

Министерство экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия  
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

# Мониторинг рынка финансовых услуг

Аналитическая записка



2021





## Содержание

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                                                                                                                                                                                   | 5  |
| 1. Удовлетворенность населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия.....                                                                                     | 8  |
| 2. Доступность для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия .....                                                                                                            | 19 |
| Заключение.....                                                                                                                                                                                                                                                 | 34 |
| Приложение 1. Одномерное распределение результатов социологического опроса населения «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг на рынках Республики Мордовия и состоянием ценовой конкуренции» относительно сферы финансовых услуг.....         | 39 |
| Приложение 2. Одномерное распределение результатов социологического опроса субъектов малого и среднего предпринимательства «Оценка предпринимательским сообществом состояния конкурентной среды в Республике Мордовия» относительно сферы финансовых услуг..... | 47 |

**Авторский коллектив:**

канд. социол. наук В. А. Иншаков (руководитель),

канд. социол. наук С. Г. Ушкин, Л. Ю. Максимова

**Обработка данных социологического исследования:**

канд. социол. наук С. Г. Ушкин, О. Н. Курмышкина

Полевой этап проведен научными сотрудниками ГКУ РМ «НЦСЭМ»

**Параметры исследования:**

- В рамках исследования по теме «Мониторинг рынка финансовых услуг» проведен репрезентативный опрос 788 потребителей и опрос 240 предпринимателей — представителей малого и среднего бизнеса. Использована комбинированная методика, сочетающая F2F и CAWI опросы.
- Отбор потребителей осуществлен в соответствии с квотами по полу, возрасту и месту проживания; предпринимателей — по принадлежности к товарным рынкам, определенным Стандартом развития конкуренции в субъектах Российской Федерации в качестве приоритетных для развития конкуренции.
- Опрос потребителей проведен в апреле—мае 2021 г., предпринимателей — в июле—августе 2021 г.

Редактор *Е.Н. Маскаева*

Макет *Л. Ю. Максимовой*

Подписано в печать 11.11.2021. Усл. печ. л. 2,13. Тираж 5 экз. Заказ 66.

Отпечатано в лаборатории малой типографии  
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия  
«Научный центр социально-экономического мониторинга».

430005 г. Саранск, ул. Б. Хмельницкого, д. 39а, тел.: (8342) 474-451

## Введение

Ежегодно в субъектах Российской Федерации проводится мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг. Одной из составных его частей является анализ мнений населения и субъектов малого и среднего предпринимательства относительно их удовлетворенности деятельностью и доступностью финансовых услуг, оказываемых на территории региона.

В рамках решения исследовательских задач Государственным казенным учреждением Республики Мордовия «Научный центр социально-экономического мониторинга» совместно с Министерством экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, органами местного самоуправления городского округа Саранск и муниципальных районов республики были проведены массовый опрос населения в возрасте от 18 лет и старше и опрос субъектов малого и среднего предпринимательства, по результатам которых подготовлена данная аналитическая записка.

Работа по оценке уровня удовлетворенности населения и представителей малого и среднего бизнеса деятельностью финансовых организаций и доступностью финансовых услуг в Республике Мордовия построена на основании следующих документов:

— Указа Президента Российской Федерации от 21 декабря 2017 г. № 618 «Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции»;

— Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2019 г. № 768-р;

— Единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденной приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130;

— Плана мероприятий („дорожной карты“) по содействию развитию конкуренции в Республике Мордовия на 2019—2022 годы, утвержденного распоряжением Главы Республики Мордовия от 11 октября 2019 г. № 582-РГ;

— Перечня товарных рынков для содействия развитию конкуренции в Республике Мордовия, утвержденного распоряжением Главы Республики Мордовия от 11 октября 2019 г. № 582-РГ.

**Цель** исследования заключается в комплексном изучении рынка финансовых услуг Республики Мордовия.

**Задачи** исследования:

- оценка удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг;
- оценка доступности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг.

**Объектом** социологического исследования выступает население Республики Мордовия от 18 лет и старше, постоянно проживающее в регионе, и субъекты малого и среднего предпринимательства, осуществляющие свою деятельность на товарных рынках, определенных в качестве приоритетных для развития конкуренции на территории региона.

**Эмпирической базой** исследования являются:

- результаты массового репрезентативного анкетного опроса населения Республики Мордовия (апрель—май 2021 г., отбор потребителей осуществлен в соответствии с квотами по полу, возрасту и месту проживания,  $N = 788$  респондентов);

- результаты опроса субъектов малого и среднего предпринимательства в Республике Мордовия (июль—август 2021 г., отбор предпринимателей осуществлен по принадлежности к товарным рынкам, определенным Стандартом развития конкуренции в субъектах Российской Федерации в качестве приоритетных для развития конкуренции,  $N = 240$  респондентов).

**Методической основой** исследования выступает очное формализованное анкетирование населения по бланку «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг на рынках Республики Мордовия и состоянием ценовой конкуренции» и субъектов малого и среднего предпринимательства по бланку «Оценка предпринимательским сообществом состояния конкурентной среды в Республике Мордовия».

В целях минимизации рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 традиционный F2F опрос (сокр. англ. face to face — лицом к лицу) населения и субъектов малого и среднего бизнеса дополнен данными CAWI опроса (сокр. англ. computer assisted web interviewing — компьютерное веб-интервью), реализованного на платформе Google Forms по интерактивной анкете.

**Структура аналитической записки.** Аналитическая записка содержит введение; два раздела — мониторинг удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере

финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия; мониторинг доступности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия; заключение. Результаты массового репрезентативного анкетного опроса населения Республики Мордовия относительно сферы финансовых услуг представлены в прил. 1, результаты опроса субъектов малого и среднего предпринимательства в Республике Мордовия относительно сферы финансовых услуг — в прил. 2.

## 1. Удовлетворенность населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия

Рынок финансовых продуктов и услуг развивается в регионе преимущественно посредством расширения структурных подразделений и филиалов финансовых организаций. По данным Банка России, на 1 июля 2021 г. здесь насчитывается 186 учреждений банковской системы, из которых 183 приходится на дополнительные офисы, а также кредитно-кассовые и операционные офисы кредитных организаций (филиалов), операционные кассы вне кассового узла кредитных организаций (филиалов). Республика Мордовия входит в топ-20 субъектов Российской Федерации по количеству учреждений банков в расчете на 1 млн жителей. Среди регионов Приволжского федерального округа по этому показателю она уступает только Оренбургской и Кировской областям, а также Республике Татарстан<sup>1</sup>.

Высокая плотность организаций, представляющих финансовые продукты и услуги, сказывается на субъективном восприятии их количества со стороны населения. Так, каждый второй опрошенный (52 %) заявляет, что количество такого рода учреждений является достаточным, каждый шестой (14 %) — избыточным. О том, что их мало или нет совсем, говорит примерно каждый десятый респондент (12 %). Пятая часть жителей региона (22 %) затрудняется с ответом. Вероятно, что в последнее время они не сталкивались с деятельностью организаций, предоставляющих финансовые продукты и услуги (рис. 1).

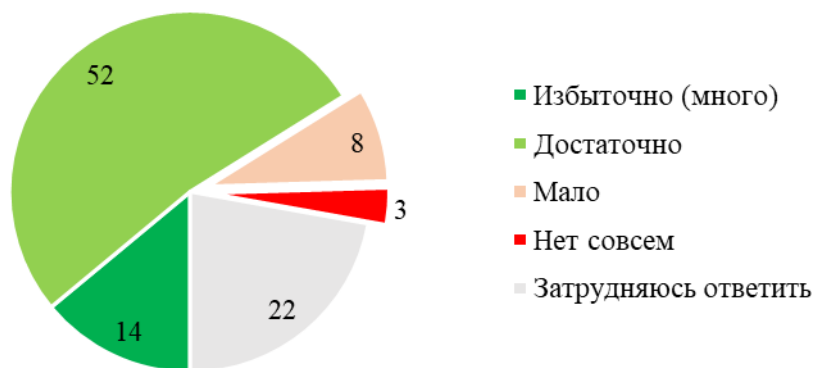


Рис. 1.1. Концентрация компаний на рынке финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.), %

<sup>1</sup> Институциональная обеспеченность платежными услугами в территориальном разрезе — 2021 г.  
URL: [http://www.cbr.ru/collection/collection/file/32112/t1\\_2021.xls](http://www.cbr.ru/collection/collection/file/32112/t1_2021.xls) (дата обращения: 02.10.2021).

Высокий уровень удовлетворенности населения возможностью выбора различных финансовых организаций в Республике Мордовия, превышающий плановые показатели Министерства экономического развития Российской Федерации, установленные на уровне 75 %<sup>2</sup>, наблюдается только по отношению к банковскому сектору (80 %). Далее располагаются страховые организации (52 %), микрофинансовые организации (41 %), негосударственные пенсионные фонды (40 %), кредитные потребительские кооперативы (38 %), ломбарды (34 %), сельскохозяйственные потребительские кооперативы (36 %) и брокерские организации (30 %) (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Удовлетворенность населения возможностью выбора различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия, %

По сравнению с прошлым годом существенный рост удовлетворенности фиксируется по отношению к возможности выбора сельскохозяйственных потребительских кооперативов (на 11 пп), кредитных потребительских кооперативов (на 10 пп), микрофинансовых (на 8 пп) и брокерских (на 8 пп) организаций, ломбардов (на 7 пп).

Ни по одному из указанных типов финансовых организаций не сформировано устойчивое негативное отношение относительно возможности их выбора — уровень неудовлетворенности варьируется от 10 до 15 %. Тем не ме-

<sup>2</sup> Единая методика мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденная приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130. С. 41.

нее информированность о них, по всей видимости, является недостаточной, о чем свидетельствует высокая доля затруднившихся с ответом респондентов (10 % — по банкам, от 33 до 56 % — по остальным финансовым организациям).

Схожая ситуация фиксируется в отношении оценок населения по поводу работы различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия. Высокий уровень удовлетворенности, превышающий плановые показатели Министерства экономического развития Российской Федерации, установленные на уровне 75 %<sup>3</sup>, так же как и в предыдущем случае, наблюдается только в отношении банковского сектора (76 %). Следом с большим отрывом идут страховые организации (44 %), негосударственные пенсионные фонды (35 %), кредитные потребительские кооперативы (35 %), микрофинансовые организации (33 %), сельскохозяйственные потребительские кооперативы (33 %), ломбарды (30 %) и брокерские организации (27 %) (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Удовлетворенность населения работой различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия, %

По сравнению с прошлым годом значительно выросла удовлетворенность работой сельскохозяйственных потребительских кооперативов (на 11 пп), кредитных потребительских кооперативов (на 10 пп), ломбардов (на 9 пп),

<sup>3</sup> Единая методика мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденная приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130. С. 41.

брокерских организаций (на 8 пп), негосударственных пенсионных фондов (на 7 пп) и микрофинансовых организаций (на 6 пп).

Коридор негативных оценок работы различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия не является широким — от 11 до 15 % жителей в той или иной степени заявляют о своем недовольстве. Как и в предыдущем случае, обращает на себя внимание большое количество тех, кто затрудняется со своим ответом или же предпочитает не отвечать на вопрос (13 % в отношении банков и от 41 до 60 % — остальных финансовых организаций).

Лишь каждый третий опрошенный (30 %) приобретал за последний год финансовые продукты и услуги (кредитование, страхование и т.д.). Среди них почти две трети респондентов (64 %) в среднем демонстрируют высокий или скорее высокий уровень удовлетворенности различными характеристиками. Позитивные оценки чаще даются в отношении возможности выбора финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.) (73 %), несколько реже — их цены (50 %) (рис. 1.4).

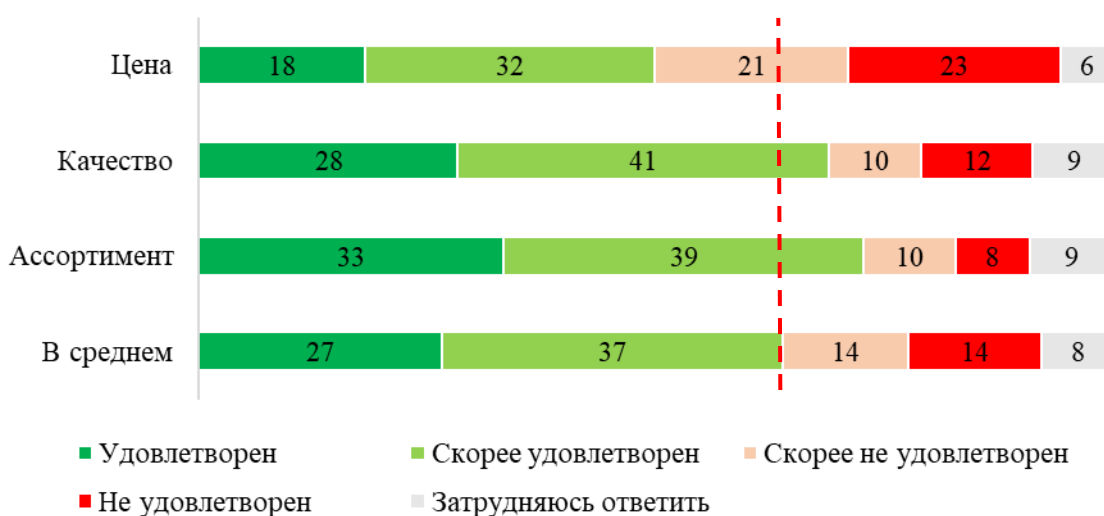


Рис. 1.4. Удовлетворенность различными характеристиками (цена, качество, ассортимент) финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.), %

За последние три года произошло существенное увеличение стоимости выбора финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.) — об этом говорит большая часть респондентов (62 %). Еще пятая часть (20 %) не наблюдает серьезных изменений.

