**III. Анализ итогов опросов населения**

**в отношении доступности финансовых услуг**

Мониторинг населения по вопросам доступности финансовых услуг (далее – мониторинг) за 2021 год проведен среди 77 жителей Советского городского округа Ставропольского края (темп роста в сравнении с 2020 годом – 385 %).

Процент охвата населения в общей численности населения Советского городского округа Ставропольского края составил 0,13 % (при среднегодовой численности населения 58,4 тыс. человек). В опросе приняли участие 25 мужчин (32,5 %, в 2020 году - 30,0 % всех опрошенных) и 52 женщины (67,5 %, в 2020 году -70,0 % всех опрошенных). (табл. 3.1).

Таблица 3.1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Количество опрошенных | 2020 год, % | 2021 год, % | Динамика 2021/2020, % (+,-) |
| Мужского пола | 30,0 | 32,5 | + 2,5 |
| Женского пола | 67,5 | 70,0 | - 2,5 |

Респондентами исследования являются в основном работающие граждане в возрасте от 18 до 65 лет и старше, преимущественно с высшим либо средним профессиональным образованием, имеющие 1 – 2 ребенка.

Рис. 3.1. Распределение респондентов по возрастным группам, % опрошенных.

В соответствии с социальным статусом респонденты разделились на:

- работающее население – 24 чел. (31,2 %, в 2020 году -70 %);

- безработные граждане – 4 чел. (5,2 %, в 2020 году - 10 %);

- учащиеся, студенты – 6 чел. (7,8 %, в 2020 году – участия в опросе не принимали);

- пенсионеры – 13 чел. (16,8 %, в 2020 году -10 %);

- домохозяйки – 4 чел. (5,2 %, в 2020 году - 5 %)%

- предприниматели – 17 чел. (22,1 %, в 2020 году - 5 %);

- самозанятые граждане – 9 чел. (11,7 %, в 2020 году – участия в опросе не принимали) (Рис. 3.2).

Рис. 3.2. Социальный статус опрошенных респондентов, % опрошенных.

На иждивении 28 опрошенных респондентов (36,4 %, в 2020 году - 60 %) находятся по два несовершеннолетних ребенка. 23 человека (29,8 %) отметили, что имеют по одному несовершеннолетнему ребенку (в 2020 году – 30 %), у 21 респондента, принявшего участие в опросе (27,3 %) детей нет (в 2020 году – 10%). 5 человек (6,5 %) имеют троих несовершеннолетних детей (в 2020 году – позиция не отмечена) (Рис. 3.3).

Рис. 3.3. Распределение опрошенных респондентов по количеству несовершеннолетних детей, % опрошенных.

Основную долю граждан, принявших участие в опросе, составили люди со средним профессиональным либо высшим образованием (33,8% и 39 % соответственно), 20,8 % респондентов имеют среднее общее образование, 6,5 % - основное общее образование (Рис. 3.4).

Рис. 3.4. Распределение опрошенных респондентов по уровню образования,

 % опрошенных.

**1. Мониторинг материального положения населения Ставропольского края.**

Мониторинг материального положения жителей Советского городского округа показал, что в-основном, преобладают граждане со средним уровнем доходов. Однако, за 2021 год увеличилась как доля высокообеспеченных граждан, так и доля граждан с низким уровнем дохода семьи.

Оценивая материальное положение семьи 27,3 % опрошенных респондентов указали, что денег хватает на еду и одежду, но для покупки бытовой техники им требуются накопления или кредитные ресурсы (в 2020 году 40 %).

25 человек (32,5 %) оценили свое материальное положение как возможность приобрести бытовую технику без привлечения заемных средств, а вот покупка автомобиля – это непозволительная роскошь (в 2020 году – 35 %).

У 16,8 % опрошенных (13 человек) денег хватает только на еду (в 2020 году – 20 %).

В 2 раза (с 5% до 10,4 %) в 2021 году увеличилась доля тех, кто указал, что может себе позволить очень многое, но прибегнуть к накоплению средств в целях покупки, например, квартиры, возможности не имеет.

3,7 % граждан заявили, что у них нет никаких финансовых затруднений. При необходимости они смогут купить себе квартиру или дом (в 2020 году данная позиция отмечена не была).

Однако, по итогам опроса 2021 года появилась категория граждан, у которых не всегда денег хватает даже на еду (9,1 %, в 2020 году данная позиция отмечена не была) (Рис. 3.5).

