

**О результатах мониторинга удовлетворенности населения
и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере
финансовых услуг и мониторинга доступности финансовых услуг на
территории Нижегородской области
(2019 год)**

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.04.2019 №768-р, в 2019 году были проведены:

- мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг,
- мониторинг доступности для населения финансовых услуг.

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

В опросе приняли участие более 3,5 тысяч человек из всех муниципальных образований Нижегородской области.

Более половины (55%) потребителей финансовых услуг, принявших участие в опросе, проживают в городской местности (таблица 1).

Большинство опрошенных (73%) является наемными работниками. Среди опрошенных доля предпринимателей и самозанятых составила 10%, учащиеся, студенты - 3%. Неработающие (в том числе безработные и временно неработающие) составили 2% опрошенных (таблица 2).

Половина респондентов (50%) имеет доход от 10 000 до 20 000 руб. Доход в размере от 20 000 руб. до 30 000 руб. имеют четверть (25%) опрошенных. Информация по уровню доходов приведена в таблице 3.

Результаты мониторинга удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области

Удовлетворенность потребителей деятельностью финансовых организаций, является одним из показателей, характеризующих сферу финансовых услуг. Эта сфера оказывает существенное влияние на развитие конкуренции, поскольку с одной стороны способствует созданию дополнительных возможностей для развития бизнеса, с другой - формированию конечного потребительского спроса.

Уровень удовлетворенности нижегородцев деятельностью финансовых организаций составил 74% (доля респондентов, положительно оценивших удовлетворенность работой хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций). Данный показатель немного ниже, чем в среднем по стране (согласно аналитической справке об индикаторах финансовой доступности за 2018 год (по результатам замера 2019 года), подготовленной Центральным Банком Российской Федерации – 84,9%).

По результатам опроса жителей Нижегородской области, наиболее высокая степень удовлетворенности (69%) опрошенных потребителей отмечена при оценке работы банков при оформлении финансовых услуг. По данным Банка России удовлетворенность населения работой кредитных организаций в среднем по стране составляет 83,9%.

Достаточно высокую оценку респондентов Нижегородской области получили субъекты страхового дела – 43% (среднероссийский показатель - 31,7%), однако стоит отметить, что значительная доля опрошенных (37%) затруднилась оценить их работу.

Услугами микрофинансовых организаций (МФО) и кредитных потребительских кооперативов (КПК), скорее всего пользуется незначительная часть жителей региона, поскольку более 60% затруднились оценить их работу при оформлении финансовых услуг. Степень удовлетворенности их сервисом практически одинакова – МФО (21%) и КПК (22%), при этом показатели выше, чем в среднем по России (12,4% и 10,3% соответственно).

Общая информация в разрезе организаций, оказывающих финансовые услуги приведена в таблице 4.

Если рассматривать степень удовлетворенность сервисом финансовых организаций в разрезе групп потребителей (таблицы 5.1 и 5.2), то следует отметить некоторые различия в зависимости от рода деятельности. Так, наиболее высокий уровень удовлетворенности работой банков наблюдается среди предпринимателей, работающих по найму и домохозяек, находящихся в отпуске по уходу за ребенком (около 70%). Временно неработающие, пенсионеры и студенты, несмотря на то, что достаточно часто (около 20%) затруднялись оценить работу банков при оформлении финансовых услуг, все-таки в целом удовлетворены сервисом (50 - 60%).

Работой субъектов страхового дела удовлетворены около половины опрошенных среди предпринимателей, самозанятых и домохозяек. Более трети работающих по найму и студентов затруднились с ответом, вместе с тем, среди тех, кто ответил, большинство удовлетворены работой страховых организаций (44% и 38% соответственно, от общего числа респондентов). Безработные и пенсионеры, не являясь, скорее всего, целевой группой потребителей страховых услуг, затруднились оценить работу данных организаций (54-62%).

Оценить работу МФО и КПК большинство респондентов затруднилось. Вместе с тем, можно выделить группу самозанятых граждан и группу студентов, в которых доля затруднившихся ответить (40%-50%) значительно меньше, чем у остальных групп (60% и выше). Для них же характерен и относительно высокий уровень положительных оценок работы МФО и КПК (в диапазоне 34-38%).

Существенных отличий в оценке работы финансовых организаций в зависимости от типа поселения не наблюдается, все оценки, кроме удовлетворенности сервисом банков, находится в соответствии с распределением по выборке в целом. Однако жители города более довольны работой банков при оформлении финансовых услуг, чем жители села - 73% и 65% соответственно (таблица 6).