Что касается качества и возможности выбора финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.), то основная масса опрошенных (51 и 46 % соответственно) указывает на отсутствие выраженной динамики.

Впрочем, и в том, и в другом случае баланс положительных и отрицательных оценок смещен в сторону позитива (рис. 1.5).

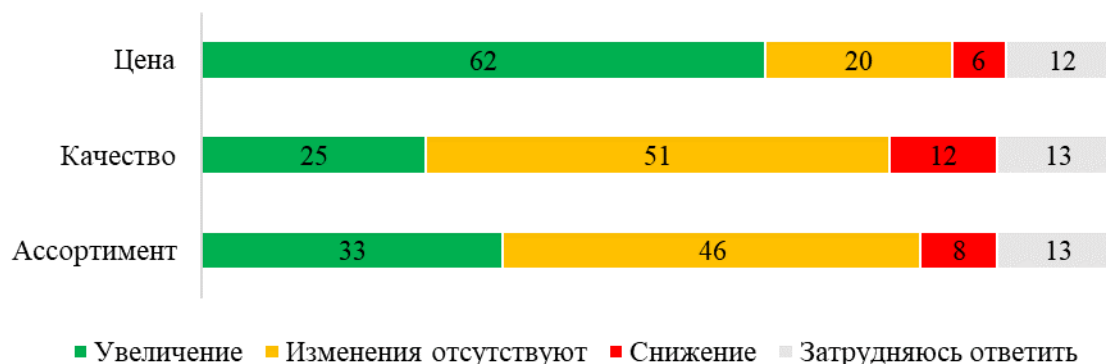


Рис. 1.5. Динамика различных характеристик (цена, качество, ассортимент) финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.) за последние три года, %

Результаты исследования, проведенного среди субъектов малого и среднего предпринимательства, показывают, что уровень их удовлетворенности возможностью выбора различных финансовых организаций в Республике Мордовия превышает плановые показатели Министерства экономического развития Российской Федерации, установленные на уровне 65 %<sup>4</sup>. Такая ситуация наблюдается среди всех типов рассматриваемых нами финансовых организаций — сельскохозяйственных потребительских кооперативов (100 %), банковского сектора (89 %), страховых (84 %) и микрофинансовых (80 %) организаций, кредитных потребительских кооперативов (72 %) (рис. 1.6).

Вместе с тем более четверти (28 %) представителей малого и среднего бизнеса и каждый пятый (20 %) респондент считают возможность выбора кредитных потребительских кооперативов и микрофинансовых организаций соответственно неудовлетворительной. По другим типам организаций доля таких оценок варьируется от 8 до 16 %.

По сравнению с прошлым годом отмечается снижение уровня удовлетворенности предпринимателей возможностью выбора микрофинансовых организаций на 14 пп, страховых организаций — на 11 пп, банковских учреждений — на 9 пп, кредитных потребительских кооперативов — на 3 пп. По-прежнему на максимально высоком уровне фиксируется удовлетворенность

<sup>4</sup> Единая методика мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденная приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130. С. 42.

респондентов возможностью выбора сельскохозяйственных потребительских кооперативов — 100 %.

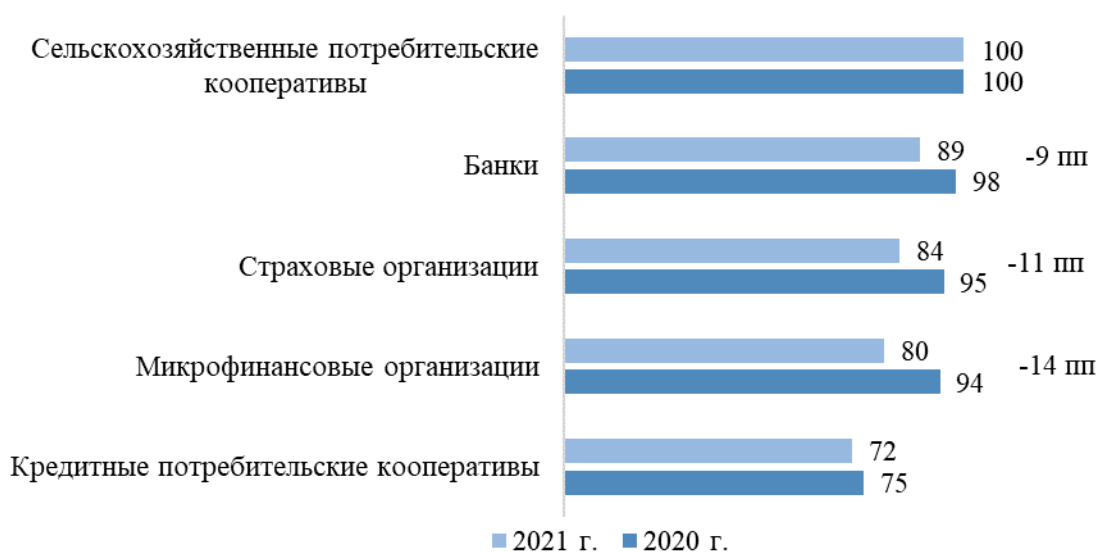


Рис. 1.6. Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства возможностью выбора различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия, % от тех, кто обращался в данные организации

В условиях конкуренции различные типы финансовых организаций особое внимание уделяют вопросам рационального размещения офисов обслуживания клиентов. Важным фактором для предпринимателей как активных потребителей коммерческих услуг является выбор финансовой организации с учетом удобного расположения ее филиала или офиса.

Представители малого и среднего бизнеса достаточно высоко оценивают удобство расположения большинства финансовых организаций региона — уровень удовлетворенности варьируется от 86 до 100 % (рис. 1.7). Тем не менее по сравнению с 2020 г. фиксируется снижение уровня удовлетворенности удобством расположения кредитных потребительских кооперативов (на 14 пп), микрофинансовых (на 12 пп) и страховых (на 10 пп) организаций, а также банков (на 9 пп).

Коридор негативных оценок по поводу удобства расположения различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия не является широким — от 11 до 14 % предпринимателей в разной степени дают неудовлетворительные ответы.



Рис. 1.7. Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства удобством расположения различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия, % от тех, кто обращался в данные организации

Аналогичная ситуация отмечается в отношении оценок предпринимателей по поводу работы различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия. Высокий уровень удовлетворенности, превышающий плановые показатели Министерства экономического развития Российской Федерации, установленные на уровне 65 %<sup>5</sup>, фиксируется по всем типам финансовых организаций. В частности, по отношению к сельскохозяйственным потребительским кооперативам и микрофинансовым организациям он составляет 100 %, банковскому сектору — 93 %, страховым организациям — 89 %, кредитным потребительским кооперативам — 88 % (рис. 1.8).

По сравнению с прошлым годом рост уровня удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности фиксируется в отношении работы микрофинансовых организаций (на 3 пп) и кредитных потребительских кооперативов (на 2 пп). Снижение данного показателя за анализируемый период отмечается по страховым организациям (на 8 пп) и банкам (на 3 пп).

<sup>5</sup> Единая методика мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденная приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130. С. 42.

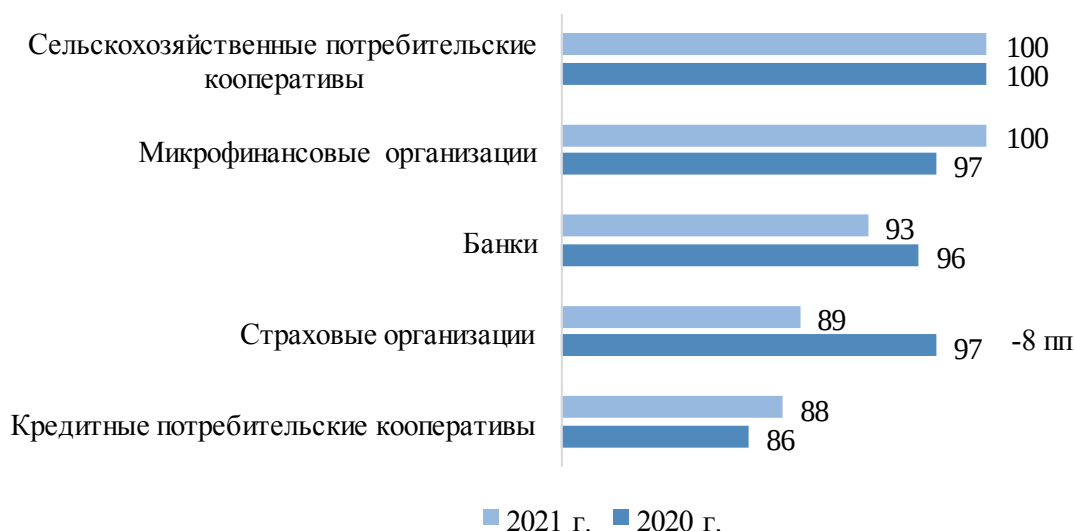


Рис. 1.8. Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства работой различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия, % от тех, кто обращался в данные организации

Негативные оценки предпринимателей в отношении работы различных типов финансовых организаций в Республике Мордовия отмечаются в диапазоне от 7 до 12 %. В целом невысокий уровень неудовлетворительных оценок может свидетельствовать о том, что деятельность кредитных и сельскохозяйственных потребительских кооперативов, микрофинансовых и страховых организаций, а также банковского сектора направлена не только на рост собственного финансового капитала, но и на создание благоприятных условий для развития малого и среднего бизнеса в регионе.

Наиболее востребованными среди представителей малого и среднего предпринимательства являются платежные услуги, в том числе переводы денежных средств, оплата товаров, услуг и налогов (76 %). На втором месте находятся страховые услуги (41 %), далее располагаются кредитные продукты (37 %) и сбережения, размещение свободных денежных средств (23 %) (рис. 1.9). Следует отметить, что по сравнению с прошлым годом предприниматели стали чаще использовать услуги страхования (увеличение на 6 пп).

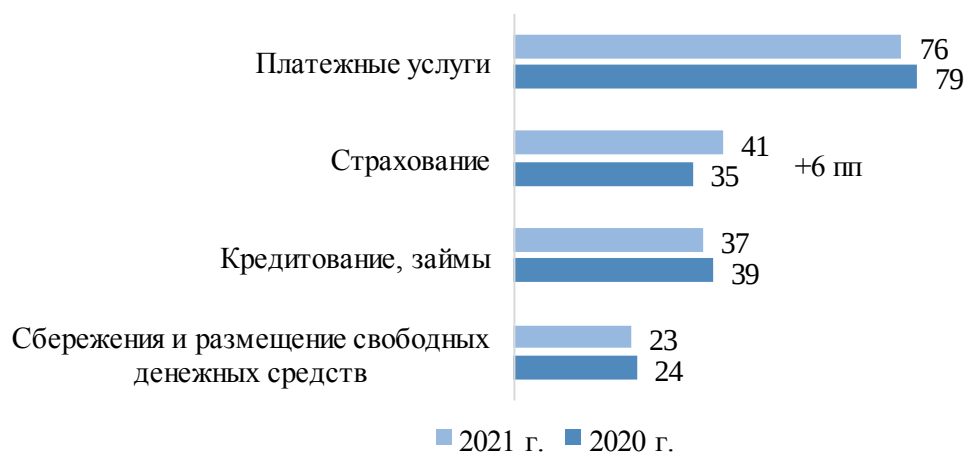


Рис. 1.9. Наиболее востребованные среди субъектов малого и среднего предпринимательства финансовые продукты и услуги, %

Удовлетворенность предпринимателей различными финансовыми продуктами и услугами оценивалась по следующим характеристикам: стоимость, качество, доступность.

Наибольший уровень удовлетворенности представителей бизнеса относительно стоимости финансовых услуг отмечается по платежам (81 %) (рис. 1.10). В то же время каждого второго предпринимателя (47 %) не удовлетворяет стоимость услуг кредитования и займов.

