



**НАФИ**  
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР



**НАУМИР**  
национальная ассоциация  
участников микрофинансового рынка

Citi Foundation



# ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП И УРОВЕНЬ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ДАННЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ

---

МОСКВА, 16 ФЕВРАЛЯ 2017 ГОДА

# УРОВЕНЬ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ СРЕДИ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ

## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И ОПИСАНИЕ ВЫБОРКИ



### МЕТОД СБОРА ДАННЫХ

телефонные  
полуформализованные  
интервью по технологии  
CATI



### ВЫБОРКА

1 000 предприятий,  
репрезентирует  
субъекты МСП по  
географии, отрасли  
и размеру бизнеса



### ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

представители  
предприятий микро-,  
малого и среднего  
бизнеса, отвечающие за  
выбор и взаимодействие  
с финансовым  
партнером (генеральные  
директора, их заме-  
стители, финансовые  
директора, главные  
бухгалтера, бухгалтера)



### ГЕОГРАФИЯ

**Российская Федерация.**  
Пропорционально  
распределению пред-  
приятий по регионам  
внутри каждого ФО

# ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

## ИНДЕКС ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

### ГРУППА I

Качество инфраструктуры

### ГРУППА II

Доступ к заемным средствам

### ГРУППА III

Качество информ. среды

Значение индекса выше 50 указывает на преобладание позитивных оценок доступности финансовых услуг, ниже 50 – на преобладание негативных

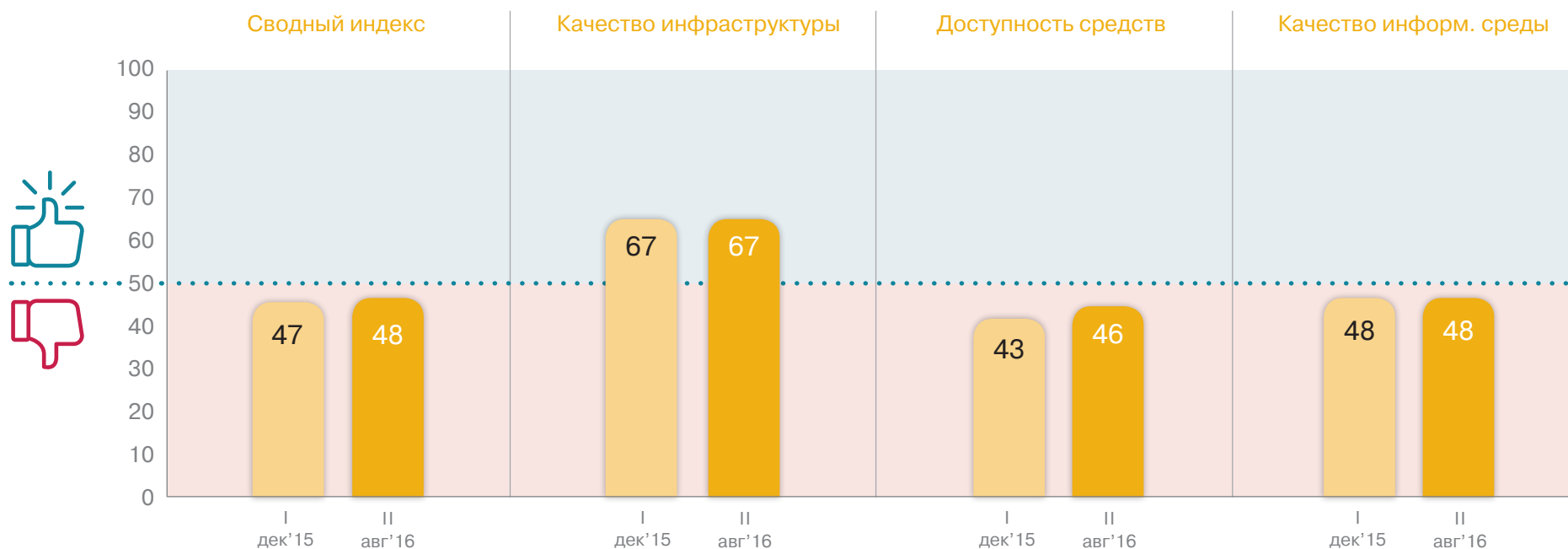


## ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

Общая динамика сводного индекса финансовой доступности характеризуется минимальным ростом на 1 п.п. Финансовая доступность сохранилась на прежнем уровне.

Качество инфраструктуры и информационной среды демонстрирует стабильность. Положительная динамика наблюдалась в части доступности заемных средств – рост на 3 п.п.

Значения сводного и частных индексов финансовой доступности



База: Все опрошенные 1 000

# ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

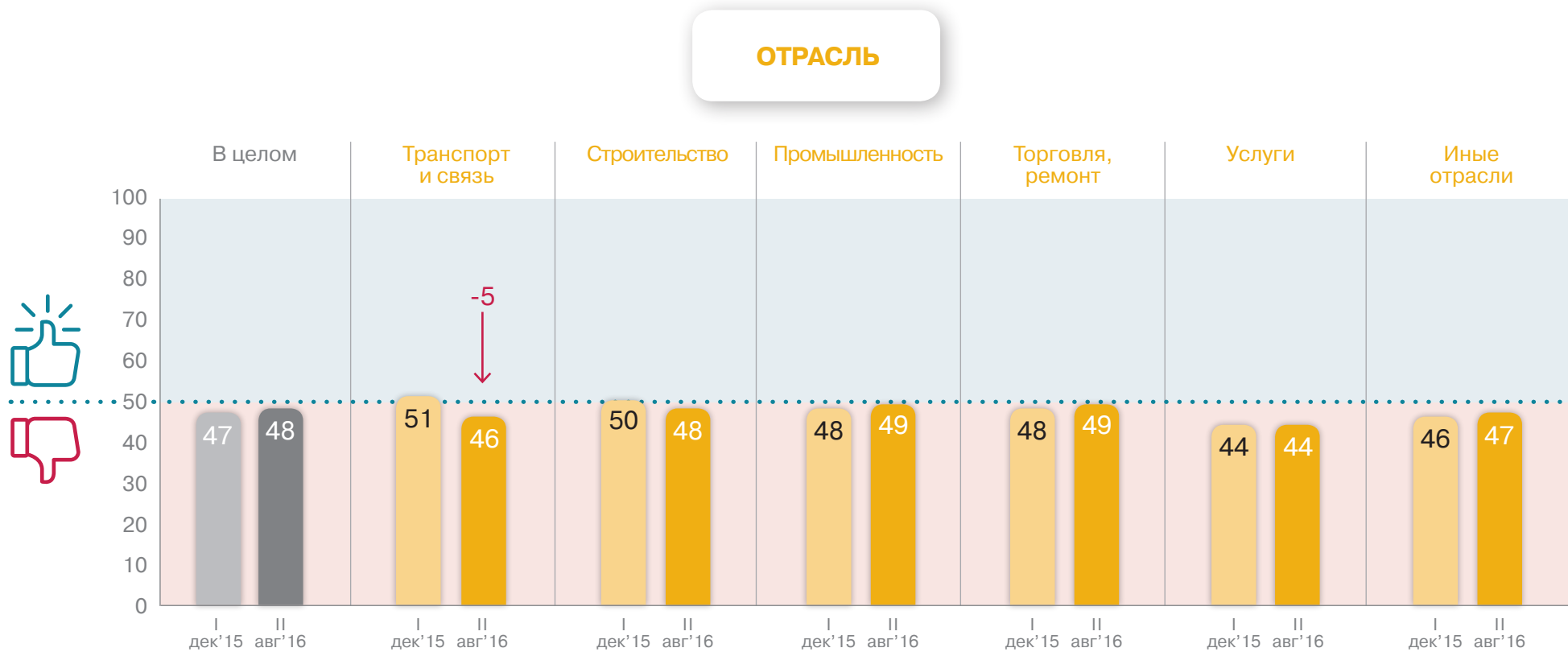
Значимая положительная динамика индекса финансовой доступности отмечается в Северо-Западном округе (+5 п.п). Снижение значений индекса произошло в Центральном и Дальневосточном федеральных округах (на -4 п.п. соответственно).



