

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»
(ООО «АС-Холдинг»)



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

_____ Е. В. Ханова
« ____ » _____ 2022 г.
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о мониторинге доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на
территории Новосибирской области

Подготовлен в рамках выполнения научно-исследовательской работы по теме:
«Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках
Новосибирской области за 2022 год»

Государственный контракт № 0851200000622005869
от «10» октября 2022 г.

Новосибирск 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

- | | | | |
|----|--|--|---------------|
| 1. | Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг» | | Е.В. Ханова |
| 2. | Руководитель отдела сбора
информации ООО «АС-
Холдинг» | организация и контроль
сбора информации | С.А. Соколов |
| 3. | Главный специалист ООО
«АС-Холдинг» | обобщение и обработка
данных | Е.В. Ханова |
| 4. | Координатор проекта ООО
«АС-Холдинг» | общая координация
проекта | Л.Ю. Соколова |

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ.....	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	5
ВВЕДЕНИЕ.....	6
РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ	8
Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением за последние 12 месяцев	8
Структура причин неиспользования финансовых продуктов	10
Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев	12
Структура причин отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах	14
Оценка использования платежных карт за последние 12 месяцев	17
Структура причин отсутствия у потребителей платежных карт	18
Структура использования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев	19
Структура причин неиспользования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам)	22
Оценка использования страховых продуктов (услуг) за последние 12 месяцев.....	22
Структура причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг).....	24
Уровень доступности каналов предоставления финансовых продуктов (услуг).....	25
Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат	28
Перечень трудностей, возникающих при получении или использовании финансовых продуктов (услуг)	30
Оценка финансовой грамотности населения	32
Общие сведения о респондентах	33
ВЫВОДЫ.....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ А АНКЕТА для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области	39

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

- | | |
|------------------------|--|
| CAWI-опрос | – количественный метод сбора информации, когда опросы проходят через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», с использованием сервисов для проведения онлайн-опросов. |
| Респондент | – лицо, принявшее участие в телефонном, личном или онлайн-опросе. |
| Социологический опрос | – метод социологического исследования, заключающийся в сборе и получении первичных эмпирических сведений об определенных мнениях, знаниях и социальных фактах, составляющих предмет исследования, путем устного или письменного взаимодействия исследователя (интервьюера) и заданной совокупности опрашиваемых (респонденты). |
| Финансовая грамотность | – результат процесса финансового образования, который определяется как сочетание осведомленности, знаний, умений и поведенческих моделей, необходимых для принятия успешных финансовых решений и в конечном итоге для достижения финансового благосостояния. |
| Финансовая доступность | – состояние финансового рынка, при котором все дееспособное население страны, а также субъекты малого и среднего предпринимательства имеют полноценную возможность получения базового набора финансовых услуг |

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

Мониторинг	– мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области.
Г. о.	– городской округ.
КПК	– кредитные потребительские кооперативы.
МФО	– микрофинансовые организации.
СКПК	– сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.
ПИФ	– паевой инвестиционный фонд.
РФ	– Российская Федерация.
Территориальный статус	– муниципальные районы и городские округа Новосибирской области.

ВВЕДЕНИЕ

Мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области, проводится в соответствии со следующими нормативно- правовыми актами:

- Распоряжением Правительства РФ от 17.04.2019 № 768-р «Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации»;
- Приказом Минэкономразвития России от 11.03.2020 № 130 «Об утверждении единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации».

Настоящий мониторинг выполнен в рамках научно-исследовательской работы по теме «Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках Новосибирской области за 2022 год» Исполнителем ООО «АС-Холдинг» в октябре–ноябре 2022 года.

Цель мониторинга

Оценка доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области.

Задачи мониторинга

Основными задачами мониторинга доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области, являются:

- оценка доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области;
- оценка финансовой грамотности населения.

В рамках настоящего мониторинга были оценены следующие показатели:

1. Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением за последние 12 месяцев.
2. Структура причин неиспользования банковских продуктов.
3. Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев.
4. Структура причин отсутствия у потребителей банковских продуктов в связи необходимостью в заемных средствах.
5. Оценка использования платежных карт за последние 12 месяцев.
6. Структура причин отсутствия у потребителей платежных карт.
7. Структура использования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев.
8. Структура причин неиспользования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам).
9. Оценка использования страховых продуктов (услуг) за последние 12 месяцев.
10. Уровень доступности каналов предоставления финансовых продуктов (услуг).
11. Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат.

12. Структура причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг).

13. Перечень трудностей, возникающих при получении или использовании финансовых продуктов (услуг).

14. Оценка финансовой грамотности населения.

Объект мониторинга

Объектом мониторинга являются потребители товаров, работ и услуг в сфере финансовых услуг.

Предмет мониторинга

Предметом мониторинга является уровень доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новосибирской области.

Методы мониторинга

При проведении мониторинга были использованы следующие методы:

а) Анкетирование. В рамках осуществления мониторинга использованы следующие способы анкетирования:

- личный опрос (социологический опрос);
- САWI-опрос (использование сервисов для проведения онлайн-опросов, размещение ссылок на анкеты и информационных баннеров о начале проведения опросов на официальных сайтах высшего исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, уполномоченного органа и других исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, на региональном инвестиционном портале, на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

в) анализ полученных данных, в том числе с использованием статистических методов обработки.

Инструментарий проведения мониторинга

При проведении мониторинга использовалась анкета для опроса потребителей товаров и услуг (Приложение А).

Выборка

Объем выборочной совокупности составил 300 человек.

В исследовании приняли участие жители Новосибирской области, проживающие в Новосибирской области не менее одного года и достигшие 18-летнего возраста. Мониторинг проводится на территории 30 муниципальных районов и 5 городских округов Новосибирской области.

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением за последние 12 месяцев

Использование населением Новосибирской области финансовых продуктов (услуг) оценивалось с помощью вопроса: «Какими финансовыми продуктами (услугами) для размещения свободных денежных средств Вы пользовались за последние 12 месяцев?». Распределение ответов представлено на рисунке 1.



Рисунок 1. Использование финансовых продуктов (услуг) для размещения свободных денежных, процент от выборки в целом (по строке)

Анализ полученных данных показал, что типичными особенностями использования финансовых продуктов (услуг) для размещения свободных денежных средств населением Новосибирской за последние 12 месяцев являются:

- использование банковского вклада является наиболее распространенным видом обращения к финансовым продуктам (услугам) – в настоящее время его имеют 36,3% опрошенных, пользовались за последний год – 5,7%;

- использование остальных исследуемых финансовых продуктов (услуг) в различных финансовых организациях Новосибирской области не превышает уровня 13%, наиболее востребованные из них – страхование жизни (12,3% использовали за последние 12 месяцев) и индивидуальный инвестиционный счет (9% использовали за последние 12 месяцев);

– от 4% до 6% респондентов указали, что имели за последние 12 месяцев опыт вложений средств в микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы или в паевой инвестиционный фонд.

Использование финансовых продуктов (услуг) населением для размещения свободных денежных за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлено в таблицах 1-2.¹

Таблица 1 – Использование финансовых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта)

	Банковский вклад			Вложение средств в микрофинансовую организацию			Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус												
г. о. Новосибирск	50	8	42	0	10	90	2	6	92	2	6	92
Городские округа	40	7,5	52,5	2,5	5	92,5	0	5	95	2,5	5	92,5
Муниципальные районы	32,4	4,8	62,9	0	3,3	96,7	2,4	2,4	95,2	0	2,4	97,6
Социальный статус												
Работаю	37,9	5,5	56,6	0,4	4	95,6	2,4	2,8	94,8	0,8	2,8	96,4
Безработный	20	0	80	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Учусь/студент	0	20	80	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	57,1	0	42,9	0	14,3	85,7	0	0	100	0	0	100
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	25	5	70	0	5	95	0	5	95	0	5	95
Самозанятый	20	20	60	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Предприниматель	40	0	60	0	0	100	0	0	100	0	0	100

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Таблица 2 – Использование финансовых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта) (продолжение)

	Индивидуальный инвестиционный счет			Страхование жизни			Брокерский счет			Вложение средств в паевой инвестиционный фонд		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус												

¹ Здесь и далее - анализ проводится только в разрезе территориального статуса, ввиду малого количества информантов с другим социальным статусом, чем работающие.

