



Банк России

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА
ОБ ИНДИКАТОРАХ ФИНАНСОВОЙ
ДОСТУПНОСТИ ЗА 2018 ГОД
(ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЗАМЕРА
2019 ГОДА)

АВГУСТ 2019



Информационной базой замера индикаторов финансовой доступности, проведенного Банком России по итогам 2018 года, стали три основных источника информации:

**Данные отчетности финансовых организаций за 2018 год, информация из Книги государственной регистрации кредитных организаций и Реестров участников финансового рынка на 01.01.2019
(здесь и далее обозначены символом <*>)**



Результаты опроса взрослого населения и субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – МСП), проведенного в мае – июне 2019 года (здесь и далее обозначены символом <*>)**

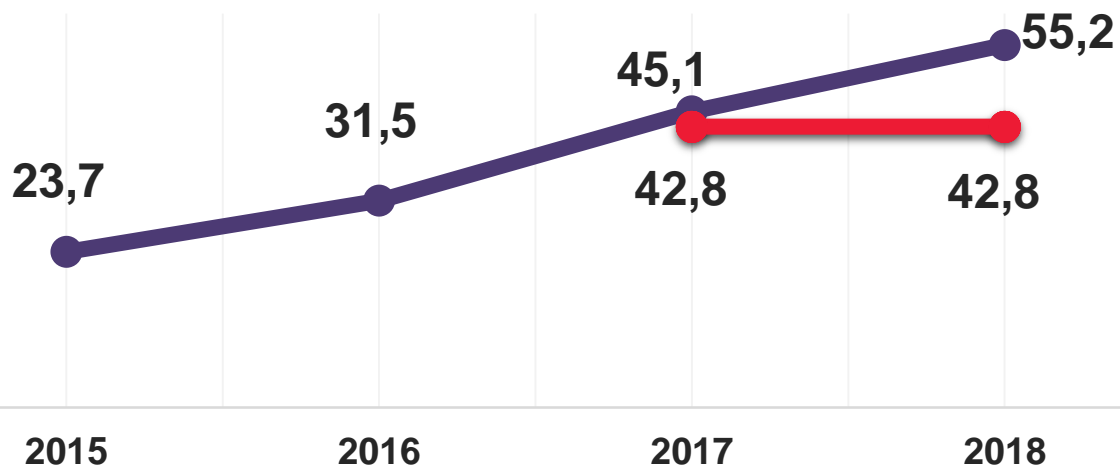


**Данные, предоставленные организациями по запросу Банка России
(здесь и далее обозначены символом <***>)**

***Так как опросные данные второго 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 «2018 год» (выборка взрослого населения – 1 826 и 1 828 человек для анкет по использованию и удовлетворенности финансовыми услугами, субъектов МСП – 1 062 ед.), а по итогам замера в мае 2018 года – «2017 год» (выборка взрослого населения – 1 600 человек, субъектов МСП – 500 ед.). В отношении данных отчетности финансовых организаций для периода 2018 года (на 01.01.2019) используется обозначение «2018 год», а для периода 2017 года (на 01.01.2018) – «2017 год».*

****Анкетирование кредитных организаций в части деятельности банковских платежных агентов, платежных агентов и организаций федеральной почтовой связи (ФГУП «Почта России», ФГУП «Почта Крыма») в 1 квартале 2019 года; сплошное обследование кредитных организаций, проведенное в 1 квартале 2019 года для получения информации об удаленных точках обслуживания кредитных организаций; данные КО в отношении открытых точек банковского обслуживания в отделениях ФГУП «Почта России»; статистика Росстата.*

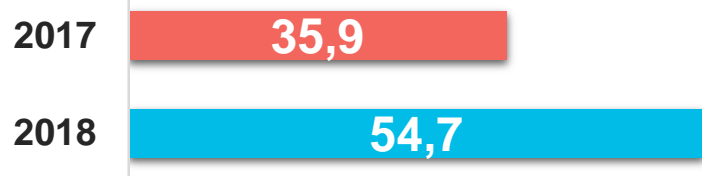
Дополнительно используемые сокращения: КО – кредитные организации, МФО – микрофинансовые организации, МФК – микрофинансовые компании, МКК – микрокредитные компании, (С)КПК – (сельскохозяйственные) кредитные потребительские кооперативы, ССД – субъекты страхового дела, ПУРЦБ – профессиональные участники рынка ценных бумаг, НФО – некредитные финансовые организации, НПФ – негосударственные пенсионные фонды; ОНРФР – Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019-2021 годов



● Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам, % от опрошенных**

● Доля взрослого населения, не пользующегося на постоянной основе дистанционным обслуживанием, но готового начать регулярно это делать при наличии такой возможности, % от опрошенных, не пользующихся на постоянной основе дистанционным обслуживанием**
 Дистанционное обслуживание – интернет-банкинг, мобильный банкинг для доступа к банковскому счету, страхование через интернет и другие

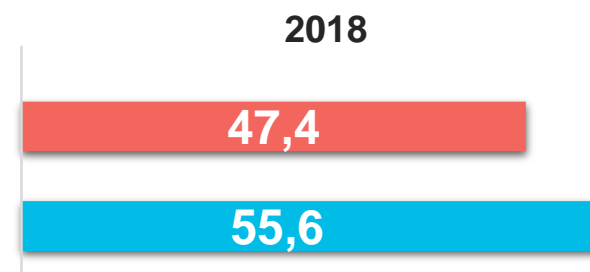
Доля взрослого населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи (путем доступа к банковскому счету или без него), % от опрошенных**



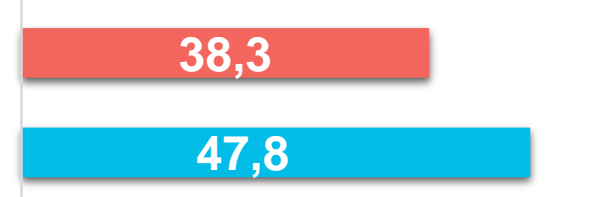
Доля счетов, доступ к которым предоставлен дистанционным способом и по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств, в общем количестве счетов, открытых физическим лицам, которые могли быть использованы для проведения платежей, %*



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

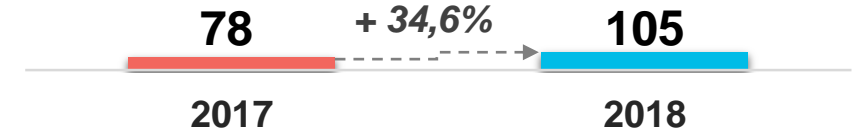


в т.ч. доля платежей с использованием платежных карт, эмитированных кредитными организациями и банками - нерезидентами, %*

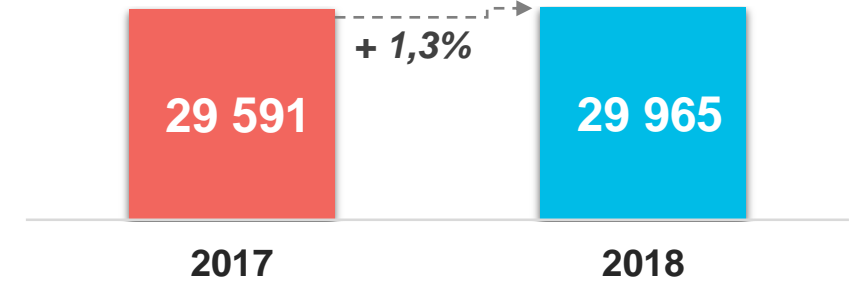




Количество действующих КО, оказывающих услуги по открытию банковских счетов без явки клиента в банк, ед.*

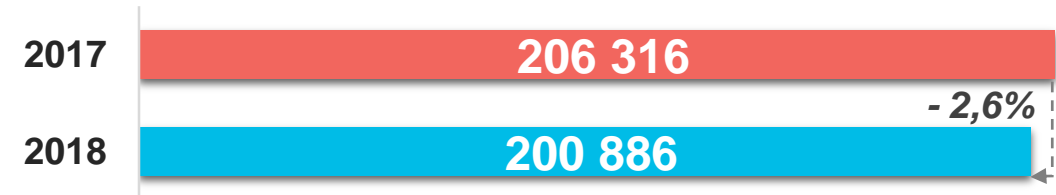


Количество обособленных подразделений НФО (МФО, КПК, СКПК, ломбардов, страховщиков, ПУРЦБ, не являющихся КО), ед.*