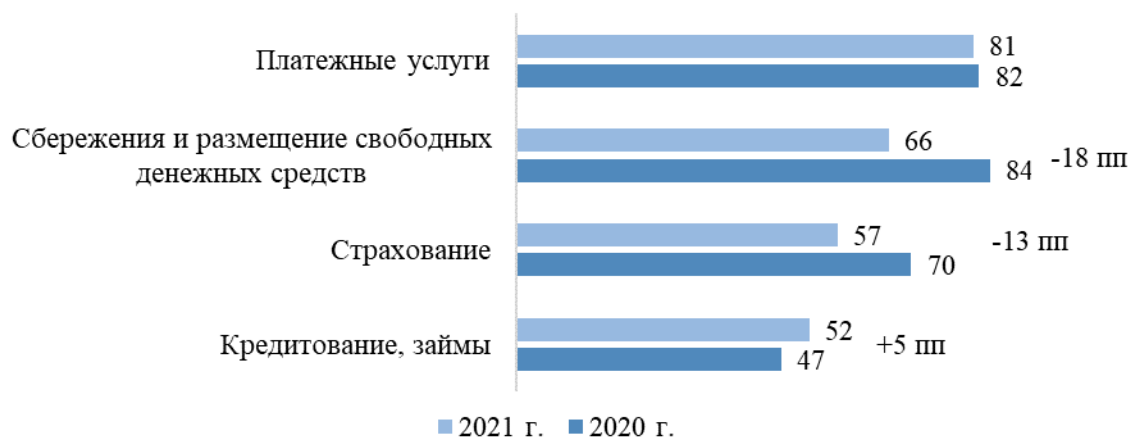


Рис. 1.10 Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства стоимостью финансовых услуг, % от тех, кто получал данные услуги

По сравнению с прошлым годом существенно снизился уровень удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности стоимостью услуг сбережения и размещения свободных денежных средств (на 18 пп) и страхования (на 13 пп). За этот период рост данного показателя наблюдался только по услугам кредитования и займов (на 5 пп).

Как и в прошлом году, качество финансовых продуктов и услуг устраивает предпринимателей больше, чем их стоимость. Наибольший уровень удовлетворенности качеством отмечается по отношению к платежным услугам (94 %). Далее следуют кредитование и займы (87 %), сбережения и размещение свободных денежных средств (81 %) и страхование (73 %) (рис. 1.11).

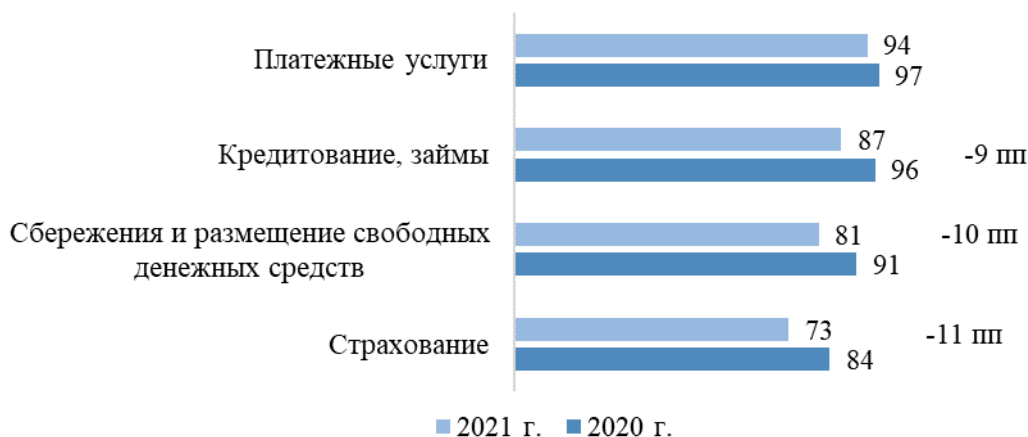


Рис. 1.11. Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства качеством финансовых услуг, % от тех, кто получал данные услуги

Тем не менее важно отметить, что по сравнению с прошлым годом наблюдается снижение уровня удовлетворенности качеством среди всех рассматриваемых финансовых продуктов и услуг. Так, в отношении страховых услуг данный показатель уменьшился на 11 пп, сбережения и размещения свободных денежных средств — на 10 пп, кредитования и займов — на 9 пп, платежных услуг — на 3 пп.

Рынок финансовых услуг в настоящее время активно развивается и характеризуется расширением каналов продаж, оцифровкой всех внутренних процессов и налаживанием онлайн-коммуникаций с клиентами, что в итоге положительно отразится на качестве услуг. С другой стороны, в условиях цифровизации экономики необходимо повышение доверия к финансовым институтам, а также создание системы бесперебойного и безопасного предоставления финансовых услуг.

Наряду с качеством предоставляемых финансовых услуг субъекты малого и среднего бизнеса высоко оценивают их доступность. Так, уровень удовлетворенности данным параметром по различным типам финансовых услуг варьируется от 81 % до 97 % (рис. 1.12). Диапазон негативных оценок доступности различных финансовых услуг в Республике Мордовия не является широким — от 3 до 10 % предпринимателей в той или иной степени заявляют о своем недовольстве.



Рис. 1.12. Удовлетворенность субъектов малого и среднего предпринимательства доступностью финансовых услуг, % от тех, кто получал данные услуги

По сравнению с прошлым годом фиксируется снижение уровня удовлетворенности представителей бизнеса доступностью всех видов финансовых услуг — страховых (на 9 пп), кредитования и займов (на 5 пп), сбережения и размещения свободных денежных средств (на 4 пп), платежных (на 2 пп).

На базе вышеизложенных оценок удовлетворенности ценой, качеством и доступностью финансовых продуктов и услуг определен обобщенный показатель удовлетворенности по каждому их виду, рассчитанный как среднее арифметическое рассматриваемых факторов. Так, наиболее высокая (91 %) оценка данного показателя по итогам исследования 2021 г. фиксируется по отношению к платежным услугам, наименьшая (70 %) — к страховым услугам. Степень удовлетворенности предпринимателей услугами сбережения и размещения свободных денежных средств находится на уровне 80 %, кредитования и займов — 76 %.

## 2. Доступность для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории Республики Мордовия

Финансовая доступность предполагает создание условий и правил на финансовом рынке, когда все дееспособное население страны, а также субъекты малого и среднего предпринимательства независимо от социально-демографических и статусно-профессиональных характеристик (пол, возраст, место проживания, уровень образования, уровень дохода, социальный статус и т.д.) имеют равные шансы на использование широкого спектра финансовых услуг различными способами. Другой неотъемлемой частью финансовой доступности является финансовая грамотность, которая помогает разным социальным группам разобраться и выбрать финансовые сервисы и продукты для решения своих задач, избежать информационных угроз и мошенничества, оценить преимущества и риски от отдельных финансовых услуг<sup>6</sup>.

Результаты проведенного исследования свидетельствуют, что большинство жителей региона (82 %) в течение последних двенадцати месяцев пользовались хотя бы одним финансовым продуктом или услугой. По сравнению с прошлогодним замером доля таких респондентов практически не изменилась (83 %).

Самые активные потребители финансовых продуктов и услуг в зависимости от различных социально-демографических и статусно-профессиональных характеристик — мужчины (85 %), респонденты от 25 до 64 лет (89 %), люди с незаконченным высшим, высшим (в том числе двумя высшими образованиями), ученой степенью (87 %) и работающие по найму (91 %). Существенно ниже средних значений по выборке использование финансовых продуктов и услуг среди респондентов от 18 до 24 лет (52 %) и от 65 лет и старше (66 %), людей с основным (до 9 классов), средним (10–11 классов) образованием (57 %), временно неработающих (72 %), пенсионеров (71 %) и студентов вузов (46 %). Других значимых отличий в наполненных группах выявлено не было.

Наиболее востребованные у населения услуги — обслуживание зарплатных карт (78 %) и деятельность по сопровождению денежных переводов и платежей (50 %). Напротив, почти не пользовались спросом брокерские счета (4 %), автокредиты (3 %), инвестиционные услуги (ПИФы, ОФБУ, доверительное управление) (3 %), микрозаймы (1 %).

---

<sup>6</sup> Развитие финансового рынка. URL: <https://cbr.ru/develop/> (дата обращения: 22.10.2020).

Обращает на себя внимание тот факт, что к настоящему времени субъективно респонденты отмечают снижение своего обращения к финансовым продуктам и услугам. Так, доля тех, кто продолжает пользоваться денежными переводами и платежами, сократилась на 28 пп, страхованием — на 12 пп, дебетовыми картами (за исключением зарплатной карты) — на 10 пп, банковскими вкладами — на 9 пп, кредитными картами — на 7 пп (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Наиболее востребованные среди населения финансовые продукты и услуги, %

Востребованность различных финансовых продуктов и услуг отличается в различных статусно-профессиональных группах респондентов. Так, работающие по найму чаще, чем в среднем по выборке, заявляли о том, что они пользовались в течение последних двенадцати месяцев зарплатными картами (90 %) и денежными переводами и платежами (56 %). Предприниматели — денежными переводами и платежами, дебетовыми картами (52 %), страхованием (48 %), кредитными картами (36 %), потребительскими кредитами (26 %), банковскими вкладами (26 %), брокерскими счетами (23 %), ипотеч-

ными кредитами (19 %), автокредитами (13 %), услугами негосударственных пенсионных фондов (13 %), микрозаймами (12 %) и инвестиционными услугами (10 %). Студенты вузов — брокерскими счетами (9 %). Других значимых отличий в наполненных группах выявлено не было.

Выбор того или иного финансового продукта или услуги опосредован стоимостными и другими факторами. Наши замеры показывают, что высокий уровень удовлетворенности населения их ценовыми характеристиками фиксируется в отношении обслуживания зарплатных карт (86 %) и дебетовых (86 %) карт, брокерских счетов (85 %), совершения денежных переводов и платежей (80 %) и пользования инвестиционными услугами (75 %). Коридор колебания негативных оценок — от 7 до 67 %. Наибольшее их количество дается потребительским (51 %) и ипотечным (55 %) кредитам, а также микрозаймам (67 %).

Качество финансовых продуктов и услуг оценивается выше, чем их стоимость. Высокий уровень удовлетворенности рассматриваемым показателем наблюдается в отношении обслуживания дебетовых (92 %), зарплатных (89 %) и кредитных (85 %) карт, совершения денежных переводов и платежей (92 %), страхования (83 %), использования брокерских счетов (85 %) и обслуживания потребительских кредитов (75 %). Доля негативных оценок варьируется от 5 до 44 %. Лидеры антирейтинга — банковские вклады (26 %), ипотечные кредиты (32 %) и микрозаймы (44 %).

Оценки доступности финансовых продуктов и услуг близки к оценкам их качества. Так, высокие значения удовлетворенности выявлены в отношении обслуживания дебетовых (93 %), зарплатных (90 %) и кредитных (86 %) карт, совершения денежных переводов и платежей (92 %), страхования (86 %), использования брокерских счетов (85 %) и обслуживания потребительских кредитов (78 %) и банковских вкладов (76 %). Негативные оценки дают от 4 до 33 % опрошенных. Менее всего население привлекают ипотечное кредитование (32 %) и микрозаймы (33 %).

На основании оценок удовлетворенности потребителей ценой, качеством и доступностью финансовых продуктов и услуг нами составлен обобщенный рейтинг удовлетворенности, рассчитанный как среднее арифметическое рассматриваемых факторов. Высокие значения наблюдаются по отношению к дебетовым (90 %), зарплатным (88 %) и кредитным (79 %) картам, совершению денежных переводов и платежей (88 %), обслуживанию брокерских счетов (85 %), получению инвестиционных услуг (77 %) и страхованию (76 %).

