

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГНУ «ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

Ф.Э. Шереги, В.И. Савинков

БАНКИ И ОБЩЕСТВО: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НАСЕЛЕНИЯ С КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

**(КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА И МЕТОД
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ)**

Методическое пособие по прикладной социологии
для социологических факультетов университетов

Выпуск 3

Центр социального прогнозирования и маркетинга



Москва • 2013

УДК 316.776.34
ББК 60.5
Ш 49

Шереги Ф.Э., Савинков В.И.
Ш 49 **Банки и общество: взаимодействие населения с кредитными организациями.** Концептуальная программа и метод социологического исследования: Метод. пособие по прикладной социологии для социологических факультетов университетов. Выпуск 3 / Ф.Э. Шереги, В.И. Савинков. – М. : ЦСПиМ, 2013. – 48 с.

ISBN 978-5-906001-06-1

УДК 316.776.34
ББК 60.5

ISBN 978-5-906001-06-1

© Шереги Ф.Э., Савинков В.И., 2013
© ООО «Центр социального
прогнозирования и маркетинга», 2013

СОДЕРЖАНИЕ

1. АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.	4
А) <i>Историческая ретроспектива.</i>	4
Б) <i>Современная характеристика российских кредитных организаций</i>	15
2. ИНВЕСТИЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ.	26
3. ИМИДЖ БАНКА В ОБЩЕСТВЕННОМ МНЕНИИ НАСЕЛЕНИЯ	28
4. ПОЛЬЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ УСЛУГАМИ БАНКА	29
5. ПОЛЬЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ.	30
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НАСЕЛЕНИЯ С МИКРОКРЕДИТУЮЩИМИ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	31
7. КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ	32
8. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ С БАНКОМ	34
Приложение: Анкета «Мнение о роли и месте банков в жизнедеятельности населения»	35

1. АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Система российских кредитных организаций, интенсивное становление которой приходится на 1990–е годы, в последнее десятилетие функционирует в целом стабильно. Однако существует конкурентная среда, ориентация части населения на вклады и покупку недвижимости за рубежом, иные виды инвестиций, что стимулирует банки обратить повышенное внимание на формирование своей репутации. Это делает экономически рентабельным регулярный мониторинг общественного мнения населения, изучение его установок в отношении российских кредитных организаций. Для таких целей приводится вариант одной из возможных концептуальных программ социологического мониторинга.

А) Историческая ретроспектива

Кредитные организации – важный социальный институт, взаимодействующий с населением и как массовым потребителем банковских услуг, и как представителем мелкого, малого и среднего бизнеса. Это взаимодействие базируется на взаимных экономических интересах, поэтому в ожиданиях населения воспринимается не менее, чем паритетное, но желательно – выгодное. У кредитных организаций доминирует экономический критерий взаимоотношений с населением – прибыль (выгода). Чтобы эффективно реализовать эту цель необходимо добиться расположенности населения к взаимодействию, стимулировать его готовность принять на себя роль вкладчика, доверить банку свои денежные сбережения. Залогом завоевания расположения населения является благоприятная репутация кредитных организаций в общественном мнении. История становления репутации российских кредитных организаций сводится преимущественно к 1990–м годам, отмеченным всплеском экономического и финансового кризисов. Полноту оценки уровня достигнутого сегодня позитивного имиджа российских банков способен дать ретроспективный сопоставительный анализ эволюции российской банковской системы.

Рисунок 1

Доля кредитных организаций, получивших лицензию ЦБ РФ на совершение банковских операций в разные годы, %

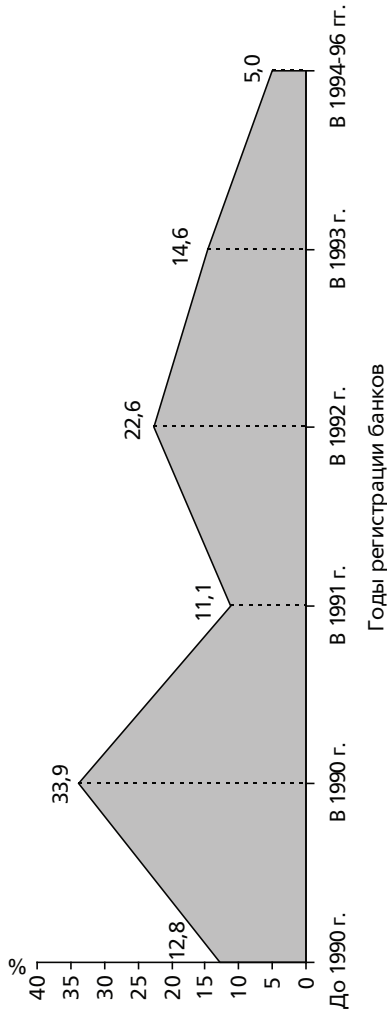
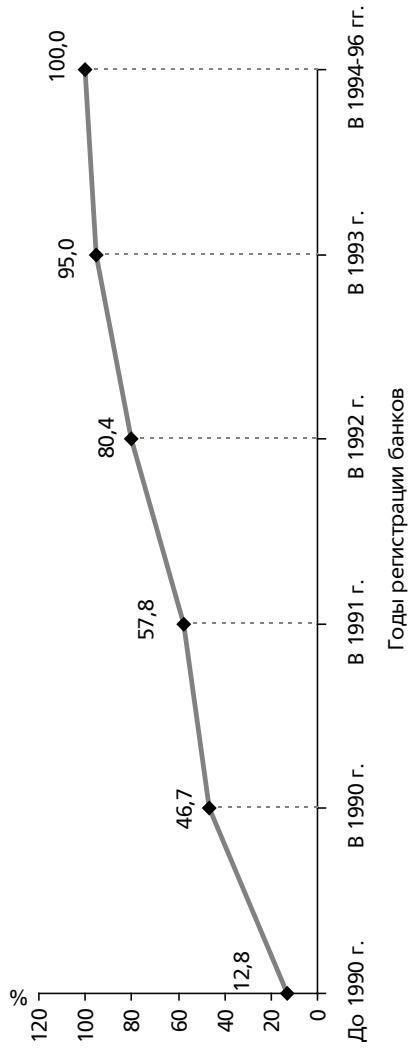


Рисунок 2

Кумулятивный процент кредитных организаций, получивших лицензию ЦБ РФ на совершение банковских операций в разные годы, %



Опыт взаимодействия населения с банками уходит своими корнями в советские времена, однако современные формы взаимоотношения населения и банков сформировались в 1990-е годы, в период массового создания новых финансовых кредитных организаций. Нынешняя структура российских коммерческих банков стихийно сложилась за рекордно короткий срок – практически за 4 года (1990–1993 годы), в течение которых получили лицензию на кредитную деятельность 82% действовавших по состоянию на 01.01.1997 года коммерческих банка (см. рис. 1 и 2).

Модальные показатели регистрации коммерческих кредитных организаций приходится всего на 3 года – 1990–1992 годы, – для которых характерны наиболее высокие показатели экономического спада. В рамках этих трех лет лицензии ЦБ РФ на совершение банковских операций получили 67,6% коммерческих кредитных организаций.

Созданные в разные годы финансовые кредитные организации примерно в равной доле распределялись по основным городам страны, кроме Москвы и Московской области. Здесь с 1990 года по 1995 год учреждалось от трети до половины банков относительно их общей численности (см. рис. 3).

