

**Ключевые слова:**

финансовые услуги,  
доступность услуг,  
управление личными финансами,  
финансовая грамотность

**Л. В. Стахович**, к. э. н.,  
руководитель Центра финансовой политики НИФИ  
(e-mail: [lyudmst@mail.ru](mailto:lyudmst@mail.ru))

**Е. В. Галишникова**, ст. науч. сотр.  
Центра финансовой политики НИФИ  
(e-mail: [katerinavg87@mail.ru](mailto:katerinavg87@mail.ru))

# Оценка доступности финансовых услуг для населения в России и мире

*Вопросы повышения доступности финансовых услуг и адаптации населения к финансовому рынку представляют собой самостоятельную теоретическую и практическую проблему. До настоящего времени в данной области не проводилось комплексного научного исследования, учитывающего международные подходы, наиболее эффективные стратегии и механизмы. При этом проблема обеспечения равного доступа к финансовым продуктам и услугам глобальна и в той или иной мере касается каждой страны.*

По официальным источникам, в современном мире 2,7 млрд человек не имеют надлежащего доступа к финансовым продуктам и услугам<sup>1</sup>. В это число входит и население стран — членов Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (АТЭС), где проживает около 700 млн финансово исключенных (financial excluded) граждан, возможность которых полноценно участвовать в социальной и экономической деятельности значительно снижена<sup>2</sup>.

Самую большую группу финансово исключенных составляют домохозяйства. В основном неравенство в доступе связано с местом проживания (сельские жители имеют значительно более низкий уровень доступа к финансовым продуктам и услугам, нежели городские) и уровнем доходов. Другая значительная по величине группа граждан — пожилые люди (как правило, старше 70 лет) и представители различных этнических групп, испытывающие трудности в использовании финансовых продуктов и услуг вследствие наличия языкового барьера, религиозных убеждений и недостатка информации.

Сегодня в мировой практике полная и равная доступность финансовых продуктов и услуг трактуется как состояние, в котором каждый человек может с удобством воспользоваться качественной услугой по доступной цене. Финансовые продукты и услуги предоставляются финансовыми институтами, большинство из которых — частные

<sup>1</sup> См.: *The Mobile Financial Services Development Report 2011 / The World Economic Forum* (<http://www.weforum.org/reports/mobile-financial-services-development-report-2011>).

<sup>2</sup> Данные Национального банка Австралии и Азиатского банка развития.

компании, всем, кто может воспользоваться ими, включая людей с ограниченными возможностями, малообеспеченных и проживающих в сельской местности<sup>3</sup>.

Понятие доступности обычно трактуется с точки зрения соответствия спроса на финансовые услуги со стороны населения и предложения со стороны финансовых организаций<sup>4</sup>. При этом игнорируется тот важный факт, что в основе успешной адаптации людей лежит целенаправленное формирование общественно значимых потребностей как главного условия соответствия внешней реальности внутреннему состоянию индивида.

Впервые проблема доступности финансовых услуг была озвучена в 1993 г. учеными-географами Э. Лейшоном и Н. Трифтом, которые выявили физическое ограничение доступа к использованию банковских услуг. Был проведен ряд научных исследований, посвященных проблемам, которые возникают у некоторых групп граждан при обращении к банковским и страховым организациям.

Мировая практика показала, что оценка уровня доступа населения к финансовым услугам осуществляется на основе информации, полученной из следующих источников:

- данные обследования отдельных групп граждан (домохозяйства, эмигранты, женщины, молодежь, индивидуальные предприниматели и пр.);
- данные опросов, проведенных органами, которые регулируют деятельность финансовых институтов;
- сводные данные опросов граждан, финансовых институтов и регуляторов.

Наиболее масштабная работа по оценке уровня доступа к финансовым услугам взрослого населения была проведена Всемирным банком в 2008 г. (табл. 1).

