

РАЗВИТИЕ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ В ПРИДНЕСТРОВЬЕ

Расширение возможностей граждан на рынке финансовых услуг, повышение финансовой доступности и грамотности – важные аспекты в улучшении уровня жизни людей и финансовой стабильности государства, способствующие устойчивому росту экономики. Очередной опрос граждан, проведённый Приднестровским республиканским банком в середине текущего года, с учётом данных банковской статистики позволяет оценить доступность финансовых продуктов и услуг в республике и её динамику за последний год.

По заказу Приднестровского республиканского банка в июле 2021 года НЦАИ «Новый век» был проведён второй⁵³ социологический опрос населения в г. Тирасполь, г. Бендеры, г. Слободзея, г. Дубоссары, г. Рыбница, а также в сёлах: с. Рашково (Каменский район), и с. Ташлык (Григориопольский район), с количеством участников 650 человек, принадлежащих к разным возрастным категориям и социальным группам. Большинство опрошенных – это работающие граждане (78,7%), 11,1% респондентов – пенсионеры, 9,1% – студенты, 1,2% – неработающие граждане (табл. 21).

Таблица 21

*Структура участников опроса
в зависимости от социального положения, возраста и уровня дохода, %*

Социальное положение	Возраст, лет		Доход, руб.		
Неработающий	1,2	18-24	13,4	менее 1 000	5,5
Пенсионер	11,1	25-39	40,8	от 1 000 до 3 000	30,0
Работающий в бюджетной сфере	54,2	40-54	24,9	от 3 000 до 5 000	30,6
Работающий в коммерческой сфере	24,5	55 и старше	20,9	свыше 5 000	33,8
Студент	9,1				

Инфраструктура предоставления финансовых услуг в ПМР

На 1 июля 2021 года банковская система Приднестровья была представлена тремя коммерческими банками, функционирующими в форме акционерных обществ на основании генеральных лицензий, и одной кредитной организацией, осуществляющей отдельные виды операций. Коэффициент институциональной насыщенности республики банковскими учреждениями (количество банков на 100 тыс. чел.) за последние годы не изменился и составил 0,6 (табл. 22).

Территориальная инфраструктура банковской системы состоит из 14 филиалов, в то же время количество открытых отделений коммерческих банков расширилось с 219 единиц на начало 2020 года до 325 по состоянию на 1 июля 2021 года. Таким образом, на одну единицу присутствия (коммерческий банк, филиал, отделение) приходилось в среднем 1,4 тыс. чел., постоянно проживающих на территории республики (2,0 тыс. чел. годом ранее).

Количество клиентов-физических лиц, которым открыты счета в банках (с учётом наличия у одного клиента счетов в нескольких банках), на 1 июля 2021 года составило 637,0 тыс., что на 3,5% больше, чем на 1 июля 2020 года. По итогам I полугодия 2021 года 88,4% (69,4% годом ранее)

⁵³ первый опрос был проведён в декабре 2019 года, охват которого составил 500 человек в трёх городах и трёх сёлах ПМР (г. Тирасполь, г. Дубоссары, г. Рыбница, с. Шипка (Григориопольский район), с. Воронково (Рыбницкий район) и с. Рашково (Каменский район))

взрослого населения имели возможность дистанционного доступа к банковским счетам, т.е. были подключены к интернет-банку, что свидетельствует о повышении доступности финансовых услуг без привязки к месту жительства или месту осуществления операций.

В последние несколько лет отмечается активное расширение инфраструктуры предоставления финансовых услуг (банкоматы, платёжные терминалы (электронные терминалы удалённого доступа⁵⁴) и рос-терминалы⁵⁵), которая позволяет обслуживать клиентов посредством банковских карт.

Таблица 22

Инфраструктура предоставления финансовых услуг в ПМР и РФ⁵⁶

Индикатор	ПМР			РФ	
	на 1 июля 2020	2020	на 1 июля 2021	2019	2020
Количество подразделений действующих КО ⁵⁷ в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	90,2	88,1	88,5	26,1	25,1
Коэффициент институциональной насыщенности	0,6	0,6	0,6	0,3	0,3
Количество субъектов страхового рынка в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	0,5	0,5	0,5	0,2	0,2
Количество банкоматов КО в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	61,2	62,2	76,3	168,0	167,5
Количество платёжных терминалов (терминалов удалённого доступа) КО в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	60,7	59,9	59,5	159,0	169,6
Количество рос-терминалов, установленных в организациях торговли (услуг), в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	968,4	1 056,5	1 033,4	2 503,1	...
Количество платёжных (расчётных и кредитных) карт, эмитированных КО, в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	73 155,7	74 779,1	75 311,7	245 554	263 897

В 2020 году рамках повышения финансовой доступности проводилась работа по созданию единой платёжной системы «КЛЕВЕР», позволяющей объединить в себе карты действующих локальных платёжных систем, расширить территориальный и субъектный охват и реализовать технологический скачок в обеспечении рынка качественными услугами финансового посредничества.

Внедрение на всей территории республики единой платёжной системы «КЛЕВЕР» обусловило, с одной стороны, отсутствие необходимости наличия в торговых объектах нескольких электронных терминалов (POS-терминалов), работающих с разными платёжными системами, с другой, – повысило доступность безналичной оплаты для населения, вне зависимости от обслуживающего банка.

Несмотря на проведённую оптимизацию сети терминального оборудования ввиду объединения двух разрозненных платёжных систем, за год количество электронных терминалов

⁵⁴ техническое устройство с функцией приёма наличных денежных средств, предназначенное для осуществления платежей за товары (работы, услуги) с использованием и без использования платёжных карт без участия уполномоченного работника банка или организации торговли (услуг)

⁵⁵ электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения операций с использованием платёжных карт в торгово-сервисных пунктах (включая кредитные организации)

⁵⁶ в целях сравнительного анализа уровня доступности финансовых услуг использовались индикаторы, характеризующие финансовую доступность в Российской Федерации.