Рис. 3.5. Уровень материального положения семьи, % опрошенных.

**2. Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние 12 месяцев.**

Результаты опроса показали, что за последние 2 года население, в основном, использует для хранения финансовых средств банковские вклады (в том числе банковские карты). Данным видом размещения денежных средств в настоящее время пользуются 62 из 77 опрошенных респондентов (80,5 %, в 2020 году - 15 из 20 опрошенных респондентов или 75 %). Не используют банковские вклады сейчас, но использовали в течение последних 12 месяцев – 3 из 77 опрошенных респондентов (3,9 %, в 2020 году - 4 из 20 опрошенных респондентов или 20 %). Принципиально не пользуются банковскими вкладами – 12 из 77 опрошенных респондентов (15,6 %, в 2020 году - 1 из 20 опрошенных респондентов (5 %) (Рис. 3.6).

Рис. 3.6. Востребованность банковских вкладов среди населения, % опрошенных.

Кроме того, денежные средства на момент проведения опроса жители округа размещают:

- в форме займа в микрофинансовой организации - 7 из 77 опрошенных респондентов (9,1 %, в 2020 году – 5 %);

- в форме займа в кредитном потребительском кооперативе - 4 из 77 опрошенных респондентов (5,2 %, в 2020 году – позиция не отмечена);

- в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе - 6 из 77 опрошенных респондентов (7,8 %, в 2020 году – позиция не отмечена);

- в форме индивидуального инвестиционного счета 16 из 77 опрошенных респондентов (20,8 %, в 2020 году – позиция не отмечена);

- в форме инвестиционного страхования жизни - 5 из 77 опрошенных респондентов (6,5 %, в 2020 году – 5 %);

Ни один из опрошенных респондентов в течение последних 2 года не размещал денежные средства в брокерских счетах, в паевых инвестиционных фондах (Рис. 3.7).

 Рис. 3.7. Востребованность кредитных организаций для размещения денежных средств среди населения, % опрошенных

12 человек или 15,6 % опрошенных граждан, не используют ни один из перечисленных выше способов размещения свободных денежных средств. В качестве основных причин, по которым респонденты не используют данные финансовые продукты, были названы:

- отсутствие достаточного количества свободных денежных средств для размещения в финансовых организациях – 12 чел. (100 % опрошенных респондентов, не использующих ни один из способов размещения денежных средств);

- слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) процентная ставка -7 чел. (58,3 % опрошенных респондентов, не использующих ни один из способов размещения денежных средств);

- недоверие финансовым организациям – 8 чел. (66,6 % опрошенных респондентов, не использующих ни один из способов размещения денежных средств);

- использование других способов размещения свободных денежных средств – 6 чел. (50 % опрошенных респондентов, не использующих ни один из способов размещения денежных средств);

- использование данных продуктов другими членами семьи – 8 чел. (66,6 % опрошенных респондентов, не использующих ни один из способов размещения денежных средств).

В целях получения кредитных ресурсов население, в основном, также как и в прошлом году, использует банки. Так, из 77 опрошенных респондентов в настоящее время используют:

- кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 12 чел. (15,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 % опрошенных респондентов);

- онлайн-кредит в банке – 8 чел. (10,4 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 5 % опрошенных респондентов);

- кредитный лимит по кредитной карте – 11 чел. (14,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом - 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом - 6 чел. (7,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом – 1 чел. (1,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была).

Как видим, в течение последнего года увеличилась потребность населения в заемных средствах, для удовлетворения которой они стали прибегать к использованию кредитных ресурсов без использования онлайн-сервисов (за исключением онлайн-кредитов банков, - прирост 5,4 процентных пункта).

Не используют сейчас, но использовали за последние 12 месяцев:

- кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 7 чел. (9,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- онлайн-кредит в банке – 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 % опрошенных респондентов);

- кредитный лимит по кредитной карте – 7 чел. (9,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом - 2 чел. (2,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 10 % опрошенных респондентов);

- онлайн заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом - 1 чел. (1,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом - 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была).

Не смотря на видимый рост потребности населения в кредитных ресурсах, большая часть граждан, принявших участие в опросе (от 58 до 77 % в зависимости от вида займа), старается не прибегать к использованию заемных средств.

