

**Результаты мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области и мониторинга доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области
(2020 год)**

В соответствии с требованиями Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.04.2019 №768-р) и с учетом рекомендаций единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации (утверждена приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11.03.2020 №130) министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области в 2020 году были проведены:

- мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области,
- мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области.

Исследование проводилось с использованием цифровых технологий, в формате интернет-опросов. Ссылка на электронные анкеты была размещена в открытом доступе на сайте министерства экономического развития и инвестиций Нижегородской области.

В опросе приняли участие более 4 тысяч человек из всех муниципальных образований Нижегородской области.

В целях обеспечения репрезентативности выборки, при проведении опроса были заданы определенные параметры в части соотношения респондентов городской и сельской местности, а также по их социальному статусу.

По итогам опроса соотношение потребителей финансовых услуг, проживающих в городской и сельской местности составило 77% и 23% соответственно (таблица 1 приложения).

Распределение респондентов по социальному статусу представлено в таблице 2. Большинство опрошенных (74%) является наемными работниками.

Доля предпринимателей и самозанятых составила 7%, неработающих пенсионеров – 9%, учащихся - 4%.

Доход от 10 000 до 20 000 руб. имеет 43% участников опроса. Почти треть респондентов (27%) указали доход в размере от 20 000 руб. до 30 000 руб. Информация по уровню доходов приведена в таблице 3.

Оценка уровня удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области

Оценка уровня удовлетворенности населения доступным ему выбором финансовых организаций

По итогам проведения мониторинга следует отметить достаточно высокий уровень удовлетворенности населения доступностью банковских отделений. Так, количество и удобство расположения банков устраивает 71% участников опроса, имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг - 62%.

Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела удовлетворено более половины респондентов (53%). Выбор различных субъектов страхового дела для получения необходимых страховых услуг устраивает 51% опрошенных.

Имеющийся выбор различных микрофинансовых организаций (МФО) устраивает 40% опрошенных, при этом 45% не пользуются данными услугами (затрудняются их оценить).

Наибольшее затруднение у респондентов вызвала оценка доступного выбора различных брокеров и кредитных потребительских кооперативов (КПК) - 61% и 49% соответственно, что свидетельствует о том, что лишь небольшая часть участников опроса пользуется услугами данных финансовых организаций.

Общая информация об удовлетворенности потребителей доступным выбором финансовых организаций приведена в таблице 4.

В разрезе групп потребителей (таблицы 5.1 и 5.2) количеством и удобством расположения банковских отделений в наибольшей степени удовлетворены домохозяйки (75%), работающие по найму (72%) и самозанятые (72%). Имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг устраивает 65% работающих по найму, 62% домохозяек, 60% учащихся и студентов.

Доступный выбор субъектов страхового дела устраивает в наибольшей степени предпринимателей и домохозяек (более 60%). Больше всего затруднились оценить данный показатель пенсионеры и учащиеся (35-37%).

Наиболее высокий уровень удовлетворенности удобством расположения и имеющимся выбором МФО можно отметить среди предпринимателей (55%), самозанятых (51%), а также безработных (46%).

Количеством КПК и возможностью их выбора наиболее удовлетворены предприниматели (44%), самозанятые (43%) и домохозяйки (43%). Прочие категории респондентов в большинстве случаев (50% и более) затруднились с ответом.

Имеющийся выбор брокеров для получения финансовых услуг оценили положительно порядка 40% самозанятых, треть предпринимателей и домохозяек, участвующих в опросе.

Степень удовлетворенности доступным выбором финансовых организаций в разрезе территориальной принадлежности ожидаемо выше в городской местности (таблица 6). Так, жители городов Нижегородской области в среднем на 20% чаще положительно оценивают доступный им выбор банковских отделений, чем жители сельской местности. Доступность выбора субъектов страхового дела оценена потребителями в городской и сельской местности практически на одном уровне (порядка 50%).

Развитие каналов дистанционного финансового сервиса влияет на повышение доступности финансовых услуг. Непременным условием предоставления дистанционных финансовых услуг является наличие качественной мобильной и интернет-связи.

По результатам опроса качеством дистанционного банковского обслуживания удовлетворены 74% респондентов. В большей степени устраивает данный вид доступа к банковским услугам домохозяйек (80%), работающих по найму (76%) и самозанятых граждан (76%). Жители города чаще положительно характеризуют качество дистанционного банковского обслуживания (78%), чем жители сельской местности (65%).

Качество интернет связи устраивает 62% участников опроса, качество мобильной связи – 65%. При этом треть опрошенных отметили низкий уровень качества интернета и мобильной связи. В большей степени это касается жителей сельской местности – качеством интернет связи не удовлетворены порядка 40% респондентов, качеством мобильной связи более трети (33%).

Оценка уровня удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций

По результатам опроса, наиболее высокая степень удовлетворенности (80%) опрошенных потребителей отмечена при оценке работы/сервиса банков при оформлении финансовых услуг.

Доля респондентов, положительно оценивающих работу субъектов страхового дела, составила 48%. Однако стоит отметить, что значительная доля опрошенных (37%) затруднилась оценить их работу.

Услуги МФО и КПК менее популярны у населения. Оценить их работу при оформлении финансовых услуг затруднились 60% опрошенных. Вместе с тем, около 30% респондентов удовлетворены их сервисом.

Услуги брокеров затруднились оценить 70% респондентов, в то же время 20% опрошенных удовлетворены их работой.

Общая информация в разрезе организаций, оказывающих финансовые услуги приведена в таблице 7.

Если рассматривать степень удовлетворенности сервисом финансовых организаций в разрезе групп потребителей (таблицы 8.1 и 8.2), то следует отметить, что наиболее высокий уровень удовлетворенности работой банков

наблюдается среди работающих по найму и домохозяек (более 80%), пенсионеров и учащихся (76%).