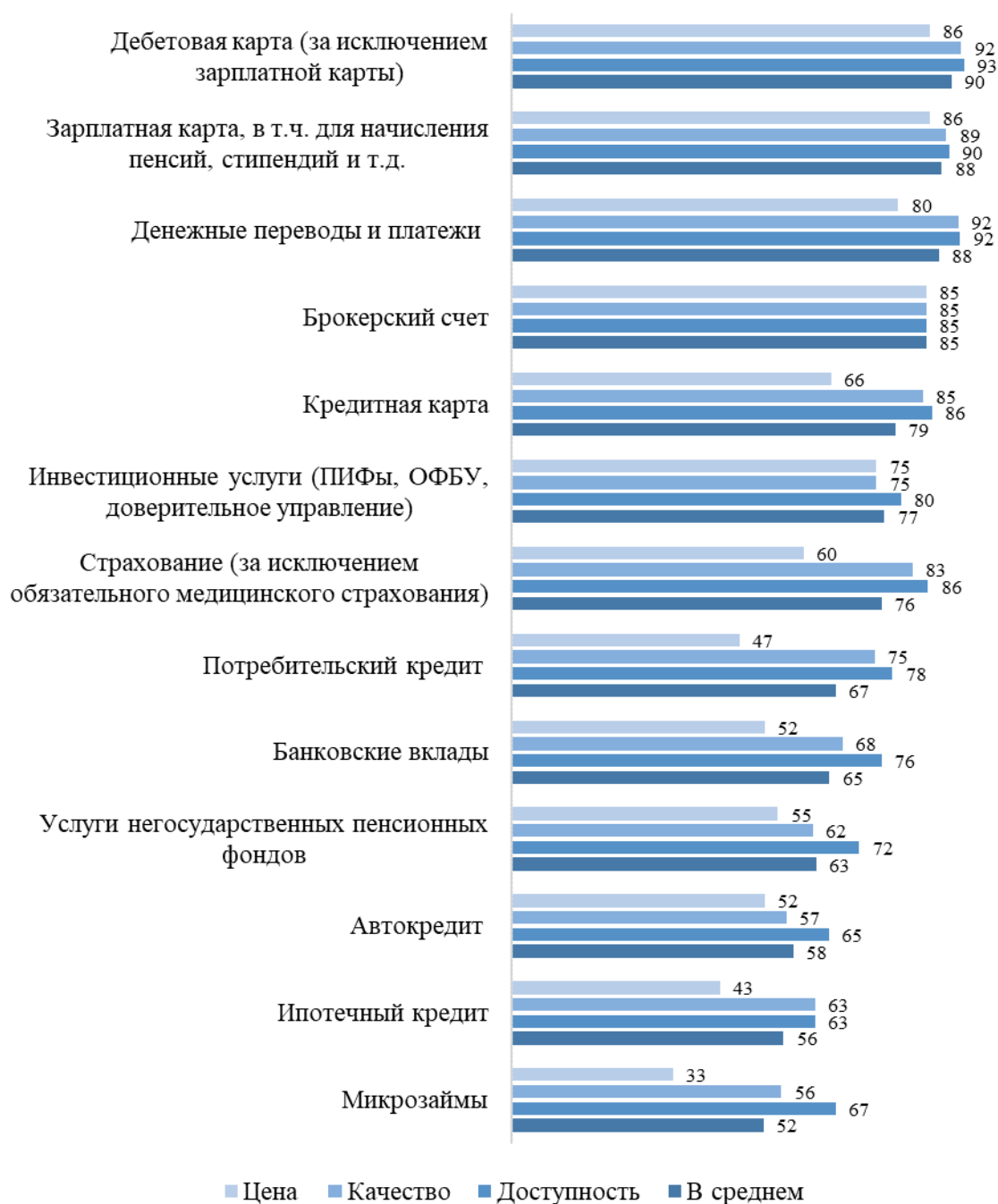


Рис. 2.2. Удовлетворенность ценовыми и неценовыми характеристиками финансовых продуктов и услуг, % от тех, кто ими пользовался

Большая часть жителей региона предпочитает контактные способы получения финансовых продуктов и услуг. В первую очередь это банкоматы, терминалы (77 %) и личное посещение организации (63 %). Но по сравнению с прошлым годом люди стали несколько реже к ним обращаться (снижение на 5 и 4 пп соответственно). Несмотря на усиливающуюся цифровизацию финансовой отрасли, значительную часть предложений финансовых организаций нельзя получить в удаленном режиме.

Дистанционные способы получения финансовых продуктов и услуг находятся в процессе перехода к массовому внедрению. Вполне очевидно, что пандемия коронавирусной инфекции придала новый импульс процессам цифровизации. Чуть менее половины опрошенных (44 %) для получения финансовых продуктов и услуг используют специализированные приложения для планшетов или смартфонов, каждый пятый (20 %) — сайт для компьютера или ноутбука, каждый седьмой (14 %) — сайт для планшета или смартфона. Еще 14 % пользуются СМС-командами на короткий номер для совершения различных финансовых операций. В динамике за прошедший год мы наблюдаем рост использования мобильных приложений (на 4 пп), но при этом обращение к сайтам посредством компьютера или ноутбука, а также планшета или смартфона снизилось (на 6 и 5 пп соответственно).



Рис. 2.3. Способы получения финансовых продуктов и услуг,  
% от числа тех, кто пользовался финансовыми продуктами и услугами

Пользование теми или иными финансовыми продуктами или услугами практически не влияет на способы их получения. Тем не менее обращает на себя тот факт, что практики пользования дебетовыми и кредитными картами, потребительскими и ипотечными кредитами более разнообразны.

Более трети опрошенных (36 %) заявляют о том, что не сталкивались с трудностями при получении финансовых продуктов или услуг. Самыми распространенными проблемами являются недостаток собственных денежных

средств (25 %) и отдаленность расположения банкоматов, терминалов (22 %) (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Проблемы, существующие при получении населением финансовых продуктов и услуг, % от числа тех, кто пользовался финансовыми продуктами и услугами

В динамике по сравнению с прошлым годом произошла деактуализация проблемы недостатка собственных знаний и опыта (сокращение на 6 пп). Напротив, потребители чаще стали указывать на недостаток информации об услуге и неудовлетворительную ее стоимость (и в том, и в другом случае повышение на 4 пп).

Различные социально-профессиональные группы по-разному воспринимают трудности при использовании финансовых продуктов и услуг. В частности, предприниматели чаще, чем в среднем по выборке, заявляют об отсутствии каких-либо сложностей (45 %).

Временно неработающие обращают внимание на отдаленность расположения банкоматов, терминалов (32 %), отдаленность расположения отделений, офисов финансовых организаций (29 %) и неудовлетворительную стоимость, цену финансовых продуктов и услуг (21 %).

Студенты вузов в большей степени недовольны недостатком информации о финансовом продукте или услуге (35 %), отдаленностью расположения отделений, офисов финансовых организаций (32 %), отсутствием консультационной поддержки в организации (21 %), отсутствием возможности или сложностью дистанционного получения финансового продукта или услуги (21 %), сложностью процедуры оформления, большим количеством документов (17 %) и длительными сроками получения, очередями (15 %). Также они чаще остальных не доверяют финансовым организациям (27 %).

По другим наполненным статусно-профессиональным группам значимых различий не выявлено.

Трудности при получении услуг можно сгруппировать в зависимости от пяти факторов — территориального (отдаленность расположения отделений, офисов финансовых организаций; отдаленность расположения банкоматов, терминалов; отсутствие возможности, сложность дистанционного получения услуги), финансового (недостаток собственных денежных средств; неудовлетворительная цена, стоимость), ментального (недостаток собственных знаний и опыта; недоверие к финансовым организациям), административного (сложность процедуры оформления, большое количество требуемых документов; длительные сроки получения, очереди) и информационного (недостаток информации об услуге; отсутствие консультационной поддержки в организации) признаков. В соответствии с предложенной группировкой самыми значимыми барьерами при получении финансовых продуктов и услуг для населения в целом являются ментальный (33 %), финансовый (32 %) и территориальный (32 %) (рис. 2.5). За последний год доля тех, кто указывает на наличие информационных барьеров, выросла почти вдвое (на 9 пп). Напротив, сложности административного характера стали возникать несколько реже (на 5 пп).

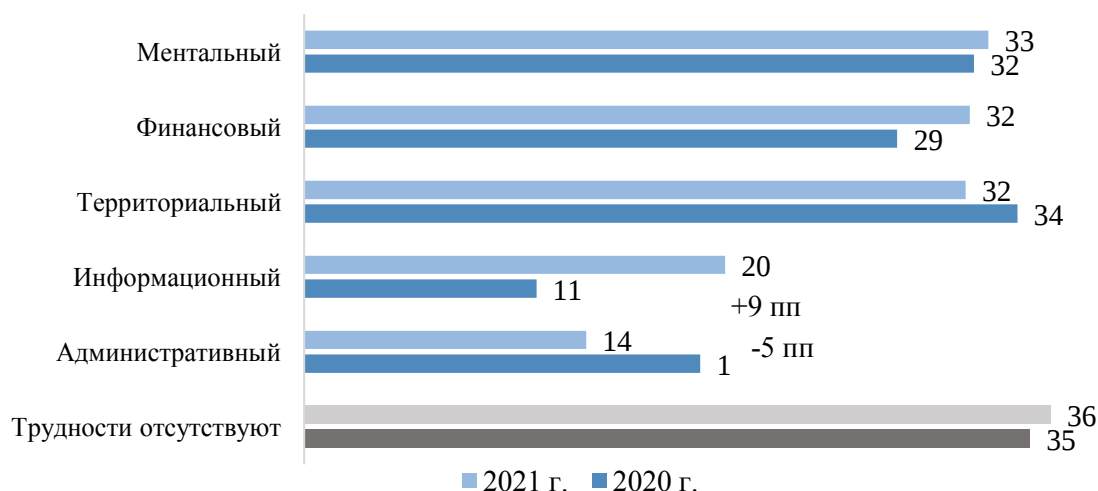


Рис. 2.5. Характер проблем, существующих при получении населением финансовых продуктов и услуг, %

Необходимо отметить, что выделенные барьеры в ряде случаев имеют выраженную социально-демографическую специфику. О ментальных проблемах чаще заявляют респонденты от 18 до 24 лет (39 %) и люди с основным (до 9 классов), средним (10-11 классов) образованием (44 %). Финансовые трудности свойственно указывать людям от 45 до 54 лет (37 %). Территориальный фактор проявляется в оценках жителей сел (37 %), респондентов от 18 до 24 лет (42 %) и людей с основным (до 9 классов), средним (10-11 классов) образованием (41 %). О наличии информационных проблем говорят респонденты от 18 до 24 лет (34 %) и от 55 до 64 лет (26 %). Административные барьеры отпугивают преимущественно респондентов от 18 до 24 лет (22 %). По остальным наполненным группам существенной разницы относительно средних значений по выборке не наблюдается.

Большинство опрошенных (73 %) уверены, что несмотря на существующие трудности при получении финансовых продуктов и услуг, сегодня ими воспользоваться существенно проще, чем три года назад (рис. 2.6). Противоположной точки зрения придерживается почти каждый десятый опрошенный (9 %). Чаще остальных среди наполненных социально-демографических и статусно-профессиональных групп ее озвучивают временно неработающие (18 %) и предприниматели (16 %).

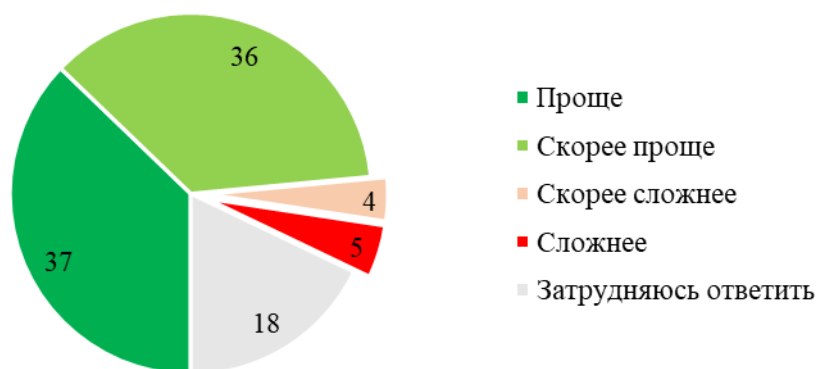


Рис. 2.6. Субъективное восприятие населением динамики возможности использования финансовых продуктов и услуг за последние три года, %

Снижению ментальных и информационных барьеров, а также цифровой трансформации финансовой отрасли в целом может способствовать повышение финансовой грамотности населения. В соответствии с действующим Стандартом развития конкуренции в субъектах Российской Федерации это одно из ключевых мероприятий, направленных на развитие конкуренции и подлежащих включению в региональные «дорожные карты».

По результатам проведенного исследования, каждый второй житель региона (51 %) оценивает уровень своих финансовых знаний как умеренный, которого в целом хватает для того, чтобы пользоваться большинством финансовых продуктов и услуг. Более четверти опрошенных (27 %) считают, что их знаний в финансовой сфере недостаточно или же они полностью отсутствуют. Только каждый седьмой опрошенный (17 %) уверен в том, что он обладает высоким или очень высоким уровнем финансовых знаний (рис. 2.7). По сравнению с прошлым годом значимых изменений не зафиксировано.

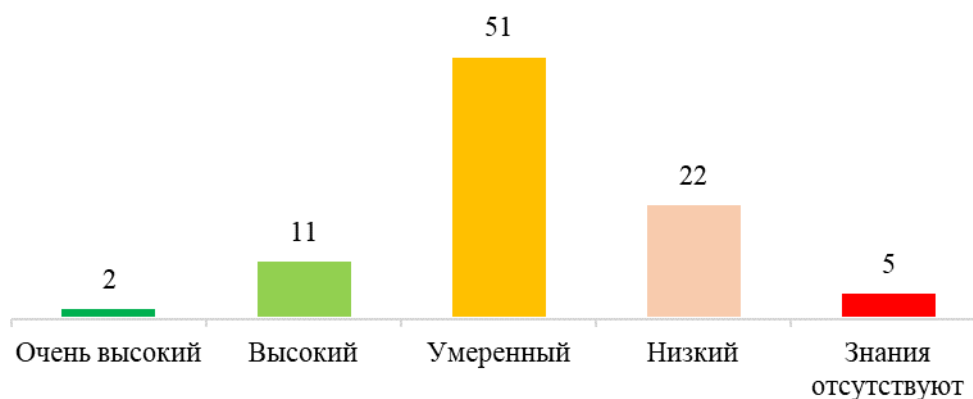


Рис. 2.7. Уровень финансовых знаний населения, %

Оценки уровня своих финансовых знаний в различных социально-демографических и статусно-профессиональных группах оказались достаточно близки. Среди статистически значимых отличий — рост пессимистичных оценок своих финансовых компетенций в наиболее возрастных когортах (36 % среди респондентов от 55 до 64 лет и 51 % среди респондентов от 65 лет и старше). Также чаще остальных о низком уровне финансовых знаний говорят наименее образованные респонденты (38 % среди тех, кто получил основное или среднее образование, и 36 % среди тех, кто получил начальное или среднее профессиональное образование). Превалирование низких оценок наблюдается среди пенсионеров (49 %) и временно неработающих (40 %).

