

DOI: 10.26794/1999-849X-2021-14-3-56-66  
 УДК 332.1:336.7(045)  
 JEL D14, E21, E58, G21

## Финансовая инфраструктура: точки доступа для населения

С.В. Макар<sup>а</sup>, А.В. Ярашева<sup>б</sup>, Н.В. Аликперова<sup>с</sup>

<sup>а</sup> Финансовый университет, Москва, Россия; <sup>б</sup> Институт социально-экономических проблем народонаселения  
 Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН, Москва, Россия;

<sup>с</sup> Финансовый университет, Институт социально-экономических проблем народонаселения Федерального научно-  
 исследовательского социологического центра РАН Москва, Россия

<sup>а</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1681-8814>; <sup>б</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6041-7700>;

<sup>с</sup> <https://orcid.org/0000-0002-5028-078X>

### АННОТАЦИЯ

*Предмет исследования* — обеспечение доступности компонентов финансовой инфраструктуры для обеспечения участия населения в инвестиционном процессе. *Цель работы* — оценка состояния элементов финансовой инфраструктуры, с которыми непосредственно взаимодействует население в регионах России. *Задача исследования* состоит в рассмотрении состояния и динамики развития инфраструктуры оказания населению финансовых услуг в период 2016–2020 гг. *Методы исследования* — общенаучные диалектические подходы, способы сравнительного анализа статистических данных и результатов вторичного анализа социологических исследований. *Сделаны выводы* о том, что в России происходит разновекторное развитие финансовой инфраструктуры, выражаемое в сокращении количества финансовых (банковских) организаций, в том числе в результате санации банковской системы; увеличении возможностей использования услуг, оказываемых онлайн, что снижает необходимость физического присутствия финансовых учреждений на территории проживания населения для оказания финансовых услуг; уменьшении значимости территориальной и временной составляющих для населения; отсутствии конкуренции кредитных учреждений из-за очевидной монополии Сбербанка. Установлено, что количество подразделений действующих кредитных организаций на территории Российской Федерации продолжало сокращаться в 2019–2020 гг., что стало следствием развития онлайн-сервисов; увеличения количества банкоматов, электронных терминалов, установленных торговыми организациями, отделениями «Почта России», точек по выдаче наличных денег в торговых организациях; роста числа и активности пользователей безналичных расчетов в период пандемии коронавируса; увеличения инвестиционной активности населения в связи с падением доходов по депозитным счетам; сохранения значительной неравномерности обеспеченности регионов финансовой инфраструктурой.

**Ключевые слова:** финансовая инфраструктура; население; финансовая доступность; банковские услуги

**Для цитирования:** Макар С.В., Ярашева А.В., Аликперова Н.В. Финансовая инфраструктура: точки доступа для населения. *Экономика. Налоги. Право.* 2021;14(3):56-66. DOI: 10.26794/1999-849X-2021-14-3-56-66

## Financial Infrastructure: Public Access Points

S.V. Makar<sup>a</sup>, A.V. Yarasheva<sup>b</sup>, N.V. Alikperova<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Financial University, Moscow, Russia; <sup>b</sup> Institute of Socio-Economic Problems of Population of the Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences Moscow, Russia;

<sup>c</sup> Financial University, Institute of Socio-Economic Problems of Population of the Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences Moscow, Russia

<sup>a</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1681-8814>; <sup>b</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6041-7700>;

<sup>c</sup> <https://orcid.org/0000-0002-5028-078X>

### ABSTRACT

*The subject of the research* is to ensure the availability of financial infrastructure components to ensure public participation in the investment process. *The purpose of the work* is to assess the component state of the financial

infrastructure with which the population directly interacts in the regions of Russia. *The research task of the study* is to consider the state and dynamics of the development of the infrastructure for providing financial services to the population in the period 2016–2020. *Research methods* are general scientific dialectical approaches, methods of comparative analysis of statistical data and the results of secondary analysis of sociological research. *Conclusions are drawn* that in Russia there is a multi-vector development of financial infrastructure, expressed, first, in reducing the number of financial (banking) organizations, including as a result of the reorganization of the banking system, and secondly, in increasing the use of services provided online, which reduces the need for the physical presence of financial institutions in the territory of the population to provide financial services; third, in reducing the importance of territorial and temporal components for the population; fourth, in the absence of competition between credit institutions due to the obvious monopoly of Sberbank. It was found that the number of divisions of operating credit institutions in the Russian Federation continued to decline in 2019–2020, which was the result of the development of online services; an increase in the number of ATMs, electronic terminals installed by retail organizations, branches of the Russian Post, cash withdrawal points in retail organizations; an increase in the number and activity of users of non-cash payments during the coronavirus pandemic; an increase in investment activity of the population due to a drop in income on deposit accounts; the preservation of a significant unevenness in the provision of financial infrastructure in the regions.