База: Все опрошенные 1 000

# ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

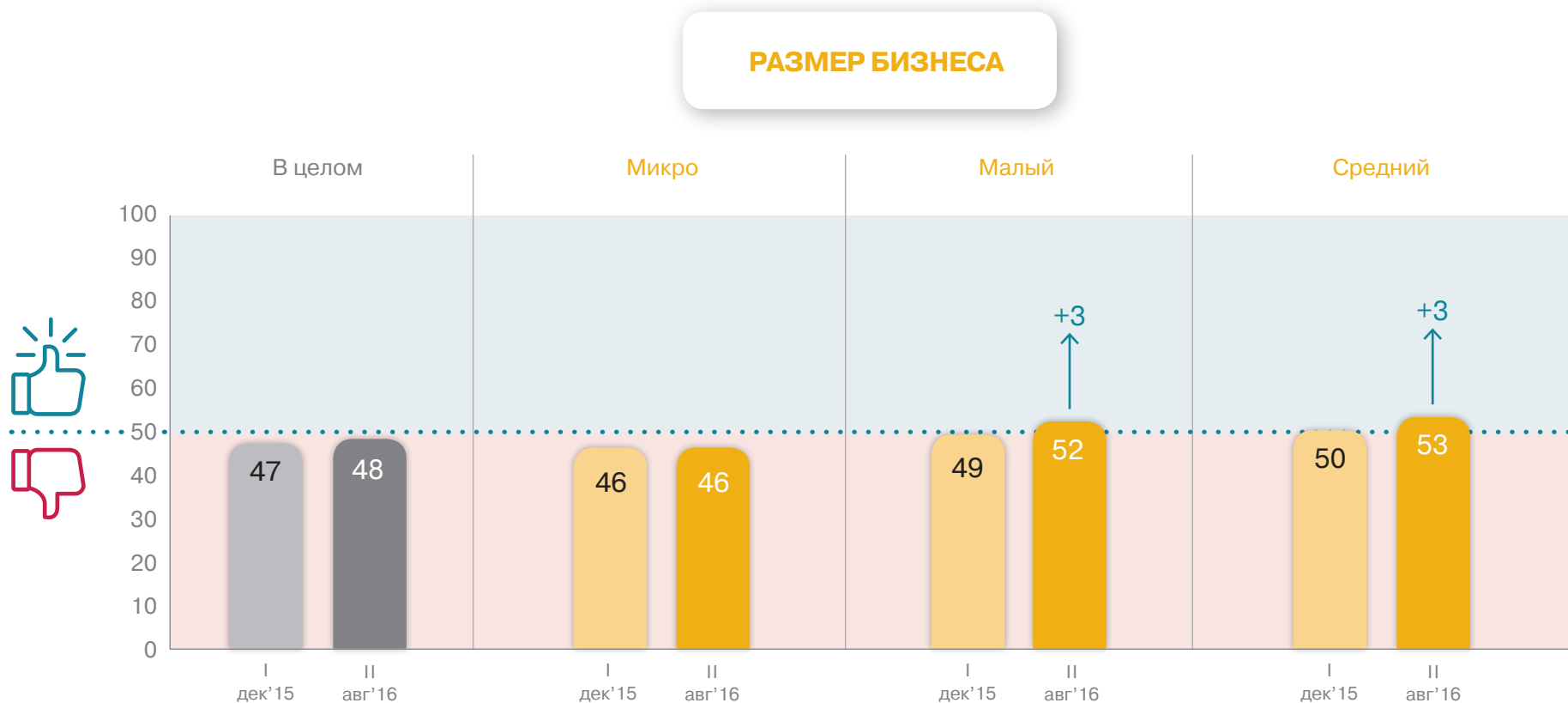
В целом по всем отраслям индекс финансовой доступности остался на прежних позициях. Снижение произошло в отрасли транспорта и связи (-5 п.п.).



База: Все опрошенные 1 000

# ИНДЕКС ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ

Минимальная положительная динамика индекса финансовой доступности в целом была достигнута за счёт роста данного показателя среди малого и среднего бизнеса (по 3 п.п.).



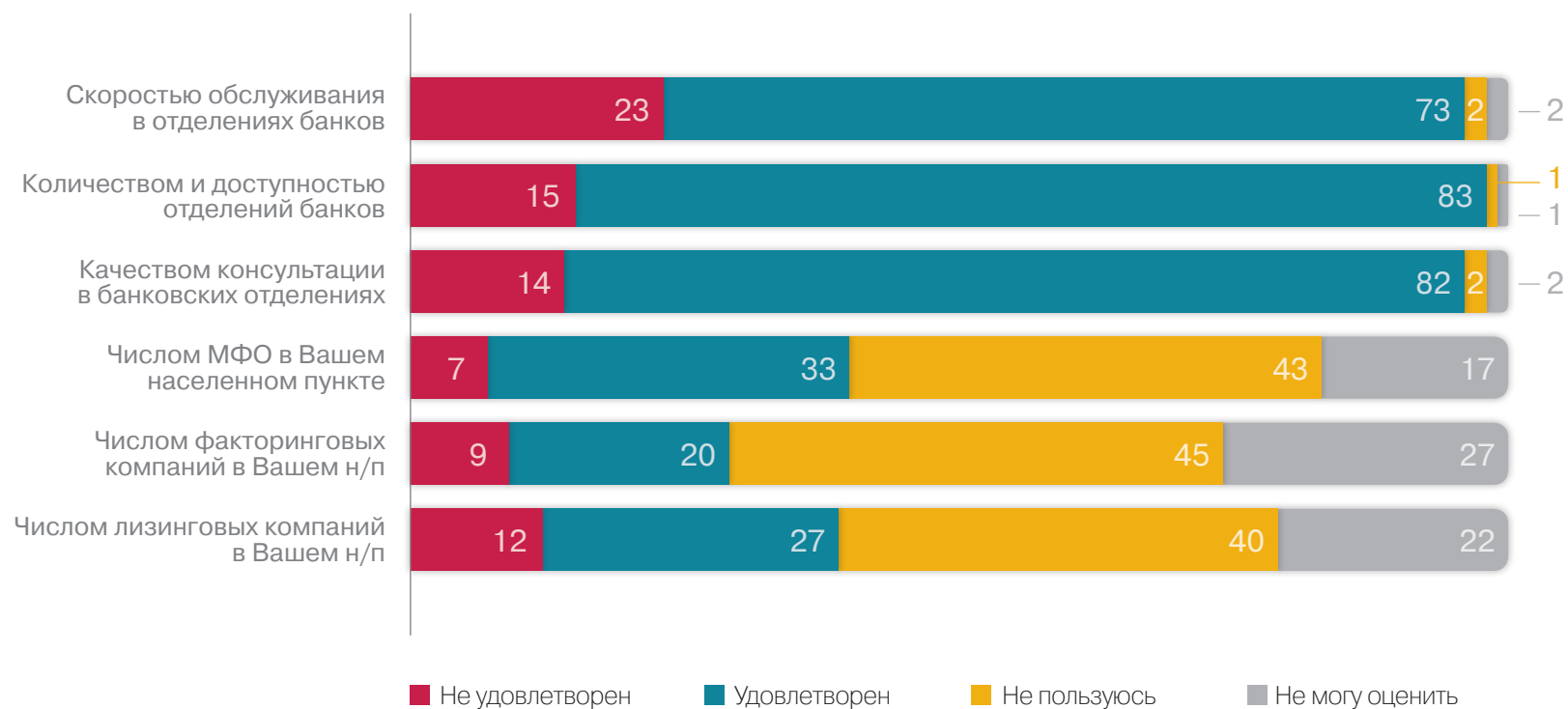
База: Все опрошенные 1 000



## ГРУППА I. КАЧЕСТВО ИНФРАСТРУКТУРЫ

**Субъекты малого и среднего бизнеса больше всего недовольны скоростью обслуживания в отделениях банка.**

«Если говорить о вашем городе, то оцените, насколько Вы удовлетворены следующими характеристиками отделений финансовых организаций?», в % от всех опрошенных



База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА I. КАЧЕСТВО ИНФРАСТРУКТУРЫ

Наблюдается рост доли предпринимателей, которые переходят на совершение большей части операций через дистанционное банковское обслуживание (рост на 4 п.п.).

Меньше всего предприниматели недовольны скоростью и качеством интернет и мобильной связи, а также стоимостью обслуживания и размером комиссии.

«Выберите наиболее подходящее для Вас утверждение», в % от всех опрошенных



База: Все опрошенные 1 000

■ Декабрь 2015

■ Август 2016

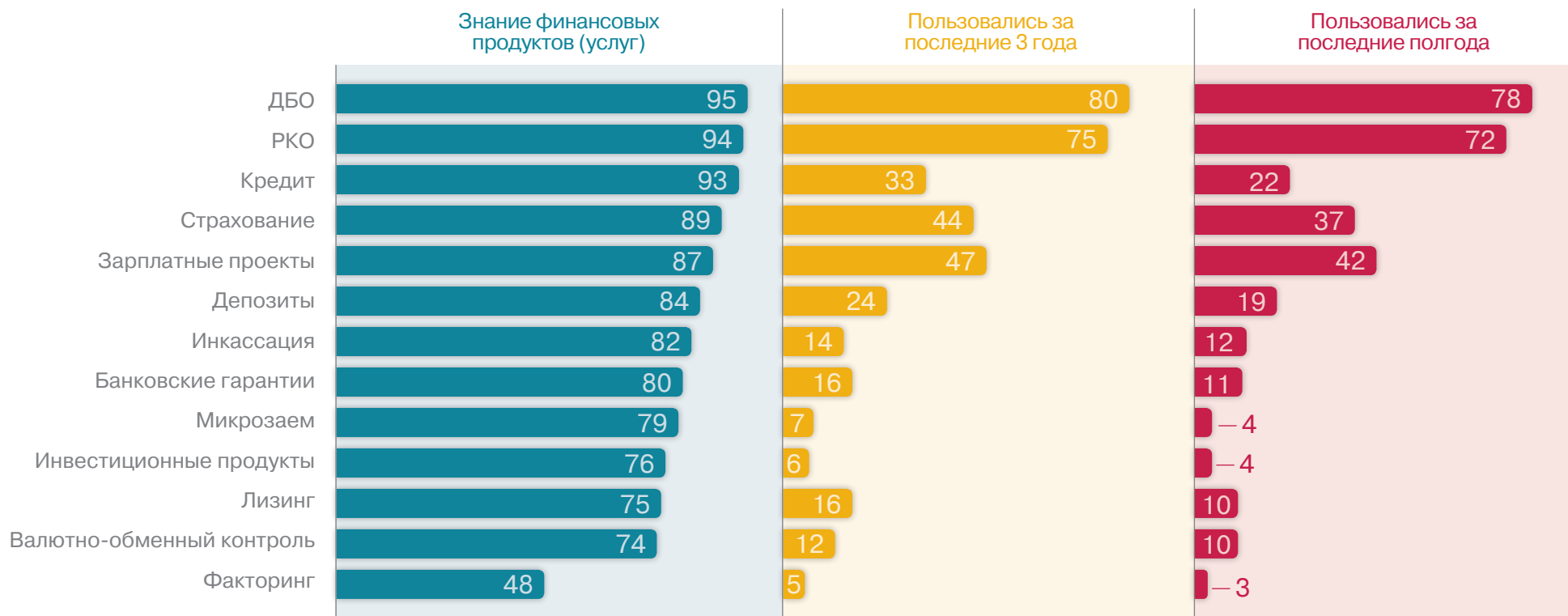
«В целом насколько Вы удовлетворены следующими характеристиками дистанционного банковского обслуживания?», в % от пользователей ДБО