Активными потребителями финансовых услуг являются представители малого и среднего бизнеса. Доступ предпринимателей к современным финансовым инструментам может не только принести прямые экономические выгоды, но и в значительной степени определить возможности для осуществления эффективной деятельности.

Результаты опроса представителей малого и среднего бизнеса свидетельствуют о том, что в настоящее время они в основном пользуются финансовыми услугами банков (76 %), в страховые организации обращаются 33 % респондентов, в микрофинансовые — 10 %. Услуги кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов мало востребованы у предпринимателей (3 и 2 % соответственно) (рис. 2.8).



Рис. 2.8. Использование субъектами малого и среднего предпринимательства услуг различных финансовых организаций, %

Кроме того, в течение последнего года отдельные субъекты малого и среднего предпринимательства прибегали к услугам различных финансовых организаций, но на момент проведения исследования они ими уже не пользовались. Таким образом, за последний год финансовые продукты и услуги банков использовали 83 % опрошенных предпринимателей, страховых организаций — 44 %, микрофинансовых организаций — 23 %, кредитных потребительских кооперативов — 16 %, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов — 15 %. Необходимо отметить, что юридические лица чаще, чем индивидуальные предприниматели, обращались в банки (86 и 81 % соответственно) и страховые (47 и 44 %) организации.

По всем анализируемым типам организаций отмечается увеличение по сравнению с замером 2020 г. доли представителей бизнеса, пользовавшихся финансовыми услугами за последний год. Наиболее существенно она возросла относительно страховых организаций (на 11 пп) (рис. 2.9).



Рис. 2.9. Динамика доли субъектов малого и среднего предпринимательства, пользовавшихся услугами различных финансовых организаций за последний год, %

Предприниматели используют различные способы получения финансовых услуг. Личное посещение финансовой организации они чаще предпочитают для оформления кредитов и займов (85 %), получения услуг страхования (83 %), сбережения и размещения свободных денежных средств (57 %) (рис. 2.10). Каждый третий респондент (33 %) данным способом совершает платежи.

Банкоматы и терминалы представители бизнеса в основном применяют для получения платежных услуг (43 %). Относительно услуг кредитования и

займов данные устройства используют 15 % респондентов, сбережения и размещения свободных денежных средств — 14 %.

Интернет-банкинг наиболее популярен у предпринимателей также при осуществлении платежей (40 %). Через личные кабинеты на сайтах финансовых организаций 20 % респондентов обращались за кредитованием и займами, а также за услугами сбережения и размещения свободных денежных средств. Данный способ взаимодействия, так же как и банкоматы, терминалы, мало используется в целях страхования.

Применение мобильных устройств является у предпринимателей наиболее популярным способом совершения платежей (55 %). Посредством мобильных приложений или смс-команд 21 % респондентов получали услуги по сбережению и размещению свободных денежных средств, 20 % — по кредитованию и займам, 17 % — по страхованию.

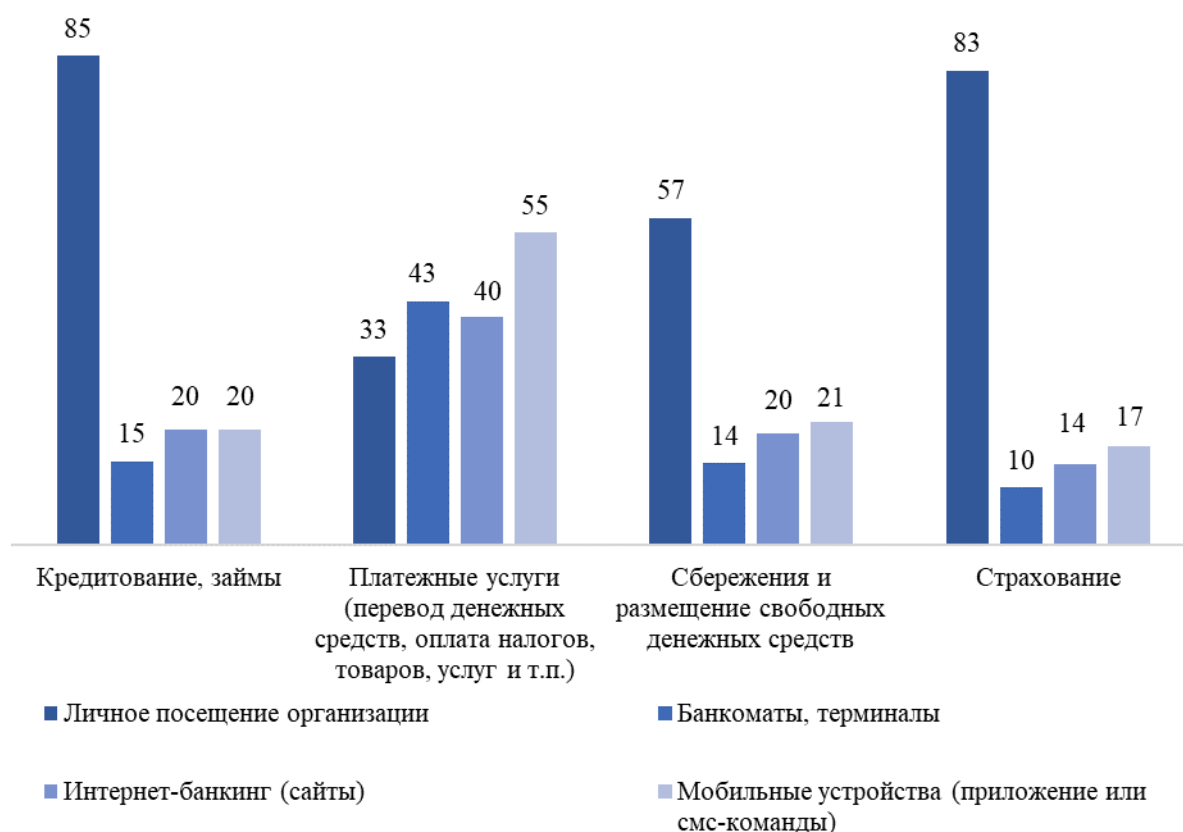


Рис. 2.10. Способы получения финансовых услуг субъектами малого и среднего предпринимательства, %

По сравнению с предыдущим годом наблюдается уменьшение доли предпринимателей, лично посещавших финансовые организации (рис. 2.11). Наиболее существенно она снизилась относительно платежей (на 24 пп) и услуг по сбережению и размещению свободных денежных средств (на 23 пп).

При этом мобильные устройства представители бизнеса стали чаще применять для оформления кредитов и займов, а также страховых продуктов (на 6 и 8 пп соответственно).

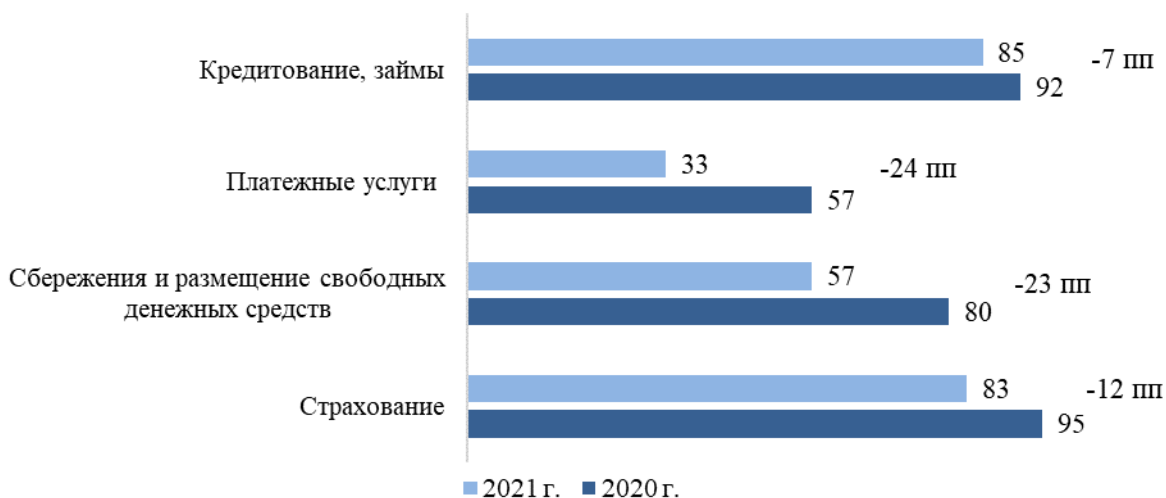


Рис. 2.11. Динамика доли субъектов малого и среднего предпринимательства, лично посещавших финансовые организации, %

Опрошенные представители малого и среднего предпринимательства по большей части (59 %) не сталкивались с трудностями при получении финансовых услуг. По сравнению с предыдущим годом доля таких респондентов практически не изменилась. Также не было выявлено существенного барьера для доступа предпринимателей к финансовым услугам. Среди проблем предприниматели чаще обращали внимание, как и в прошлом году, на неудовлетворительную стоимость финансовых продуктов и услуг (12 %), сложность процедуры оформления, большое количество требуемых документов (12 %), недостаток собственных знаний и опыта (12 %), недостаток информации об услуге (11 %) (рис. 2.12). В динамике респонденты несколько реже обозначали проблему отдаленности расположения отделений, офисов финансовых организаций (уменьшение на 4 пп).

В зависимости от формы ведения предпринимательской деятельности наблюдались некоторые различия в ответах респондентов при характеристике проблем получения финансовых услуг. Так, индивидуальные предприниматели чаще, чем юридические лица, ссылались на недостаток собственных знаний и опыта (15 и 6 % соответственно) и, наоборот, реже отмечали сложность процедуры оформления, большое количество требуемых документов (9 и 17 %), а также неудовлетворительную стоимость (10 и 16 %).

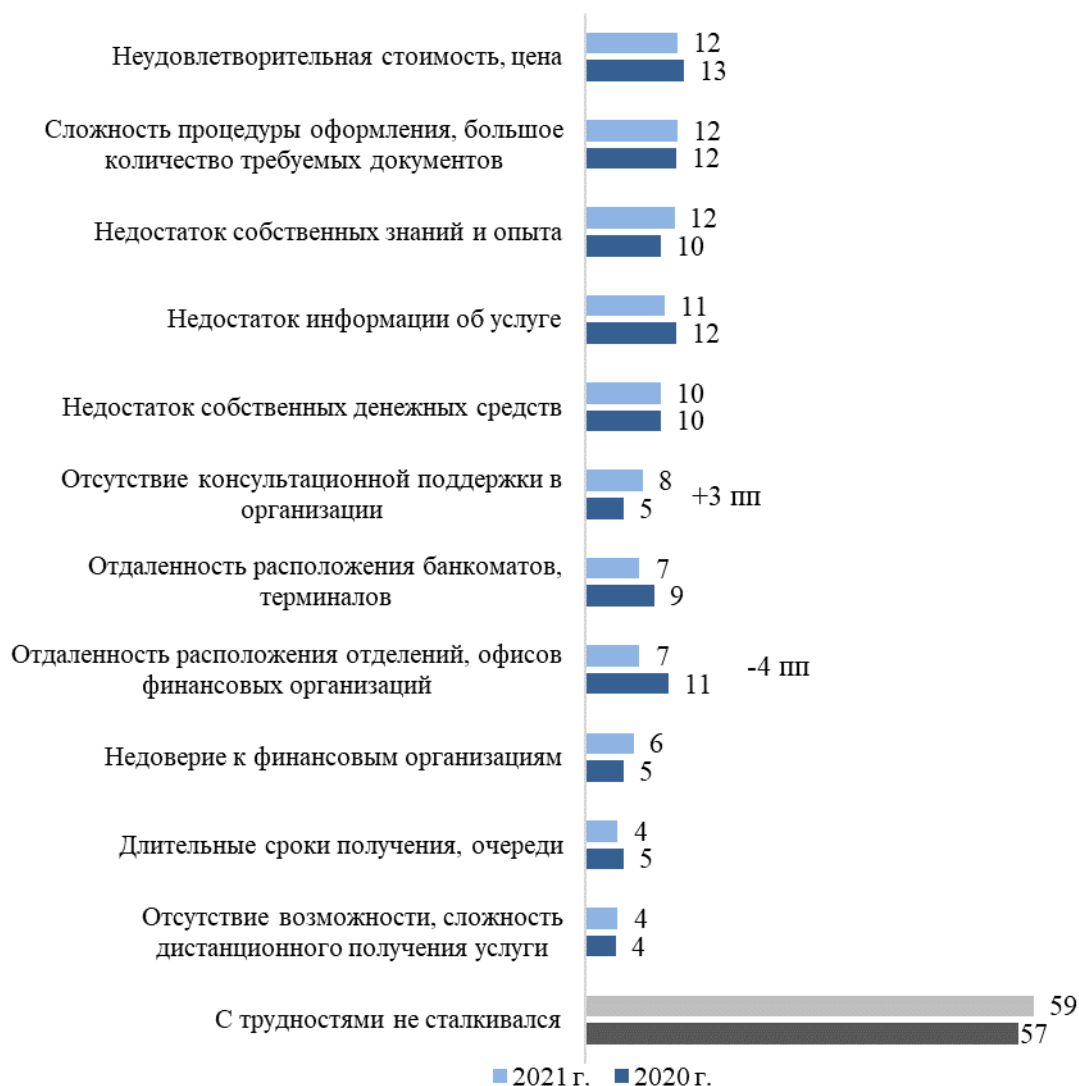


Рис. 2.12. Проблемы, существующие при получении субъектами малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, %

Почти треть представителей малого и среднего бизнеса (31 %) считает, что уровень барьеров при доступе к финансовым услугам за последние три года снизился. В то же время о его повышении заявляет примерно каждый шестой (18 %) респондент, а каждый четвертый (25 %) не замечает изменений (рис. 2.13). На снижение уровня барьеров юридические лица указывают чаще, чем индивидуальные предприниматели (35 и 28 % соответственно). Однако по сравнению с замером предыдущего года доля предпринимателей, говоривших о повышении уровня барьеров, увеличилась на 5 пп, а отмечавших его снижение уменьшилась на 8 пп.