Таблица 1

**Доля населения, имеющего доступ к финансовым услугам  
(в том числе в странах – членах АТЭС), в 2008 г.**

| Страна                   | %  | Страна             | %  | Страна                      | %  |
|--------------------------|----|--------------------|----|-----------------------------|----|
| Азербайджан              | 17 | Кения (s)          | 10 | Республика Корея            | 63 |
| Армения (s)              | 9  | Киргизия           | 14 | Республика Судан            | 15 |
| Бермудские острова       | 48 | Китай (s)          | 42 | Российская Федерация        | 69 |
| Великобритания (s)       | 91 | Коста-Рика         | 29 | Сингапур                    | 98 |
| Германия (s)             | 97 | Куба               | 45 | США (s)                     | 91 |
| Доминиканская Республика | 29 | Малайзия           | 60 | Таиланд                     | 59 |
| Индия (s)                | 48 | Мексика (s)        | 25 | Украина                     | 24 |
| Индонезия                | 40 | Непал              | 20 | Франция (s)                 | 96 |
| Иордания                 | 37 | Оман               | 33 | Чили                        | 60 |
| Иран                     | 31 | Пакистан (s)       | 12 | Шри-Ланка                   | 59 |
| Италия (s)               | 75 | Перу               | 26 | Эстония (s)                 | 86 |
| Казахстан                | 48 | Республика Камерун | 24 | Южно-Африканская Республика | 19 |
| Канада (s)               | 96 | Республика Конго   | 27 |                             |    |

Примечание: показатель s обозначает, что данные взяты из текущих обследований домашних хозяйств или с официальных государственных сайтов.

Источник: Finance for all Policies and pitfalls in expanding access / The World Bank ([http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA\\_book.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583-1194373512632/FFA_book.pdf)).

<sup>3</sup> См.: Gardeva A., Rhyne E. Opportunities and Obstacles to Financial Inclusion. Survey Report, July 2011 / Center for Financial Inclusion Blog ([http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/07/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion\\_110708\\_final.pdf](http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/07/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion_110708_final.pdf)).

<sup>4</sup> Такой подход мы, в частности, находим в монографии специалистов Всемирного банка. См.: Демиргуч-Кунт А. Финансовые услуги для всех? Стратегии и проблемы расширения доступа / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – С. 45.

Как свидетельствуют данные таблицы, в большинстве стран доля финансово исключенного населения очень высока.

В 2011 г. Всемирный банк провел оценку охвата финансовыми услугами взрослого населения уже в 148 странах, а по результатам проведенной работы была сформирована глобальная база данных Findex<sup>5</sup>, которая помогает исследователям выявлять барьеры на пути доступа к услугам, особенности финансового поведения населения и определять долю финансово исключенных граждан.

В основу оценки положены четыре группы показателей:

— I — акцентируется на формальной отчетности: использование финансовых счетов (частота, режим и форма доступа); назначение счетов (личный или для бизнеса, расчеты с работодателем и пр.); проблемы, с которыми сталкиваются граждане при открытии и использовании счетов;

— II — направлена на исследование сберегательного поведения (способы и цели сбережений);

— III — фокусируется на источниках заимствования (формальные и неформальные) и целях (ипотека, чрезвычайные ситуации, медицинское обслуживание, образование и пр.), а также на использовании кредитных карт;

— IV — направлена на исследование страховых продуктов для здравоохранения и сельского хозяйства.

По результатам проведенной работы выявлено следующее:

- Только 50 % граждан во всем мире имеют счета в финансовых учреждениях: банках, почтовых отделениях, кооперативах, кредитных союзах и микрофинансовых учреждениях. Больше половины населения не охвачено банковскими услугами. Основными препятствиями названы высокая стоимость услуг, территориальная недоступность, а также отсутствие необходимых документов.
- В развивающихся странах 10 % граждан, или более 150 млн чел., владеют неактивными счетами (имеют доступ к счетам, но не используют их).
- Важную роль в осуществлении сбережений взрослым населением играют пол, уровень дохода и образования. Так, мужчины с высоким уровнем дохода и образования чаще делают вклады в банках, кредитных союзах, кооперативах или микрофинансовых организациях.
- В странах с высоким уровнем дохода граждан более 50 % опрошенных сообщают о наличии кредитной карты, тогда как в развивающихся странах по-прежнему процент их распространения остается низким — 7 %. Рынок кредитных карт практически не развит в таких странах, как Египет, Таджикистан, Киргизия, Пакистан, Индонезия и Сенегал, где менее чем у 2 % взрослого населения есть кредитные карты.

