

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

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ КОМПЛЕКСНОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ СРЕДИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И ПОСТАВЩИКОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



НАФИ

## 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



НАФИ

## ФИНАНСОВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



Всего **17 тысяч** финансовых организаций



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



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



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



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



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  
 ■ Скорее не удовлетворен  
 ■ Скорее удовлетворен  
 ■ Полностью удовлетворен  
 ■ Затрудняюсь ответить



## ИНФОРМАЦИОННЫЙ БАРЬЕР

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



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%)

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

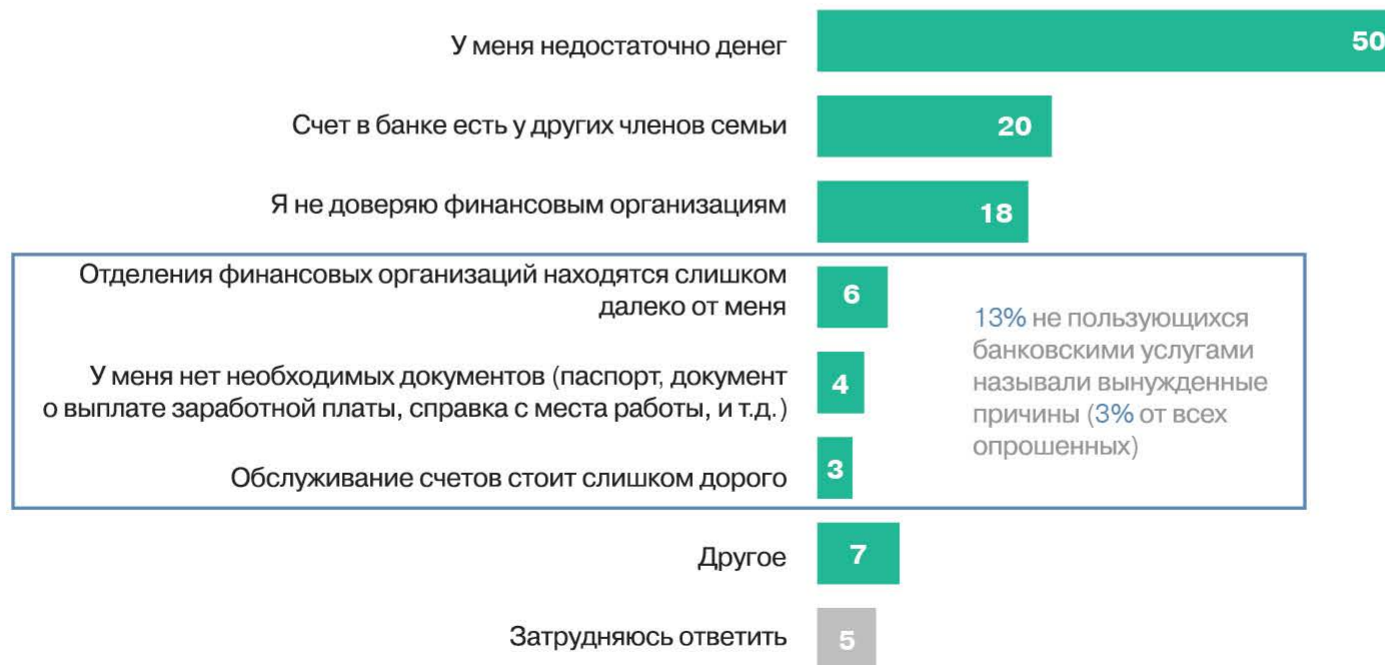


НАФИ

## 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



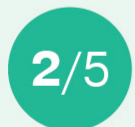
Проживающих в селах, СКФО



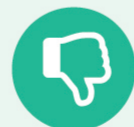
Имеющих образование не выше общего среднего



Проживают в небольших домохозяйствах, состоящих из 1-2 человек



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



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



## 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

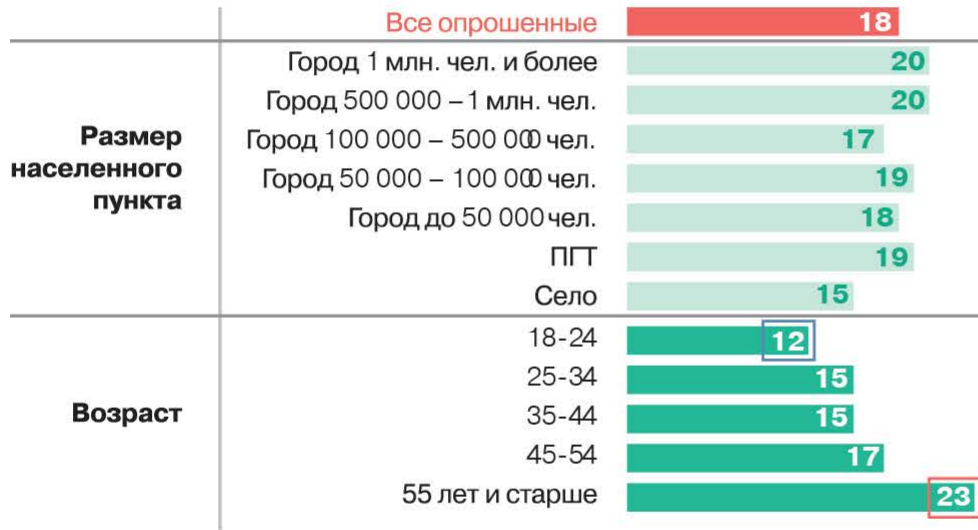


Какие из предложенных ниже оснований Вам кажутся достаточно вескими для того, чтобы решение не возвращать банковский кредит было в Ваших глазах оправданным?, в % от ответивших (согласны, что возвращать не обязательно)



