



Банк России

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА  
ОБ ИНДИКАТОРАХ ФИНАНСОВОЙ  
ДОСТУПНОСТИ ЗА 2020 ГОД  
(ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЗАМЕРА  
2021 ГОДА)

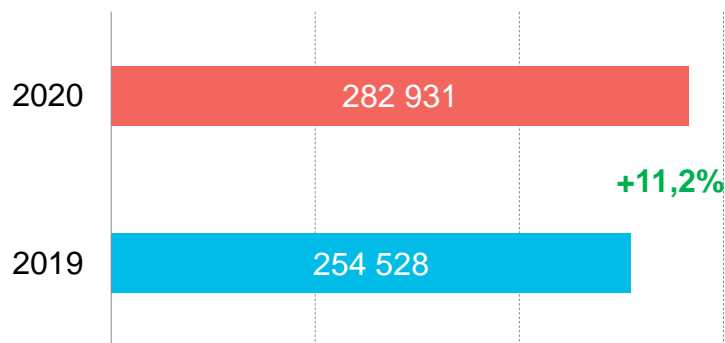
Июль 2021



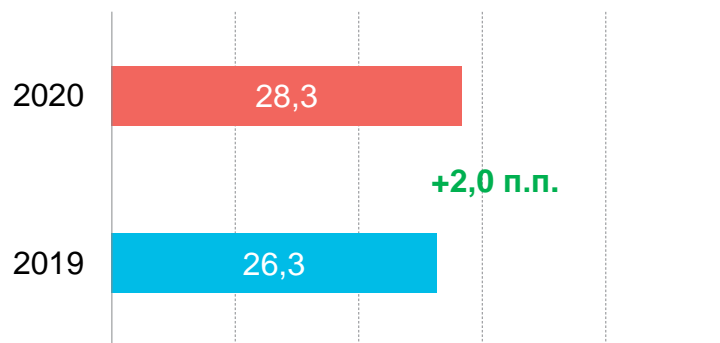


## Безналичные платежи прочно вошли в повседневную жизнь российских потребителей

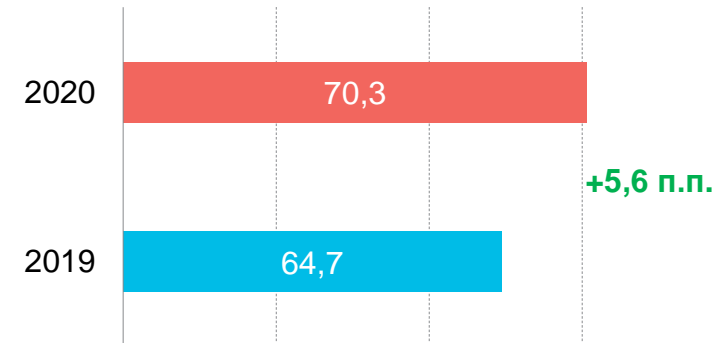
Количество счетов, открытых физическим лицам, по которым с начала 2020 года проводились операции по списанию денежных средств, доступ к которым предоставлен дистанционным способом, тыс. ед.\*



Доля счетов, доступ к которым предоставлен дистанционным способом и по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств, в общем количестве счетов, открытых физическим лицам, которые могли быть использованы для проведения платежей, %\*



Доля безналичных платежей за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению, %\*



Доля безналичных платежей в розничном платежном обороте с 2013 по 2020 год **выросла почти в 5 раз** и на 01.01.2021 **превысила 70%**.

Активно растет и использование платежных карт. Доля платежей за товары (работы, услуги), совершенных с использованием платежных карт на территории России, в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению увеличилась **на 10,6 п.п., до 67,6%**.

На 01.01.2021 общее количество выпущенных российскими кредитными организациями платежных карт составило **305,6 млн ед. (рост на 6,9%)**.

**93,7%** взрослого населения пользовались за последние 12 месяцев счетом (рост на 6,2 п.п. по сравнению с опросом в мае 2019 года), при этом **74,8%** пользовались счетом интенсивно (три и более операции в месяц, рост на 20,8 п.п.)\*\*.

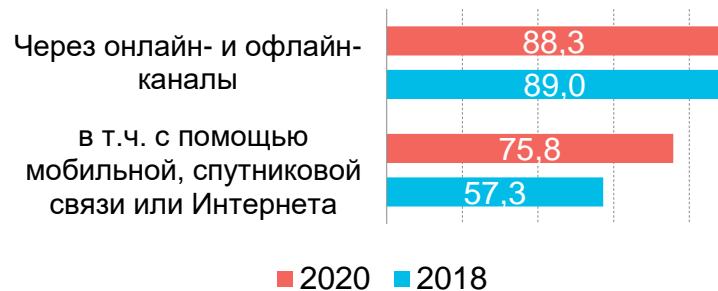
\* По данным отчетности финансовых организаций на 01.01.2020 (за 2019 год) и на 01.01.2021 (за 2020 год) и Росстата. \*\* По результатам опросов взрослого населения и субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП), проведенных по заказу Банка России в мае 2019 (обозначение на графике - «2018») и мае 2021 («2020») годов.



