

Результаты мониторинга доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта и Методикой мониторинга в 2024 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).

Внедрение и развитие цифровых финансовых технологий способствуют повышению доступности и качества финансовых услуг для граждан и бизнеса.

При этом необходимо отметить, что пока не все потребители 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	49	34	4	1	12	33	46	6	3	12
Банкомат, терминал	58	29	5	2	6	60	27	3	2	8
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	59	24	3	1	13	62	19	1	1	17
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	64	25	1	1	9	70	16	1	1	12
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	69	21	1	1	8	71	15	1	1	12
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	32	20	3	2	43	29	17	3	1	50

	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
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	52	24	2	1	21	50	18	1	1	30
Офисы страховых организаций	39	26	4	2	29	38	22	3	2	35
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	49	23	3	1	24	52	17	2	1	28
Маркетплейсы финансовых услуг	49	20	2	1	28	50	15	1	1	33
Отделение почтовой связи	44	33	7	4	12	38	30	9	7	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

Итоги опроса показывают, что респонденты отдают все большее предпочтение дистанционным каналам получения финансовых услуг.

По легкости доступа к финансовым услугам лидирует дистанционный доступ к банковским счетам с помощью интернет-банка /мобильного приложения, доля положительных ответов составила 90% (по итогам опроса 2023 года – 89%). Скоростью доступа удовлетворены 86% участников опроса.

Высокую оценку потребителей также получили бесконтактные методы оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП) – порядка 90% положительных ответов, а также POS-терминалы для безналичной оплаты (более 80%).

Территориальная распространенность банкоматов/терминалов и время ожидания устраивает 87% респондентов.

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 77% 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 77% респондентов, скорость доступа – 68% (по итогам 2023 года 70% и 66% соответственно). Получением услуг в офисах страховых организаций удовлетворены более 60% опрошенных.

Для получения услуг МФО/КПК потребителей также значительно больше устраивают дистанционные каналы (личные кабинеты в сети Интернет /

мобильные приложения) – по легкости доступа 76%, по скорости – 68% 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 30% респондентов. При этом легкостью получением услуг удовлетворены 69% респондентов, скоростью – 65% (в 2023 году 61% и 58% соответственно).

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

Так, дистанционный доступ к банковским услугам положительно оценили 95% учащихся/студентов и самозанятых, 90% работающих, более 80% пенсионеров. Бесконтактные методы оплаты получили высокую оценку среди учащихся, самозанятых и домохозяек (90% и более). Получение услуг в отделениях банка устраивает порядка 90% среди предпринимателей, самозанятых и безработных. Банкоматы и терминалы популярны среди учащихся и предпринимателей (92-93%), менее популярны среди пенсионеров и безработных (85-86%).

В разрезе территориальной принадлежности уровень удовлетворённости в части лёгкости и скорости доступа к финансовым услугам жителей городской и сельской местности отличается в целом незначительно. В тоже время жители сельских территорий чаще неудовлетворены доступностью банкоматов (на 8 п.п.), офисов банков (на 3 п.п.). Жителей городов в меньшей степени устраивает доступность офисов страховых организаций и время ожидания, по сравнению с жителями сельской местности (на 6 п.п. и 11 п.п. соответственно).

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 участников опроса является низкий уровень доходов, данный вариант отметили 30% респондентов (по итогам опроса 2023 года – 29%).

Недоверие к финансовым организациям является барьером для 20% опрошенных (2023 год – 18%), сомнения в надлежащем уровне безопасности – для 18% участников опроса (2023 год – 17%).

Высокую стоимость финансовых услуг отмечают 16% респондентов (по итогам опроса 2023 года – 15%).

Недостаток финансовой грамотности отметили как барьер 13% респондентов (в 2023 году – 14%).

На сложность и длительное время оформления финансовых услуг указали порядка 10% участников опроса.

