

Результаты мониторинга доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории субъекта Российской Федерации

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта и Методикой мониторинга в 2023 году проведен мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области (одновременно с мониторингом удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области).

Цифровая трансформация особенно активно в последние годы затронула потребителей финансовых услуг, которые все чаще и шире пользуются финансовыми услугами и новыми каналами доступа к ним.

Все больше финансовых услуг становятся доступными без посещения офисов, всё большее распространение получают услуги онлайн. При этом необходимо отметить, что пока не все клиенты готовы полностью перейти на дистанционные каналы из-за невысокого уровня цифровой и финансовой грамотности, а также определённого недоверия к новым технологиям.

Оценка потребителями способов доступа к финансовым услугам

Жители Нижегородской области в ходе опроса оценивали различные способы доступа к финансовым услугам.

Лёгкость доступа к финансовым услугам подразумевает территориальную распространенность для физических каналов и техническую доступность для электронных каналов; скорость доступа оценивалась по приемлемому для потребителей времени ожидания.

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам, % *

	Легкость доступа (территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов)					Скорость доступа (приемлемое время ожидания)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	51	32	4	1	12	33	46	5	3	13
Банкомат, терминал	59	28	4	2	7	58	28	3	2	9
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	58	24	2	1	15	59	20	2	1	18
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	61	24	3	1	11	64	19	2	1	14

	Легкость доступа (территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов)					Скорость доступа (приемлемое время ожидания)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	67	22	1	1	9	67	18	1	1	13
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	33	18	3	1	45	32	15	3	2	48
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	54	23	1	1	21	51	16	2	1	30
Офисы страховых организаций	40	22	4	2	32	37	21	4	2	36
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	49	21	2	1	27	51	15	2	1	31
Маркетплейсы финансовых услуг	43	18	2	1	36	45	13	2	1	39
Отделение почтовой связи	45	33	6	3	13	39	29	9	6	17

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Следует отметить, что по сравнению с итогами предыдущих опросов в этом году респонденты отдавали большее предпочтение дистанционным каналам получения финансовых услуг по сравнению с офисами финансовых организаций.

По легкости доступа к финансовым услугам лидирует дистанционный доступ к банковским счетам с помощью интернет-банка /мобильного приложения (доля положительных ответов составила 89%). Скоростью доступа удовлетворены 85% участников опроса.

Высокую оценку потребителей также получили бесконтактные методы оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП) и POS-терминалы для безналичной оплаты (более 80% положительных ответов).

Территориальная распространенность банкоматов и терминалов устраивает 87% респондентов, время ожидания – 86%.

Отделения банка по легкости доступа к финансовым услугам положительно оценили 83% опрошенных, по скорости доступа – 79%.

Достаточно популярным способом доступа к финансовым услугам остаются отделения почтовой связи. Легкость доступа устраивает 78% участников опроса, скорость доступа - 68%.

При оценке способов доступа к услугам субъектов страхового дела, потребители отдали предпочтение дистанционным каналам доступа (личный кабинет в сети Интернет / мобильное приложение страховых организаций) - положительно оценили легкость доступа 70% респондентов, скорость доступа - 66%. Получением услуг в офисах страховых организаций удовлетворены 62% и 58% соответственно.

Для получения услуг МФО/КПК потребителей также значительно больше устраивают дистанционные каналы (личные кабинеты в сети Интернет / мобильные приложения) – по легкости доступа 77%, по скорости – 67% участников опроса. Положительно оценили получение услуг в офисах порядка половины респондентов, более 40% затруднились с ответом.

Оценить способы получения услуг на маркетплейсах финансовых услуг затруднились порядка 40% респондентов. При этом легкостью получением услуг удовлетворены 61% респондентов, скоростью – 58%.

В разрезе групп потребителей наиболее удовлетворены легкостью и скоростью доступа к финансовым услугам учащиеся/студенты, менее других групп пенсионеры.

Так, дистанционный доступ к банковским услугам положительно оценили 94% учащихся/студентов, 90% предпринимателей, 88% работающих по найму, 74% пенсионеров. Бесконтактные методы оплаты получили высокую оценку среди учащихся (95%), предпринимателей (88%), безработных (87%), наименьшую среди пенсионеров (71%). Получение услуг в отделениях банка устраивает в большей степени учащихся и предпринимателей (88% и более). Банкоматы и терминалы популярны среди учащихся, предпринимателей, работающих по найму и домохозяек (87-94%), менее популярны среди самозанятых (79%).

