

ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ В ПРИДНЕСТРОВЬЕ

Мероприятия, проводимые банковским сообществом по расширению платёжной инфраструктуры, а также развитию и внедрению на территории республики цифровых финансовых технологий, позволяют постепенно снижать остроту проблемы неравномерного доступа к банковской инфраструктуре городского и сельского населения. Для оценки состояния и динамики финансовой доступности Приднестровским республиканским банком был проведён третий⁵¹ опрос граждан, проживающих на территории республики.

По заказу Приднестровского республиканского банка в феврале 2022 года НЦАИ «Новый век» был проведён 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). Участникам опроса стали 650 человек, принадлежащих к разным возрастным категориям и социальным группам. Среди респондентов большую долю занимали работающие граждане – 83,3% (табл. 22).

Таблица 22

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

Социальное положение	Возраст, лет		Доход, руб.		
Неработающий	2,4	18-24	23,9	менее 1 000	4,9
Пенсионер	8,5	25-39	42,9	от 1 000 до 3 000	38,1
Работающий в бюджетной сфере	68,5	40-54	21,2	от 3 000 до 5 000	42,2
Работающий в коммерческой сфере	14,8	55 и старше	12,0	свыше 5 000	14,8
Студент	5,8				

Инфраструктура предоставления финансовых услуг в ПМР

На 1 января 2022 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. 23).

На начало 2022 года инфраструктура банковской системы включала в себя 14 филиалов, 284 внутренних структурных подразделения коммерческих банков (-3,7% к 1 июля 2021 года), 2 мобильных отделения коммерческих банков и 27 внутренних структурных подразделений небанковской кредитной организации (-10,0% соответственно). Таким образом, на одну единицу присутствия (коммерческий банк, филиал, отделение) приходилось в среднем 1,4 тыс. чел., постоянно проживающих на территории республики.

Количество клиентов - физических лиц, которым открыты счета в банках (с учётом наличия у одного клиента счетов в нескольких банках), на 1 января 2022 года составило 663,4 тыс., что на 1,5% больше, чем на дату предыдущего опроса (1 июля 2021 года). При этом доля взрослого населения, имеющего доступ к дистанционному банковскому обслуживанию, за этот период увеличилась на 3,5 п.п., до 91,9%, что говорит о глубокой интеграции населения в процесс цифровизации банковских услуг. При этом доля взрослого населения, использующего мобильный интернет как

⁵¹ первый опрос был проведён в декабре 2019 года, охват которого составил 500 человек, второй опрос – в июле 2021 года с количеством участников 650 человек

способ распоряжения своими финансами, на начало 2022 года составила порядка 30%, что на 2,3 п.п. выше уровня на 1 июля 2021 года.

Таблица 23

Инфраструктура предоставления финансовых услуг в ПМР

Индикатор	на 01.01.2021	на 01.07.2021	на 01.01.2022
Количество банков в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	0,6	0,6	0,6
Количество подразделений действующих КО ⁵² в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	88,1	88,5	86,0
Количество субъектов страхового рынка в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	0,5	0,5	0,5
Количество банкоматов КО в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	62,2	76,3	63,6
Количество платёжных терминалов (терминалов удалённого доступа) ⁵³ КО в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	59,9	59,5	59,4
Количество pos-терминалов, установленных в организациях торговли (услуг), в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	1 056,5	1 033,4	1 069,5
Количество платёжных (расчётных и кредитных) карт, эмитированных КО, в расчёте на 100 тыс. человек взрослого населения, ед.	74 779,1	75 311,7	79 844,0

В начале 2021 года была завершена работа по внедрению на территории республики единой платёжной системы «КЛЕВЕР», которая объединила в себе автономно функционировавшие ранее локальные банковские системы. Это облегчило доступ к проведению операций с помощью пластиковых карт и увеличило охват торговых точек, оказывающих услуги по безналичной оплате, позволив тем самым значительно повысить качество финансовых услуг для населения.

По сравнению с показателями на 1 июля 2021 года количество электронных терминалов (POS-терминалов), при помощи которых пользователи платёжных карт могут осуществить безналичную оплату товаров (работ, услуг), а также произвести снятие наличных средств со своего счёта в любых отделениях коммерческих банков, увеличилось на 2,9%, до 4 103 ед. При этом в целях оптимизации работы объединённой платёжной системы наблюдалось сокращение банкоматов и платёжных терминалов на 10,1%, до 472 ед. Как и ранее, наибольшая доля банковского оборудования располагалась в г. Тирасполь: POS-терминалы – 43,0%, банкоматы и платёжные терминалы – 35,4%.

За 2021 год количество локальных карт, выпущенных в обращение, возросло на 6,2%, до 306 304 ед. Таким образом, охват взрослого населения достиг 79,8% (75,3% на 1 июля 2021 года).

Банковская и платёжная инфраструктура в городах республики

На 1 января 2022 года все три головных офиса коммерческих банков располагались в г. Тирасполь, а филиалы коммерческих банков были открыты во всех остальных городах республики. 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».

⁵² кредитных организаций

⁵³ далее – платёжные терминалы

Высокая востребованность банковских услуг со стороны населения и бизнеса обусловила необходимость расширить территориальный охват расположения внутренних структурных подразделений (ВСП) кредитных организаций в городах республики. По сравнению с 1 июля 2021 года количество отделений увеличилось на две единицы, до 216 ВСП (табл. 24). Рост числа отделений наблюдался в столице – на три единицы, до 96 ВСП, доля которых превалировала в городской инфраструктуре банковского сектора – 44,4%. В среднем одно структурное подразделение банка в г. Тирасполь обслуживало 1 337 человек. При этом в г. Каменка число внутренних структурных подразделений сократилось на одно отделение, до 12 ед. (707 человек на одно ВСП). В остальных городах республики количество структурных подразделений банков не изменилось.

Таблица 24

Инфраструктура предоставления банковских услуг в разрезе городов республики, ед.

	Филиалы		Внутренние структурные подразделения (ВСП)		Количество жителей, обслуживаемых 1 ВСП банка ⁵⁴	
	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022
Тирасполь	0	0	93	96	1 380	1 337
Бендеры	3	3	40	40	2 077	2 070
Днестровск	1	1	4	4	2 403	2 409
Рыбница	3	3	30	30	1 458	1 446
Григориополь	2	2	8	8	1 150	1 146
Каменка	1	1	13	12	655	707
Дубоссары	2	2	19	19	1 207	1 204
Слободзея	2	2	7	7	2 058	2 065
ИТОГО в городах	14	14	214	216	1 481	1 478
ВСЕГО по республике	14	14	295	284	1 575	1 632
Доля точек банковского обслуживания в городах, % от общего количества	100,0	100,0	72,5	76,1	-	-

Растущий спрос населения на осуществление безналичных расчётов при покупке товаров (работ, услуг) снизил потребность в проведении частых операций по снятию наличных средств. В связи с этим, а также с учётом создания на территории республики единой платёжной системы, количество банкоматов во всех городах республики сократилось в целом на 17,5%, до 208 ед. (табл. 25). В то же время количество операций по снятию населением наличности в банкоматах, расположенных в городах в различных торговых, сервисных точках и банковских отделениях, в июле-декабре 2021 года по сравнению с I полугодием 2021 года возросло на 6,3%, до 2 191,7 тыс. ед., а их сумма – на 14,4%, до 1 432,7 млн руб. Наибольшая доля операций по снятию наличных как в количественном (67,2%), так и в денежном выражении (65,1%) проводилась в

⁵⁴ 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. 29

банкоматах, расположенных в организациях торговли⁵⁵, – 67,2%, или 1 473,0 тыс. ед. и 64,9%, или 932,7 млн руб.