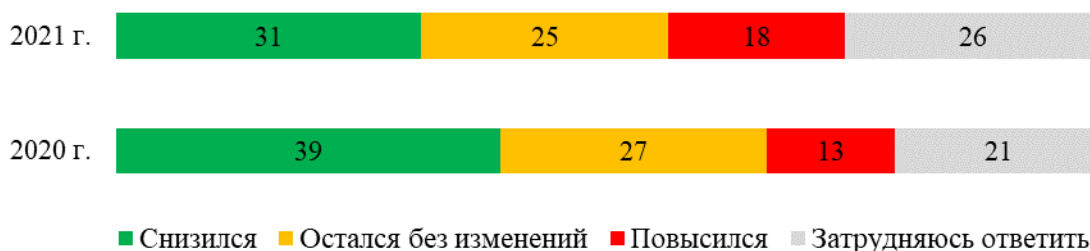


Рис. 2.13. Оценка динамики уровня барьеров при доступе субъектов малого и среднего предпринимательства к финансовым услугам за последние три года, %

Неотъемлемой частью финансовой доступности является финансовая грамотность. Она позволяет расширить ментальную доступность многих видов финансовых услуг.

Большинство опрошенных предпринимателей (60 %) оценивают свои знания, навыки и умения по управлению финансами как умеренные. Высокой и очень высокой считают свою финансовую грамотность 28 % представителей бизнеса, у 12 % респондентов она низкая или отсутствует (рис. 2.14). По сравнению с предыдущим годом предприниматели реже отмечали высокий уровень своей финансовой грамотности (уменьшение на 10 пп). При этом несколько увеличилась доля респондентов, говоривших о своих низких знаниях (на 7 пп).

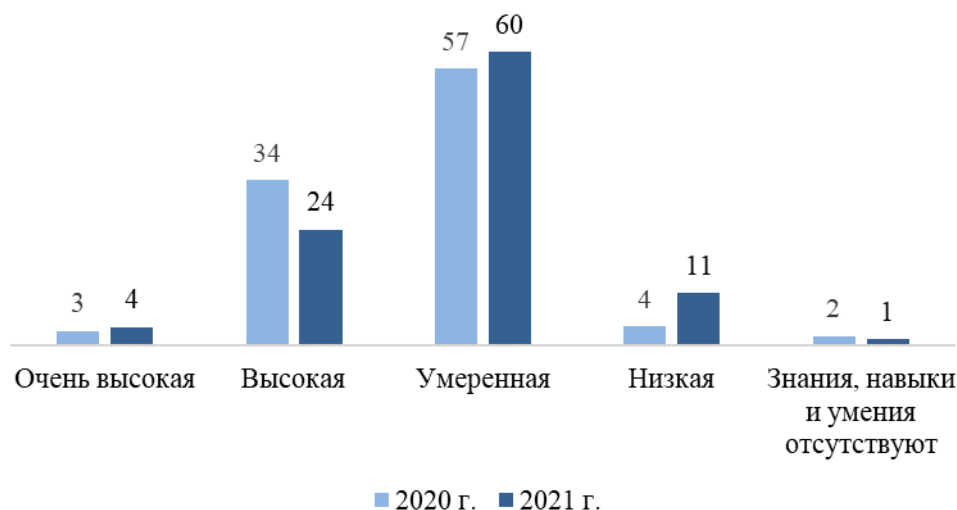


Рис. 2.14. Уровень финансовой грамотности субъектов малого и среднего предпринимательства, %

Юридические лица чаще, чем индивидуальные предприниматели, считали уровень своих финансовых знаний высоким или очень высоким (31 и 25 % соответственно). О таком уровне знаний преимущественно заявляли респонденты со стажем работы от 10 до 20 лет (36 %).

## Заключение

В современных условиях обеспечение сбалансированности на рынке финансовых услуг является важнейшей задачей экономической политики России. Развитый финансовый рынок способствует экономическому росту, повышению уровня и качества жизни граждан, предоставляя возможность для домашних хозяйств и бизнеса использовать финансовые продукты, инструменты и услуги для решения своих жизненных задач, реализации деловых и личных планов.

Результаты проведенного исследования показывают, что население достаточно высоко оценивает концентрацию действующих на рынке финансовых продуктов и услуг компаний. Высокая их плотность в регионе подтверждается и статистическими данными Банка России. Наиболее доступными финансовыми организациями являются банки, деятельность которых устраивает подавляющее большинство опрошенных (76 %). Важно отметить, что по сравнению с прошлым годом уровень удовлетворенности находится в пределах статистической погрешности, и это свидетельствует о стабильном характере оценок со стороны населения.

Субъекты малого и среднего бизнеса оценивают уровень удовлетворенности возможностью выбора и работой различных финансовых организаций в Республике Мордовия несколько выше, чем население. Стоит отметить, что на данный вопрос отвечали только те предприниматели, которые лично обращались в финансовые организации (в отличие от потребителей, чьи оценки строились в том числе на мнении своего социального окружения и сообщений традиционных и новых социальных медиа).

Наиболее высокие оценки возможности выбора и работы финансовых организаций получили сельскохозяйственные потребительские кооперативы, деятельность которых устраивает абсолютно всех опрошенных представителей бизнеса. Однако и по другим типам финансовых учреждений уровень удовлетворенности предпринимателей достаточно высокий.

Более 80 % жителей региона за последние двенадцать месяцев пользовались теми или иными финансовыми продуктами и услугами. Наиболее востребованы среди них — обслуживание зарплатных карт, в т.ч. для начисления пенсий, стипендий и т.д., и деятельность по сопровождению денежных переводов и платежей. Низкий уровень спроса фиксируется по отношению к брокерским счетам, автокредитованию, инвестиционным услугам (ПИФы, ОФБУ, доверительное управление) и микрозаймам.

Нельзя не отметить тот факт, что в представлениях населения прослеживается дифференцированность финансовых продуктов и услуг на перманентные и дискретные. К первым относятся те из них, которыми респонденты пользовались в течение последних двенадцати месяцев и продолжают с высокой степенью интенсивности пользоваться сейчас — зарплатные, кредитные и дебетовые карты, ипотечные и потребительские кредиты, страхование (за исключением обязательного медицинского страхования) и брокерские счета. Вторые представляют собой те продукты и услуги, уровень потребления которых к текущему моменту времени сократился более чем в два раза — микрозаймы, услуги негосударственных пенсионных фондов, денежные переводы и платежи, автокредиты, инвестиционные услуги (ПИФы, ОФБУ, доверительное управление) и банковские вклады.

Большинство представителей малого и среднего бизнеса в течение года пользовались финансовыми продуктами и услугами банков, меньший спрос имеют услуги страховых и микрофинансовых организаций. Финансовые услуги, предоставляемые кредитными потребительскими кооперативами и сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами, у предпринимателей востребованы редко. При этом по сравнению с прошлым годом представители бизнеса чаще прибегали к услугам всех анализируемых типов финансовых организаций.

Наиболее распространенными среди представителей малого и среднего бизнеса являются платежные услуги, в том числе переводы денежных средств, оплата товаров, услуг и налогов. Далее по уровню востребованности следуют страховые услуги, кредитные продукты и сбережение, размещение свободных денежных средств. Следует отметить, что по сравнению с прошлым годом предприниматели стали чаще использовать услуги страхования.

В большинстве случаев финансовые продукты и услуги не противоречат возлагаемым на них потребительским ожиданиям. Так, среди тех, кто пользовался теми или иными предложениями различных финансовых организаций, средние оценки удовлетворенности ценовыми и неценовыми характеристиками финансовых продуктов и услуг превышают пятидесятипроцентный рубеж. Наибольшая лояльность фиксируется по отношению к зарплатным, дебетовым и кредитным картам, обслуживанию денежных переводов и платежей, брокерским счетам, инвестиционным услугам (ПИФы, ОФБУ, доверительное управление) и страхованию (за исключением обязательного медицинского страхования). Худшие показатели — у автокредитов, ипотечных кредитов и микрозаймов.

Представители малого и среднего бизнеса, как и в прошлом году, в большей степени довольны доступностью различных финансовых услуг. Далее по уровню удовлетворенности следует их качество. Меньше позитивных ответов встречается при оценке предпринимателями стоимости финансовых продуктов.

Высокий уровень удовлетворенности субъектов малого и среднего бизнеса доступностью финансовых услуг фиксируется для всех их типов (80 % и выше). Также достаточно высоко предприниматели оценивают качество финансовых услуг — уровень удовлетворенности выше 70 %. Наибольшие оценки по данным параметрам получили платежные операции. Тем не менее важно отметить, что по сравнению с исследованием, проведенным в 2020 г., фиксируется снижение уровня удовлетворенности представителей бизнеса доступностью и качеством по всем видам финансовых услуг.

Стоимость финансовых продуктов непосредственно связана с ростом издержек предпринимателей и поэтому вызывает у них замечания. Наибольшее недовольство отмечается относительно цены, которую им приходится платить за пользование кредитами и займами. В то же время представители бизнеса в большей степени удовлетворены стоимостью платежных услуг. По сравнению с 2020 г. наблюдается существенное снижение уровня удовлетворенности предпринимателей стоимостью услуг сбережения и размещения свободных денежных средств (на 18 пп) и страхования (на 13 пп).

Доминирующими формами взаимодействия между населением и финансовыми организациями являются контактные способы получения финансовых продуктов и услуг — посредством банкоматов, терминалов и личных посещений. Так или иначе к такому формату прибегали 94 % опрошенных. Дистанционные способы развиваются, и, по нашим оценкам, уровень их проникновения в регионе составляет 56 %. Однако на сегодняшний день ряд финансовых продуктов и услуг по-прежнему нельзя получить удаленно, без посещения финансовых организаций.

Предприниматели пользуются дистанционными каналами доступа к финансовым услугам, но предпочитают личное посещение организаций. Лишь платежи и переводы денежных средств в основном ими осуществляются посредством мобильных устройств. Субъекты малого и среднего бизнеса значительно реже, чем в прошлом году, взаимодействовали с финансовыми организациями посредством личного посещения при совершении платежей, сбережении и размещении свободных денежных средств.

Около двух третей респондентов (64 %) заявляют о наличии на финансовых рынках региона тех или иных проблем. Преимущественно они связаны с ментальными (недостаток собственных знаний и опыта; недоверие к финансовым организациям), финансовыми (недостаток собственных денежных средств; неудовлетворительная цена, стоимость) и территориальными (отдаленность расположения отделений, офисов финансовых организаций; отдаленность расположения банкоматов, терминалов; отсутствие возможности, сложность дистанционного получения услуги) факторами. При этом в динамике, по мнению населения, финансовые продукты и услуги становятся доступнее, получить их проще.

Более половины (59 %) представителей малого и среднего бизнеса не имели трудностей при получении финансовых услуг. Существенного барьера для доступа к финансовым услугам не выявлено. Как и в прошлом году, среди проблем предприниматели чаще обращали внимание на неудовлетворительную стоимость финансовых продуктов и сложность их оформления. Большинство предпринимателей отмечают в динамике снижение уровня барьеров при доступе к финансовым услугам.

Уровень своей финансовой грамотности большая часть населения (51 %) оценивает преимущественно как умеренный. При этом негативные мнения касательно своих компетенций более чем в полтора раза преобладают над позитивными. Существенных изменений за последний год в оценках респондентов не зафиксировано.

Финансовая грамотность является насущной потребностью предпринимателей, большинство из которых обладают умеренными знаниями в области управления своими финансами. Высокие компетенции в этой области представители бизнеса имеют значительно чаще, чем низкие. Необходимо отметить, что по сравнению с прошлым годом доля предпринимателей, обладающих высокими знаниями, снизилась.