	Индивидуальный инвестиционный счет			Страхование жизни			Брокерский счет			Вложение средств в паевой инвестиционный фонд		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
г. о. Новосибирск	14	8	78	12	12	76	10	8	82	6	8	86
Городские округа	7,5	5	87,5	22,5	2,5	75	0	5	95	5	5	90
Муниципальные районы	2,9	2,4	94,7	4,3	4,3	91,4	1,4	2,4	96,2	1,4	2,4	96,2
Социальный статус												
Работаю	4,7	3,2	92,1	7,9	5,1	87	2,4	2,8	94,8	2	3,2	94,8
Безработный	0	20	80	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Учусь/студент	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	28,6	0	71,4	28,6	0	71,4	0	14,3	85,7	0	0	100
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	5	95	0	5	95	0	5	95	0	5	95
Самозанятый	20	20	60	20	20	60	0	20	80	0	20	80
Предприниматель	20	0	80	20	0	80	40	0	60	60	0	40

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Согласно полученным результатам², за последние 12 месяцев наиболее активно к банковским вкладам и индивидуальным инвестиционным счетам обращаются жители г. о. Новосибирск (58% и 22% соответственно), к страхованию жизни – жители г. о. Новосибирск и городских округов (около 25%).

Структура причин неиспользования финансовых продуктов

Структура причин неиспользования финансовых продуктов (услуг) населением для размещения свободных денежных представлена на рисунке 2 и в таблице 3³.

² Здесь и далее - анализу подвергаются только оцениваемые позиции, набравшие наибольшее число голосов по выборке в целом и имеющие минимально допустимое для анализа количество единиц наблюдения.

³ Здесь и далее – данные, относящиеся к причинам неиспользования того или иного финансового продукта, не приводятся в разрезе социального статуса в силу отсутствия/ недостаточного для анализа количества единиц наблюдения.



Рисунок 2. Структура причин неиспользования финансовых продуктов, процент от не пользовавшихся финансовыми продуктами

Вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

* Другое: нет необходимости (5 ответов).

Таблица 3 – Причины неиспользования финансовых продуктов населением за последние 12 месяцев в разрезе территориального статуса, процент от числа не пользовавшихся финансовыми продуктами

	У меня недостаточно свободных денег	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений,...)	Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	Другое
Г. о. Новосибирск	78,4	12,8	10,4	6,4	5,6		1,6
Городские округа	66,7	27,8	5,6	0	0	0	5,6
Муниципальные районы	89,5	21,1	5,3	5,3	0	5,3	0

Как видно из представленных данных, недостаток свободных денежных средств является основной причиной неиспользования финансовых продуктов и услуг (78,1% упоминаний). Наиболее характерен подобный ответ для жителей городских округов (89,5%).

Со значительным отрывом вторую позицию занимает недоверие финансовым организациям (18,1% ответов). Наиболее часто его указывают жители г. о. Новосибирск (27,8%)/

Остальные причины не превышают 5%-ый порог упоминания. При этом позиции «предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)», «использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)», «данными

услугами уже пользуются другие члены моей семьи» не упоминаются в г. о. Новосибирск.

Оценка использования финансовых продуктов (услуг) населением в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев

Использование населением Новосибирской области финансовых продуктов (услуг) в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев приведено на рисунке 3.

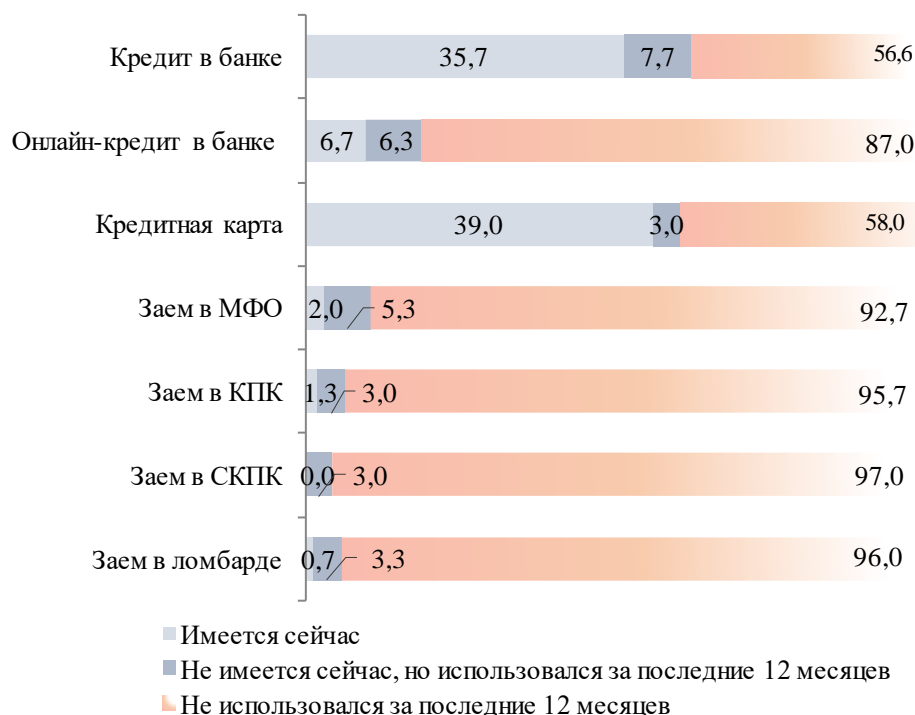


Рисунок 3. Использование финансовых продуктов (услуг) в связи необходимостью в заемных средствах, процент от выборки в целом (по строке)

Полученные результаты демонстрируют, что при необходимости заемных средств население наиболее часто обращается к двум финансовым продуктам (услугам): кредиту в банке и кредитной карте – на момент опроса их имели 35,7% и 39%; респондентов соответственно.

Онлайн-кредитом в банке с указанными целями пользовались за последние 12 месяцев 13% опрошенных, займом в микрофинансовых организациях – 7,3%.

Заем средств в других финансовых организациях использовали за последний год 3-4% аудитории.

Использование финансовых продуктов (услуг) населением Новосибирской области в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлено в таблицах 4-5.

Таблица 4 – Использование финансовых продуктов (услуг) населением в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта)

	Кредит в банке			Онлайн-кредит в банке			Кредитная карта			Заем в микрофинансово й организации		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус												
г. о. Новосибирск	32	16	52	10	12	78	28	10	62	4	6	90
Городские округа	27,5	10	62,5	12,5	2,5	85	47,5	5	47,5	0	2,5	97,5
Муниципальные районы	38,1	5,2	56,7	4,8	5,7	89,5	40	1	59	1,9	5,7	92,3
Социальный статус												
Работаю	37,5	8,7	53,8	6,7	6,7	86,6	39,5	3,6	56,9	1,2	5,9	92,9
Безработный	0	0	100	0	0	100	0	0	100	20	0	80
Учусь/студент	40	0	60	20	20	60	40	0	60	0	20	80
Домохозяйка (домохозяин)	42,9	0	57,1	0	14,3	85,7	71,4	0	28,6	0	0	100
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	15	5	80	0	0	100	10	0	90	0	0	100
Самозанятый	20	0	80	40	0	60	80	0	20	20	0	80
Предприниматель	60	0	40	0	0	100	80	0	20	20	0	80

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Таблица 5 – Использование финансовых продуктов (услуг) населением в связи необходимостью в заемных средствах за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта) (продолжение)

	Заем в кредитном потребительском кооперативе			Заем в сельскохозяйственно м кредитном потребительском кооперативе			Заем в ломбарде		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус									
г. о. Новосибирск	2	6	92	0	8	92	0	6	94
Городские округа	0	2,5	97,5	0	2,5	97,5	5	2,5	92,5
Муниципальные районы	1,4	2,4	96,2	0	1,9	98,1	0	2,9	97,1
Социальный статус									
Работаю	1,6	3,2	95,2	0	3,2	96,8	0,8	3,6	95,6
Безработный	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Учусь/студент	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Домохозяйка (домохозяин)	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Самозанятый	0	0	100	0	0	100	0	0	100

	Заем в кредитном потребительском кооперативе			Заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			Заем в ломбарде		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Предприниматель	0	0	100	0	0	100	0	0	100

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Согласно полученным результатам по территориальному статусу, за последние 12 месяцев наиболее активно к банковским кредитам, в том числе онлайн-кредиту, и займу в микрофинансовых организациях обращаются жители г. о. Новосибирск, а кредитными картами чаще других пользуются жители городских округов.