## Растет использование дистанционных каналов доступа к финансовым услугам

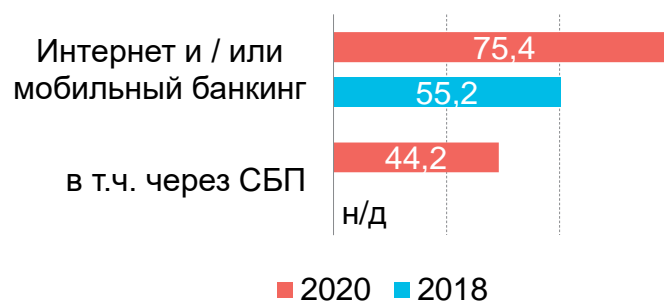
Растет **проникновение** дистанционных каналов доступа, преимущество которых – скорость доступа

Доля взрослого населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод (путем доступа к банковскому счету или без него), % от опрошенных\*\*



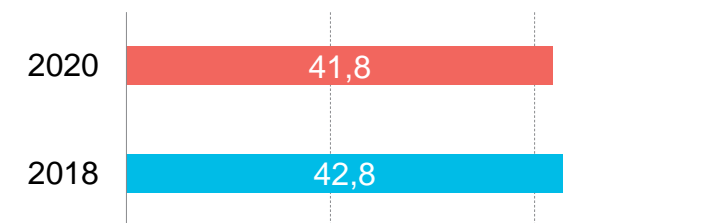
Увеличивается **востребованность** дистанционных каналов доступа

Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств, за последние 12 месяцев, % от опрошенных\*\*



Сохраняется на высоком уровне ментальная **готовность** населения к использованию дистанционных каналов доступа

Доля взрослого населения, готового начать регулярно пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам при наличии такой возможности, % от тех, кто не пользовался ими\*\*



Дистанционный доступ к банковским счетам для перевода денежных средств за последние 12 месяцев использовали **75,4%** взрослого населения, из них **71,4%** имели возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод с помощью мобильной, спутниковой связи или Интернета.

Потребители все еще не готовы полностью отказаться от использования физических точек обслуживания, однако лишь **12,5%** взрослого населения указали на возможность совершения переводов мгновенно только через такие точки, без возможности использования мобильной, спутниковой связи или Интернета.

**Созданы и развиваются цифровые финансовые сервисы (удаленная идентификация, ЕБС, СБП, платформенная инфраструктура и другие)**

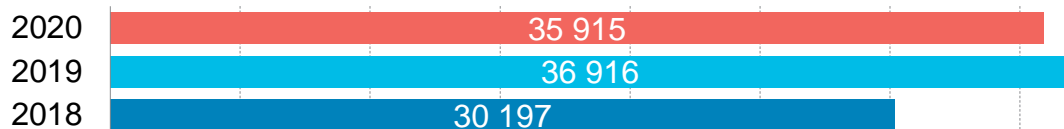
В 2020 году по сравнению с 2019 годом операции через СБП многократно выросли – в **16** раз по количеству и в **13** раз по объему.



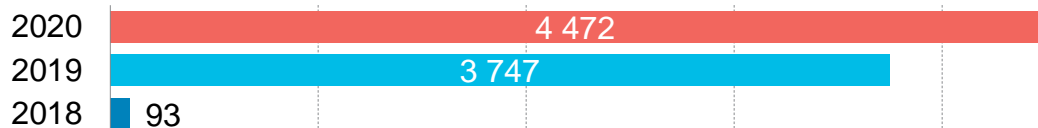
## Особые потребности населения определяют направления развития каналов доступа к финансовым услугам

Для сельского населения остается актуальным вопрос наличия физических точек обслуживания: развиваются новые «облегченные» форматы

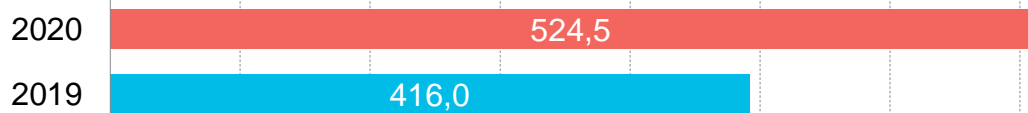
Количество точек предоставления банковских услуг в отделениях почтовой связи, ед.\*\*\*



