

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

# УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КОМПЛЕКСНОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ СРЕДИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И ПОСТАВЩИКОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

### СО СТОРОНЫ СПРОСА



Всероссийский  
репрезентативный  
опрос населения  
Выборка: 5000 (18+)



Экспериментальное  
тестирование  
Выборка: 150  
респондентов

Сроки проекта: май – декабрь 2015 года

### СО СТОРОНЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



Кабинетное  
исследование  
(сбор и анализ  
открытых данных)



Экспертные  
интервью  
с участниками  
рынка

## СИСТЕМА ИНДИКАТОРОВ ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ



Доступ к финансовым  
услугам, инфраструктуре



Использование  
финансовых услуг



Качество предоставляемых  
финансовых услуг

# **ДОСТУП К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ, ИНФРАСТРУКТУРА**



## ФИНАНСОВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



Всего **17 тысяч** финансовых организаций



Количество банкоматов в пределах пешеходной доступности (в среднем по рынку, на расстоянии менее 2 километров) – **2,1 банкомата**



Доля административно-территориальных единиц, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания – **64,4%**



Наибольший охват осуществляется банками:  
**Россия – 38 подразделений на 100 тыс. населения.** Пример: Канада – 24,4 , Австралия – 13,4, Аргентина – 13,4



Среднее количество почтовых отделений на 100 000 населения – **39**



Доля от всего населения, проживающего в административно-территориальной единице, имеющих, как минимум, одну точку обслуживания – **93,4%**

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

**85% россиян удовлетворены количеством точек доступа. Среднее затраты времени на платеж составляют – 19 минут**

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



■ Абсолютно не удовлетворен

■ Полностью удовлетворен

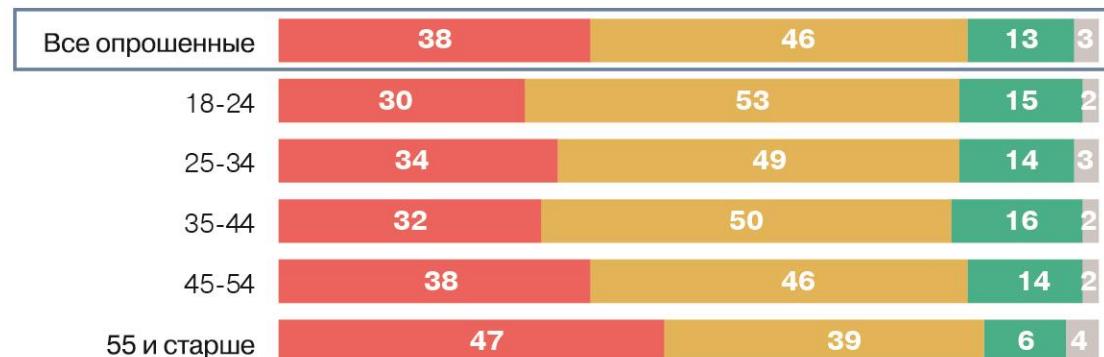
■ Скорее удовлетворен

■ Скорее не удовлетворен

■ Затрудняюсь ответить

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БАРЬЕР

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



- Есть много финансовых услуг, в которых обычному человеку достаточно сложно разобраться
- Есть финансовые продукты, с которыми сложно разобраться, но многие услуги можно понять самостоятельно
- Почти все финансовые услуги вполне понятны
- Затрудняюсь ответить

**Только 13% россиян считают, что все финансовые услуги вполне понятны**

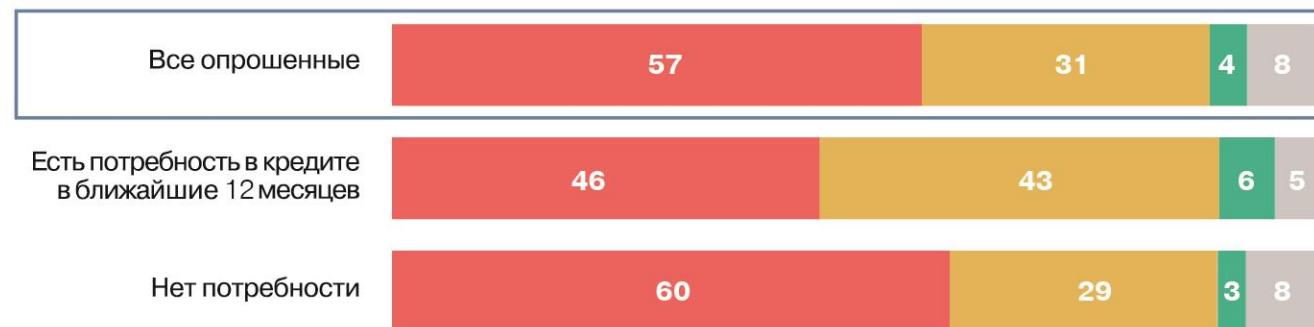
**На Ваш взгляд, в каких финансовых услугах сложнее всего разобраться обычному человеку?, в % от всех опрошенных**



