



Национальное агентство
финансовых исследований



БАНКОВСКИЙ РИТЕЙЛ ГЛАЗАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Презентация по результатам исследований

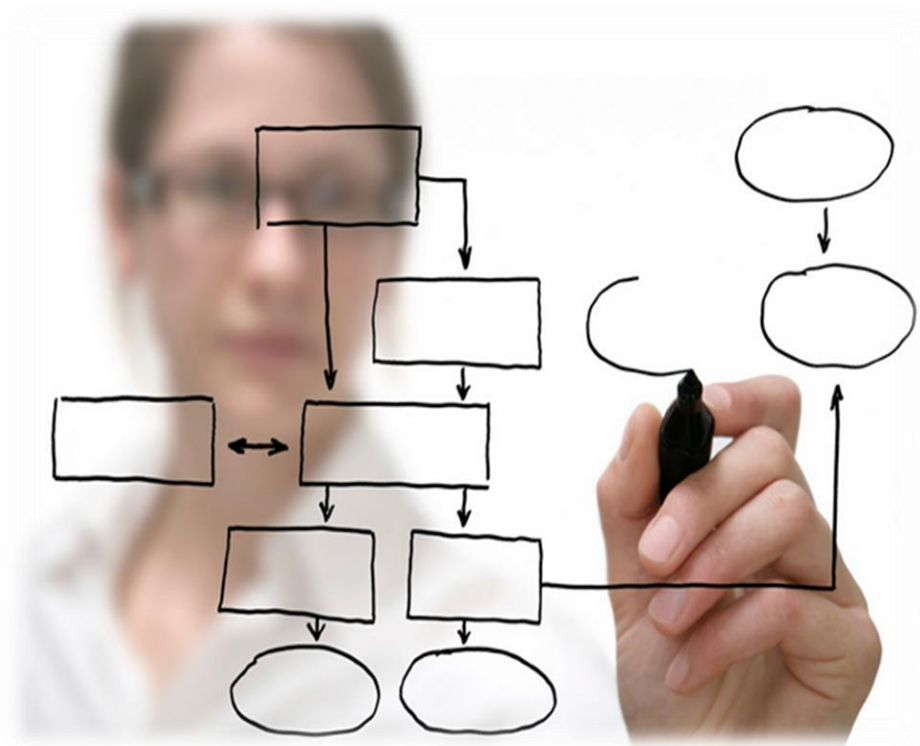
I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

V. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



МЕТОДОЛОГИЯ И ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

Описание характеристик целевой аудитории, методы исследования

Всероссийская репрезентативная выборка

Личные формализованные интервью в квартире респондента

Объем выборки – **2800/1600** чел.

Выборочная совокупность репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население РФ:

- по полу
- возрасту
- уровню образования
- типу населенного пункта, в котором проживает респондент