Количество cash-out точек в ТСП, ед.\*\*\*

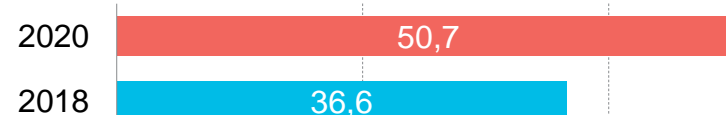


Количество удаленных точек обслуживания с работниками, агентами и партнерами КО, тыс. ед.\*\*\*

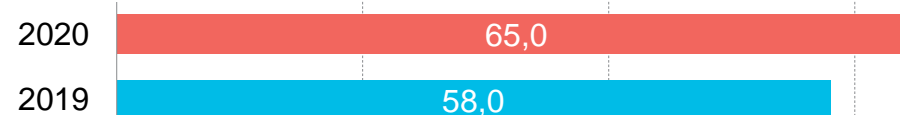


Каналы доступа к финансовым услугам, особенно дистанционные, адаптируются для людей с инвалидностью (ЛСИ), пожилых и иных маломобильных групп населения

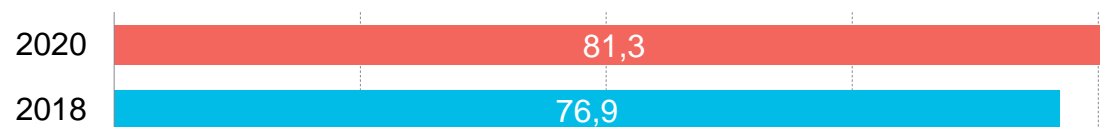
Доля ЛСИ, использующих дистанционный доступ к банковским счетам для перевода денежных средств за последние 12 месяцев (интернет – банкинг и / или мобильный банкинг), % от опрошенных\*\*\*\*



Доля кредитных организаций, полностью или частично исполнивших рекомендации Банка России по созданию безбарьерной среды, %\*\*\*



Доля ЛСИ, удовлетворенных обслуживанием в КО, % от опрошенных\*\*\*\*



В фокусе внимания в 2020 году и на среднесрочную перспективу в отношении «облегченных» форматов обслуживания в первую очередь находятся обеспечение качества и расширение номенклатуры финансовых услуг, оказываемых через данные форматы, а не их экстенсивный рост.

\*\*\* По данным обследований / мониторинга КО Банка России. В отношении cash-out точек - без учета точек, расположенных в торговой сети «Вкусвилл».

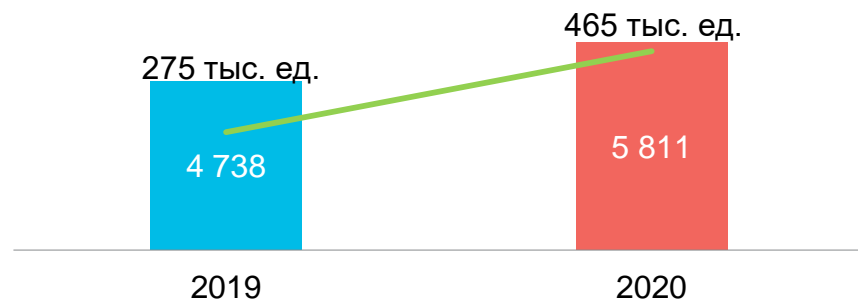
\*\*\*\* По данным опросов ЛСИ, проведенных по заказу Банка России в октябре 2018 («2018») и октябре 2020 («2020») годов.



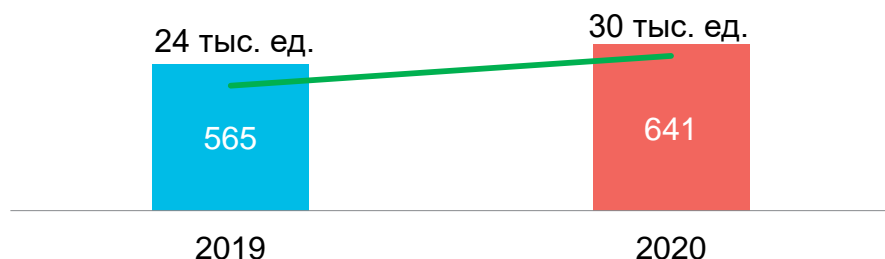


## Удалось не только не допустить сокращения кредитного портфеля МСП, но и обеспечить его рост

**Задолженность по кредитам, предоставленным КО субъектам МСП, млрд руб.; количество заемщиков – субъектов МСП, тыс. ед.\***



