



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



2018

**ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ
ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ
ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

МОСКВА

Обзор подготовлен Службой по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

© Центральный банк Российской Федерации, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ	2
1. Пользование банковскими счетами и платежными картами	6
2. Пользование услугами по размещению денежных средств	9
3. Пользование кредитными и заемными услугами.....	12
4. Пользование страховыми услугами	15
5. Удовлетворенность работой финансовых организаций	18
6. Взаимодействие с финансовыми организациями.....	22
6.1. Личные посещения.....	27
6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету	34
6.3. Пользование банкоматами.....	41
7. Приложения.....	45
7.1. Методика проведения опроса людей с инвалидностью	45
7.2. Структура выборки опроса людей с инвалидностью	46

РЕЗЮМЕ

Банк России с 2015 года проводит работу по формированию в России экосистемы предоставления финансовых услуг, в которой отсутствуют барьеры для получения базовых финансовых услуг (услуг страхования, кредитования, услуг по размещению денежных средств, а также платежных услуг) людьми с инвалидностью, пожилыми людьми и представителями иных маломобильных групп населения.

В 2018 году Банк России утвердил Стратегию повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов (далее – Стратегия), в которой одной из приоритетных целей было обозначено повышение уровня доступности и качества финансовых услуг для групп населения с ограниченным доступом к финансовым услугам (лиц с низким уровнем дохода, людей с инвалидностью, пожилых и других маломобильных групп населения). Подробное изучение особых потребностей вышеупомянутых групп населения и создание стимулов для разработки для них специальных финансовых продуктов и услуг было отмечено в Стратегии в качестве одной из мер по достижению данной цели¹.

В связи с этим Банк России проводит исследование по выявлению уровня востребованности финансовых услуг и наличия барьеров для их получения людьми с инвалидностью. Результаты его первого этапа представлены в настоящем выпуске «Исследования состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью»².

¹ Замер уровня финансовой доступности для лиц с низким уровнем дохода и пожилого населения проходит в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности.

² В публикации используются:

- данные опроса 1600 человек взрослого населения, проведенного по заказу Банка России в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России, проведенного в апреле – мае 2017 года;
- данные опроса 1200 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в феврале 2018 года, в трех категориях: с нарушениями сенсорных функций в части зрения («люди с нарушениями зрения»), сенсорных функций в части слуха («люди с нарушениями слуха»), нейромышечных, скелетных и связанных с движением (статодинамических)

Пользование банковскими счетами и платежными картами

Доля людей с инвалидностью, использующих не менее одного открытого счета физического лица в кредитных организациях с учетом счетов по вкладам, составляет 91,7%³, что превышает аналогичный индикатор по данным опроса населения России в целом в 2017 году на 12,2 процентных пункта. Доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, составляет 82,0%, что выше, чем по населению в целом (79,4%). Таким образом, примерно 9,7% людей с инвалидностью имеют и используют банковский счет, но не имеют платежную карту. Для людей с нарушениями опорно-двигательных функций основными препятствиями для пользования платежными картами являются неприспособленность финансовых организаций, расположенных поблизости, для людей с инвалидностью; для людей с нарушениями зрения – сложность условий договора и неприспособленность финансовых организаций, расположенных поблизости, для людей с инвалидностью; для людей с нарушениями слуха – сложность условий договора и риски, связанные с использованием платежных карт. Следует отметить, что людям с инвалидностью (особенно людям с нарушениями слуха и/или зрения) зачастую сложно разобраться в условиях договора в том числе и потому, что они в целом недостаточно информированы

функций («люди с нарушениями опорно-двигательных функций»), – и шести подкатегориях («люди с частичной потерей зрения», «люди с полной потерей зрения», «люди с частичной потерей слуха», «люди с полной потерей слуха», «люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации», «люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственной подписи»).

³ Данные в отношении «людей с инвалидностью» (далее это сокращение будет использоваться по тексту применительно к указанной выборке в рамках опроса) приводятся на дату проведения опроса (февраль 2018 года) и за 12 месяцев до даты проведения опроса (с февраля 2017 по январь 2018 года).