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

## ЦЕНОВОЙ БАРЬЕР

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



■ Сейчас процентная ставка, стоимость кредита настолько высока, что я не смог бы взять кредит при возникновении потребности

■ Стоимость кредита находится на приемлемом для меня уровне

■ Прогнозирую, что процентные ставки достаточно высокие, но если мне понадобится кредит, то можно найти подходящий вариант

■ Затрудняюсь ответить

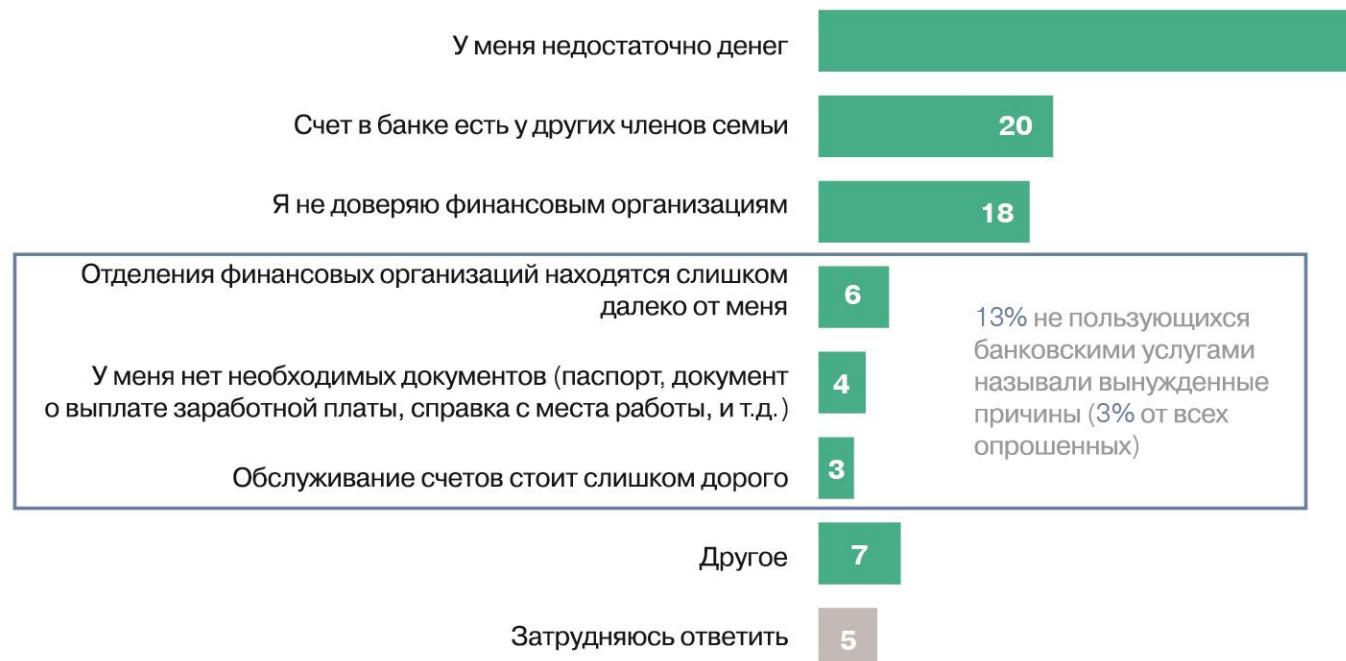
**Ценовой барьер не играет существенной роли при выборе депозитных продуктов, текущего счета, но становится препятствием для доступа к кредитным продуктам**

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

## СПРОС НА БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

**У 21 % взрослого населения нет банковского счета**

**Отметьте, пожалуйста, высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас банковского счета?,**  
в % от всех опрошенных (вопрос задавался только тем, кто указал отсутствие текущего счета)



