

2.3.7. Результаты мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории субъекта Российской Федерации.

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта и Единой методикой мониторинга в 2025 году проведен мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области.

Населению и представителям бизнеса Нижегородской области доступен весь спектр финансовых услуг, т.к. на финансовом рынке представлены организации всех секторов рынка: банки, страховые компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые институты, профессиональные участники рынка ценных бумаг.

В целях выявления уровня удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций и использованием различных продуктов и услуг этих организаций в августе-сентябре 2025 года проведен интернет-опрос.

В опросе приняли участие 9,3 тысяч человек из всех муниципальных образований Нижегородской области.

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

По итогам опроса соотношение потребителей финансовых услуг, проживающих в городской и сельской местности, составило 79% и 21% соответственно.

Из числа респондентов 85% составили женщины, 15% мужчины.

Возрастной состав участников опроса представлен в таблице.

Возраст	%
до 25 лет	7
от 25 до 35 лет	16
от 35 до 45 лет	32
от 45 до 60 лет	35
Более 60 лет	10

Большинство опрошенных (83%) является наемными работниками. Доля предпринимателей и самозанятых граждан составила 6%.

Социальный статус, %

Работаю по найму	83
Предприниматель	3
Самозанятый	3
Безработный	1

Учусь/студент	3
Домохозяйка (домохозяин)/ нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	2
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5

69% респондентов указали размер ежемесячного дохода от 20 до 50 тыс. рублей, 22% – выше 50 тыс. рублей.

Ежемесячный доход, %

до 20.000	9
от 20.000 до 30.000	28
от 30.000 до 50.000	41
от 50.000 до 70.000	16
от 70.000 и выше	6

Оценка уровня удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций

Уровень удовлетворенности жителей Нижегородской области деятельностью финансовых организаций (доля респондентов, положительно оценивших удовлетворенность работой хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций) по итогам мониторинга 2025 года составил 84% (2024 год – 83,6%).

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

	1	2	3	4	5
Банки	49	33	6	4	8
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	30	12	6	8	44
Субъекты страхового дела	43	23	5	4	25
Брокеры	29	8	2	4	57
Ломбарды	31	10	3	4	52
Негосударственные пенсионные фонды	35	20	6	5	34

	1	2	3	4	5
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	42	20	2	3	33

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

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

Нижегородская область имеет развитую банковскую систему. В связи с этим, по результатам опроса населения, наиболее высокая степень удовлетворенности опрошенных потребителей при оформлении финансовых услуг отмечена при оценке работы банков – 82% (2024 год – 84%).

Доля респондентов, положительно оценивающих работу субъектов страхового дела в Нижегородской области стабильно высокая и составила по итогам опроса в 2025 году 66% (2024 год – 67%).

Увеличилась доля респондентов, удовлетворенных работой негосударственных пенсионных фондов: по итогам опроса 2024 года – 55%, в 2024 году – 51%. Вместе с этим, 34% участников опроса среди нижегородцев затруднились оценить работу негосударственных пенсионных фондов.

Работу МФО и КПК затруднились оценить 44% опрошенных. В то же время 42% респондентов устраивает работа данных организаций (2024 год – 38%).

Менее популярны у нижегородцев услуги ломбардов и брокеров. Затрудняются их оценить более половины (52-57%) участников опроса. Однако среди тех, кто пользуется услугами данных финансовых организаций, степень удовлетворенности их сервисом составила порядка 40%.

Достаточно популярны среди жителей региона финансовые маркетплейсы. Доля положительных ответов участников составила 62%.

Оценка уровня удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами и услугами

В ходе опроса респондентам было предложено оценить удовлетворенность различными финансовыми продуктами и услугами (в рамках кредитования, сбережения и размещения свободных денежных средств, оказания платежных услуг, услуг страхования).

Использование и степень удовлетворенности продуктов организаций при оформлении финансовых услуг, % *

		1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	48	21	8	7	16
	1.2. Вклады (депозиты)	49	26	8	4	13

		1	2	3	4	5
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	63	25	2	2	8
	1.4. Кредитные карты	51	19	6	6	18
	1.5. Переводы и платежи	66	24	3	2	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	36	10	4	5	45
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	34	10	3	4	49
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	53	23	5	3	16
	3.2. КАСКО	45	15	5	5	30
	3.3. Обязательное медицинское страхование	44	23	12	8	13
	3.4. Добровольное медицинское страхование	44	18	7	6	25
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	46	19	5	4	26
Брокеры	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	38	10	2	3	47
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	38	11	2	3	46
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	40	19	8	4	29
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	37	15	6	4	38
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	40	17	6	4	33
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	7.1. Вклады	43	20	4	3	30
	7.2. Кредиты и займы	40	17	8	7	28
	7.3. Страховые продукты	41	17	5	4	33

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

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

Кредитование

По результатам опроса среди финансовых услуг в рамках кредитования по степени удовлетворенности лидирует кредитная карта – 70% и банковский кредит – 69% (по итогам 2024 года 72% и 73% соответственно).