## РОССИЯ

Следует отметить успешную оценку доступа населения к финансовым услугам, предоставляемым через банковских и платежных агентов, которая была осуществлена Минэкономразвития России совместно с Альянсом за финансовую доступность (Alliance for financial inclusion — AFI)<sup>6</sup> в рамках проекта «Развитие инновационного

---

<sup>5</sup> См.: Demircuc-Kunt A, Klapper L. *Measuring Financial Inclusion. The Global Findex Database / The World Bank* ([http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2012/04/19/000158349\\_20120419083611/Rendered/PDF/WPS6025.pdf](http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2012/04/19/000158349_20120419083611/Rendered/PDF/WPS6025.pdf)).

<sup>6</sup> AFI — сеть, объединяющая финансовых регуляторов более чем из 60 стран мира, и член Глобального партнерства за финансовую доступность (Global Partnership for Financial Inclusion — GPFi), структуры, созданной по инициативе «Группы двадцати» для поддержки реформ в области финансовой доступности, которые проводятся странами — членами G20.

регулирования и надзора за банковскими агентами в целях повышения доступности финансовых услуг».

Оценка была проведена в 2011 г. и базировалась на данных, представленных 12 479 агентами всех федеральных округов<sup>7</sup>. Информация собиралась путем опросов представителей банков и сбора данных платежных систем; проведения личных формализованных интервью с резидентами (объем выборки — 1600 чел.); изучения вторичных данных Федеральной службы государственной статистики, статистических данных Банка России; проведения интервью с экспертами рабочей группы по совместному проекту Минэкономразвития России, Российского микрофинансового центра, Германского общества технического сотрудничества и AFI.

Данные проведенных исследований показывают, что около 96 % граждан осуществляют расчеты и переводы денежных средств через банки и отделения почтовой связи, более 30 % населения имеет банковские вклады, около 25 % пользуется потребительскими кредитами. По широте клиентского охвата выделяется такая услуга, как обязательное страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств (ОСАГО), которой пользуется 20 % граждан России, тогда как добровольными видами страхования — менее 10 %, а услугами финансовых организаций, действующих на рынке ценных бумаг, — всего 2–3 %. Получили развитие структуры серого (теневого) рынка — ростовщики, денежные курьеры, меняльные и обналичивающие конторы, управляющие активами, предлагающие свои услуги, не имея на то предусмотренных законом разрешений. Значительная часть россиян не получает необходимой информации, касающейся разнообразных финансовых продуктов, и не имеет достаточных возможностей по изучению механизмов управления личными финансами.

Наблюдается значительный рост совокупных доходов и сбережений российских граждан, что требует нового качества управления личными денежными средствами и семейным бюджетом. Без улучшения качества клиентской базы и повышения уровня финансовой грамотности населения невозможно решить накопившиеся в данной сфере социальные проблемы.

Программы по повышению доступности финансовых услуг требуют дифференцированного подхода к различным социальным группам российского общества, а также учета территориальной поляризации и различий в уровне социально-экономического развития регионов, крайней неравномерности размещения и низкой плотности населения в большей части территории страны, относительно невысокого уровня доходов населения.

Территориальное развитие и уровень предложения населению финансовых услуг в российских регионах неравномерны. Большинству из них присуща узловая организация пространства, при которой уровень доступности финансовых услуг как в сельской, так и в городской местности зависит от размера областного центра и степени удаленности от него.

