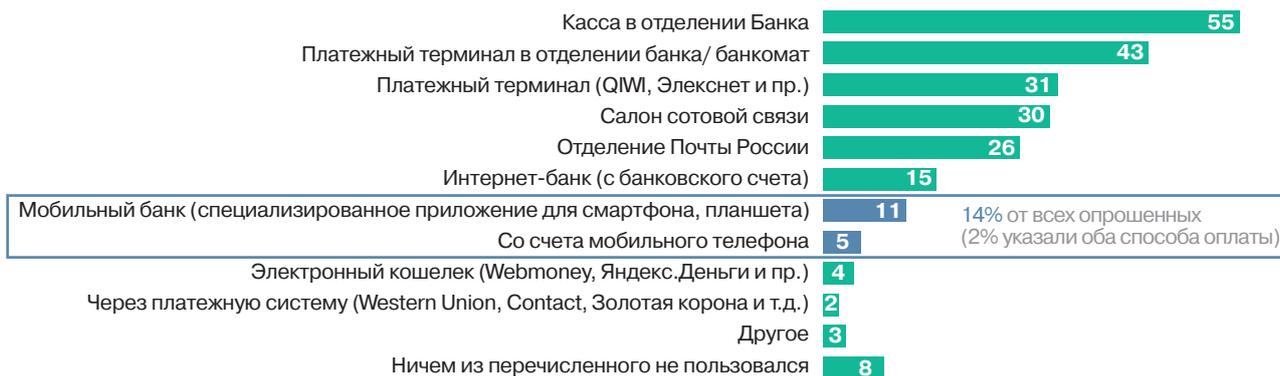
«Скажите, у Вас есть мобильный телефон? С Вашего телефона (если несколько – с основного) можно выходить в Интернет или нет?», в % от всех опрошенных и по группам

% по строке		Телефон с выходом в Интернет	Телефон БЕЗ выхода в Интернет	Нет мобильного телефона
Все опрошенные		47	49	4
Тип места жительства	Город	48	49	3
	Село	44	51	5
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	51	46	2
	Приволжский ФО	46	49	4
	Северо-Западный ФО	48	49	3
	Северо-Кавказский ФО	47	51	3
	Сибирский ФО	44	52	4
	Уральский ФО	46	51	3
	Центральный ФО	48	49	3
Пол	Мужской	49	48	4
	Женский	46	51	4
Возраст	18-24	69	29	2
	25-34	66	32	2
	35-44	52	46	2
	45-54	42	55	3
	55 лет и старше	27	67	6
Образование	Начальное или незаконченное среднее	29	55	16
	Общеобразовательное среднее	41	55	4
	Профессиональное среднее или среднее техническое	45	52	3
	Незаконченное высшее	57	41	2
	Высшее	58	40	2
Занятость	Работаю по найму	52	46	2
	Предприниматель, самозанятый	62	36	2
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	18	73	9
	Учащийся, студент	76	23	1
	Временно не работаю, безработный	49	49	2
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	67	31	1
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	44	53	4
	35 тыс. руб. и выше	56	41	3
Наличие карты	Есть банковская карта	55	43	2
	Нет карты	33	61	6
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	34	60	7
	Минимальный уровень	47	49	4
	Средний уровень	53	45	2
	Активный пользователь	51	47	2
	Максимальный уровень	62	37	1

Наиболее часто платежи и переводы осуществляются с помощью кассы в отделении банка – 55% опрошенных указали, что за последний год прибегали к данному варианту хотя бы раз. Почти половина (43%) указали использование платежного терминала, банкомата, расположенных в отделении банка.

Интернет-банк как способ оплаты указали 15% респондентов, мобильным телефоном для оплаты переводов, платежей воспользовались 14% опрошенных (11% отметили мобильный банк, 5% – счет мобильного телефона).

«Укажите способы совершения платежей и переводов, которыми Вы пользовались за последние 12 месяцев хотя бы один раз», в % от всех опрошенных



Выше среднего уровня доля применения мобильного телефона при оплате платежей, переводов у жителей Центрального (17%) и Северо-Западного (18%) федеральных округов, в группе респондентов до 35 лет (19-20%), имеющих высшее/незаконченное высшее образование (18-22%) и доходы более 35 тыс. руб. на человека. Использование мобильного телефона для оплаты прямо пропорционально связано с уровнем потребления банковских услуг, наличием карты и удаленного доступа к банковскому счету.

Эксперты отмечали, что влияние на процесс вовлечения в категорию пользования платежами с помощью мобильного банкинга оказывает пользование другими дистанционными сервисами. То есть основной прирост пользования мобильным банкингом обеспечивается за счет тех, кто уже является активным пользователем дистанционных каналов обслуживания.

«Интернет-банк лидирует, потому что он более защищенный, люди доверяют как более безопасному для перевода между счетами или оплаты более серьезных сумм. Но думаю, что начинают превалировать мобильные приложения.»

поставщик платежных решений

«20% людей использует смартфон на полную катушку, но примерно 90% обладателей смартфона пользуется простыми сервисами. Сейчас идет большой рост, 40% от пользователей Интернет-банка – это пользователи Мобильного банка. В Мобильном банке совершаются переводы, пополнение счета, более сложные операции идут через Интернет-банк.»

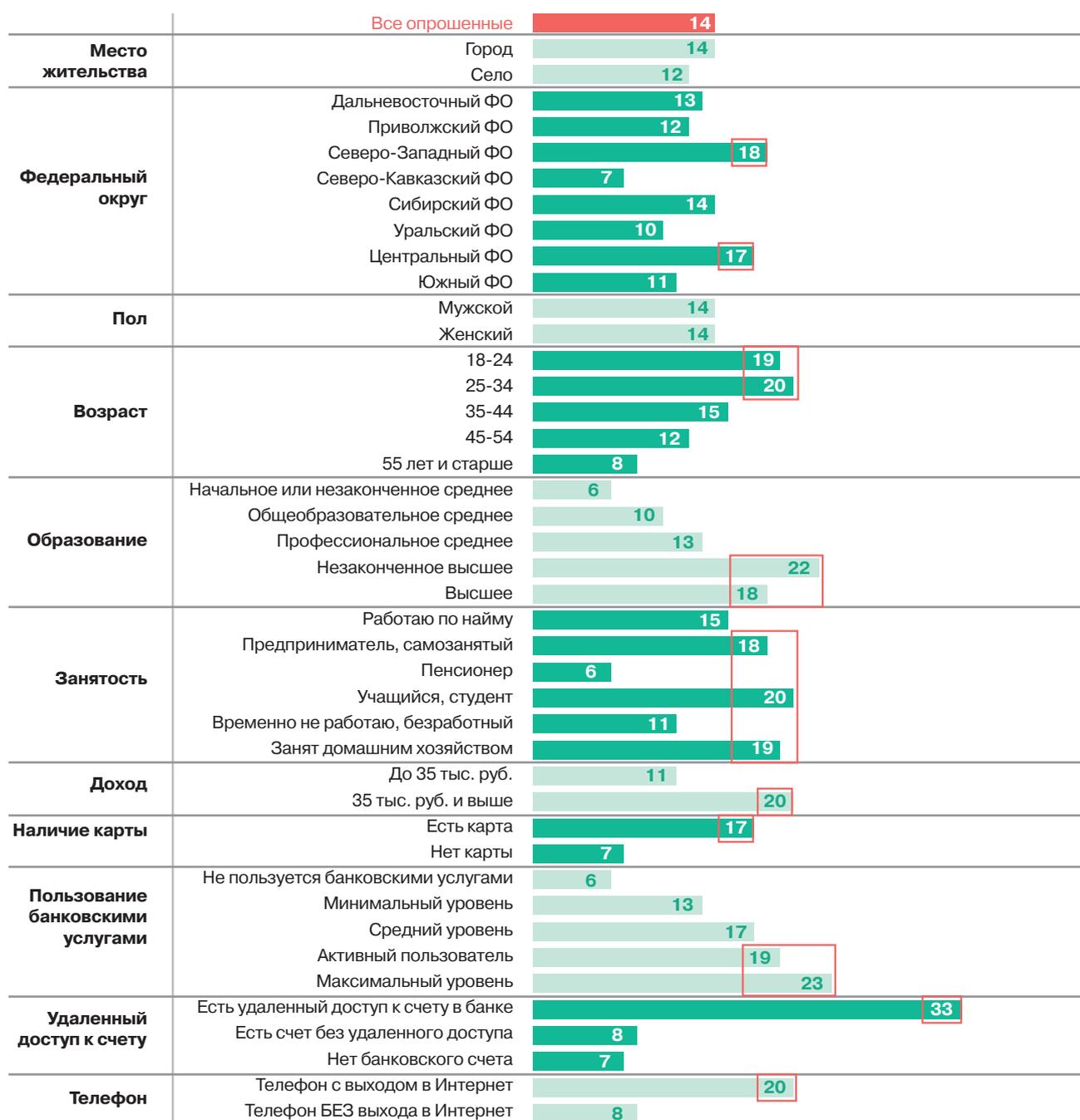
руководитель регионального банка

Необходимо отметить, что некоторые эксперты называли в качестве барьера к активному использованию мобильного и интернет-банкинга низкий уровень локализованности сервиса.

<< В небольших городах доступ к услугам затруднен, потому что там нет нормального отделения банка, чтобы с ним можно было работать, как правило, там один Сбербанк и все. Понятно, что услуги там не детализированы, т.е. местные налоги и местную коммуналку можно оплатить, только отстояв очередь. На мой взгляд, такая недоступность финансовых услуг составляет примерно 30% от населения. >>

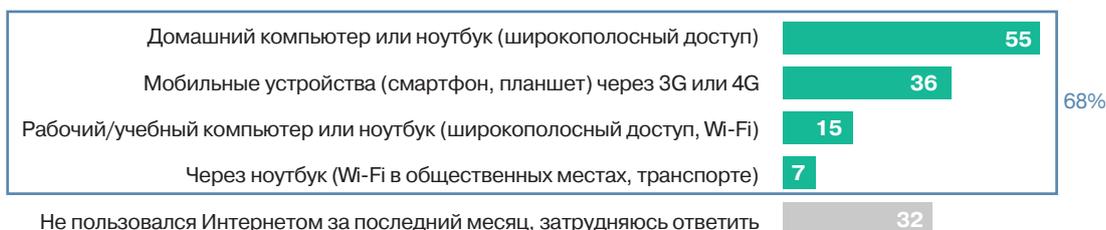
отраслевой эксперт

Доля использующих мобильный телефон для осуществления платежей и переводов (за последние 12 месяцев), в % по группам



Две трети респондентов (68%) отметили, что за последний месяц пользовались Интернетом, причем указывали в среднем две точки доступа. Половина опрошенных (55%) выходили в сеть через домашний компьютер, ноутбук, треть (36%) – через мобильные устройства, 15% – воспользовались рабочим/учебным компьютером, 5% – через Wi-Fi в общественных местах.

«Какими способами подключения к сети Интернет Вы пользовались за последние 30 дней (месяц)?», в % от всех опрошенных³⁰



Ежемесячная аудитория Интернета выше среди жителей крупнейших городов (примерно на 10 п.п., чем в селах, пгт.), а также респондентов до 45 лет (около 80%). Показатель выше в более ресурсных группах (высшее образование, доходы от 35 тыс. руб. на человека), среди активных потребителей банковских услуг. Интернет-доступ с мобильных устройств более характерен для молодежи (60% в группе 18-24 года, 52% среди 25-34-летних) и учащихся – 64%.

Минимальная активность в использовании Интернета наблюдается в группе пенсионеров (34%).

Использование Интернета (ежемесячная аудитория) и способы подключения по группам, в % по группе

% по строке		Доля пользователей	Домашний компьютер	Мобильные устройства	Рабочий/учебный компьютер	Общий доступ Wi-Fi
Все опрошенные		68	55	36	15	7
Тип места жительства	Город 1 млн. чел. и более	74	61	41	17	9
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	72	59	36	17	10
	Город 100 000 – 500 000 чел.	69	54	36	16	8
	Город 50 000 – 100 000 чел.	67	55	33	15	9
	Город до 50 000 чел.	68	53	36	13	6
	ПГТ	64	51	35	15	7
	Село	65	52	31	14	5
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	71	58	36	16	10
	Приволжский ФО	66	52	37	15	7
	Северо-Западный ФО	77	65	42	15	6
	Северо-Кавказский ФО	64	47	29	13	8
	Сибирский ФО	65	53	27	13	6
	Уральский ФО	67	59	37	13	3
	Центральный ФО	69	55	38	20	10
	Южный ФО	67	55	32	13	8

³⁰ Для сравнения, по данным ФОМ (весна 2015), месячная аудитория Интернета – 65% (<http://fom.ru/SMI-i-internet/12275>).

Пол	Мужской	69	56	38	16	9
	Женский	67	55	34	15	6
Возраст	18-24	83	65	60	17	13
	25-34	83	66	52	18	11
	35-44	78	65	40	21	9
	45-54	67	55	28	16	6
	55 лет и старше	47	40	18	10	4
Образование	Начальное или незаконченное среднее	45	36	21	9	4
	Общеобразовательное среднее	57	45	31	10	6
	Профессиональное среднее или среднее техническое	67	55	33	14	7
	Незаконченное высшее	78	62	49	23	12
	Высшее	80	66	45	21	9
Занятость	Работаю по найму	75	61	40	18	8
	Предприниматель, самозанятый	77	62	46	18	10
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	34	30	10	5	2
	Учащийся, студент	88	73	64	20	18
	Временно не работаю, безработный	67	54	38	13	8
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	84	67	53	12	9
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	65	53	33	14	7
	35 тыс. руб. и выше	75	61	43	19	9
Наличие банковской карты	Есть карта	76	62	41	19	9
	Нет карты	54	42	25	9	5
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	51	41	25	8	4
	Минимальный уровень	67	56	34	15	7
	Средний уровень	77	61	41	16	8
	Активный пользователь	74	62	41	22	10
	Максимальный уровень	82	69	49	31	13
Типология по наличию удаленного доступа к банковскому счету	Есть удаленный доступ к счету в банке	85	69	57	27	13
	Есть счет без удаленного доступа	65	54	29	13	6
	Нет банковского счета	56	44	27	8	5
Характеристики телефона	Телефон с выходом в Интернет	94	75	72	24	12
	Телефон БЕЗ выхода в Интернет	46	40	4	8	3
	Нет мобильного телефона	14	12	0	3	2

Хотя бы одним из четырех дистанционных каналов пользовались 23% опрошенных, среднегодовое количество удаленных платежей – около 20 операций на 1 человека. Большинство указывают, что пользовались одним каналом (16%, в среднем в год 19 платежей), 6% отметили два канала (в среднем в год – 47 платежей), 1% – три канала и 0,5% – все 4 способа (45 и 82 платежа в год соответственно).

Активность по мобильному банку и Интернет-банку сопоставима – респонденты проводят в среднем в год 25 и 23 платежа. Оплата через электронный кошелек и со счета мобильного телефона встречается примерно в два раза реже – 8 и 11 платежей в год соответственно.

«Укажите примерное количество платежей в год по каждому используемому способу оплаты», в % от всех опрошенных

	Интернет-банк	Мобильный банк	Со счета мобильного телефона	Электронный кошелек
Использовали за последние 12 месяцев, % от всех опрошенных	15	11	5	4
Среднее число платежей в год (усеченные сверху 3%)³¹	23	25	11	8
Частота платежей, % по столбцу				
1-3 платежа в год	15	12	38	39
4-6 платежей	10	12	15	23
7-12 платежей	29	33	25	22
13-30 платежей	24	21	11	12
31-50 платежей	11	8	9	3
51 платеж и более	10	14	2	2

Эксперты отмечают рост безналичных платежей, а также средней суммы платежа по банковским картам, однако некоторые опрошенные высказывают опасение, что рост происходит за счет категорий населения, которые и ранее активно использовали банковские карты.

« По банковской карте средний платеж по России уже приравнивается чуть ли не к 1000 рублей. Объем платежей, если мне память не изменяет, на уровне 30% от выдачи наличных. »

поставщик платежных решений

« Дело в том, что активно продолжают пользоваться те, кто пользовался и ранее, начинают ли больше пользоваться «новички», это вопрос. »

отраслевой эксперт

Использование кредитных продуктов

Индикаторы

Общий объем кредитов (сумма), предоставленных физическим лицам

Количество заемщиков на 1000 взрослого населения

Вопросы анкет для опроса населения РФ и представителей сегмента МСБ

³¹ Для снижения влияния случайных «выбросов» (экстремальные крайние значения) при расчете средних показателей исключались верхние 3% данных.

Количество кредитных договоров по статусу выплат (текущий/закрытый), по типам кредитов в разрезе округов РФ:

- для населения
- для предприятий МСБ

Вспомните, пожалуйста, за последние 5 лет какими видами кредитов, займов пользовались Вы лично, Ваша семья?

В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть долги, т.е. выплачиваемые кредиты, займы у знакомых, родственников и пр.?

Вспомните, пожалуйста, за последние 3 года сколько всего кредитов, займов Вы брали? Отдельно в банках, микрофинансовых организациях, у родственников, знакомых, у частных инвесторов.

Какое количество из этих кредитов уже выплачено? Сколько находится в стадии погашения в настоящее время?

Средний размер кредита по типам кредитов в разрезе округов РФ

- для населения
- для предприятий МСБ

Вы сказали, что сейчас выплачиваете кредит(ы)/займ(ы). Уточните, пожалуйста, какую сумму Вы брали в кредит?

Вопрос для тех, кто сейчас выплачивает кредит. В ближайшие 12 месяцев Вам может потребоваться реструктуризация кредита, т.е. пересмотр условий и порядка выплаты кредита из-за ухудшения возможностей в обычном графике погашать долг.

Доля взрослого населения, имеющего хотя бы один невыплаченный кредит

В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть долги, т.е. выплачиваемые кредиты, займы у знакомых, родственников и пр.?

Доля имеющих «сложный» кредит (выплаты превышают 30% семейного ежемесячного дохода) среди взрослого населения, имеющего невыплаченный кредит (по видам кредитов) в разрезе округов РФ

Вопрос для тех, кто сейчас выплачивает кредит. В настоящее время какую примерно долю в общем семейном доходе составляют ежемесячные выплаты по кредиту(ам)/займу(ам) (если несколько кредитов, то сумма выплат по всем долгам)?

В течение последних 12 месяцев были ли случаи, когда Вы (Ваша семья) оказывались не в состоянии внести очередной платеж по кредиту?

Доля взрослого населения, декларирующего наличие потребности в кредите (по видам кредитов) в разрезе округов РФ

Если рассматривать только необходимость в кредите, займе, т.е. не учитывать проценты, стоимость, то в ближайшие 12 месяцев у Вас (Вашей семьи) есть потребность в получении кредита? Уточните, пожалуйста, какой именно Вам нужен кредит, для чего?

Доля воспользовавшихся реструктуризацией долга среди взрослого населения (по видам кредитов) в разрезе округов РФ

Вопрос для указавших наличие кредита в банке или другом финансовом учреждении (микрофинансовая организация, кредитный кооператив). Вы пользовались хотя бы раз

Доля декларирующих наличие потребности в реструктуризации кредита среди имеющих невыплаченный кредит

процедурой реструктуризации кредита, т.е. пересмотр банком, по заявлению заемщика, условий и порядка выплаты кредита, например, при ухудшении условий жизни заемщика, возможности выплачивать кредит (увольнение, болезнь, снижение доходов и пр.).

Вопрос для тех, кто сейчас выплачивает кредит. В ближайшие 12 месяцев Вам может потребоваться реструктуризация кредита, т.е. пересмотр условий и порядка выплаты кредита из-за ухудшения возможностей в обычном графике погашать долг?

На отчетный период (01.01.2015) по данным Банка России³² общий объем кредитов, предоставленных кредитными организациями физическим лицам, составил 8 630 млрд. рублей, при этом количество заемщиков составило 290 человек на 1000 человек трудоспособного населения.

Говоря о рынке кредитования в целом, эксперты отмечали, что наименее доступными в настоящее время для населения являются долгосрочные кредиты, в то время как в сфере потребительского кредитования и микрофинансирования таких проблем не наблюдается.

« Если мы говорим о возможности получения, то главная проблема экономики на сегодняшний день – это низкая доступность долгосрочных кредитов по низким процентам. В принципе, для граждан тоже, ставки в ипотеке чрезмерны. Долгосрочные дешевые деньги – это, к сожалению, проблема №1, в первую очередь для бизнеса. »

представитель органов государственного управления и регуляторов отрасли

« По статистике, 30% домохозяйств имеют кредиты, но это чаще всего краткосрочные займы. Даже банковские кредиты, по сути, микрозаемы. »

руководитель федерального банка

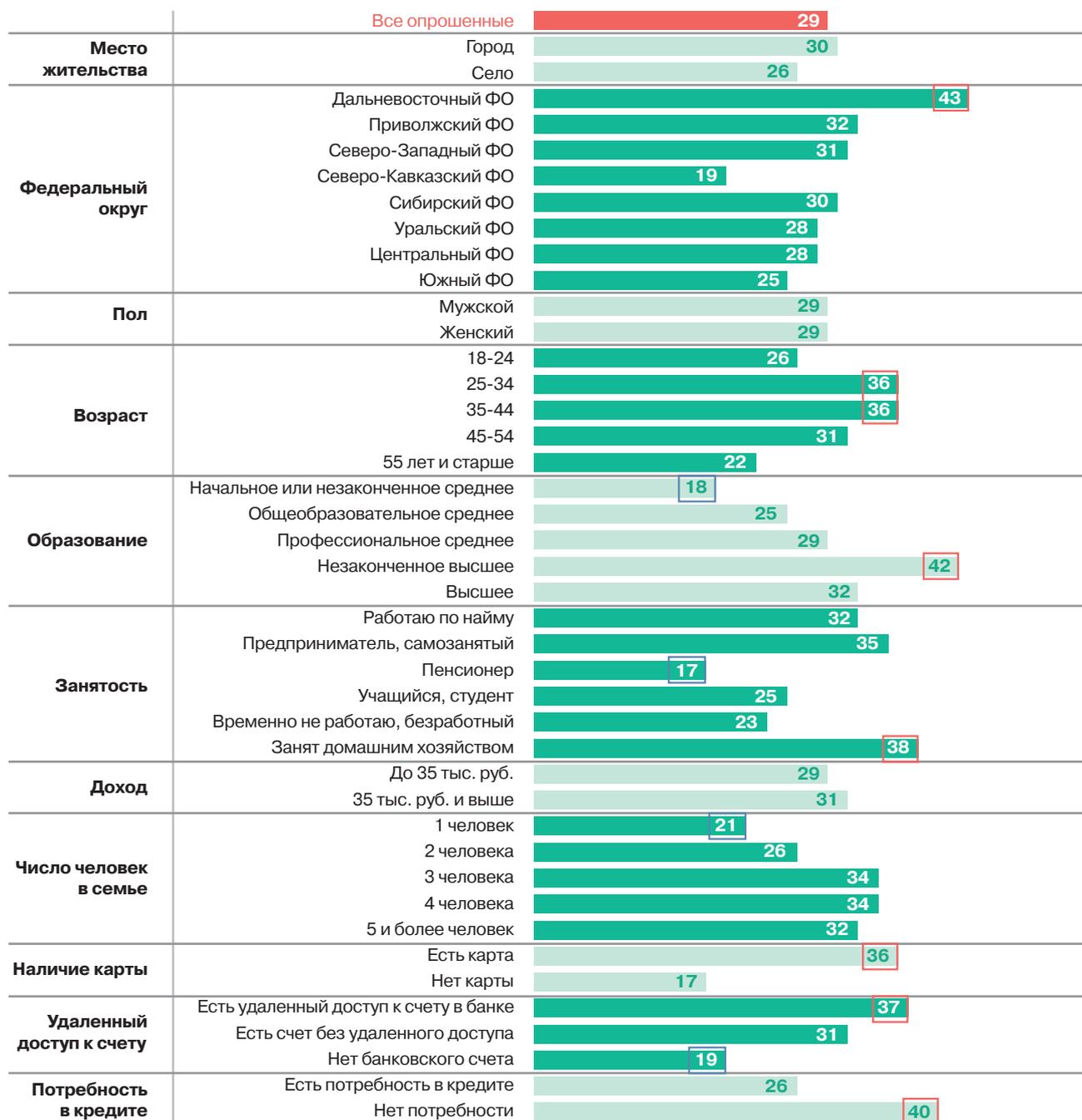
Население

Почти половина опрошенных (45%) отметили, что за последние 5 лет брали кредит. В настоящее время имеют незакрытый кредит 29% респондентов. Чаще всего указывались банковский кредит наличными (выплачивают 12%), банковская кредитная карта (7%) и потребительский кредит (6%). Выплаты по текущему ипотечному и автокредиту отметили по 4% опрошенных.

В Дальневосточном федеральном округе высокая доля выплачиваемых кредитов отмечена в основном за счет банковских кредитов наличными (22%) и потребительских кредитов (15%).

³² http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#6

Доля указавших наличие долгов, выплачиваемых кредитов, займов по группам, в % по группам



Доля имеющих текущий кредит выше в группе 25-44 лет (36%), среди жителей Дальневосточного федерального округа (43%), а ниже среднего уровня – в группе пенсионеров (17%), с минимальным уровнем образования (18%), а также в домохозяйствах, состоящих из 1 человека (21%).

Наличие выплачиваемого кредита имеет обратную связь с потребностью в кредите: 40% декларирующих отсутствие потребности в кредите выплачивают его в настоящее время.

«Вспомните, пожалуйста, за последние 5 лет какими видами кредитов, займов пользовались Вы лично, Ваша семья?» и «В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть долги, т.е. выплачиваемые кредиты, займы у знакомых, родственников и пр.?», в % от всех опрошенных



Максимальные средние суммы кредита ожидаемо высоки в ипотеке – 1,2 млн. руб., чуть ниже размер кредита на автомобиль – 525 тыс. руб. Среди неформальных кредитов по размеру лидирует процентный займ у частного лица – 228 тыс. руб.

«Вы сказали, что сейчас выплачиваете следующие кредит(ы)/займ(ы). Уточните, пожалуйста, какую сумму Вы брали в кредит/займ?», среднее





«В настоящее время какую примерно долю в общем семейном доходе составляют ежемесячные выплаты по кредиту(ам)/ займу(ам) (если несколько кредитов, то сумма выплат по всем долгам)?», в % от указавших наличие долга, выплачиваемого кредита



Оценка сложности при выплате кредита проводилась с помощью вопроса о доле выплат по кредиту в семейных доходах, в качестве критичного рассматривался уровень выплат более 30%. Каждый пятый респондент, имеющий кредит (22%), указал, что выплаты занимают более 30% доходов, при этом 8% отметили, что отдают более половины. Треть опрошенных, имеющих кредит (32%), указали, что выплаты по нему не превышают 10% доходов, еще четверть (24%) назвали сумму в пределах 20% совокупных доходов.

Высокая доля сложных кредитов (выплаты занимают более 30% доходов) наблюдается среди указавших наличие выплачиваемого ипотечного кредита (50%). Территориальные показатели, возраст, доходы существенного влияния на долю «сложных» кредитов не оказывают.