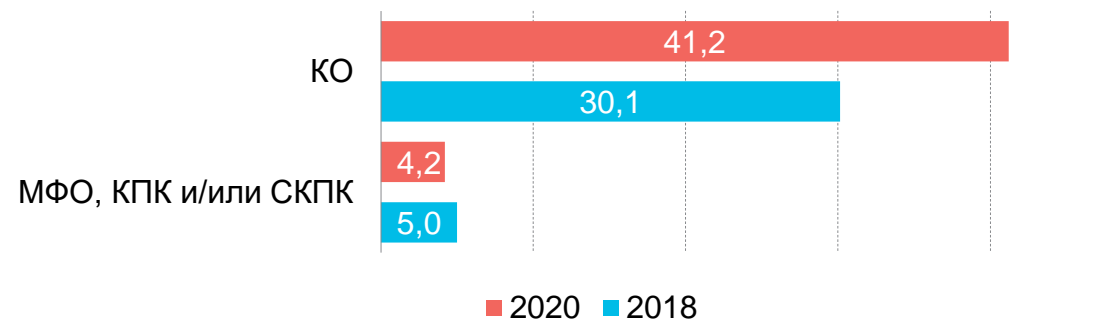
**Просроченная задолженность по кредитам, предоставленным КО субъектам МСП, млрд руб.; количество заемщиков – субъектов МСП, тыс. ед.\***



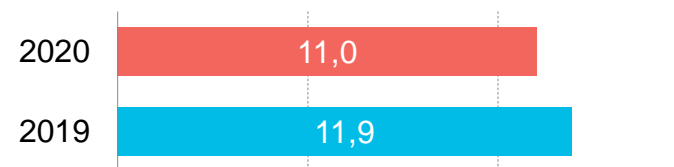
Рост кредитного портфеля в 2020 году превышал по темпам рост 2019 года. Так, кредитный портфель МСП увеличился на **22,6%**, количество кредитов, выданных субъектам МСП, выросло на **67,7%** и составило более 2 млн ед., а средняя процентная ставка по кредитам снизилась на **2,0–2,3 процентного пункта**. Этого удалось добиться во многом благодаря согласованным антикризисным мерам.

**41,2%** субъектов МСП пользовались банковскими кредитами за последние 12 месяцев, из них **34,5%** привлекли средства после 1 апреля 2020 года.

**Доля субъектов МСП, пользовавшихся кредитом в КО и/или займом в НФО и/или кредитной линией в КО, % от опрошенных\*\***



**Доля просроченной задолженности по кредитам, предоставленным КО субъектам МСП в общей задолженности по кредитам МСП, %\***





## Кредитные продукты, в том числе включенные в антикризисные меры поддержки, были широко востребованы и высоко оценены бизнесом

**Доля субъектов МСП, обратившихся за банковскими кредитами за последние 12 месяцев, % от опрошенных\*\***



**Удовлетворенность банковскими кредитами субъектов МСП, % от тех, кто обращался за ними за последние 12 месяцев\*\***



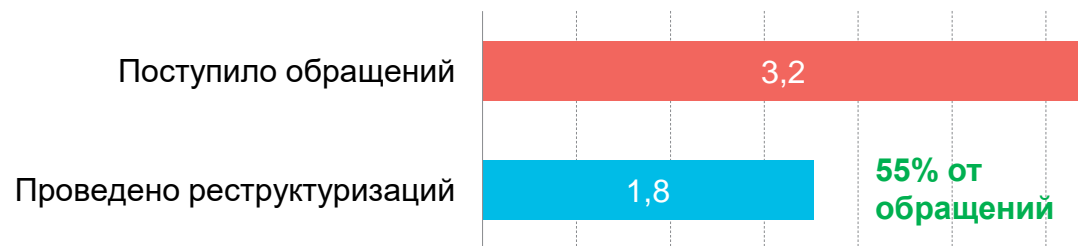
**48,3%** субъектов МСП обращались за банковскими кредитами за последние 12 месяцев (с 1 апреля 2020 года), из них **34,5%** получили положительное решение и воспользовались кредитами.

**85%** субъектов МСП, кто пользовался банковским кредитом с апреля 2020 года по май 2021 года были удовлетворены оказанной услугой (в 2018 году показатель был немного выше – **88,8%**). В то же время более высокий уровень удовлетворенности (**89,6%**) отмечен среди тех, кто обратился за новым кредитом в 2020 году и воспользовался им после одобрения. Среди тех МСП, кто обращался за кредитом (включая тех, кому в было отказано в нем) – **71,1%**.