⁵⁷ кредитных организаций

(POS-терминалов), обслуживающих локальные карты, увеличилось на 6,7%, до 3 987 ед. (-2,2% к 01.01.2021), банкоматов и платёжных терминалов (электронных терминалов удалённого доступа) – на 11,7%, до 525 ед. (+11,5% соответственно). В территориальном разрезе преобладающая доля оборудования располагалась в столице: электронные терминалы – 41,2%, банкоматы и платёжные терминалы – 34,4%.

По состоянию на 1 июля 2021 года количество локальных карт, выпущенных в обращение, возросло на 3,2%, до 291 173 ед. Таким образом, охват взрослого населения достиг 75,3% (73,2%).

Банковская и платёжная инфраструктура в городах республики

На 1 июля 2021 года филиалы коммерческих банков были открыты во всех городах республики. Головные офисы коммерческих банков располагались в г. Тирасполь. При этом в г. Бендеры и г. Рыбница открыты филиалы всех трёх банков республики. В г. Григориополь, г. Дубоссары и г. Слободзея присутствуют филиалы ЗАО «Агропромбанк» и ЗАО «Приднестровский Сбербанк», в г. Каменка и г. Днестровск – открыты филиалы только ЗАО «Агропромбанк».

Как и годом ранее, существенная часть инфраструктуры предоставления банковских услуг и платёжного оборудования размещена в городах республики (табл. 23).

При этом по сравнению с уровнем на 1 июля 2020 года доля внутренних структурных подразделений (ВСП), расположенных в городах, увеличилась на 0,5 п.п., до 72,5% в совокупном показателе. Наибольшее количество ВСП открыто в г. Тирасполь – 93 ед. (-3,1% к 01.07.2020), каждое из которых обслуживает в среднем 1 380 человек. Второе место в общей структуре расположения подразделений принадлежит г. Бендеры, число которых за год увеличилось на треть, до 40 ед. (2 077 жителей на подразделение). Количество отделений в г. Рыбница и г. Каменка осталось без изменений, составив 30 (1 458 человек) и 13 (655 жителей) точек банковского обслуживания соответственно. В г. Дубоссары было открыто 19 подразделений против 18 ед. в 2020 году, обслуживающих в среднем 1 207 человек. Как и ранее, в г. Григориополь функционировало 8 ВСП коммерческих банков (1 150 человек). В г. Слободзея и г. Днестровск было открыто 8 и 5 структурных подразделений соответственно, что позволяло одному отделению предоставлять банковские услуги в среднем для 2 058 и 2 408 человек соответственно.

В территориальном разрезе 85,1%, или 251 ед. банкоматов (+21,3% к 01.07.2020) были установлены в городах. Так, на 1 июля 2021 года в г. Тирасполь и г. Бендеры функционировали соответственно 97 и 55 банкоматов (+15,5% и +19,6% соответственно), что составило 60,6% совокупного показателя. Число банкоматов в г. Рыбница увеличилось на четверть, до 39 ед., в г. Дубоссары – на 28,6%, до 18 ед., в г. Слободзея – на 16,6%, до 14 ед., в г. Каменка – на 37,5%, до 11 ед., в г. Григориополь – на 66,6%, до 10 ед., в г. Днестровск – на 16,6%, до 7 ед. В то же время наблюдалось сокращение общего количества платёжных терминалов на 1,7%, до 230 ед. В г. Тирасполь и г. Бендеры показатель снизился на 1,2%, до 83 ед., и на 7,3%, до 38 ед. соответственно, что было связано с оптимизацией ввиду начала функционирования единой платёжной системы «Клевер». В остальных городах республики их количество не изменилось.

На 01.07.2021 преобладающая доля POS-терминалов была расположена в городах – 86,5%, или 3 449 ед. (+1,3% к 01.07.2020), из которых 47,7%, или 1 644 ед. (-2,3% соответственно) приходилось на столицу. В г. Бендеры безналичные операции можно было провести посредством 633 POS-терминалов (+2,6% к 01.07.2020), в г. Рыбница – 445 ед. (+4,7% соответственно). Количество терминалов в г. Дубоссары составило 231 ед. (+14,4% к 01.07.2020). В г. Григориополь безналичные транзакции проводились при помощи 132 терминалов (+1,5% к 01.07.2020), в г. Каменка – 130 ед. (+21,5% соответственно), в г. Слободзея и г. Днестровск – 125 ед. и 108 ед. (+3,3% и -8,5% соответственно).

Инфраструктура предоставления банковских услуг в разрезе городов республики⁵⁸, ед.

	Инфраструктура				Оборудование		
	Головной офис	Филиалы	Внутренние структурные подразделения	Количество жителей, обслуживаемых 1 отделением банка ⁵⁹	Банкоматы	Платёжные терминалы (электронные терминалы удалённого доступа)	Pos-терминалы
Тирасполь	3	0	93	1 380	97	83	1 644
Бендеры	0	3	40	2 077	56	38	633
Днестровск	0	1	4	2 403	7	6	108
Рыбница	0	3	30	1 458	39	33	445
Григориополь	0	2	8	1 150	10	5	132
Каменка	0	1	13	655	11	7	130
Дубоссары	0	2	19	1 207	18	10	231
Слободзея	0	2	7	2 058	14	16	125
ИТОГО в городах	3	14	214	1 481	252	198	3 449
ВСЕГО по республике	3	14	295	1 575	295	230	3 987
Доля точек банковского обслуживания в городах, % от общего количества	100,0	100,0	72,5	-	85,4	86,1	86,5

Банковская и платёжная инфраструктура в сельской местности

Постепенному расширению финансовой доступности в сельской местности будет способствовать организация мобильных офисов банков, которая в текущем году начала активную реализацию на практике.