В разрезе территориальной принадлежности уровень удовлетворённости в части лёгкости и скорости доступа к финансовым услугам жителей городской и сельской местности отличается незначительно, в части дистанционных каналов доступа не отличается совсем.

Более высокую оценку среди городских жителей получила территориальная доступность отделений банков (на 5 п.п.), а также банкоматов/терминалов (на 8 п.п.). Вместе с тем жители городов в меньшей степени устраивает доступность офисов страховых организаций (61%), по сравнению с жителями сельской местности (67%).

Оценка потребителями существующих барьеров доступа к финансовым услугам

По итогам оценки потребителями существующих барьеров доступа к финансовым услугам 43% респондентов отметили отсутствие таких барьеров.

Наиболее значительным барьером по оценкам большинства опрошенных потребителей (29%) является низкий уровень доходов (по итогам опроса 2022 года – 40%). Наиболее часто по сравнению с другими группами потребителей данный вариант ответа выбирали пенсионеры и домохозяйки.

Недоверие к финансовым организациям является барьером для 18% опрошенных (2022 год - 22%). Чаще других групп респондентов этот вариант выбирали работающие по найму.

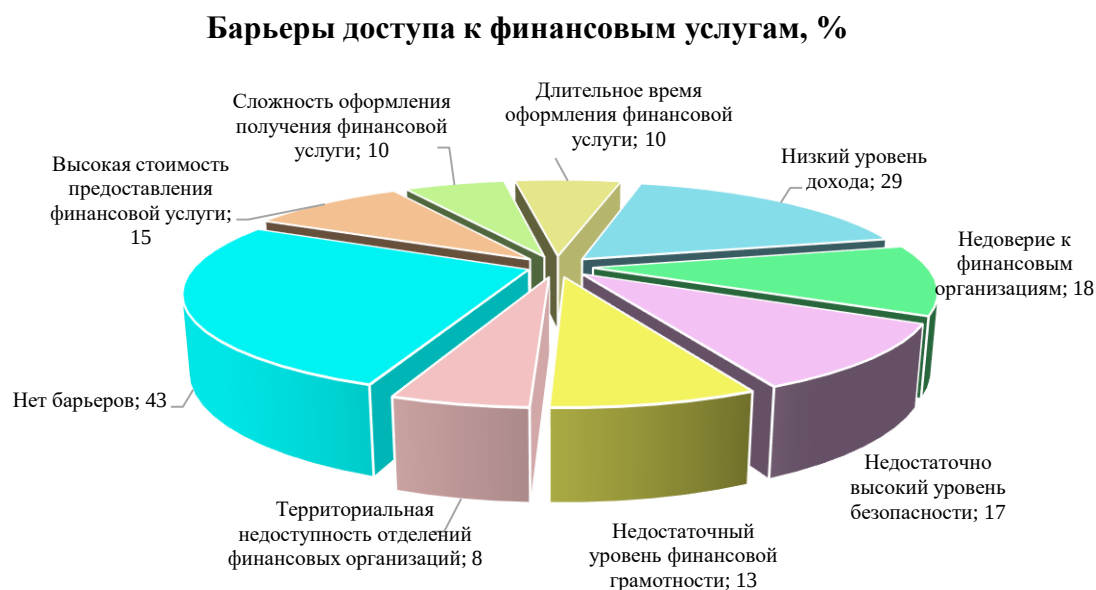
Сомнения в надлежащем уровне безопасности являются барьером для 17% участников опроса (2022 год - 19%). В наибольшей степени это относится к работающим по найму и предпринимателям.

Высокую стоимость финансовых услуг отмечают 15% респондентов (по итогам опроса 2022 года – 20%).

Недостаток финансовой грамотности отметили как барьер 14% респондентов (в 2021 году - 28%). На данный барьер указывали чаще всего работающие по найму и пенсионеры.

На сложность и длительное время оформления финансовых услуг указали 10% участников опроса, чаще других на эти барьеры указывали предприниматели, самозанятые и работающие по найму.

На территориальную недоступность отделений финансовых организаций указали 8% участников опроса (в 2022 году – 9%). Жители сельской местности выбирали данный вариант ответа в два раза чаще, чем жители города.