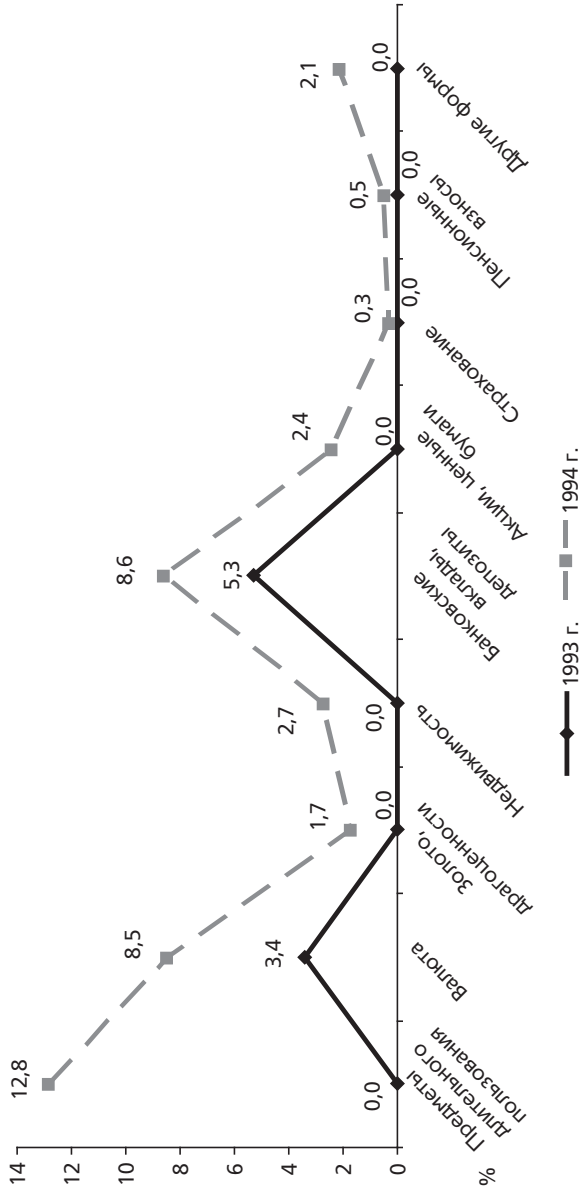
Рисунок 3

Доля банков, зарегистрированных в разные годы в Москве и Московской области, в составе всех банков, зарегистрированных в России в соответствующие годы, %



Рисунок 4

Структура ликвидных сбережений трудоспособного населения России в 1993–1994 гг., %



Население России изначально большого доверия к зародившемуся институту коммерческих банков не испытывало: каждый третий среди населения в возрасте 18 лет и старше (34,9%) считал, что *лучше всего хранить деньги и драгоценности дома*. Причем, это предпочтение относилось ко всем четырем основным формам сберегаемой при посредничестве банков ликвидности: национальной валюте, иностранным девидам, драгоценностям и ценным бумагам.

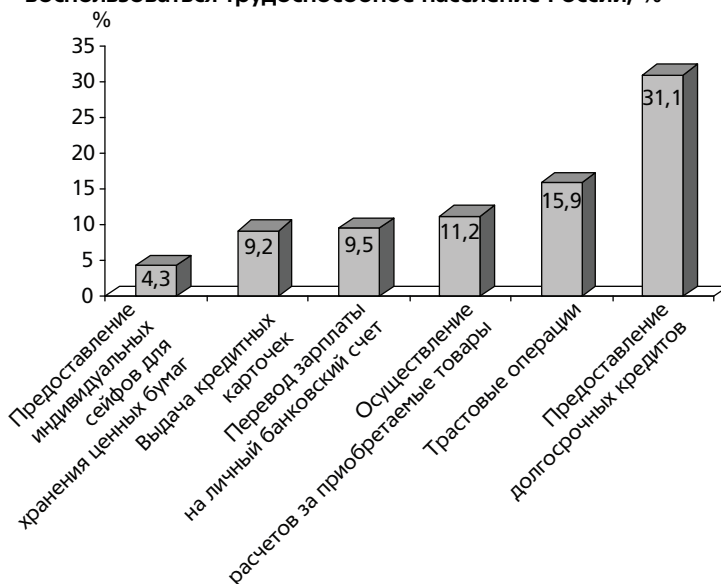
Свои сбережения население России предпочитало в 1993–1994 гг. тратить следующим образом (см. рис. 4).

Очевидно, что в 1994 году намечилось, хотя и незначительное, но уже заметное для внешнего наблюдения сокращение доли лиц, приобретающих предметы длительного пользования и хранивших свои сбережения дома. В то же время резко увеличилась доля приобретающих иностранную валюту – по сравнению с 1993 годом в 2,5 раза.

Помимо традиционных, население стало проявлять интерес к более сложным услугам, о чем свидетельствуют данные на рис. 5.

Рисунок 5

Виды дополнительных банковских услуг, которыми хотело в 1994 г. воспользоваться трудоспособное население России, %



Наиболее *надежным* население считало покупку валюты и недвижимости. Наиболее *выгодным* – получение кредита и вклады под процент. Наиболее *прибыльным* – коммерцию (см. табл. 1).

Предназначенные для инвестирования деньги населения не являются “свободными” или “лишними”. Они предназначены для приобретения предметов длительного пользования и инвестируются на период накопления полной суммы, необходимой для покупки. Об этом свидетельствует то, что основная масса населения инвестировала свои деньги даже в финансовые компании не более, чем на полгода. Наибольшей популярностью пользовался срок вклада – 3 месяца.

К разным объектам и агентам население применяло различные критерии целесообразности инвестирования (см. табл. 2).

Из данных в табл. 2 следует, что уже в середине 1990-х годов происходит переориентация предпочтения населения на производство и недвижимость. Об этом свидетельствует мотивация населением инвестирования в недвижимость, как форму сохранения прав имущественной собственности в перспективе (см. рис. 6).

Рисунок 6



Таблица 1

Мотивация поведения массовых инвесторов по основным направлениям, объектам и агентам потенциальных вложений (в скобках указан интервал процентов, в рамках которых изменяется доля считающих целесообразным соответствующее инвестирование своих денег)

	Инвестировать свои деньги:		
	Актуально в (11–20%)	Надежно в (21–26%)	Прибыльно в (37%)
Недвижимость	Валюту	Коммерцию	Дают высокий процент (17–21%)
Производство	Недвижимость		Финансовые компании
Строительство			Коммерческие банки
Торговля			

Таблица 2

Инвестиционные предпочтения населения с позиций выгоды, надежности и риска, %

Объекты инвестирования	Инвестировать свои средства		
	Выгодно	Надежно	Рискованно
Сбербанк	5,9	58,4	23,3
Коммерческие банки	26,0	7,6	51,6
Финансовые компании	10,3	3,8	64,9
Акции	6,4	3,9	74,5
Валюта	34,0	43,5	11,5
Драгоценности	22,4	49,2	11,5
Недвижимость	35,2	50,9	5,9

У большинства населения сложилось следующее представление о том, что понимать под недвижимостью (см. рис. 7).

Даже в конце 1990–х годов доверие банкам со стороны население было невелико. Как показал финансовый кризис 1998 года, такая осторожная позиция населения была небезосновательной. Это сдерживало массы от хранения своих накоплений в банке. Но не только это, длительный «потребительский голод» в советский период стимулировал в 1990–е годы взрыв массового потребления, что и предопределяло относительно короткий временной лаг накопления и быструю оборачиваемость денег (см. рис. 8).

Население было готово доверить свою резервную ликвидность банкам при условии их соответствия следующим критериям (см. рис. 9).

Приобщение населения к пользованию пластиковыми карточками происходило медленнее, чем на это рассчитывали банки. Причиной тому была не только консервативность населения и недостаточная масса резервных денег, но

Рисунок 7

Мнение населения о том, что такое недвижимость, %

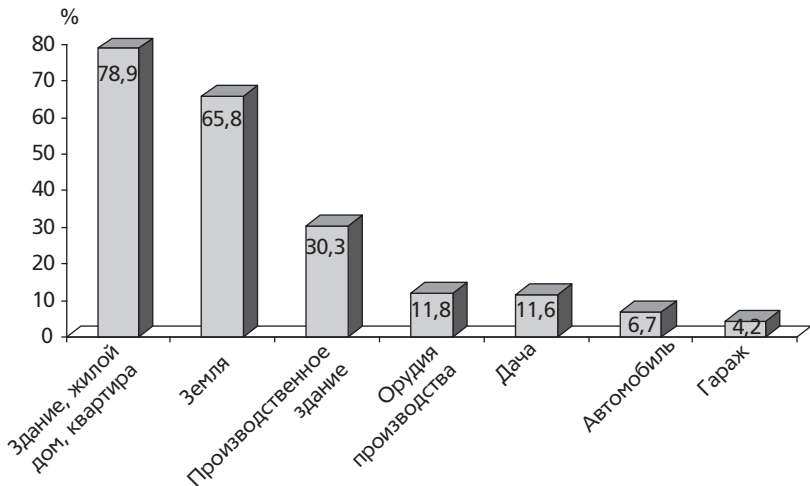


Рисунок 8

Доля жителей разных регионов, рассчитывавших по итогам 1998 года на резерв ликвидности, и доля тех, кто планировал зарезервировать ее в банке, %



и отсутствие широких технических возможностей обслуживания пластиковых карточек. К пользованию пластиковых карточек кредитных организаций быстрее приобщались представители молодого поколения: студенты вузов, предприниматели малого и среднего бизнеса, представители инженерно-технической интеллигенции (см. рис. 10 и 11).