В конце 2020 года ЗАО «Приднестровский Сбербанк» анонсировал запуск функционирования мобильных офисов банков с целью предоставления возможности жителям отдельных сёл, расположенных далеко от ближайших стационарных отделений, воспользоваться рядом банковских услуг. При этом сёла Рыбницкого и Каменского района стали одними из первых, где начали осуществлять свою работу мобильные отделения. По состоянию на 1 июля 2021 года функционировали два мобильных отделения в 11 сёлах Рыбницкого района и в 10 сёлах Каменского района.

Благодаря открытию мобильных офисов банкам удалось оптимизировать свою структуру не в ущерб качеству и оперативности обслуживания клиентов. По состоянию 01.07.2021 количество открытых в сёлах внутренних структурных подразделений составляло 81 ед. (84 ед. годом ранее),

⁵⁸ по состоянию 01.07.2021 года на основе данных банковской статистики

⁵⁹ ввиду отсутствия данных о численности взрослого населения в разрезе городов и районов, расчёты обеспеченности банковскими услугами производятся исходя из общей численности проживающих, включая несовершеннолетних, далее к табл. 28

или 27,5% от их общего числа⁶⁰ (табл. 24). На каждое отделение в среднем приходилось 1 787 человек (1 729 человек на 01.07.2020). Треть отделений, или 27 ед. (29 ед. соответственно), располагалось в 15 сёлах Слободзейского района (в сёлах Карагаш, Кицканы и Первомайск одновременно функционировали отделения всех банков). В Рыбницком районе воспользоваться услугами структурных подразделений банков можно было в 23 сёлах. Также отделения банков присутствовали в 13 сёлах Григориопольского, в 12 сёлах Каменского и в 6 сёлах Дубоссарского районов.

Таблица 24

Инфраструктура предоставления банковских услуг в разрезе районов республики³⁷, ед.

Район	Инфраструктура		Оборудование		
	Внутренние структурные подразделения	Количество жителей, обслуживаемых 1 отделением банка	Банкоматы	Платёжные терминалы (электронные терминалы удалённого доступа)	Pos-терминалы
Рыбницкий	23	1 000	1	0	105
Григориопольский	13	2 249	7	2	94
Каменский	12	874	2	1	55
Дубоссарский	6	1 273	1	0	30
Слободзейский ⁶¹	27	2 754	32	29	256
Итого в сёлах	81	1 787	43	32	540
ВСЕГО по республике	295	1 575	295	230	3 987
Доля точек банковского обслуживания в сёлах, % от общего количества	27,5	-	14,6	13,9	13,5

Развитие современных технологий позволяет организовывать доступ к финансовым услугам без присутствия банковского работника. По сравнению с показателями на 1 июля 2020 года количество банкоматов, расположенных в сельской местности, увеличилось на 48,3%, до 43 ед. При этом 75%, или 32 ед., всех устройств функционировали в 13 сёлах Слободзейского района (24 ед. на 1 июля 2020 года). В четырёх сёлах Григориопольского района было установлено 7 банкоматов против трёх населённых пунктов с 3 банкоматами годом ранее. В двух сёлах Каменского района функционировали 2 устройства (1 ед. соответственно). По одной единице оборудования было установлено в Дубоссарском и Рыбницком районах (год назад возможность воспользоваться банкоматом в каком-либо населённом пункте Рыбницкого района отсутствовала). За год количество платёжных терминалов (электронных терминалов удалённого доступа) и структура их расположения в сельской местности не изменились – 32 ед.

Существенным расширением характеризовалось количество POS-терминалов, установленных в различных точках торгового и сервисного обслуживания населения. Так, за год их количество в сельской местности увеличилось на 62,2%, до 540 ед. (13,5% в общей структуре). В 17 сёлах Слободзейского района функционировало 47,4% всех терминалов, или 256 ед. (196 ед. годом ранее). В 23 сёлах Рыбницкого района установлено 105 ед. оборудования (48 ед.). Произвести безналичную оплату товара (работы, услуги) через 94 POS-терминала (60 ед.) можно было в

⁶⁰ ЗАО «Приднестровский Сбербанк» принадлежало 81,5% всех отделений

⁶¹ в аналитических целях с. Кременчуг, с. Гыска и с. Протягайловка территориально учтены в Слободзейском районе

18 населённых пунктах Григориопольского района. На 13 сёл Каменского и 10 сёл Дубоссарского районов пришлось 55 ед. и 30 ед. устройств соответственно.

Альтернативой проведения платежей, в том числе коммунальных, выступают отделения ГУП «Почта Приднестровья». На 1 июля 2021 года их услугами можно было воспользоваться в 89 сёлах республики (в 88 сёлах годом ранее).

Как и годом ранее, только в девяти наиболее крупных сёлах/посёлках (с. Ближний хутор, с. Карагаш, с. Кицканы, п. Красное, с. Парканы, п. Первомайск, с. Сукля, с. Терновка и с. Чобручи) с численностью 52 097 человек (36,0% сельского населения) присутствуют сразу три коммерческих банка как минимум в виде одного из институциональных элементов (отделения, банкоматы, платёжные терминалы). Таким образом, остальная часть жителей сёл для получения более сложных банковских услуг по-прежнему вынуждена ехать в близлежащие города.