Анализируя степень удовлетворенности потребителей конкретными финансовыми продуктами (таблица 7), следует отметить, что многие респонденты затруднились оценить финансовые продукты МФО и КПК (более 80%). Это косвенно может свидетельствовать о том, что лишь небольшая часть населения пользуется данными видами финансовых продуктов.

Наибольшую оценку у респондентов получили продукты банков: расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные (70%) и кредиты (46%). Следует отметить, что половина респондентов не используют такие услуги банков, как вклады и кредитные карты. Однако, среди тех, кто ими пользуется, доля положительных оценок (34-38%) существенно превышает долю отрицательных оценок (11-16%).

Сравнивая полученные данные с результатами исследования Банка России, стоит отметить, что среднероссийские показатели и результаты мониторинга по Нижегородской области совпадают: так же высока удовлетворенность использования дебетовых карт (73,6% и 70% соответственно), так же сопоставимы оценки использования услуг кредитования (38,7% и 46% соответственно).

По результатам опроса населения Нижегородской области в разрезе групп потребителей наибольшую удовлетворенность использования расчетных дебетовых карт можно наблюдать у работающих по найму (72%) и предпринимателей (67%). Высоко оцениваются услуги по оформлению кредитов у временно неработающих и предпринимателей (около 60%). Вклады (депозиты) более интересны самозанятым и неработающим пенсионерам, именно эти группы потребителей оценивают их наилучшим образом (51% и 46% соответственно). А вот оформлением кредитных карт более удовлетворены предприниматели и самозанятые граждане (50% и 53% соответственно). Домохозяйки высоко оценивают такие финансовые продукты, как дебетовые и кредитные карты (72% и 50% соответственно), а также кредиты (53%).

Большинство финансовых продуктов страховых организаций востребованы меньше, чем банковские (затруднились их оценить более 60% опрошенных).

Исключение составляет обязательное медицинское страхование (затруднились с ответом 37% респондентов) – использованием данного продукта удовлетворены 46% участников опроса, при этом в большей степени удовлетворены самозанятые (57%), предприниматели (56%) и домохозяйки (53%).

Результаты оценки респондентами финансовых продуктов в разрезе потребительских групп представлены в таблицах 8.1, 8.2, 8.3, 8.4.

Данные по степени удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе территориальной принадлежности приведены в таблице 9. Больших отличий в оценках потребителей в зависимости от типа поселения нет.

Результаты мониторинга доступности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории Нижегородской области

Жители Нижегородской области оценивали различные способы доступа к финансовым услугам по степени лёгкости доступа и по скорости доступа к ним.

По оценке респондентов лидируют (65-71%) услуги дистанционного доступа к банковским счетам: с помощью сайтов финансовых организаций, мобильных приложений, СМС, а также оплата платёжной картой на сайтах интернет-магазинов. Этот показатель выше, чем по России в среднем (55%).

Вторую по степени удовлетворенности потребителей группу образуют способы доступа к финансовым услугам с помощью банкоматов и терминалов. Уровень одобрения этих сервисов, как в отношении лёгкости доступа, так и в отношении скорости получения услуги, составляет порядка 60%.

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

Оценка потребителями возможности использования различных способов доступа к финансовым услугам по итогам опроса представлена в таблице 10.

Оценка доступности финансовых услуг в разрезе групп потребителей совпадает с результатами в целом по выборке (представлена в таблицах 11.1 и 11.2).

Услуги дистанционного доступа к банковским счетам наиболее популярны у работающих по найму, предпринимателей, студентов и домохозяек в отпуске по уходу за ребенком (около 70%).

Доступ к финансовым услугам с помощью банкоматов и терминалов устраивает порядка 60% предпринимателей, самозанятых, домохозяек и студентов.

Следует отметить, что предприниматели, самозанятые и студенты заметно реже, чем остальные группы, испытывают затруднения при оценке разных способов доступа к финансовым услугам. Наибольшее затруднение в оценке испытывают неработающие пенсионеры и безработные.

Кардинальных отличий в оценках удовлетворённости лёгкости и скорости доступа к финансовым услугам между жителями городов и сельской местности не наблюдается (таблица 12). В тоже время, в сельской местности Нижегородской области удовлетворенность доступностью финансовых услуг несколько ниже, чем в городской.

Результаты опроса потребителей о существующих барьерах доступа к финансовым услугам приведены в таблице 13. По оценкам большинства опрошенных потребителей (70%) наиболее значительным барьером доступа к финансовым услугам является низкий уровень доходов населения.

Ко второй по частоте упоминаний (41-45%) группе барьеров относятся такие факторы, как недоверие к финансовым организациям, сомнения в надлежащем уровне безопасности. Кроме этого, более трети респондентов отмечают недостаток финансовой грамотности населения, а также высокую стоимость финансовых услуг и закредитованность населения.