** На диаграмме представлено распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для доступа к финансовым услугам?»*

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Оценивая барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам большинство участников опроса (58%) отметили их отсутствие.

Среди барьеров 22% респондентов выделяют недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов (2022 год – 28%). Чаще других данный вариант выбирали работающие по найму.

Отсутствие навыков использования таких технологий отметили 14% потребителей (2022 год – 18%). Это является барьером прежде всего для пенсионеров.

Кроме этого, участники опроса в качестве барьера указали на отсутствие возможности интернет-подключения или низкое качество интернета (11%). Чаще всего данный вариант ответа выбирали самозанятые. Жители сельской местности Нижегородской области выбирали данный вариант на 40% чаще городских жителей.

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам, %*

Нет барьеров	58
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	22
Отсутствие навыков использования таких технологий	14
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	11
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	6

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам?»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Оценка населением своего уровня финансовой грамотности

Неотъемлемой частью финансовой доступности является финансовая грамотность. Она помогает людям выбирать финансовые сервисы и продукты для решения своих задач, избежать информационных угроз и мошенничества, оценить преимущества и риски использования отдельных финансовых продуктов и услуг.

В ходе опроса участники отвечали на вопрос о том, что включает в себя финансовая грамотность.

Финансовая грамотность населения, %*

Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	36
Способность грамотно распоряжаться денежными ресурсами	34
Способность планировать свое финансовое будущее	32
Способность создавать сбережения, используя финансовые инструменты	23
Владение информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	12
Использование финансовых инструменты для инвестирования в них личного капитала	11
Все вышеперечисленное	27
Затруднились ответить	16

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Финансовая грамотность населения включает в себя»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

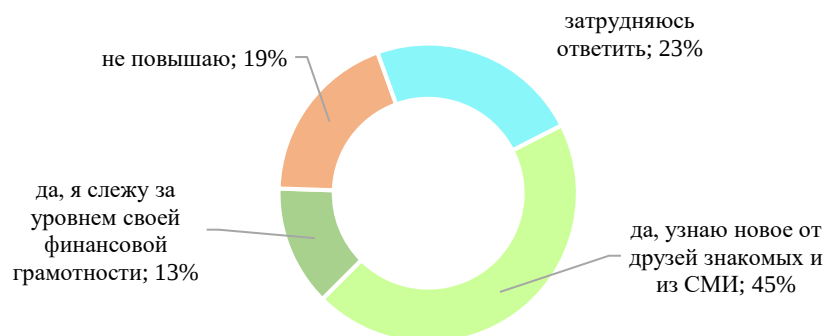
Большинство респондентов полагают, что быть финансово грамотным означает правильно распоряжаться денежными средствами, вести бюджет семьи, планировать свое финансовое будущее. В меньшей степени участники опроса включают в понятие финансовой грамотности такие элементы, как осуществление сбережений с помощью финансовых инструментов, поиск информации о финансовом рынке, инвестирование. 27% опрошенных указали на то, что финансовая грамотность предполагает все эти виды деятельности в комплексе.

Представители различных социальных групп потребителей по-разному оценивают понятие «финансовая грамотность». Большинство работающих по найму считают, что к финансовой грамотности прежде всего относится умение вести семейный бюджет, грамотно распоряжаться денежными средствами и планировать финансовое будущее. В ответах учащихся, домохозяек и самозанятых доминирует вариант, что финансовая грамотность – это комплексное понятие, включающее совокупность знаний, навыков и установок. Пенсионеры и безработные чаще других групп затруднялись с ответом. Акцент на создании сбережений с использованием финансовых инструментов делают работающие по найму, предприниматели и безработные. Владение информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках важно для домохозяек и работающих по найму.

Оценка городского и сельского населения понятия финансовой грамотности в основном совпадает с результатами выборки в целом. В тоже время жители городов чаще (в среднем на 3-4 п.п.), чем жители сельской местности относили к финансовой грамотности планирование финансового будущего, а также осуществление сбережений с помощью финансовых инструментов.

Отвечая на вопрос о способах повышения финансовой грамотности, наибольшее число участников опроса (45%) заявили о том, что они узнают новое от друзей, знакомых и из СМИ. Целенаправленно повышают уровень своей финансовой грамотности (специализированная литература, вебинары, услуги независимых финансовых консультантов) 13% опрошенных. Никак не повышают свою компетентность в сфере финансов 18% респондентов.

