

Аналитическая справка по результатам опроса глав муниципальных образований

1. Общая информация по результатам анкетирования.

Во исполнение пункта 6 Плана мероприятий территориальных учреждений Банка России (далее – ТУ) по повышению финансовой доступности в сельской местности и на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях на 2024 год в период с 28.08.2024 по 04.10.2024 (включительно) организовано прохождение опроса главами муниципальных образований о состоянии финансовой доступности и удовлетворенности работой финансовых организаций и предоставляемыми ими услугами и выборочной оценки номенклатуры и качества оказания финансовых услуг на территории населенных пунктов муниципальных образований Самарской области (далее – опрос).

В ходе опроса оценка была получена в отношении 855 населенных пунктов (далее – НП) с численностью более 50 человек, находящихся в сельской местности¹. Дополнительно были получены анкеты от 16 НП с численностью менее 50 человек и 3 анкеты по городам.

Всего было получено 874 анкеты, при этом 713 (81,6%) НП с численностью до 1000 человек, 145 (16,6%) НП – от 1000 до 10000 человек; 16 (1,8%) НП – от 10000 до 30000 человек.

2. Доступ к сети Интернет

Оценка респондентами качества сети Интернет в НП сохранилась на уровне прошлого года.

¹ В 2023 году опрос проводился среди НП с численностью более 100 человек.

Таблица 1. Характеристика качества доступа к сети Интернет

	Количество ответов	Доля ответов	Количество ответов	Доля ответов
	2024		2023	
Общее количество НП	874		775	
Интернет устойчивый практически на всей территории НП	295	33,8%	264	34,0%
Интернет неустойчивый, либо имеется не везде	529	60,5%	471	60,8%
В НП полностью отсутствует доступ к сети Интернет	50	5,7%	40	5,2%

В результате опроса респонденты указали на наличие препятствий в НП для использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, при этом наблюдаются положительные изменения: респонденты в своих ответах стали реже называть такие препятствия, как отсутствие навыков использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, отсутствие технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров), небезопасность дистанционных каналов.

Таблица 2. Характеристика причин, по которым население не может получить финансовые услуги дистанционно

Содержание препятствия в НП	Количество ответов	Доля ответов	
		2024	2023
Население не умеет пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам	139	31%	51%
У населения нет технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров)	119	27%	53%
Некоторые продукты и услуги можно получить дистанционно, но необходимые услуги, по мнению населения, можно получить только в офисе финансовой организации	108	24%	49%
Население считает дистанционные каналы небезопасными	80	18%	32%
У населения отсутствует возможность посещения финансовой организации для первичной личной идентификации или регистрации в Единой биометрической системе	72	16%	26%
У населения нет потребности получать финансовые услуги дистанционно	24	5%	11%

3. Финансовые услуги, предоставляемые жителям в физических точках присутствия финансовых организаций²

² В таблицах 3, 4 данные за 2023 год не приводятся, в связи с изменением методики построения вопросов в анкете.

Респонденты отметили, что наиболее доступными финансовыми услугами для жителей Самарской области в физических точках присутствия финансовых организаций, как и годом ранее, являются платежные услуги.

Таблица 3. Доступность финансовых услуг

Наименование услуги	Количество ответов	Процент доступности
Безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)	448	54%
Безналичный перевод денежных средств другим лицам	414	50%
Оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)	398	48%
Открытие / закрытие банковского счета	229	28%
Пополнение счета платежной карты	210	25%
Снятие наличных денег с платежной карты	204	25%
Открытие / закрытие банковского вклада	197	24%
Оформление полиса ОСАГО	193	23%
Другие (кроме оформления полиса ОСАГО) страховые услуги	138	17%
Оформление дебетовой карты	152	18%
Оформление кредитной карты	132	16%
Получение банковского кредита	131	16%
Услуги негосударственного пенсионного фонда (НПФ)	65	8%
Оформление инвестиционных продуктов (Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС), инвестиционное страхование жизни, брокерский счет, вложение средств в паевой инвестиционный фонд)	46	6%
Получение займа в МФО, КПК, сельскохозяйственном КПК	35	4%

Наиболее востребованными услугами, по оценке респондентов, являются также платежные услуги.

Наименьшим спросом у населения пользуются услуги по оформлению инвестиционных продуктов, получению займа в МФО, КПК, СКПК. Так, в совокупности 36% респондентов указали в своем ответе, что эти услуги не востребованы и 52% не обладают информацией по данному виду услуг.

Таблица 4. Востребованность финансовых услуг в населенном пункте

Наименование услуги	Количество ответов	Процент востреб-ти
		2024 г.
Безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)	621	75%
Оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)	619	75%
Снятие наличных денег с банковской карты	601	73%
Пополнение счета платежной карты	568	69%
Безналичный перевод денежных средств другим лицам	537	65%
Открытие / закрытие банковского вклада	437	53%
Открытие / закрытие банковского счета	435	53%
Оформление полиса ОСАГО	366	44%
Оформление дебетовой карты	337	41%
Получение банковского кредита	322	39%
Оформление кредитной карты	283	34%
Другие (кроме оформления полиса ОСАГО) страховые услуги	242	29%
Услуги негосударственного пенсионного фонда (НПФ)	148	18%
Получение займа в МФО, КПК, сельскохозяйственном КПК	99	12%
Оформление инвестиционных продуктов (Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС), инвестиционное страхование жизни, брокерский счет, вложение средств в паевой инвестиционный фонд)	71	9%

4. Характеристика работы банкоматов и платежных терминалов, с использованием которых можно получить финансовые услуги в НП

160 (19%) респондентов указали, что в их НП имеются устройства, с использованием которых возможно получить финансовые услуги (банкоматы, платежные терминалы). Больше количество – 91% респондентов по сравнению с 73% в 2023 году оценили работу устройств положительно.

Таблица 5. Характеристика качества работы банкоматов и платежных терминалов, с использованием которых можно получить финансовые услуги в НП

Содержание характеристики	Количество ответов		
	2024 г.	Доля ответов	
		2023 г.	
Устройства работают нормально	77	48%	73%
Перебои в работе банкоматов, платежных терминалов случаются, но редко ³	69	43%	-
Перебои в работе банкоматов, платежных терминалов случаются часто	14	9%	24%
Практически всегда не работают	0	-	3%

³ Характеристика ТСП включена в анкету в 2024 году.