Работой субъектов страхового дела удовлетворены порядка 60% опрошенных среди предпринимателей, самозанятых и домохозяек. Наиболее затруднились с ответом учащиеся/студенты (47%), не являясь, скорее всего, целевой группой потребителей страховых услуг. 38% работающих по найму и пенсионеров затруднились оценить работу страховых организаций. При этом, среди тех, кто ответил, большинство удовлетворены их работой (46% и 47% соответственно).

Оценить работу МФО, КПК и брокеров большинство респондентов затруднилось. Вместе с тем, оформление финансовых услуг МФО положительно оценили порядка 40% самозанятых, предпринимателей и безработных. Относительно высокий уровень удовлетворенности работой КПК у предпринимателей (38%), домохозяек (37%) и предпринимателей (31%). Услуги брокеров устраивают в большей степени самозанятых (27%), домохозяек (24%) и учащихся (23%).

Существенных отличий в оценке работы финансовых организаций в зависимости от типа поселения не наблюдается (таблица 9). В тоже время, в сельской местности Нижегородской области удовлетворенность потребителей работой финансовых организаций, за исключением субъектов страхового дела, несколько ниже, чем в городской (на 3-8 п.п.).

Оценка уровня удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами и услугами (в рамках кредитования, сбережения и размещения свободных денежных средств, оказания платежных услуг, услуг страхования)

Кредитование

По результатам опроса населения среди финансовых услуг в рамках кредитования лидирует банковский кредит – 46% (затруднились с ответом 43% участников опроса). В разрезе групп потребителей кредиты наиболее востребованы среди самозанятых (58%) и предпринимателей (56%). Среди

опрошенных порядка 60% учащихся и более половины пенсионеров (52%) затруднились оценить данный вид услуг.

Услуги банковского онлайн-кредитования положительно оценили треть респондентов, при этом затруднились с ответом 60%. Наиболее популярны онлайн-кредиты среди самозанятых (51%), также устраивает использование данного финансового продукта порядка 40% предпринимателей и домохозяек.

Следует отметить, что половина респондентов не используют такой вид банковских услуг, как кредитные карты. Однако, среди тех, кто ими пользуется, доля положительных оценок (37%) существенно превышает долю отрицательных оценок (10%). Использованием кредитных карт наиболее удовлетворены самозанятые граждане и предприниматели (49% и 48% соответственно).

На втором месте по популярности - кредитование КПК, причем доля положительных оценок очной формы займа (28%) и онлайн-займа (27%) практически одинаковы. Затруднились оценить данный вид услуг более 60% участников опроса. Вместе с этим, треть самозанятых, 20% домохозяек и 19% безработных удовлетворены данным видом финансовых услуг,

Предоставление займов МФО затруднились оценить порядка 80% опрошенных потребителей. Удовлетворены услугами получения займов в МФО 16% респондентов, онлайн-займов - 14%. В разрезе групп потребителей наиболее востребованы услуги микрозаймов у самозанятых (28%), домохозяек (25%) и безработных (25%).

Сбережение и размещение свободных средств

Наиболее распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад (36%), при этом половина респондентов затруднились оценить данный вид услуг. Банковский вклад наиболее популярен у предпринимателей (44%), самозанятых (42%), работающих по найму (36%) и домохозяек (37%).

Анализируя степень удовлетворенности потребителей финансовыми продуктами МФО, КПК и брокеров в рассматриваемой группе, следует отметить, что многие респонденты затруднились их оценить (порядка 80%). Это косвенно

может свидетельствовать о том, что лишь небольшая часть населения пользуется данными видами финансовых продуктов. Удовлетворены услугами размещения средств в форме договора займа в МФО и КПК, а также брокерскими индивидуальными инвестиционными счетами 13-14% участников опроса. В разрезе групп потребителей размещение средств в МФО и КПК положительно оценили четверть самозанятых, 20% предпринимателей, 19% домохозяек. Услуги брокеров устраивают в наибольшей степени учащихся (18%) и самозанятых (17%).

Платежные услуги

Наибольшую положительную оценку у респондентов получили расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные - 63% (по итогам опроса 2019 года – 70%), в том числе у работающих по найму – 69%, а также у большинства (более 60%) предпринимателей, домохозяек и самозанятых. Более половины пенсионеров затруднились оценить их использование.

Менее популярны виртуальные платежные карты, удовлетворены их использованием лишь четверть участников опроса, затруднились с ответом 69% респондентов. Данный вид платежных услуг наиболее распространен среди учащихся (порядка 40% удовлетворены), треть самозанятых и домохозяек также положительно охарактеризовали использование виртуальных платежных карт.

Услуги страхования

По результатам мониторинга среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило обязательное медицинское страхование - 41%, при этом 45% затруднились с ответом. В большей степени удовлетворены данным видом услуг самозанятые (49%), предприниматели (46%) и домохозяйки (45%).

Другие услуги страхования менее популярны, их затруднились оценить более 60% респондентов. Вместе с тем, услугами по добровольному страхованию жизни, другому добровольному и обязательному страхованию удовлетворено 27-28% участников опроса.

Результаты оценки респондентами финансовых продуктов в целом по выборке представлены в таблице 10, в разрезе потребительских групп в таблицах 11.1, 11.2.

Больших отличий в частоте использования и степени удовлетворенности продуктами и услугами финансовых организаций зависимости от типа поселения нет (таблица 12). Вместе с тем, в сельской местности доля затруднившихся оценить те или иные финансовые услуги чуть выше, чем в городской местности. (в среднем на 5 п.п.). Традиционно жители города дают более высокую оценку услугам финансовых организаций. Например, использование расчетных банковских карт устраивает 66% городских жителей, 56% жителей сельской местности, услуги банковского кредитования 47% и 42% соответственно.

Оценка потребителями способов доступа к финансовым услугам

Итоги опроса по оценке потребителями возможности использования различных каналов доступа к финансовым услугам представлены в таблице 13.

По степени лёгкости доступа к финансовым услугам, и по скорости доступа к ним, по оценке респондентов лидируют касса, банкомат и терминал в отделении банка – 70%.