Рисунок 9

Критерии, при которых население было готово доверить свои денежные сбережения банкам (1998г.), %



Рисунок 10

Доля представителей различных возрастных групп, пользовавшихся и имевших намерение пользоваться пластиковыми карточками (1998 г.), %

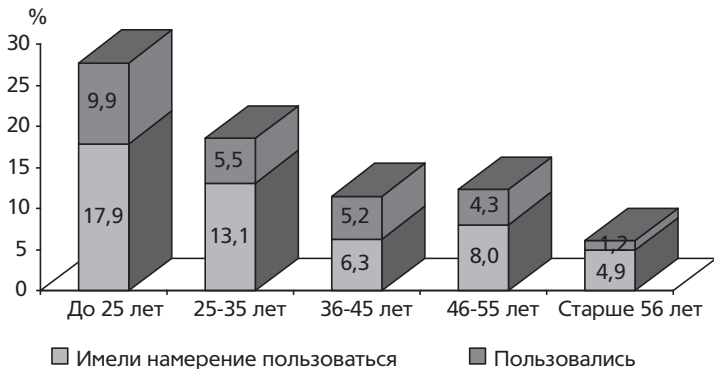
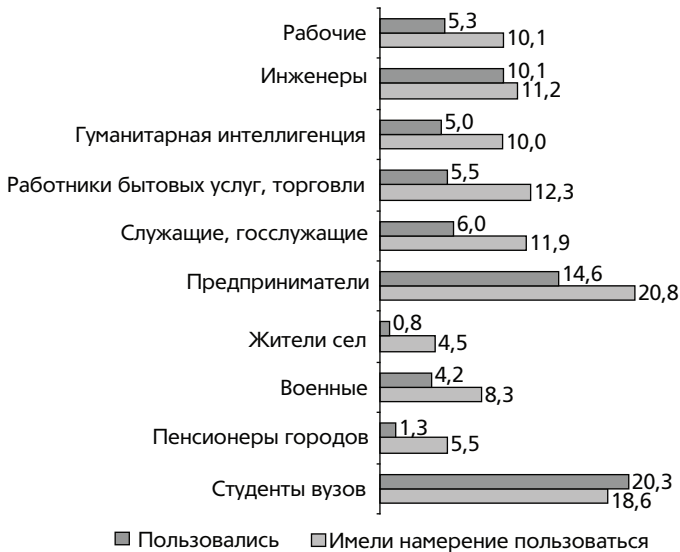


Рисунок 11

Доля представителей различных социальных групп, пользовавшихся и имевших намерение пользоваться пластиковыми карточками (1998 г.), %



Б) Современная характеристика российских кредитных организаций

После взрывообразного роста численности кредитных организаций в начале и середине 1990 годов и финансово-го кризиса 1998 года численность банков начала резко сокращаться и за 10 лет (2001–2011 годы) сократилась почти вдвое (см. рис. 12).

Чаще всего с населением взаимодействуют не сами головные организации банков, а сеть их многочисленных филиалов. Численность филиалов банков за рассматриваемый период тоже сократилась (см. рис. 13).

В целом кредитные организации добились большого успеха в привлечении денежных средств населения, как вкладчиков. Согласно официальной статистике, за последние 10 лет (2001–2011 годы) вклады населения в российских банках увеличились в 22 раза, с 444859 млн. до 9805340 млн. рублей. Сегодня число вкладов составляет

Рисунок 12

Динамика численности банков за период 2001–2011 годы

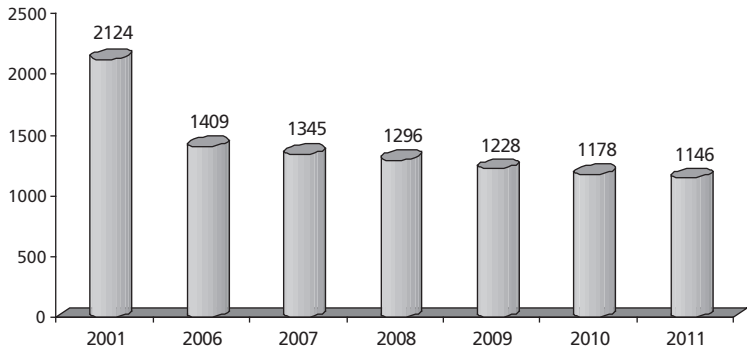
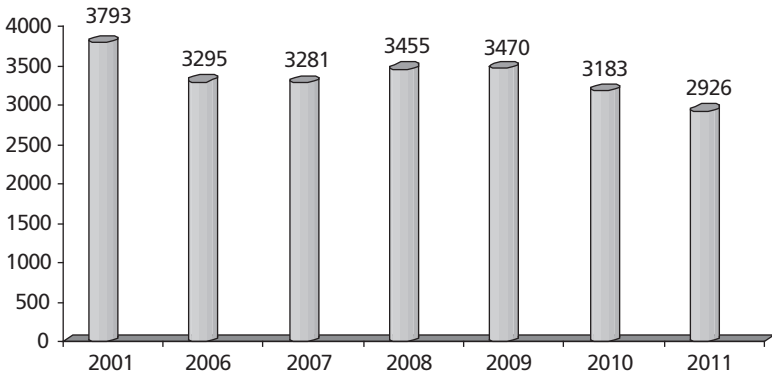


Рисунок 13

Динамика численности филиалов банков за период 2001–2011 годы



142,9 млн., т.е. практически эквивалентно численности населения Российской Федерации (143,1 млн. человек¹). Если учитывать только возрастную группу 18 лет и старше (116,5 млн. человек²) можно говорить о том, что на одного вкладчика приходится 1,2 вклада.

¹ Российский статистический ежегодник. Росстат, М., 2012, стр. 59, 608.

² Рассчитано по источнику: Население Российской Федерации по полу и возрасту на 1 января 2012 года. Росстат, М., 2012, с. 9–11.

Вклады небольшие. Средняя величина вклада, приходящегося на одного вкладчика – физическое лицо составляет 68610 рублей. Это значит, что для привлечения большого объема денег банкам приходится привлекать многочисленных вкладчиков, что требует проведения эффективной пиар-кампании среди населения.

Наряду с привлечением вкладов, банки также заинтересованы в оказании дополнительных услуг населению, в том числе в форме валютных операций. Ими пользуются многие: за 2010 год общий объем покупки населением валюты составил в рублевом эквиваленте 1172333,5 млн., а продажа – 977821 млн. Т.е. покупка населением у кредитных организаций валюты составила 54,5% от общего объема валютных операций с физическими лицами.

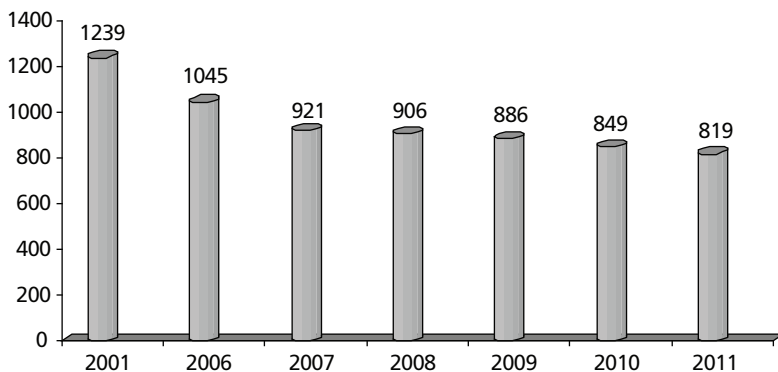
Не менее активны кредитные взаимоотношения населения с банками. За 10 лет (2001–2011 годы) общий объем кредитов, предоставленных банками населению, увеличился в 91 раз: с 44749 млн. до 4084821 млн. рублей. Эти отношения населения с банками не всегда «безоблачные» по причине задолженности многих заемщиков по кредитным обязательствам. В 2011 году объем задолженности заемщиков – физических лиц составил 947904 млн. рублей, т.е. 23% от общего объема займов за этот год, что очень много и способно генерировать конфликтные взаимоотношения между кредиторами и заемщиками.

Не все банки имеют лицензию на право привлечения вкладов населения, имеющих такое право – 71,5% от общей численности банков, имеющих в России. Статистические данные свидетельствуют о том, что численность банков, имеющих контакты с населением, за период 2001–2011 годы также сократилась – на 34% (см. рис. 14).

На основании изложенного правомерно сформулировать *гипотезу*: неустойчивость многих банков подпитывает недоверие к ним со стороны населения, а слабая кредитная культура части населения вынуждает банки предъявлять должникам претензии, генерирующие конфликтную ситуацию, что осложняет устойчивое и взаимовыгодное отношение населения и банков. Проверить верность гипотезы можно при помощи социологического мониторинга. Оно же призвано найти пути улучшения

Рисунок 14

Динамика численности банков, имеющих лицензию на право привлечения вкладов населения, за период 2001–2011 годы



имиджа кредитных организаций в общественном мнении населения.