Структура причин отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах

Причины отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Структура причин отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах, процент от не пользовавшихся финансовыми продуктами

Перечень трудностей	Доля
Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг	51,2
Нет необходимости в заемных средствах	30,1
Процентная ставка слишком высокая	21,1
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	13,8
Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	8,1
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	4,1
У меня нет необходимых документов*	2,4
Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя)	2,4
Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи	2,4
Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	2,4
Другое*	3,3

Вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

Другое: «нет возможности выплачивать кредиты» (2 ответа), «нет средств на первый взнос» (1), «отказ банков» (1).

Основными причинами неиспользования финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах населением Новосибирской области являются варианты: «не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг» - лидирующая причина (51,2% ответов), отсутствие необходимости в заемных средствах (30,1%), высокая процентная ставка (21,1%).

Недоверие финансовым организациям указали 13,8% респондентов, неуверенность в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций – 8,1%.

Остальные причины назывались респондентами реже, чем в 5% случаев.

Причины неиспользования обследуемых финансовых продуктов в разрезе территориального статуса представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Причины отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах в разрезе территориального статуса, процент от не пользовавшихся финансовыми продуктами

	Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг	Нет необходимости в заемных средствах	Процентная ставка слишком высокая	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя)	Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	Другое
Г. о. Новосибирск	56,5	47,8	26,1	21,7	8,7	4,3	4,3	4,3	0	4,3	0
Городские округа	35,7	50	14,3	7,1	7,1	0	0	0	14,3	7,1	0
Муниципальные районы	52,3	22,1	20,9	12,8	8,1	4,7	2,3	2,3	1,2	1,2	4,7

Анализ представленных данных показал, что все ведущие причины неиспользования финансовых продуктов (услуг) в связи необходимостью в заемных средствах более часто указываются населением г. о. Новосибирск, кроме отсутствия необходимости в заемных средствах, которое чаще упоминают жители городских округов.

Оценка использования платежных карт за последние 12 месяцев

Использование населением Новосибирской области платежных карт за последние 12 месяцев отображено на рисунке 4.

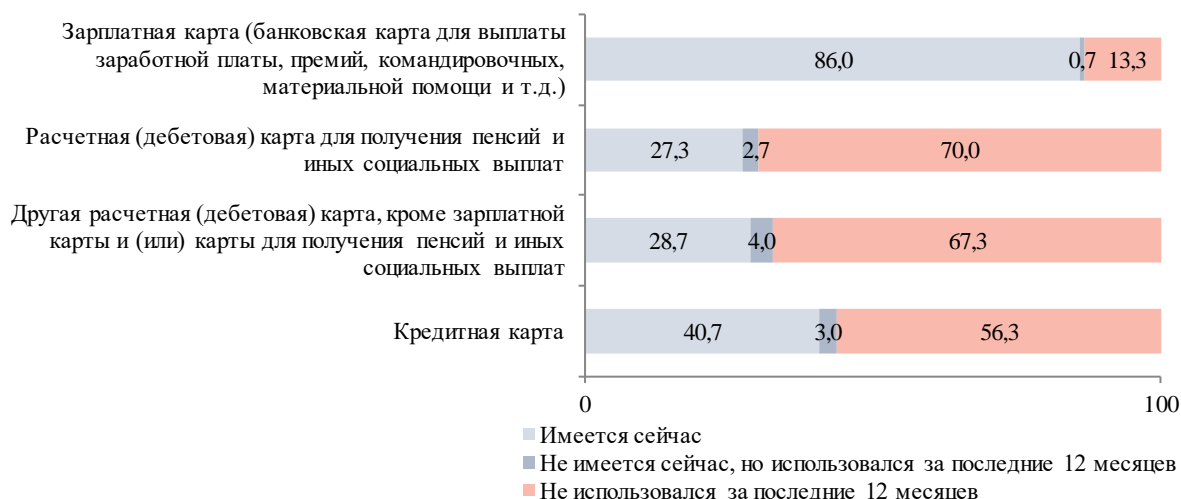


Рисунок 4. Использование платежных карт, процент от выборки в целом (по строке)

Анализ полученных данных показывает, что наиболее используемой формой платежных карт является зарплатная карта (ее указали 86% респондентов).

Кредитная карта использовалась населением региона в 43,7% случаев, расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат и другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, – использовались примерно в 30% случаев за последний год.

Использование платежных карт населением Новосибирской области за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса представлено в таблице 8.

Таблица 8 – Использование платежных карт за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта)

	Зарплатная карта (банковская карта для выплаты заработной платы, премий, командировочных , материальной помощи и т.д.)			Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат			Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат			Кредитная карта		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	82	0	18	22	4	74	40	8	52	36	8	56
Городские округа	80	2,5	17,5	22,5	5	72,5	37,5	7,5	55	52,5	5	42,5
Муниципальные районы	88,1	0,5	11,4	29,5	1,9	68,6	24,3	2,4	73,3	39,5	1,4	59,1
Социальный статус												
Работаю	94,1	0,8	5,1	23,3	2	74,7	28,9	4	67,1	40,3	3,2	56,5
Безработный	60	0	40	40	0	60	20	0	80	40	0	60
Учусь/студент	80	0	20	60	40	0	60	20	20	80	0	20
Домохозяйка (домохозяин)	28,6	0	71,4	57,1	0	42,9	42,9	0	57,1	71,4	0	28,6
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	25	0	75	50	5	45	5	5	90	10	5	85
Самозанятый	80	0	20	40	0	60	20	0	80	60	0	40
Предприниматель	40	0	60	40	0	60	80	0	20	80	0	20

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Анализ использования платежных карт в разрезе территориального и социального статуса демонстрирует следующие особенности:

- зарплатные карты и расчетные (дебетовые) карты для получения пенсий и иных социальных выплат популярны у жителей г. о. Новосибирск и городских округов (около 82% и 27% соответственно);
- кредитные карты и другие расчетные (дебетовые) карты, кроме зарплатной и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат более востребованы в муниципальных районах (около 41% и 27% соответственно).

Структура причин отсутствия у потребителей платежных карт

Структура причин отсутствия у потребителей платежных карт представлена на рисунке 5.



Рисунок 5. Структура причин отсутствия у потребителей платежных карт, процент от не пользовавшихся платежными картами

Анализ полученных результатов позволяет говорить только о тенденциях, в силу недостаточного количества респондентов в выделенной группе (13 чел.). Основной причиной может служить недостаточность денежных средств для хранения их на счете/ платежной карте.

Структура использования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев

Способы доступа к банковским услугам (платежам, переводам), используемые респондентами за последние 12 месяцев, представлены на рисунке 6.



Рисунок 6. Структура использования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев, процент от выборки в целом

Лидирующими способами доступа к банковским услугам являются мобильный банк (через приложение в смартфоне/ планшете) и платежный

терминал в отделении банка/ банкомат – их указали 87,7% и 60,7% респондентов соответственно.

Вторую по популярности позицию делят использование банковской карты для платежей в интернет-магазинах и интернет-банк с доступом с компьютера/ ноутбука – эти способы назвали 47,7% и 41,3% опрошенных.

Касса в отделении банка занимает третью позицию с долей 19%.

Остальные варианты не превышают 20%-го порога.

Способы доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса приведены в таблице 9.

Таблица 9 – Способы доступа к банковским услугам (платежам, переводам) за последние 12 месяцев в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом

	Мобильный банк (через приложение в смартфоне/планшете)	Платежный терминал в отделении банка/банкомат	Оплата банковской картой на сайте интернет-магазина	Интернет-банк (доступ с компьютера/ноутбука)	Касса в отделении банка	Переводы посредством отправки СМС на короткий номер	Электронный кошелек (WebMoney, Яндекс.Деньги и др.)	Доступ к банковским услугам осуществляется посредством почты	Другое	Не пользуюсь
Территориальный статус										
Г. о. Новосибирск	82	76	52	48	20	10	6	2	2	0
Городские округа	80	52,5	55	50	10	7,5	5	0	2,5	2,5
Муниципальные районы	77,6	58,6	45,2	38,1	20,5	8,1	4,8	3,8	0	2,9
Социальный статус										
Работаю	83	62,5	50,2	43,1	18,6	8,3	5,1	3,2	0,4	1,6
Безработный	40	60	0	0	20	0	0	0	0	20
Учусь/студент	80	20	80	40	0	20	0	0	0	20
Домохозяйка (домохозяин)	85,7	42,9	57,1	71,4	14,3	14,3	0	0	0	0
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	20	55	5	10	35	5	0	5	5	5
Самозанятый	100	60	60	20	0	0	20	0	0	0
Предприниматель	100	60	80	100	20	20	20	0	0	0

Основными особенностями по территориальному признаку являются:

- платежный терминал в отделении банка/банкомат и переводы посредством отправки СМС на короткий номер чаще других используют жители г. о. Новосибирск;
- мобильный банк (через приложение в смартфоне/планшете), оплата банковской картой на сайте интернет-магазина Интернет-банк (доступ с компьютера/ноутбука) одинаково распространены у жителей г. о. Новосибирск и городских округов;
- кассой в отделениях банков преимущественно пользуется население г. о. Новосибирск и муниципальных районов.

