**Вниманию потребителя: Россияне активно переходят на дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями**

В 2018 году более половины взрослого населения России (55,2%) пользовалось дистанционным доступом к банковским счетам, а в 2017 году доля таких граждан составляла 45,1%. Банк России провел очередной [замер](http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/#a_79893file) индикаторов финансовой доступности, отметив устойчивый рост использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам и безналичным расчетам.

Регулятор проводит подобные замеры с 2015 года и ежегодно отмечает важную роль в повышении финансовой доступности в России развития дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, а также увеличения скорости доступа к ним.

О готовности начать регулярно пользоваться дистанционным доступом к финансовым услугам (при наличии такой возможности), как и в ходе прошлого замера, сообщили 42,8% взрослого населения из числа тех респондентов, которые не используют дистанционное обслуживание постоянно. При этом с 35,9 до 54,7% увеличилась доля населения, имеющего возможность мгновенно (в течение 15 минут) совершить перевод денежных средств с помощью мобильного телефона или с использованием спутниковой связи. На 8,2 п.п. (до 55,6%) выросла доля безналичных платежей (в том числе с использованием платежных карт) за товары (работы, услуги) в совокупном объеме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению. Количество действующих банков, оказывающих услуги по открытию второго и последующих счетов без явки клиента в офис, увеличилось за 2018 год с 78 до 105.

При этом в 2018 году отмечено сокращение количества подразделений действующих кредитных организаций – с 35 494 до 31 752 единиц. И если в предыдущие годы снижение данного показателя происходило из года в год все меньшими темпами (11,9% в 2015 году, 8,7% в 2016 году и 3,4% в 2017 году), то в 2018 году темп снижения усилился и составил 10,5%. Тенденция к сокращению традиционных форматов банковских подразделений соответствует общемировой практике и связана в первую очередь с развитием современных дистанционных способов обслуживания клиентов. Данная практика в полной мере оправдывает себя в городах и крупных населенных пунктах. Однако в сельской местности, на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях с недостаточно развитой информационно-коммуникационной инфраструктурой такой подход не обеспечивает необходимый уровень доступности финансовых услуг, в связи с чем в 2018 году отдельные крупные кредитные организации, сокращая свое присутствие в российских городах, не закрывали подразделения в сельских населенных пунктах.

Помимо этого, банки использовали новый формат, отличающийся от традиционных филиалов и внутренних структурных подразделений. Согласно результатам впервые проведенного Банком России специального сплошного обследования кредитных организаций, всего в России на 31 декабря 2018 года насчитывалось более 27 тыс. удаленных точек обслуживания с работниками кредитных организаций и более 196 тыс. удаленных точек обслуживания с их агентами (без учета касс банковских платежных агентов). Также по состоянию на конец 2018 года отдельные банковские операции по совершению переводов, снятию и внесению наличных были возможны более чем в 30 тыс. отделений почтовой связи (темп прироста за год – 103,9%), что составляло примерно 75% всех действующих почтовых отделений. В 15 тыс. отделений при этом также возможен прием документов на открытие счета (темп прироста за год – 47,6%).

При анализе качества обслуживания в финансовых организациях в исследовании отмечается рост на 8,2 п.п. (с 65,0 до 73,2%) доли взрослого населения, считающего, что при оформлении кредита/займа за последние 12 месяцев им была предоставлена достоверная, понятная и достаточная информация о продукте. За год на 1,3 п.п. (с 26,8 до 28,1%) увеличилась доля взрослого населения, имеющего активные кредиты/займы в кредитных или некредитных финансовых организациях (НФО), при темпе прироста задолженности по основному долгу в указанных типах организаций 22,5% (с 12 342 млрд до 15 114 млрд рублей). При этом на 10,5% (с 849 млрд до 760 млрд рублей) снизилась просроченная задолженность физических лиц перед кредитными организациями.

В 2018 году доля субъектов МСП, имеющих активные кредиты/займы в кредитных или некредитных финансовых организациях, по сравнению с 2017 годом выросла на 7 п.п. (с 18,4 до 25,4%) при темпе прироста объема кредитов/займов равном 11,4% (с 6151 млрд до 6855 млрд рублей) и задолженности по основному долгу 1,1% (с 4209 млрд до 4257 млрд рублей).

Размер задолженности МСП по банковским кредитам впервые с 2014 года показал рост по итогам года, а объем выданных в 2018 году кредитов стал максимальным с 2015 года. Поддержку рынку оказало существенное снижение процентных ставок по кредитам МСП в 2018 году: средневзвешенные ставки по кредитам МСП на срок до 1 года снизились на 1,32 п.п. (с 12,46% в январе 2018 года до 11,14% в январе 2019 года), а ставки свыше 1 года – на 0,49 п.п. (с 11,28 до 10,79% соответственно). В свою очередь, просроченная задолженность субъектов МСП перед банками снизилась на 16,2% (с 622,7 млрд до 521,8 млрд рублей).

<http://souz-potrebiteley.ru/main/news/79489/>