5. Обращения по тематике переводов денежных средств и приему платежей.

В текущем году респондентам была предоставлена возможность сообщить (проинформировать) о поступлении от жителей НП обращений, связанных с переводом денежных средств и приему платежей.

39 (4,7%) респондентов указали о поступлении обращений по указанной тематике. Основная часть обращений касалась отсутствия возможности осуществить операцию в банкомате (не принималась платежная карта) и взимания комиссии (25 и 20 ответов соответственно).

6. Безналичная оплата товаров в ТСП и сервис «наличные на кассе».

596 (72%) респондентов указали, что в их НП имеются торгово-сервисные предприятия (далее – ТСП). Оценка возможности безналичной оплаты соответствует уровню прошлого года.

Таблица 6. Характеристика возможности безналичной оплаты в ТСП

Содержание характеристики	Количество ответов	Доля ответов	
		2024 г.	2023 г.
В магазинах есть возможность оплаты товаров/услуг с использованием платежной карты или QR кода	504	85%	84%
Во всех магазинах для оплаты товаров принимаются только наличные деньги	92	15%	16%

67 (13%) респондентов указали, что в их НП есть ТСП, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты одновременно с покупкой (сервис «наличные на кассе»), в 2023 году – 45 (9%) респондентов.

Респонденты положительно оценивают информирование об услуге на кассах магазинов, расположенных в НП.

Таблица 7. Характеристики ТСП с сервисом «наличные на кассе»

Содержание характеристики	Количество ответов	Доля ответов ⁴
		2024 г.
Магазины, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты	67	
В магазине размещена информация о возможности снятия наличных денег на кассе	47	70%

⁴ Количество ответов не дает 100%, т.к. в вопросе предусмотрена возможность множественного выбора.

Магазин оказывает услугу по снятию наличных денег с платежной карты и услуга востребована	36	54%
Терминал часто не работает	8	12%
Магазин часто отказывается предоставлять услугу, в том числе из-за отсутствия в кассе наличных денег и/или из-за отсутствия необходимых знаний у персонала	3	4%

7. Безналичная оплата в государственных и/или муниципальных учреждениях и/или магазинах.

По оценке респондентов, в 612 НП из 874 НП отсутствуют государственные и/или муниципальные учреждения и/или магазины, в которых, по мнению респондентов, необходима организация безналичной оплаты товаров/услуг. Таким образом, большинство респондентов оценивает возможность безналичной оплаты в указанных организациях достаточной.

8. Финансовые услуги в отделениях почтовой связи.

Еще один блок вопросов был посвящен финансовым услугам на базе отделений почтовой связи (далее – ОПС).

Судя по ответам респондентов, люди стали более информированы о возможности получения отдельных видов финансовых услуг в ОПС.

Таблица 8. Оценка наличия в ОПС финансовых услуг

Наименование услуги	Количество ответов	Доля ответов	
		2024 г.	2023 г.
Оплата жилищно-коммунальных услуг	411	93%	58%
Снятие наличных денег с платежной карты	188	43%	38%
Возможность открытия банковского счета	162	37%	27%

По результатам опроса респонденты отметили большую удовлетворенность консультационными и информационными услугами, в меньшей степени – ассортиментом финансовых услуг и их тарифами.

Таблица 9. Характеристика ОПС, в которых предоставляются финансовые услуги

Содержание характеристики	Количество ответов	Доля ответов
Работники консультируют по предоставляемым финансовым услугам	249	57%
В отделении размещена информация с перечнем предоставляемых финансовых услуг	244	55%
Заявленный перечень финансовых услуг предоставляется в полном объеме	185	42%
Ассортимент финансовых услуг достаточен для жителей НП	180	41%
Тарифы на оказываемые финансовые услуги устраивают жителей НП	115	26%

9. Выездные форматы обслуживания.

100 (12%) респондентов указали, что в их НП оказываются финансовые услуги в выездных форматах обслуживания. Оценка респондентами качества выездного формата обслуживания в их НП сохранилась на уровне прошлого года.

В большинстве НП (67%) оказание финансовых услуг по-прежнему осуществлялось передвижными офисами банков.

По мнению респондентов, потребность в получении банковских услуг в выездных форматах имеется в 273 НП (31%).

Таблица 10. Наличие в НП выездных форматов предоставления финансовых услуг

Оказываются ли в населенном пункте финансовые услуги в выездных форматах обслуживания?	Количество ответов	Доля ответов ⁵
Да, населенный пункт обслуживается передвижным офисом банка на базе автотранспортного средства	67	67%
Да, населенный пункт посещают страховые агенты	11	11%
Да, населенный пункт посещают почтальоны с мобильным терминалом, с использованием которого гражданам оказываются финансовые услуги, например, оплата услуг ЖКХ, госпошлины, сотовой связи, оформление страхового полиса	10	10%
Да, ряд финансовых услуг предоставляется в передвижных отделениях почтовой связи	8	8%
Да, населенный пункт посещают представители юридических лиц, предлагающих финансовые услуги гражданам (предоставление займов / привлечение денежных средств). Информация о наличии у данных юридических лиц лицензии Банка России отсутствует	8	8%
Да, населенный пункт по графику посещают работники и/или агенты банка	6	6%
Да, населенный пункт посещают агенты микрофинансовой организации и/или кредитного потребительского кооператива и/или сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива	3	3%

10. Финансовая грамотность.

398 (46%) респондентов проявили интерес в получении информации о финансовых услугах.

Как и годом ранее наиболее актуальными темами для повышения финансовой грамотности для жителей НП Самарской области были выбраны: «Использование платежных карт. Мошенничество на финансовом рынке.

⁵ Доля рассчитана от количества НП, где оказываются финансовые услуги в выездных форматах обслуживания (100 НП).

Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг», «Банковские вклады: как сохранить и приумножить» и «Система быстрых платежей».

Таблица 11. Какие темы мероприятий по финансовой грамотности, на Ваш взгляд, были бы наиболее актуальны для жителей населенного пункта?