Число субъектов РФ, в которых реализуется выборка – не менее 52

Число населенных пунктов – не менее 150

Погрешность выборки – 1,85%/3,4%

I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ

IV. ДОВЕРИЕ К ФИНАНСОВОЙ ОТРАСЛИ

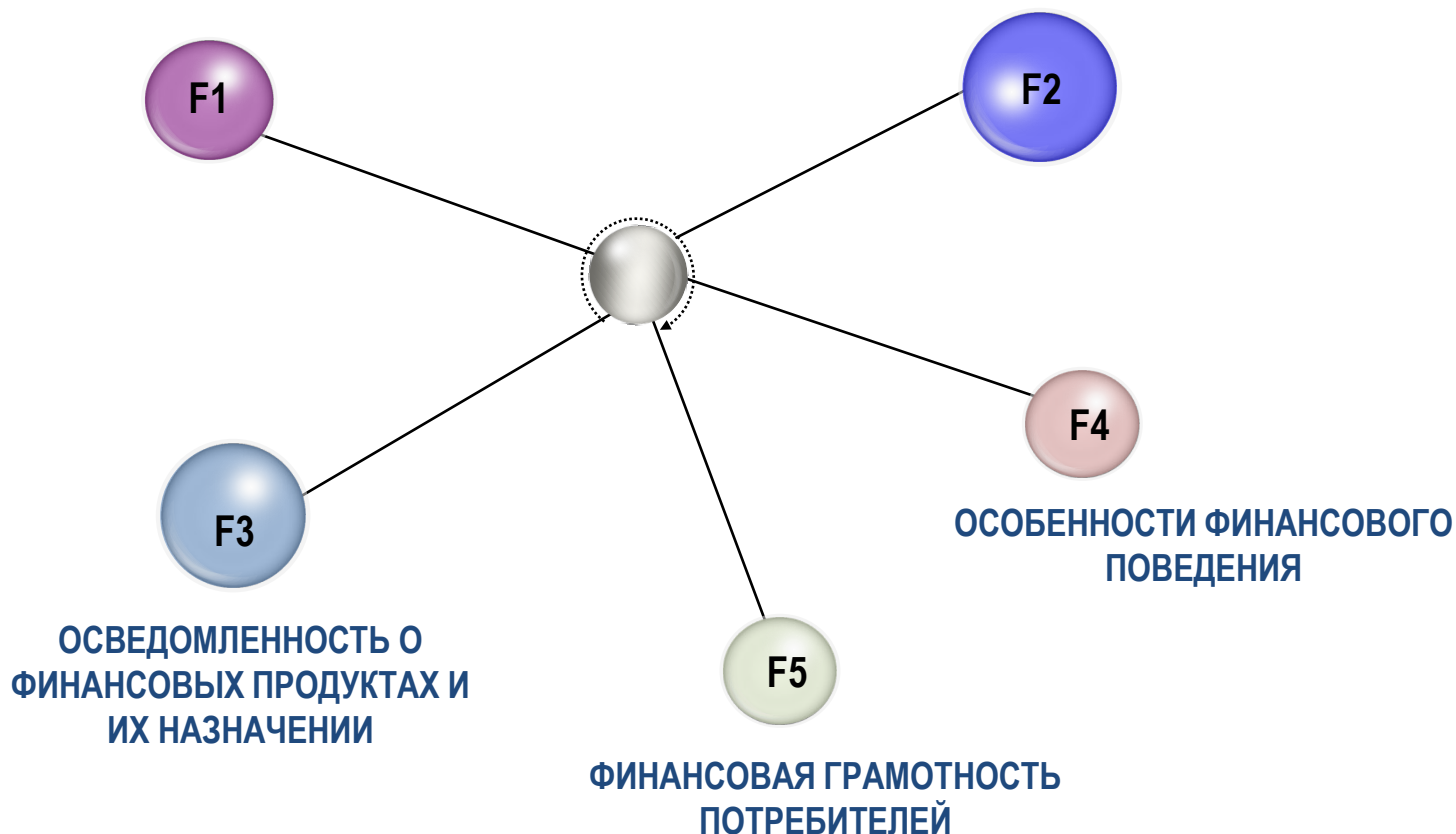


ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА

Предпосылки спроса на кредитные финансовые продукты

ДОВЕРИЕ К ФИНАНСОВЫМ
ИНСТИТУТАМ

ОТНОШЕНИЕ К БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ:
БАРЬЕРЫ И ДРАЙВЕРЫ



РАЗВИТИЕ ФИНАНСОВОЙ ИНДУСТРИИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

Модели развития финансового рынка как фактор формирования финансового поведения

«Регуляторная» модель



Зарплатные карты - 44%
ОСАГО - 22%
ДМС от работодателя - 17%

«Проактивная» модель



Кредитные карты - 58-68%
Инвестиции – 15-45%
Страхование жизни – 40-48%

Доля населения

«Консервативная» модель



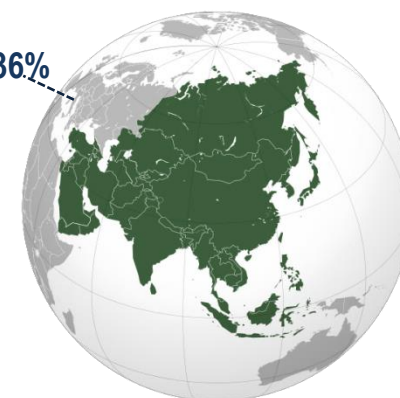
и другие...

Дебетовые карты – 63-85%
Сберегательные счета – 24-30%

«Технократическая» модель



и другие...

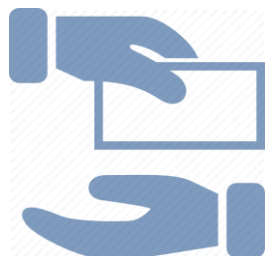


Электронные ПС – 35-40%
Мобильные сервисы – 30-36%

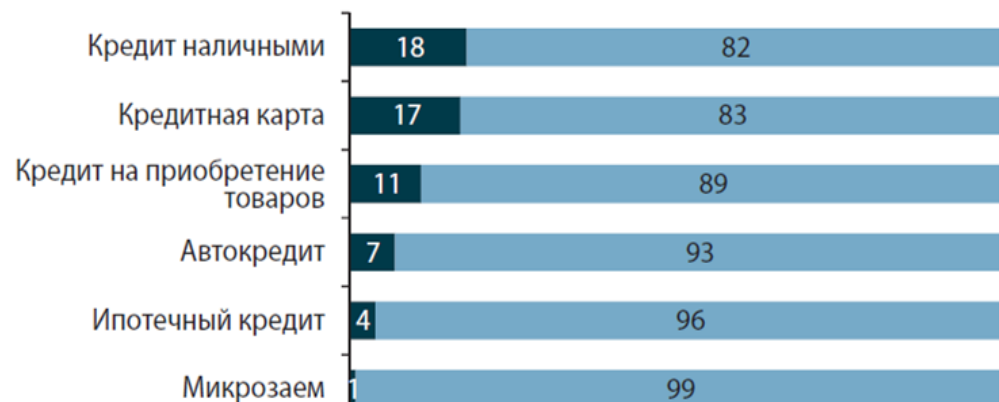
ПОЛЬЗОВАНИЕ РАЗЛИЧНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ

Банковские услуги: кредитные, расчетные и сберегательные продукты

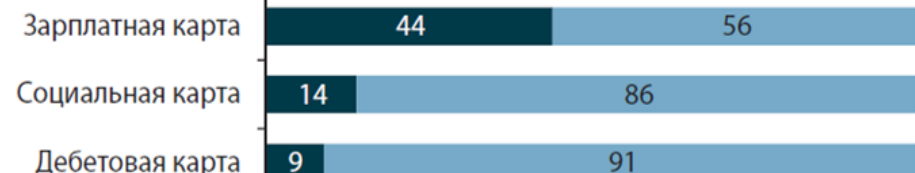
Какими видами финансовых продуктов Вы пользуетесь в настоящее время?, в % от всех опрошенных