## ГРУППА II. ДОСТУП К ЗАЕМНЫМ СРЕДСТВАМ

**ДБО и РКО – самые популярные продукты среди предпринимателей. Кредитование занимает 5-е место.**

- «Какие из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы знаете?», в % от опрошенных
- «Вы использовали за последние 3 года, включая те, которыми пользуетесь сейчас?», в % от опрошенных, информированные о продуктах
- «Вы использовали за последние 6 месяцев, включая те, которыми пользуетесь сейчас?», в % от опрошенных, которые пользовались продуктами за последние 3 года



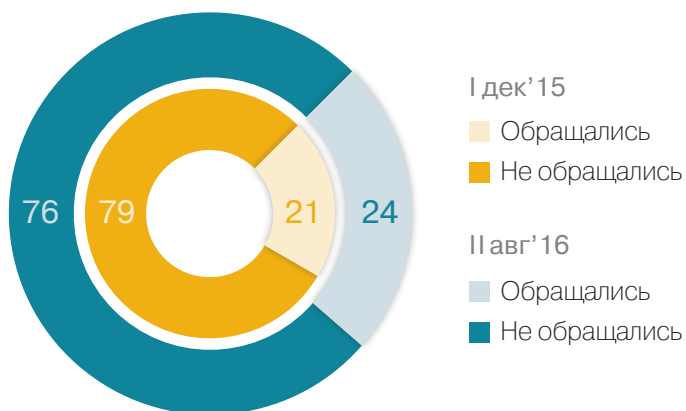
База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА II. ДОСТУП К ЗАЕМНЫМ СРЕДСТВАМ

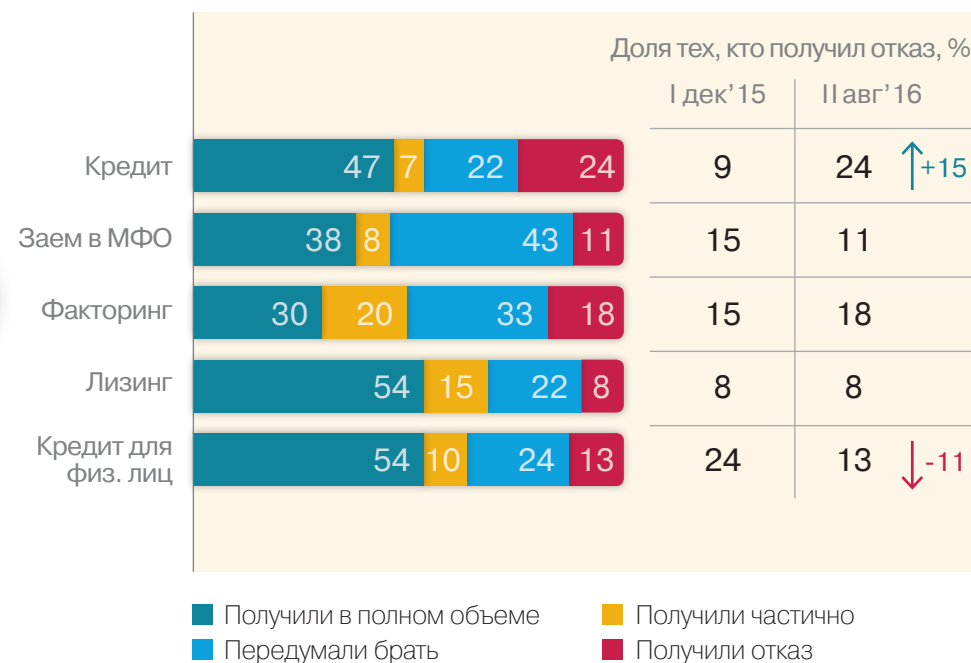
Незначительный рост доли тех, кто обращался за кредитами или займами за последние 6 месяцев с 21% до 24% произошёл параллельно с повышением доли тех, кому отказали в выдаче одного из ключевых финансовых инструментов займа – кредита (с 9% до 24%).

Среди предприятий, обращавшиеся за кредитами, получить финансирование в полном объеме удалось лишь половине (47%).

«За последние 6 месяцев обращалась ли Ваша организация за кредитами или займами?», в % от опрошенных



«Какие виды кредитов и займов Вам удалось получить и в каком объеме?», в % от тех, кто обращался за кредитами или займами

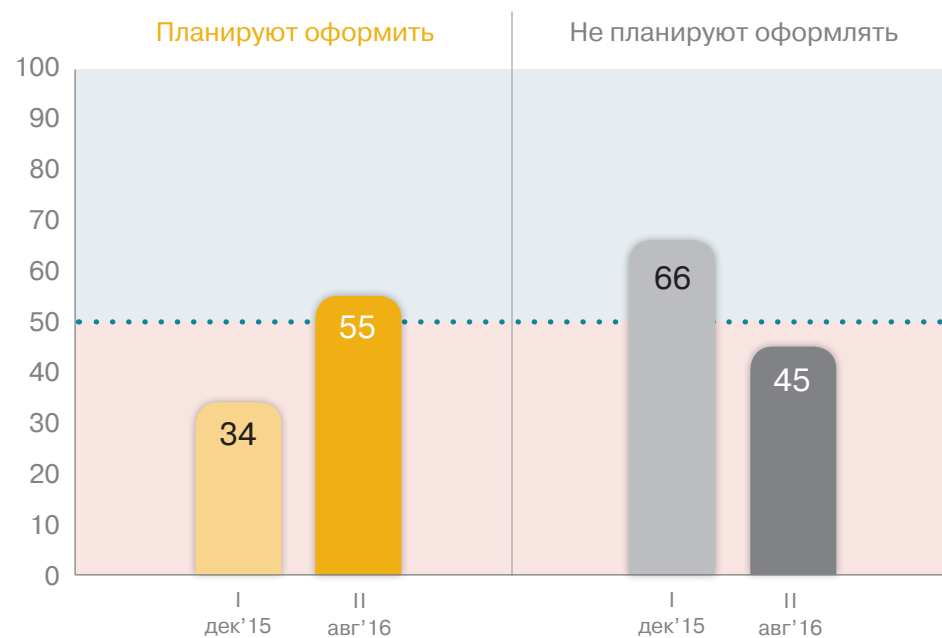
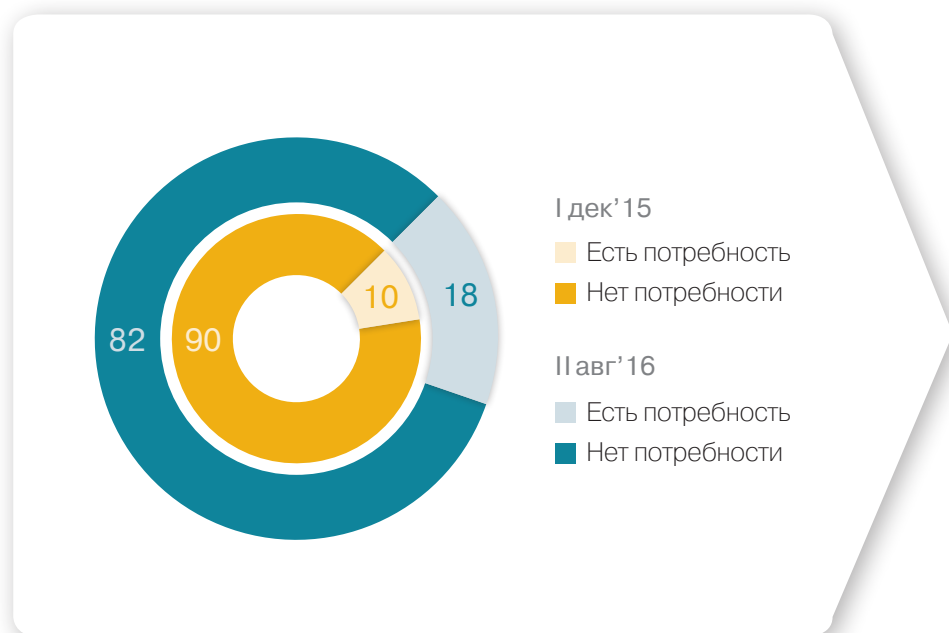


База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА II. ДОСТУП К ЗАЕМНЫМ СРЕДСТВАМ

Потребность предприятий в кредитовании выросла с 10% до 18%, а доля тех, кто планирует оформить кредит выросла на 21 п.п.