Эксперты отмечают, что около 10% от общей суммы банковских кредитов в среднем по рынку являются «проблемными». При этом, несмотря на снижающийся курс рубля, потребители продолжают брать кредиты в валюте. К наиболее закредитованным слоям населения эксперты относят пользователей кредитов с низкими доходами, а также жителей южных регионов и центра страны.

«<< Что такое закредитованность? Так как нет четкого определения, каждый исходит из своих субъективных представлений, которые резко меняются с ухудшением экономической ситуации. Она есть в тех слоях, где доходы населения меньше 30 000 рублей на домохозяйство. Если у человека 30 тысяч на семью максимум, большая часть расходуется на продукты, на погашение долга остается гораздо меньшая часть, поэтому он закредитован. Также в зоне риска южные регионы, они традиционно более закредитованы. >>

отраслевой эксперт

«<< Граждане берут валютные кредиты. Их доля на сегодняшний день не очень высокая, это не более 2% по России в 2015. А накопленная задолженность уже выше, 2-2,3%. но при этом для нас очень интересно, что регионы, которые берут валютные кредиты – это Москва, Чеченская республика и Ленинградская область. Это такие регионы, которые продолжают брать валютные кредиты. Если говорить вообще о кредитах, то основная нагрузка приходится на Москву, на Центральный Федеральный округ, если мы будем говорить о кредитах физлицам. >>

представитель органов государственного управления и регуляторов отрасли

Доля имеющих «сложный кредит» (выплаты по кредиту более 30% общего дохода) среди имеющих кредит по группам, в % по группам

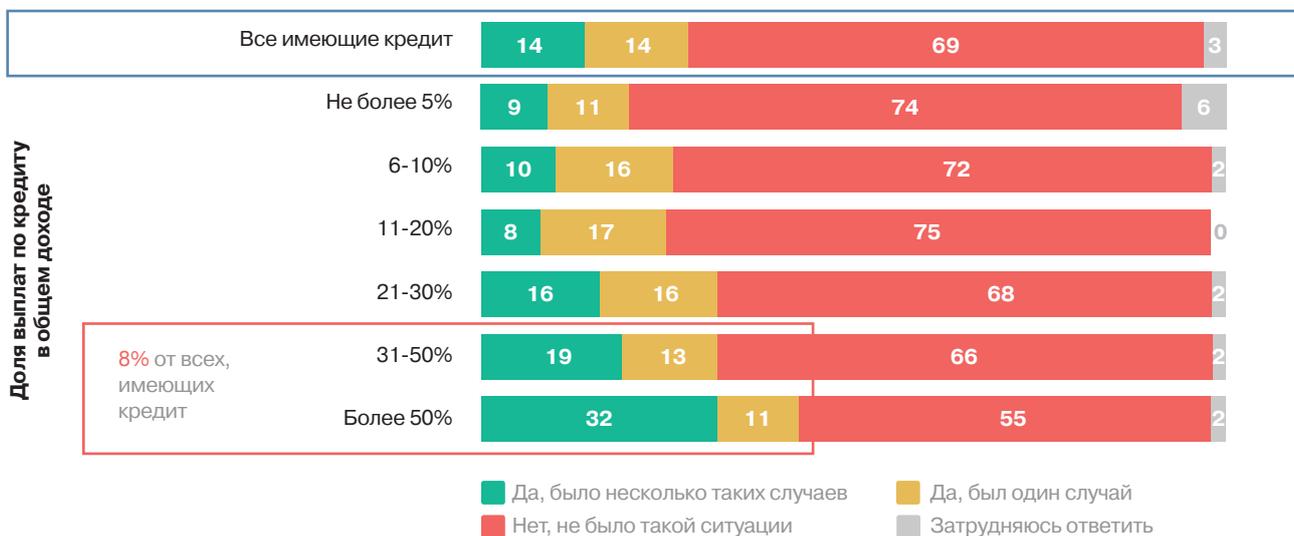


Вторым критерием, позволяющим выделить проблемные кредиты, стало наличие ситуаций просрочки платежей: среди имеющих выплачиваемый кредит более четверти (28%) говорили, что за последний год были ситуации, когда они не могли внести очередной платеж по кредиту, причем половина (14%) сталкивались с этим более одного раза.

Респонденты с высокой долей выплат в доходе (более 30%) чаще указывали задержки с выплатами – 32% среди выплачивающих 31-50% доходов и 43% – в группе, тратящих на кредит более половины ежемесячных доходов семьи.

В группы проблемных кредитов включались участники опроса, для которых одновременно выполнялись два условия – доля выплат по кредиту более 30% дохода и есть просрочки платежей за год. Таких среди имеющих текущий кредит – 8%.

«В течение последних 12 месяцев были ли случаи, когда Вы (Ваша семья) оказывались не в состоянии внести очередной платеж по кредиту?» по доле выплат по кредиту в общесемейном доходе, среди имеющих кредит, в % по группам



Декларируемый спрос на кредиты выше в Центральном и Южном федеральном округах (по 26%), ниже в Уральском (12%) и Северо-Кавказском (11%). Показатель почти не меняется в разных возрастных группах, снижение намечается только после 55 лет (16%).

Заявленный спрос на кредиты выше среди уже имеющих выплачиваемые кредиты (28%), по сравнению с запросами не имеющих долгов (17%).

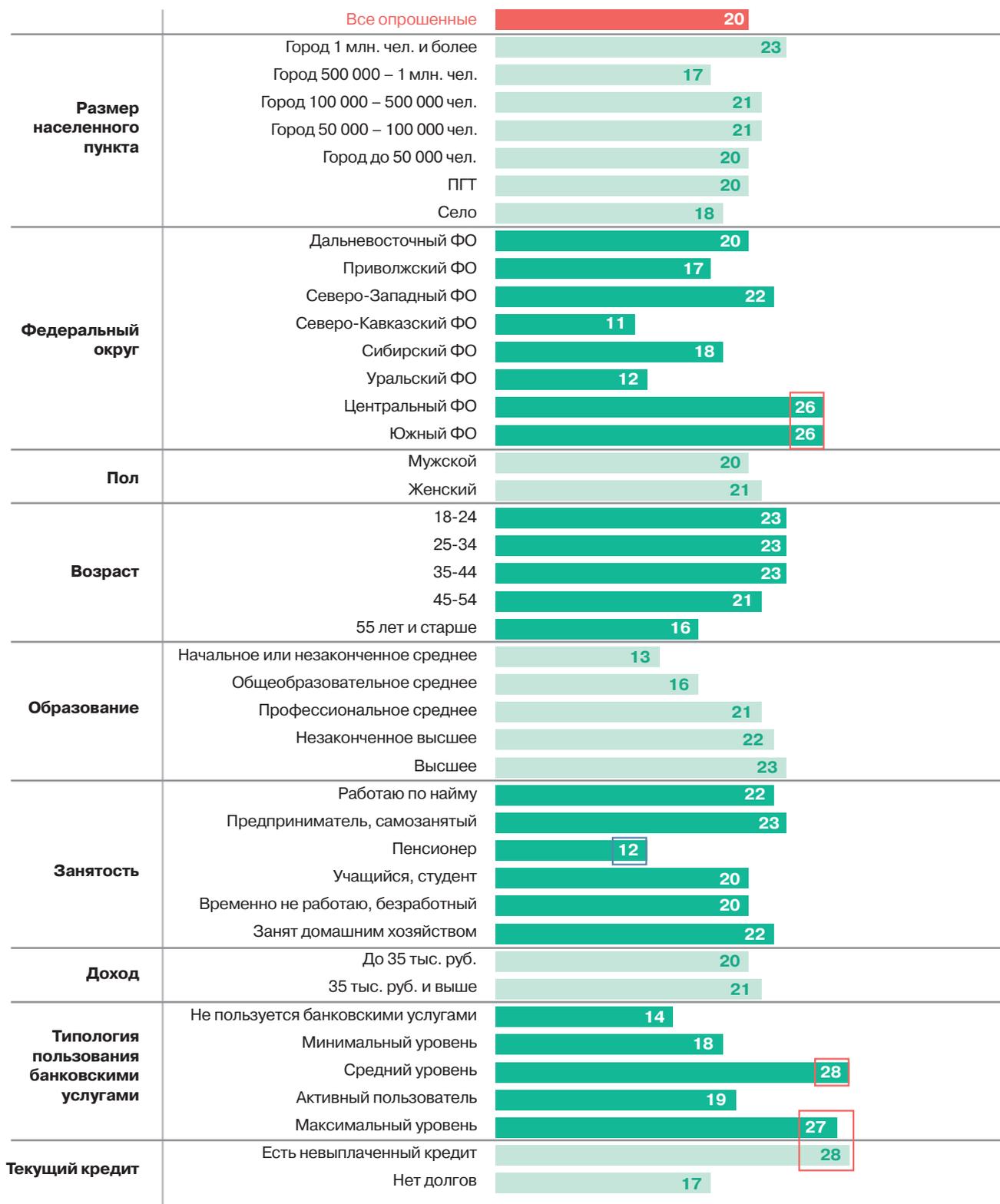


Доля имеющих «проблемный кредит» (выплаты по кредиту более 30% общего дохода и были случаи пропуска платежей по кредиту) среди имеющих кредит, в % по группам



Декларируемая потребность в кредитовании составляет 20%, т.е. каждый пятый респондент указал, что если не учитывать фактор стоимости кредита, то они хотели бы получить кредит в ближайшие 12 месяцев. Банковский кредит наличными как желательный указывают 6% респондентов, по 3% отмечают ипотечный, потребительский и автокредиты. Потребность в неформальном займе – у знакомых, родственников на беспроцентной основе – отметили 4% опрошенных.

Доля декларирующих потребность в кредите, в % по группам



Несмотря на наличие спроса, по оценкам экспертов, доступность кредитования значительно снизилась в начале 2015 года, однако в настоящее время наметилась тенденция к возвращению прежнего уровня.

« В декабре мы очень сильно закрутили риски и требования к заемщикам, сейчас мы их немного опустили, у нас высокий процент одобрения, мы кредитруем лиц с доходами от 15 тыс. с 21 года, что происходит в категориях ниже этой, я не знаю, люди с доходами больше 15 тыс. не закредитованы. Мы очень жестко подходим к соотношению существующих и планируемых обязательств к доходу, к его з/п требованиям. »

руководитель регионального банка

В то же время финансовые организации, как банки, так и МФО, продолжают пересматривать политику оценки рисков, что сказывается на возможности получения потребителями не только банковских кредитов, но и микрозаймов. Другими словами, данный вид кредитования приближается к банковскому. Основными причинами снижения доступности кредитных продуктов являются ужесточение требований к заемщикам в связи с тем, что кредитным организациям стало сложнее привлекать капитал, а также ужесточение законодательства и действий регулятора.

« МФО тоже усилили свои процедуры, связанные с оценкой риска. Да, до середины 2014 года ряд организаций мог использовать модель, которая позволяла зарабатывать на штрафах. Но в связи с принятием закона о потребительском кредите, когда был установлен максимальный размер штрафа, эти модели ушли. По этим и многим другим причинам в том числе потому, что для МФО усложнился процесс поиска фондирования МФО вынуждены были, как и банки, повышать свою политику по управлению рисками. »

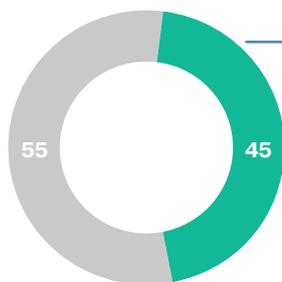
представители органов государственного управления и регуляторов отрасли

Блок вопросов о реструктуризации задавался всем респондентам, которые пользовались кредитами в последние 5 лет (таких в выборке 45%) – среди них реструктуризацией пользовались 6%. Показатель не отличается для группы, имеющих текущий кредит – 7%, и слабо варьируется по федеральным округам (исключение – низкие значения в Уральском ФО).

Реструктуризацией чаще пользовались респонденты, имеющие сложный (10%) и особенно проблемный (18%) кредиты.

Практики реструктуризации кредитов

Пользование кредитами за последние 5 лет,
в % от всех опрошенных



■ Пользовался кредитами за последние 5 лет
■ Не брал кредиты

Доля воспользовавшихся реструктуризацией кредита,
в % от бравших/ имеющих текущий кредит



Используемый способ реструктуризации,
в % от пользовавшихся процедурой



Наиболее распространенным способом реструктуризации для пользовавшихся данной услугой стало увеличение сроков кредитования (44%); реже назывались уменьшение процентной ставки (27%) и изменение схемы начисления платежей (18%).

Респондентам, имеющим текущий кредит, задавался вопрос о возможном запросе на реструктуризацию – 13% отметили, что, скорее всего, данная услуга может им понадобиться в ближайший год. Количество декларирующих спрос на реструктуризацию ожидаемо сильно связано с долей выплат по кредиту в общем доходе – чем больше выплаты, тем выше потребность. Так, среди тратящих на обслуживание кредита не более 5% доходов только 4% полагают, что им может потребоваться реструктуризация, а в группе с затратами более 30% – таких 26%. Потребность в реструктуризации указали более половины (54%) респондентов, имеющих «проблемный» кредит (выплаты более 30%, есть просрочки платежей).

Выше среднего запрос на реструктуризацию среди жителей Северо-Западного федерального округа (23%).

«В ближайшие 12 месяцев Вам может потребоваться реструктуризация кредита, т.е. пересмотр условий и порядка выплаты кредита из-за ухудшения возможностей в обычном графике погашать долг?», в % от имеющих текущий кредит по группам

% по строке		Скорее всего да, может потребоваться	Скорее всего нет, не потребуется	Затрудняюсь ответить
Все имеющие текущий кредит, долг		13	72	15
Доля выплат за кредит в доходе	Не более 5%	4	80	15
	6-10%	7	84	9
	11-20%	9	77	14
	21-30%	16	68	16
	31% и более (сложный кредит)	26	58	17
Проблемный кредит (>30% дохода, невыплаты в срок)		54	34	12
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	13	78	9
	Приволжский ФО	15	70	15
	Северо-Западный ФО	23	56	21
	Северо-Кавказский ФО	4	80	16
	Сибирский ФО	11	78	11
	Уральский ФО	10	84	5
	Центральный ФО	11	72	16
	Южный ФО	16	62	21

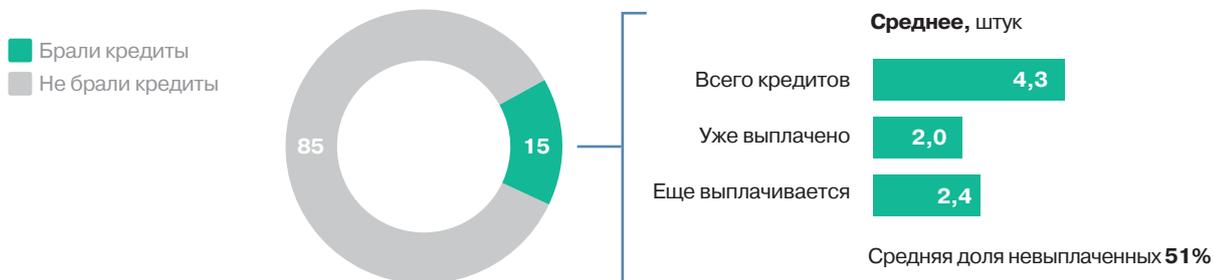
Предприятия малого и среднего бизнеса

Среди предприятий малого и среднего бизнеса 15% отметили, что за последние 3 года брали кредит. В среднем каждая компания брала 4,3 кредита, из них примерно половина уже выплачены, а 2,4 кредита находятся в стадии погашения.

Среди предприятий, воспользовавшихся кредитованием за последние три года, почти половина (42%) брали два кредита, один из которых еще выплачивают (49%).

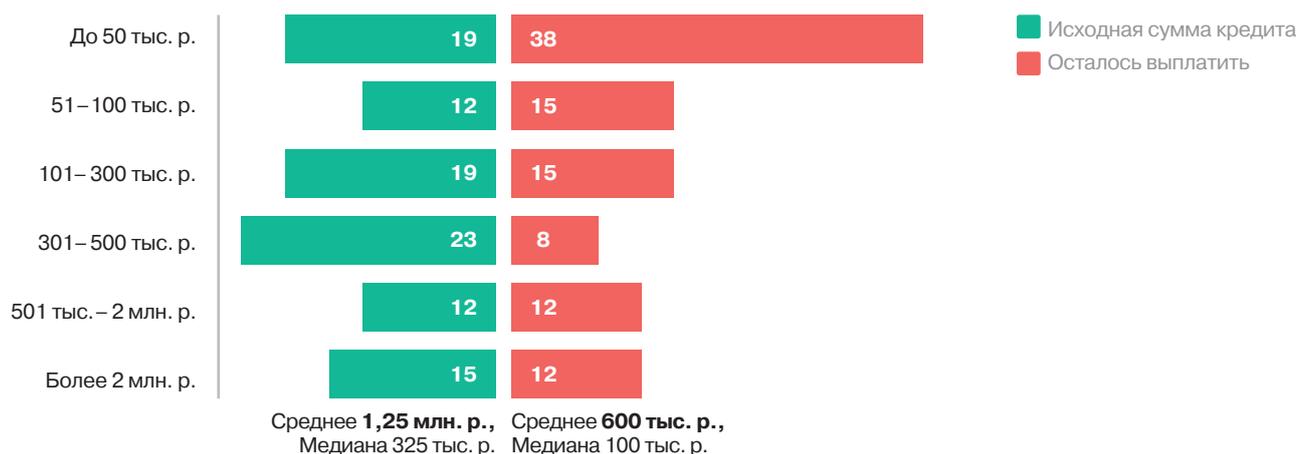
Чем крупнее компания, тем больше кредитов она привлекает: общее количество кредитов для малых предприятий составило 3,9, для средних – 5,6 кредита.

«Вспомните, пожалуйста, за последние 3 года сколько всего кредитов, займов Вы брали?», «Какое количество из этих кредитов уже выплачено? Сколько находится в стадии погашения в настоящее время?», % от всех опрошенных предприятий МСБ и среднее



Средний размер исходного кредита составил 1,25 млн. руб., из которого еще необходимо выплатить 680 тыс. руб.

Средний размер невыплаченных кредитов: исходная и оставшаяся сумма



Стоит отметить, что значения медианы (размер кредита для половины предприятий) заметно ниже средних (медиана исходного кредита 325 тыс. руб., выплачиваемого остатка – 100 тыс. руб.), что говорит о высокой внутренней разнородности параметра (дисперсии).

Почти все опрошенные эксперты отмечали, что доступность кредитования для субъектов малого и среднего бизнеса значительно ниже, чем для населения, исключение составляют только специальные программы для данной категории заемщиков.

« По большому счету им (МСБ) продолжают не давать, потому что риски зашкаливают. Это означает, что кредитовать малый бизнес по стандартным программам стало опасно. Значит, кредит получит только тот предприниматель, у кого хороший залог или бизнес, прекрасные финансовые показатели и т.п. Объем кредитования, сам объем портфеля сократился очень резко, даже больше, чем по потребности. У самих предприятий упал оборот. »

представитель федерального банка

« В том же сельском хозяйстве окупаемость 10-12%. Соответственно, если кредит 7-8%, как-то можно попытаться найти доход и оплатить с него кредитные средства. Как только мы говорим о текущих ставках, которые могут быть и 12, и 20%. А дохода нет. Поэтому клиент в любом случае не пойдет на такие условия. »

руководитель федерального банка

Подобная политика кредитно-финансовых организаций, как банков, так и МФО, приводит к тому, что представители сегмента МСБ выбирают неформальный сектор в качестве источника финансирования.

« Банки и МФО кредитуют менее 30% спроса на кредит в области малого и среднего бизнеса. Малый и средний бизнес в 2013 году – 1 треть кредитуются у друзей и знакомых, 2/3 – у рэнтье, так сказать. Сейчас доля кредитований резко упала, мелкий и средний бизнес больше разоряется. МФО не могут кредитовать в объеме, который хотят, потому что не могут законодательно и потому что у них нет таких средств». »

отраслевой эксперт

« На сегодняшний день основная проблема МФО, работающих в сегменте малого и среднего бизнеса, – это поиск источников фондирования. Потому что банки, сокращая кредитование малого и среднего бизнеса, сокращают объем кредитования МФО, которые работают в малом и среднем бизнесе. Замещение со стороны государственных инфраструктурных институтов поддержки пока еще не произошло. И мы реально наблюдаем провисание в работе в этом сегменте. »

руководитель федерального банка

Некоторые эксперты отмечали, что в настоящее время в данном сегменте в меньшей степени представлено разнообразие продуктовой линейки, которая могла бы соответствовать разноплановым потребностям заемщиков.

« Средняя сумма займа 300-350 тысяч рублей. Цели разные. Берут на обеспечение тендерных заявок, небольших муниципальных конкурсов по закупкам. Контракты наибольшие, а их количество большое. Зачастую предприниматели узнают об этом контракте за день или за два, они просто физически не успевают пройти кредитную процедуру для получения финансирования. Поэтому идут в МФО. В рамках господдержки есть возможность выдавать деньги на более долгий срок и там предприниматели берут деньги на обновление основных денежных средств, и на проведение ремонта, и на проведение модернизации. А так, чтобы в рамках одной финансовой организации были такие разноплановые продукты – этого нет. »

представители органов государственного управления и регуляторов отрасли

Использование сберегательных продуктов

Индикаторы

Количество депозитов физических лиц

Средний размер депозита

Общий объем депозитов (сумма) физических лиц

Доля взрослого населения, имеющего хотя бы один срочный вклад в финансовой организации (банк, микрофинансовая организация, кредитный кооператив)

Доля взрослого населения, производившего взносы на свой сберегательный счет за последний год

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Какими из следующих финансовых продуктов (услуг) Вы лично пользуетесь в настоящее время?

Уточните, пожалуйста, в каком финансовом учреждении у Вас есть депозит, вклад, пай?

Вопрос для указавших наличие депозита/ срочного вклада, сберегательного счета.
За последние 12 месяцев Вы пополняли свой вклад, накопительный счет или нет?

По данным Банка России обязательства кредитных организаций перед физическими лицами по вкладам (общий объем вкладов) составляет 18 533 млрд. рублей³³. Согласно информации Агентства по страхованию вкладов, средний размер вкладов (без учета счетов на 1 тыс. рублей и менее) составляет 121,1 тыс. рублей³⁴. Общее количество вкладов составляет 153 038 тыс.

Наличие депозита, сберегательного вклада в целом по выборке указали 18% респондентов. Показатель чуть выше в крупных городах (20% в городах с численностью жителей более 500 тыс.) и ниже среднего в селах (15%). Минимальная доля депозитных счетов в Северо-Кавказском (9%) и Уральском (12%) федеральных округах.

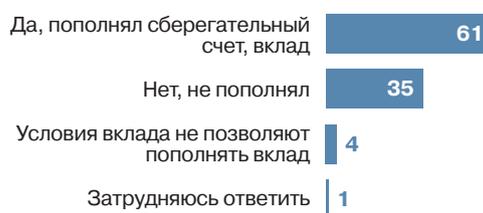
Для депозитов характерно обратное возрастное распределение, по сравнению с кредитными продуктами – среди опрошенных старше 55 лет доля имеющих депозит почти в два раза выше (23%), чем в группе до 25 лет (12%).

Держатель вклада и режим пополнения, в % от указавших наличие депозита, вклада

«Уточните, пожалуйста, в каком финансовом учреждении у Вас есть депозит, вклад, пай?»



«За последние 12 месяцев Вы пополняли свой вклад, накопительный счет или нет?»

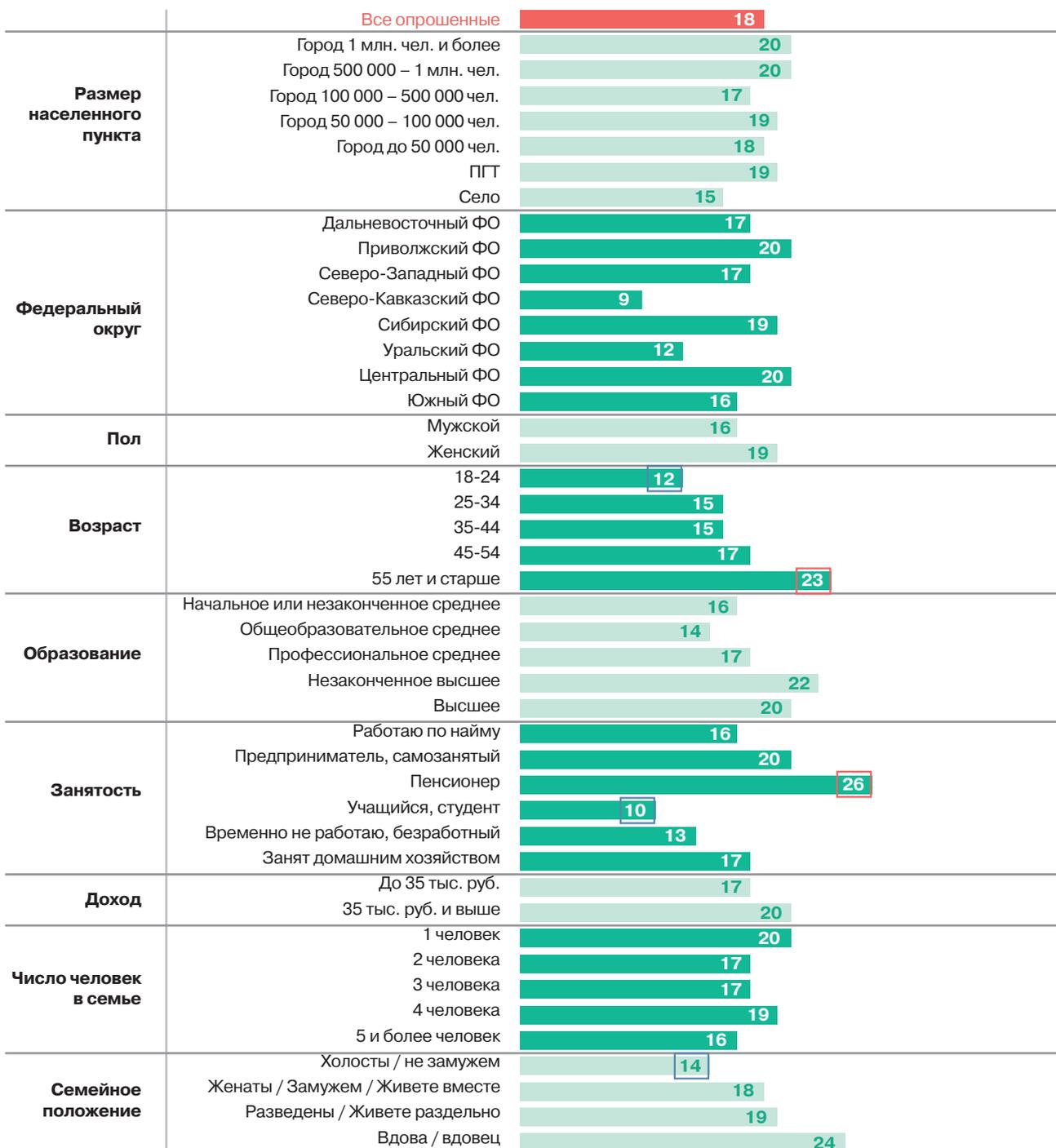


За год пополняли вклад 61% владельцев счета. Учитывая, что сберегательный депозит имеют 18% всех опрошенных, то доля производивших взносы на свой счет среди всех респондентов равна 11%.