## ХАРАКТЕРИСТИКИ НАИБОЛЕЕ ФИНАНСОВО ИСКЛЮЧЕННЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ



Респонденты старше 55 лет, пенсионеры



Имеющих образование не выше общего среднего



Оценивают навыки и знания по управлению финансами на 1-2 балла из 5 максимальных



Проживающих в селах, СКФО



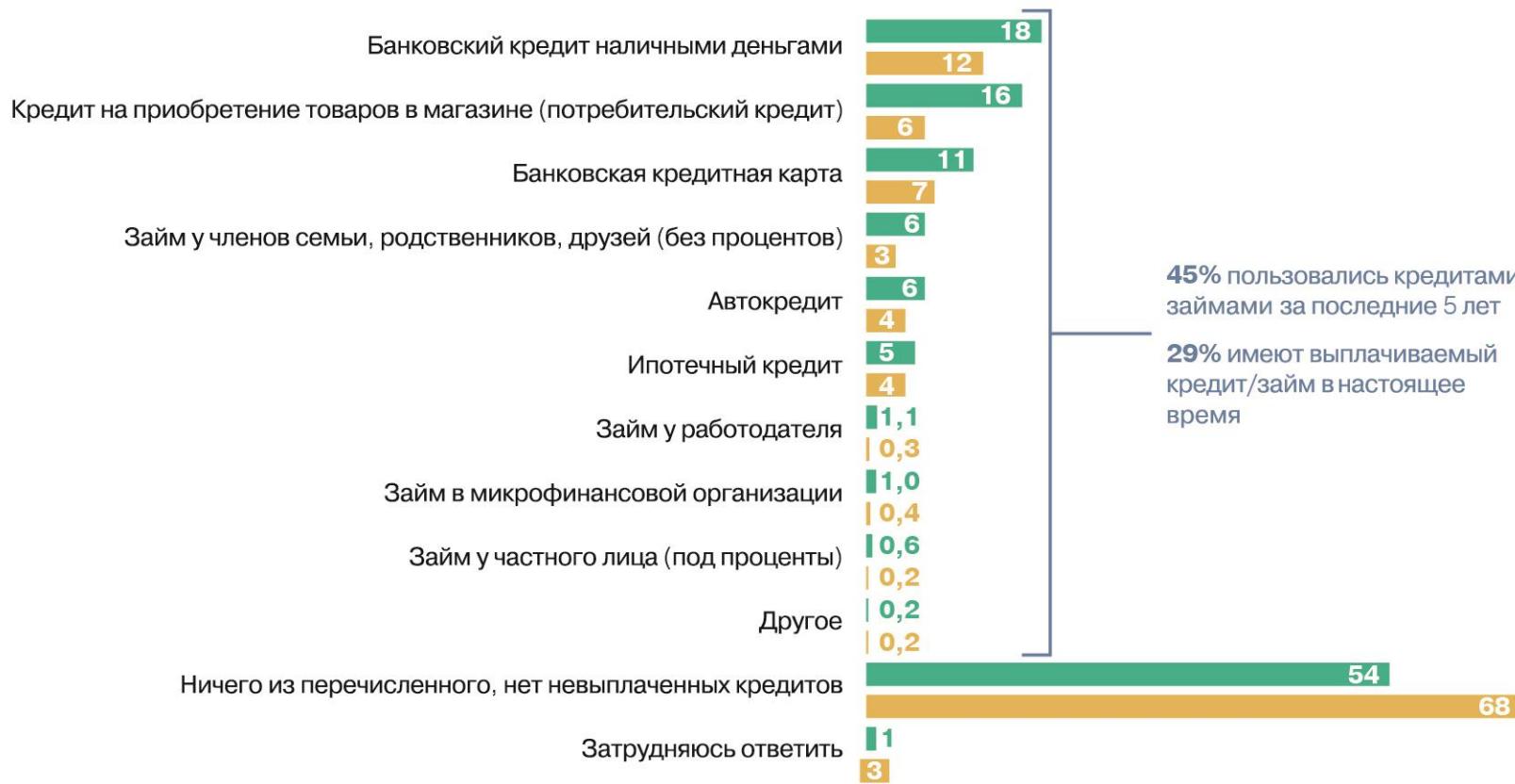
Проживают в небольших домохозяйствах, состоящих из 1-2 человек



Уверены, что обычным людям сложно разобраться во многих финансовых услугах

## КРЕДИТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

**Вспомните, пожалуйста, за последние 5 лет какими видами кредитов, займов пользовались Вы лично, Ваша семья/пользуетесь в настоящее время?, в % от всех опрошенных**