о финансовых продуктах и услугах. Одна из вероятных причин этого – недостаточная адаптация каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно в части учета особенностей восприятия людьми с инвалидностью. Исходя из вышеизложенного, крайне важно уделять больше внимания повышению уровня финансовой грамотности, прежде всего в части современных высокотехнологичных услуг и каналов взаимодействия с финансовыми организациями.

Пользование услугами по размещению денежных средств

Доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в кредитных организациях и/или средства, размещенные в форме договора займа в некредитной финансовой организации⁴, составляет 39,5%, что почти в два раза превышает аналогичный показатель, по данным опроса среди населения России в целом (20,7%)⁵. При этом вклад (счет) в кредитной организации имеют 39,3% людей с инвалидностью, а размещенные средства в некредитной финансовой организации – 0,6%. Недостаточный уровень дохода является основным препятствием для использования услуг по размещению денежных средств для всех трех категорий лиц с инвалидностью; сложность условий договора – для людей с нарушениями зрения и/или слуха; отдаленность и/или непригодность для людей с инвалидностью отделений финансовых организаций – для людей с нарушениями опорно-двигательных функций; высокая стоимость

обслуживания и/или низкая доходность вложений – для людей с нарушениями слуха. Как уже отмечалось выше, недостаточная информированность людей с инвалидностью (особенно людей с нарушениями слуха и/или зрения) о финансовых продуктах и услугах в целом может быть следствием недостаточной адаптации каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно людьми с инвалидностью.

Пользование кредитными и заемными услугами

На момент опроса доля людей с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит и/или заем, составила 16,4%. Для населения России в целом данный показатель составил 32,4%. При этом 15,0% людей с инвалидностью имели непогашенный кредит в кредитной организации (29,9% населения России) и 1,7% – непогашенный заем в некредитной финансовой организации (5,7% населения России). Таким образом, с одной стороны, можно предположить, что люди с инвалидностью характеризуются более осторожным поведением в отношении кредитования, чем население в целом. С другой стороны, финансовые организации могут воспринимать кредитование людей с инвалидностью в качестве более рискованного вида деятельности, чем кредитование других категорий населения, что, скорее всего, приводит к ужесточению условий кредитования для них (например, увеличению процентной ставки). Это может негативно сказываться на уровне использования кредитов/займов людьми с инвалидностью.

Большинство опрошенных заявили, что их текущий кредит/заем привлекался в форме нецелевых заемных средств, на покупку/ремонт жилья или на лечение (включая медикаменты). Основными препятствием для использования кредитов/займов все три категории людей с инвалидностью назвали высокий процент по кредиту, недостаточный уровень доходов, риски, связанные с использованием кредитов/займов, и сложность условий договора.

Пользование страховыми услугами

Услугами добровольного страхования на момент опроса пользовались 12,4% населения Рос-

⁴ Некредитные финансовые организации, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

⁵ Здесь стоит отметить возможное влияние изменения методики анкеты для людей с инвалидностью по сравнению с анкетой для опроса взрослого населения. Так, используемое в анкете для опроса взрослого населения в 2017 году понятие «вклад в банке» было разделено в анкете для опроса людей с инвалидностью на два понятия: «банковский вклад, по которому невозможно пополнение и проведение расходной операции» и «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции». Можно предположить, что некоторые люди с инвалидностью не смогли отличить вклады и текущие счета и, соответственно, указали, что имеют «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции», хотя на самом деле это текущий счет.

сии в целом и 13,4% людей с инвалидностью. Люди с инвалидностью чаще использовали добровольное имущественное страхование (7,0%) и добровольное личное страхование (5,3%), чем население в целом по России (5,1 и 4,9% соответственно). Услуги обязательного страхования гражданской ответственности использовали 8,8% людей с инвалидностью и 18,8% населения в целом.

Для всех трех категорий людей с инвалидностью основными препятствиями для использования различных страховых продуктов являются: высокая стоимость страхового полиса, которая в том числе может быть следствием наличия инвалидности; недостаточный уровень доходов; неприспособленность страховых организаций, расположенных поблизости, для людей с инвалидностью; недоверие к страховым организациям; частые отказы страховых организаций; сложность условий договора.