Займы в МФО и КПК, ломбардах затруднились оценить 45-46% участников опроса. Среди тех, кто пользуется кредитными услугами указанных финансовых организаций, доля положительных оценок составляет 46-49% (в 2024 году – 39%).

Кредитование с использованием операторов финансовых платформ устраивает 57% респондентов.

Сбережение и размещение свободных средств

Самым распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад – положительную оценку дали 75% респондентов (аналогично итогам опроса 2024 года).

Размещение средств в форме договора займа в МФО/КПК затруднились оценить 49% респондентов. В то же время 44% опроса удовлетворены использованием данных финансовых продуктов (в 2024 году – 35%).

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг у респондентов менее популярны, затруднились их оценить 47% опрошенных. Вместе с этим, доля положительных оценок составила 48% (2024 год – 44%).

Осуществление инвестиций с помощью финансовых маркетплейсов положительно оценили 63% участников опроса.

Услугами обязательного пенсионного страхования негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 59% участников опроса (в 2024 году – 56%). Негосударственное пенсионное обеспечение положительно оценили 52% респондентов (в 2024 году – 47%), затруднились оценить 38%.

Платежные услуги

Банковские платежи и переводы наиболее популярны среди респондентов, удовлетворены использованием данного вида финансовых услуг 90% опрошенных (по итогам опроса 2024 года – 92%).

Высокую положительную оценку у респондентов получили также расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные – 88% – на уровне прошлого года.

Услуги страхования

По результатам опроса среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило ОСАГО – удовлетворены данным видом услуг 76% респондентов (по итогам 2024 года – 72%).

Услуги КАСКО положительно оценили 60% опрошенных (в 2024 году – 55%).

Обязательное медицинское страхование устраивает 67% участников опроса (по итогам 2024 года – 65%).

Добровольное медицинское страхование положительно оценили 62% респондентов (2024 год – 57%).

Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое) устраивает 65% участников опроса (26% затруднились с ответом).

Страховым продуктам на финансовых маркетплейсах положительную оценку дали 58% порошенных потребителей, треть – затруднились с ответом.

Таблицы с результатами опроса в разрезе групп по социальному статусу и типа местности проживания приведены в конце раздела.

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

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта и Методикой мониторинга в 2025 году проведен мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области (одновременно с мониторингом удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области).

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

Популярность цифровых финансовых технологий ежегодно растет, но не все потребители пока готовы полностью перейти на дистанционные каналы из-за невысокого уровня цифровой и финансовой грамотности, а также определённого недоверия к новым технологиям.

Оценка потребителями способов доступа к финансовым услугам

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

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

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

	Легкость доступа (территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов)					Скорость доступа (приемлемое время ожидания)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	49	34	5	2	10	36	42	7	3	12
Банкомат, терминал	55	31	6	2	6	60	26	3	2	9
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	57	26	3	1	13	60	20	2	1	17

	Легкость доступа (территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов)					Скорость доступа (приемлемое время ожидания)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	60	27	3	1	9	65	19	2	1	13
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	62	25	3	2	8	64	19	3	2	12
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	34	21	3	1	41	33	16	3	2	46
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	48	26	3	2	21	48	19	3	2	28
Офисы страховых организаций	42	23	4	2	29	41	20	3	2	34
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	48	24	3	2	23	50	18	3	2	27
Маркетплейсы финансовых услуг	45	21	2	1	31	46	16	2	2	34
Отделение почтовой связи	42	31	9	5	13	37	28	9	8	18

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

По легкости и скорости доступа к финансовым услугам лидирует бесконтактные методы оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП), дистанционный доступ к банковским счетам с помощью интернет-банка /мобильного приложения, а также банкомат. Доля положительных ответов составила 85-86%.

Высокую оценку потребителей также получили POS-терминалы для безналичной оплаты (82%).

Отделения банка по легкости и скорости доступа к финансовым услугам положительно оценили 81% опрошенных.

Достаточно популярным способом доступа к финансовым услугам остаются отделения почтовой связи – устраивает 69% участников опроса.

При оценке способов доступа к услугам субъектов страхового дела, потребители отдали предпочтение дистанционным каналам доступа (личный кабинет в сети Интернет / мобильное приложение страховых организаций) – положительно оценили легкость и скорость доступа 70% респондентов. Получением услуг в офисах страховых организаций удовлетворены 63% опрошенных.