В разрезе групп потребителей отсутствие барьеров отметили большинство учащихся/студентов (60%), предпринимателей (56%) и самозанятых (54%). Для

прочих групп потребителей основным барьером доступа к финансовым услугам является низкий уровень дохода (30-32%). Не доверяют финансовым организациям 21% опрошенных среди работающих и домохозяек. Недостаточно высокий уровень безопасности считают барьером 20% работающих по найму.

На территориальную недоступность отделений финансовых организаций указали 9% участников опроса (в 2023 году – 8%). Жители сельской местности выбирали данный вариант ответа в два раза чаще, чем жители города.

Барьеры доступа к финансовым услугам, %



* 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 (56%) отметили их отсутствие. Данный вариант указали более 70% учащихся/студентов и предпринимателей.

Среди барьеров 27% респондентов выделяют недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов (2023 год – 22%). Это является препятствием прежде всего для работающих по найму (30%).

Отсутствие навыков использования таких технологий отметили 15% потребителей (2023 год – 14%). Данный вариант ответа чаще выбирали пенсионеры.

Кроме этого, участники опроса в качестве барьера указали на отсутствие возможности интернет-подключения или низкое качество интернета (12%). Жители сельской местности Нижегородской области выбирали данный вариант на 40% чаще городских жителей.

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам, %*

Нет барьеров	56
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	27
Отсутствие навыков использования таких технологий	15
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	12
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	5

* 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)	40
Способность грамотно распоряжаться денежными ресурсами	38
Способность планировать свое финансовое будущее	35
Способность создавать сбережения, используя финансовые инструменты	26
Владение информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	14
Использование финансовых инструментов для инвестирования в них личного капитала	12
Все вышеперечисленное	35
Затруднились ответить	13

* 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 вести семейный бюджет, умело распоряжаться денежными средствами, планировать свое финансовое будущее и создавать сбережений с помощью финансовых инструментов. В меньшей степени участники опроса включают в понятие финансовой грамотности такие элементы, как владение информацией о финансовых рисках и инвестирование. 35% опрошенных указали на то, что финансовая грамотность предполагает все эти виды деятельности в комплексе.

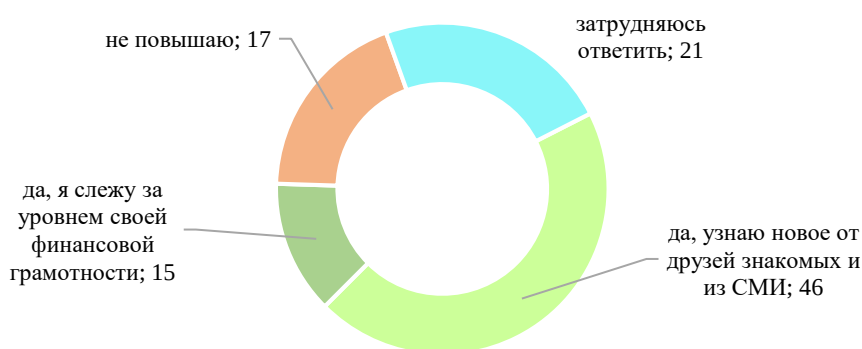
Представители различных социальных групп потребителей по-разному оценивают понятие «финансовая грамотность». Большинство работающих

по найму, самозанятых и домохозяек считают, что к финансовой грамотности прежде всего относится умение вести семейный бюджет, грамотно распоряжаться денежными средствами и планировать финансовое будущее. В ответах учащихся, предпринимателей и пенсионеров доминирует вариант, что финансовая грамотность – это комплексное понятие, включающее совокупность знаний, навыков и установок. Акцент на создании сбережений с использованием финансовых инструментов делают работающие по найму, предприниматели и домохозяйки.

Оценка городского и сельского населения понятия финансовой грамотности совпадает с результатами выборки в целом.

Отвечая на вопрос о способах повышения финансовой грамотности, наибольшее число участников опроса (46%) 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) 15% опрошенных (по итогам опроса 2023 года – 13%). Никак не повышают свою компетентность в сфере финансов 17% 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, работающие по найму и учащиеся/студенты. Менее других заинтересованы в повышении своего уровня финансовой грамотности безработные и пенсионеры.