На основании проведенного исследования можно сформулировать следующие рекомендации по развитию рынка финансовых услуг и повышению его доступности для потребителей и субъектов малого и среднего бизнеса:

— сохранение сети отделений финансовых учреждений, увеличение числа небольших офисов, банкоматов и терминалов (сокращение не является целесообразным в связи с тем, что для большинства жителей региона личное взаимодействие пока остается основным способом получения финансовых услуг);

— снижение влияния ценового фактора на доступность финансовых продуктов и услуг, внедрение бонусных программ для обслуживания постоянных клиентов, льготных кредитных ставок;

— развитие дистанционных способов получения финансовых продуктов и услуг, повышение привлекательности использования приложений и сайтов для доступа к финансовым продуктам и услугам, расширение объема онлайн-сервисов, повышение безопасности пользователей;

— повышение уровня финансовой грамотности населения и субъектов малого и среднего бизнеса о предлагаемых финансовых продуктах и услугах, мошеннических действиях и противодействию им;

— повышение финансовых знаний школьников и студентов путем внедрения в учебные программы специальных дисциплин, разработка игровых и интерактивных курсов и пособий;

— развитие системы информационной поддержки населения, малого и среднего бизнеса, в том числе проведение вебинаров и подготовка специальных материалов, позволяющих клиентам лучше ориентироваться в финансовой сфере;

— развитие сегмента «длинных» денег (системы индивидуальных инвестиционных счетов, в том числе индивидуального пенсионного капитала, и т.п.).

Развитию финансового рынка будет способствовать реализация системных мероприятий, разработанных Банком России в рамках Основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019—2021 годов и Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019—2021 годов.

## Приложение 1

**Одномерное распределение результатов социологического опроса населения «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг на рынках Республики Мордовия и состоянием ценовой конкуренции» относительно сферы финансовых услуг**

Таблица 1

**Оцените количество организаций, предоставляющих финансовые продукты и услуги (кредитование, страхование и т.д.)**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа       | %    |
|----------------------|------|
| Избыточно (много)    | 14,0 |
| Достаточно           | 52,2 |
| Мало                 | 8,4  |
| Нет совсем           | 3,3  |
| Затрудняюсь ответить | 22,2 |

Таблица 2

**Приобретали ли Вы финансовые продукты и услуги (кредитование, страхование и т.д.)?**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа | %    |
|----------------|------|
| Да             | 30,1 |
| Нет            | 69,9 |

Таблица 3

**Насколько Вы удовлетворены следующими характеристиками финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.)?**  
(% от тех, кто их приобретал)

| Характеристика | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|----------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Цена           | 18,1           | 31,6                | 21,1                   | 23,2            | 5,9                  |
| Качество       | 28,3           | 40,5                | 10,1                   | 12,2            | 8,9                  |
| Ассортимент    | 33,3           | 39,2                | 10,1                   | 8,0             | 9,3                  |

Таблица 4

**Как, по Вашему мнению, изменились следующие характеристики финансовых продуктов и услуг (кредитование, страхование и т.д.) за последние три года?**  
(% от тех, кто их приобретал)

| Характеристика | Вариант ответа |          |                       |                      |
|----------------|----------------|----------|-----------------------|----------------------|
|                | Увеличение     | Снижение | Изменения отсутствуют | Затрудняюсь ответить |
| Цена           | 61,6           | 5,9      | 20,3                  | 12,2                 |
| Качество       | 24,5           | 11,8     | 50,6                  | 13,1                 |
| Ассортимент    | 32,9           | 8,4      | 45,6                  | 13,1                 |

Таблица 5

**Удовлетворены ли Вы возможностью выбора различных финансовых организаций?**  
(% от опрошенных)

| Организация                                     | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|-------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                                                 | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Банк                                            | 52,3           | 27,4                | 5,6                    | 4,5             | 10,2                 |
| Микрофинансовая организация                     | 24,8           | 16,6                | 7,1                    | 7,0             | 44,5                 |
| Ломбард                                         | 19,5           | 14,2                | 6,3                    | 8,0             | 51,9                 |
| Кредитный потребительский кооператив            | 21,8           | 16,4                | 6,9                    | 7,2             | 47,6                 |
| Сельскохозяйственный потребительский кооператив | 21,4           | 14,5                | 6,4                    | 6,6             | 51,1                 |
| Страховая организация                           | 28,4           | 23,4                | 8,2                    | 6,4             | 33,7                 |
| Негосударственный пенсионный фонд               | 23,0           | 16,7                | 7,5                    | 7,7             | 45,1                 |
| Брокерская организация                          | 18,2           | 11,4                | 6,6                    | 8,2             | 55,6                 |

Таблица 6

**Удовлетворены ли Вы в целом работой различных  
финансовых организаций?**  
(% от опрошенных)

| Организация                                             | Вариант ответа    |                             |                                |                      |                                |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|                                                         | Удовле-<br>творен | Скорее<br>удовлетво-<br>рен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удовле-<br>творен | Затрудня-<br>юсь отве-<br>тить |
| Банк                                                    | 46,3              | 29,7                        | 6,2                            | 5,2                  | 12,6                           |
| Микрофинансовая<br>организация                          | 17,3              | 15,2                        | 7,0                            | 8,3                  | 52,1                           |
| Ломбард                                                 | 15,7              | 14,4                        | 5,4                            | 7,7                  | 56,8                           |
| Кредитный потреби-<br>тельский кооператив               | 18,9              | 15,8                        | 6,3                            | 6,9                  | 52,9                           |
| Сельскохозяйствен-<br>ный потребительский<br>кооператив | 17,7              | 15,2                        | 5,9                            | 5,9                  | 55,2                           |
| Страховая организа-<br>ция                              | 24,9              | 19,5                        | 6,6                            | 7,5                  | 41,4                           |
| Негосударственный<br>пенсионный фонд                    | 18,8              | 16,3                        | 6,5                            | 6,6                  | 51,8                           |
| Брокерская организа-<br>ция                             | 15,3              | 12,1                        | 5,6                            | 7,0                  | 60,1                           |

Таблица 7

**Какими из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вы пользовались?\***  
(% от опрошенных)

| Финансовый продукт/услуга                                              | Пользовались в те-<br>чение последних<br>двенадцати месяцев | Продолжают<br>пользоваться<br>сейчас |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Зарплатная карта, в т.ч. для начисления пен-<br>сий, стипендий и т.д.  | 77,7                                                        | 74,9                                 |
| Дебетовая карта (за исключением зарплатной<br>карты)                   | 28,6                                                        | 18,3                                 |
| Кредитная карта                                                        | 22,3                                                        | 15,6                                 |
| Потребительский кредит                                                 | 16,0                                                        | 9,0                                  |
| Ипотечный кредит                                                       | 8,1                                                         | 5,5                                  |
| Автокредит                                                             | 3,3                                                         | 1,5                                  |
| Банковские вклады                                                      | 18,0                                                        | 8,6                                  |
| Денежные переводы и платежи                                            | 49,8                                                        | 22,3                                 |
| Микрозаймы                                                             | 1,3                                                         | 0,4                                  |
| Страхование (за исключением обязательного<br>медицинского страхования) | 27,1                                                        | 15,1                                 |
| Услуги негосударственных пенсионных фон-<br>дов                        | 6,0                                                         | 2,5                                  |
| Инвестиционные услуги (ПИФы, ОФБУ, дове-<br>рительное управление)      | 2,9                                                         | 1,4                                  |
| Брокерский счет                                                        | 3,9                                                         | 2,5                                  |

\* Сумма ответов превышает 100 %, так как вопрос предполагал несколько вариан-  
тов ответа.

Таблица 8

**Удовлетворены ли Вы ценой различных финансовых  
продуктов и услуг?**  
(% от тех, кто ими пользовался)

| Финансовый<br>продукт/услуга                                                    | Вариант ответа    |                          |                                |                      |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|                                                                                 | Удовлетво-<br>рен | Скорее удо-<br>влетворен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удовле-<br>творен | Затрудня-<br>юсь отве-<br>тить |
| Зарплатная карта,<br>в т.ч. для начис-<br>ления пенсий,<br>стипендий и т.д.     | 64,9              | 21,0                     | 4,3                            | 3,6                  | 6,3                            |
| Дебетовая карта<br>(за исключением<br>зарплатной кар-<br>ты)                    | 60,8              | 25,1                     | 1,5                            | 7,0                  | 5,5                            |
| Кредитная карта                                                                 | 44,5              | 21,3                     | 10,3                           | 20,0                 | 3,9                            |
| Потребительский<br>кредит                                                       | 23,4              | 23,4                     | 21,6                           | 29,7                 | 1,8                            |
| Ипотечный кре-<br>дит                                                           | 25,0              | 17,9                     | 28,6                           | 26,8                 | 1,8                            |
| Автокредит                                                                      | 30,4              | 21,7                     | 4,3                            | 21,7                 | 17,4                           |
| Банковские вкла-<br>ды                                                          | 29,6              | 22,4                     | 16,8                           | 25,6                 | 5,6                            |
| Денежные пере-<br>воды и платежи                                                | 55,2              | 24,3                     | 9,0                            | 5,5                  | 6,1                            |
| Микрозаймы                                                                      | 22,2              | 11,1                     | 33,3                           | 33,3                 | —                              |
| Страхование (за<br>исключением<br>обязательного<br>медицинского<br>страхования) | 34,0              | 26,1                     | 18,1                           | 19,1                 | 2,7                            |
| Услуги негосу-<br>дарственных<br>пенсионных фон-<br>дов                         | 31,0              | 23,8                     | 4,8                            | 14,3                 | 26,2                           |
| Инвестиционные<br>услуги (ПИФы,<br>ОФБУ, довери-<br>тельное управле-<br>ние)    | 60,0              | 15,0                     | 5,0                            | 5,0                  | 15,0                           |
| Брокерский счет                                                                 | 66,7              | 18,5                     | 3,7                            | 3,7                  | 7,4                            |

**Удовлетворены ли Вы качеством различных финансовых  
продуктов и услуг?**

(% от тех, кто ими пользовался)

| Финансовый<br>продукт/услуга                                                    | Вариант ответа    |                          |                                |                      |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|                                                                                 | Удовлетво-<br>рен | Скорее удо-<br>влетворен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удовле-<br>творен | Затрудня-<br>юсь отве-<br>тить |
| Зарплатная карта,<br>в т.ч. для начис-<br>ления пенсий,<br>стипендий и т.д.     | 66,8              | 22,6                     | 2,8                            | 2,5                  | 5,3                            |
| Дебетовая карта<br>(за исключением<br>зарплатной кар-<br>ты)                    | 68,8              | 23,6                     | 2,0                            | 3,0                  | 2,5                            |
| Кредитная карта                                                                 | 56,8              | 27,7                     | 4,5                            | 5,8                  | 5,2                            |
| Потребительский<br>кредит                                                       | 36,0              | 38,7                     | 11,7                           | 10,8                 | 2,7                            |
| Ипотечный кре-<br>дит                                                           | 32,1              | 30,4                     | 17,9                           | 14,3                 | 5,4                            |
| Автокредит                                                                      | 34,8              | 21,7                     | 4,3                            | 21,7                 | 17,4                           |
| Банковские вкла-<br>ды                                                          | 36,0              | 32,0                     | 12,8                           | 13,6                 | 5,6                            |
| Денежные пере-<br>воды и платежи                                                | 63,3              | 28,6                     | 2,9                            | 1,4                  | 3,8                            |
| Микрозаймы                                                                      | 33,3              | 22,2                     | 11,1                           | 33,3                 | —                              |
| Страхование (за<br>исключением<br>обязательного<br>медицинского<br>страхования) | 44,7              | 37,8                     | 6,9                            | 6,4                  | 4,3                            |
| Услуги негосу-<br>дарственных<br>пенсионных фон-<br>дов                         | 28,6              | 33,3                     | 4,8                            | 11,9                 | 21,4                           |
| Инвестиционные<br>услуги (ПИФы,<br>ОФБУ, довери-<br>тельное управле-<br>ние)    | 60,0              | 15,0                     | —                              | 5,0                  | 20,0                           |
| Брокерский счет                                                                 | 66,7              | 18,5                     | 3,7                            | 3,7                  | 7,4                            |

