



Банк России



ОБЗОР СОСТОЯНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В 2018 ГОДУ

Москва
2019

СОДЕРЖАНИЕ

Резюме	2
1. Инфраструктура предоставления финансовых услуг	9
2. Востребованность финансовых услуг	18
2.1. Счета физических лиц	18
2.2. Использование платежных услуг физическими лицами	21
2.3. Использование платежных услуг субъектами МСП	28
2.4. Размещение денежных средств физическими лицами	31
2.5. Размещение свободных денежных средств субъектами МСП	36
2.6. Кредиты/займы физическим лицам	37
2.7. Кредиты/займы субъектам МСП	40
2.8. Использование иных услуг субъектами МСП	42
2.9. Использование страховых услуг физическими лицами	43
2.10. Использование страховых услуг субъектами МСП	46
2.11. Использование финансовых услуг различными группами населения, ограниченными в доступе к финансовым услугам	46
3. Качество финансовых услуг	48
3.1. Качество финансовых услуг для физических лиц	48
3.2. Качество финансовых услуг для субъектов МСП	50
4. Полезность финансовых услуг	52
4.1. Полезность финансовых услуг для физических лиц	52
4.2. Полезность финансовых услуг для субъектов МСП	63
5. Приложение	68
5.1. Методология опроса	68
5.2. Описательная статистика респондентов – физических лиц (фактическая выборка)	69
5.3. Описательная статистика респондентов – субъектов МСП (фактическая выборка)	70

Настоящий материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

Статистические и расчетные данные приведены по состоянию на 3 сентября 2019 года. Замечания, комментарии и предложения, касающиеся структуры и содержания обзора, можно направлять по адресу reports@cbr.ru.

При использовании материалов выпуска ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: В.В. Кудашкин, Банк России

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Телефон: +7 495 771-99-99

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2019

РЕЗЮМЕ

Банк России подготовил четвертый ежегодный обзор состояния финансовой доступности для взрослого населения и субъектов малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации (далее – Обзор) по результатам очередного замера индикаторов финансовой доступности, проведенного Банком России в II квартале 2019 года по итогам 2018 года¹.

Инфраструктура предоставления финансовых услуг

Количество подразделений² всех действующих КО³ на территории Российской Федерации продолжает снижаться. Если в предыдущие годы снижение данного показателя происходило из года в год все меньшими темпами (11,9% – в 2015 году, 8,7% – в 2016 году и 3,4% – в 2017 году), то в 2018 году темп падения усилился и составил 10,5%. Количество самих действующих КО также сократилось (на 13,7%)⁴. При этом КО активно использовали возможности других перспективных форматов обслуживания населения, обеспечивающих стационарное присутствие точек доступа к финансовым услугам на территории.

¹ Данные отчетности финансовых организаций – на конец 2018 года/за 2018 год. Данные опроса взрослого населения и субъектов малого и среднего предпринимательства – на дату опроса в мае-июне 2019 года/за 12 месяцев до даты опроса.

Результаты замера индикаторов размещены на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Так как опросные данные II квартала соответствующего года по факту отражают ситуацию за предыдущий год, то в отношении опросных данных по итогам замера в мае-июне 2019 года используется обозначение «в 2018 году», а по итогам замера в мае 2018 года – «в 2017 году». В отношении данных отчетности финансовых организаций для периода 2018 года (на 01.01.2019) используется обозначение «в 2018 году», а для периода 2017 года (на 01.01.2018) – «в 2017 году».

Выборка в 2018 году (опрос в мае-июне 2019 года) – взрослое население России (всероссийская выборка – 1826 и 1828 человек по критериям финансовой доступности и финансовой удовлетворенности соответственно) и субъектов малого и среднего предпринимательства (всероссийская выборка – 1062 единицы). Выборка в 2017 году (опрос в мае 2018 года) – взрослое население России (всероссийская выборка – 1600 человек) и субъектов малого и среднего предпринимательства (всероссийская выборка – 500 единиц). Выборка субъектов МСП не является репрезентативной по типу субъекта МСП. Так, в 2018 году (опрос в мае-июне 2019 года) выборка состояла из 37,8% микропредприятий, 25,5% малых предприятий, 8,6% средних предприятий и 28,1% ИП (соответствует распределению для опроса в апреле-мае 2017 года за 2016 год). В 2017 году (опрос в мае 2018 года) выборка состояла из 55,8% микропредприятий, 7% малых предприятий, 10% средних предприятий и 27,2% ИП.

Если не указано иное, то опросные показатели приводятся как доля от числа опрошенных в России, в федеральном округе, группе населения, сформированной в зависимости от типа населенного пункта (постоянного проживания), пола, возраста, уровня образования, основного рода деятельности и материального положения респондента; в категории субъектов МСП, сформированной в зависимости от типа предприятия, количества сотрудников, периода функционирования, размера оборота.

Значения опросных показателей, присутствующие в описательной части текста, по которым изменения в 2018 году по сравнению с 2017 годом находятся в пределах ошибки выборки (незначимы), выделяются в тексте символом «*». Для данных за 2018 год ошибка выборки взрослого населения при доверительной вероятности 95% составляет 2,39%, для субъектов МСП – 3,01%. Для данных за 2017 год ошибка выборки взрослого населения при доверительной вероятности 95% составляет 2,45%, для субъектов МСП – 4,38%.

² Головных офисов, обособленных подразделений (без учета представительств), внутренних структурных подразделений (без учета передвижных пунктов кассовых операций).

³ Здесь и далее: КО – кредитные организации, МФО – микрофинансовые организации, МФК – микрофинансовые компании, МКК – микрокредитные компании, КПК – кредитные потребительские кооперативы, СКПК – сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, КПК в СРО – кредитные потребительские кооперативы, состоящие в саморегулируемых организациях кредитных потребительских кооперативов, ССД – субъекты страхового дела, ПУРЦБ – профессиональные участники рынка ценных бумаг, НФО – некредитные финансовые организации (если не указано иное, это МФО, КПК в СРО, СКПК, ломбарды, ССД, ПУРЦБ, не являющиеся КО), ИП – индивидуальные предприниматели, субъекты МСП – субъекты малого и среднего предпринимательства, ИИС – индивидуальные инвестиционные счета.

⁴ Значения показателей, приведенные ниже по тексту, были округлены до одного знака после запятой. Прирост (рост) значений показателей рассчитывался от исходных данных (не округленных).

Указанная тенденция снижения количества действующих подразделений связана в первую очередь с развитием современных дистанционных способов обслуживания клиентов, позволяющих КО оптимизировать издержки. Данная практика в полной мере оправдывает себя в городах и крупных населенных пунктах. Однако в сельских населенных пунктах, на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях с недостаточно развитой информационно-коммуникационной инфраструктурой такой подход может не обеспечивать необходимый уровень доступности финансовых услуг и, как следствие, вызывать неудовлетворенность населения.

В 2018 году выросли следующие показатели инфраструктуры предоставления финансовых услуг: количество обособленных подразделений МФО (темпы прироста составил 4,7%) и СКПК (4,8%), количество ПУРЦБ-КО, открывших ИИС (23,6%), количество банкоматов КО с функцией выдачи наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов) (2,9%), количество банкоматов КО с функцией приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов) (1,4%), количество устройств (банкоматов) банковских платежных агентов (субагентов) (7,3%), количество офисов (филиалов и отделений) организаций федеральной почтовой связи, оказывающих платежные услуги (0,1%), количество отделений почтовой связи, в которых осуществляются отдельные банковские операции (переводы, снятие и внесение наличных денежных средств) (103,9%) и количество отделений почтовой связи, в которых возможен прием документов на открытие банковского счета (47,7%).

Также в 2018 году наблюдался рост ряда важных показателей физического доступа к финансовым услугам, свидетельствующий о дальнейшем переходе к безналичным расчетам. Увеличилось количество платежных карт, эмитированных российскими КО (0,4%), количество счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей (4,6%), количество счетов, открытых юридическим лицам, не являющимся КО, и ИП, которые могут использоваться для проведения платежей (13,4%) и количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг) (POS-терминалов) (18,3%).

Количество действующих КО, которые оказывают услугу по открытию банковских счетов (второго и последующих счетов) без явки клиента в банк, в 2018 году выросло на 34,6%, в 2017 году – на 30,0%.

Кроме того, в 2018 году доля взрослого населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут после возникновения такой необходимости) совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи (путем доступа к банковскому счету или без него), возросла на 18,8 п.п. (с 35,9 до 54,7%).

Востребованность финансовых услуг

Счета

В 2018 году 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), увеличилось на 7,7% (с 260,4 до 280,4 млн единиц). Одновременно доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в КО с учетом счетов по вкладам⁵, снизилась на 1,9 п.п.* (с 89,4 до 87,5%). Среди тех, кто активно использовал счета физических лиц в КО (совершал операции по ним не реже трех раз в месяц)⁶, согласно опросным данным, зафиксировано снижение на 8,0 п.п. (с 62,0 до 54,0%).

⁵ Доля респондентов из числа взрослого населения, положительно ответивших на вопрос об использовании не менее одного открытого счета в КО, включая счета по вкладам.

⁶ Доля респондентов, положительно ответивших на вопрос о проведении трех и более операций в месяц по счетам, открытым на основании договора банковского счета или договора банковского вклада, которые могут использоваться для проведения платежей.

При этом в соответствии с данными отчетности КО наблюдалось увеличение на 10,4% (с 214,0 до 236,2 млн единиц) количества счетов физических лиц с дистанционным доступом, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств. Доля таких счетов в общем количестве счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей, выросла на 1,3 п.п. (с 23,5 до 24,8%).

Ключевой причиной неиспользования банковских счетов является отсутствие средств для хранения на счете. Доля взрослого населения, объяснившего этим отсутствие банковского счета, увеличилась с 47,5% от опрошенных, не пользовавшихся за последние 12 месяцев банковским счетом, в 2017 году до 56,6% в 2018 году.

Платежные услуги

В 2018 году доля безналичных платежей за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению увеличилась на 8,2 п.п. (до 55,6%), из них 47,8% приходилось на платежи с использованием платежных карт, эмитированных российскими КО и банками-нерезидентами (увеличение на 9,5 п.п. по сравнению с 2017 годом).

Объем платежей за товары (работы, услуги), совершенных на территории России с использованием платежных (расчетных и кредитных) карт, выданных российскими КО, вырос на 32,3%. Также возросло (на 13,7%) количество платежных карт, эмитированных российскими КО, с использованием которых в течение IV квартала отчетного года совершались операции.

При этом, согласно опросным данным, в 2018 году доля взрослого населения, имеющего платежную карту (расчетную и/или кредитную), снизилась на 2,8 процентного пункта. Так, уменьшилась доля взрослого населения, имеющего только расчетную дебетовую карту (6,0 п.п.); имеющего зарплатную карту и другую расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной, но не имеющего кредитную карту (5,3 п.п.); имеющего только зарплатную карту⁷ (3,4 п.п.). Увеличение значения показателя произошло у тех, кто имеет только расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной (2,5 п.п.), и у тех, кто имеет зарплатную карту и/или другую расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной, а также кредитную карту (3,6 п.п.).

Существенно выросла доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в 2018 году (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), – на 10,1 п.п. (до 55,2%). Причем увеличилась как доля тех, кто использует интернет-банкинг через стационарный компьютер/ноутбук и/или мобильное устройство, – на 7,1 п.п. (до 38,0%), так и доля тех, кто использует мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды, – на 7,9 п.п. (до 48,0%).

Среди федеральных округов больше всего пользователей дистанционного доступа к банковским счетам – в ЦФО и СКФО⁸ (62,4 и 67,5% соответственно). Выделяются на фоне остальных населенных пунктов Москва и Санкт-Петербург, где доля обратившихся к дистанционным банковским переводам составила 62,7% от опрошенных среди постоянно проживающих в данных населенных пунктах. Наименее активно пользовались дистанционным доступом к банковским счетам граждане в возрасте 60 лет и старше (24,4%).

Доля взрослого населения, готового начать регулярно пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам при наличии такой возможности⁹, составила 42,8%

⁷ Зарплатная карта – банковская карта, предназначенная для выплаты заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и так далее) сотруднику организации, заключившей договор на обслуживание с банком в рамках зарплатного проекта.

⁸ Здесь и далее: ЦФО – Центральный федеральный округ; СЗФО – Северо-Западный федеральный округ; ЮФО – Южный федеральный округ; СКФО – Северо-Кавказский федеральный округ; ПФО – Приволжский федеральный округ; УФО – Уральский федеральный округ; СФО – Сибирский федеральный округ; ДВФО – Дальневосточный федеральный округ.

⁹ Данный показатель полезности финансовых услуг описан в соответствующем разделе настоящего обзора.

от опрошенных, не пользовавшихся за последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционным обслуживанием (интернет-банкингом, мобильным банкингом для доступа к банковскому счету, страхованием через сеть «Интернет» и другим) на постоянной основе¹⁰.

Доля субъектов МСП, использовавших дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), в 2018 году выросла на 9,8 п.п. (до 89,4%). Доля тех, кто использовал интернет-банкинг через стационарный компьютер/ноутбук и/или мобильное устройство, выросла на 8,2 п.п., а тех, кто использовал мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды, увеличилась на 13,8 процентного пункта.

Среди сопоставимых категорий бизнеса¹¹ чаще всего пользовались дистанционным доступом к банковским счетам средние предприятия (94,5%); субъекты МСП, действующие от 1 года до 5 лет (92,9%).

Размещение денежных средств

В 2018 году произошло увеличение обязательств КО перед физическими лицами по вкладам на 9,5% (с 25 987,4 до 28 460,2 млрд рублей)¹². Обязательства НФО (МФО, КПК в СРО и СКПК) перед физическими лицами по размещенным средствам в форме договора займа снизились на 5,3% (с 81,9 до 77,5 млрд рублей).

При этом, согласно данным опроса, в 2018 году доля взрослого населения, имеющего вклады в КО, размещенные средства в НФО (МФО, КПК или СКПК) в форме договора займа, снизилась с 38,8 до 35,4% (на 3,4 п.п.). Доля населения, имеющего вклады в КО, снизилась на 4,0 п.п., в то же время незначимо увеличилась доля тех, кто имеет размещенные средства в НФО, – на 0,9 процентного пункта*.

Основными причинами отсутствия размещенных средств в КО респонденты назвали: недостаточное количество денежных средств (68,1%), недоверие к банкам (16,0%) и непривлекательность процентной ставки по вкладам (12,7%).

В 2018 году существенно возросли обязательства КО перед ИП по вкладам: прирост составил 30,3% (с 473,9 до 617,8 млрд рублей). Обязательства НФО (МФО, КПК в СРО и СКПК) перед субъектами МСП по размещенным средствам в форме договора займа выросли на 12,7% (с 48,3 до 54,4 млрд рублей).

Одновременно с этим доля субъектов МСП, имеющих депозиты в КО, размещенные средства в НФО (МФО, КПК или СКПК), увеличилась на 7,5 п.п. (с 7,8 до 15,3%). Депозиты в КО имели 15,2% представителей бизнеса (по сравнению с 2017 годом значение показателя увеличилось на 7,8 п.п.), а размещенные средства в НФО – только 0,5% (снизились на 0,3 п.п.*). Больше всех услугами КО и НФО по размещению денежных средств среди сопоставимых категорий бизнеса пользовались средние предприятия: доля средних предприятий, имеющих депозиты в КО, размещенные средства в НФО, составила 35,2% (для сравнения: доля микропредприятий – 10,9%).

Кредиты/займы

В 2018 году наблюдался значительный рост – на 22,4% (с 12 173,7 до 14 901,4 млрд рублей) задолженности по основному долгу по кредитам, выданным КО физическим лицам. В то же время размер просроченной задолженности физических лиц снизился на 10,4% (с 848,9 до 760,4 млрд рублей). Задолженность по основному долгу по займам физическим лицам, выданным НФО (МФО, КПК в СРО, СКПК и ломбардами), также увеличилась – на 2,6% (с 168,1 до 212,3 млрд рублей).

¹⁰ 72,6% выборки по итогам замера в мае 2018 года, 79,9% выборки по итогам замера в мае-июне 2019 года.

¹¹ По размеру и форме бизнеса, периоду функционирования бизнеса.

¹² Здесь и далее данные приводятся в целом по банковскому сектору и без исключения влияния валютной переоценки.

Одновременно с этим увеличилась на 1,4 п.п.* (с 26,8 до 28,1%) доля взрослого населения, имеющего один и более активный (непогашенный) кредит/заем в КО или НФО (МФО, КПК, СКПК или ломбарде). Кредит в КО имели 26,6% взрослого населения (значение показателя увеличилось по сравнению с 2017 годом на 1,1 п.п.*), заем в НФО – 3,9% (значение увеличилось на 1,1 п.п.*).

Наибольшая доля взрослого населения, имеющего один и более активный кредит в КО, среди федеральных округов приходится на УФО (36,3%), среди населенных пунктов – на города с населением 500–950 тыс. человек (33,8%), среди сопоставимых групп населения¹³ – на граждан в возрасте 25–34 лет (41,5%), работающих по найму (35,9%), население, которое описывает свое материальное положение¹⁴ как «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру» (34,0%).

Основной причиной, по которой взрослое население в 2018 году не использовало банковский кредит, было нежелание жить в долг (52,3%). Среди иных причин также чаще всего назывались отсутствие необходимости в заемных средствах (27,5%) и высокая процентная ставка по кредитам (20,4%).

Задолженность субъектов МСП по кредитам, предоставленным КО, в 2018 году увеличилась на 1,1% (с 4 169,9 до 4 214,8 млрд рублей). В то же время размер просроченной задолженности снизился на 16,2% (с 622,7 до 521,8 млрд рублей). Задолженность по основному долгу по займам субъектов МСП, выданным НФО (МФО, КПК в СРО, СКПК), выросла на 7,8% (с 39,0 до 42,0 млрд рублей).

Доля субъектов МСП, имеющих один и более активный кредит/заем в КО или НФО (МФО, КПК или СКПК) или для которых открыта кредитная линия в КО, увеличилась на 7,0 п.п. (с 18,4 до 25,4%). Для КО значение показателя составило 24,4% (увеличилось по сравнению с 2017 годом на 6,6 п.п.), для НФО – 2,4% (увеличилось на 1,4 п.п.*). Доля представителей бизнеса, которые пользовались кредитом/займом в 2018 году в КО или НФО, выросла на 4,1 п.п. (с 27,6 до 31,7%). Доля субъектов МСП, пользовавшихся кредитами в КО, выросла на 3,9 п.п. (до 30,1%), пользовавшихся займами в НФО – на 2,8 п.п. (до 5,0%).

Наибольшая доля субъектов МСП, имеющих один и более активный кредит в КО, среди категорий бизнеса, определяемых его размером и формой, приходится на средние предприятия (59,3%), наименьшая – на микропредприятия (16,7%). Среди федеральных округов по этому показателю лидирует УФО (39,8%).

Иные услуги для субъектов МСП

В 2018 году к услугам лизинга и/или факторинга обращались 17,5% субъектов МСП (значение показателя увеличилось по сравнению с 2017 годом на 2,1 п.п.*). Чаще всего субъекты МСП прибегали к услугам лизинга (16,3%), реже – к услугам факторинга (2,9%).

На фоне всех федеральных округов выделяется УФО, где услугами лизинга пользовались 29,0% субъектов МСП, услугами факторинга – 7,5%. Как к услугам лизинга, так и к услугам факторинга чаще обращались малые (26,6 и 5,5% соответственно) и средние (34,1 и 6,6% соответственно) предприятия.

Страховые услуги

В 2018 году количество действующих договоров добровольного страхования жизни существенно увеличилось – на 27,0%, а количество действующих договоров страхования иного, чем добровольное страхование жизни (за исключением обязательного медицинского страхования), возросло на 6,6%.

¹³ По возрасту, основному роду занятий, материальному положению.

¹⁴ Респонденты сами определяли свое материальное положение, ответив на вопрос: «Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение вашей семьи?».

Кроме того, зафиксировано повышение на 2,8 п.п. (с 19,9 до 22,8%) значения доли взрослого населения, использующего добровольное страхование. Увеличение произошло по всем видам добровольного страхования, в том числе страхованию жизни (1,5 п.п.*), личному страхованию (3,7 п.п.), имущественному страхованию (1,8 п.п.*), страхованию гражданской ответственности (1,4 п.п.*), страхованию финансовых рисков (1,5 п.п.*).

Наибольшая доля взрослого населения, использующего добровольные страховые услуги, приходится на ЦФО (28,9%), жителей городов с населением 500–950 тыс. человек (35,8%), в возрасте 25–34 лет (30,2%), лиц с высшим образованием (28,8%), работающих по найму (26,4%), а также представителей наиболее обеспеченной группы населения, у которых нет никаких финансовых затруднений (39,9%).

В 2018 году доля взрослого населения, использующего обязательное страхование, выросла на 2,3 п.п., в том числе: медицинское страхование (2,6 п.п.), личное страхование (0,2 п.п.*). Снижение произошло только по обязательному страхованию гражданской ответственности (0,6 п.п.*).

Возможностью оформления электронного полиса ОСАГО воспользовались 32,6% от опрошенных среди тех, кто в 2018 году приобретал полис ОСАГО.

Чаще других обязательным страхованием среди федеральных округов и населенных пунктов пользовались жители СКФО (95,5%) и жители Москвы и Санкт-Петербурга (96,9%), а среди иных сопоставимых групп населения (по возрасту, основному роду занятий и материальному положению) – граждане в возрасте 25–34 лет (92,0%), предприниматели/самозанятые (94,5%), те, кто оценивает свое материальное положение как «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру» (94,2%).

В 2018 году доля субъектов МСП, использующих добровольные страховые услуги, снизилась на 9,0 п.п. (с 29,6 до 20,6%). Доля субъектов МСП, использующих обязательное страхование гражданской ответственности, увеличилась на 2,5 п.п.* (с 43,6 до 46,1%).

Среди различных категорий бизнеса наибольшая доля субъектов МСП, использующих услуги добровольного страхования и обязательного страхования гражданской ответственности, приходится на средние предприятия (35,2 и 64,8% соответственно), наименьшая – на ИП (16,4 и 37,9% соответственно).

Качество финансовых услуг

В 2018 году сократилась доля взрослого населения, отказавшегося от открытия текущего счета в КО из-за его высокой стоимости, на 4,2 п.п. (с 7,4 до 3,2%). Доля населения, отказавшегося от заключения договора добровольного страхования из-за его высокой стоимости, снизилась незначительно – на 0,5 п.п.* (с 31,9 до 31,4%). В то же время увеличилась доля населения, отказавшегося от открытия срочного вклада в КО из-за низкой процентной ставки, на 1,9 п.п.* (с 10,8 до 12,7%), а также доля населения, отказавшегося от получения кредита в КО из-за высокой стоимости (процентной ставки и других платежей), на 0,6 п.п.* (с 19,7 до 20,4%). Таким образом, индекс ценовой доступности финансовых услуг для взрослого населения¹⁵ в 2018 году составил 0,7.

В 2018 году произошло увеличение доли взрослого населения, считающего, что при оформлении кредита/займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о кредите/займе, на 8,1 п.п. (с 65,0 до 73,1% от опрошенных, пользовавшихся кредитом/займом за последние 12 месяцев).

¹⁵ Индекс ценовой доступности финансовых услуг для взрослого населения принимает значения от 0 до 4, где 4 означает, что 100% населения отказались: 1) от получения кредита в КО из-за его высокой стоимости; 2) открытия текущего счета в КО из-за его высокой стоимости; 3) открытия срочного вклада в КО из-за низкой процентной ставки; 4) заключения договора добровольного страхования из-за его высокой стоимости.

Для субъектов МСП в 2018 году произошло увеличение доли тех, у которых потребовали обеспечение при выдаче последнего кредита/займа в финансовых организациях за последний год, на 0,5 п.п.* (с 35,9 до 36,4% от опрошенных, имеющих активный кредит/заем).

Полезность финансовых услуг

В 2018 году наблюдался рост доли взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой следующих финансовых организаций (от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос): ломбардов (значение показателя увеличилось по сравнению с 2017 годом на 31,1 п.п.), ССД (21,5 п.п.), МФО (17,5 п.п.), КПК (16,1 п.п.), СКПК (15,0 п.п.), КО (3,7 п.п.). Снижение удовлетворенности зафиксировано в отношении НПФ (2,8 п.п.) и брокеров (1,1 п.п.*).

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность финансовыми продуктами/услугами, от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос, выросла в отношении: другого обязательного страхования, иного, чем обязательное медицинское страхование (34,4 п.п.), добровольного страхования жизни (30,4 п.п.), другого добровольного страхования (29,7 п.п.), размещения средств в форме договора займа в КПК (25,1 п.п.), займов в СКПК (24,6 п.п.), займов в КПК (23,8 п.п.), размещения средств в форме договора займа в МФО (20,5 п.п.), размещения средств в форме договора займа в СКПК (20,4 п.п.), займов в МФО (18,7 п.п.), ИИС (13,5 п.п.), займов в ломбардах (10,1 п.п.), кредитных карт (8,3 п.п.), кредитов (6,6 п.п.), переводов и платежей (2,4 п.п.). Незначительное увеличение значений показателей также отмечается для вкладов (2,3 п.п.*) и расчетных (дебетовых) карт (2,2 п.п.*).

Что касается влияния пользования финансовыми услугами на качество жизни взрослого населения, то отмечалось следующее. Доля тех, кто считал, что в результате потребления финансовых услуг качество жизни улучшилось, снизилась на 4,5 п.п. – с 65,5 до 61,0%, что качество жизни ухудшилось, снизилась на 3,5 п.п. – с 10,3 до 6,8%, что качество жизни не изменилось, выросла на 8,0 п.п. – с 15,6 до 23,6%.

Доля субъектов МСП (от всех опрошенных субъектов МСП), положительно оценивающих удовлетворенность работой финансовых и иных организаций, увеличилась в отношении лизинговых компаний (5,9 п.п.), страховых компаний (2,5 п.п.*), факторинговых компаний (2,1 п.п.*), СКПК (1,1 п.п.*), МФО (0,9 п.п.*), КПК (0,4 п.п.*). Снижение удовлетворенности зафиксировано только по КО (4,3 п.п.).

Доля субъектов МСП (от всех опрошенных субъектов МСП), положительно оценивающих удовлетворенность финансовыми продуктами/услугами, выросла относительно таких продуктов/услуг, как депозиты для юридического лица в банке (8,3 п.п.), лизинг в банке (7,4 п.п.), банковские гарантии (7,0 п.п.), кредит для юридических лиц и ИП в банке/кредитная линия в банке (5,8 п.п.), факторинг в банке (3,3 п.п.), услуги лизинга в лизинговой компании (3,0 п.п.), экспортно-импортные валютно-обменные операции (2,7 п.п.*), услуги факторинга в факторинговой компании (1,2 п.п.*), займы в КПК (0,8 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в МФО (0,8 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в СКПК (0,4 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в КПК (0,2 п.п.*). Снижение удовлетворенности зафиксировано по следующим продуктам/услугам: зарплатные проекты (1,0 п.п.*), расчетно-кассовое обслуживание (3,1 п.п.), добровольное страхование (7,9 п.п.), обязательное страхование гражданской ответственности (8,7 п.п.).

1. ИНФРАСТРУКТУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Инфраструктура предоставления финансовых услуг является важной компонентой финансовой доступности, позволяющей говорить о наличии или отсутствии доступности финансовых услуг для населения России, а также субъектов малого и среднего предпринимательства. Она характеризуется прежде всего возможностью получения финансовых услуг через физические точки доступа.

ТОЧКИ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ, 2015–2018 ГОДЫ
(ЕДИНИЦ)

Табл. 1

Индикатор	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018	На 01.01.2019
Кредитные организации (КО)*				
Количество действующих КО	733	623	561	484
Количество подразделений действующих КО	39 621	36 176	34 933	31 268
Микрофинансовые организации (МФО)				
Количество МФО**, в том числе:	3 688	2 588	2 271	2 002
– количество МФК	–	5	60	53
– количество МКК	–	2 583	2 211	1 949
Количество обособленных подразделений МФО, в том числе:	–	12 521	14 815	15 509
– количество обособленных подразделений МФК	–	633	1 747	1 721
– количество обособленных подразделений МКК	–	11 888	13 068	13 788
Кредитные потребительские кооперативы (КПК)				
Количество КПК	3 500	3 059	2 666	2 285
Количество КПК, состоящих в СРО КПК	1 603	1 464	1 287	1 161
Количество обособленных подразделений КПК	–	2 172	2 278	2 053
Количество СКПК***	1 738	1 470	1 242	1 042
Количество обособленных подразделений СКПК	–	–	165	173
Ломбарды				
Количество ломбардов	8 417	7 415	5 782	4 617
Количество обособленных подразделений ломбардов	–	–	9 187	9 099
Субъекты страхового дела				
Количество субъектов страхового дела	478	364	309	275
Количество субъектов страхового дела и обособленных подразделений страховщиков	5 357	3 391	2 821	2 761
Банкоматы				
Количество банкоматов КО с функцией выдачи и/или приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов)	206 852	201 396	195 164	190 985
Количество банкоматов КО с функцией выдачи наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов)	130 935	126 711	125 594	129 267
Количество банкоматов КО с функцией приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов)	123 018	124 074	123 371	125 158
Количество банкоматов КО с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов)****	6 682	6 298	11 152	9 901
Точки доступа банковских платежных агентов (БПА) и платежных агентов (ПА)				
Количество устройств (банкоматов) БПА (субагентов)*****	738 754	830 952	280 639	301 070
Количество платежных терминалов ПА (операторов по приему платежей и платежных субагентов)	380 819	313 714	349 767	278 450
Количество касс БПА (субагентов)	159 896	152 577	208 583	182 762
Количество касс ПА (операторов по приему платежей и платежных субагентов)	97 219	227 113	71 956	71 764
Почтовая связь				
Количество офисов (филиалов и отделений) организаций федеральной почтовой связи, оказывающих платежные услуги*****	41 022	37 915	38 669	38 712

Индикатор	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018	На 01.01.2019
Профессиональные участники рынка ценных бумаг, открывшие индивидуальные инвестиционные счета (ИИС)				
Количество профессиональных участников рынка ценных бумаг – некредитных финансовых организаций, открывших ИИС	–	72	81	78
Количество профессиональных участников рынка ценных бумаг – кредитных организаций, открывших ИИС	–	43	55	68
Иные стационарные точки обслуживания				
Количество удаленных точек обслуживания***** с работниками кредитных организаций	–	–	–	27 333
Количество отделений почтовой связи, в которых осуществляются отдельные банковские операции (переводы, снятие и внесение наличных денежных средств)	–	–	14 808	30 197
Количество отделений почтовой связи, в которых возможен прием документов на открытие банковского счета	–	–	10 158	15 008

* Кредитные организации включают в себя коммерческие банки и небанковские кредитные организации.

** Фактическое количество МФО на 01.01.2017 составляло 2587, так как одна МФО была исключена из Государственного реестра МФО Банка России 30.12.2016. Но поскольку в Годовом отчете Банка России за 2016 год указано 2588 МФО, то здесь для единообразия используется количество 2588.

*** Данные по СКПК включены в индикаторы финансовой доступности с 2016 года. Соответственно, суммарные показатели по НФО за 2015 год даны без учета СКПК.

**** До 2016 года – платежные терминалы КО.

С вступлением в силу Федерального закона от 03.07.2016 № 290-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» использование КО платежных терминалов законодательством Российской Федерации не предусматривается. Сами устройства сохранились и теперь имеют название «банкоматы КО с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов)». Соответственно, индикатор «количество банкоматов КО с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов)» ранее (для данных на 01.01.2016) был обозначен как «количество платежных терминалов КО».

***** В соответствии с определением банкомата (пункт 28 статьи 3 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе») все устройства банковских платежных агентов (за исключением касс) относятся к категории банкоматов (до 2016 года – банкоматы и платежные терминалы).

***** В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» к платежным услугам относятся услуги по переводу денежных средств, услуги почтового перевода и услуги по приему платежей.

***** Вне месторасположения подразделения КО.

Источник: Банк России.

В 2018 году сохранилась тенденция прошлых лет, связанная с сокращением количества действующих КО. В 2018 году их число уменьшилось на 13,7% (в 2017 году – на 10,0%).

Кроме того, сохранилась отрицательная динамика и по количеству действующих подразделений КО. В 2018 году их число уменьшилось на 10,5% (в 2017 году – на 3,4%, в 2016 – на 8,7%). Округом-лидером по количеству подразделений действующих КО, как и по количеству действующих КО, является ЦФО (8285), а на последнем месте по значению данного показателя среди федеральных округов находится СКФО (834). В расчете на 1 млн человек взрослого населения больше всего подразделений действующих КО приходится на ДВФО (307), меньше всего – на СКФО (115), где значение показателя более чем в два раза отставало от среднероссийского значения (268). Наименьшее количество подразделений действующих КО в расчете на 100 тыс. км² приходится на два федеральных округа – ДВФО и СФО (28 и 86 соответственно). Наибольшая плотность подразделений действующих КО приходится на ЦФО (1274), где среднероссийское значение было превышено более чем в 6 раз (183).

В 2018 году по сравнению с 2017 годом произошло сокращение количества МФО (на 11,8%), КПК (на 14,3%), СКПК (на 16,1%), ломбардов (на 20,1%) и ССД (на 11,0%). Также произошло сокращение обособленных подразделений некоторых НФО: КПК (на 9,9%), ломбардов и ССД (на 1,0% для НФО каждого типа). В то же время зафиксировано увеличение количества обособленных подразделений МФО (на 4,7%) и СКПК (на 4,8%).

Количество ПУРЦБ, не являющихся КО, открывших ИИС, снизилось на 3,7%, тогда как количество ПУРЦБ-КО, открывших ИИС, выросло на 23,6%.

В 2018 году количество банкоматов КО с функцией выдачи наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов) увеличилось на 2,9%. Округами-лидерами по количеству банкоматов данного типа в расчете на 1 млн человек взрослого населения являются УФО (1416) и ДВФО (1219). Меньше всего таких банкоматов в СКФО (580), что в 1,9 раза меньше, чем по России в среднем (1109). В расчете на 100 тыс. км² больше всего их в ЦФО (5656), меньше всего в ДВФО (111).

Кроме того, возросло на 1,4% количество банкоматов КО с функцией приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов). В расчете на 1 млн человек взрослого населения значение данного показателя по России в среднем составляет 1074, что больше в 2,2 раза, чем значение для СКФО (486), но меньше в 1,2 раза, чем значение для СЗФО – лидера по количеству банкоматов подобного типа (1264). В расчете на 100 тыс. км² 5906 таких устройств приходится на ЦФО и только 97 на ДВФО.

Если говорить о банкоматах КО с функцией выдачи и/или приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов), то их количество в целом по России в 2018 году уменьшилось на 2,1%. С учетом отмеченных выше изменений это указывает на то, что КО заменяют устройства с функцией, предусматривающей только одно направление движения денежных средств (выдача или прием с использованием платежных карт (их реквизитов), на банкоматы с функцией как выдачи, так и приема наличных денег. Наибольшее количество таких устройств в расчете на 1 млн человек взрослого населения наблюдалось в СЗФО (1926), наименьшее – в СКФО (779). Наибольшая их плотность в расчете на 100 тыс. км² приходится на ЦФО (8762), наименьшая – на ДВФО (154). Доля таких банкоматов в городах федерального значения (Москва, Санкт-Петербург, Севастополь) в 2018 году составила 16,8%, снизившись на 1,3 п.п. по сравнению с 2017 годом.

В 2018 году произошло сокращение банкоматов КО с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов) – на 11,2%. В расчете на 1 млн человек взрослого населения наибольшее количество банкоматов данного типа приходится на СЗФО (133), наименьшее на СКФО (16). В расчете на 100 тыс. км² наибольшая плотность устройств зафиксирована в ЦФО (638), наименьшая – в ДВФО (7).