Инфраструктура ЗАО «Агропромбанк» в сельской местности присутствует в 21 селе республики⁶² (с численностью 72 181 человек) против 20 сёл годом ранее. Получить банковские услуги ОАО «Эксимбанк» могли жители 10 сёл (52 097 человек на 01.07.2021), что было сопоставимо с уровнем базисного года. ЗАО «Приднестровский Сбербанк» предоставлял свои услуги в 101 селе/посёлке, численность населения которых на 1 июля 2021 года составила 123 938 человек (85,6% сельского населения). При этом в 64 селе с населением 41 541 человек присутствует инфраструктура только данного банка. Воспользоваться услугами мобильных отделений «ЗАО «Приднестровский Сбербанк» могли жители 11 сёл Рыбницкого (с численностью 6 572 человека) и 10 сёл (посёлков) Каменского (с численностью 3 227 человек) районов.

В связи с внедрением с 1 апреля текущего года единой платёжной системы «Клевер» обладатели банковских карт имеют доступ к платёжному оборудованию независимо от банка-эмитента карты, что значительно облегчило доступ к проведению операций с помощью пластиковых карт и увеличило охват торговых точек, оказывающих услуги по безналичной оплате.

Провести операцию по снятию наличных денежных средств при помощи единой платёжной системы «Клевер» можно было в 69 сёлах с численностью 130 128 человек, что составляет 90% населения сельской местности. При этом рассчитаться картой за товары и услуги можно в 83 сёлах, тогда как раньше вследствие наличия нескольких платёжных систем, пользователи карт ПС «Радуга» могли ими воспользоваться лишь в 35 сёлах, а пользователи НПС «Приднестровье» – в 70 сёлах. Налицо расширение географии, удобства пользования и повышение эффективности проведения банковских операций. Это подтверждает и банковская статистика: по итогам I полугодия 2021 года количество операций по оплате товаров и услуг в сёлах возросло по сравнению с сопоставимым периодом 2020 года на 64,8%, до 502,5 тыс. ед., а их сумма – на 79,2%, до 67,8 млн руб.

В 58 сёлах, где проживает 5 549 человек, или 1,2% общей численности населения республики, из-за отсутствия в некоторых из них стационарных торговых точек вследствие их малочисленности (например, в Каменском районе в данных сёлах проживает в среднем 48 человек, в Григориопольском – 53 человека) отсутствуют POS-терминалы и, соответственно, нет возможности оплатить товары и услуги картой.

В то же время, доступ к сети интернет и дистанционным банковским услугам по всей территории республики, а также функционирование мобильных банковских отделений, позволяют в удалённых и малочисленных населённых пунктах получить широкий спектр банковских услуг, что оптимизирует расходы бизнеса без ущерба для финансовой доступности для населения. Со временем данные операции войдут в повседневную жизнь граждан, что, как показывает практика в других странах, приблизит возможности жителей по осуществлению финансовых операций независимо от места проживания.

На 1 июля 2021 года коммерческие банки (отделения, банкоматы, платёжные/электронные терминалы, мобильные отделения) отсутствовали в следующих сёлах:

⁶² без с. Гыска и с. Протягайловка, которые фактически являются частью города Бендеры

- в 20 населённых пунктах Рыбницкого района, где проживают 1 722 человека или 7,5% от численности населения района (в 23 сёлах с численностью 2 194 человека годом ранее);
- в 6 населённых пунктах Слободзейского района, где проживают 1 193 человека, или 1,7% от численности населения района (в 9 сёлах с населением 2 108 человек);
- в 10 населённых пунктах Дубоссарского района, где проживают 1 215 человек или 15,9% от численности населения района (в 12 населённых пунктов с численностью 1 964 человека);
- в 10 населённых пунктах Григориопольского района, где проживают 539 человек, или 1,8% от численности сельского населения района (в 14 сёлах с населением 3 275 человек);
- в 6 населённых пунктах Каменского района, где проживает 213 человек, или 2,0% от численности населения района (в 9 сёлах с численностью 1 530 человек).

Количество проживающих в перечисленных сёлах по состоянию на 1 июля текущего года составило порядка 1,1% общей численности населения республики, тогда как ещё год назад не имели непосредственный доступ к услугам банков в своём месте проживания 2,4% граждан. Таким образом, налицо существенное улучшение сельской финансовой инфраструктуры по сравнению с прошлым годом.

Востребованность и доступность финансовых услуг

Показатели финансового рынка в целом и его сегментов, востребованность тех или иных финансовых продуктов и услуг также зависят от уровня благосостояния и динамики доходов граждан и бизнеса, доверия к государственным и частным институтам, защищённости прав собственности и иных структурных факторов. Проведённый опрос дал возможность оценить данные параметры с разных сторон.

Расчётно-платёжные услуги

Понятие доступности обычно трактуется с точки зрения соответствия спроса на финансовые услуги со стороны населения и предложения со стороны финансовых организаций.

Все коммерческие банки республики предоставляют широкий спектр финансовых услуг для населения. В то же время, согласно данным социологического опроса, наиболее востребованными гражданами по-прежнему являются услуги по оплате коммунальных платежей и услуг связи (74,6% опрошенных против 76,2% в конце 2019 года), а также открытие счёта (оформление карты) для зачисления на него заработной платы, пенсии и других выплат (85,2% против 68,6% соответственно). При этом 11,4% (17,2% годом ранее) опрошенных объясняют отсутствие счёта преимущественно наличными поступлениями в виде дохода, 7,8% (5,2% соответственно) – наличием счёта у других членов семьи. Для менее 1% респондентов причиной отсутствия банковского счёта является достаточно большое расстояние до ближайшего банковского отделения, хотя в настоящее время большинство операций можно осуществлять через Интернет-банк, которым пользуются 50% респондентов (42% согласно предыдущему опросу), имеющих счёт в банке.