Так, не используют сейчас и не использовали за последние 12 месяцев:

- кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 58 чел. (75,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 70 % опрошенных респондентов);

- онлайн-кредит в банке – 64 чел. (83,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году -80 % опрошенных респондентов);

- кредитный лимит по кредитной карте – 59 чел. (76,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 80 % опрошенных респондентов).

- иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом - 70 чел. (90,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 90,0 % опрошенных респондентов);

- онлайн заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом - 76 чел. (98,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 100 % опрошенных респондентов);

- иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом - 68 чел. (88,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 95,0 % опрошенных респондентов);

- иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом – 76 чел. (98,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 100,0 % опрошенных респондентов).

Ни один из опрошенных респондентов ни в течение последних 12 месяцев, ни в течение 2020 года, не пользовался кредитными ресурсами, взятыми онлайн в микрофинансовых организациях, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах, в ломбардах (Таб. 3.2).

Таблица 3.2

Востребованность кредитных организаций с целью получения

кредитных ресурсов среди населения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Варианты ответов | Имеется сейчас, % опрошенных | Динамика 2021/2020, % (+,-) | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, % опрошенных | Динамика 2021/2020, % (+,-) | Не использовался за последние 12 месяцев, % опрошенных | Динамика 2021/2020, % (+,-) |
| Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | 10,4 | +5,4 | 6,5 | --8,5 | 83,1 | +3,1 |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | 15,6 | -4,4 | 9,1 | -0,9 | 75,3 | +5,3 |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | 14,3 | +4,3 | 9,1 | -0,9 | 76,6 | -3,4 |
| Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | 0,0 | - | 0,0 | - | 100,0 | - |
| Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | 6,5 | +6,5 | 2,3 | -7,7 | 90,1 | +0,1 |
| Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | 0,0 | - | 1,3 | +1,3 | 98,7 | -1,3 |
| Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 7,8 | +7,8 | 3,9 | +3,9 | 88,3 | -6,7 |
| Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,0 | - | 0,0 | - | 100,0 | - |
| Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 1,3 | +1,3 | 0,0 | - | 98,7 | -1,3 |
| Заем в ломбарде | 0,0 | - | 0,0 | - | 100,0 | - |

В качестве основных причин, по которым респонденты не используют кредитные финансовые продукты, были названы:

- дальность отделений финансовых организаций - 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- слишком высокая процентная ставка по кредиту – 18 чел. (23,4 % опрошенных респондентов, в 2020году -15 % опрошенных респондентов);

- недоверие финансовым организациям – 8 чел. (10,4 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов);

- отсутствие необходимых документов (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, документа о выплате заработной платы, справки с места работы и тд.), необходимых для получения кредита, - 4 чел. (5,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- нежелание жить в долг – 27 чел. (35,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 55 % опрошенных респондентов);

- использование других способов получения займа – 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- наличие кредита (займа), оформленного на другого члена семьи – 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 25 % опрошенных респондентов);

- отсутствие необходимости в заемных средствах – 21 чел. (27,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году -10 % опрошенных респондентов);

- не обладание навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) - 2 чел. (2,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция отмечена не была);

- неуверенность в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций – 2 чел. (2,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.8).

Рис. 3.8. Основные причины неиспользования кредитных финансовых продуктов,

% опрошенных

С целью хранения денежных средств и расчетов при приобретении товаров, работ и услуг основная часть граждан, участвовавших в опросе, используют банковские карты. По итогам опроса 2021 года социальный статус респондентов перераспределился в сторону уменьшения лиц, работающих по найму (с 70 % в 2020 году до 31,2 % в 2021 году), и увеличения лиц, находящихся на пенсионном обеспечении (10% в 2020 году до 16,8% в 2021 году), получающих стипендии (с 0% в 2020 году до 7,8% в 2021 году), а также предпринимателей (с 5% в 2020 году до 22,1% в 2021 году) и самозанятых граждан (с 0% в 2020 году до 11,7% в 2021 году). В зависимости от социального статуса респондентов изменилась и доля лиц, использующих те или иные виды банковских карт (Рис. 3.9).