■ Пользовались в последние 5 лет

■ Есть выплачиваемый кредит

## КРЕДИТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

**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**



- Каждый пятый респондент, имеющий кредит (22%), указал, что выплаты занимают более 30% доходов
- Высокая доля сложных кредитов (выплаты занимают более 30% доходов) наблюдается среди указавших наличие выплачиваемого ипотечного кредита (50%)

**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**



## КРЕДИТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

**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)**



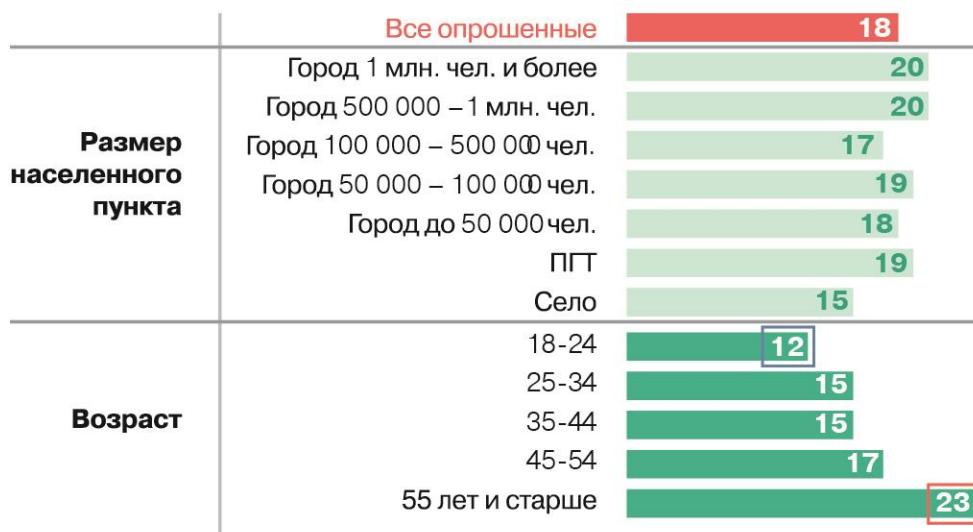
## НЕФОРМАЛЬНЫЕ ЗАЙМЫ

Вы лично сколько раз брали деньги в долг у знакомых, родственников / давали в долг за последние 12 месяцев?, в % от всех опрошенных



## СБЕРЕГАТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

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



- Средний размер вкладов – 121,1 тыс. рублей (данные АСВ)
- Наличие депозита, сберегательного вклада в целом по выборке указали 18% респондентов. Показатель чуть выше в крупных городах
- Подавляющее большинство вкладов размещены в банках – 98%

**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%) указали, что не имеют сбережений, на которые смогут прожить более одной недели

## ПЛАТЕЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

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



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



## ПЛАТЕЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

**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**



**40% опрошенных указали на практически полное отсутствие безналичных платежей среди своих расходов**

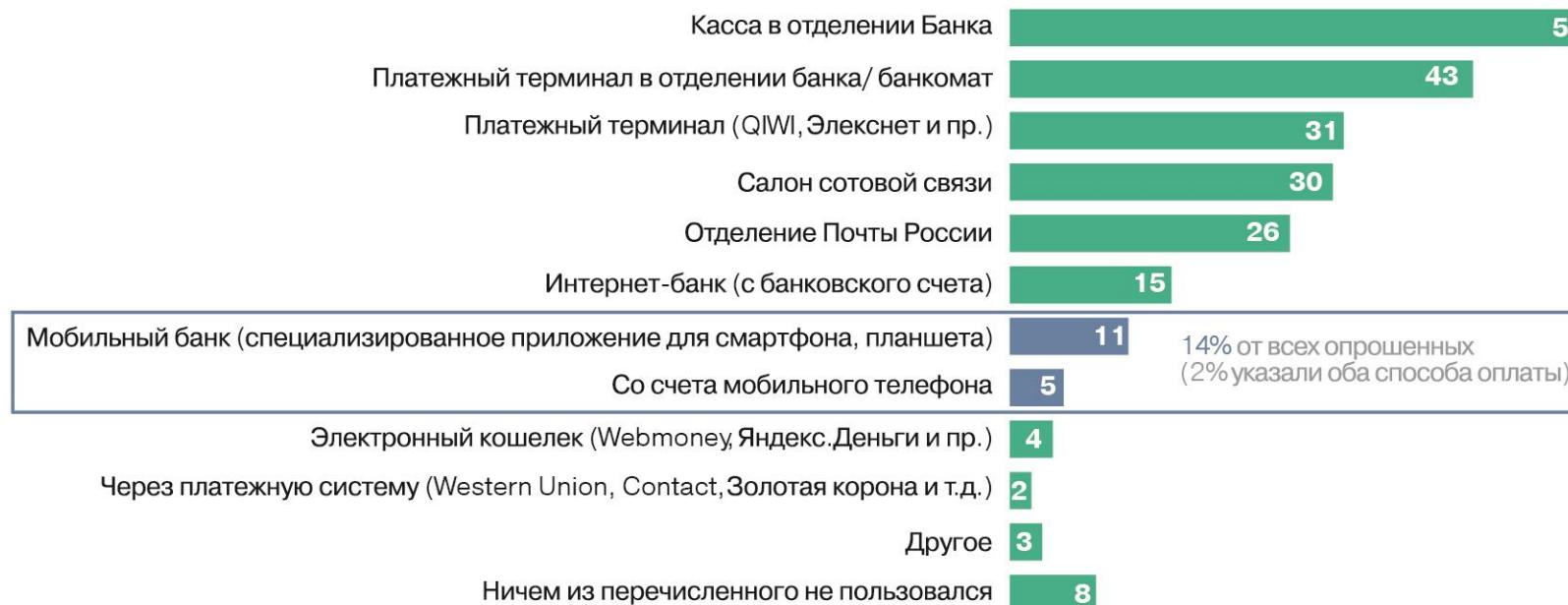
**Какое из следующих суждений лучше описывает Ваши возможности дистанционного доступа к своему банковскому счету, т.е. к оплате товаров, услуг с помощью Интернет-банкинга, мобильного банка, без личного посещения отделения банка?, в % от всех опрошенных**



**Наличие банковского счета с возможностью удаленного доступа подтвердили 26% опрошенных**

## ПЛАТЕЖНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

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



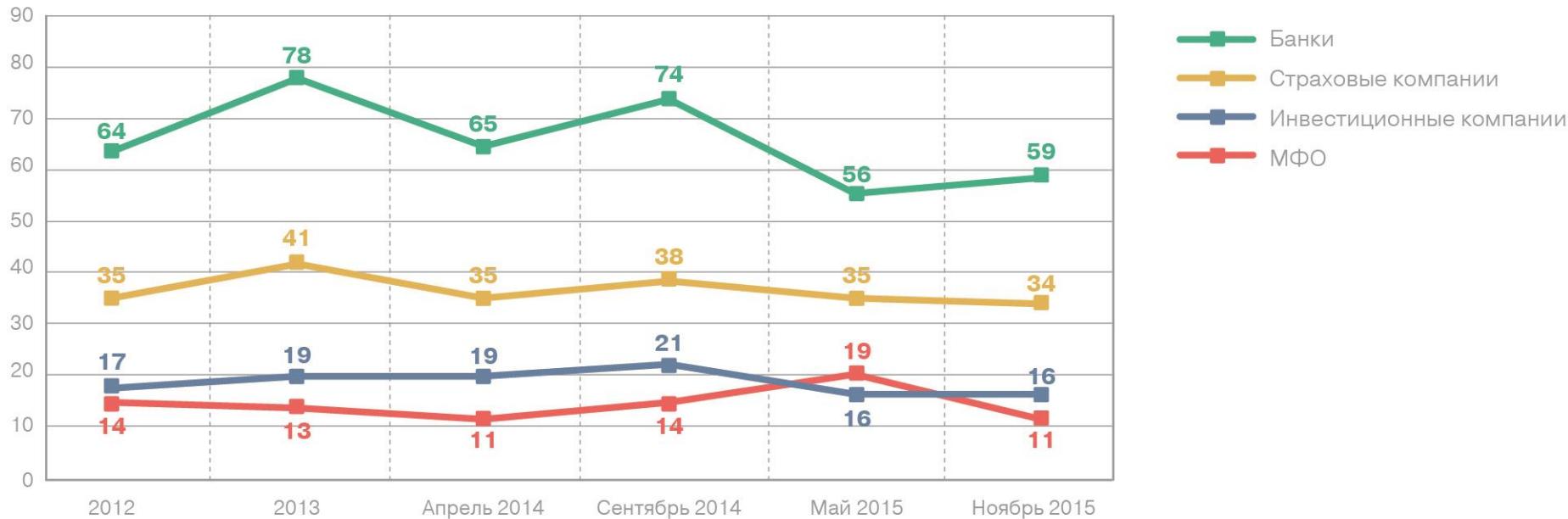
**Среди каналов осуществления платежей лидируют каналы прямого доступа**

