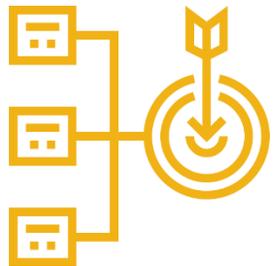




ОЦЕНКА ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В 2017–2018 ГОДАХ

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ЗАКАЗУ БАНКА РОССИИ

МОСКВА, 2018



Цель исследования

Измерение финансовой доступности (в соответствии с определением Банка России) для трёх категорий граждан с инвалидностью:

- (1) нарушения сенсорных функций в части зрения,
- (2) нарушения сенсорных функций в части слуха,
- (3) нарушения нейромышечных, скелетных и связанных с движением (статодинамических) функций.



Задачи исследования

- замер **показателей финансовой доступности**: владение банковскими счетами, пользование банковскими картами, наличие вкладов, пользование страховыми услугами и кредитами
- оценка **востребованности и доступности** услуг
- **качество взаимодействия** граждан с инвалидностью с финансовыми организациями
- **проблемы**, возникающие при получении услуг
- выявление **неудовлетворенного спроса** на финансовые услуги
- сравнение результатов двух этапов исследования

2411

человек опрошено в 20 регионах Российской Федерации
(с наибольшей долей инвалидов в структуре населения)

метод: личные полуструктурированные интервью, адаптированные под каждую из целевых групп

	2017, %	2018, %
по категориям		
Инвалиды по слуху	33	33
Инвалиды по зрению	34	34
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательных функций	33	33
по группам инвалидности		
1-я группа	26	25
2-я группа	25	39
3-я группа	49	36
по тяжести заболевания		
Полная потеря слуха	13	12
Частичная потеря слуха	20	21
Полная потеря зрения	9	8
Частичная потеря зрения	24	26
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: <i>нарушения, которые могут препятствовать доступу в помещение</i>	30	27
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: <i>нарушения, которые могут ограничить возможность поставить подпись</i>	4	6