**Keywords:** financial infrastructure; population; financial accessibility; banking services

**For citation:** Makar S.V., Yarasheva A.V., Alikperova N.V. Financial infrastructure: public access points. *Ekonomika. Nalogi. Pravo = Economics, taxes & law*. 2021;14(3):56-66. (In Russ.). DOI: 10.26794/1999-849X-2021-14-3-56-66

## ВВЕДЕНИЕ

Финансовая инфраструктура, под которой подразумевается совокупность институтов и элементов, создающих благоприятные условия для функционирования всей государственной финансовой системы, обеспечивает деятельность не только финансового сектора экономики, но и поддерживает социально-экономическое развитие страны во все периоды — и роста, и кризиса. Компоненты финансовой инфраструктуры трансформируются в ответ на внешние вызовы и внутренние запросы общества. В отличие от других развитых стран львиную долю инфраструктуры российского финансового рынка составляют банки (от 80 до 85%). Именно с ними чаще всего контактируют физические лица при осуществлении своих стратегий экономического поведения [1]. Другие элементы финансовой инфраструктуры, предназначенной для взаимодействия с населением, представляют собой схожие с банками структуры по своему содержанию и функционалу. Так, в финансовой инфраструктуре, кроме банков, можно выделить такие составляющие, занимающиеся оказанием финансовых услуг, как бюро кредитных историй, колл-лекторские и рейтинговые агентства, страховые, консалтинговые и инвестиционные компании и др. [2]. Физические лица, решившие извлекать прибыль в качестве непрофессиональных игроков на финансовом рынке, чаще всего обращаются именно в банки для получения инвестиционных продуктов. Доступность объектов финансовой инфраструктуры для физических лиц объектов

с целью использования банковских услуг — одно из условий динамичного развития финансового сектора и поднятия уровня жизни граждан любого государства. Еще в 2018 г. Банк России разработал и утвердил Стратегию повышения финансовой доступности в Российской Федерации на 2018–2020 годы, которая продолжает действие по решению ЦБ РФ в 2021 г.

Под финансовой доступностью понимается полноценный доступ населения к таким финансовым услугам, как кредитование, страхование, накопление сбережений (включая такой близкий к сбережению финансовый продукт, как индивидуальный инвестиционный счет), а также платежные услуги. Для увеличения финансовой доступности Банку России вменены обязанности по созданию условий и установлению правил на финансовом рынке, при выполнении которых человек, вне зависимости от уровня доходов, ограничений по состоянию здоровья, места жительства, мог бы пользоваться имеющимися значение для него финансовыми услугами [3]. Цели и задачи регулятора включают обеспечение высококачественными услугами россиян, проживающих на отдаленных, труднодоступных и малонаселенных территориях, имеющих низкий уровень дохода, а также инвалидов, лиц пожилого возраста, лишенных полного доступа к финансовым услугам или продуктам [4].

В России до настоящего времени не решен спектр проблем, затрудняющих обеспечение доступности к финансовым услугам для физических лиц вследствие географических (региональных) [6], демографи-

ческих и экономических причин, в частности из-за трудности взаимодействия кредитных организаций и групп населения, проживающих на территориях, на которых невозможно оказание финансовых услуг на постоянной основе, в том числе онлайн [7]. Они доступны в полной мере населению, проживающему в крупных городах, а на территориях, находящихся за пределами центров городов, уровень качества оказания снижается из-за меньшего количества задействованных в них банковских офисов. К тому же функционал банкоматов и платежных терминалов весьма ограничен по сравнению с банковскими подразделениями. Например, платежные терминалы и часть банкоматов только принимают наличные денежные средства, но не выдают их.

Если с точки зрения регулятора понятие «доступность получения финансовых услуг» следует рассматривать как обеспечение физической доступности онлайн- и офлайн-сервисов, т.е. наличие самой инфраструктуры, то более широкая трактовка этого понятия предполагает:

- 1) достаточный уровень экономической грамотности населения, позволяющий человеку оценивать результаты (эффективность, безопасность [8]) своих действий при использовании банковских продуктов;
- 2) определенный уровень доходов граждан, дающий доступ к потреблению финансовых услуг;
- 3) высокий уровень доверия к финансовой (банковской) системе. Снижение уровня реальных доходов физических лиц (особенно в нынешний период борьбы с коронавирусной инфекцией) и рост недоверия к финансовым инструментам и их эффективности (вследствие действий мошенников<sup>1</sup>) могут сокращать степень доступности для населения таких услуг, как сбережение средств, инвестирование, кредитование, страхование.

### МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ И ЕГО ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Установлено, что доступ населения к рассматриваемым в статье услугам зависит от их количе-

<sup>1</sup> Согласно данным НАФИ за второе полугодие 2020 г. в полтора раза выросла доля держателей банковских карт, которые сталкивались с мошенничеством. Чаще всего о попытках мошенничества сообщали жители Москвы и Санкт-Петербурга, люди среднего возраста. Увеличение числа случаев мошенничества может объясняться тенденцией к массовому переходу клиентов на дистанционное обслуживание в финансовых учреждениях. URL: <https://nafi.ru/analytics/v-2020-godu-derzhatelyi-bankovskikh-kart-v-poltorazha-chashche-stalkivalis-s-moshennikami>.

ственных характеристик — числа финансовых организаций, действующих на рассматриваемой территории. В России наблюдается разновекторное развитие: с одной стороны, физическое количество банковских организаций сокращается; с другой стороны, увеличиваются возможности использования услуг, оказываемых онлайн. Таким образом, уменьшается необходимость в физическом присутствии населения в финансовом учреждении для получения той или иной услуги, а значит, снижается важность фактора территориальной и/или временной доступности объектов инфраструктуры исследуемого сектора для населения.

Количество подразделений всех действующих кредитных организаций на территории Российской Федерации продолжает сокращаться [7], например в 2019 г. — на 10,1% (табл. 1). Количество самих действующих кредитных организаций также уменьшилось за 2019 г. на 8,7%.

Тенденция к сокращению количества действующих банковских подразделений обусловлена прежде всего развитием онлайн-сервисов обслуживания клиентов. Подобная практика рациональна с точки зрения оптимизации издержек кредитных организаций в городах и крупных населенных пунктах. Однако там, где уровень информационно-коммуникационной инфраструктуры развит недостаточно, где от количества кредитных организаций зависит удовлетворенность населения качеством услуг, такой подход может не обеспечивать необходимую доступность к услугам и в результате становится причиной неудовлетворенности населения [9], а также препятствовать выбору модели его финансового поведения [10]. Кроме того, следует учитывать отсутствие конкуренции [11], если на той или иной территории доминирует Сбербанк, а небольшие региональные банки, в отличие от федеральных кредитных организаций, не могут предоставлять населению широкую линейку своих услуг.

В 2019 г. увеличилось значение таких показателей инфраструктуры (табл. 2, 3), как количество обособленных подразделений микрофинансовых организаций (прирост — +4,7%); банкоматов, выдающих и/или принимающих наличные деньги с использованием платежных карт (прирост — +2,3%); установленных в организациях торговли электронных терминалов (прирост — +12,5%); отделений организаций федеральной почтовой

Таблица 1 / Table 1

**Количество кредитных организаций по федеральным округам /  
Number of credit institutions by federal district**

Регион / Region	Количество кредитных организаций – головных офисов / Number of credit institutions-head offices		Количество обособленных подразделений кредитных организаций / Number of separate divisions of credit institutions		В том числе: / Including:			
					количество филиалов кредитных организаций / number of branches of credit institutions		количество представительств кредитных организаций / number of representative offices of credit institutions	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Российская Федерация / Russian Federation	484	442	1001	897	709	618	292	279
ЦФО / Central federal district	272	253	197	172	134	111	63	61
в т.ч. Москва / including Moscow	239	227	84	66	70	55	14	11
СЗФО / Northwestern federal district	41	37	134	118	101	86	33	32
в том числе Санкт-Петербург / including Saint-Petersburg	28	24	79	67	68	56	11	11
ЮФО / Southern federal district	25	24	103	91	78	68	25	23
СКФО / North-caucasian district	12	10	48	41	38	30	10	11
ПФО / Volga federal district	67	57	173	154	112	95	61	59
УФО / Ural federal district	23	23	137	127	108	100	29	27
СФО / Siberian federal district	28	23	133	125	86	79	47	46
ДФО / Far eastern federal district	16	15	76	69	52	49	24	20

Источник / Source: Банк России / Bank of Russia. URL: cbr.ru.

связи (прирост — +0,1%); POS-терминалов, позволяющих держателям платежных карт услуг выдавать наличные деньги в организациях торговли (с 93 до 3747).

Кроме того, согласно данным Банка России в 2019 г. выросло значение отдельных важных показателей физического доступа к финансовым услугам, свидетельствуя о продолжении перехода к безналичным расчетам: увеличилось количество платежных карт на 0,4%, а также число активных

счетов физических лиц на 3,9%, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств.

Согласно статистике по состоянию на 1 января 2020 г. выросло количество счетов, открытых населением, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств дистанционным способом (+6,6%) (табл. 4), при этом при помощи использования сети Интернет темп прироста составил 10,2%.

