



НАФИ



CUSTOMER FOCUS BANKING
FORUM 2016

РОССИЯНАМ НУЖНЫ ФИНАНСОВЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ КАК НОВЫЙ ФОРМАТ СЕРВИСА В БАНКАХ

МОСКВА, 2016

МЕТОДОЛОГИЯ И ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

ОПИСАНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ, ГЕОГРАФИЯ ПОЛЕВЫХ РАБОТ

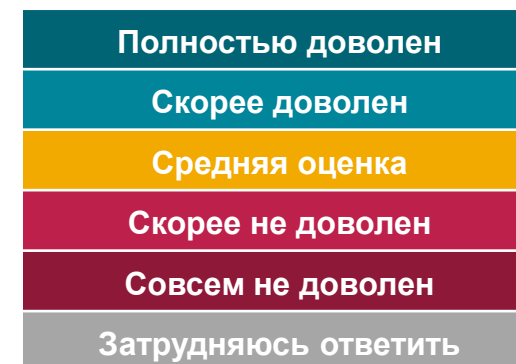
- Всероссийская репрезентативная выборка
 - Личные формализованные интервью в квартире респондента
 - Объем выборки: 1 600 - 5000 чел.
 - Выборочная совокупность репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население РФ:
 - по полу
 - возрасту
 - уровню образования
 - типу населенного пункта, в котором проживает респондент
 - Число субъектов РФ, в которых реализуется выборка – не менее 40
 - Число населенных пунктов – не менее 150
 - Погрешность выборки в целом по РФ – не более 2,5%

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КАЧЕСТВОМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ВЫСОКИЙ

Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы довольны следующими характеристиками предоставляемых в Вашем основном банке услуг по шкале от 1 (совсем не доволен) до 5 (полностью доволен)?», в % от всех опрошенных



- Общий уровень удовлетворённости услугами достаточно высок
- Доля отрицательных оценок около 5%

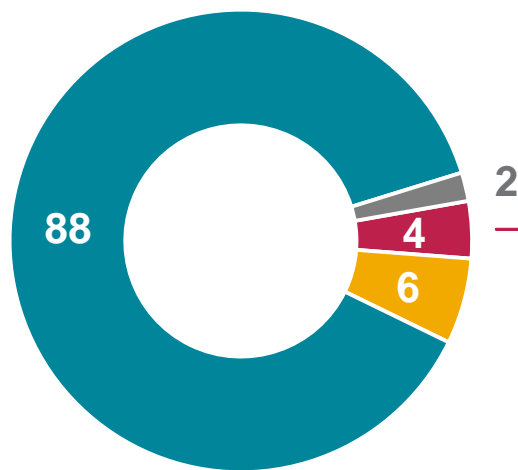


Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

ТОЛЬКО КАЖДЫЙ ДЕСЯТЫЙ НЕ ДОВОЛЕН ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, УСЛУГАМИ КОТОРЫХ ПОЛЬЗОВАЛСЯ

Распределение ответов на вопрос: «Вспомните, за последние 12 месяцев у Вас были претензии к финансовым организациям (банкам, микрофинансовым организациям, кредитным кооперативам), услугами которых Вы пользовались?», в % от всех опрошенных

- Да, были претензии, о которых я заявил
- Были претензии, но жалобу не высказывал
- Не было существенных претензий, поводов для жалобы
- Затрудняюсь ответить



- Только каждый десятый (10%) не доволен финансовыми организациями, услугами которых пользовался
- Только 4% как то выражали претензию, а 6% жалоб не высказывали

