



Национальное агентство  
финансовых исследований



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ РОССИЯН

*Презентация по результатам исследований*

[www.nacfin.ru](http://www.nacfin.ru)

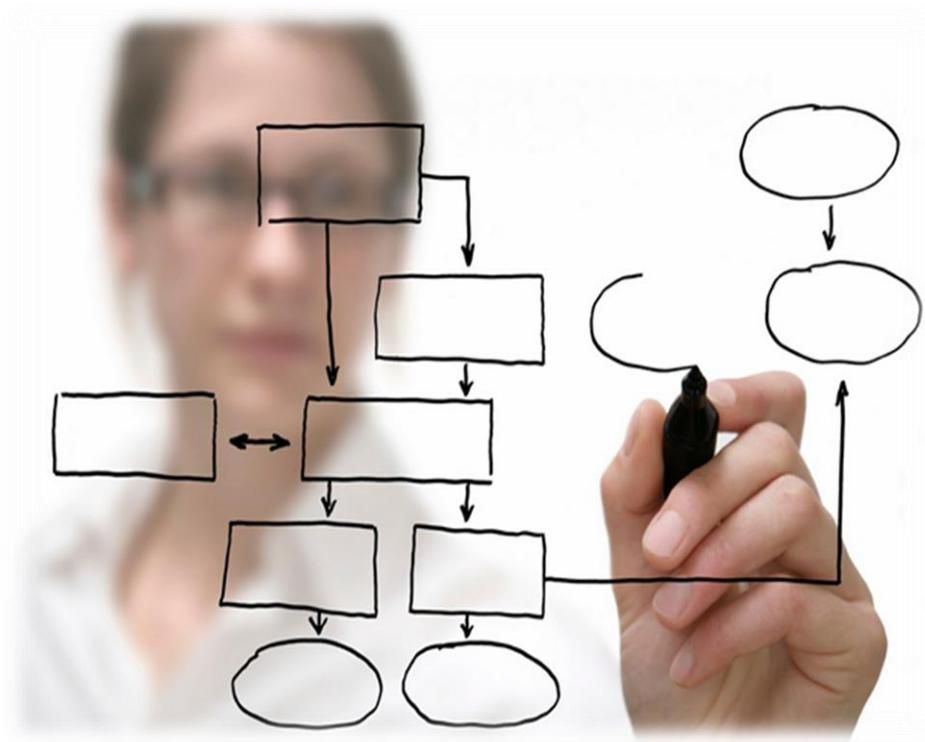
## I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

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%

#### Групповые дискуссии – фокус-группы, глубинные интервью

I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

**II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ**

III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

V. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



# ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

## Тенденции в области потребительских исследований: ретроспективный анализ



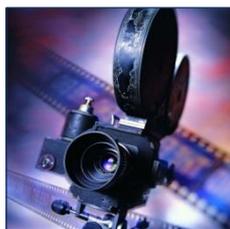
До 1950-х

**Процесс**

Экспертная оценка качества продуктов и услуг

- Статистический анализ данных о приобретенных продуктах и услугах
- Прогнозирование изменения спроса на продукты и услуги на основе оценки макроэкономических показателей
- Оценка и анализ затрат и полученной прибыли для принятия решения о выпуске продукта или услуги

Кабинетные исследования  
Статистическая оценка портрета покупателя (соцдем, доход и т.п.)  
Исследования динамики рыночных показателей (исследования рынка)



До 2010-х

**Мнение**

Изучение мнений и оценок потребителей

- Анализ многообразия мнений о продуктах и услугах, выявление потребностей потребителей
- Поиск целевой аудитории, изучение портрета потребителя (образ жизни, ценности, привычки)
- Тестирование продукта или услуги при принятии решения о запуске или модификации

Количественные методы опроса потребителей (PAPI, hall-тесты, CATI, on-line опросы)

Качественные методы опроса потребителей (фокус-группы, глубинные интервью)



После 2010-х

**Поведение**

Изучение поведения потребителей

- Анализ реального (не декларируемого) поведения потребителей
- Поиск возможности создать потребность в продукте или услуге у потребителей на основе существующих базовых потребностей
- Оценка качества предоставляемых услуг на основе критериев потребителей, а не экспертов

???