Способы повышения финансовой грамотности, %



**На диаграмме дано распределение ответов на вопрос: «Повышаете ли Вы уровень своей финансовой грамотности? Каким образом?»*

В разрезе социальных групп: в большей степени, по сравнению с другими группами, целенаправленно повышают уровень своей финансовой грамотности предприниматели и самозанятые. Чаще узнают новое от знакомых и из СМИ домохозяйки, учащиеся и безработные. Менее других заинтересованы в повышении своего уровня финансовой грамотности пенсионеры.

Жители городов более, чем жители сельской местности заинтересованы в повышении уровня финансовой грамотности.

Одним из элементов финансовой грамотности можно считать такой навык, как письменный учет доходов и расходов.

Письменный учет доходов и расходов, %*

Нет	54
Периодически	24
Да	15
Затруднились ответить	7

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Ведете ли Вы (Ваша семья) письменный учет доходов и расходов?»*

Только 15% опрошенных отмечают, что занимаются письменным учетом доходов и расходов на постоянной основе. 24% респондентов контролируют личные финансовые потоки периодически. Более половины (54%) не ведут письменного учета доходов и расходов.

В разрезе групп потребителей наиболее активно регулярным письменным учетом доходов и расходов занимаются самозанятые и предприниматели. Однако большинство опрошенных потребителей пассивны в этом вопросе - не ведут письменный учет доходов и расходов более 50% работающих по найму, пенсионеров, учащихся, более 60% безработных.

Жители городов чаще ведут периодический учет доходов и расходов (на 5 п.п.), сельские жители чаще отмечали отсутствие учета (на 3 п.п.).

О наличии личного финансового плана, как элемента финансовой грамотности, заявили 32% участников опроса. Более половины (52%) респондентов вообще не занимаются финансовым планированием.

Наличие личного финансового плана, %*

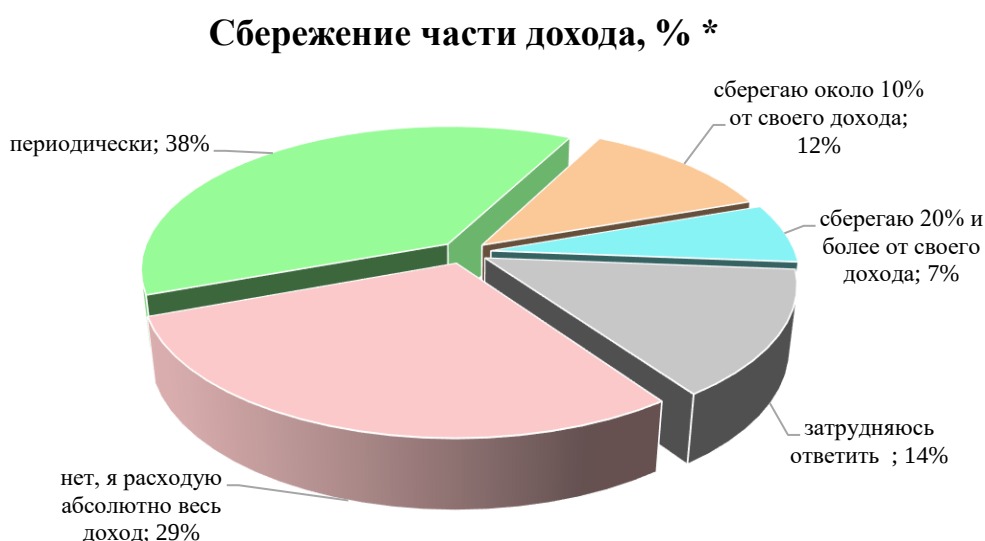
	%
Нет, отсутствует личный финансовый план	52
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	22
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	10
Затруднились ответить	16

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Есть ли у Вас личный финансовый план?»*

В разрезе социальных групп: о наличии финансового плана заявляют большинство предпринимателей и самозанятых. Отсутствие финансового плана характерно для пенсионеров, безработных и учащихся.

В разрезе территорий: горожане чаще сельских жителей отмечали наличие финансового плана (на 3 п.п.); респонденты, проживающие на сельских территориях, напротив, чаще указывали на его отсутствие (на 4 п.п.)