Структура причин неиспользования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам)

Причины неиспользования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам), результаты приведены в таблице 10.

Таблица 10 – Причины неиспользования различных способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам), процент от не пользовавшихся обследуемыми способами

Причины	Доля
У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	28,6
Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	28,6
Я не обладаю навыками использования таких технологий	28,6
У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	14,3
Другое - «нет необходимости»	14,3

В целом, незначительная часть населения региона не пользуется каким-либо из обследуемых способов доступа к банковским услугам (платежам, переводам) - только 7 человек (2,3% от участников исследования).

Выделены разнообразные факторы отказа от использования того или иного способа дистанционного доступа, лидирующие основания неиспользования какого-либо из способов не выделены.

Оценка использования страховых продуктов (услуг) за последние 12 месяцев

Использование населением Новосибирской области страховых продуктов (услуг) за последние 12 месяцев представлено на рисунке 7.



Рисунок 7. Использование страховых продуктов, процент от выборки в целом (по строке)

* Страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; имущественное страхование; страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков).

** Личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО.

Представленные данные демонстрируют, что большинство жителей (от 68,6% до 86,3%) Новосибирской области не использовали страховые продукты за последние 12 месяцев.

Население региона чаще пользуется такими продуктами страховых компаний, как «другое добровольное страхование, кроме страхования жизни» (31,4%) и «другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования» (27,7%). Значительно реже упоминается добровольное страхование жизни (13,7%).

Данные по использованию страховых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального и социального статуса приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Использование страховых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального и социального статуса, по бинарной шкале оценки¹⁾, процент от выборки в целом (по каждому виду продукта)

	Добровольное страхование жизни			Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни			Другое обязательное страхование, кроме медицинского страхования		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Территориальный статус									
Г. о. Новосибирск	12	8	80	32	10	58	42	6	52
Городские округа	20	2,5	77,5	30	5	65	42,5	5	52,5
Муниципальные районы	7,1	3,3	89,6	24,8	3,3	71,9	14,8	4,2	81
Социальный статус									
Работаю	9,1	4,7	86,2	27,3	4,7	68	23,3	5,5	71,2
Безработный	0	0	100	20	20	60	0	0	100
Учусь/студент	20	0	80	0	20	80	20	0	80

	Добровольное страхование жизни			Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни			Другое обязательное страхование, кроме медицинского страхования		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Домохозяйка (домохозяин)	28,6	0	71,4	57,1	0	42,9	42,9	0	57,1
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5	0	95	15	0	85	10	0	90
Самозанятый	20	0	80	20	0	80	20	0	80
Предприниматель	20	0	80	40	0	60	60	0	40

¹⁾ 1 - Имеется сейчас, 2- Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, 3 -Не использовался за последние 12 месяцев.

Полученные данные демонстрируют, что всеми видами страховых продуктов (услуг) реже других пользуются жители муниципальных районов Новосибирской области.

Структура причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг)

Структура причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг) приведена на рисунке 8.

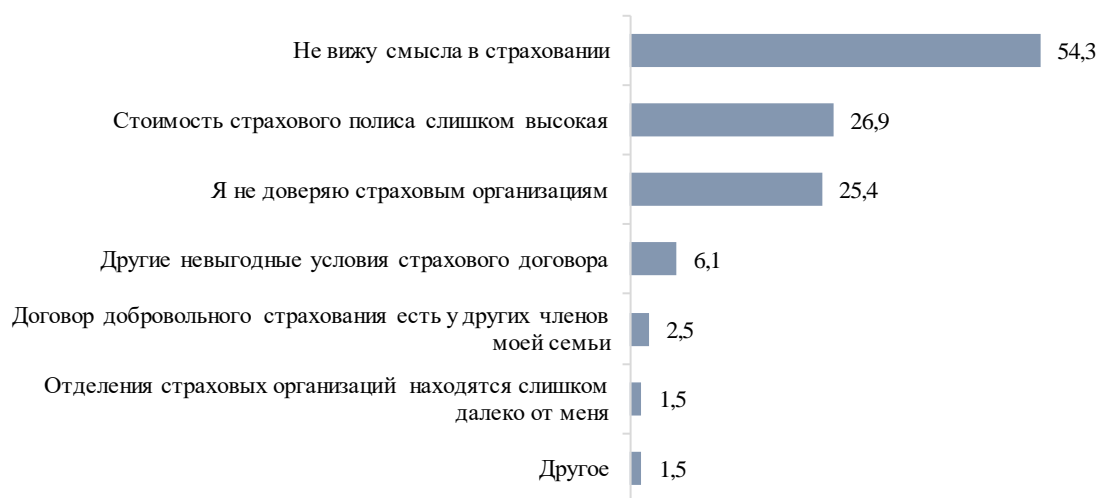


Рисунок 8. Структура причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг), процент от не пользовавшихся страховыми продуктами (услугами)

Вопрос предполагал несколько вариантов ответа.
Иное – «затрудняюсь ответить», «не интересуюсь».

Наиболее распространенной причиной неиспользования страховых продуктов является ответ «не вижу смысла в страховании» (54,3%).

Около четверти респондентов отметили высокую стоимость страхового полиса и отсутствие доверия к страховым организациям.

Остальные ответы не превышают 10%-го порога упоминаний.

Причины неиспользования страховых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального статуса отражены в таблице 12.

Таблица 12 – Причины неиспользования страховых продуктов (услуг) населением в разрезе территориального статуса, процент от числа не пользовавшихся страховыми продуктами

	Не вижу смысла в страховании	Стоимость страхового полиса слишком высокая	Я не доверяю страховым организациям	Другие невыгодные условия страхового договора	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	Отделения страховых организаций находятся слишком далеко от меня	Другое
Г. о. Новосибирск	30,8	38,5	30,8	15,4	3,8	3,8	0
Городские округа	65,2	26,1	21,7	8,7	0	0	4,3
Муниципальные районы	56,8	25	25	4,1	2,7	1,4	1,4

Анализ основных причин отсутствия у потребителей страховых продуктов (услуг) в разрезе территориального статуса опрошенных показал:

- не видит смысла в страховании чаще других население городских округов;
- высокая стоимость и недоверие страховым организациям чаще является препятствием для жителей г. о. Новосибирск.

Уровень доступности каналов предоставления финансовых продуктов (услуг)

Доступность каналов предоставления финансовых продуктов (услуг) оценивалась с помощью вопроса: «Оцените доступность предоставления финансовых услуг в Вашем населенном пункте». Для оценки респондентам была предложена бинарная шкала. Результаты оценок респондентов в целом представлены на рисунке 9.



Рисунок 9. Доступность каналов предоставления финансовых продуктов (услуг), процент от выборки в целом (по строке)

Наиболее доступными каналами предоставления финансовых продуктов (услуг) являются безналичная оплата банковскими картами в организациях торговли (услуг) и отделения почтовой связи (86,3% и 78,7% респондентов соответственно оценили их как легко доступные).

Уровень доступности остальных каналов предоставления финансовых продуктов (услуг) является средневысокой (до 70% оценок «легко доступно»).

Наименее доступными оказались платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – о том, что они легко доступны (есть везде), высказалось 52,3% ответивших на вопрос.

Доступность каналов предоставления финансовых продуктов (услуг) в разрезе территориального и социального статуса приведена в таблице 13.