Что касается автоматических устройств, используемых субъектами национальной платежной системы, не являющихся КО¹, то в 2018 году наблюдалось увеличение на 7,3% количества банкоматов банковских платежных агентов (субагентов) и снижение на 20,4% количества платежных терминалов платежных агентов (операторов по приему платежей и платежных субагентов). При этом количество касс банковских платежных агентов (субагентов) уменьшилось на 12,4%, а количество касс платежных агентов (операторов по приему платежей и платежных субагентов) – на 0,3%.

В 2018 году количество офисов (филиалов и отделений) организаций федеральной почтовой связи, оказывающих платежные услуги², увеличилось на 0,1% (до 38,7 тыс.). В то же время значительно возросло количество отделений почтовой связи, в которых осуществляются отдельные банковские операции (переводы, снятие и внесение наличных денежных средств), – на 103,9% (с 14,8 до 30,2 тыс.), количество отделений, в которых возможен прием документов на открытие банковского счета, увеличилось на 47,7% (с 10,2 до 15,0 тыс.).

Также в 2018 году наблюдался рост ряда важных показателей физического доступа к финансовым услугам, свидетельствующий о дальнейшем переходе к безналичным расчетам. Количество платежных карт, эмитированных российскими КО, увеличилось на 0,4%; количество счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей, – на 4,6%; количество счетов, открытых юридическим лицам, не являющимся КО, и ИП, которые могут использоваться для проведения платежей, – на 13,4%; количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг), (POS-терминалов) – на 18,3%. Округом-лидером по количеству электронных терминалов в организациях торговли (услуг) в расчете на 1 млн человек взрослого населения является СЗФО (28 187), меньше всего таких устройств приходится на СКФО (6698). Среднее значение показателя для России в целом составляет 22 208 устройств на 1 млн человек взрослого населения.

¹ По данным анкетирования кредитных организаций о деятельности банковских платежных агентов и платежных агентов за 2018 год.

² Отражены офисы (филиалы и отделения) ФГУП «Почта России» и ФГУП «Почта Крыма», оказывающие платежные услуги (по данным ФГУП «Почта России» и ФГУП «Почта Крыма»).

КОЛИЧЕСТВО ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, СЧЕТОВ/ВКЛАДОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ЭЛЕКТРОННЫХ
ТЕРМИНАЛОВ, 2015–2018 ГОДЫ
(ЕДИНИЦ)

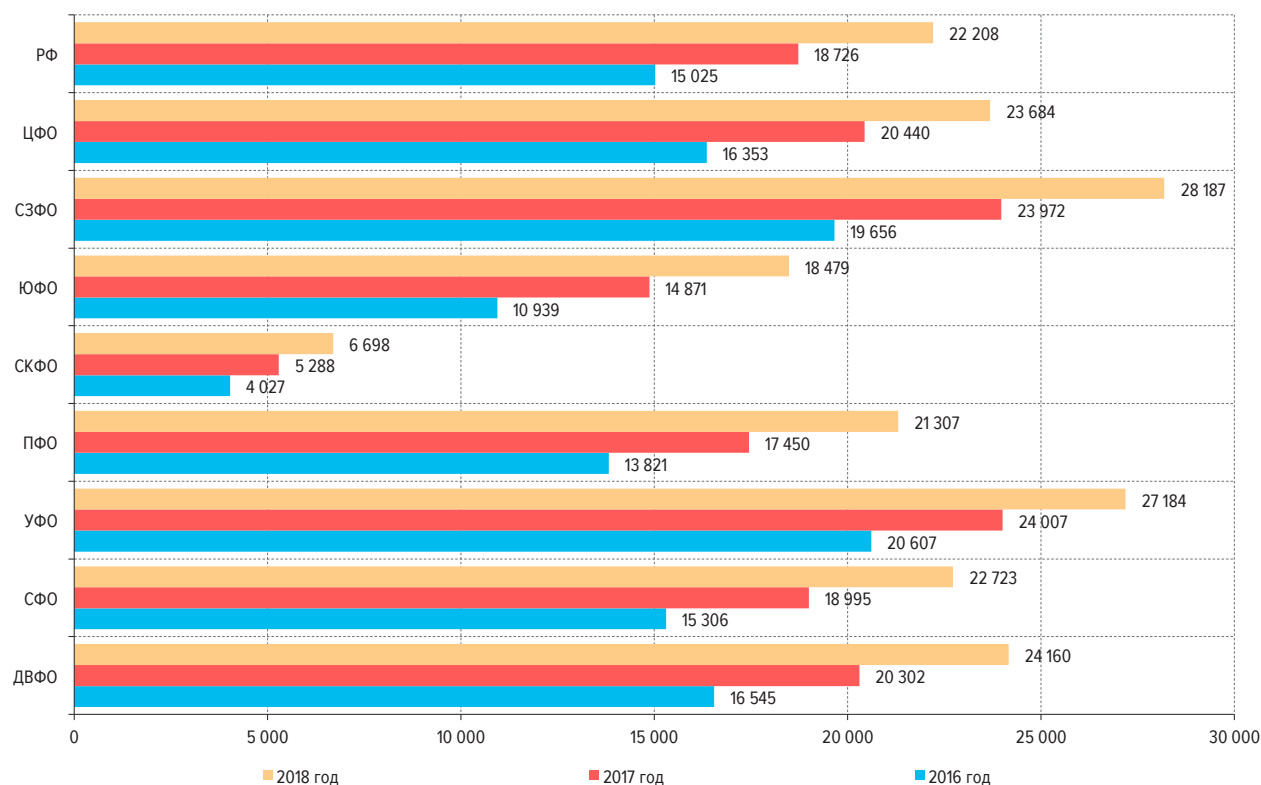
Табл. 2

Индикатор	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018	На 01.01.2019
Платежные карты				
Количество платежных карт, эмитированных российскими КО	243 907 227	254 736 581	271 634 216	272 607 894
в расчете на 1 тыс. человек взрослого населения	2 075	2 173	2 324	2 339
Счета/вклады				
Количество счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей	807 506 863	850 638 707	911 998 029	953 658 216
в расчете на 1 тыс. человек взрослого населения	6 871	7 256	7 802	8 181
Количество счетов, открытых юридическим лицам, не являющимся КО, и индивидуальным предпринимателям, которые могут использоваться для проведения платежей	8 449 642	8 796 304	9 250 012	10 494 109
в расчете на 1 тыс. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	968	1 031	1 094	1 297
Количество счетов (вкладов) физических лиц в КО с ненулевыми остатками	542 286 511	544 167 602	564 439 241	579 475 462
в расчете на 1 тыс. человек взрослого населения	4 614	4 642	4 828	4 971
Количество счетов (вкладов) физических лиц в КО с остатком более 1 тыс. руб.	147 624 868	151 341 056	163 393 502	173 755 754
в расчете на 1 тыс. человек взрослого населения	1 256	1 291	1 398	1 491
Электронные терминалы				
Количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг) (POS-терминалов)	1 481 469	1 761 340	2 189 060	2 588 781
в расчете на 1 млн человек взрослого населения	12 605	15 025	18 726	22 208

Источники: Банк России, Росстат.

КОЛИЧЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕРМИНАЛОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТОРГОВЛИ (УСЛУГ),
ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2015–2018 ГОДЫ
ЕДИНИЦ НА 1 МЛН ЧЕЛОВЕК ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ

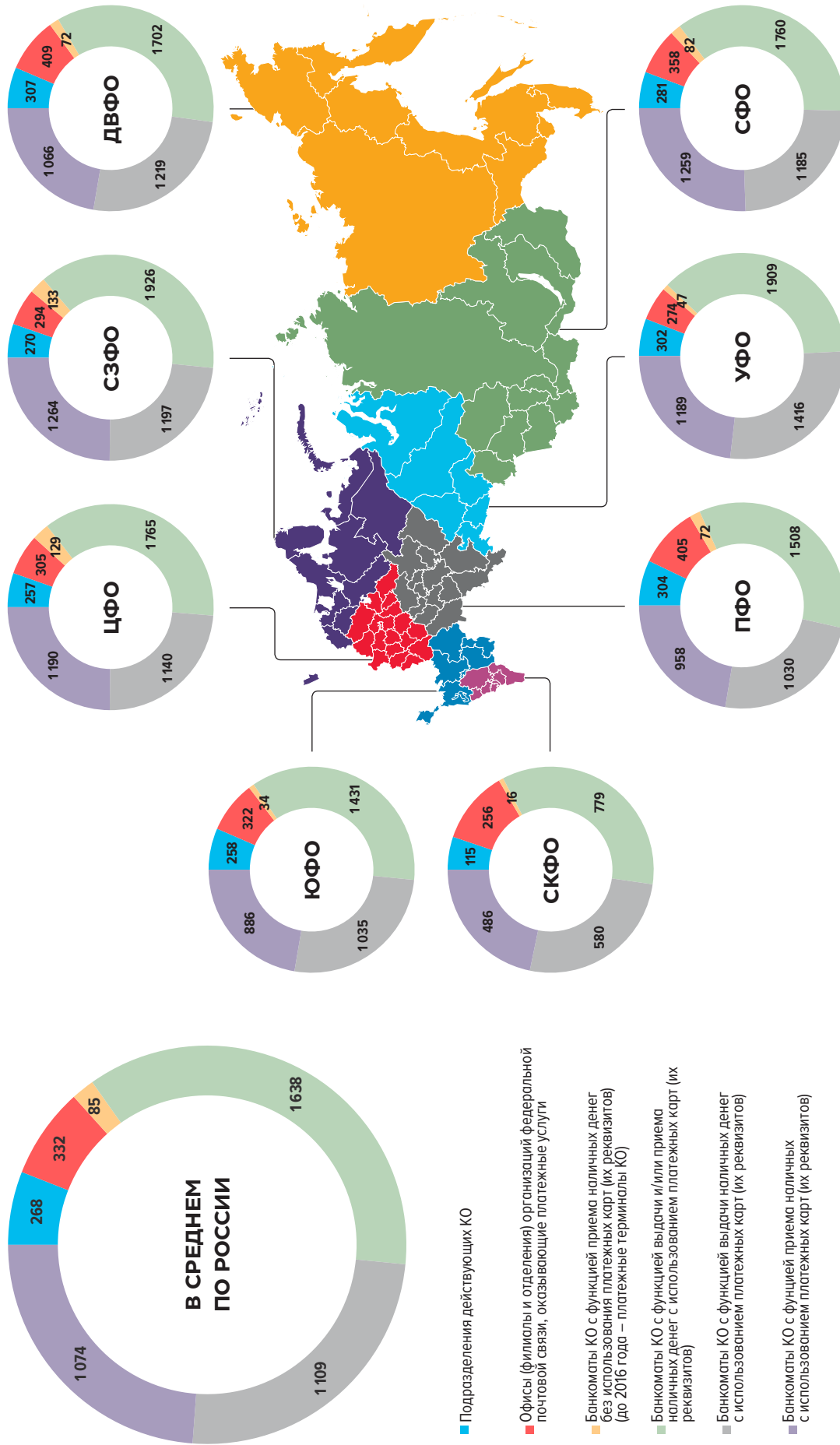
Рис. 1



Источники: Банк России, Росстат.

Рис. 2

ИНФРАСТРУКТУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ*, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2018 ГОД
(ЕДИНИЦ НА 1 МЛН ЧЕЛОВЕК ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ)



* Кольцевая форма графика здесь используется для удобства представления рисунка. Так, необходимо учитывать, что банкоматы КО с функцией приема наличных денег с использованием платёжных карт (их реквизитов) могут быть также и банкоматами КО с функцией выдачи наличных денег с использованием платёжных карт (их реквизитов) и наоборот. При этом их сумма не равна количеству банкоматов КО с функцией выдачи и/или приема наличных денег с использованием платёжных карт (их реквизитов).
Источники: Банк России, Росстат.

В условиях сокращения количества физических точек доступа к финансовым услугам перспективными являются следующие направления:

- 1) развитие дистанционных и цифровых финансовых услуг с одновременным существенным расширением проникновения сети «Интернет», что позволит оказывать финансовые услуги везде, где есть доступ к сети;
- 2) расширение сети физического присутствия финансовых организаций в различных форматах обслуживания, что особенно важно для людей, испытывающих затруднения в дистанционном получении финансовых услуг (пожилого населения, людей с низким уровнем финансовой грамотности, не имеющих современных мобильных устройств или не умеющих ими пользоваться).

Так, например, немного компенсировало отрицательную динамику сокращения количества действующих КО и их подразделений увеличение количества действующих КО, которые оказывают услугу по открытию банковских счетов без явки клиента в банк. В 2018 году их число выросло на 34,6% (до 105 единиц), в 2017 году – на 30,0% (до 78 единиц).

В последние годы наблюдался устойчивый рост использования населением дистанционных каналов доступа, не зависящих от места жительства или нахождения клиентов. Более подробная информация о востребованности таких каналов доступа будет представлена ниже.

Для развития инфраструктуры предоставления финансовых услуг в условиях современного мира важнейшее значение приобретает развитие доступности сети «Интернет». Наличие мгновенного и бесперебойного доступа к финансовым услугам через нее позволяет минимизировать время на поиск подходящего предложения, а также решает проблему ограниченного выбора поставщика.

В 2018 году доля взрослого населения, которое имеет возможность мгновенно (в течение 15 минут после возникновения такой необходимости) совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи (путем доступа к банковскому счету или без него), выросла на 18,8 п.п. (с 35,9 до 54,7%). Наибольшая доля таких жителей приходится на СКФО и ЦФО (62,0 и 60,1% соответственно), наименьшая – на ПФО (48,1%). Среди населенных пунктов наибольшие значения данного показателя были у жителей Москвы и Санкт-Петербурга (61,7%) и жителей городов с населением 500–950 тыс. человек (63,6%), наименьшее – у жителей городов с населением до 50 тыс. человек и ПГТ³ (49,3%). По мере увеличения возраста значение показателя постепенно снижалось и в группе населения в возрасте 60 лет и старше составило 17,6% от опрошенных в данной группе населения. В возрастных группах от 18 до 24 лет и от 25 до 34 лет значения показателя наибольшие: 82,4 и 80,2% опрошенных соответственно ответили, что они могут мгновенно воспользоваться данной услугой. Относительно невысокое значение показателя наблюдалось среди тех, кто говорит, что у них достаточно денег на еду, но купить одежду – серьезная проблема, а также среди тех, у кого не всегда хватает денег даже на еду. Значения показателя составили 28,9 и 30,0% от опрошенных в соответствующих группах населения. При этом возможность мгновенно совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи есть у 82,5% тех опрошенных, у которых нет никаких финансовых затруднений.

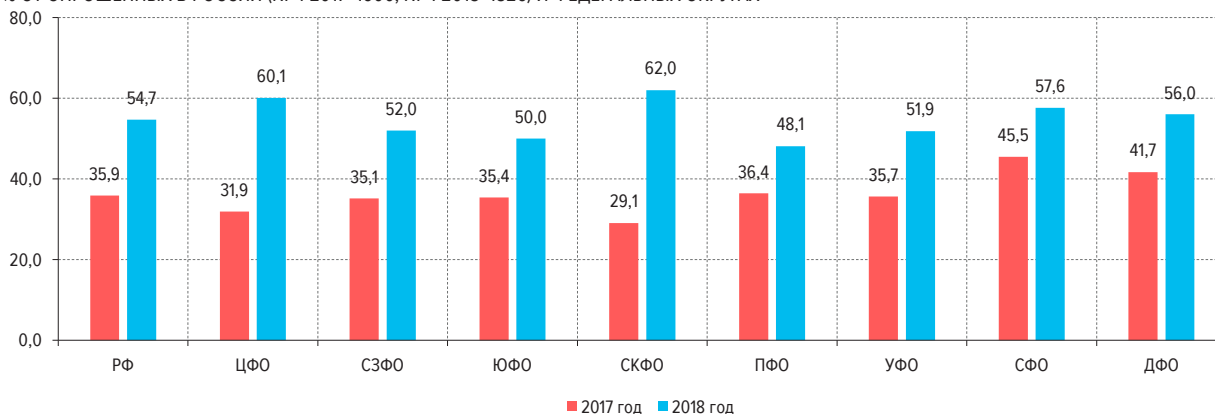
В отношении развития перспективных форматов обслуживания населения, обеспечивающих стационарное присутствие точек доступа к финансовым услугам на территории, стоит отметить результаты впервые проведенного Банком России в I квартале 2019 года специального сплошного обследования КО. Согласно полученным результатам, всего в России на 01.01.2019 насчитывалось более 27 тыс. удаленных точек обслуживания (дополнительные площадки обслуживания, открываемые действующими филиалами или внутренними структурными подразделениями КО) с присутствием работников КО и более 196 тыс. удаленных точек обслуживания с присутствием агентов КО (без учета касс банковских платежных агентов).

³ Поселок городского типа.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, КОТОРОЕ ИМЕЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ МГНОВЕННО
(В ТЕЧЕНИЕ 15 МИНУТ ПОСЛЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОЙ НЕОБХОДИМОСТИ) СОВЕРШИТЬ ПЕРЕВОД ДЕНЕЖНЫХ
СРЕДСТВ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА ИЛИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СПУТНИКОВОЙ СВЯЗИ
(ПУТЕМ ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ИЛИ БЕЗ НЕГО), 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 3

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Отделения почтовой связи, размещенные исходя из критерия «близкой доступности», исторически были «местом притяжения» для окрестных населенных пунктов. Обеспечить в каждом действующем отделении почтовой связи наличие точки получения финансовых услуг считается важной задачей в краткосрочном периоде. По состоянию на конец 2018 года отдельные банковские операции по совершению переводов, снятию и внесению наличных денежных средств возможно было осуществлять в более чем 30 тыс. отделений почтовой связи (количество действующих ОПС на конец года составляло более 40 тыс.), из них в 15 тыс. реализована возможность приема документов на открытие счета (темп прироста за год составил 103,9 и 47,7% соответственно).

Перспективной задачей, особенно для отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территорий является развитие сервиса выдачи наличных денежных средств с использованием платежных карт клиентов КО через POS-терминалы, установленные на кассах торгово-сервисных предприятий, являющихся банковскими платежными агентами.

СРАВНЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ РОССИИ ПО КЛЮЧЕВЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ СО СТРАНАМИ G7, G20
И БРИКС, 2015–2018 ГОДЫ

Табл. 3

(ЕДИНИЦ)

	G7	G20	БРИКС	Год	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения	Количество банкоматов коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество банкоматов коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения
Российская Федерация		V	V	2015	2,4	32,9	12,6	172,6
				2016	2,2	30,1	12,3	168,7
				2017	2,1	29,2	11,9	164,0
				2018	1,9	26,2	11,7	160,9
Китай (без Гонконга и Макао)		V	V	2015	10,2	8,5	92,3	76,8
				2016	10,6	8,8	98,4	81,5
				2017	10,7	8,8	102,3	84,2
				2018	10,8	8,8	118,3	96,8
Индия		V	V	2015	42,6	13,6	61,9	19,7
				2016	45,6	14,3	67,9	21,2
				2017	47,4	14,6	71,8	22,1
				2018	48,1	14,6	71,8	21,7

	G7	G20	БРИКС	Год	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения	Количество банкоматов коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество банкоматов коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения
Бразилия		V	V	2015	4,0	20,9	21,8	115,1
				2016	3,9	20,4	21,6	112,2
				2017	3,8	19,5	21,0	108,0
				2018	3,7	19,0	20,7	104,8
ЮАР		V	V	2015	3,4	10,4	22,2	68,8
				2016	3,3	10,1	22,6	68,9
				2017	3,5	10,4	22,6	67,6
				2018	3,4	10,1	22,6	66,7
США	V	V		2015	9,3	32,7	–	–
				2016	9,2	32,1	–	–
				2017	9,0	31,2	–	–
				2018	9,0	30,9	–	–
Канада	V	V		2015	0,8	22,8	7,3	221,5
				2016	0,7	22,3	7,5	224,1
				2017	0,7	20,8	7,7	228,9
				2018	0,7	20,0	7,5	220,6
Великобритания	V	V		2015	–	–	291,3	131,3
				2016	–	–	289,4	129,6
				2017	–	–	287,7	128,1
				2018	–	–	261,2	115,7
Германия	V	V		2015	28,6	14,0	248,5	122,2
				2016	27,7	13,5	246,0	120,1
				2017	26,5	12,9	243,1	118,2
				2018	22,9	11,1	–	–
Франция	V	V		2015	37,3	37,5	106,4	107,0
				2016	37,0	37,1	104,3	104,4
				2017	36,0	36,0	102,3	102,2
				2018	35,0	34,9	98,6	98,3
Италия	V	V		2015	88,8	49,8	171,5	96,3
				2016	84,8	47,6	167,6	94,1
				2017	79,4	44,6	164,5	92,4
				2018	72,8	40,9	162,1	91,1
Япония	V	V		2015	103,6	34,1	387,4	127,7
				2016	103,4	34,1	387,6	127,8
				2017	103,1	34,0	387,1	127,8
				2018	103,1	34,1	386,0	127,6
Аргентина		V		2015	1,6	13,3	5,6	47,5
				2016	1,6	13,4	6,0	50,3
				2017	1,6	13,5	6,4	53,1
				2018	1,6	13,5	7,2	58,9
Индонезия		V		2015	18,3	17,7	54,8	53,3
				2016	18,1	17,4	57,1	54,7
				2017	17,9	16,9	58,9	55,5
				2018	17,5	16,2	59,0	54,7

	G7	G20	БРИКС	Год	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество подразделений действующих коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения	Количество банкоматов коммерческих банков на 1 тыс. км ²	Количество банкоматов коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения
Мексика		V		2015	6,6	14,6	24,0	52,8
				2016	6,8	14,6	25,2	54,4
				2017	6,9	14,6	26,1	55,4
				2018	6,9	14,4	28,0	58,6
Австралия		V		2015	0,7	28,7	4,1	163,8
				2016	0,7	27,7	4,3	167,6
				2017	0,8	29,6	4,2	160,2
				2018	0,7	28,2	3,8	146,0
Республика Корея		V		2015	75,6	16,8	1 245,3	276,3
				2016	73,8	16,3	1 234,0	271,9
				2017	70,6	15,4	1 246,2	272,8
				2018	–	–	–	–
Саудовская Аравия		V		2015	0,9	8,6	8,0	73,4
				2016	1,0	8,5	8,3	74,0
				2017	1,0	8,5	8,5	74,0
				2018	1,0	8,3	8,7	73,8
Турция		V		2015	14,5	19,1	60,1	79,1
				2016	14,0	18,1	60,3	77,8
				2017	13,7	17,3	61,5	77,8
				2018	13,6	16,8	63,1	78,2

Источник: обследование Международного валютного фонда «Обеспечение доступа к финансовым услугам и их использование», 2018 год.

Количество подразделений действующих коммерческих банков и количество банкоматов коммерческих банков в расчете на 100 тыс. человек взрослого населения являются одними из показателей достижения целей устойчивого развития ООН. По данным обследования Международного валютного фонда «Обеспечение доступа к финансовым услугам и их использование», можно говорить, что Россия сохранила в 2018 году лидирующие позиции среди стран БРИКС по данным показателям (26,2 и 160,9 единицы соответственно), несмотря на то, что по сравнению с 2017 годом значения данных показателей снизились на 10,3 и 1,9% соответственно. Среди стран G20 по количеству подразделений действующих коммерческих банков на 100 тыс. человек взрослого населения по результатам 2018 года Россия уступает США (30,9), Франции (34,9), Италии (40,9), Японии (34,1) и Австралии (28,2), а по количеству банкоматов коммерческих банков в расчете на 100 тыс. человек взрослого населения Россия уступает только Канаде (220,6).

По количеству подразделений действующих коммерческих банков и по количеству банкоматов коммерческих банков в расчете на 1 тыс. км² Россия (показатели: 1,9 и 11,7 соответственно) уступает большинству стран G20, за исключением Канады (0,7 и 7,5), Аргентины (1,6 и 7,2), Австралии (0,7 и 3,8) и Саудовской Аравии (1,0 и 8,7).

2. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Востребованность финансовых услуг характеризуется индикаторами спроса со стороны населения и субъектов МСП на доступные финансовые услуги.

2.1. Счета физических лиц

В 2018 году 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), возросло на 7,7% (с 260,4 до 280,4 млн единиц).

Кроме того, количество счетов, открытых физическим лицам, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств, доступ к которым предоставлен дистанционным способом, выросло на 10,4% (с 214,0 до 236,2 млн единиц). Доля таких счетов в общем количестве счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей, увеличилась на 1,3 п.п. (с 23,5 до 24,8%).

В то же время, в соответствии с опросными данными, в 2018 году доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в КО с учетом счетов по вкладам, незначимо снизилась – на 1,9 п.п.* (с 89,4 до 87,5%)¹.

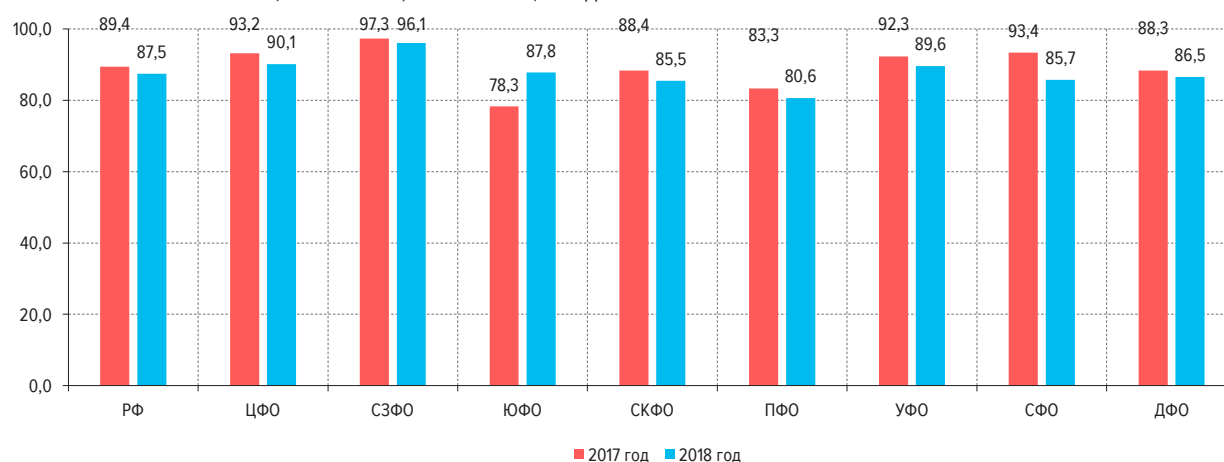
Самые высокие значения показателя отмечались в ЦФО (90,1%) и СЗФО (96,1%). Самая низкая доля россиян, использующих счета, зафиксирована в ПФО (80,6%).

Наиболее часто счета использовали жители Москвы и Санкт-Петербурга, где доля физических лиц, имеющих счета в КО, достигла 94,4% от опрошенных в данных городах. Реже счетами пользовались жители сельской местности (84,0%).

Кроме того, счета в КО были наиболее востребованы в группе молодых людей в возрасте от 25 до 34 лет (93,8%) и представителей в возрасте от 35 до 44 лет (93,4%). Наименьшая

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО НЕ МЕНЕЕ ОДНОГО ОТКРЫТОГО СЧЕТА ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА В КО С УЧЕТОМ СЧЕТОВ ПО ВКЛАДАМ, 2017–2018 ГОДЫ Рис. 4

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



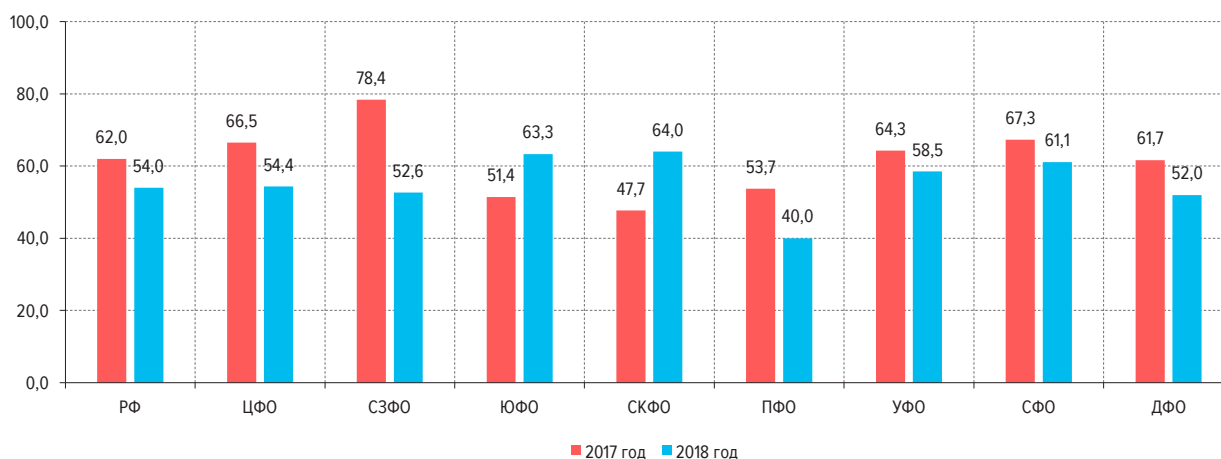
Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

¹ Колебания показателей могут быть также обусловлены изменением опросного инструментария. В 2017 году респондентам был предложен список различных операций по банковским счетам и участников опроса просили указать те, которыми они пользуются. В 2018 году респондентам были даны пояснения о том, какие виды банковских счетов бывают и задан один вопрос о пользовании ими; далее данные были объединены с ответами о пользовании банковскими картами и вкладами.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИНТЕНСИВНО ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО СЧЕТА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КО,
ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 5

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

доля пользователей счетов среди всех возрастных групп отмечается у старшего поколения в возрасте 60 и более лет (76,7%).

Женщины чаще, чем мужчины, используют счета в КО (88,7 и 85,9% соответственно).

Среди сопоставимых по основному роду занятий групп населения самые высокие значения показателя доли взрослого населения, использующего счета в КО, отмечаются для работающих по найму (95,1%) и предпринимателей (94,5%).

Показатель доли взрослого населения, имеющего счет в формальной финансовой организации, является одним из основных индикаторов включенности населения в финансовую систему и также входит в уже упомянутые выше показатели достижения Целей устойчивого развития ООН. По данным проводимого Всемирным банком один раз в три года опроса населения Findex², Россия в 2017 году по показателю доли взрослого населения, имеющего счет в формальной финансовой организации (75,8%), находится в первой трети списка всех стран, ранжированных по значению данного показателя в порядке убывания. Россия по итогам 2017 года превосходила среднее значение по развивающимся странам и странам с растущими экономиками Центральной Азии и Европы (65,0%), но отставала от стран с высоким уровнем доходов (94,0%).

В 2018 году доля взрослого населения, интенсивно использующего счета физических лиц в КО (совершает операции по ним не реже трех раз в месяц), по России в целом составила 54,0% от опрошенных, что ниже, чем в 2017 году, на 8,0 процентного пункта³.

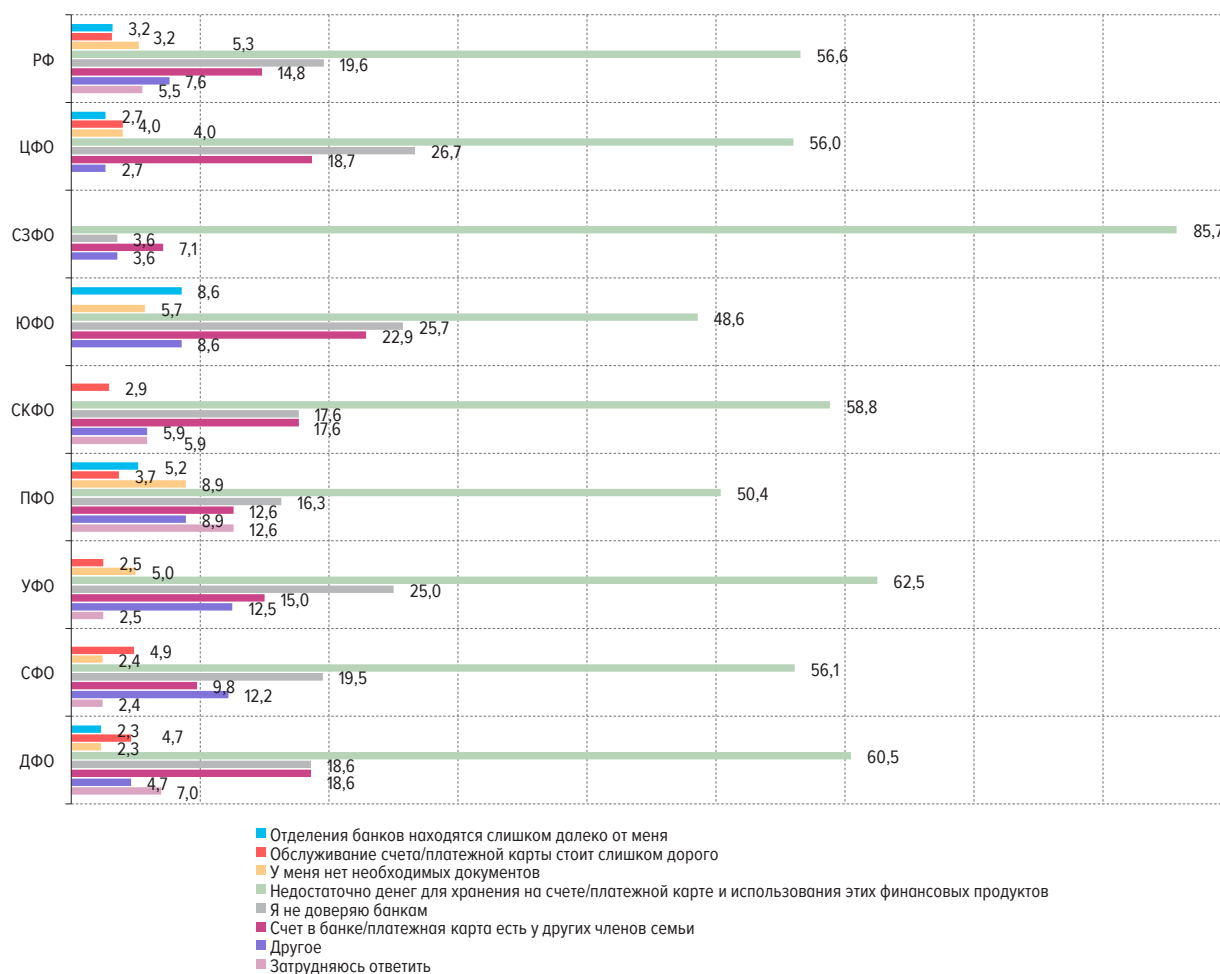
Высокой интенсивностью использования банковских счетов отличались СКФО, ЮФО и СФО (64,0; 63,3 и 61,1% соответственно). Наибольшая доля взрослого населения, интенсивно использующего счета в КО, приходится на женщин (54,1%), возрастную группу от 25 до 34 лет (69,3%), жителей городов с численностью населения 500–950 тыс. человек (60,9%), работающих по найму (66,0%), а также население, оценивающее свое материальное положение как «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру» (80,2%). Менее интенсивно используют счета физических лиц в КО население ПФО (40,0%), мужчины (53,9%), граждане в возрасте

² Данные по России рассчитываются внешней исследовательской компанией по заказу Всемирного банка.

³ Колебания показателей могут быть также обусловлены изменением методики опроса: в 2018 году был задан один вопрос о частоте пользования банковскими счетами, а также вопросы о частоте использования дистанционных сервисов. В случае если респонденты указывали, что пользуются счетом 3 раза в месяц и чаще, их считали интенсивно пользующимися счетами. В 2017 году задавались вопросы о частоте использования отдельно по каждой операции по банковскому счету и о частоте использования дистанционных сервисов.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ СЧЕТАМИ В КО ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ,
ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2018 ГОД

Рис. 6

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2018=431)*
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

* В 2018 году респондентам были даны пояснения о том, какие бывают виды банковских счетов, и задан один вопрос о пользовании ими. Вопрос о причинах отсутствия счета задавался исходя из ответа на данный единый вопрос. Однако некоторые респонденты, кто изначально отметил, что не пользуется счетами, обозначили, что у них все же имеются банковские карты и (или) вклады. Такие ответы были объединены для расчета показателя «доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в КО с учетом счетов по вкладам», однако не учитывались на рисунке 6.

Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

60 лет и старше (30,0%), жители сельской местности (48,6%), пенсионеры, в том числе по инвалидности (26,7%), а также население, которое оценивает свое материальное положение как «Нам не всегда хватает денег даже на еду» (38,0%).

Ключевой причиной неиспользования банковских счетов является отсутствие средств для размещения (хранения) на счете. Доля взрослого населения, указавших эту причину отсутствия банковского счета, увеличилась с 47,5% от опрошенных, не пользовавшихся за последние 12 месяцев банковским счетом, в 2017 году до 56,6% в 2018 году. При этом снизилась частота упоминаний двух других наиболее популярных объяснений: доля сославшихся на недоверие к банкам уменьшилась с 28,4 до 19,6%, а доля тех, кто указал на наличие счетов или платежных карт у других членов семьи, – с 22,2 до 14,8%. Реже стали упоминаться и такие причины, как высокая стоимость обслуживания счетов и карт, а также удаленность банковских отделений.

Следует отметить, что недоверие к банкам чаще мотивирует отказываться от использования счетов представителей старшей возрастной группы (25,8% от тех, кто не использовал счета в КО в группе лиц в возрасте старше 60 лет). Самые молодые граждане в возрасте от 18 до 24 лет, наоборот, реже всего говорят об этой причине (7,6% от тех, кто не использовал счета в КО в данной возрастной группе).

2.2. Использование платежных услуг физическими лицами

Популярность услуг дистанционного доступа к банковским счетам для осуществления переводов денежных средств продолжает расти. В 2018 году доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), превысила половину взрослого населения и достигла 55,2% от опрошенных (значение показателя увеличилось по сравнению с 2017 годом на 10,1 п.п.). Самая большая доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам, приходится на ЦФО и СКФО (62,4 и 67,5% соответственно).

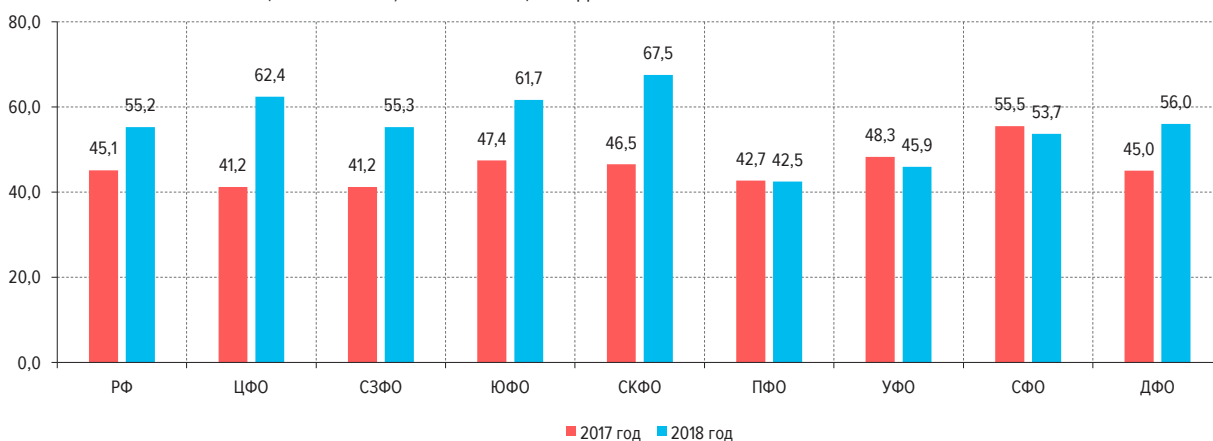
На фоне остальных типов населенных пунктов выделяются Москва и Санкт-Петербург, где доля населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для перевода денежных средств, составила 62,7% от опрошенных в данных городах.

Менее активно пользуются дистанционными переводами денежных средств граждане в возрасте 66 лет и старше (14,0% в возрастной группе от 66 до 70 лет и 6,0% в возрастной группе старше 71 года), в то время как среди групп населения моложе 40 лет показатели использования дистанционного канала доступа к банковскому счету выше среднероссийского уровня 2018 года (55,2%).

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 7

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

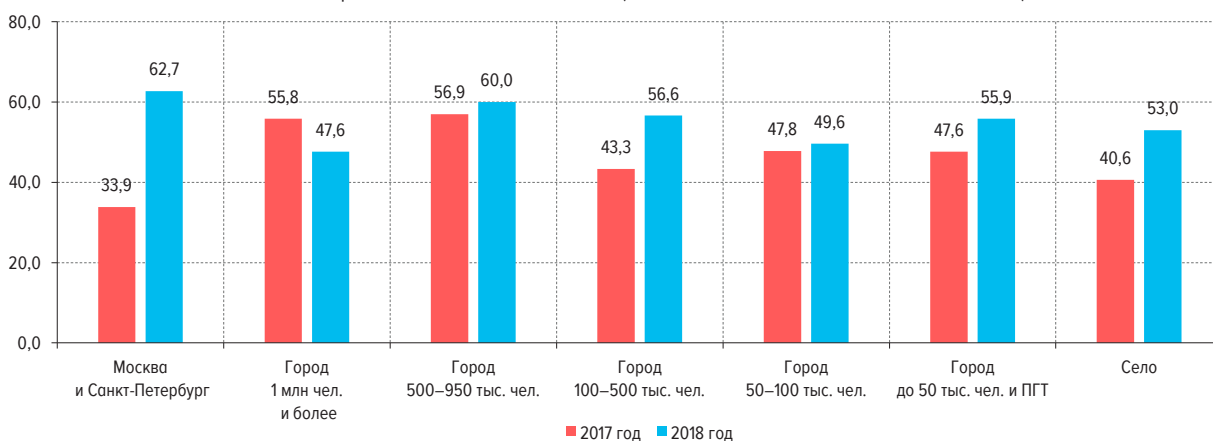


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 8

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕМ ТИПЕ НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

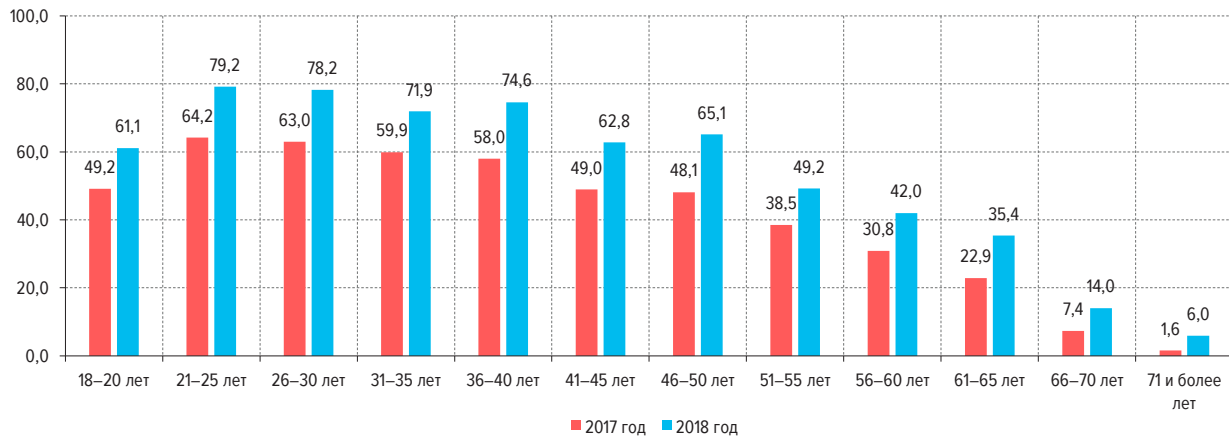


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

**ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ),
2017–2018 ГОДЫ**

Рис. 9

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЕ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2017=1600, НРФ2018=1826)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

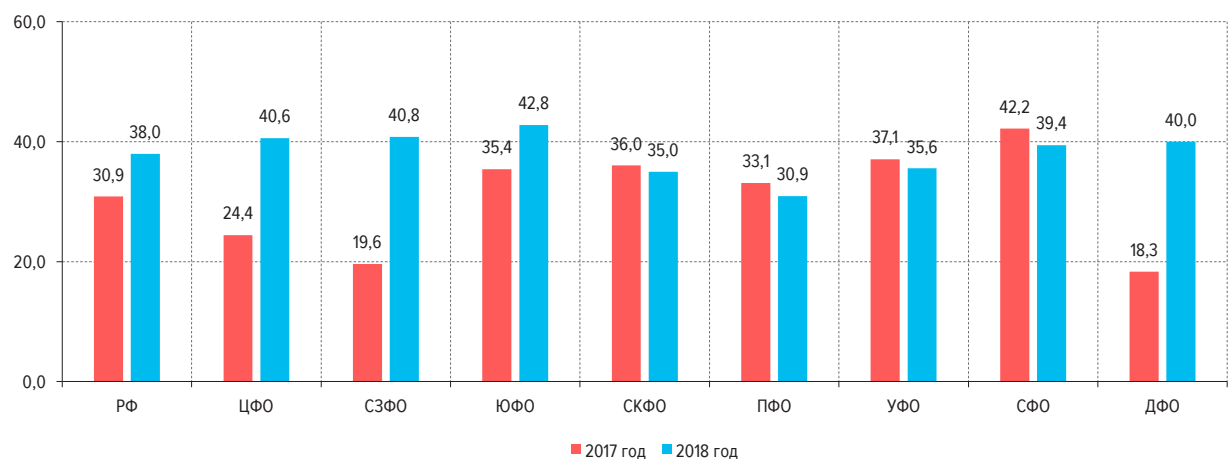
Возможности дистанционного предоставления услуг по переводу денежных средств обеспечивают мобильный и интернет-банкинг. Востребованность последнего выросла на 7,1 п.п. по сравнению с 2017 годом и достигла 38,0%. Наиболее популярна услуга среди граждан в возрасте от 25 до 34 лет (57,8%), наименее популярна – среди физических лиц в возрасте старше 60 лет (13,1%).

Значения показателей доли взрослого населения, использующего интернет-банкинг с помощью компьютера или с помощью мобильного устройства, в 2018 году составили 27,7 и 30,7% соответственно, что превышает значения 2017 года на 4,0 и 5,1 п.п. соответственно. По первому показателю среди федеральных округов лидируют ЦФО и ЮФО (32,6 и 34,4% соответственно). По второму показателю – ДФО (37,0%).

Доли взрослого населения, использующего интернет-банкинг как с помощью компьютера, так и с помощью мобильных устройств, близки по следующим группам: выше всего доли обращающихся к данным услугам среди граждан в возрасте 25–34 лет (57,8%), лиц с высшим образованием (50,3%) и высоким уровнем материального положения («Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру» – 61,5%).

**ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ,
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ**

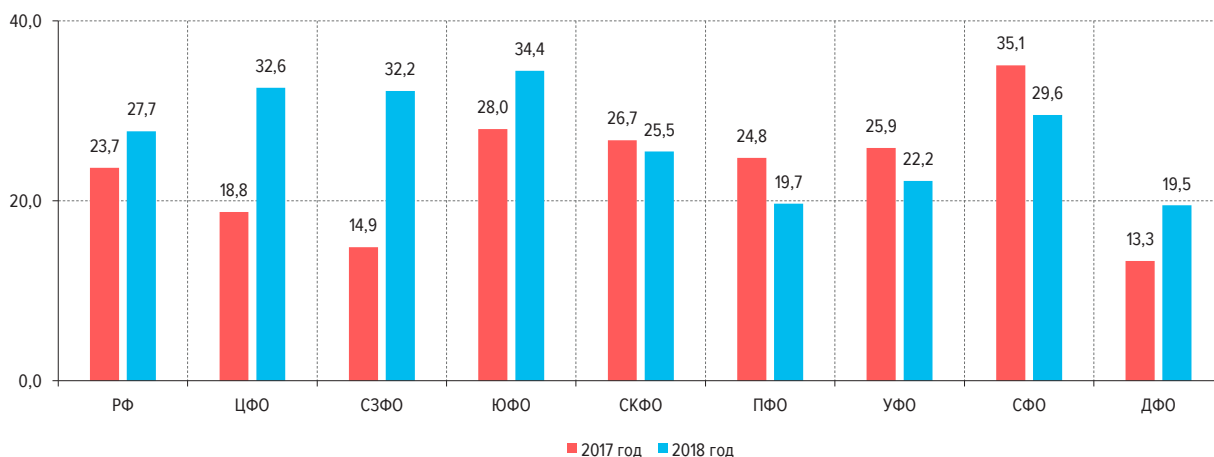
Рис. 10



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЧЕРЕЗ СТАЦИОНАРНЫЙ КОМПЬЮТЕР/НОУТБУК ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ, % ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

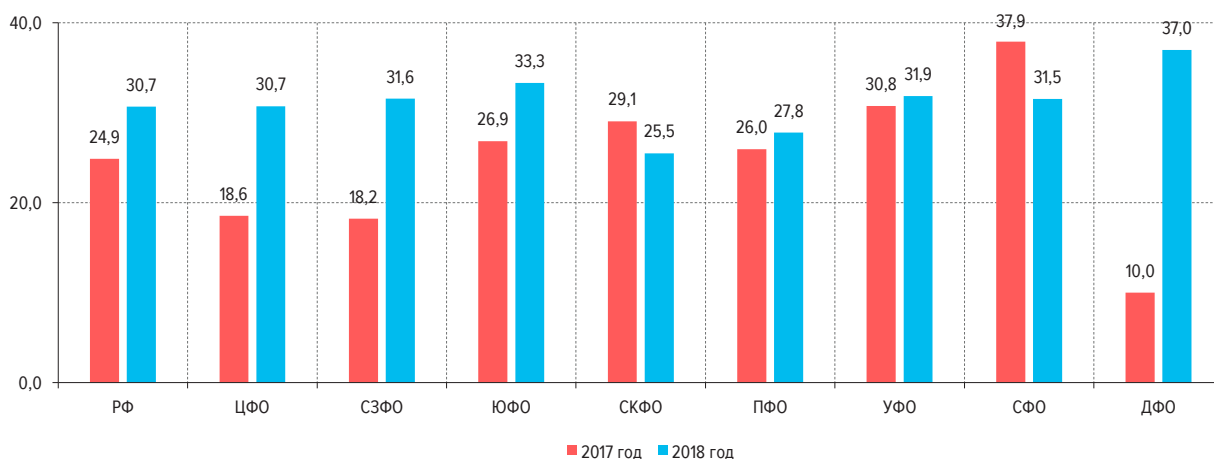
Рис. 11



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ, % ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

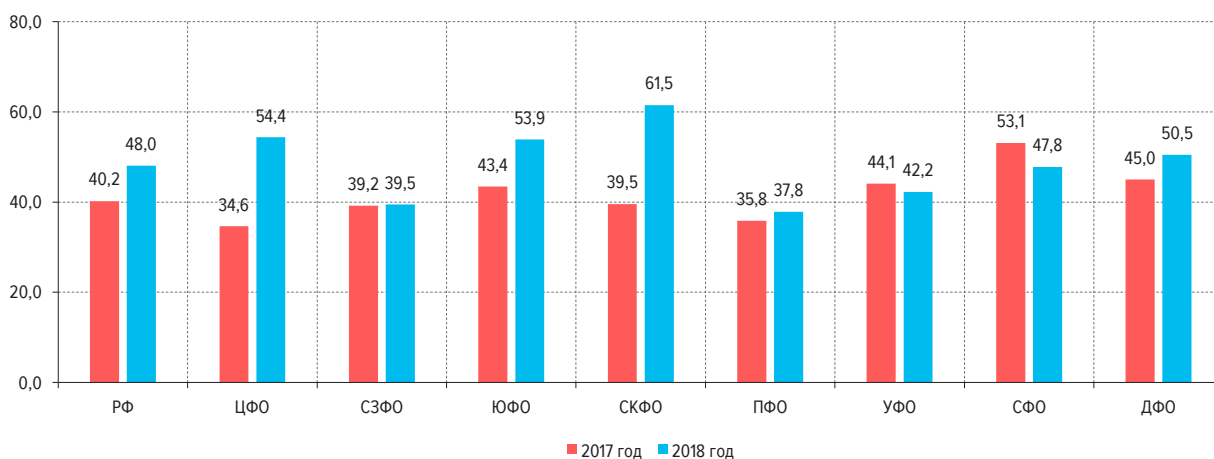
Рис. 12



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ДЛЯ ДОСТУПА К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ, % ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

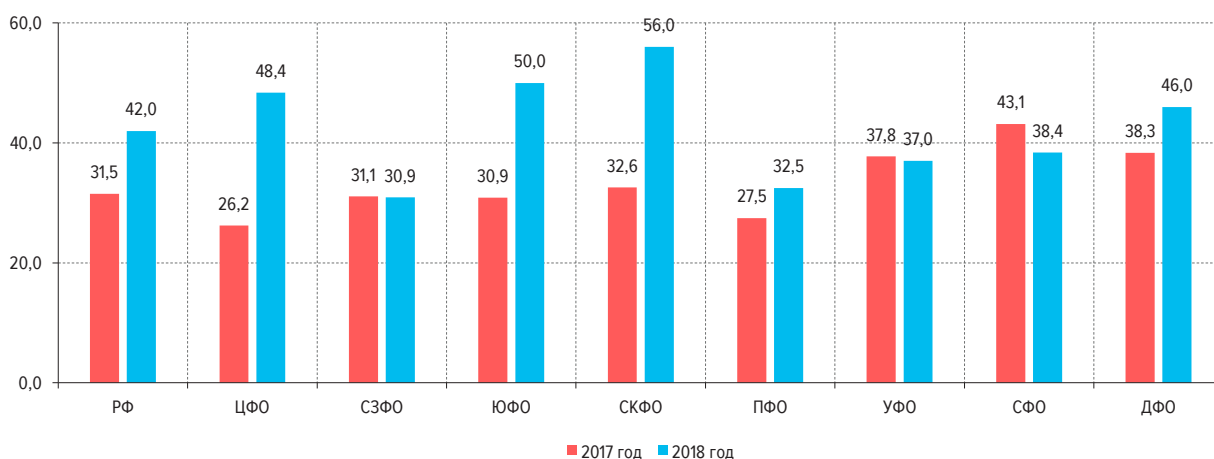
Рис. 13



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 14



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

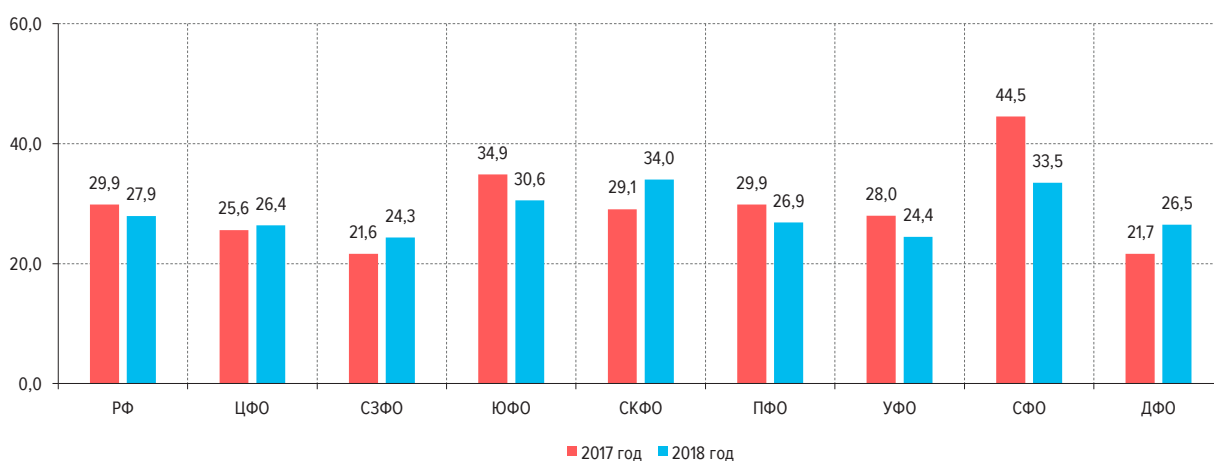
В 2018 году увеличилась не только доля пользователей интернет-банкинга, но и доля пользователей мобильного банкинга (с 40,2 до 48,0%). Наибольшая доля тех, кто совершал операции с использованием мобильного банкинга, была отмечена в ЦФО и СКФО (54,4 и 61,5% соответственно). Лидерами по доле обращающихся к услугам мобильного банкинга среди различных типов населенных пунктов стали Москва и Санкт-Петербург (56,0%).

В 2018 году мобильный банкинг для перевода денежных средств через СМС-команды использовался немного реже, чем операции через приложение, установленное на мобильном устройстве. Если в 2017 году через приложение мобильным банкингом пользовались 31,5% от опрошенных, то в 2018 году этот показатель достиг 42,0%. При этом доля взрослого населения, совершавшего переводы денежных средств с помощью СМС-сообщений, незначимо снизилась – на 1,9 процентного пункта*.

Среди различных возрастных групп населения чаще всего клиентами мобильного банкинга в 2018 году были лица в возрасте до 44 лет, а максимальное значение показателя составляет 75,2% от опрошенных в группе населения от 25 до 34 лет. В противоположность им граждане в возрасте 60 лет и старше реже обращались к подобным сервисам: доля пользующихся услугами мобильного банкинга составила среди них 19,3%.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ЧЕРЕЗ СМС-КОМАНДЫ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

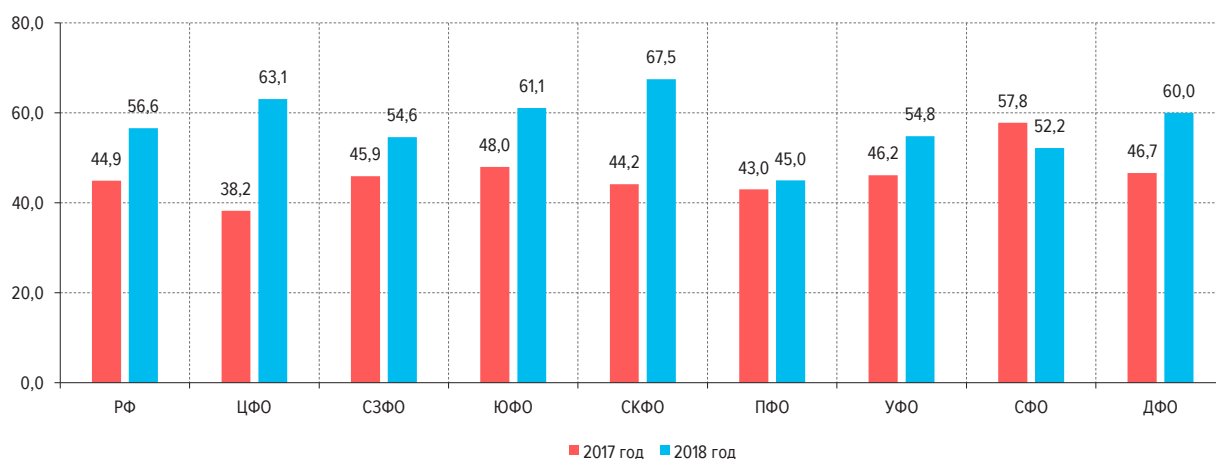
Рис. 15



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ,
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 16



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

К операциям по переводу денежных средств с помощью мобильного банкинга в сопоставимых группах населения чаще обращались лица с высшим образованием (62,1% пользуются мобильным банкингом, 55,7% – через приложения, 35,9% – через СМС-команды). Наоборот, показатели использования мобильного банкинга взрослым населением с начальным или незаконченным средним и средним образованием ниже среднероссийских.

В 2018 году доля взрослого населения, осуществляющего денежные переводы с помощью мобильного устройства⁴, увеличилась на 11,7 п.п. (с 44,9 до 56,6%). Среди федеральных округов более распространено осуществление денежных переводов через мобильное устройство в ЦФО и СКФО (63,1 и 67,5% соответственно).

Среди всех типов населенных пунктов наибольшая доля населения, использующего мобильные устройства для осуществления переводов денежных средств, приходится на Москву и Санкт-Петербург (63,7%). Среди сопоставимых возрастных групп населения наиболее активно используют мобильные устройства для перевода денежных средств граждане в возрасте до 44 лет (74,3% от опрошенных в возрасте 18–24 лет, 78,9% – в возрасте 25–34 лет, 73,1% – в возрасте 35–44 лет), а также взрослое население, имеющее незаконченное высшее и высшее образование (67,7 и 71,3% соответственно), высокий уровень доходов (76,0% в группе населения, ответившего «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру»).

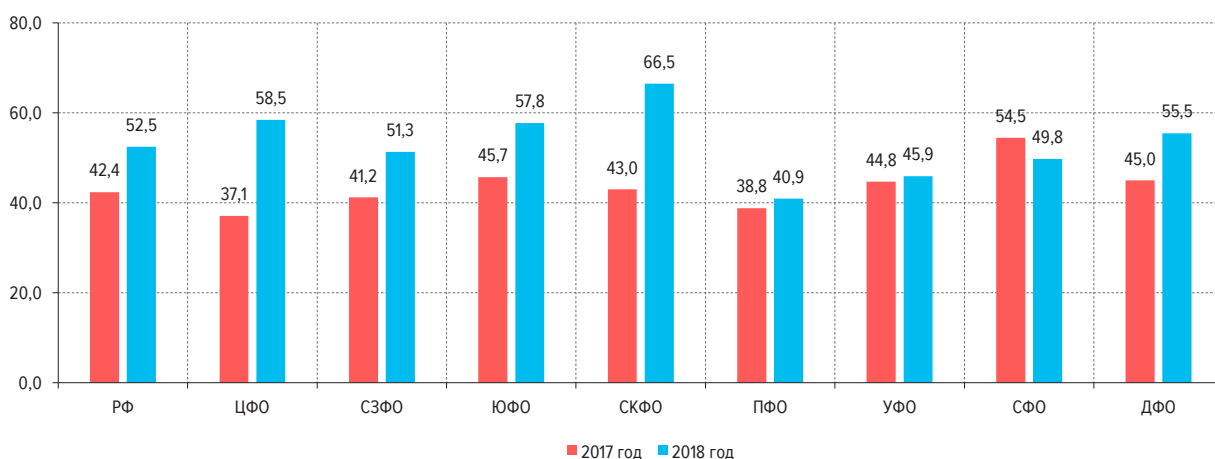
Осуществление денежных переводов с помощью мобильного устройства с дистанционным доступом к банковскому счету более востребовано у взрослого населения, чем без открытия банковского счета: в 2018 году 52,5% от опрошенных пользовались интернет-банкингом через мобильное устройство и/или мобильным банкингом против 21,6% от тех, кто переводил денежные средства с помощью мобильного устройства без открытия банковского счета. При этом востребованность данных каналов получения финансовых услуг продолжает расти из года в год.

Округами-лидерами по доле взрослого населения, пользующегося интернет-банкингом через мобильное устройство и/или мобильным банкингом для осуществления денежных переводов, являются ЦФО и СКФО (58,5 и 66,5% соответственно), по доле взрослого населения, осуществлявшего денежные переводы с помощью мобильного устройства без открытия банковского счета, – ЮФО и УФО (31,1 и 29,6% соответственно).

⁴ Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг для дистанционного доступа к банковскому счету и/или без открытия банковского счета.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ, % ОТ ОПОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

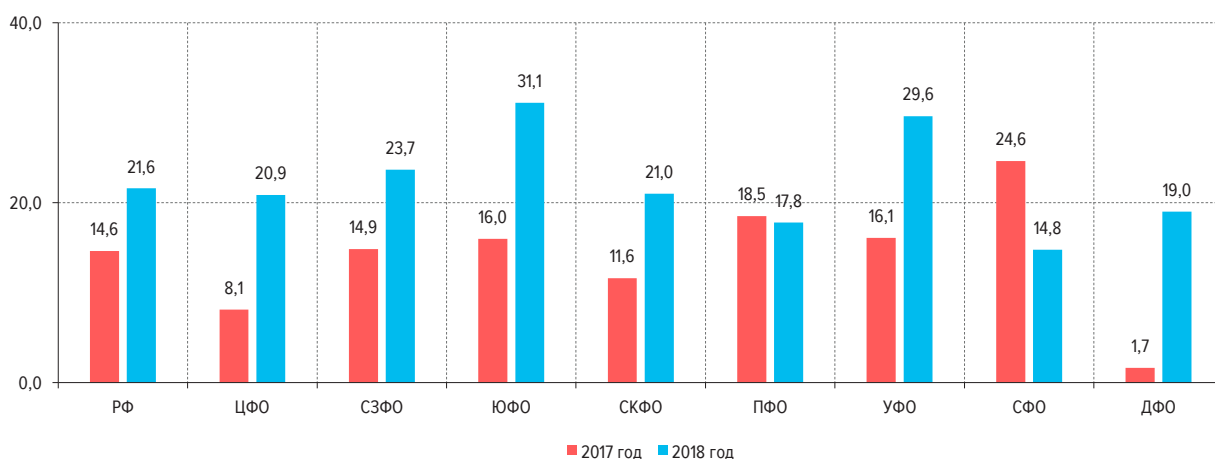
Рис. 17



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ БЕЗ ОТКРЫТИЯ БАНКОВСКОГО СЧЕТА, 2017–2018 ГОДЫ, % ОТ ОПОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 18



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

В 2018 году доля безналичных платежей за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению увеличилась на 8,2 п.п. (до 55,6%). При этом, согласно опросным данным, в 2018 году доля взрослого населения, осуществляющего безналичные переводы/платежи снизилась на 13,8 п.п. (с 74,3 до 60,6%)⁵.

Основным драйвером роста безналичных платежей являлись банковские карты. В 2018 году объем платежей за товары (работы, услуги), совершенных на территории России с использованием платежных (расчетных и кредитных) карт, выданных российскими КО, вырос на 32,3%. В итоге наблюдалось увеличение на 9,5 п.п. (до 47,8%) доли платежей с использованием платежных карт, эмитированных российскими КО и банками-нерезидентами, в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению. Также возросло (на 13,7%) количество платежных карт, эмитированных российскими КО, с использованием которых в течение IV квартала отчетного года совершались операции.

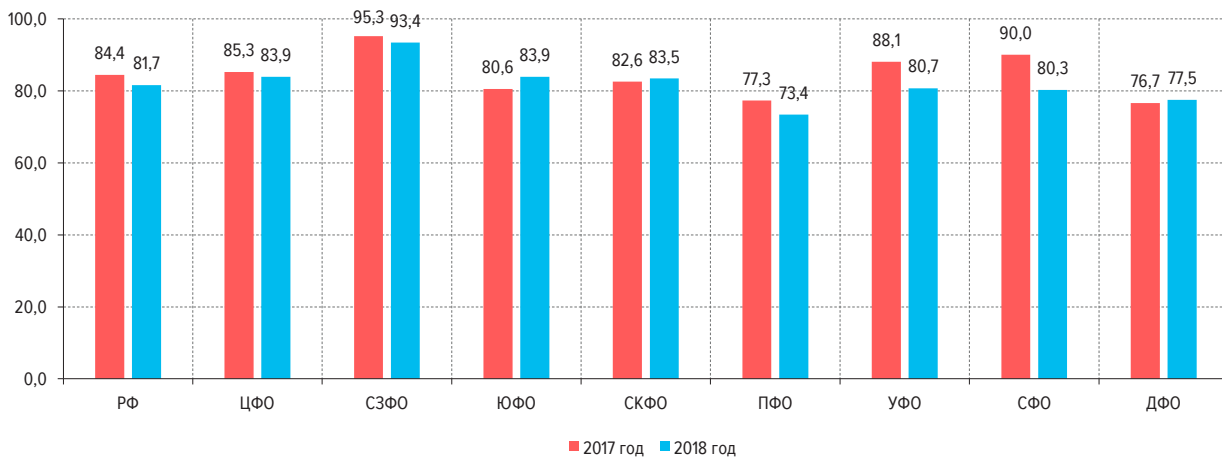
При этом, согласно опросным данным, в 2018 году доля взрослого населения, имеющего платежную карту (расчетную и/или кредитную), снизилась на 2,8 п.п. – с 84,4 до 81,7%.

⁵ Снижение показателя может быть обусловлено изменением методики опроса. В 2018 году перечень операций, из которого считался данный показатель, был сокращен.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ПЛАТЕЖНУЮ КАРТУ (РАСЧЕТНУЮ И/ИЛИ КРЕДИТНУЮ),
2017–2018 ГОДЫ

Рис. 19

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

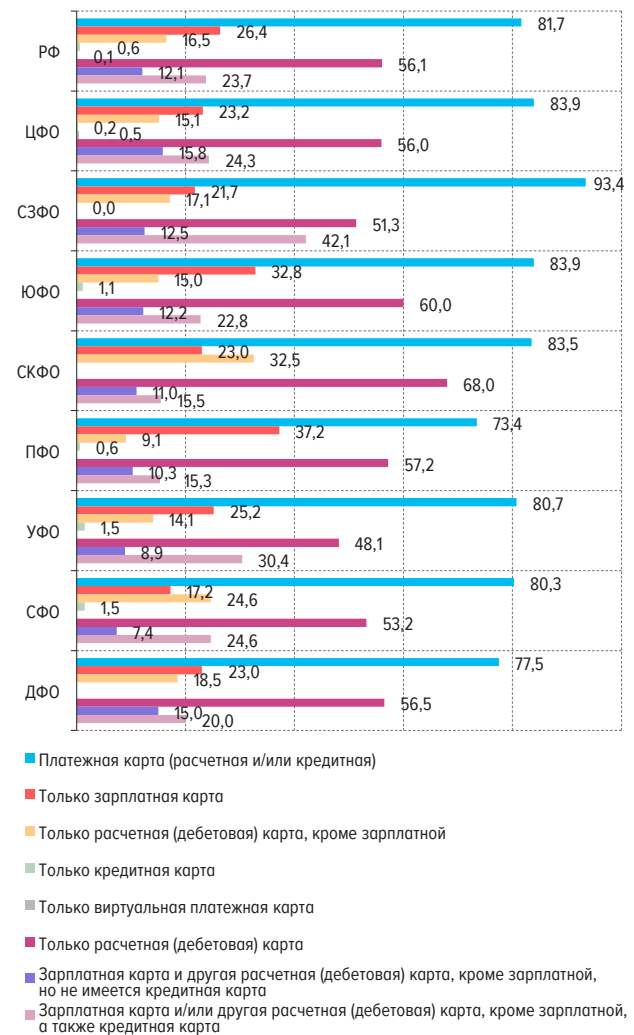
Среди федеральных округов самая большая доля владельцев платежных карт в СЗФО (93,4%), а среди различных типов населенных пунктов – в Москве и Санкт-Петербурге (91,3%).

Также в 2018 году снизилась доля взрослого населения, у которого имеется только расчетная дебетовая карта (6,0 п.п.); зарплатная карта и другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной, но не имеется кредитная карта (5,3 п.п.); только зарплатная карта (3,4 п.п.). Увеличение доли взрослого населения произошло среди тех, кто имеет только расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной (2,5 п.п.), и зарплатную карту и/или другую расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной, а также кредитную карту (3,6 п.п.).

Отсутствие дебетовых карт россияне связывают в первую очередь с недостаточным количеством денежных средств для пользования этими банковскими продуктами, а также с недоверием к банковским услугам (соответственно 44,2 и 31,5% от опрошенных, кто не пользовался дебетовой картой за последние 12 месяцев). При этом важно отметить, что граждане крайне редко называли в качестве причин отсутствия у них дебетовых карт проблемы с инфраструктурой: лишь 1,1 и 1,9% от опрошенных, кто не пользовался дебетовой картой за последние 12 месяцев, указали в качестве причин отсутствие POS-терминалов в точках продаж и отсутствие банкоматов поблизости соответственно.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО
РАЗЛИЧНЫЕ ВИДЫ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ,
ПО ВИДАМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1826)
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 20



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ ДЕБЕТОВЫМИ КАРТАМИ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 21

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ДЕБЕТОВЫМИ
КАРТАМИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2017=245,
НРФ2018=310)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 22

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ КРЕДИТНЫМИ
КАРТАМИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ
(НРФ2017=1217, НРФ2018=1287)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Отсутствие кредитных карт россияне объясняют в первую очередь негативным отношением к использованию заемных средств в целом: 43,3 и 24,8% от опрошенных, кто не пользовался кредитной картой за последние 12 месяцев, указали, что не хотят жить в долг или сослались на отсутствие необходимости в заемных средствах соответственно. При этом роль второго фактора увеличилась по сравнению с прошлым годом.