Таблица 2 / Table 2

## Инфраструктура предоставления финансовых услуг / Financial services infrastructure

Субъект / Subject	Количество / Number		Количество обособленных подразделений / Number of separate divisions	
	2019	2020	2019	2020
Микрофинансовые организации / Microfinance organizations	2002	1774	15 506	16 247
Кредитные потребительские кооперативы / Credit consumer cooperatives	2285	2058	2053	1999
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы / Agricultural credit consumer cooperatives	1042	863	173	171
Ломбарды / Pawnshops	4617	3599	9099	8689
Субъекты страхового дела / Insurance business entities	275	255	2478	2197
Профессиональные участники рынка ценных бумаг / Professional participants of the securities market	297	263	647	629

Источник / Source: Банк России / Bank of Russia. URL: cbr.ru.

Банк России в своей стратегии развития финансовой доступности оказываемых услуг делает основной упор на расширении объема онлайн-сервисов: системе быстрых платежей и создании маркетплейса финансовых услуг (банковских, страховых и инвестиционных продуктах, электронных страховых полисах).

Однако большинство россиян слабо осведомлены о системе быстрых платежей (далее — СБП)<sup>2</sup>: 35% россиян ничего о ней не знают, 47% — что-то слышали и только 18% демонстрируют уверенное понимание принципов работы СБП. Менее осведомленные группы — молодежь и жители небольших городов. Лишь 14% россиян указали, что совершали платежи через СБП.

В период эпидемии коронавируса россияне стали гораздо чаще оплачивать покупки безналичным способом. До пандемии коронавируса доля граждан, оплачивающих покупки безналичным способом, составляла 46%.

<sup>2</sup> Результаты всероссийского опроса, проведенного Аналитическим центром НАФИ в сентябре 2020 г. URL: <https://nafi.ru/analytics/bolshinstvo-rossiyan-plokho-osvedomleny-o-sisteme-bystrykh-platezhey>.

## ДОСТУПНОСТЬ ИНВЕСТИЦИОННЫХ УСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

Точками доступа для населения при осуществлении инвестиционного поведения чаще всего служат банки: физические лица, не будучи профессиональными инвесторами, доверяют кредитным учреждениям управление своими денежными средствами. Разочаровавшись в ставках по депозитным вкладам в банках, граждане ищут иные более выгодные инструменты вложения своих средств. Почти четверть населения (24%) проявляет интерес к инвестированию, а 9% россиян уже приобрели опыт инвестирования. При этом большинство «новых инвесторов» не имеют практических навыков и достаточных финансовых знаний для работы на фондовом рынке<sup>3</sup>.

Банк России снизил ключевую ставку до 4,25% годовых. Так, за лето 2020 г. она уменьшилась на целые 1,25% (и это рекордно низкая ключевая ставка)<sup>4</sup>, что означает одно: кредиты будут заметно дешевле, а доход по банковским депозитам — падать.

<sup>3</sup> Сайт НАФИ. URL: <https://nafi.ru/analytics/gotovnost-k-risku-u-rossiyan-vyros-appetit-k-investitsiyam-bez-dolznykh-znaniy>.

<sup>4</sup> Последний раз подобное (5,5%) наблюдалось в 2013 г.

Таблица 3 / Table 3

## Платежная инфраструктура / Payment infrastructure

Показатель / Indicator	По состоянию на: / on the state of:	
	2019	2020
Количество банкоматов кредитных организаций с функцией выдачи и/или приема наличных денег с использованием платежных карт (их реквизитов) / The number of ATMs of credit institutions with the function of issuing and / or accepting cash using payment cards (their details)	190 985	195 458
Количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг) / Number of electronic terminals installed in trade (service) organizations	2 588 805	2 913 026
Количество банкоматов банковских платежных агентов (субагентов) / Number of ATMs of bank payment agents (subagents)	301 070	232 613
Количество отделений организаций федеральной почтовой связи, оказывающих платежные услуги (включая почтовые переводы) / Number of branches of federal postal service organizations providing payment services (including postal transfers)	38 712	38 765
Количество точек с возможностью предоставления держателям платежных карт услуг по выдаче наличных денег в организациях торговли(услуг)-банковских платежных агентах с использованием POS-терминалов / The number of points with the possibility of providing cash withdrawal services to payment card holders in trade organizations(services) – bank payment agents using POS-terminals	93	3 747