Количество платёжных терминалов при сопоставлении двух рассматриваемых периодов сократилось на три единицы, до 195 устройств. За II полугодие 2021 года через них гражданами республики было проведено 47,8 тыс. безналичных операций (-0,6% к январю-июню 2021 года) на сумму 8,9 млн руб. (+15,7% соответственно), из которых порядка 90% транзакций пришлись на оборудование, установленное в пунктах торговли.

Таблица 25

Инфраструктура банковского оборудования в разрезе городов республики, ед.

	Банкоматы		Платёжные терминалы		POS-терминалы	
	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022
Тирасполь	97	85	83	82	1 644	1 765
Бендеры	56	43	38	36	633	661
Днестровск	7	6	6	6	108	107
Рыбница	39	31	33	34	445	438
Григориополь	10	7	5	6	132	143
Каменка	11	9	7	7	130	127
Дубоссары	18	15	10	9	232	214
Слободзея	14	12	16	15	125	130
ИТОГО в городах	252	208	198	195	3 449	3 585
ВСЕГО по республике	295	244	230	228	3 987	4 103
Доля точек банковского обслуживания в городах, % от общего количества	85,4	85,2	86,1	85,5	86,5	87,4

Общее количество POS-терминалов в городах возросло на 3,9%, до 3 585 ед. Как и ранее, преобладающая доля POS-терминалов была расположена в столице – 49,2%, или 1 765 ед., что на 7,4% выше уровня на 1 июля 2021 года (рис. 54). В г. Бендеры воспользоваться безналичной формой расчётов можно было при помощи 661 POS-терминала (+4,4% к 1 июля 2021 года), в г. Рыбница – 438 ед. (-1,6% соответственно). В г. Дубоссары количество оборудования составило 214 ед. (-7,8% к 01.07.2021). В г. Григориополь безналичные транзакции проводились при помощи 143 терминалов (+8,3% к 01.07.2021), в г. Каменка – 127 ед. (-2,3% соответственно), в г. Слободзея и г. Днестровск – 130 ед. и 107 ед. (+4,0% и -0,9% соответственно).

Во второй половине 2021 года количество безналичных операций по оплате товаров (работ, услуг), проведённых городским населением при помощи POS-терминалов, увеличилось по сравнению с I полугодием 2021 года на 22,4%, до 9 656,4 тыс. ед., в денежном выражении – на 26,1%, до 1 297,7 млн руб. Преобладающая доля безналичных платежей, осуществляемых через POS-терминалы, пришлась на торговые организации – 97,9%, или 9,5 тыс. ед., на сумму 1 215,9 млн руб. (93,7% в общей структуре). В целом за 2021 год в городах республики физическими лицами было совершено 17 543,9 тыс. безналичных покупок на сумму 2 326,7 млн руб., что больше уровня 2020 года на 50,7% и 39,7% соответственно.

⁵⁵ в настоящем материале – организации, реализующие потребительские товары и оказывающие услуги населению, кроме организаций здравоохранения, финансовых организаций и госучреждений

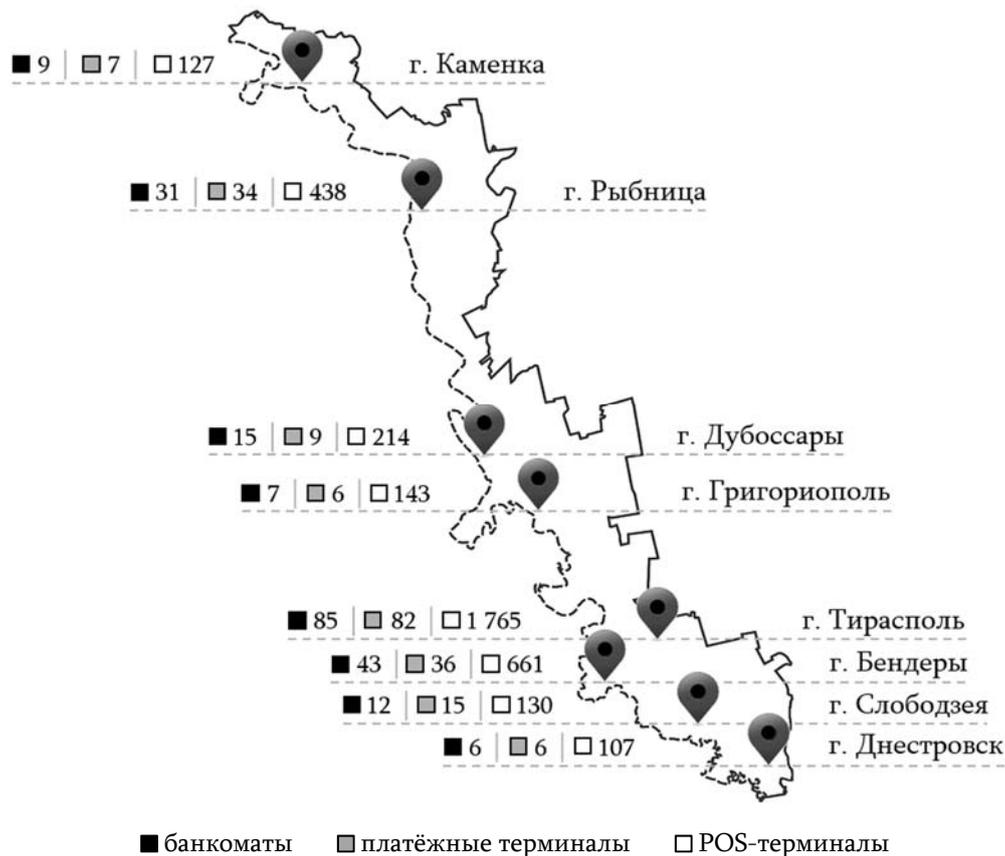


Рис. 54. Территориальное размещение банковского оборудования в разрезе городов республики на 1 января 2022 года, ед.

Банковская и платёжная инфраструктура в сельской местности

Возможность дистанционного формата пользования банковскими услугами, а также расширение точек обслуживания по платёжной карте обуславливают снижение потребности граждан в совершении финансовых операций непосредственно в структурных подразделениях банков. Так, количество сёл, в которых присутствовали стационарные отделения коммерческих банков (без учёта мобильных отделений), уменьшилось по сравнению с 1 июля 2021 года на 16,0%, до 68 ед., что составило 23,9% от их общего числа⁵⁶ (табл. 26). Наибольшее сокращение отделений было зафиксировано в населённых пунктах Каменского района – на 7 ед., до 5 ВСП, где на каждое отделение в среднем приходилось 2 072 человека (874 человека на 1 июля 2021 года). В Рыбницком районе количество отделений уменьшилось на 6 ед., до 17 ВСП, что позволяло одному отделению в среднем обслуживать 1 345 человек. В то же время это не снизило доступность граждан данных районов к финансовым услугам.