Информация об оценке барьеров доступа к финансовым услугам в разрезе групп потребителей и по территориальной принадлежности представлена в таблицах 14 и 15.

Оценка населением своего уровня финансовой грамотности

В ходе опроса участники отвечали на вопрос о том, что такое «финансовая грамотность» (итоги в таблице 16). Большинство респондентов (более 40%) полагают, что быть финансово грамотным означает правильно распоряжаться денежными средствами, вести бюджет семьи, планировать будущее в сфере финансов. В меньшей степени участники опроса включают в понятие финансовой грамотности такие элементы, как осуществление сбережений с помощью финансовых инструментов, поиск информации о финансовом рынке, инвестирование. Треть опрошенных (31%) указали на то, что финансовая грамотность предполагает все эти виды деятельности в комплексе.

Представители различных социальных групп потребителей Нижегородской области по-разному оценивают понятие «финансовая грамотность» (таблица 17). Работающие по найму и самозанятые наиболее часто выбирали вариант «финансовая грамотность как умение грамотно распоряжаться финансовыми ресурсами». В ответах предпринимателей доминируют ответы «планирование финансового будущего», «грамотное распоряжение денежными ресурсами». Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребёнком, вполне ожидаемо делают акцент на способности грамотно вести бюджет семьи и оптимально распоряжаться финансами.

Серьёзных расхождений в понимании финансовой грамотности с точки зрения территориальной принадлежности участников опроса не наблюдается (таблица 18).

Отвечая на вопрос о способах повышения финансовой грамотности (таблица 19), более половины (55%) всех участников опроса заявили о том, что они узнают новое от друзей, знакомых и из СМИ. Целенаправленно стараются следить за персональным уровнем финансовой грамотности 16% опрошенных, 15% респондентов никак не повышают свою компетентность в сфере финансов.

Результаты опроса потребителей в разрезе групп населения и территориальной принадлежности приведены в таблицах 20 и 21. В большей степени, по сравнению с другими группами, следят за уровнем своей финансовой

грамотности студенты, самозанятые и предприниматели. С другой стороны, совсем не повышают уровень финансовой грамотности в большей степени неработающие пенсионеры, временно неработающие и безработные.

Одним из элементов финансовой грамотности можно считать такой навык, как письменный учёт доходов и расходов. Результаты опроса по данному вопросу приведены в таблице 22.

Только 17% опрошенных отмечают, что занимаются письменным учётом доходов и расходов на постоянной основе. Около трети (32%) контролируют личные финансовые потоки периодически. Около половины (47%) не ведут письменного учета доходов и расходов.

По группам потребителей (таблица 23), наиболее активно регулярным учётом доходов и расходов занимаются предприниматели (34%), а также домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребёнком (28%). Наиболее пассивны в этом вопросе представители таких социальных групп, как безработные (не ведут письменного учета 73%), временно не работающие (50%), неработающие пенсионеры (55%).

Итоги опроса письменного учета доходов и расходов по территориальной принадлежности представлен в таблице 24. Участники опроса из городских районов более активны, когда речь идёт о периодическом контроле персонального бюджета (34%). Половина опрошенных представителей сельских территорий (50%) не занимаются учётом доходов и расходов, для горожан данный показатель равен 44%. Однако, почти пятая часть респондентов – жителей городов и сёл Нижегородской области, заявляет о регулярном контроле собственных финансовых потоков.

О наличии личного финансового плана (итоги опроса - таблица 25), как элемента финансовой грамотности, заявляют около трети участников опроса. Более половины (54%) респондентов вообще не занимаются финансовым планированием.

В разрезе социальных групп, наиболее часто о наличии финансового плана заявляют предприниматели (45%), учащиеся и студенты (42%),

самозанятые (36%), домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребёнком (33%) (таблица 26). Информация о наличии финансового плана по территориальной принадлежности представлены в таблице 27.

На вопрос «Сберегаете ли Вы определенную часть своего дохода?», 39% жителей Нижегородской области, участвующих в опросе, отметили, что им удаётся периодически сберегать часть своего дохода. Еще 14% делают это постоянно, при этом сберегают около 10% от своего дохода, только 6% участников опроса сберегают 20% и более от своего дохода. Треть респондентов (34%) заявляют о том, что они расходуют абсолютно весь доход, которым располагают. Данные приведены в таблице 28.

В разрезе социальных групп (таблица 29) наиболее активны в плане сбережения части своего дохода самозанятые граждане (44%) и граждане, работающие по найму (41%). Безработные (69%), временно не работающие (52%) и домохозяйки (51%) лидируют среди тех, кто расходует абсолютно весь доход.