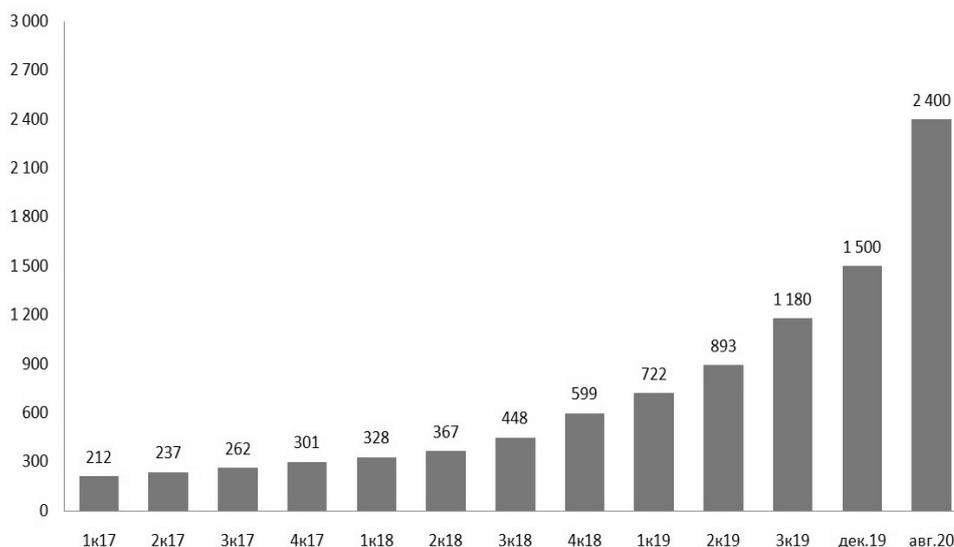
Источник / Source: Банк России / Bank of Russia. URL: cbr.ru.

Таблица 4 / Table 4

## Счета с дистанционным доступом / Remote access accounts

Показатель / Indicator	По состоянию на: / On the state of:	
	2019	2020
Количество счетов, открытых физическим лицам, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств, доступ к которым предоставлен дистанционным способом, в том числе: / The number of accounts opened to individuals that have been debited since the beginning of the reporting year and that have been accessed remotely, including:	236 241 142	251 768 003
Через сеть Интернет / Via the Internet	220 190 345	242 751 382
Посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи / Via the Internet network by means of messages using mobile subscriber devices	180 184 570	182 485 202
Доля счетов, открытых физическим лицам, по которым с начала отчетного года проводились операции по списанию денежных средств, доступ к которым предоставлен дистанционным способом, в общем количестве счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей, % / The share of accounts opened to individuals for which debiting operations have been carried out since the beginning of the reporting year, access to which is provided remotely, in the total number of accounts opened to individuals that can be used for making payments, %	24,77	26,28

Источник / Source: Банк России / Bank of Russia. URL: cbr.ru.



*Рис. / Fig.* Количество открытых счетов ИИС, тыс. /  
Number of individual investment accounts opened, thousands

*Источник / Sources:* составлено авторами по данным БКС Брокер / compiled by the authors according to the brokerage company Broker

В начале апреля 2020 г. на Московской бирже зарегистрированы 2 млн индивидуальных инвестиционных счетов (далее — ИИС), открытых физическими лицами. Лидерами по количеству открытых счетов являются Москва (240 тыс.), Московская область (130 тыс.) и Санкт-Петербург (92 тыс.), на оставшиеся территории приходится примерно 80% ИИС. В этом преуспели Свердловская область (68 тыс.), Республика Башкортостан (65 тыс.) и Краснодарский край (55 тыс.). Уже к августу 2020 г. число ИИС достигло отметки 2,4 млн что подтверждает растущий интерес населения к инвестированию, особенно на фоне отсутствия привлекательных альтернатив (*рисунки*).

В первые шесть месяцев 2020 г. население разместило на брокерских счетах более 1,5 трлн руб., что приравнивается к объему за весь предыдущий 2019 г. Данный всплеск интереса к ИИС вызван прежде всего переводом средств с депозитов банков из-за низкой ставки и соответственно доходности, а также нежеланием уплачивать новый налог. Многие ценные бумаги стали привлекательны из-за низкой стоимости, обусловленной падением фондового рынка. Так, по данным Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР) в первой половине 2020 г. на брокерских счетах изменилась структура активов: увеличилась доля иностранных акций (8,2% против 3,5% в 2019 г.) и еврооблигаций (19,9% против 16,9%). При этом доля облигаций

федерального займа уменьшилась до 4,8% против 9,1% по итогам 2019 г., так же как доля российских акций (20% против 23,5% по итогам 2019 г.)<sup>5</sup>.

В конце июля 2020 г. были приняты поправки в Закон «О рынке ценных бумаг»<sup>6</sup>, призванные ограничить в целях безопасности доступ населения (непрофессиональных инвесторов) к приобретению иностранных акций и сложных финансовых инструментов. Закон вступит в силу с 1 апреля 2022 г. и будет нацелен на защиту начинающих инвесторов, которые, недооценивая риски приобретения инвестиционных продуктов, могут нести существенные потери<sup>7</sup>. А пока портфель российских частных инвесторов заметно увеличил свою долю за счет инвестиций в иностранные акции и еврооблигации.

Россияне держат на брокерских счетах 13,9% денежных средств, на банковские рублевые облигации приходится 10,9% сумм денег россиян, на структурные рублевые облигации (в том числе с защитой капитала) — 5,7%, на структурные валютные

<sup>5</sup> Сайт газеты «Ведомости». URL: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2020/08/06/836144-rossiyane-zarabativat>.