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

**Выражаем благодарность
в организации исследования:**



Всероссийскому обществу инвалидов

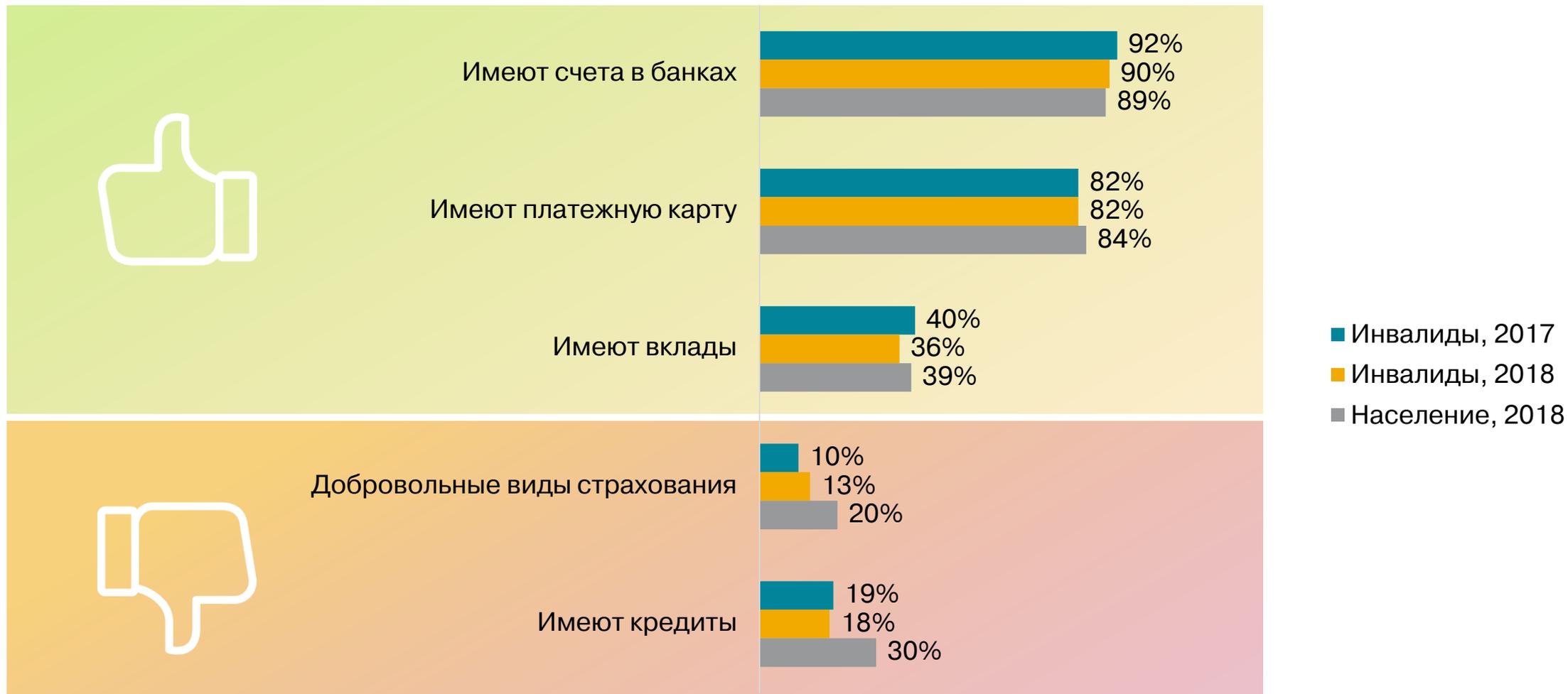


Всероссийскому обществу глухих



Всероссийскому обществу слепых

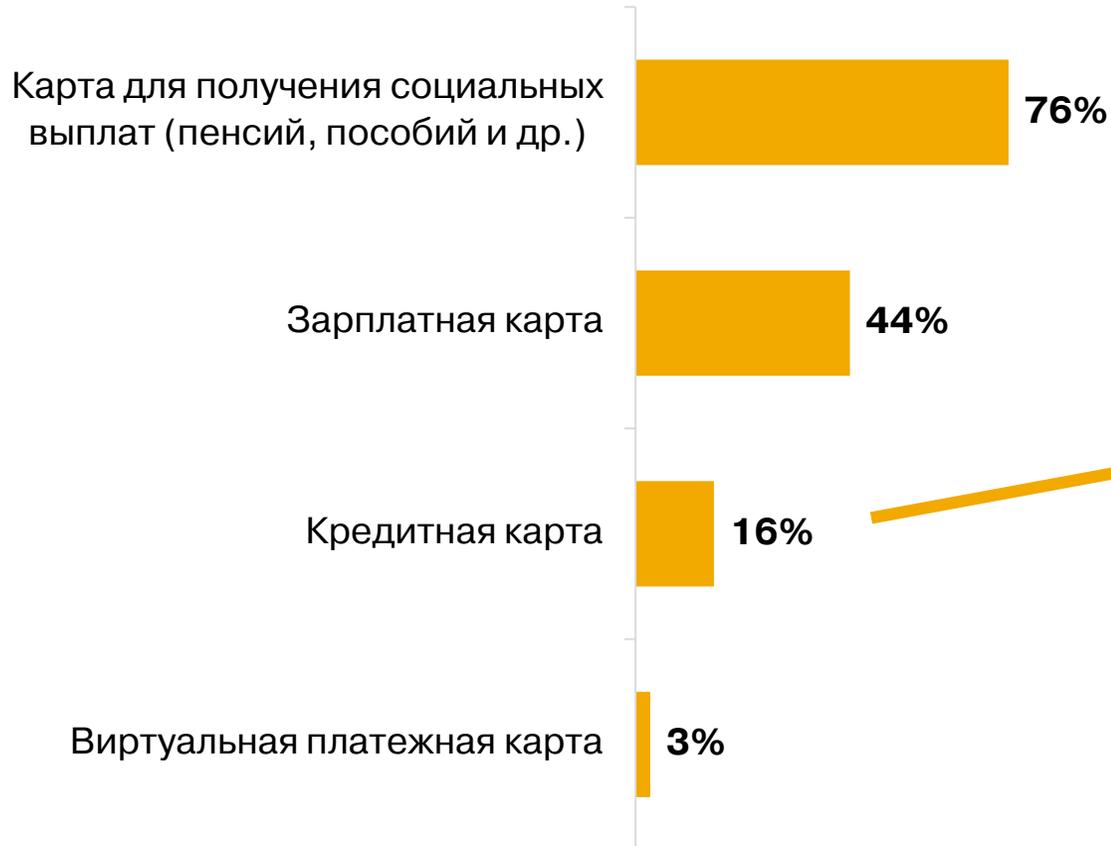
Пользование финансовыми услугами



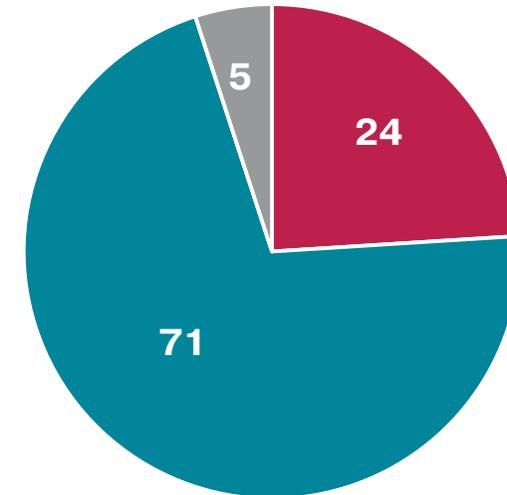