Объект исследования: население Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше.

Предмет исследования: отношение к кредитным организациям.

Модель выборки.

Методической основой исследования является массовый опрос населения РФ по репрезентативной общероссийской выборке. Объем выборочной совокупности исследования – 2000 респондентов, репрезентирует взрослое (18 лет и старше) население Российской Федерации по следующим параметрам: пол, социально–профессиональный статус, образование и типа населенного пункта проживания. Исследование проводится в 21 субъекте РФ и охватывает 112 поселений, в том числе 2 мегаполиса, 19 административных центров субъектов РФ, 35 районных центров, 19 поселков городского типа (ПГТ) и 37 сел.

Репрезентативность социологической информации обеспечивается моделью многоступенчатой районированной выборки с квотным отбором единиц наблюдения (респондентов) на последней ступени. Районирование осуществляется

по территориально-экономическим районам Российской Федерации в соответствии с принципами, разработанными и применяемыми Росстатом для контроля социально-экономических показателей в динамике и пропорционально численности населения в территориально-экономических районах и мегаполисах.

Структура районирования – два мегаполиса и 21 субъектов РФ, итого 23 объекта:

МЕГАПОЛИСЫ: Москва и Санкт-Петербург.

ТЕРРИТОРИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РАЙОНЫ:

1. Северный район – Архангельская обл.
2. Северо-Западный район – Новгородская обл.
3. Центральный район – Московская, Рязанская, Ярославская, Тульская области.
4. Волго-Вятский район – Нижегородская обл.
5. Центрально-Черноземный район – Воронежская обл.
6. Поволжский район – Республика Татарстан, Саратовская области.
7. Северо-Кавказский район – Ростовская область, Ставропольский край.
8. Уральский район – Свердловская, Челябинская, области.
9. Западно-Сибирский район – Кемеровская, Новосибирская области.
10. Восточно-Сибирский район – Иркутская область, Красноярский край.
11. Дальневосточный район – Хабаровский край.

Доля населения в территориально-экономических районах:³

1. Мегаполисах (Москва и Санкт-Петербург)⁴ – 10,2%
2. Северном – 4,1%
3. Северо-Западном – 3,2%
4. Центральном – 16,1%
5. Волго-Вятском – 6,1%
6. Центрально-Черноземном – 5,7%

³ См.: Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту. Статистический бюллетень. Росстат, М: 2012, стр. 359–385.

⁴ См.: Численность населения Российской Федерации по городам, поселкам городского типа и районам на 1 января 2012 года. Статистический бюллетень. Росстат, М: 2012, стр. 19.

Таблица 3

Квоты отбора респондентов по социально-профессиональным группам

СОЦИАЛЬНЫЕ ГРУППЫ	Респонденты, %
1. Рабочие промышленности, строительства, шахт – без высшего образования	17,0
2. Инженеры промышленности, строительства, шахт – с высшим образованием	2,8
3. Работники торговли, общественного питания, сферы услуг, транспорта, коммунальных служб – со средним (или менее), начальным и средним профессиональным образованием	10,6
4. Работники финансовых, страховых компаний, торговли, сферы услуг, транспорта, коммунальных служб – с высшим образованием	1,7
5. Работники (служащие): вузов, школ, здравоохранения, управления (административного, политического), науки, искусства, средств массовой информации – с высшим образованием	9,4
6. Работники (лаборанты, операторы, библиотекари, секретари, медсестры и др.): вузов, школ, здравоохранения, управления (административного, политического), науки, средств массовой информации – со средним или средним профессиональным образованием	4,0
7. Военные, работники МВД, таможни, налоговых служб (с любым образованием)	4,9
8. Пенсионеры	20,0
9. Студенты вузов	2,7
10. Жители села	26,9
Итого	100,0

7. Поволжском – 11,5%
8. Северо-Кавказском – 8,3%
9. Уральском – 14,1%
10. Западно-Сибирском – 10,2%
11. Восточно-Сибирском – 5,6%
12. Дальневосточном – 4,9%

В субъектах РФ дальнейшее районирование заключается в расчете статистических квот по степени урбанизированности, по 4-м типам поселений: мегаполисы – 10,2%, административные центры субъектов РФ – 26,3%, административные центры районов – 30,9%, поселки городского типа (ПГТ) – 5,7%, села – 26,9%.

На стадии квотного отбора респондентов соблюдаются долевые квоты по следующим социально-профессиональным признакам (см. табл. 3):

В таблице 4 отображена долевая структура населения Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше. Проценты по субъектам РФ отражают долю в них населения относительно всего населения Российской Федерации. Пропорции по респондентам соблюдены в соответствии с квотами по территориально-экономическим районам (доля в них населения в возрасте 18 лет и старше относительно всего населения РФ).

В таблице 5 приведены квоты по численности респондентов, подлежащих отбору и опросу в субъектах РФ пропорционально типам поселения.

Метод сбора социологической информации.

Сбор первичной социологической информации осуществляется методом персонального интервью с соблюдением параметров квот выборки. Структура социологической анкеты (см. Приложение) определена логикой операционализации основных понятий, составляющих содержание предмета исследования.

Операционализация основных понятий представлена в приводимой ниже общей схеме 1, а также в детализующих схемах (схем 2–9).

Таблица 4

Долевое соотношение численности населения по территориально-экономическим районам и субъектам РФ, в которых проводится опрос, %

	Российская Федерация	Административные центры субъектов РФ	Районные центры	ПГТ	Села
1. Москва	7,44	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Санкт-Петербург	3,24	0,0	0,0	0,0	0,0
СЕВЕРНЫЙ Р-Н	3,48	4,08	4,20	5,34	3,05
3. Республика Коми	0,67	0,68	0,75	1,61	0,60
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ Р-Н	2,75	2,25	5,84	3,98	3,11
4. Новгородская обл.	0,45	0,59	0,40	0,73	0,51
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ Р-Н	13,66	12,07	20,23	19,31	11,71
5. Московская обл.	4,76	0,00	10,82	7,98	3,38
6. Рязанская обл.	0,81	1,39	0,45	1,26	0,90
7. Тульская обл.	1,09	1,34	1,38	1,63	0,81
8. Ярославская обл.	0,92	1,65	0,93	0,80	0,62
ВОЛГО-ВЯТСКИЙ Р-Н	5,29	7,64	4,19	8,29	5,75
9. Нижегородская обл.	2,34	3,48	2,43	3,23	1,82
ЦЕНТРАЛЬНО-ЧЕРНОЗЕМНЫЙ Р-Н	5,07	6,78	3,56	6,61	6,84
10. Воронежская обл.	1,59	2,53	0,73	2,25	2,16
ПОВОЛЖСКИЙ Р-Н	11,32	15,96	11,47	12,41	10,90
11. Республика Татарстан	2,66	3,10	3,39	2,04	2,47
12. Саратовская обл.	1,81	2,25	2,01	2,55	1,73
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ Р-Н	13,44	11,11	13,03	7,28	22,97
13. Ставропольский край	1,91	1,01	2,36	1,49	3,05
14. Ростовская обл.	2,98	2,89	3,87	0,65	3,63
УРАЛЬСКИЙ Р-Н	13,55	15,18	17,25	6,82	14,44
15. Свердловская обл.	3,10	2,75	4,74	1,65	1,91
16. Челябинская обл.	2,44	2,99	3,74	1,22	1,72
ЗАПАДНО-СИБИРСКИЙ Р-Н	10,35	11,69	10,38	10,71	10,66
17. Кемеровская обл.	1,99	1,42	3,87	2,54	1,11
18. Новосибирская обл.	1,87	3,34	0,85	2,27	1,69

Окончание табл. 4

	Российская Федерация	Административные центры субъектов РФ	Районные центры	ПГТ	Села
ВОСТОЧНО-СИБИРСКИЙ Р-Н	5,87	7,08	5,74	10,32	6,23
19. Красноярский край	2,04	2,71	2,33	2,73	1,83
20. Иркутская обл.	1,76	1,66	2,43	2,91	1,39
ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ Р-Н	4,54	6,16	4,11	8,93	4,34
21. Хабаровский край	0,99	1,58	0,96	1,81	0,72
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Соотношение	Мега-полисы - 10,2	26,3	30,9	5,7	26,9