<sup>6</sup> Федеральный закон от 31.07.2020 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

<sup>7</sup> Закон предусматривает тестирование неквалифицированных инвесторов как условие доступа к финансовым инструментам и операциям, кроме прямо освобожденных от такого тестирования.

Таблица 5 / Table 5

**Индексы известности (узнаваемости) банка и доверия банку в 2020 г. / indices of the bank's popularity (recognition) and trust in the bank 2020**

Индекс заметности (узнаваемости) – доля всех россиян, знающих о компании / The index of visibility (recognition) – the share of all Russians who know about the company	%	Индекс доверия (как разница между положительными и отрицательными оценками населения) / Confidence index (as the difference between positive and negative ratings of the population)	%
Сбербанк России	97	Сбербанк России	82
ВТБ	85	ВТБ	74
Тинькофф	78	Газпромбанк	67
Альфа-Банк	77	Альфа-Банк	64
Почта Банк	76	Россельхозбанк	63
Газпромбанк	72	Райффайзенбанк	59
Совкомбанк	68	Совкомбанк	58
Россельхозбанк	67	Почта Банк	58
Райффайзенбанк	65	Росбанк	57
Банк Открытие	63	Банк Открытие	56
Росбанк	57	Тинькофф	54
Московский кредитный банк	46	ЮниКредит Банк	52
ЮниКредит Банк	46	Московский кредитный банк	52

Источник / Source: ПОМИР / Research holding Romir. URL: <https://romir.ru/studies/doverie-rossiyan-bankam>.

облигации — 7,1% средств. Все, что осталось, вложено в паи инвестиционных фондов.

### ДОСТУПНОСТЬ КАК ОТРАЖЕНИЕ ДОВЕРИЯ БАНКАМ

Для оценки доступности учреждений финансовой инфраструктуры важное значение имеет мониторинг удовлетворенности населения качеством финансовых услуг [12]. Как показывают исследования, для физических лиц, помимо высокого уровня качества оказания услуг, большую роль играют продвижение брендов финансовых организаций (банков) и степень соответствия ожиданиям потребителей [13]. Рейтинговые агентства, входящие в финансовую инфраструктуру государства, ранжируют банки по различным признакам. Но при оценке степени доверия населения к банковским услугам на первое место выходят факторы узнаваемости и надежности: узнаваемость (извест-

ность) — благодаря рекламе, в том числе с использованием в рекламных роликах известных личностей, доверие (надежность) — благодаря собственному позитивному/негативному опыту и опыту близких (друзей, знакомых).

Исследовательский холдинг «Ромир» в июне 2020 г. провел опрос 1500 жителей России для оценки репутации ведущих участников российского банковского рынка в части узнаваемости банков и доверия к ним населения. Результаты проведенного исследования рейтинга банков приведены в табл. 5.

Уровень лояльности россиян к банкам снижается пятый год подряд (с 43 до 1,3 пунктов<sup>8</sup>. 36,7% клиентов с высокой вероятностью порекомендуют

<sup>8</sup> По данным НАФИ уровень лояльности банкам достиг минимума за последние пять лет. URL: <https://naf.ru/analytics/uroven-lojalnosti-rossiyan-k-bankam-snizhaetsya-pyatyy-god-podryad>.

свой банк родственникам и знакомым (в 2016 г. — 57%, на начало 2020 г. — 39%). Качественный сервис и ощущение заботы банка о клиенте формируют наибольшую лояльность потребителей финансовых продуктов и услуг, тогда как на бренд банка потребители обращают все меньше внимания. Наибольшую привязанность демонстрируют женщины, молодые россияне (до 24 лет), менеджеры высшего и среднего звена, тогда как наименьшую лояльность проявляют мужчины, россияне среднего возраста (35–44 лет), а также безработные.

### ВЫВОДЫ

Развитие финансовой инфраструктуры как базового элемента финансовой системы — важная предпосылка ускоренного экономического роста страны. Наблюдается неравномерность существующих на сегодняшний день инфраструктурных условий на разных территориях страны. Необходимы более активные усилия ведущих финансовых организаций по стимулированию спроса, например на цифровые услуги в финансовой сфере. Повышение доступности банковских услуг обеспечивает снижение уровня региональных диспропорций социально-экономического развития; способствует увеличению уровня сбережений домохозяйств (прежде всего в малых городах и отдаленных регионах).