Для получения услуг МФО/КПК потребителей также значительно больше устраивают дистанционные каналы (личные кабинеты в сети Интернет / мобильные приложения) – 71% участников опроса. Положительно оценили получение услуг в офисах порядка половины респондентов, 46% затруднились с ответом.

Оценить способы получения услуг на маркетплейсах финансовых услуг затруднились 34% респондентов. При этом легкостью и скоростью получения услуг удовлетворены 64% респондентов.

Оценка потребителями существующих барьеров доступа к финансовым услугам

По итогам оценки потребителями существующих барьеров доступа к финансовым услугам 43% респондентов отметили отсутствие таких барьеров (аналогично итогам опроса 2024 года).

Наиболее значительным барьером по оценкам участников опроса является низкий уровень доходов, данный вариант отметили 30% респондентов.

Недоверие к финансовым организациям является барьером для 19% опрошенных, сомнения в надлежащем уровне безопасности – для 18% участников опроса.

Высокую стоимость финансовых услуг отмечают 15% респондентов.

Недостаток финансовой грамотности отметили как барьер 13% респондентов.

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

Барьеры доступа к финансовым услугам, %*

Нет барьеров	43
Низкий уровень дохода	30
Недоверие к финансовым организациям	19
Недостаточно высокий уровень безопасности	18
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	15
Недостаточный уровень финансовой грамотности	13
Длительное время оформления финансовой услуги	10

Сложность оформления получения финансовой услуги	9
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	9

** В таблице дается распределение ответов на вопрос: «С какими барьерами Вы сталкиваетесь при доступе к финансовым услугам?»*

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

Оценивая барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам, 48% участников опроса отметили их отсутствие.

Участники опроса в качестве барьера указали на отсутствие возможности интернет-подключения или низкое качество интернета (24%).

Среди барьеров 22% респондентов выделяют недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов. Кроме этого, отсутствие навыков использования таких технологий отметили 14% потребителей.

Барьеры для дистанционного доступа к финансовым услугам, %*

Нет барьеров	48
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	24
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	22
Отсутствие навыков использования таких технологий	14

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

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

Оценка населением своего уровня финансовой грамотности

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

В ходе опроса участники давали оценку своей финансовой грамотности. Более половины респондентов (55%) считают свои знания и навыки достаточными, 8% – отличными. Порядка 20% отметили плохие знания или их отсутствие.

Оценка финансовой грамотности населения, %*

Отличные знания и навыки	8
Достаточные знания и навыки	55
Плохие знания и навыки	16

Знаний и навыков нет	3
Затрудняюсь ответить	18

** В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам»*

Отвечая на вопрос о способах повышения финансовой грамотности, наибольшее число участников опроса (47%) заявили о том, что они узнают новое от друзей, знакомых и из СМИ. Целенаправленно повышают уровень своей финансовой грамотности (специализированная литература, вебинары, услуги независимых финансовых консультантов) 18% опрошенных. Не повышают свою компетентность в сфере финансов 17% респондентов.

Способы повышения финансовой грамотности, %*

Да, узнаю новое от друзей, знакомых и из СМИ	47
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	18
Не повышаю	17
Затрудняюсь ответить	18

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

Элементами финансовой грамотности можно считать навыки использования различных цифровых финансовых услуг.

Навыки использования финансовыми услугами и технологиями онлайн, %*

Онлайн переводы	90
Банковские вклады онлайн	43
Банковские кредиты онлайн	23
Современные цифровые финансовые технологии (биометрия, СБП, финансовые платформы, маркетплейс цифровой рубль и др.)	24
Страховые продукты онлайн	14
Инвестиционные продукты онлайн (брокерский счет, индивидуальный инвестиционный счет, краудфандинг)	5

** Насколько Вы согласны с тем, что у Вас есть знания, навыки и Вы уверенно пользуетесь следующими финансовыми услугами и технологиями онлайн»*

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

Наиболее популярный и привычный большинству потребителей навык – онлайн переводы, данный вариант отметили 90% респондентов. Услугами банковских вкладов онлайн пользуются 43% участников опроса. Банковское кредитование онлайн менее популярно – 23%. Навыки использования современных цифровых финансовых технологий отметили 24% потребителей.

О наличии личного финансового плана, как элемента финансовой грамотности, заявили 34% участников опроса. 48% респондентов вообще не занимается финансовым планированием.

Наличие личного финансового плана, %*

Нет, отсутствует личный финансовый план	48
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	21
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	13
Затруднились ответить	18

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

Периодически сберегают часть своего дохода 39% участников опроса. На постоянной основе сберегают 10% от своего дохода 13% респондентов. Только 8% участников опроса сберегают 20% и более от своего дохода. 26% респондентов заявляют о том, что они расходуют абсолютно весь доход, которым располагают.