Развитие соц. методов

Обратная связь

Развитие СМИ

Поведен. экономика

Развитие технологий

Проактивные СМИ

# ФАКТОРЫ УСТОЙЧИВОСТИ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА

Основные факторы развития финансового сектора: сторона потребителей



# 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



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



*и другие...*

### «Технократическая» модель

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



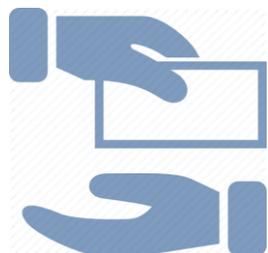
*и другие...*



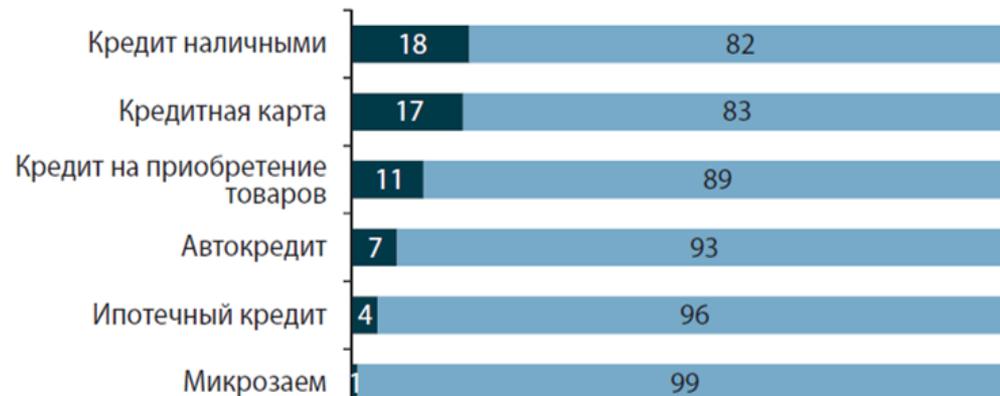
# ПОЛЬЗОВАНИЕ РАЗЛИЧНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ

## Банковские услуги: кредитные, расчетные и сберегательные продукты

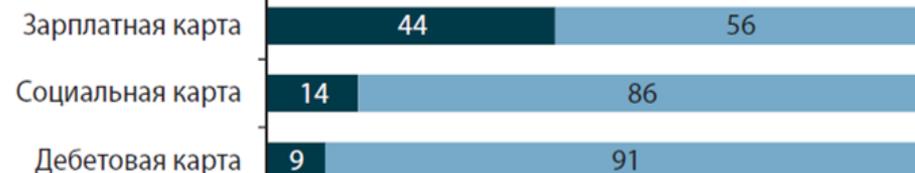
Какими видами финансовых продуктов Вы пользуетесь в настоящее время?, в % от всех опрошенных



### 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

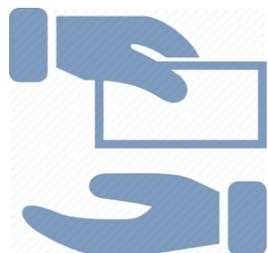
Вы сказали, что собираетесь оформить данный продукт в ближайшие 12 месяцев. Почему?, в % от всех опрошенных



## 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



■ Точно обратимся/Скорее да ■ Точно не обратимся/Скорее нет ■ Затрудняюсь ответить