Информация в плане сбережения части своего дохода по территориальной принадлежности приведена в таблице 30. Жителям городов Нижегородской области удаётся сберегать часть своих доходов на регулярной основе немного чаще, чем жителям сельских территорий (41% и 37% соответственно).

По результатам опроса, около трети (35%) жителей Нижегородской области, заявляют о возможности инвестировать часть своего дохода (таблица 31).

Инвестировать часть дохода удаётся в первую очередь, представителям таких социальных групп, как предприниматели (60%) и самозанятые (54%). Сводная информация приведена в таблице 32.

По критерию территориальной принадлежности (таблица 33), участники опроса из городов и сёл Нижегородской области распределились относительно равномерно.

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

По данным исследования, которое проводит Минфин России, Нижегородская область относится к группе регионов с индексом финансовой грамотности «выше среднего».

Приложение

Т а б л и ц а 1

Тип местности, %

	%
Городская	55
Сельская	45

Т а б л и ц а 2

Социальный статус, %

	%
Работают по найму	73
Предприниматели	8
Самозанятые	2
Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	2
Учащиеся, студенты	3
Временно не работают	1
Безработные	1
Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком	2
Другое	8

Т а б л и ц а 3

Размер ежемесячного дохода, руб.

	%
до 10.000	13
до 20.000	50
до 30.000	25
до 40.000	7
до 50.000	3
свыше 50.000	2

Т а б л и ц а 4

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

	1*	2	3	4	5
Банки	8	13	50	19	10
Микрофинансовые организации	8	7	15	6	64
Кредитные потребительские кооперативы	6	7	16	6	65
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	7	13	32	11	37

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

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

Т а б л и ц а 5.1

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	8	13	52	19	8	7	14	43	29	7	9	14	44	17	16	8	18	37	13	24
Микрофинансовые организации	8	6	15	5	66	10	9	16	9	56	8	14	25	13	40	8	10	15	2	65
Кредитные потребительские кооперативы	6	7	15	5	67	7	8	13	9	63	7	17	25	11	40	6	12	13	1	68
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	7	13	32	11	37	9	12	28	23	28	7	17	40	11	25	7	10	21	8	54

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

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

Т а б л и ц а 5.2

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

	Учащиеся, студенты					Временно не работают					Безработные					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	10	11	33	26	20	4	8	48	17	23	11	4	27	4	54	7	6	51	18	18
Микрофинансовые организации	6	13	16	18	47	8	11	31	10	40	12	15	4	4	65	8	4	21	9	58
Кредитные потребительские кооперативы	7	6	20	16	51	6	9	33	4	48	8	19	8	0	65	7	3	24	6	60
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	5	10	19	19	47	8	13	35	4	40	8	15	15	0	62	5	6	36	13	40

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

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

Т а б л и ц а 6

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

	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	7	13	53	20	7	9	14	47	18	12
Микрофинансовые организации	9	7	15	6	63	7	8	16	5	64
Кредитные потребительские кооперативы	7	7	15	6	65	6	7	17	5	65
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	8	12	32	12	36	7	13	31	11	38

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

5 - затруднились ответить / не пользуются

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

Т а б л и ц а 7

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

		1*	2	3	4	5
Банки	Кредиты	6	12	31	15	36
	Вклады (депозиты)	6	10	24	10	50
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	3	6	44	26	21
	Кредитные карты	4	7	25	13	51
Микрофинансовые организации	Займы	5	3	8	3	81
	Размещение средств в форме договора займа	4	3	7	3	83
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	4	3	8	3	82
	Размещение средств в форме договора займа	4	3	7	3	83
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	4	6	18	8	64
	Другое добровольное страхование	4	6	19	8	63
	Обязательное медицинское страхование	6	11	32	14	37
	Другое обязательное страхование	4	6	19	9	62

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

5 - затруднились ответить / не пользуются

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

Таблица 8.1

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

		Работают по найму					Предприниматели				
		1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	6	12	31	14	37	5	15	34	26	20
	Вклады (депозиты)	6	10	23	9	52	7	13	27	13	40
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	3	5	45	27	20	5	8	36	31	20
	Кредитные карты	4	7	24	13	52	5	8	31	19	37
Микрофинансовые организации	Займы	4	3	7	2	84	5	5	14	6	70
	Размещение средств в форме договора займа	4	3	6	2	85	5	6	11	5	73
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	3	3	7	2	85	6	6	8	4	76
	Размещение средств в форме договора займа	3	2	7	2	86	5	4	9	5	77
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	4	6	17	7	66	6	5	20	14	55
	Другое добровольное страхование	4	6	18	7	65	6	7	18	12	57
	Обязательное медицинское страхование	6	12	31	14	37	7	7	31	25	30
	Другое обязательное страхование	4	6	18	8	64	5	7	20	21	47