Данные по населению в целом получены из опроса, проведенного в апреле-мае 2018 г.

Большинство инвалидов имеют карту для получения социальных выплат, почти каждый второй — зарплатную карту

Наличие платёжных карт

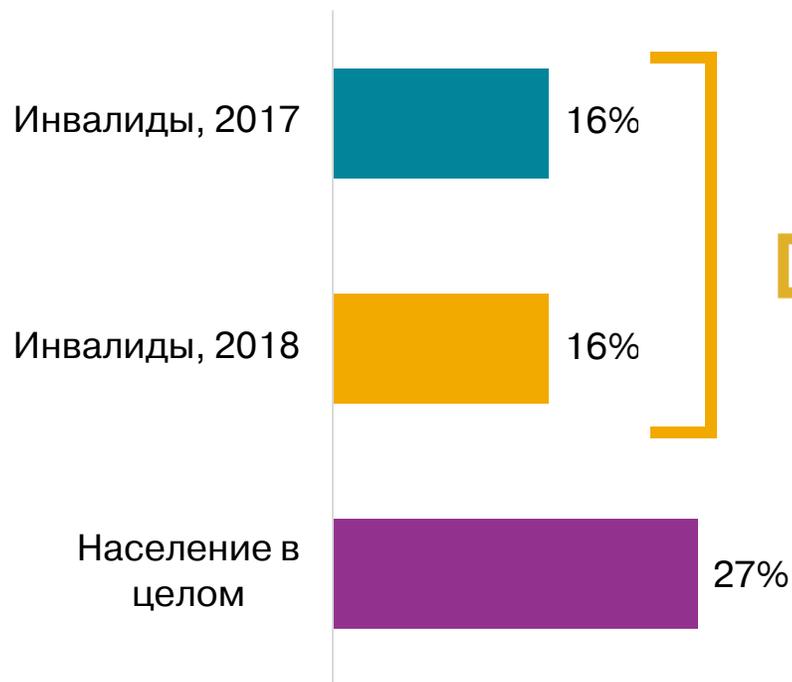


Наличие задолженности по кредитной карте



- Есть задолженность
- Нет задолженности
- Затр.отв.