Таблица 13 – Доступность каналов предоставления финансовых продуктов (услуг) в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом

	Касса в отделении банка		Банкомат или терминал в отделении банка		Банкомат или терминал вне отделения банка		Безналичная оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		Отделение почтовой связи	
	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	16	84	16	84	18	82	6	94	32	68	14	86
Городские округа	32,5	67,5	22,5	77,5	30	70	7,5	92,5	45	55	37,5	62,5
Муниципальные районы	33,8	66,2	35,2	64,8	47,1	52,9	16,7	83,3	51,9	48,1	20	80
Социальный статус												
Работаю	28,9	71,1	28,9	71,1	39,1	60,9	12,3	87,7	45,8	54,2	20,6	79,4
Безработный	60	40	60	40	60	40	60	40	80	20	20	80
Учусь/студент	40	60	40	60	20	80	20	80	60	40	80	20
Домохозяйка (домохозяин)	57,1	42,9	57,1	42,9	71,4	28,6	0	100	57,1	42,9	28,6	71,4
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	35	65	30	70	45	55	20	80	45	55	15	85
Самозанятый	40	60	40	60	20	80	20	80	40	60	0	100
Предприниматель	20	80	20	80	40	60	20	80	100	0	40	60

Согласно полученным данным все обследуемые способы получения финансовых услуг чаще других легко доступны в г. о. Новосибирск (от 68% до 94% ответов), реже – в муниципальных районах (за исключением отделений почтовой связи, которые менее всего доступны в городских округах).

Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат

Оценка показателя производилась с помощью вопроса «Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?». Для оценки респондентам была предложена бинарная шкала. Распределение полученных ответов в целом представлено на рисунке 10.



Рисунок 10. Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат, процент от выборки в целом (по строке)

Как видно из представленных данных, самый доступный канал по временным затратам – безналичная оплата банковскими картами в организациях торговли (услуг) (88% ответов «могу воспользоваться быстро»).

Временная доступность остальных каналов имеет средневысокий уровень, не превышая 70%. Наиболее труднодоступными в части временных затрат оказались платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (только около половины опрошенных могут им воспользоваться быстро).

Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат в разрезе территориального и социального статуса приведена в таблице 14.

Таблица 14 – Оценка работы каналов предоставления финансовых услуг в части временных затрат в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом

	Касса в отделении банка		Банкомат или терминал в отделении банка		Банкомат или терминал вне отделения банка		Безналичная оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		Отделение почтовой связи	
	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро	Не доступно, трачу много времени	Могу воспользоваться быстро
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	40	60	18	82	18	82	16	84	32	68	36	64
Городские округа	52,5	47,5	22,5	77,5	25	75	5	95	50	50	52,5	47,5
Муниципальные районы	46,2	53,8	35,2	64,8	41	59	12,4	87,6	47,1	52,9	35,7	64,3
Социальный статус												
Работаю	45,8	54,2	29,6	70,4	33,6	66,4	10,3	89,7	43,5	56,5	37,5	62,5
Безработный	80	20	60	40	60	40	40	60	80	20	40	60
Учусь/студент	40	60	40	60	20	80	20	80	60	40	80	20
Домохозяйка (домохозяин)	71,4	28,6	71,4	28,6	71,4	28,6	0	100	57,1	42,9	42,9	57,1
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	35	65	30	70	35	65	25	75	45	55	30	70
Самозанятый	40	60	20	80	40	60	40	60	40	60	20	80
Предприниматель	40	60	0	100	40	60	0	100	60	40	60	40

Большинством из обследуемых каналов получения финансовых услуг чаще о возможности воспользоваться ими быстро указывали жители г. о. Новосибирск (от 60% до 82% ответов), за исключением безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (здесь г. о. Новосибирск продемонстрировал минимальное значение по скорости доступа – 84%, максимальное значение принадлежит городским округам – 95%). В муниципальных районах, также как и в г. о. Новосибирск для жителей быстро доступны отделения почтовой связи (64%).

Перечень трудностей, возникающих при получении или использовании финансовых продуктов (услуг)

Мнения потребителей финансовых услуг о трудностях, с которыми они сталкиваются при получении этих услуг, приведены в таблице 15.

Таблица 15 – Перечень трудностей, возникающих при получении или использовании финансовых продуктов (услуг), процент от выборки в целом

Перечень трудностей	Всего	Территориальный статус		
		г. о. Новосибирск	городские округа	муниципальные районы
Трудностей нет	49	46	52,5	49
Отсутствие/ расположение/ количество и работа банкоматов/ терминалов выдачи/ внесения средств	10,3	4	10	11,9
Отсутствие / недоступность/ удаленность/ сокращение отделений банков	7		5	9
Очереди/долгое обслуживание/ режим работы отделений	5,7	4	5	6,2
Отсутствие денежных средств/ низкий доход (у потребителя)	2,7	8	2,5	1,4
Невыгодные условия кредитования/ высокая процентная ставка	2,3	4	5	1,4
Отсутствие качественной сотовой связи и интернета	2			2,9
Отсутствие выбора банков/ недостаточное предложение финансовых продуктов	1,7		2,5	1,9
Проблемы с получением кредита/ займа	1,7	6		0,5
Скрытые платежи, комиссии, навязывание страховки/ услуг	1,3	2	5	0,5
Работа мобильного приложения/ дистанционное обслуживание	0,7			1
Некомпетентность сотрудников финансовых организаций/ несогласованность	0,7	4		
Много трудностей	0,7			1
Не пользуюсь финансовыми услугами	1,3	2		1,4
Другое	2			2,9
Затрудняюсь ответить	9,3	8	10	9,5

Вопрос предполагал свободный ответ респондентов.

ТОП-3 трудностей при получении финансовых услуг:

– низкая/ недостаточная доступность и работа банкоматов/ терминалов для внесения/ выдачи денежных средств (10,3%) – содержит вопросы их

отсутствия, расположения, количества и качества работы банкоматов и терминалов; проблема не характерна для г. о. Новосибирск (только 4% ответов);

– низкая/ недостаточная доступность отделений банков (7%), включает проблемы их отсутствия, недоступности, удаленности и сокращения количества; проблема не характерна для г. о. Новосибирск (0% ответов);

– длительное время обслуживания (5,7%) – акцент сделан на наличии очередей, долгом обслуживании, режиме работы отделений.

Остальные сложности не превосходят 3%-ый порог упоминаний.

Отсутствие трудностей при получении финансовых услуг в целом указали 49% опрошенного населения, при этом чаще других такой ответ давали жители городских округов Новосибирской области (52,5%).

Ниже приведены наиболее яркие цитаты респондентов при ответе на данный вопрос¹:

- *Высокая процентная ставка, ограничивали возраст пенсионера при выдаче кредита, могу поблагодарить только "Совкомбанк"*
- *конские проценты, куча бумаг*
- *За получением услуг приходится выезжать за 30 км*
- *необходимо ехать из села в город*
- *нет банка в поселении*
- *Отсутствие банков и терминалов в деревне. Отсутствие дорог, мобильной связи*
- *Очереди в почтовом отделении. Оплату банковской картой на почте принимают только в отношении отдельных получателей. Отсутствует терминал для пополнения социальной карты.*
- *Очередь, нет денег в банкомате, или один из двух не работает*
- *мало банкоматов вне банка*
- *мало отделений и даже банкоматов*
- *Малое количество банкоматов в пешей доступности для снятия наличных с зарплатной карты (банк Открытие)*
- *Недостаточное количество банкоматов для снятия наличных. Особенно в вечернее и ночное время (их нет).*
- *Введение в заблуждения банками при оформлении кредитов. Низкое качество сервиса по страховым продуктам (неудобный режим работы офисов по урегулированию убытков, заниженные выплаты, попытки ввести, убедив подписать не предусмотренный законом и уйти от ответственности, занизив стоимость выплаты)*
- *Пополнение с карты сбербанка на другой банк стало платным - очень досадно*
- *сложно написанные условия предоставления услуг*
- *Несоответствующий средней потребительской корзине, включающей оплату ком.услуг, уровень заработной платы практически во всех организациях города Бердск*
- *не все услуги доступны в сельских населенных пунктах*

¹ Орфография и пунктуация авторов сохранена.