Заинтересованность в повышении уровня финансовой грамотности среди жителей городов и жителей сельской местности совпадает с результатами выборки в целом.

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

Письменный учет доходов и расходов, %*

Нет	53
Периодически	24
Да	15
Затруднились ответить	8

**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 (53%) 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, домохозяйек, более 60% безработных.

Ответы городского и сельского населения в части ведения письменного учета доходов и расходов совпадает с результатами выборки в целом.

О наличии личного финансового плана, как элемента финансовой грамотности, заявили 34% участников опроса. Каждый второй респондент вообще не занимается финансовым планированием.

Наличие личного финансового плана, %*

	%
Нет, отсутствует личный финансовый план	50
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	22
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	12
Затруднились ответить	17

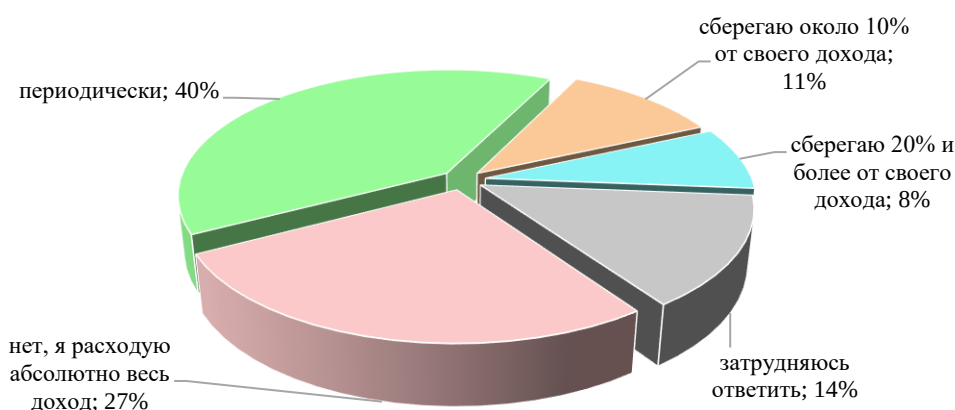
**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Есть ли у Вас личный финансовый план?»*

В разрезе социальных групп: о наличии финансового плана заявляют большинство предпринимателей и самозанятых. Отсутствие финансового плана отметили большинство безработных, более половины пенсионеров, учащихся и работающих по найму.

В разрезе территорий: горожане немного чаще сельских жителей отмечали наличие финансового плана (на 2 п.п.).

На вопрос «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?», 40% жителей Нижегородской области, участвующих в опросе, отметили, что им удастся периодически сберегать часть своего дохода. Еще 11% делают это постоянно – сберегают около 10% от своего дохода. Только 8% участников опроса сберегают 20% и более от своего дохода. 27% респондентов заявляют о том, что они расходуют абсолютно весь доход, которым располагают.

Сбережение части дохода, % *



*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 – работающие по найму и самозанятые. Расходуют весь свой доход большинство опрошенных среди учащихся, пенсионеров и безработных. Жителям городов Нижегородской области удастся сберегать часть своих доходов немного чаще, чем жителям сельских территорий (на 3 п.п.).

Наиболее популярным способом инвестирования части своего дохода среди опрошенных жителей Нижегородской области является банковский вклад (56%). Еще 8% респондентов вкладывают средства в покупку недвижимости. Индивидуальный инвестиционный счет выбрали 5% участников опроса. Другие инструменты инвестирования используют лишь 1-3% респондентов.

Инвестирование части дохода, %*

Банковский вклад	56
Недвижимость	8
Индивидуальный инвестиционный счет	5
Драгоценные металлы	3
Брокерский счет	2
Инвестиционное страхование жизни	2
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1

* 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 предпринимателей (66%) и работающих по найму (57%), более половины среди самозанятых и пенсионеров. Инвестируют в недвижимость 21% предпринимателей, также данный вариант отметили домохозяйки (11%), самозанятые (9%) и работающие по найму (8%). Прочие инструменты инвестирования преимущественно выбирали предприниматели.