Заслуживает внимания и тот факт, что 8,3% от опрошенных, кто не пользовался кредитной картой за последние 12 месяцев, указали в качестве причины отсутствия у них кредитных карт недостаток знаний и навыков для использования этого продукта.

2.3. Использование платежных услуг субъектами МСП

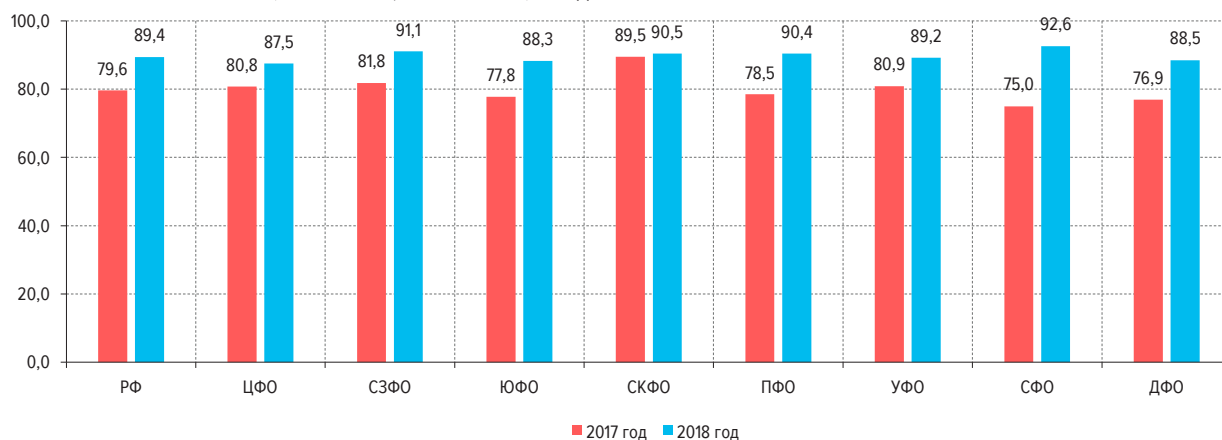
В 2018 году доля субъектов МСП, использующих дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг или мобильный банкинг), выросла на 9,8 п.п. (с 79,6 до 89,4%).

Рост доли субъектов МСП, использующих дистанционный доступ к банковским счетам, отмечается как для канала интернет-банкинга через стационарный компьютер/ноутбук и/или

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 23

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

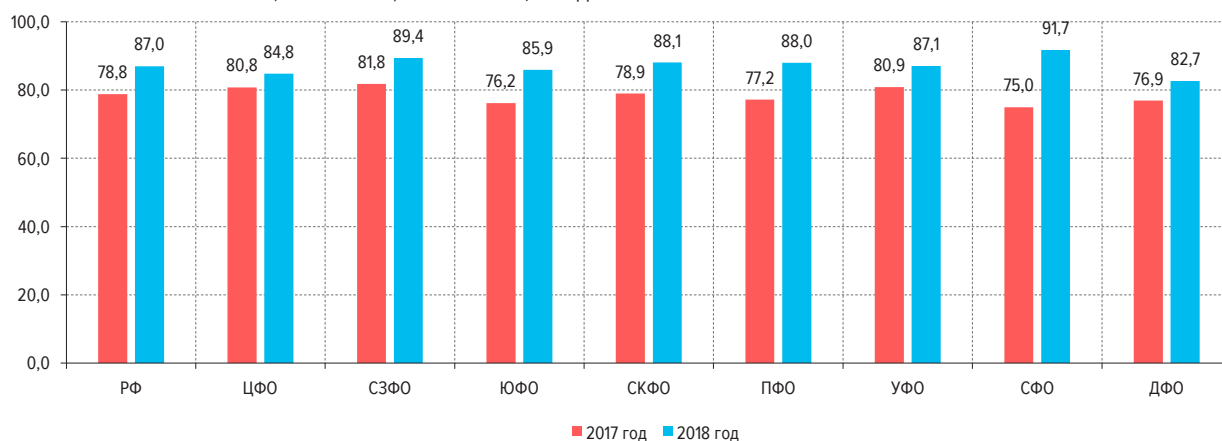


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ЧЕРЕЗ СТАЦИОНАРНЫЙ КОМПЬЮТЕР/НОУТБУК И/ИЛИ МОБИЛЬНОЕ УСТРОЙСТВО ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 24

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

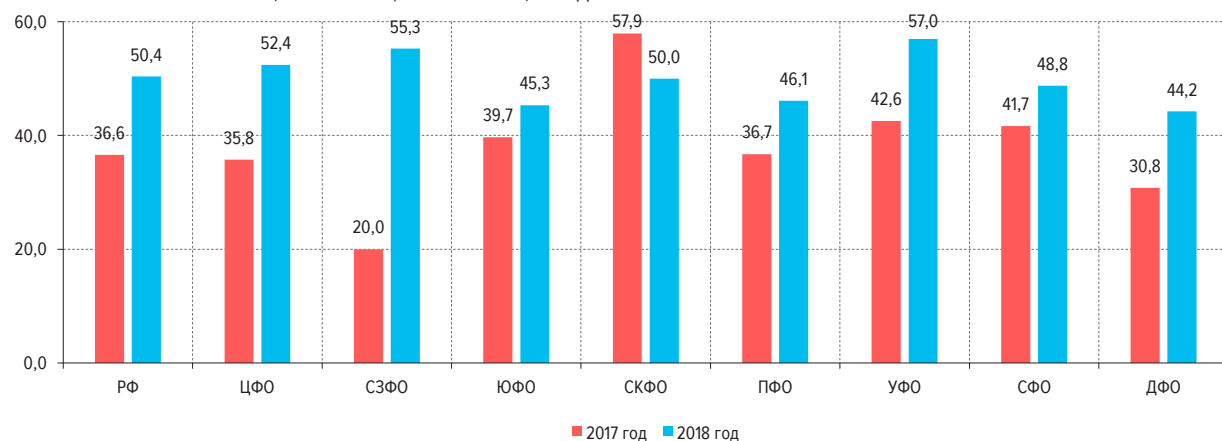


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ И/ИЛИ СМС-КОМАНДЫ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 25

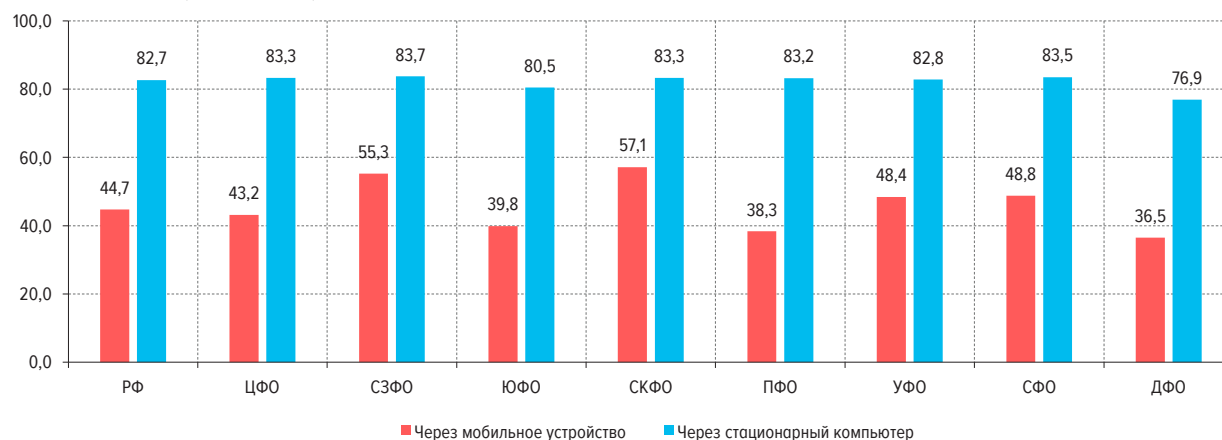
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА
К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ
СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ УСТРОЙСТВ, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2018 ГОД,
% ОТ ОПРОШЕННЫХ (НРФ2018=1062)

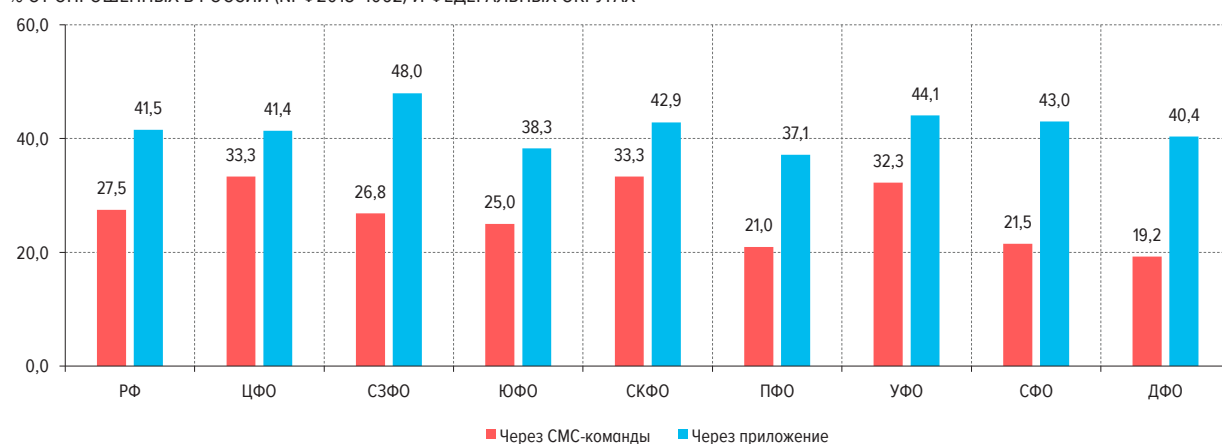
Рис. 26



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ И/ИЛИ СМС-КОМАНДЫ
ДЛЯ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО СПОСОБУ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 27



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

мобильное устройство (с 78,8 до 87,0%), так и для канала мобильного банкинга через приложение и/или СМС-команды (с 36,6 до 50,4%).

Субъекты МСП чаще пользуются интернет-банкингом через стационарные компьютеры или ноутбуки (82,7%), реже – через мобильные устройства (44,7%). Обращаясь к услугам мобильного банкинга, представители МСП чаще используют приложения (41,5%), реже – СМС-сообщения (27,5%).

Среди сопоставимых по размеру и форме бизнеса субъектов МСП чаще всего дистанционным доступом к банковским счетам пользовались средние предприятия (94,5%), в то время как ИП делали это реже остальных (81,5%). Высока востребованность возможностей дистанционного доступа к банковским счетам среди относительно молодых субъектов МСП, действующих от 1 года до 5 лет (92,9%).

К использованию мобильного банкинга через приложение и/или СМС-команды в 2018 году среди сопоставимых категорий бизнеса (по размеру и периоду функционирования соответственно) чаще прибегали микропредприятия (56,7%), а также субъекты МСП, действующие от 1 года до 5 лет (60,4%).

2.4. Размещение денежных средств физическими лицами

В 2018 году обязательства финансовых организаций перед физическими лицами по вкладам в КО, размещенным средствам в НФО (в форме договора займа) увеличились на 9,5% (с 26 069,3 до 28 537,8 млрд рублей). При этом обязательства КО перед физическими лицами по вкладам увеличились на 9,5% (с 25 987,4 до 28 460,2 млрд рублей), тогда как обязательства НФО перед физическими лицами по размещенным средствам в МФО, КПК в СРО и СКПК (в форме договора займа) снизились на 5,3% (с 81,9 до 77,5 млрд рублей).

В отчетном году наблюдался резкий приток физических лиц на финансовый рынок (на брокерское обслуживание и доверительное управление). Количество заключенных договоров (без учета прекращенных договоров) на ведение ИИС в ПУРЦБ, не являющихся КО, выросло на 52,2% (до 111,6 тыс. единиц). На ЦФО приходится 85,4 тыс. заключенных договоров (76,5% от количества по России в целом), на СФО – 25,2 тыс. договоров (22,6% от количества по России в целом). Объем переданных денежных средств составил 34,6 млрд рублей (прирост на 41,7%), из них наибольший объем приходится на ЦФО (28,0 млрд рублей) и СФО (6,2 млрд рублей).

Кроме того, в 2018 году существенно увеличилось – прирост на 291,8% (до 206,3 тыс. единиц) – количество заключенных договоров (без учета прекращенных договоров) на ведение ИИС в ПУРЦБ-КО. В ЦФО заключено 184,3 тыс. договоров, что составляет 89,3% от общего количества договоров по России, в СЗФО – 20,6 тыс. договоров (10,0% от количества по России в целом). Объем переданных денежных средств равен 19,3 млрд рублей (прирост на 313,3%), из них наибольший объем приходится на ЦФО (13,1 млрд рублей) и СЗФО (6,2 млрд рублей).

Средний объем денежных средств, размещенных на ИИС, снизился по сравнению с 2017 годом (с 230,9 до 169,7 тыс. рублей), что связано в том числе с открытием клиентами счетов с небольшими вложениями, как правило, для пробных инвестиций на фондовом рынке. Доля переводов денежных средств с брокерских счетов и счетов доверительного управления в объеме всех переводов на ИИС в 2018 году составила менее 8,0%, поэтому можно утверждать, что институт ИИС реально выполняет свою функцию по привлечению денежных средств населения на финансовый рынок.

В 2018 году доля взрослого населения, имеющего вклады в КО и средства, размещенные в НФО, снизилась на 3,4 п.п. (с 38,8 до 35,4%)⁶. При этом доля взрослого населения, имеющего вклады в КО, составила 34,6%, размещенные средства в КПК – 1,6%, МФО – 1,5% и СКПК – 1,3%. Такое снижение можно объяснить тем, что в условиях неизменности реальных располагаемых денежных доходов населения (по новой методологии расчета в 2018 году относительно 2017 года темп прироста составил 0,1%⁷, по старой – произошло снижение на 0,1%⁸) у граждан просто нет средств, чтобы сберегать, все доходы идут на текущее потребление. Также снижению способствовали невысокие ставки по депозитам (например, в мае 2018 года – 5,46%, в ноябре – 5,98%, в апреле 2019 года – 5,82%⁹ годовых).

⁶ Колебания показателей могут быть также обусловлены изменением опросного инструментария. В 2017 году респондентам задавались отдельно вопросы о наличии банковских вкладов с возможностью пополнения и проведения операций и без такой возможности, в 2018 году вопрос задавался о наличии банковских вкладов в целом.

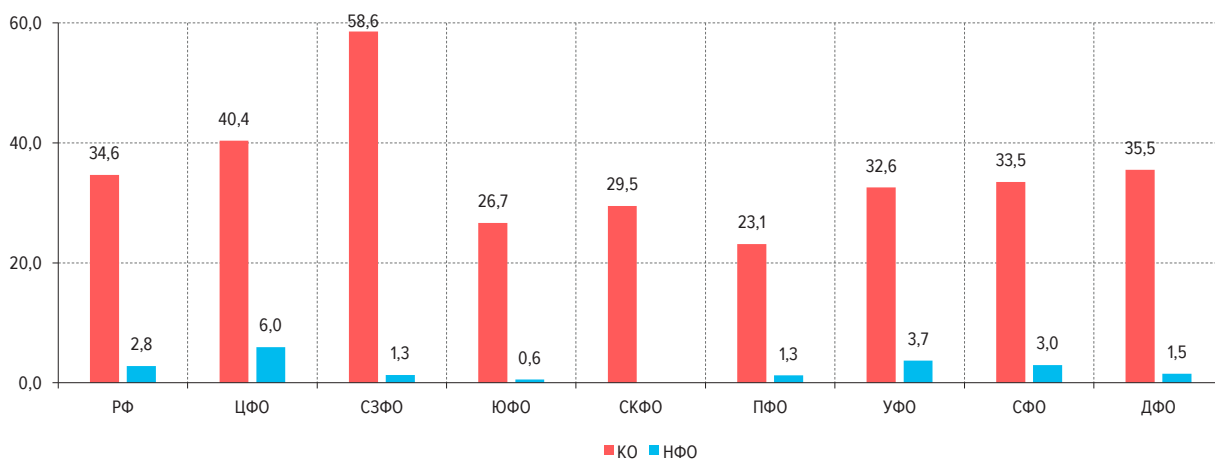
⁷ Источник: Росстат. Реальные располагаемые денежные доходы населения по Российской Федерации за 2018 год (Методологические положения по расчету показателей денежных доходов и расходов населения от 02.07.2014 № 465 с изменениями от 20.11.2018 № 680). URL: <http://www.gks.ru/folder/13397> (дата обращения – 19.11.2019).

⁸ Источник: Росстат. Реальные располагаемые денежные доходы населения по Российской Федерации за 2018 год (старая методика). URL: <http://www.gks.ru/folder/13397> (дата обращения – 19.11.2019).

⁹ Источник: Банк России. Средневзвешенные процентные ставки по привлеченным кредитными организациями вкладам (депозитам) физических лиц в рублях до 1 года, кроме «до востребования». Ставки от 1 года до 3 лет в мае 2018 года – 6,02%, в ноябре – 6,77%, в апреле 2019 года – 6,92% годовых. URL: http://www.cbr.ru/statistics/pdko/int_rat/ (дата обращения – 19.11.2019).

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

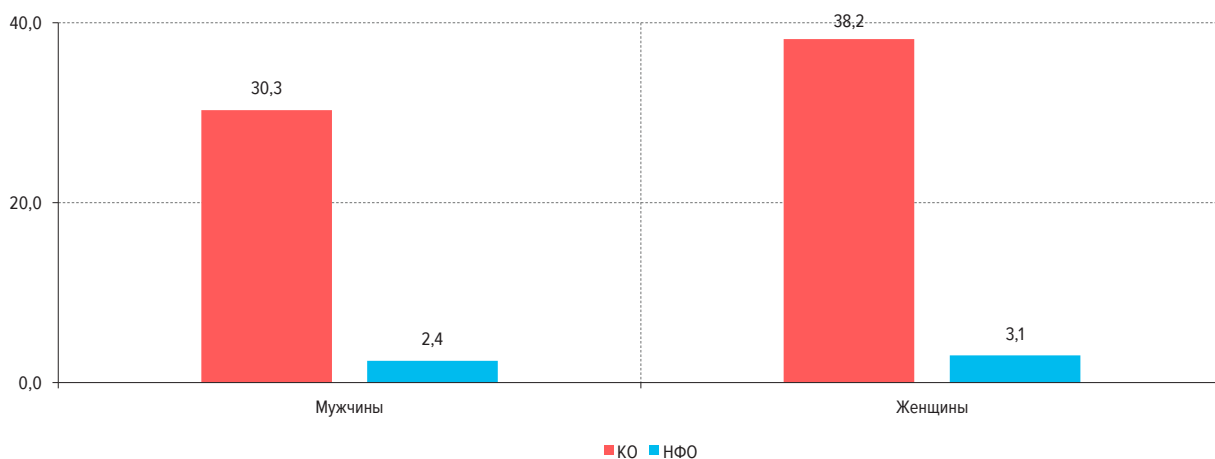
Рис. 28



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ ПО СООТВЕТСТВУЮЩЕМУ ГЕНДЕРНОМУ ПРИЗНАКУ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

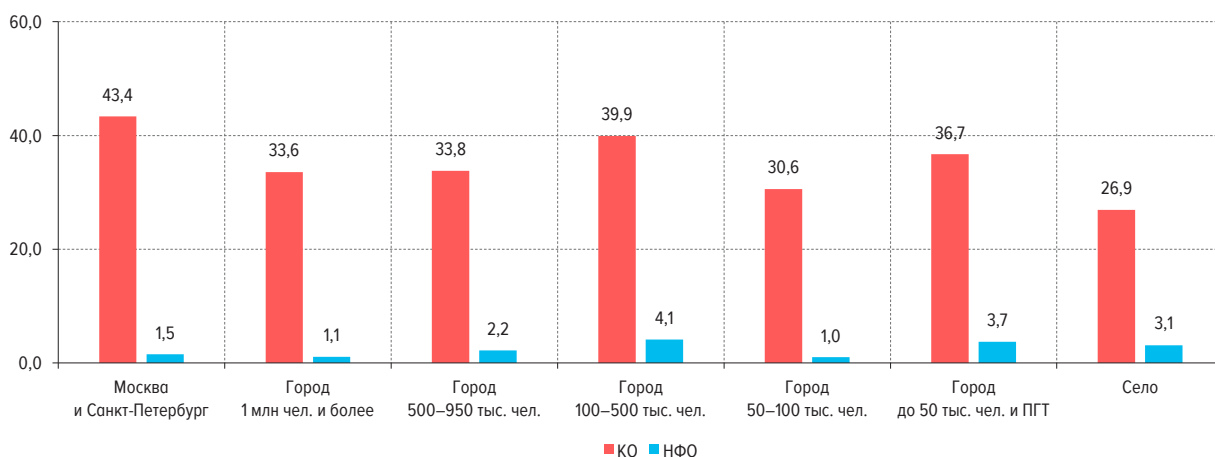
Рис. 29



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕМ ТИПЕ НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

Рис. 30



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Отмечается некоторая разнонаправленность динамики опросных показателей и данных отчетности финансовых организаций. Несмотря на уменьшившуюся долю физических лиц, имеющих вклады в КО, обязательства банков перед ними увеличились. Относительно НФО ситуация обратная: при увеличении доли физических лиц, имеющих в них размещенные денежные средства, общий размер обязательств перед ними сократился.

Доля женщин, имеющих вклады в КО, превышала долю мужчин (38,2 и 30,3% соответственно). Доли мужчин и женщин, имеющих размещенные средства в различных типах НФО (МФО, КПК, СКПК), примерно одинаковы.

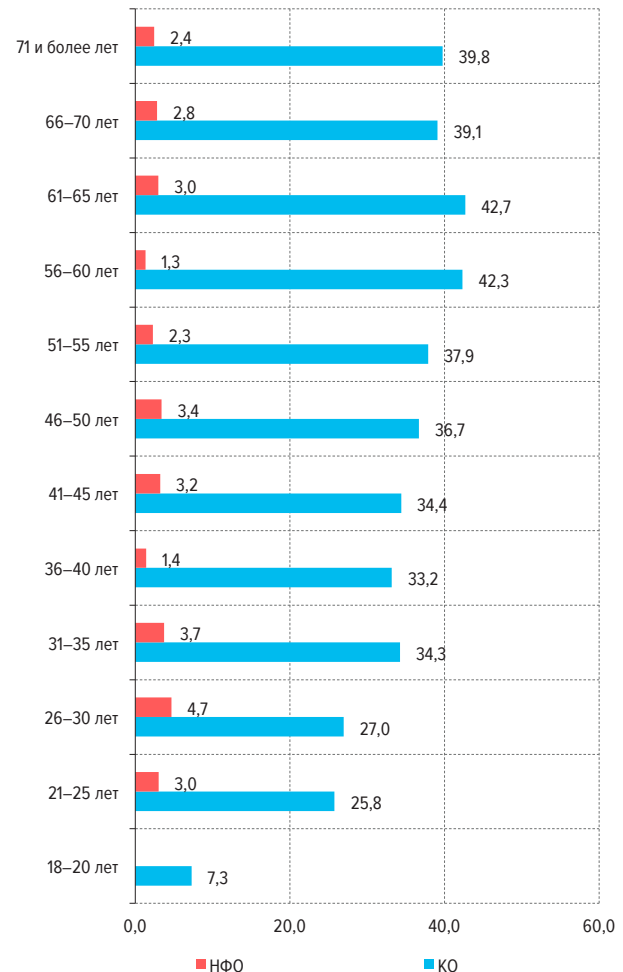
Среди всех типов населенных пунктов наименьшее значение доли взрослого населения, имеющего вклады в КО, приходится на жителей сельской местности (26,9%), для жителей Москвы и Санкт-Петербурга, а также городов с населением от 100 до 500 тыс. человек значение указанного показателя выше (43,4 и 39,9% соответственно).

Вклады в КО чаще всего имело население в возрасте от 56 лет, реже всего – население в возрасте 18–30 лет. Максимальное значение показателя доли взрослого населения, имеющего вклады в КО, достигалось в группах лиц предпенсионного возраста 56–60 лет (42,3%) и 61–65 лет (42,7%). Для НФО доля взрослого населения, имеющего размещенные средства, не превышала 4,7% от опрошенных для любой из возрастных групп.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД

Рис. 31

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

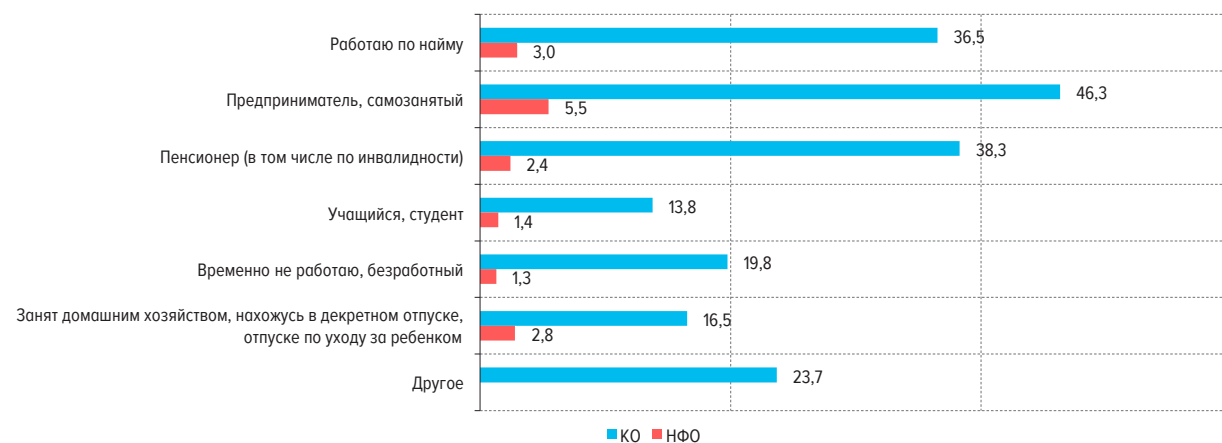


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД,

Рис. 32

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ ПО ОСНОВНОМУ РОДУ ЗАНЯТИЙ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Самая высокая доля взрослого населения, имеющего вклады (счета) в КО, в 2018 году среди групп населения, распределенного по основному роду занятий, приходится на предпринимателей/самозанятых (46,3%) и на пенсионеров, в том числе по инвалидности (38,3%). Необходимо отметить, что в опросах 2017 и 2016 годов указанные группы населения также занимали лидирующие места по значению данного показателя, однако максимальное значение наблюдалось у пенсионеров¹⁰. Самые низкие значения показателя зафиксированы у учащихся (13,8%), занятых домашним хозяйством (16,5%) и временно неработающих (19,8%). Размещенные средства в НФО чаще всего имели предприниматели/самозанятые (5,5%), а также работающие по найму (3,0%).

Среди тех, кто оценивал свое материальное положение как «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру», вклады в КО имели 65,2% от опрошенных в данной группе населения. Это наибольшее значение доли взрослого населения, имеющего вклады в КО, среди групп населения, распределенных по уровню материального положения. На эту же категорию приходится самая высокая доля взрослого населения, имеющего размещенные средства в КПК

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) В ФОРМЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА, ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ, СФОРМИРОВАННОЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ
(ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

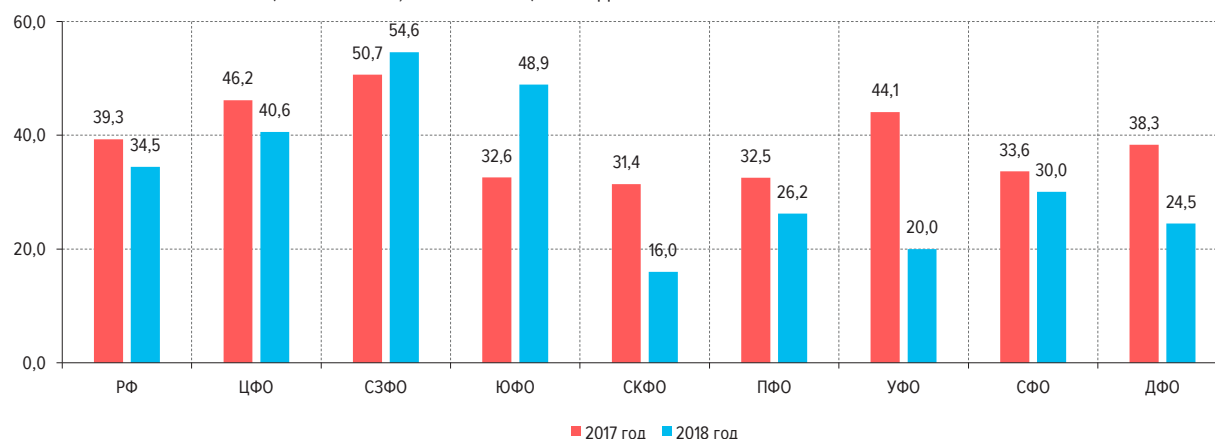
Рис. 33



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО РАЗМЕЩЕННЫЕ ВКЛАДЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК), СРЕДСТВА НА ИИС И ОСТАТКИ НА СЧЕТАХ В БАНКАХ В СУММЕ, ПОЗВОЛЯЮЩЕЙ В ТЕЧЕНИЕ МЕСЯЦА СОХРАНЯТЬ 100%-НЫЙ УРОВЕНЬ РАСХОДОВ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И В ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 34



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

¹⁰ Значения показателя в 2017 году составляли для пенсионеров, в том числе по инвалидности, 47,5% от опрошенных в данной категории, а для предпринимателей/самозанятых – 42,9%.

(5,3%) и СКПК (2,7%). Доля имеющих размещенные средства в МФО была выше всего среди тех, кто «не испытывает никаких финансовых затруднений» (8,9%).

Доля взрослого населения, в течение последних 12 месяцев пользовавшегося вкладами в КО (размещавшего средства или осуществлявшего с вкладами иные операции) либо размещавшего денежные средства в НФО (МФО, КПК или СКПК) в форме договора займа, составила в 2018 году 39,3% (снижение на 0,8 п.п.*).

В 2018 году около трети взрослого населения (34,0%) ответили, что имеют размещенные средства на счетах в КО, в том числе на вкладах, которые позволили бы им в течение следующего месяца сохранять 100%-ный уровень среднемесячных расходов. Значение показателя в 2018 году с учетом размещенных средств в НФО и на ИИС, составило 34,5%.

Наибольшее значение показателя было отмечено в ЮФО и СЗФО, в последнем федеральном округе доля тех, чьи размещенные в финансовые организации средства как минимум соответствовали величине среднемесячных расходов, составила 54,6%.

Среди всех населенных пунктов выделяются Москва и Санкт-Петербург, где 45,5% от опрошенных жителей имели сумму размещенных в финансовых организациях средств, которая позволит сохранять обычный уровень потребления в течение месяца.

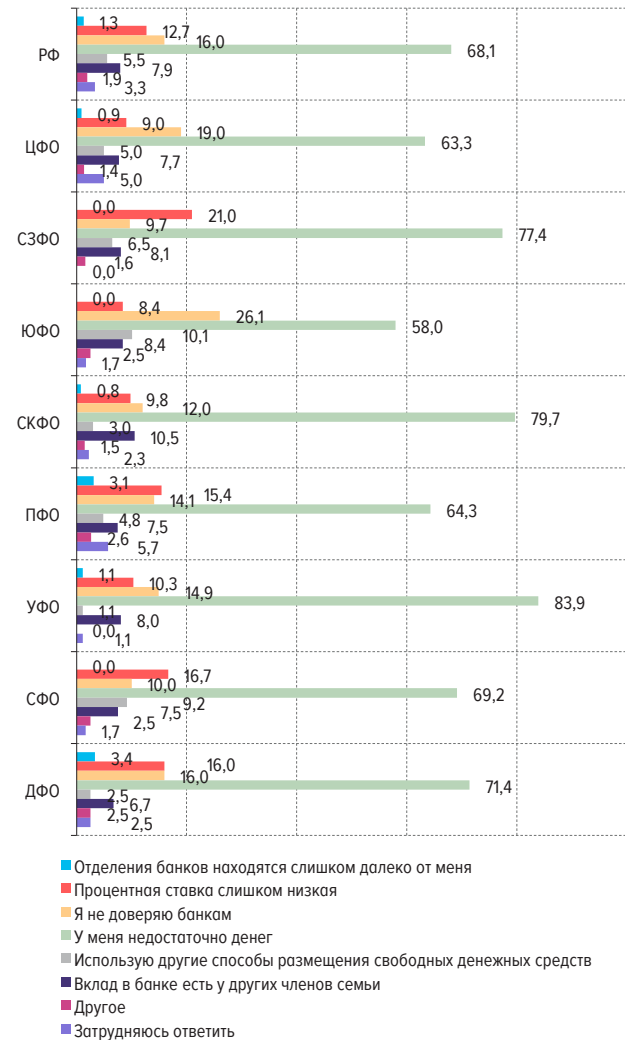
Наименьшие значения доли тех, чьи размещенных средств в финансовых организациях достаточно для поддержания привычного потребления в течение месяца, приходится на молодых людей (24,4% в группе 18–24 года), а также граждан с начальным и общим образованием (22,0 и 25,3% соответственно). Низкое значение показателя также зафиксировано для представителей малообеспеченных групп населения, которые испытывают затруднения с покупкой продуктов питания (15,8%) и покупкой одежды (21,9%).

Основной причиной неиспользования вкладов в КО является отсутствие достаточного количества денежных средств: эта причина оставалась ключевой на протяжении всех замеров индикаторов финансовой доступности. В 2018 году доля указавших эту причину достигла 68,1% от опрошенных, не пользовавшихся банковскими вкладами в течение последних 12 месяцев, что выше, чем в предыдущем отчетном периоде (63,4%). Еще 16,0% от опрошенных, не пользовавшихся банковскими вкладами в течение последних 12 месяцев, сослались на недоверие к банкам, а 12,7% указали на непривлекательность процентной ставки по вкладам.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ ВКЛАДАМИ В КО ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2018 ГОД

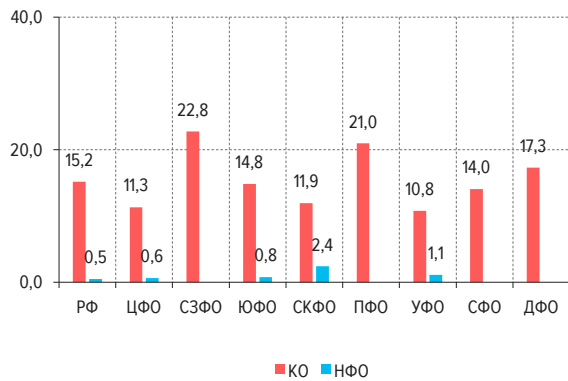
Рис. 35

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОВСКИМИ
ВКЛАДАМИ В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ
(НРФ2018=1088)* И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



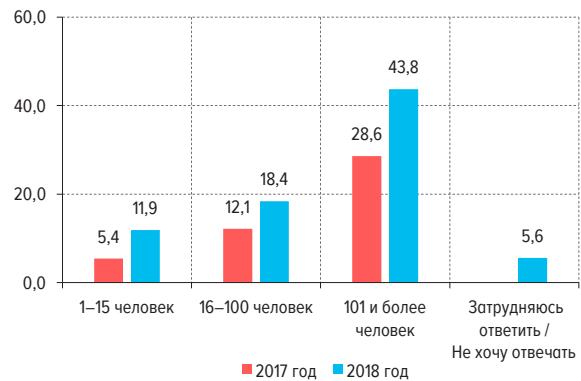
*Учитывались только те респонденты, которые однозначно ответили, что не имеют и не пользовались за последние 12 месяцев вкладами, в том числе открытыми дистанционно. Если респондент не мог дать ответ на данный вопрос, то вопрос про причины неиспользования вкладов ему не задавался. Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИМЕЮЩИХ ДЕПОЗИТЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1062)
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИМЕЮЩИХ ДЕПОЗИТЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК), 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ КАТЕГОРИИ БИЗНЕСА ПО КОЛИЧЕСТВУ ЗАНЯТЫХ (ВСЕГО В РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=500; НРФ2018=1062)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

2.5. Размещение свободных денежных средств субъектами МСП

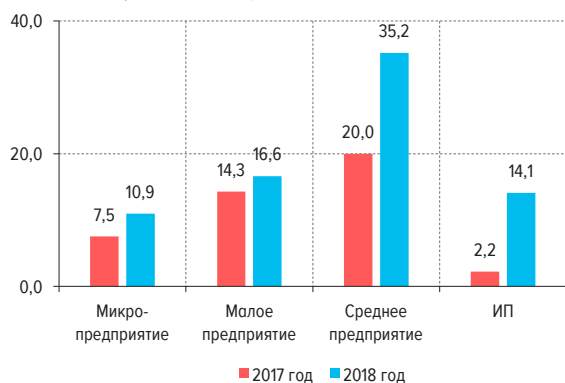
В 2018 году произошло значительное увеличение обязательств КО перед ИП по вкладам – на 30,3% (с 473,9 до 617,8 млрд рублей). Обязательства НФО перед субъектами МСП по размещенным средствам в МФО, КПК в СРО и СКПК в форме договора займа увеличились на 12,7% (с 48,3 до 54,4 млрд рублей).