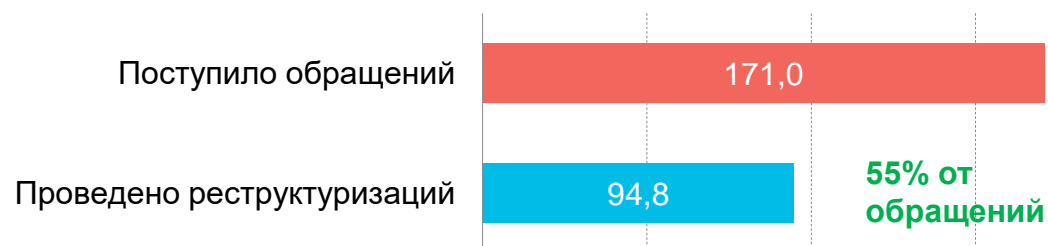


## Реструктуризацией кредитов в 2020 году активно пользовались население и бизнес

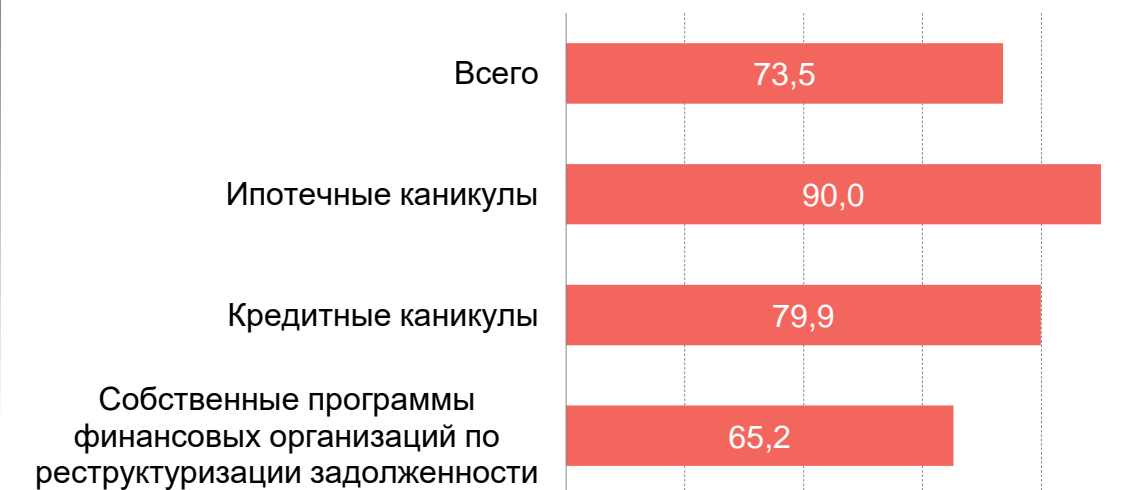
Реструктуризация задолженности физических лиц за период 20.03.2020 – 29.12.2020, млн ед.\*\*\*\*\*



Реструктуризация задолженности субъектов МСП за период 20.03.2020 – 29.12.2020, тыс. ед.\*\*\*\*\*



Доля взрослого населения, удовлетворенного мерами поддержки в части реструктуризации кредитной задолженности в 2020 году, % от тех, кто пользовался данными мерами поддержки\*\*



Банками проведена реструктуризация **1,8 млн** кредитных договоров с физическими лицами (**91,6%** от одобренных заявок) на общую сумму порядка **860 млрд рублей** и **94,8 тыс.** договоров с субъектами МСП (**90%** от одобренных заявок) на сумму **853,5 млрд рублей**.