Высокую оценку получили дистанционные каналы доступа к банковским счетам: с помощью мобильного приложения – 68%, с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет – 60%, оплата платежной картой на сайте интернет-магазина – 64%.

Доступом к финансовым услугам с помощью банкоматов и терминалов вне отделений банков, а также использованием терминалов и POS-терминалов для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) как в отношении лёгкости доступа, так и в отношении скорости получения услуги удовлетворено 55-62% участников опроса.

Порядка 70% опрошенных пользуются отделениями почтовой связи как одним из каналов доступа к финансовым услугам. При этом уровень одобрения,

как в отношении лёгкости доступа, так и в отношении быстроты получения услуг, составил 45-48%.

К наименее популярным способам доступа к финансовым услугам относятся системы денежных переводов и электронных кошельков, а также услуги страхования онлайн. От 50% до 60% опрошенных пользователей не знают о них либо не имеют опыта использования.

Оценка доступности финансовых услуг в разрезе групп потребителей совпадает с результатами в целом по выборке (представлена в таблицах 14.1 и 14.2). Вместе с тем, следует отметить, что наибольшее затруднение в оценке испытывают неработающие пенсионеры и безработные.

Оценка удовлетворённости в части лёгкости и быстроты доступа к финансовым услугам в разрезе территориальной принадлежности представлена в таблице 15. В сельской местности Нижегородской области потребители в большей степени затруднились оценить все виды доступа к финансовым услугам, чем жители города, за исключением отделений почтовой связи. Особенно велика разница в использовании дистанционных каналов доступа к финансовым услугам – доля положительных оценок жителей города выше на 11-15 п.п.

Результаты опроса потребителей о существующих барьерах доступа к финансовым услугам приведены в таблице 16. По оценкам большинства опрошенных потребителей (61%) наиболее значительным барьером доступа к финансовым услугам является низкий уровень доходов населения. Такие факторы, как недоверие к финансовым организациям, сомнения в надлежащем уровне безопасности занимают второе место в группе барьеров доступа к финансовым услугам (35-38%). Треть респондентов отмечают высокую стоимость финансовых услуг, а также недостаток финансовой грамотности населения.

Информация об оценке барьеров доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей и по территориальной принадлежности представлена в таблицах 17 и 18.

Среди барьеров для дистанционному доступу к финансовым услугам большинство (60%) респондентов выделяют недостаточно высокий уровень

безопасности интернет-сервисов (таблица 19). Треть опрошенных отметили отсутствие навыков использования таких технологий. Кроме этого, 24% участников опроса в качестве барьера указали отсутствие возможности интернет-подключения или низкое качество интернета.

Результаты опроса потребителей о существующих барьерах для дистанционного доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей и по территориальной принадлежности представлена в таблицах 20 и 21.

Оценка населением своего уровня финансовой грамотности

В ходе опроса участники отвечали на вопрос о том, что такое «финансовая грамотность» (итоги в таблице 22). Большинство респондентов (порядка 40%) полагают, что быть финансово грамотным означает правильно распоряжаться денежными средствами, вести бюджет семьи, планировать будущее в сфере финансов. 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. Более трети опрошенных (34%) указали на то, что финансовая грамотность предполагает все эти виды деятельности в комплексе.

Представители различных социальных групп потребителей Нижегородской области по-разному оценивают понятие «финансовая грамотность» (таблица 23). В ответах предпринимателей доминирует ответ «грамотно распоряжаться денежными ресурсами», кроме того предприниматели чаще других выбирали ответ об использовании финансовых инструментов для инвестирования в них личного капитала. Работающие по найму к понятию финансовой грамотности в наибольшей степени относят умение грамотно распоряжаться финансовыми ресурсами, а также ведение семейного бюджета. В ответах предпринимателей, самозанятых, домохозяек и учащихся значительную долю занимает ответ «планирование финансового будущего». Работающие по найму, домохозяйки и безработные делают акцент на создании сбережений с использованием финансовых инструментов.

Оценка населением понятия финансовой грамотности с точки зрения территориальной принадлежности участников опроса представлена в таблице 24.

Отвечая на вопрос о способах повышения финансовой грамотности (таблица 25), наибольшее число участников опроса (46%) заявили о том, что они узнают новое от друзей, знакомых и из СМИ. Целенаправленно повышают уровень своей финансовой грамотности 15% опрошенных. Никак не повышают свою компетентность в сфере финансов 21% респондентов.

Результаты опроса потребителей в разрезе групп населения и территориальной принадлежности приведены в таблицах 26 и 27. Целенаправленно повышают уровень своей финансовой грамотности предприниматели и самозанятые. Узнают новое от знакомых и из СМИ в большей степени домохозяйки и работающие по найму. Менее других заинтересованы в повышении своего уровня финансовой грамотности неработающие пенсионеры и безработные.

Одним из элементов финансовой грамотности можно считать такой навык, как письменный учёт доходов и расходов. Результаты опроса по данному вопросу приведены в таблице 28.

Только 15% опрошенных отмечают, что занимаются письменным учётом доходов и расходов на постоянной основе. Треть респондентов контролируют личные финансовые потоки периодически. Половина (49%) не ведут письменного учета доходов и расходов.

По группам потребителей (таблица 29), наиболее активно регулярным учётом доходов и расходов занимаются предприниматели (36%). Периодически ведут учет расходов треть самозанятых граждан, домохозяек и работающих по найму. Наиболее пассивны в этом вопросе представители таких социальных групп, как безработные, учащиеся, неработающие пенсионеры.

Итоги опроса письменного учета доходов и расходов по территориальной принадлежности представлен в таблице 30.

О наличии личного финансового плана (итоги опроса - таблица 31), как элемента финансовой грамотности, заявили 26% участников опроса. Более

половины (54%) респондентов вообще не занимаются финансовым планированием.

В разрезе социальных групп (таблица 32), наиболее часто о наличии финансового плана заявляют предприниматели (44%) и самозанятые (35%).

Информация о наличии финансового плана по территориальной принадлежности представлены в таблице 33.