³³ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#5

³⁴ <http://www.asv.org.ru/>

Доля указавших наличие депозита, сберегательного вклада, в % по группам



Подавляющее большинство вкладов размещены в банках – 98%. О сберегательном счете в инвестиционной компании сказали 1% опрошенных, в микрофинансовой организации – 0,3%, в кредитном кооперативе – 0,2%.

По оценкам экспертов, в настоящее время значительный рост демонстрируют крупные депозиты (более 500 тысяч рублей), при этом доля небольших депозитов снижается. Также сокращается общий срок депозитов, так как потребители не стремятся размещать вклады на длительный срок в связи с опасениями перед потерей денежных средств (например, в связи с отзывом лицензии в кредитно-финансовой организации).

« Существует большое количество людей, значительная часть расходов которых была необязательной, и их легко можно было поменять или отказаться от них, чтобы увеличить норму сбережений. Это люди с доходами 100 000 и выше, поэтому растут крупнейшие вклады свыше миллиона, как в рублях, так и в валюте. »

представитель федерального банка

Использование платежей, денежных переводов

Индикаторы

Количество пользователей платежными услугами на 1000 человек взрослого населения

Общий объем проведенных платежей на 1000 человек взрослого населения

Средний размер платежа по видам в разрезе по округам РФ

Доля взрослого населения, являющихся получателями денежных переводов (внутристрановые или международные) по округам РФ

Доля платежей разного типа в зависимости от характеристик отправителя и адресата: P2P, P2G

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Вспомните, пожалуйста, примерную сумму последнего платежа для каждого из способов, которые Вы использовали за последние 12 месяцев (в рублях).

Вспомните, пожалуйста, за последние 12 месяцев Вы получали денежный перевод через финансовую организацию (банк, платежную систему, почту) от знакомых, родственников, находящихся за рубежом или внутри РФ?

Вспомните, пожалуйста, за последние 12 месяцев Вы получали денежный перевод через финансовую организацию (банк, платежную систему, почту) от знакомых, родственников, находящихся за рубежом или внутри РФ?

А за последний год Вы отправляли денежный перевод через финансовую организацию (банк, платежную систему, почту) своим знакомым, родственникам, находящимся за рубежом или внутри РФ?

Какими способами получения и/или отправки денежных переводов знакомым, родственникам Вы пользовались хотя бы раз за последний год?

Вспомните, за последние 12 месяцев, какие способы Вы использовали для оплаты налогов и государственных услуг (пошлины, штрафы, выписки и пр.)?

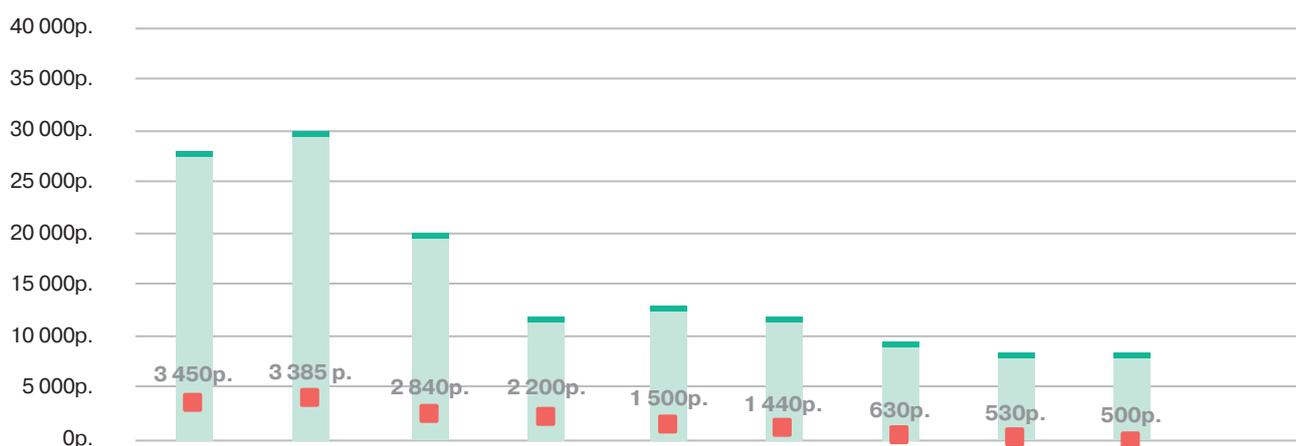
Общий объем безналичных платежей за отчетный период (01.01.2015), по данным Банка России, составил 29 067³⁵ млрд. рублей, что составило 247 млн. на 1000 человек взрослого населения. Общее коли-

³⁵ http://cbr.ru/statistics/print.aspx?file=p_sys/sheet011.htm&pid=psrf&sid=ITM_51883

чество пользователей платежными услугами составляет 59,07 млн. человек (50,1% от трудоспособного населения страны)³⁶. Средний размер платежа отличается в зависимости от используемого канала.

Средняя сумма платежа через кассу в отделении банка составляет 3,5 тыс. руб., через Интернет-банк – 3,4 тыс. руб. Минимальные платежи респонденты указывают для платежных терминалов, оплаты в салонах сотовой связи, со счета мобильного телефона и через электронный кошелек.

«Вспомните, пожалуйста, примерную сумму последнего платежа для каждого из способов, которые Вы использовали за последние 12 месяцев (в рублях)», средний размер платежа по каналам оплаты³⁷



	Касса в отделении Банка	Интернет-банк	Платежн. терминал в банке	Отделение Почты России	Мобильный банк	Электронный кошелек	Со счета мобильного телефона	Салон сотовой связи	Платежный терминал
Минимум	120р.	65р.	120р.	120р.	30р.	90р.	75р.	80р.	100р.
Среднее	3 450р.	3 385р.	2 840р.	2 200р.	1 500р.	1 440р.	630р.	530р.	500р.
Максимум	28 000р.	30 000р.	20 000р.	12 000р.	13 100р.	12 000р.	9 600р.	8 500р.	8 500р.

По оценкам экспертов, безналичные платежи в большей степени (как по объему, так и по частоте совершения) остаются прерогативой крупных городов.

«Я бы сказал так: чем меньше город, тем там больше съезживается доля услуг. В маленьких городах люди электронно платят только за мобильный телефон. А чем город крупнее, тем больше у человека возможностей, он там больше платит; живя в Москве, вы электронно платите за парковку, штрафы, налоги, покупаете товары удаленно.»

отраслевой эксперт

³⁶ www.cbr.ru/publ/?PrtlD=prs&code=51

³⁷ При обработке данных для исключения искажающего влияния выбросов были удалены нижние и верхние 1%, для каждого вида платежей учитывался свой процентиль (например, для платежей через кассу банка исключались цифры менее 100 руб. и более 30 тыс. руб., а для мобильного банка – меньше 20 руб. и более 15 тыс. руб.). Средние значения платежа округлены.



Практики персональных денежных переводов, в % от всех опрошенных

«Вспомните, пожалуйста, за последние 12 месяцев Вы получали денежный перевод через финансовую организацию (банк, платежную систему, почту) от знакомых, родственников, находящихся за рубежом или внутри РФ?»



«А за последний год Вы отправляли денежный перевод через финансовую организацию (банк, платежную систему, почту) своим знакомым, родственникам, находящимся за рубежом или внутри РФ?»



Получение денежных переводов через финансовые организации указали 13% опрошенных, об отправке переводов сказали 17% респондентов. Большинство переводов происходит между регионами РФ – 11% для получения, 14% для отправки, трансграничные переводы составили 2% и 3% соответственно. Чуть менее 1% указали, что получили переводы как внутри РФ, так и из других стран (аналогично с отправлением).

Анализ территориального распределения использования услуг переводов показал, что выше среднего доля отправителей переводов в Северо-Западном федеральном округе (25%).

Практики персональных денежных переводов по федеральным округам, в % от всех опрошенных

% по строке	Получал			Отправлял		
	Из другой страны	Из другого региона РФ	Итого	В другую страну	Внутри территории РФ	Итого
Дальневосточный ФО	1	14	15	1	14	15
Приволжский ФО	2	9	11	3	13	16
Северо-Западный ФО	4	9	13	6	19	25
Северо-Кавказский ФО	1	9	10	2	9	11
Сибирский ФО	1	12	13	2	13	15
Уральский ФО	2	6	8	2	10	12
Центральный ФО	3	13	16	3	14	17
Южный ФО	2	8	10	2	12	14

Доля пользователей денежных переводов ниже среди респондентов старше 55 лет, как при получении (10%), так и отправлении (13%). Ожидаемо выше доля получателей переводов в группе учащихся, студентов (19%), имеющих незаконченное высшее образование (23%). Отправителей переводов больше среди опрошенных с доходами более 35 тыс. руб. на человека (21%), с высшим образованием (21%), предпринимателей (23%).

Практика персональных денежных переводов, в % по группе

% по столбцу		Получали	Отправляли
Все опрошенные		12	16
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	15	19
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	15	14
	Город 100 000 – 500 000 чел.	12	15
	Город 50 000 – 100 000 чел.	13	22
	Город до 50 000 чел.	11	17
	ПГТ	16	18
	Село	11	13
Пол	Мужской	12	17
	Женский	13	16
Возраст	18-24	17	20
	25-34	14	19
	35-44	15	17
	45-54	12	16
	55 лет и старше	10	13
Образование	Начальное или незаконченное среднее	10	10
	Общеобразовательное среднее	10	13
	Профессиональное среднее или среднее техническое	11	16
	Незаконченное высшее	23	17
	Высшее	17	21
Занятость	Работаю по найму	13	18
	Предприниматель, самозанятый	20	23
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	9	11
	Учащийся, студент	19	13
	Временно не работаю, безработный	7	11
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	17	12
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	11	14
	35 тыс. руб. и выше	16	21
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	8	10
	Минимальный уровень	11	14
	Средний уровень	14	18
	Активный пользователь	19	22
	Максимальный уровень	24	32

Общий уровень вовлеченности в получение и/или отправку денежных переводов, составляет 22%: из них 6% – только получали, 9% – только отправляли, а 6% – и получали, и отправляли.

В качестве основного способа отправки/получения денег можно рассматривать перевод через банковскую карту, которым воспользовалось около трети опрошенных, пользовавшихся переводами.

Второе-третье место по востребованности делят отделения Почты России и переводы через Интернет-банк: пользовались данными каналами для получения 16% и 18%, а для отправки 20% и 16% соответственно.

Неформальный способ передачи – наличными при личной встрече – используется сравнительно редко, данный способ указывал примерно каждый десятый пользователь переводов (10% при получении, 8% при передаче).

Типология использования денежных переводов, в % от всех опрошенных



«Какими способами получения и/или отправки денежных переводов знакомым, родственникам Вы пользовались хотя бы раз за последний год?», в % от получавших/отправлявших



Рассмотрим специфику использования прямых, дистанционных и неформальных каналов для денежных переводов в разных социально-демографических группах.

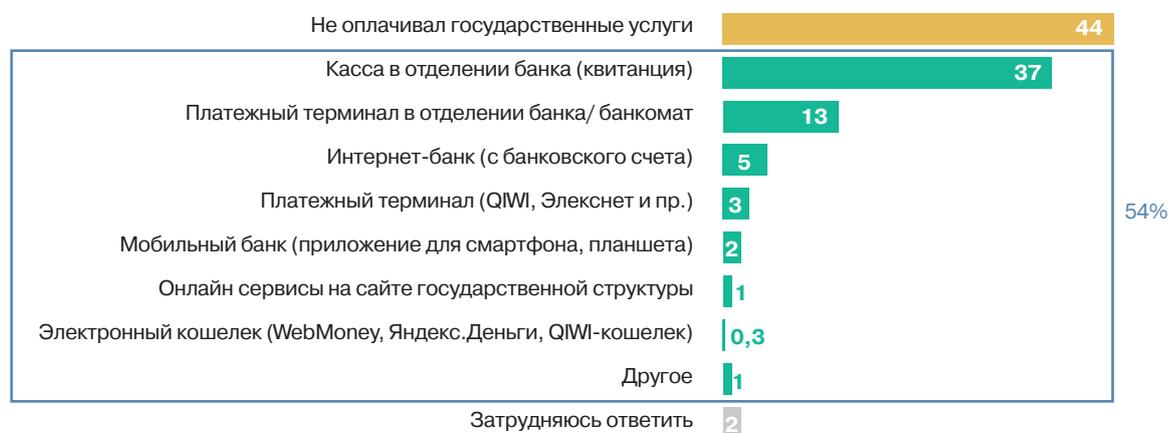
«Какими способами получения и/или отправки денежных переводов знакомым, родственникам Вы пользовались хотя бы раз за последний год?», в % от получавших/отправлявших в группе

% по строке	Прямой канал				Дистанционный канал				Наличные деньги при личной встрече
	Касса в банке (перевод без открытия счета)	С текущего счета в банке через оператора	Система денежных переводов	Отделение "Почты России"	Банковская карта	С текущего счета в банке через Интернет-банк	С текущего счета в банке через мобильный банк	Электронный кошелек	
Размер населенного пункта									
Город 1 млн. чел. и более	8	7	17	18	32	16	10	12	7
Город 500 000 – 1 млн. чел.	16	5	14	20	29	14	7	7	9
Город 100 000 – 500 000 чел.	11	10	13	19	30	14	6	14	10
Город 50 000 – 100 000 чел.	17	11	15	23	27	19	7	8	5
Город до 50 000 чел.	21	12	9	19	23	19	9	8	8
ПГТ	13	5	9	18	29	20	24	8	9
Село	16	8	11	23	31	10	11	8	7
Возраст									
18-24	9	8	12	12	33	23	17	17	8
25-34	16	10	12	12	31	18	13	13	11
35-44	13	7	13	16	33	20	10	7	6
45-54	13	10	15	24	31	10	7	6	8
55 и старше	13	7	13	30	23	9	7	8	7
Типология пользования банковскими услугами									
Не пользуется банковскими услугами	16	8	16	31	18	10	6	9	10
Минимальный уровень	13	6	11	22	30	15	10	10	7
Средний уровень	10	10	14	18	27	15	9	10	8
Активный пользователь	10	6	16	14	35	14	15	10	7
Максимальный уровень	22	13	9	13	40	24	11	10	10

Выбор канала для получения/отправки денежного перевода имеет выраженную возрастную дифференциацию: респонденты до 25 лет заметно чаще выбирают дистанционные каналы (банковская карта сохраняет лидерство с 33%, Интернет-банк назвали 23%, мобильный банк и электронный кошелек – по 17%), в то время как респонденты старше 45 лет чаще остальных указывают почтовые отделения, причем в группе от 55 лет почта (30%) опережает банковские карты (23%), а остальные дистанционные каналы называет менее 10%.

Доля платежей в пользу государства (P2G), по данным опроса, составила 54%, т.е. около половины респондентов за последний год хотя бы один раз оплачивали налоги, государственные услуги и пр. Наиболее широкую распространенность имеет традиционный канал оплаты – касса в отделении банка: ее указали 37% от всех респондентов. Второе место занимает платежный терминал в банке, банкомат (13%), третье – Интернет-банк (5%). Значимым барьером в данном случае эксперты называют специфику таких платежей и трудность их организации со стороны банков.

«Вспомните, за последние 12 месяцев какие способы Вы использовали для оплаты налогов и государственных услуг (пошлины, штрафы, выписки и пр.)?», в % от всех опрошенных



«Налоги и пошлины нет. Потому что удобных сервисов для этого нет. Банком не особенно дают включать их в интернет-банки по причине межведомственной разобщенности и непонимания того, что это нужно делать. Не разрешено брать за это комиссию. По налогам еще нет возможности подгружать информацию в банк, это можно узнать только в личном кабинете. А в интернет-банк эта информация начинает поступать только с момента просрочки. Я знаю, что почта тоже стремится осовременить сервис, чтобы все уведомления приходили в электронном виде с возможностью оплаты. Для этого нужно убирать административные и юридические барьеры. Портал госуслуг, различные агрегаторы платежей ЖКХ и системы автоматизации играют свою роль, но там тоже есть проблемы. Безусловно, число таких платежей растет, но медленно.»

отраслевой эксперт

Использование страховых услуг

Индикаторы

Количество договоров страхования на 1000 взрослого населения

Доля владельцев страховых полисов по типам, компаниям-страховщикам среди взрослого населения в разрезе по округам РФ

Доля взрослого населения, декларирующего наличие потребности в страховых услугах (по видам) в разрезе округов РФ.

Вопрос анкеты для опроса населения РФ

В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть страховой полис(ы) или нет? Если да, то какой(ие)?

Если рассматривать только необходимость в страховании, т.е. не учитывать его стоимость, то в ближайшие 12 месяцев у Вас (Вашей семьи) есть потребность в страховых услугах? Уточните, пожалуйста, какой именно Вам нужен страховой полис(ы)?

По данным Банка России, количество договоров страхования на 1000 человек трудоспособного возраста составляет 104 для страхования жизни и 950 для иных видов страхования (кроме Обязательного медицинского страхования)³⁸. Опрошенные в ходе исследования эксперты отмечали, что страховой рынок и количество пользователей страховых услуг сократилось, в первую очередь из-за сокращения банковского страхования вследствие падения спроса и изменений в законодательстве.

«За счет развития такого страхования, как имущественное страхование, страхование жизни, которые идут в ипотечных кредитах, тут будет явное замедление, потому что с истечением ипотечного кредитования, эти сегменты замедлятся. Потому что граждане сами не используют такие услуги. Получается, что их принуждают к использованию этих услуг. А раз ипотечное кредитование замедлилось, соответственно и здесь будет замедление.»

отраслевой эксперт

«Если раньше банки не прописывали страхование кредита в договоре, то сейчас это все обсуждается. Делают все, чтобы не возникали споры. Людей уведомляют. Несмотря на план банка на услугу страхования, он не может это сделать без ведома клиента.»

представитель регионального банка

О наличии у них страхового полиса заявили две трети опрошенных (65%). Чаще всего назывались ОСАГО (32%) и ДМС (27% оформленных самостоятельно, 12% – работодателем).

«В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть страховой полис(ы) или нет? Если да, то какой(ие)?», в % от всех опрошенных



Почти половина опрошенных (43%) указали, что имеют только один страховой полис, 16% назвали два полиса, 7% – три страховки и более.

³⁸ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#6

«В настоящее время у Вас (Вашей семьи) есть страховой полис(ы) или нет? Если да, то какой(ие)?»,
в % по группам

% по строке		3 и более полисов	2 полиса	1 полис	Нет страхового полиса
Все опрошенные		7	16	43	35
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	7	15	39	39
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	5	16	46	34
	Город 100 000 – 500 000 чел.	7	16	46	32
	Город 50 000 – 100 000 чел.	10	16	44	30
	Город до 50 000 чел.	7	16	46	30
	ПГТ	5	15	44	36
	Село	7	15	42	36
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	8	16	45	31
	Приволжский ФО	8	16	41	36
	Северо-Западный ФО	6	13	37	44
	Северо-Кавказский ФО	3	12	46	39
	Сибирский ФО	4	17	47	32
	Уральский ФО	8	14	46	32
	Центральный ФО	8	18	43	31
	Южный ФО	5	10	43	41
Пол	Мужской	8	17	43	32
	Женский	6	14	43	38
Возраст	18-24	8	14	44	34
	25-34	6	20	42	33
	35-44	8	17	46	29
	45-54	8	17	43	32
	55 лет и старше	5	12	42	41
Образование	Начальное или незаконченное среднее	3	9	45	43
	Общеобразовательное среднее	5	13	42	41
	Профессиональное среднее или среднее техническое	6	15	44	35
	Незаконченное высшее	11	18	39	31
	Высшее	9	19	41	30
Занятость	Работаю по найму	7	17	44	32
	Предприниматель, самозанятый	14	19	39	28
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	4	9	43	45
	Учащийся, студент	7	13	44	36
	Временно не работаю, безработный	3	15	37	46
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	8	21	45	26
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	6	15	43	37
	35 тыс. руб. и выше	8	18	44	31

% по строке		3 и более полисов	2 полиса	1 полис	Нет страхового полиса
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	3	8	40	48
	Минимальный уровень	6	14	45	34
	Средний уровень	6	19	44	31
	Активный пользователь	11	18	41	30
	Максимальный уровень	13	28	39	21

Число пользователей страховых услуг больше среди жителей Центрального и Дальневосточного федеральных округов (по 69%), ниже в Северо-Западном (56%) и Южном (59%). Страховыми услугами реже пользуются респонденты старше 55 лет (59%), а чаще – имеющие высшее или незаконченное высшее образование (70% и 69%), предприниматели (72%).

«Если рассматривать только необходимость в страховании, т.е. не учитывать его стоимость, то в ближайшие 12 месяцев у Вас (Вашей семьи) есть потребность в страховых услугах? Уточните, пожалуйста, какой именно Вам нужен страховой полис(ы)?», в % от всех опрошенных



В ходе опроса респонденты оценивали потребность в страховании в ближайший год – только 37% дали уверенный ответ о необходимости страховых услуг. Пятая часть участников исследования (20%) указали ОСАГО, 12% ДМС, 7% страхование жизни, здоровья.

Четверть опрошенных (25%) указывают потребность в одном полисе, 12% – называют два и более. Декларируемый спрос на страховые услуги ниже среди жителей Северо-Кавказского федерального округа (23%), выше в Центральном (42%).

«Если рассматривать только необходимость в страховании, т.е. не учитывать его стоимость, то в ближайшие 12 месяцев у Вас (Вашей семьи) есть потребность в страховых услугах?, в % по группам»

% по строке		Нужны3 и более полисов	Нужны2 полиса	Нужен1 полис	Нет потребности в страховке
Все опрошенные		4	8	25	63
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	5	9	24	62
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	7	7	25	61
	Город 100 000 – 500 000 чел.	4	8	26	62
	Город 50 000 – 100 000 чел.	7	9	26	57
	Город до 50 000 чел.	3	10	27	60
	ПГТ	3	7	23	67
	Село	3	7	24	66
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	2	8	26	64
	Приволжский ФО	4	9	24	63
	Северо-Западный ФО	3	9	28	60
	Северо-Кавказский ФО	1	4	17	77
	Сибирский ФО	6	6	27	61
	Уральский ФО	2	6	20	72
	Центральный ФО	7	11	24	58
	Южный ФО	2	4	29	64
Пол	Мужской	4	9	27	60
	Женский	4	7	23	66
Возраст	18-24	6	8	23	63
	25-34	3	10	28	59
	35-44	5	9	28	59
	45-54	5	8	26	61
	55 лет и старше	4	6	21	69
Образование	Начальное или незаконченное среднее	2	5	17	76
	Общеобразовательное среднее	2	8	23	67
	Профессиональное среднее или среднее техническое	4	8	24	64
	Незаконченное высшее	8	10	23	59
	Высшее	7	8	29	56
Занятость	Работаю по найму	4	9	27	60
	Предприниматель, самозанятый	8	9	26	57
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	3	6	19	73
	Учащийся, студент	5	10	17	68
	Временно не работаю, безработный	2	6	25	67
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	9	11	23	57
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	4	8	23	65
	35 тыс. руб. и выше	6	9	28	58

% по строке		3 и более полисов	2 полиса	1 полис	Нет страхового полиса
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	2	5	19	75
	Минимальный уровень	4	8	25	63
	Средний уровень	3	9	29	58
	Активный пользователь	9	11	24	56
	Максимальный уровень	8	11	29	53
Типология использования страховых услуг	Есть 3 и более полисов	19	22	21	39
	2 полиса	8	25	29	37
	1 полис	4	5	36	56
	Нет страхового полиса	1	2	10	88

Декларируемый спрос связан с текущим потреблением – респонденты, указавшие наличие трех и более страховых полисов, чаще готовы и далее пользоваться ими (61%, среди не имеющих полис таких только 12%).

Сравнение текущего потребления и декларируемого спроса через количество выбираемых полисов позволяет оценить динамику рыночной ситуации. Треть респондентов (31%) находятся вне страхового рынка, еще треть (32%) пользовались страхованием, но в ближайший год не планируют продолжать, т.е. ушли с рынка. Сократили спрос, хотя и остались на страховом рынке, 7% респондентов. Для каждого пятого (21%) характерно сохранение стабильного спроса, только для 9% характерен рост спроса, т.е. выбор хотя бы на 1 услугу больше, чем текущее потребление.

Практики реального и декларируемого спроса на страховые услуги, в % от всех опрошенных



Неформальные источники финансирования

Индикаторы

Доля взрослого населения, получившего займ через неформальные каналы (родственники, знакомые и пр.) в прошлом году

Общее количество полученных неформальных займов в год

Общая сумма полученных неформальных займов в год

Доля взрослого населения, предоставившего займ через неформальные каналы в прошлом году

Общее количество выданных неформальных займов в год

Общая сумма выданных неформальных займов в год

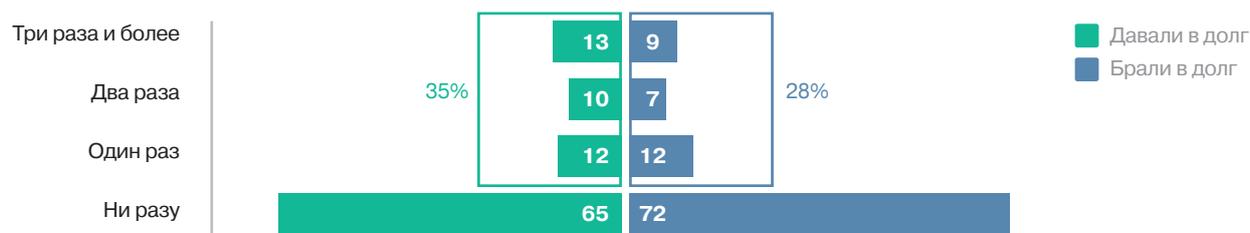
Вопрос анкеты для опроса населения РФ

А Вы лично сколько раз брали деньги в долг у знакомых, родственников за последние 12 месяцев? Уточните примерную сумму

Вспомните, за последние 12 месяцев сколько примерно раз Вы давали деньги в долг знакомым, родственникам? Уточните примерную сумму, сколько Вы последний раз давали в долг?

Более трети населения пользуются неформальными займами – 35% опрошенных указали, что давали в долг знакомым, родственникам за последний год, 28% – брали в долг.

«А Вы лично сколько раз брали деньги в долг у знакомых, родственников за последние 12 месяцев?» и «Вспомните, за последние 12 месяцев сколько примерно раз Вы давали деньги в долг знакомым, родственникам?», в % от всех опрошенных



Общее количество полученных неформальных займов в год составляет 0,5 на 1 опрошенного (по 1,9 на респондентов, которые брали деньги в долг у знакомых, родственников).



Общее количество предоставленных неформальных займов в год составляет 0,7 на 1 опрошенного (по 2,0 на респондентов, которые давали деньги в долг знакомым, родственникам).