Таблица 8.2

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

		Самозанятый					Неработающий пенсионер (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	8	19	35	13	25	7	8	28	2	54
	Вклады (депозиты)	4	16	39	12	29	5	13	33	13	36
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	5	9	49	12	24	4	8	31	17	40
	Кредитные карты	4	15	37	16	28	5	10	19	6	60
Микрофинансовые организации	Займы	5	9	21	5	59	5	10	11	4	71
	Размещение средств в форме договора займа	5	7	24	3	61	7	6	11	4	72
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	5	7	21	7	60	7	7	13	1	71
	Размещение средств в форме договора займа	4	12	16	5	63	7	7	12	2	71
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	9	11	31	8	41	2	8	25	4	60
	Другое добровольное страхование	5	13	25	12	44	4	7	22	7	60
	Обязательное медицинское страхование	7	9	44	13	27	2	12	28	13	45
	Другое обязательное страхование	7	5	35	7	47	4	7	19	7	63

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

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?»

Таблица 8.3

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

		Учащиеся, студенты					Временно не работают				
		1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	3	7	17	20	53	4	10	44	15	27
	Вклады (депозиты)	4	8	11	21	56	10	8	23	10	48
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	6	3	32	23	35	4	6	42	19	29
	Кредитные карты	4	6	17	22	51	6	17	29	13	35
Микрофинансовые организации	Займы	6	5	16	10	63	13	8	19	4	56
	Размещение средств в форме договора займа	4	8	12	11	65	13	6	19	4	58
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	4	3	13	14	66	8	10	8	6	67
	Размещение средств в форме договора займа	3	5	12	14	66	8	13	13	4	63
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	3	5	19	18	55	6	4	29	6	54
	Другое добровольное страхование	4	5	17	18	56	4	4	27	6	58
	Обязательное медицинское страхование	5	7	28	22	37	8	4	35	8	44
	Другое обязательное страхование	4	4	22	16	54	8	10	23	6	52

Таблица 8.4

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

		Безработные					Домохозяйка, находящаяся в отпуске по уходу за ребенком				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	4	4	19	0	73	3	6	40	13	37
	Вклады (депозиты)	4	4	15	0	77	1	10	24	12	52
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	4	0	19	0	77	1	7	51	21	19
	Кредитные карты	4	0	19	0	77	1	7	40	10	40
Микрофинансовые организации	Займы	8	0	8	0	85	6	3	13	3	75
	Размещение средств в форме договора займа	8	0	4	0	88	4	6	13	1	75
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	8	0	12	0	81	3	1	22	1	72
	Размещение средств в форме договора займа	8	4	8	0	81	3	6	15	1	75
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	8	0	19	0	73	4	4	24	6	61
	Другое добровольное страхование	8	0	15	4	73	6	6	16	7	64
	Обязательное медицинское страхование	8	0	23	4	65	6	3	40	13	37
	Другое обязательное страхование	8	0	15	0	77	3	6	21	7	63

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

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

Т а б л и ц а 9

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

		Городская					Сельская				
		1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	Кредиты	6	12	31	16	35	6	11	32	13	37
	Вклады (депозиты)	6	11	24	12	47	5	10	23	8	54
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	3	5	46	27	19	3	7	41	23	25
	Кредитные карты	4	7	25	14	50	4	7	25	12	52
Микрофинансовые организации	Займы	5	3	8	4	81	4	4	8	2	81
	Размещение средств в форме договора займа	4	3	7	3	83	4	3	8	2	83
Кредитные потребительские кооперативы	Займы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Размещение средств в форме договора займа	3	3	8	3	83	4	3	9	2	82
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	3	3	7	3	83	4	3	8	2	83
	Другое добровольное страхование	4	7	19	9	62	4	6	17	6	66
	Обязательное медицинское страхование	4	7	20	9	61	4	6	18	6	66
	Другое обязательное страхование	7	12	33	15	33	5	11	30	13	41

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

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

Т а б л и ц а 10

Возможности использования способов доступа к финансовым услугам, %

	Легкость доступа, есть везде					Быстрый доступ, приемлемое время ожидания				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Касса, банкомат и терминал	10	14	44	24	8	9	15	43	22	11
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	13	19	37	18	13	12	17	38	19	14
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	8	13	40	19	20	8	12	39	19	22
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	3	6	40	26	25	3	6	39	26	26
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	2	6	40	28	24	3	6	40	27	24
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	2	5	41	30	22	3	5	40	29	23
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	3	6	40	26	25	3	6	39	26	26
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	3	5	26	17	49	3	5	26	17	49
Страхование через интернет	3	5	18	13	61	3	6	18	12	61