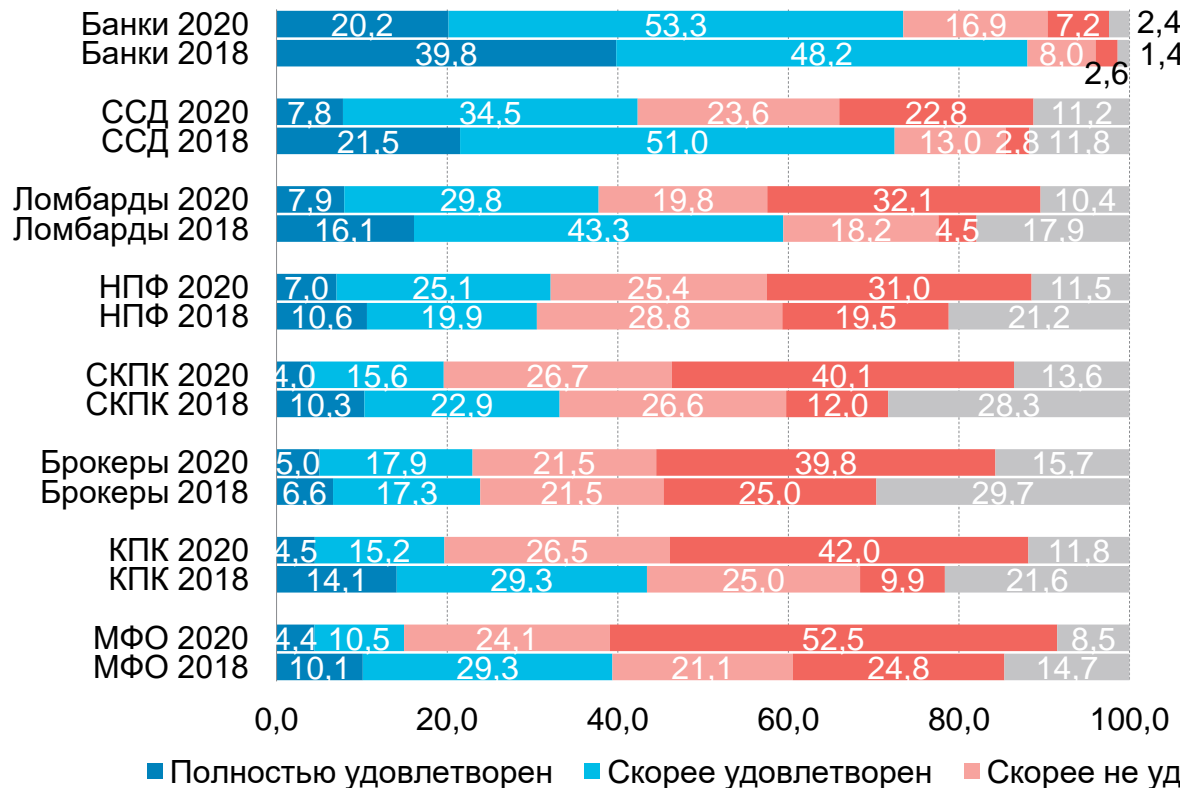
**73,5%** взрослого населения, воспользовавшегося мерами поддержки в части реструктуризации кредитной задолженности в банках или некредитных организациях в 2020 году, были удовлетворены ими.

\*\*\*\*\* Согласно проведенному Банком России опросу 75 кредитных организаций о результатах их работы по реструктуризации задолженности граждан (включая предоставление кредитных каникул) и 66 кредитных организаций о результатах их работы по реструктуризации задолженности субъектов МСП (включая предоставление кредитных каникул) за период с 20 марта по 29 декабря 2020 года.