На вопрос «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?», 38% жителей Нижегородской области, участвующих в опросе, отметили, что им удастся периодически сберегать часть своего дохода. Еще 12% делают это постоянно, при этом сберегают около 10% от своего дохода, только 7% участников опроса сберегают 20% и более от своего дохода. 29% респондентов заявляют о том, что они расходуют абсолютно весь доход, которым располагают.



**На диаграмме дано распределение ответов на вопрос: «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?»*

В разрезе социальных групп чаще других категорий респондентов сберегают часть своего дохода на постоянной основе предприниматели; периодически - самозанятые и работающие по найму. Расходуют весь свой доход большинство опрошенных среди безработных, учащихся и домохозяек. Жителям городов Нижегородской области удастся сберегать часть своих доходов немного чаще, чем жителям сельских территорий (на 5 п.п.).

Наиболее популярным способом инвестирования части своего дохода среди опрошенных жителей Нижегородской области является банковский вклад (55%). Еще 8% респондентов вкладывают средства в покупку недвижимости. Другие инструменты инвестирования используют лишь 1-4% респондентов. Часть респондентов (4%) отметили, что не используют никакой из способов инвестирования, хранят деньги дома или на банковской карте.

Инвестирование части дохода, %*

Банковский вклад	52
Индивидуальный инвестиционный счет	4
Инвестиционное страхование жизни	1
Брокерский счет	2
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1
Недвижимость	8
Драгоценные металлы	2

** В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если Вы сберегаете определенную часть своего дохода, то какие способы вложения денег вы используете?»*

В разрезе социальных групп: банковский вклад как инструмент инвестирования части дохода отметили большинство работающих по найму и предпринимателей. Банковский вклад также популярен среди самозанятых пенсионеров и домохозяек. Инвестиции в недвижимость преимущественно выбирали предприниматели и домохозяйки. Индивидуальный инвестиционный счет отмечали чаще предприниматели, самозанятые и учащиеся/студенты.

Существенных отличий в ответах респондентов городской и сельской местности не наблюдается. Жители городов немного чаще используют банковский вклад для инвестирования части своих доходов, чем жители сельской местности (на 3 п.п.).

По результатам мониторинга 2023 года уровень финансовой грамотности (в том числе, осведомленности, знаний, навыков, установок и поведения) составил 63% - доля опрошенных жителей Нижегородской области, которых можно отнести к категории финансово-грамотных (по итогам 2022 года – 62%).

Повышение уровня финансовой грамотности населения является важной задачей. В целях координации деятельности по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и распоряжения Правительства Нижегородской области от 31.10.2019 №1155-р «О повышении финансовой грамотности населения Нижегородской области» в регионе созданы и действуют Координационный совет по повышению финансовой грамотности населения Нижегородской области (*распоряжение Правительства Нижегородской области от 02.07.2020 № 672-р*) и Экспертный совет по повышению финансовой грамотности населения Нижегородской области (*распоряжение Правительства Нижегородской области от 11.12.2020 № 1453-р*).

Для комплексного решения задачи в регионе разработана и реализуется подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Нижегородской области» в составе государственной программы «Управление государственными финансами Нижегородской области» (*постановление Правительства Нижегородской области от 18 мая 2021 г. №374*).

За последние три года (2021-2023 гг.) в целях финансового просвещения и информирования населения в рамках данной подпрограммы:

- проведено более 8 тысяч различных мероприятий по финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг (лекции, уроки, мастер-классы, встречи и т.д.):

- более 78 тысяч школьников и учащихся учреждений профобразования приняли участие в онлайн-уроках по финансовой грамотности.

- проведена большая работа по повышению финансовой грамотности социально уязвимых групп населения - с людьми старшего поколения и с инвалидностью, детьми и взрослыми, попавшими в трудную жизненную ситуацию.

Также за время действия подпрограммы:

- создан региональный просветительский портал "Финансовая грамотность. Нижегородская область" на котором размещено более 500 материалов различного формата, зафиксировано более 42 тыс. просмотров;

- на региональных сайтах и в социальных сетях участников подпрограммы размещено порядка 9 тысяч материалов по финансовой грамотности, зафиксировано чуть менее 4 млн. просмотров материалов;

- распространено более 1,3 млн. печатных материалов по финансовой грамотности.

Проведен первый региональный Марафон финансовой грамотности, в котором приняли участие все муниципальные образования области, органы исполнительной власти и высшие учебные заведения. В рамках Марафона проведено более 10 тысяч мероприятий, в которых приняли участие более 223 тысяч человек.