Сбережение части дохода, %*

Нет, я расходую абсолютно весь доход	26
Периодически	39
Сберегаю около 10% от своего дохода	13
Сберегаю 20% и более от своего дохода	8
Затрудняюсь ответить	14

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

Наиболее популярным способом инвестирования части своего дохода среди опрошенных жителей Нижегородской области является банковский вклад (55%). Еще 8% респондентов вкладывают средства в покупку недвижимости. Индивидуальный инвестиционный счет выбрали 7% участников опроса. Другие инструменты инвестирования используют лишь 1-4% респондентов.

Инвестирование части дохода, %*

Банковский вклад	55
Недвижимость	8

Индивидуальный инвестиционный счет	7
Драгоценные металлы	4
Брокерский счет	2
Инвестиционное страхование жизни	2
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	2
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1

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

По результатам мониторинга 2025 года уровень финансовой грамотности (в том числе, осведомленности, знаний, навыков, установок и поведения) составил 64,5% – доля опрошенных жителей Нижегородской области, которых можно отнести к категории финансово-грамотных (по итогам 2024 года – 64%).

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

Для комплексного решения задачи в регионе реализуется План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Нижегородской области (*распоряжение Правительства Нижегородской области от 29.02.2024 №157-р*).

В 2025 году Нижегородская область объявлена «Столицей финансовой культуры».

Основной проект – портал и мобильное приложение «Резидент столицы финансовой культуры» с целью популяризации финансовой культуры и киберграмотности с помощью игровых, интерактивных и соревновательных элементов. За прохождение заданий на сайте резиденты получают баллы, которые можно обменять на мерч, экскурсии и подарки. На портале «Резидент столицы финансовой культуры» зарегистрированы более 77 тысяч человек. Организовано около 2 тысяч мероприятий, информационные материалы проекта собрали более 3,7 млн просмотров, участниками получено свыше 7,5 тыс. призов.

Также запущен комплексный проект «Территория финансовой культуры». Это выезды в города и близлежащие к ним сёла и деревни с большой просветительской программой.

Нижегородские проекты ежегодно входят в каталог лучших региональных практик Научно-исследовательского финансового института Минфина России. В 2025 году включены три практики Нижегородской области:

– Региональный просветительский проект «Я знаю». Серия коротких видеороликов продолжительностью не более 3 минут. Такой подход соответствует особенностям восприятия контента в социальных сетях, лучше удерживает внимание, чаще распространяется и оптимален для мобильного просмотра.

Выпущены видеоролики: «Как защититься от мошенников», «Как правильно брать кредит», «Что такое налоговые вычеты». В рамках проекта запланирован выпуск роликов по темам: кибербезопасность, потребительские права, пенсионная грамотность и другие социально значимые направления.

– Видеоурок для школьников «Кто такие дропперы». Школьников предостерегают от участия в дропперской деятельности и пособничества мошенникам, рассказывают о схемах, которые используют злоумышленники;

– Просветительский видеопроjekt «Профессионалы против мошенников». Серия видеороликов с участием представителей разных профессий. Известные актеры, химики, метеорологи, врачи, учителя рассказывают о том, как не попасться на уловки мошенников, каким правилам финансовой безопасности нужно следовать и пр.

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

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

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	45	36	7	4	8	75	15	5	3	2	71	19	3	3	5	66	23	2	2	7
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	24	11	6	9	51	63	15	5	4	13	61	19	3	4	13	44	20	3	5	28
Субъекты страхового дела	38	25	5	4	27	70	15	4	2	8	67	18	3	2	9	62	18	2	2	16
Брокеры	21	7	2	5	65	68	12	3	2	14	61	15	1	3	19	44	18	1	4	33
Ломбарды	24	9	3	4	60	66	10	6	1	16	62	17	3	2	17	46	17	3	1	32
Негосударственные пенсионные фонды	30	20	7	6	37	66	15	5	3	11	61	17	1	2	19	55	17	3	3	22
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	38	21	2	3	37	66	19	3	4	9	65	21	2	2	10	48	18	2	4	30

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

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	77	16	2	1	4	61	20	1	2	15	54	29	8	0	8
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	66	10	5	2	17	43	9	9	7	31	32	16	8	20	24
Субъекты страхового дела	72	8	5	1	14	55	19	2	3	21	37	13	18	8	24
Брокеры	67	8	1	4	20	49	4	3	4	39	24	24	10	10	33

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ломбарды	70	7	1	1	21	50	1	3	3	43	33	29	5	10	24
Негосударственные пенсионные фонды	57	21	2	1	19	43	15	7	3	32	36	21	9	3	30
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	72	16	2	1	9	55	15	1	4	26	26	30	4	7	33