Для построения общей картины с учетом территориальных различий необходимо провести зонирование (районирование) территорий субъектов Федерации и выстроить типологию муниципальных образований на основе общих социально-экономических показателей и специфических параметров: количества структурных подразделений финансовых организаций и посредников, доступности почтовой

---

<sup>7</sup> См.: Оценка доступности финансовых услуг, предоставляемых через банковских и платежных агентов / ГосБук (<http://www.gosbook.ru/node/55521>).

и телекоммуникационной инфраструктуры, организации наличного денежного обращения и т. д. Подобный метод деления территории регионов для целей региональной политики, в т. ч. для разработки пространственных моделей развития субъектов, широко используется в мировой практике.

Анализ данных показал, что основные барьеры, мешающие доступу к финансовым услугам и продуктам: низкий уровень дохода граждан, недоверие и осторожное отношение клиентов к агентской инфраструктуре, что ограничивает использование терминалов для погашения различных видов кредитов; недостаточный уровень финансовой грамотности населения, территориальная недоступность отделений финансовых учреждений, низкая скорость проведения операции и зачисления средств по назначению. Эта ситуация также усугубляется плохой работой недостаточно подготовленного персонала финансовых организаций.

Система защиты прав потребителей финансовых услуг для большинства россиян остается непонятной — граждане не знают о своих правах, о том, в какие организации необходимо обращаться при возникновении спорной ситуации на финансовом рынке, и испытывают недоверие к справедливому разрешению конфликта. Так, в быстром и справедливом разрешении спора уверены только 12 % граждан, в то время как 33 % сомневаются в защите своих прав<sup>8</sup>.

## **БЕЛАРУСЬ**

Из работ по анализу и оценке условий, влияющих на уровень доступа к финансовым услугам, следует отметить исследование в рамках совместного проекта Национального банка Республики Беларусь и AFI «Оценка степени доступа к финансам: развитие обоснованной политики доступа к финансам в Беларуси»<sup>9</sup>. Указанная работа базировалась на модели сбалансированной системы показателей, подробно описанной Р. С. Капланом и Д. П. Нортон<sup>10</sup> и широко используемой в промышленности, бизнесе, деятельности государственных и общественных организаций для построения основной концепции и стратегии развития организации, улучшения внутренних и внешних коммуникаций и мониторинга достижения целевых показателей.

Исследование проводилось на основе данных, полученных в результате анкетирования 2500 граждан Республики Беларусь старше 16 лет, проведенного Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси. Для определения степени использования финансовых услуг населением проведен расчет общего индекса финансовой доступности (ОИФД-1) для граждан и домохозяйств. При этом применялась следующая градация по количеству потребляемых услуг:

- 0 услуг — услуги не используются, абсолютная недоступность;
- 1–2 — начальный уровень;
- 3–5 — активное использование;
- 6–8 — продвинутое использование;
- 9 и более — широкое использование.

---

<sup>8</sup> См.: Россияне хотят научиться защищать свои права / Национальное агентство финансовых исследований (<http://www.nacfin.ru/novosti-i-analitika/press/press/single/10591.html>).

<sup>9</sup> См.: Малафей Ю., Гилевич И. Оценка степени доступа к финансам в Беларуси // Банковский вестник. — 2012. — № 13 (558). — С. 53–59.

<sup>10</sup> См.: Kaplan R. S., Norton D. P. *Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part II* / Horizons Software (<http://www.horizonsoftware.com/Downloads/Kaplan-Norton%20Article-Part%20II.pdf>).

Вторым показателем финансовой доступности выступал индекс для расчетно-кассовых, кредитных, сберегательных и страховых услуг (ОИФД-II). Данные индексы определяют процент населения, использующего отдельные виды финансовых услуг.

Были выявлены закономерности между величиной рассчитанного общего индекса финансовой доступности и отдельными характеристиками граждан и домохозяйств на основе сопоставления общего показателя финансовой доступности с качественными описаниями респондентов. Была оценена зависимость показателей «Охват граждан финансовыми услугами» и «Охват домохозяйств финансовыми услугами» от переменных: пол, возраст, уровень образования, семейное положение, социальное положение, место проживания, среднемесячный доход всех членов семьи.