Кроме стационарных внутренних структурных подразделений, жители 18 сёл Каменского (с. Александровка, с. Валя-Адынка, с. Грушка, с. Константиновка, с. Красный Октябрь, с. Кузьмин, с. Окница, с. Подойма, с. Ротар, с. Севериновка, с. Слобода-Рашково, с. Янтарное) и Рыбницкого районов (с. Андреевка, с. Большой Молокиш, с. Броштяны, с. Выхватинцы, с. Гараба, с. Гидирим) с общей численностью 5 266 и 4 261 человек соответственно могли воспользоваться услугами мобильных отделений ЗАО «Приднестровский Сбербанк».

Следует отметить, что запуск мобильных офисов в конце 2020 года позволил банкам оптимизировать свою структуру без ущерба качеству и оперативности обслуживания клиентов, предоставив жителям отдельных сёл, расположенных далеко от стационарных отделений, возможность воспользоваться рядом банковских услуг.

⁵⁶ ЗАО «Приднестровский Сбербанк» принадлежало 79,4% всех отделений

Инфраструктура предоставления банковских услуг в разрезе районов республики, ед.

	Внутренние структурные подразделения (ВСП)		Количество жителей, обслуживаемых 1 ВСП банка	
	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022
Рыбницкий	23	17	1 000	1 345
Григориопольский	13	13	2 249	2 240
Каменский	12	5	874	2 072
Дубоссарский	6	6	1 273	1 181
Слободзейский ⁵⁷	27	27	2 754	2 753
ИТОГО в сёлах	81	68	1 787	2 121
ВСЕГО по республике	295	284	1 575	1 632
Доля точек банковского обслуживания в сёлах, % от общего количества	27,5	23,9	-	-

Количество банкоматов, расположенных в сельской местности, составило 36 ед., что на 16,3% меньше чем на 1 июля 2021 года, за счёт сокращения на пять и две единицы данных устройств в Слободзейском и Григориопольском районах соответственно (табл. 27). При этом ³/₄ всех банкоматов (27 ед.), располагались в 14 сёлах Слободзейского района. Количество оборудования в двух сёлах Каменского района не изменилось – две единицы. Также сохранилось число банкоматов в Дубоссарском и Рыбницком районах – по одной единице в каждом.

Таблица 27

Инфраструктура банковского оборудования в разрезе районов республики, ед.

	Банкоматы		Платёжные терминалы		POS-терминалы	
	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022	на 1 июля 2021	на 1 января 2022
Рыбницкий	1	1	0	0	105	84
Григориопольский	7	5	2	1	94	92
Каменский	2	2	1	1	55	47
Дубоссарский	1	1	0	0	30	29
Слободзейский ⁶⁰	32	27	29	31	256	266
Итого в сёлах	43	36	32	33	540	518
ВСЕГО по республике	295	244	230	228	3 987	4 103
Доля точек банковского обслуживания в сёлах, % от общего количества	14,6	14,8	13,9	14,5	13,5	12,6

За II полугодие 2021 года при помощи банкоматов населением было совершено 166,6 тыс. операций (+4,9% к I полугодию 2021 года) по снятию наличных в сёлах республики на сумму 125,1 млн руб. (+11,4% соответственно), из которых порядка 72,0%, или 120,0 тыс. операций, на сумму 85,5 млн руб. (68,3% в общей структуре) обналичивались в банкоматах, расположенных в организациях торговли. Во II полугодии 2021 года за одну операцию в среднем снималась сумма в 751 руб. (707 руб. за январь–июнь 2021 года). При этом необходимо отметить, что в отделениях кредитных организаций за одну транзакцию в среднем обналичивалось 879 руб. против 712 руб. в банкоматах, расположенных в организациях торговли.

⁵⁷ в аналитических целях с. Кременчуг, с. Гиска и с. Протягайловка территориально учтены в Слободзейском районе

Число платёжных терминалов в сельской местности во II полугодии 2021 года увеличилось на одну единицу, до 33 ед. В Слободзейском районе функционировал 31 терминал (+2 ед. к показателю на 1 июля 2021 года, рис. 55). При этом к концу отчётного года в Григориопольском и Каменском районах функционировало по одному устройству. В Рыбницком и Дубоссарском районах, как и ранее, платёжные терминалы были не востребованы. За июль-декабрь 2021 года при помощи банковских карт через платёжные терминалы физическими лицами было осуществлено 4,5 тыс. безналичных операций (+0,4% к I полугодию 2021 года) на сумму 700,5 тыс. руб. (-3,6% соответственно).

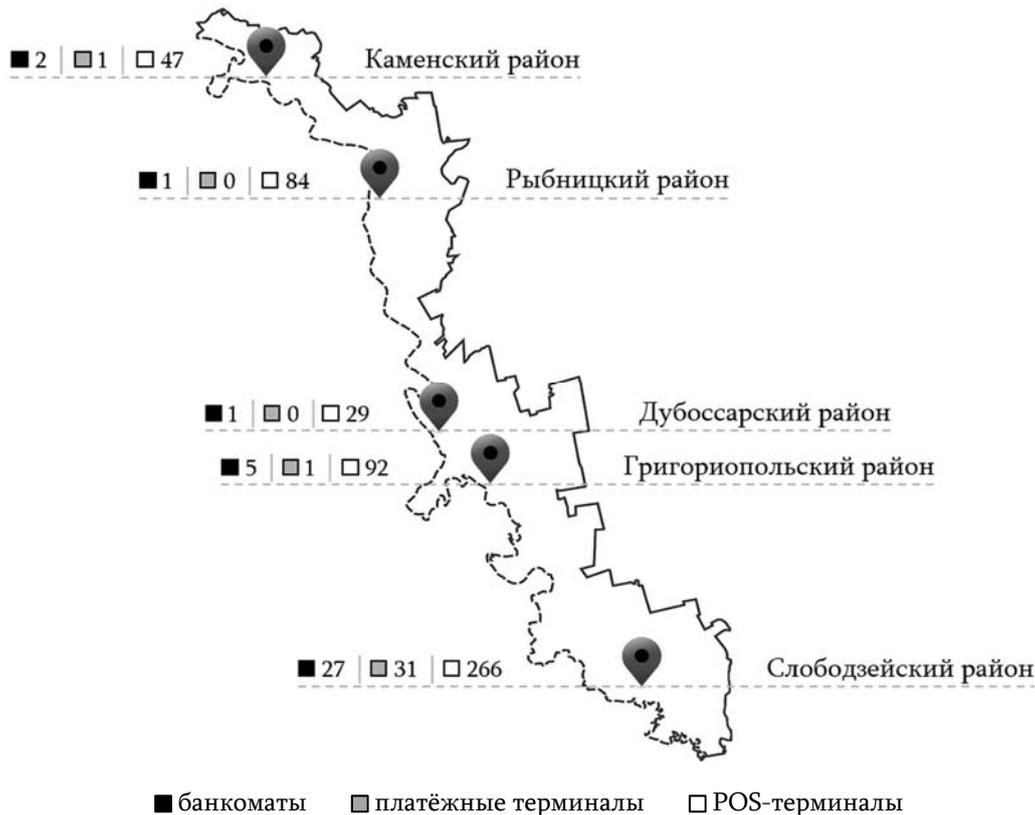


Рис. 55. Территориальное размещение банковского оборудования в разрезе районов республики на 1 января 2022 года, ед.