Свыше 80% опрошенных отмечают удобство получения пенсии и других социальных выплат на счёт (карту). По данным статистики, в настоящее время 60% пенсионеров, состоящих на пенсионном обеспечении в Едином государственном фонде социального страхования ПМР, получают пенсию на банковскую карту.

Операции по обмену валюты совершали 43,8% респондентов (60,2% согласно предыдущему опросу), получали либо отправляли денежные переводы 26,3% участников опроса (20,8% соответственно). Реже граждане пользуются кредитными продуктами и услугами страхования: получали кредит в банке 32,7% опрошенных (35,4% в предыдущем опросе), оформляли страховки – 5,1% (20% в предыдущем опросе). Обращались в микрофинансовые организации за займами 2,8% опрошенных.

В последние годы активно развивается инфраструктура, позволяющая использовать банковские технологии в расчётах, фиксируется превышение количества платёжных операций над снятием наличных денежных средств. В период карантинных мероприятий расширилось использование гражданами банковских счетов и платёжных карт.

По итогам 2020 года количество безналичных расчётов за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных (расчётных и кредитных) карт, составило 14 121,7 тыс. операций, что по сравнению с 2019 годом больше на 40,3%, из расчёта на 100 тысяч взрослого населения это достигло 3 620,9 тыс. ед. против 2 581,0 в 2019 году. В 2021 году эта динамика усилилась: только за первую половину 2021 года физическими лицами было совершено уже 9 473,5 тыс. платёжных операций, или 2 429,1 тыс. ед. на 100 тыс. взрослого населения, прирост к соответствующему периоду 2020 года составил 52,1%. Статистические данные свидетельствуют о том, что 22,8% совокупной суммы всех покупок потребительских товаров и услуг на территории республики оплачивается безналичным путём (19,7% в I полугодии 2020 года).

При этом результаты опроса показали, что 52,3% респондентов предпочитают в расчётах использовать наличные, в том числе 72,2% пенсионеров, 51,1% работающих в бюджетной сфере, 50,9% занятых в коммерческой сфере и 39,0% студентов.

С одной стороны, это может быть вызвано отсутствием достаточной информации о финансовых услугах и возможностях безналичных платежей, а также представлениями граждан о высоких тарифах при совершении безналичных операций, с другой, – отсутствием необходимой инфраструктуры. Неудобство расположения банковских отделений отмечено в 23,5% анкет (13,0% в 2019 году), банкоматов и платёжных терминалов – в 28,8% (16,4% соответственно), на недостаточность торговых точек, где к оплате принимаются карты, указали 22,5% опрошенных (10,4% соответственно). Затруднились ответить на вопросы о достаточности платёжного оборудования в точках обслуживания более 10% респондентов, о доступности и, соответственно, возможностях дистанционного банковского обслуживания – около 30% опрошенных. Такие показатели, прежде всего, связаны с тем, что в текущий опрос попали другие населённые пункты, чем были в предыдущем, однако в любом случае это сигнал для банков и представителей розничного бизнеса для направлений перспективного развития.

Сбережения. Востребованность депозитных продуктов

По итогам I полугодия 2021 года из общего количества открытых физическими лицами счетов в коммерческих банках лишь 2,1% представляют собой срочные вклады, хотя в денежном выражении на них пришлось 63% совокупной суммы размещённых гражданами средств в банках.

По данным регулярного социологического опроса об инфляционных ожиданиях, проводимого по заказу Приднестровского республиканского банка, сбережения есть только у половины населения республики, а исходя из количества открытых взрослым населением вкладов, по оценке, лишь менее 5% имеют накопления в банках, причём этот уровень не меняется на протяжении нескольких лет (к примеру, в Российской Федерации данный показатель соответствует практически 42%, табл. 25).

В случае необходимости экстренного финансирования, сбережениями смогут воспользоваться только четверть респондентов⁶³, около половины опрошенных обратятся к друзьям и родственникам, 45,5% оформят кредит в банке (согласно опросу, долги перед частными лицами (родственниками, знакомыми) были у 28,2% респондентов (в основном у работающих в бюджетной сфере), кредит оформлен у 25,3% (также в основном у работающих в бюджетной сфере)). Материальную помощь или заём работодателя рассматривали в качестве источника покрытия непредвиденных расходов 9,0% участников, займы в микрофинансовых организациях

⁶³ согласно опросу, сбережения отсутствуют у 70,8% пенсионеров, у 80,7% работников бюджетной сферы, у 67,9% работающих в коммерческой сфере

или в ломбардах – 4,8%. Таким образом, граждане в поддержании относительной финансовой устойчивости в меньшей степени рассчитывают на себя, надеясь в экстренной ситуации в первую очередь на помощь других лиц, а в отсутствии таковой планируют обратиться в банк за кредитом. При этом уверенность в получении необходимых средств на непредвиденные расходы в размере, превышающем трёхмесячный доход, высказали 35,7% анкетированных, тогда как сомнения в этом выразили 64,3% граждан. В разрезе социального положения опрошенных не смогут покрыть непредвиденные расходы в размере, превышающем трёхмесячный доход, около 76% пенсионеров и студентов, 71,6% работающих в бюджетной сфере, 36,4% занятых в коммерческой сфере.