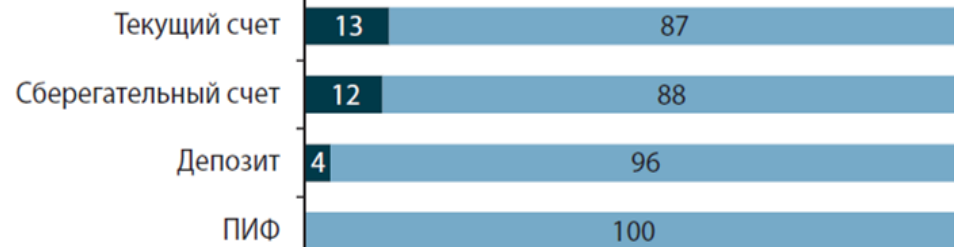
Кредитные продукты



Карточные продукты



Сберегательные продукты



■ Пользуются ■ Не пользуются

МОТИВЫ К РАЗЛИЧНЫМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ

Кредитные продукты

Вы сказали, что собираетесь оформить данный продукт в ближайшие 12 месяцев. Почему?, в % от всех опрошенных

КРЕДИТЫ С ЕЖЕМЕСЯЧНЫМИ ПЛАТЕЖАМИ



КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ



МОТИВЫ К РАЗЛИЧНЫМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ

Расчетные и сберегательные продукты

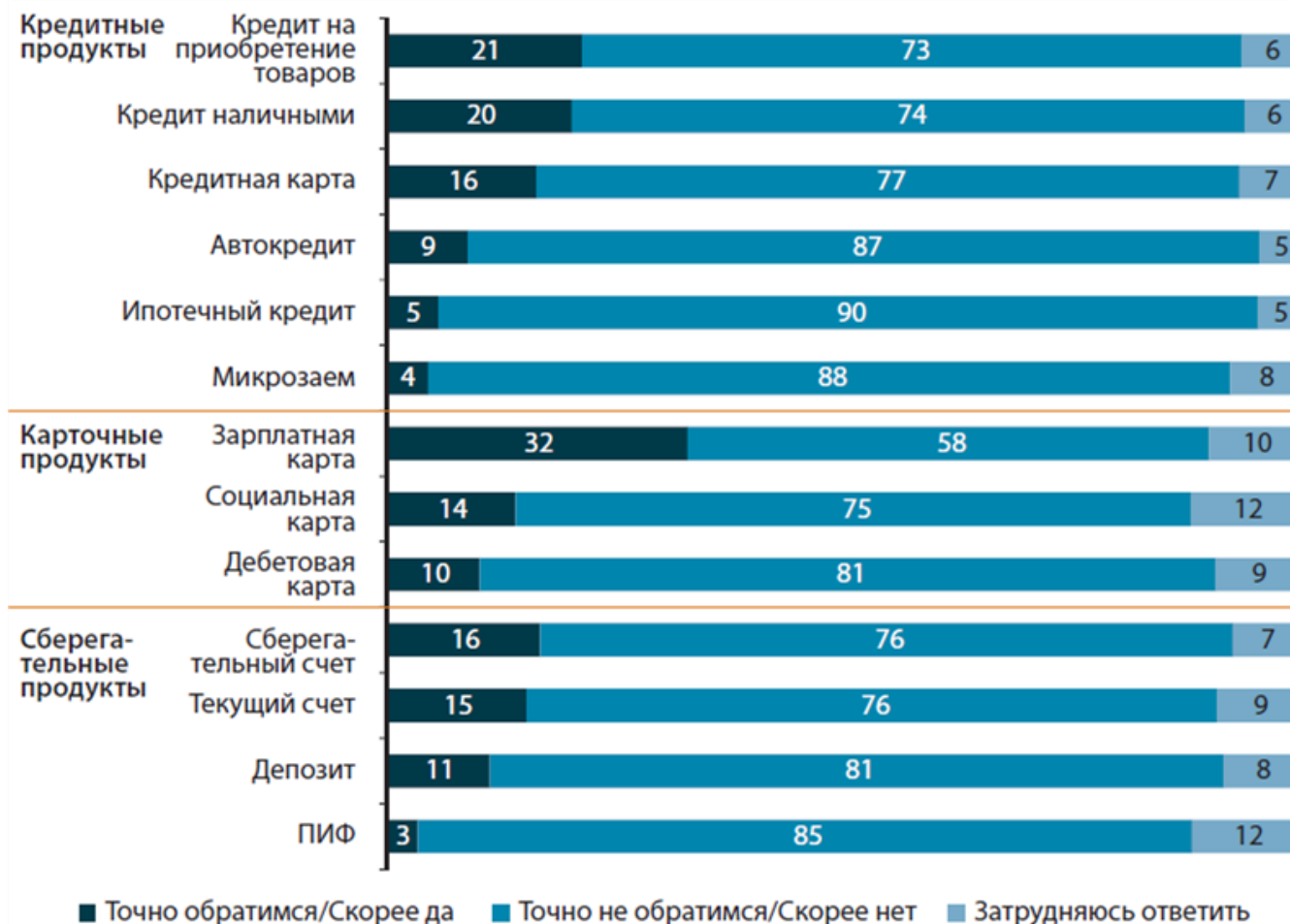
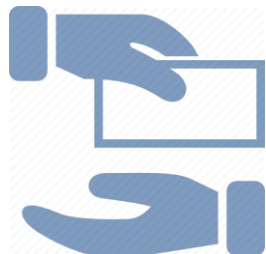
Вы сказали, что собираетесь оформить данный продукт в ближайшие 12 месяцев. Почему?, в % от всех опрошенных



СПРОС НА РАЗЛИЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Банковские услуги: кредитные, расчетные и сберегательные продукты

Какова вероятность того, что Вы (ваша семья) обратитесь за следующими финансовыми услугами ближайшие 12 месяцев?, в % от всех опрошенных



БАРЬЕРЫ К РАЗЛИЧНЫМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ

Кредитные продукты

Вы сказали, что не собираетесь оформлять данный продукт в ближайшие 12 месяцев. Почему?, в % от всех опрошенных