Ввиду завершения в начале 2021 года объединения локальных платёжных систем, а также перехода части торговых точек на использование QR-кода как основного инструмента, позволяющего совершать операции по безналичной оплате товаров, работ (услуг), число POS-терминалов в сельской местности по сравнению с 1 июля 2021 года сократилось на 4,1%, до 518 ед. (12,6% в общей структуре). При этом наибольшее снижение количества устройств наблюдалось в Рыбницком (-20,0% к 1 июля 2021 года) и Каменском (-14,5% соответственно) районах. В то же время рост электронных терминалов (в целом на 3,9%, до 266 ед.) был зафиксирован в 20 сёлах Слободзейского района, в которых функционировали 51,4% всех терминалов. Во II полугодии 2021 года населением сельской местности при помощи POS-терминалов было проведено порядка 653,9 тыс. операций (+33,6% к I полугодию 2021 года) по оплате товаров (работ, услуг) на сумму 83,2 млн руб. (+26,4% соответственно).

Альтернативой проведения платежей, в том числе коммунальных, выступают отделения ГУП «Почта Приднестровья». Как и полугодием ранее, воспользоваться услугами, предоставляемыми отделениями почты, можно было в 89 сёлах республики.

На начало 2022 года доступ к финансовым услугам сразу трёх банков, как минимум в виде одного из институциональных элементов (отделения, банкомата, платёжного терминала), имели

жители только девяти наиболее крупных сёл/посёлков (с. Ближний хутор, с. Карагаш, с. Кицканы, п. Красное, с. Парканы, п. Первомайск, с. Суклея, с. Терновка и с. Чобручи) с общей численностью 52 069 человек (36,2% сельского населения).

ЗАО «Агропромбанк» предоставлял свои услуги в 23 сёлах республики (с численностью 87 072 человека) против 21 села по состоянию на 1 июля 2021 года. Получить банковские услуги ОАО «Эксимбанк», как и ранее, могли жители 10 сёл (55 293 человека). Инфраструктура ЗАО «Приднестровский Сбербанк» была представлена в 71 селе/посёлке (-29,7%), численность населения которых на начало 2022 года составила 123 566 человек (85,9% сельского населения). При этом в 53 сёлах с населением 46 888 человек присутствует инфраструктура только одного банка.

В 57 сёлах республики можно было осуществить операцию по снятию наличных денежных средств, численность населения в которых составила 85,3% проживающих в сельской местности, или 122 595 человек. Провести безналичный расчёт за товары, работы (услуги) при помощи единой платёжной системы «КЛЕВЕР» могли жители 88 сёл с численностью 140 077 человек, или 97,4% сельского населения. При этом, благодаря расширению финансовой доступности, количество операций по безналичной оплате товаров и услуг сельского населения во II полугодии 2021 года возросло по сравнению с предыдущим полугодием на 33,9%, до 672,1 тыс. ед., а их сумма – на 26,3%, до 85,1 млн руб.

Возможность проводить безналичную оплату товаров (работ, услуг) отсутствовала в 55 сёлах, где проживает 4 193 человека, или 2,9% общей численности населения республики, что было связано с малочисленностью населения в ряде сёл (например, в Каменском районе в данных сёлах проживает в среднем 53 человека, в Григориопольском – 52 человека). В то же время развитие интернет-банкинга способствует повышению доступности банковских услуг на территории республики, в том числе в сельской местности, что позволяет оптимизировать расходы бизнеса на использование платёжного оборудования.

По состоянию на 1 января 2022 года коммерческие банки (отделения, банкоматы, платёжные/электронные терминалы, мобильные отделения) отсутствовали:

- в 22 населённых пунктах Рыбницкого района, где проживают 1 365 человек или 6,0% от численности населения района (в 20 сёлах с численностью 1 722 человека на 1 июля 2021 года);
- в 7 населённых пунктах Слободзейского района, где проживают 1 194 человека, или 1,6% от численности населения района (в 6 сёлах с населением 1 193 человека на 1 июля 2021 года);
- в 8 населённых пунктах Дубоссарского района, где проживают 733 человека, или 9,7% от численности населения района (в 10 населённых пунктах с численностью 1 215 человек на 1 июля 2021 года);
- в 10 населённых пунктах Григориопольского района, где проживают 527 человек, или 1,8% от численности населения района (в 10 сёлах с населением 539 человек на 1 июля 2021 года);
- в 5 населённых пунктах Каменского района, где проживает 93 человека, или 1,8% от численности населения района (в 6 сёлах с численностью 213 человек на 1 июля 2021 года).

Количество проживающих в перечисленных сёлах по состоянию на 1 января 2022 года составило порядка 0,8% от общей численности населения республики, что на 0,3 п.п. ниже уровня на 1 июля 2021 года.

Востребованность и доступность финансовых услуг

Расчётно-платёжные услуги

Спектр финансовых услуг, предоставляемых населению коммерческими банками, является широким и разноплановым. Согласно социологическому опросу, наиболее популярными финансовыми услугами являются получение заработной платы, пенсий и других выплат на банковский счёт/карту (87,8% против 85,2% опрошенных в 2021 году), обмен валют (50,3% против

43,8% соответственно), проведение платежей в оплату коммунальных услуг и услуг связи (48,8% опрошенных против около 75% в 2020-2021 гг., рис. 56).