В 2018 году доля субъектов МСП, имеющих депозиты в КО, увеличилась на 7,8 п.п. (с 7,4 до 15,2%), а имеющих размещенные средства в НФО, напротив, незначимо сократилась – на 0,3 п.п.* (с 0,8 до 0,5%). Представители бизнеса демонстрируют еще более низкий интерес к размещению средств в НФО, чем физические лица.

В части депозитов в КО больше всего этот показатель был среди субъектов МСП в СЗФО (22,8%) и ПФО (21,0%).

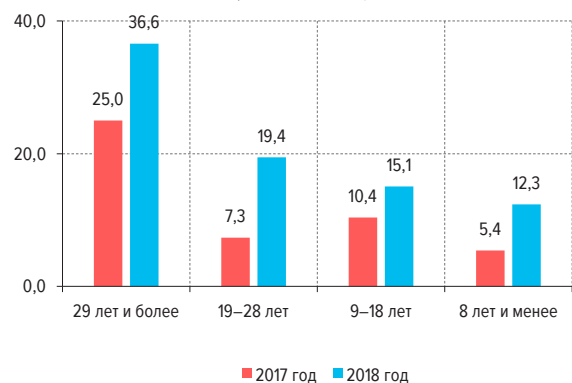
Среди сопоставимых категорий бизнеса (по размеру и форме бизнеса, периоду функционирования) самые высокие значения показателя доли субъектов МСП, имеющих депозиты в КО или размещенные средства в НФО, приходятся на представителей среднего бизнеса (35,2%), а также на субъектов МСП, которые ведут свою деятельность более 28 лет (36,6%).

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИМЕЮЩИХ ДЕПОЗИТЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК), 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ КАТЕГОРИИ ПО РАЗМЕРУ И ФОРМЕ БИЗНЕСА (ВСЕГО В РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=500; НРФ2018=500)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИМЕЮЩИХ ДЕПОЗИТЫ В КО, РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК), 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ КАТЕГОРИИ ПО ПЕРИОДУ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕСА (ВСЕГО В РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=500; НРФ2018=500)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

В 2018 году доля субъектов МСП, пользовавшихся в течение последних 12 месяцев депозитами в КО (размещавших средства или осуществлявших с ними иные операции) или размещавших денежные средств в НФО (МФО, КПК или СКПК) в форме договора займа, увеличилась на 10,7 п.п. (с 12,8 до 23,5%).

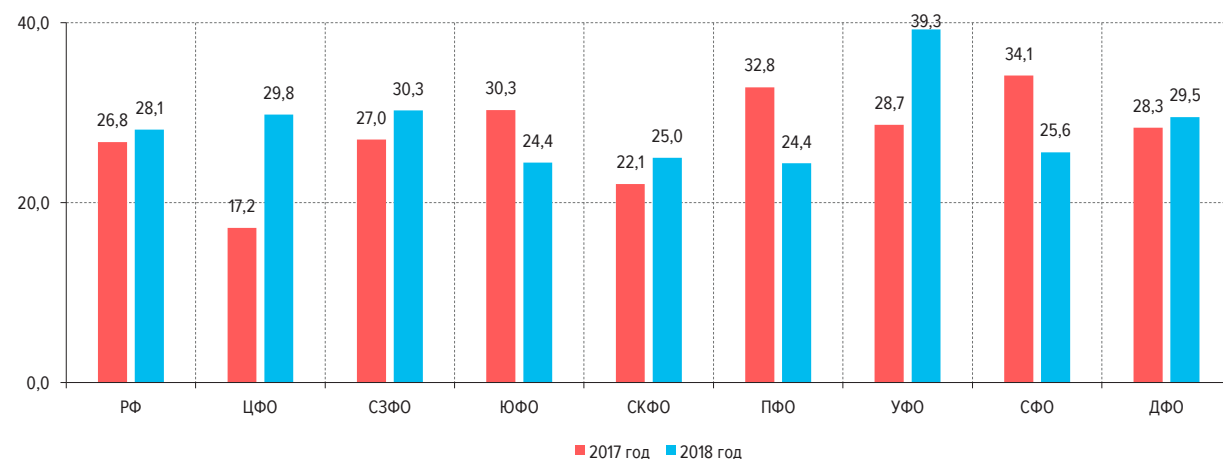
2.6. Кредиты/займы физическим лицам

В 2018 году отмечался рост показателей использования кредитов и займов населением, что требует от будущих периодов дополнительного наблюдения на предмет возможного возникновения ситуации перекредитованности населения.

Задолженность физических лиц по основному долгу по кредитам, выданным КО, выросла на 22,4% (с 12 173,7 до 14 901,4 млрд рублей), а объем кредитов, предоставленных КО физическим лицам – резидентам, увеличился на 34,9% (с 9233,7 до 12 456,1 млрд рублей). Положительным моментом является то, что просроченная задолженность сократилась на 10,4% (с 848,9 до 760,4 млрд рублей).

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ/ЗАЕМ В КО ИЛИ НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК И/ИЛИ ЛОМБАРДЕ), 2017–2018 ГОДЫ

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

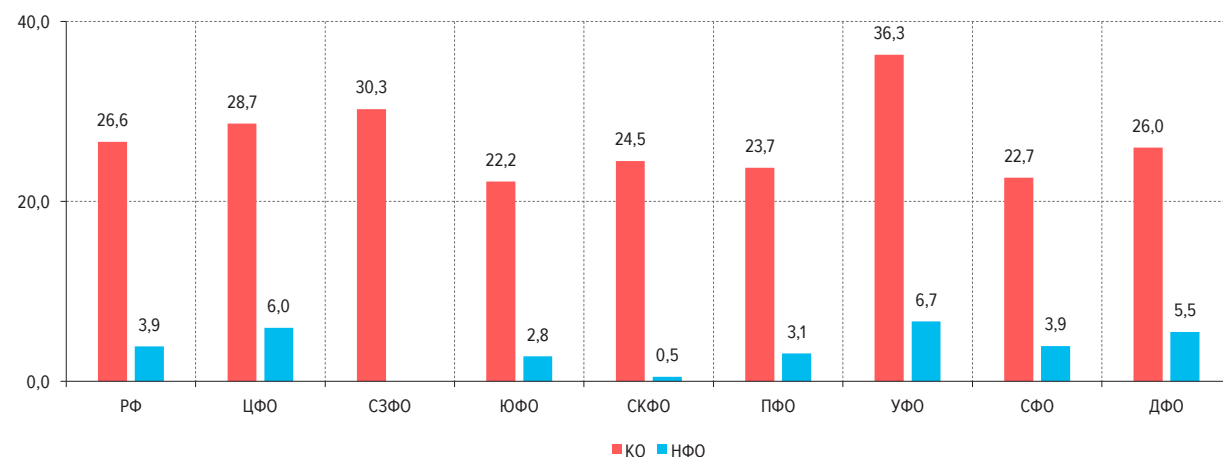


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ/ЗАЕМ В КО ИЛИ НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК И/ИЛИ ЛОМБАРДЕ), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД

Рис. 41

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

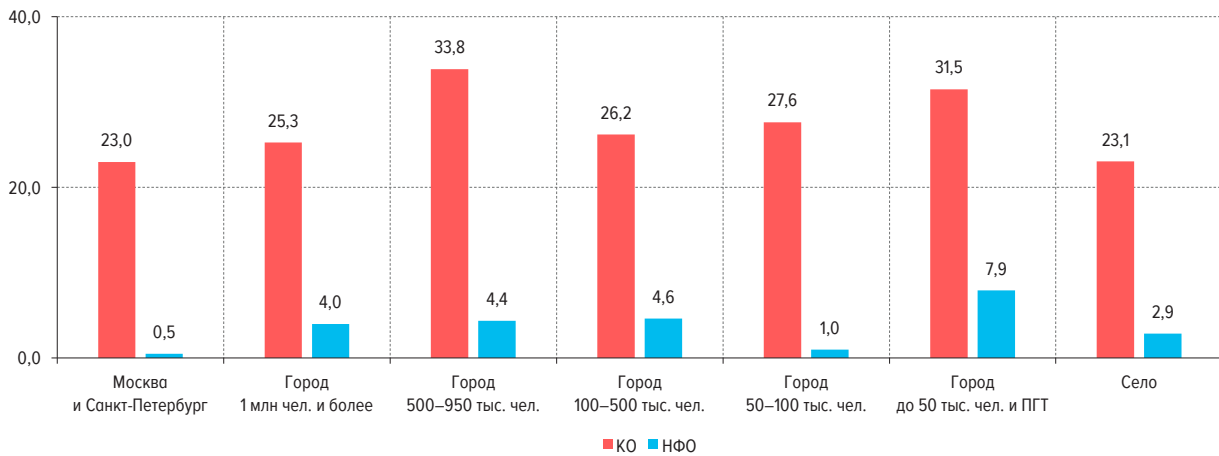


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ ЗАЕМ В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК И/ИЛИ ЛОМБАРДЕ), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД

Рис. 42

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕМ ТИПЕ НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Задолженность физических лиц по основному долгу перед НФО (МФО, КПК в СРО, СКПК и ломбардам) увеличилась на 26,3% (с 168,1 до 212,3 млрд рублей), а объем выданных займов НФО физическим лицам вырос на 12,5% (с 500,2 до 562,7 млрд рублей).

При этом, согласно опросным данным, в 2018 году зафиксировано небольшое изменение в охвате взрослого населения кредитами¹¹: доля взрослого населения, имеющего хотя бы один активный кредит в КО или заем в НФО, незначительно увеличилась – на 1,3 п.п.* (с 26,8 до 28,1%). Доля взрослого населения, пользовавшегося в течение последних 12 месяцев кредитом в КО или займом в НФО (МФО, КПК, СКПК или ломбарде), также увеличилась на 6,0 п.п. (с 30,0 до 36,0%).

Наибольшей долей заемщиков среди взрослого населения отличается УФО, где этот показатель достиг 39,3%.

При этом в 2018 году доля взрослого населения, имеющего кредит в КО, составила 26,6%, один и более заем в МФО – 1,7%, КПК – 1,2%, СКПК – 1,0%, ломбарде – 1,5%.

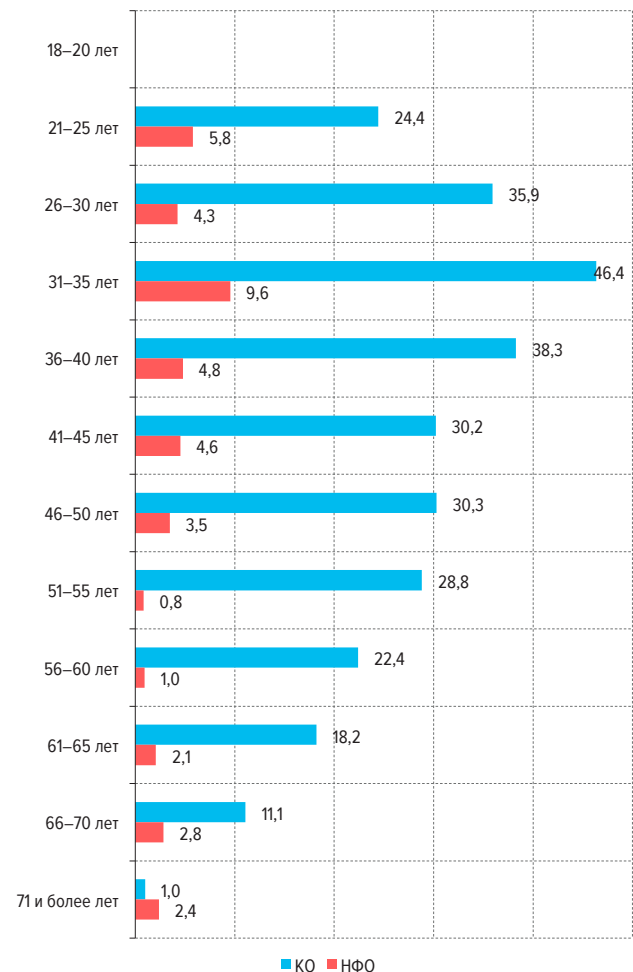
Среди всех населенных пунктов наименьшая доля населения, имеющего непогашенный кредит в КО, приходится на Москву и Санкт-Петербург (23,0%), а наибольшая –

¹¹ В 2018 году (согласно данным опроса в мае-июне 2019 года) в вопросе об использовании кредитов и займов был добавлен вариант ответа «Задолженность по кредитному лимиту по кредитной карте», что могло незначительно повысить значение показателя.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КО ИЛИ ЗАЕМ В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК И/ИЛИ ЛОМБАРДЕ), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД

Рис. 43

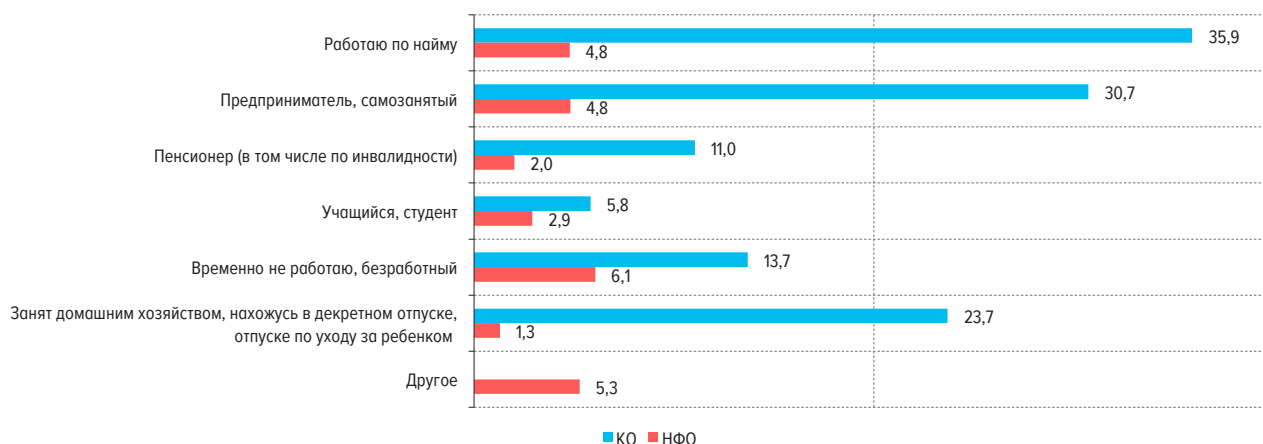
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КО ИЛИ ЗАЕМ В НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК И/ИЛИ ЛОМБАРДЕ), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ ПО ОСНОВНОМУ РОДУ ЗАНЯТИЙ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

Рис. 44



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

на города с численностью населения 500–950 тыс. жителей, а также города до 50 тыс. жителей и ПГТ (33,8 и 33,1% соответственно). Схожая картина наблюдается и относительно НФО.

Активные кредиты в КО, а также займы в НФО чаще всего в 2018 году имело взрослое население в возрасте 31–35 лет (46,4 и 9,6% соответственно).

Кредиты в КО среди сопоставимых групп населения по основному роду занятий наиболее популярны у работающих по найму и предпринимателей/самозанятых (35,9 и 30,7% соответственно). У них также пользовались спросом займы в НФО, однако наиболее часто к ним прибегали временно неработающие/безработные (6,1%).

В 2018 году самая неустойчивая в материальном положении группа населения (те, кому денег не хватает даже на еду) находилась на втором месте среди сопоставимых групп по наличию займа в НФО.

Как в 2017, так и в 2018 году основной причиной отсутствия кредитов в КО выступает нежелание жить в долг (50,4 и 52,3% от опрошенных, не пользовавшихся банковскими кредитами в течение последних 12 месяцев). На втором месте в 2017 и 2018 годах – отсутствие необходимости в заемных средствах (27,5 и 30,3% соответственно). На третьем месте в 2018 году – высокая процентная ставка по кредитам (20,4%), в 2017 году эта причина на-

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КО ИЛИ ЗАЕМ В НФО (МФО, КПК, СКПК ИЛИ ЛОМБАРДЕ), ПО ТИПУ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ, СФОРМИРОВАННОЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ (ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2018=1826)

Рис. 45

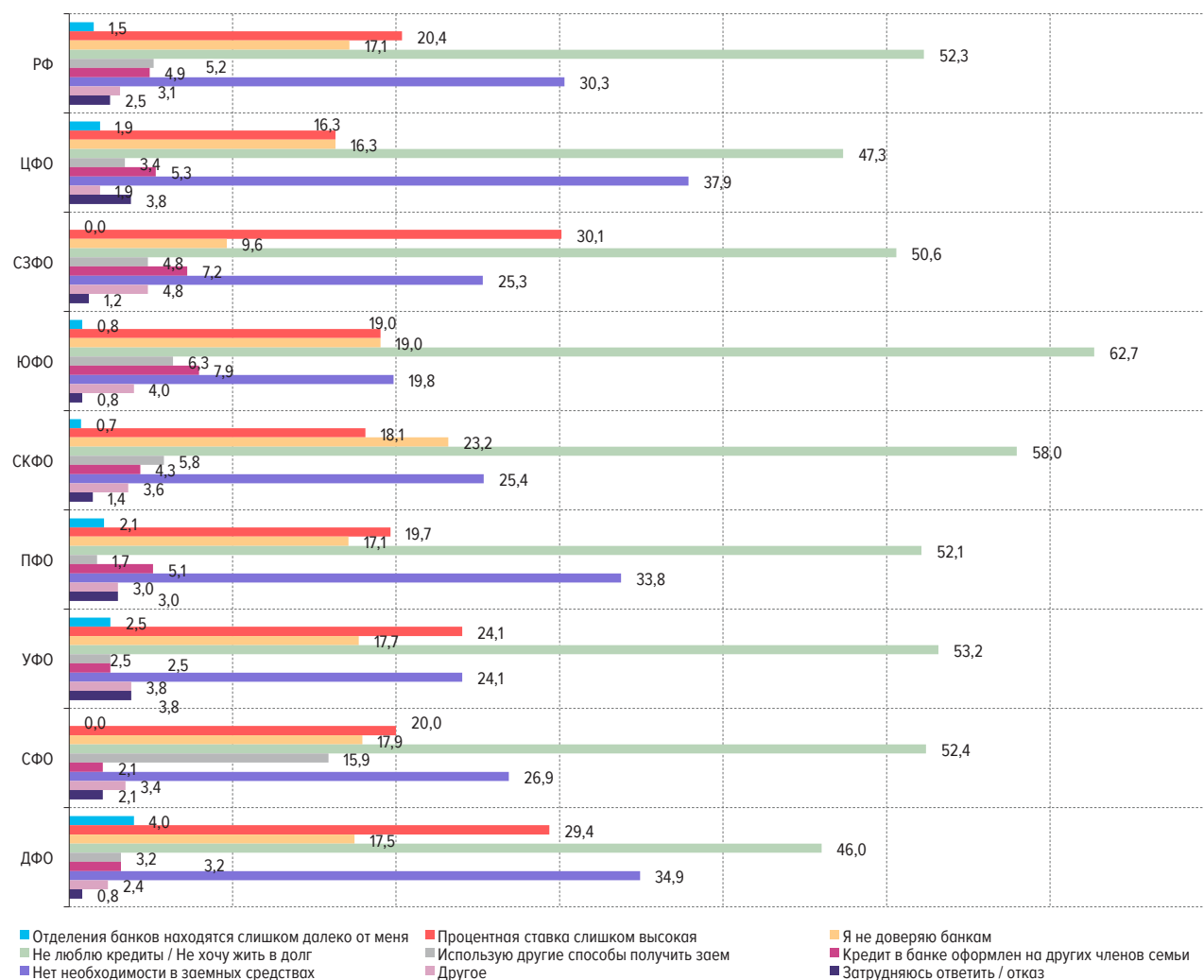


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ КРЕДИТАМИ В КО ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ,
ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2018 ГОД

Рис. 46

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ КРЕДИТАМИ В КО В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2018=1195) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



* Учитывались только те респонденты, которые однозначно ответили, что не имеют и не пользовались за последние 12 месяцев кредитами. Если респондент не мог дать ответ на данный вопрос, то вопрос про причины неиспользования кредитов ему не задавался
Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ходила на четвертом месте (19,7%). Также стоит отметить, что в 2018 году доля тех, кто связывает отказ от использования кредитов с недоверием к банкам, несколько снизилась – с 21,5 до 17,1%.

2.7. Кредиты/займы субъектам МСП

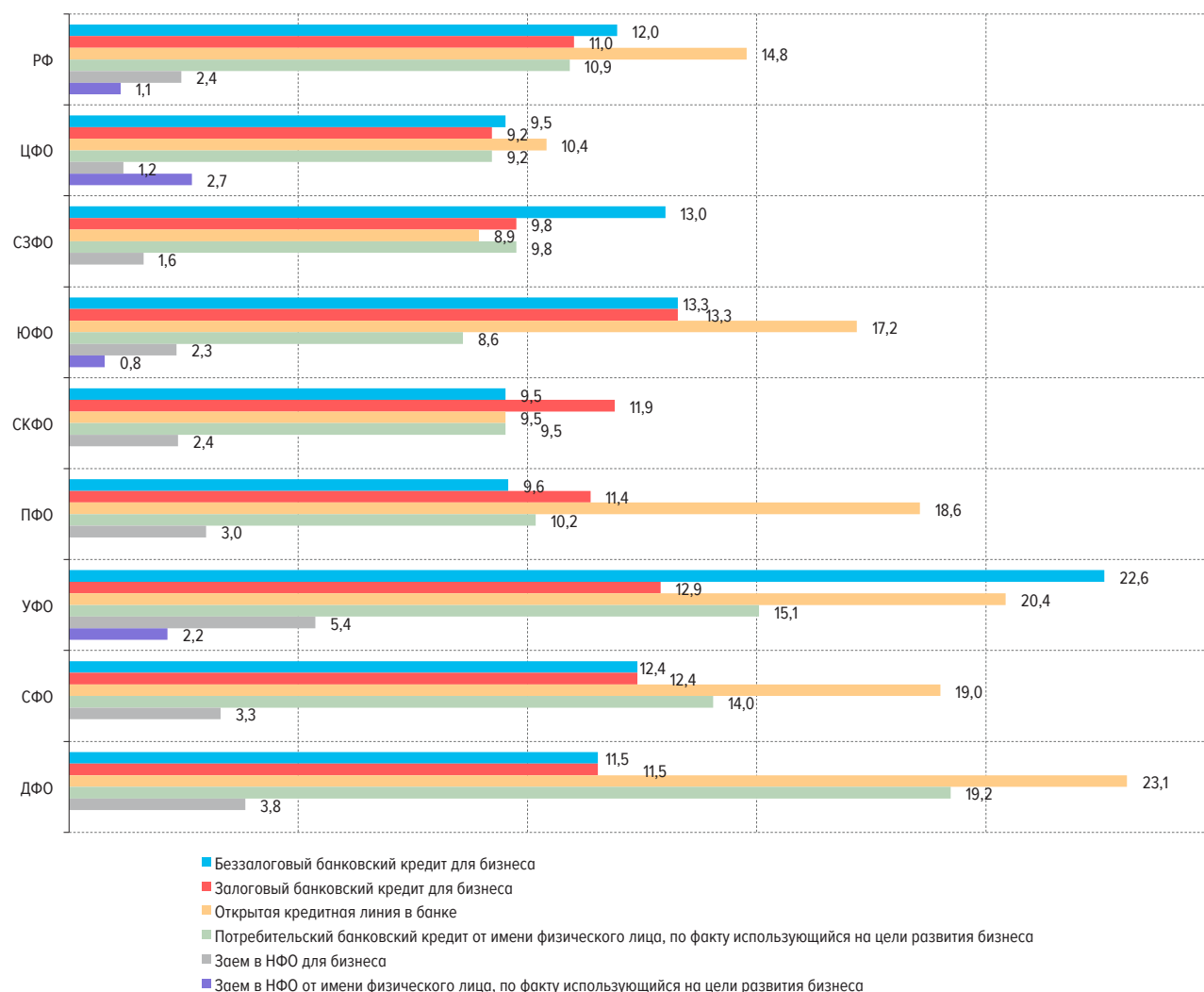
Объем кредитов, предоставленных КО субъектам МСП, в 2018 году по сравнению с соответствующим показателем 2017 года вырос на 11,4% (с 6117,2 до 6816,1 млрд рублей). При росте задолженности по кредитам, предоставленным КО субъектам МСП, на 1,1% (с 4 169,9 до 4 214,8 млрд рублей) просроченная задолженность сократилась на 16,2% (с 622,7 до 521,8 млрд рублей).

Объем выданных займов НФО (МФО, КПК или СКПК) субъектам МСП увеличился на 14,3% (с 34,2 до 39,1 млрд рублей), а задолженность по займам, предоставленным НФО субъектам МСП, выросла на 7,8% (с 39,0 до 42,0 млрд рублей).

Доля субъектов МСП, имеющих один и более активный кредит/заем в КО или НФО (МФО, КПК или СКПК) или для которых открыта кредитная линия в КО, в 2018 году увеличилась

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА, ИМЕЮЩИХ ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ/ЗАЕМ В КО ИЛИ НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) ИЛИ ДЛЯ КОТОРЫХ ОТКРЫТА КРЕДИТНАЯ ЛИНИЯ В КО, ПО ТИПУ КРЕДИТА/ЗАЙМА, 2018 ГОД Рис. 47

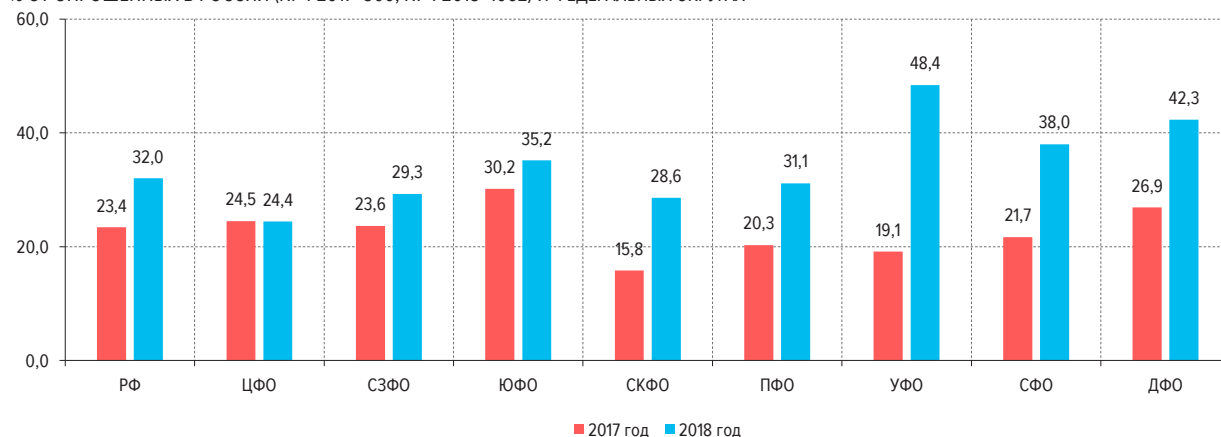
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИМЕЮЩИХ ОДИН И БОЛЕЕ НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ/ЗАЕМ В КО ИЛИ НФО (МФО И/ИЛИ КПК И/ИЛИ СКПК) ИЛИ ДЛЯ КОТОРЫХ ОТКРЫТА КРЕДИТНАЯ ЛИНИЯ В КО, УЧИТЫВАЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ/ЗАЙМЫ НА ИМЯ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА, ПО ФАКТУ ИСПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ НА РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА, 2017–2018 ГОДЫ Рис. 48

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

в сравнении с 2017 годом на 7,0 п.п. и достигла 25,4%. Максимальное значение этого показателя достигается в УФО (41,9%). В этом же федеральном округе максимальной является и доля субъектов МСП, имеющих беззалоговый кредит (22,6%).

О наличии активных кредитов и займов в 2018 году говорили преимущественно представители малых и средних предприятий (32,8 и 60,4% соответственно). Среди сопоставимых категорий наибольшая доля имеющих кредиты приходится на субъектов МСП, функционирующих более 25 лет (32,2%).

Существует практика использования кредитов, предоставленных физическим лицам, на развитие бизнеса: к ней обратились 10,9% от всех опрошенных субъектов МСП. Среди сопоставимых по размеру бизнеса категорий субъектов МСП наиболее востребованы такие кредиты представителями микропредприятий (13,9%). Охват субъектов МСП кредитами в КО и займами в НФО с учетом этой опции в 2018 году составил 32,0% (значение показателя увеличилось на 6,6 п.п. по сравнению с 2017 годом).

В 2018 году доля субъектов МСП, пользовавшихся в течение последних 12 месяцев кредитом в КО или займом в НФО (МФО, КПК или СКПК) (без учета займов физических лиц на развитие бизнеса), выросла на 4,1 п.п. и составила 31,7%.

2.8. Использование иных услуг субъектами МСП

Доля субъектов МСП, использовавших банковские гарантии в 2018 году, увеличилась по сравнению с 2017 годом на 5,9 п.п. (с 6,4 до 12,3%). Среди сопоставимых по размеру категорий бизнеса чаще к использованию банковских гарантий обращались средние предприятия (18,7%).

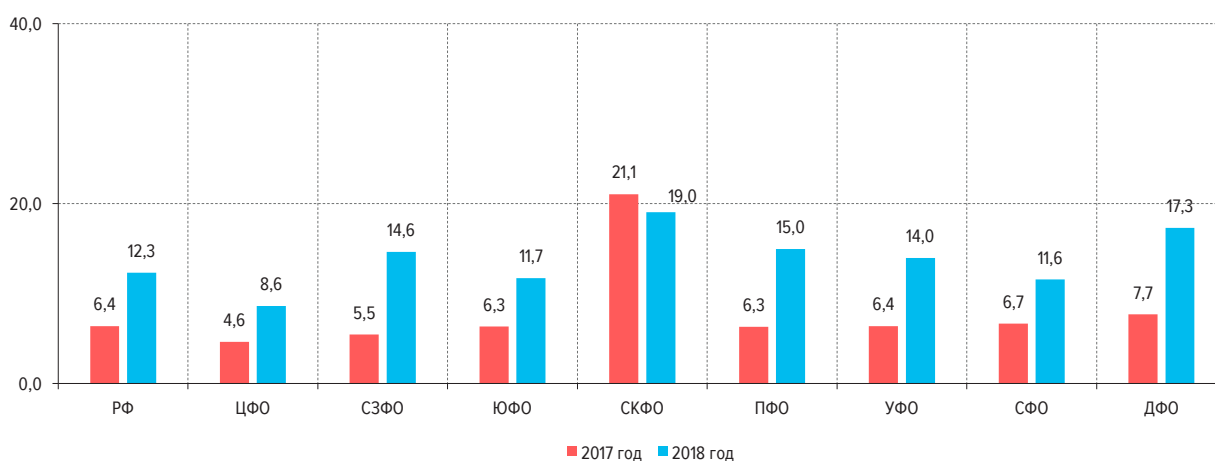
Доля субъектов МСП, пользовавшихся услугами лизинга и/или факторинга в банке или специализированных компаниях, в 2018 году относительно 2017 года незначимо (на 2,1 п.п.*) изменилась и составила 17,5%.

Более востребованными являются услуги лизинга: 16,3% опрошенных субъектов МСП пользовались ими в 2018 году, в то время как услугами факторинга пользовались 2,9% от опрошенных представителей бизнеса. Среди федеральных округов выделяется УФО, где услугами лизинга и факторинга пользовались 29,0 и 7,5% соответственно.

Как к услугам лизинга, так и к услугам факторинга чаще обращались малые (26,6 и 5,5% соответственно) и средние предприятия (34,1 и 6,6% соответственно).

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОВСКИМИ ГАРАНТИЯМИ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

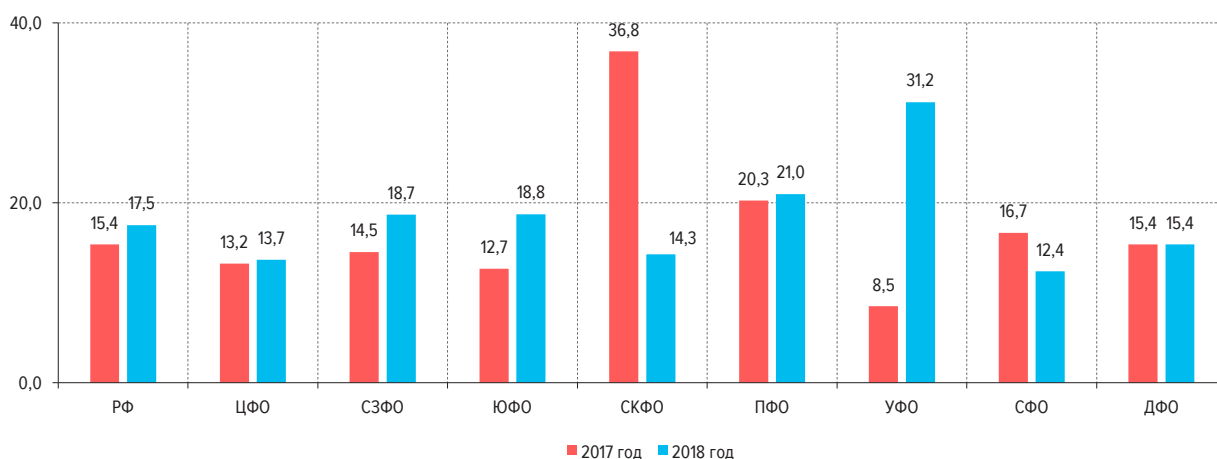
Рис. 49



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ ЛИЗИНГА И/ИЛИ ФАКТОРИНГА, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

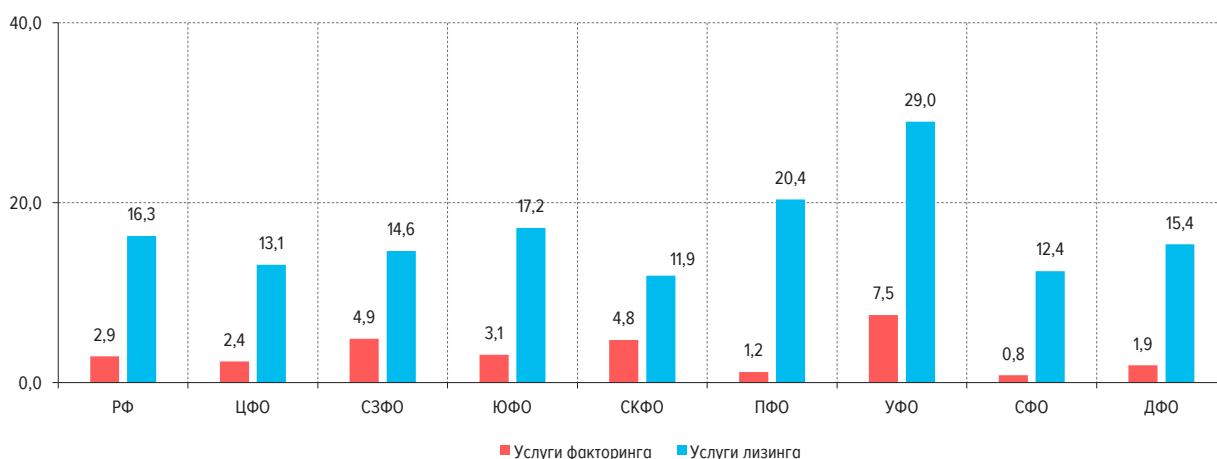
Рис. 50



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ ЛИЗИНГА И/ИЛИ ФАКТОРИНГА, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1062) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 51



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

2.9. Использование страховых услуг физическими лицами

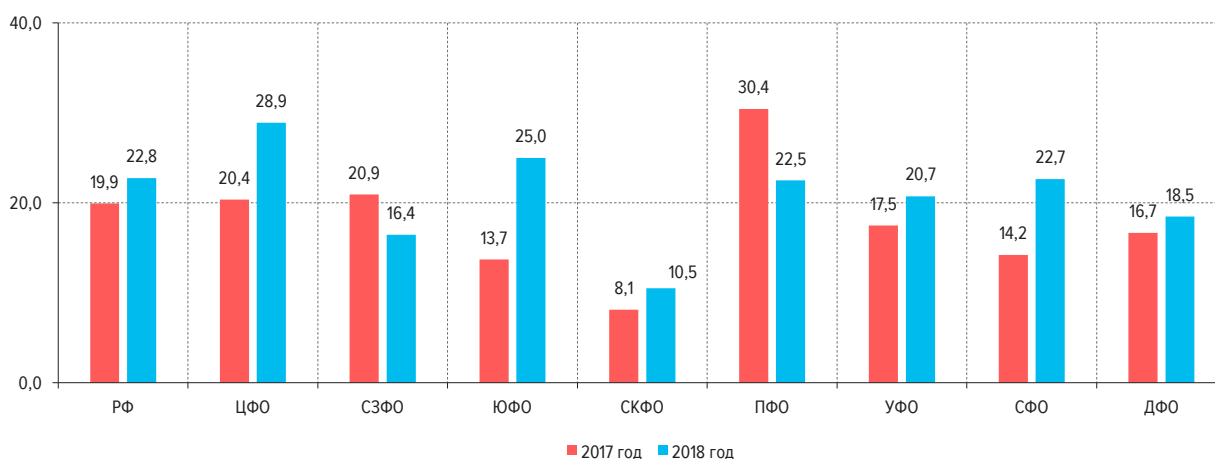
В 2018 году сумма страховых резервов по страхованию жизни, сформированных страховщиками, увеличилась с 583,8 до 893,8 млрд рублей (прирост на 53,1%). По отношению к ВВП это составляет 0,63 и 0,86% в 2017 и 2018 годах соответственно. Сумма страховых резервов по страхованию иному, чем страхование жизни, сформированных страховщиками, выросла с 864,6 до 946,4 млрд рублей (9,4%). В отношении к ВВП это составляет 0,94 и 0,91% в 2017 и 2018 годах соответственно.