При этом положительный вклад привнесли обособленные подразделения МКК (5,5%), СКПК (4,8%), ПУРЦБ, не являющиеся КО (1,7%), а отрицательный – МФК (1,5%), КПК (9,8%), ломбарды (0,9%), страховщики (1,0%)

Количество банкоматов, ед.*



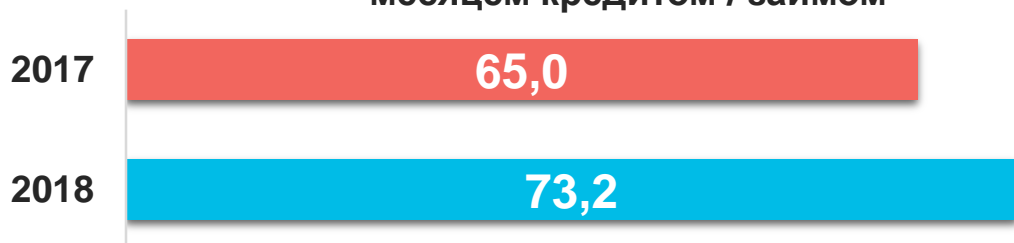
Развитие перспективных новых форматов обслуживания населения

- Более 27 тыс. удаленных точек обслуживания с работниками КО в России на 01.01.2019
- Более 196 тыс. удаленных точек обслуживания с агентами КО (без учета касс банковских платежных агентов) в России на 01.01.2019
- Более чем 30 тыс. отделений почтовой связи (далее – ОПС) с возможностью осуществления отдельных банковских операций по совершению переводов, снятию и внесению наличных денежных средств на 01.01.2019 (прирост на 103,9% с 01.01.2018) – примерно 75% всех действующих ОПС
- 15 тыс. ОПС с возможностью приема документов на открытие счета (прирост на 47,6% с 01.01.2018)

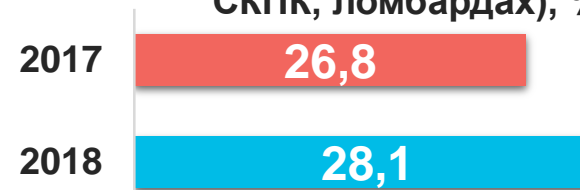
Указанная информация*** по итогам 2018 года была впервые включена в индикаторы финансовой доступности Банка России и Годовой отчет Банка России



Доля взрослого населения, считающего, что при оформлении кредита / займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о продукте, % от опрошенных, пользовавшихся за последние 12 месяцев кредитом / займом**



Доля взрослого населения, имеющего активные кредиты / займы в КО или НФО (МФО, КПК, СКПК, ломбардах), % от опрошенных**



Изменение 2018 года по сравнению с 2017 годом незначимо (в пределах ошибки выборки)

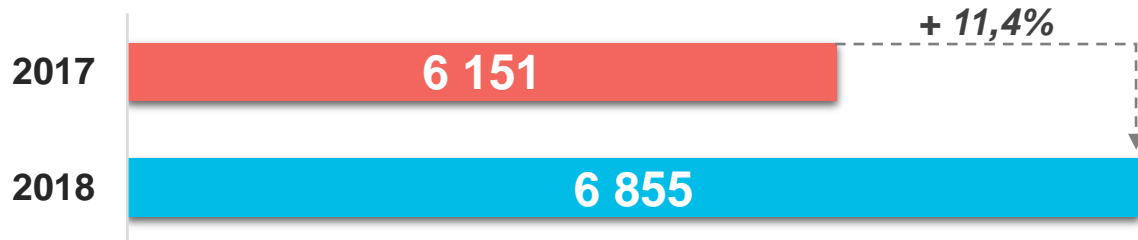


Уровень задолженности населения по основному долгу по кредитам / займам в КО и НФО требует дополнительного наблюдения на предмет возможного возникновения ситуации закредитованности населения, в том числе с учетом невысоких прогнозов в отношении его реальных располагаемых денежных доходов.