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

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

Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе групп потребителей, % *

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	43	22	9	8	18	71	16	7	3	3	72	16	3	2	6	60	21	2	3	13
	1.2. Вклады (депозиты)	44	27	9	5	15	70	15	9	2	4	72	18	2	3	6	70	19	2	1	8
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	61	27	3	2	8	73	21	3	1	2	74	19	1	1	5	71	19	0	1	8
	1.4. Кредитные карты	47	19	7	7	20	68	18	8	2	4	72	18	2	3	5	63	20	2	2	13
	1.5. Переводы и платежи	64	26	3	2	5	73	19	4	3	2	79	15	1	1	3	75	17	1	1	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	27	8	4	6	55	66	15	6	2	11	61	21	3	2	13	49	13	4	3	31
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	26	8	3	5	59	69	14	4	2	10	60	19	3	2	16	46	13	3	1	38

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	50	23	5	3	18	69	22	4	2	3	72	19	2	1	6	64	17	1	3	15
	3.2. КАСКО	39	15	5	5	35	69	16	8	2	7	71	17	3	1	9	57	16	2	3	23
	3.3. Обязательное медицинское страхование	40	24	13	8	14	66	21	5	3	5	69	16	6	3	6	62	20	4	4	9
	3.4. Добровольное медицинское страхование	39	19	8	6	28	72	16	4	2	5	68	17	3	3	9	61	16	2	4	17
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	41	20	5	4	30	69	14	7	2	8	72	13	1	2	11	62	17	2	1	17
Брокеры	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	29	9	3	4	56	72	13	2	1	12	63	16	4	1	16	49	16	1	1	32
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	28	10	2	4	56	69	13	4	1	13	71	16	1	1	11	49	13	2	1	34
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	35	20	9	4	32	67	18	5	2	8	73	10	4	2	11	59	20	2	2	17
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	30	15	6	5	44	70	19	4	1	7	69	14	4	1	12	57	13	2	3	25
	6.3. Программа долгосрочных сбережений	33	17	7	5	37	70	14	5	1	10	68	15	2	3	13	59	13	2	1	25
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	7.1. Вклады	37	21	5	4	33	73	15	4	1	8	70	17	2	2	9	60	15	2	1	21
	7.2. Кредиты и займы	35	17	9	8	32	67	19	7	2	5	69	16	3	3	8	51	21	2	1	25
	7.3. Страховые продукты	36	17	5	4	38	66	19	5	1	9	68	18	2	2	10	54	15	3	1	26

**Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг
в разрезе групп потребителей, % ***

		Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	74	17	1	2	7	61	16	7	2	15	50	14	14	8	14
	1.2. Вклады (депозиты)	70	17	2	2	9	64	18	3	2	13	43	26	10	5	17
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	84	12	0	0	3	67	21	2	1	8	45	23	2	4	26
	1.4. Кредитные карты	74	15	2	2	7	67	12	5	4	13	43	19	14	8	16
	1.5. Переводы и платежи	84	11	0	1	3	74	15	3	2	7	61	25	2	2	10
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	69	13	0	4	15	52	5	3	10	30	48	14	10	3	24
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	61	10	2	2	24	54	3	5	3	35	31	19	19	4	27
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	73	12	4	2	9	60	14	3	2	20	42	25	11	0	22
	3.2. КАСКО	67	16	1	1	15	61	7	4	2	26	31	22	16	6	25
	3.3. Обязательное медицинское страхование	70	18	2	2	7	60	19	7	5	10	44	26	9	7	14
	3.4. Добровольное медицинское страхование	69	15	4	3	10	54	19	3	2	22	38	28	6	3	25
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	70	8	0	2	20	54	18	2	2	24	38	22	9	13	19
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	68	16	0	0	16	55	7	0	5	33	36	36	0	0	27
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	66	11	0	1	22	59	9	0	3	29	19	43	0	5	33
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	63	18	4	2	12	49	19	4	4	25	43	17	6	0	34
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	61	18	4	2	15	55	5	4	4	33	30	27	3	3	37

		Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	6.3. Программа долгосрочных сбережений	66	10	2	1	21	56	10	2	2	30	38	25	6	0	31
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	7.1. Вклады	69	17	1	2	11	59	15	3	2	21	32	25	7	0	36
	7.2. Кредиты и займы	63	20	3	2	12	59	12	6	3	20	21	34	14	7	24
	7.3. Страховые продукты	67	15	0	2	16	52	17	6	2	23	33	22	11	4	30

*В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг?»

Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

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

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей

(Легкость доступа - территориальная распространенность для физических каналов / техническая доступность для электронных каналов), % *

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	45	36	6	2	11	68	25	3	0	4	73	18	2	1	6	61	29	1	2	7
Банкомат, терминал	52	33	6	2	7	67	26	2	0	4	72	16	5	1	5	64	25	3	2	7
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	54	28	3	1	15	69	25	1	0	6	74	16	2	1	7	64	20	1	2	12
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	57	29	3	1	9	67	26	2	0	5	74	17	1	1	6	62	25	1	2	11
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	60	26	3	2	8	72	23	0	0	4	77	15	1	1	6	64	23	1	1	10
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	28	22	4	1	45	69	16	2	1	12	59	21	2	2	16	42	16	2	2	37

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	45	28	3	2	22	68	21	1	0	11	69	18	1	1	10	50	21	1	2	26
Офисы страховых организаций	35	25	5	2	33	69	24	1	1	5	70	17	3	2	8	59	17	1	2	21
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	43	26	4	2	26	70	21	1	0	7	70	17	1	2	10	56	18	1	1	24
Маркетплейсы финансовых услуг	39	22	3	1	35	71	19	1	0	9	72	15	1	1	11	51	16	0	2	31
Отделение почтовой связи	38	33	10	6	14	64	25	4	2	5	68	19	5	3	6	53	32	5	3	7

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

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	75	19	1	1	4	61	23	6	0	10	46	30	10	0	14
Банкомат, терминал	78	16	1	1	3	69	25	2	1	3	48	37	4	4	7
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	82	12	1	0	4	70	16	2	1	11	42	35	5	0	19
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	82	13	0	0	4	73	17	2	2	6	49	31	8	0	12
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	83	13	0	0	4	75	16	1	2	7	55	27	6	2	10
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	68	8	0	1	23	57	10	1	1	31	19	35	6	3	35

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	74	9	3	2	12	65	14	3	2	17	36	33	5	3	23
Офисы страховых организаций	72	11	2	2	13	62	13	3	1	21	27	23	10	3	37
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	72	14	0	1	13	67	13	2	2	17	36	27	9	0	27
Маркетплейсы финансовых услуг	73	12	1	1	14	58	18	2	1	21	40	26	6	3	26
Отделение почтовой связи	70	16	7	1	6	59	22	7	1	10	29	41	7	0	22

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

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

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

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	30	45	7	4	13	66	25	2	2	5	66	22	5	1	5	51	32	5	2	10
Банкомат, терминал	58	28	3	2	9	73	21	2	0	4	76	15	3	1	5	61	25	3	2	9
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	57	21	2	1	19	75	20	1	0	4	78	12	1	1	8	62	20	2	1	15
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	63	20	2	2	14	76	19	2	0	3	80	11	2	1	6	62	19	1	1	16
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	62	20	3	2	13	74	20	2	0	3	78	13	2	2	6	65	17	1	2	15

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	27	18	3	2	51	71	15	2	1	10	66	13	2	1	18	44	13	1	1	41
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	44	20	3	3	30	72	14	3	1	10	67	17	4	1	11	46	19	2	0	32
Офисы страховых организаций	35	20	3	3	39	71	20	2	0	6	71	13	3	2	11	55	18	1	1	24
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	46	18	3	3	30	77	16	2	0	5	74	13	2	1	10	52	18	1	0	28
Маркетплейсы финансовых услуг	42	16	2	2	38	73	18	1	0	8	73	12	2	1	11	50	16	1	1	31
Отделение почтовой связи	32	29	10	9	20	56	25	6	6	7	65	18	5	5	7	52	30	3	3	11

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

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	75	14	3	2	6	47	35	7	1	9	40	34	15	0	11
Банкомат, терминал	83	9	3	0	5	67	23	1	2	8	53	31	5	2	9
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	82	7	1	0	9	72	12	2	1	13	61	15	11	0	13
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	84	8	1	1	6	77	11	2	1	10	59	20	7	0	14
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	82	8	1	1	7	79	9	2	1	10	57	22	6	2	12
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	67	4	2	1	26	49	10	6	2	33	27	20	13	3	37

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	74	5	2	1	19	59	14	2	1	24	49	17	6	3	26
Офисы страховых организаций	67	9	2	2	20	59	16	1	0	24	29	32	6	3	29
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	74	6	1	2	16	67	10	2	1	21	33	30	6	6	24
Маркетплейсы финансовых услуг	78	4	1	1	15	59	13	1	2	26	29	19	16	3	32
Отделение почтовой связи	70	13	3	3	11	52	22	8	5	13	34	32	5	17	12

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

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

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

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

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет барьеров	40	59	61	53	70	46	54
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	16	13	10	7	7	14	12
Сложность оформления получения финансовой услуги	10	9	6	7	3	11	10
Длительное время оформления финансовой услуги	10	9	7	3	4	13	9
Низкий уровень дохода	31	16	16	25	22	28	22
Недоверие к финансовым организациям	21	10	9	14	7	21	10
Недостаточно высокий уровень безопасности	19	13	11	14	9	14	10
Недостаточный уровень финансовой грамотности	13	8	8	17	6	14	13

Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	9	5	6	10	3	9	6
--	---	---	---	----	---	---	---