В отчетном году существенно увеличилось количество действующих договоров добровольного страхования жизни (на 27,0%), чуть с меньшим темпом прироста (на 6,6%) – количество действующих договоров страхования иного, чем добровольное страхование жизни (за исключением обязательного медицинского страхования). Доля взрослого населения, использующего добровольное страхование, увеличилась на 2,8 п.п. (с 19,9 до 22,8%). Среди федеральных округов выше всего этот показатель в ЦФО, где он достигает 28,9%.

В группе взрослого населения от 25 до 34 лет доля использующих добровольное страхование составляет 30,2%, ниже всего уровень использования данной услуги – среди россиян в возрасте 60 лет и старше (19,2%). Высока доля использующих услуги добровольного стра-

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

Рис. 52



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ, СФОРМИРОВАННОЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ
(ВСЕГО ПО РОССИИ ОПРОШЕНО: НРФ2017=1600, НРФ2018=1826)

Рис. 53



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

хования в группе взрослого населения с высшим образованием (28,8%), а также в группах самых обеспеченных граждан (34,1% среди тех, кто «Может позволить себе многое, но не может приобрести квартиру» и 39,9% среди тех, у кого «Нет никаких финансовых затруднений»).

В 2018 году среди различных продуктов (услуг) добровольного страхования самым востребованным оказалось личное страхование, иное, чем страхование жизни¹² (значение показателя по сравнению с 2017 годом увеличилось на 3,7 п.п., до 11,0%), и страхование жизни (на 1,5 п.п.*, до 10,5%).

В 2018 году доля взрослого населения, использовавшего обязательное страхование, составила 91,4%. Обязательным страхованием гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) пользовались 28,1% опрошенных, а обязательным личным страхованием¹³ – 10,2%.

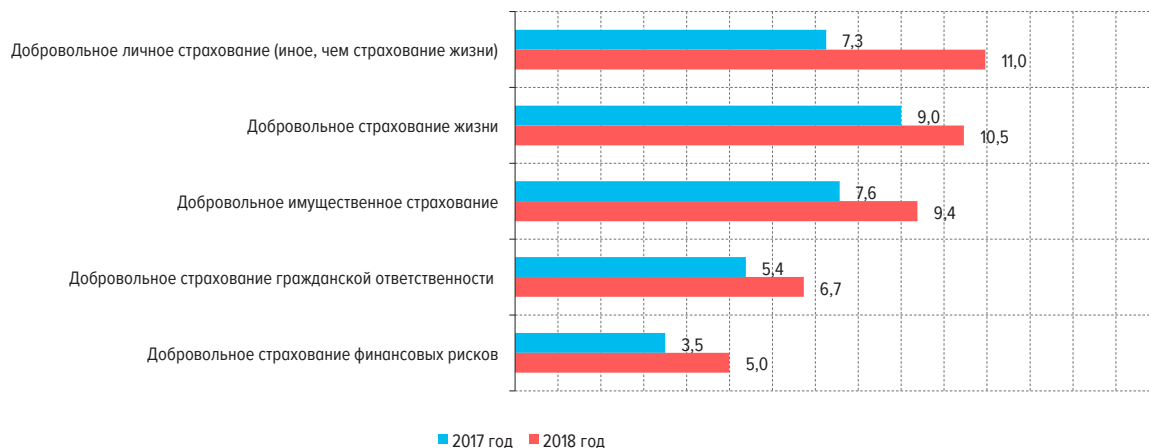
¹² От несчастных случаев и болезни, медицинское страхование.

¹³ Страхование пассажиров (туристов); жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения; государственное личное страхование работников налоговых органов; государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, ПО ТИПАМ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ), 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 54

% ОТ ОПРОШЕННЫХ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826)

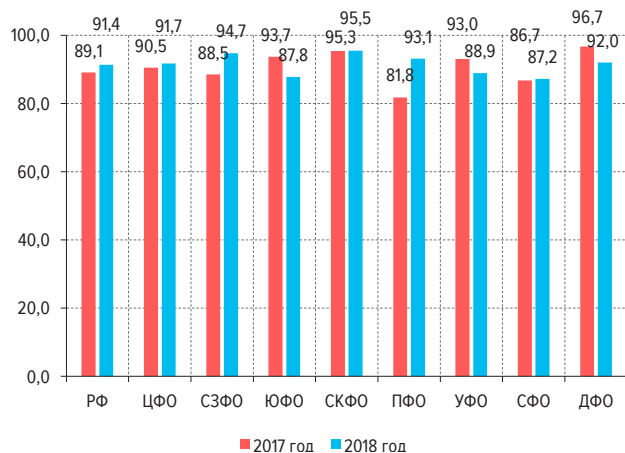


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 55

% ОТ ОПРОШЕННЫХ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826)

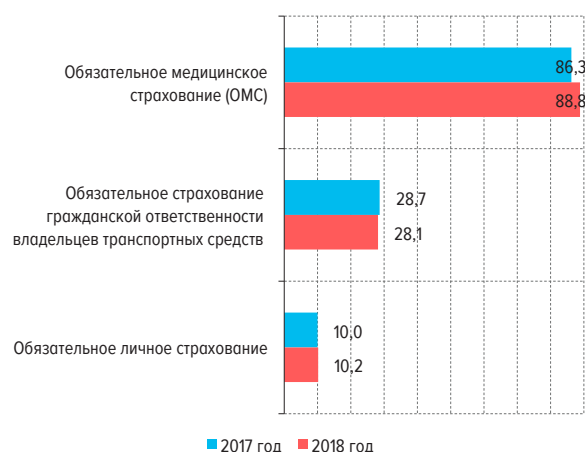


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, ПО ВИДАМ СТРАХОВАНИЯ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 56

% ОТ ОПРОШЕННЫХ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1826)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, НЕ ИМЕЮЩЕГО НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛИСОВ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ, 2018 ГОД

Рис. 57

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ИМЕЮЩЕГО НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛИСОВ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ, В РОССИИ (НРФ2018=1815)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Возможностью оформления электронного полиса ОСАГО воспользовались 32,6% от опрошенных среди тех, кто в 2018 году приобретал полис ОСАГО.

Причины отсутствия полисов добровольного страхования различны. Чаще всего граждане говорили о том, что не видят смысла в страховании (42,8%). Еще около трети граждан (31,4%) полагают, что стоимость полисов слишком высокая, а 28,8% не доверяют страховым организациям.

2.10. Использование страховых услуг субъектами МСП

В 2018 году доля субъектов МСП, использующих добровольные страховые услуги, снизилась на 9,0 п.п. (с 29,6 до 20,6%)¹⁴. Наименьшее значение этого показателя среди федеральных округов наблюдается в ЦФО (15,8%).

Чаще остальных услугами добровольного страхования среди всех сопоставимых категорий субъектов МСП (по размеру и форме, периоду функционирования) пользовались средние предприятия и предприятия, работающие более 25 лет (35,2 и 32,2%).

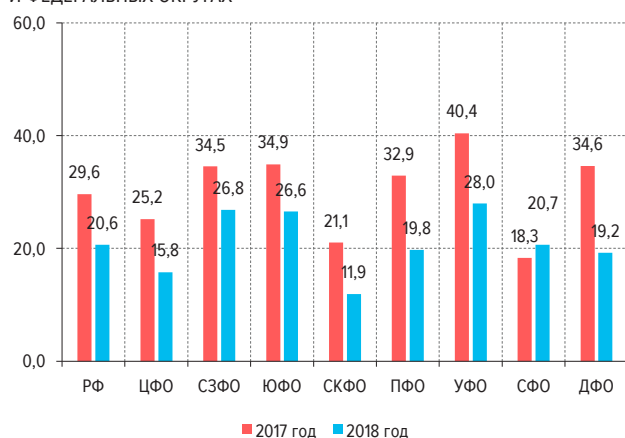
В 2018 году доля субъектов МСП, использующих услуги обязательного страхования гражданской ответственности, выросла на 2,5 п.п.* (с 43,6 до 46,1%). Своего максимума среди федеральных округов этот показатель достигает в СКФО (64,3%), также высокое значение показателя – в СЗФО (56,1%).

На использование добровольного страхования гражданской ответственности чаще всего указывали ИП (37,9%) по сравнению с иными сопоставимыми категориями предприятий.

2.11. Использование финансовых услуг различными группами населения, ограниченными в доступе к финансовым услугам

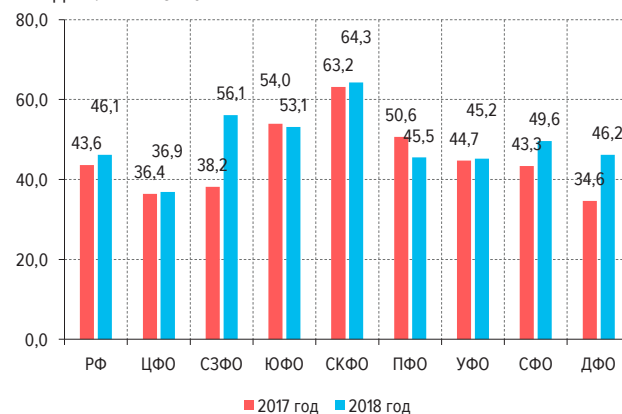
Перечень групп взрослого населения, испытывающих наибольшие трудности с доступом к разного рода финансовым услугам, в 2018 году остается похожим на перечень групп взрослого населения 2017 года: это сельские жители, наименее обеспеченное население, относящее себя к категории «Нам не хватает денег даже на еду» или «У нас достаточно денег на еду,

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ УСЛУГИ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062)
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062)
И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

¹⁴ Снижение показателя может быть обусловлено изменением методики опроса: в 2018 году был задан вопрос об использовании услуг добровольного страхования в целом (без уточнения), в то время как в 2017 году вопросы задавались отдельно по каждому виду добровольного страхования.

но купить одежду для нас – серьезная проблема», а также пенсионеры (в том числе по инвалидности).

Сравнивая значения показателей каждой группы со значениями показателей по России в целом, можно сделать следующие позитивные и негативные выводы.

Пенсионеры чаще пользуются вкладами и реже кредитами по сравнению со среднестатистическим гражданином России. При этом, однако, эта группа населения меньше пользуется счетами в КО и дистанционными каналами доступа к ним.

Напротив, использование счетов и дистанционных каналов доступа к ним жителями сельских районов находится почти на среднероссийском уровне. Также следует отметить почти равные доли жителей села и всего населения России, кто пользуется услугами добровольного страхования. Однако первые меньше пользуются сберегательными услугами в КО.

Малообеспеченное население отстает от потребления почти по всем услугам от среднероссийского уровня. При этом однако требует дополнительного наблюдения использование ими кредитов и займов, так как доля малообеспеченного населения, имеющего непогашенные кредиты или займы, не намного ниже среднероссийского значения показателя для взрослого населения России.

СРАВНЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАТЕГОРИЯМИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОГРАНИЧЕННОГО В ДОСТУПЕ К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ, И НАСЕЛЕНИЕМ РОССИИ В ЦЕЛОМ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ И СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ГРУППЕ НАСЕЛЕНИЯ

Табл. 4

	Население России	Жители сельских районов	Группа населения, ответившего «Нам не хватает денег даже на еду»	Группа населения, ответившего «У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема»	Пенсионеры (в том числе по инвалидности)
Доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в КО, с учетом счетов по вкладам	87,5	84,5	80,9	75,9	73,5
Доля взрослого населения, интенсивно (более трех раз в месяц) использующего счета физических лиц в КО	54,0	48,6	38,0	35,1	26,7
Доля взрослого населения, имеющего вклады (счета) в КО и/или размещенные средства в НФО (в форме договора займа)	35,4	27,7	21,3	23,0	39,1
Доля взрослого населения, имеющего один и более непогашенный кредит/займ в КО и/или НФО (МФО, КПК, СКПК или ломбарде)	28,1	24,1	25,6	21,7	11,9
Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в отчетном периоде (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)	55,2	53,0	41,2	32,8	22,2
Доля населения, использующего добровольное страхование	22,8	22,7	20,1	16,4	17,7

3. КАЧЕСТВО ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Качество финансовых услуг характеризуется ценовой доступностью финансовых услуг для взрослого населения и субъектов МСП, уровнем безопасности их предоставления, доверием населения к финансовой системе и наличием эффективной системы защиты прав потребителей финансовых услуг.

3.1. Качество финансовых услуг для физических лиц

Одним из ограничений доступности финансовых услуг является их стоимость. В то же время проведенный опрос показал, что ценовая доступность финансовых услуг не является самым важным фактором, влияющим на выбор гражданина, пользоваться ли ему финансовой услугой или нет.

Так, например, только 3,2% от опрошенных, не пользовавшихся банковским счетом, связывают его отсутствие с высокой стоимостью услуги. Значение показателя снизилось по сравнению с 2017 годом на 4,2 процентного пункта.

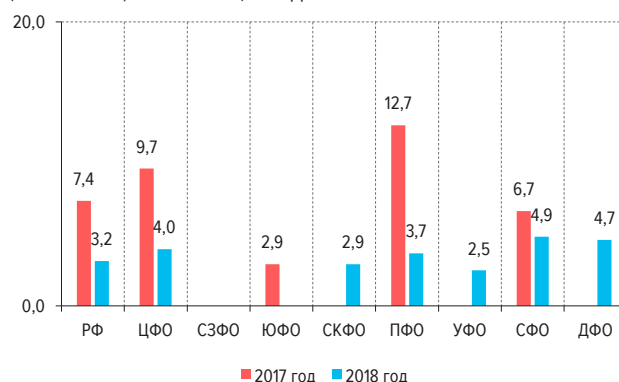
Доля опрошенных, отказавшихся от использования срочных вкладов в КО из-за низкой процентной ставки, составляет 12,7% (по сравнению с 2017 годом произошел незначительный рост значения показателя – на 1,9 п.п.*). На фоне других федеральных округов выделяется СЗФО, где в 2018 году этот показатель достиг 21,0%.

Среди сопоставимых групп населения, проживающих в различных типах населенных пунктов, на непривлекательность процентной ставки по вкладам чаще указывали жители Москвы и Санкт-Петербурга (19,7%) и городов с населением 500–950 тыс. человек (21,0%). Сельские жители указывали эту причину реже всех остальных (9,5%).

На отсутствие банковского вклада в КО из-за низких процентных ставок реже указывали женщины (10,3%), чем мужчины, а также среди сопоставимых возрастных групп – молодые люди в возрасте 18–24 лет (7,2%). Среди сопоставимых групп населения по уровню образования, чаще остальных о низких процентных ставках говорили лица с высшим образованием (17,2%).

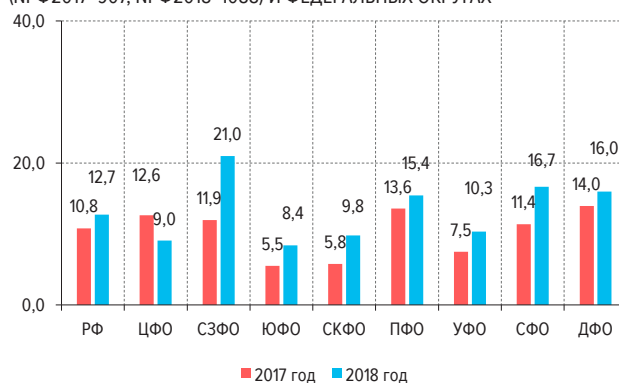
Высокая стоимость (процентные ставки и другие платежи) стала причиной отказа от кредита в КО для 20,4% опрошенных, не пользовавшихся кредитами в течение по-

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОТКАЗАВШЕГОСЯ ОТ ОТКРЫТИЯ ТЕКУЩЕГО СЧЕТА В КО ИЗ-ЗА ВЫСОКОЙ СТОИМОСТИ, 2017–2018 ГОДЫ Рис. 60
% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2017=162, НРФ2018=431) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОТКАЗАВШЕГОСЯ ОТ ОТКРЫТИЯ СРОЧНОГО ВКЛАДА В КО ИЗ-ЗА НИЗКОЙ ПРОЦЕНТНОЙ СТАВКИ, 2017–2018 ГОДЫ Рис. 61
% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОВСКИМИ ВКЛАДАМИ В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2017=907, НРФ2018=1088) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

следних 12 месяцев. Чаще остальных говорили об этом жители СЗФО и ДФО (30,1 и 29,4% соответственно).

Наибольшие ограничения ценовая доступность накладывает на использование услуг добровольного страхования: на высокую стоимость сослались 31,4% взрослого населения, не имеющего на момент проведения опроса полисов добровольного страхования. Выше всего доля таких ответов в ПФО (42,8%). Среди сопоставимых групп населения (по месту жительства в определенном типе населенного пункта и по материальному положению) реже всего от услуг добровольного страхования из-за их дороговизны отказывались жители Москвы и Санкт-Петербурга (21,5%), чаще – граждане с относительно низкими доходами: 44,0% от опрошенных среди тех, кто испытывает трудности с покупкой одежды, 34,3% – среди тех, кто не может позволить себе покупку товаров длительного пользования.

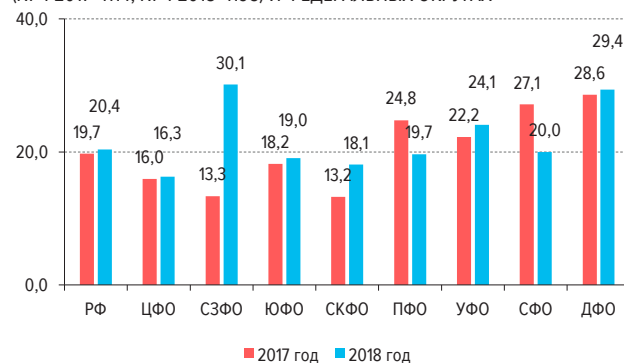
Еще один фактор отказа от использования финансовых услуг – недоверие к их поставщикам. В 2018 году 31,5% от опрошенных, отказавшихся от использования расчетных (дебетовых) карт, обозначили причиной отказа недоверие к банкам. Данную причину также отметили 16,0 и 19,6% опрошенных, отказавшихся от использования вкладов и банковских счетов соответственно. Среди опрошенных, отказавшихся от услуг добровольного страхования, причину недоверия к страховым компаниям назвали 28,8%.

В 2018 году меньше всего недоверия у россиян вызывали банки (полностью доверяют или скорее доверяют им 88,0% опрошенных). На втором месте – ССД (26,3%). Уровень недоверия выше всего у МФО (полностью не доверяют или скорее не доверяют им 21,1% опрошенных)¹.

¹ Стоит отметить, что в 2018 году впервые за время мониторинга финансовой доступности доля тех, кто не доверяет любым финансовым организациям, оказалась равной 0,1% (в 2017 году – 7,8%). Причина такого значительного снижения может заключаться в изменении опросного инструментария. Так, в анкете 2018 года респондентам не задавался вопрос о доверии финансовым организациям, если они выбрали в предыдущем вопросе об удовлетворенности финансовыми услугами опцию «Не сталкивался». В вопросе о доверии такие респонденты автоматически были отнесены к категории тех, кто «Не сталкивался».

Рис. 62
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОТКАЗАВШЕГОСЯ ОТ ПОЛУЧЕНИЯ КРЕДИТА В КО ИЗ-ЗА ВЫСОКОЙ СТОИМОСТИ (ПРОЦЕНТНОЙ СТАВКИ И ДРУГИХ ПЛАТЕЖЕЙ), 2017–2018 ГОДЫ

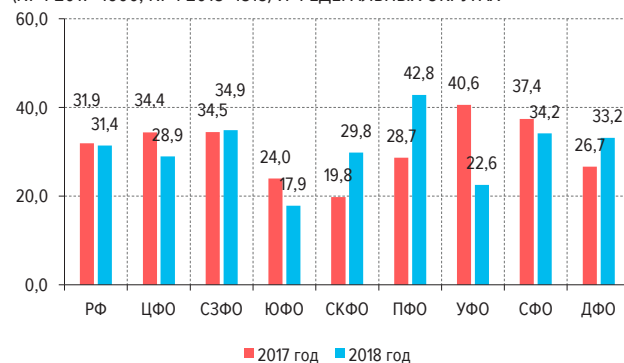
% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ КРЕДИТАМИ В ТЕЧЕНИЕ ПОСЛЕДНИХ 12 МЕСЯЦЕВ, В РОССИИ (НРФ2017=1114, НРФ2018=1195) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Рис. 63
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОТКАЗАВШЕГОСЯ ОТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ИЗ-ЗА ЕГО ВЫСОКОЙ СТОИМОСТИ, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2017–2018 ГОДЫ

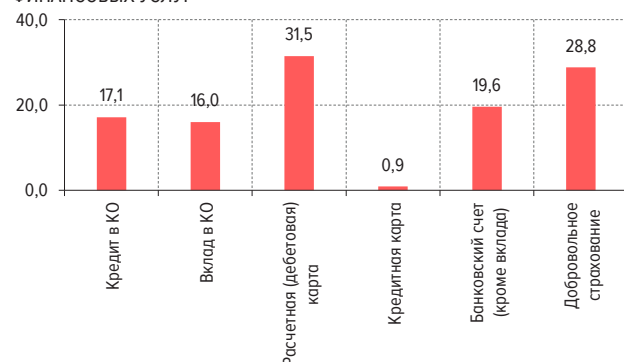
% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ИМЕЮЩЕГО НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛИСОВ ДОБРОВОЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ, В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1815) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

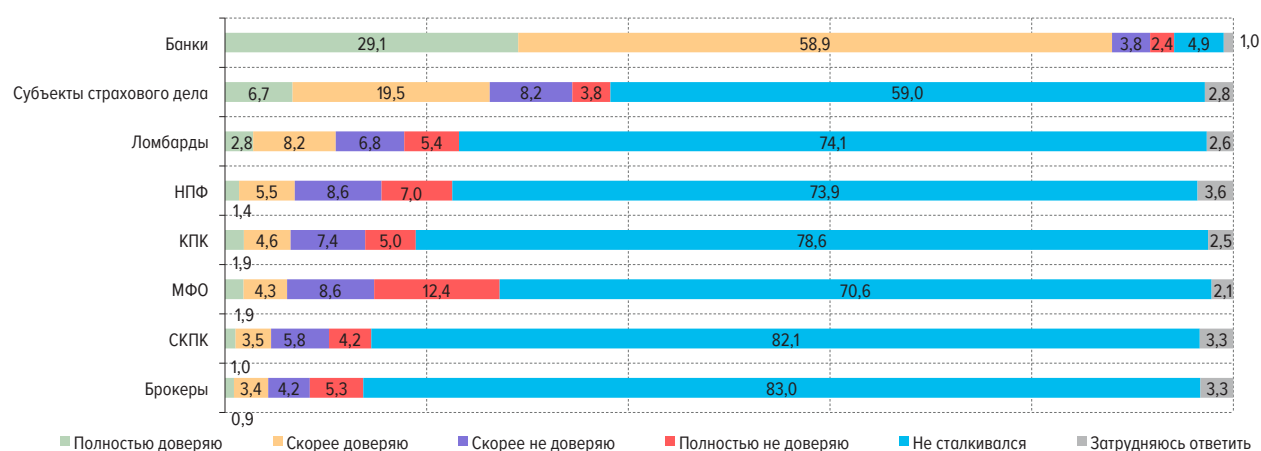
Рис. 64
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧИВШИХ В КАЧЕСТВЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НЕДОВЕРИЕ К ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПО ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ, 2018 ГОД

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, ОТКАЗАВШИХСЯ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ К РАЗЛИЧНЫМ ТИПАМ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПАМ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО УРОВНЮ ДОВЕРИЯ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ (НРФ2018=1828) Рис. 65



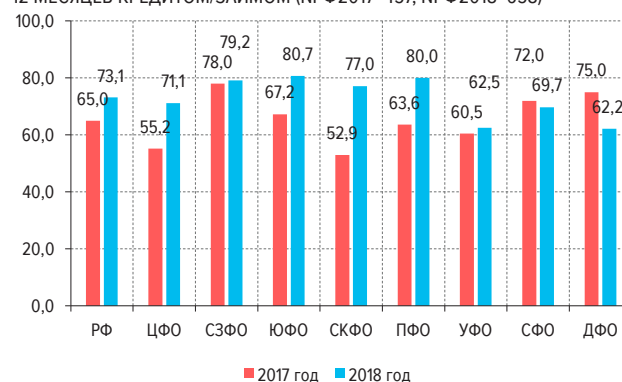
Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Уровень недоверия к банкам выше всего в ДФО и СФО (11,9 и 10,3% от опрошенных в соответствующих федеральных округах полностью не доверяют или скорее не доверяют им). Высок в них и уровень недоверия к МФО (33,5 и 27,9%), так же как и в ЮФО (27,9%).

В 2018 году увеличилась доля тех, кто полагает, что при оформлении кредита/займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о кредите/займе, – с 65,0 до 73,1% от опрошенных, пользовавшихся за последние 12 месяцев кредитом/займом.

Хуже всего ситуацию с информированием о кредитах оценивали жители ДФО (37,8% от опрошенных полагали, что им была предоставлена неполная или недостоверная информация). Также среди сопоставимых групп населения по уровню материального положения взрослое население, испытывающее недостаток средств на еду (49,9%), чаще других говорило, что им не была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация. В Москве и Санкт-Петербурге, наоборот, значимо выше доля тех, кто оценивает информацию как полную, достаточную и достоверную (83,4%).

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, СЧИТАЮЩЕГО, ЧТО ПРИ ОФОРМЛЕНИИ КРЕДИТА/ЗАЙМА ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ИМ БЫЛА ПРЕДОСТАВЛЕНА ДОСТОВЕРНАЯ, ПОНЯТНАЯ И ДОСТАТОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТЕ / ЗАЙМЕ, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ КРЕДИТОМ/ЗАЙМОМ (НРФ2017=457, НРФ2018=658) Рис. 66



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

3.2. Качество финансовых услуг для субъектов МСП

Кабинетный анализ тарифов на финансовые услуги для МСП свидетельствует о продолжающемся росте стоимости обслуживания счетов для них, при этом отмечается снижение средней стоимости открытия счета.

При этом необходимо отметить, что условия получения кредитов и займов для субъектов МСП в части требований к обеспечению практически не изменились: в 2018 году доля тех, у кого потребовали обеспечение при выдаче последнего займа или кредита, незначимо увеличилась – на 0,5 п.п.* (с 35,9 до 36,4%).

СТОИМОСТЬ НЕКОТОРЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ПО ГОДАМ
(РУБ.)

Табл. 5

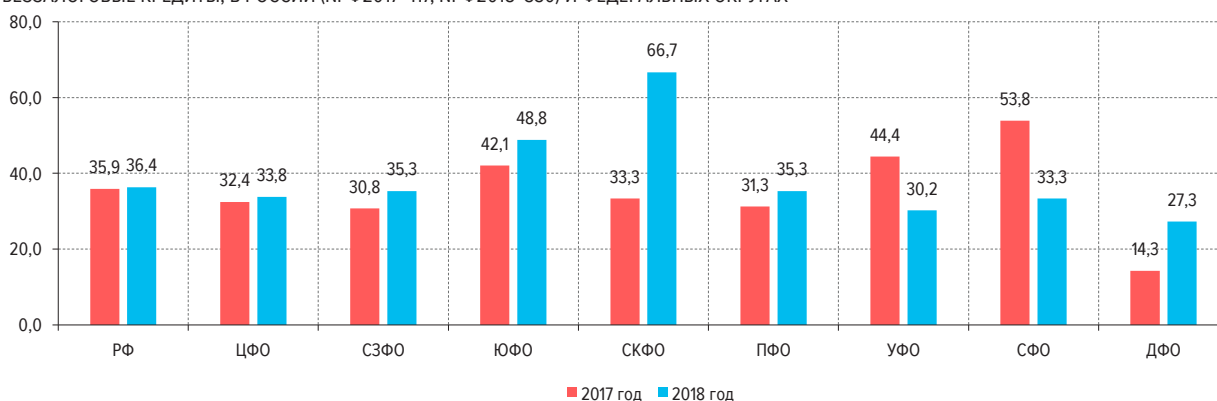
	На 01.01.2016	На 01.01.2017	На 01.01.2018	На 05.06.2019
Средняя стоимость открытия расчетного банковского счета для субъектов малого и среднего предпринимательства	1 281,8	1 553,3	1 683,8	990,0
Средняя стоимость обслуживания расчетного банковского счета для субъектов малого и среднего предпринимательства	984,0	1 146,8	1 456,4	1 844,0

Источник: кабинетное исследование, проведенное по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, У КОТОРЫХ ПОТРЕБОВАЛИ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРИ ВЫДАЧЕ ПОСЛЕДНЕГО КРЕДИТА/ЗАЙМА
В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 67

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, ИМЕЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА АКТИВНЫЕ (ПО КОТОРЫМ ЕЩЕ ИДУТ ВЫПЛАТЫ) КРЕДИТЫ/ЗАЙМЫ, ВКЛЮЧАЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КРЕДИТЫ/ЗАЙМЫ, ПО ФАКТУ ИСПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ НА ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА, НО НЕ ВКЛЮЧАЯ БЕЗЗАЛОГОВЫЕ КРЕДИТЫ, В РОССИИ (НРФ2017=117, НРФ2018=330) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Среди сопоставимых категорий бизнеса реже всего с таким требованием сталкивались субъекты МСП, имеющие на момент проведения опроса активные (по которым еще идут выплаты) кредиты/займы, включая потребительские кредиты/займы, по факту использующиеся на цели развития бизнеса, из ДФО (27,3%), субъекты МСП с оборотом до 120 млн рублей (32,2%), с малой численностью занятых (30,1% от опрошенных предприятий, где занято от 1 до 15 человек) и небольшим сроком деятельности (9,1% от опрошенных, работающих год и менее, и 30,8% от опрошенных, работающих от 1 года до 5 лет).

4. ПОЛЕЗНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

К индикаторам финансовой доступности, характеризующим полезность финансовых услуг, относятся показатели, измеряющие удовлетворенность потребителя оказываемыми ему услугами и влияние финансовых услуг на качество жизни.

4.1. Полезность финансовых услуг для физических лиц

Как наиболее востребованные финансовые организации, КО характеризуются высоким уровнем оценок взрослого населения удовлетворенности их работой. Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой КО (те, кто удовлетворен или скорее удовлетворен работой КО), увеличилась на 2,5 п.п. (с 81,4 до 83,9%). Выше всего уровень удовлетворенности взаимодействием с КО в ЦФО и СЗФО (90,1 и 91,6% соответственно), ниже всего – в СКФО и СФО (71,1 и 75,9% соответственно).

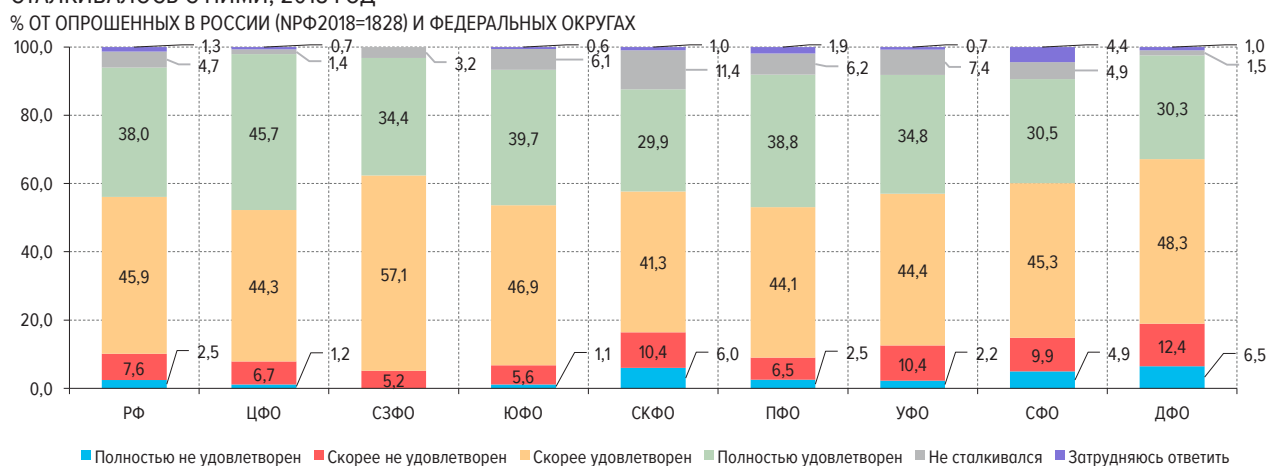
Среди сопоставимых групп населения, проживающих в различных типах населенных пунктов, больше всего удовлетворены работой КО были жители Москвы и Санкт-Петербурга, а также жители городов с населением 100–500 тыс. человек (91,8 и 88,7% соответственно).

Женщины давали больше положительных оценок удовлетворенности работой КО (85,5%) в сравнении с мужчинами (82,0%). У граждан от 60 лет и старше удовлетворенность работой КО ниже (77,0%), чем в других возрастных группах; они же и чаще всех остальных не сталкивались с работой КО (9,1%). Также среди сопоставимых групп населения по уровню образования более удовлетворены работой КО граждане с высшим образованием (91,5%). При этом взрослое население, оценившее свое материальное положение как «Нам не всегда хватает денег даже на еду», было меньше всего удовлетворено работой КО (60,7%) в сравнении с другими сопоставимыми группами населения по уровню материального положения.