Удовлетворенность работой финансовых организаций

Люди с нарушениями слуха удовлетворены работой кредитных организаций больше (76,8%), чем люди с нарушениями зрения (74,3%) и опорно-двигательных функций (68,3%), но их доля меньше, чем в целом по России (82,3%). Подобная ситуация, когда среди трех категорий людей с инвалидностью наиболее высокий уровень удовлетворенности работой финансовых организаций – у людей с нарушениями слуха (при этом он ниже, чем в целом по России), а самый низкий – у людей с нарушениями опорно-двигательных функций, наблюдается и в отношении страховых организаций, микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и ломбардов.

Среди людей с инвалидностью, считающих, что пользоваться финансовыми услугами им сложнее, чем населению в целом по России, большинство относятся к категории людей с полной потерей зрения (82,9%) и с полной потерей слуха (63,9%). Меньше всего таких граждан среди людей с частичной потерей слуха (33,1%).

Взаимодействие с финансовыми организациями

Личные посещения финансовых организаций – это основной способ взаимодействия с финансовыми организациями для людей со всеми формами инвалидности. При этом реже всего на постоянной основе его используют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут ограничить возможность поставить подпись (35,6%), и люди с полной потерей зрения (36%).

Люди с нарушениями слуха в качестве основных сложностей, возникающих в ходе взаимодействия с финансовыми организациями, отметили отсутствие сотрудника, владеющего жестовым языком (32,2%), трудности в общении/непонимание клиентом и сотрудником друг друга (17,8%), а также финансовую неграмотность/непонимание терминов (16,1%). Среди основных сложностей, названных людьми с нарушениями зрения, которые отметили, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом по России, были отсутствие помощника (26,1%); сложности, связанные с данной формой инвалидности (24,3%); недоверие к финансовым организациям (16,1%) и неприспособленность банкоматов (13,3%). Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, считающие, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом, выделили такие трудности, как техническая неприспособленность для инвалидов/неудобство использования (29,5%); «сложно добраться до финансовой организации/выйти из дома» (27,6%); сложности, связанные с данной формой инвалидности (16,7%).

Личные посещения

Чаще всего люди с инвалидностью, посещающие финансовые организации лично, посещают отделения банков (в 95,5% случаев), отделения ФГУП «Почта России» для осуществления платежей и переводов (23,7%) и страховые организации и общества взаимного страхования (18,4%).

Среди людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, уровнем адаптации посещаемых ими отделений финансовых организаций больше всего не удовлетворены люди с полной потерей зрения (51,7%) и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут ограничить возможность поставить подпись (38,9%). При этом были выделены основные элементы адаптивной инфраструктуры, отсутствующие в финансовых организациях. Так, 51,1% людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, отметили, что в финансовых организациях отсутствуют информационные системы для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала, 50,6% указали на отсутствие тактильных табличек-знаков и мнемосхем и 47,6% – на отсутствие автоматических дверей.

Основные проблемы, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью при посещении финансовых организаций, включают в себя сложности с приглашением переводчика русского жестового языка (данную проблему отметили 30% людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично), навязывание дополнительных услуг (20,7%) и наличие дополнительных требований при получении услуги, связанных с ограничениями здоровья (9,3%).

Пользование дистанционным доступом к банковскому счету

За период в последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга использовали 31,5% населения России и 34,3% людей с инвалидностью.

Наибольшая доля людей с инвалидностью, пробовавших когда-либо использовать дистанционный доступ к банковскому счету (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), приходится на людей с нарушениями слуха (48,2%) и с нарушениями опорно-двигательных функций (45,9%), наименьшая – на людей с нарушениями зрения (36,2%). При этом 24,1% людей с нарушениями зрения, 12,9% людей с нарушениями слуха и 5,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, когда-либо использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, считают, что дистанционный доступ к банковскому счету не приспособлен для использования людьми с инвалидностью.

Пользование банкоматами

50,4% людей с инвалидностью когда-либо пользовались банкоматами с возможностью применения платежных карт (их реквизитов) с функцией как приема, так и выдачи наличных денег, 48,7% – банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов) только с функцией выдачи наличных денег и 30,3% – банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией приема наличных денег (при этом на этом устройстве возможно проводить операции по осуществлению платежей/переводов и без использования платежной карты). Основные проблемы, возникающие у людей с инвалидностью, при работе с банкоматами связаны с их физическими ограничениями (особенно для людей с полной потерей зрения) и невозможностью ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним (для всех трех категорий людей с инвалидностью).

1. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

Доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, составляет 82,0%: 64,8% опрошенных инвалидов отметили, что имеют только расчетную (дебетовую карту), 16,4% дополнительно также имеют и кредитную карту, а 0,4% имеют только кредитную карту. При этом доля взрослого населения России, имеющего одновременно расчетную (дебетовую) карту и кредитную карту (19,9%), выше, чем доля людей с инвалидностью, имеющих одновременно расчетную (дебетовую) и кредитную карту (16,4%). Что касается наличия только расчетной (дебетовой) карты, то доля взрослого населения, имеющего только расчетную (дебетовую) карту (56,9%) ниже, чем аналогичный показатель для людей с инвалидностью (64,8%).

Взрослое население России в целом по сравнению с людьми с инвалидностью больше отдает предпочтение наличию одновременно расчетной (дебетовой) и кредитной карт (19,9%) и меньше – наличию только расчетной (дебетовой) карты (56,9%).

Таблица 1

**Доля взрослого населения, имеющего
платежную карту (расчетную и/или кредитную)**
(% от общего числа респондентов)

Вид карты	Население России	Люди с инвалидностью
Платежная карта*	79,4	82,0
Только расчетная (дебетовая) карта	56,9	64,8
Только кредитная карта	2,2	0,4
Расчетная (дебетовая) карта, а также кредитная карта	19,9	16,4

* В суммарных показателях учитывается также небольшое число респондентов, которые не смогли выделить конкретный тип карты, который имеют.

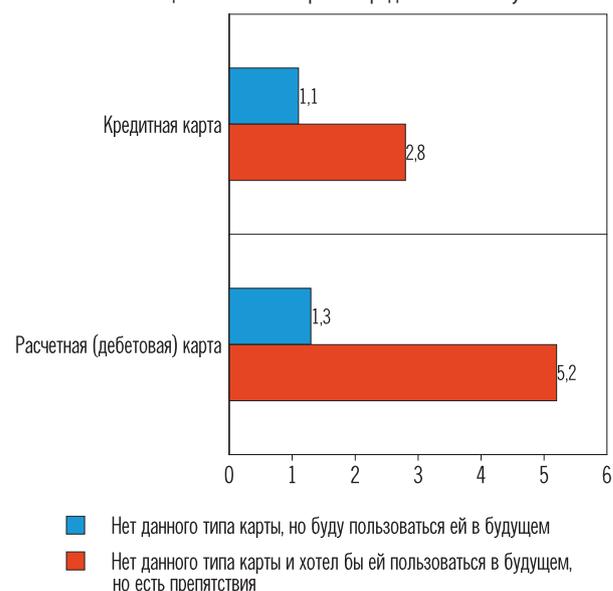
Необходимо отметить, что доля людей с инвалидностью, имеющих и использовавших в последние 12 месяцев до даты проведения опроса не менее одного открытого счета физического лица в кредитной организации (с учетом счетов по вкладам) составляет 91,7%. Для населения России в целом этот показатель составляет 79,5%, и, сравнивая его с долей имеющих

платежные карты, можно сказать, что в среднем почти каждый человек, имеющий счет, также имеет и платежную карту. Для людей с инвалидностью наблюдается немного другая картина: примерно 9,7% опрошенных не имеет карту, но имеет и использует банковский счет – так, 35,3% данной категории населения получает на него заработную плату, государственные платежи (пособия, возвраты налогов и т.д.). Примечательно, что доля населения России и доля людей с инвалидностью, интенсивно использующих счета физических лиц в кредитных организациях, не сильно различается – 45,3 и 46,7% соответственно.