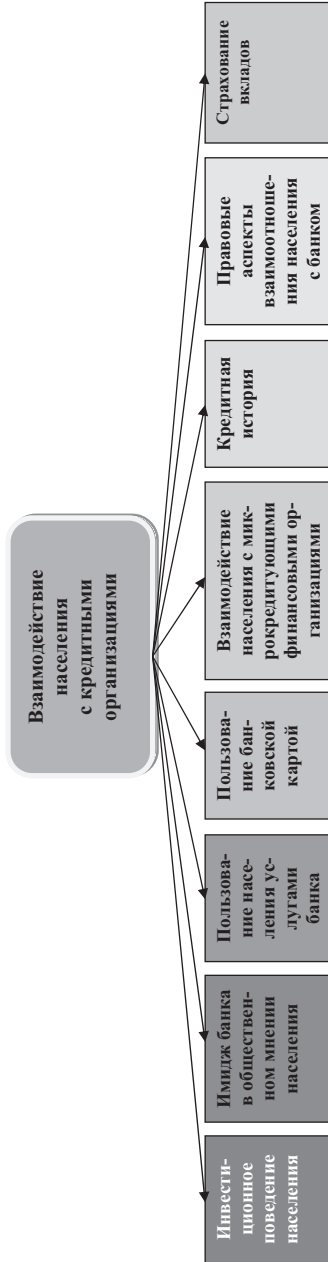
Таблица 5

Выборка по регионам, человек

	Российская Федерация	Административные центры субъектов РФ	Районные центры	ПГТ	Села
1. Москва	148	0	0	0	0
2. Санкт-Петербург	65	0	0	0	0
СЕВЕРНЫЙ РАЙОН	70	22	26	7	15
3. Архангельская обл.	70	22	26	7	15
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ РАЙОН	55	11	25	5	14
4. Новгородская обл.	55	11	25	5	14
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОН	274	64	123	21	64
5. Московская обл.	34	0	12	12	10
6. Рязанская обл.	80	22	34	2	22
7. Тульская обл.	80	21	43	5	10
8. Ярославская обл.	80	21	34	2	22

	Российская Федерация	Административные центры субъектов РФ	Районные центры	ПГТ	Села
ВОЛГО-ВЯТСКИЙ РАЙОН	106	40	26	9	31
9. Нижегородская обл.	106	40	26	9	31
ЦЕНТРАЛЬНО-ЧЕРНОЗЕМНЫЙ РАЙОН	101	35	22	8	36
10. Воронежская обл.	101	35	22	8	36
ПОВОЛЖСКИЙ РАЙОН	226	82	69	13	62
11. Республика Татарстан	114	41	35	7	31
12. Саратовская обл.	112	41	34	6	31
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ РАЙОН	268	57	81	8	122
13. Ставропольский край	129	21	37	5	66
14. Ростовская обл.	139	36	44	3	56
УРАЛЬСКИЙ РАЙОН	271	78	106	8	78
15. Свердловская обл.	136	39	54	5	38
16. Челябинская обл.	135	39	52	3	40
ЗАПАДНО-СИБИРСКИЙ РАЙОН	208	62	75	13	58
17. Кемеровская обл.	105	24	52	6	23
18. Новосибирская обл.	103	38	23	7	35
ВОСТОЧНО-СИБИРСКИЙ РАЙОН	117	38	35	13	34
19. Красноярский край	68	22	18	7	24
20. Иркутская обл.	49	16	17	6	10
ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ РАЙОН	91	32	25	10	24
21. Хабаровский край	91	32	25	10	24
Итого	2000	521	613	115	538

Операциональная схема 1
Взаимодействие населения с кредитными организациями



2. ИНВЕСТИЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

В соответствии с тем, как обозначилась тенденция в конце 1990-х годов, сегодня недвижимость стала весьма привлекательной формой инвестирования населением своих денег, однако российские банки сохранили свое лидирующее положение, несмотря на то, что инвестиционные интересы населения существенно расширились, особенно повысилась доля проявляющих интерес к приобретению акций. Не повышается только интерес к драгоценностям, хотя и остается высоким (см. рис. 15).

Рисунок 15

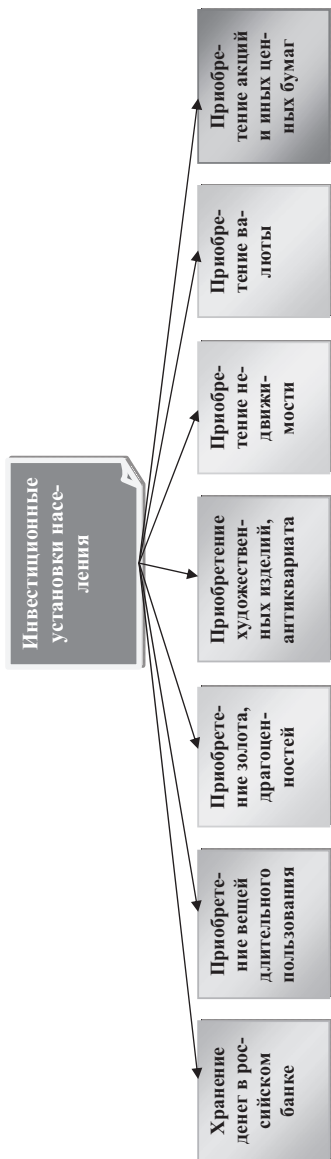
Динамика инвестиционных интересов населения России за период с 1994 по 2013 годы, %



Если рассматривать инвестиционный интерес населения по критерию «привлекательность», также доминирует хранение вклада в российском банке, но высок интерес и к недвижимости. Операционализация понятия «инвестиционные установки населения» представлена на схеме 2.

Операциональная схема 2

Инвестиционные установки населения

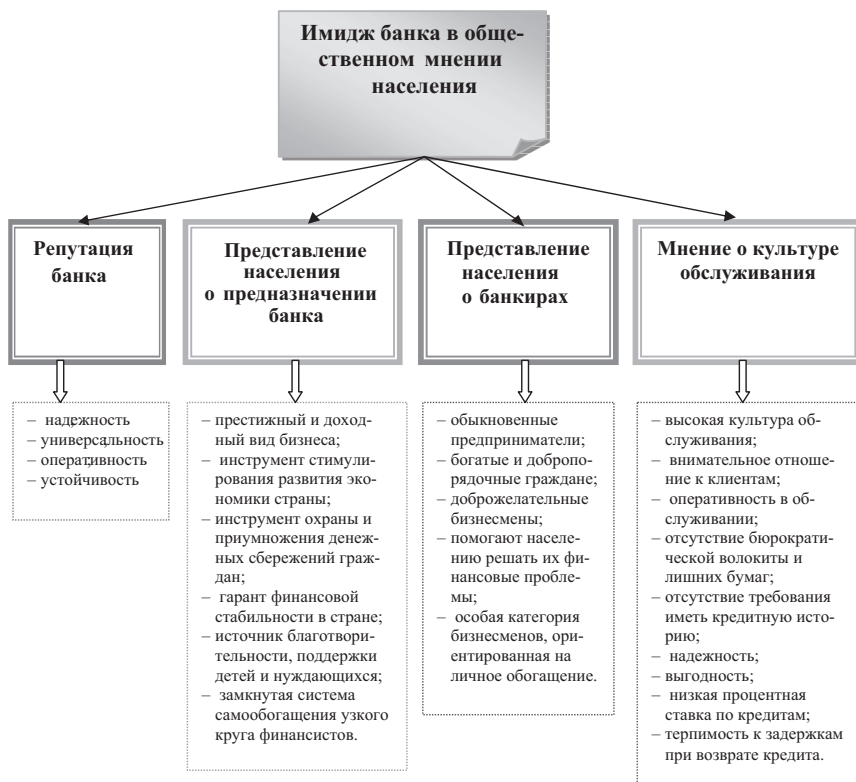


3. ИМИДЖ БАНКА В ОБЩЕСТВЕННОМ МНЕНИИ НАСЕЛЕНИЯ

Понятие клиент и репутация банка – неразделимы. Нет репутации – нет клиента, так как в этом случае удовлетворение своих потребностей клиент ищет в другой финансовой организации. В опоре на репутацию банка формируется его целостный – положительный или отрицательный – образ (имидж) в общественном мнении населения (см. схему 3).