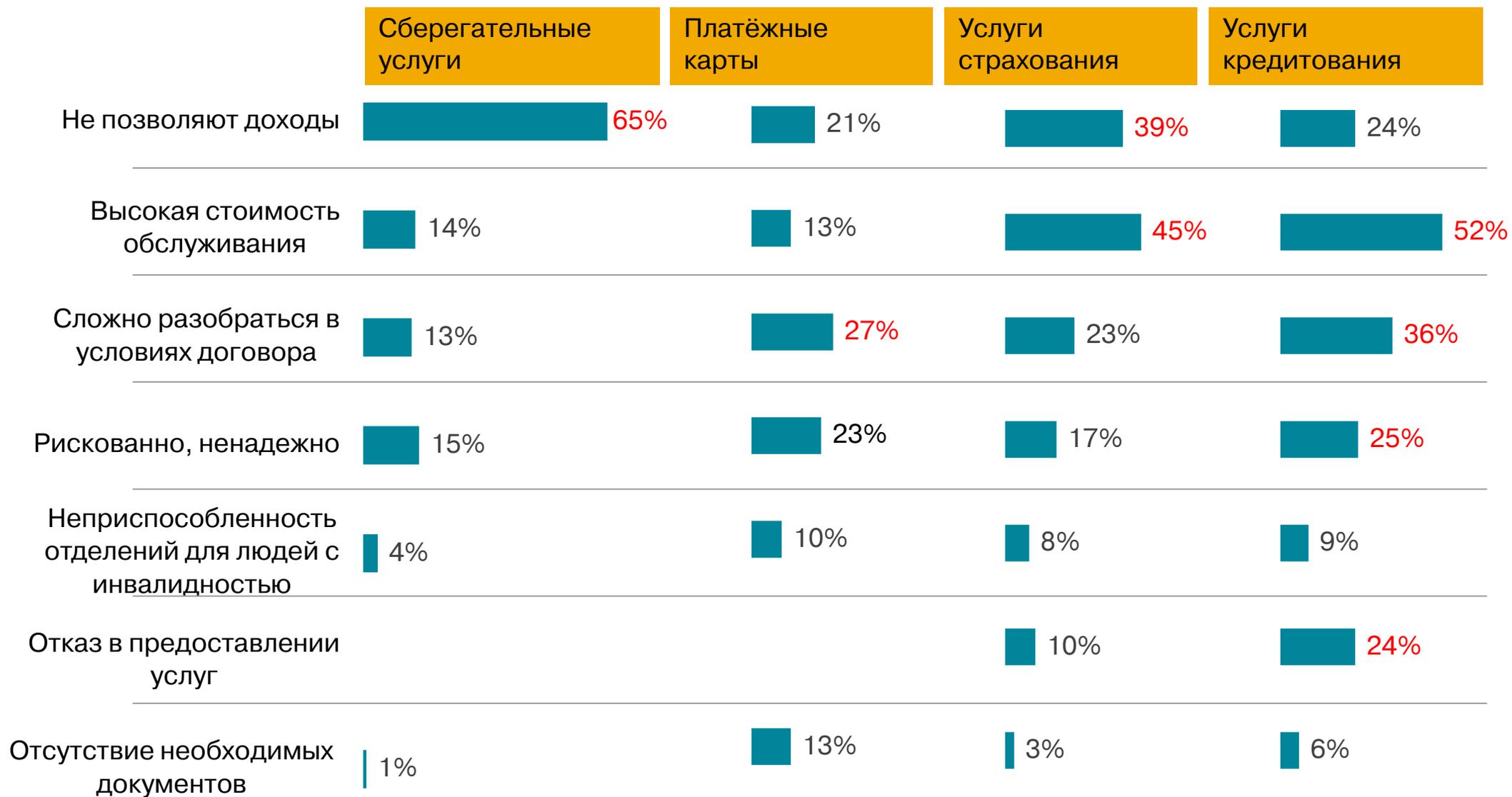
Имеют один или более непогашенный кредит



Основные цели кредита



Основные барьеры пользования финансовыми услугами — низкие доходы, сложность оформления услуги, отказ в предоставлении услуг, опасении в надёжности



41%

инвалидов считают,
что пользоваться услугами им
сложнее, чем остальным людям

46%

2017



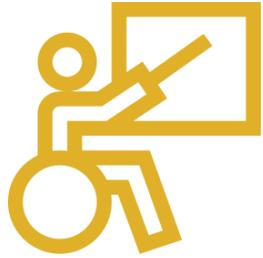
41%

2018



Сложнее пользоваться услугами,
по типам заболеваний, % от числа опрошенных в группе