Таблица 25

Спрос на текущие счета и срочные депозиты в ПМР и РФ

Индикатор	ПМР 2020	ПМР I полугодие 2021	РФ 2019	РФ 2020
Количество счетов, открытых физическими лицами, которые могут быть использованы для проведения платежей, в расчёте на 1 тыс. человек взрослого населения, ед.	1 368,3	1 653,3	2 502,9	2 724,0
Доля взрослого населения, имеющего один и более вклад в КО (срочные депозиты), %	4,5	4,4	...	41,8

Потребительское поведение 22,2% опрошенных характеризуется расходованием всех средств без откладывания их части на сбережения. Сопоставимое количество респондентов сначала тратит имеющиеся деньги на текущие нужды, а оставшиеся к моменту поступления новой выплаты от работодателя или другого источника переводит на сбережения. Только для трети опрошенных граждан важно сначала отложить часть средств⁶⁴, а оставшиеся тратить на текущие нужды. Четверть опрошенных затруднились ответить на вопрос о том, в каком порядке они осуществляют траты.

При этом учёт доходов и расходов подробно и регулярно ведут 20,3% опрошенных, систематически, но не подробно – 26,8%, представление в общих чертах, сколько денег получает семья и сколько тратит, отмечено 34,3% респондентами. Каждый пятый участник опроса указал на отсутствие учёта доходов и расходов.

Планирование расходов большинства граждан находится в пределах трёх месяцев, свыше этого временного интервала – лишь у 5,4% граждан. На отсутствие планирования по причине осуществления трат «от зарплаты до зарплаты» указали 49,5% опрошенных.

Учитывая, что $\frac{3}{4}$ взрослого населения обладают платёжной картой, а, следовательно, банковским счётом, а также тот факт, что на счетах до востребования физических лиц за 2020 год остатки возросли на 18,5%, а за январь-июнь 2021 года – ещё на 5,4%, скорее всего, ответы граждан могут означать, что большинство граждан обладают небольшим запасом денежных средств, необходимым для покрытия непредвиденных расходов, поэтому хранят их на текущем счёте и не открывают срочные депозиты.

Сложившаяся ситуация вызвана невысоким доходом большинства населения, а также недостаточным уровнем финансовой грамотности в части необходимости формирования сбережений. Кроме того, следует отметить высокую долю граждан, не доверяющих финансовым институтам (порядка трети опрошенных). Наибольшее недоверие к банковским учреждениям выражали пенсионеры, основываясь на имеющемся опыте времён распада Советского Союза.

При выборе финансовой организации для 45% опрошенных наибольшее значение имеет её репутация, советы близких и друзей. Более 40% респондентов обращаются в финансовое

⁶⁴ в основном граждане откладывают до 10% ежемесячных доходов

Исследования

учреждение, если их устраивают условия получения услуги (продукта). Для 34,5% опрошенных имеет значение полученный ранее позитивный опыт обращения в организацию. Территориальная близость к дому и качество консультирования сотрудниками организации имеет первостепенное значение для 27,4% и 21,8% респондентов соответственно.

Интернет-банкинг

Одно из наиболее перспективных направлений развития банковской сферы – дистанционные и цифровые финансовые услуги. Их цель состоит в сокращении издержек и создании более удобных каналов доступа потребителей к финансовым услугам, не зависящим при этом от места жительства или нахождения клиентов. Онлайн-услуги, такие как дистанционное банковское обслуживание, виртуальные платежи и переводы, дистанционная работа и онлайн-образование, онлайн-шопинг и бесконтактная доставка, становятся всё более востребованными. Прямое влияние на рынки по всему миру и в Приднестровье в частности в последние годы оказали ограничения, связанные с предотвращением распространения пандемии Covid-19.

Таблица 26

Востребованность платёжных услуг в ПМР и РФ

Индикатор	ПМР I полугодие 2020	ПМР 2020	ПМР I полугодие 2021	РФ 2019	РФ 2020
Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам в отчётном периоде (интернет - банкинг и / или мобильный банкинг), %	69,4	85,7	88,4	...	75,4
Доля взрослого населения, использующего Интернет - банкинг через мобильное устройство, %	31,0	40,9	43,3	...	41,0
Количество электронных средств платежа для перевода электронных денежных средств* в расчёте на 1 тыс. человек взрослого населения, ед.	731,6	747,8	753,1	2 209,3	2 655,3
Количество безналичных платежей, совершённых физическими лицами в расчёте на 1 человека взрослого населения, ед.	48,9	54,6	65,7	376,7	458,5
Количество платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт в расчёте на 1 человека взрослого населения, ед.	31,8	36,1	48,9	276,7	335,2
Сумма безналичных платежей, совершённых физическими лицами в расчёте на 1 человека взрослого населения:					
тыс. руб. ПМР/ тыс. руб. РФ	19,6	22,1	22,5	716,7	865,3
долларовый эквивалент	1 218,9	1 370,3	1 399,2	11 072,3	11 650,7
Сумма платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт, в расчёте на 1 человека взрослого населения:					
тыс. руб. ПМР/ тыс. руб. РФ	4,4	5,0	6,1	218,8	267,3
долларовый эквивалент	273,2	311,5	379,8	3 380,8	3 598,4
Доля платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт, в общем объёме денежных расходов на покупку товаров и оплату услуг, %	19,4	18,3	22,3	54,8	70,3

*количество банковских карт

За период с июля 2020 года по июль 2021 года с 69,4% до 88,4% возросла доля взрослого населения республики, использующего дистанционный доступ к банковским счетам (табл. 30). Также увеличилась доля граждан, пользующихся банкингом через мобильное приложение (с 31,0% до 43,3%). Высокое проникновение дистанционных финансовых сервисов позволило значительно облегчить доступ населению и бизнесу к финансовым услугам в условиях распространения коронавирусной инфекции.