Наличие кредитных карт подтвердили 16,8% опрошенных людей с инвалидностью, что говорит о меньшем использовании карт этого типа данной категорией населения по сравнению с населением России в целом (22,1%). О наличии на дату проведения опроса непогашенной задолженности по кредитной карте говорят

Рисунок 1

Доля людей с инвалидностью, которые не пользовались за последние 12 месяцев платежными картами, но хотели бы воспользоваться ими в будущем
(% от числа респондентов, которые не пользовались за последние 12 месяцев платежной картой определенного типа)



28,9% людей с инвалидностью, имеющих кредитную карту, а об использовании за последние 12 месяцев кредитного лимита – 33,2%. При этом среди населения России в среднем эти показатели составили соответственно 14,5 и 33,8%.

Наибольшая доля инвалидов, имеющих задолженность по кредитной карте, приходится на граждан с нарушениями опорно-двигательных функций – 39%, что существенно выше, чем среди людей с нарушениями зрения и слуха. Среди инвалидов по слуху наличие задолженности отметили 23% имеющих кредитную карту, среди инвалидов по зрению – 25%.

Существование барьеров, препятствующих использованию платежных карт, отметили 13% опрошенных лиц с инвалидностью.

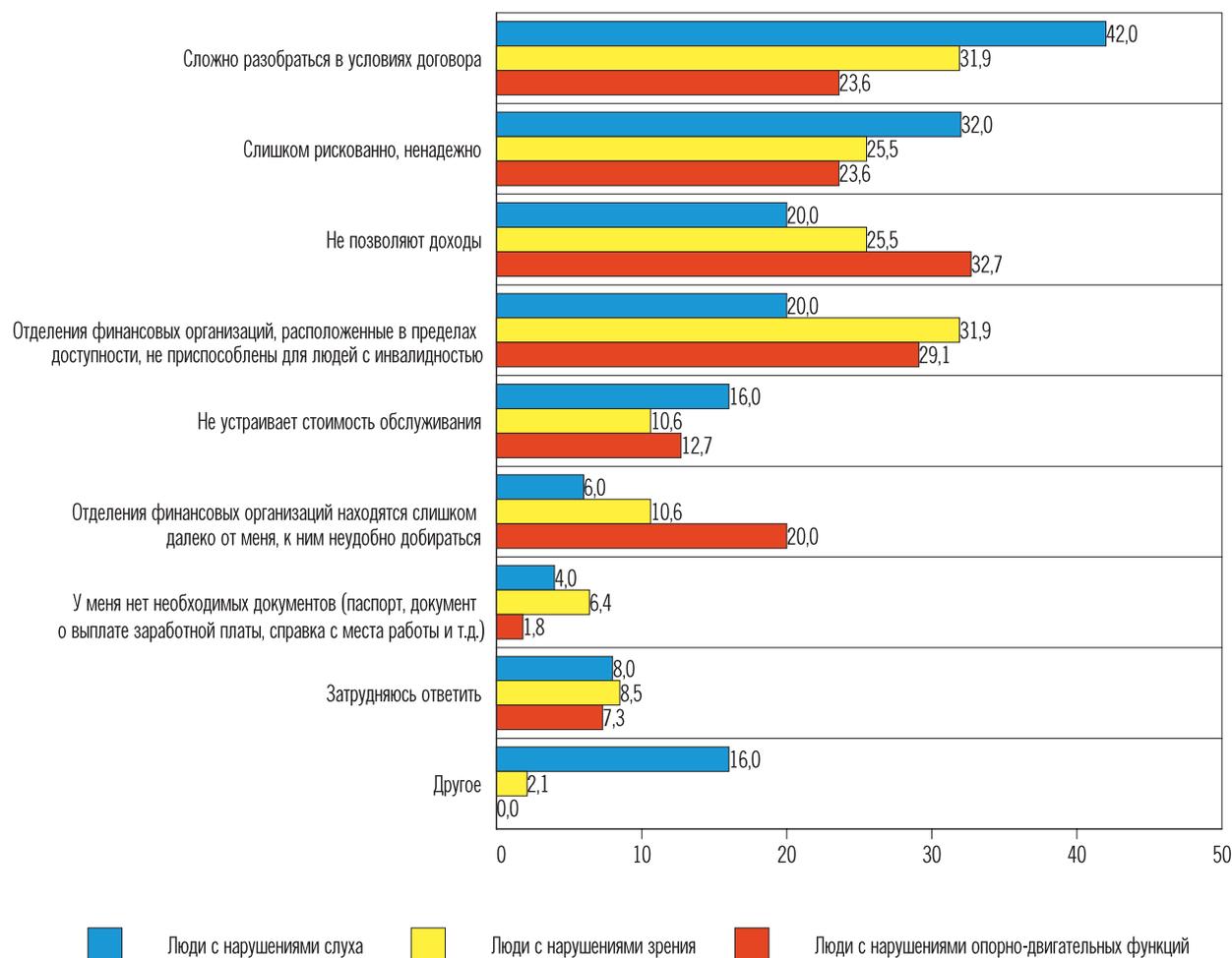
Наиболее востребованным в будущем карточным продуктом среди тех, кто не пользовался платежными картами данного типа, являются расчетные (дебетовые) карты. При этом следует отметить, что, хотя наименее используемым карточным продуктом являются кредитные карты, относительно небольшая доля опрошенных людей с инвалидностью хотела бы воспользоваться ими в будущем.