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

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

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

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет барьеров	45	64	65	57	77	57	58
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	26	19	17	12	10	21	13
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	23	19	17	17	10	24	18
Отсутствие навыков использования таких технологий	14	4	7	24	7	9	13

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

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

Оценка финансовой грамотности в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Отличные знания и навыки	8	18	17	5	18	6	15
Достаточные знания и навыки	55	66	62	37	60	60	36
Плохие знания и навыки	16	8	8	23	7	16	10
Знаний и навыков нет	3	0	4	9	1	5	7

Затрудняюсь ответить	18	7	9	27	14	15	31
----------------------	----	---	---	----	----	----	----

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

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

Способы повышения финансовой грамотности в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	48	45	47	36	46	53	30
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	18	36	25	7	20	10	18
Не повышаю	16	11	14	30	20	22	34
Затруднились ответить	18	8	14	26	13	16	18

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

Навыки использования финансовыми услугами и технологиями онлайн в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Онлайн переводы	91	88	84	84	88	89	82
Банковские вклады онлайн	43	60	59	37	37	44	28
Банковские кредиты онлайн	23	42	42	10	23	27	25
Современные цифровые финансовые технологии (биометрия, СБП,	24	30	31	7	27	25	10

финансовые платформы, маркетплейс цифровой рубль и др.)							
Страховые продукты онлайн	14	22	29	7	10	19	1
Инвестиционные продукты онлайн (брокерский счет, индивидуальный инвестиционный счет, краудфандинг)	5	16	13	2	8	6	3

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

Наличие личного финансового плана в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	48	28	34	62	52	47	57
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	13	33	25	10	13	13	9
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	21	33	28	11	20	22	12
Затрудняюсь ответить	19	6	13	17	14	19	22

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

Сбережение части дохода в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Нет, расходуют абсолютно весь доход	25	11	22	32	39	35	42

Периодически	40	42	38	41	35	35	25
Сберегают около 10% от своего дохода	13	18	17	9	8	8	3
Сберегают 20% и более от своего дохода	8	22	13	5	7	10	7
Затрудились ответить	15	6	10	14	11	14	22

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

Инвестирование части дохода в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	Безработные
Банковский вклад	56	67	58	53	41	48	34
Индивидуальный инвестиционный счет	6	16	12	4	9	7	1
Инвестиционное страхование жизни	2	5	6	2	1	0	1
Брокерский счет	2	9	8	1	5	2	4
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	5	4	1	0	1	3
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	2	5	3	1	0	2	1
Покупка недвижимости	7	30	17	4	5	5	6
Покупка золота, драгоценностей	4	10	5	2	2	3	1

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

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

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	5	1	2	3	4
Банки	46	35	7	4	8	60	26	4	2	8
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	27	12	6	9	46	43	11	4	6	36
Субъекты страхового дела	39	25	5	4	27	56	20	3	2	19
Брокеры	26	8	2	5	59	39	8	2	3	48
Ломбарды	29	10	3	4	54	41	8	3	3	45
Негосударственные пенсионные фонды	32	21	6	6	35	44	15	6	3	32
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	40	21	2	3	34	49	16	2	2	31

*В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")
1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе территориальной принадлежности, % *

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	45	22	9	7	17	58	17	7	4	14
	1.2. Вклады (депозиты)	47	27	8	5	13	59	18	6	3	14
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	61	27	3	2	8	69	20	2	1	8
	1.4. Кредитные карты	48	20	7	6	18	60	16	4	4	16
	1.5. Переводы и платежи	64	26	3	2	5	72	20	2	1	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	31	10	4	6	48	49	9	3	4	35
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	31	10	3	5	52	45	9	3	3	40
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	51	23	6	3	17	62	19	3	2	14
	3.2. КАСКО	42	16	6	5	31	56	12	4	3	24
	3.3. Обязательное медицинское страхование	41	24	13	8	13	54	20	8	5	13
	3.4. Добровольное медицинское страхование	41	20	7	6	25	54	13	5	3	25

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	43	20	5	4	28	56	16	4	3	21
Брокеры	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	34	11	3	3	48	47	8	2	3	40
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	34	12	2	3	48	49	7	2	3	39
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	37	20	8	4	30	51	15	6	2	26
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	33	16	6	5	40	47	12	5	3	34
	6.3. Программа долгосрочных сбережений	38	17	7	5	33	48	13	3	2	33
Финансовые маркетплейсы (операторы финансовых платформ)	7.1. Вклады	41	21	4	3	30	50	18	3	3	25
	7.2. Кредиты и займы	37	18	8	7	29	50	16	5	5	25
	7.3. Страховые продукты	39	18	5	4	34	50	14	4	2	30

* В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?»
 (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