На вопрос «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?», 38% жителей Нижегородской области, участвующих в опросе, отметили, что им удаётся периодически сберегать часть своего дохода. Еще 13% делают это постоянно, при этом сберегают около 10% от своего дохода, только 7% участников опроса сберегают 20% и более от своего дохода. Треть респондентов (31%) заявляют о том, что они расходуют абсолютно весь доход, которым располагают. Данные приведены в таблице 34.

В разрезе социальных групп (таблица 35) наиболее активны в плане сбережения части своего дохода предприниматели, самозанятые граждане, домохозяйки и работающие по найму.

Информация в плане сбережения части своего дохода по территориальной принадлежности приведена в таблице 36. Жителям городов Нижегородской области удаётся сберегать часть своих доходов немного чаще, чем жителям сельских территорий.

Наиболее популярным способом инвестирования части своего дохода среди опрошенных жителей Нижегородской области (таблица 37) является банковский вклад (29%). Еще 6% респондентов вкладывают средства в покупку недвижимости. Другие инструменты инвестирования используют лишь 1-3% респондентов.

Инвестировать часть дохода удаётся чаще всего предпринимателям – наиболее популярными способами у данной группы потребителей является банковский вклад (47%), покупка недвижимости (16%), индивидуальный инвестиционный счет (8%). Банковский вклад как инструмент инвестирования

части своего дохода также использует треть работающих по найму, пенсионеров и самозанятых граждан. Сводная информация приведена в таблице 38.

Информация о способах инвестирования потребителями части своего дохода по территориальной принадлежности приведена в таблице 39. Жители городов Нижегородской области чаще используют различные финансовые инструменты для инвестирования части своих доходов, чем жители сельской местности.

По результатам мониторинга уровень финансовой грамотности (в том числе, осведомленности, знаний, навыков, установок и поведения) составил 57,7% (доля опрошенных жителей Нижегородской области, которых можно отнести к категории финансово-грамотных).

По данным Минфина России в рейтинге финансовой грамотности российских регионов (составленного по итогам исследования 2019 года), Нижегородская область относится к группе регионов с индексом финансовой грамотности «выше среднего». Кроме того, по сравнению с результатами предыдущего исследования индекс Нижегородской области вырос с 12,39 до 12,64 (среднероссийский 12,37).

Приложение

Т а б л и ц а 1

Тип местности, %

	%
Городская	77
Сельская	23

Т а б л и ц а 2

Социальный статус, %

	%
Работают по найму	74
Предприниматели	3
Самозанятые	4
Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	9
Учащиеся, студенты	4
Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	4
Безработные	2

Т а б л и ц а 3

Размер ежемесячного дохода, руб.

	%
до 10.000	14
до 20.000	43
до 30.000	27
до 40.000	9
до 50.000	4
свыше 50.000	3

Т а б л и ц а 4

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций

	1*	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	35	36	16	9	4
Качеством дистанционного банковского обслуживания	34	40	11	5	10
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	28	34	17	11	10
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	19	22	10	7	42
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	19	21	9	6	45
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	17	19	8	7	49
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	17	19	9	6	49
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	21	32	13	6	28
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	21	30	13	7	29
Количеством и удобством расположения брокеров	13	14	7	5	61
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	13	14	7	5	61
Качеством интернет-связи	24	38	18	12	8
Качеством мобильной связи	25	40	18	10	7

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены,

5 - затруднились ответить / не пользуются

В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?»

Т а б л и ц а 5.1

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций в разрезе групп потребителей, %

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	35	36	16	9	4	32	34	19	13	2	33	39	16	7	5
Качеством дистанционного банковского обслуживания	36	41	10	5	8	28	47	11	8	6	27	49	13	7	4
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	30	35	16	10	9	19	35	26	14	6	24	35	23	10	8
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	20	21	8	7	44	18	36	13	14	19	18	33	12	9	28
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	19	20	8	6	47	19	36	13	10	22	18	32	13	4	33
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	17	19	7	6	51	13	33	11	9	34	18	26	14	7	35
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	17	19	8	6	50	12	31	14	7	36	17	26	16	5	36
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	20	32	13	7	28	21	42	15	8	14	16	41	15	6	21
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	21	30	14	7	28	21	41	16	7	15	19	40	14	5	22
Количеством и удобством расположения брокеров	14	14	7	5	60	8	23	9	3	57	11	24	12	6	47
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	13	14	7	5	61	9	21	8	4	58	9	29	13	2	47
Качеством интернет-связи	24	39	18	12	7	20	36	20	14	10	22	46	17	6	9
Качеством мобильной связи	25	41	18	10	6	21	38	21	10	10	20	43	21	7	9

Таблица 5.2

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций в разрезе групп потребителей, %

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	27	36	21	9	7	37	34	16	4	9	40	35	15	7	3	39	31	12	12	6
Качеством дистанционного банковского обслуживания	24	35	12	6	23	38	38	11	2	11	43	37	8	5	7	33	39	12	6	10
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	19	32	18	12	19	29	31	17	10	13	34	28	19	11	8	29	21	27	12	11
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	13	21	14	6	46	22	21	11	7	39	29	19	9	6	37	23	25	13	13	26
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	12	19	13	6	48	24	19	7	8	42	29	18	8	6	39	22	23	12	11	32
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	12	15	12	7	54	21	18	7	6	48	28	16	8	7	41	14	17	8	12	49
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	12	15	11	7	55	23	18	8	5	46	26	16	7	7	44	12	17	13	8	50
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	17	30	14	5	34	23	27	10	3	37	32	31	11	4	22	23	30	18	8	21
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	16	30	13	6	35	24	25	10	4	37	33	28	10	5	24	23	27	15	10	25
Количеством и удобством расположения брокеров	7	9	7	7	70	14	14	8	6	58	20	11	6	6	57	11	13	11	7	58
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	6	10	7	7	71	15	15	7	5	58	20	13	6	4	57	12	9	12	7	60
Качеством интернет-связи	18	35	17	9	21	25	29	24	11	11	36	32	17	10	5	24	26	24	13	13
Качеством мобильной связи	18	44	16	8	14	24	32	25	8	11	34	36	17	8	5	27	29	19	10	15

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить / не пользуются
 В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?»