Основным препятствием для использования платежных карт среди тех, кто хотел бы в будущем воспользоваться платежными картами любого из типов, но имеют препятствия для этого, стали затруднения, связанные с пониманием условий договора. При этом существование данной проблемы наиболее актуально для людей с нарушениями слуха (42%). Для сравне-

Рисунок 2

Доля людей с различными формами инвалидности, отметивших препятствия для использования платежных карт, по типу препятствия

(% от числа респондентов в каждой из категорий, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия)



ния: среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций данная проблема встречается почти в два раза реже (23,6%). Также одними из самых распространенных причин среди людей со всеми категориями инвалидности названы риски, сопутствующие обладанию платежной картой, недостаточный уровень приспособленности отделений финансовых организаций и слишком высокая стоимость обслуживания платежных карт. Также одним из самых распространенных препятствий является недостаточный уровень личных доходов, что наиболее остро ощущают люди с нарушениями опорно-двигательных функций (32,7%) и наименее остро – инвалиды по слуху (20%). При этом следует отметить, что данное препятствие не связано с низким уровнем адаптированности финансовых организаций для взаимодействия с людьми с инвалидностью, а обусловлено ситуацией, в которой находятся люди с инвалидностью в целом.

Слишком высокую стоимость обслуживания платежных карт считают препятствием

10,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 10,6% – с нарушениями зрения и 16% – с нарушениями слуха. Около 7–8% в каждой опрошенной группе людей с инвалидностью затруднились назвать какие-либо причины, препятствующие использованию платежных карт. Отсутствие необходимого комплекта документов является наименее распространенной причиной, препятствующей использованию платежных карт: ее отметили 1,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 6,4% инвалидов по зрению и 4,0% – по слуху. Помимо этого, в категории людей с нарушениями слуха отмечались другие проблемы, связанные в том числе со сложностью общения: так, 4% инвалидов по слуху отметили неумение представителей финансовых организаций общаться с людьми с нарушениями слуха, отсутствие в отделениях финансовых организаций сотрудников, владеющих жестовым языком, а также связанную с этими факторами невозможность предоставления им финансовых услуг.

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в кредитных организациях и/или средства, размещенные в форме договора займа в некредитной финансовой организации⁶ на момент проведения опроса, составляет 39,5%, что почти в два раза превышает аналогичный показатель среди населения России в целом (20,7%)⁷. При этом наиболее популярным сберегательным продуктом среди людей с инвалидностью является банковский вклад (счет) – им пользуются 39,3% опрошенных. При этом иные способы размещения средств инвалиды (0,6%) используют реже, чем население России в целом (1,9%).

За период в 12 месяцев до даты проведения опроса доля взрослого населения с инва-

лидностью, размещавшего средства во вклады (счета) в кредитных организациях или в форме договора займа в некредитных финансовых организациях, составила 39,3%. При этом во вклады (счета) в кредитных организациях размещали средства 39,1%, а в форме договора займа в некредитных финансовых организациях – 1,4%. Для населения России в целом данный показатель составил 15,6%. При этом во вклады (счета) в кредитных организациях размещали средства 15,2% населения, а в форме договора займа в некредитных финансовых организациях – 0,6%.