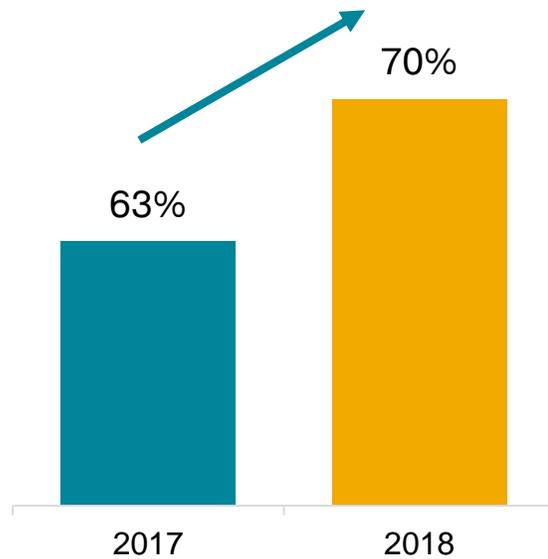


Использование различных каналов коммуникации с финансовыми организациями



За последний год инвалиды отметили рост доступности отделений, в том числе, приспособленности под особые потребности инвалидов

Доля опрошенных, считающих, что отделения приспособлены под нужды инвалидов

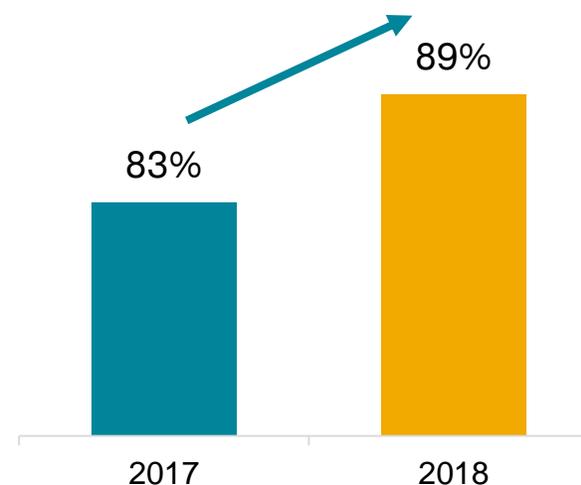


Восприятие доступности дистанционных каналов обслуживания среди инвалидов выросло, но доля пользователей этими каналами не изменилась и остаётся ниже, чем среди россиян в целом

Использование дистанционного доступа



Доля опрошенных, считающих, что дистанционные каналы приспособлены под нужды инвалидов, % среди пользователей дистанционных каналов



78%

инвалидов старше 56 лет никогда не использовали дистанционный доступ



Три группы проблем



Проблемы на стороне финансовых учреждений

- неподготовленность сотрудников
- неадаптированность каналов коммуникаций
- неприиспособленность оборудования и отделений



Проблемы «на пути» к финансовому учреждению

- неадаптированная городская инфраструктура (выйти из квартиры — войти в банк)
- отсутствие подключения к Интернету, компьютера