- *Мало банкоматов, бывает что сложно снять наличные, их просто нет в банкомате*
- *Например, нет оплаты по безналичному расчету в ЖКХ, а именно за вывоз канализации, неудобно это. Мало банкоматов, они часто дают сбой ли не работают, особенно в вечернее время.*
- *в зависимости от ситуации*
- *Мошенники повсюду*
- *Нет оплаты по безналичному расчету в ЖКХ, а именно за вывоз канализации, неудобно это*
- *Проблемы с выдачей денежных средств в банкоматах (нет наличности).*

Оценка финансовой грамотности населения

По данным портала <http://cbr.ru>, результаты всероссийского ежегодного онлайн-зачета по финансовой грамотности, организованного Банком России и Агентством стратегических инициатив при поддержке Ассоциации развития финансовой грамотности, за 2021 год в перечне регионов, показавших лучшие результаты, Новосибирская область не значится. В целом в четвертом онлайн-зачете по финансовой грамотности приняли участие более 630 тысяч человек, при этом успешно сдали зачет по общим вопросам финансовой грамотности — с одной или нескольких попыток — 65% участников. Онлайн-зачет в 2022 году пройдет с 1 по 15 декабря.

В рамках проводимого мониторинга опрошенное население оценивало собственную финансовую грамотность, отвечая на вопрос: «Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?». Распределение ответов респондентов представлено на рисунке 11.

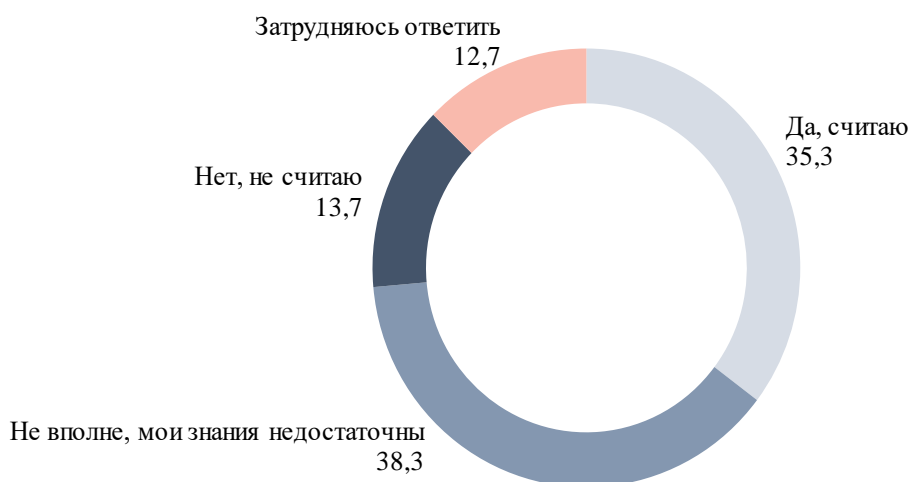


Рисунок 11. Оценка финансовой грамотности («Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?»), процент от выборки в целом

Оценка финансовой грамотности в разрезе территориального и социального статуса приведена в таблице 16.

Таблица 16 – Оценка финансовой грамотности в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом

	Да, считаю	Не вполне, мои знания недостаточны	Нет, не считаю	Затрудняюсь ответить
Территориальный статус				
Г. о. Новосибирск	42	30	16	12
Городские округа	35	37,5	7,5	20
Муниципальные районы	33,8	40,5	14,3	11,4
Социальный статус				
Работаю	36,4	39,1	14,2	10,3
Безработный	0	20	40	40
Учусь/студент	40	40	0	20
Домохозяйка (домохозяин)	57,1	0	0	42,9
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	15	45	15	25
Самозанятый	20	60	0	20
Предприниматель	80	20	0	0

Как видно из представленных данных, около трети населения Новосибирской области считают себя финансово грамотными людьми (35,3%), 38,3% опрошенных оценивает свои знания как недостаточные.

13,7% не считают себя финансово грамотными.

Чаще относят себя к финансово грамотным жители г.о. Новосибирск (42%), о недостаточной финансовой грамотности чаще заявляют жители муниципальных районов (40,5%).

Общие сведения о респондентах

Всего в рамках мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области, было опрошено 300 респондентов. Социально-демографические характеристики представлены на рисунках 12-17.