Нижегородские проекты входят в каталог лучших региональных практик Научно-исследовательского финансового института Минфина России:

- в 2022 году – «Финансовая грамотность для социальных работников» и «Город финансовых знаний» (повышение уровня финансовой грамотности жителей малых городов и районных центров Нижегородской области);

- в 2023 году – «Экспертный совет по финансовой грамотности в формате мозгового штурма» и «Детский конкурс пластилиновой анимации «Планета финансов»».

Практики рекомендованы к тиражированию в других регионах Российской Федерации для повышения уровня финансовой грамотности населения.

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам
в разрезе групп потребителей
(Легкость доступа - территориальная распространенность для физических каналов /
техническая доступность для электронных каналов), % *

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	49	33	4	1	12	65	24	3	0	9	59	21	8	4	8	49	32	3	2	14
Банкомат, терминал	58	29	4	2	7	66	24	2	2	7	60	19	8	5	8	50	32	4	2	12
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	58	25	2	1	14	64	23	3	1	9	62	15	5	4	14	49	25	3	1	22
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	61	25	2	1	10	68	20	2	0	9	62	21	5	3	9	52	21	1	2	23
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	67	22	1	0	9	70	20	1	1	9	65	20	4	2	8	53	24	1	1	20
Офисы микрофинансовых организаций/кредитных потребительских кооперативов	30	19	3	1	48	53	21	1	2	22	40	20	9	4	27	39	16	2	2	42
Личные кабинеты в сети Интернет/Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	54	23	1	1	21	65	18	1	2	14	49	26	6	3	16	45	20	2	1	32
Офисы страховых организаций	36	23	4	1	35	60	21	5	1	13	50	23	5	4	18	48	18	2	2	30
Личный кабинет в сети Интернет/Мобильное приложение страховых организаций	47	21	2	1	28	63	17	1	2	17	55	19	7	3	16	47	18	1	1	34
Маркетплейсы финансовых услуг	41	18	1	1	38	54	21	2	1	21	48	21	5	5	20	42	17	0	1	40
Отделение почтовой связи	44	34	6	2	14	59	28	4	2	7	46	33	7	5	9	47	31	4	2	15

**Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам
в разрезе групп потребителей**
*(Легкость доступа - территориальная распространенность для физических каналов /
техническая доступность для электронных каналов), % **

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	66	30	0	0	5	60	20	5	0	15	62	18	8	3	9
Банкомат, терминал	74	21	0	0	5	60	23	4	5	8	68	12	10	0	10
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	74	18	0	0	8	63	20	2	1	14	71	2	4	2	22
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	81	14	1	0	4	65	18	4	0	13	86	5	0	2	8
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	84	10	1	0	4	72	14	4	1	10	84	7	0	3	5
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	55	14	0	0	31	40	12	6	0	42	45	7	0	3	45
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	69	15	0	0	15	59	18	1	1	21	64	11	0	7	18
Офисы страховых организаций	61	15	0	0	24	53	15	4	0	28	40	17	0	3	40
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	63	16	1	0	20	67	8	3	0	23	64	6	3	0	27
Маркетплейсы финансовых услуг	72	9	0	0	19	52	14	4	2	29	33	17	0	10	40
Отделение почтовой связи	58	31	2	2	8	50	32	4	2	12	52	9	13	2	25

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам
в разрезе групп потребителей
(Скорость доступа / приемлемое время ожидания), % *

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	28	49	6	3	13	61	27	3	1	8	50	27	6	7	10	35	43	4	3	15
Банкомат, терминал	58	29	3	2	9	67	20	3	2	8	61	19	4	8	8	46	35	4	2	13
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	58	21	2	1	19	67	19	3	0	11	62	17	4	4	12	48	23	0	2	27
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	64	19	1	1	14	71	17	2	1	9	69	12	6	2	11	48	21	1	1	29
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	68	18	1	1	13	70	20	1	0	9	68	14	6	0	12	48	22	2	0	27
Офисы микрофинансовых организаций/кредитных потребительских кооперативов	28	15	3	2	52	59	16	2	1	23	50	14	6	5	25	35	15	2	2	47
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	50	16	2	1	31	64	13	2	1	20	52	17	4	5	21	41	18	1	1	39
Офисы страховых организаций	31	22	4	2	40	64	18	3	0	14	57	13	5	8	17	41	21	2	2	34
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	49	16	2	1	33	68	13	2	0	17	61	14	3	4	17	43	12	0	1	43
Маркетплейсы финансовых услуг	42	13	1	1	43	62	12	2	1	22	58	14	7	4	18	38	17	1	1	43
Отделение почтовой связи	36	30	9	7	18	56	21	8	3	11	49	26	10	5	11	42	29	8	4	18