ДОЛГОСРОЧНЫЕ КРЕДИТЫ



КРАТКОСРОЧНЫЕ КРЕДИТЫ



БАРЬЕРЫ К РАЗЛИЧНЫМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ

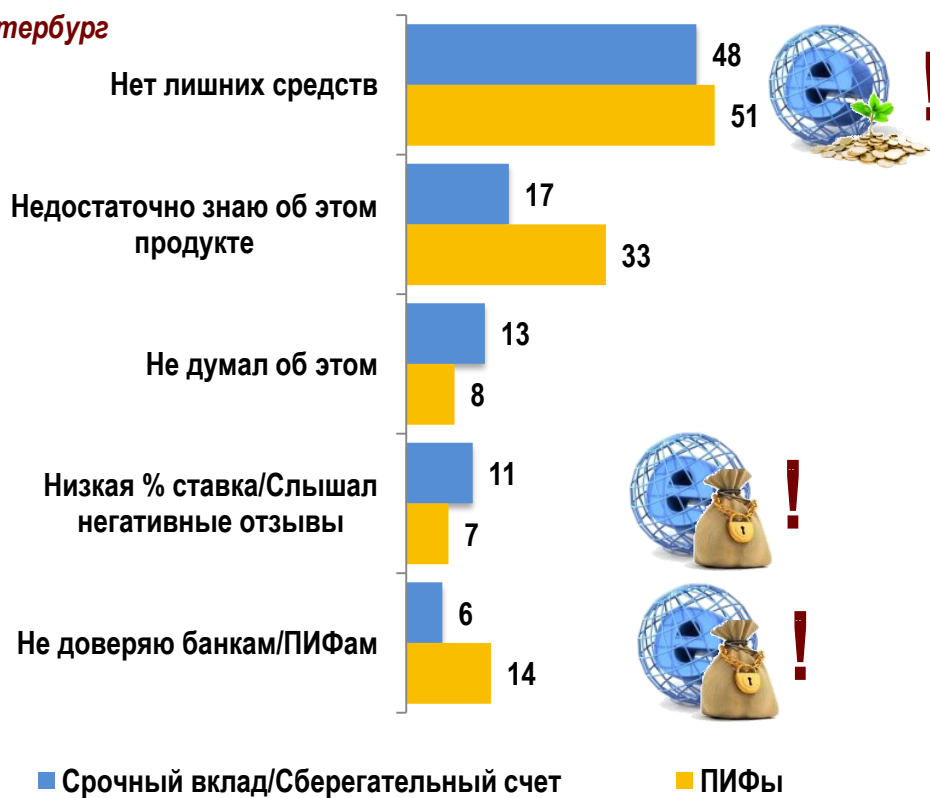
Расчетные и сберегательные продукты

Вы сказали, что не собираетесь оформлять данный продукт в ближайшие 12 месяцев. Почему?, в % от всех опрошенных

РАСЧЕТНЫЕ ПРОДУКТЫ



СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ



СТРАТЕГИИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Региональная специфика



I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

**III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

IV. ДОВЕРИЕ К ФИНАНСОВОЙ ОТРАСЛИ



ФИНАНСОВАЯ ПОДУШКА БЕЗОПАСНОСТИ

Инструменты обеспечения финансовой безопасности

Предпринимаете ли Вы какие-либо действия, чтобы финансово обезопасить себя от несчастного случая или неблагоприятного стечения обстоятельств (напр., потери трудоспособности, пожара, кражи)? в % от всех опрошенных