Т а б л и ц а 6

**Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций в разрезе
территориальной принадлежности, %**

	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	38	37	15	6	4	24	34	20	16	6
Качеством дистанционного банковского обслуживания	36	41	10	4	8	27	37	13	9	13
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	32	36	15	8	9	16	28	23	20	13
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	21	22	8	6	42	14	20	13	11	42
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	21	22	8	5	45	14	19	13	10	44
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	18	20	7	5	49	12	17	11	10	51
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	19	20	8	5	49	12	16	12	10	51
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	22	32	12	6	28	17	33	15	9	27
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	22	30	13	6	29	17	31	15	9	28
Количеством и удобством расположения брокеров	14	14	7	5	60	9	13	8	7	64
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	14	15	7	4	60	8	13	8	7	64
Качеством интернет-связи	26	39	17	10	7	18	31	22	17	12
Качеством мобильной связи	26	41	17	9	6	18	38	21	12	10

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

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций
при оформлении финансовых услуг, %

	1*	2	3	4	5
Банки	35	45	9	4	7
Микрофинансовые организации	13	16	7	5	59
Кредитные потребительские кооперативы	13	15	8	4	60
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19	29	10	5	37
Брокеры	10	10	6	4	70

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

*В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом
следующих организаций при оформлении финансовых услуг?»*

Т а б л и ц а 8.1

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе групп потребителей, %

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	36	45	9	4	6	30	46	13	4	7	24	48	11	5	12
Микрофинансовые организации	13	15	6	5	61	15	24	9	9	43	11	31	9	8	41
Кредитные потребительские кооперативы	13	15	7	4	61	13	18	11	7	51	11	26	14	4	45
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	18	28	11	5	38	19	39	11	7	24	14	42	10	5	29
Брокеры	10	10	6	4	70	8	14	6	6	66	9	18	9	5	59

Т а б л и ц а 8.2

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе групп потребителей, %

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	1	2	3	4	5
Банки	33	44	9	5	10	35	41	10	3	11	42	40	9	5	4	34	36	12	7	11
Микрофинансовые организации	10	17	8	7	58	12	20	8	5	55	22	15	5	5	53	17	20	5	15	43
Кредитные потребительские кооперативы	9	11	10	6	64	11	17	8	6	58	23	14	7	4	52	12	17	7	12	52
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19	28	8	7	38	19	24	6	4	47	31	26	8	6	29	19	28	13	7	33
Брокеры	4	7	6	6	77	11	12	6	4	67	14	10	4	4	68	11	8	7	10	64

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

В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?»

Т а б л и ц а 9

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе территориальной принадлежности, %

	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	36	45	9	4	6	32	43	11	5	9
Микрофинансовые организации	13	16	7	5	58	11	16	6	6	61
Кредитные потребительские кооперативы	13	16	8	4	58	11	12	8	5	64
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19	29	11	6	37	18	29	10	5	38
Брокеры	11	11	6	4	68	7	7	5	5	76

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

В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?»

Т а б л и ц а 10

Степень удовлетворенности при оформлении/использовании
продуктов/услуг финансовых организаций

		1*	2	3	4	5
Банки	Кредиты	23	23	7	4	43
	Онлайн-кредит	15	15	6	4	60
	Вклады (депозиты)	16	20	9	6	49
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	30	33	6	4	27
	Кредитные карты	18	19	6	4	53
	Виртуальная платежная карта	12	12	4	3	69
Микрофинансовые организации	Займы	8	8	4	3	77
	Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	7	7	4	4	78
	Размещение средств в форме договора займа	7	7	4	3	79
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	13	15	5	4	63
	Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	12	15	6	5	62
	Размещение средств в форме договора займа	7	6	4	3	80
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	13	15	5	4	63
	Другое добровольное страхование	12	15	6	5	62
	Обязательное медицинское страхование	18	23	9	5	45
	Другое обязательное страхование	12	15	6	5	62
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	7	6	4	4	79

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены,

5 - затруднились ответить / не пользуются

В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?»

Т а б л и ц а 11.1

Степень удовлетворенности при оформлении/использовании продуктов/услуг финансовых организаций в разрезе групп потребителей, %

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые				
		1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	25	22	7	4	42	21	35	11	7	26	25	33	11	5	26
	Онлайн-кредит	16	15	5	3	61	11	26	10	7	46	19	32	9	6	34
	Вклады (депозиты)	16	19	9	7	49	14	30	16	5	35	15	27	16	5	37
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	34	35	6	3	22	22	42	9	6	21	21	39	6	8	26
	Кредитные карты	19	18	6	4	53	18	31	9	6	36	18	31	7	6	38
	Виртуальная платежная карта	13	11	4	3	69	8	19	5	7	61	9	21	7	7	56
Микрофинансовые организации	Займы	8	6	3	3	80	10	13	5	4	68	11	17	8	8	57
	Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	7	6	4	3	81	8	13	6	8	65	10	17	8	10	55
	Размещение средств в форме договора займа	7	5	4	3	81	9	12	6	5	68	9	17	10	8	57
Кредитные потребкооперативы	Займы	7	6	4	3	80	4	14	7	4	71	8	19	10	6	57
	Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	7	5	4	3	81	4	13	8	4	71	7	19	12	4	59
	Размещение средств в форме договора займа	7	5	4	3	81	5	13	4	4	74	7	18	11	5	59
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	13	14	6	3	64	13	25	7	4	52	13	22	7	9	49
	Другое добровольное страхование	13	14	6	4	63	14	24	8	8	47	13	26	9	9	44
	Обязательное медицинское страхование	18	22	9	6	45	19	30	13	4	34	16	30	13	7	35
	Другое обязательное страхование	13	15	6	4	62	14	30	7	4	45	13	22	8	7	51
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	7	6	4	3	80	7	9	7	5	72	5	13	10	6	67