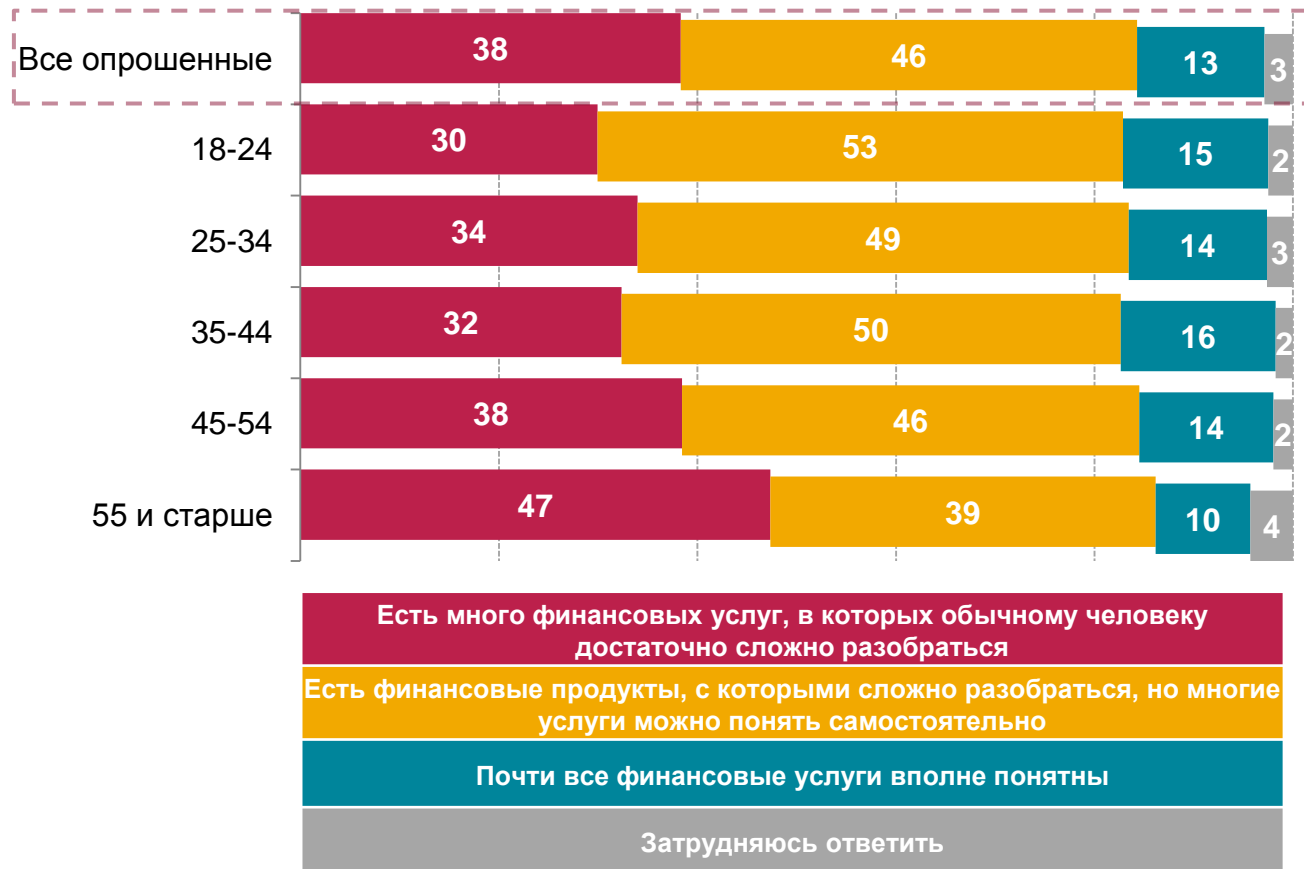
Распределение ответов на вопрос: «Уточните, в каком формате Вы выразили жалобу, претензию? (если было несколько случаев недовольства, то расскажите про последний по времени)», в % от указавших наличие заявленной жалобы



Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БАРЬЕР ОСНОВНОЙ ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Распределение ответов на вопрос: «С каким из суждений о получении финансовых услуг Вы согласны больше всего?», в % от всех опрошенных



Только 13% россиян считает что финансовые услуги вполне понятны

Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

МНОГИМ ПОТРЕБИТЕЛЯМ СЛОЖНО ВОСПРИНИМАТЬ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ

Распределение ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, в каких финансовых услугах сложнее всего разобраться обычному человеку?», в % от всех опрошенных