Целесообразно принятие следующих мер по совершенствованию регулирования уровня доступности финансовых услуг для населения:

- расширение списка соответствующих небанковских финансовых учреждений на основании договора для идентификации или поручения кредитной организации проводить упрощенную идентификацию клиента;
- увеличение перечня банковских операций [с привлечением банковских платежных агентов (субагентов)];
- изменение методики оценки обеспеченности отдельных территорий банковскими услугами;
- адаптация функционала страховых посредников к актуальным рыночным условиям;
- расширение списка данных, предоставляемых посредством электронного обмена информацией между государственными органами, финансовыми учреждениями и населением, использующим финансовые инструменты;
- мониторинг эффективности каналов доставки финансовых услуг на основе новых технологий;
- маркетинговое продвижение, разъяснение принципов работы системы быстрых платежей в связи с низкой осведомленностью пользователей финансовых услуг, путающих ее функционал с внутрибанковскими трансфертами, переводами с карты на карту.

### БЛАГОДАРНОСТЬ

Исследование выполнено в рамках НИР по государственному заданию «Анализ деятельности населения регионов России в сферах финансового поведения, распространения информационных технологий, естественного и миграционного движения» № 0165–2018–0005.

### ACKNOWLEDGEMENT

The research was carried out within the framework of the state task “Analysis of the activities of the population of the regions of Russia in the areas of financial behavior, the spread of information technologies, natural and migration movement” No. 0165–2018–0005/

### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Ярашева А.В., Макар С.В., Решетников С.Б. Особенности экономического поведения населения в современной России. — Москва: Beau Bassin, 2018. — 58 с. — ISBN: 978–613–9–82883–8.
2. Ядрышников Н.Е. Проблемы формирования инфраструктуры потребительского кредитования в России и регионах // Форум молодежной науки. — 2020. — Т. 1. — № 1. — С. 110–119. — ISSN 2687–086X.
3. Гугнюк И.Г. Доступность банковских услуг как финансово-правовой принцип банковской деятельности. — Москва: КноРус, 2017. — 142 с. — ISBN 978–5–4365–1547–2.
4. Аджиева С.А., Багдуева Е.И. Доступность банковских услуг в муниципальных образованиях региона: проблемы, пути решения // УЭПС: управление, экономика, политика, социология. — 2017. — № 2. — С. 62–67. — ISSN 2412–2025.
5. Плохих Ю.В., Ушакова Н.С. Доступность банковских цифровых услуг людям с ограниченными возможностями // В сб.: Экономика сферы сервиса: проблемы и перспективы. Материалы V Всероссийской научно-

- практической конференции. Минобрнауки России. — Омск: Из-во Омского государственного технического университета, 2019. — С. 88–93.
6. Ткачев А.Е. Финансовая доступность и обеспеченность банковскими услугами населения в Омской области за 2016–2018 годы // В сб.: Молодежь третьего тысячелетия. 2019. С. 1563–1567.
  7. Ярашева А.В., Александрова О.А., Медведева Е.И. и др. Финансовое поведение населения. Мониторинг-2020. — Москва, 2020. — Т. 2. — 123 с. — ISBN 978–5–4465–2933–9.
  8. Земцова Л.Н. Доступность банковских услуг как фактор информационной безопасности банковской деятельности // Информационная безопасность регионов. — 2015. — Т. 21. — № 4. — С. 92–95. — ISSN 1995–5731.
  9. Щербakov В.И. Организация банковского обслуживания малых сельских населенных пунктов // В сб.: Экономика и современный менеджмент: теория и практика. материалы краевой научно-практической конференции. — Пермь: Пермская государственная сельскохозяйственная академия имени академика Д.Н. Прянишникова, 2017. — С. 87–92.
  10. Ярашева А.В., Макара С.В., Симагин Ю.А. Поведенческая экономика: население на рынке кредитных услуг // Народонаселение. — 2020. — Т. 23. — № 3. — С. 48–58. — ISSN 1561–7785. — DOI: 10.19181/population.2020.23.3.5
  11. Злотникова Н.П. Доступность банковских услуг: региональное неравенство // Современные тенденции развития науки и технологий. — 2016. — № 10–11. — С. 39–42. — ISSN 2413–0869.
  12. Переседова Е.Н., Сидоренко С.Ю. К вопросу о необходимости исследования категорий «доступность» и «качество» банковских услуг // Сибирская финансовая школа. — 2015. — Т. 112. — № 5. — С. 112–116. — ISSN 1993–4386.
  13. Большаков С.Н., Дохолян С.Б. Мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг // Региональные проблемы преобразования экономики. — 2020. — Т. 114. — № 4. — С. 93–101. — ISSN 1812–7096.