Операциональная схема 3

Имидж банка в общественном мнении населения

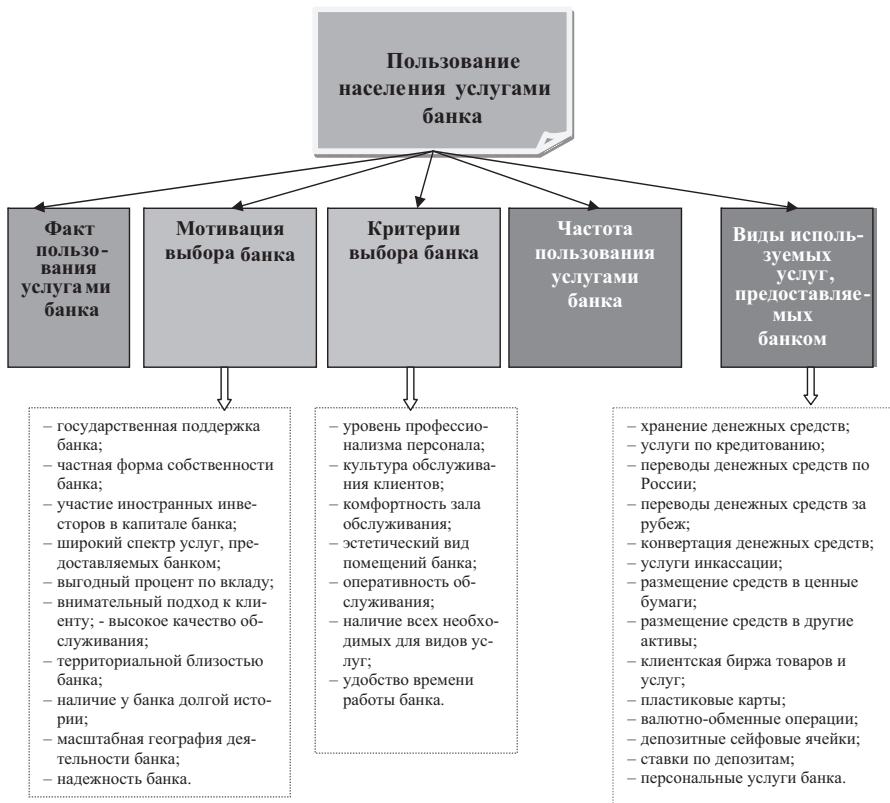


4. ПОЛЬЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ УСЛУГАМИ БАНКА

Пользование услугами банка – целенаправленные действия населения, преследующие исключительно личные (семейные, корпоративные) интересы. Эта развернутость интересов «на себя» предопределяет отношение населения к услугам банка и принятие решения о пользовании услугами (см. схему 4).

Операциональная схема 4

Пользование населения услугами банка



5. ПОЛЬЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

Система расчетов при помощи банковских карт в России имеет недавнюю историю. Однако за последние 15–17 лет подросло новое поколение, для которого пользование банковской картой стало естественной формой финансовых отношений, поведения на финансовом рынке России. В то же время есть часть населения, консервативного по инерции своего прошлого «бескарточного» опыта, а также отношение россиян к пользованию банковской картой не во всем однозначное. Отношение населения к банковским картам изучается по логике, отраженной на схеме 5.

Операционная схема 5

Пользование населения банковской картой



6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НАСЕЛЕНИЯ С МИКРОКРЕДИТУЮЩИМИ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Спрос населения на оперативные «бытовые», номинально небольшие кредиты породил новые формы кредитующих организаций (полу-финансовых – полу-рантье) – микрофинансовые кредитные организации (см. схему 6).

Операциональная схема 6

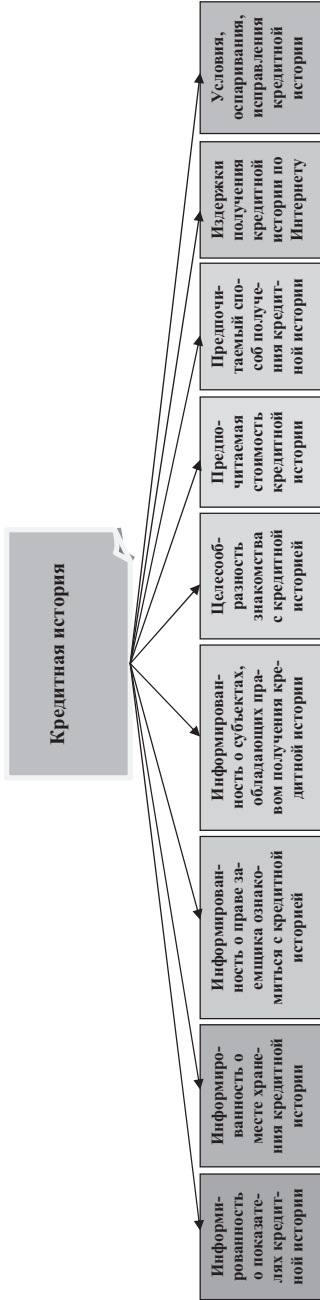
Взаимодействие населения с микрокредитующими финансовыми организациями



7. КРЕДИТНАЯ ИСТОРИЯ

Классическая форма капиталистического кредита получила массовое распространение в России в основном в начале 2000-х годов. Вместе с ней в повседневной жизни населения появилось понятие кредитной истории. История кредитования населения России включает советский и рыночный периоды (не считая дореволюционного). Советская относительно «массовая» форма беспроцентного кредита была введена для приобретения населением бытовых товаров и называлась «рассрочкой». В настоящее время в России для учета степени готовности или способности граждан своевременно возвращать банку взятый кредит ведется кредитная история заемщика (см. схему 7).

Кредитная история

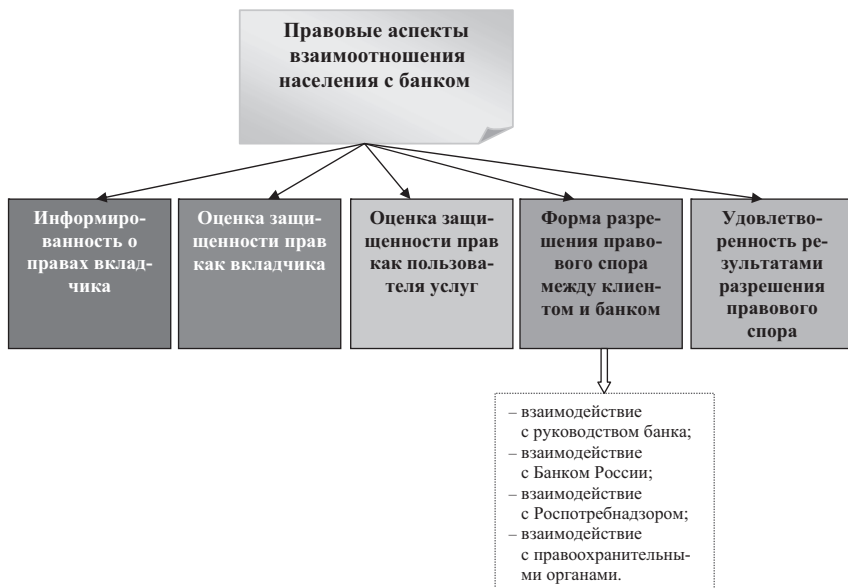


8. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ С БАНКОМ

В условиях рынка основной законодательный инструмент регулирования взаимоотношений юридических и физических лиц – право. Это актуально и для сферы финансовых отношений (см. схему 8).

Операциональная схема 8

Правовые аспекты взаимоотношения населения с банком



**АНКЕТА
МНЕНИЕ О РОЛИ И МЕСТЕ БАНКОВ
В ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

Российская банковская система сегодня – это широкая сеть учреждений по финансовому взаимодействию с населением. В какой степени она удовлетворяет потребности населения, каково качество услуг российских банков? Ваше мнение, как заинтересованного лица, поможет найти ответ на этот вопрос. Результаты исследования будут использованы при разработке мероприятий по совершенствованию взаимодействия банков и населения.

Для ответа на вопросы анкеты необходимо обвести кружком числовой код, соответствующий Вашему мнению, или написать свой ответ, если он не приводится.