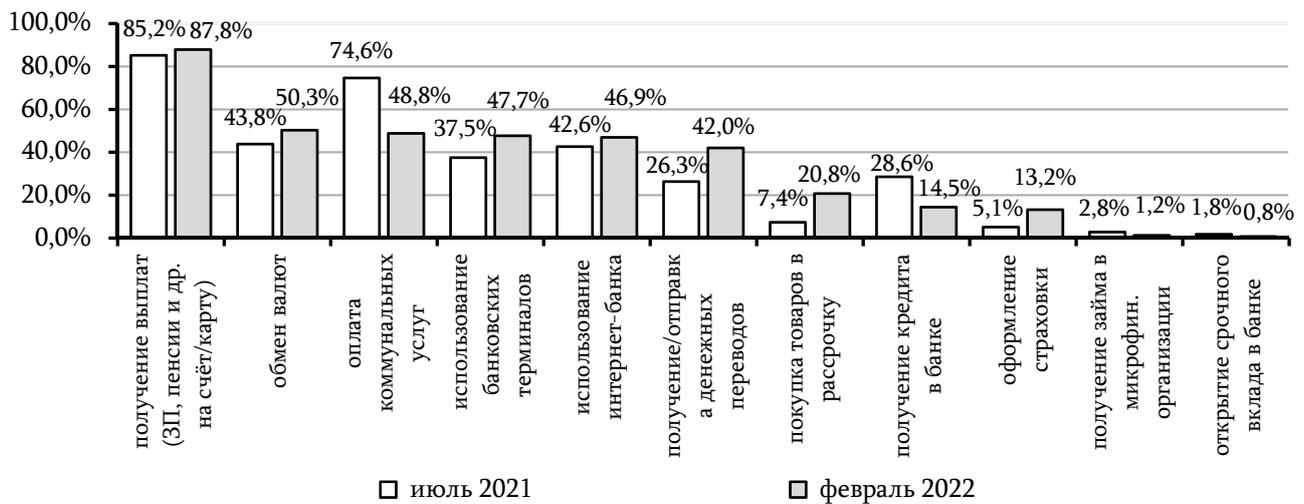


Рис. 56. Доля респондентов, пользующихся той или иной финансовой услугой

Тенденция сокращения доли граждан, использующих данные услуги непосредственно в офисе банка или почтовом отделении, на фоне растущего количества граждан, получающих регулярные доходы на счёт/карту, обусловлена переходом на оплату платежей посредством интернет-банкинга, удобство которого оценили 46,9% опрошенных против порядка 42% двумя годами ранее. Данные банковской статистики также свидетельствуют о постепенном снижении поступлений средств в оплату жилищно-коммунальных услуг и услуг связи в наличной форме. Так, если в 2019 году их среднемесячный объём поступлений в кассы банков составлял 76,0 млн руб., то в 2021 году – 65,2 млн руб. Совокупная сумма зачислений сократилась в 2021 году на 3,8% к уровню предыдущего года, а за два года – на 14,3%.

Среди причин отсутствия текущего банковского счёта 31,5% опрошенных в основном называли его наличие у других членов семьи, что не лишает их возможности опосредованно совершать ряд финансовых операций. Всего у 5,8% респондентов (против 11,4% в июле 2021 года) не было потребности в открытии счёта вследствие отсутствия регулярных безналичных поступлений. Около 1,5% участников опроса (против 0,9% в предыдущем опросе) объяснили нежелание открывать счёт из-за большого расстояния до ближайшего банковского отделения, хотя в настоящее время большинство операций можно осуществлять через интернет-банк, которым пользуются практически половина опрошенных. По мнению 1,2% респондентов обслуживание банковских счетов стоит слишком дорого, что обуславливает их отказ от финансовых услуг, которые можно совершить, имея счёт в банке.

В то же время, на фоне расширения числа пользователей основных финансовых услуг, большинство респондентов (68,2% против 53,2% в предыдущем опросе) считают их стоимость (обслуживание карты, стоимость кредита, комиссии за перевод денежных средств, услуги страховых организаций) приемлемой, лишь 17,8% участников считают её завышенной по всем видам услуг, что вдвое меньше результатов предыдущего опроса (табл. 28). Граждане оценили преимущества и удобство платежей и других операций без визита в отделение банка при наличии текущего счёта, открытие и ведение которого, согласно данным из официальных сайтов коммерческих банков республики, бесплатно, равно как и подключение к системе интернет-банк. В последующем возможность осуществлять платежи посредством дистанционного доступа к счёту при наличии интернет-соединения обходится гражданам не более 3-6 руб. ПМР ежемесячно (без учёта затрат на оплату интернет пакета/услуг связи), а для отдельных категорий (пенсионеры, студенты) установлены льготные тарифы.

Оценка населением стоимости финансовых услуг, %

	приемлемая	завышена по отдельным видам услуг	завышена по всем видам услуг	затрудняюсь ответить
стоимость финансовых услуг	68,2	1,2	17,8	12,8
в том числе:				
в городской местности	67,7	1,2	18,0	13,1
в сельской местности	72,7	1,8	16,4	9,1

Также дистанционно граждане могут получить или отправить денежные переводы. Таким удобным и оперативным способом либо через банковские отделения проводили операции 42,0% опрошенных (26,3% по итогам предыдущего опроса в середине 2021 года). Кредитными продуктами пользовались 14,5% опрошенных (28,6% в июле 2021 года), оформляли страховки – 13,2% (5,1% соответственно). Востребованность услуг микрофинансовых организаций среди опрошенных была невысокой – за займами обращались 1,2% граждан (2,8% согласно предыдущему опросу). Наличие срочного вклада в банке было у 0,8% респондентов (1,8% ранее).

За последние несколько лет наблюдается повышение спроса населения на использование в повседневной жизни безналичных форм расчёта. По итогам 2021 года количество безналичных операций по оплате товаров (работ, услуг), совершённых с использованием локальных платёжных (расчётных и кредитных) карт на территории ПМР, составило 21 176,8 тыс. операций, что по сравнению с 2020 годом больше на 50,0%. Доля безналичных операций по оплате товаров (работ, услуг), проведённых физическими лицами с использованием платёжных карт, в общем объёме потребительского рынка республики составила 22,9% против 19,3% в 2020 году.

В результате в отличие от предыдущего опроса, ответы на вопрос о предпочтительной форме расчётов сместились в сторону безналичных платежей 58,5 : 41,5 (против 47,7 : 52,3 по итогам I полугодия 2021 года, рис. 57). При поступлении доходов на платёжную карту четверть респондентов обналичивают денежные средства раз в месяц, 30,9% – 2 раза в месяц, 22,0% – 1 раз в неделю. Каждый десятый участник опроса снимает наличные несколько раз в неделю.

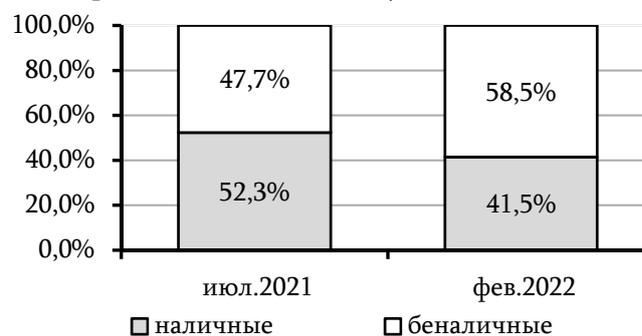


Рис. 57. Предпочтительные формы расчётов, % от числа опрошенных

Существенное снижение доли граждан, предпочитающих оплачивать покупки наличными средствами, наблюдалось в разрезе всех категорий опрошенных. Так, расчёты наличными выбирают 67,3% пенсионеров (72,2% ранее), 37,5% бюджетников (51,1% ранее), 46,9% занятых в коммерческой сфере (50,9% ранее) и 21,1% студентов (39,0% ранее).

Сохранение достаточно высокой доли граждан, особенно среди пенсионеров, использующих преимущественно наличные, связано с психологическими факторами, трудностями перестройки на современные способы, а также может быть вызвано отсутствием достаточной информации о финансовых услугах и возможностях безналичных платежей, представлениями о высоких тарифах при совершении безналичных операций. Однако необходимо отметить, что доля анкетированных, считающих стоимость всех финансовых услуг завышенной, сократилась до 17,8%, против 37,7%. В то же время вдвое, до 12,8%, выросла доля граждан, которые не имеют представления об их стоимости.