## 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



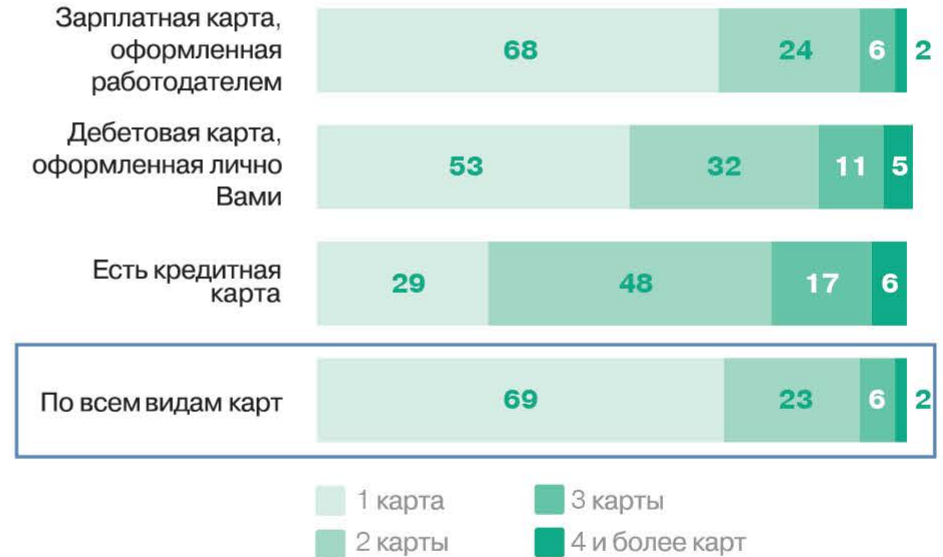
Треть респондентов (33%) указали, что не имеют сбережений, на которые смогут прожить более одной недели

## 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**



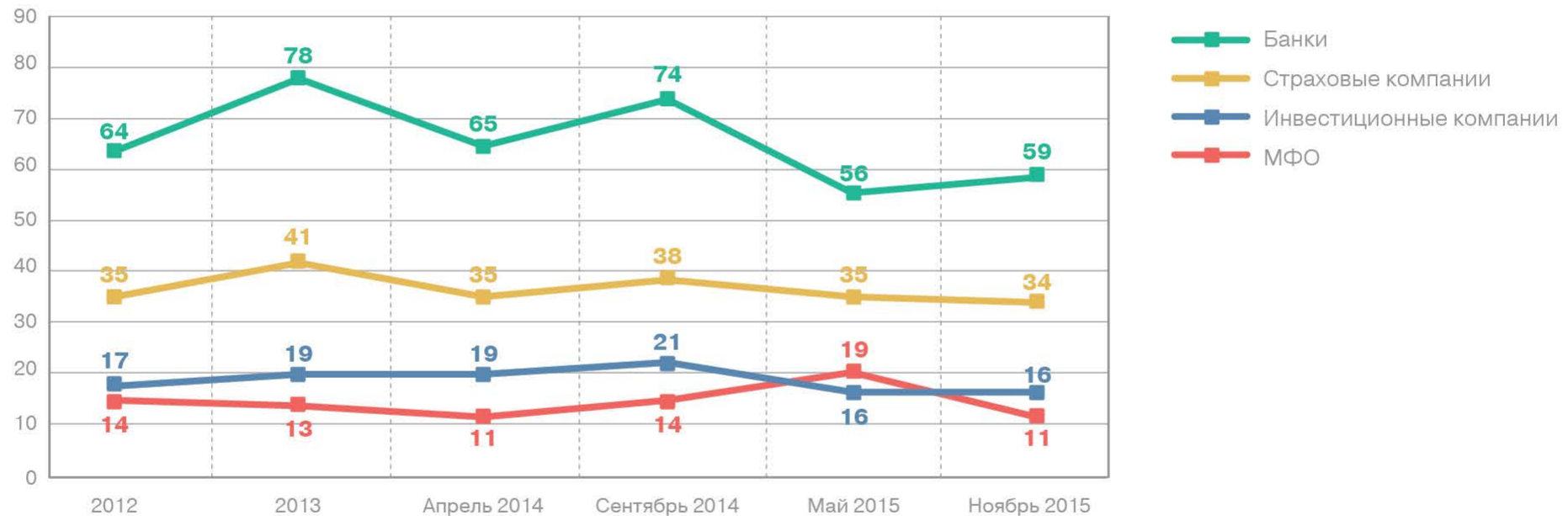
# КАЧЕСТВО ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