В настоящее время большинство операций можно осуществлять через Интернет-банк, которым, согласно опросу, пользуется половина респондентов, имеющих счёт в банке. Удовлетворены дистанционным банковским обслуживанием 64,8% клиентов банков. При этом только 8,6% респондентов отметили наличие каких-либо недостатков в функционировании и использовании данной услуги. Не смогли сформулировать своё отношение к дистанционному сервису 29,5% опрошенных граждан, что косвенно может свидетельствовать об отсутствии либо практики его использования, либо принципиальных нареканий.

Возможность перевода денег родственнику или другому лицу (организации) в течение 15 минут отметили 76,1% респондентов. Данный показатель является весьма важным с точки зрения доступности финансовых технологий в повседневной жизни. По сравнению с опросом, проведённым в конце 2019 года, доля таких граждан выросла на 31,5 п.п, с 44,6%. Повышению доступности такой услуги будет способствовать недавно внедрённый в практику сервис, позволяющий осуществлять переводы денежных средств по номеру телефона между клиентами разных банков. Единственное условие для его использования – это необходимость привязки номера телефона к банковской карте. Такая услуга высоко востребована, поэтому ожидается, что при следующем опросе количество граждан, имеющих возможность осуществить перевод в течение 15 минут, ещё более возрастёт. Согласно данным банковской статистики, количество совершённых во II квартале операций по переводу денежных средств с карту на карту увеличилось к уровню предыдущего квартала на 47,5%, а их сумма – на 56,4%, в III квартале сохранился восходящий тренд – рост составил +31,9% и +37,4% соответственно.

Кредитование

По состоянию на 1 июля 2021 года в целом по республике было заключено порядка 145 тыс. кредитных договоров с физическими лицами, что в 1,4 раза больше, чем на начало 2020 года. По данным коммерческих банков, доля взрослого населения, имеющего один и более непогашенный кредит, составила 37,5%. По итогам 2020 года данный показатель был ниже – 34,0% (32,8% в РФ, табл. 27). Согласно социологическому опросу по финансовой доступности, задолженность по кредитам была у четверти респондентов. Несмотря на наличие активного спроса на кредиты, отразившегося в росте количества заключённых кредитных договоров, в расчёте на одного заёмщика средний объём ссудной задолженности по состоянию на 1 июля 2021 года сложился на отметке 2,7 тыс. руб., тогда как по итогам 2020 года данный показатель соответствовал 2,8 тыс. руб. Это свидетельствует о более частом использовании заёмных средств на мелкие покупки.

В основном граждане брали кредиты на приобретение аудио-, видеоаппаратуры, бытовой техники, мебели и других товаров длительного пользования (26,8% ответов), на покупку телефонов (24,4%), на ремонт (23,8%). Реже за кредитными ресурсами обращались для реализации более масштабных целей: приобретение жилья (14,6%) или автомобиля (6,1%). Для 13,4% граждан, обратившихся за кредитом, требовались средства для оплаты лечения, для 7,3% – для оплаты обучения. Единичными были ответы, свидетельствующие о получении заёмных ресурсов на помощь родственнику, отдых и развитие собственного дела (2,4%-3,7% ответов).

Понятно составленные условия кредитного договора, позволяющие самостоятельно разобраться в обязательствах по договору, отметили 43,9% граждан, обратившихся за кредитом.

Сопоставимому количеству респондентов (41,5%) потребовалось объяснение сотрудников финансового учреждения по некоторым моментам в договоре, каждому седьмому пришлось консультироваться с юристом.

Таблица 27

Предоставление финансовых услуг (кредитов) в ПМР и РФ

Индикатор	ПМР I полугодие 2020	ПМР 2020	ПМР I полугодие 2021	РФ 2019	РФ 2020
Доля взрослого населения, имеющего как минимум один непогашенный кредит в КО, %	...	34,0	37,5	...	32,8
Задолженность физических лиц по основному долгу по кредитам КО, в расчёте на 1 человека взрослого населения, тыс. руб. ПМР/тыс. руб. РФ	2,8	2,9	2,7	153,8	175,4
долларовый эквивалент	173,4	178,2	169,5	2 376,8	2 412,2
Задолженность по кредитам физических лиц по отношению к ВВП, %	13,7	8,0	10,8	16,3	19,0

В результате чёткое представление о полной стоимости кредита и порядке его возврата было у 68,3% заёмщиков-респондентов (82,7% год назад). Примерное понимание о размере процентов и порядке возврата кредита было у каждого пятого ответившего на данный вопрос. У порядка 10% кредитуемых не было представления, сколько нужно вернуть по кредиту либо данный вопрос вызывал затруднение. Исходя из ответов граждан, в 76,8% случаев ежемесячные выплаты по кредитам не превышали 30% совокупного дохода семьи в месяц. В то же время для 22,0% заёмщиков кредитная нагрузка достигала 30-50% среднемесячного дохода, в единичных случаях – свыше 50%. На этом фоне большинству (59,1%) удавалось своевременно осуществлять платежи по кредитам. В то же время высока доля заёмщиков (40,9%)⁶⁵, которые на протяжении последних шести месяцев оказывались не в состоянии внести очередной платёж по кредиту.

Таким образом, практически 40% граждан, имеющих кредит, несут существенную нагрузку при обслуживании кредитного договора. Оптимальная долговая нагрузка не должна превышать 30% совокупного дохода семьи. При этом необходимо обратить внимание, что у 28,6% респондентов на момент опроса также была задолженность перед родственниками или знакомыми. По данным банковской статистики, средняя долговая нагрузка на физических лиц-заёмщиков, рассчитываемая как процентное отношение обязательных платежей по кредитам к располагаемому доходу заёмщика, на 1 июля 2021 года составила порядка 26%, что ниже рекомендуемого центральным банком максимального значения (30%).