Совместное распределение ответов на два вопроса показывает, что в неформальные займы вовлечены почти половина опрошенных (45%, показатель сопоставим с охватом кредитами за последние 5 лет). Только брали в долг 10%, только давали в долг 17%, были вовлечены в оба процесса – 18%.

Типология полученных и предоставленных займов через неформальные каналы, в % по группам

% по строке		Не вовлечены в неформальные займы	Только брали в долг	Только давали в долг	И брали, и давали в долг
Все опрошенные		55	10	17	18
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	55	11	16	18
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	55	9	18	18
	Город 100 000 – 500 000 чел.	57	12	16	15
	Город 50 000 – 100 000 чел.	58	10	16	16
	Город до 50 000 чел.	54	11	17	17
	ПГТ	54	11	18	17
	Село	54	9	17	21
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	59	8	14	19
	Приволжский ФО	48	11	18	23
	Северо-Западный ФО	51	10	19	20
	Северо-Кавказский ФО	69	11	12	8
	Сибирский ФО	54	10	22	13
	Уральский ФО	73	9	10	8
	Центральный ФО	50	11	17	22
	Южный ФО	58	13	14	16
Пол	Мужской	56	11	16	18
	Женский	54	10	17	18
Возраст	18-24	52	13	16	19
	25-34	50	12	15	22
	35-44	54	13	16	18
	45-54	55	10	16	18
	55 лет и старше	60	8	18	14
Образование	Начальное или незаконченное среднее	61	14	10	15
	Общеобразовательное среднее	58	9	16	16
	Профессиональное среднее или среднее техническое	55	11	16	17
	Незаконченное высшее	48	13	19	20
	Высшее	53	8	19	20
Занятость	Работаю по найму	53	11	17	19
	Предприниматель, самозанятый	50	10	20	20

	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	62	8	17	13
	Учащийся, студент	57	13	12	18
	Временно не работаю, безработный	55	11	11	22
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	57	12	12	18
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	55	11	17	18
	35 тыс. руб. и выше	54	10	17	18
Число человек в домохозяйстве	1 человек	57	11	17	16
	2 человека	56	10	17	17
	3 человека	54	11	17	19
	4 человека	56	10	15	20
	5 и более человек	49	12	21	18
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	61	12	13	15
	Минимальный уровень	58	9	18	16
	Средний уровень	48	14	15	24
	Активный пользователь	56	7	22	15
	Максимальный уровень	45	13	19	23
Потребность в кредите	Есть потребность	42	14	16	27
	Не нужен кредит	58	10	17	15
Наличие «проблемного кредита» (выплаты >30% дохода, просрочки)	Есть «проблемный» кредит	39	24	11	26
	Нет «проблемного кредита»	55	10	17	18
Наличие сберегательного счета	Есть сберегательный счет	54	9	22	15
	Нет счета	55	11	16	18

Из территориальных особенностей можно отметить, что доля вовлеченных во внебанковское кредитование ниже среди жителей Северо-Кавказского и Уральского федеральных округов (31% и 27% соответственно), а также среди опрошенных старше 55 лет (40%), пенсионеров (38%).

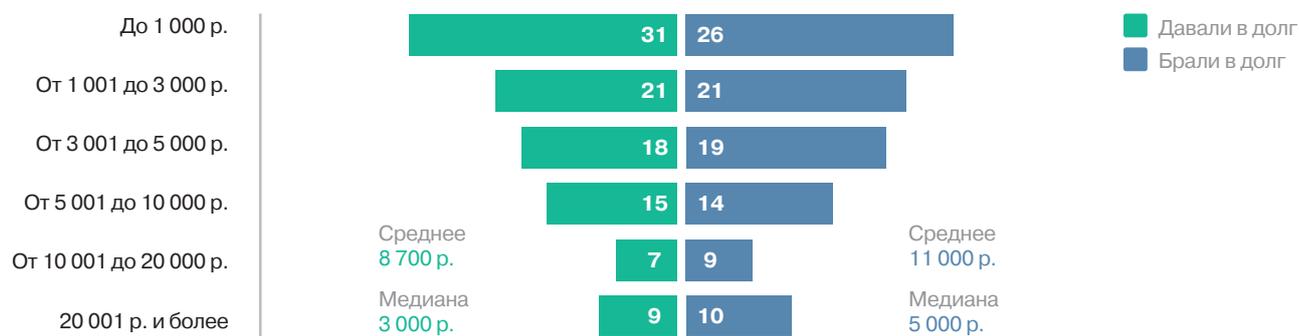
Низкий уровень использования неформальных займов коррелирует с низкой активностью в потреблении банковских услуг – среди непользователей банковских продуктов только 38% участвовали в неформальных займах, а в группе с максимальным уровнем – 65%; можно предположить, что неформальные кредиты не являются замещающими спрос в финансовом секторе, скорее, группа с низкими потребностями в кредитах, займах одинаково редко пользуется ими независимо от источника.

Исключением являются респонденты, имеющие текущий проблемный кредит (выплаты более 30% дохода, есть просрочки платежей) – они имеют высокий уровень вовлеченности в неформальные займы (62%), т.е. при наличии проблем в официальном сегменте они переключаются к неформальным каналам.

Размер неформальных займов существенно ниже банковских кредитов – в среднем респонденты давали в долг 8 700 руб., брали в долг 11 000 руб. Около трети опрошенных называли сумму менее 1 тыс. руб. (31% давали в долг, 26% – брали).

Учитывая, что часть респондентов брали и/или давали в долг более одного раза, то общая сумма неформальных займов в год на 1 человека (среди тех, кто давал/брал в долг) составила в среднем 18,5 тыс. руб. для получавших и 20,1 тыс. руб. – для предоставляющих займ.

Примерная сумма полученная / предоставленная в долг знакомым, родственникам, среднее³⁹, руб.



³⁹ При обработке данных для исключения искажающего влияния выбросов были удалены нижние и верхние 1%, для берущих в долг исключались цифры менее 150 руб. и более 100 000 тыс. руб., а для дающих в долг – меньше 100 руб. и более 200 000 тыс. руб.).

КАЧЕСТВО ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Финансовая грамотность

Индикаторы

Доля правильных ответов в тесте о базовых финансовых концептах (инфляция, процентная ставка, сложные проценты, диверсификация рисков, цели страхования и пр.)

Самооценка достаточности знаний для принятий эффективных финансовых решений, обоснованного выбора при потреблении финансовых услуг

Самооценка информированности о способах защиты от мошеннических схем в финансовой сфере

Самооценка информированности о защите прав потребителей при взаимодействии должников и коллекторских агентств

Понимание неприемлемости отказа от погашения кредита, готовность соблюдать платежную дисциплину

Понимание неприемлемости отказа от погашения кредита, готовность соблюдать платежную дисциплину

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Предположим, что Вы собираетесь положить 10 000 рублей на счет в банк на один год. В банке Вам предлагают выбрать между двумя вариантами вкладов: в первом указано, что процентная ставка составляет 18% в год, а во втором – 2% в месяц? Все прочие условия по обоим вкладам одинаковы. Какой из вариантов, с вашей точки зрения, предлагает более высокий процент?

Предположим, что Вы положили 100 рублей на счет в банк на пять лет под 10% процентов в год. Проценты по Вашему вкладу будут начисляться в конце каждого года и прибавляться к основной сумме вклада. Сколько денег будет на Вашем счету через 5 лет, если Вы не будете совершать каких-либо других приходных или расходных операций со своим счетом?

Представьте себе, что год назад Вы положили деньги на счет со ставкой 10% годовых, а уровень инфляции за год составил 15%. Как Вы думаете, сегодня на деньги с Вашего счета можно купить больше, меньше или столько же товаров и услуг, что и год назад?

Выберите продолжение утверждения, которое Вам кажется наиболее вероятным: на финансовых рынках... 1. Чем ниже риск, тем выше доходность / 2. Чем выше риск, тем ниже доходность / 3. Чем ниже риск, тем ниже доходность / 4. Не могу сказать даже приблизительно.

Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам по 5-балльной шкале, как это принято в школе, где 1 соответствует полному отсутствию знаний и навыков управления личными денежными средствами, а 5 – наличию отличных знаний и навыков в этой сфере?

Оцените, насколько Вы считаете себя хорошо информированным по следующим финансовым темам (7 тем).

Насколько Вы согласны или не согласны с мнением о том, что возвращать взятый в банке кредит не обязательно, если для этого есть веские основания?

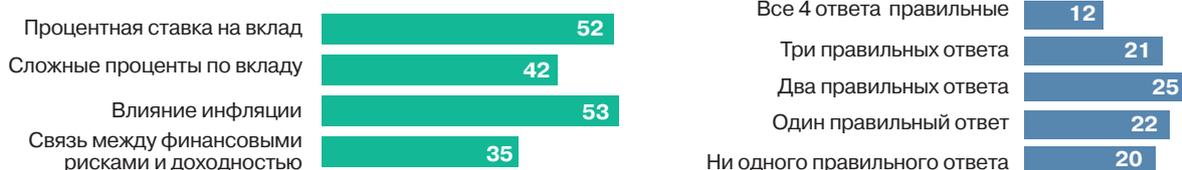
Какие из предложенных ниже оснований Вам кажутся достаточно вескими для того, чтобы решение не возвращать банковский кредит было в Ваших глазах оправданным?

Как Вы думаете, на какое примерно время Вам (Вашей семье) хватило бы сбережений, в случае если бы все источники доходов семьи исчезли, и на повседневные нужды пришлось тратить только сбережения?

Как Вы думаете, в чрезвычайной ситуации Вы сможете найти дополнительные деньги? Какие способы для Вас доступны, чем сможете воспользоваться?

Доля правильных ответов на блок вопросов о финансовой грамотности составила в среднем 45%. Около половины опрошенных правильно ответили на вопросы о процентной ставке на вклад (52%) и влиянии инфляции (53%), сложные проценты вычислили 42%, а связь между доходностью и риском увидели 35% опрошенных. Только 12% опрошенных дали правильные ответы на все четыре предлагаемых вопроса, еще 21% – на три вопроса. Минимальный уровень финансовой грамотности имеют 20% респондентов, которые не смогли дать ни одного правильного ответа.

Доля правильных ответов и типология по уровню объективной финансовой грамотности, в % от всех опрошенных



Доля правильных ответов выше среднего в крупнейших и крупных городах (49-50%), среди жителей Северо-Западного (52%) и Уральского (51%) федеральных округов, а ниже – в селах и поселках городского типа (42-43%), среди жителей Северо-Кавказского (38%) и Сибирского (40%) федеральных округов. Объективный уровень финансовой грамотности имеет высокую прямую корреляцию с уровнем образования (доля правильных ответов составляет 33% для респондентов с начальным, незаконченным средним образованием и 50% – с высшим), а также с активностью использования банковских услуг (38% в группе не пользующихся и 54% – среди максимально активных потребителей). Выше среднего доля правильных ответов среди опрошенных предпринимателей, самозанятых (51%), а ниже – среди пенсионеров (35%); по всей видимости, такое распределение опосредованно потреблением банковских услуг.

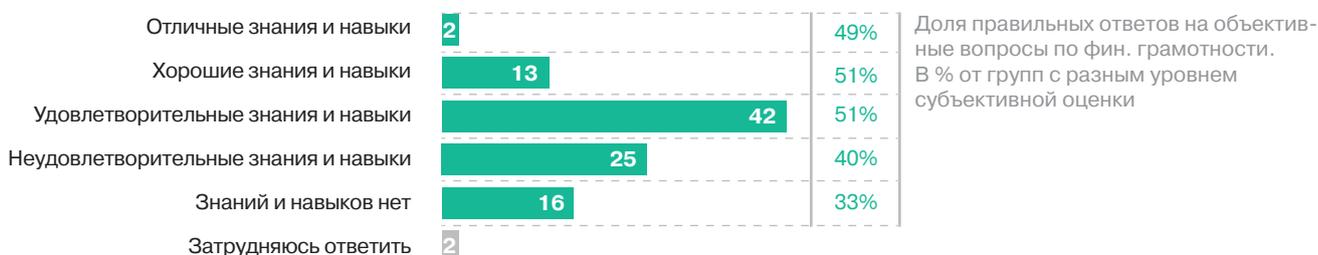
Доля правильных ответов и типология объективной финансовой грамотности, в % по группам

	Доля правильных ответов, среднее	% по строке					
		Все 4 ответа правильные	3 правильных ответа	2 правильных ответа	1 правильный ответ	Ни одного правильного ответа	
Все опрошенные	45	12	21	25	22	20	
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	49	16	21	24	21	18
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	50	13	23	29	21	14
	Город 100 000 – 500 000 чел.	45	10	20	27	23	19
	Город 50 000 – 100 000 чел.	45	13	21	23	23	21
	Город до 50 000 чел.	47	12	23	24	23	18
	ПГТ	43	11	20	22	27	21
	Село	42	9	19	27	21	24
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	46	7	30	23	19	21
	Приволжский ФО	46	12	21	26	21	20
	Северо-Западный ФО	52	16	24	26	19	14
	Северо-Кавказский ФО	38	4	18	29	25	25
	Сибирский ФО	40	8	16	27	25	23
	Уральский ФО	51	21	16	22	28	14
	Центральный ФО	46	11	22	24	23	20
	Южный ФО	45	11	21	26	18	23
Пол	Мужской	46	12	21	25	23	19
	Женский	45	12	20	25	22	21
Возраст	18-24	46	12	22	25	22	19
	25-34	49	15	21	27	22	16

	35-44	48	13	23	26	23	16
	45-54	48	13	21	25	24	16
	55 лет и старше	40	9	18	24	22	27
Образование	Начальное или незаконченное среднее	33	6	15	22	21	37
	Общеобразовательное среднее	41	9	17	26	25	24
	Профессиональное среднее или среднее техническое	46	11	21	26	22	19
	Незаконченное высшее	51	14	26	24	19	17
	Высшее	50	16	23	24	22	16
Занятость	Работаю по найму	48	13	22	26	23	17
	Предприниматель, самозанятый	51	15	23	28	19	15
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	35	7	15	23	23	33
	Учащийся, студент	42	8	23	23	22	24
	Временно не работаю, безработный	41	8	19	25	26	21
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	49	14	20	32	20	14
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	45	12	20	25	23	20
	35 тыс. руб. и выше	46	12	21	25	21	20
Число человек в домохозяйстве	1 человек	41	10	17	23	25	25
	2 человека	46	12	20	26	22	20
	3 человека	49	13	24	25	21	18
	4 человека	46	12	20	26	25	17
	5 и более человек	40	7	18	27	23	25
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	38	8	16	24	25	28
	Минимальный уровень	45	11	20	26	23	20
	Средний уровень	49	13	24	26	20	17
	Активный пользователь	50	15	24	24	21	16
	Максимальный уровень	54	16	26	25	22	11
Потребность в кредите	Есть потребность	49	13	21	30	21	15
	Не нужен кредит	45	12	21	24	23	21
Наличие «проблемного кредита» (выплаты >30% дохода, просрочки)	Есть «проблемный» кредит	47	10	28	21	24	17
	Нет «проблемного кредита»	45	12	20	25	22	20
Наличие сберегательного счета	Есть сберегательный счет	48	12	24	25	21	19
	Нет счета	45	12	20	25	23	20

Измерение финансовой грамотности проводилось также с помощью самооценки респондентов: почти половина опрошенных (42%) указали, что обладают удовлетворительными, средними знаниями и навыками; оценки выше среднего уровня указали 15% участников опроса, ниже среднего – 41%.

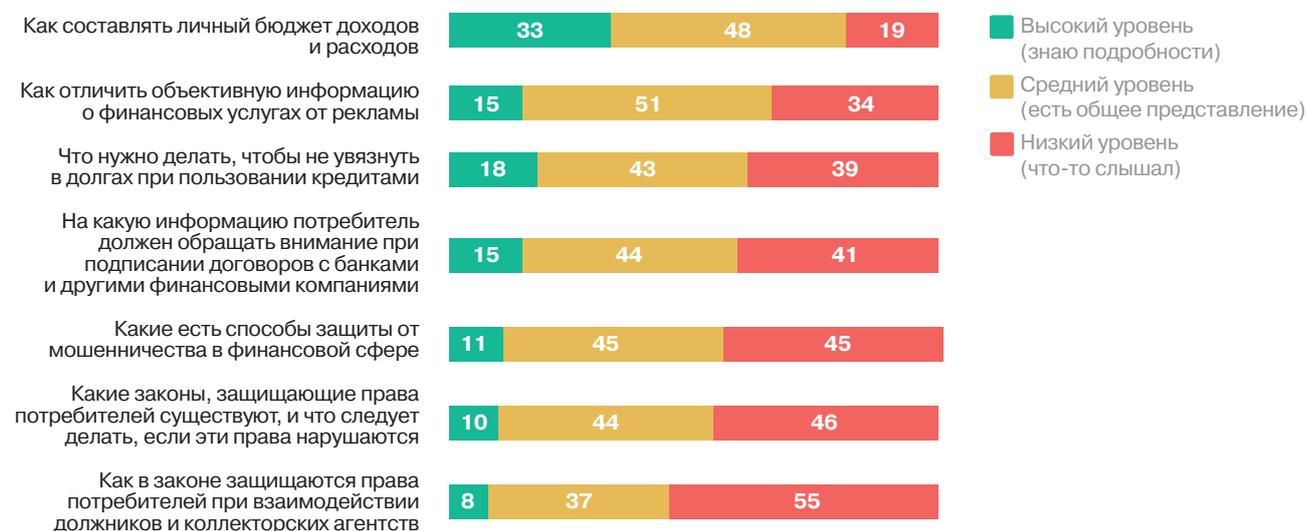
«Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам по 5-балльной шкале, как это принято в школе, где 1 соответствует полному отсутствию знаний и навыков управления личными денежными средствами, а 5 – наличию отличных знаний и навыков в этой сфере?», в % от всех опрошенных



Если рассматривать долю правильных ответов на объективные вопросы по финансовой грамотности среди респондентов с разными ее самооценками, то можно выявить интересную особенность: оценки «удовлетворительно» и выше почти не влияют на долю правильных ответов (49-51%) в отличие от низких – среди респондентов, указавших неудовлетворительный уровень знаний, навыков доля правильных ответов 40%, в группе, отметивших отсутствие таких знаний – 33%.

В рамках опроса респондентам предлагалось оценить свой уровень осведомленности по нескольким финансовым темам. По всем 7 темам преобладают средние оценки – около половины опрошенных указали, что имеют общее представление.

«Оцените, насколько Вы считаете себя хорошо информированным по следующим финансовым темам...», в % от всех опрошенных



Чаще всего респонденты считают себя хорошо информированными относительно принципов составления личного бюджета расходов и доходов – 33% выбрали высокий уровень, 48% – средний и только 19% – низкий.

Минимальный уровень осведомленности участники опроса имеют по вопросам защиты прав потребителей при взаимодействии должников и коллекторских агентств (8% высокий, 37% средний и 55% –

низкий). Низкий уровень знаний указывается респондентами также относительно способов действия при нарушении прав потребителей и защиты от мошенничества в финансовой сфере (низкую осведомленность указали 46% и 45% соответственно).

Рассмотрим особенности информирования по трем наиболее критичным темам в группах, связанных с кредитованием, т.е. имеющим наиболее высокую заинтересованность в данных вопросах.

Самооценка информированности о способах защиты от мошеннических схем в финансовой сфере и о защите прав потребителей при взаимодействии должников и коллекторских агентств по группам, доля указавших высокий и средний уровень знаний, в % по группам

% ответов «высокий» + «средний» в группе		Какие есть способы защиты от мошенничества в финансовой сфере	Какие законы, защищающие права потребителей существуют, и что следует делать, если эти права нарушаются	Как в законе защищаются права потребителей при взаимодействии должников и коллекторских агентств
Все опрошенные		55	54	45
Опыт кредитования за последние 5 лет	Брал кредит хотя бы раз в последние 5 лет	61	59	50
	Не было кредитов	50	50	40
Наличие сейчас выплачиваемого кредита	Есть выплачиваемый кредит	63	60	52
	Нет невыплаченного кредита	52	51	42
Наличие «проблемного кредита» (выплаты >30% дохода, есть просрочки)	Есть «проблемный кредит»	57	60	50
	Нет «проблемного кредита»	55	54	44
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	46	44	37
	Минимальный уровень	55	53	42
	Средний уровень	61	58	50
	Активный пользователь	56	57	48
	Максимальный уровень	67	66	59
Возраст	18-24	56	55	47
	25-34	62	60	50
	35-44	60	61	52
	45-54	57	54	47
	55 и старше	47	45	35

По всем трем темам уровень осведомленности (сумма ответов высокий и средний) выше среди имеющих опыт кредитования за последние 5 лет или выплачивающих кредит в настоящее время (показатели отличаются примерно на 10 п.п. от групп, не пользующихся кредитами). Информированность выше среди опрошенных среднего возраста (25-44 года), а также с максимальным уровнем использования банковских услуг. По всей видимости, основным драйвером знаний по данным темам является именно активное потребительское поведение в финансовом секторе.

Интересно отметить, что наличие проблемного кредита (выплаты более 30%, просрочки) повышает осведомленность о способах защиты прав при нарушении и взаимодействии с коллекторскими агентствами, но не влияет на информированность о способах защиты от финансового мошенничества.

В ходе опроса 15% респондентов выразили согласие с суждением о том, что возвращать кредит не обязательно при наличии веских оснований (6% полностью согласны, 9% – частично). Большинство (81%) выразили несогласие с данным утверждением, причем 58% в категоричной форме.

Респондентам, указавшим допустимость отказа от выплаты кредита, задавался вопрос о причинах, которые могут оправдать такие действия. Чаще всего назывались внешние обстоятельства, негативно сказавшиеся на платежеспособности клиента (54% от ответивших на вопрос) и неподобающее поведение со стороны банка – 52% согласились с суждением «банк сам обманул клиента, скрыв реальную стоимость кредита».

«Насколько Вы согласны или не согласны с мнением о том, что возвращать взятый в банке кредит не обязательно, если для этого есть веские основания?», в % от всех опрошенных



«Какие из предложенных ниже оснований Вам кажутся достаточно вескими для того, чтобы решение не возвращать банковский кредит было в Ваших глазах оправданным?», в % от ответивших (согласны, что возвращать не обязательно)



Установка относительно отказа от погашения кредита по группам, в %

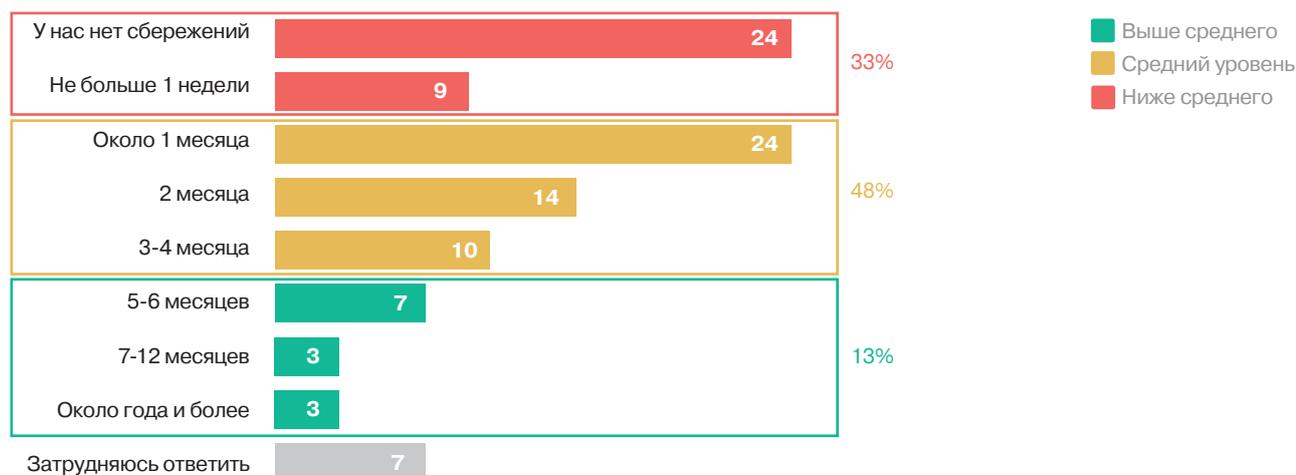
	Доля ответов «согласны», что можно не возвращать	% по строке					
		Человек не может платить по кредиту из-за внезапно возникших обстоятельств	Банк сам обманул клиента, скрыв реальную стоимость кредита	Банк в одностороннем порядке увеличил размер процентной ставки и платежей по кредиту	Человек не рассчитал своих финансовых возможностей, взяв в долг слишком много, а теперь вынужден тратить на выплаты почти весь доход	Другие заемщики не платят, ссылаясь на сложности, вызванные кризисом, зачем платить мне	
Все опрошенные	45	12	21	25	22	20	
Потребность в кредите	Нужен кредит	49	16	21	24	21	18
	Нет потребности	50	13	23	29	21	14
Опыт кредитования за последние 5 лет	Брал кредит хотя бы раз в последние 5 лет	45	10	20	27	23	19
	Не было кредитов	45	13	21	23	23	21
Наличие сейчас выплачиваемого кредита	Есть выплачиваемый кредит	47	12	23	24	23	18
	Нет невыплаченного кредита	43	11	20	22	27	21
Наличие «проблемного кредита» (выплаты >30% дохода, есть просрочки)	Есть «проблемный кредит»	42	9	19	27	21	24
	Нет «проблемного кредита»	46	7	30	23	19	21

Возраст	18-24	46	12	21	26	21	20
	25-34	52	16	24	26	19	14
	35-44	38	4	18	29	25	25
	45-54	40	8	16	27	25	23
	55 и старше	51	21	16	22	28	14

Доля допускающих возможность отказа от выплаты кредита ожидаемо выше среди имеющих проблемный кредит (22%), ниже в группе не пользовавшихся кредитами за последние 5 лет (13%). Менее законопослушно настроены респонденты до 25 лет (доля согласных с невозвратами 19%), в отличие от опрошенных старше 55 лет (12%). Респонденты старшего возраста в качестве оправдательных причин чаще называют обстоятельства, связанные с человеком, а не банком (не может выплачивать из-за ухудшения общей экономической ситуации, не рассчитал свои финансовые возможности), а молодежь – на первое место ставит негативные действия банка (банк скрыл реальную стоимость кредита).

Самооценка возможности поиска источника денег в чрезвычайной ситуации измерялась с помощью двух вопросов о периоде времени, который можно прожить на сбережения, и стратегиях поиска дополнительных средств.

«Как Вы думаете, на какое примерно время Вам (Вашей семье) хватило бы сбережений в случае, если бы все источники доходов семьи исчезли и на повседневные нужды пришлось тратить только сбережения?», в % от всех опрошенных



Треть респондентов (33%) можно отнести к домохозяйствам с минимальными ресурсами – они указали, что не имеют сбережений, либо не смогут прожить на сбережения более одной недели. Средний уровень ресурсов характерен для почти половины опрошенных (48%), их повседневные нужды могут обеспечиваться за счет сбережений примерно от одного до четырех месяцев. В группы с высоким уровнем «выживаемости» можно отнести 13% опрошенных, которые указали, что их финансовых запасов хватит на пять месяцев и более.