Наименование мероприятия	Количество	Доля от количества НП
Использование платежных карт. Мошенничество на финансовом рынке. Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг	230	26%
Банковские вклады: как сохранить и приумножить	181	21%
Система быстрых платежей	136	16%
Кредиты и займы: какие они бывают. Типичные ошибки заемщика. Кредитная история	103	12%
Основы использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам: Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Удаленная идентификация (биометрия). Проект «Маркетплейс». Цифровой профиль гражданина	94	11%
Актуальные вопросы страхования	49	6%
Экономия для жизни. Как определить финансовую цель и составить план по ее достижению?	42	5%
Основы инвестирования (в том числе с использованием индивидуального инвестиционного счета). Услуги негосударственных пенсионных фондов	39	4%

При этом главы 295 (74%⁶) муниципальных образований готовы оказать содействие в организации мероприятий по финансовой грамотности для населения.

11. Оценка ситуации с финансовой доступностью и/или финансовой грамотностью в НП за последний год.

В заключении опроса респондентам предлагалось оценить ситуацию с финансовой доступностью и финансовой грамотностью за прошедший год у жителей, проживающих на территории НП.

Улучшение ситуации с доступностью финансовых услуг отметили 285 (33%) респондентов, с финансовой грамотностью – 381 (44%) респондент.

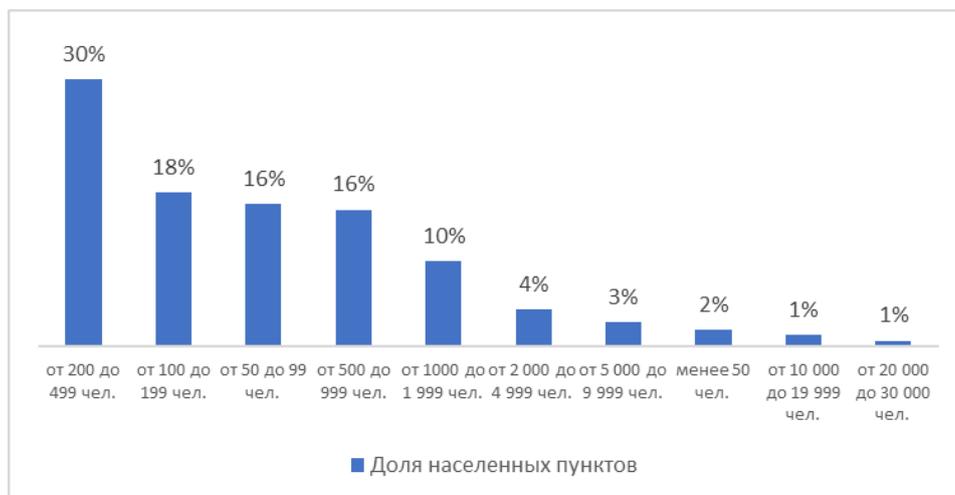
В приложении представлены результаты опроса в виде графиков.

Начальник отдела платежных систем и расчетов Отделения Самара

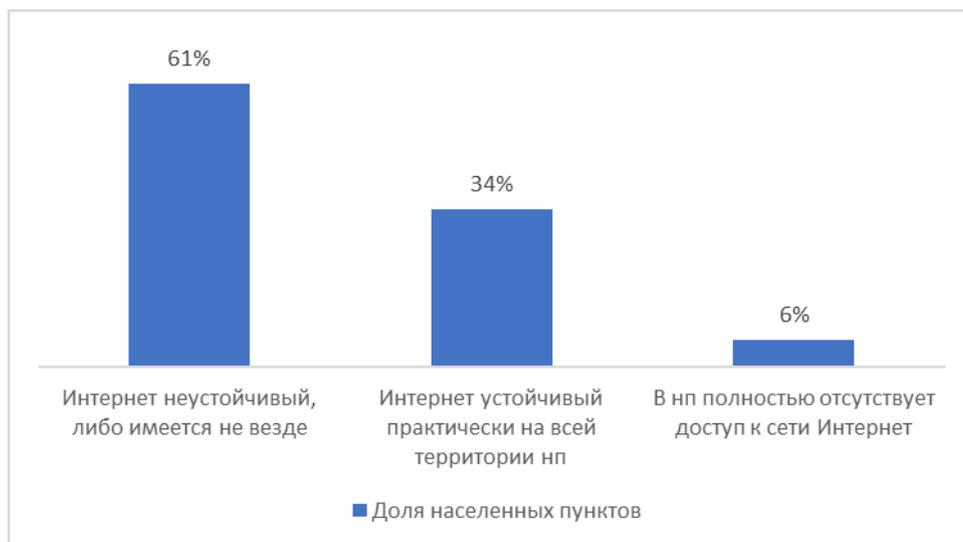
О.Р. Бармапова

⁶ Доля ответов рассчитана от количества анкет, в которых указано о наличии у жителей НП интереса к информации о финансовых услугах