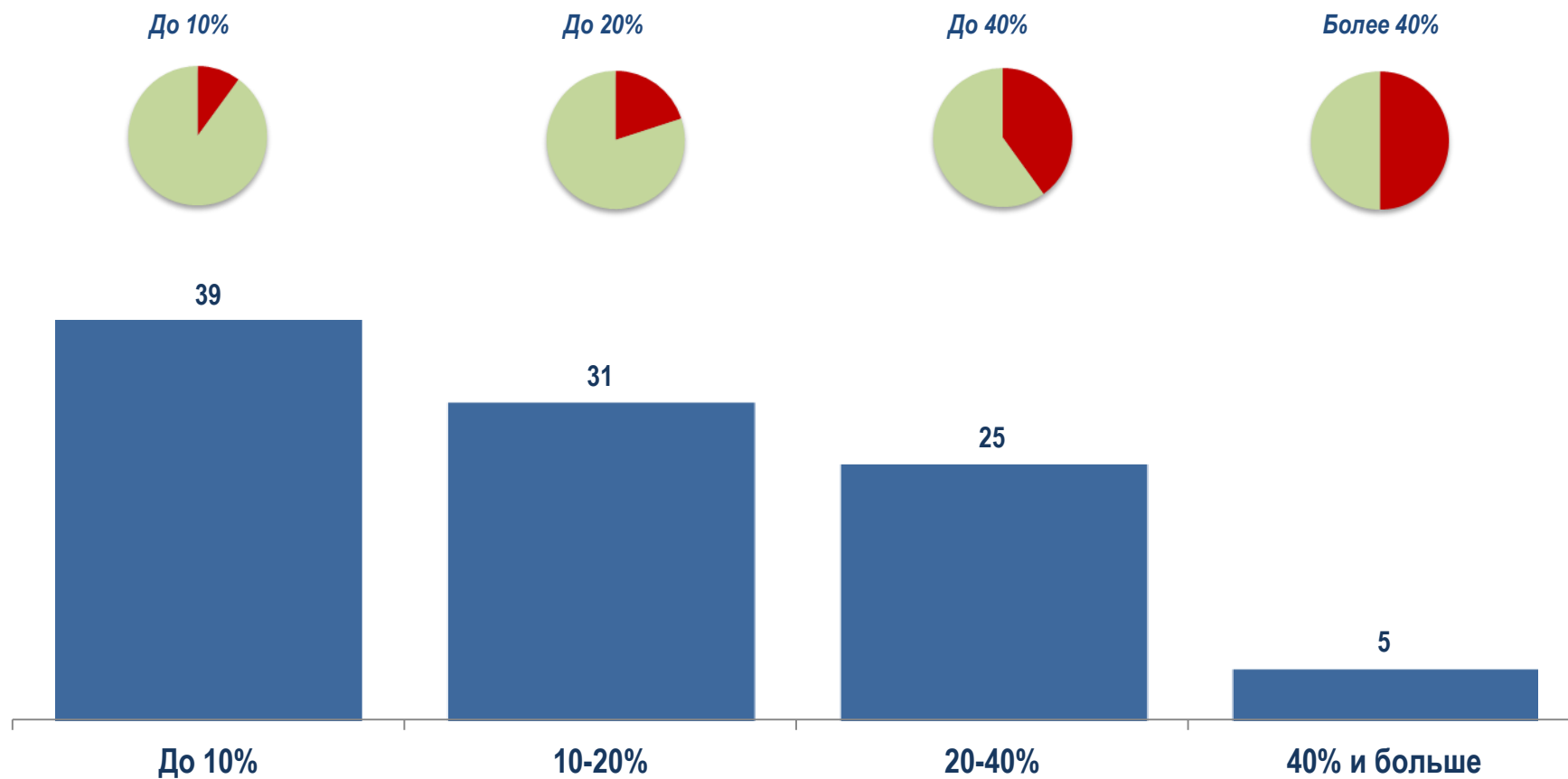
	%
Я откладываю денежные средства для таких случаев («на черный день»), храню их дома	21
Надеюсь на поддержку и помощь родственников	18
Я откладываю денежные средства для таких случаев («на черный день»), вкладываю их в различные финансовые продукты (накопительные счета, или вклады до востребования, срочные вклады)	14
Имею кредитную карту про запас, воспользуюсь ей	10
Я оформил(а) страховой полис специально для таких случаев (страхование от потери трудоспособности, от потери работы, от несчастного случая, и т.д.)	8
Планирую взять кредит наличными (потребительский кредит) при возникновении какой-либо проблемы	8
Вкладываю денежные средства в недвижимость	7
Вкладываю денежные средства в антиквариат или драгоценные металлы/камни	1
Ничего не делаю	38
Другое	1
Затрудняюсь ответить	3



КАЧЕСТВО ЗАЕМЩИКОВ

Допустимый уровень закредитованности

Как Вы думаете, какую максимальную долю от совокупного дохода семьи должны составлять ежемесячные выплаты по кредиту (кредитам)?, % респондентов



КАЧЕСТВО ЗАЕМЩИКОВ

Осведомленность о стратегии действий в нестабильной финансовой ситуации

Знаете ли Вы, что необходимо делать клиенту банка, в том случае, если у него возникают материальные затруднения при выплате кредита?, % респондентов

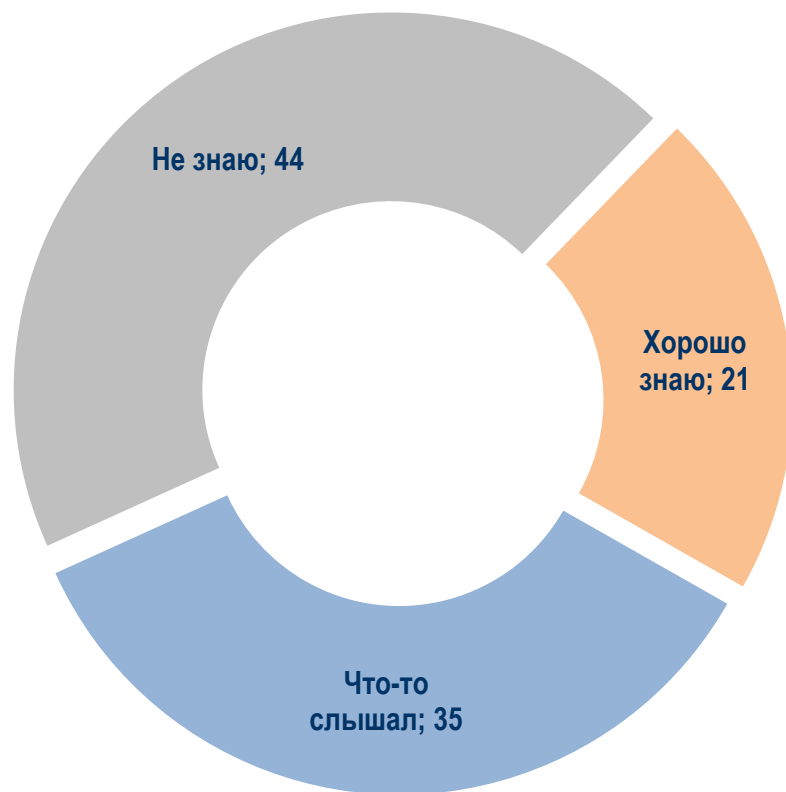
«Небольшая задержка во внесении платежей по кредиту не страшна» - 22% россиян
Что такое кредитная история, знает менее половины россиян!