На момент проведения опроса банковский вклад (счет) с возможностью пополнения и проведения расходных операций имели 34,7% опрошенных людей с инвалидностью. Банковский вклад без возможности пополнения и проведения расходных операций имели 11,2% респондентов с инвалидностью. Менее чем 1% опрошенных людей с инвалидностью обладали договором инвестиционного страхования жизни или брокерским счетом. При этом частота использования сберегательных продуктов неодинакова среди различных категорий людей с инвалидностью. Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, вследствие которых инвалид не может самостоятельно проставить подпись, используют сберегательные продукты почти также часто, как и население России в целом: 4,4% для вкладов без возможности пополнения и проведения расходных операций и 20% для вкладов (счетов) с возможностью пополнения и проведения расходных операций. Люди с нарушениями зрения в среднем используют банковские вклады в два раза чаще, чем население России в целом: 13,3% для вкладов без возможности пополнения и проведения расходных операций и 20% для вкладов (счетов) с возможностью пополнения и проведения расходных операций. Для людей с нарушениями слуха данные показатели составили 11,3 и 34% соответственно.

Таблица 2

**Доля взрослого населения, имеющего вклад (счет)
в КО и/или размещенные средства в НФО
(%)**

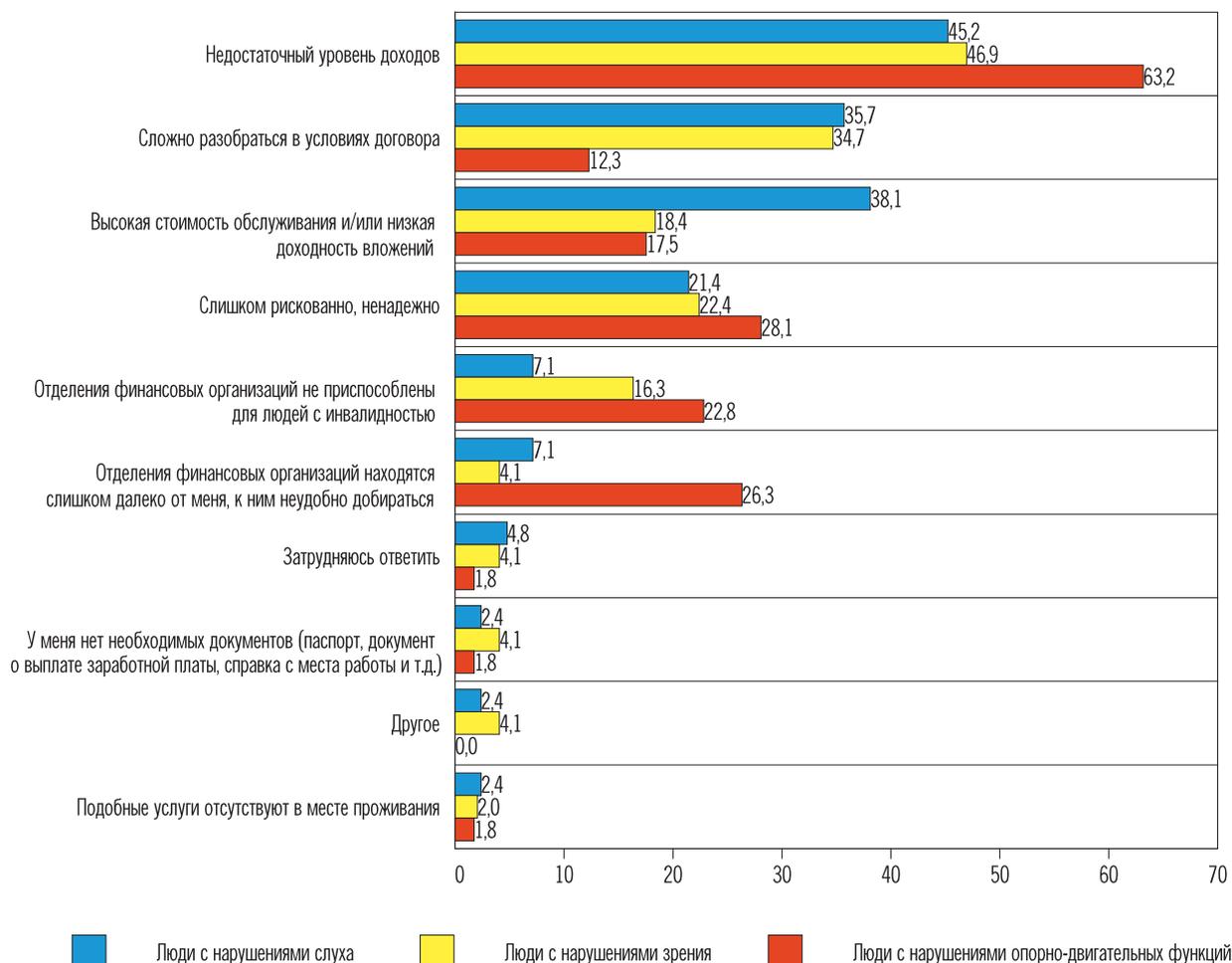
Вид размещения денежных средств	Население России	Люди с инвалидностью
Вклад (счет) в кредитной организации и/или средства, размещенные в некредитной финансовой организации	20,7	39,5
Вклад (счет) в кредитной организации	19,6	39,3
Средства, размещенные в некредитной финансовой организации	1,9	0,6