# 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

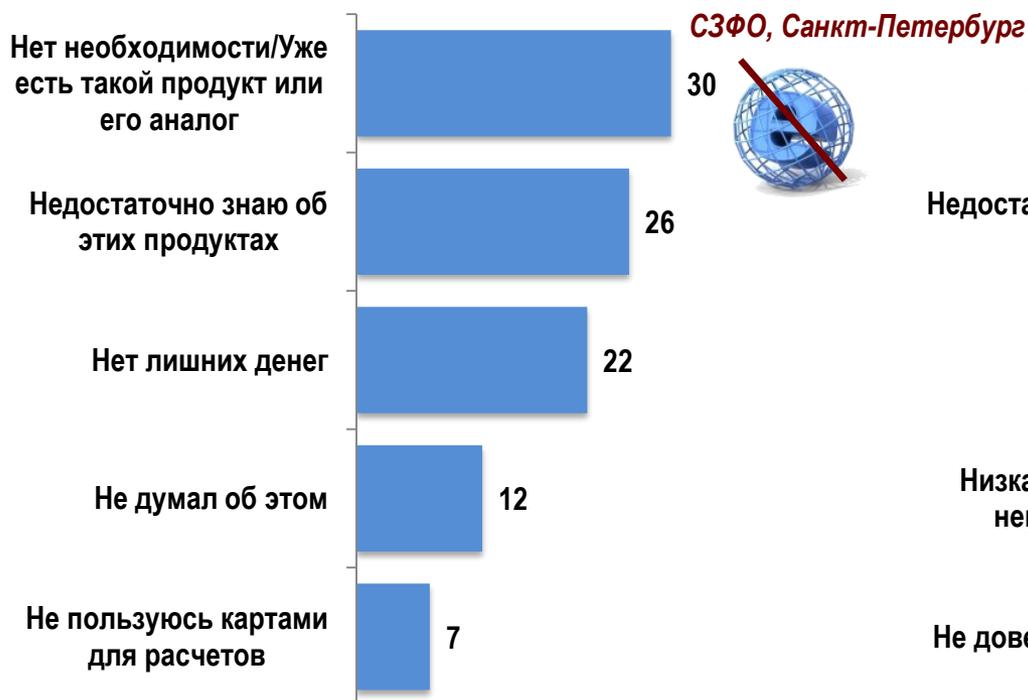


# БАРЬЕРЫ К РАЗЛИЧНЫМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ

## 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



# ПОЛЬЗОВАНИЕ РАЗЛИЧНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ

## Банковские услуги: кредитные, расчетные и сберегательные продукты

Какими платежными каналами вы пользуетесь в настоящее время?, в % от всех опрошенных



I. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

II. ПОЛЬЗОВАНИЕ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ

**III. ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ  
И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

IV. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

V. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## КАЧЕСТВО ЗАЕМЩИКОВ

### Изменение финансовых стратегий в нестабильных условиях внешней среды

Насколько Вы согласны с мнением о том, что возвращать взятый в банке кредит не обязательно, если для этого есть веские основания?, % респондентов



Какие из них Вам кажутся достаточно вескими для того, чтобы решение не возвращать банковский кредит было оправданным?



# 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
<b>Надеюсь на поддержку и помощь родственников</b>	<b>18</b>
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
<b>Имею кредитную карту про запас, воспользуюсь ей</b>	<b>10</b>
Я оформил(а) страховой полис специально для таких случаев (страхование от потери трудоспособности, от потери работы, от несчастного случая, и т.д.)	8
<b>Планирую взять кредит наличными (потребительский кредит) при возникновении какой-либо проблемы</b>	<b>8</b>
Вкладываю денежные средства в недвижимость	7
Вкладываю денежные средства в антиквариат или драгоценные металлы/камни	1
<b>Ничего не делаю</b>	<b>38</b>
Другое	1
Затрудняюсь ответить	3