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

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

Таблица 11.1

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

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионер (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
Легкость доступа, есть везде																				
Касса, банкомат и терминал	10	15	44	23	8	7	11	39	36	7	7	13	56	12	12	5	14	35	23	23
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	14	20	37	17	12	9	15	37	32	7	9	12	52	15	12	8	17	35	13	27
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	8	14	39	18	20	7	11	37	32	13	4	16	55	11	15	2	14	31	16	36
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	2	5	41	27	24	4	8	37	39	13	4	15	51	13	17	1	5	30	17	47
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	2	5	41	28	23	3	8	35	42	11	5	17	47	15	16	1	5	30	19	45
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	2	4	41	30	22	3	7	36	43	12	4	15	51	16	15	1	5	34	17	43
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	3	6	40	26	26	3	9	33	38	17	4	15	48	17	16	1	6	34	24	35
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	2	5	25	16	51	4	7	25	32	32	5	11	43	12	29	0	6	19	11	64
Страхование через интернет	3	5	17	12	64	5	6	22	28	39	4	11	33	13	39	1	4	18	10	67
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания																				
Касса, банкомат и терминал	10	16	44	21	9	6	11	39	35	10	5	23	47	12	13	6	16	33	23	23
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	12	18	38	18	14	7	15	35	33	10	8	23	45	11	13	11	14	36	12	27
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	8	13	39	19	21	7	10	35	32	15	3	23	47	12	16	6	10	37	13	34
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	3	6	40	26	25	3	8	34	39	16	4	23	40	15	19	1	6	30	17	46
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	2	6	41	27	24	4	6	37	41	13	7	21	44	11	17	1	4	33	19	43

	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
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	2	5	41	30	23	4	6	35	41	14	3	19	44	16	19	2	6	27	22	43
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	3	6	40	25	27	3	9	32	37	19	4	19	44	16	17	1	6	36	22	35
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	3	5	25	16	51	2	8	26	30	34	3	19	31	19	29	1	8	22	7	61
Страхование через интернет	4	5	17	11	63	4	7	21	27	41	4	17	32	7	40	4	7	17	6	66

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

Т а б л и ц а 11.2

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

	Учащиеся, студенты					Временно не работают					Безработные					Домохозяйка, находятся в отпуске по уходу за ребенком				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Легкость доступа, есть везде																				
Касса, банкомат и терминал	6	14	34	36	9	10	13	50	15	13	4	12	46	8	31	4	9	51	24	12
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	8	16	34	32	9	6	10	54	15	15	0	15	42	8	35	3	18	49	13	16
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	6	11	40	31	11	2	8	56	10	23	0	8	50	4	38	4	7	49	16	22
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	4	7	42	37	9	4	2	50	15	29	4	0	46	8	42	1	6	46	22	24
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	4	9	33	39	14	4	8	44	15	29	0	4	42	12	42	1	3	49	24	22
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	3	6	34	44	12	2	4	44	21	29	4	0	50	4	42	0	9	48	25	18
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	2	8	37	38	14	2	8	48	17	25	0	4	50	4	42	0	6	51	22	21

	Учащиеся, студенты					Временно не работают					Безработные					Домохозяйка, находятся в отпуске по уходу за ребенком				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	3	8	35	33	20	4	0	31	17	48	4	0	46	4	46	0	4	39	15	42
Страхование через интернет	3	7	24	30	35	2	0	35	17	46	4	0	38	8	50	0	4	31	12	52
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания																				
Касса, банкомат и терминал	4	12	41	31	11	8	13	48	17	15	4	15	38	4	38	3	4	52	25	15
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	10	10	39	31	9	8	6	54	15	17	0	15	38	4	42	3	10	48	19	19
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	4	12	37	35	11	4	4	52	15	25	0	8	42	4	46	3	4	52	16	24
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	5	8	43	34	9	4	2	48	17	29	4	0	42	4	50	1	3	46	24	25
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	4	9	37	36	13	2	13	40	15	31	4	0	38	8	50	0	3	45	27	25
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	3	9	37	38	12	2	0	52	15	31	4	0	38	8	50	0	6	42	30	22
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	4	8	37	37	13	4	4	48	17	27	4	0	42	4	50	0	6	46	22	25
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	4	9	34	34	18	2	2	25	19	52	4	8	31	4	54	1	3	36	15	45
Страхование через интернет	4	11	27	25	32	2	4	29	17	48	8	0	31	4	58	1	6	24	13	55