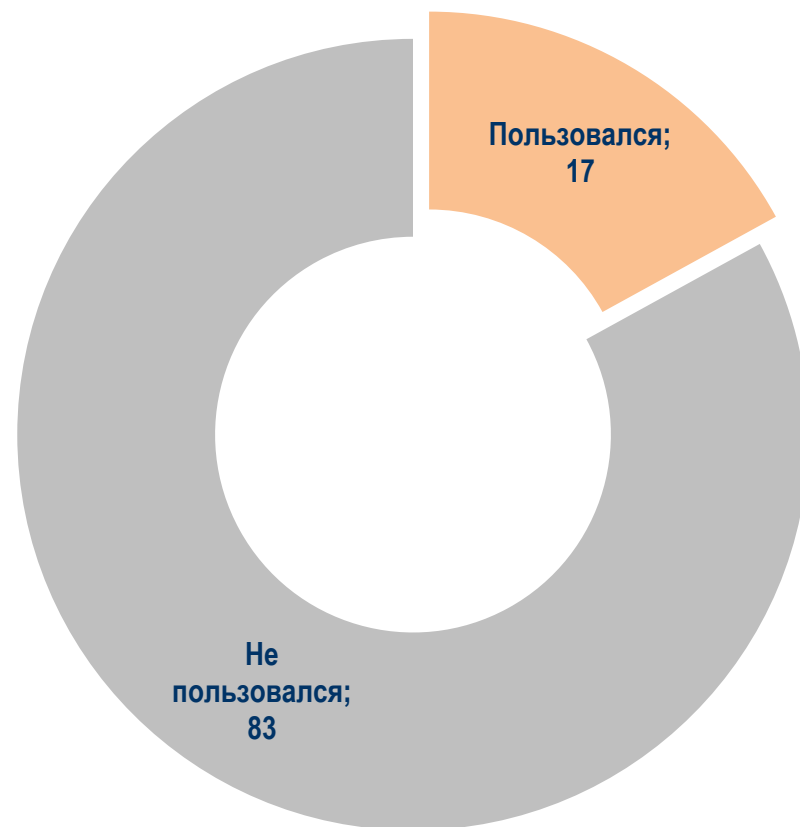
КАЧЕСТВО ЗАЕМЩИКОВ

Осведомленность об услуге рефинансирования

Вы лично знаете или сейчас впервые слышите о такой банковской услуге как рефинансирование кредита?, % респондентов



Пользовались ли Вы когда-либо такой услугой?, % от тех, кто слышал о рефинансировании



ТЕКУЩИЕ НАСТРОЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Информационный фон и отношение к текущей ситуации

Слышали ли Вы о проблеме валютных ипотечных заемщиков?, % респондентов

Откуда Вы узнали о данной проблеме?, % респондентов



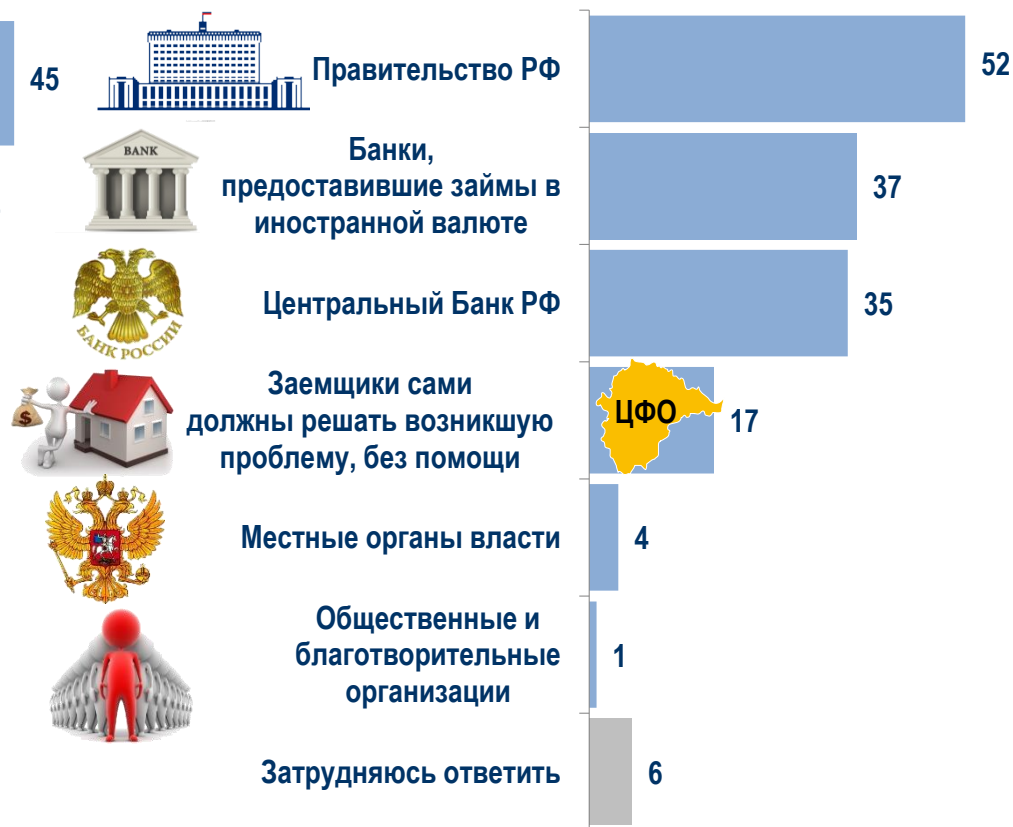
ТЕКУЩИЕ НАСТРОЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Информационный фон и отношение к текущей ситуации

Как Вы думаете, кто в данной ситуации несет ответственность за создавшуюся ситуацию?, % респондентов



Как Вы думаете, кто в данной ситуации должен оказать поддержку заемщикам, оформившим кредит в валюте?, % респондентов