ЗАРАНЕЕ БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

ВАШИ ОТНОШЕНИЯ С БАНКОМ

1. Вы пользуетесь услугами банка? (Выберите один ответ)

- 1 – Пользуюсь
- 2 – Не пользуюсь, но собираюсь пользоваться →→→ *перейдите к вопросу 12*
- 3 – Не пользуюсь и не собираюсь пользоваться →→→ *перейдите к вопросу 12*

2. Знаете ли Вы о своих правах вкладчика? (Выберите один ответ)

- 1 – Да, знаю хорошо
- 2 – Знаю в общих чертах
- 3 – Не знаю

3. Считаете ли Вы, что Ваши права как вкладчика защищены? (Выберите один ответ)

- 1 – Да, в полной мере
- 2 – Да, но не полностью (укажите причины) _____

- 3 – Нет (укажите причины) _____

4. Считаете ли Вы, что Ваши права как потребителя банковских услуг защищены: *(Выберите один ответ)*

- 1 – Да, в полной мере
- 2 – Да, но не полностью (укажите причины)
- 3 – Нет (укажите причины) _____

5. В случае наличия жалоб или претензий по качеству банковских услуг, куда Вы обращаетесь или планируете обратиться? *(Можно выбрать любое количество ответов)*

- 1 – К руководству банка
- 2 – В Банк России (Центробанк)
- 3 – В Роспотребнадзор
- 4 – В правоохранительные органы
- 5 – Иное (*укажите*) _____

6. По направленным Вами жалобам или претензиям удовлетворены ли Вы итогами их рассмотрения? *(Выберите один ответ)*

- 1 – Да
- 2 – Нет, (*укажите причину*) _____

7. Как Вы думаете, чем занимается Банк России (Центробанк)? *(Можно выбрать любое количество ответов)*

- 1 – Эмиссией (выпуском) наличных денег
- 2 – Проведением денежно-кредитной политики
- 3 – Осуществлением надзора за банками
- 4 – Регулированием расчетов
- 5 – Всем перечисленным

8. Если Вы пользуетесь услугами банка, то как часто? *(Выберите по одному ответу в обоих столбцах)*

	1. Офисом банка	2. Банковским автоматом
Пользуюсь не реже 1–2 раза в неделю	1	1
Пользуюсь не реже 2–3 раза в месяц	2	2
Пользуюсь раз в месяц	3	3
Пользуюсь раз в 2–3 месяца	4	4
Пользуюсь раз в полгода или еще реже	5	5

9. Какими услугами банка Вы пользуетесь? (Можно выбрать любое количество ответов в каждой строке)

	Российский банк с государственным капиталом	Частный банк	Банк с иностранным капиталом
1. Хранение денежных средств	1	2	3
2. Услуги по кредитованию	1	2	3
3. Переводы денежных средств по России	1	2	3
4. Переводы денежных средств за рубеж	1	2	3
5. Конвертация денежных средств	1	2	3
6. Услуги инкассации	1	2	3
7. Размещение средств в ценные бумаги	1	2	3
8. Размещение средств в другие активы	1	2	3
9. Клиентская биржа товаров и услуг	1	2	3
10. Пластиковые карты	1	2	3
11. Валютно-обменные операции	1	2	3
12. Депозитные сейфовые ячейки	1	2	3
13. Ставки по депозитам	1	2	3
14. Персональные услуги Банка	1	2	3

10. Чем обусловлен Ваш выбор банка? (Выберите любое количество ответов)

- 1 – Государственной поддержкой банка
- 2 – Тем, что банк частный
- 3 – Тем, что в капитале банка участвуют иностранные инвесторы
- 4 – Широким спектром услуг, предоставляемых банком
- 5 – Выгодным процентом по вкладу
- 6 – Внимательным подходом к клиенту, высоким качеством обслуживания
- 7 – Территориальной близостью банка (его филиала, отделения)

- 8 – Тем, что банк имеет долгую историю и масштабную географию деятельности
 9 – Тем, что банк надежный
 10 – Чем еще (*напишите*) _____

11. В какой степени для банка, в котором Вы обслуживаетесь, характерны следующие качества? (Выберите по одному ответу в каждой строке)

	В высокой степени	В средней степени	Не характерно
1. Надежность	1	2	3
2. Универсальность	1	2	3
3. Оперативность	1	2	3
4. Хорошая репутация	1	2	3

12. Какие виды инвестиции свободных денег Вы считаете для себя привлекательными? (Выберите любое количество ответов в каждой строке)

	Привлекательно в высокой степени	Привлекательно в средней степени	Не привлекательно
1. Хранение в российском банке	1	2	3
2. Приобретение вещей длительного пользования	1	2	3
3. Приобретение золота, драгоценностей	1	2	3
4. Приобретение художественных изделий, антиквариата	1	2	3
5. Приобретение недвижимости	1	2	3
6. Приобретение валюты	1	2	3
7. Приобретение акций и иных ценных бумаг	1	2	3

РЕПУТАЦИЯ РОССИЙСКИХ БАНКОВ

13. Как бы Вы охарактеризовали репутацию российской банковской системы? (Можно выбрать *любое количество ответов*)

- 1 – Престижный и доходный вид бизнеса
- 2 – Важный инструмент стимулирования развития экономики страны
- 3 – Важный инструмент охраны и приумножения денежных сбережений граждан
- 4 – Гарант финансовой стабильности в стране
- 5 – Замкнутая система самообогащения узкого круга финансистов
- 6 – Источник благотворительности, поддержки детей и нуждающихся
- 7 – Другое мнение (*какое?, напишите*) _____

14. По Вашему мнению, банкиры это: (Можно выбрать *любое количество ответов*)

- 1 – Обыкновенные предприниматели
- 2 – Богатые и в большинстве своем добропорядочные граждане
- 3 – Доброжелательные бизнесмены, помогают населению решать их финансовые проблемы
- 4 – Особая категория бизнесменов, ориентированная на личное обогащение
- 5 – Другое (*что именно? напишите*) _____

15. Как Вы считаете, что могло бы способствовать повышению доверия банкам? (Можно выбрать *любое количество ответов*)

- 1 – Повышение культуры обслуживания населения
- 2 – Более гибкая кредитная политика, снижение процентной ставки на потребительские кредиты
- 3 – Снижение процентной ставки на ипотечные кредиты
- 4 – Увеличение суммы гарантированного возврата вклада в случае банкротства банка
- 5 – Более широкая открытость деятельности банков, доступность информации об их прибыли и инвестициях
- 6 – Доступность информации о доходах и масштабах личной собственности банкиров

- 7 – Выступления банкиров в средствах массовой информации о деятельности банка, его перспективах и выгодах вкладчиков
 - 8 – Широкая и открытая благотворительная деятельность банков
 - 9 – Увеличение инвестиций банков в промышленность, содействие созданию новых рабочих мест
 - 10 – Другое (что именно? напишите) _____
-
-

16. Приходилось Вам пользоваться услугами микрофинансовых кредитующих организаций? (Выберите один ответ)

- 1 – Приходилось однажды
- 2 – Приходилось 2–3 раза
- 3 – Приходилось неоднократно
- 4 – Не приходилось →→→ *перейдите к вопросу 19*
- 5 – Не слышал(а) о такой организаций →→→ *перейдите к вопросу 19*

17. По какой причине Вы обращались к услугами микрофинансовых кредитующих организаций, а не к банкам? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – Легкая доступность займов
 - 2 – Оперативность выдачи
 - 3 – Другое (что именно? напишите) _____
-

18. Вы остались довольны услугами, которые Вам оказала микрофинансовая кредитующая организация? (Выберите один ответ)

- 1 – Да, полностью
- 2 – Не совсем
- 3 – Не доволен
- 4 – Доволен, буду обращаться в будущем

19. Намерены Вы в будущем обращаться к микрофинансовой кредитующей организации? (Выберите один ответ)

- 1 – Да
- 2 – Нет
- 3 – В зависимости от обстоятельств

- 4 – Неумение, непонимание принципов работы с банковскими картами
 5 – Другое мнение (*какое? напишите*) _____

24. Считаете ли Вы, что оказание материальной помощи для социально незащищённых слоёв граждан – это в первую очередь обязанность:

- 1 – Банков,
 2 – Государства
 3 – И банков, и государства
 4 – Другое мнение (*какое? напишите*) _____
 5 – Затрудняюсь ответить

25. Вы заинтересованы в том, чтобы банки осуществляли свои услуги населению в основном через Интернет? (*Можно выбрать любое количество ответов*)

- 1 – Да, это бы было очень удобно
 2 – Думаю, надо оставить по выбору: кто-то использует Интернет, а кто-то будет осуществлять операции в банке
 3 – Мне безразлично
 4 – Нет, это не удобно, с Интернетом можно запутаться в операциях
 5 – Мне это не подходит, так как я не работаю с Интернетом
 6 – Нет, из Интернета мошенники могут украсть мои банковские данные
 11 – Другое (*что именно? напишите*) _____

26. Что для Вас главное при взаимодействии с банком? (*Дайте оценку в каждой строке*)

	Оценка				
	1	2	3	4	5
1. Уровень профессионализма персонала	1	2	3	4	5
2. Культура обслуживания клиентов	1	2	3	4	5
3. Комфортность зала обслуживания и эстетический вид помещений банка	1	2	3	4	5
4. Оперативность обслуживания	1	2	3	4	5
5. Наличие всех необходимых для Вас видов услуг	1	2	3	4	5
6. Удобство времени работы банка	1	2	3	4	5