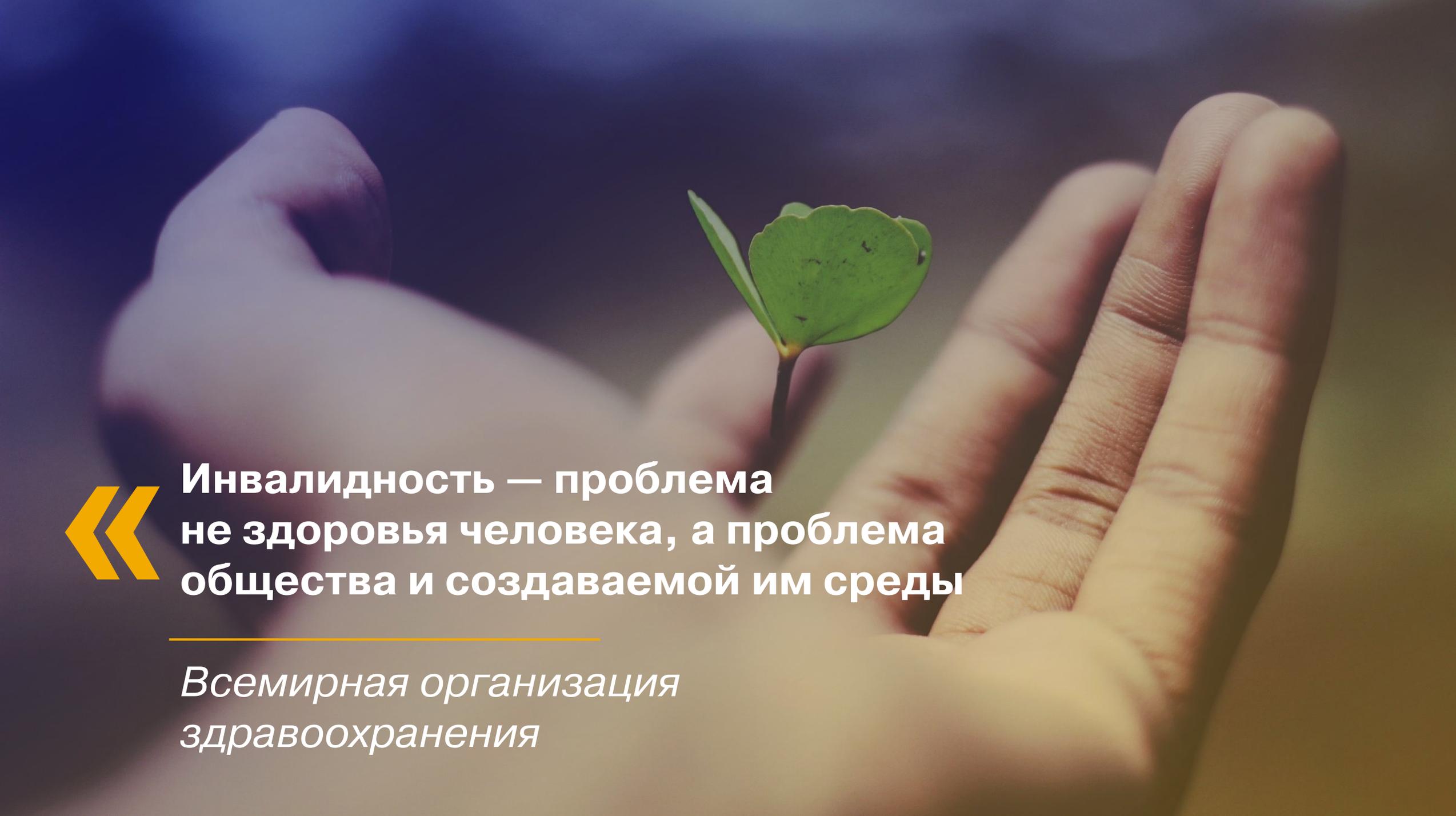


Проблемы на стороне потребителя финансовых услуг

- низкая финансовая и цифровая грамотность
- страх перед мошенничеством
- отсутствие опыта пользования услугами
- сформированные установки на недоступность финансовых услуг

- Наблюдается **диспропорция в использовании** разных видов услуг инвалидами и населением в целом. Отдельные продукты требуют наиболее пристального внимания с точки зрения их доступности для инвалидов.
- Наиболее распространенный канал получения банковских услуг инвалидами — личный визит в отделение. За последний год инвалиды отметили **рост доступности отделений** для инвалидов, особенно по оборудованию отделений пандусами, специальными перилами, кнопками вызова сотрудников, маркировке стен.
- За последний год восприятие **доступности дистанционных каналов выросло**, но доля пользователей-инвалидов этими каналами не изменилась и остается ниже, чем среди россиян в целом. Требуется дополнительное обучение в области цифровой грамотности, особенно людей старшего поколения.

- Ключевые барьеры — сложность финансовых продуктов и трудности с их оформлением, а также страх мошенничества. Развитие **адаптированных образовательных программ по финансовой грамотности**, а также их адресность, будет способствовать снижению этих барьеров.
- **Коммуникационные барьеры** при обслуживании клиентов с инвалидностью во многом могут быть нивелированы посредством специализированного обучения сотрудников финансовых учреждений.
- Среди людей с инвалидностью присутствует **выраженный страх незащищенности** на рынке финансовых услуг. Повышение информированности о **финансовых услугах и преимуществах**, которые они дают, должно сопровождаться информированием об организациях, **защищающих права потребителей** финансовых услуг, и способах их защиты.

A pair of hands, one light-skinned and one dark-skinned, gently hold a small green seedling with two leaves. The background is a soft, out-of-focus blue. The text is overlaid on the lower left side of the image.

« Инвалидность — проблема не здоровья человека, а проблема общества и создаваемой им среды

*Всемирная организация
здравоохранения*