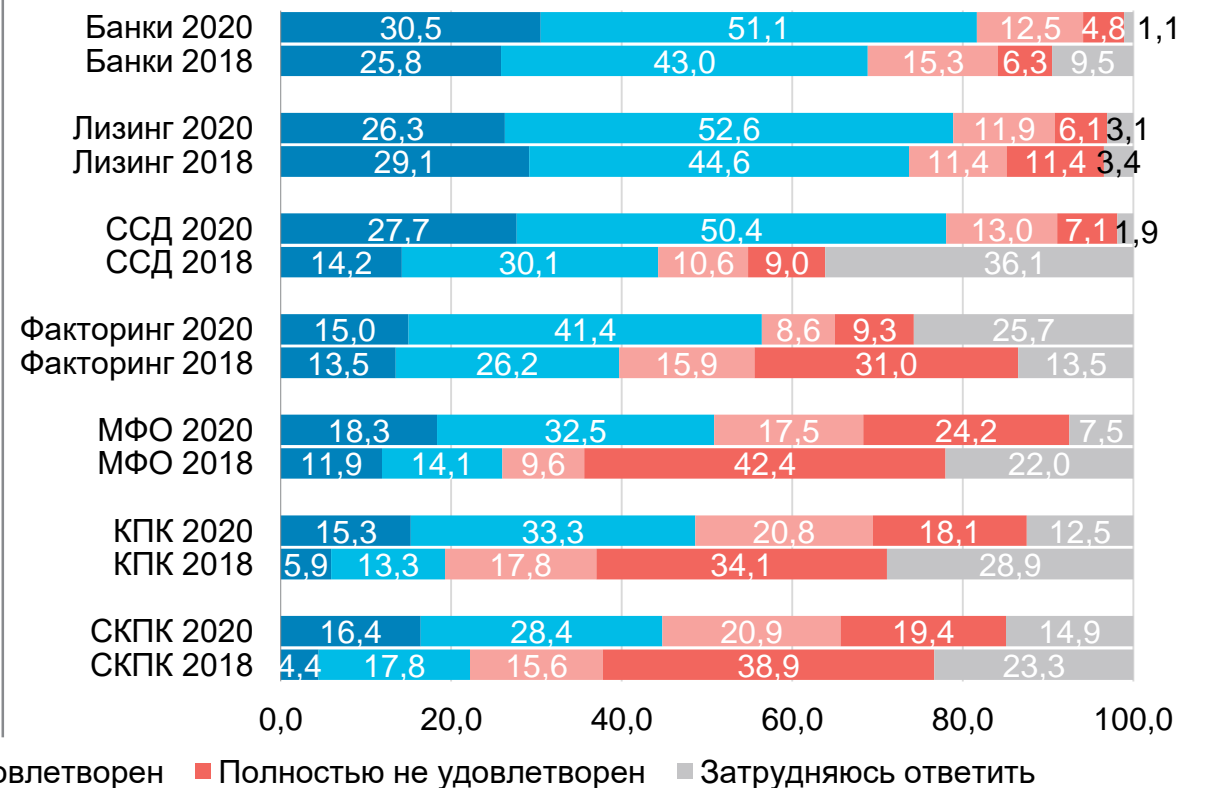


## Бизнес остался удовлетворен работой финансовых организаций, население – нет

Доля взрослого населения, определенным образом оценившего уровень удовлетворенности работой различных типов финансовых организаций, % от ответивших иным образом, кроме как «не сталкивался»\*\*



Доля субъектов МСП, определенным образом оценивших уровень удовлетворенности работой различных типов финансовых организаций, % от ответивших иным образом, кроме как «не сталкивался»\*\*



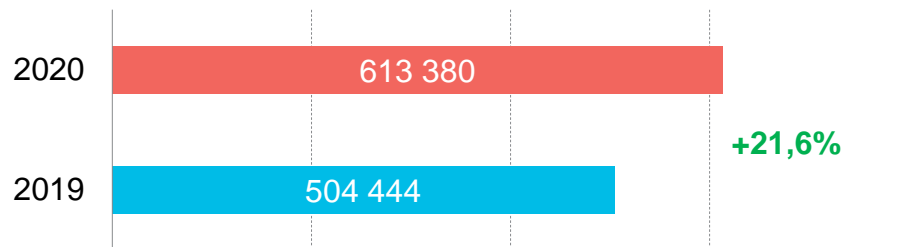
Удовлетворенность работой финансовых организаций **снизилась** среди населения (**75%** опрошенных положительно оценили работу хотя бы одного типа финансовых организаций, что на **14,7 п.п.** ниже 2018 года), но **возросла** среди субъектов МСП (**82,3%** опрошенных МСП в 2020 году, что на **2,2 п.п.** выше 2018 года). Удовлетворенность населения дистанционными каналами обслуживания выросла (в среднем на **5 п.п.**), а стационарными точками – снизилась.



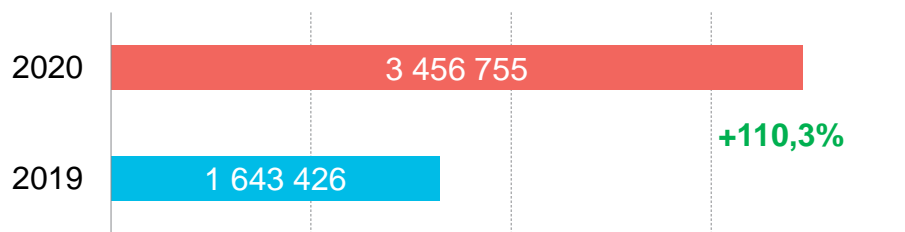


## Продолжает расти привлекательность индивидуальных инвестиционных счетов

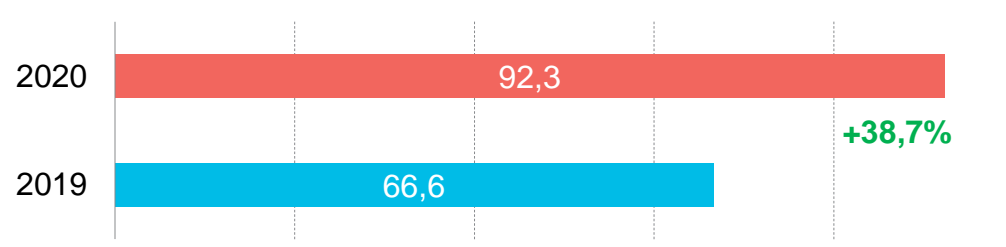
Количество заключенных договоров (без учета прекращенных) на ведение ИИС в организациях – ПУРЦБ, за год, ед.\*