Немаловажным фактором, влияющим на выбор формы платежа, является расположение банковской инфраструктуры, в частности территориальная близость отделений банков, количество

магазинов и торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты. Опрос показал, что 86,2% анкетированных (69,8% в июле 2021 года) довольны количеством и удобством расположения банковских отделений, 70,2% (60,2% ранее) положительно оценивают расположение банкоматов и платёжных терминалов, 66,5% (61,8%) позитивно характеризуют дистанционное банковское обслуживание. Достаточное количество торговых точек, где можно рассчитаться картой, отметили в целом 64,8% респондентов (67,4% в июле 2021 года).

Сбережения. Востребованность депозитных продуктов

Согласно банковской статистике, по итогам 2021 года количество счетов физических лиц, открытых в коммерческих банках республики, возросло на 14,6%, а объём средств на счетах граждан увеличился на 7,7%. Основную долю прироста обеспечил приток средств на счета и депозиты до востребования, сформированные преимущественно поступлениями, связанными с оплатой труда, социальными трансфертами и предпринимательским доходом. При этом за 2021 год было заключено срочных депозитных договоров на 1,5% больше, чем годом ранее.

Из общего количества открытых физическими лицами счетов в коммерческих банках лишь 2,0% представляют собой срочные вклады, хотя в денежном выражении на них пришлось 61,5% совокупной суммы размещённых гражданами средств в банках.

При этом, исходя из количества открытых взрослым населением вкладов, по оценке, порядка 4,6% населения имеют накопления в банках, причём этот уровень не меняется на протяжении нескольких лет (табл. 29).

Таблица 29

Спрос на текущие счета и срочные депозиты в ПМР

Индикатор	2020	2021
Количество счетов, открытых физическими лицами, которые могут быть использованы для проведения платежей, в расчёте на 1 тыс. человек взрослого населения, ед.	1 368,3	1 312,6
Доля взрослого населения, имеющего один и более вклад в КО (срочные депозиты), %	4,5	4,6

Потребительское поведение в сопоставлении с результатами предыдущего опроса стало более осознанным. Так, доля респондентов, тратящих весь свой доход, не формируя сбережений, снизилась до 12,9% (-9,3 п.п.). Как и ранее, каждый пятый анкетированный сначала тратит имеющиеся деньги, а оставшиеся переводит в сбережения. Половина респондентов (треть в I полугодии 2021 года) отдаёт предпочтение сберегательной модели поведения – сначала отложить часть средств, а оставшуюся тратить на текущие нужды. У 17,5% участников (23,5% в I полугодии 2021 года) ответ на данный вопрос вызвал затруднение.

Регулярно откладывают сбережения 61% опрошенных (против 41,2%, согласно предыдущему опросу). Причём приоритет смещается в сторону увеличения доли накоплений. Так на 5,3 п.п., до 7,5% повысилась доля граждан, которым удавалось направить на сбережения более 30% поступлений. Существенный рост показала доля лиц, которые сберегали 20-30% получаемых доходов, – с 2,0% до 18,2%. Также возросла доля граждан, сберегающих 10-20% – с 8,5% до 15,1%. Каждый пятый респондент (28,7% ранее) откладывал не более 10% своих доходов.

При прекращении поступления регулярного дохода, для 22,2% участников опроса текущего уровня сбережений хватит на месяц, для 26,5% – на 2 месяца. Трети опрошенных граждан сбережения позволят сохранить прежний уровень расходов на протяжении трёх месяцев и более.

В случае необходимости экстренного финансирования, сбережениями смогут воспользоваться

65% респондентов⁵⁸, тогда как в прошлом году только 25%. При этом с 45,5% до 18,6% снизилась доля участников опроса, планирующих прибегнуть к банковскому займу. Как и по итогам предыдущего опроса, половина респондентов рассчитывает на помощь родственников и друзей.

Долги перед частными лицами по-прежнему были у каждого третьего интервьюируемого (закономерно наибольшая доля долгов перед родственниками сложилась у студентов – 47,4%). Кредиты были оформлены у 19,4% опрошенных (-5,9 п.п.), в основном у работающих в бюджетной (20,7%) и в коммерческой (30,2%) сферах. На получение материальной помощи или займа работодателя (для покрытия непредвиденных расходов) рассчитывали 12,9% участников (9,0% ранее), на займы в микрофинансовых организациях или в ломбардах – 8,2% (4,8% соответственно).

Таким образом, согласно опросу, финансовая модель поведения граждан заметно изменилась, она приобрела сберегательный характер, то есть в качестве основного приоритета у большинства граждан выступало поддержание текущей финансовой устойчивости в случае форс-мажорных факторов. В экстренной ситуации в большей степени респонденты рассчитывают не на помощь частных лиц либо банковский кредит (как это следовало из предыдущих опросов), а на себя и свои сбережения. При этом в сопоставлении с результатами предыдущего анкетирования, доля граждан, уверенных в возможности получения необходимых средств на непредвиденные расходы (в размере, превышающем трёхмесячный доход), возросла в два раза, с 35,7% до 70,3%; сомнение в этом выразили 29,7% респондентов (64,3% ранее). В разрезе социального положения опрошенных не смогут покрыть непредвиденные расходы в размере, превышающем трёхмесячный доход, 52,7% пенсионеров (76,4% ранее), более четверти работающих граждан (25,6% – бюджетников, 29,2% – занятых в коммерческой сфере) и 34,2% студентов.

Необходимо отметить, что трансформация оценок граждан в отношении вопроса формирования сбережений могла быть связана с переосмыслением формата концепции «потребление-сбережение» в рамках текущей жизни семьи в период пандемии, карантинных ограничений и региональной нестабильности.

В сопоставлении с итогами предыдущего опроса на 14,3 п.п., до 34,6%, увеличилась доля респондентов, регулярно и подробно ведущих учёт своих доходов. Ещё треть опрошенных (26,8% ранее) систематически анализируют домашние финансы в агрегированном варианте (неподробно/кратко). Только 19,5% (34,3% ранее) хотя бы в общих чертах имеют представление, сколько денег получает семья и сколько тратит. С 18,6% до 12,3% сократилось число лиц, не ведущих учёт своих денежных поступлений и трат.

Интернет-банкинг

На текущем этапе экономического и социального развития всё больше сфер жизни населения ориентированы на цифровизацию, исключением не является и сектор финансовых услуг. Ускоренный темп жизни людей способствовал отказу от непосредственного посещения банковского учреждения в пользу удалённого (дистанционного) банковского обслуживания, вследствие чего значительная часть операций стала проводиться клиентами без обращения в финансовое учреждение. В настоящее время банки предоставляют множество услуг удалённо и их перечень постоянно увеличивается (рис. 58), что, с одной стороны, позволяет банкам сократить издержки, с другой, – формирует более удобные каналы доступа потребителей к финансовым услугам, не зависящие при этом от места жительства или нахождения клиентов, экономя их время.

Прямое влияние на инфраструктуру финансовых и товарных рынков по всему миру, в том числе в Приднестровье, в последние годы оказали ограничения, связанные с предотвращением распространения пандемии Covid-19. Онлайн-услуги, такие как дистанционное банковское обслуживание, виртуальные платежи и переводы, дистанционная работа и онлайн-образование,

⁵⁸ согласно опросу, не рассчитывают на сбережения в экстренной ситуации 49,1% пенсионеров (70,8% ранее), 28,1% работников бюджетной сферы (80,7% ранее), 29,2% работающих в коммерческой сфере (67,9% ранее)

онлайн-шопинг и бесконтактная доставка, становятся всё более востребованными.