Существенных отличий в ответах респондентов городской и сельской местности не наблюдается. Жители городов немного чаще используют различные инструменты инвестирования части своих доходов, чем жители сельской местности (на 1-4 п.п.).

По результатам мониторинга 2024 года уровень финансовой грамотности (в том числе, осведомленности, знаний, навыков, установок и поведения) составил 64% – доля опрошенных жителей Нижегородской области, которых можно отнести к категории финансово-грамотных (по итогам 2023 года – 63%).

Повышение уровня финансовой грамотности населения является важной задачей. В целях координации деятельности по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации и государственной программы Нижегородской области «Управление государственными финансами 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 реализуется План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Нижегородской области (*распоряжение Правительства Нижегородской области от 29.02.2024 №157-р*).

В 2024 году проведено свыше 8,5 тыс. онлайн - и офлайн-мероприятий по финансовой грамотности разных форматов (лекции, уроки, встречи, мастер-классы), в которых участвовали почти 230 тыс. человек. Проведено более 3 тыс. мероприятий в рамках всероссийских проектов по финансовой грамотности, в которых участвовали свыше 185 тыс. человек.

Нижегородские проекты ежегодно входят в каталог лучших региональных практик Научно-исследовательского финансового института Минфина России. В 2024 году включены три практики Нижегородской области:

- Просветительский проект «Финансовая библиотека» — это цикл видеороликов для школьников, в которых уроки финансовой грамотности извлекаются из классических произведений русской литературы;
- Просветительские видеоролики по противодействию финансовому мошенничеству совместно с хоккейным клубом «Торпедо» (к освещению темы финансовой грамотности привлечен популярный спортсмен, кумир молодежи, лидер общественного мнения – нападающий хоккейного клуба Василий Атанасов).
- Комплексная программа по повышению финансовой грамотности людей с расстройством аутистического спектра.

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 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	49	34	4	1	13	50	32	6	1	10
Банкомат, терминал	60	29	4	1	6	52	29	8	5	5
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	60	24	2	1	13	57	24	5	2	12
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	65	25	1	1	8	62	25	2	1	10
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	69	21	1	1	8	68	23	1	1	7
Офисы микрофинансовых организаций/кредитных потребительских кооперативов	32	20	3	2	44	32	19	4	2	42
Личные кабинеты в сети Интернет/Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	52	25	2	1	20	51	23	3	1	22
Офисы страховых организаций	38	26	3	2	31	42	28	5	3	23
Личный кабинет в сети Интернет/Мобильное приложение страховых организаций	48	23	3	1	25	50	23	4	1	22
Маркетплейсы финансовых услуг	50	19	2	1	28	48	20	3	1	28
Отделение почтовой связи	43	32	7	4	13	47	33	8	4	8

*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	31	47	7	3	12	40	40	4	3	12
Банкомат, терминал	62	27	2	1	8	55	28	4	4	9
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	63	19	1	1	16	60	20	2	1	17
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	70	16	1	1	12	67	18	1	1	13
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	71	15	1	1	12	68	17	1	1	13
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	28	17	3	1	50	33	15	4	2	47
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	50	17	2	1	30	48	19	2	1	30
Офисы страховых организаций	37	20	4	2	38	42	26	3	1	28
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	51	16	2	1	29	53	18	2	1	26
Маркетплейсы финансовых услуг	50	14	1	1	34	50	15	2	1	31
Отделение почтовой связи	37	29	10	7	17	39	32	8	6	14

**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	44
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	18	12
Сложность оформления получения финансовой услуги	9	9
Длительное время оформления финансовой услуги	11	9
Низкий уровень дохода	30	29
Недоверие к финансовым организациям	21	16
Недостаточно высокий уровень безопасности	19	16
Недостаточный уровень финансовой грамотности	13	13
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	56	54
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	5	6
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	11	15
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	28	25
Отсутствие навыков использования таких технологий	14	18

** 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)	41	39
Планировать свое финансовое будущее	35	33
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	26	24
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	38	37
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	12	11
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	14	13
Все вышеперечисленное	36	34
Затрудняюсь ответить	13	14