Таблица 2

**Концептуальная основа измерения доступности финансовых услуг в Республике Беларусь**

| Уровень и категории анализа                                     | Показатели   |  | Характеристики инструментария / периодичность   |
|---|--|--|---|
|   | Финансовая доступность: индивиды и члены их семей  | Финансовая доступность: субъекты малого предпринимательства                                  |   |
| Базовые показатели финансовой доступности                       | Общие индексы финансовой доступности (ОИФД-I и ОИФД-II): индивиды и члены их семей   | Общие индексы финансовой доступности (ОИФД-I и ОИФД-II): субъекты малого предпринимательства | Два самостоятельных опроса:<br>— обследование индивидов и их членов семей;<br>— обследование субъектов малого предпринимательства.<br>Рекомендуется проводить ежегодно  |
| Комплексная оценка доступности и использования финансовых услуг | Индексы доступности финансовых услуг:<br>— обобщающие (комбинированные) индексы финансовой доступности;<br>— аналитические индексы для измерения отдельных аспектов финансовой доступности | Подлежит отдельному исследованию (вне рамок проекта)   | Комплексный анализ трех аспектов финансовой доступности:<br>— спрос на финансовые услуги;<br>— предложение финансовых услуг;<br>— меры государственной политики и регулирования.<br>Рекомендуется проводить с периодичностью 1 раз в 3-4 года |

Источник: Малафей Ю., Гилевич И. Оценка степени доступа к финансам в Беларуси // Банковский вестник. — 2012. — № 13 (558). — С. 53-59.

Качественная оценка уровня использования финансовых услуг проводится по следующей шкале:

- низкий (менее 20 % пользователей);
- средний (20-40 %);
- средне-высокий (40-60 %);
- высокий (более 60 %).

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что часть населения Республики Беларусь исключена из финансового рынка страны. Анализ по возрастным группам показал, что 37,4 % граждан 16-25 лет чаще всего используют 1-2 финансовые услуги, 3-5 услуг используют около 33,2 % респондентов, не охвачено финансовыми услугами 19,3 % указанной целевой группы. В 26-35 лет наиболее активно пользуются финансовыми услугами 41,7 % опрошенных, за ним следует базовый уровень — 30,9 %, не пользуются ими в данной возрастной категории всего 5,9 %. В возрастной группе от 36 до 45 лет преимущественно используются 1-2 услуги (40,3 %) и 3-5 (37,8 %).

Среди респондентов старше 65 лет не охвачены услугами 32,6 %<sup>11</sup>. В процессе исследования выявлены такие факторы, препятствующие доступности финансовых услуг, как высокая стоимость и территориальная удаленность, дефицит соответствующей инфраструктуры и низкие стандарты качества.

Анализ мировой практики позволяет выделить показатели, используемые при оценке доступности финансовых услуг (табл. 3).

Таблица 3

**Основные критерии оценки  
уровня доступности финансовых услуг**

| Критерий  | Описание   |
|---|--|
| Базисные показатели, используемые для последующего сравнения и расчетов | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Общее количество населения;</li> <li>— доходы и расходы населения;</li> <li>— проникновение и развитие технологий и Интернета;</li> <li>— общее число банковских и платежных агентов;</li> <li>— доля иностранных банков;</li> <li>— организационно-правовая форма агентов;</li> <li>— развитие местной или национальной инфраструктуры (предоставление льгот, субсидий и пр.)</li> </ul> |
| Клиенты и услуги  | <p>Число пользователей следующими услугами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— денежные переводы,</li> <li>— погашение кредитов,</li> <li>— выдача кредитов,</li> <li>— пополнение банковского счета,</li> <li>— использование банковских карт,</li> <li>— платежи в пользу страховых компаний</li> </ul>  |
| Географический и демографический охват                                  | <p>Географический охват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— количество филиалов на 100 км,</li> <li>— количество банкоматов на 100 км</li> </ul>   |
|   | <p>Демографический охват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— количество филиалов на 1000 чел.,</li> <li>— количество банкоматов на 1000 чел.</li> </ul>  |
| Цена  | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Стоимость осуществления платежных операций;</li> <li>— стоимость банковских депозитов и кредитов;</li> <li>— стоимость услуг по регионам;</li> <li>— данные об изменении стоимости услуг</li> </ul>   |
| Качество услуг  | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Количество жалоб клиентов;</li> <li>— количество непоступивших платежей;</li> <li>— количество заявлений о несанкционированных действиях (кража и мошенничество)</li> </ul>   |

Источник: составлено авторами.