«Есть ли у Вашего предприятия потребность в кредитовании (при текущих условиях кредитования – ставки, сроки и пр.)?», в % от опрошенных



База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА II. ДОСТУП К ЗАЕМНЫМ СРЕДСТВАМ

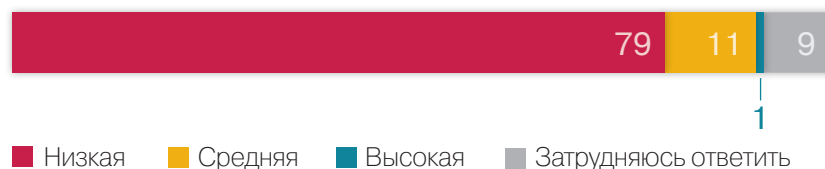
**79% предпринимателей считают текущие ставки по кредитам для юридических лиц высокими. При этом более половины опрошенных (58%) считают, что размер процентной ставки не должен превышать 15%.**

«Используя 5-балльную шкалу оцените уровень процентной ставки, по кредиту / заему, который Ваша организация оформляла в последний раз?», в % от тех, кто оформлял кредиты или займы

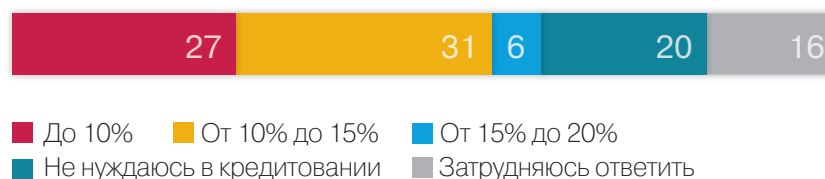


- «Оцените текущий уровень процентных ставок», в % от опрошенных
- «Скажите, пожалуйста, по какой процентной ставке Вы готовы были бы оформить кредит?», в % от опрошенных

### ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ ПРОЦЕНТНЫХ СТАВОК



### ЖЕЛАЕМЫЙ УРОВЕНЬ ПРОЦЕНТНЫХ СТАВОК

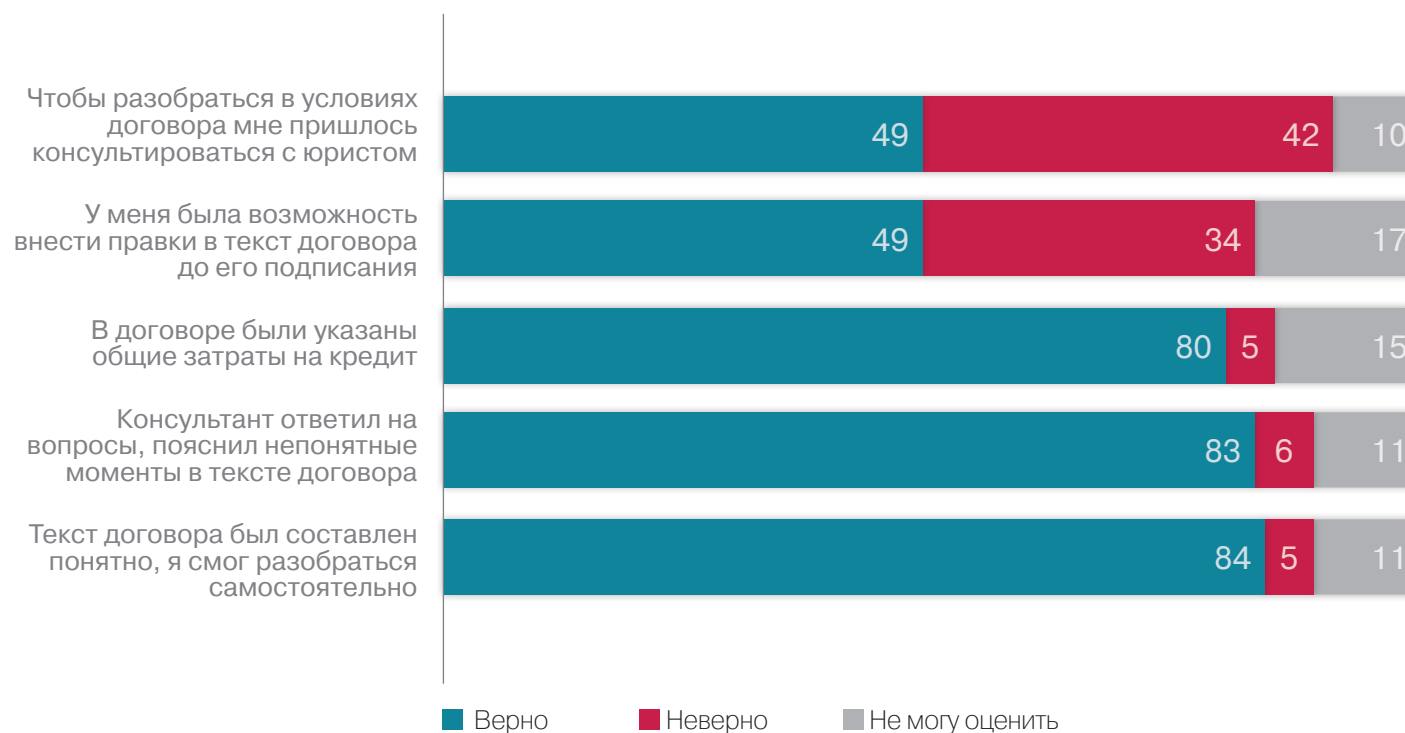


База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА III. КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ

**Каждое второе предприятие вынуждено прибегать к услугам юриста, чтобы разобраться в условиях кредитного договора (49%).**

«Вы сказали, что Ваше предприятие оформляло кредит за последние 3 года. Укажите, какие из следующих суждений подходят для описания ситуации Вашего последнего кредитного договора?», в % от тех, кто оформлял кредиты или займы

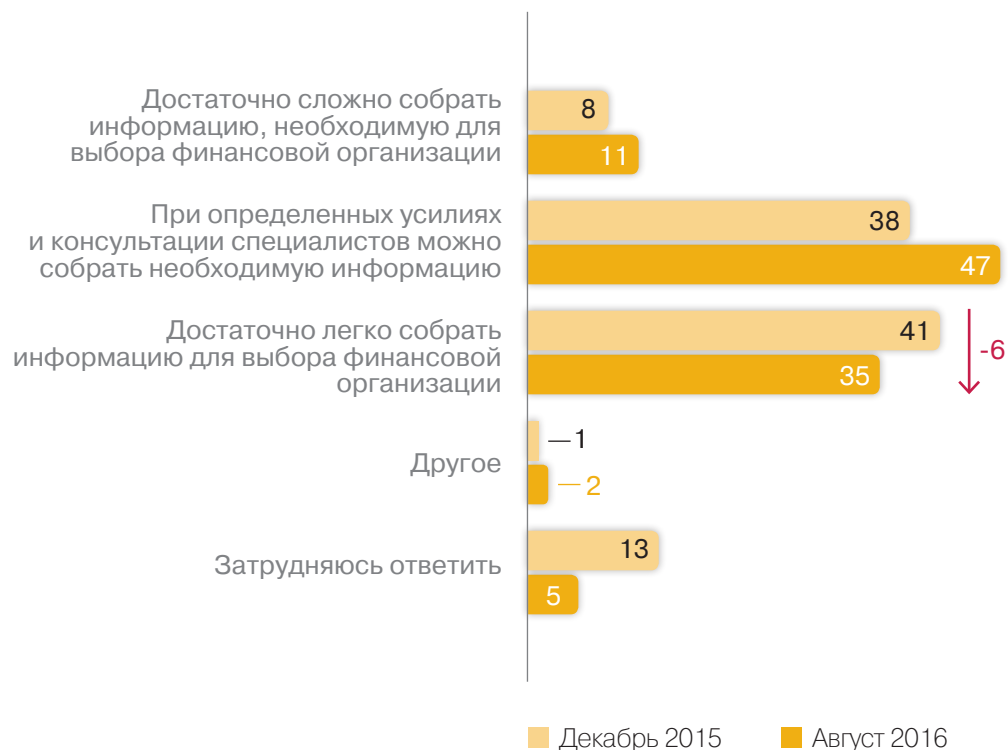


База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА III. КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ

**Субъектам МСП стало сложнее собирать информацию для выбора финансовой организации. Если в декабре 2015 года 41% предпринимателей отмечали легкость сбора информации, то в августе 2016 уже 35% (снижение на 6%).**

«Какое из суждений лучше всего описывает Ваше мнение о легкости получения информации для выбора финансовой организации?», в % от всех опрошенных



База: Все опрошенные 1 000



## ГРУППА III. КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ

**У каждого десятого предпринимателя (13%) возникали претензии к финансовым организациям за последний год. Но только 5% заявили о своей жалобе.**

«Вспомните, за последние 12 месяцев у Вашего предприятия возникали претензии к финансовым организациям (банкам, микрофинансовым организациям, кредитным кооперативам), услугами которых Ваше предприятие пользовалось?», в % от всех опрошенных

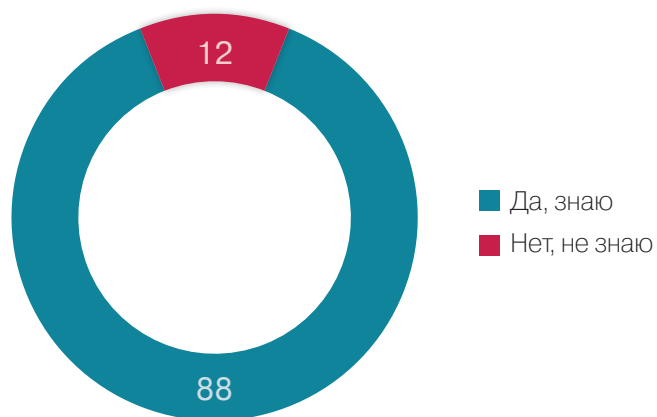


База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА III. КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ

**88% предпринимателей не осведомлены об организациях, защищающие права предпринимателей. Среди тех, кто осведомлен, чаще отмечали такие организации, как: общество по защите прав потребителей (11%) и уполномоченный по защите прав предпринимателей (10%).**

«Знаете ли Вы, какие организации в России занимаются защитой прав предпринимателей на рынке финансовых услуг? Если да, то уточните какие именно?», в % от всех опрошенных

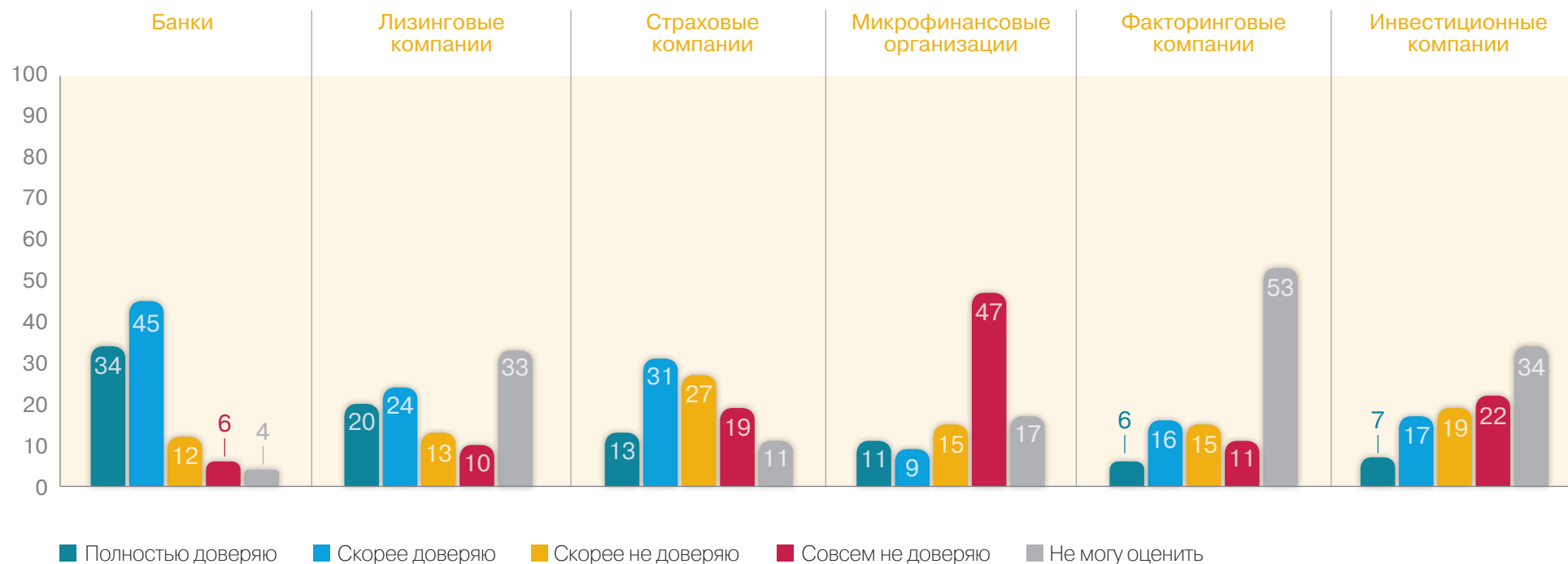


База: Все опрошенные 1 000

## ГРУППА III. КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ

Наиболее высокий уровень доверия к банкам, самый низкий – к микрофинансовым организациям.

«Скажите, насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?, в % от всех опрошенных



База: Все опрошенные 1 000

# УРОВЕНЬ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

## МЕТОДОЛОГИЯ: ЦЕЛЬ И МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ



### ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

оценить уровень финансовой грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства и уровень информационной открытости финансовых организаций



### МЕТОД СБОРА ДАННЫХ

телефонное интервью по технологии CATI



### ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ И ОБЪЕМ ВЫБОРКИ

- Российская Федерация
- 250 интервью с субъектами малого и среднего предпринимательства (лица, принимающие финансовые решения и взаимодействующие с финансовыми организациями: руководители предприятия и их заместители)



### СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВЫХ РАБОТ

с 30 января по 31 января 2017 года

## СПРОС НА ЗАЁМНЫЕ СРЕДСТВА СО СТОРОНЫ СУБЪЕКТОВ МСП

**68% предпринимателей не обращались за кредитами за последний год. Основная причина – ориентация на собственные средства (63%).**

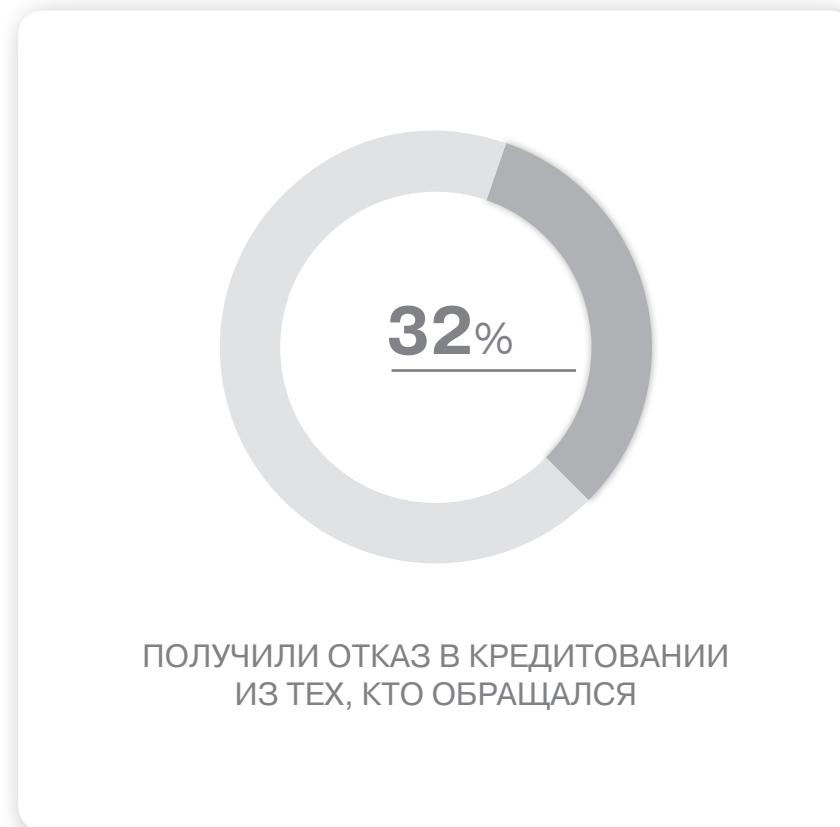
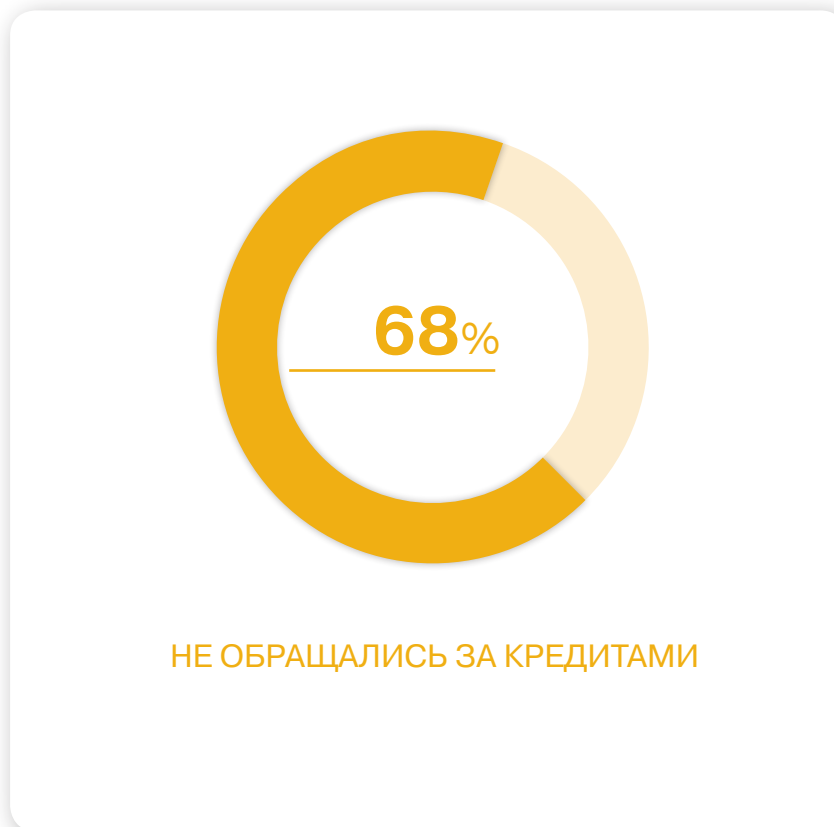
«За последний год обращалась ли Ваша организация за кредитами или займами? Если да, укажите, какие именно кредиты или займы Вы планировали получить?», в % от всех опрошенных



База: Все опрошенные 250

## СПРОС НА ЗАЁМНЫЕ СРЕДСТВА СО СТОРОНЫ СУБЪЕКТОВ МСП

Каждый третий субъект МСП, обращающийся за кредитами, получает отказ.



База: Все опрошенные 1 000

# ОТКРЫТОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ВЫДАЧЕ ЗАЁМНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП

Субъекты МСП, которые получили одобрение кредита, зачастую получают лишь половину запрашиваемой суммы.