**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	46	47
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	15	15
Не повышаю	17	18
Затрудняюсь ответить	22	20

**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	15	16
Нет	53	53
Периодически	25	23
Затрудняюсь ответить	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 территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	49	52
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	12	12
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	22	20
Затрудняюсь ответить	17	16

** 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	26	29
Периодически	40	39
Сберегают около 10% от своего дохода	11	11
Сберегают 20% и более от своего дохода	8	6
Затруднились ответить	14	15

** 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	57	53
Индивидуальный инвестиционный счет	5	4
Инвестиционное страхование жизни	2	1
Брокерский счет	2	1
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	0
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1	1
Покупка недвижимости	8	7
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?»

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	45	36	4	1	14	68	21	6	2	3	67	22	4	0	7	54	33	4	1	8
Банкомат, терминал	56	31	5	2	6	65	27	4	0	3	68	21	3	3	5	56	30	5	3	7
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	57	25	3	1	14	63	24	7	1	6	68	19	3	1	8	54	27	3	1	15
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	64	25	1	1	9	67	22	6	0	5	75	17	1	1	6	52	29	2	0	16
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	69	22	1	1	8	69	24	3	1	3	78	17	0	0	4	54	32	2	0	12
Офисы микрофинансовых организаций/кредитных потребительских кооперативов	29	20	3	1	47	53	18	7	1	21	52	15	5	3	25	31	26	2	3	37
Личные кабинеты в сети Интернет/Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	52	24	1	1	21	57	23	6	1	13	63	19	3	1	13	44	28	3	0	24
Офисы страховых организаций	35	26	4	2	32	54	29	5	2	9	57	22	6	2	14	39	34	2	1	23
Личный кабинет в сети Интернет/Мобильное приложение страховых организаций	47	23	3	1	26	60	25	5	1	10	62	22	1	2	12	42	27	4	2	25
Маркетплейсы финансовых услуг	48	19	2	1	31	64	17	6	0	13	58	24	2	3	15	35	32	2	2	29
Отделение почтовой связи	42	32	8	5	13	53	30	7	5	5	55	30	6	3	6	46	40	5	2	8

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	69	24	2	1	4	59	27	7	0	7	62	27	3	1	8
Банкомат, терминал	73	20	3	1	2	68	19	6	1	6	67	18	7	5	3
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	75	17	3	0	4	68	17	2	1	11	64	18	1	4	12
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	79	14	2	1	4	70	20	2	1	7	64	25	1	4	6
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	85	11	1	1	3	75	16	1	1	7	72	18	1	4	5
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	53	15	5	0	27	26	24	5	2	43	43	20	3	9	26
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	57	24	3	3	14	53	24	2	1	19	57	18	5	2	18
Офисы страховых организаций	65	16	3	1	15	46	28	3	1	22	50	25	6	2	17
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	62	18	2	3	15	56	19	3	1	21	54	17	3	5	20
Маркетплейсы финансовых услуг	66	17	4	1	13	62	19	1	0	17	45	27	7	2	18
Отделение почтовой связи	63	25	4	1	7	44	34	5	7	10	49	26	12	1	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 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	48	7	3	14	60	29	4	4	4	56	30	5	2	7	42	44	3	3	8
Банкомат, терминал	59	27	3	2	9	71	23	3	0	3	68	22	2	2	7	53	34	3	2	8
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	61	20	1	1	18	71	19	3	0	6	72	16	1	1	10	56	24	2	1	18
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	69	17	1	1	12	72	15	2	2	9	78	14	1	1	6	62	19	1	0	18
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	70	16	1	1	12	73	17	2	2	7	77	14	1	1	8	61	20	1	1	17
Офисы микрофинансовых организаций/кредитных потребительских кооперативов	25	17	2	1	54	52	18	4	2	25	49	19	4	2	27	34	22	3	2	40
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	49	17	2	1	31	62	18	2	1	17	56	20	1	0	22	41	23	1	1	33
Офисы страховых организаций	35	21	3	2	39	56	26	3	2	13	59	17	3	1	20	37	30	4	1	28
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	50	16	2	1	30	69	19	2	2	8	65	14	4	0	17	44	25	1	0	30
Маркетплейсы финансовых услуг	47	15	1	1	35	67	15	1	1	15	64	10	2	1	22	40	21	2	0	37
Отделение почтовой связи	34	31	9	7	18	54	22	8	10	7	57	17	10	5	10	39	33	9	6	13