Рис. 58. Классификация услуг дистанционного банковского обслуживания

За 2021 год доля взрослого населения республики, использующего дистанционный доступ к банковским счетам, возросла на 6,2 п.п., до 91,9% (табл. 30). Также, согласно данным банковской статистики, увеличилась доля граждан, пользующихся банкингом через мобильное приложение (с 40,9% до 46,7%). При этом 66,5% респондентов (61,8% по данным предыдущего опроса) позитивно оценивают качество дистанционного банковского обслуживания. Доля респондентов, отметивших недостатки данного типа банковских услуг, сократилась на 2,6 п.п., до 6,0%. Это демонстрирует возросший уровень доступа населения к финансовым услугам. Не смогли дать оценку качеству дистанционных банковских услуг 27,5% участников опроса (-2,0 п.п.), что косвенно может свидетельствовать об отсутствии либо практики его использования, либо принципиальных нареканий.

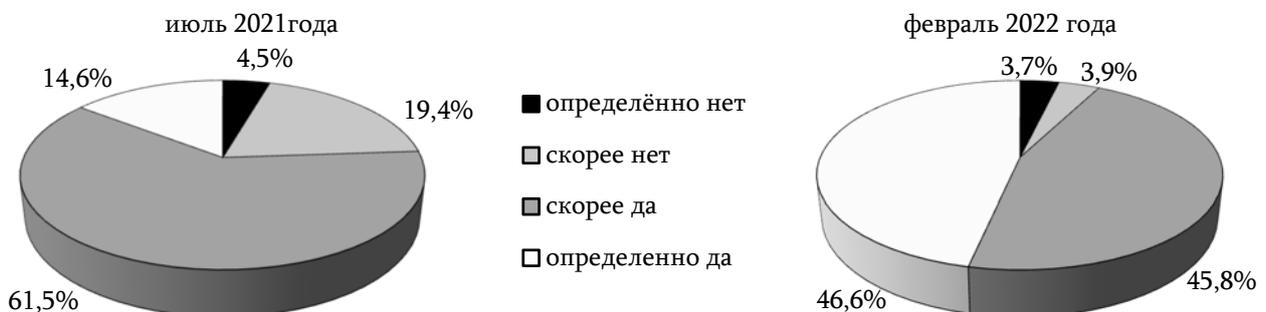


Рис. 59. Возможность перевода денег в течение 15 минут, % от числа опрошенных

Важным показателем, характеризующим уровень доступности и развития финансовых технологий, является возможность оперативно (в течение не более 15 минут) совершить транзакцию. Так, наличие возможности перевода денег родственнику или другому лицу (организации) в течение 15 минут отметили 92,4% респондентов против 76,1% ранее (рис. 59). В то же время сельские жители чаще, чем горожане, давали отрицательный ответ на данный вопрос.

Исследования

Согласно данным банковской статистики, в 2021 году операции по переводу денежных средств с карты на карту по территории ПМР характеризовались ростом. Повышению данного показателя в том числе способствовала реализация возможности мгновенного перевода денежных средств по номеру телефона между владельцами платёжных карт разных банков.

Таблица 30

Востребованность платёжных услуг в ПМР

Индикатор	2019	2020	2021
Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам в отчётном периоде (интернет - банкинг и / или мобильный банкинг), %	61,3	85,7	91,9
Доля взрослого населения, использующего интернет - банкинг через мобильное устройство, %	26,4	40,9	46,7
Количество электронных средств платежа для перевода электронных денежных средств* в расчёте на 1 тыс. человек взрослого населения, ед.	655,3	747,8	798,4
Количество безналичных платежей, совершённых физическими лицами в расчёте на 1 человека взрослого населения, ед.	41,4	54,6	73,0
Количество платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт в расчёте на 1 человека взрослого населения, ед.	26,1	36,1	55,2
Сумма безналичных платежей, совершённых физическими лицами в расчёте на 1 человека взрослого населения:			
тыс. руб. ПМР	16,7	22,1	29,5
долларовый эквивалент	1 036,4	1 370,3	1 833,9
Сумма платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт, в расчёте на 1 человека взрослого населения:			
тыс. руб. ПМР	3,5	5,0	7,1
долларовый эквивалент	217,0	311,5	438,0
Доля платежей за товары (работы, услуги), совершённых с использованием платёжных карт, в общем объёме денежных расходов на покупку товаров и оплату услуг, %	12,7	18,3	22,9

*количество банковских карт

Кредитование

По состоянию на 1 января 2022 года в целом по республике было заключено порядка 116 тыс. кредитных договоров с физическими лицами, что на 11,5% меньше, чем на начало 2021 года. Их общая сумма составила 1 116,3 млн руб. По результатам мониторинга коммерческих банков доля взрослого населения, имеющего в течение года один и более непогашенный кредит, составила около 30% (табл. 31). Согласно опросу, текущая задолженность по кредитам была у 19,4% респондентов (25,3% в предыдущем опросе).

Таблица 31

Кредитование физических лиц в ПМР

Индикатор	2019	2020	2021
Количество непогашенных кредитов физических лиц в КО, % к численности взрослого населения	26,4	34,0	30,2
Задолженность физических лиц по основному долгу по кредитам КО, в расчёте на 1 человека взрослого населения, тыс. руб. ПМР	2,9	2,9	2,9
долларовый эквивалент	179,9	178,2	180,7
Задолженность по кредитам физических лиц по отношению к ВВП, %	7,7	8,0	5,9

Средний объём ссудной задолженности за 2021 год практически не изменился и по состоянию на 1 января 2022 года сложился на отметке 2,9 тыс. руб.

В основном кредитовавшиеся граждане брали кредиты на покупку аудио-, видеоаппаратуры, бытовой техники, мебели и других товаров длительного пользования – 64,3% ответов (26,8% ранее), на ремонт – 30,2% (23,8% ранее, рис. 60).