НАФИ

## 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



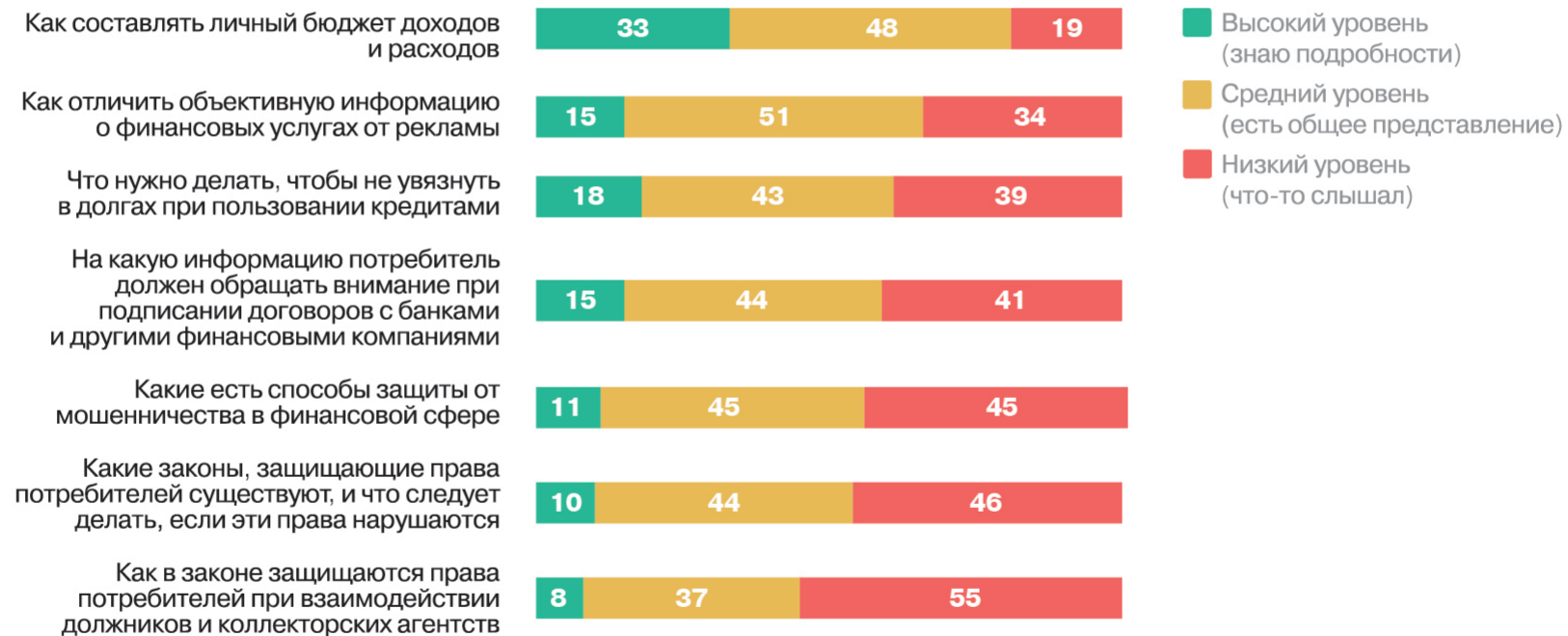
- **Общий уровень удовлетворенности услугами достаточно высок**
- **Доля отрицательных отзывов – около 5%**

## УРОВЕНЬ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ. АНАЛИЗ БАРЬЕРОВ (по итогам экспериментального тестирования)

Сберегательная стратегия	Оформление кредита	Оформление кредитной карты
 <p><b>64%</b> – важно наличие государственного участия и страна происхождения</p>	 <p>Только <b>16%</b> попытались рассчитать полную стоимость кредита, <b>8%</b> сделали это правильно</p>	 <p><b>9%</b> попытались рассчитать полную стоимость кредита, только <b>7%</b> сделали это правильно</p>
 <p>Для <b>17%</b> признаком надежности – возможность частичного снятия средств</p>	 <p><b>13%</b> испытуемых, подумали о том, что они могут оформить кредит на меньшую сумму</p>	 <p>Для <b>10%</b> кредитная карта рассматривалась в качестве финансовой подушки безопасности</p>  <p><b>20%</b> продемонстрировали непонимание сути продукта</p>

## УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

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





## УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

Как вы оцениваете уровень своих знаний: «отличные», «хорошие», «удовлетворительные», «неудовлетворительные» и «знаний и навыков нет», в % по группам



- 15% населения называют свои знания и навыки в области финансов «отличными» и «хорошими»

### ОБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

Результаты тестирования по 4-м заданиям: «вычислить сложные проценты по вкладам», «выявить разницу между годовой и месячной ставкой по вкладу», «определить влияние инфляции» и «отметить связь между финансовыми рисками и доходностью», в % по группам



- 12% продемонстрировали высокий уровень финансовой грамотности по результатам тестирования



## 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



**НАФИ**