Значение показателя доли взрослого населения, удовлетворенного работой НФО, существенно ниже, чем удовлетворенного работой КО. Однако это больше связано не столько с качеством работы этих организаций, сколько с высокой долей тех, кто при оценке говорил, что не сталкивался с ними. Ниже представлены оценки показателей, очищенные от ответов «Не сталкивался».

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ КО ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД

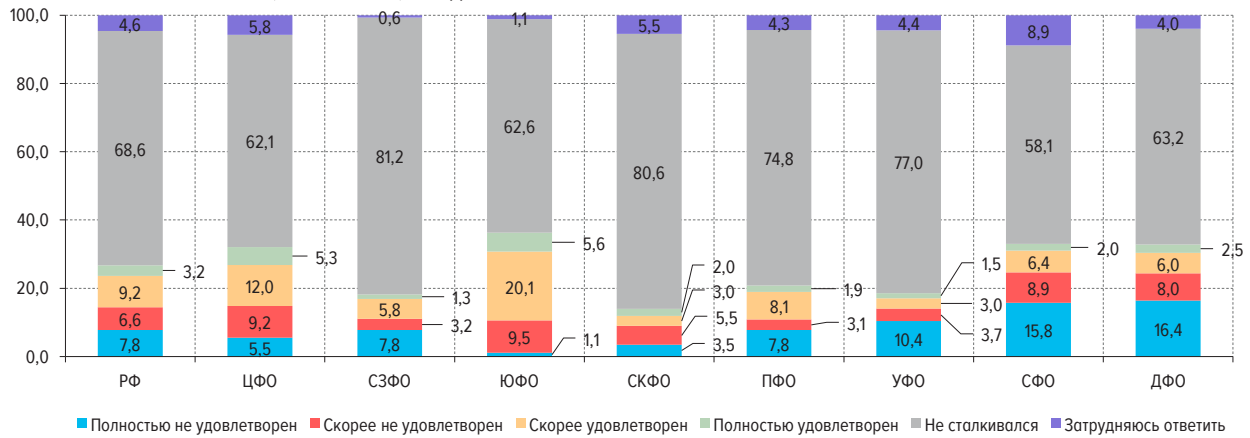
Рис. 68



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ МФО ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 69

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

В 2018 году уровень удовлетворенности взрослого населения работой МФО вырос в сравнении с 2017 годом на 6,4 п.п. (с 5,9 до 12,4%), при этом 68,6% респондентов не сталкивались с ними. Округа с самым высоким уровнем удовлетворенности работой МФО – ЦФО и ЮФО (17,3 и 25,7% соответственно). Среди сопоставимых групп населения (по гендерному признаку, возрасту и основному роду занятий) низкая доля положительных оценок удовлетворенности работой МФО отличает женщин (10,9%), граждан от 60 лет и старше (7,6%) и пенсионеров (7,3%).

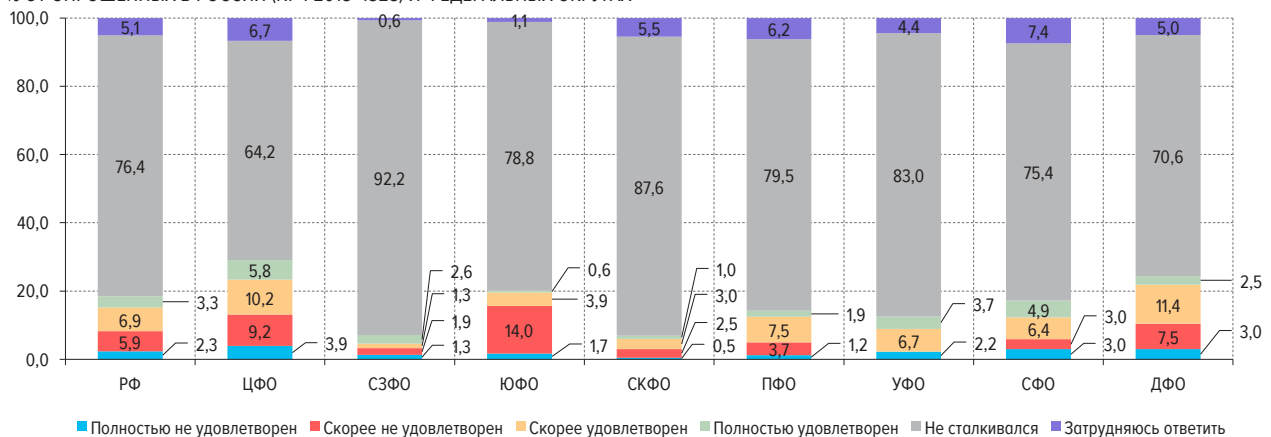
Аналогичная ситуация характерна и для оценки услуг КПК и СКПК: в 2018 году 76,4 и 79,8% опрошенных соответственно не сталкивались с ними, при этом в сравнении с 2017 годом значения показателя выросли на 4,0 п.п. (с 6,3 до 10,3%) и 3,4 п.п. (с 3,3 до 6,7%) соответственно. Больше всего среди федеральных округов удовлетворены работой КПК и СКПК жители ЦФО (15,9 и 12,7% соответственно).

С работой ломбардов сталкивались 23,1% взрослого населения России, 16,7% указали, что они удовлетворены или скорее удовлетворены их работой (в 2017 году – 7,9%). Самая большая доля тех, кто удовлетворен работой ломбардов, приходится на ЦФО и ЮФО (21,7 и 27,4% соответственно).

С учетом того, что услуги страхования более востребованы, чем услуги МФО, КПК, СКПК или ломбардов, меньшее число опрошенных не смогли оценить работу ССД (56,3%). В сравнении

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ КПК ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 70

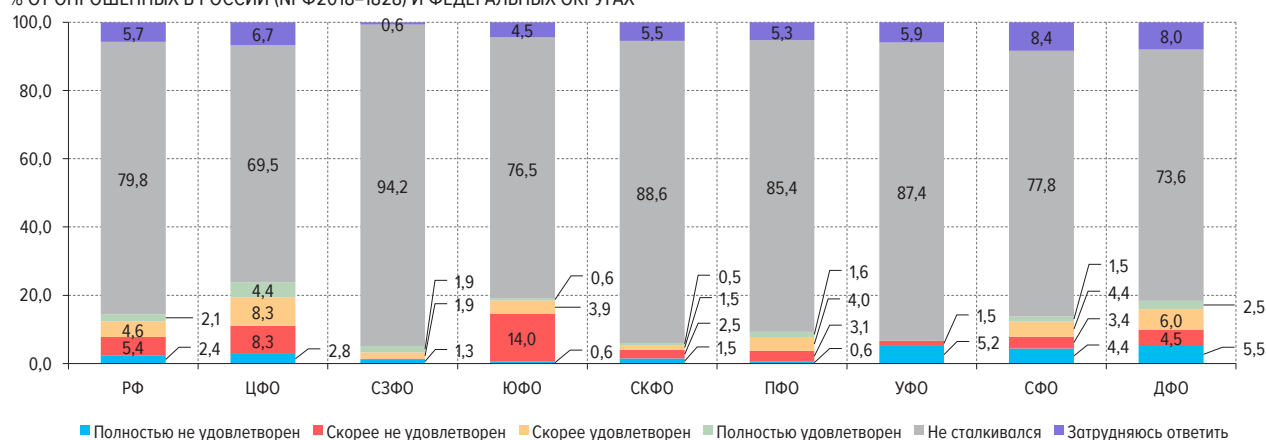
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ СКПК ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 71

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

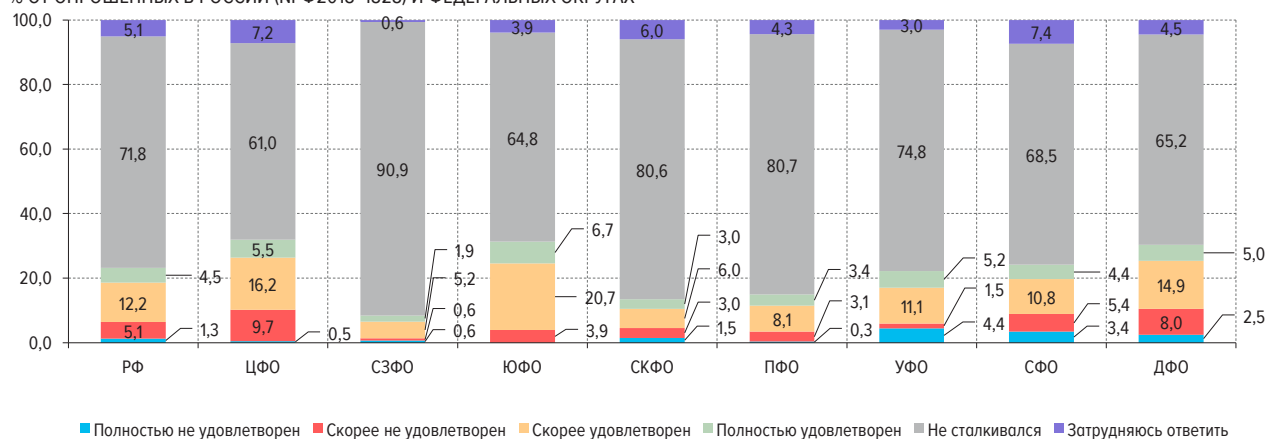
с 2017 годом значение показателя доли взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой ССД, увеличилось на 8,9 п.п. (с 22,8 до 31,7%). Доля тех, кто удовлетворен работой ССД, больше всего составляет в ЦФО, СФО и ДФО (42,3; 37,4 и 39,3% соответственно). Среди сопоставимых групп населения (по основному месту жительства, гендерному признаку и возрасту) выше всего доля взрослого населения, удовлетворенного работой ССД, в городах-миллионниках и городах с населением 500–950 тыс. жителей (38,7 и 45,7% соответственно), а также среди мужчин (35,5%) и лиц в возрасте 35–44 лет (36,4%).

Работой НПФ в 2018 году были удовлетворены 8,7% взрослого населения (71,3% ответили, что не сталкивались с ними), и в сравнении с 2017 годом значение показателя незначимо снизилось – на 0,4 процентного пункта*. Среди всех федеральных округов выделяется ДФО, где услугами НПФ удовлетворены 17,4% жителей.

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой брокеров, в 2018 году составила 4,7% и незначимо снизилась по сравнению с 2017 годом – на 0,2 процентного пункта*. При этом 80,3% взрослого населения в 2018 году не сталкивались с этими финансовыми организациями. Выше всего доля взрослого населения, удовлетворенного работой/сервисом брокеров, в ЦФО (10,9%).

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ЛОМБАРДОВ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 72

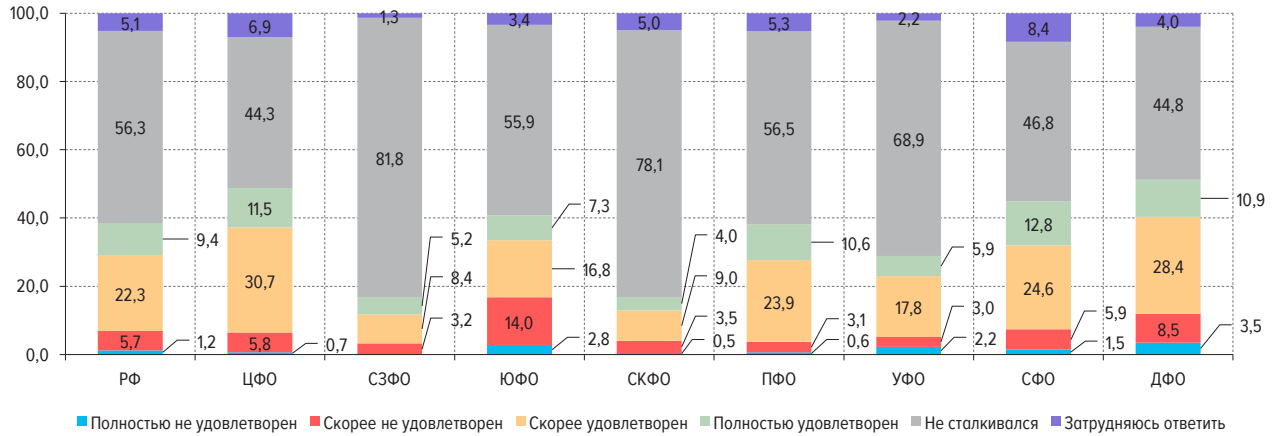
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ССД ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 73

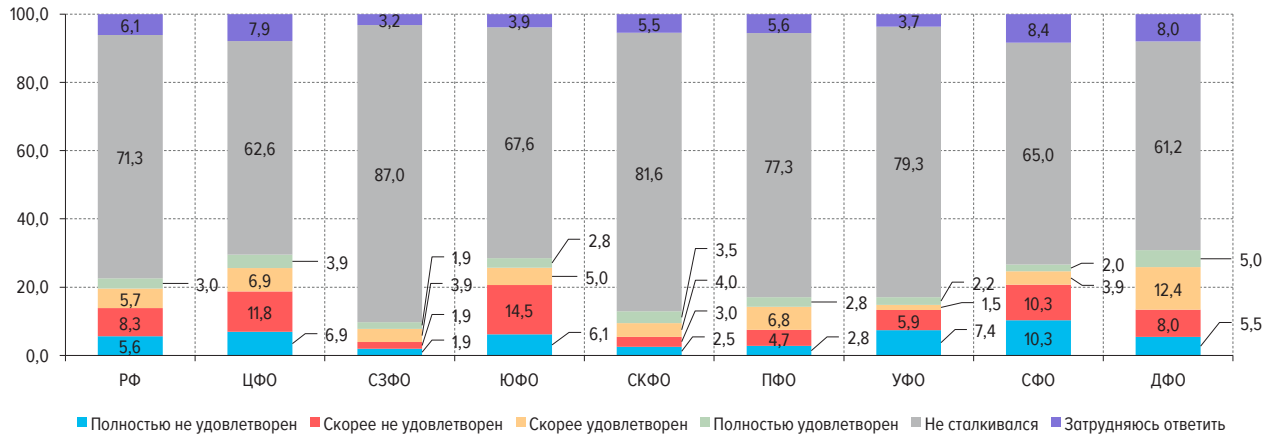
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ НПФ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 74

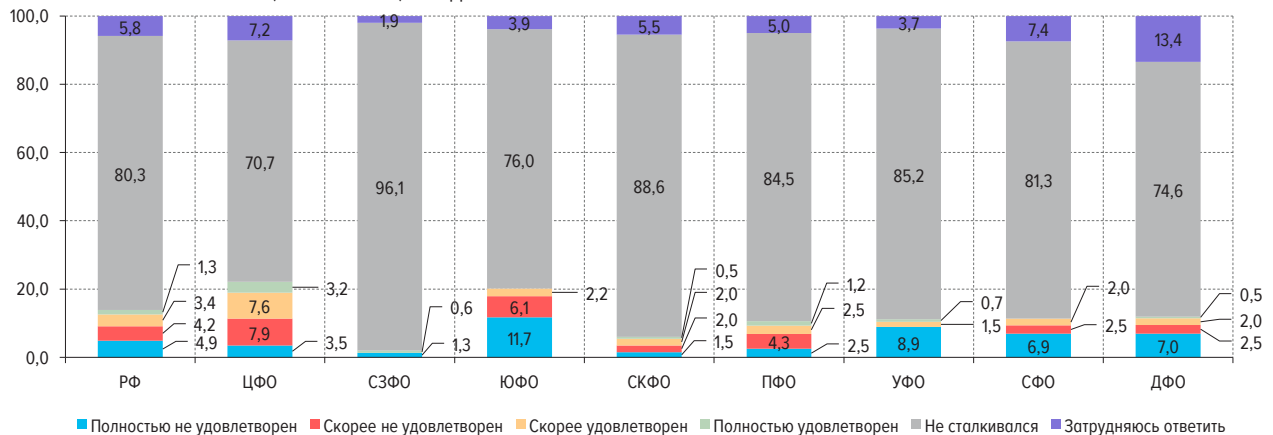
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ БРОКЕРОВ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД Рис. 75

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

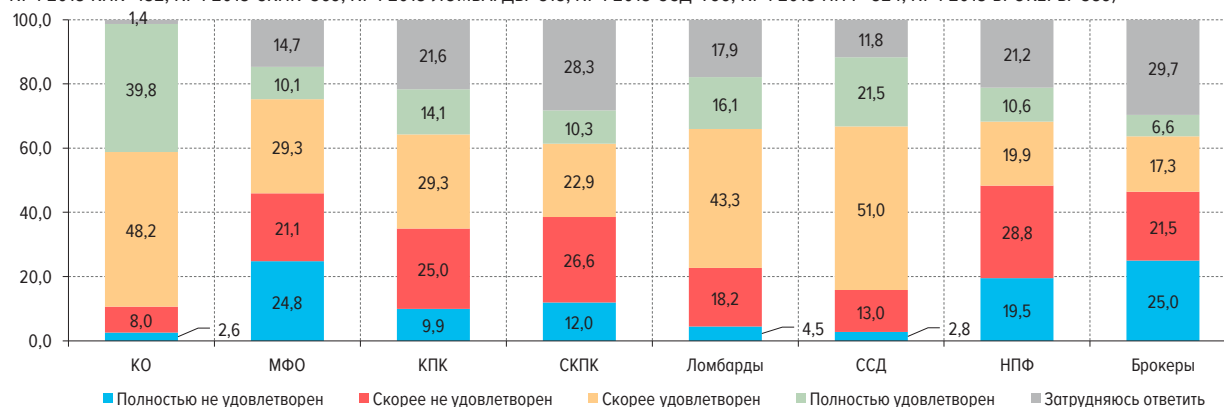


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2018 ГОД

Рис. 76

% ОТ ОТВЕТИВШИХ ИНЫМ ОБРАЗОМ, КРОМЕ КАК «НЕ СТАЛКИВАЛСЯ», НА СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВОПРОС (НРФ2018-КО=1743, НРФ2018-МФО=574, НРФ2018-КПК=432, НРФ2018-СКПК=369, НРФ2018-ЛОМБАРДЫ=515, НРФ2018-ССД=799, НРФ2018-НПФ=524, НРФ2018-БРОКЕРЫ=359)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой как минимум одного типа финансовых организаций, в 2018 году выросла на 5,8 п.п. (с 83,9 до 89,7%). Выше всего значение этого показателя в ЦФО (95,4%), ниже всего – в СКФО (76,6%).

Если исключить ответивших «Не сталкивался» на соответствующий вопрос об оценке удовлетворенности работой финансовых организаций при оформлении, использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда они сталкивались с ними, то доля взрослого населения, удовлетворенного работой КО, в 2018 году составила 88,0%, МФО – 39,4%, КПК – 43,4%, СКПК – 33,2%, ломбардов – 59,4%, ССД – 72,5%, НПФ – 30,5%, а брокеров – 23,9%.

При этом в 2018 году рост доли взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой финансовых организаций (от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос), составил для КО – 3,7 п.п., МФО – 17,5 п.п., КПК – 16,1 п.п., СКПК – 15,0 п.п., ломбардов – 31,1 п.п., ССД – 21,5 процентного пункта. Снижение удовлетворенности взрослого населения зафиксировано для НПФ (2,8 п.п.) и брокеров (1,1 п.п.*).

В отношении оценки удовлетворенности взрослого населения отдельными услугами (продуктами) финансовых организаций при их оформлении, использовании или в любых других случаях, когда опрашиваемый сталкивался с ними, отмечается следующее.

В 2018 году наблюдался рост положительных оценок взрослого населения удовлетворенностью всеми финансовыми услугами (продуктами). Среди ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался»¹, на соответствующий вопрос об удовлетворенности финансовой услугой (продуктом) увеличилась доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность другим обязательным страхованием (на 34,4 п.п.), добровольным страхованием жизни (30,4 п.п.), другим добровольным страхованием (29,7 п.п.), размещением средств в форме договора займа в КПК (25,1 п.п.), займами в СКПК (24,6 п.п.), займами в КПК (23,8 п.п.), размещением средств в форме договора займа в МФО (20,5 п.п.), размещением средств в форме договора займа в СКПК (20,4 п.п.), займами в МФО (18,7 п.п.), ИИС (13,5 п.п.), займами в ломбардах (10,1 п.п.), кредитными картами (8,3 п.п.), кредитами (6,6 п.п.), переводами и платежами (2,4 п.п.). Незначимое увеличение значений показателей также отмечается для вкладов (2,3 п.п.*) и расчетных (дебетовых) карт (2,2 п.п.*).

¹ Вопросы про удовлетворенность финансовыми продуктами/услугами не задавались тем респондентам, кто ранее на вопрос об удовлетворенности работой финансовых организаций ответил, что не сталкивался с ними. Указанные ответы («Не сталкивался») были учтены как ответ респондента «Не сталкивался» в оценках удовлетворенности финансовыми продуктами/услугами соответствующих финансовых организаций.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ (ПРОДУКТАМИ) ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1828) Табл. 6

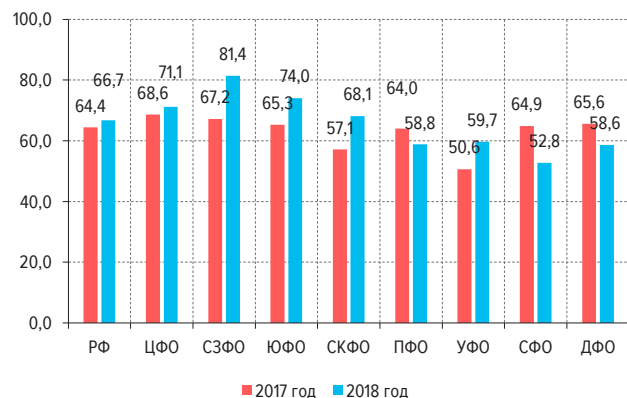
Финансовые организации	Финансовые продукты	2017 год						2018 год					
		Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затруднялось ответить (не зачитывался)	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затруднялось ответить (не зачитывался)
Банки	Кредиты	6,3	15,8	24,9	7,1	40,5	5,4	6,3	16,2	28,8	9,8	35,9	2,9
	Вклады (депозиты)	3,3	11,6	26,3	12,1	40,4	6,4	3,9	13,2	28,0	13,3	38,1	3,4
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	2,8	5,1	35,3	36,6	16,6	3,8	1,8	5,7	37,0	36,6	16,7	2,2
	Кредитные карты	4,4	10,2	18,0	7,8	53,7	5,9	4,3	11,1	22,2	11,6	47,3	3,6
	Переводы и платежи	1,7	3,5	39,1	27,6	23,5	4,7	1,7	4,0	35,0	35,3	21,5	2,6
МФО	Займы в МФО	4,9	4,7	3,6	1,4	79,5	5,9	7,4	4,5	8,5	2,1	75,3	2,1
	Размещение средств в форме договора займа в МФО	3,1	3,4	2,7	0,8	83,4	6,7	5,0	3,5	6,6	1,1	81,3	2,6
КПК	Займы в КПК	2,5	3,4	2,4	0,9	84,4	6,3	3,0	3,6	5,7	1,5	84,1	2,1
	Размещение средств в форме договора займа в КПК	2,1	3,9	1,9	1,1	84,7	6,3	2,6	3,3	4,8	1,8	85,0	2,6
СКПК	Займы в СКПК	2,1	2,6	2,1	0,8	86,0	6,4	2,2	3,3	5,5	1,0	85,5	2,4
	Размещение средств в форме договора займа в СКПК	2,1	2,4	2,0	0,6	86,7	6,3	2,2	3,9	4,4	1,2	86,0	2,4
Ломбарды	Займы в ломбардах	4,1	4,9	4,5	2,1	78,5	5,8	5,1	6,3	6,3	2,7	77,9	1,7
	Добровольное страхование жизни	2,6	5,1	7,8	4,0	73,3	7,3	1,3	2,8	15,3	3,2	75,1	2,3
ССД	Другое добровольное страхование	2,8	6,1	10,1	3,6	69,8	7,6	1,3	2,7	15,4	4,3	73,8	2,5
	Обязательное медицинское страхование	5,3	13,3	30,1	19,7	26,5	5,1	3,6	6,0	19,2	10,6	59,2	1,5
Брокеры	Другое обязательное страхование	3,1	7,6	14,0	5,3	62,4	7,7	1,5	2,6	21,4	5,5	68,6	0,5
	ИИС	1,5	2,5	3,0	1,0	84,9	7,1	3,3	3,4	5,0	0,8	85,6	2,0

Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

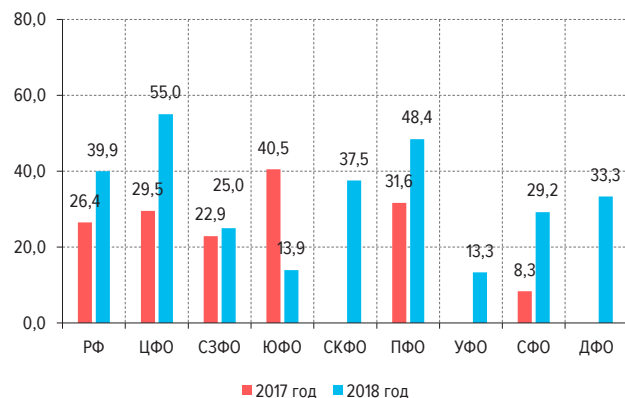
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮЩЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ (ПРОДУКТАМИ), 2017–2018 ГОДЫ

% ОТ ОТВЕТИВШИХ ИНЫМ ОБРАЗОМ, КРОМЕ КАК «НЕ СТАЛКИВАЛСЯ», НА СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВОПРОС В РОССИИ
(В СКОБКАХ УКАЗАНО ИХ КОЛИЧЕСТВО) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

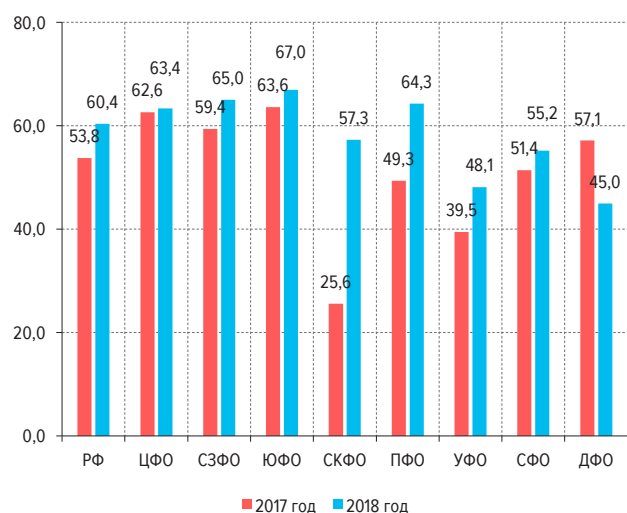
ВКЛАДЫ В КО (НРФ2017=953, НРФ2018=1132) Рис. 77



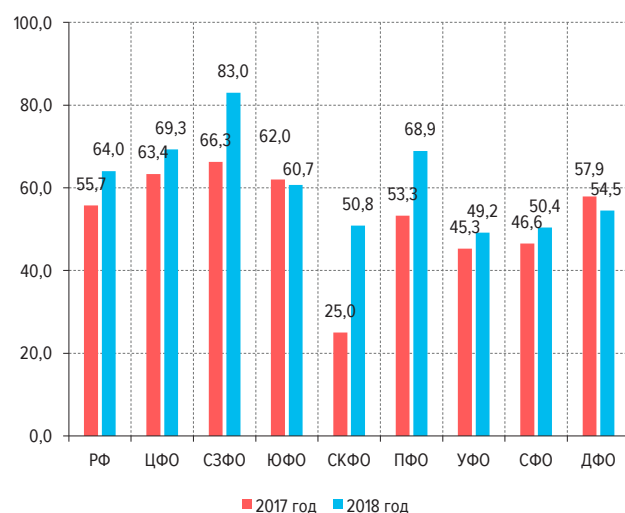
ИИС (НРФ2017=242, НРФ2018=263) Рис. 78



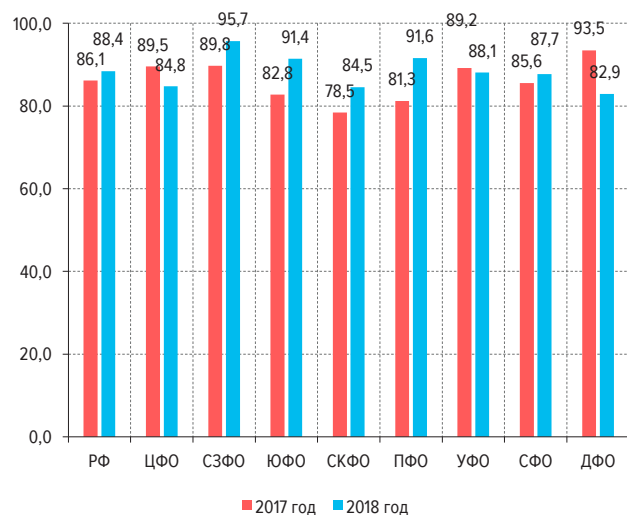
КРЕДИТЫ В КО (НРФ2017=952, НРФ2018=1172) Рис. 79



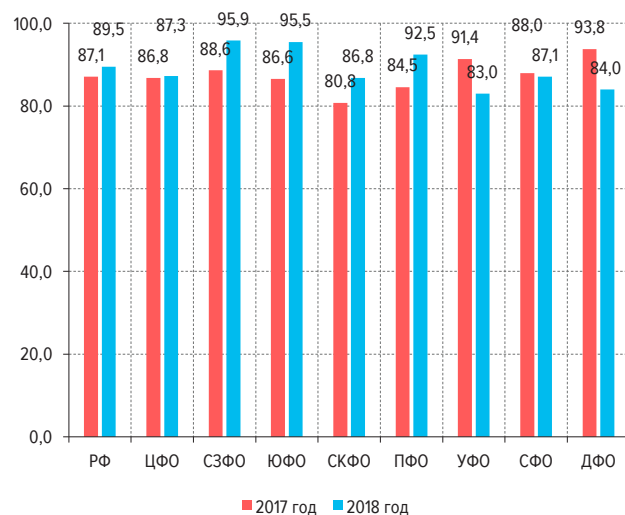
КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ (НРФ2017=741, НРФ2018=964) Рис. 80

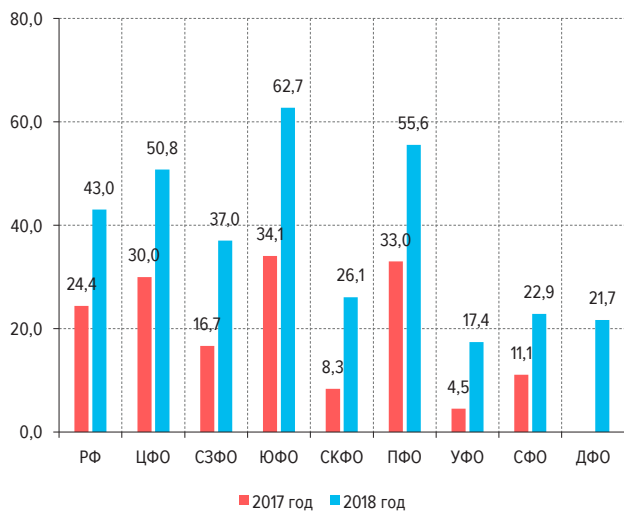
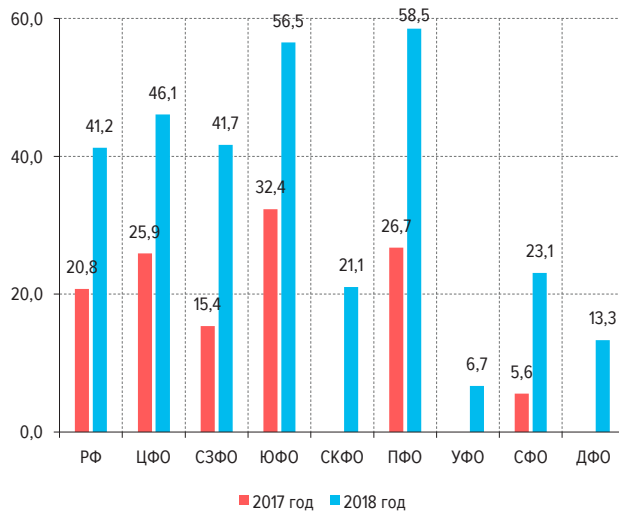
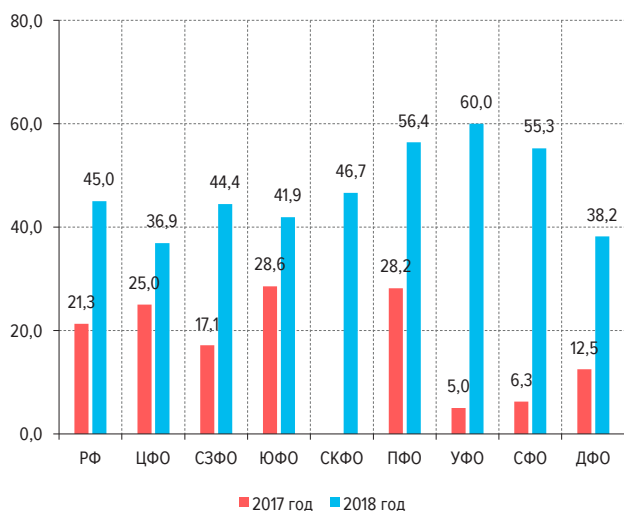
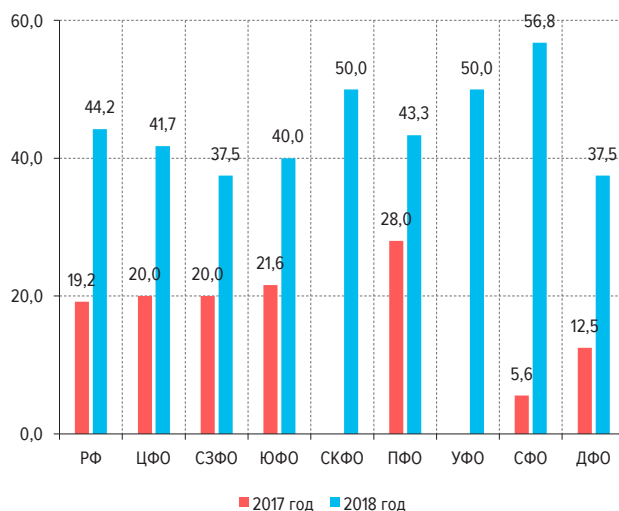
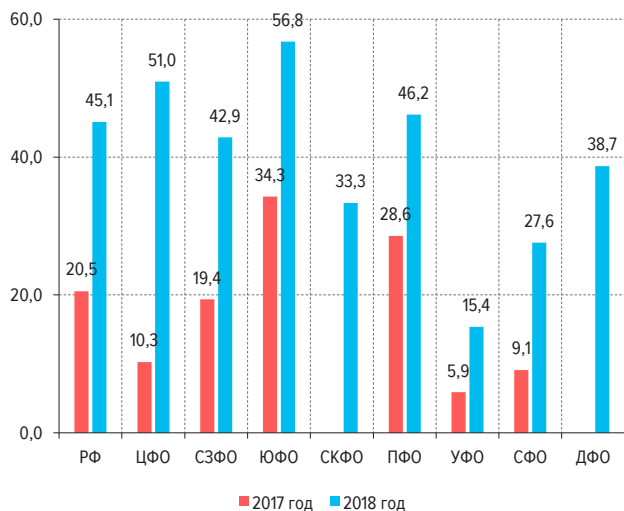
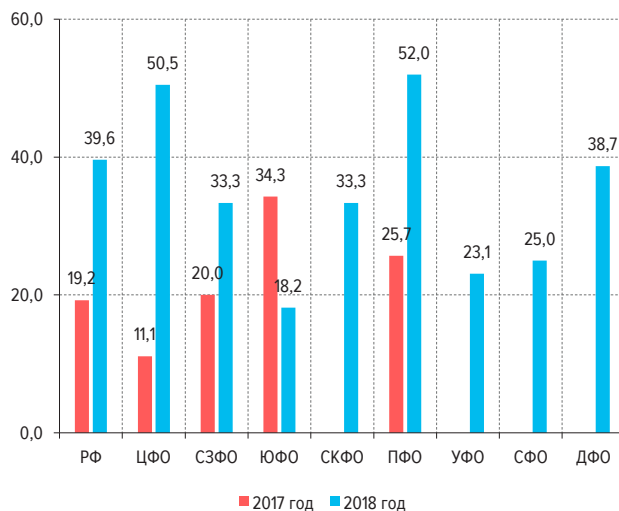