Рис. 3.9. Использование расчетных карт населением с целью хранения денежных средств и расчетов за приобретенный товар, работы, услуги, % опрошенных

В качестве основных причин, по которым граждане, принявшие участие в опросе, не пользуются банковскими картами, отмечены:

- дальность нахождения финансовых организаций – 2 чел. (2,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году –позиция отмечена не была);

- дальность нахождения банкоматов – 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году -10 % опрошенных респондентов);

- отсутствие возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал в организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь - 4 чел. (5,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году -5 % опрошенных респондентов);

- дорогое обслуживание счета (платежной карты) – 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов);

- недостаточность денег для хранения их на счете/ платежной карте и использования этих финансовых продуктов - 24 чел. (31,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 50 % опрошенных респондентов);

- недоверие банкам (кредитным организациям) – 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году -5 % опрошенных респондентов);

- пользование платежными картами другими членами семьи – 19 чел. (24,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов);

- иное (удобство, привычка расплачиваться наличными деньгами) - 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году -5 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.10).

Рис. 3.10. Основные причины неиспользования платежных карт населением, % опрошенных

С целью произведения денежных переводов населением использовались возможности дистанционного доступа к банковскому счету. Итоги опроса 2021 года показали увеличение доли населения, использующего дистанционные способы расчетов относительно прошлого года, так:

- интернет-банк, открытый с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) используют 48 чел. (62,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 50 % опрошенных респондентов);

- интернет-банк, открытый с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер) на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд – 48 чел. (62,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 30 % опрошенных респондентов);

- мобильный банк, открытый с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета – 54 чел. (70,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 40 % опрошенных респондентов);

 - мобильный банк, открытый посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер – 21 чел. (27,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 65 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.11).

Рис. 3.11. Использование населением возможности дистанционного доступа

к банковским счетам, % опрошенных

В качестве основных причин не использования онлайн-переводов были отмечены:

- отсутствие навыков использования онлайн-технологий – 15 чел. (19,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 35 % опрошенных респондентов);

- неуверенность в безопасности интернет-сервисов – 12 чел. (15,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 25 % опрошенных респондентов);

 - отсутствие компьютера, ноутбука, планшета, смартфона – 14 чел. (18,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- отсутствие интернет-подключения - 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.12).

Рис. 3.12. Основные причины неиспользования населением онлайн-сервисов при совершении расчетов, % опрошенных.

Услугами страховых компаний в настоящее время пользуется от 11 до 44 % опрошенных респондентов, в том числе:

- договор добровольного страхования жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) в 2021 году заключили 11 чел. (14,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов);

- договор добровольного страхования, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) - заключили 12 чел. (15,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов);

- договор другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) имеют 44 чел. (57,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.13).

Рис. 3.13. Востребованность услуг страховых компаний, % опрошенных.

Отсутствие спроса на услуги страховых компаний респонденты объясняют:

- отсутствием смысла в страховании – 21 чел. (27,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 40% опрошенных респондентов);

- недоверием к страховым организациям - 12 чел. (15,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 40 % опрошенных);

- высокой стоимостью страхового полиса - 7 чел. (9,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 % опрошенных);

- наличием страхования у других членов семьи - 5 чел. (6,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 % опрошенных);

- невыгодными условиями страхования - 4 чел. (5,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных) (Рис. 3.14).

Рис. 3.14. Основные причины отсутствия спроса на услуги страховых компаний,

% опрошенных..

**3. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг.**

В ответ на вопрос об удовлетворенности работой (сервисом) финансовых организаций при оформлении или использовании финансовых услуг (приложение 3.1.) респонденты распределились следующим образом (Таб. 3.3):

Таблица 3.3

Оценка удовлетворенности населения работой (сервисом) финансовых организаций при оформлении или использовании финансовых услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен или скорее удовлетворен, % опрошенных | Не удовлетворен/скорее не удовлетворен, % опрошенных | Не сталкивался, % опрошенных |
|  | 2020 | 2021 | 2021/2020, % | 2020 | 2021 | 2021/2020, % | 2020 | 2021 | 2021/2020, % |
| Банки | 85,0 | 72,4 | 85,2 | 15,0 | 15,6 | 104,0 | 0,0 | 12,0 | 120,0 |
| Микрофинансовые организации | 5,0 | 35,3 | 706,0 | 15,0 | 3,9 | 26,0 | 80,0 | 88,3 | 110,4 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 5,0 | 35,3 | 706,0 | 15,0 | 3,9 | 26,0 | 80,0 | 88,3 | 110,4 |
| Ломбарды | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 15,0 | 0,0 | 0,0 | 85,0 | 100,0 | 117,6 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 5,0 | 20,8 | 416,0 | 15,0 | 3,9 | 26,0 | 80,0 | 75,3 | 94,1 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 0,0 | 11,7 | 117,0 | 5,0 | 1,3 | 26,0 | 95,0 | 87,0 | 91,6 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 0,0 | 11,7 | 117,0 | 15,0 | 14,3 | 95,3 | 85,0 | 74,0 | 87,1 |
| Брокеры | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 5,0 | 0,0 | 0,0 | 95,0 | 100,0 | 105,3 |