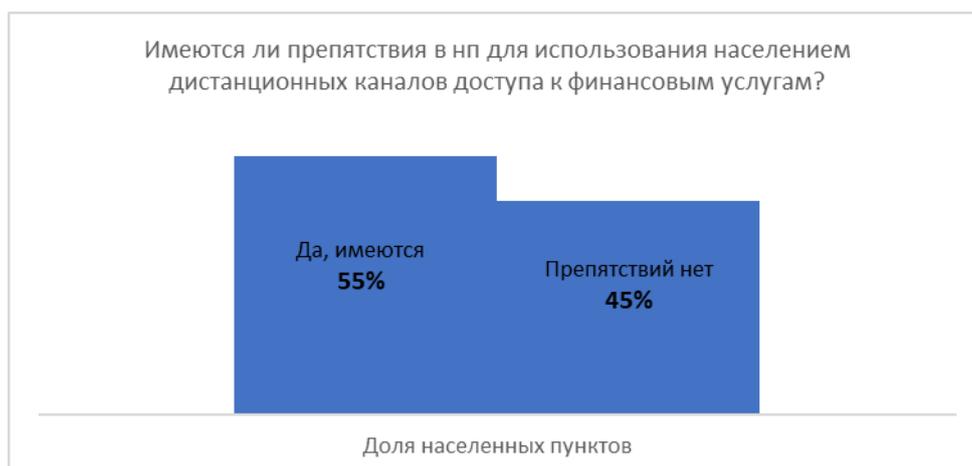
1. Численность населения



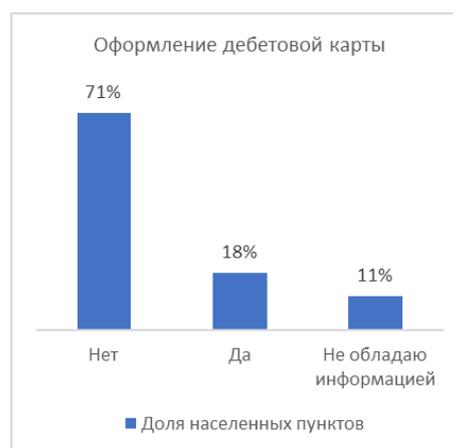
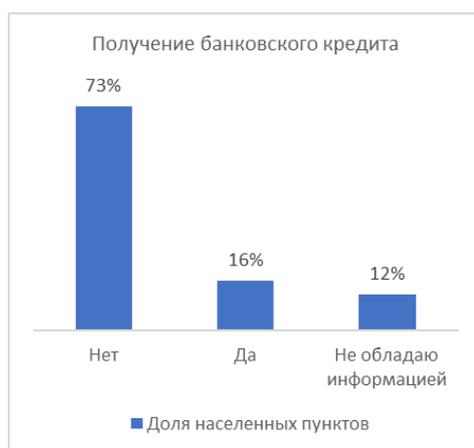
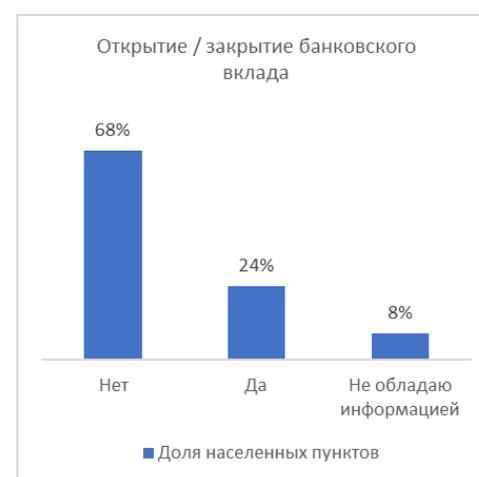
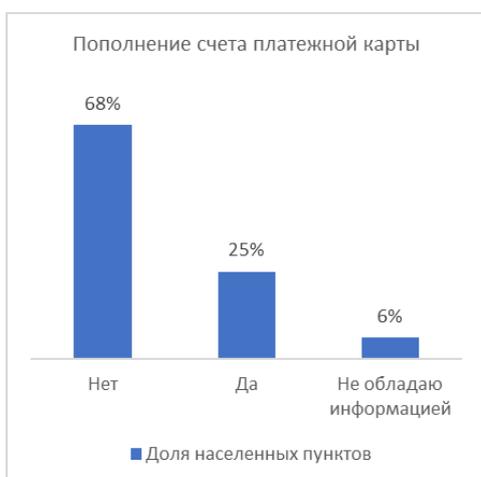
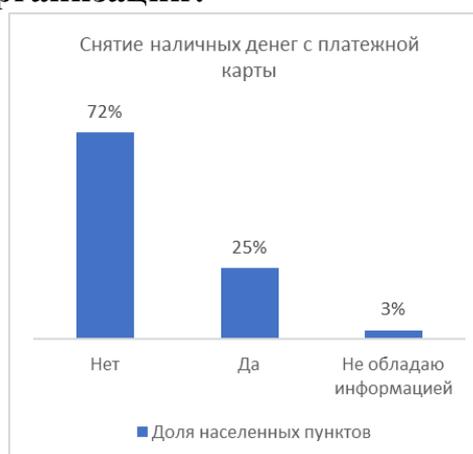
2. Качество доступа к сети Интернет в НП