Т а б л и ц а 11.2

Степень удовлетворенности при оформлении/использовании продуктов/услуг финансовых организаций в разрезе групп потребителей, %

		Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	16	21	8	3	52	16	20	3	2	59	22	25	8	7	38	26	18	10	6	40
	Онлайн-кредит	8	9	4	3	76	13	18	4	3	62	16	19	5	6	54	14	15	13	7	51
	Вклады (депозиты)	13	20	9	4	54	14	17	6	5	58	17	20	6	3	54	18	12	10	8	52
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	18	20	4	3	55	24	30	4	5	37	28	33	3	5	31	25	17	8	10	40
	Кредитные карты	8	12	6	4	70	15	20	4	3	58	18	27	5	5	45	19	15	12	6	48
	Виртуальная платежная карта	4	6	4	3	83	19	20	3	2	56	13	16	2	4	65	9	11	11	7	62
Микрофинансовые организации	Займы	4	9	5	4	78	7	11	7	2	73	9	16	1	4	69	13	12	10	10	56
	Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	4	6	3	5	83	6	12	6	4	72	8	12	1	4	75	11	8	8	11	62
	Размещение средств в форме договора займа	4	5	4	4	83	6	11	8	3	72	8	11	3	3	74	10	8	8	11	63
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	3	6	4	6	82	7	10	7	3	73	8	13	2	2	75	8	11	5	11	65
	Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	3	4	4	5	84	7	10	7	3	73	8	11	2	4	75	10	8	8	7	67
	Размещение средств в форме договора займа	4	4	3	5	84	7	9	8	2	74	7	11	3	2	77	10	10	7	7	67

Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	9	16	5	4	65	12	17	7	3	61	16	16	4	5	59	10	12	8	6	64
	Другое добровольное страхование	8	15	7	6	65	8	17	7	3	65	14	19	4	7	56	11	15	2	14	57
	Обязательное медицинское страхование	18	20	5	5	51	15	26	9	3	47	19	26	6	7	42	14	20	7	6	52
	Другое обязательное страхование	7	11	5	5	71	9	16	10	3	63	16	17	2	5	60	12	20	2	6	60
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	3	4	4	5	84	10	8	7	2	73	8	7	2	3	80	7	4	6	11	73

**1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены,*

5 - затруднились ответить / не пользуются

В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?»

Т а б л и ц а 1 2

**Степень удовлетворенности при оформлении/использовании
продуктов/услуг финансовых организаций в разрезе
территориальной принадлежности, %**

		Городская					Сельская				
		1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	24	23	8	4	41	19	22	7	4	48
	Онлайн-кредит	16	15	6	4	59	12	15	5	3	64
	Вклады (депозиты)	17	20	10	7	47	13	20	8	5	54
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	32	34	6	4	24	26	30	5	4	35
	Кредитные карты	19	19	6	4	52	15	19	5	4	58
	Виртуальная платежная карта	13	13	4	3	67	8	9	4	3	76
Микрофинансовые организации	Займы	8	7	4	3	77	6	8	4	4	79
	Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	7	7	4	4	78	5	7	4	4	81
	Размещение средств в форме договора займа	7	7	4	3	78	5	6	4	4	81
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	7	7	4	3	78	5	7	4	3	81
	Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	7	7	5	3	78	4	6	4	3	83
	Размещение средств в форме договора займа	7	7	4	3	78	4	6	4	3	83
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	13	15	6	4	62	11	14	6	4	64
	Другое добровольное страхование	12	15	7	4	62	11	15	6	5	62
	Обязательное медицинское страхование	18	23	9	6	44	17	22	8	5	49
	Другое обязательное страхование	13	15	6	4	61	9	15	5	5	66
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	7	6	5	4	78	4	6	4	3	84

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены,

5 - затруднились ответить / не пользуются

В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?»

Т а б л и ц а 13

Возможности использования способов доступа к финансовым услугам

	Легкость доступа, есть везде					Быстрый доступ, приемлемое время ожидания				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	34	36	12	8	10	33	37	12	7	11
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	27	32	16	11	14	28	34	13	9	16
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	25	31	12	8	24	26	31	10	7	26
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	26	29	8	5	32	27	29	7	5	32
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	32	32	6	4	26	32	32	7	3	26
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	29	31	6	4	30	29	31	6	4	30
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	34	34	6	4	22	34	34	6	3	23
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	27	30	7	4	32	28	30	7	3	32
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	18	20	6	4	52	19	21	6	3	51
Страхование через интернет	14	16	6	4	60	15	16	6	4	59
Отделение почтовой связи	20	28	12	9	31	20	26	14	9	31

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены,

5 - затруднились ответить / не пользуются

В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам»

Т а б л и ц а 14.1

Возможности использования способов доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Легкость доступа, есть везде															
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	35	36	12	8	9	26	37	14	15	7	26	38	11	11	14
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	27	33	16	11	13	19	36	18	18	8	23	33	16	14	14
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	25	31	12	8	24	19	38	15	10	17	22	33	13	10	22
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	27	30	8	5	31	23	31	8	8	29	20	33	10	10	28
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	33	34	6	3	23	29	42	5	6	19	25	38	9	7	21
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	30	32	6	3	29	28	36	8	5	24	23	34	9	9	26
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	36	36	5	4	20	32	40	7	5	16	24	37	9	9	22
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	27	30	7	4	31	28	40	8	4	20	22	36	10	6	26
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	18	21	5	3	52	19	25	8	7	42	17	26	11	5	41
Страхование через интернет	14	16	6	4	61	16	19	7	8	50	18	26	10	7	40
Отделение почтовой связи	19	27	12	9	32	24	31	9	15	20	22	31	13	9	26
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания															
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	33	38	12	7	10	28	38	16	13	5	27	40	16	5	12
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	28	35	13	9	15	24	39	19	12	6	26	37	18	7	13
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	26	32	10	7	26	25	37	19	5	14	26	36	14	4	20

POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	28	30	7	4	31	28	32	12	3	25	24	33	15	6	22
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	34	33	6	3	24	31	43	7	2	18	26	40	12	5	17
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	30	31	6	3	29	30	37	8	3	23	26	36	11	5	22
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	36	35	6	3	21	33	42	6	4	14	27	38	11	6	19
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	27	30	7	3	32	27	42	6	4	20	26	34	11	7	22
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	18	21	6	3	52	19	28	8	7	39	20	27	13	4	37
Страхование через интернет	15	16	6	4	60	15	23	10	5	47	19	26	10	7	39
Отделение почтовой связи	18	25	14	10	33	23	35	14	11	18	20	30	15	9	26

Т а б л и ц а 14.2

Возможности использования способов доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	1	2	3	4	5
Легкость доступа, есть везде																				
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	28	34	12	9	17	36	31	16	5	12	39	30	10	9	13	29	36	13	11	12
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	22	31	14	10	23	29	31	19	6	16	36	23	15	12	13	27	29	18	11	15
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	20	28	9	7	35	27	26	16	8	23	37	25	9	8	21	29	29	19	11	13
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	18	24	7	5	45	27	28	7	7	30	35	26	10	3	27	20	27	11	11	31
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	17	23	7	2	51	36	31	7	5	20	40	27	4	3	26	25	25	8	11	31
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	17	24	6	2	50	33	29	7	6	25	36	28	5	4	27	25	20	7	7	40
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	22	24	5	2	47	39	28	9	4	20	42	28	7	2	21	25	24	10	10	32
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	25	25	5	2	44	30	29	8	4	28	38	23	7	1	30	20	23	11	8	38
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	13	14	7	3	64	25	24	9	3	40	32	15	4	2	47	14	15	7	8	55

Страхование через интернет	12	10	7	3	69	18	16	10	3	54	23	15	4	4	54	13	14	5	12	56
Отделение почтовой связи	22	33	10	6	29	19	25	9	12	36	29	24	13	9	25	21	17	17	13	32
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания																				
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	28	34	10	8	20	33	35	14	6	11	40	31	9	8	11	30	36	11	6	18
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	25	30	12	9	25	29	35	13	6	17	37	29	11	10	13	30	31	15	7	17
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	22	26	8	6	37	31	29	11	6	23	37	30	7	7	19	32	29	18	4	18
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	18	24	6	6	46	29	29	8	5	28	36	29	6	2	27	26	30	10	2	32
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	18	22	6	2	52	39	32	8	4	17	39	30	4	1	25	30	27	11	2	30
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	18	23	5	2	52	33	33	7	4	24	36	28	5	3	28	27	25	11	4	33
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	23	23	3	2	49	39	29	9	4	19	42	27	8	2	21	31	27	8	6	27
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	24	24	5	2	45	33	27	10	6	24	40	22	7	2	30	25	30	7	4	35
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	13	15	4	3	65	28	25	7	4	36	31	17	3	3	45	20	18	8	1	52
Страхование через интернет	10	12	4	4	70	19	17	6	5	52	25	17	4	2	52	23	13	10	2	52
Отделение почтовой связи	23	29	13	6	29	22	20	13	12	34	30	22	16	8	23	29	17	20	7	27

*1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить / не пользуются
В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам»

Таблица 15

**Возможности использования способов доступа к финансовым услугам
по территориальной принадлежности, %**

	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Легкость доступа/есть везде										
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	36	36	11	7	9	26	34	16	12	13
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	29	33	15	10	13	19	29	18	16	18
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	26	31	12	7	23	20	28	13	11	28
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	28	30	7	5	30	21	26	9	7	37
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	34	34	6	4	22	24	29	7	4	37
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	31	32	6	4	28	23	28	7	4	38
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	36	35	6	4	20	28	30	6	4	32
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	28	30	7	4	31	24	30	7	3	36
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	19	21	6	4	50	16	18	6	3	57
Страхование через интернет	15	16	6	4	58	11	14	6	4	65
Отделение почтовой связи	20	26	12	9	33	20	33	12	7	28
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания										
	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Касса, банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	35	37	12	6	10	25	36	14	10	14
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	30	35	13	7	15	20	31	15	14	19
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	28	32	10	6	24	21	29	11	9	30
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	29	30	7	4	30	23	26	8	6	37
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	35	34	7	3	23	26	27	7	3	37

Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	31	32	6	3	28	24	28	6	3	39
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	36	34	6	3	20	28	30	6	3	33
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	28	30	8	4	31	24	29	7	3	36
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	20	22	6	3	50	16	17	6	3	57
Страхование через интернет	16	17	6	4	57	11	13	6	4	65
Отделение почтовой связи	20	24	14	10	32	20	29	15	8	28

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

В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Оцените возможности использования каждого из способов доступа к финансовым услугам»

Т а б л и ц а 16

Барьеры доступа к финансовым услугам, %*

Низкий уровень дохода	61
Недоверие к финансовым организациям	38
Недостаточно высокий уровень безопасности	35
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	33
Недостаточный уровень финансовой грамотности	28
Сложность оформления получения финансовой услуги	18
Длительное время оформления финансовой услуги	18
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	14
Иное	1

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

Т а б л и ц а 17

Барьеры доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Само-занятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Низкий уровень дохода	61	42	57	64	65	66	63
Недоверие к финансовым организациям	41	31	34	32	24	29	29
Недостаточно высокий уровень безопасности	38	40	26	25	24	28	19
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	36	31	28	23	28	33	30
Недостаточный уровень финансовой грамотности	29	22	28	31	25	20	18
Сложность оформления получения финансовой услуги	20	8	12	18	16	14	13
Длительное время оформления финансовой услуги	20	19	15	8	13	16	15
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	14	15	9	12	15	14	7
Иное	1	1	1	1	0	1	0