## ОПЫТ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

### Возврат денежных средств: опрос владельцев карт, столкнувшихся с мошенничеством

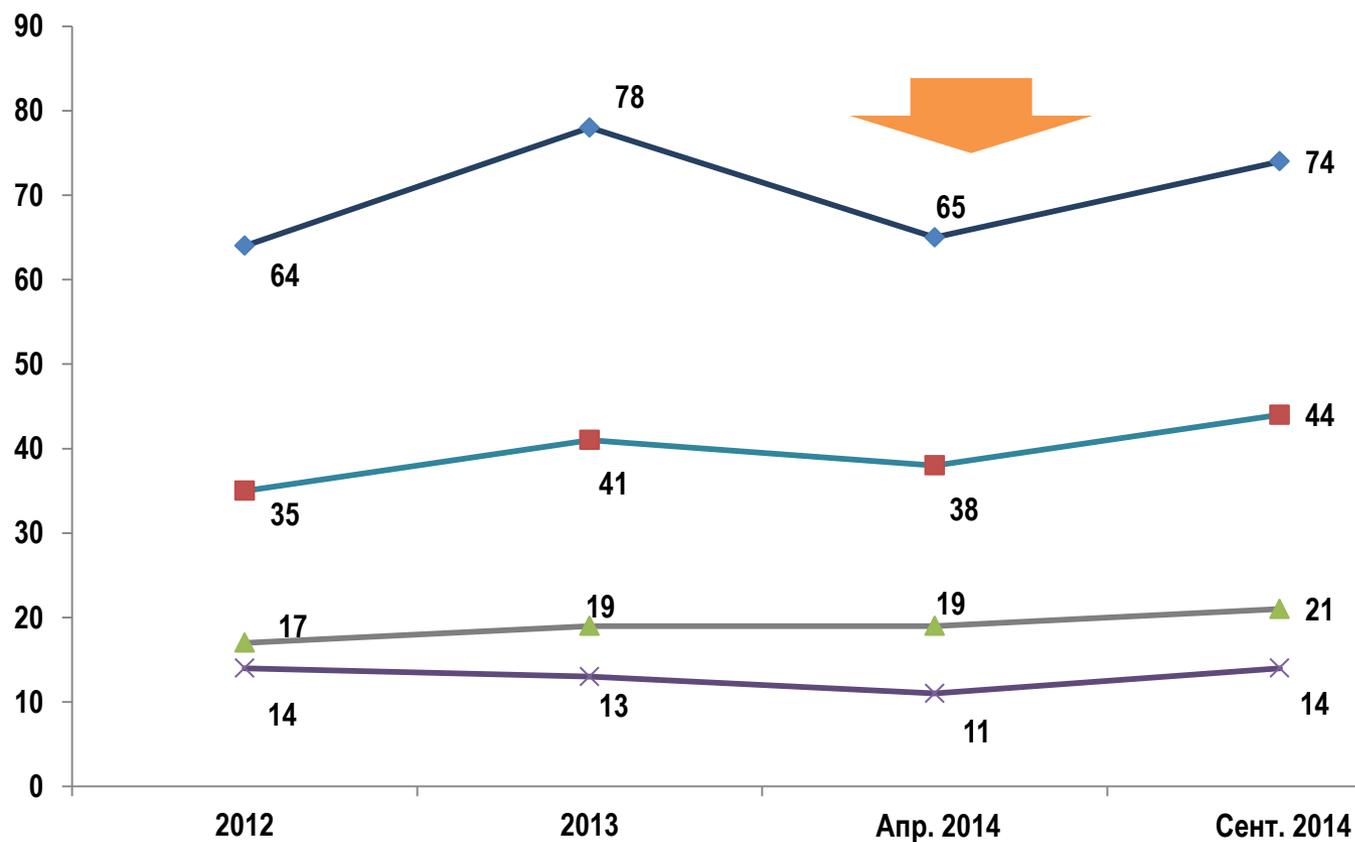
Изменился ли Ваш подход к использованию банковской карты после случая мошенничества?, % от всех опрошенных