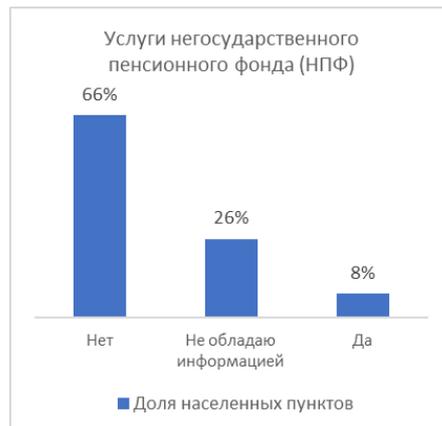
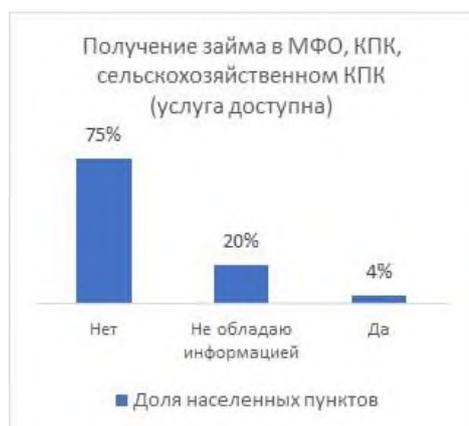
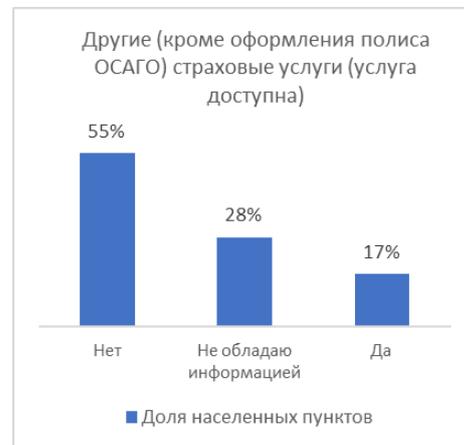
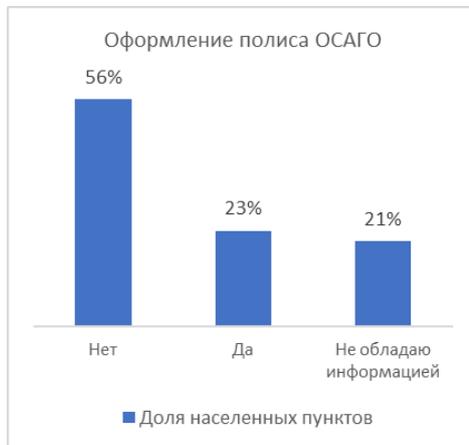
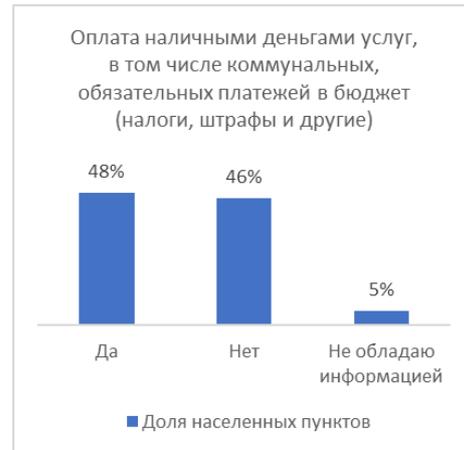
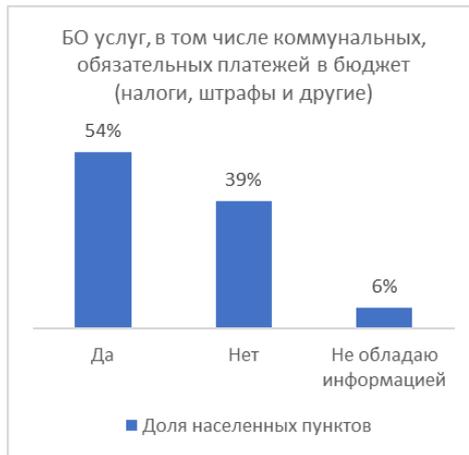
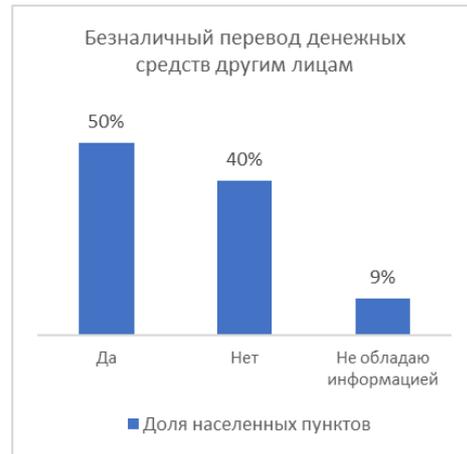
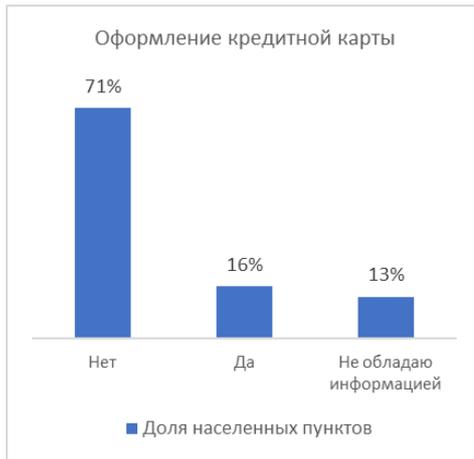


3. Имеются ли препятствия в НП для использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам



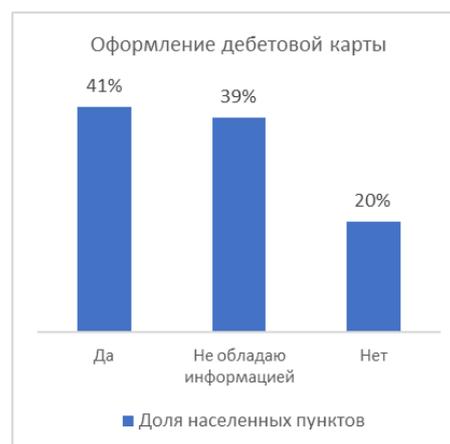
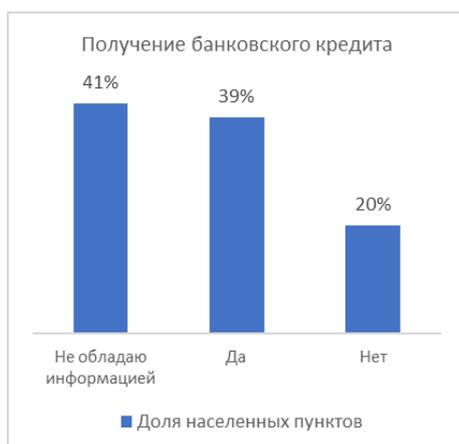
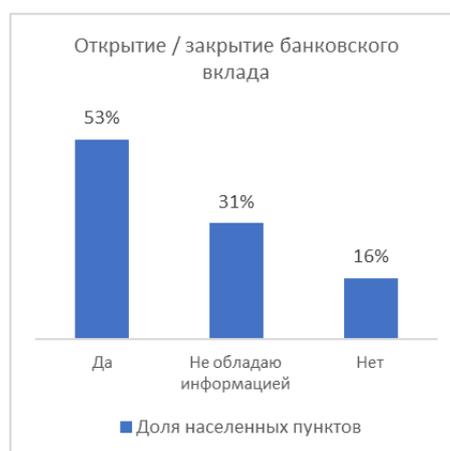
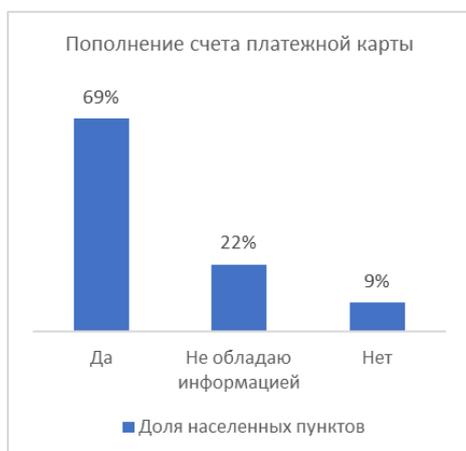
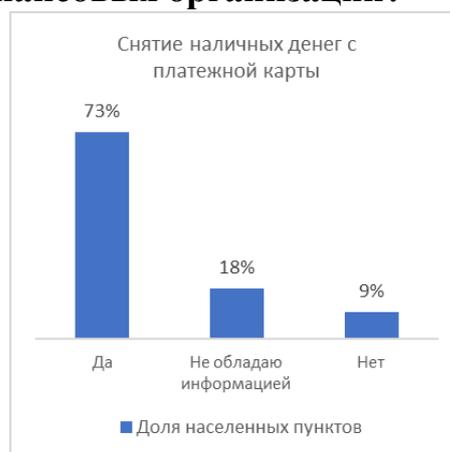
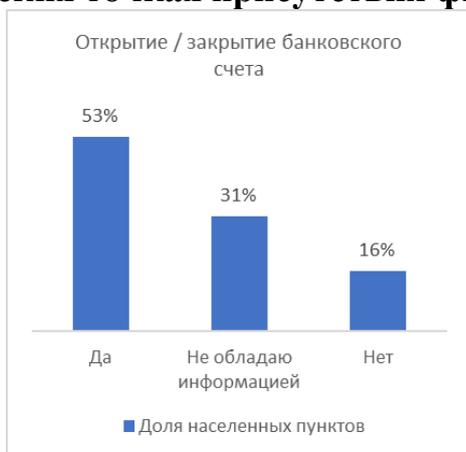
4. Доступны ли указанные финансовые услуги в НП в физических точках присутствия финансовых организаций?