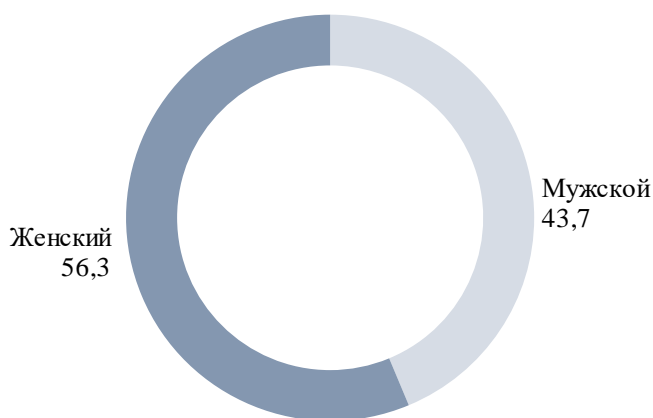


Рисунок 12. Пол респондентов, процент от выборки в целом

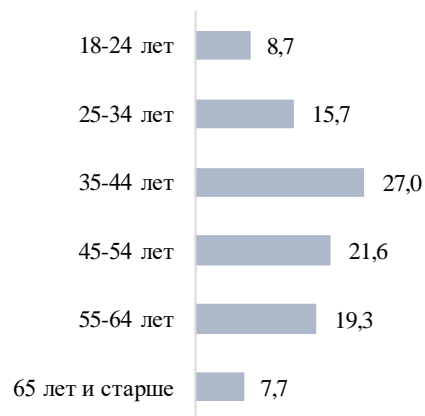


Рисунок 13. Возраст респондентов, процент от выборки в целом



Рисунок 14. Социальный статус респондентов, процент от выборки в целом

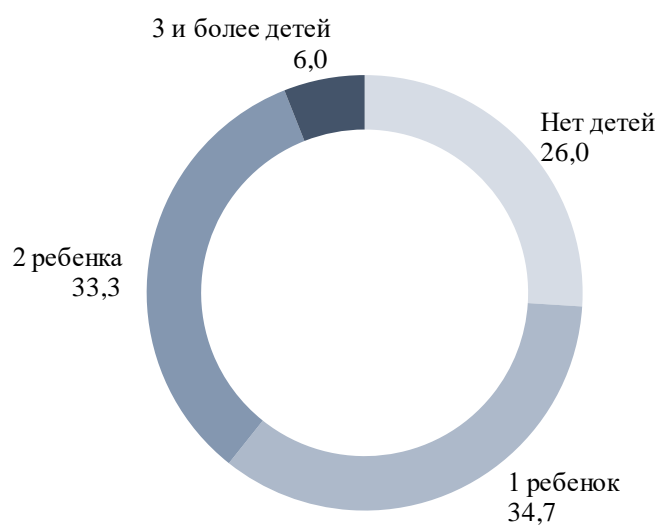


Рисунок 15. Количество детей, процент от выборки в целом

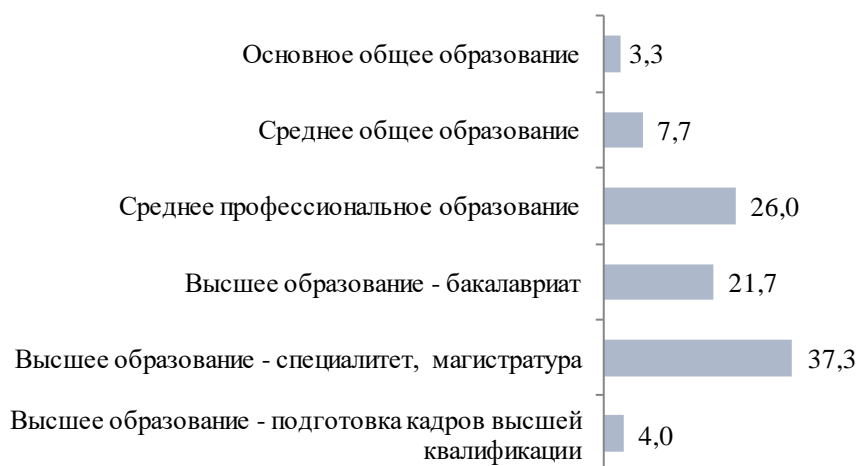


Рисунок 16. Образование респондентов, процент от выборки в целом

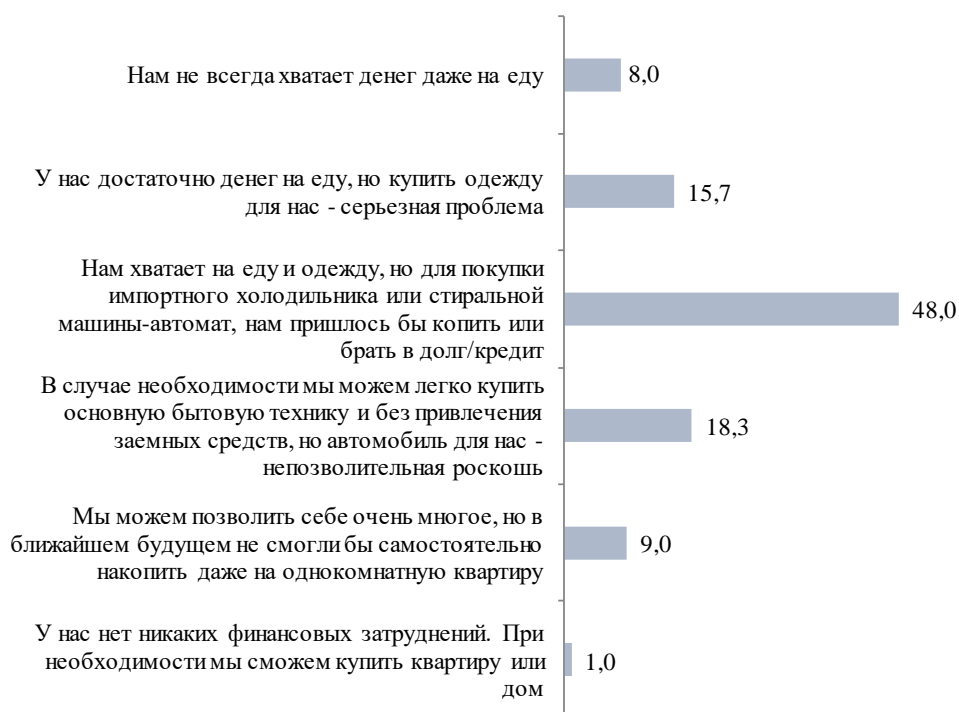


Рисунок 17. Материальный статус респондентов, процент от выборки в целом

Распределение респондентов по муниципальным районам и городским округам Новосибирской области представлено в таблице 17.

Таблица 17 – Структура респондентов в разрезе муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, процент от выборки в целом

Муниципальное образование	Кол-во респондентов	Доля респондентов, %
г. Новосибирск	50	16,7
г. Бердск	10	3,3
г. Искитим	10	3,3
г. Кольцово	10	3,3

Муниципальное образование	Кол-во респондентов	Доля респондентов, %
г. Обь	10	3,3
Баганский район	7	2,3
Барабинский район	7	2,3
Болотнинский район	7	2,3
Венгеровский район	7	2,3
Доволенский район	7	2,3
Здвинский район	7	2,3
Искитимский район	7	2,3
Карасукский район	7	2,3
Каргатский район	7	2,3
Колыванский район	7	2,3
Коченёвский район	7	2,3
Кочковский район	7	2,3
Краснозёрский район	7	2,3
Куйбышевский район	7	2,3
Купинский район	7	2,3
Кыштовский район	7	2,3
Маслянинский район	7	2,3
Мошковский район	7	2,3
Новосибирский район	7	2,3
Ордынский район	7	2,3
Северный район	7	2,3
Сузунский район	7	2,3
Татарский район	7	2,3
Тогучинский район	7	2,3
Убинский район	7	2,3
Усть-Таркский район	7	2,3
Чановский район	7	2,3
Черепановский район	7	2,3
Чистоозёрный район	7	2,3
Чулымский район	7	2,3
Всего	300	100

ВЫВОДЫ

Проведенный мониторинг доступности для населения финансовых продуктов и услуг на территории Новосибирской области в 2022 году позволяет сделать следующие выводы:

Использование финансовых продуктов (услуг) населением Новосибирской области за последние 12 месяцев в основном сфокусировано на банковских вкладах (на текущий момент его имеют 36,3% аудитории, пользовались за последний год – 5,7%). Наиболее активно обращаются к банковским вкладам жителей г.о. Новосибирск (58%). Страхование жизни востребовано в 12,3% случаев, индивидуальный инвестиционный счет – в 9%. Другие финансовые продукты (услуги) на текущий момент использует менее 3% аудитории.

Основной причиной неиспользования финансовых продуктов и услуг различных финансовых организаций является недостаток свободных денежных средств (78,1%). Дополнительной причиной может выступать отсутствие доверия финансовым организациям (18,1%).

При необходимости заемных средств население Новосибирской области наиболее часто обращается к кредиту в банке (43,4% за последние 12 месяцев) и кредитной карте (42%), реже используют банковский онлайн-кредит (13%).

Основными причинами отсутствия у потребителей финансовых продуктов в связи необходимостью в заемных средствах являются отсутствие необходимости в заемных средствах ответ (34%) и установка «не люблю кредиты/ не хочу жить в долг» (21,3%), дополнительными – высокая процентная ставка (12%).

Использование платежных карт наиболее востребовано в форме зарплатной карты (86%). Кредитные карты использовали за последние 12 месяцев 43,7% населения, расчетные (дебетовые) карты для получения пенсий и иных социальных выплат и другие расчетные (дебетовые) карты, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, – около 30% опрошенных. Ввиду минимального числа респондентов, не пользовавшихся ни одним из видов платежных карт, структура причин их неиспользования не выявлена, на уровне тенденции можно говорить о недостаточности денежных средств для хранения их на счете/ платежной карте как основной причине.

Население Новосибирской области активно использует следующие способы доступа к банковским услугам (платежам, переводам): мобильный банк (через приложение в смартфоне/ планшете) (87,7%), платежный терминал в отделении банка/ банкомат (60,7%), оплата банковской картой на сайте интернет-магазинов (47,7%) и интернет-банк с доступом с компьютера/ ноутбука (41,3%). Ввиду минимального числа респондентов, не пользовавшихся ни одним способом доступа к банковским услугам (платежам, переводам), структура причин их неиспользования не выявлена.

Страховые продукты (услуги) умеренно востребованы среди жителей Новосибирской области: 31,4% из них пользуется услугой другого добровольного страхования, кроме страхования жизни, 27,7% – другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования, 13,7% – добровольного страхования жизни. Основными причинами неиспользования страховых продуктов являются – ответ «не вижу смысла в страховании» (54,3%),

высокая стоимость страхового полиса (26,9%) и отсутствие доверия к страховым организациям (25,4%).

Доступность каналов предоставления финансовых продуктов (услуг) имеет высокий уровень для безналичной оплаты банковскими картами в организациях торговли (услуг) (86,3% оценили их как легко доступные) и отделений почтовой связи (78,7%). Уровень доступности остальных финансовых продуктов (услуг) является средневысокой (до 70% оценок «легко доступно»).

Наиболее доступным каналом получения финансовых услуг по временным затратам является безналичная оплата банковскими картами в организациях торговли (услуг) (88% опрошенных могут им воспользоваться быстро). Временная доступность остальных каналов имеет средневысокий уровень, не превышая 70%.

Перечень трудностей, возникающих при получении или использовании финансовых продуктов (услуг) (ТОП-3): низкая/ недостаточная доступность банкоматов/ терминалов, а также качество их работы (10,3%), низкая/ недостаточная доступность отделений банков (7%), длительное время обслуживания (5,7%). Первые две проблемы не характерны для г. о. Новосибирск.

Оценка финансовой грамотности населения Новосибирской области в 2021 г. по данным Банка России (результаты всероссийского ежегодного онлайн-зачета по финансовой грамотности) – регион не отнесен к лучшим.

Самооценка населением Новосибирской области своего уровня финансовой грамотности является критичной: 35,3% из них считают себя финансово грамотными, 38,3% оценивают свои знания как недостаточные. Чаще относят себя к финансово грамотным жители г.о. Новосибирск (42%).

ПРИЛОЖЕНИЕ А
АНКЕТА для опроса населения в отношении доступности
финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере
финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской
области

Добрый день!

Мы проводим опрос населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных этой теме. Опрос займет у Вас 10-15 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы очень важны для нас!