В 2022 году вступает в силу Закон ПМР «О потребительском кредите (займе)», который устанавливает требование для банковских учреждений обнародовать информацию о полной стоимости кредита. Помимо прочих положений, данная норма призвана оградить заёмщиков от непосильных заимствований в случае недостаточности дохода путём доведения полной информации о предстоящих платежах по кредиту.

Качество финансовой инфраструктуры

Анализ вопросов о качестве функционирования платёжной инфраструктуры в Приднестровье свидетельствует о том, что граждане в основном позитивно её оценивают: более 82% ответов являются положительными при оценке безопасности, доступности и скорости получения услуг (табл. 28).

⁶⁵ у 80,6% респондентов, выбравших данный ответ, кредитная нагрузка составила до 30% совокупного дохода семьи

Оценка населением доступности финансовых услуг и удобства пользования ими (согласно данным социологического опроса), % от числа опрошенных

	доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
1. лёгкость доступа (есть везде)	86,6	9,4	4,0
2. хороший уровень защиты, безопасность	82,0	12,0	6,0
3. быстрый доступ, приемлемое время ожидания	84,2	12,0	3,8
4. количество и удобство расположения банковских отделений	69,8	23,5	6,6
5. количество и удобство расположения банкоматов, платёжных терминалов (электронных терминалов удалённого доступа)	60,2	28,8	11,1
6. количество магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	67,4	22,5	10,2

Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворены 69,8% опрошенных, расположением банкоматов и платёжных терминалов – 60,2%. Достаточность количества торговых точек, где можно рассчитаться картой, отметили 67,4% респондентов.

Таблица 29

Оценка населением доступности финансовых услуг и удобства пользования ими в сельской местности, % от числа опрошенных

	доволен	не доволен	затрудняюсь ответить
1. лёгкость доступа (есть везде)	72,7	16,4	10,9
2. хороший уровень защиты, безопасность	69,1	21,8	9,1
3. быстрый доступ, приемлемое время ожидания	76,4	23,6	-
4. количество и удобство расположения банковских отделений	70,9	14,5	14,5
5. количество и удобство расположения банкоматов, платёжных терминалов (электронных терминалов удалённого доступа)	70,9	23,6	5,5
6. количество магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	40,0	43,6	16,4

В то же время среди всех предложенных критериев оценки доступности финансовых услуг наибольшие негативные ответы получены в части расположения банковских отделений и независимо стоящих терминалов (около четверти). Данная проблема более присуща сельской местности, и её решению будет способствовать функционирование мобильных отделений банка, которые оснащены всем необходимым оборудованием.

В разрезе населённых пунктов большая доля граждан, не удовлетворённых количеством магазинов, принимающих к оплате карты, сложилась в г. Бендеры и г. Дубоссары (по 36,7% опрошенных в данных городах), а также в с. Рашково Каменского района (66,7% опрошенных в данном селе). В целом около 60% сельского населения считают, что количество торговых объектов, где можно рассчитаться картой, недостаточно (табл. 29). В то же время, сравнивая результаты текущего опроса с предыдущим, следует отметить, что доли негативных ответов стали существенно ниже.

Стоимость предоставляемых услуг

Каждый второй респондент оценивает стоимость основных финансовых услуг (обслуживание карты, стоимость кредита, комиссии за перевод денежных средств, услуги страховых организаций)

как приемлемую, 37,7% участников опроса считают её завышенной по всем видам услуг, 6,2% – затруднились с ответом (табл. 30). Стоимость обслуживания счетов считают высокой менее 1% респондентов.

Жители городской и сельской местности оценивают стоимость финансовых услуг по-разному. Большинство сельских жителей (63,6%) считают её приемлемой, тогда как в городе доля таких ответов ниже (52,3%). По оценке 32,7% жителей в сёлах и 38,2% в городах плата является завышенной по всем видам финансовых услуг.

Таблица 30

Оценка населением стоимости финансовых услуг, %

	приемлемая	завышена по отдельным видам услуг	завышена по всем видам услуг	затрудняюсь ответить
стоимость финансовых услуг	53,2	2,9	37,7	6,2
в том числе:				
в городской местности	52,3	3,2	38,2	4,7
в сельской местности	63,6	0,0	32,7	3,6

Дальнейшее развитие финансовой доступности, с одной стороны, идёт по пути цифровизации, с другой, – сопряжено с уровнем финансовой грамотности населения.

Предпочтения граждан в использовании наличных денежных средств при расчётах постепенно снижаются. Всё большее количество оценивают удобство и преимущества расчётов с помощью карты или с посредством дистанционного банковского обслуживания. Согласно июньскому опросу, более 40% опрошенных жителей сёл и около 50% горожан предпочитают производить расчёты за товары и услуги в безналичной форме.

В настоящее время уже начал функционировать сервис, позволяющий осуществлять переводы денежных средств по номеру телефона между клиентами разных банков, то есть без привязки к месту нахождения человека или банковского офиса. Это было одной из задач, стоящих перед банками в направлении повышения финансовой доступности. В ближайшей перспективе повышение информированности граждан о новой услуге позволит значительно нарастить количество проводимых операций и повысить степень удовлетворённости граждан качеством и перечнем предлагаемых услуг.

В рамках повышения финансовой грамотности населения активную позицию занимают кредитные и страховые организации. Со своей стороны центральный банк организовал специальный раздел на своём официальном сайте (www.cbprmr.net), а также канал в социальных сетях.