Группа с низким уровнем сбережений чаще среднего представлена в Уральском (53%) и Северо-Кавказском (43%) федеральных округах, а реже – в Северо-Западном (27%) и Центральном (23%). Более высокий уровень сбережений характерен для владельцев депозитов (23% в высокой группе, при среднем 13%), а низкий чаще встречается среди имеющих незакрытые кредиты (39%), проблемные кредиты (40%) и в группе бравших в долг по неформальным каналам (53%).

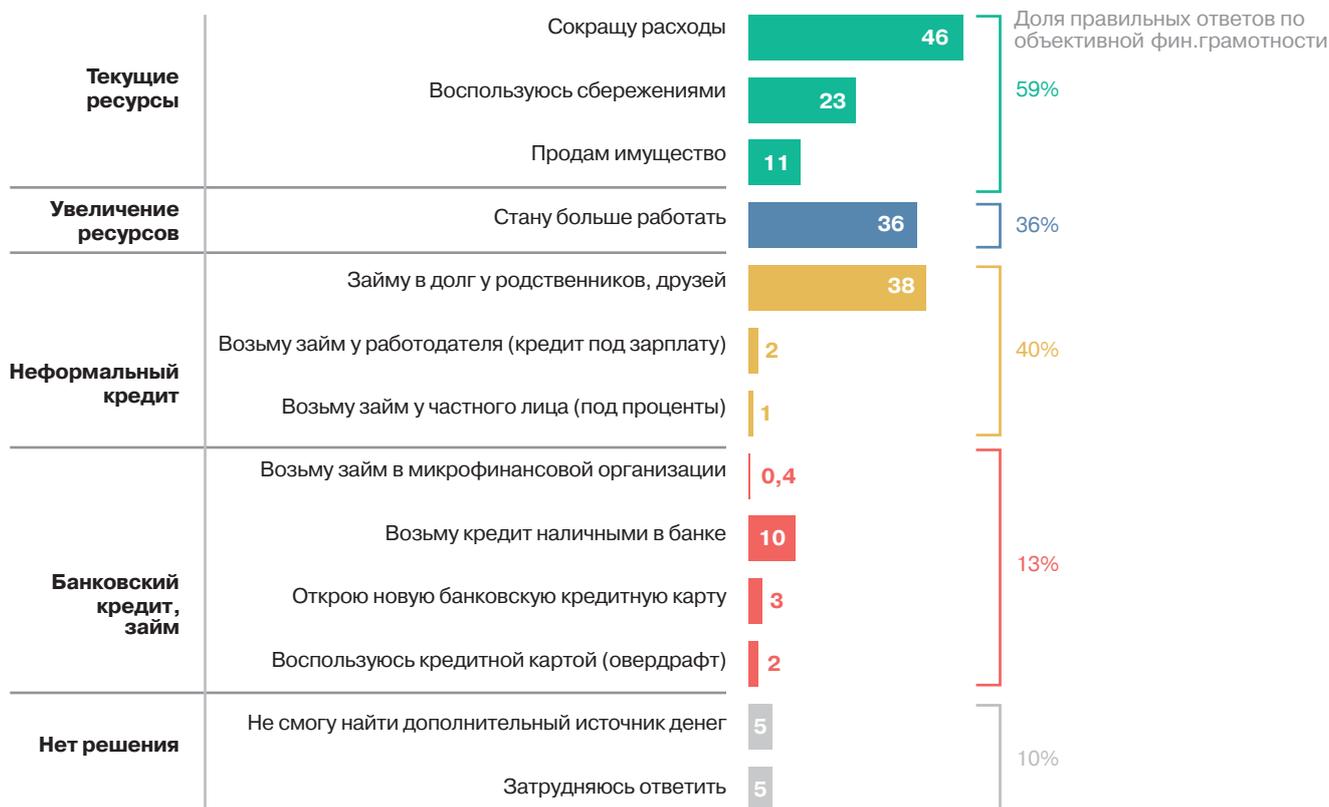
Типология по достаточности сбережений при отсутствии доходов, в % по группам

% по строке		Ниже среднего (не более 1 недели)	Средний (1-4 месяца)	Выше среднего (5 месяцев и более)
Все опрошенные		33	48	13
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	28	53	11
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	31	49	14
	Город 100 000 – 500 000 чел.	34	48	12
	Город 50 000 – 100 000 чел.	32	53	11
	Город до 50 000 чел.	37	45	12
	ПГТ	36	47	12
	Село	35	41	14
Федеральный округ	Дальневосточный ФО	37	44	12
	Приволжский ФО	35	43	13
	Северо-Западный ФО	27	57	11
	Северо-Кавказский ФО	43	40	13
	Сибирский ФО	33	44	16
	Уральский ФО	53	39	5
	Центральный ФО	23	55	13
	Южный ФО	37	44	14
Пол	Мужской	32	46	13
	Женский	34	48	12
Возраст	18-24	36	45	10
	25-34	35	48	11
	35-44	33	47	12
	45-54	36	46	11
	55 лет и старше	29	49	15
Образование	Начальное или незаконченное среднее	43	36	10
	Общеобразовательное среднее	37	45	9
	Профессиональное среднее или среднее техническое	33	49	13
	Незаконченное высшее	27	52	13
	Высшее	31	46	15
Занятость	Работаю по найму	33	48	12
	Предприниматель, самозанятый	28	47	18
	Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	33	45	14
	Учащийся, студент	34	37	13
	Временно не работаю, безработный	38	47	9
	Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	41	51	4
Среднедушевой доход	До 35 тыс. руб.	36	47	12
	35 тыс. руб. и выше	27	48	14
Наличие сберегательного счета, депозита	Есть сберегательный счет, депозит	20	47	23
	Нет	36	47	10

Наличие невыплаченного кредита	Есть невыплаченный кредит, займ	39	46	10
	Нет невыплаченных кредитов	31	48	13
Наличие «проблемного» кредита (выплаты >30% доходов, просрочки)	Есть «проблемный» кредит	40	54	2
	Нет «проблемного» кредита	33	47	13
Вовлеченность в неформальные займы	Не вовлечены в неформальные займы	35	45	11
	Только брали в долг	53	33	6
	Только давали в долг	18	54	22
	И брали, и давали в долг	29	56	10

В рамках исследования измерялась распространенность нескольких практик поиска дополнительных средств – использование текущих ресурсов, увеличение потока ресурсов, поиск банковского или неформального кредита.

«Как Вы думаете, в чрезвычайной ситуации Вы сможете найти дополнительные деньги? Какие способы для Вас доступны, чем сможете воспользоваться?», в % от всех опрошенных



Более половины опрошенных указали, что будут использовать имеющиеся ресурсы: 46% отметили, что сократят расходы, 23% – начнут тратить сбережения, 11% готовы продавать имущество.

Второе место по распространенности имеют практики неформального кредита (40%, из них 38% ориентируются на займ у знакомых, родственников) и увеличения ресурсов (36% отметили, что станут больше работать).

Поиск банковского кредита как способ решения финансовых проблем рассматривают для себя 13% опрошенных, основной вид действий в рамках данной практики – кредит наличными (10%).

Не смогли указать на возможные пути действия в сложной финансовой ситуации 10% опрошенных.

Выбор практики действий в сложной финансовой ситуации определяется уровнем наличных ресурсов, отношением к потреблению банковских услуг и возрастом. Имеющие сбережения респонденты заметно чаще остальных склонны ориентироваться на практику использования текущих ресурсов (69% при среднем, 79% при высоком уровне сбережений). Низкий уровень сбережений (не более 1 недели) на первое место выводит практику неформальных займов у знакомых, родственников (46%).

Самооценка возможности привлечения дополнительных средств в чрезвычайной ситуации по группам, в % по группам

% респондентов в группе, вовлеченных в практику		Текущие ресурсы	Увеличение ресурсов	Неформальный кредит	Банковский кредит	Нет решения
Все опрошенные		59	36	40	13	10
Размер населенного пункта	Город 1 млн. чел. и более	62	39	38	13	10
	Город 500 000 – 1 млн. чел.	68	38	36	12	9
	Город 100 000 – 500 000 чел.	57	37	42	13	10
	Город 50 000 – 100 000 чел.	64	38	42	14	7
	Город до 50 000 чел.	60	33	43	14	8
	ПГТ	55	33	37	12	10
	Село	55	32	40	12	12
Возраст	18-24	56	42	43	13	8
	25-34	57	42	43	15	8
	35-44	58	42	41	19	8
	45-54	59	36	39	14	11
	55 лет и старше	62	26	36	7	12
Типология пользования дебетовыми и кредитными продуктами	Не пользуется банковскими услугами	52	29	41	7	15
	Минимальный уровень	61	36	39	11	9
	Средний уровень	56	39	41	18	10
	Активный пользователь	73	38	34	12	8
	Максимальный уровень	61	41	45	26	7
Типология по достаточности сбережений	Ниже среднего (не более 1 недели)	40	28	46	16	15
	Средний (1-4 месяца)	69	41	40	12	6
	Выше среднего (5 месяцев и более)	79	39	30	10	3

Уровень раскрытия информации

Индикаторы

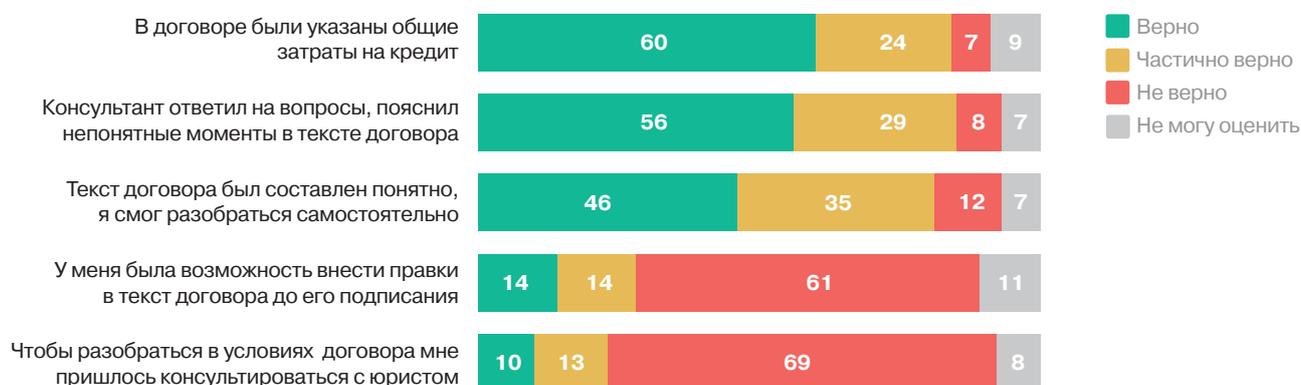
Соответствие требованиям по раскрытию информации (текст договора на понятном языке, общие затраты на кредит, типовой формат раскрытия сведений и пр.)

Вопросы анкеты для опроса населения РФ

Вы сказали, что брали кредит. Укажите, какие из следующих суждений подходят для описания ситуации Вашего последнего кредитного договора?

Респонденты, отметившие что брали кредит за последние 5 лет (таких среди опрошенных 45%), отвечали на вопросы, описывающие характеристики их последнего по времени кредитного договора.

«Вы сказали, что брали кредит. Укажите, какие из следующих суждений подходят для описания ситуации Вашего последнего кредитного договора?», в % от бравших кредит в последние 5 лет



Большинство кредитных договоров (84%) соответствовали условию указания полных затрат (из них 60% полностью согласились с данным суждением, 24% – частично). Высокая доля позитивных отзывов характерна также для действий консультанта (85%) и понятности текста договора (81%). Доступность текста договора подтверждается низкой долей указавших необходимость привлечения юриста для консультации (только 23% выбрали данное суждение полностью или частично).

Наиболее критичным можно считать возможность внесения правок в текст договора – большинство опрошенных (61%) отметили, что их ситуация не предполагала таких действий. Только четверть (28%) отметили, что могли менять условия кредита.

«Вы сказали, что брали кредит. Укажите, какие из следующих суждений подходят для описания ситуации Вашего последнего кредитного договора?», доля ответов «Верно» в группах

% по столбцу	«Проблемный кредит»		Просрочка платежа по кредиту	
	Есть	Нет	Да	Нет
В договоре были указаны общие затраты на кредит	58	60	52	63
Консультант ответил на вопросы, пояснил непонятные моменты в тексте договора	49	57	49	59
Текст договора был составлен понятно, я смог разобраться самостоятельно	30	47	34	50
У меня была возможность внести правки в текст договора до его подписания	12	14	13	14
Чтобы разобраться в условиях договора мне пришлось консультироваться с юристом	11	10	13	10

Для определения причин просрочки платежей и появления проблемных кредитов рассмотрим, какие из суждений были верны для данных групп заемщиков. Респонденты, имеющие проблемный кредит (выплаты более 30% доходов, есть просрочки), реже остальных заемщиков соглашались, что текст договора был составлен понятно (30%), консультант отвечал на вопросы (49%). Аналогичные проблемы характерны и для опрошенных, допуская просрочку по выплатам кредита (34% и 49% соответственно), в данной группе реже соглашались, что в их кредитном договоре были указаны общие затраты. По всей видимости, низкий уровень раскрытия информации можно рассматривать как один из факторов, ведущих к пропуску платежей и к проблемным кредитам.

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЭКСПЕРИМЕНТА: ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ВОСПРИЯТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Методология исследования с целью анализа уровня доступности финансовых продуктов и услуг включала в себя экспериментальное тестирование потребителей посредством наблюдения за ними в управляемых условиях при активном взаимодействии с испытуемыми.

Тестирование проводилось в соответствии с запланированным графиком:

1

Предварительное тестирование, в ходе которого респонденты заполняли бланки психодиагностических методик («Краткий ориентировочный тест», «Уровень Субъективного Контроля», «Личностные факторы принятия решений»). Перед началом основных этапов эксперимента респондентам предлагалось пройти в помещение и заполнить бланки методик. В том случае если респонденты подходили под квоты выборки обследования, их приглашали остаться на основную часть эксперимента. Данный этап позволил отобрать респондентов с различными личностными свойствами и уровнем интеллекта (при этом уровень интеллекта испытуемых был не ниже среднего уровня, достаточного для обучения в средней школе), благодаря чему было исключено влияние вмешивающихся переменных, которые могли повлиять на ход эксперимента и выбор испытуемого (склонность к риску, избегание ответственности, неспособность решать простейшие математические задачи, ориентация на выбор в зависимости от социального окружения и др.).

2

«Оценка рисков и преимуществ финансовых продуктов в условиях неопределенности», в процессе реализации которого испытуемые заполняли тестовый опросник для первого этапа тестирования. На данной стадии испытуемым предлагались бланки опросника с задачами, разработанными на втором этапе проекта. Целью данного этапа было получение комплексной оценки способности испытуемых принять решение о необходимости оформления финансового продукта в условиях неопределенности.

3

«Понимание и восприятие параметров и условий финансовых продуктов и условий их приобретения», в ходе которого испытуемые заполняли тестовый опросник для второго этапа тестирования. Опросник второго этапа отличался от предыдущего бланка исследования. Испытуемым было необходимо сравнить два описания похожих по назначению финансовых продуктов (сберегательные, кредитные, платежные) или поставщиков услуг и выбрать один из них, согласно заданным критериям (например, наиболее удобный и др.). На данном этапе определялась способность испытуемых выбрать продукт, согласно заданным критериям (наиболее выгодный, наименее надежный, наименее выгодный).

4

«Способность осуществить выбор на основе имеющихся данных о финансовых продуктах», в ходе которого испытуемые заполняли тестовый опросник для третьего этапа тестирования. На данном этапе тестирования респондентам предлагалось сделать выбор продукта как на основании существующих на рынке описаний продуктов и услуг, так и на основании материалов, созданных в соответствии с законодательством Российской Федерации (в том числе ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)'). За основу брались реальные банковские продукты, которые соответствовали данным критериям (кредитование) или были максимально просты для восприятия (в стимульных материалах использовались таблицы, емкие формулировки и так

далее). Также испытуемым было предложено при возникновении необходимости обратиться к дополнительным материалам, лежащим на отдельно стоящем столе. Для обращения за материалами испытуемым было необходимо поднять руку и запросить один из дополнительных документов. На данном этапе материалы, предлагаемые участникам контрольной и экспериментальной группы, различались. Участники экспериментальной группы получали стимульные материалы с оформлением подачи информации в соответствии с законодательством или модификациями, скорректированными на основе аналогов из других стран. Участники контрольной группы получали реальные описания финансовых продуктов с похожей подачей информации. Фиксировались различия между группами: частота обращения за дополнительными материалами, скорость принятия решений, дальнейшие отзывы и реакции на представленные материалы.

Результаты проведенного исследования позволили сделать выводы о том, насколько доступными для среднестатистического потребителя являются реальные описания (документы), насколько они соответствуют необходимому для потребителей стандарту раскрытия информации.

Итоги первого этапа тестирования «Оценка рисков и преимуществ финансовых продуктов в условиях неопределенности».

Задание 1

В рамках первого задания испытуемые должны были принять решение о необходимости оформления кредита, при этом сумма кредита была больше, чем необходимый по условиям задачи объем денежных средств.

Время: 93% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Доля принявших положительное решение: 40%

Особенности принятия решения:

- При принятии решения только 16% попытались рассчитать полную стоимость кредита, при этом только 8% смогли сделать это правильно.
- Почти треть (27%) испытуемых при выборе руководствовались не оценкой ситуации, а отношением к финансовому продукту и, продемонстрировав предубеждение против кредитования, приняли отрицательное решение.
- Только 17% из тех, кто принял положительное решение и 11% из тех, кто принял отрицательное (в общей сложности 13% испытуемых), подумали о том, что они могут оформить кредит на меньшую сумму.

Задание 2

В рамках второго задания испытуемые должны были принять решение о необходимости оформления кредитной карты.

Время: 87% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Доля принявших положительное решение: 45%

Особенности принятия решения:

- При принятии решения только 9% попытались рассчитать полную стоимость кредита, при этом только 7% смогли сделать это правильно.
- Десятая часть (10%) сочла кредитную карту инструментом, который необходимо использовать только при крайней необходимости, в качестве финансовой подушки безопасности.
- Пятая часть (20%) продемонстрировала непонимание сути продукта (кредитная карта воспринималась как кредит наличными или (реже) как дебетовая карта).
- Почти 40% испытуемых при выборе также руководствовались не оценкой ситуации, а отношением к финансовому продукту и, продемонстрировав предубеждение против кредитования, приняли отрицательное решение, при этом, в отличие от предыдущего задания, более высокая доля предубежденных объяс-

няется тем, что испытуемые сочли продукт не только опасным, но и непонятным.

- В целом, 10% испытуемых отметили, что продукт слишком запутанный и сложный для понимания.

Задание 3

В рамках третьего задания испытуемые должны были принять решение о необходимости вложения денежных средств.

Время: 95% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора: вклад – 40%, накопительный счет – 32%, накопления в наличной валюте – 27%, инвестиции – 7%

Особенности принятия решения:

- При принятии решения 20% испытуемых пытались распределить денежные средства, 6% настаивали на своем выборе.
- Почти все испытуемые (96%) продемонстрировали понимание сути всех сберегательных инструментов, их преимуществ и рисков, с ними связанных. Исключением стало направление инвестирования, которое большинство (68%) сочли слишком сложным. При этом следует отметить, что 3% из всех испытуемых, выбравших инвестиции, приняли решение, объясняя его надеждой на удачу (все они обладали склонностью к риску, по результатам предварительного тестирования).

Вывод по результатам этапа: потребители хорошо разбираются в сберегательных продуктах и способны сделать выбор в условиях неопределенности, когда речь идет о накоплениях. В случае с кредитными продуктами, испытуемые полагаются на эмоции. Столкнувшись со сложным кредитным продуктом, потребители допускают ошибки, связанные с непониманием его сути, и могут попасть в критическую ситуацию.

Итоги второго этапа тестирования «Понимание и восприятие параметров и условий финансовых продуктов и условий их приобретения».

Задание 1

В рамках первого задания испытуемые должны были принять решение о выборе наиболее доходного сберегательного продукта.

Время: 80% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора: Продукт А – 73%, Продукт Б – 27%

Особенности принятия решения:

- При принятии решения, вне зависимости от выбора, почти все респонденты (78%) опирались на страну происхождения кредитно-финансовой организации или наличие государственного участия.

Задание 2

В рамках второго задания испытуемые должны были принять решение о выборе наиболее надежного инструмента для сохранения средств.

Время: 78% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора: Продукт А – 69%, Продукт Б – 41%

Особенности принятия решения:

- Так же, как и в предыдущем случае, при принятии решения, вне зависимости от выбора, почти все респонденты (64%) опирались на страну происхождения кредитно-финансовой организации или наличие государственного участия.
- Для некоторых респондентов признаком надежности стало частичное снятие средств (17%), так как в чрезвычайной ситуации они могли бы вывести деньги из банка.

Задание 3

В рамках данного задания испытуемые должны были принять решение о выборе платежного инструмента, который лучше всего подходит для безналичных расчетов.

Время: 72% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора: Продукт А – 33%, Продукт Б – 67%

Особенности принятия решения:

- При принятии решения испытуемые выбирали не свойства продукта, а кредитно-финансовую организацию (54%).
- Большинство (64%) не видели значимых различий между продуктами, несмотря на опыт пользования аналогичными картами.
- Так же, как и на первом этапе, многие (34%) продемонстрировали негативное отношение к кредитованию, что определило их выбор.

Задание 4

В рамках данного задания испытуемые должны были принять решение о выборе наименее выгодного займа на длительный срок.

Время: 78% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора: Продукт А – 38%, Продукт Б – 62%

Особенности принятия решения:

- Несмотря на понимание различий между банковским кредитом и микрозаймом (процентная ставка), 12% испытуемых сделали выбор в пользу микрозайма, испугавшись страхования.
- Также негативным фактором стала необходимость предоставления поручителей (9%).

Вывод по результатам этапа: при необходимости выбрать продукт, согласно заданным параметрам, большая часть испытуемых продемонстрировала непонимание различий между понятиями «доходность» и «надежность», а также некоторых особенностей карточных продуктов. В то же время потребители продемонстрировали умение оценивать стоимость продуктов и возможную выгоду и потери.

Итоги третьего этапа тестирования «Способность осуществить выбор на основе имеющихся данных о финансовых продуктах».

Задание 1

В рамках первого задания испытуемые должны были принять решение о выборе кредита.

Время (экспериментальная группа): 64% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Время (контрольная группа): 48% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора (экспериментальная группа): Продукт А – 86%, Продукт Б – 14%

Распределение выбора (контрольная группа): Продукт А – 86%, Продукт Б – 14%

Обращение к дополнительным материалам (экспериментальная группа): 1%

Обращение к дополнительным материалам (контрольная группа): 5%

Особенности принятия решения:

- Несмотря на то, что различий в выборе продукта не было, в процессе выполнения первого задания испытуемые контрольной группы чаще обращались к дополнительным материалам, процесс выбора занял больше времени.
- Аргументация при выборе продукта в экспериментальной группе в большинстве случаев (54%) содержала обращение к процентной ставке, в то время как в контрольной испытуемые, вне зависимости от выбора, чаще оперировали прочими условиями (48%), например, сроком кредита, требованиями к заемщику, внешним оформлением документа («выглядит серьезно»).

Задание 2

В рамках второго задания испытуемые должны были принять решение о выборе полиса страхования имущества.

Время (экспериментальная группа): 38% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Время (контрольная группа): 76% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора (экспериментальная группа): Продукт А – 52%, Продукт Б – 48%

Распределение выбора (контрольная группа): Продукт А – 52%, Продукт Б – 48%

Обращение к дополнительным материалам (экспериментальная группа): 1%

Обращение к дополнительным материалам (контрольная группа): 2%

Особенности принятия решения:

- Как и в процессе выполнения предыдущего

задания, несмотря на то, что различия в выборе продукта не было, в процессе выполнения первого задания испытуемые контрольной группы чаще обращались к дополнительным материалам, процесс выбора занял больше времени.

Задание 3

В рамках данного задания испытуемые должны были принять решение о выборе дебетовой карты.

Время (экспериментальная группа): 64% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Время (контрольная группа): 53% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора (экспериментальная группа): Продукт А – 63%, Продукт Б – 37%

Распределение выбора (контрольная группа): Продукт А – 80%, Продукт Б – 18%

Обращение к дополнительным материалам (экспериментальная группа): 7%

Обращение к дополнительным материалам (контрольная группа): 13%

Особенности принятия решения:

- Помимо меньшей продолжительности процесса выбора, испытуемые экспериментальной группы продемонстрировали понимание преимуществ продукта, чье описание было достаточно простым и понятным, а также смогли оценить стоимость обслуживания карты и все прочие значимые тарифы и условия.
- При выборе карты в контрольной группе часто поднимался вопрос о необходимости разъяснения, точно ли о дебетовой, а не о кредитной карте идет речь.

Задание 4

В рамках данного задания испытуемые должны были принять решение о выборе депозита.

Время (экспериментальная группа): 82% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Время (контрольная группа): 64% испытуемых справились с задачей в отведенное время.

Распределение выбора (экспериментальная группа): Продукт А – 61%, Продукт Б – 39%

Распределение выбора (контрольная группа):

Продукт А – 78%, Продукт Б – 22%

Обращение к дополнительным материалам (экспериментальная группа): 14%

Обращение к дополнительным материалам (контрольная группа): 24%

Особенности принятия решения:

- Выбор депозита осуществлялся на основе процентной ставки, в связи с чем испытуемые обеих групп осуществили выбор достаточно быстро.
- При аргументации выбора испытуемые из контрольной группы оперировали только процентной ставкой, а испытуемые экспериментальной чаще называли другие условия по вкладу (минимальный срок, возможность снятия/пополнения и т.д.), что свидетельствует о запоминании и принятии во внимание большего количества условий.

Вывод по результатам этапа: три из четырех комплектов документов, протестированных в ходе исследования, продемонстрировали недостаточный уровень доступности и раскрытия информации об услугах (кредит наличными, депозит, дебетовая карта). Исключение составила услуга страхования имущества, которая в целом воспринимается потребителями как более сложная, что могло сказаться на выборе (некоторые участники исследования делали выбор, основываясь на внешнем оформлении документов и т.д.).



Выводы по результатам проведения эксперимента:

- Потребители способны сделать выбор в условиях неопределенности, когда речь идет о хорошо знакомых им продуктах (депозиты, сберегательные счета);
- Некоторые продукты (инвестиции, страхования) воспринимаются достаточно сложными, и многие потребители не видят смысла делать осознанный выбор;
- Потребители путают некоторые виды кредитных продуктов и испытывают предубеждение против них;
- Для некоторых категорий населения также проблематичным является понимание различий между карточными продуктами;
- Несмотря на то, что потребители путают понятия «надежность» и «доходность», они могут оценивать риски и стоимость продуктов;
- В условиях неопределенности и отсутствия достаточного количества информации, потребители делают выбор на основе ситуативных факторов, эмоций и предубеждений;
- При текущем уровне раскрытия информации в финансовых документах большинство потребителей не сможет сделать осознанный выбор и избежать всех возможных рисков, связанных с использованием различными продуктами (мошенничество по картам, просрочка по кредитам, упущенная выгода при выборе сберегательного инструмента, непонимание условий страхования и оформление ненужного продукта в ущерб необходимой услуге).