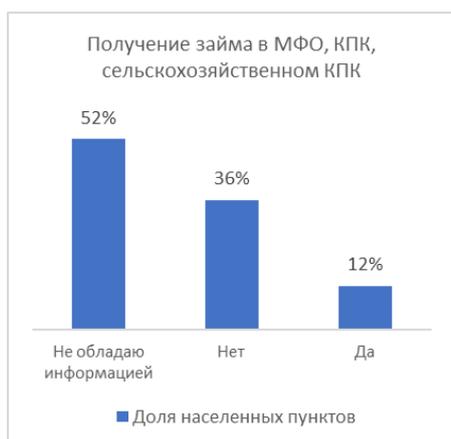
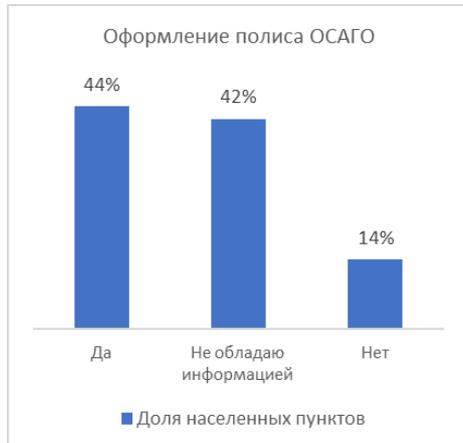
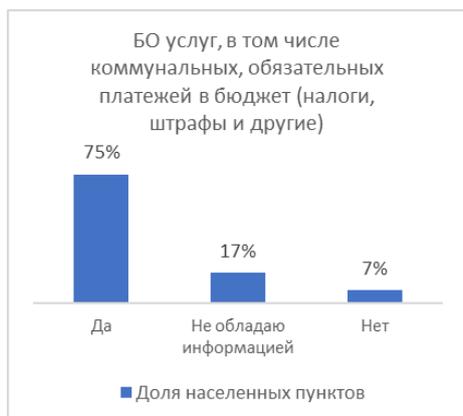
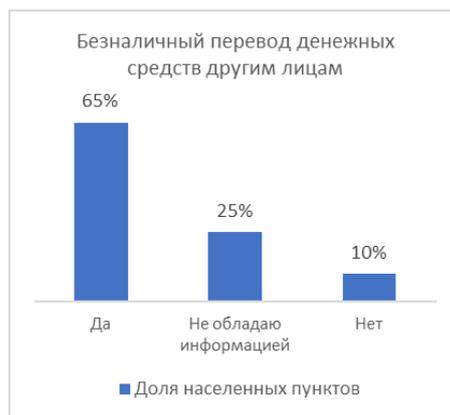
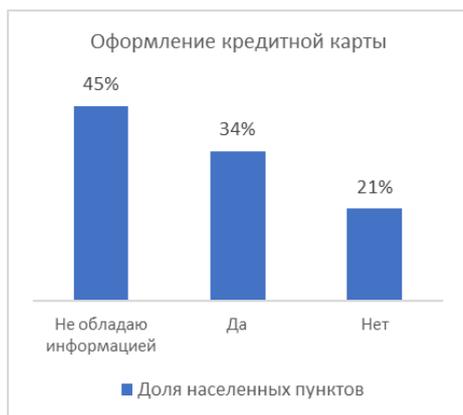






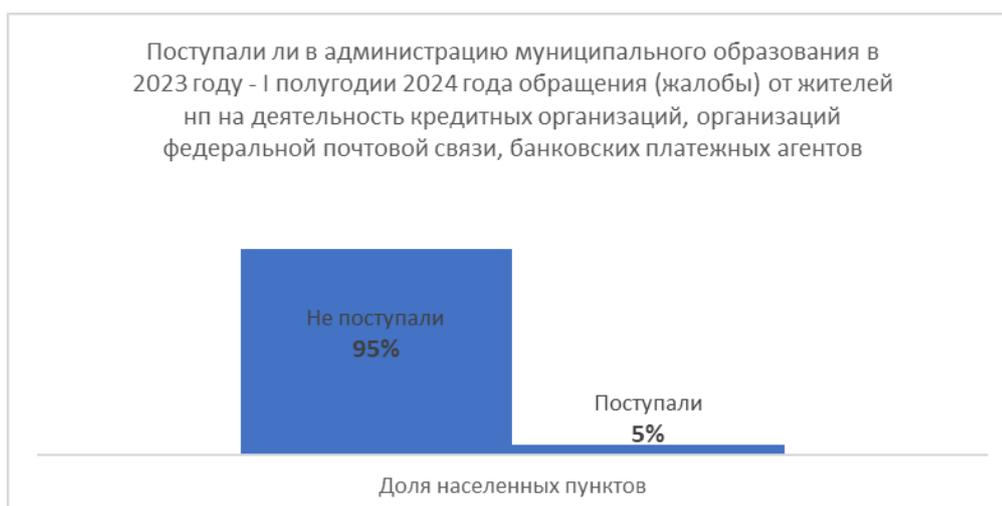
5. Востребованы ли указанные финансовые услуги в НП в физических точках присутствия финансовых организаций?