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам
в разрезе групп потребителей
(Скорость доступа / приемлемое время ожидания), % *

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	61	29	3	2	6	44	36	4	1	15	46	30	9	3	12
Банкомат, терминал	75	18	2	0	5	61	21	1	5	13	56	24	7	3	10
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	82	10	1	0	7	65	15	0	0	20	55	17	5	0	22
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	83	12	1	0	4	67	13	0	0	21	73	10	5	0	13
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	84	10	1	0	5	65	14	3	0	18	70	15	5	0	11
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	58	7	0	0	36	31	16	0	0	53	40	3	10	0	47
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	70	12	0	0	18	49	17	1	1	31	53	9	9	2	28
Офисы страховых организаций	61	12	1	0	25	47	16	1	1	34	42	6	6	0	45
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	71	8	0	0	21	59	6	1	1	33	53	6	8	0	33
Маркетплейсы финансовых услуг	74	6	0	0	19	53	10	2	0	34	48	0	11	0	41
Отделение почтовой связи	63	20	9	1	7	52	22	3	3	19	42	19	12	7	19

*В таблице дано распределение ответов на вопрос «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам?»

(% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Барьеры доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет барьеров	42	50	51	43	63	54	47
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	16	16	12	8	12	15	16
Сложность оформления получения финансовой услуги	10	12	10	6	5	8	5
Длительное время оформления финансовой услуги	11	9	11	6	4	6	9
Низкий уровень дохода	29	12	22	39	21	32	24
Недоверие к финансовым организациям	20	9	11	15	8	10	3
Недостаточно высокий уровень безопасности	19	13	11	10	7	12	4
Недостаточный уровень финансовой грамотности	14	7	7	14	9	7	1
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	8	11	12	8	2	7	16

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для доступа к финансовым услугам?»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет барьеров	56	68	63	50	83	66	64
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	5	5	8	19	0	6	7
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	11	10	15	11	6	11	11

Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	24	15	13	10	9	14	13
Отсутствие навыков использования таких технологий	14	9	11	24	6	7	7

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам?»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Понятие финансовой грамотности в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	39	16	28	27	26	33	23
Планировать свое финансовое будущее	35	31	25	18	25	23	23
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	24	19	20	12	22	22	7
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	37	22	19	23	22	30	27
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	12	10	7	5	9	8	11
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	14	8	7	7	10	16	5
Все вышеперечисленное	26	29	22	31	37	33	24
Затрудняюсь ответить	15	21	16	25	12	15	24

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Финансовая грамотность населения включает в себя»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Способы повышения финансовой грамотности в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	45	37	45	34	50	50	47

Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	13	20	16	8	9	9	9
Не повышаю	18	12	19	33	25	20	27
Затруднились ответить	23	31	20	24	16	21	17

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Повышаете ли Вы уровень своей финансовой грамотности? Каким образом?»*

Письменный учет доходов и расходов в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет	57	36	34	51	52	46	63
Периодически	24	31	28	15	30	24	17
Да	13	26	28	24	6	22	12
Затруднились ответить	7	7	10	10	12	8	8

** В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Ведете ли Вы (Ваша семья) письменный учет доходов и расходов?»*

Наличие личного финансового плана в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	54	30	35	58	55	52	57
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	22	30	29	14	21	23	19
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	9	24	20	8	6	12	12
Затрудняюсь ответить	15	17	16	20	18	13	12

** В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Есть ли у Вас личный финансовый план?»*

Сбережение части дохода в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, расходуют абсолютно весь доход	28	21	25	37	40	41	59
Периодически	39	32	36	34	35	33	27
Сберегают около 10% от своего дохода	12	18	10	13	7	2	4
Сберегают 20% и более от своего дохода	6	14	15	3	3	11	1
Затруднились ответить	14	16	14	14	16	13	9

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?»