# ИЗМЕНЕНИЕ СТРАТЕГИЙ ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

## Отношение к финансовым институтам

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

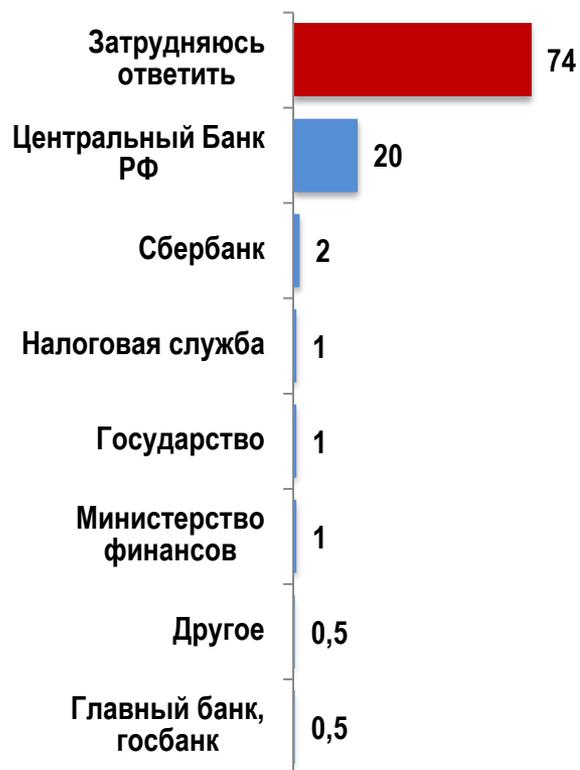


## ОРГАНИЗАЦИИ: РЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА

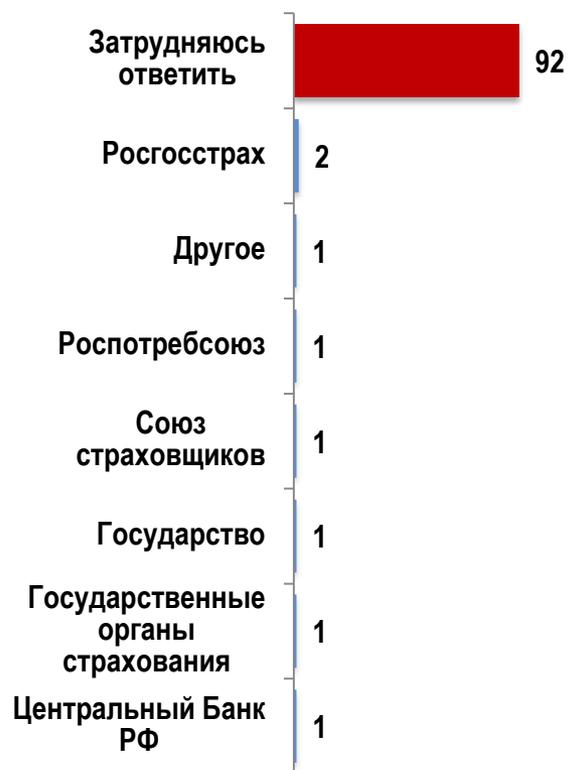
### Организации, задействованные в регулировании финансового рынка