Регулирование рынка финансовых услуг**Основные характеристики современного состояния регулирования рынка финансовых услуг и сферы защиты прав потребителей**

Законодательная база регулирования рынка финансовых услуг в Российской Федерации на современном этапе достаточно обширна и регламентирует порядок предоставления абсолютного большинства финансовых услуг⁴⁰. Реформа системы надзора и управления финансовым рынком в 2013-2014 гг. привела к объединению в зоне ответственности Центрального Банка РФ практически всех государственных регулирующих и контрольно-надзорных полномочий на финансовом рынке.

С марта 2014 года в ЦБ РФ работает Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, контролирующая исполнение закона небанковскими кредитными организациями (Роспотребнадзор контролирует защиту прав клиентов банков, за исключением предпринимательского кредитования и деятельности кредитных кооперативов).

Основными субъектами рынка – поставщиками финансовых услуг (специализированными финансовыми институтами) являются:

- Коммерческие банки.
- Микрофинансовые организации и ломбарды.
- Кредитные потребительские кооперативы.
- Страховщики (компании, брокеры и пр.).

В настоящем обзоре рассматриваются такие финансовые услуги, как депозитные счета (в широком смысле, в том числе расчетный счет), кредиты, платежи и страховые продукты (за рамками обзора остаются – инвестиционная деятельность, услуги на рынке ценных бумаг, пенсионные накопления, клиринг, лизинг, факторинг и пр.).

В качестве основных законов, регулирующих рынок финансовых услуг в РФ, можно выделить:

- «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 № 86-ФЗ.
- «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 № 2300-1.

Базовым для сферы банковских услуг является закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 №395-1.

⁴⁰ К исключениям можно отнести, например, вопросы реструктуризации задолженности заемщиков по кредитам, банкротство физических лиц, которые регламентированы в подзаконных актах Банка России, а также права инвесторов на внебиржевом небанковском валютном рынке «Форекс», выпадающие за пределы действия законов о защите прав потребителей

Законы, определяющие ситуацию с регулированием отдельных финансовых услуг, приведены в таблице.

Законодательное регулирование отдельных финансовых услуг

Услуги	Законы
Текущий счет, депозит	<ul style="list-style-type: none"> • Гражданский кодекс РФ, глава 44 «Банковский вклад» • Налоговый кодекс РФ, ст.214.2 • «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 23.12.2003 № 177-ФЗ
Кредитные продукты	<ul style="list-style-type: none"> • Гражданский кодекс РФ, глава 42 «Заем и кредит»⁴¹ • «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ • «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16.07.1998 г. № 102-ФЗ (ред. от 7.05.2013) • «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 2.07.2010 № 151-ФЗ • «О ломбардах» от 02.11.2007 № 249-ФЗ • «О кредитной кооперации» от 18.07.2009 № 190-ФЗ • «О сельскохозяйственной кооперации» от 8.12.1995 № 193-ФЗ • «О банкротстве физических лиц» от 29.12.2014 № 476-ФЗ
Платежи, переводы	<ul style="list-style-type: none"> • «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 № 161-ФЗ
Страховые продукты	<ul style="list-style-type: none"> • Гражданский кодекс РФ, глава 48 «Страхование» • «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 № 4015-1 • «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (ОСАГО) от 25.04.2002 № 40-ФЗ • «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ

Рассмотрим подробнее выделенные четыре наиболее значимых в контексте исследования финансовой доступности закона⁴².

Действие закона «О потребительском кредите» распространяется на профессиональное потребительское кредитование физических лиц, не связанное с осуществлением ими предпринимательской деятельности. Закон устанавливает стандарты прозрачности и раскрытия информации об условиях предоставления кредита, включая порядок расчета и представления его полной годовой стоимости, предельный допустимый размер процентной ставки, порядок погашения кредита, ограничивает размер штрафов и пени за неисполнение заемщиком условий кредитного договора. Основной целью закона является защита прав потребителей за счет снижения предложения вредных для потребителя кредитов и, как следствие, улучшение качества портфелей потребительских кредитов и обеспечение устойчивости кредиторов.

До 2010 года не существовало правового определения микрофинансовой (микрокредитной) деятельности, и организации выдавали займы

в соответствии с положениями Гражданского кодекса, регулирующими деятельность по выдаче займов. Закон «О микрофинансовой деятельности» определил микрозайм как займ, в сумме не превышающий один миллион рублей, а микрофинансовую деятельность как деятельность по предоставлению микрозаймов. То есть закон включил разные виды займов и для МСБ, и для населения. За счет увеличения правовой определенности закон, как ожидалось, должен был расширить финансовую доступность, лучше понять сектор и осуществлять его мониторинг, а также защитить права потребителей при сохранении финансовой стабильности. С точки зрения доступа МСБ к финансированию, достигнутый результат можно оценить как существенный (за три года рост числа предприятий-участников более чем в 5 раз), однако одновременно вырос и рынок займов «до зарплаты», часто воспринимаемый как сомнительный с точки зрения качества доступности финансовых услуг.

В законе «О кредитной кооперации» была применена легкая форма регулирования – ожидалось, что невысокие регуляторные барьеры будут способствовать регистрации участников, позволят посте-

⁴¹ Выделенные пункты подробно рассматривались в рамках проекта «I-SIP Россия» в заключительном отчете «Финансовая доступность и связь с финансовой стабильностью, финансовой целостностью и защитой потребителей: Взгляд на российский опыт», подготовленном совместной группой исследователей из Bankable Frontier Associates и РМЦ при содействии CGAP (http://bankablefrontier.com/wp-content/uploads/documents/BFA-RMC-ISIP-Russia-Final-Report_website_rus.pdf).

⁴² Описание законов/инициатив подготовлено на основе материалов «I-SIP Россия».

пенно получить представление о рынке с помощью подхода «экспериментального изучения» («test and learn»), избежать ухода в «серый» сегмент. В законе был использован риск-ориентированный подход к обеспечению устойчивости кредитных кооперативов через установление запрета на прием сбережений от лиц, не являющихся членами кооператива и введения дополнительных механизмов для крупных кредитных кооперативов (более 5000 участников). Благодаря реализации закона улучшилась ситуация в сфере защиты прав потребителей за счет эффективного пруденциального надзора, реже стали возникать финансовые пирамиды, однако сохраняется важность дополнительных инструментов, ориентированных на прозрачность, раскрытие информации и регулирование поведения на рынке.

Закон «О национальной платежной системе» определяет электронные денежные средства (ЭДС) как безналичный перевод средств без открытия банковского счета; оператором ЭДС может стать банк или небанковская кредитная организация. Для финансовой доступности важно наличие в законе дифференциации требований к идентификации клиента в зависимости от суммы: закон не усложняет небольшие платежи с использованием ЭДС (максимальный баланс 15 000 рублей, перевод – 40 000 рублей в месяц), что снижает барьеры доступа для клиентов с низкими доходами. В законе описано, что юридические лица и индивидуальные предприниматели могут являться клиентами ЭДС, только если платеж осуществляется в пользу физического лица, в отношении которого была проведена идентификация. В законе устанавливается норма «нулевой ответственности», согласно которой оператор ЭДС в случае возникновения спора обязан немедленно возместить клиенту сумму операции, если не сможет доказать, что клиент нарушил порядок ее проведения. Закон включает регулирование деятельности операторов сотовой связи, которые хотя и не оказывают платежных услуг, но могут увеличивать остаток ЭДС физического лица-абонента оператора связи, что позитивно сказывается на доступности финансовых услуг при выполнении требования стабильности.

Направления развития законодательного регулирования, предложенные участниками рынка в рамках экспертных интервью

Из актуальных проблем законодательного регулирования в сфере кредитования были выделе-

ны следующие аспекты, оказывающие негативное влияние на защиту прав потребителей:

- Чрезмерная закредитованность значительной части потребителей.
- Отсутствие обязательного, законодательно закрепленного механизма реструктуризации кредитной задолженности физических лиц.
- Несоблюдение представителями отдельных коллекторских агентств норм этики и морали, а также требований, закрепленных Законом «О потребительском кредите (займе)» при взыскании просроченной задолженности.
- Отсутствие закона «О финансовом омбудсмене», который бы позволил законодательно закрепить еще один механизм разрешения споров в досудебном порядке.
- Отсутствие однозначного алгоритма действий банка в случае жалобы клиента на пропажу денежных средств, предписываемого Статьей 9 ФЗ «О национальной платежной системе», приводит к отсутствию единой трактовки Статьи – необходимо специальное разъяснение от регулятора о порядке её применения, что может стать фактором лояльности клиентов кредитно-финансовых организаций и повышения уровня пользования безналичными платежными сервисами.

Для рынка депозитных продуктов наиболее существенной в настоящее время является проблема защиты прав вкладчиков: непредоставление в «Агентство по страхованию вкладов» (АСВ) полной информации по держателям депозитов при отзыве лицензий у банка, что ведет к отказам в страховом возмещении и судебным искам к АСВ.

Ограничением развития рынка платежных услуг является слабо развитая практика объединения банкоматных сетей и, как следствие, высокий уровень комиссии при обслуживании (оплата услуг, снятие наличных и пр.), т.е. сравнительно небольшое количество межбанковских соглашений об объединении банкоматных сетей.

Но основные сложности, затрудняющие работу игроков рынка, связаны с законодательным ограничением механизмов идентификации.

На рынке страховых услуг к законодательно обусловленным можно отнести риски, связанные со следующими обстоятельствами:

- выведение ОСАГО из-под действия закона «О защите прав потребителей»;
- исключение из страховой выплаты «Утраты товарной стоимости» (в новой редакции ФЗ «Об ОСАГО» сохраняется положение об учете износа деталей машины при расчете размера страховой выплаты, что существенно нарушает права потребителя);
- положение о невозможности для потерпевшего в случае оформления ДТП по Европротоколу оспорить выплаты, произведенные страховщиком;
- отсутствие регулирования ответственности страховщика за качество и объем медицинской помощи, предоставленной в рамках ОМС.

Дальнейшее совершенствование законодательной базы позволит снизить отмеченные риски и улучшит ситуацию с доступностью финансовых продуктов.

По мнению экспертов, за последнее время, благодаря усилению государственных регулирующих и надзорных организаций, ситуация в сфере регулирования споров на рынке финансовых услуг значительно улучшилась:

- появилась централизованная система обработки статистики по жалобам (Банк России);
- повысилась активность Роспотребнадзора в сфере урегулирования споров между потребителями и финансовыми учреждениями;
- расширилась законодательная база, которая позволяет потребителям защищать их права.



Закон о потребительском кредите увеличил доступность финансовых услуг не за счет изменения ценовых параметров, а за счет увеличения защищенности клиента. По тем вещам, которые есть в законе, произошло резкое увеличение защищенности финансовых лиц. Если сейчас в страховании появится период охлаждения, это резко повысит доверие, а значит, и спрос, и тогда будет не только доступность, но и предложения.



отраслевой эксперт

Однако в текущей ситуации возросла нагрузка на регулирующие организации, что увеличивает сроки рассмотрения споров. В настоящее время участники рынка, по мнению экспертов, не демонстрируют готовности самостоятельно урегулировать споры до подачи заявления в суд.





Жалобы

Индикаторы

Количество жалоб клиентов

Вопрос анкеты

Вспомните, за последние 12 месяцев у Вас были претензии к финансовым организациям (банкам, микрофинансовым организациям, кредитным кооперативам), услугами которых Вы пользовались? Вопрос только для тех, кто указал наличие жалобы, о которой заявил.

Уточните, в каком формате Вы выразили жалобу, претензию? (если было несколько случаев недовольства, то расскажите про последний по времени)

Оценка удовлетворенности качеством банковских услуг проводилась с помощью вопроса о наличии жалоб, претензий (согласно данным Банка России⁴³, количество жалоб потребителей финансовых услуг, связанных с деятельностью различных участников рынка, составило 33,3 тысячи обращений, из 24,1 тысячи связаны с деятельностью субъектов страхового дела). Каждый десятый участник опроса (10%) указал, что за последний год был недоволен финансовыми организациями, услугами которых пользовался. При этом только 4% как-то выражали свою жалобу, а 6% претензий не высказывали.

Респонденты, имеющие «проблемный» кредит, чаще остальных заявляли о наличии претензий (21%, из них высказанные жалобы составили меньшинство – 8%).

Основными формами выражения претензий стали: устная жалоба сотруднику организации (51% от всех высказавших жалобы), официальная письменная претензия руководству банка (28%) и жалобы знакомым в формате обычных разговоров (28%).

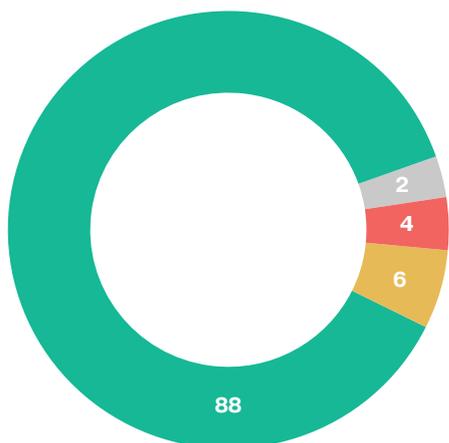
Сравнительно редко используется канал – отзыв в книге жалоб и предложений (9%), только 1% высказавшихся недовольных оформили судебный иск.

Интересно отметить, что чем выше субъективная оценка финансовой грамотности, тем чаще респондент указывает на наличие претензий – так, в группе с отсутствием, низким уровнем знаний были недовольны 8%, а с хорошими, отличными знаниями – 13%; при этом доля высказавших претензию банку в два раза выше среди опрошенных с отличными знаниями (11%), чем с хорошими (5%).

⁴³ http://www.cbr.ru/finmarkets/print.aspx?file=files/development/acc_indicators.html#6

Претензии и формы выражения жалоб

«Вспомните, за последние 12 месяцев у Вас были претензии к финансовым организациям (банкам, микрофинансовым организациям, кредитным кооперативам), услугами которых Вы пользовались?», в % от всех опрошенных



- Да, были претензии, о которых я заявил
- Были претензии, но жалобу не высказывал
- Не было существенных претензий, поводов для жалобы
- Затрудняюсь ответить

«Уточните, в каком формате Вы выразили жалобу, претензию? (если было несколько случаев недовольства, то расскажите про последний по времени)», в % от указавших наличие заявленной жалобы



Удовлетворенность услугами

Индикаторы

Качественные характеристики различных финансовых продуктов (гибкость, удобство и пр.), удовлетворенность сервисом при продаже и пользовании финансовыми услугами по группам потребителей, видам продуктов, в разных финансовых организациях и пр.

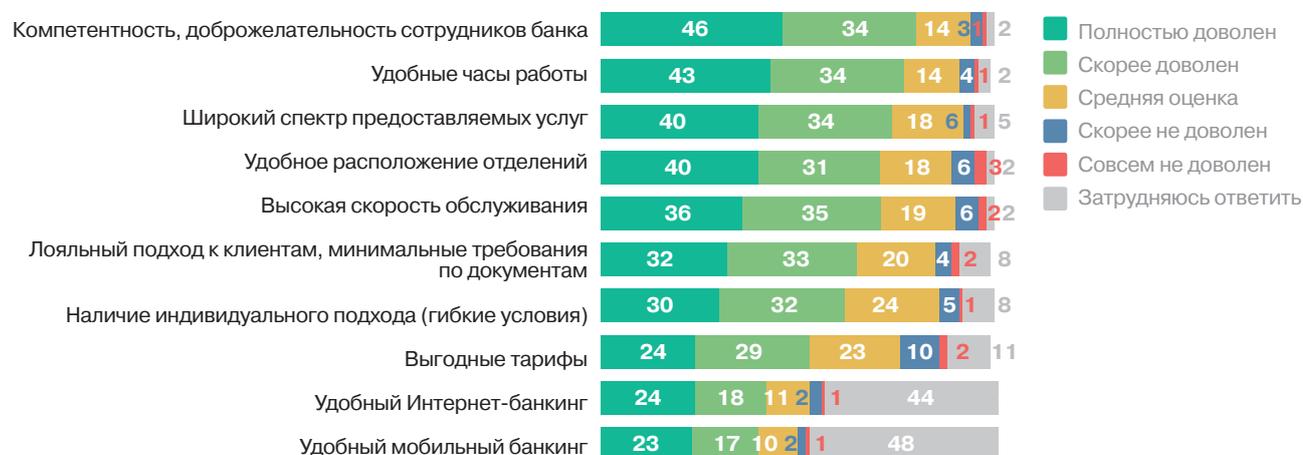
Качественные характеристики удовлетворенности различными каналами доступа к услуге, в т.ч. удаленными (доверие, защита от мошенничества, безопасность, легкость доступа, стоимость, время ожидания и пр.)

Вопрос анкеты

Насколько Вы довольны следующими характеристиками предоставляемых в Вашем основном банке услуг по шкале от 1 (совсем не доволен) до 5 (полностью доволен)? (10 характеристик)

Оцените каждый из способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) с помощью шкалы от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям: а) легкость доступа, есть везде, б) приемлемая стоимость, в) хороший уровень защиты, безопасность, г) быстрый доступ, приемлемое время ожидания.

«Насколько Вы довольны следующими характеристиками предоставляемых в Вашем основном банке услуг по шкале от 1 (совсем не доволен) до 5 (полностью доволен)?», в % от всех опрошенных



Общий уровень удовлетворенности услугами, получаемыми в основном банке, достаточно высокий, преобладают позитивные ответы, доля отрицательных отзывов колеблется около 5% (исключение составляют выгодные тарифы, которыми не довольны в сумме 13% ответивших).

Максимально высокая доля позитивных отзывов приходится на компетентность, доброжелательность сотрудников банка (суммарная доля полностью и скорее довольных 80%), удобные часы работы (77%), широкий спектр услуг (74%), удобное расположение отделений (71%) и высокую скорость обслуживания (71%).

Сравнительно реже респонденты ставят высокие оценки тарифам (доля довольных 53%) и гибким условиям, индивидуальному подходу (62%).

Стоит отметить, что почти половина респондентов затруднились оценить удобство Интернет-банка и мобильного банка в связи с отсутствием опыта пользования данной услугой.

Удовлетворенность финансовыми услугами измерялась также в разрезе отдельных каналов их получения по наиболее существенным критериям – легкость доступа, приемлемая стоимость, хороший уровень защиты и низкое время ожидания.

«Оцените каждый из способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) с помощью шкалы от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям...», доля довольных способом (4-5 баллов) в % от всех опрошенных

% довольных критерием по каждому из способов	Легкость доступа, есть везде	Приемлемая стоимость	Хороший уровень защиты, безопасность	Быстрый доступ, приемлемое время ожидания
Касса в отделении Банка	69	71	77	58
Платежный терминал в банке	65	65	64	63
Оплата банковской картой в обычном магазине	52	53	44	54
Оплата банковской картой на сайте Интернет-магазина	37	36	26	38
Интернет-банк	36	35	30	37
Мобильный банк	34	32	28	34
Электронный кошелек	25	22	20	26

В целом, выше оценки по параметрам стоимости и безопасности имеют касса и платежный терминал в банке. Безопасность по всем дистанционным каналам оценивается сравнительно ниже.

Стоит учитывать, что вопрос задавался всем респондентам, независимо от опыта пользования, поэтому доля затруднившихся существенно варьируется – на уровне 15-20% для кассы банкомата, 50-60% для дистанционных форматов (Интернет и мобильный банкинг, электронный кошелек). Доля недовольных почти не отличается и колеблется в среднем около 5-7% (сумма негативных оценок 1 и 2 балла), нейтральных оценок (3 балла) – около 8%. Для нейтрализации эффекта информированности рассмотрим ответы на вопрос, исключив затруднившихся, т.е. только среди давших оценку.

Сравнение «очищенных» данных позволяет выявить, что при оценке кассы в отделении банка ниже доля довольных скоростью работы, а для дистанционных каналов сохраняются минимальные оценки по безопасности. По электронному кошельку зафиксированы низкие оценки защиты (54%) при высокой доле довольных скоростью (71%).

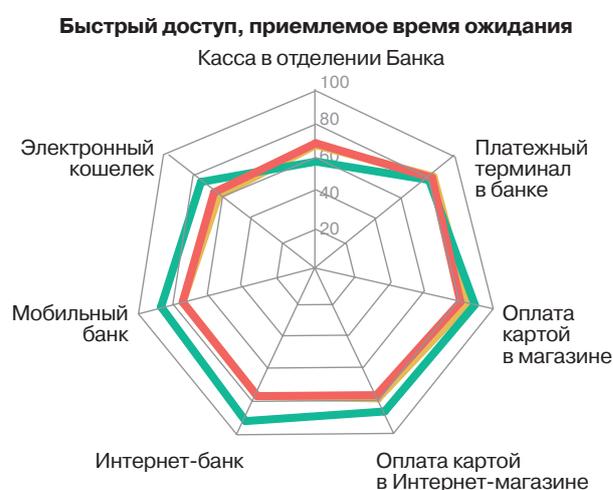
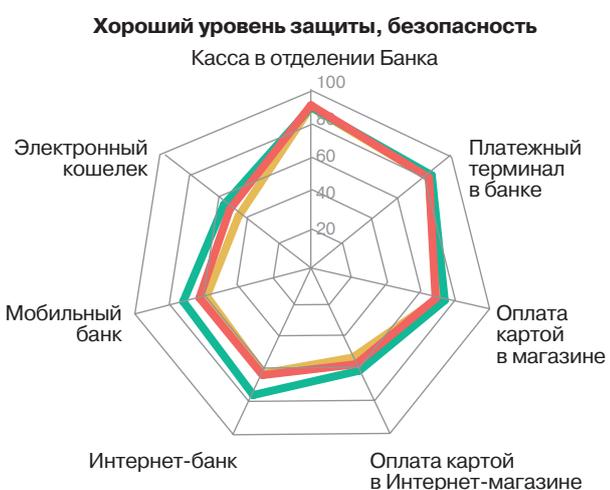
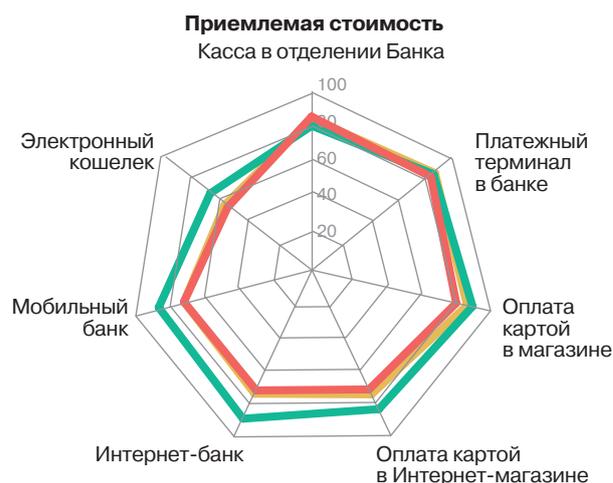
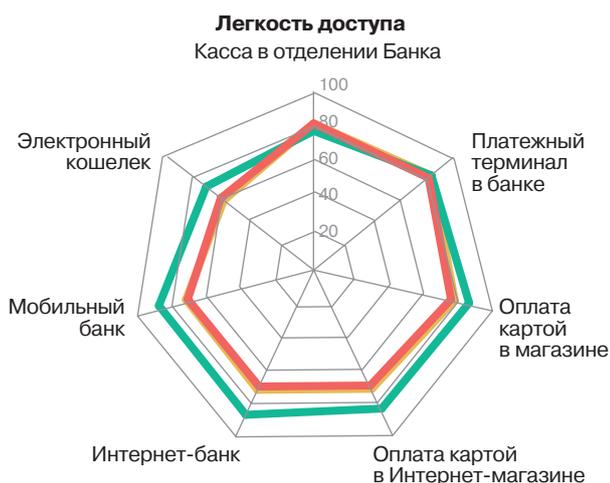
Одним из факторов, который оказывает влияние на удовлетворенность дистанционными каналами, является наличие банковского счета с возможностью удаленного доступа. Если доля довольных работой кассы и платежного терминала в банке не имеет существенных отличий, то для дистанционных каналов наличие счета с удаленным доступом повышает позитивные оценки в среднем на 10 п.п. по всем четырем критериям.



«Оцените каждый из способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) с помощью шкалы от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям...», доля довольных способом (4-5 баллов) без затруднившихся ответить, в % от ответивших

% довольных критерием по каждому из способов (без затруднившихся)	Легкость доступа, есть везде	Приемлемая стоимость	Хороший уровень защиты, безопасность	Быстрый доступ, приемлемое время ожидания
Касса в отделении Банка	78	82	89	66
Платежный терминал в банке	81	84	82	80
Оплата банковской картой в обычном магазине	79	85	70	84
Оплата банковской картой на сайте Интернет-магазина	75	76	55	79
Интернет-банк	77	77	65	80
Мобильный банк	75	75	63	77
Электронный кошелек	65	62	54	71

Наличие удаленного доступа к банковскому счету как фактор удовлетворенности разными способами доступа к банковским услугам, доля довольных (4-5 балла), без затруднившихся, % по группам



— Есть удаленный доступ к счету в банке — Есть счет без удаленного доступа — Нет банковского счета

Рассмотрим долю довольных каналов доступа к банковским услугам по критериям. Доля довольных превышает 70% практически по всем каналам и критериям, исключение – время ожидания в кассе отделения банка и стоимость, безопасность электронного кошелька (все показатели 66%).



По удовлетворенности временем ожидания максимальные оценки у Интернет-банка и мобильного банка (около 90%); по стоимости – у платежного терминала в банке (88%), по безопасности – у кассы в отделении банка (89%) и платежного терминала (86%).

АНАЛИЗ ПРОФИЛЯ НАИБОЛЕЕ ФИНАНСОВО ИСКЛЮЧЕННЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ И ПРИЧИН ИХ ФИНАНСОВОЙ ИСКЛЮЧЕННОСТИ

Не пользующиеся банковскими услугами

По данным опроса, 21% взрослого населения России можно отнести к группе, которая не пользуется банковскими услугами.

Среди не пользующихся услугами выше доля респондентов старше 55 лет (41%, в целом по выборке 32%), пенсионеров (30%, в выборке 18%), проживающих в селах (30%, в выборке 25%), имеющих образование не выше общего среднего (34% и 22% соответственно). В группе не пользующихся услугами 55% проживают в небольших домохозяйствах, состоящих из 1-2 человек (в выборке 45%), они чаще указывают, что они не несут ответственность за общесемейные платежи (ответ «обычно платят другие члены семьи» выбрали 41%, в выборке таких 32%).

Не пользующихся услугами банковских услуг более критично отзываются о своем уровне финансовой грамотности – 55% оценили навыки и знания по управлению деньгами на 1-2 балла из 5 максимальных (в выборке только 40%); доля правильных ответов на тестовые финансовые вопросы ниже среднего – 38% (в выборке 45%).

Не пользующихся услугами банковских услуг также менее вовлечены в потребление страховых услуг (48% отметили отсутствие страхового полиса, среди всех опрошенных таких треть) и меньше участвуют в системе неформальных займов (39% за год брали и/или давали в долг родственникам, знакомым, в целом таких 45%).