РАСЧЕТНЫЕ (ДЕБЕТОВЫЕ) КАРТЫ (НРФ2017=1335, НРФ2018=1523) Рис. 81



ПЕРЕВОДЫ И ПЛАТЕЖИ (НРФ2017=1224, НРФ2018=1435) Рис. 82



ЗАЙМЫ В МФО (НРФ2017=328, НРФ2018=451) *Рис. 83*РАЗМЕЩЕНИЕ СРЕДСТВ В ФОРМЕ ДОГОВОРА
ЗАЙМА В МФО (НРФ2017=265, НРФ2018=342) *Рис. 84*ЗАЙМЫ В КПК (НРФ2017=249, НРФ2018=290) *Рис. 85*РАЗМЕЩЕНИЕ СРЕДСТВ В ФОРМЕ ДОГОВОРА
ЗАЙМА В КПК (НРФ2017=245, НРФ2018=275) *Рис. 86*ЗАЙМЫ В СКПК (НРФ2017=224, НРФ2018=266) *Рис. 87*РАЗМЕЩЕНИЕ СРЕДСТВ В ФОРМЕ ДОГОВОРА
ЗАЙМА В СКПК (НРФ2017=213, НРФ2018=257) *Рис. 88*

ЗАЙМЫ В ЛОМBARДАХ (НРФ2017=344,
НРФ2018=404)

Рис. 89

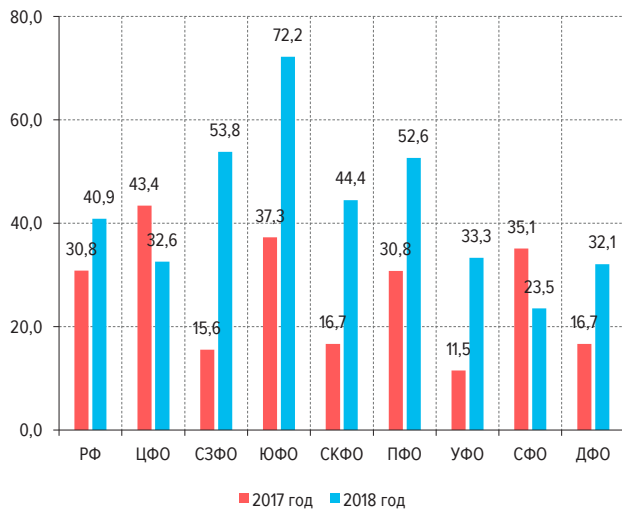
ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ
(НРФ2017=428, НРФ2018=456)

Рис. 90

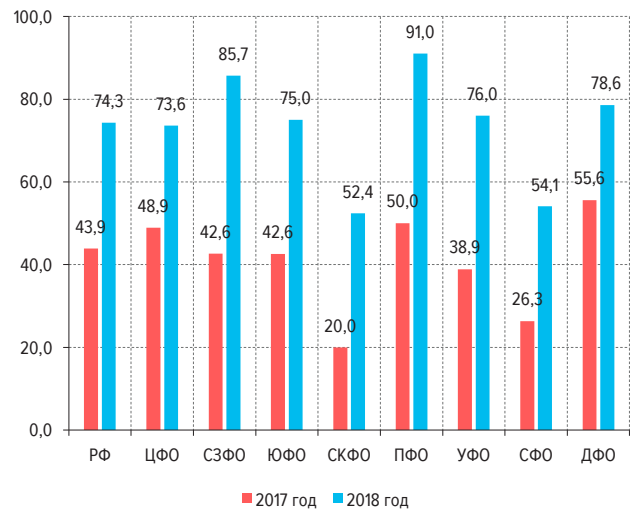
ДРУГОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, ИНОЕ,
ЧЕМ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ (НРФ2017=483,
НРФ2018=480)

Рис. 91

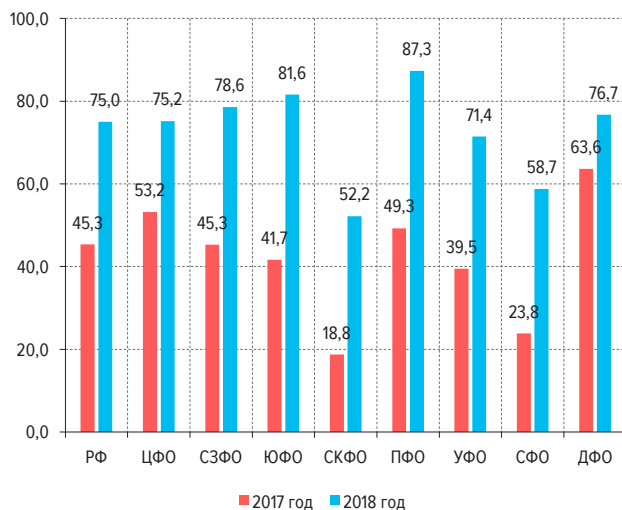
ДРУГОЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ, ИНОЕ,
ЧЕМ ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ
(НРФ2017=601, НРФ2018=574)

Рис. 92

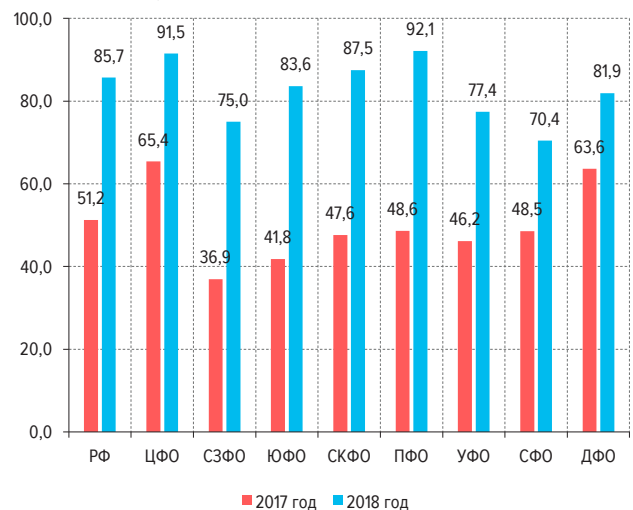
ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ
(НРФ2017=1176, НРФ2018=746)*

Рис. 93



* В 2018 году в связи с изменением опросного инструментария количество ответивших на вопрос об удовлетворенности услугами ОМС существенно снизилось, так как вопрос задавался только тем респондентам, которые ответили, что сталкивались со страховыми компаниями, на вопрос об удовлетворенности их работой.

Доля взрослого населения, полагающего, что в результате потребления финансовых услуг качество жизни улучшилось, составила 61,0%, что ниже показателей 2017 года на 4,5 процентного пункта. Чаще всего о положительном влиянии финансовых услуг говорили жители УФО (68,9%). Среди различных типов населенных пунктов значение показателя было наибольшим для жителей крупных городов: в Москве и Санкт-Петербурге – 69,9%, городах-миллионниках – 75,3%, городах с населением 50–100 тыс. человек – 69,7%.

Среди сопоставимых возрастных групп ниже всего доля тех, кто позитивно оценивает роль финансовых услуг в своей жизни, среди старшего поколения (51,1% от опро-

шенных в возрасте старше 60 лет), самые оптимистичные оценки характерны для молодежи (71,5% от опрошенных в возрасте от 18 до 24 лет). Среди сопоставимых групп населения по уровню образования более позитивно смотрят на финансовые услуги лица с высшим образованием (67,3%). У взрослого населения с низкими доходами, наоборот, ниже всего среди сопоставимых групп населения по уровню материального положения доля положительных оценок влияния финансовых услуг на качество жизни (29,6 и 49,4% от опрошенных в двух наименее обеспеченных группах населения соответственно).

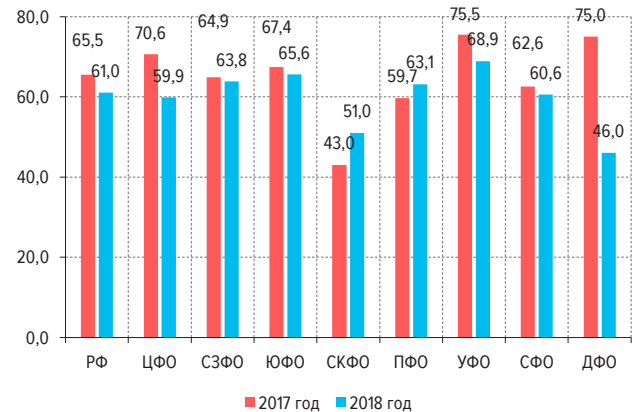
При этом важно отметить достаточно высокую долю тех, кто полагает, что качество их жизни не изменилось в результате потребления финансовых услуг (23,6%). При этом еще 6,8% взрослого населения считают, что в результате потребления финансовых услуг качество жизни ухудшилось.

Высокое значение показателя доли взрослого населения, считающего, что в результате потребления финансовых услуг качество жизни ухудшилось, наблюдалось в ЦФО (11,0%), в небольших городах (10,4% от опрошенных в городах с населением 50 тыс. человек и менее) и среди малообеспеченного населения (17,9 и 10,7% от опрошенных в двух группах, оценивших свое материальное положение как «Нам не всегда хватает денег даже на еду» и «У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема» соответственно).

Полезность каналов доступа к финансовым услугам складывается из ряда составляющих, в числе которых: скорость получения услуги, защищенность, легкость доступа, ценовая доступность. Оценки взрослым населением данных параметров варьируются в зависимости от канала взаимодействия с финансовыми организациями.

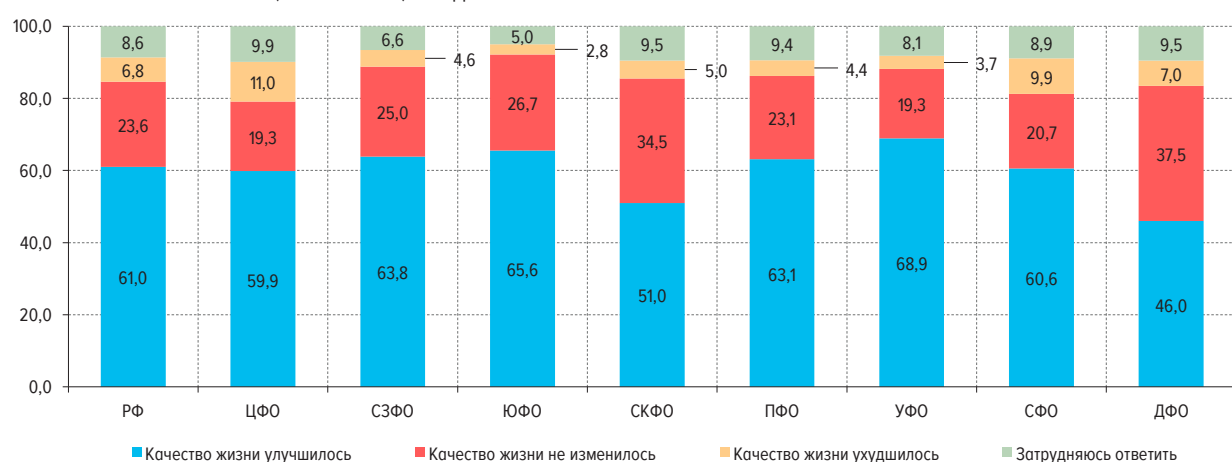
Кассы, банкоматы (терминалы) в отделениях банков и отделениях почтовой связи воспринимаются взрослым населением как самые защищенные: доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность использованием данных каналов доступа, в 2018 году составила 79,8; 65,5 и 61,4% соответственно.

Рис. 94
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, СЧИТАЮЩЕГО, ЧТО В РЕЗУЛЬТАТЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВО ЖИЗНИ УЛУЧШИЛОСЬ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=1600, НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Рис. 95
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШЕГО ВЛИЯНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ, 2018 ГОД
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828) И ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ

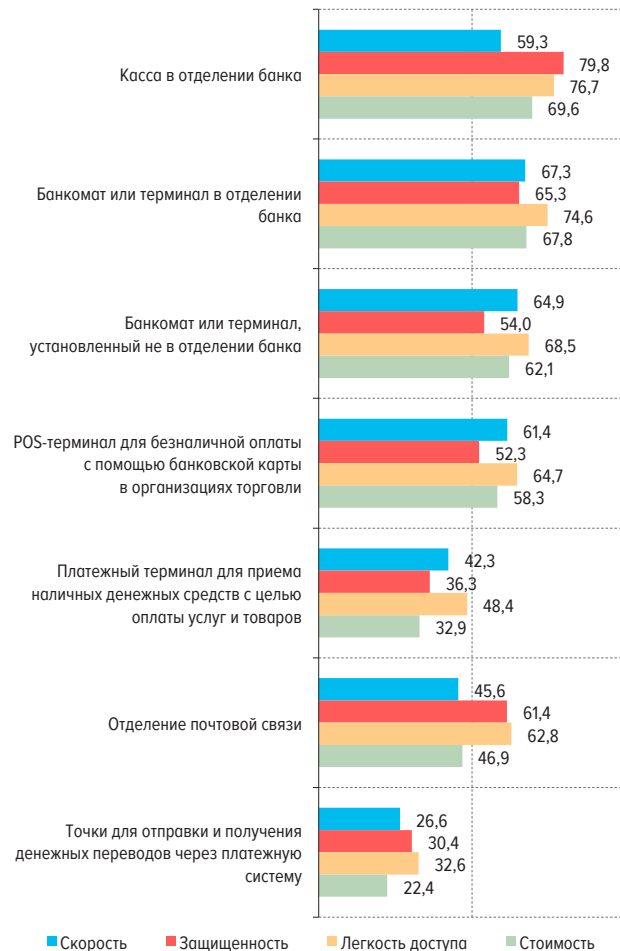


Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ,
ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮЩЕГО
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ
УСЛУГАМ, ПО ПАРАМЕТРАМ СКОРОСТИ,
ЗАЩИЩЕННОСТИ, ЛЕГКОСТИ ДОСТУПА
И СТОИМОСТИ, 2018 ГОД

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828)

Рис. 96



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮЩЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РАЗЛИЧНЫХ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ ЧЕРЕЗ СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ», ПО ПАРАМЕТРАМ СКОРОСТИ, ЗАЩИЩЕННОСТИ, ЛЕГКОСТИ ДОСТУПА И СТОИМОСТИ, 2018 ГОД

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2018=1828)

Рис. 97



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Кассы в отделениях банков также получили самые высокие оценки по легкости доступа (76,7%) и приемлемой стоимости услуг (69,8%), однако они проиграли лидерские позиции по скорости оказания услуги (59,3% согласились с тем, что могут воспользоваться данной услугой быстро или скорее быстро).

Наиболее низкие оценки по всем параметрам получили платежные системы: ниже всего были оценены стоимость их использования (всего 22,4% считают ее приемлемой) и скорость работы (26,6%).

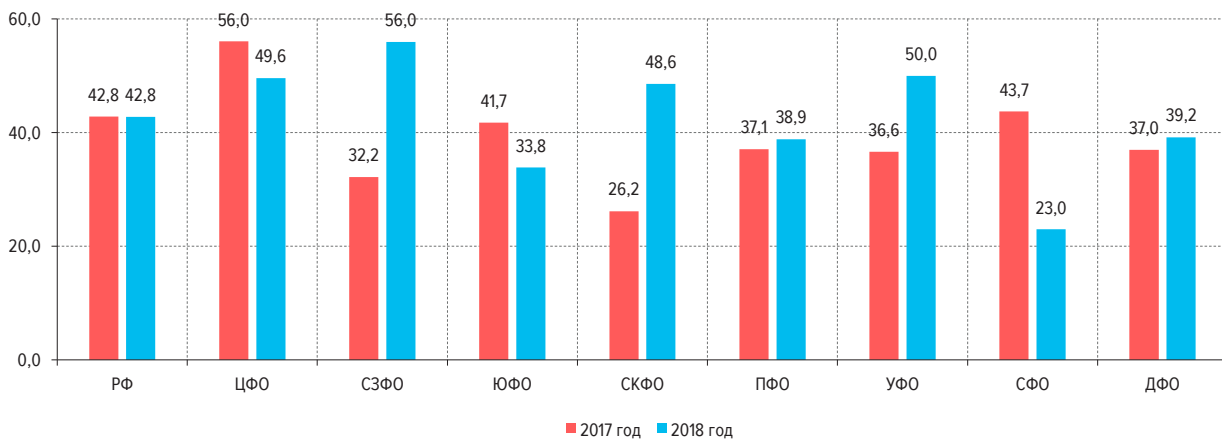
Различается также восприятие взрослым населением и дистанционных каналов предоставления финансовых услуг через сеть «Интернет». Чаще всего россияне отмечали скорость (62,5%) и легкость доступа (62,8%) проведения финансовых операций с использованием мобильного банкинга. Ниже доля взрослого населения, оценившего защищенность данного канала доступа (42,9%), однако указанная оценка все равно является наилучшей среди иных дистанционных каналов доступа. Россияне в целом оценили дистанционные каналы как менее защищенные по сравнению с физическими точками доступа. Самые низкие оценки получили займы в МФО, КПК и СКПК.

Результаты опроса свидетельствуют о сохранении на уровне 2017 года доли взрослого населения, готового начать регулярно пользоваться дистанционными каналами доступа к финан-

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ГОТОВОГО НАЧАТЬ РЕГУЛЯРНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДИСТАНЦИОННЫМИ КАНАЛАМИ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ ПРИ НАЛИЧИИ ТАКОЙ ВОЗМОЖНОСТИ, ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ, 2017–2018 ГОДЫ

Рис. 98

% ОТ ОПРОШЕННЫХ, НЕ ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ ДИСТАНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ (НРФ2017=1278, НРФ2018=1538)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

совым услугам при наличии такой возможности: в 2018 году значение показателя составило 42,8% от опрошенных, не пользовавшихся за последние 12 месяцев до даты опроса дистанционным обслуживанием (интернет-банкинг, мобильный банкинг для доступа к банковскому счету, страхование через сеть «Интернет» и другое) на постоянной основе. Выше всего эта доля в СЗФО и УФО (56,0 и 50,0% соответственно).

Также более готовы к использованию дистанционных каналов обслуживания среди сопоставимых групп населения (по типу населенного пункта, возрастной группе, уровню образования) жители городов-миллионников (56,9%), граждане в возрасте до 44 лет (больше всего составляет доля готовых к пользованию услугами дистанционно в группе 18–24 лет – 69,1%), лица с высшим образованием (53,3%).

4.2. Полезность финансовых услуг для субъектов МСП

Большинство показателей полезности финансовых услуг для субъектов МСП в 2018 году изменились незначительно. Доля субъектов МСП (от всех опрошенных субъектов МСП), положительно оценивающих удовлетворенность работой финансовых и иных организаций, увеличилась в отношении лизинговых (5,9 п.п.), страховых (2,5 п.п.*) и факторинговых компаний (2,1 п.п.*), СКПК (1,1 п.п.*), МФО (0,9 п.п.*), КПК (0,4 п.п.*). Снижение удовлетворенности зафиксировано только относительно КО (4,3 п.п.).

Как и в случае с взрослым населением, значительное количество субъектов МСП² по ряду финансовых организаций не смогли оценить их работу по причине того, что не сталкивались с ними³.

² Субъективную оценку удовлетворенности работой финансовых и иных организаций давали представители субъектов МСП из числа руководящего состава или лиц, принимающих финансовые решения в соответствии с методикой опроса.

³ Вопросы про удовлетворенность финансовыми продуктами/услугами не задавались тем респондентам, кто ранее в вопросе об удовлетворенности работой финансовых организаций ответил, что не сталкивался с ними. Указанные ответы («Не сталкивался») были учтены как ответ респондента «Не сталкивался» в оценках удовлетворенности финансовыми продуктами/услугами соответствующих финансовых организаций.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ РАЗЛИЧНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ, 2017–2018 ГОДЫ

Табл. 7

% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062)

Финансовые и иные организации	2017						2018					
	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	(не зачитывался) Затрудняюсь ответить	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	(не зачитывался) Затрудняюсь ответить
Банки	4,8	10,4	43,6	29,4	11,4	0,4	6,3	15,3	42,9	25,8	0,2	9,5
МФО	2,2	3,0	1,4	2,0	91,0	0,4	7,1	1,6	2,4	2,0	83,3	3,7
КПК	1,2	0,8	1,0	1,0	95,8	0,2	4,3	2,3	1,7	0,8	87,3	3,7
СКПК	0,4	0,8	0,8	0,0	97,8	0,2	3,3	1,3	1,5	0,4	91,5	2,0
Страховые компании	5,4	6,8	18,2	11,6	57,4	0,6	6,6	7,7	21,9	10,4	27,0	26,4
Лизинговые компании	1,0	1,4	11,4	7,0	78,4	0,8	3,8	3,8	14,7	9,6	67,0	1,1
Факторинговые компании	0,8	1,0	2,2	0,4	95,4	0,2	3,7	1,9	3,1	1,6	88,1	1,6

Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

Если исключить ответивших «Не сталкивался» в соответствующем вопросе об оценке удовлетворенности работой финансовых или иных организаций, то отмечалось снижение значений показателя по всем финансовым и иным организациям. Это произошло из-за того, что в 2018 году опрошенные субъекты МСП чаще, чем в 2017 году, затруднялись дать ответ на соответствующий вопрос. В 2018 году значение доли субъектов МСП, положительно оценивших работу финансовых или иных организаций, от ответивших иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос, составило для КО – 68,9%, МФО – 26,0%, КПК – 19,3%, СКПК – 22,2%, страховых компаний – 44,3%, лизинговых компаний – 73,7%, факторинговых компаний – 39,7%.

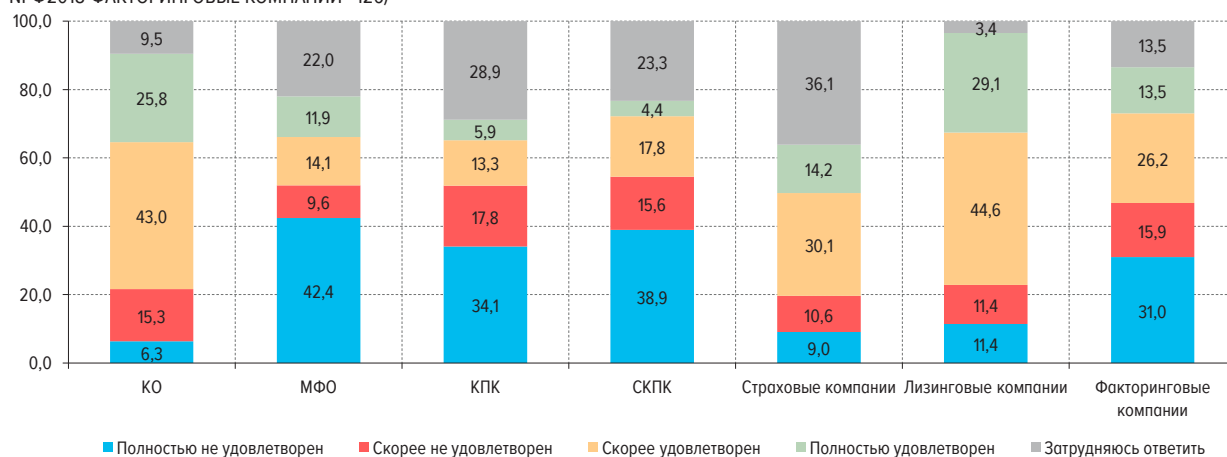
ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ И ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ, 2018 ГОД

Рис. 99

% ОТ ОТВЕТИВШИХ ИНЫМ ОБРАЗОМ, КРОМЕ КАК «НЕ СТАЛКИВАЛСЯ», НА СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВОПРОС (НРФ2018-КО=1060,

НРФ2018-МФО=177, НРФ2018-КПК=135, НРФ2018-СКПК=90, НРФ2018-СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ=775, НРФ2018-ЛИЗИНГОВЫЕ КОМПАНИИ=350,

НРФ2018-ФАКТОРИНГОВЫЕ КОМПАНИИ=126)



Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

ДОЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП, ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ ОЦЕНИВШИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ (ПРОДУКТАМИ) ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА СТАЛКИВАЛОСЬ С НИМИ, 2017–2018 ГОДЫ
% ОТ ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ (НРФ2017=500, НРФ2018=1062) Табл. 8

Финансовые организации	Финансовые продукты	2017						2018					
		Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить (не зачитывался)	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить (не зачитывался)
Банки	Расчетно-кассовое обслуживание	1,4	3,6	32,8	38,8	22,6	0,8	2,1	7,1	32,3	36,2	5,9	16,5
	Зарплатные проекты	0,6	2,2	18,2	30,6	47,8	0,6	2,0	3,3	20,1	27,8	24,1	22,8
	Экспортно-импортные валютно-обменные операции	0,4	0,6	6,2	4,8	87,6	0,4	2,0	2,3	7,0	6,8	72,4	9,6
	Кредит для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в банке	6,0	5,8	13,8	7,0	66,0	1,4	7,5	9,5	15,7	9,5	40,9	16,9
	Кредитная линия в банке	3,4	4,6	10,2	6,0	74,4	1,4	2,6	2,2	3,9	2,1	85,3	4,0
	Факторинг в банке	0,8	0,6	1,8	0,8	95,0	1,0	2,9	2,8	9,8	6,4	64,6	13,5
	Лизинг в банке	0,4	0,8	6,0	2,8	89,4	0,6	1,7	2,4	10,8	10,3	58,0	16,8
	Депозит для юридического лица в банке	1,0	0,8	7,4	5,4	84,4	1,0	3,1	3,7	10,0	8,7	65,3	9,3
	Банковские гарантии	1,2	2,4	7,2	4,4	83,6	1,2	3,1	0,9	1,2	1,6	90,6	2,5
	Займы в микрофинансовых организациях	1,2	0,0	1,0	1,8	96,0	0,0	2,4	0,7	0,7	0,9	93,2	2,2
Кредитные потребительские кооперативы	Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	0,6	0,0	0,4	0,4	98,6	0,0	1,9	1,1	0,9	0,7	92,7	2,6
	Займы в кредитных потребительских кооперативах	0,4	0,0	0,2	0,6	98,6	0,2	1,9	0,5	0,7	0,4	95,5	1,1
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	0,4	0,0	0,4	0,4	98,8	0,0	1,6	0,6	0,7	0,2	96,2	0,8
	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,4	0,2	0,4	0,4	98,6	0,0	1,6	0,6	0,7	0,2	96,2	0,8
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,2	0,2	0,2	0,2	99,2	0,0	1,6	0,6	0,4	0,4	96,2	0,8
	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,2	0,2	0,2	0,2	99,2	0,0	1,6	0,6	0,4	0,4	96,2	0,8

Финансовые организации	Финансовые продукты	2017						2018					
		Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить (не зачитывался)	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить (не зачитывался)
Страховые компании	Добровольное страхование жизни для сотрудников организации на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события	2,0	0,4	6,4	3,6	87,2	0,4	3,3	4,1	14,4	7,9	55,8	14,4
		1,4	1,4	6,0	5,4	84,4	1,4	4,5	6,0	17,0	10,5	34,9	27,0
	Добровольное пенсионное страхование сотрудников организации	1,0	1,0	5,6	4,6	87,2	0,6	4,5	6,0	13,1	8,9	71,4	0,4
		1,2	0,4	8,6	5,8	83,6	0,4	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Добровольное медицинское страхование сотрудников организации	1,6	2,2	8,6	5,6	81,4	0,6	2,5	3,7	2,5	2,5	71,4	0,4
		1,6	1,2	7,6	5,8	83,2	0,6	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Добровольное страхование имущества (средств наземного транспорта, водного транспорта, воздушного транспорта, грузов, сельскохозяйственное страхование и другое)	1,2	0,2	1,4	0,8	95,8	0,6	2,5	3,7	2,5	2,5	71,4	0,4
		0,8	0,4	1,2	0,8	95,6	1,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Добровольное страхование гражданской ответственности (владельцев средств наземного транспорта; организаций, эксплуатирующих опасные объекты; за причинение вреда третьим лицам и другое)	3,8	6,0	19,4	14,0	55,4	1,4	2,5	3,7	2,5	2,5	71,4	0,4
		0,6	1,0	4,8	4,0	88,8	0,8	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Добровольное страхование предпринимательских рисков	0,4	0,6	3,4	2,0	92,6	1,0	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
		0,8	0,4	1,2	0,8	95,6	1,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	1,0	1,8	11,0	8,0	78,0	0,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
		0,4	0,6	3,4	2,0	92,6	1,0	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
Обязательное страхование гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте	1,0	1,8	11,0	8,0	78,0	0,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4	
	1,0	0,6	1,6	0,6	96,0	0,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4	
Лизинговые компании	Услуги лизинга	1,0	1,8	11,0	8,0	78,0	0,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4
	Услуги факторинга	1,0	0,6	1,6	0,6	96,0	0,2	2,1	4,1	2,1	1,3	92,8	0,4

Источник: опрос, проведенный по заказу Банка России.

В 2018 году в отношении финансовых услуг (продуктов) опрашиваемые субъекты МСП, как и в случае с работой финансовых организаций, чаще, чем в 2017 году, затруднялись дать ответ на соответствующий вопрос об удовлетворенности ими.

Доля субъектов МСП (от всех опрошенных субъектов МСП), положительно оценивающих удовлетворенность финансовыми продуктами/услугами, выросла для таких продуктов/услуг, как депозиты для юридического лица в банке (на 8,3 п.п.), лизинг в банке (7,4 п.п.), банковские гарантии (7,0 п.п.), кредит для юридических лиц и ИП в банке/кредитная линия в банке (5,8 п.п.), факторинг в банке (3,3 п.п.), услуги лизинга в лизинговой компании (3,0 п.п.), экспортно-импортные валютно-обменные операции (2,7 п.п.*), услуги факторинга в факторинговой компании (1,2 п.п.*), займы в КПК (0,8 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в МФО (0,8 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в СКПК (0,4 п.п.*), размещение средств в форме договора займа в КПК (0,2 п.п.*). Снижение удовлетворенности зафиксировано по следующим продуктам/услугам: зарплатные проекты (1,0 п.п.*), расчетно-кассовое обслуживание (3,1 п.п.), добровольное страхование (7,9 п.п.), обязательное страхование гражданской ответственности (8,7 п.п.).

5. ПРИЛОЖЕНИЕ

5.1. Методология опроса

Опрос физических лиц

Методология сбора информации

Количественное исследование проводилось прежде всего методом личного формализованного интервью со взрослым населением Российской Федерации старше 18 лет. В ходе опроса использовались две анкеты. Первая содержит вопросы, позволяющие оценить востребованность финансовых услуг, их качество и полезность для взрослого населения, вторая – удовлетворенность работой/сервисом финансовых организаций, их продуктами/услугами, каналами предоставления финансовых услуг, а также доверие к финансовым организациям. Сбор данных проведен в мае-июне 2019 года.

Выборка

Всероссийская выборка, репрезентирующая население России по полу, возрасту, уровню образования, федеральным округам и типам населенных пунктов. Объем выборки в рамках личного опроса по первой анкете – 1826 человек, в рамках личного опроса по второй анкете – 1828 человек.

Статистическая погрешность данных на общероссийском уровне при 95%-ной доверительной вероятности составляет $\pm 2,39\%$.

Опросы проводились в 150 населенных пунктах в 42 субъектах Российской Федерации. Были охвачены все федеральные округа.

Данные были взвешены по федеральным округам (для учета «бустов»¹) на основе поправочных коэффициентов, выравнивающих пропорции подгрупп до планируемого распределения (согласно последним на момент проведения опросов доступным данным Росстата).

Контроль качества

- Не менее 20% анкет каждого интервьюера (проверка по телефону – через установление факта интервью и достоверности указанных ответов).
- Автоматический контроль полноты заполнения анкеты, аудиозапись, контроль GPS-координат.
- Логический и арифметический контроль данных.

Опрос субъектов МСП

Методология сбора информации

Количественное исследование методом телефонного интервью (CATI) с руководящими сотрудниками предприятий, принимающими финансовые решения:

- генеральный директор и его первые заместители;
- коммерческий директор;
- финансовый директор;
- главный бухгалтер;
- начальники департаментов и отделов.

¹ *Дополнительная выборка.*

Выборка

Выборка репрезентирует совокупность субъектов МСП по форме и размеру предприятия. Объем выборки составил 1062 субъекта МСП. Сбор данных был также проведен в мае-июне 2019 года. Статистическая погрешность данных на общероссийском уровне при 95%-ной доверительной вероятности составляет $\pm 3,01\%$. В рамках исследования охвачены все федеральные округа.

Контроль качества

- Не менее 20% анкет (прослушивание аудиозаписей интервью).
- Логический и арифметический контроль данных.

5.2. Описательная статистика респондентов – физических лиц (фактическая выборка)

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ В РОССИИ И ПО ОКРУГАМ (ЧЕЛ.)

	В рамках опроса по первой анкете	В рамках опроса по второй анкете
РФ	1 826	1 828
ЦФО	436	433
СЗФО	152	154
ЮФО	180	179
СКФО	200	201
ПФО	320	322
УФО	135	135
СФО	203	203
ДВФО	200	201

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ ПО ТИПУ ЗАНЯТОСТИ (ЧЕЛ.)

	В рамках опроса по первой анкете	В рамках опроса по второй анкете
Работаю по найму	1 009	1 016
Предприниматель, самозанятый	103	112
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	442	433
Учащийся, студент	76	73
Временно не работаю, безработный	88	78
Занят домашним хозяйством, нахожусь в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком	84	93
Другое	9	10
Затрудняюсь ответить/отказ	15	13

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОЛА (ЧЕЛ.)

	В рамках опроса по первой анкете	В рамках опроса по второй анкете
Мужской	821	822
Женский	1 005	1 006

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ (ЧЕЛ.)

	В рамках опроса по первой анкете	В рамках опроса по второй анкете
Нам не всегда хватает денег даже на еду	62	53
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема	238	241
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомата нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит	814	832
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но машина для нас – непозволительная роскошь	489	487
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	121	121
У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	24	19
Отказ от ответа/Затрудняюсь ответить	78	75

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВОЗРАСТА (ЧЕЛ.)

	В рамках опроса по первой анкете	В рамках опроса по второй анкете
18–24 года	161	169
25–34 года	370	380
35–44 года	343	339
45–59 лет	470	463
60 лет и старше	482	477

5.3. Описательная статистика респондентов – субъектов МСП (фактическая выборка)

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ СУБЪЕКТОВ МСП В РОССИИ И ПО ОКРУГАМ (ЕД.)

РФ	1062
ЦФО	336
СЗФО	123
ЮФО	128
СКФО	42
ПФО	167
УФО	93
СФО	121
ДВФО	52

СУБЪЕКТЫ МСП ПО КОЛИЧЕСТВУ ЛЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ЕД.)

1 год и менее	53
1–5 лет	268
5–10 лет	296
10–15 лет	198
15–25 лет	182
Более 25 лет	59
Затруднились ответить/отказ	6

ФОРМА (ПО СПАРК) (ЕД.)

Юридическое лицо	764
Индивидуальный предприниматель	298

СУБЪЕКТЫ МСП ПО КОЛИЧЕСТВУ СОТРУДНИКОВ (ЕД.)

1–15 человек	708
16–100 человек	272
101 и более человек	64
Затруднились ответить	18

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО СУБЪЕКТОВ МСП В ЗАВИСИМОСТИ ОТ РАЗМЕРА (ЕД.)

Микропредприятие	402
Малое предприятие	271
Среднее предприятие	91
Индивидуальный предприниматель	298

СУБЪЕКТЫ МСП ПО ОБОРОТУ ЗА ГОД (ПО СПАРК) (ЕД.)

До 120 млн руб. включительно	822
От 120 до 800 млн руб. включительно	103
От 800 млн до 2 млрд руб. включительно	28
Свыше 2 млрд руб.	1
Нет ответа	108