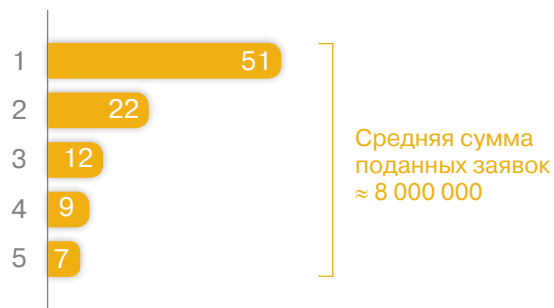
Доля предприятий, которые за последний год обращались за заёмными средствами, %



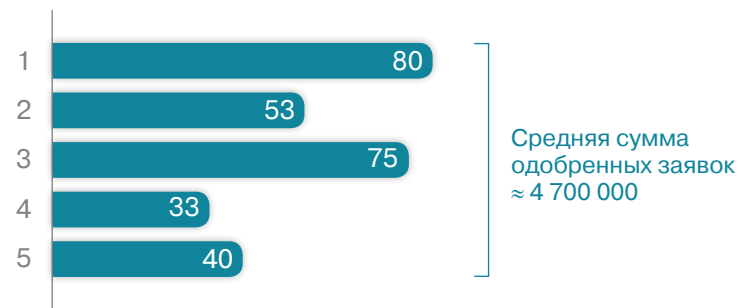
Доля предприятий, которые получили одобрение на выдачу заёмных средств, %



«Сколько всего заявок на кредиты или займы Вы подавали в течение последнего года?», в % от тех, кто обращался за кредитами



Доля одобренных на 100% заявок в разрезе количества поданных заявок, %



База: Все опрошенные 250

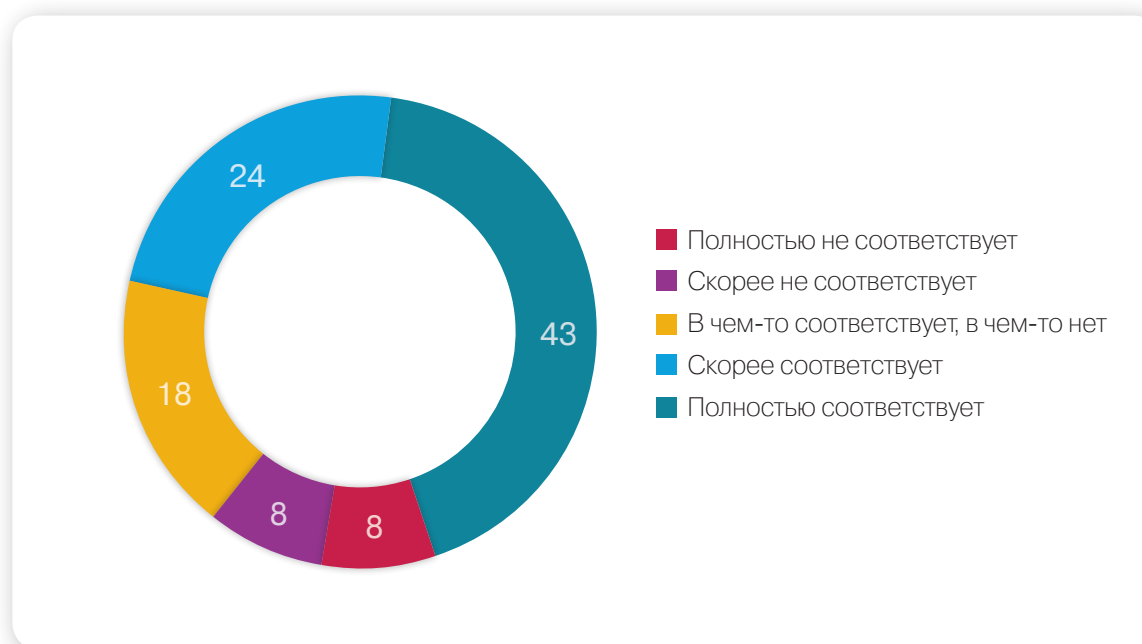
База: Все опрошенные 80



## ОТКРЫТОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ВЫДАЧЕ ЗАЁМНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП

**Те субъекты МСП, которые получили отказы в кредитовании, более пессимистично оценивают степень соответствия компании требованиям финансовых организаций.**

«Исходя из Вашего опыта оформления кредитов и займов, в какой степени Ваше предприятие соответствует требованиям финансовых организаций, предъявляемых для получения кредита или займа?», в % от всех опрошенных



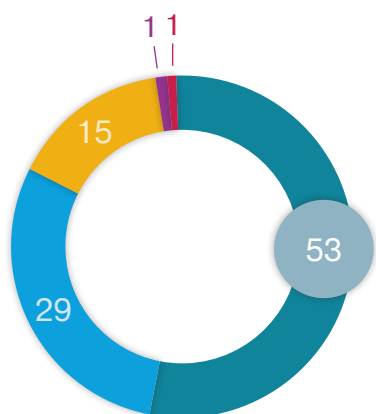
База: Все опрошенные 250

# ОТКРЫТОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ВЫДАЧЕ ЗАЁМНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП

**Те субъекты МСП, которые получили отказы в кредитовании, более пессимистично оценивают степень соответствия компании требованиям финансовым организациям.**

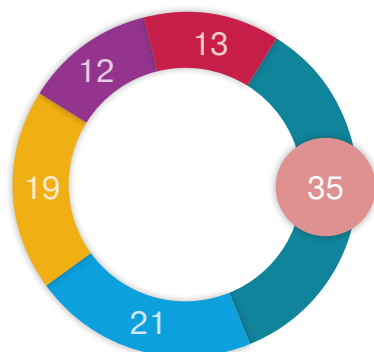
«Исходя из Вашего опыта оформления кредитов и займов, в какой степени Ваше предприятие соответствует требованиям финансовых организаций, предъявляемых для получения кредита или займа?», в % от всех опрошенных

ОБРАЩАЛИСЬ ЗА КРЕДИТАМИ



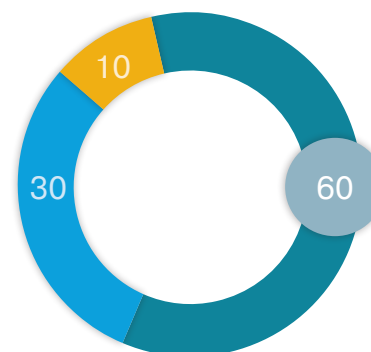
База: Все опрошенные 80

НЕ ОБРАЩАЛИСЬ ЗА КРЕДИТАМИ



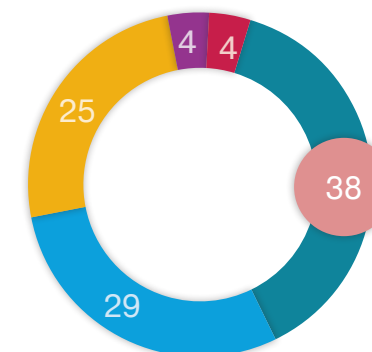
База: Все опрошенные 170

ПОЛУЧИЛИ КРЕДИТ



База: Все опрошенные 54

НЕ ПОЛУЧИЛИ КРЕДИТ



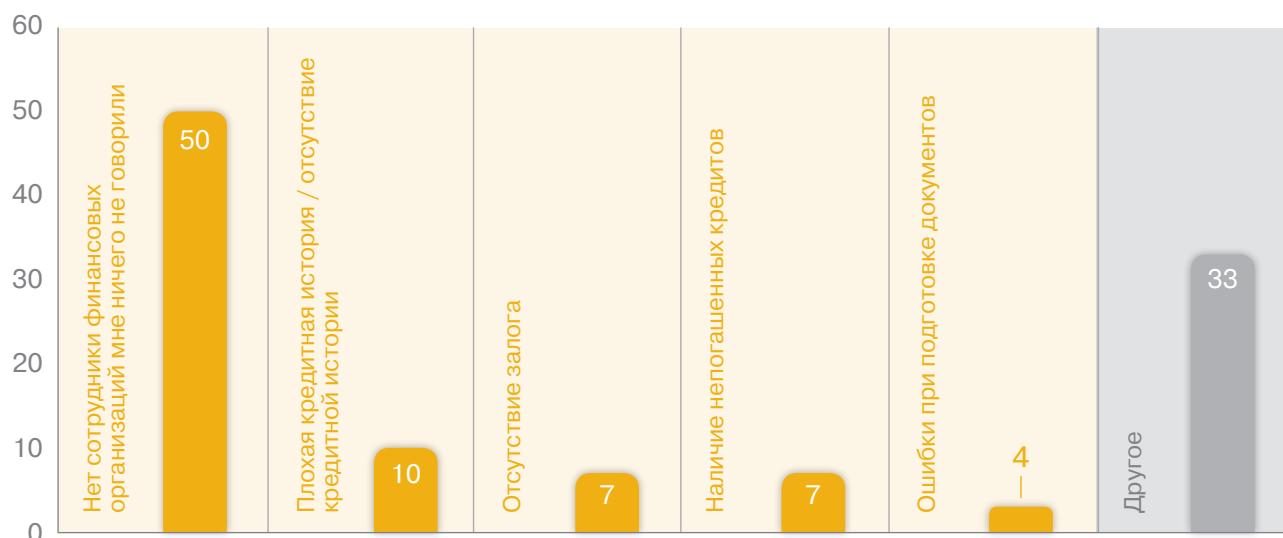
База: 26, анализ на уровне тенденции

■ Полностью не соответствует   ■ Скорее не соответствует   ■ В чем-то соответствует, в чем-то нет   ■ Скорее соответствует   ■ Полностью соответствует  
● Выше, чем в среднем по выборке   ● Ниже, чем в среднем по выборке

## ОТКРЫТОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ВЫДАЧЕ ЗАЁМНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ СУБЪЕКТОВ МСП

**В половине случаев сотрудники финансовых организаций не объясняют причины отказа в выдаче кредитов или займов.**

«Скажите, сотрудники финансовых организаций сообщили Вам причины отказа? Если да, то уточните, какие именно причины были озвучены Вам?», в % от тех, кто получили хотя бы один отказ по кредитам или займам

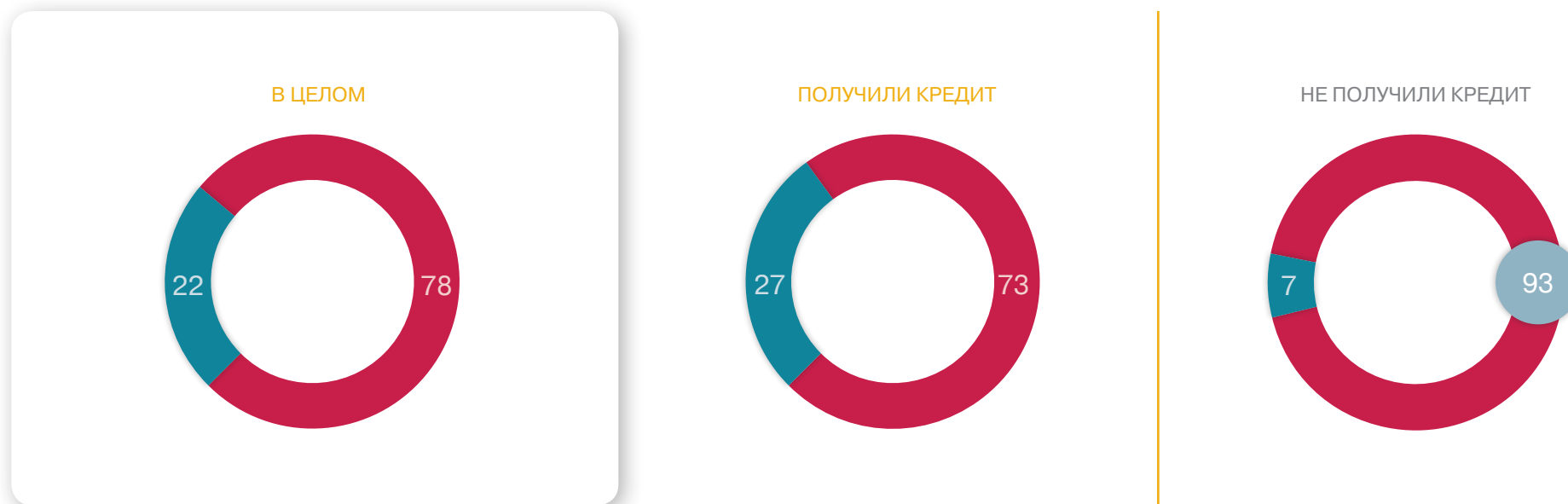


База: 26 человек, анализ на уровне тенденции

## ПРОЦЕСС ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ НА КРЕДИТ СУБЪЕКТОМ МСП

**Фактором отказа может выступать риск допущения ошибок при оформлении документов. Субъекты МСП, которым отказали в выдаче кредита или займа, реже прибегают за помощью к сторонним специалистам.**

«При оформлении этой заявки пользовались ли Вы помощью сторонних специалистов?», в % от тех, кто обращался за кредитами или займами



■ Да, я пользовался помощью сотрудника финансовой организации, в которой оформлял кредит

■ Нет, я оформлял документы на кредит самостоятельно/силами сотрудников моего предприятия

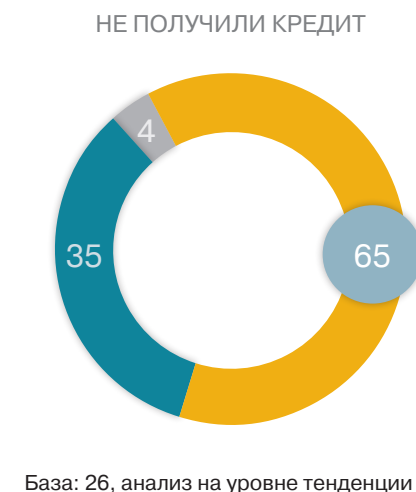
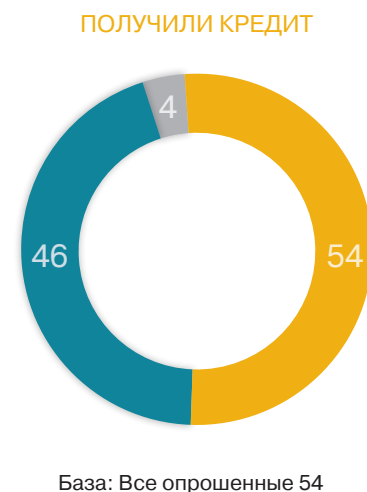
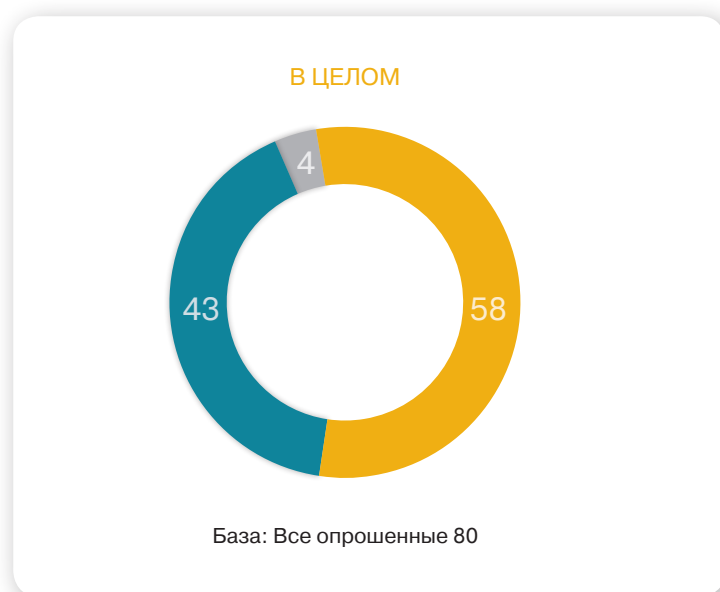
● Выше, чем в среднем по выборке

База: Все опрошенные 80

## ЦЕЛЬ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА СУБЪЕКТОМ МСП

**Основная цель оформления кредита – пополнение оборотных средств. Причем среди субъектов МСП, получивших отказ, выше доля тех, кто обращался с указанной целью, что свидетельствует о нестабильном финансовом положении таких предприятий.**

«Укажите, на какие цели Ваше предприятие планировало оформить кредит или заём? Если Вы подавали несколько заявок за последний год уточните по последней заявке?», в % от тех, кто обращался за кредитами или займами



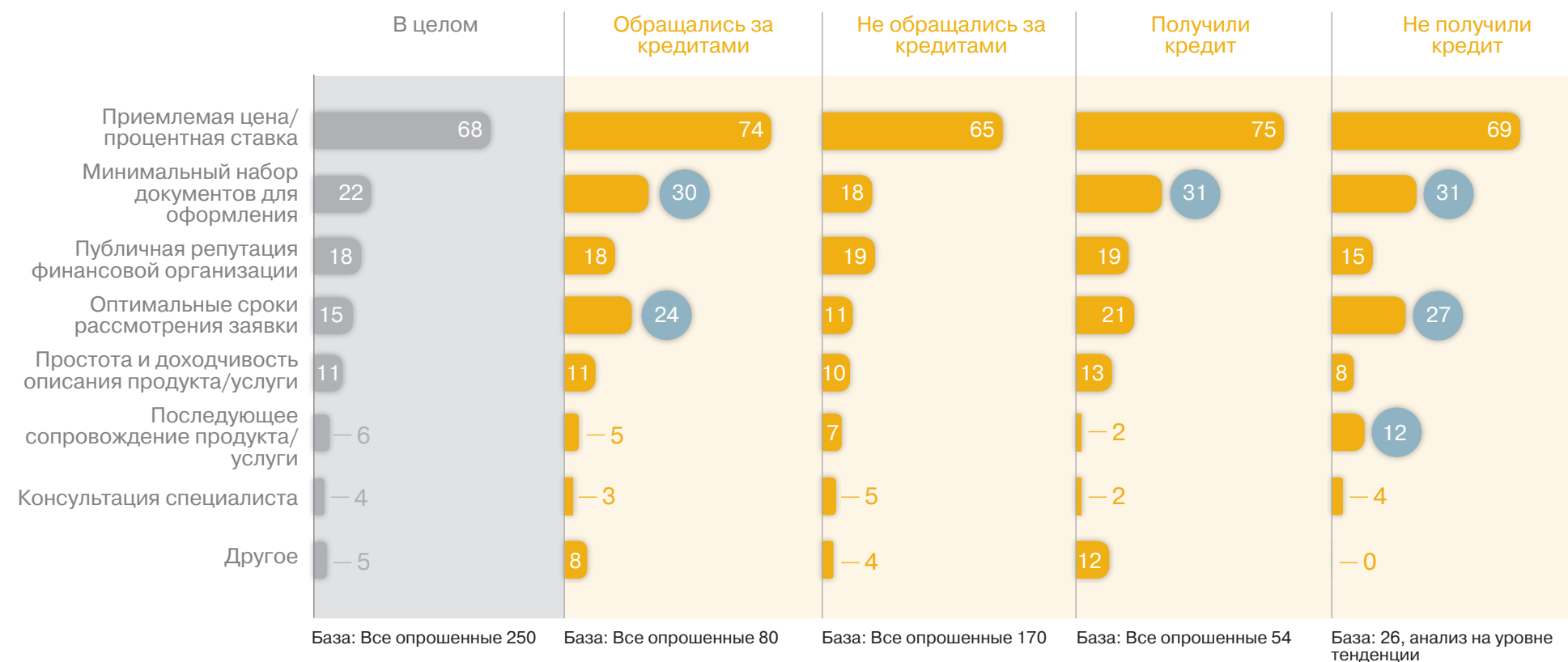
Сумма ответов может превышать 100%

- На пополнение оборотных средств
- На приобретение средств производства, недвижимости, транспорта и другие инвестиции
- Другое
- Выше, чем в среднем по выборке