Не пользующихся услугами в меньшей степени владеют инструментами для дистанционного доступа к финансовым услугам – только 51% из них указали, что выходили в Интернет за последний месяц (в выборке 68%), мобильный телефон с доступом в Интернет имеют 34% (в целом 47%).

Почти половина представителей группы (44%) уверены, что обычным людям сложно разобраться во многих финансовых услугах. Декларируемый спрос среди не пользующихся услугами ниже среднего и на кредиты (14%, в целом 20%), и на страховые услуги (25%, в выборке 37%).

Основной причиной исключенности можно считать сниженные потребности как характерная черта домохозяйств данного типа.

Жители сельской местности

В группу включены жители сел (25% от всех опрошенных) и поселков городского типа (10%). По-

ло-возрастные, образовательные характеристики, структура занятости не имеют выраженных отличий от среднего по всем опрошенным. Наличие текущих кредитов и декларируемый спрос на них также не имеют существенной специфики.

Сельские жители реже отмечают, что довольны количеством и удобством расположения банковских отделений, банкоматов, торговых точек, принимающих банковские карты – около 75% отметили, что полностью или скорее довольны (в крупнейших городах таких около 90%). Оценивая инфраструктуру для платежей, 13% утверждают, что выбора нет (в крупных городах только 3%).

Среди предпочитаемых каналов для обычных платежей в сельской местности второе место занимают отделения Почты России – 22%, в городах – 16% (лидерство сохраняет касса в отделении банка – треть респондентов).

В селах наличие банковского вклада подтвердили 15% (в крупных городах 20%).

Для сельских жителей характерны чуть более низкие показатели финансовой грамотности – доля правильных ответов около 40% (на 10 п.п. ниже, чем в крупных городах).

Финансовая исключенность выражена в небольшой степени и связана преимущественно с меньшей развитостью финансовой инфраструктуры.

Пенсионеры

Среди участников опроса доля пенсионеров составляет 18%. Для группы характерен гендерный сдвиг – женщин 63%, что соответствует распределению в генеральной совокупности. Четверть опрошенных пенсионеров (27%) проживают одни (в целом по выборке 13%), еще почти половина (43%) в домохозяйствах, состоящих из двух человек (в выборке 32%). Треть представителей группы имеют образование не выше общего среднего (в целом 22%).

Уровень доходов группы можно оценить как ниже среднего – около половины (57%) отмечают, что им хватает на еду и одежду, но не на бытовую технику, еще четверть – оценивает свое материальное положение ниже – не более чем на еду (в целом по выборке таких 13%). Средний доход на человека в месяц не превышает 15 тыс. руб. для двух третей группы.

Около половины опрошенных пенсионеров уверены, что получение информации о финансовых

услугах проблематично: 56% считают, что во многих финансовых продуктах сложно разобраться обычному человеку (в выборке 38%), 45% полагают, что собрать данные для выбора банка сложно (среди всех опрошенных таких только 30%). Свои финансовые навыки и знания оценивают достаточно низко: минимальные 1-2 балла из 5 возможных ставят 58% (в выборке 41%).

Пенсионеры имеют «скошенный» профиль пользования дебетовыми продуктами - они чаще являются владельцами вкладов (26%), при этом зарплатные карты, текущий счет и пр. встречаются существенно реже.

В группе низкий уровень использования безналичных платежей (61% почти не пользуются, на 21 п.п. выше среднего). Доля не пользующихся банковскими услугами в целом выше – 35% (в целом 21%); количество осуществляемых банковских операций в год ниже (39 штук).

Доля пользователей Интернета в месяц среди пенсионеров в два раза ниже, чем в среднем по выборке – 34%. Телефон с доступом в Интернет имеют только 17%. Удаленный доступ к банковскому счету имеют только 10% (в целом по выборке 26%), осуществляли платежи через мобильное устройство – 6% (в целом 14%).

Две трети пенсионеров (67%) считают кредит для себя недоступным при текущих процентных ставках; доля имеющих кредит ниже (17% при среднем 29%), потребность в займе также снижена (12%).

Отсутствие страхового полиса указали 45% пенсионеров, вовлеченность в неформальные займы также ниже среднего уровня (38%).

Причиной финансовой исключенности группы можно считать сравнительно более низкий уровень жизни и меньшую информированность о финансовых продуктах (ограниченная доступность не характерна для депозитов и касается в основном кредитов по ценовому барьеру и платежей по уровню технической грамотности).

Респонденты с низким уровнем образования

В группу со сравнительно низким уровнем образования были отнесены респонденты, указавшие наличие начального, незаконченного среднего и общего среднего образования – их доля в выборке составляет 22%. Полово-возрастная структура группы мало отличается от средних показателей, можно отметить небольшой сдвиг в сторону старшей возрастной группы (доля респондентов старше 55 лет – 39%, в целом по выборке 32%). Среди респондентов с низким уровнем образова-

ния выше среднего доля сельских жителей (32%, в выборке 25%).

В группе чаще среднего соглашаются с суждением о том, что обычным людям сложно разобраться со многими финансовыми услугами (45%, среди остальных 36%), собрать информации о банке (35% и 28% соответственно).

Самооценка уровня финансовой грамотности среди респондентов с низким уровнем образования ниже (минимальные 1-2 балла из 5 поставили 53%), чем среди остальных опрошенных (24%). Доля правильных ответов на тестовые вопросы составляет 39% (47% среди остальных).

Для респондентов с низким уровнем образования потребление финансовых услуг опосредовано составом семьи – если домохозяйство состоит из одного человека (таких 16% в группе), то использование банковских, страховых продуктов существенно ниже среднего уровня. Среди респондентов с низким образованием доля не пользующихся банковскими услугами 33% (среди остальных опрошенных 18%), при этом среди одиночек – 40%.

Уровень образования оказывает более выраженное влияние на пользование кредитными продуктами и наличие банковского счета. Владельцы банковской карты среди респондентов с низким образованием встречаются реже (49%, в целом по выборке 68%), особенно в домохозяйствах, состоящих из одного человека (38%). Доля одиночек с низким уровнем образования имеющих текущий кредит составляет 14%, в группе одиночек с более высоким образованием – 24%; в семьях, состоящих из двух и более человек, – 25% и 32% соответственно. Влияние уровня образования на наличие вклада в банке минимально – в группе с низким уровнем образования депозит имеют 15%, среди остальных 19%.

Декларируемая потребность в кредите ниже среднего – 16% (среди остальных – 21%), минимальные показатели среди одиночек (11%). По всей видимости, это связано с преобладанием представлений о высокой стоимости кредита – 61% соглашаются, что не смогли бы взять кредит при текущих ставках (среди остальных 56%).

Представители группы меньше вовлечены в использование дистанционных каналов доступа к банковским услугам: только 45% указали, что пользовались Интернетом за последние 30 дней (68% среди всех опрошенных), мобильный телефон с доступом в Интернет имеют только 39% (на 10 п.п. ниже, чем среди остальных); наличие удаленного доступа к банковскому счету 16% (среди всех есть у 26%). Стоит отметить, что в подгруппе с начальным обра-

зованием, незаконченным средним (всего таких 4% от общего числа респондентов) не имеют мобильного телефона 16%, что является максимальным показателем для основных социально-демографических групп.

Респонденты с невысоким уровнем образования реже принимают семейные финансовые решения – 42% указали, что это делают другие члены семьи (в выборке таких 32%).

Более низкая вовлеченность респондентов с низким образованием в потребление финансовых услуг (кредиты, платежи) может быть связана с опосредованным доступом – в их домохозяйстве ключевым пользователем являются другие члены семьи – или сниженными потребностями в случае одиночек (среди респондентов с низким образованием, проживающих самостоятельно, в два раза выше доля представителей старшего возраста – 61% (в группе с низким образованием, живущих в домохозяйствах из двухи более человек – только 34%)).

Жители Северо-Кавказского федерального округа

Доля жителей СКФО составляет во взрослом населении страны 6%. В регионе почти в два раза выше доля сельских жителей – 49%. Численность домохозяйства отличается от среднего в большую сторону – 35% семей состоят из четырех и более человек (в целом по выборке 26%). К особенностям группы можно отнести 7% временно не работающих (в целом по выборке 4%) и 21% имеющих полное или незаконченное высшее образование (29% среди всех опрошенных). В группе выше доля респондентов, которые не участвуют в повседневных финансовых решениях – 46% указали, что обычные платежи делают другие члены семьи (32% в целом по выборке). Материальное положение жителей СКФО хуже среднего по стране – 59% указали, что среднедушевой доход не превышает 15 тыс. руб. (в целом по выборке 42%).

Вовлеченность в потребление финансовых услуг в регионе ниже – 27% не пользуются банковскими услугами, 45% – только на минимальном уровне (один депозитный продукт). Наличие депозита указали 9%, выплачиваемого кредита 19%, потребность в кредите – 11% (все показатели ниже среднего по выборке примерно на 10 п.п.).

Жители СКФО имеют низкий уровень удовлетворенности количеством и удобством расположения банков, банкоматов (около 50%) и особенно торговых точек (только 42% довольных) – все

показателя примерно на 30 п.п. ниже среднего по выборке.

Оценивая возможности выбора мест для совершения обычных платежей, только 29% опрошенных в СКФО отзываются о нем как достаточном (для сравнения в Центральном федеральном округе таких 62%), 40% полагают, что выбор есть, но его необходимо увеличивать, а 26% отметили, что выбор почти отсутствует 26% (по всем таким 7%).

Уровень финансовой грамотности среди представителей группы ниже – половина (51%) ставит себе 1-2 балла из 5 максимально возможных, что соответствует данным тестовых вопросов – доля правильных ответов 38%, что ниже средних – 45%.

Респонденты склонны оценивать стоимость кредита как чрезмерно высокую, что делает услугу недоступной (65%, в целом 57%). При этом широкого распространения неформальных займов также не наблюдается (31% вовлечены, 45% среди всех опрошенных).

Ограниченность в выборе финансовой инфраструктуры проявляется в предпочитаемых каналах платежей – после кассы в отделении банка (31%) второе место занимают почтовые отделения (26%), в то время как дистанционные способы (Интернет-банк, мобильный банк, электронный кошелек) выбирают только 3% (в целом по выборке 11%).

Среди жителей СКФО зафиксированы сопоставимые показатели по использованию Интернета (64%) и наличию мобильного телефона с доступом в Интернет (47%), однако на данный момент эти возможности не конвертируются в дистанционное использование банковских услуг – только 15% отметили, что есть удаленный доступ к банковскому счету (в целом по выборке 26%), в два раза реже среднего использовали мобильный телефон для платежей (7%).

Финансовая исключенность жителей СКФО связана, по всей видимости, с высокой долей сельских территорий, для которых характерно минимальное присутствие объектов финансовой инфраструктуры, сопровождаемое сравнительно низким уровнем жизни населения и низкой распространенностью использования дистанционных каналов.

АНАЛИЗ ВЗАИМОСВЯЗИ МЕЖДУ УРОВНЯМИ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ И ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ

В данном исследовании финансовая грамотность рассматривается через два измерения: субъективное (самооценка уровня своих знаний, навыков по управлению личными денежными средствами по шкале от 1 до 5, где 1 – знания и навыки отсутствуют, а 5 – отличные) и объективные (четыре тестовых вопроса относительно процентной ставки по вкладу, вычисления сложных процентов по вкладу, оценке влияния инфляции и связи между финансовыми рисками и доходностью). На основе анализа совместного распределения двух измерений строится типология по уровню финансовой грамотности респондентов: **минимальный уровень финансовой грамотности** (неудовлетворительный уровень знаний и навыков или их отсутствие по самооценке и не более одного правильного ответа на вопросы теста), **низкий уровень финансовой грамотности** (удовлетворительный уровень знаний и навыков по самооценке и два правильных ответа на вопросы теста), **средний уровень финансовой грамотности** (хороший уровень знаний и навыков по самооценке и три правильных ответа на вопросы теста), **высокий уровень финансовой грамотности** (отличные знания и навыки по самооценке и 4 правильных ответа на вопросы теста).

Принцип построения типологии по уровню финансовой грамотности, в % от всех опрошенных

% по таблице		тестовые вопросы				
		Нет правильных ответов	Один ответ	Два ответа	Три ответа	Все 4 ответа правильные
самооценка фин. грамотности	Знаний и навыков нет	5	4	3	2	1
	Неудовлетворительные	6	7	7	4	2
	Удовлетворительные	6	8	12	11	6
	Хорошие	2	3	3	3	2
	Отличные знания и навыки	0,5	1	1	0,5	0,5

Уровень финансовой грамотности



Уровень финансовой грамотности тесно связан с формальным образовательным статусом: образование не выше общего среднего указали 32% среди минимально грамотных, 22% и 17% с низким и средним уровнем, 15% – с высоким.



Важно отметить, что типы респондентов с разным уровнем финансовой грамотности не имеют существенных отличий по материальному положению. Исключение составляет группа с минимальным уровнем финансовой грамотности – ее показатели материального статуса ниже, чем у остальных групп: например, средний доход на человека не более 10 тыс. руб. указали 28%, а в группе с высокой грамотностью таких только 13% (для групп с низким и средним уровнем финансовой грамотности показатель равен 18% и 17% соответственно).

Показатели материального благосостояния среди опрошенных с разным уровнем финансовой грамотности, в % по группам

	Минимальный	Низкий	Средний	Высокий	По всем
Самооценка материального положения семьи					
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема ⁴⁴	19	12	12	11	13
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или занимать	56	52	46	50	51
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но машина для нас – непозволительная роскошь	22	30	34	32	30
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	3	5	8	8	6
Средний доход на 1 человека					
До 10 тыс. руб.	28	18	17	13	19
11-25 тыс. руб.	43	43	42	48	43
26-45 тыс. руб.	10	16	17	17	15
Более 45 тыс. руб.	4	6	8	9	7
<i>Средний доход, тыс. руб.⁴⁵</i>	<i>14,2</i>	<i>17,3</i>	<i>18,0</i>	<i>19,3</i>	<i>17,1</i>
Самооценка достаточности сбережений при отсутствии доходов					
Ниже среднего (не более 1 недели)	38	33	31	32	33
Средний (1-4 месяца)	44	48	49	48	47
Выше среднего (5 месяцев и более)	11	12	13	13	12

В качестве индикаторов финансового поведения рассмотрим следующие:

- наиболее активно используемые способы совершения платежей, переводов (акцент на традиционных и дистанционных каналах);
- доля безналичных платежей в структуре расходов;
- самооценка возможности привлечения дополнительных средств в чрезвычайной ситуации.

Финансовая грамотность прямо пропорционально связана с активностью использования дистанционных каналов: в группе с высокой финансовой грамотностью Интернет-банком пользовались 25%, мобильным банком 16%, а с минимальным – только 4% каждым из способов.

⁴⁴ Крайние позиции шкалы («Нам не всегда хватает денег даже на еду» и «У нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом») отметили 1-2% опрошенных, поэтому они не рассматривались отдельно и были объединены с ближайшими вариантами.

⁴⁵ Для вычисления среднего дохода в каждом интервале выбиралась середина – 1,5 тыс. руб., 4,5 тыс. руб., 8,0 тыс. руб. и т.п. до 80 тыс. руб. В таблицы приведены сгруппированные интервалы (в анкете измерялись 11 градаций шкалы).

«Укажите способы совершения платежей и переводов, которыми Вы пользовались за последние 12 месяцев хотя бы один раз» по типам финансовой грамотности

% по столбцу	Минимальный	Низкий	Средний	Высокий	По всем
Касса в отделении Банка	52	58	56	54	56
Платежный терминал в отделении банка/банкомат	25	46	47	52	43
Платежный терминал	24	33	31	36	31
Салон сотовой связи	23	31	32	31	30
Отделение Почты России	30	29	22	22	26
Интернет-банк	4	14	21	25	15
Мобильный банк	4	10	15	16	11
Со счета мобильного телефона	2	5	5	8	5
Электронный кошелек	1	3	4	7	4
Через платежную систему	1	2	3	3	2
Ничем из перечисленного не пользовался	14	6	6	6	8

«Оцените примерно, сколько процентов составляют от общей суммы Ваших ежемесячных расходов безналичные платежи, т.е. оплата банковской картой, электронными деньгами, через мобильный и Интернет-банкинг?» по типам финансовой грамотности

% по столбцу	Минимальный	Низкий	Средний	Высокий	По всем
Почти нет безналичных платежей	55	40	35	26	40
Не более 5%	9	11	11	12	11
6-10%	7	8	10	12	9
11-25%	8	13	12	15	12
26-50%	6	10	10	11	9
Более половины	5	7	12	17	10
Затрудняюсь ответить	10	11	9	6	10

Аналогичное распределение наблюдается и относительно вовлеченности в безналичные платежи – среди представителей группы с минимальной финансовой грамотностью только 35% отметили, что пользуются безналичными платежами, а с высокой – 67%, средней 55%, низкой 49%.

В ходе опроса респондентам предлагалось определить, какие источники дополнительных ресурсов они готовы задействовать в чрезвычайной экономической ситуации (варианты ответа были сгруппированы в несколько основных стратегий). Среди респондентов с высоким и средним уровнем финансовой грамотности декларируемая готовность действовать в рамках стратегии увеличения ресурсов – около 40% указали, что станут больше работать.

В целом, рост финансовой грамотности связан с более активным использованием дистанционных каналов доступа к банковским услугам, а также к способам, не предполагающим участие представителя финансовой организации (переход к платежным терминалам, банкоматам, от кассы в отделении банка или почты). Более высокий уровень финансовой грамотности повышает доступность кредитования в формальном секторе (банковские кредиты начинают рассматриваться как один из доступных вариантов, хотя не вытесняют поддержку за счет личных связей).

Самооценка возможности привлечения дополнительных средств в чрезвычайной ситуации⁴⁶ по типам финансовой грамотности

% отметивших стратегию в каждом типе	Минимальный	Низкий	Средний	Высокий	По всем
Текущие ресурсы	55	61	61	57	59
Увеличение ресурсов	28	36	40	39	36
Неформальный кредит	37	39	40	43	40
Банковский кредит	8	13	13	20	13
Нет решения	15	9	8	7	10

Рассмотрим, как связаны финансовая грамотность и использование финансовых продуктов.

Пользование финансовыми услугами в группах с разным уровнем финансовой грамотности, в % от всех опрошенных

% от всех опрошенных	Минимальный	Низкий	Средний	Высокий	По всем
Есть счет в банке	64	73	79	81	74
Есть сберегательный вклад	15	17	20	19	18
Есть удаленный доступ к банковскому счету	14	24	32	37	26
Пользователи с высокой активностью снятия средств со счета (3 и более в месяц)	21	29	35	47	31
Есть текущий кредит	19	30	34	35	29
Есть проблемный кредит (среди выплачивающих кредит)	10	7	9	7	8
Есть потребность в кредите	15	22	20	22	20
Вовлечены в неформальные займы	41	46	49	44	45
Вовлечены в денежные переводы	15	22	24	28	22
Есть страховой полис	60	65	66	72	65
Есть потребность в страховых услугах	30	36	41	46	37

Уровень финансовой грамотности имеет выраженную прямо пропорциональную связь с большинством показателей использования финансовых продуктов: чем выше финансовая грамотность, тем более активно респонденты пользуются текущим счетом в банке (в т.ч. удаленно), чаще берут кредиты, пользуются системой денежных переводов и страховыми услугами. Не было обнаружено значимой связи между финансовой грамотностью и наличием депозита, вовлеченностью в неформальные займы.

⁴⁶ Как Вы думаете, в чрезвычайной ситуации Вы сможете найти дополнительные деньги? Какие способы для Вас доступны, чем сможете воспользоваться?».

ПРАКТИКИ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ



Для преодоления выявленных барьеров и препятствий к распространению финансовых услуг, а также расширению практики их грамотного и качественного использования необходимо разработать комплексную программу повышения уровня финансовой доступности, включающую в себя: работу в направлении оптимизации законодательства, регулирующего деятельность финансового сектора (особенно в сфере защиты прав потребителей), развитие дистанционных сервисов, а также повышение информированности населения в данных областях.

В 2015 году Базельский Комитет по банковскому надзору и регулированию представил результаты обзора мероприятий по регулированию и контролю организаций, имеющих отношение к теме финансовой доступности⁴⁷. В рамках описанного исследования был проведен опрос представителей финансовых организаций, в том числе банков, микрофинансовых компаний, кредитных кооперативов, небанковских финансовых организаций, в том числе эмитирующих электронные денежные средства, основная целевая аудитория которых – люди с низкими и средними доходами. Только 37% респондентов, принявших участие в опросе, сообщили, что страны, в которых они проживают, имеют национальную стратегию в отношении доступа населения к финансовым услугам в целом (или к услугам микрофинансирования в частности). Еще

27% отметили, что в их странах меры по данному вопросу находятся в процессе разработки.

Недавнее исследование, посвященное оценке уровня финансовой доступности, проведенное Всемирным Банком⁴⁸, поставило задачу перед респондентами, среди которых были должностные лица из финансового сектора и эксперты из 75 стран, определить, какое средство они считают наиболее эффективным в части улучшения доступа к финансовым ресурсам для представителей населения с низким уровнем дохода, как одной из наиболее уязвимых категорий населения. Данные ответы позволяют определить первоочередные возможные меры и принципы построения стратегии повышения финансовой доступности с целью решения обозначенной проблемы.

Наиболее эффективные принципы и меры для улучшения доступа к финансовым ресурсам среди заемщиков с низким уровнем дохода, согласно комментариям экспертов финансового сектора.

Меры по повышению доступности финансовых услуг	Доля опрошенных
Повышение уровня финансовой грамотности	32%
Усовершенствование законодательной базы	27%
Содействие развитию новых методов кредитования	17%
Усовершенствование конкурентной базы	8%
Оптимизация микрофинансирования	8%
Увеличение числа государственных банков	8%

Наибольшее распространение получило мнение, что повышение финансовой грамотности – это ключевая и приоритетная мера, способствующая повышению уровня доступа к финансовым ресурсам. Вторая, чаще других упомянутая мера, – это усовершенствование законодательной базы, контролирующей финансовые операции. Затем сле-

дует мера по содействию развития новых методов кредитования (т.е. использование различных мобильных и стационарных устройств для повышения уровня доступа к финансовым услугам).

Следует особо отметить, что данная мера, как правило, неразрывно связана с предыдущими (усо-

⁴⁷ Basel Committee on Banking Supervision (2015) Range of practice in the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion. Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/bcbps/publ/d310.pdf>

⁴⁸ Global Financial Development Report (2014) Financial Inclusion. World Bank. http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/9062080-1364927957721/GFDR-2014_Complete_Report.pdf

вершенствование законодательства и повышение финансовой грамотности), так как повышение доступности кредитования, без создания безопасной среды для использования таких продуктов, может повлечь за собой рост доли населения, имеющей сложности с выплатами по кредитам.

Что касается мер повышения доступности финансовых услуг, то при определении четвертой по значимости меры возникают различия в мнениях опрошенных. Примерно одинаковое количество экспертов указало в качестве таких мер усовершенствование конкурентной базы (8%), оптимизацию рынка микрофинансирования (8%), увеличение числа государственных банков (также 8%). С другой стороны, многие участники исследования отмечали, что для эффективной работы в данном направлении требуется комплекс мероприятий по внедрению более чем одного ряда мер.

Согласно опубликованному Всемирным Банком исследованию «Основные принципы финансовой доступности: понимание формы собственности и использование официальных счетов» (результаты исследования были получены в ходе опроса 124 000 человек, проживающих в 123 различных странах мира), наиболее эффективными мерами по увеличению доли населения, охваченной финансовыми услугами (как одного из показателей финансовой доступности), являются⁴⁹:

- Стимулирование банков (или других финансовых институтов), в том числе на законодательном уровне, к открытию и продвижению базовых продуктов (текущие счета или счета с низкой комиссией за их ведение) как основы для построения клиентской базы.
- Введение для некоторых граждан ограниченного пакета документов для предоставления в банк или другую финансовую организацию (для сокращения формальных барьеров доступа к финансовым услугам).
- Упрощение использования банковских счетов для проведения через них оплаты государственных пошлин и других видов государственных платежей.

Как было выявлено в ходе данного исследования, проблема оплаты государственных услуг заключа-

ется в их низкой локализации в отдельных регионах страны и готовности госучреждений предоставлять необходимую информацию финансовым институтам для упрощения процесса платежей. Таким образом, например, упрощение и повышение открытости процесса взаимодействия между поставщиками государственных услуг и финансовыми организациями, а также регламентирование процесса оплаты таких пошлин может содействовать увеличению количества счетов, а также, что гораздо важнее, использованию данных счетов на практике.

Программы и активности по повышению уровня доступности финансовых услуг, которые могут быть реализованы на территории Российской Федерации, также можно почерпнуть из опыта центральных банков, которые имеют некую свободу при проведении операций и реализации различных мер, данную им органами государственного управления, в отличие от более ограниченных законодательно аналогичных структур из других стран. В работе «Финансовая доступность и центральные банки»⁵⁰, ведется спор о том, что центральные банки могли бы использовать возможность предпринимать независимые действия, поддерживающие как финансовую доступность, так и финансовую стабильность. В первую очередь, такие меры должны включать в себя:

- Поддержку инновационных технологий, которые позволяли бы сокращать издержки финансовых организаций, и таким образом снижать стоимость финансовых услуг для населения и представителей малого и среднего бизнеса. Основная роль центральных банков в данном случае заключается в оперативном реагировании на появление таких технологий и выпуске четких разъяснительных положений о том, как необходимо использовать их с учетом существующего законодательства.
- Осуществление коммуникационной и информационной функции, которая заключается в первую очередь в организации единого коммуникационного пространства, в котором регулятор выступает как поставщик информации о рынке, отвечая на запросы финансовых организаций, а также как организатор дискуссий, в рамках которых участники рынка могли бы оперативно получать разъяснения относительно политики регулятора.

⁴⁹ Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., and Martinez Peria, M. (2012). The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. Policy Research Working Paper 6290, World Bank, Washington, DC.

⁵⁰ Bholat, D., Kowalski, J. and Milward, S. (2015) Financial inclusion and central banks. Bank Underground blog <http://bankunderground.co.uk/2015/10/09/financial-inclusion-and-central-banks/>.

По мнению авторов исследования, такой подход также позволяет использовать различные инструменты точечного воздействия на финансовые организации не только декларативного характера (предписания и официальные уведомления), но и дискуссионно-предупредительного, что повышает уровень взаимного доверия между центральными банками и участниками рынка, которое, в свою очередь, положительно сказывается на эффективности мер по повышению финансовой доступности.

- Повышение финансовой грамотности, как одна из ключевых целей регулирующих организаций, может заключаться не только в работе с населением, но и в работе с непосредственно поднадзорными

организациями (в том числе в создании обязательных стандартов уровня финансовой грамотности для сотрудников финансовых компаний).

Авторы Мехотра и Йетман⁵¹ в своей работе «Финансовая доступность – вопросы центральным банкам» (2015) считают, что центральные банки одновременно могут оптимизировать как финансовую доступность, так и финансовую стабильность, повышая ценовую и формальную (ограничение требований к документам, обеспечение кредита и т.д.) доступность различных видов кредитных продуктов и услуг, но обращают внимание, что доступ к кредитам может привести к большей нестабильности.