I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

НАСЕЛЕНИЯ

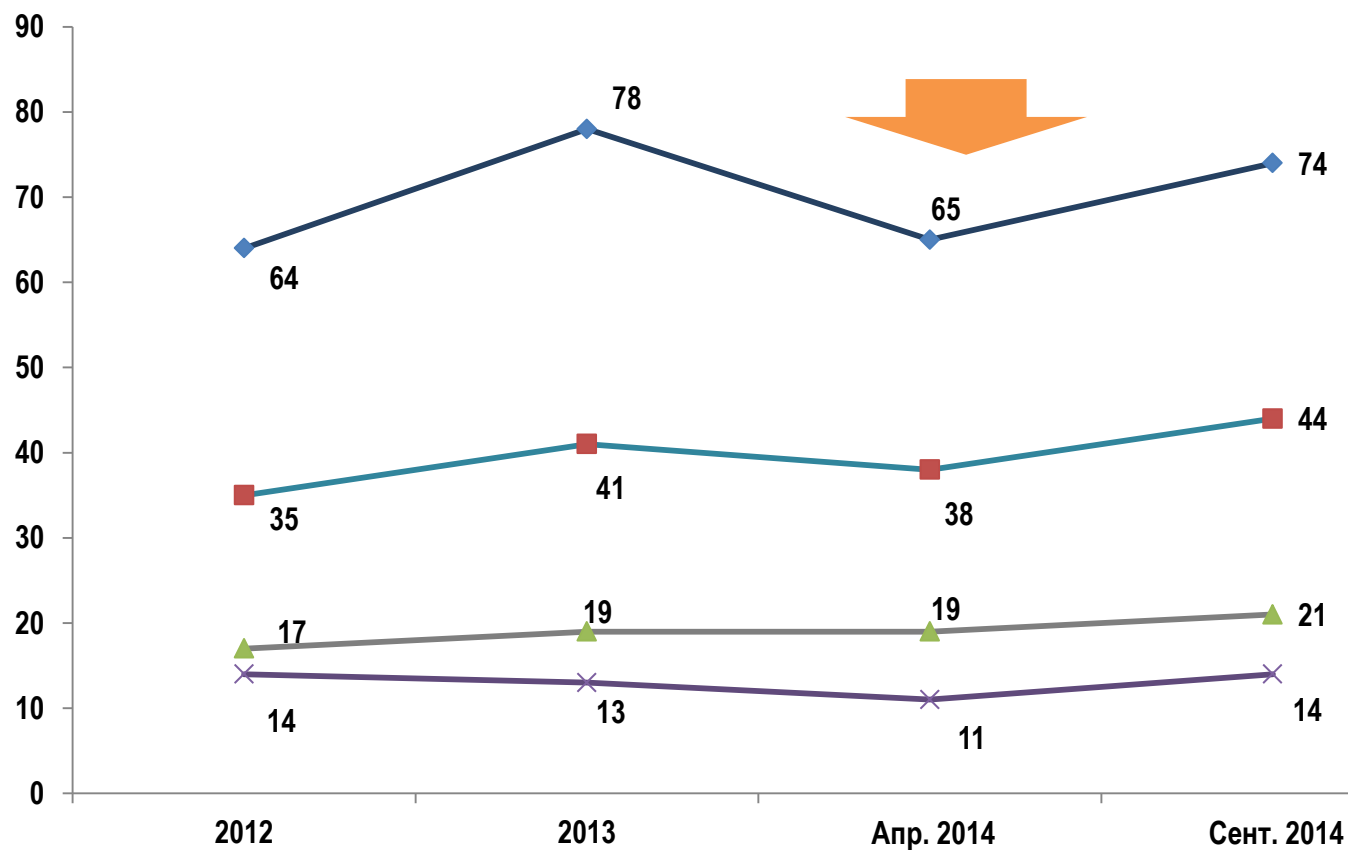
IV. ДОВЕРИЕ К ФИНАНСОВОЙ ОТРАСЛИ



ИЗМЕНЕНИЕ СТРАТЕГИЙ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Отношение к финансовым институтам

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



ОРГАНИЗАЦИИ: РЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА

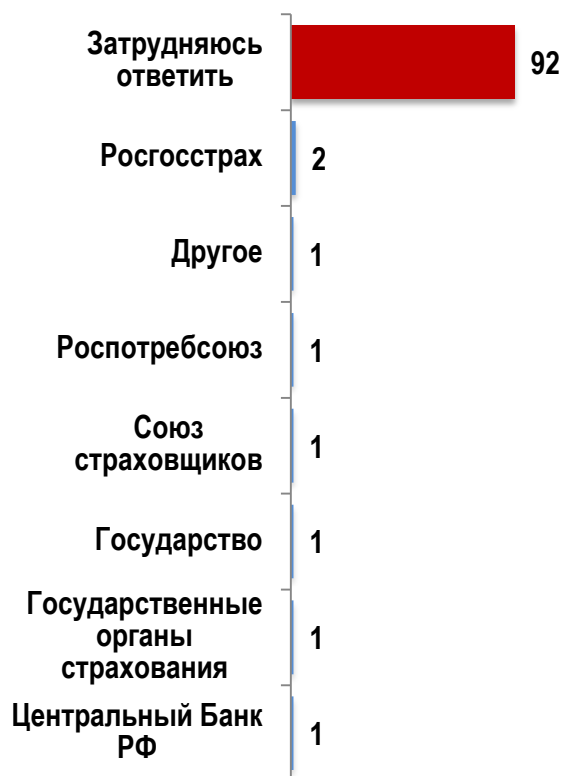
Организации, задействованные в регулировании финансового рынка

Знаете ли Вы, какая организация является главным регулирующим органом на данном рынке и осуществляет надзор за деятельностью компаний на нем?, в % от всех опрошенных