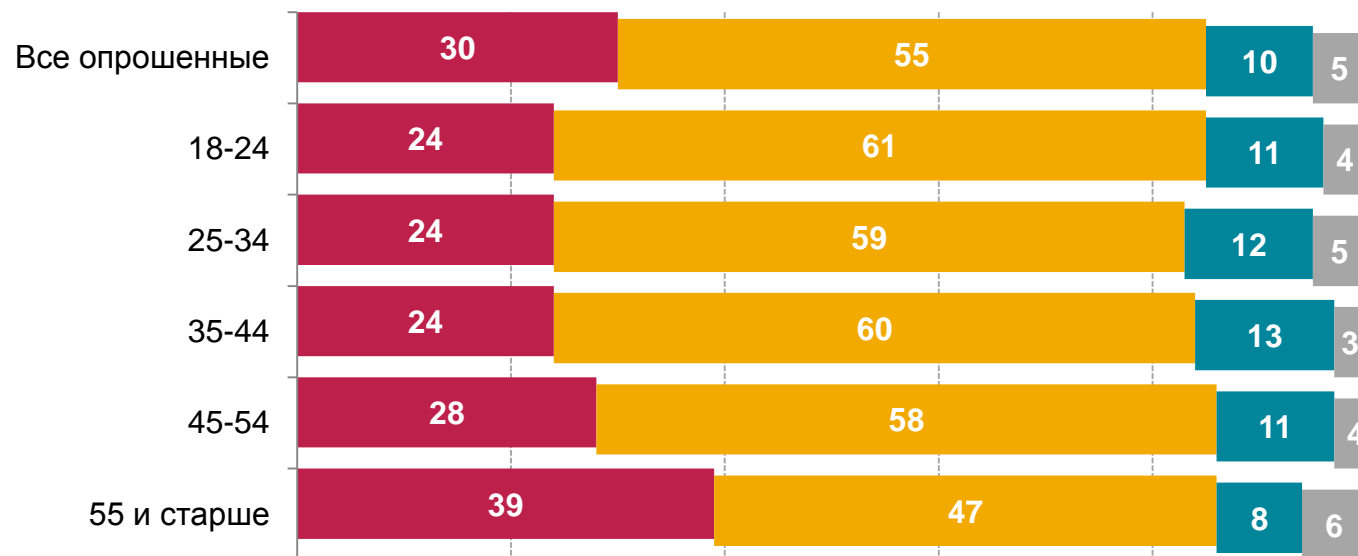


Банковские продукты входят в число наиболее сложных продуктов: Кредиты сложны для восприятия 1/3 опрошенных, депозиты – 16%, банковские карты воспринимаются сложными каждым 10-м потребителем

Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ВЫБОРА ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЗЫВАЕТ ПРОБЛЕМЫ

Распределение ответов на вопрос: «Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о легкости получения информации для выбора финансовой организации?», в % от всех опрошенных



Достаточно сложно собрать информацию, необходимую для выбора банка, страховой компании и пр.

При определенных усилиях и консультации специалистов можно собрать необходимую информацию для выбора поставщика финансовых услуг

Достаточно легко собрать информацию для выбора финансовой организации

Затрудняюсь ответить

Каждый третий потребитель испытывает сложности при получении информации, необходимой для выбора финансовой организации

Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БАРЬЕР УСИЛИВАЕТСЯ НИЗКОЙ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТЬЮ НАСЕЛЕНИЯ

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

Распределение ответов на вопрос: «Как вы оцениваете уровень своих знаний: «отличные», «хорошие», «удовлетворительные», «неудовлетворительные» и «знаний и навыков нет», в % от всех опрошенных



Лишь 15% населения считают свои знания и навыки в области финансов «отличными» и «хорошими»

ОБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

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

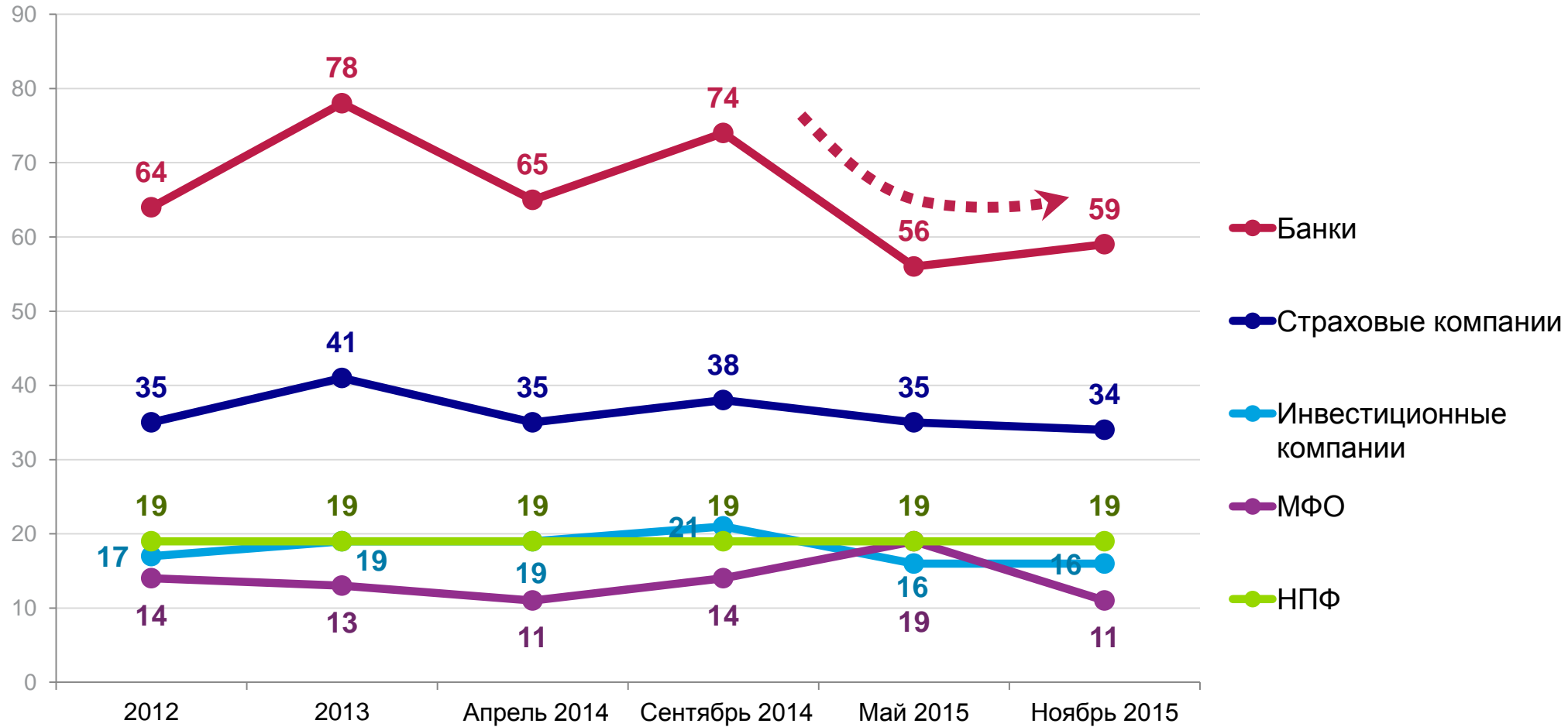


Лишь 12% продемонстрировали высокий уровень финансовой грамотности по результатам тестирования

Источник: НАФИ, 2012-2015гг.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БАРЬЕР И НИЗКАЯ ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ СНИЖАЮТ ДОВЕРИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ

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



Источник: НАФИ, 2012-2015гг.