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

Т а б л и ц а 1 2

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

	Городская					Сельская				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Легкость доступа, есть везде										
Касса, банкомат и терминал	7	13	45	27	8	13	17	42	19	10
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	11	18	38	22	11	16	19	37	14	14
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	7	13	40	21	18	9	13	39	16	23
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	2	5	41	30	22	3	6	40	22	29
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	2	5	39	31	23	3	6	41	24	25
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	2	5	40	33	20	2	5	42	26	25
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	3	6	38	28	25	2	6	43	23	26
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	2	5	27	19	47	3	5	25	16	52
Страхование через интернет	3	5	17	13	62	3	5	19	13	60
Быстрый доступ, приемлемое время ожидания										
Касса, банкомат и терминал	7	14	44	26	9	11	16	43	18	12
Банкомат, терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	10	17	38	22	13	14	18	37	15	16
Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	7	13	39	22	19	8	12	39	16	24
Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	3	6	39	30	23	3	6	39	22	30
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью сайта финансовой организации в сети Интернет	2	6	39	30	23	3	6	41	24	26
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета	2	5	39	33	21	3	6	41	25	26
Дистанционный доступ к банковским счетам с помощью отправки СМС на короткий номер	3	7	37	28	25	3	6	42	22	27
Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.) или электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	2	5	26	19	47	3	5	25	15	52
Страхование через интернет	4	6	17	12	62	4	5	20	12	59

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

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

Т а б л и ц а 13

Барьеры доступа к финансовым услугам, %

Низкий уровень дохода населения	70
Недоверие к финансовым организациям	45
Недостаточно высокий уровень безопасности	41
Недостаточный уровень финансовой грамотности	37
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	36
Существует высокий уровень закредитованности населения	31
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций (в отдаленных, малонаселенных районах)	21
Сложность оформления получения финансовой услуги	16
Длительное время оформления финансовой услуги	12
Низкая скорость проведения операций	7
Иное	0

Т а б л и ц а 14

Барьеры доступа к финансовым услугам по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Низкий уровень дохода населения	72	62	55	53	40	58	54	64
Недоверие к финансовым организациям	47	40	44	34	29	50	42	40
Недостаточно высокий уровень безопасности	42	34	41	27	26	31	35	31
Недостаточный уровень финансовой грамотности	40	22	24	31	26	23	15	21
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	37	37	39	37	27	31	38	33
Существует высокий уровень закредитованности населения	33	27	31	23	15	25	15	31
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций (в отдаленных, малонаселенных районах)	21	16	17	11	33	13	12	15
Сложность оформления получения финансовой услуги	16	16	25	7	18	19	15	13
Длительное время оформления финансовой услуги	12	8	16	12	14	6	8	15
Низкая скорость проведения операций	7	6	7	5	11	6	0	6

Т а б л и ц а 15

Барьеры доступа к финансовым услугам
по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Низкий уровень дохода населения	73	65
Недоверие к финансовым организациям	48	42
Недостаточно высокий уровень безопасности	42	39
Недостаточный уровень финансовой грамотности	41	32
Высокая стоимость предоставления финансовой услуги	36	36
Существует высокий уровень закредитованности населения	34	27
Территориальная недоступность отделений финансовых организаций (в отдаленных, малонаселенных районах)	17	25
Сложность оформления получения финансовой услуги	16	16
Длительное время оформления финансовой услуги	12	11
Низкая скорость проведения операций	6	8

Т а б л и ц а 16

Финансовая грамотность населения, %*

	%
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	47
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	42
Планировать свое финансовое будущее	42
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	29
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	22
Использовать финансовые предложения для инвестирования в них личного капитала	15
Все вышеперечисленное	31
Затруднились ответить	8
Иное	0

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

Т а б л и ц а 17

Финансовая грамотность населения по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	44	31	33	40	22	27	27	45
Планировать свое финансовое будущее	44	37	27	24	20	31	23	33
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	32	20	25	22	23	23	12	24
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	49	35	52	40	25	33	35	40
Использовать финансовые предложения для инвестирования в них личного капитала	16	14	16	11	10	8	8	4
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	23	12	23	11	19	17	8	18
Все вышеперечисленное	30	38	21	33	37	33	38	28
Затруднились ответить	7	8	9	11	9	15	23	7
Иное	0	0	0	1	0	0	0	0

Т а б л и ц а 18

Финансовая грамотность населения по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Способность вести учет доходов и расходов на уровне семьи (бюджет семьи)	41	42
Планировать свое финансовое будущее	44	40
Создавать сбережения, используя финансовые инструменты	31	28
Грамотно распоряжаться денежными ресурсами	48	46
Использовать финансовые предложения для инвестирования в них личного капитала	18	12
Владеть информацией о финансовых махинациях и финансовых рисках	23	21
Все вышеперечисленное	32	30
Затруднились ответить	6	10
Иное	0	0