ПОДХОДЫ К РЕАЛИЗАЦИИ МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Различные меры повышения доступности финансовых услуг, с точки зрения представителей государственных регулирующих структур и экспертов, желающих повысить доступ населения к финансовым ресурсам, в целом, сводятся к нескольким ключевым направлениям. Рассмотрим ряд мер, которые наиболее часто отмечаются как значимые.

Решение проблемы нехватки средств. Многие работы по оценке финансовой доступности отмечают тесную взаимосвязь между уровнем дохода человека, использованием им финансовых продуктов и его доступом к финансовым ресурсам. Данное исследование также выявило взаимосвязь использования финансовых продуктов с уровнем дохода населения. Для людей с очень низким уровнем дохода необходимо выстроить баланс между максимизацией дохода и достижением более существенного вовлечения в финансовую систему. Однако, как было также выявлено в рамках данного исследования, вовлечение таких категорий населения в пользование финансовыми продуктами может привести к снижению уровня жизни, если в качестве «вовлекающих»

продуктов выбираются различные виды займов. В работе «Направление политики финансовой доступности: совершенствование возможностей через сбережения и страхование с помощью Linkages and Digital Technology»⁵² отмечается, что существуют преимущества, когда самые бедные слои населения вовлечены в тему доступности финансовых ресурсов, которые связаны с ростом доходов благодаря наличию соответствующих инструментов. Таким образом, в первую очередь, меры по повышению финансовой доступности должны заключаться в продвижении или разработке продуктов, стимулирующих осуществление накоплений.

Финансовая грамотность всегда упоминается как важная мера, облегчающая доступ к финансовым ресурсам. Ее цель – увеличить имеющийся объем знаний населения о финансовом секторе и улучшить понимание ключевых принципов, таких как: процентные ставки по кредиту, сложные проценты и риски, а также защита прав потребителей на рынке финансовых услуг.

⁵¹ Mehrotra, A. and Yetman, J. (2015). Financial inclusion – issues for central banks BIS Quarterly Review.

⁵² Smith, W., Scott, L., and Shepherd, A. (2015) Financial Inclusion Policy Guide: Enhanced Resilience through Savings and Insurance via Linkages and Digital Technology. Chronic Poverty Advisory Network.

На сегодняшний день имеются многочисленные сборники трудов, включающие финансовую информацию, собранную в разных странах мира. В распоряжении Allianz for financial inclusion (Альянс по финансовой доступности), (AFI) имеются некоторые исследования по уровню финансовой доступности в конкретных странах, включая Бангладеш, Бурунди, Мексику, Перу, Южную Африку и Филиппины. Научное исследование предоставило данные из более 70 отчетов (в 2010), используя более 50 баз данных. В целом, пока идет сбор финансовой информации, что более значимо, нежели другие темы исследования, появляется огромная возможность приобрести опыт в проведении финансовых исследований среди большого количества стран на всех уровнях экономического развития⁵³.

Как показывает обзор исследований, конечный результат, полученный в ходе образовательных мероприятий, положительно сказывающихся на уровне финансовой грамотности, не всегда приводит к улучшению доступа к финансовым ресурсам. Программа для улучшения финансовой грамотности, проведенная среди рабочих-мигрантов в Австралии и Новой Зеландии, показала рост знаний в данной области, но без особых поведенческих изменений, например, в части перевода денежных средств. Другое исследование проводилось среди 40 000 пользователей кредитных карт в Мехико и изучало влияние обучающих программ по сбережению и одалживанию денежных средств, а также по использованию кредитных карт. Обучение проводилось в течение 4 часов и состояло из 4 модулей: сбережения, выход на пенсию, кредитные карты и ответственное кредитование. Результаты показали увеличение финансовой грамотности населения на 9%, также 9% увеличения в части сбережения средств, но на данный момент не наблюдается ярко выраженного эффекта – изменения практики взаимодействия с кредитными картами, пенсионными сбережениями или займами. Более того, есть информация, что влияние на сбережение денежных средств было краткосрочным.

Таким образом, результаты указывают на ограничения использования многоцелевых семинаров, нацеленных на улучшение финансовой грамотности

населения и обучающих порядку действий при принятии решений для повышения финансовой доступности. Другими словами, программы, целью которых является повышение финансовой грамотности и финансовой доступности одновременно, должны сосредоточиваться на одном аспекте финансового поведения, а не включать в себя множество разноплановых видов активности (например, использование счетов для платежей без привлечения сберегательных или кредитных продуктов).

Разработка новых продуктов. В целом ряде случаев, как указано во Всемирном Финансовом Отчете по Развитию (Global Financial Development Report⁵⁴), не должна быть финансовая доступность ради доступности. Например, создание банковских счетов, которые лежат «мертвым грузом». Более того, уровень «сверхвовлеченности» людей с низким уровнем дохода может отрицательно повлиять на финансовую стабильность – так, большое число «рисковых» ипотек, инициированных заемщиками с низким уровнем дохода, привело к глобальному финансовому кризису в США в 2008 году.

Таким образом, одним из направлений по разработке мер по повышению доступности финансовых услуг является разработка продуктов или рыночных стандартов их предоставления, которые позволяли бы населению «включаться» в их активное использование без риска снижения качества жизни (появления задолженности и т.д.).

Регламентирование процессов. Некоторые страны полагаются на инструменты свободного рынка с целью решения ряда финансовых вопросов, с верой в то, что рынки преодолеют различные барьеры доступности финансовых услуг. Однако данный механизм, как показывает практика, работает только при справедливой, скоординированной и хорошо регулируемой деятельности финансовых организаций. Четкий регламент, определяющий работу финансового сектора, необходим, чтобы гарантировать, что его деятельность проводится в рамках закона, а с другой стороны, для исключения ситуаций, когда рекомендательные предписания расцениваются как необязательные.

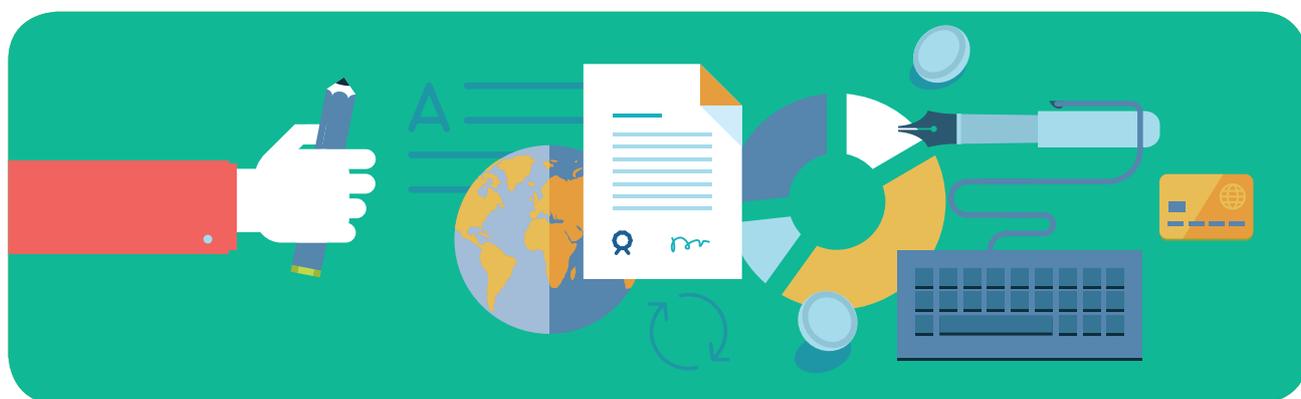
⁵³ Atkinson, A., McKay, S., Kempson, E., and Collard, S. (2007) Levels of financial capability in the UK: results of a baseline survey. *Public Money & Management* 27(1), McKay, S. (2011) *Understanding Financial Capability in Canada: Analysis of the Canadian Financial Capability Survey*, Research paper prepared for the Task Force on Financial Literacy

⁵⁴ Global Financial Development Report(2014) Financial Inclusion. World Bank. http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/9062080-1364927957721/GFDR-2014_Complete_Report.pdf

Например, до 2015 года в Великобритании действовало ограничение на процентную ставку по микрозаймам («займам до зарплаты»), которая взималась с мини-займов и не должна была превышать определенную границу. Предполагалось, что такого ограничения ставок будет достаточно для обеспечения конкуренции (появления новых компаний-кредиторов на рынке) и прозрачности тарифов на подобные услуги. Факты свидетельствуют об обратном: как правило, в качестве процентной ставки по займам устанавливался предел фиксированной максимальной ставки, что исключало возможность выбора для потребителей

вания по оценке доступности финансовых услуг берут свое начало с момента появления проблемы пользования ими среди сельских жителей и недоступности (закрытия) банков в определенных регионах, и этот факт указывает на тенденцию финансовой изоляции. В некоторых странах одним из направлений решения таких проблем являлась политика обеспечения (и законодательного регулирования) работы финансовых институтов во всех географических районах. Однако введение мобильного банкинга может резко уменьшить потребность в установленных учреждениях с работающим персоналом (как это, например, в настоящее время происходит в Танзании).

Новые технологии предоставления финансовых продуктов и услуг. В основном исследо-



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Основываясь на результатах данного исследования, а также на проведенном обзоре, можно выделить следующие направления государственной и коммерческой активности для повышения доступности финансовых услуг.

1. Для повышения эффективности мер по защите прав потребителей финансовых услуг и прозрачности условий предоставления финансовых продуктов необходимо проведение оптимизации законодательной базы, регулирующей финансовый сектор.
- 1.1. В ходе данного исследования было выявлено, что текущий формат документов, регламентирующих предоставление финансовых продуктов и услуг отдельных банковских и страховых

организаций, является недостаточно понятным для потребителей и не позволяет им в полной мере получить всю доступную информацию о них. Рекомендуется разработать набор единых стандартов договоров и тарифов для упрощения понимания их потребителями (упрощение сопутствующей документации). Также рекомендуется провести совместное тестирование таких стандартов и документов, созданных согласно новым нормам, через общественные и коммерческие структуры в реальных условиях.

- 1.2. Для упрощения урегулирования споров между потребителями и поставщиками финансовых услуг и повышения доли споров, урегулирование которых производится в досудебном

порядке, рекомендуется способствовать ускорению принятия закона «О финансовом омбудсмене», который бы позволил законодательно закрепить еще один механизм разрешения споров в досудебном порядке, а также разработать обязательные, законодательно закрепленные механизмы их разрешения в отношении различных категорий финансовых услуг:

- 1.3. В том числе необходимо введение сдерживающих механизмов, накладывающих ограничения или обязательства (например, по осуществлению повышенного контроля за финансовым состоянием клиента) на кредитно-финансовые организации при выдаче кредитов, платежи по которым значительно превышают возможности заемщика (составляют более 30% для заемщиков со средним и низким доходом).
- 1.4. В качестве повышения доступности сберегательных услуг для юридических лиц возможна разработка системы страхования вкладов (в том числе на добровольной основе на льготных условиях) юридических лиц.
2. Для повышения эффективности мер по повышению прозрачности условий предоставления финансовых продуктов и финансовой грамотности в процессе использования различных финансовых продуктов и услуг необходимо рассмотреть возможность и сформулировать рекомендации для участников рынка по разработке и продвижению специализированных продуктов и услуг (в том числе на условиях получения государственной поддержки или каких-либо льгот для финансовых организаций).
- 2.1. Государственная поддержка развития новых финансовых продуктов для некоторых групп населения (образовательные кредиты для молодежи, льготная ипотека, автокредиты с государственными субсидиями).
- 2.2. Информирование поставщиков финансовых услуг о возможности разработки специальных нишевых продуктов (в том числе при поддержке государственных институтов) с особыми условиями для клиентов, испытывающих сложности с доступом к финансовым услугам (представители старшего возраста, люди с нестабильным, неподтвержденным доходом, жители сельской

местности), широкое освещение подобных кейсов зарубежных финансовых организаций.

- 2.3. Рекомендуется реализовывать государственные и общественные программы, направленные на организацию коммуникации между финансовыми институтами и потребителями (по защите прав потребителей, по помощи в формировании стратегии финансового поведения, по содействию в повышении доступности услуг с точки зрения их стоимости или сложности), в том числе с одновременным продвижением разработанных специализированных базовых продуктов.
3. Для повышения стимулирования совершения безналичных платежей и повышения финансовой грамотности в процессе использования различных финансовых продуктов и услуг необходимо осуществить комплекс мер по поддержке платежной инфраструктуры Российской Федерации.
 - 3.1. Так как в ходе данного исследования были выявлены барьеры к переводу платежей за государственные услуги и пошлины в безналичную среду, связанные со структурой платежной сферы, необходимо реализовать ряд мер по её стандартизации:
 - 3.1.1. разработка единых стандартов приема платежей за государственные услуги и пошлины для всех категорий получателей во всех регионах страны;
 - 3.1.2. разработка рекомендаций по идентификации клиентов (расширение допустимых инструментов идентификации и аутентификации) различных получателей платежей для упрощения процесса оплаты (единый канал ввода информации о плательщике).
 - 3.2. Необходимо осуществлять стимулирование безналичного расчета в отдаленных населенных пунктах посредством работы с местными предприятиями и органами управления (например, депонирование средств организаций до истечения месяца банками, выполняющими социальные функции, субсидирование программ по поддержке предприятий, стимулирующих население совершать расчеты в безналичной форме).



ОПИСАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ ИССЛЕДОВАНИЯ



ВСЕРОССИЙСКИЙ ОПРОС НАСЕЛЕНИЯ

Основные сведения по всероссийской выборке:

Объём выборочной совокупности: 5 000 человек

Выборка репрезентирует реальную структуру взрослого (от 18 лет и старше) населения Российской Федерации:

- по полу;
- возрасту;
- уровню образования;
- уровню доходов;
- типу населенного пункта;
- географической удаленности;

Тип выборки: многоступенчатая вероятностная территориальная, стратифицированная, адресная.

Для обеспечения репрезентативности на общероссийском, федеральном и региональном уровнях предусмотрен расчёт специальных коэффициентов взвешивания.

Выборка имеет характер многоступенчатой и стратифицированной, ее полная случайная ошибка точно определяется, исходя из дисперсии признаков внутри страт и кластеров, т.е. по уже полученным эмпирическим данным. Для данного объёма выборочной совокупности при 95%-ном доверительном интервале случайная ошибка выборки составила $\pm 1,38\%$.

КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ОПРОС ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СЕГМЕНТА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Основные сведения по всероссийской выборке предприятий:

Объём выборки: 500 предприятий

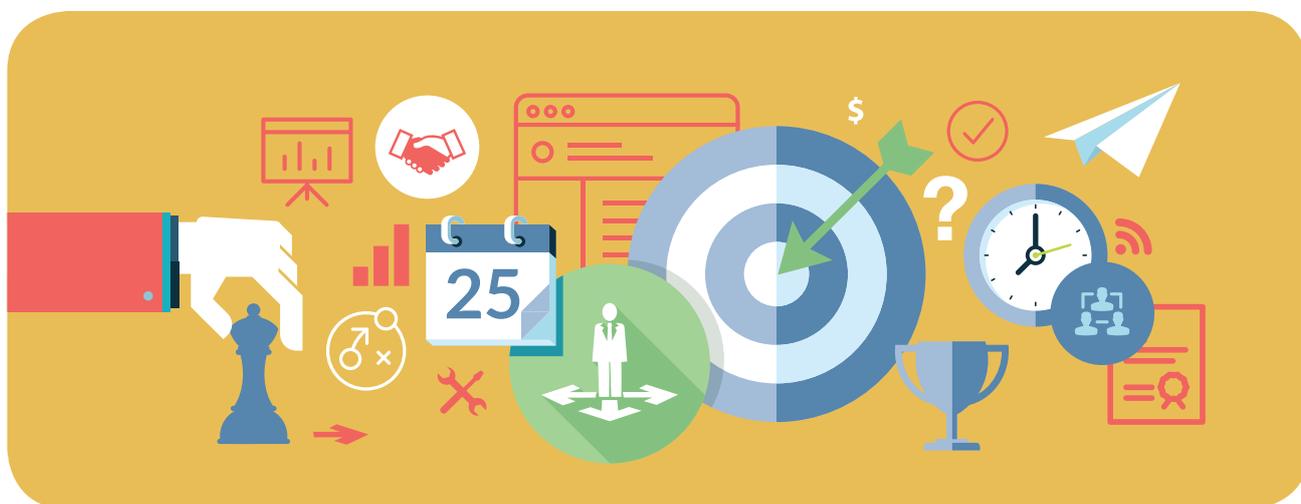
Тип выборки: двухступенчатая, стратифицированная, случайная

Выборка репрезентирует предприятия России по следующим параметрам:

- размер предприятия по обороту и числу сотрудников
- коды общероссийского классификатора видов экономической деятельности

- география регистрации предприятия (по федеральным округам)
- тип населенного пункта

Выборка имеет характер многоступенчатой и стратифицированной, ее полная случайная ошибка точно определяется, исходя из дисперсии признаков внутри страт и кластеров, то есть по уже полученным эмпирическим данным. Для данного объёма выборочной совокупности при 95%-ном доверительном интервале случайная ошибка выборки составила $\pm 4,3\%$.



ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ ИНСТИТУТОВ

Основные сведения по выборке экспертов:

Объём выборочной совокупности: 20 человек.

Тип выборки: экспертная выборка (невероятностная выборка, состоящая из намеренно отобранных представителей).

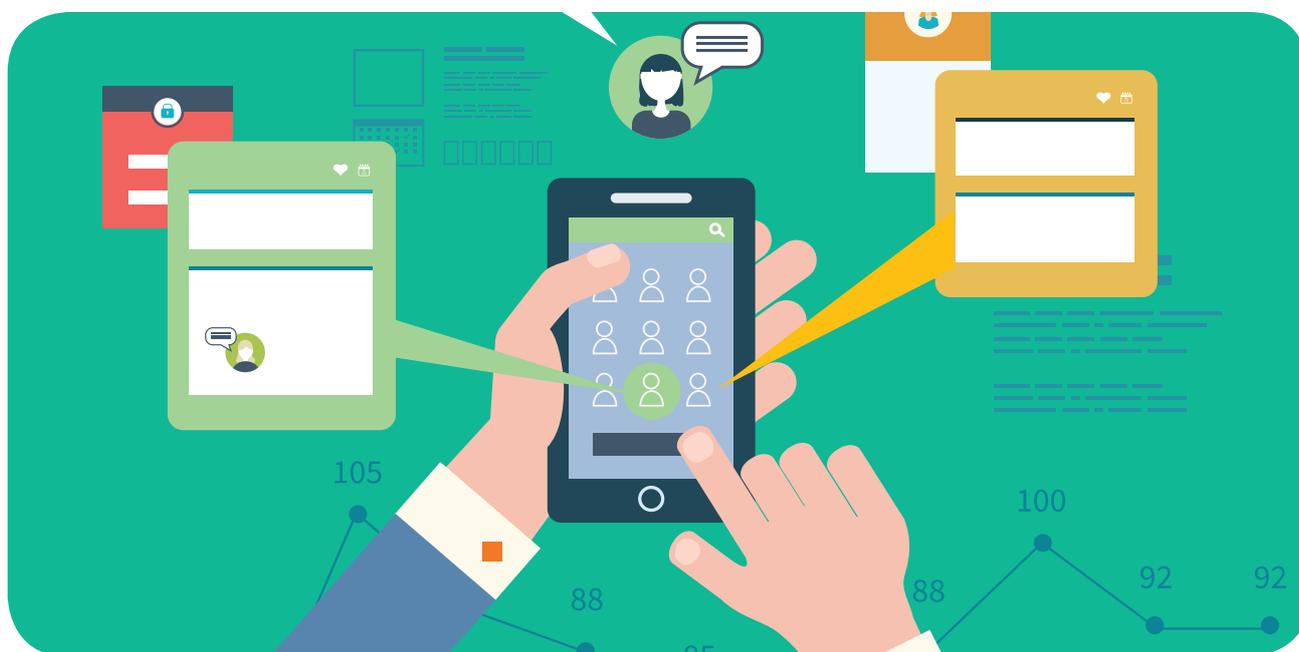
Выборка включает в себя следующие категории респондентов:

- представители органов государственного управления и регуляторов отрасли, связанных с регулированием и управлением деятельностью всех категорий участников финансового рынка, а также рынка связи (Центральный Банк Российской Федерации, Министерство Финансов Российской Федерации, Министерство Экономического Развития Российской Федерации, Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Роспотребнадзор (службы, ответственные за контроль и надзор на рынке финансовых услуг));
- руководители (представители Правления, руководители блоков, отвечающих за стратегию продвижения, формирование продуктовой ли-

нейки для розничных (физических лиц) клиентов) розничных банков:

- руководители федеральных⁵⁵ банков;
- руководители мультирегиональных⁵⁶ банков;
- отраслевые эксперты, аналитики, представители негосударственных некоммерческих структур, объединяющих финансовые организации, а также те, деятельность которых связана с функционированием финансово-кредитной системы Российской Федерации;
- поставщики платежных услуг (международные и локальные (региональные) платежные системы, электронные платежные системы (операторы электронных денежных средств), системы денежных переводов, платежные агенты, системно образующие инфраструктурные организации финансового рынка⁵⁷).

Рекрут респондентов производился методом «снежного кома», а также посредством точечного (адресного) приглашения экспертов к участию в опросе от имени Консультанта.



⁵⁵ Федеральный банк – банк, который имеет отделения для обслуживания физических лиц минимум в 6 (шести) Федеральных Округах, в том числе головной (центральный) офис в Центральном Федеральном Округе (г. Москва) или Северо-Западном Федеральном Округе (г. Санкт-Петербург). Суммарный объем вкладов и кредитов, предоставленных данным банком физическим лицам, равен или превышает суммарный объем вкладов и кредитов, предоставленных предприятиям и организациям, или банк относится к системно-значимым организациям на рынке платежных услуг, согласно положению ЦБ РФ (<http://www.cbr.ru/psystem/?prtid=reestr>) или к системно-значимым кредитно-финансовым организациям, согласно положению ЦБ РФ.

⁵⁶ Мультирегиональный банк – банк, который имеет отделения не более чем в 5 (пяти) Федеральных округах и головной (центральный) офис в любом регионе, кроме г. Москвы или Московской области (Центральный Федеральный Округ). Суммарный объем вкладов и кредитов, предоставленных данным банком физическим лицам, равен или превышает суммарный объем вкладов и кредитов, предоставленных предприятиям и организациям.

⁵⁷ http://www.cbr.ru/sbrfr/?Prtid=sys_infr

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

Объём выборочной совокупности: 150 человек:

- 100 человек входят в экспериментальную группу;
- 50 человек входят в контрольную группу

Процесс формирования выборки подчиняется ряду правил:

- Содержательный критерий (критерий операциональной валидности): подбор экспериментальной группы определяется предметом и гипотезой исследования. В текущем исследовании для соблюдения операциональной валидности было необходимо соблюсти ряд критериев:
 - все участники исследования, как в контрольной, так и в экспериментальной группе обладают достаточным (не ниже среднего) уровнем интеллектуального развития и структурой общих умственных способностей (познавательная адаптация субъекта в мире в целом, способность к обобщению и анализу, гибкость мышления, скорость и точность восприятия материала, грамотность, выбор оптимальной стратегии) – результат прохождения теста «КОТ – Краткий Ориентировочный Тест» составляет не менее 14 баллов;
 - в выборке в равной степени представлены участники исследования с различными локусами контроля – 20% испытуемых, как в контрольной, так и в экспериментальной группе, обладают внешним локусом контроля (показатель по шкале общей интернальности опросника «УСК – Уровень Субъективного Контроля» от 10 до 11 баллов), 20% испытуемых в обеих группах – внутренним (показатель по шкале общей интернальности от 33 до 44 баллов), прочие испытуемые обладают средним уровнем субъективного контроля;
 - в выборке в равной степени представлены участники исследования с различными личностными свойствами – готовности к риску и рациональности – как психологических переменных, отражающих характеристики личностной регуляции выборов субъекта (как принятия решений) в широком контексте жизненных ситуаций – показатели готовности к риску равномерно распределены по шкалам опросника, как в экспериментальной, так и в контрольной группе.
- Критерий эквивалентности испытуемых (критерий внутренней валидности): результаты, полученные при исследовании экспериментальной выборки, должны распространяться на каждого

ее члена, то есть необходимо учесть все значимые характеристики объекта исследования, различия в выраженности которых могут существенно повлиять на зависимую переменную. В случае текущего обследования данное требование соблюдается в процессе формирования выборки (оценивается и учитывается при анализе готовность к риску, общие способности, уровень субъективного контроля).

- Критерий репрезентативности (критерий внешней валидности): в процессе формирования выборки будут также учитываться следующие показатели, и соблюдаться равное распределение по ним: пол, возраст, уровень образования, уровень дохода испытуемых.

Список участников формировался методом случайного выбора (рандомизации) по заранее разработанным в ходе второго этапа данного проекта половозрастным квотам. Также учитывались индивидуальные психологические особенности респондентов. Экспериментальное тестирование проводилось в соответствии с утвержденным сценарием:



В рамках данной части исследования осуществлялась оценка понимания финансовых услуг, их параметров и условий приобретения населением РФ, анализ представлений о легкости для пользователей финансовых услуг формирования адекватного суждения об их преимуществах и рисках. В ходе данного этапа исследования была получена актуальная информация о значении показателей, выделенных при разработке системы индикаторов финансовой доступности, отражающих доступность финансовых услуг с точки зрения соответствия текущего предложения спросу со стороны потребителей.

КАБИНЕТНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Методология данной части исследования включала в себя исследование текущей ситуации на российском рынке финансовых продуктов и услуг, в том числе, его ретроспективный анализ.

Основной задачей, определявшей порядок действий при поиске информации, было получение вторичных данных, сформированных как из открытых источников, так и с привлечением закрытых и полужакрытых данных (доступных сотрудникам международных финансовых организаций и госпредприятий или предоставляемых данными организациями по официальному запросу) путем мониторинга статистики различного рода.

Источниковая база:

- Европейское Социальное Исследование (European Social Survey) по РФ;
 - Международная ассоциация мобильных операторов (GSMA);
 - Поставщики финансовых услуг (банки, страховые компании, микрофинансовые организации, платежные системы и др.).
- Центральный Банк Российской Федерации;
 - Министерство финансов Российской Федерации;
 - Министерство экономического развития Российской Федерации;
 - Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;
 - Федеральная служба государственной статистики (Росстат);
 - Единый архив экономических и социологических данных (ЕАЭСД);
 - Международные институты развития (CGAP, IFC и др.);
 - Отраслевые общественные и профессиональные организации;
 - Российская ассоциация электронных коммуникаций (РАЭК);
 - Объединенная расчетная система (ОРС)
 - Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и другие поставщики официальных данных об общественном мнении (ФОМ, Левада-центр);
 - Научно-исследовательский Университет Высшая Школа Экономики (данные «Российского мониторинга экономического положения и здоровья населения НИУ ВШЭ» (RLMS-HSE));
 - Единый архив экономических и социологических данных «Софист»;
 - Национальное агентство финансовых исследований (база данных опросов);
 - Федеральный образовательный портал Экономика, Социология, Менеджмент;