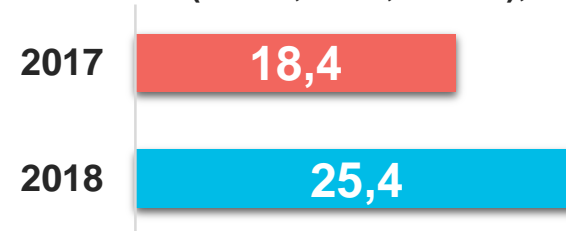
Согласно официальному прогнозу Минэкономразвития России, рост реальных располагаемых доходов населения в 2019 году составит 1,0%, но, чтобы этот прогноз был достигнут, во втором полугодии должен произойти резкий рост реальных доходов на фоне их наблюдаемого снижения в первом полугодии



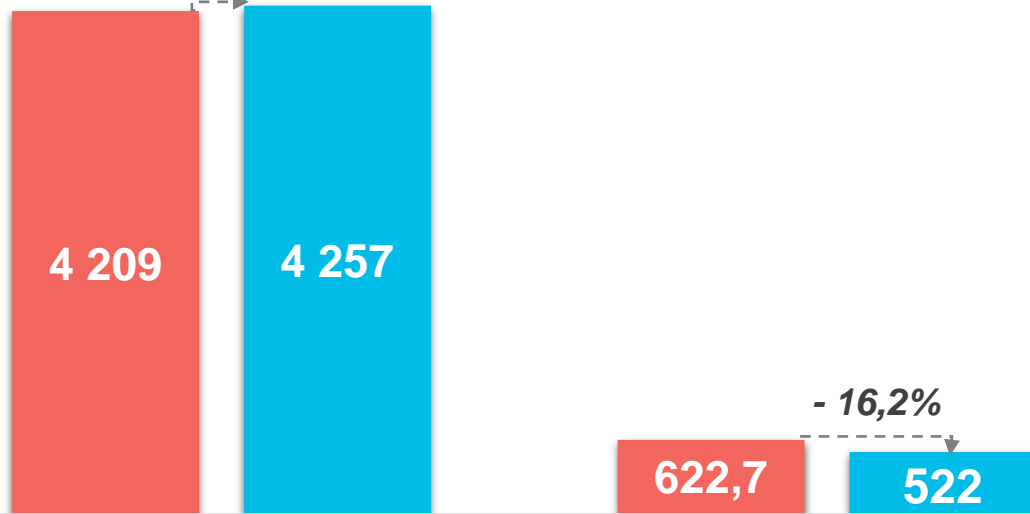
Объем кредитов / займов, предоставленных субъектам МСП, млрд руб.*



Доля субъектов МСП, имеющих активные кредиты / займы в КО или НФО (МФО, КПК, СКПК), % от опрошенных**



+ 1,1%



Задолженность субъектов МСП по основному долгу по кредитам / займам в КО и НФО (МФО, КПК, СКПК), млрд руб.*