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

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

Т а б л и ц а 18

Барьеры доступа к финансовым услугам по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Низкий уровень дохода	61	61
Недоверие к финансовым организациям	40	32
Недостаточно высокий уровень безопасности	37	28
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	36	25
Недостаточный уровень финансовой грамотности	29	25
Сложность оформления получения финансовой услуги	19	15
Длительное время оформления финансовой услуги	20	13
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	11	21
Иное	1	1

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

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

Таблица 19

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам, %*

Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	60
Отсутствие навыков использования таких технологий	31
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	24
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	14
Иное	3

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

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

Таблица 20

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалид-ности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	64	56	54	35	55	53	40
Отсутствие навыков использования таких технологий	29	24	35	53	27	30	29
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	23	33	23	26	29	27	35
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	11	7	13	34	13	14	20
Иное	4	2	3	0	4	2	0

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

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

Т а б л и ц а 2 1

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Городская	Сельская
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	64	47
Отсутствие навыков использования таких технологий	29	38
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	21	32
Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	12	19
Иное	4	1

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

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

Т а б л и ц а 2 2

Финансовая грамотность населения, %*

Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	43
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	38
Планировать свое финансовое будущее	38
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	29
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	16
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	13
Все вышеперечисленное	34
Затруднились ответить	11

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

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

Т а б л и ц а 23

Финансовая грамотность населения по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	45	47	35	27	39	37	36
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	42	28	24	23	29	30	27
Планировать свое финансовое будущее	41	39	35	20	35	36	37
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	31	22	23	17	24	27	24
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	17	13	14	12	13	12	17
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	14	15	13	3	12	12	13
Все вышеперечисленное	33	31	29	42	37	39	18
Затруднились ответить	10	7	11	17	12	10	18

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

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

Т а б л и ц а 24

Финансовая грамотность населения по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	45	35
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	41	28
Планировать свое финансовое будущее	41	29
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	31	21
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	17	13
Использовать финансовые инструменты для инвестирования в них личного капитала	14	9
Все вышеперечисленное	33	36
Затруднились ответить	9	17

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

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

Т а б л и ц а 25

Способы повышения финансовой грамотности, %

Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	46
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	15
Не повышаю	21
Затруднились ответить	18

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

Т а б л и ц а 26

Способы повышения финансовой грамотности по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	47	51	45	39	44	54	38
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	15	28	26	5	21	10	18
Не повышаю	20	11	18	37	12	21	32
Затруднились ответить	18	10	11	20	22	15	12

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

Т а б л и ц а 27

Способы повышения финансовой грамотности по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	47	45
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	16	11
Не повышаю	20	25
Затруднились ответить	17	19

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

Т а б л и ц а 28

Письменный учет доходов и расходов, %

Нет	49
Периодически	30
Да	15
Затруднились ответить	6

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

Т а б л и ц а 29

Письменный учет доходов и расходов по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет	49	29	38	52	55	48	57
Периодически	31	28	32	22	24	33	25
Да	14	36	21	17	10	14	11
Затруднились ответить	5	7	9	10	12	5	7

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

Т а б л и ц а 30

Письменный учет доходов и расходов по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет	48	50
Периодически	31	27
Да	15	14
Затруднились ответить	6	9

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

Т а б л и ц а 31

Наличие личного финансового плана, %

	%
Нет, отсутствует личный финансовый план	54
Да, есть личный финансовый план	26
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	5
Затруднились ответить	15

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

Т а б л и ц а 3 2

Наличие личного финансового плана по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	54	31	42	60	52	53	67
Да, у меня есть личный финансовый план	26	44	35	18	24	23	17
Да у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	4	12	10	4	5	7	7
Затруднились ответить	15	13	13	17	19	17	10

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

Т а б л и ц а 3 3

Наличие личного финансового плана
по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет, отсутствует личный финансовый план	52	59
Да, есть личный финансовый план	28	21
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	5	4
Затруднились ответить	15	16

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

Т а б л и ц а 3 4

Сбережение части дохода, %

Нет, расходуют абсолютно весь доход	31
Периодически	38
Сберегают около 10% от своего дохода	13
Сберегают 20% и более от своего дохода	7
Затруднились ответить	11

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

Т а б л и ц а 3 5

Сбережение части дохода по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, я расходую абсолютно весь доход	29	14	25	38	41	40	55
Периодически	39	41	40	34	28	41	27
Сберегаю около 10% от своего дохода	14	23	14	13	6	5	5
Сберегаю 20% и более от своего дохода	7	17	11	5	7	3	6
Затруднились ответить	11	6	10	11	18	10	7

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

Т а б л и ц а 3 6

Сбережение части дохода по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет, расходуют абсолютно весь доход	29	36
Периодически	39	36
Сберегают около 10% от своего дохода	14	11
Сберегают 20% и более от своего дохода	7	6
Затруднились ответить	11	11

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

Т а б л и ц а 37

Инвестирование части дохода, %

Нет	57
Банковский вклад	29
Покупка недвижимости	6
Индивидуальный инвестиционный счет	3
Покупка золота, драгоценностей	3
Инвестиционное страхование жизни	2
Брокерский счет	1
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1
Иное	2

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

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

Т а б л и ц а 38

Инвестирование части дохода по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет	56	30	49	60	66	69	69
Банковский вклад	30	47	28	30	19	19	19
Индивидуальный инвестиционный счет	3	8	5	0	4	2	5
Инвестиционное страхование жизни	2	7	4	1	3	1	4
Брокерский счет	1	5	3	0	2	0	5
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	3	3	0	2	1	2
Покупка недвижимости	6	16	7	2	4	6	5
Покупка золота, драгоценностей	3	3	4	1	2	1	0
Иное	2	2	2	3	2	1	0

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

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

Т а б л и ц а 39

Инвестирование части дохода по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет	55	63
Банковский вклад	30	27
Покупка недвижимости	7	4
Индивидуальный инвестиционный счет	4	2
Покупка золота, драгоценностей	3	1
Инвестиционное страхование жизни	2	1
Брокерский счет	1,6	0,4
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	0,3
Иное	2	2

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

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