Инвестирование части дохода в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Банковский вклад	54	51	44	42	29	41	27
Индивидуальный инвестиционный счет	4	5	5	0	6	3	0
Инвестиционное страхование жизни	1	2	3	0	0	1	0
Брокерский счет	1	4	5	0	1	2	0
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	2	3	0	0	0	0
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1	2	1	0	1	0	3
Покупка недвижимости	8	14	9	4	4	11	5
Покупка золота, драгоценностей	3	2	1	0	2	1	4

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если Вы сберегаете определенную часть своего дохода, то какие способы вложения денег вы используете?»

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам в разрезе территориальной принадлежности
*(Легкость доступа - территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов), % **

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	51	33	3	1	12	50	29	7	3	11
Банкомат, терминал	60	28	3	2	7	52	27	8	5	8
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	59	24	2	1	14	56	24	3	2	15
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	61	25	2	1	11	63	22	2	1	12
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	68	21	1	1	9	65	23	1	1	10
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	32	18	3	1	46	35	19	4	2	40
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	55	22	1	1	21	52	24	1	1	22
Офисы страховых организаций	39	22	3	2	34	44	23	5	2	26
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	48	21	2	1	28	53	19	3	1	24
Маркетплейсы финансовых услуг	44	18	1	1	36	41	20	1	2	36
Отделение почтовой связи	45	33	6	2	14	45	31	7	5	12

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам в разрезе в разрезе территориальной принадлежности
*(Скорость доступа / приемлемое время ожидания), % **

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	32	46	6	3	13	35	44	5	4	12
Банкомат, терминал	60	27	3	1	9	51	31	4	4	10
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	59	20	2	1	18	57	22	2	1	18
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	65	18	1	1	15	63	19	2	1	15

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	68	17	1	1	13	64	20	2	1	13
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	31	15	3	2	49	35	15	3	2	45
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	50	17	2	1	30	51	16	2	1	30
Офисы страховых организаций	36	20	4	2	38	40	23	3	3	31
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	50	15	2	1	32	54	15	1	1	29
Маркетплейсы финансовых услуг	45	13	1	1	40	45	13	2	1	39
Отделение почтовой связи	38	29	9	6	18	41	29	9	5	16

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*
1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Барьеры доступа к финансовым услугам в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет барьеров	42	47
Низкий уровень дохода	16	12
Недоверие к финансовым организациям	10	8
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	11	8
Недостаточно высокий уровень безопасности	29	27
Недостаточный уровень финансовой грамотности	19	15
Сложность оформления получения финансовой услуги	18	14
Длительное время оформления финансовой услуги	13	11
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	7	14

** В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для доступа к финансовым услугам?» Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа*

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет барьеров	58	58
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	5	8

Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	10	14
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	23	17
Отсутствие навыков использования таких технологий	14	13

* В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Какие существуют барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам?»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Понятие финансовой грамотности в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	37	36
Планировать свое финансовое будущее	33	30
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	24	20
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	35	33
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	11	9
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	13	11
Все вышеперечисленное	27	26
Затрудняюсь ответить	16	16

*В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Финансовая грамотность населения включает в себя»

Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Способы повышения финансовой грамотности в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	45	42
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	13	13
Не повышаю	18	23
Затрудняюсь ответить	24	22

*В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Повышаете ли Вы уровень своей финансовой грамотности? Каким образом?»

Письменный учет доходов и расходов в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Да	14	16
Нет	54	57
Периодически	25	20
Затрудняюсь ответить	8	7

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Ведете ли Вы (Ваша семья) письменный учет доходов и расходов?»

Наличие личного финансового плана в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	51	55
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	10	10
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	23	21
Затрудняюсь ответить	16	14

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Есть ли у Вас личный финансовый план?»

Сбережение части дохода в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет, расходуют абсолютно весь доход	28	34
Периодически	39	36
Сберегают около 10% от своего дохода	12	11
Сберегают 20% и более от своего дохода	7	6
Затруднились ответить	14	12

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?»

Инвестирование части дохода в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Банковский вклад	52	49
Индивидуальный инвестиционный счет	4	3
Инвестиционное страхование жизни	1	1
Брокерский счет	2	1
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	1
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1	0
Покупка недвижимости	8	8
Покупка золота, драгоценностей	3	2

* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если Вы сберегаете определенную часть своего дохода, то какие способы вложения денег вы используете?»