## REFERENCES

1. Yarasheva A.V., Makar S.V., Reshetnikov S.B. Features of the economic behavior of the population in modern Russia. Moscow: Beau Bassin; 2018. 58 p. (In Russ.).
2. Yadrishnikova N.E. Problems of the formation of consumer lending infrastructure in Russia and the regions. *Forum of Youth Science*. 2020;1(1):110–119. (In Russ.).
3. Gugnyuk I.G. Availability of banking services as a financial and legal principle of banking. Moscow: KnoRus; 2017. 142 p. (In Russ.).
4. Adzhieva S.A., Bagdueva E.I. Availability of banking services in municipalities of the region: problems, solutions. *UEPS: management, economics, politics, sociology*. 2017;(2):62–67. (In Russ.).
5. Plokhikh Yu.V., Ushakova N.S. Accessibility of banking digital services to people with disabilities // In the collection: Service economy: problems and prospects. Materials of the V All-Russian Scientific and Practical Conference. Ministry of Education and Science of Russia. Omsk: Omsk State Technical University Press; 2019:88–93. (In Russ.).
6. Tkachev A.E. Financial availability and provision of banking services to the population in the Omsk region for 2016–2018 // In the collection: Youth of the third millennium. 2019:1563–1567. (In Russ.).
7. Yarasheva A.V., Alexandrova O.A., Medvedeva E.I. and other Financial behavior of the population. *Monitoring-2020*. Moscow; 2020. Vol. 2. 123 p. (In Russ.).
8. Zemtsova L.N. Availability of banking services as a factor of information security in banking. *Information security of regions*. 2015;21(4):92–95. (In Russ.).
9. Shcherbakov V.I. Organization of banking services for small rural settlements // In the collection: Economics and modern management: theory and practice. materials of the regional scientific and practical conference. Perm State Agricultural Academy named after academician D.N. Pryanishnikov. 2017:87–92. (In Russ.).
10. Yarasheva A.V., Makar S.V., Simagin Yu.A. Behavioral economics: population in the market of credit services. *Population*. 2020;23(3):48–58. (In Russ.). DOI: 10.19181 / population.2020.23.3.5
11. Zlotnikova N.P. Accessibility of banking services: regional inequality. *Modern trends in the development of science and technology*. 2016;(10–11):39–42. (In Russ.).

12. Peresedova E.N., Sidorenko S. Yu. On the question of the need to study the categories «availability» and «quality» of banking services. *Siberian financial school*. 2015;112(5):112–116. (In Russ.).
13. Bolshakov S.N., Dokholyan S.B. Monitoring of satisfaction of the population with activities in the field of financial services. *Regional problems of economic transformation*. 2020;114(4):93–101. (In Russ.).

### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

**Светлана Владимировна Макар** — доктор экономических наук, ведущий научный сотрудник Института региональной экономики и межбюджетных отношений, Финансовый университет, Москва, Россия  
svetwn@mail.ru

**Азиза Викторовна Ярашева** — доктор экономических наук, профессор, зав. лабораторией Института социально-экономических проблем народонаселения Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН / ИСЭПН ФНИСЦ РАН, Москва, Россия  
baktriana@rambler.ru

**Наталья Валерьевна Аликперова** — кандидат экономических наук, доцент Департамента социологии Факультета социальных наук и массовых коммуникаций Финансового университета, ведущий научный сотрудник Института социально-экономических проблем народонаселения Федерального научно-исследовательского социологического центра РАН / ИСЭПН ФНИСЦ РАН, Москва, Россия  
Natalie\_danilina@mail.ru

### ABOUT THE AUTHORS

**Svetlana V. Makar** — Dr. Sci. (Econ.), Senior Researcher, Institute of Regional Economics and Inter-Budgetary Relations, Financial University, Moscow, Russia  
svetwn@mail.ru

**Aziza V. Yarasheva** — Dr. Sci. (Econ.), Prof., Head of the Laboratory of the Institute of Socio-Economic Problems of Population of the Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia  
baktriana@rambler.ru

**Natalya V. Alikperova** — Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof., Department of Sociology, Faculty of Social Sciences and Mass Communications, Financial University, Leading Researcher at the Institute of Socio-Economic Problems of Population, Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russia  
Natalie\_danilina@mail.ru

#### **Заявленный вклад авторов:**

Макар С.В. — научное обоснование и анализ данных статистики по количеству банковско-кредитных организаций, общее редактирование статьи.

Ярашева А.В. — научный анализ доступности для населения учреждений финансовой инфраструктуры с точки зрения доверия граждан банковским организациям.

Аликперова Н.В. — научно-практический анализ доступности и безопасности современных инвестиционных услуг для населения.

#### **Authors' Contribution Statement:**

Svetlana V. Makar — scientific justification and analysis of statistical data on the number of banking and credit organizations, general editing of the article.

Aziza V. Yarasheva — scientific analysis of the availability of financial infrastructure institutions for the population from the point of view of citizens' trust in banking organizations.

Natalya V. Alikperova — scientific and practical analysis of the availability and safety of modern investment services for the population.

*Статья поступила 14.03.2021; принята к публикации 25.05.2021.*

*Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.*

*The article was received 14.03.2021; accepted for publication 25.05.2021.*

*The authors read and approved the final version of the manuscript.*