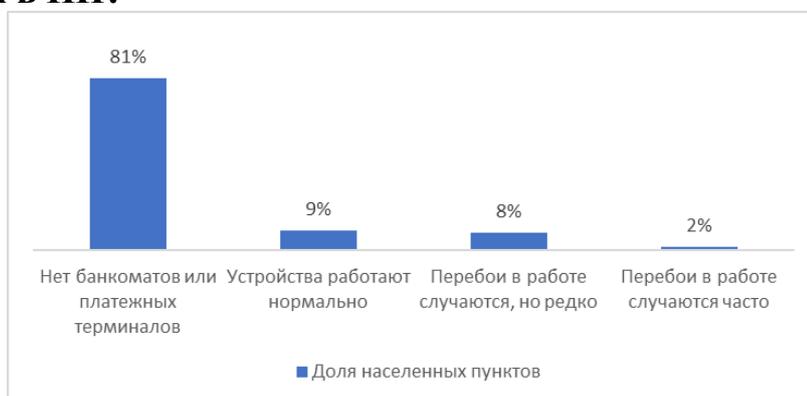




6. Поступали ли в администрацию муниципального образования в 2023 году - I полугодии 2024 года обращения (жалобы) от жителей НП на деятельность кредитных организаций, организаций федеральной почтовой связи, банковских платежных агентов?



7. Оцените, пожалуйста, качество работы банкоматов и платежных терминалов, с использованием которых можно получить финансовые услуги в НП?



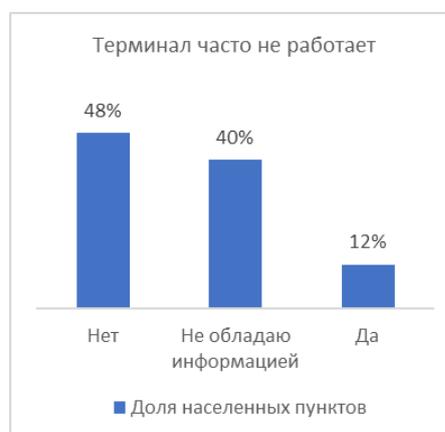
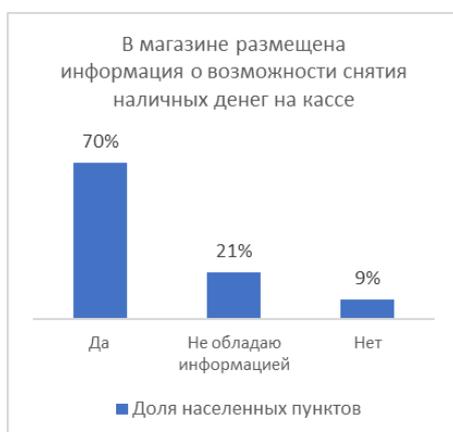
8. Имеются ли в НП магазины, которые принимают оплату с использованием платежной карты или QR-кода?

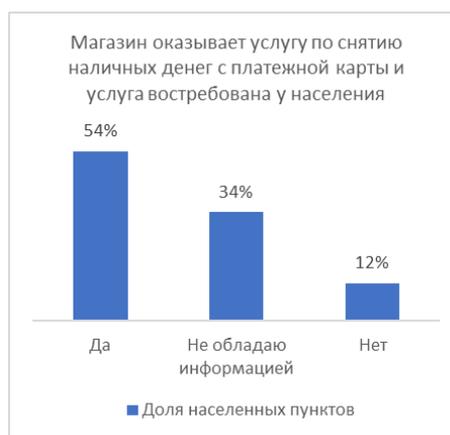
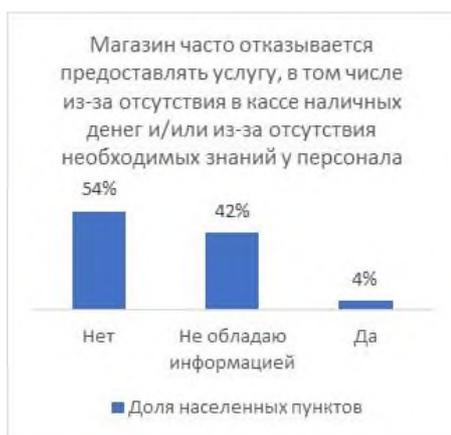


9. Имеются ли в НП магазины, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты?



10. Характеристика магазинов, расположенных в НП, на кассе которых можно снять наличные деньги с платежной карты





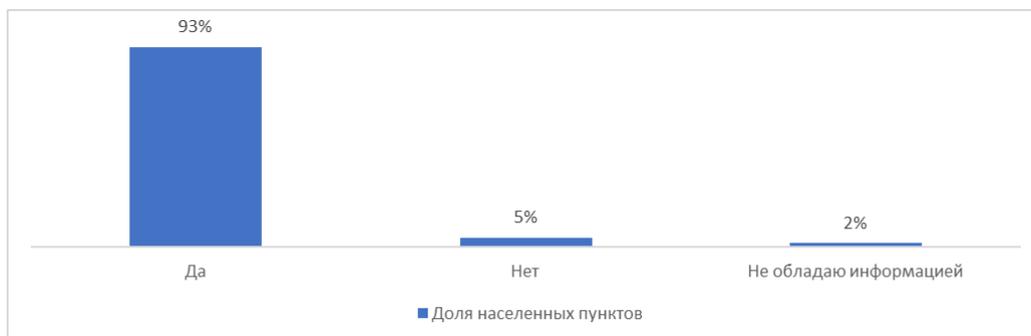
11. Есть ли в НП государственные и/или муниципальные учреждения и/или магазины, в которых, на Ваш взгляд, необходима организация БО товаров/услуг?