## КРИТЕРИИ ВЫБОРА ФИНАНСОВОГО ПРОДУКТА И УСЛУГИ СУБЪЕКТОМ МСП

**Для предпринимателей, получивших отказ в кредитовании, при выборе финансового продукта или услуги важен минимальный набор документов, оптимальные сроки рассмотрения заявки и последующее сопровождение.**

«Что для Вас является самым важным при выборе финансового продукта / услуги? На что Вы обращаете свое внимание в первую очередь?», в % от всех опрошенных

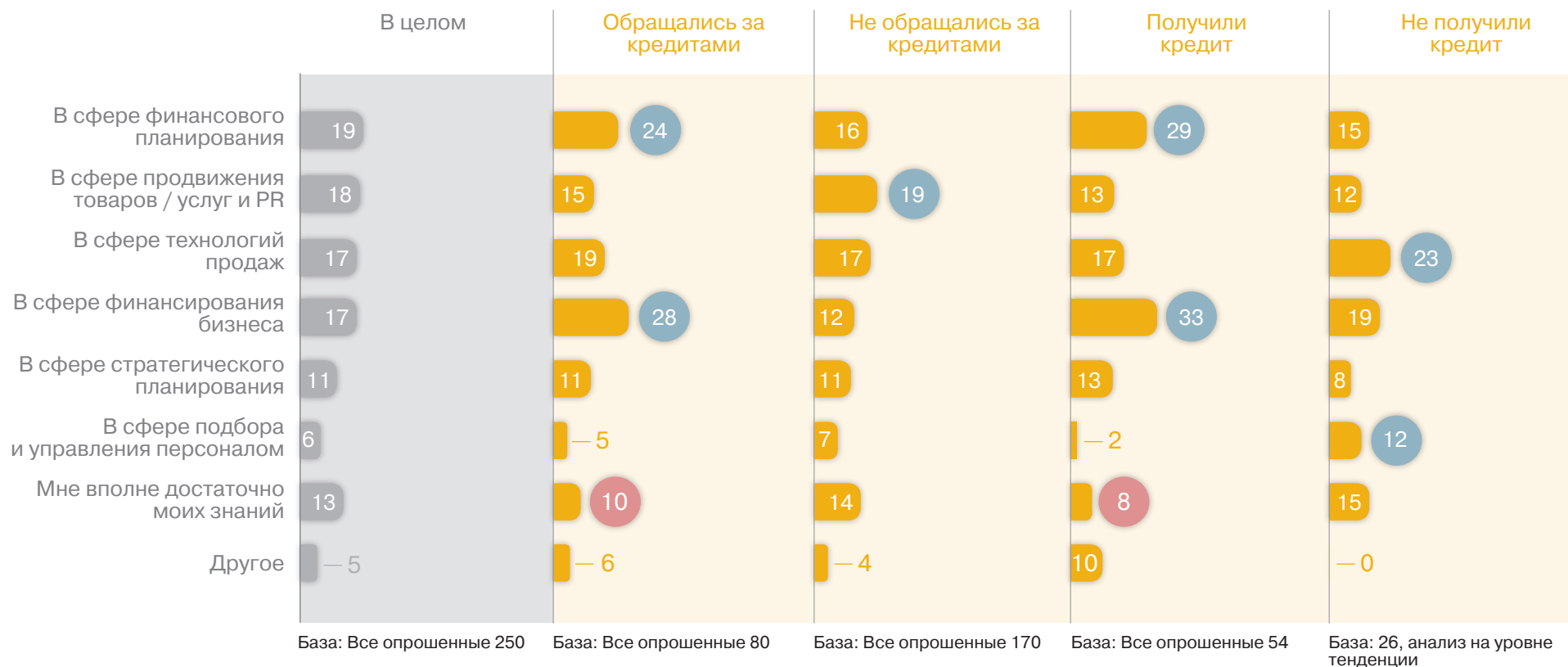


● Выше, чем в среднем по выборке

## СТРУКТУРА МОТИВАЦИИ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЁМНЫХ СРЕДСТВ СУБЪЕКТАМИ МСП

**Субъекты МСП, имеющие положительный опыт кредитования, в большей степени ориентированы на расширение знаний в части финансирования бизнеса и финансового планирования, в отличие от предпринимателей, которые получили отказ в кредитовании. Для последних важно получение знаний в части продаж, персонала, пиар и т.д.**

«Исходя из Вашего опыта оформления кредитов и займов, какие дополнительные знания необходимо развивать лично Вам и Вашим сотрудникам?», в % от всех опрошенных



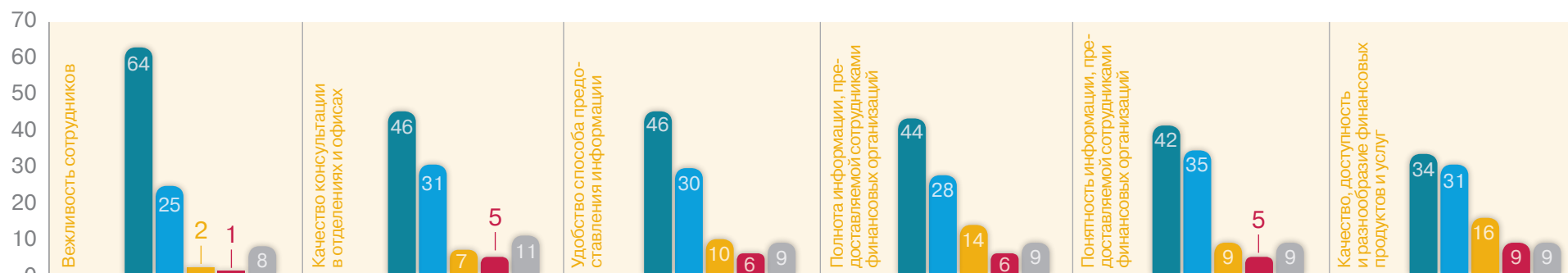
● Выше, чем в среднем по выборке

● Ниже, чем в среднем по выборке

## УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СУБЪКТОВ МСП ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

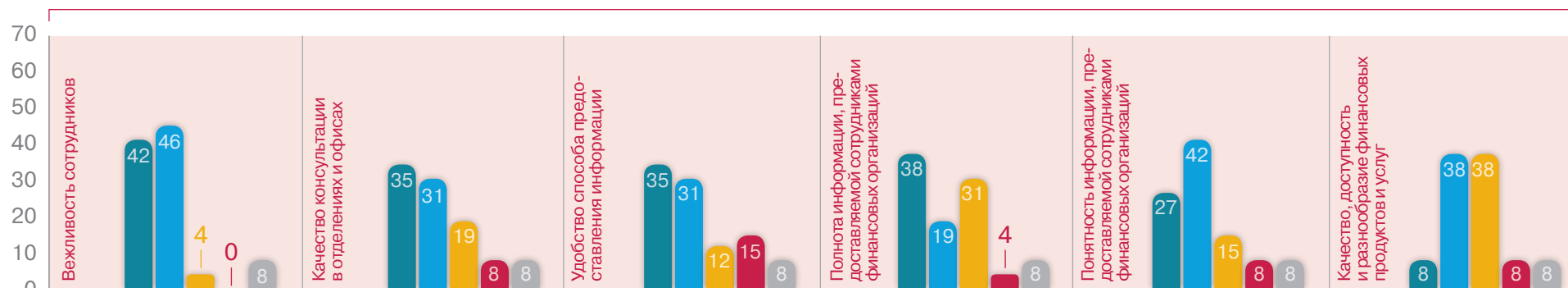
**Субъекты МСП в меньшей степени удовлетворены разнообразием финансовых услуг, понятностью и полнотой предоставляемой информации. Причем предприятия, получившие отказ в кредитовании, гораздо в меньшей степени удовлетворены понятностью информации.**

«Если говорить о вашем городе, то оцените, насколько Вы удовлетворены следующими характеристиками работы финансовых организаций?», в % от опрошенных



База: Все опрошенные 250

### НЕ ПОЛУЧИЛИ КРЕДИТ



База: 26, анализ на уровне тенденции

■ Полностью удовлетворен   
 ■ Скорее удовлетворен   
 ■ Скорее не удовлетворен   
 ■ Абсолютно не удовлетворен   
 ■ Не могу оценить





Citi Foundation



ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОВЕДЕНО В РАМКАХ ТРЕТЬЕЙ  
МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ И ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ  
«КАК ПОВЫСИТЬ ДОВЕРИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
К ФИНАНСОВОМУ РЫНКУ?»

---

МОСКВА, 16 ФЕВРАЛЯ 2017 ГОДА