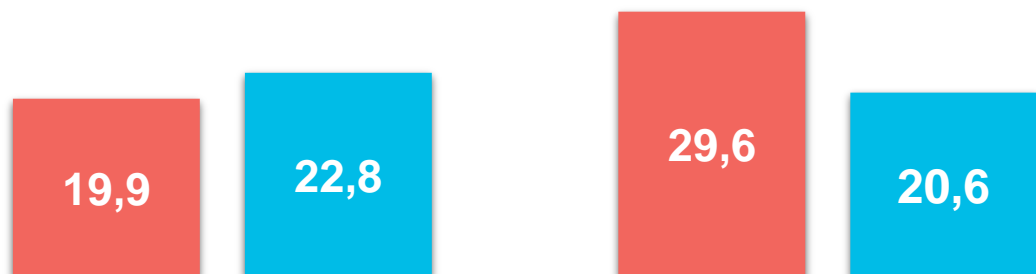
■ 2017

Просроченная задолженность субъектов МСП перед КО, млрд руб.*

■ 2018

Размер задолженности МСП по кредитам КО впервые с 2014 года показал рост по итогам года, а объем выданных кредитов по итогам прошлого года стал максимальным с 2015 года. Поддержку рынку оказало существенное снижение процентных ставок по кредитам МСП в 2018 году: средневзвешенные ставки по кредитам МСП на срок до 1 года снизились на 1,32 п.п. (с 12,46 в январе 2018 года до 11,14% в январе 2019 года), а ставки свыше 1 года – на 0,49 п.п. (с 11,28 до 10,79%)*

Средневзвешенные процентные ставки по кредитам, предоставленным нефинансовым организациям – субъектам МСП, в годовом исчислении, рассчитанные исходя из годовых процентных ставок, установленных в кредитных договорах, и объемов предоставленных кредитов в отчетном месяце



Доля взрослого населения, использующего добровольное страхование, % от опрошенных**

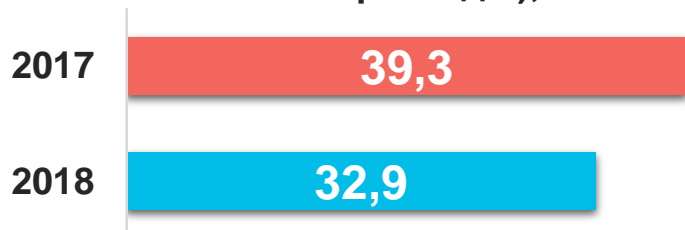
■ 2017

Доля субъектов МСП, использующих добровольное страхование, % от опрошенных**

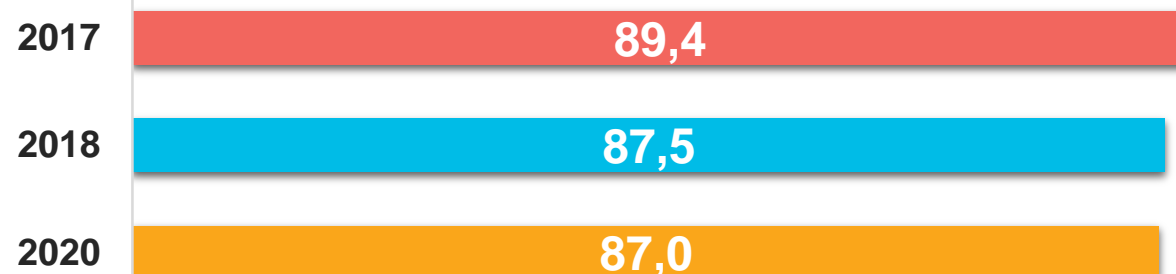
■ 2018

Подобный рост, возможно, возник вследствие изменения опросного инструментария

Доля взрослого населения, имеющего размещенные средства в КО, НФО, средства на ИИС и остатки на счетах в банках в сумме, позволяющей в течение месяца сохранять 100%-й уровень расходов (т.е. все обычные среднемесячные расходы), % от опрошенных**



Доля взрослого населения, использующего счета в КО с учетом счетов по вкладам, % от опрошенных**



Изменение 2018 года по сравнению с 2017 годом незначимо (в пределах ошибки выборки).

Для 2020 года указано целевое значение по итогам реализации Стратегии повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018-2020 годов



Прирост количества заключенных договоров (без учета прекращенных договоров) на ведение индивидуальных инвестиционных счетов в организациях – ПУРЦБ на 152%*



Сохранение слабой сберегательной активности граждан, выражаемой в том, что вклады в КО и размещенные средства в НФО (в форме договора займа) имеют лишь 35,4% взрослого населения**



Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность работой финансовых организаций	2017, % от опрошенных**	2018, % от опрошенных**	Прирост (п.п.)
Негосударственные пенсионные фонды	9,2	8,8	-0,4 ^а
Брокеры	4,9	4,7	-0,2 ^а
КО	81,4	83,9	2,5 ^а
СКПК	3,3	6,7	3,4
КПК	6,3	10,3	4,0
МФО	5,9	12,4	6,4
Ломбарды	7,9	16,7	8,9
Субъекты страхового дела	22,8	31,7	8,9
Хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций (целевое значение ОНРФР на 2021 год – 87%)	83,9	89,7	5,8

Невысокий уровень удовлетворенности работой НПФ, брокеров, СКПК, КПК, МФО, ломбардов связан, в том числе, с тем, что многие респонденты не сталкивались с данными организациями, тогда как более высокий уровень удовлетворенности работой банков и ССД соответствует, скорее всего, более высокому уровню использования их услуг.

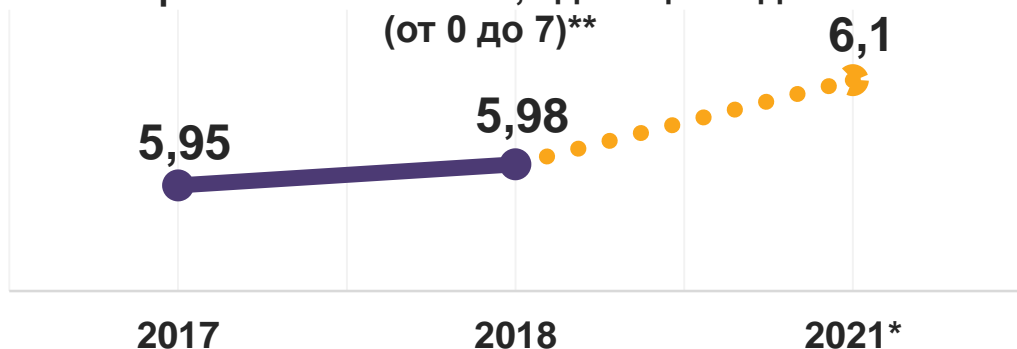
^а Незначимое изменение (в пределах ошибки выборки)



Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность финансовыми продуктами / услугами	2017, % от опрошенных**	2018, % от опрошенных**	Прирост (п.п.)
Обязательное медицинское страхование	49,8	29,7	-20,0
Индивидуальные инвестиционные счета	4,0	5,7	1,7
Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	71,9	73,6	1,8 ^а
Займы в ломбардах	6,6	9,0	2,4
Вклады	38,4	41,3	3,0 ^а
Размещение средств в форме договора займа в СКПК	2,6	5,6	3,0
Переводы и платежи	66,6	70,3	3,7
Займы в СКПК	2,9	6,6	3,7
Размещение средств в форме договора займа в КПК	2,9	6,7	3,7
Займы в КПК	3,3	7,2	3,8
Размещение средств в форме договора займа в МФО	3,4	7,7	4,3
Займы в МФО	5,0	10,6	5,6
Другое добровольное страхование	13,7	19,7	6,0
Кредиты	32,0	38,7	6,7
Добровольное страхование жизни	11,8	18,5	6,8
Другое обязательное страхование	19,3	26,9	7,6
Кредитные карты	25,8	33,8	7,9

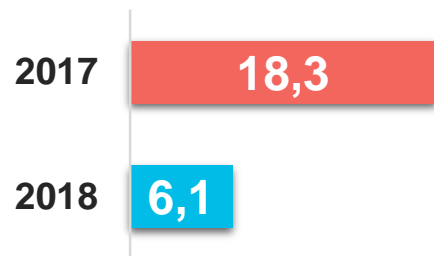


Нормированный индекс ценовой доступности финансовых услуг для взрослого населения, единицы индекса (от 0 до 7)**