Уровень удовлетворенности населения работой (сервисами) той или иной финансовой организации отразился на уровне доверия к данным организациям. В соответствии с результатами опроса в 2021 году, так же как и в прошлом, больше всего люди доверяют банковским структурам – 51 чел. (66,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 80 % респондентов).

Увеличилось доверие граждан по итогам опроса 2021 года к страховым организациям - 16 чел. (20,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция не отмечена), сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам - 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция не отмечена), негосударственным пенсионным фондам - 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году – позиция не отмечена), кредитным потребительским кооперативам - 6 чел. (7,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 5 % опрошенных респондентов), микрофинансовым организациям - 6 чел. (7,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 5 % опрошенных респондентов) (Рис. 3.15).

Рис. 3.15. Уровень доверия населения к финансовым организациям, % опрошенных.

Свое недоверие (или скорее недоверие) высказали:

- к банкам – 14 чел. (18,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 %);

- к микрофинансовым организациям – 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 25 %);

- к кредитным потребительским кооперативам – 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 %);

- к ломбардам – 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 %);

- к субъектам страхового дела – 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 %);

- к сельскохозяйственным потребительским кооперативам – 1 чел. (1,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 %);

-к негосударственным пенсионным фондам – 11 чел. (14,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 %);

- к брокерским структурам – 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 %) (Рис. 3.16).

Рис. 3.16. Уровень недоверия населения к финансовым организациям, % опрошенных.

Анализируя отношение населения к финансовым продуктам различных финансовых организаций (приложение 3.2.) видим, что за последний год увеличилась удовлетворенность населения такими финансовыми продуктами, как:

- кредиты банков – с 30 % в 2020 году до 44,1 % в 2021 году;

- вклады в банках – с 50,0 % в 2020 году до 66,2 % в 2021 году;

- займы в микрофинансовых организациях – с 0 % в 2020 году до 9,1 % в 2021 году;

- вклады в микрофинансовых организациях - с 0 % в 2020 году до 9,1 % в 2021 году;

- займы в кредитных потребительских кооперативах - с 0 % в 2020 году до 7,8 % в 2021 году;

- вклады в кредитных потребительских кооперативах - с 0 % в 2020 году до 2,6 % в 2021 году;

- добровольное страхование жизни – с 5,0 % в 2020 году до 14,3 % в 2021 году;

- другое добровольное страхование - с 0,0 % в 2020 году до 14,3 % в 2021 году;

- обязательное медицинское страхование - с 0,0 % в 2020 году до 44,1 % в 2021 году;

- займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах - с 0,0 % в 2020 году до 1,3 % в 2021 году;

- вклады в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах - с 0,0 % в 2020 году до 7,8 % в 2021 году;

- обязательное пенсионное страхование - с 0,0 % в 2020 году до 10,4 % в 2021 году;

- негосударственное пенсионное обеспечение - с 0,0 % в 2020 году до 10,4 % в 2021 году;

- индивидуальные инвестиционные счета - с 0,0 % в 2020 году до 29,9 % в 2021 году.

С точки зрениям территориальной доступности для населения финансовых организаций, их количества и удобства расположения мнения разделились следующим образом (приложение 3.3):

Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворены 43 чел. (55,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 45,0 % опрошенных респондентов), не удовлетворены 26 чел. (33,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году -55 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 8 чел. (10,4 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 0 % респондентов).

Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 5,0 % опрошенных респондентов), не удовлетворены 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом 65 чел. (84,4 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 85 % опрошенных респондентов).

Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела удовлетворены 39 чел. (50,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), не удовлетворены 7 чел. (9,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом 31 чел. (40,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 85 % опрошенных респондентов).

Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 14 чел. (18,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 % опрошенных респондентов), не удовлетворены 6 чел. (15 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом 14 чел. (7,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 57 чел. (74,0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 70 % опрошенных респондентов).