Данные, свидетельствующие о высоком уровне доступности для населения финансовых услуг и продуктов, далеко не всегда подтверждают широкий охват ими населения, другими словами, финансовая доступность не гарантирует финансовую включенность (financial inclusion). Большинство граждан имеют счета в финансовых учреждениях, но не используют их по назначению, также при анализе доступа к услугам не учитывается наличие нескольких счетов и банковских карт у одного владельца.

В настоящее время многие специалисты, работающие над проблемой расширения доступности финансовых услуг, заявляют о целесообразности разработки единых международных стандартов оценки уровня доступа, которые лягут в основу национальных

<sup>11</sup> См.: Оценка и анализ доступа населения (физических лиц) к финансовым ресурсам в Республике Беларусь / Национальный банк Республики Беларусь ([http://www.nbrb.by/Publications/InternationalCooperation/UN/Individuals\\_full.pdf](http://www.nbrb.by/Publications/InternationalCooperation/UN/Individuals_full.pdf)).

методик, с обязательным включением в нее индикаторов оценки уровня финансовой грамотности населения и развития системы защиты прав потребителей.

Для того чтобы в полной мере участвовать в социально-экономической жизни общества (быть финансово включенным), население должно не только иметь доступ к соответствующим услугам, но и понимать, как пользоваться ими в повседневной жизни. Таким образом, необходимо развивать финансовое образование.

Процесс оказания помощи гражданам в управлении личными финансами и информирования о тех или иных финансовых продуктах и услугах начался с отдельных инициатив общественных, частных и международных организаций (Всемирный банк, ОЭСР и др.). В настоящее время во многих странах мира понимание важности финансового образования привело к развитию большего числа национальных стратегий по повышению уровня финансовой грамотности населения. Однако инициативы в сфере образования недостаточно скоординированы, что приводит к определенному дублированию, пробелам в содержании программ, недостаточному охвату различных возрастных групп. Поэтому на данном этапе нужно объединить усилия государственного, общественного и частного секторов для реализации национальных стратегий и программ в области финансового образования.

## **Библиография**

1. Демиргуч-Кунт, А. Финансовые услуги для всех? Стратегии и проблемы расширения доступа / Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишерз, 2011.
2. Малафей, Ю., Гилевич, И. Оценка степени доступа к финансам в Беларуси // Банковский вестник. — 2012. — № 13 (558). — С. 53–59.
3. Оценка доступности финансовых услуг, предоставляемых через банковских и платежных агентов [Электронный ресурс] / ГосБук. — Режим доступа: <http://www.gosbook.ru/node/55521>.
4. Оценка и анализ доступа населения (физических лиц) к финансовым ресурсам в Республике Беларусь [Электронный ресурс] / Национальный банк Республики Беларусь. — Режим доступа: [http://www.nbrb.by/Publications/InternationalCooperation/UN/Individuals\\_full.pdf](http://www.nbrb.by/Publications/InternationalCooperation/UN/Individuals_full.pdf).
5. Gardeva, A., Rhyne, E. Opportunities and Obstacles to Financial Inclusion. Survey Report, 2011 [Электронный ресурс] / Center for Financial Inclusion Blog. — Режим доступа: [http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/07/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion\\_110708\\_final.pdf](http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/07/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion_110708_final.pdf).
6. The Mobile Financial Services Development Report 2011 [Электронный ресурс] / The World Economic Forum. — Режим доступа: <http://www.weforum.org/reports/mobile-financial-services-development-report-2011>.