Т а б л и ц а 19

Способы повышения финансовой грамотности, %

Да, следят за уровнем своей финансовой грамотности	16
Да, узнают новое от друзей знакомых и из СМИ	55
Не повышают	15
Затруднились ответить	14

Т а б л и ц а 20

Способы повышения финансовой грамотности по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Да, следят за уровнем своей финансовой грамотности	14	26	28	12	35	11	12	14
Да, узнают новое от друзей знакомых и из СМИ	56	51	43	51	41	48	50	59
Не повышают	15	14	12	29	13	35	27	20
Затруднились ответить	15	9	17	8	11	6	11	7

Т а б л и ц а 21

Способы повышения финансовой грамотности
по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Да, следят за уровнем своей финансовой грамотности	16	16
Да, узнают новое от друзей знакомых и из СМИ	55	54
Не повышают	15	15
Затруднились ответить	14	15

Т а б л и ц а 22

Письменный учет доходов и расходов, %

Нет	47
Периодически	32
Да	17
Затруднились ответить	4

Т а б л и ц а 23

Письменный учет доходов и расходов по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Нет	47	35	45	55	45	50	73	36
Периодически	33	27	35	25	22	25	12	28
Да	16	34	17	16	23	19	11	28
Затруднились ответить	4	4	3	4	10	6	4	8

Т а б л и ц а 24

Письменный учет доходов и расходов
по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет	44	50
Периодически	34	28
Да	18	17
Затруднились ответить	4	5

Т а б л и ц а 25

Наличие личного финансового плана, %

	%
Нет, отсутствует личный финансовый план	54
Да, есть личный финансовый план	31
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	4
Затруднились ответить	11

Т а б л и ц а 2 6

Наличие личного финансового плана по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Нет, отсутствует личный финансовый план	56	35	49	61	46	62	73	51
Да, есть личный финансовый план	30	45	36	27	42	19	19	33
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	3	9	9	5	1	6	0	4
Затруднились ответить	11	11	6	7	11	13	8	12

Т а б л и ц а 2 7

Наличие личного финансового плана
по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет, отсутствует личный финансовый план	51	57
Да, есть личный финансовый план	35	27
Да, есть личный финансовый план, и строго придерживаются его	4	3
Затруднились ответить	10	13

Т а б л и ц а 2 8

Сбережение части дохода, %

Нет, расходуют абсолютно весь доход	34
Периодически	39
Сберегают около 10% от своего дохода	14
Сберегают 20% и более от своего дохода	6
Затруднились ответить	7

Т а б л и ц а 29

Сбережение части дохода по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Нет, расходуют абсолютно весь доход	35	24	28	35	38	52	69	51
Периодически	41	35	44	37	35	27	19	30
Сберегают около 10% от своего дохода	13	17	15	13	11	8	4	12
Сберегают 20% и более от своего дохода	5	16	9	11	9	4	0	0
Затруднились ответить	6	8	4	4	7	9	8	7

Т а б л и ц а 30

Сбережение части дохода по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет, расходуют абсолютно весь доход	32	37
Периодически	41	37
Сберегают около 10% от своего дохода	15	12
Сберегают 20% и более от своего дохода	6	7
Затруднились ответить	6	7

Т а б л и ц а 31

Инвестирование части дохода, %

Нет, расходуют абсолютно весь доход	48
Периодически	26
Инвестируют около 10% от своего дохода	6
Инвестируют 20 и более % от своего дохода	3
Затруднились ответить	17

Т а б л и ц а 3 2

Инвестирование части дохода по группам потребителей, %

	Работают по найму	Предприниматели	Самозанятые	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)	Учащиеся, студенты	Временно не работают	Безработные	Домохозяйки, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком
Нет, расходуют абсолютно весь доход	50	28	32	46	44	60	77	55
Периодически	26	37	36	31	18	21	15	24
Инвестируют около 10% от своего дохода	5	13	15	7	9	9	0	7
Инвестируют 20 и более % от своего дохода	2	10	3	2	7	0	0	0
Затруднились ответить	17	12	14	28	22	10	8	14

Т а б л и ц а 33

Инвестирование части дохода по территориальной принадлежности, %

	Городская	Сельская
Нет, расходуют абсолютно весь доход	47	50
Периодически	27	25
Инвестируют около 10% от своего дохода	6	5
Инвестируют 20 и более % от своего дохода	2	3
Затруднились ответить	18	17