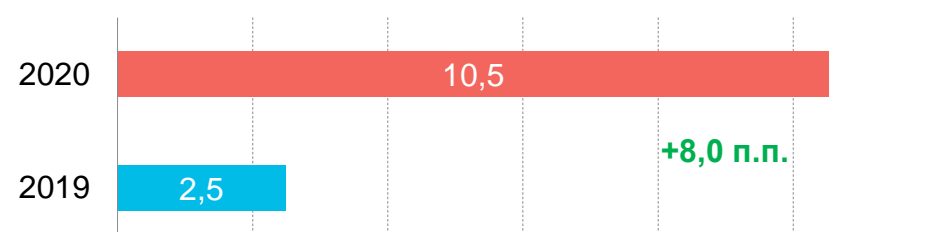
Количество договоров на ведение ИИС в организациях – ПУРЦБ, на конец года, ед.\*



Денежные средства, переданные по договорам на ведение ИИС, за год, млрд руб.\*



Доля взрослого населения, пользовавшегося ИИС за последние 12 месяцев, % от опрошенных\*\*



Количество заключенных договоров (без учета прекращенных договоров) на ведение ИИС в ПУРЦБ, являющихся КО, выросло на **16,7%** (до **461,2 тыс. ед.**). Объем переданных денежных средств составил **50,5 млрд руб.** (прирост на **105,7%**).

Количество заключенных договоров (без учета прекращенных договоров) на ведение ИИС в ПУРЦБ, не являющихся КО, возросло на **39,2%** (до **152,2 тыс. ед.**). Объем переданных денежных средств немного снизился и составил **41,8 млрд руб.** (снижение на **0,5%**).

Средний объем денежных средств, размещенных на ИИС, увеличился по сравнению с 2019 годом (с **132,0 тыс. руб.** до **150,5 тыс. руб.**).



## Список сокращений и комментарии

ЕБС – Единая биометрическая система

КО – кредитные организации

ЛСИ – люди с инвалидностью

МФО – микрофинансовые организации

НПФ – негосударственные пенсионные фонды

НФО – некредитные финансовые организации

ПИФ – паевой инвестиционный фонд

ПУРЦБ – профессиональные участники рынка ценных бумаг

СБП – Система быстрых платежей

(С)КПК – (сельскохозяйственные) кредитные потребительские кооперативы

ССД – субъекты страхового дела

ТСП – торгово-сервисные предприятия

**Количество опрошенных** в мае 2021 года («2020»): 1800 человек взрослого населения (включая дополнительную выборку: по 150 человек на Северо-Кавказский и Дальневосточный федеральные округа) и 1000 субъектов МСП (38% микропредприятий, 25% малых предприятий, 9% средних предприятий и 28% индивидуальных предпринимателей). Для взрослого населения данные были взвешены по федеральным округам (для учета «бустов») на основе поправочных коэффициентов, выравнивающих пропорции подгрупп до планируемого распределения (согласно последним данным Росстата).

Доля респондентов, ответивших иным образом, кроме как «не сталкивался», на соответствующий вопрос об удовлетворенности работой финансовых организаций в мае 2021 года («2020»):

- из числа взрослого населения, в % от опрошенных (взвешенные данные): банки – 91,2%, ССД – 50,8%, ломбарды – 42,3%, НПФ – 47,2%, СКПК – 31,9%, брокеры – 36,6%, КПК – 36,3%, МФО – 38,6%;
- из числа субъектов МСП, в % от 1000 опрошенных: банки – 92,1%, лизинговые компании – 32,7%, ССД – 53,8%, факторинговые компании – 14%, МФО – 12%, КПК – 7,2%, СКПК – 6,7%.

При этом услугами данных финансовых организаций за последние 12 месяцев пользовалось меньшее количество респондентов:

- из числа взрослого населения, в % от опрошенных (взвешенные данные): банковским счетом – 93,7%, вкладом – 46,6%, размещением средств в МФО / КПК / СКПК – 4,7 / 6,1 / 2,2%, размещением средств на ИИС / брокерских счетах / ПИФ – 13,7%, кредитами – 38,2%, займами МФО / КПК / СКПК / ломбардов – 4,6 / 2,4 / 1 / 2,6%, добровольным страхованием – 33,5%;
- из числа субъектов МСП, в % от 1000 опрошенных: кредитами – 41,2%, займами МФО / КПК / СКПК – 3,4 / 1,3 / 0,7%, лизингом – 13,5%, факторингом – 3,6%, депозитами – 25,8%, размещением средств в МФО / КПК / СКПК – 2,2 / 1,6 / 1,2%, добровольным страхованием – 21,2%.



Банк России

## Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса: + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Электронная почта: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)