Количеством и удобством расположения брокеров удовлетворены 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 0 % опрошенных респондентов), не удовлетворены 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом 77 чел. (100 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 95 % опрошенных респондентов).

Возможностью выбора банковских структур удовлетворены 39 чел. (50,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 % опрошенных респондентов), не удовлетворены – 17 чел. (22,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 70 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 21 чел. (27,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 10 % опрошенных респондентов).

Возможностью выбора различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых услуг удовлетворены 9 чел. (11,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), не удовлетворены – 3 чел. (3,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 65 чел. (84,4 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 80 % опрошенных респондентов).

Возможностью выбора различных субъектов страхового дела удовлетворены 39 чел. (50,6 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), не удовлетворены – 9 чел. (77,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 15 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 29 чел. (37,7 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 80 % опрошенных респондентов).

Возможностью выбора различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг удовлетворены 16 чел. (20,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), не удовлетворены – 4 чел. (5,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 20 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 57 чел. (74 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 75 % опрошенных респондентов).

Возможностью выбора различных брокеров для получения необходимых брокерских услуг удовлетворены 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 5 % опрошенных респондентов), не удовлетворены – 0 чел. (0 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 0 % опрошенных респондентов), затруднились с ответом – 77 чел. (100 % опрошенных респондентов, в 2020 году - 95 % опрошенных респондентов).

**4. Мониторинг доступности для населения финансовых услуг.**

В настоящее время уровень доступности финансовых услуг для населения достаточно высок. Однако для жителей труднодоступных и малонаселенных пунктов, а также для отдельных групп населения, таких как пожилые люди и люди с инвалидностью, существуют определенные трудности в получении финансовых услуг.

О доступности для населения тех или иных видов финансовых услуг свидетельствуют такие критерии как количество точек доступа (каналов обслуживания) к получению услуги, отдаленность и удобство расположения, легкость и понятность в обращении, а также возможность дистанционного получения услуги.

Наличие достаточного количества точек доступа отмечено населением в отношении всех видов и способов обслуживания.

При ранжировании от «1» до «5», где «1» означает «практически не доступно», а «5» - «легко доступно», оценки от «3» до «5» по доступности финансовых услуг поставили:

- наличие и доступность касс в отделениях банка – 67 чел. (87 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 95 % опрошенных респондентов);

- наличие и доступность банкоматов и терминалов в отделениях банка – 62 чел. (80,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 80 % опрощенных респондентов);

- наличие и доступность банкоматов и терминалов вне отделений банка – 61 чел. (79,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 75 % опрощенных респондентов);

- наличие и доступность POS-терминалов для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 71 чел. (92,2 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 80 % опрошенных респондентов);

- наличие и доступность платежных терминалов для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – 64 чел. (83,1 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 95 % опрошенных респондентов);

- наличие и доступность отделений почтовой связи - 72 чел. (93,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 95 % опрошенных респондентов).

Неотъемлемой частью финансовой доступности является финансовая грамотность населения. Она помогает каждому гражданину, вне зависимости от места проживания, уровня дохода, ограничений здоровья получать необходимые ему финансовые услуги.

Наличие на территории Советского городского округа достаточного количества точек доступа к финансовым услугам и увеличение уровня финансовой грамотности населения способствуют реализации возможности быстрого доступа к получению финансовых услуг.

 При ранжировании скорости получения финансовых услуг от «1» до «5», где «1» означает: «на доступ к услуге трачу много времени», а «5» - «могу воспользоваться быстро», оценки от «3» до «5» поставили:

- по скорости получения услуг в кассах отделений банка – 60 чел. (77,9 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 80 % опрошенных респондентов);

- по скорости получения услуг в банкоматах и терминалах отделений банка – 62 чел. (80,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 85 % опрошенных респондентов);

- по скорости получения услуг в банкоматах и терминалах вне отделений банка – 52 чел. (67,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 90 % опрошенных респондентов);

- по скорости получения услуг в POS-терминалах для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли – 72 чел. (93,5 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 80 % опрошенных респондентов);

- по скорости получения услуг в платежных терминалах для приема наличных денежных средств – 53 чел. (68,8 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 85 % опрошенных респондентов);

- по скорости получения услуг в отделениях почтовой связи – 68 чел. (88,3 % опрошенных респондентов, в 2020 году – 80 % опрошенных респондентов).

Заместитель главы администрации

Советского городского округа

Ставропольского края А.А.Лазько