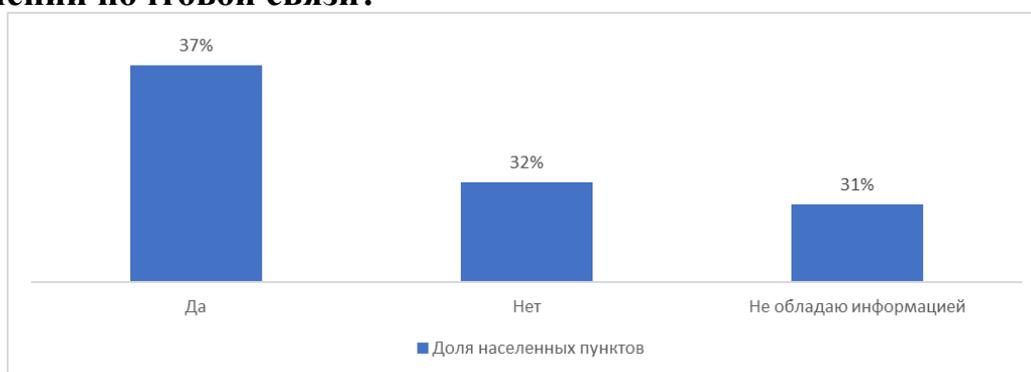
12. Можно ли в НП снять наличные деньги с платежной карты в отделении почтовой связи?



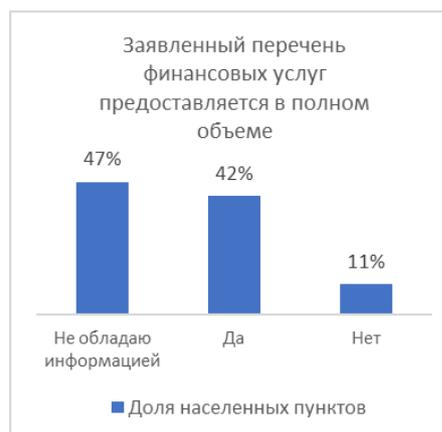
13. Можно ли в НП оплатить жилищно-коммунальные услуги в отделении почтовой связи с использованием платежной карты или QR-кода?

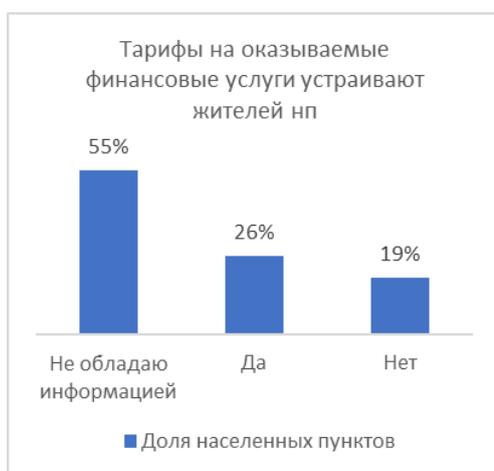


14. Имеется ли в НП возможность открытия банковского счета в отделении почтовой связи?



15. Характеристика точек предоставления финансовых услуг в отделениях почтовой связи, расположенных в НП





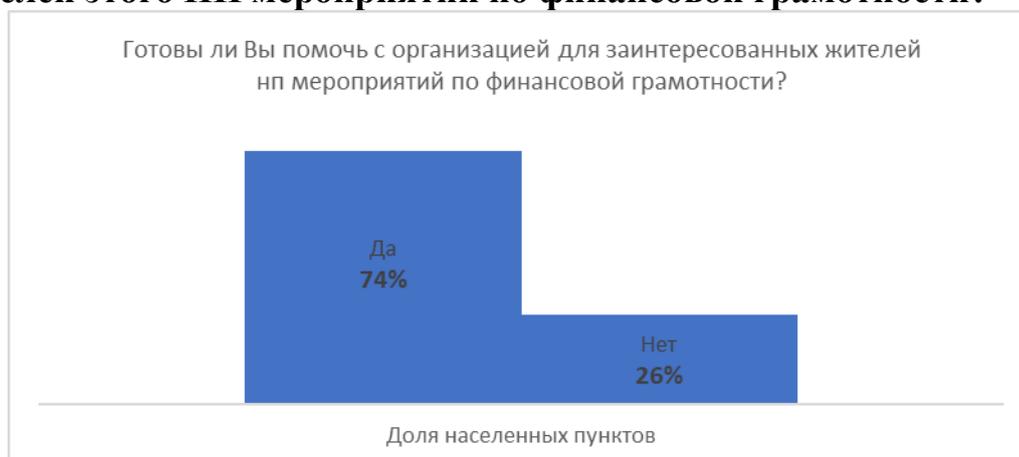
16. Есть ли в НП потребность в получении банковских услуг в выездных форматах обслуживания?

Варианты ответов	Доля населенных пунктов
1. Не обладаю информацией	35%
2. Нет	32%
3. Да, посещение населенного пункта передвижным офисом банка на базе автотранспортного средств	16%
4. Да, посещение населенного пункта передвижным отделением почтовой связи	5%
5. Да, посещение населенного пункта почтальоном с мобильным терминалом, с использованием которого гражданам будут оказываться финансовые услуги, например, оплата услуг ЖКХ, госпошлины, сотовой связи, оформление страхового полиса	5%
6. Да, посещение населенного пункта по графику работником и/или агентом банка	4%
7. Да, посещение населенного пункта страховым агентом	1%
8. Да, посещение населенного пункта агентом микрофинансовой организации и/или кредитного потребительского кооператива и/или сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива	0%

17. Актуальные для жителей НП темы мероприятий по финансовой грамотности?

Содержание темы	Доля населенных пунктов
1. Нет, у жителей нет интереса к информации о финансовых услугах	54%
2. Да, тема: «Использование платежных карт. Мошенничество на финансовом рынке. Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг»	26%
3. Да, тема: «Банковские вклады: как сохранить и приумножить»	21%
4. Да, тема: «Система быстрых платежей»	16%
5. Да, тема: «Кредиты и займы: какие они бывают. Типичные ошибки заемщика. Кредитная история»	12%
6. Да, тема: «Основы использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам: Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Удаленная идентификация (биометрия). Проект «Маркетплейс». Цифровой профиль гражданина»	11%
7. Да, тема: «Актуальные вопросы страхования»	6%
8. Да, тема: «Экономия для жизни. Как определить финансовую цель и составить план по ее достижению?»	5%
9. Да, тема: «Основы инвестирования (в том числе с использованием индивидуального инвестиционного счета). Услуги негосударственных пенсионных фондов»	4%
Нет ответа	0%

18. Готовы ли Вы помочь с организацией для заинтересованных жителей этого НП мероприятий по финансовой грамотности?



19. Можно ли сказать, что ситуация с финансовой доступностью и/или финансовой грамотностью в НП улучшилась за последний год?