Таблица 10

**Удовлетворены ли Вы доступностью различных финансовых  
продуктов и услуг?**  
(% от тех, кто ими пользовался)

| Финансовый<br>продукт/услуга                                                    | Вариант ответа    |                          |                                |                      |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|                                                                                 | Удовлетво-<br>рен | Скорее удо-<br>влетворен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удовле-<br>творен | Затрудня-<br>юсь отве-<br>тить |
| Зарплатная карта,<br>в т.ч. для начис-<br>ления пенсий,<br>стипендий и т.д.     | 68,2              | 21,8                     | 2,0                            | 2,3                  | 5,8                            |
| Дебетовая карта<br>(за исключением<br>зарплатной кар-<br>ты)                    | 70,9              | 22,1                     | 2,0                            | 2,0                  | 3,0                            |
| Кредитная карта                                                                 | 60,6              | 25,8                     | 3,2                            | 5,2                  | 5,2                            |
| Потребительский<br>кредит                                                       | 45,0              | 33,3                     | 9,0                            | 9,0                  | 3,6                            |
| Ипотечный кре-<br>дит                                                           | 32,1              | 30,4                     | 17,9                           | 14,3                 | 5,4                            |
| Автокредит                                                                      | 52,2              | 13,0                     | 4,3                            | 13,0                 | 17,4                           |
| Банковские вкла-<br>ды                                                          | 49,6              | 26,4                     | 12,8                           | 7,2                  | 4,0                            |
| Денежные пере-<br>воды и платежи                                                | 66,8              | 25,4                     | 2,9                            | 1,2                  | 3,8                            |
| Микрозаймы                                                                      | 55,6              | 11,1                     | 11,1                           | 22,2                 | —                              |
| Страхование (за<br>исключением<br>обязательного<br>медицинского<br>страхования) | 47,3              | 38,3                     | 6,9                            | 3,7                  | 3,7                            |
| Услуги негосу-<br>дарственных<br>пенсионных фон-<br>дов                         | 42,9              | 28,6                     | 4,8                            | 4,8                  | 19,0                           |
| Инвестиционные<br>услуги (ПИФы,<br>ОФБУ, довери-<br>тельное управле-<br>ние)    | 65,0              | 15,0                     | —                              | 5,0                  | 15,0                           |
| Брокерский счет                                                                 | 70,4              | 14,8                     | 3,7                            | 3,7                  | 7,4                            |

Таблица 11

**Какие способы получения финансовых продуктов и услуг Вы использовали?\***  
(% от тех, кто ими пользовался)

| Вариант ответа                                           | %    |
|----------------------------------------------------------|------|
| Личное посещение организации                             | 62,9 |
| Банкоматы, терминалы                                     | 77,3 |
| Специализированное приложение для планшета или смартфона | 43,7 |
| Сайт для компьютера или ноутбука                         | 20,1 |
| Сайт для планшета или смартфона                          | 13,6 |
| СМС-команды на короткий номер                            | 14,2 |
| Другое                                                   | 0,5  |

\*Сумма ответов превышает 100 %, так как вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

Таблица 12

**Какие трудности, по Вашему мнению, существуют при получении финансовых продуктов и услуг?\***  
(% от тех, кто ими пользовался)

| Вариант ответа                                                          | %    |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Отдаленность расположения отделений, офисов финансовых организаций      | 17,5 |
| Отдаленность расположения банкоматов, терминалов                        | 21,6 |
| Недостаток информации об услуге                                         | 17,9 |
| Отсутствие консультационной поддержки в организации                     | 8,1  |
| Недостаток собственных знаний и опыта                                   | 17,9 |
| Отсутствие возможности, сложность дистанционного получения услуги       | 8,1  |
| Сложность процедуры оформления, большое количество требуемых документов | 11,0 |
| Длительные сроки получения, очереди                                     | 6,6  |
| Недоверие к финансовым организациям                                     | 17,7 |
| Недостаток собственных денежных средств                                 | 24,8 |
| Неудовлетворительная стоимость, цена                                    | 14,9 |
| Трудности отсутствуют                                                   | 35,6 |
| Другое                                                                  | 0,7  |

\*Сумма ответов превышает 100 %, так как вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

Таблица 13

**Как Вы считаете, воспользоваться финансовыми продуктами и услугами сегодня стало проще, чем три года назад?**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа                       | %    |
|--------------------------------------|------|
| Да                                   | 37,2 |
| Скорее да                            | 36,3 |
| Скорее нет                           | 3,9  |
| Нет                                  | 4,7  |
| Затрудняюсь ответить/отказ от ответа | 17,9 |

Таблица 14

**Как Вы оцениваете уровень своих финансовых знаний?**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа     | %    |
|--------------------|------|
| Очень высокий      | 2,2  |
| Высокий            | 11,4 |
| Умеренный          | 50,6 |
| Низкий             | 22,2 |
| Знания отсутствуют | 5,2  |

**Одномерное распределение результатов социологического опроса  
субъектов малого и среднего предпринимательства «Оценка  
предпринимательским сообществом состояния конкурентной среды  
в Республике Мордовия» относительно сферы финансовых услуг**

Таблица 1

**Услугами каких финансовых организаций Вы пользовались  
за последний год?  
(% от опрошенных)**

| Организация                                                | Пользуюсь в настоящее время | Не пользуюсь в настоящее время, но пользовался за последний год | Не пользовался за последний год |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Банки                                                      | 75,8                        | 6,7                                                             | 17,5                            |
| Микрофинансовые организации                                | 9,6                         | 13,3                                                            | 77,1                            |
| Кредитные потребительские кооперативы                      | 2,9                         | 13,3                                                            | 83,8                            |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 1,7                         | 13,3                                                            | 85,0                            |
| Страховые организации                                      | 32,9                        | 10,8                                                            | 56,3                            |

Таблица 2

**Удовлетворены ли Вы работой следующих финансовых организаций?  
(% от тех, кто обращался в данные организации)**

| Организация                                                | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                                                            | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Банки                                                      | 68,5           | 24,9                | 3,9                    | 2,8             | —                    |
| Микрофинансовые организации                                | 84,6           | 15,4                | —                      | —               | —                    |
| Кредитные потребительские кооперативы                      | 50,0           | 37,5                | 12,5                   | —               | —                    |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 50,0           | 50,0                | —                      | —               | —                    |
| Страховые организации                                      | 53,9           | 34,8                | 7,9                    | 3,4             | —                    |

Таблица 3

**Удовлетворены ли Вы возможностью выбора финансовых организаций  
в Республике Мордовия?**

(% от тех, кто обращался в данные организации)

| Организация                                                        | Вариант ответа    |                             |                                |                      |                              |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------------|
|                                                                    | Удовле-<br>творен | Скорее<br>удовле-<br>творен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удо-<br>влетворен | Затруд-<br>няюсь<br>ответить |
| Банки                                                              | 54,4              | 34,9                        | 6,5                            | 1,8                  | 2,4                          |
| Микрофинансовые орга-<br>низации                                   | 56,0              | 24,0                        | 20,0                           | —                    | —                            |
| Кредитные потребитель-<br>ские кооперативы                         | 28,6              | 42,9                        | 28,5                           | —                    | —                            |
| Сельскохозяйственные<br>кредитные потребитель-<br>ские кооперативы | 33,3              | 66,7                        | —                              | —                    | —                            |
| Страховые организации                                              | 39,5              | 44,4                        | 13,6                           | 2,5                  | —                            |

Таблица 4

**Удовлетворены ли Вы удобством расположения финансовых организаций  
в Республике Мордовия?**

(% от тех, кто обращался в данные организации)

| Организация                                                        | Вариант ответа    |                             |                                |                      |                              |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------------|
|                                                                    | Удовле-<br>творен | Скорее<br>удовле-<br>творен | Скорее не<br>удовлетво-<br>рен | Не удо-<br>влетворен | Затруд-<br>няюсь<br>ответить |
| Банки                                                              | 53,9              | 34,1                        | 7,8                            | 3,6                  | 0,6                          |
| Микрофинансовые орга-<br>низации                                   | 62,5              | 25,0                        | 8,3                            | 4,2                  | —                            |
| Кредитные потребитель-<br>ские кооперативы                         | 28,6              | 57,1                        | 14,3                           | —                    | —                            |
| Сельскохозяйственные<br>кредитные потребитель-<br>ские кооперативы | 33,3              | 66,7                        | —                              | —                    | —                            |
| Страховые организации                                              | 43,8              | 42,5                        | 10,0                           | 2,5                  | 1,3                          |

Таблица 5

**Получали ли Вы следующие финансовые услуги?**

(% от опрошенных)

| Услуга                                                                             | Вариант ответа |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|
|                                                                                    | Да             | Нет  |
| Кредитование, займы                                                                | 37,1           | 62,9 |
| Платежные услуги (перевод денежных средств, оплата налогов, товаров, услуг и т.п.) | 76,2           | 23,8 |
| Сбережения и размещение свободных денежных средств                                 | 23,3           | 76,7 |
| Страхование                                                                        | 41,2           | 58,8 |

Таблица 6

**Насколько Вы удовлетворены доступностью финансовых услуг?**  
(% от тех, кто получал данные услуги)

| Услуга                                                                             | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                                                                                    | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Кредитование, займы                                                                | 55,2           | 33,3                | 8,0                    | 2,3             | 1,1                  |
| Платежные услуги (перевод денежных средств, оплата налогов, товаров, услуг и т.п.) | 72,4           | 24,3                | 1,7                    | 1,1             | 0,6                  |
| Сбережения и размещение свободных денежных средств                                 | 68,5           | 25,9                | 3,7                    | 1,9             | —                    |
| Страхование                                                                        | 48,0           | 32,7                | 4,1                    | 2,0             | 13,3                 |

Таблица 7

**Насколько Вы удовлетворены стоимостью финансовых услуг?**  
(% от тех, кто получал данные услуги)

| Услуга                                                                             | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                                                                                    | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Кредитование, займы                                                                | 35,3           | 16,5                | 22,4                   | 24,7            | 1,2                  |
| Платежные услуги (перевод денежных средств, оплата налогов, товаров, услуг и т.п.) | 49,7           | 31,4                | 8,6                    | 10,3            | —                    |
| Сбережения и размещение свободных денежных средств                                 | 41,5           | 24,5                | 18,9                   | 15,1            | —                    |
| Страхование                                                                        | 30,2           | 27,1                | 15,6                   | 13,5            | 13,5                 |

Таблица 8

**Насколько Вы удовлетворены качеством финансовых услуг?**  
(% от тех, кто получал данные услуги)

| Услуга                                                                             | Вариант ответа |                     |                        |                 |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|----------------------|
|                                                                                    | Удовлетворен   | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Кредитование, займы                                                                | 48,8           | 38,1                | 9,5                    | 2,4             | 1,2                  |
| Платежные услуги (перевод денежных средств, оплата налогов, товаров, услуг и т.п.) | 64,2           | 30,1                | 5,2                    | 0,6             | —                    |
| Сбережения и размещение свободных денежных средств                                 | 50,9           | 30,2                | 13,2                   | 3,8             | 1,9                  |
| Страхование                                                                        | 40,0           | 32,6                | 8,4                    | 5,3             | 13,7                 |

Таблица 9

**Какие способы получения финансовых услуг Вы использовали?\***  
(% от тех, кто получал данные услуги)

| Услуга                                                                             | Вариант ответа               |                      |                          |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                    | Личное посещение организации | Банкоматы, терминалы | Интернет-банкинг (сайты) | Мобильные устройства (приложение или смс-команды) |
| Кредитование, займы                                                                | 85,4                         | 14,6                 | 20,2                     | 20,2                                              |
| Платежные услуги (перевод денежных средств, оплата налогов, товаров, услуг и т.п.) | 32,8                         | 42,6                 | 39,9                     | 54,6                                              |
| Сбережения и размещение свободных денежных средств                                 | 57,1                         | 14,3                 | 19,6                     | 21,4                                              |
| Страхование                                                                        | 82,8                         | 10,1                 | 14,1                     | 17,2                                              |

\*Сумма ответов превышает 100 %, так как вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

Таблица 10

**С какими трудностями Вы сталкивались при получении финансовых услуг?\***  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа                                                          | %    |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Отдаленность расположения отделений, офисов финансовых организаций      | 7,1  |
| Отдаленность расположения банкоматов, терминалов                        | 7,1  |
| Недостаток информации об услуге                                         | 10,5 |
| Отсутствие консультационной поддержки в организации                     | 7,5  |
| Недостаток собственных знаний и опыта                                   | 11,7 |
| Отсутствие возможности, сложность дистанционного получения услуги       | 4,2  |
| Сложность процедуры оформления, большое количество требуемых документов | 12,1 |
| Длительные сроки получения, очереди                                     | 4,2  |
| Недоверие к финансовым организациям                                     | 6,3  |
| Недостаток собственных денежных средств                                 | 10,0 |
| Неудовлетворительная стоимость, цена                                    | 12,1 |
| С трудностями не сталкивался                                            | 59,0 |
| Другое                                                                  | 0,8  |

\*Сумма ответов превышает 100 %, так как вопрос предполагал несколько вариантов ответа.

Таблица 11

**Как, на Ваш взгляд, изменился за последние три года уровень барьеров  
при доступе к финансовым услугам?**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа        | %    |
|-----------------------|------|
| Повысился             | 17,9 |
| Остался без изменений | 25,4 |
| Снизился              | 30,8 |
| Затрудняюсь ответить  | 25,8 |

Таблица 12

**Оцените свою финансовую грамотность: знания, навыки и умения  
по управлению финансами?**  
(% от опрошенных)

| Вариант ответа                      | %    |
|-------------------------------------|------|
| Очень высокая                       | 3,8  |
| Высокая                             | 23,8 |
| Умеренная                           | 60,4 |
| Низкая                              | 10,8 |
| Знания, навыки и умения отсутствуют | 1,3  |