О СТРАХОВАНИИ ВКЛАДОВ

27. Вы информированы о страховании в банке вкладов физических лиц? (*Выберите один ответ*)
- 1 – Да, хорошо информирован(а)
 - 2 – Информирован(а) в общих чертах
 - 3 – Не информирован(а) →→ *перейдите к вопросу 30*
28. Если Вам не сложно, вспомните, пожалуйста максимальную величину выплат по вкладам, которая сегодня гарантирована Законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (то есть возврат, которой вкладчику гарантирован в случае банкротства банка): _____ рублей
29. Если Вы гарантированную страховую сумму считаете заниженной, то каким, по Вашему мнению, должен быть верхний предел этой суммы? _____ рублей

О КРЕДИТНЫХ ИСТОРИЯХ

30. Для учета степени готовности или способности граждан своевременно возвращать банку взятый кредит, ведется кредитная история заемщика. По Вашему мнению, какие показатели из перечисленных входят в кредитную историю? (*Можно выбрать любое количество ответов*)
- 1 – Фамилия, имя отчество
 - 2 – Иные паспортные данные
 - 3 – Место работы
 - 4 – Наличие и величина дохода (зарплаты)
 - 5 – Информация обо всех ранее полученных кредитах
 - 6 – Информация только о действующих кредитах
 - 7 – Информация о просроченных платежах по кредиту
 - 8 – Информация об имевших ранее место запросах кредитной истории
 - 9 – Не знаю, что такое кредитная история
31. Как Вы думаете, где хранится кредитная история заемщика? (*Выберите один ответ*)
- 1 – В банке, в котором взят кредит
 - 2 – В Центральном Банке Российской Федерации

- 3 – В бюро кредитных историй
- 4 – Не знаю

32. По Вашему мнению, кто должен иметь право получить кредитную историю заемщика? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – Любой банк, которому заемщик дает свое согласие
- 2 – Сам заемщик или организация, человек, которому заемщик доверяет получение своей кредитной истории
- 3 – Суды и судебные приставы
- 3 – Кто угодно – надо только заплатить
- 4 – Затрудняюсь ответить

33. Как Вы думаете, для чего может понадобиться Вам знакомство со своей кредитной историей? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – Для оценки шансов на получение нового кредита
- 2 – Для контроля того, как правильно вносится информация о кредитах и том, как заемщик их погашает
- 3 – Просто для любопытства
- 4 – Ни для чего не нужно
- 5 – Затрудняюсь ответить

34. Знаете ли Вы о возможности заемщика получить свою кредитную историю в Интернете? (Выберите один ответ)

- 1 – Знаю
- 2 – Что-то слышал(а) об этом, но точно не знаю
- 3 – Не знаю

35. Какой способ получения своей кредитной истории для Вас был бы наиболее предпочтителен? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – По Интернету
- 2 – По почте
- 3 – В банковском отделении
- 4 – В офисе бюро кредитных историй или его агента
- 5 – Затрудняюсь ответить

36. Какой, на Ваш взгляд, самый главный недостаток способа получения кредитной истории по Интернету? (Выберите один ответ)

- 1 – Не пользуюсь Интернетом
- 2 – Не доверяю Интернету – там легко украсть мои данные

- 3 – В офисе или по почте удобнее
 - 4 – В Интернете не буду уверен(а), что сайт, который мне предлагает такую возможность, не мошеннический
 - 5 – Другое мнение (*какое? напишите*) _____
-

6 – Затрудняюсь ответить

37. Сколько на Ваш взгляд должна стоить кредитная история?
(*Выберите один ответ*)

- 1 – Не более 300 рублей
- 2 – Не более 500 рублей
- 3 – Не более 1000 рублей
- 4 – Не более 1500 рублей
- 5 – Затрудняюсь ответить

38. Если банк откажет Вам в кредите, это заставит Вас ознакомиться со своей кредитной историей? (*Выберите один ответ*)

- 1 – Нет, потому что причина отказа не в кредитной истории
 - 2 – Да, причина может быть в кредитной истории и надо ее проверить
 - 3 – Другое мнение (*какое? напишите*) _____
-

4 – Затрудняюсь ответить

39. Как Вы думаете, Ваша кредитная история содержит записи о просроченных платежах? (*Выберите один ответ*)

- 1 – Нет, я практически не допускаю просрочек по кредитам
- 2 – Да, у меня бывали просрочки по кредитам
- 3 – У меня нет кредитной истории, так как я никогда не брал(а) кредитов →→→ *Перейдите к вопросу 42*

40. Допустим, в Вашей кредитной истории есть информация о просроченных платежах по кредиту. Как Вы думаете, как можно исправить свою кредитную историю? (*Выберите один ответ*)

- 1 – Информацию о просроченных платежах исправить нельзя никак – эта информация остается навсегда
 - 2 – Надо оплатить все просроченные платежи и записи о просроченных платежах удалятся автоматически
 - 3 – Другое мнение (*какое? напишите*) _____
-

4 – Затрудняюсь ответить

41. Как Вы думаете, имеете ли Вы право оспорить записи в своей кредитной истории, и если да, то как это делать? (Выберите один ответ)

- 1 – Нет, у меня нет права оспаривать записи в кредитной истории
 - 2 – Да, есть такое право – надо обратиться с заявлением в банк, в котором я брал кредит
 - 3 – Да, есть такое право – надо обратиться в бюро кредитных историй, где хранится моя кредитная история
 - 4 – Да, есть такое право – надо обратиться в Банк России
 - 5 – Другое мнение (какое? *напишите*) _____
-

6 – Затрудняюсь ответить

42. Как Вы считаете, почему в России высокие процентные ставки на кредиты? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – У банков мало наличных денег, а спрос на них со стороны населения большой
 - 2 – Из-за высокой годовой инфляции
 - 3 – Из-за слабой конкуренции в банковской сфере, монополизма небольшого числа банков
 - 4 – Из-за алчности банкиров, погоне за сверхприбылью
 - 5 – Из-за несовершенства законодательного регулирования деятельности банков
 - 6 – Из-за высокой себестоимости банковского бизнеса
 - 7 – По другой причине (какой? *напишите*) _____
-

43. Можно ли получить в банке бесплатный (беспроцентный) кредит? (Выберите один ответ)

- 1 – Да, если хорошо поискать
- 2 – Нет, банковский кредит всегда платная услуга
- 3 – Затрудняюсь ответить

44. По Вашему мнению, почему из России велик отток капитала? (Можно выбрать любое количество ответов)

- 1 – Нет эффективных экономически отраслей для инвестирования
- 2 – Несовершенное законодательство, не гарантирует благоприятные условия для инвестирования
- 3 – Чрезмерный протекционизм со стороны власти интересам российского бизнеса в ущерб иностранным инвесторам

- 4 – Слабый российский рынок, не гарантирует рентабельного инвестирования ни российским, ни иностранным инвесторам
 - 5 – Велика коррумпированность, криминальное давление на бизнес, что отталкивает инвесторов
 - 6 – Политическая нестабильность, нет гарантирующая безопасность инвестиций
 - 7 – Криминальное происхождение части российского капитала и его «бегство» за рубеж
 - 8 – По другой причине (*какой? напишите*) _____
-

НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

45. Ваш пол:

- 1 – Мужской
- 2 – Женский

46. Ваш возраст (*полных лет*): _____ *лет*

47. Кем Вы работаете (Ваша профессия)? _____

48. Укажите, пожалуйста, каков средний доход на одного члена Вашей семьи в месяц: _____ *рублей*

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ.
ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ!**

**Шереги Франц Эдмундович,
Савинков Владимир Ильич**

**БАНКИ И ОБЩЕСТВО:
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НАСЕЛЕНИЯ
С КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

**(Концептуальная программа
и метод социологического исследования)**

Методическое пособие

Выпуск 3

**Издатель: Центр социального прогнозирования и маркетинга
127106, Москва, ул. Гостиничная, 9.
Тел. (495) 482-18-47
www.socioprognoz.ru
E-mail: info@sheregi.ru**

**Подписано в печать 01.04.13. Формат 60×90 1/16. Печать офсетная.
Бумага офсетная № 1. Печ. л. 3,0. Тираж 250 экз.
Заказ**

**Отпечатано в ГУП Академиздатцентр «Наука» РАН,
ОП «Производственно-издательский комбинат
ВИНИТИ»-«Наука».
140014, Московская обл., г. Люберцы, Октябрьский пр-т, д. 403.
Тел. (495) 554-21-86, 554-25-97, 974-69-76**