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

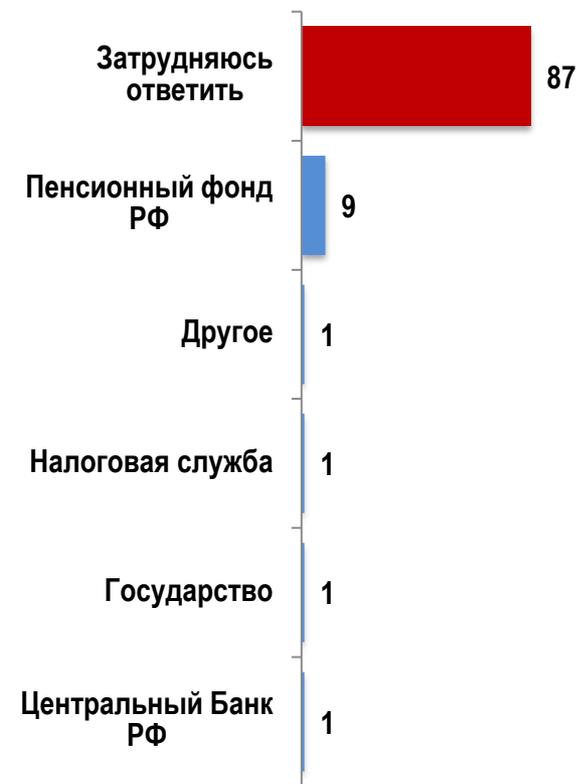
#### БАНКОВСКИЙ СЕКТОР



#### СТРАХОВАНИЕ



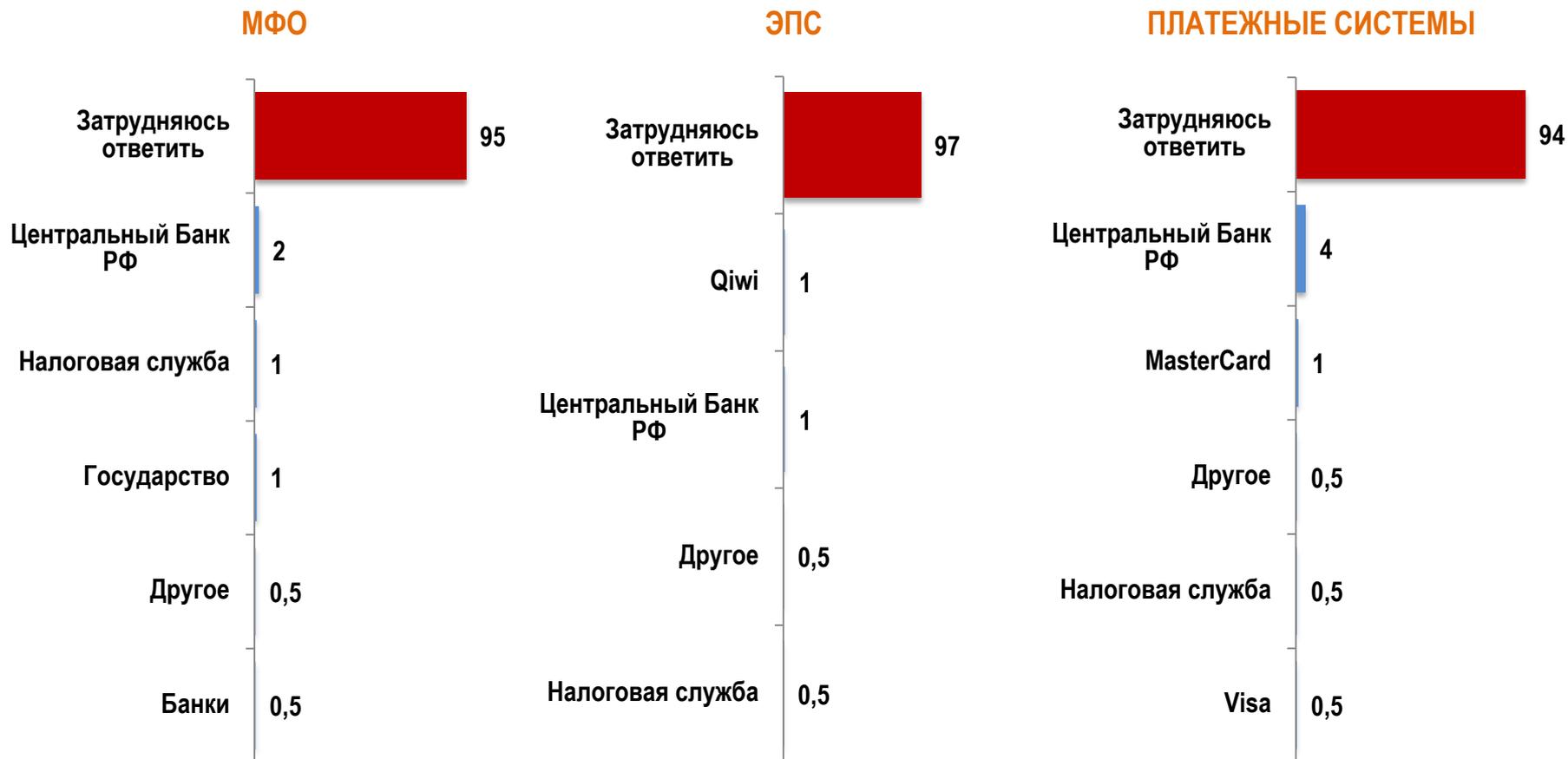
#### НПФ



## 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



## ПРИМЕНЕНИЕ

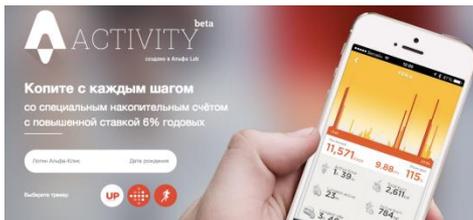
### Бизнес и государство



«Shake n'save», Банк Emirates NBD.  
Геймификация сберегательного процесса



Piggymojo.com  
От импульсивных покупок к импульсивным сбережениям



«Активити», Альфа-банк  
Сбережение как поощрение



DoubleBeam.  
Виртуальная копия чековой книжки.  
Не переучиваем, а подстраиваемся

## Технология «NUDGE»

THE  
BEHAVIOURAL  
INSIGHTS TEAM

Behavioral Insights Team,  
«Nudge Unit»  
Великобритания



The Messaging Replication Program  
Боливия, Перу, Филиппины, Уганда

**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](mailto:info@nacfin.ru)

Интернет-сайт: <http://www.nacfin.ru>