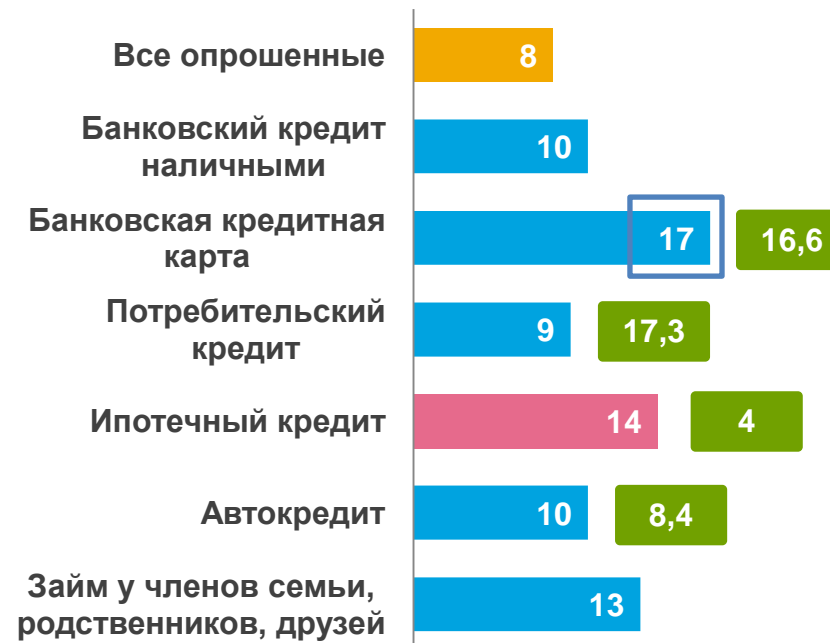
НИЗКАЯ ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И НИЗКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ ЯВЛЯЮТСЯ ДРАЙВЕРАМИ «СЛОЖНЫХ» И «ПРОБЛЕМНЫХ» КРЕДИТОВ

Доля имеющих «сложный кредит» (выплаты по кредиту более 30% общего дохода) среди имеющих кредит, в % по типам кредитов



Самая высокая доля «сложных кредитов» наблюдается среди указавших наличие выплачиваемого ипотечного кредита (50%)

Доля имеющих «проблемный кредит» (выплаты по кредиту более 30% общего дохода и были случаи пропуска платежей по кредиту) среди имеющих кредит, в % по типам кредитов



Самая высокая доля «проблемных кредитов» - среди банковских кредитных карт и ипотеки

Наивысший КП у потребительских кредитов и кредитных карт. Наиболее КП низкий – у ипотеки и автокредитов

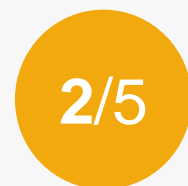
■ КП - Коэффициент просроченной задолженности по данным НБКИ

Источник: НАФИ, 2016 г., НБКИ, март 2016 г.

ХАРАКТЕРИСТИКА НАИБОЛЕЕ ФИНАНСОВО ИСКЛЮЧЕННЫХ КАТЕГОРИЙ НАСЕЛЕНИЯ



Респонденты старше 55 лет,
пенсионеры



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



Уверены, что обычным людям
сложно разобраться во многих
финансовых услугах



Проживают в небольших
домохозяйствах (1-2 чел.)



Имеют образование не выше
общего среднего



Проживают в селах

Источник: НАФИ, 2016 г. n=5000

ПОЖИЛЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НАИБОЛЕЕ ВСЕГО НУЖДАЮТСЯ В ИНФОРМИРОВАНИИ

ХАРАКТЕРИСТИКА ПОЖИЛЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Доля в структуре населения РФ – более 20% и постоянно растёт
- 35% не пользуется банковскими услугами (среди всего населения 21%)
- 61% не использует безналичные платежи (среди всего населения 40%)
- 56% считают, что во многих финансовых продуктах сложно разобраться обычному человеку (среди всего населения 38%)
- 45% полагают, что собрать данные для выбора банка сложно (среди всего населения 30%)
- Имеют сбережения, чаще являются владельцами вкладов, чем кредитов
- Наиболее дисциплинированные потребители финансовых услуг (12% согласны что кредит можно не возвращать тогда как среди всего населения 15%)



НАФИ

Спасибо за внимание!

115054, Россия, г. Москва, ул. Дубининская, 57, стр.1, офис 208 +7 (495) 982-50-27 www.nacfin.ru