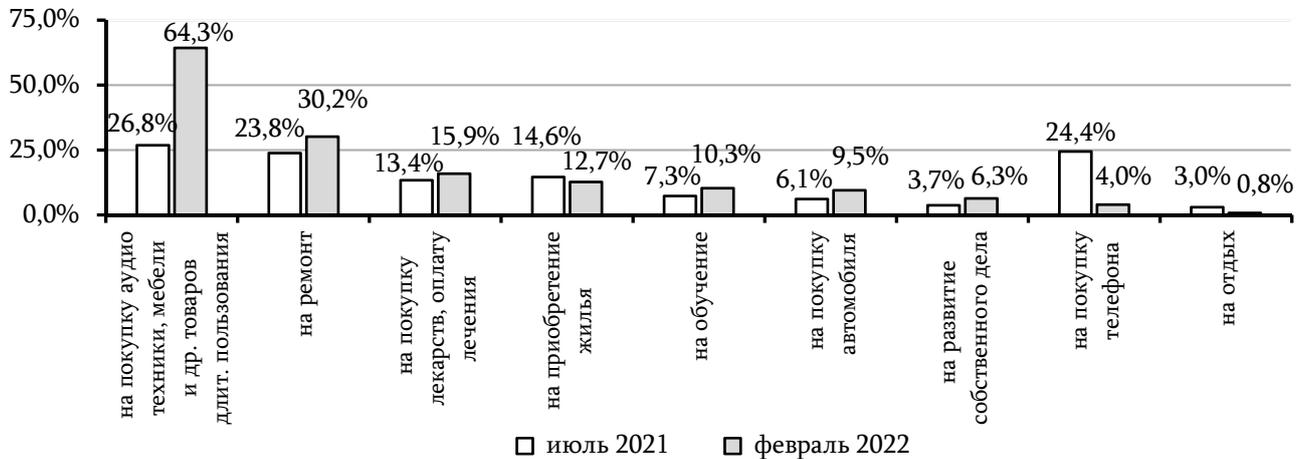


Рис. 60. Цели привлечения кредита, % от числа опрошенных

В сопоставлении с результатами предыдущего опроса заметно меньше граждан брали кредит на покупку телефонов (4,0% против 24,4% ранее). Для 15,9% граждан (13,4% в июле 2021 года), обратившихся за кредитом, требовались средства для оплаты лечения, для 10,3% – для оплаты обучения (7,3% ранее). Реже кредитные ресурсы привлекались для реализации более масштабных целей: приобретение жилья (12,7% против 14,6%) и покупка автомобиля (9,5% против 6,1%). Как и ранее, немногочисленными были ответы, свидетельствующие о получении заёмных ресурсов на отдых и развитие собственного дела (0,8% и 6,3% ответов соответственно).

Оценивая уровень финансовой грамотности клиентов банков, следует отметить, что большинство из них обладают представлениями о запрашиваемой услуге, обязательствах и имеющихся возможностях при получении запрашиваемой услуги.

Доля респондентов-заёмщиков, имеющих чёткое представление о полной стоимости кредита и правилах его возврата, возросла с 68,3% до 82,5%. При этом примерное понимание о размере процентов и порядке возврата кредита было у 14,3% опрошенных (21,3% ранее), полное его отсутствие – у 3,2% респондентов, заключивших кредитный договор, против 10,4% ранее.

У 87,3% граждан (против 76,8% ранее) сумма выплат по кредитам не превышала 30% совокупного дохода семьи в месяц. Лишь для 11,1% заёмщиков (против 22% в I полугодии 2021 года) кредитная нагрузка достигала 30-50% среднемесячного дохода, в единичных случаях – свыше 50%. Таким образом, для большинства граждан уровень долговой нагрузки был оптимальным (не превышал 30% совокупного дохода семьи). Это подтверждается официальными данными банковской статистики – средняя долговая нагрузка на заёмщиков-физических лиц, рассчитываемая как процентное отношение обязательных платежей по кредитам к располагаемому доходу заёмщика, на 1 января 2022 года находилась в диапазоне рекомендуемых центральным банком значений, составив 22%.

Кроме того, заметно сократилась доля респондентов, которые за последние 6 месяцев оказывались не в состоянии внести очередной платёж по кредиту, – с 40,9% до 26,2%. При этом, сумма просроченной задолженности в розничном сегменте за 2021 год уменьшилась в 2,4 раза, до 39,6 млн руб. (3,5% в структуре розничных кредитов).

С целью предупреждения случаев заимствований, при которых заёмщик окажется не в состоянии погашать задолженность, в 2021 году был принят Закон ПМР «О потребительском

кредите (займе)», который устанавливает требование для банковских учреждений обнародовать информацию о полной стоимости кредита и вступает в силу в ближайшее время.

Качество финансовой инфраструктуры

Февральский опрос показал, что население в целом положительно характеризует финансовую инфраструктуру. Так, 86,2% анкетированных (69,9% в июле 2021 года) довольны количеством и удобством расположения банковских отделений, 70,2% (60,1% ранее) положительно оценивают расположение банкоматов и платёжных терминалов (табл. 32).

Таблица 32

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

	доволен		не доволен		затрудняюсь ответить	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1. количество и удобство расположения банковских отделений	69,9	86,2	23,5	7,7	6,6	6,1
2. количество и удобство расположения банкоматов, платёжных терминалов	60,1	70,2	28,8	21,8	11,1	8,0
3. количество магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	67,4	64,8	22,5	24,4	10,1	10,8

В сравнении с результатами предыдущего опроса доля сельских жителей, недовольных инфраструктурой, сократилась, чему в том числе способствовали расширение торгово-сервисных точек обслуживания и запуск мобильных отделений Сбербанка, оснащённых всем необходимым оборудованием.

Достаточное количество торговых точек, где можно рассчитаться картой, отметили в целом 64,8% респондентов (67,4% в июле 2021 года). В разрезе населённых пунктов большая доля граждан, недовольных количеством магазинов, принимающих к оплате карты, сложилась в с. Ташлык (48,0% опрошенных в данном селе). Порядка четверти респондентов указали на недостаточность торговых точек с возможностью безналичной оплаты в городах: Тирасполь, Слободзея, Рыбница.

Итоги

Несмотря на рост показателей, косвенно свидетельствующих о росте финансовой грамотности населения, личные оценки респондентов о её уровне были более сдержанными, чем по итогам предыдущего опроса. Так, на повышение грамотности указали 46,3% опрошенных против 71,8% в 2021 году. То есть резкий рывок (прогресс) в этом направлении пришёлся именно на 2021 год. Последний опрос свидетельствует о более активной вовлечённости в сегмент дистанционного обслуживания населения и более осознанном потребительском поведении:

- всё больше людей при расчётах предпочитают безналичные платежи;
- расширилось число опрошенных, ведущих учёт своих доходов и расходов;
- возросла доля граждан, откладывающих часть своих доходов на сбережения, при этом доля накоплений стала больше;
- увеличилось количество опрошенных, имеющих чёткое представление о стоимости кредита и порядке его погашения;
- цели привлечения кредитных ресурсов стали более осознанными;
- выросла доля респондентов, своевременно вносящих платежи по кредиту, что также

подтверждает наличие определённого финансового плана и умение ему следовать.

В рамках повышения финансовой грамотности населения активную позицию занимают кредитные и страховые организации, работая через собственные интернет-сайты, а также посредством колл-центров и личного общения с клиентами.

Банк Приднестровья уделяет особое внимание доступности информации для понимания, способности потребителя её воспринять, сделать осознанный выбор финансового продукта. С этой целью продолжилось осуществление комплексных мероприятий по повышению финансовой грамотности населения путём размещения соответствующих информационных материалов на официальном сайте Банка Приднестровья (www.cbpmr.net), а также в созданных в 2021 году каналах в социальных сетях и пабликах, где существует возможность прямой связи с потребителями финансовых услуг.

Данные мероприятия позволяют доступно и оперативно доводить обществу информацию о текущей ситуации в экономике, финансовом и банковском секторе, формируют доверительное отношение к экономическим институтам государства. Такой открытый подход даёт возможность гражданам получать информацию и необходимую консультацию по любому вопросу банковской тематики.