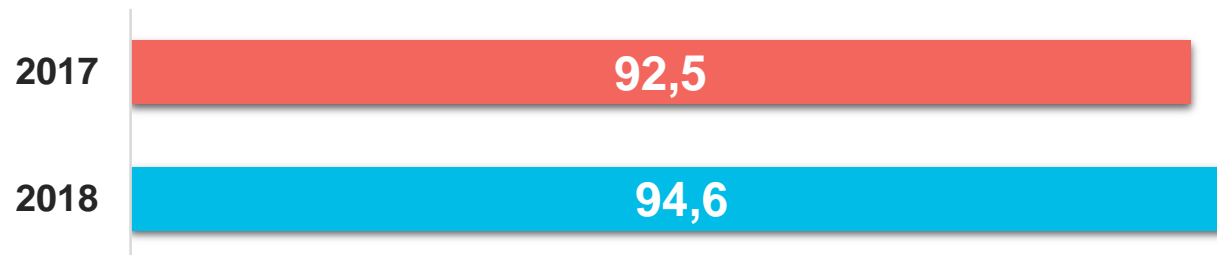
Для 2021 года указано целевое значение по итогам реализации ОНРФР на период 2019-2021 годов. Индекс рассчитывается по формуле $7 - (X \cdot 6 / 4)$, где X – индекс ценовой доступности финансовых услуг для взрослого населения, определяемый как сумма долей потребителей, которых в отчетном периоде не удовлетворила стоимость базовых финансовых услуг (кредита, текущего счета, срочного вклада, договора добровольного страхования) и которые по этой причине отказались от их покупки.

Доля взрослого населения, испытывающего недоверие к банкам, % от выборки**



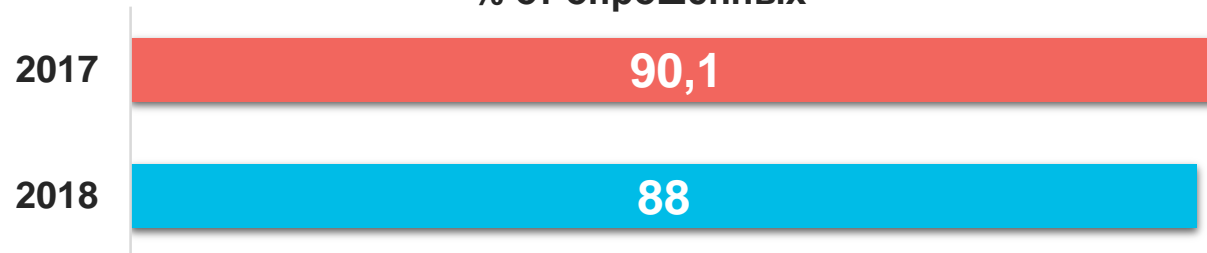
Подобное снижение, возможно, возникло вследствие изменения методики опроса (вопросы о доверии задавались только тем, кто не ответил, что не сталкивался с банками в вопросе про удовлетворенность; указанное значение перевзвешено на всю выборку)

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность использования различных каналов доступа к финансовым услугам по такой характеристике как «легкость доступа, есть везде», % от опрошенных**



В части характеристики «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» также произошел рост показателя с 91,1 до 91,6% (0,5 п.п.), однако он был незначимым (в пределах ошибки выборки).

Доля взрослого населения, положительно оценивающего удовлетворенность использования различных каналов доступа к финансовым услугам по такой характеристике как «хороший уровень защиты, безопасность», % от опрошенных**



В части характеристики «приемлемая стоимость» также произошло снижение показателя с 88,8 до 87,6% (1,2 п.п.), однако оно было незначимым (в пределах ошибки выборки).



Доли субъектов МСП, положительно оценивающих удовлетворенность работой финансовых организаций	2017, % от опрошенных**	2018, % от опрошенных**	Прирост (п.п.)
КО	73,0	68,7	 -4,3
КПК	2,0	2,4	 0,4 ^а
МФО	3,4	4,3	 0,9 ^а
СКПК	0,8	1,9	 1,1
Факторинговые компании	2,6	4,7	 2,1
Страховые компании	29,8	32,3	 2,5 ^а
Лизинговые компании	18,4	24,3	 5,9
Хотя бы одного из указанных типов финансовых и иных специализированных организаций	79,8	80,1	 0,3 ^а

^а Незначимое изменение (в пределах ошибки выборки)



Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

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

Пункт приёма 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

Электронная почта: fps@cbr.ru