# КАЧЕСТВО ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

Скажите, насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?, в % от группы «полностью доверяют/скорее доверяю»



К концу 2015 года доверие к финансовым организациям снизилось

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

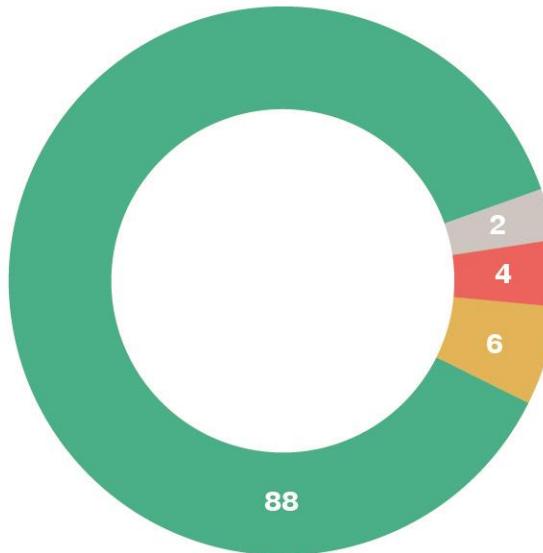
Насколько Вы довольны следующими характеристиками предоставляемых в Вашем основном банке услуг по шкале от 1 (совсем не доволен) до 5 (полностью доволен)?, в % от всех опрошенных



## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

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



Высказал устную претензию сотруднику организации	51
Рассказал о проблеме знакомым, родственникам, дал негативную оценку организации	28
Написал официальную претензию руководству организации	28
Написал негативный отзыв в Интернете	14
Написал отзыв в книге жалоб и предложений	9
Оформил судебный иск	1
Другое	3
Затрудняюсь ответить	2

- Общий уровень удовлетворенности услугами достаточно высок
- Доля отрицательных отзывов – около 5%

## УРОВЕНЬ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ. АНАЛИЗ БАРЬЕРОВ

(по итогам экспериментального тестирования)

Сберегательная стратегия	Оформление кредита	Оформление кредитной карты
 <p>64% – важно наличие государственного участия и страна происхождения</p>	 <p>Только 16% попытались рассчитать полную стоимость кредита, 8% сделали это правильно</p>	 <p>9% попытались рассчитать полную стоимость кредита, только 7% сделали это правильно</p>
 <p>Для 17% признаком надежности – возможность частичного снятия средств</p>	 <p>13% испытуемых, подумали о том, что они могут оформить кредит на меньшую сумму</p>	 <p>Для 10% кредитная карта рассматривалась в качестве финансовой подушки безопасности</p>

## УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

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

Как составлять личный бюджет доходов и расходов



Как отличить объективную информацию о финансовых услугах от рекламы



Что нужно делать, чтобы не увязнуть в долгах при пользовании кредитами



На какую информацию потребитель должен обращать внимание при подписании договоров с банками и другими финансовыми компаниями



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



Высокий уровень (знаю подробности)

Средний уровень (есть общее представление)

Низкий уровень (что-то слышал)

- Только каждый десятый участник опроса (10%) не доволен финансовыми организациями, услугами которых пользовался
- Только 4% как-то выражали свою жалобу, а 6% претензий не высказывали

## УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

**Оценка уровня финансовой грамотности. Два уровня измерения: субъективное и объективные (тестовые вопросы)**

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. нрамотности	Знаний и навыков нет	54		32		1
	Неудовлетворительные	67		74		2
	Удовлетворительные	68		12	11	6
	Хорошие	23		33		2
	Отличные знания и навыки	0,51		10	,5	0,5

Уровень финансовой грамотности



- 14% населения продемонстрировали высокий уровень финансовой грамотности
- 2/3 населения России имеет низкий, либо минимальный уровень финансовой грамотности

## ПРАКТИКА ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ (МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ)

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%

### Исследование Всемирного банка среди должностных из финансового сектора из 75 стран

Источник: 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/bcbs/publ/d310.pdf>

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

МОСКВА, 2016