I. Социально-демографические характеристики

1. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

Городские округа:	
1	г. Новосибирск
2	г. Бердск
3	г. Искитим
4	р.п. Кольцово
5	г. Обь
Муниципальные районы:	
6	Баганский район
7	Барабинский район
8	Болотнинский район
9	Венгеровский район
10	Доволенский район
11	Здвинский район
12	Искитимский район
13	Карасукский район
14	Каргатский район
15	Колыванский район
16	Коченёвский район

17	Кочковский район
18	Краснозёрский район
19	Куйбышевский район
20	Купинский район
21	Кыштовский район
22	Маслянинский район
23	Мошковский район
24	Новосибирский район
25	Ордынский район
26	Северный район
27	Сузунский район
28	Татарский район
29	Тогучинский район
30	Убинский район
31	Усть-Тарковский район
32	Чановский район
33	Черепановский район
34	Чистоозёрный район
35	Чулымский район

2. Укажите Ваш пол:

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Мужской
б	Женский

3. Укажите Ваш возраст:

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	18 - 24
б	25 - 34
в	35 - 44
г	45 - 54
д	55 - 64
е	65 старше

4. Каков Ваш социальный статус?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Работаю
б	Безработный
в	Учусь/студент
г	Домохозяйка (домохозяин)
д	Пенсионер (в том числе по инвалидности)
е	Самозанятый
ж	Предприниматель
з	Иное (пожалуйста, укажите)

5. Есть ли у Вас ребенок?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Нет детей
б	1 ребенок
в	2 ребенка
г	3 и более детей

6. Какое у Вас образование?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Основное общее образование
б	Среднее общее образование
в	Среднее профессиональное образование
г	Высшее образование - бакалавриат
д	Высшее образование - специалитет, магистратура
е	Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации
ж	Иное (пожалуйста, укажите)

7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Нам не всегда хватает денег даже на еду
б	У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема
в	Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит
г	В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без

	привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь
д	Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру
е	У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом

II. Востребованность финансовых услуг

8. Какими финансовыми продуктами (услугами) для размещения свободных денежных средств Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой финансовой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Банковский вклад			
2	Вложение средств в микрофинансовой организации			
3	Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			
4	Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
5	Индивидуальный инвестиционный счет			
6	Страхование жизни			
7	Брокерский счет			
8	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд			

Если в вопросе 8 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 9.

9. Укажите причину, по которой Вы не пользовались финансовыми продуктами (услугами), указанными в вопросе 8:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства
4	У меня недостаточно свободных денег

5	Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)
6	Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи
7	Иное (пожалуйста, укажите)

10. Какими финансовыми продуктами (услугами) в связи необходимостью в заемных средствах Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой финансовой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Кредит в банке			
2	Онлайн-кредит в банке			
3	Кредитная карта			
4	Заем в микрофинансовой организации			
5	Заем в кредитном потребительском кооперативе			
6	Заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
7	Заем в ломбарде			

Если в вопросе 10 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 11.

11. Укажите причину, по которой Вы не пользовались финансовыми продуктами (услугами), указанными в вопросе 10:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Процентная ставка слишком высокая
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства
4	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)
5	Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг
6	Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя)
7	Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи

8	Нет необходимости в заемных средствах
9	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)
10	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций
11	Иное (пожалуйста, укажите)

12. Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой платежной карте укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Платежная карта	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Зарплатная карта (банковская карта для выплаты заработной платы, премий, командировочных, материальной помощи и т.д.)			
2	Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат			
3	Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат			
4	Кредитная карта			

Если в вопросе 12 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 13.

13. Укажите причину, по которой Вы не пользовались платежными картами, указанными в вопросе 12:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня
2	Банкоматы находятся слишком далеко от меня
3	Нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги)
4	Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого
5	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)
6	У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов

7	Я не доверяю банкам (кредитным организациям)
8	Платежная карта есть у других членов моей семьи
9	Иное (пожалуйста, укажите)

14. Какой способ доступа к банковским услугам (платежам, переводам) Вы использовали за последние 12 месяцев:

(выберите все подходящие ответы)

1	Платежный терминал в отделении банка/банкомат
2	Мобильный банк (через приложение в смартфоне/планшете)
3	Интернет-банк (доступ с компьютера/ноутбука)
4	Оплата банковской картой на сайте интернет-магазина
5	Касса в отделении банка
6	Электронный кошелек (WebMoney, Яндекс.Деньги и др.)
7	Переводы посредством отправки СМС на короткий номер
8	Доступ к банковским услугам осуществляется посредством почты
9	Иное (пояснить)
10	Не пользуюсь

Если в вопросе 14 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним способом доступа к банковским услугам (платежам, переводам), то пропустите вопрос 15.

15. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 14 способом доступа к банковским услугам (платежам, переводам), укажите причину

(выберите все подходящие ответы)

1	У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона
2	У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам
2	Я не уверен в безопасности интернет-сервисов
4	Я не обладаю навыками использования таких технологий
5	Иное (пожалуйста, укажите)

16. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой страховой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Добровольное страхование жизни			
2	Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; имущественное страхование; страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)			
3	Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)			

Если в вопросе 16 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни, то пропустите вопрос 17.

17. Укажите причину, по которой Вы не пользовались добровольным страхованием:
(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения страховых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Стоимость страхового полиса слишком высокая
3	Другие невыгодные условия страхового договора
4	Я не доверяю страховым организациям
5	Не вижу смысла в страховании
6	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи

7	Иное (пожалуйста, укажите)
---	----------------------------

III. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой финансовых организаций

18. Вы удовлетворены работой/сервисом следующих финансовых организаций?
(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Финансовая организация	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
1	Банки			
2	Микрофинансовые организации			
3	Кредитные потребительские кооперативы			
4	Ломбарды			
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)			
6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			
7	Негосударственные пенсионные фонды			
8	Брокеры			
9	Паевые фонды			

19. Вы доверяете следующим финансовым организациям?
(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Финансовая организация	Доверяю	Не доверяю	Не сталкивался
1	Банки			
2	Микрофинансовые организации			
3	Кредитные потребительские кооперативы			
4	Ломбарды			
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)			

6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			
7	Негосударственные пенсионные фонды			
8	Брокеры			
9	Паевые фонды			

20. Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
Банки	Потребительские кредиты			
	Ипотечные кредиты			
	Автокредиты			
	Вклады			
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные			
	Кредитные карты			
	Переводы и платежи			
Микрофинансовые организации	Займы в микрофинансовых организациях			
	Вложение средств в микрофинансовую организацию			
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах			
	Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			
Ломбарды	Займы в ломбардах			
Субъекты страхового	Добровольное			

дела	страхование жизни			
	Другое добровольное страхование			
	Обязательное медицинское страхование			
	Другое обязательное страхование			
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах			
	Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование			
	Негосударственное пенсионное обеспечение			
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета			

21. Оцените количество и удобство расположения финансовых организаций в Вашем населенном пункте, имеющийся у Вас выбор этих организаций для получения необходимых услуг и качество их обслуживания:

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
1	Количество и удобство расположения банковских отделений			
2	Качество дистанционного банковского обслуживания			
3	Имеющийся выбор различных			

	банков			
4	Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов			
5	Имеющимся выбор различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов			
6	Количество и удобство расположения субъектов страхового дела			
7	Имеющимся выбор различных субъектов страхового дела			
8	Количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов			
9	Имеющимся выбор различных негосударственных пенсионных фондов			
10	Количество и удобство расположения брокеров			
11	Имеющимся выбор различных брокеров			
12	Качество интернет-связи			
13	Качество мобильной связи			

22. Оцените доступность предоставления финансовых услуг в Вашем населенном пункте:

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)
1	Касса в отделении банка		
2	Банкомат или терминал в отделении банка		

3	Банкомат или терминал вне отделения банка		
4	Безналичная оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		
6	Отделение почтовой связи		

23. Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	На доступ трату много времени	Могу воспользоваться быстро
1	Касса в отделении банка		
2	Банкомат или терминал в отделении банка		
3	Банкомат или терминал установленный не в отделении банка		
4	Оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		
6	Отделение почтовой связи		

24. Укажите, какие трудности у Вас возникают при получении или использовании финансовых продуктов (услуг)?

25. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

1	Да, считаю
2	Не вполне, мои знания недостаточны
3	Нет, не считаю
4	Затрудняюсь ответить