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	65	26	4	1	5	35	46	6	4	9	33	44	4	7	12
Банкомат, терминал	73	17	4	2	3	68	20	3	2	8	49	38	2	4	7
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	78	12	3	1	7	69	15	2	1	14	56	23	5	1	14
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	85	11	1	0	4	78	9	2	1	10	63	23	1	1	11
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	84	8	2	0	5	78	10	1	1	10	69	15	1	2	12
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	55	13	3	0	29	24	14	7	1	54	30	13	5	8	45
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	58	14	5	1	23	57	13	2	1	28	38	23	2	2	35
Офисы страховых организаций	60	13	2	0	25	39	24	5	1	31	40	27	2	2	29
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	61	16	3	0	20	56	14	2	2	26	36	17	4	2	40
Маркетплейсы финансовых услуг	71	10	3	0	16	60	13	1	1	25	44	10	2	2	42
Отделение почтовой связи	57	26	6	2	9	39	26	11	12	12	42	23	12	12	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

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	40	56	54	49	60	42	44
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	17	12	16	6	12	18	15
Сложность оформления получения финансовой услуги	10	6	9	7	7	6	8
Длительное время оформления финансовой услуги	11	12	13	6	7	10	5
Низкий уровень дохода	31	15	18	30	25	32	30
Недоверие к финансовым организациям	21	14	15	13	10	21	13
Недостаточно высокий уровень безопасности	20	12	14	12	12	16	10
Недостаточный уровень финансовой грамотности	14	6	8	14	6	13	10
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	9	4	8	8	5	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 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	54	71	65	51	75	61	53
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	5	0	7	13	7	4	11
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	12	11	12	9	14	12	8
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	30	13	20	15	8	20	21
Отсутствие навыков использования таких технологий	15	9	11	24	9	13	20

* 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, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	43	24	36	29	21	45	28
Планировать свое финансовое будущее	36	28	30	26	24	38	30
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	27	25	21	18	16	25	18
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	40	22	31	29	26	37	30
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	12	12	12	7	10	12	9
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	15	7	9	8	9	14	10
Все вышеперечисленное	35	44	37	35	45	36	34
Затрудняюсь ответить	13	10	12	18	16	12	19

**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	47	48	46	44	45	39	34
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	15	21	17	12	12	13	9
Не повышаю	16	16	18	27	14	23	29
Затруднились ответить	21	15	18	18	28	25	28

*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	13	40	26	22	15	14	14
Периодически	55	26	36	48	48	53	64
Да	25	27	27	19	19	27	10
Затруднились ответить	7	6	10	11	17	6	11

* 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	51	27	40	54	52	45	65
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	10	33	19	12	14	15	10
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	22	24	26	17	17	25	10
Затрудняюсь ответить	17	16	14	16	16	15	14

* 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	26	17	29	35	37	31	35
Периодически	41	41	41	33	20	39	41
Сберегают около 10% от своего дохода	11	15	10	12	7	7	4
Сберегают 20% и более от своего дохода	7	17	7	7	9	7	3
Затруднились ответить	14	10	13	14	27	16	16

* 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, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Банковский вклад	57	66	54	51	41	49	37
Индивидуальный инвестиционный счет	4	12	5	2	7	3	5
Инвестиционное страхование жизни	2	3	2	1	2	1	2
Брокерский счет	1	5	1	1	1	2	3
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	2	0	1	2	1	1
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	1	3	3	1	2	1	3
Покупка недвижимости	8	21	9	3	2	11	7
Покупка золота, драгоценностей	3	6	3	1	2	4	1

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