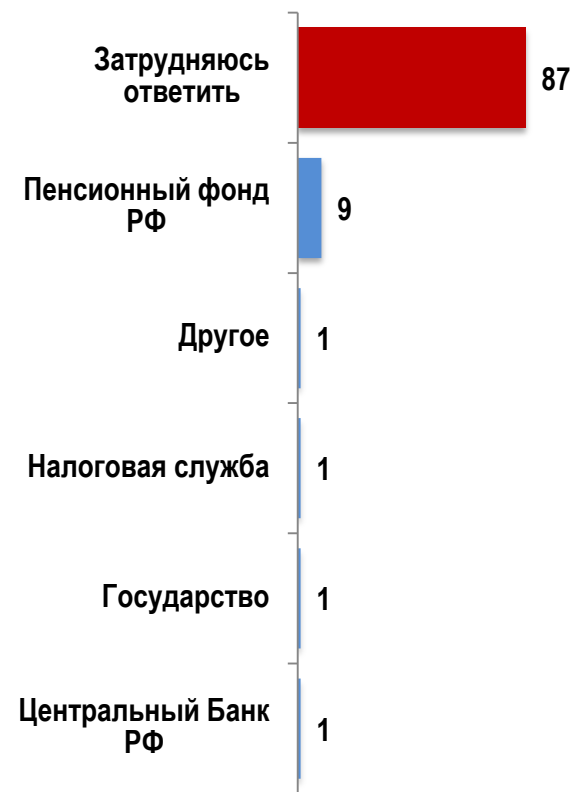
БАНКОВСКИЙ СЕКТОР



СТРАХОВАНИЕ



НПФ



ОРГАНИЗАЦИИ: РЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА

Организации, задействованные в регулировании финансового рынка

Знаете ли Вы, какая организация является главным регулирующим органом на данном рынке и осуществляет надзор за деятельностью компаний на нем?, в % от всех опрошенных

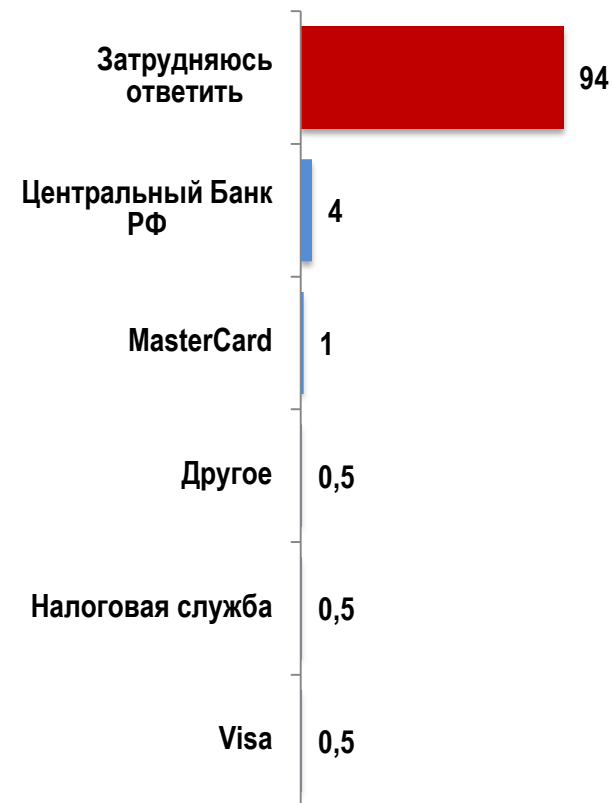
МФО



ЭПС



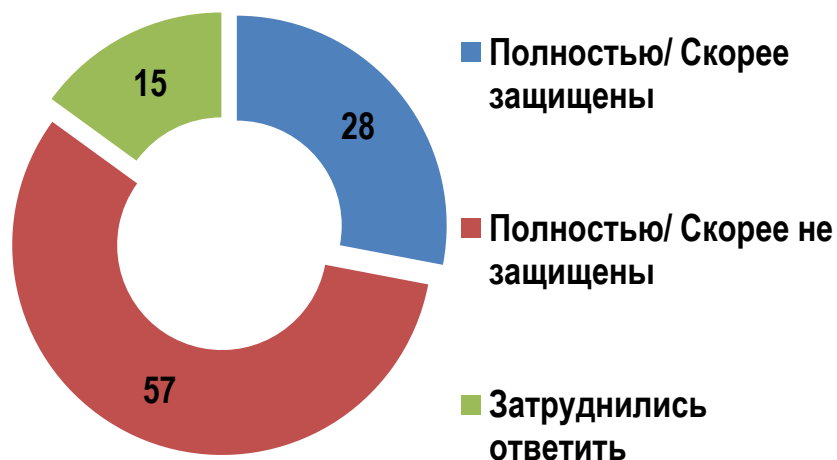
ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ



ОРГАНИЗАЦИИ: ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ!

Защита прав потребителей финансовых услуг

«Насколько, по Вашему мнению, защищены или не защищены ваши права как потребителя финансовых услуг?», в % от всех опрошенных



Половина россиян считают, что их права как потребителей финансовых услуг не защищены. При этом подавляющее большинство опрошенных (91%) признались, что не знают, какие организации в России занимаются защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг.

!!! Только 15% россиян

отмечают, что знают, какие организации в России занимаются защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг:

- ✓Общество защиты прав потребителей (39%)
- ✓Роспотребнадзор (31%)
- ✓Госорганы (суды, прокуратура, полиция...) (12%)
- ✓Страховые компании (8%)
- ✓Другое (профсоюзы, коллекторы, омбудсмен, трудовая инспекция...) (10%)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**Национальное Агентство Финансовых Исследований
(НАФИ)**

119270, г. Москва, Мясницкая ул., д. 35, стр. 2

тел./факс +7 (495) 982-50-27.

e-mail: info@nacfin.ru

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>