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

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

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	48	36	5	1	10	54	27	6	2	11
Банкомат, терминал	55	32	5	2	6	54	28	8	4	7
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	57	27	2	1	14	58	24	3	2	13
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	59	28	3	1	9	62	25	2	1	9
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	61	26	3	2	8	66	23	1	1	8
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	31	22	3	1	42	41	17	3	2	37

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	47	27	3	2	21	52	25	2	1	21
Офисы страховых организаций	40	24	4	2	30	48	23	3	1	25
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	46	25	4	2	24	53	20	2	2	23
Маркетплейсы финансовых услуг	44	21	2	1	31	48	18	2	1	31
Отделение почтовой связи	41	32	10	4	13	48	28	6	7	11

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

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

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

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение банка, в том числе касса	33	44	7	4	12	44	34	6	4	12
Банкомат, терминал	61	26	3	1	8	57	26	4	3	10
POS-терминалы для безналичной оплаты товаров и услуг с помощью банковской карты	60	20	2	1	17	59	20	2	2	18
Использование бесконтактных методов оплаты (SberPay, MIR Pay и др., QR-коды, СБП)	65	19	2	2	13	64	18	2	2	14
Интернет-банк (через веб-браузер) / Мобильный банк (мобильное приложение для смартфона) для дистанционного доступа к банковским счетам	63	19	3	2	12	65	19	2	2	12
Офисы микрофинансовых организаций/ кредитных потребительских кооперативов	31	17	3	2	47	40	14	3	2	41
Личные кабинеты в сети Интернет/ Мобильное приложение микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов	46	20	3	2	29	51	17	3	2	27
Офисы страховых организаций	40	20	3	2	35	47	18	3	2	30
Личный кабинет в сети Интернет/ Мобильное приложение страховых организаций	49	18	3	2	27	55	15	2	2	26
Маркетплейсы финансовых услуг	46	16	2	2	34	49	15	2	2	32

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Отделение почтовой связи	36	28	9	8	19	44	26	7	7	16

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

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

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

	Городская	Сельская
Нет барьеров	42	44
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	16	11
Сложность оформления получения финансовой услуги	10	7
Длительное время оформления финансовой услуги	10	7
Низкий уровень дохода	30	29
Недоверие к финансовым организациям	20	17
Недостаточно высокий уровень безопасности	19	15
Недостаточный уровень финансовой грамотности	13	13
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций	7	15

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

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

	Городская	Сельская
Нет барьеров	48	50
Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	25	21
Недостаточно высокий уровень безопасности интернет-сервисов	22	22
Отсутствие навыков использования таких технологий	13	16

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

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

Оценка финансовой грамотности в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Отличные знания и навыки	8	10

Достаточные знания и навыки	56	51
Плохие знания и навыки	16	15
Знаний и навыков нет	3	4
Затрудняюсь ответить	17	20

*В таблице дается распределение ответов на вопрос: «Финансовая грамотность населения включает в себя»
Сумма ответов превышает 100%, т.к. было возможно выбрать несколько вариантов ответа

Способы повышения финансовой грамотности в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Да, узнаю новое от друзей знакомых и из СМИ	47	47
Да, я слежу за уровнем своей финансовой грамотности, читаю специализированную литературу, посещаю вебинары, пользуюсь услугами независимых финансовых консультантов	18	20
Не повышаю	18	16
Затрудняюсь ответить	18	17

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

Навыки использования финансовыми услугами и технологиями онлайн в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Онлайн переводы	90	89
Банковские вклады онлайн	45	39
Банковские кредиты онлайн	23	25
Современные цифровые финансовые технологии (биометрия, СБП, финансовые платформы, маркетплейс цифровой рубль и др.)	25	21
Страховые продукты онлайн	15	12
Инвестиционные продукты онлайн (брокерский счет, индивидуальный инвестиционный счет, краудфандинг)	6	4

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

Наличие личного финансового плана в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет, у меня отсутствует личный финансовый план	48	49
Да, у меня есть личный финансовый план, но я не всегда придерживаюсь его	13	15
Да, у меня есть личный финансовый план, и я строго придерживаюсь его	21	19

Затрудняюсь ответить	18	17
----------------------	----	----

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

Сбережение части дохода в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Нет, расходуют абсолютно весь доход	24	31
Периодически	40	38
Сберегают около 10% от своего дохода	13	12
Сберегают 20% и более от своего дохода	8	8
Затруднились ответить	15	12

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

Инвестирование части дохода в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская	Сельская
Банковский вклад	56	52
Индивидуальный инвестиционный счет	7	4
Инвестиционное страхование жизни	3	1
Брокерский счет	3	1
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1	1
Инвестиции с помощью инвестиционной платформы	2	1
Покупка недвижимости	8	8
Покупка золота, драгоценностей	4	4

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