⁶ Некредитные финансовые организации, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

⁷ Следует отметить возможное влияние изменения методики анкеты для опроса людей с инвалидностью по сравнению с анкетой для опроса взрослого населения. Так, используемое в анкете для опроса взрослого населения в 2017 году понятие «вклад в банке» было разделено в анкете для опроса людей с инвалидностью на два понятия: «банковский вклад, по которому невозможно пополнение и проведение расходной операции» и «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции». Можно предположить, что часть людей с инвалидностью не смогла отличить вклады и текущие счета и, соответственно, указала, что имеет «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции», хотя на самом деле это текущий счет.

Рисунок 3

Доля людей с различными формами инвалидности, отметивших препятствия для использования финансовых продуктов и услуг для размещения свободных денежных средств, по типу препятствия
(% от числа респондентов в каждой из категорий, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов продуктов и услуг для размещения денежных средств, но видят препятствия)



В будущем банковский вклад (счет) с возможностью пополнения и проведения расходных операций намереваются использовать 40,3% людей с инвалидностью; банковский вклад, по которому невозможно пополнение или проведение расходных операций, – 17,8%. При этом 4,7 и 6,6% соответственно видят барьеры для использования вкладов каждого типа. Готовность в будущем воспользоваться более рискованными способами размещения средств⁸ изъявили желание не более 1% людей

с инвалидностью. При этом от 1,1 до 2,6% изъявили желание воспользоваться такими способами размещения средств, но отмечают существование барьеров для этого.

Основным барьером для использования сберегательных продуктов и иных способов размещения средств теми, кто хотел бы воспользоваться в будущем продуктами и услугами любого из типов для размещения денежных средств, но видят препятствия для этого, был назван недостаточный уровень доходов. Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций на существование такой проблемы указали 63,2% опрошенных, что существенно выше, чем среди людей с нарушениями зрения (46,9%) и слуха (45,2%). Существование сложностей, связанных с пониманием условий до-

⁸ Размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе или сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, открытие индивидуального инвестиционного счета, инвестиционное страхование жизни, открытие брокерского счета, вложение средств в паевой инвестиционный фонд.

говора, отметили 34,7% людей с нарушениями зрения, 35,7% – с нарушениями слуха и только 12,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций, что позволяет предположить, что коммуникационные каналы финансовых организаций недостаточно адаптированы для взаимодействия с людьми, имеющими нарушения слуха и/или зрения. Высокую стоимость обслуживания и/или недостаточную доходность вложений назвали барьером 17,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 18,4% – с нарушениями зрения и 38,1% – с нарушениями слуха. Рискованность вложений считают препятствием 21,4% инвалидов по слуху, 22,4% – по зрению и 28,1% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Барьеры, связанные с низким уровнем физической доступ-

ности отделений финансовых организаций для взаимодействия с людьми с инвалидностью, отметили 22,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 16,3% – с нарушениями зрения и всего 7,1% – с нарушениями слуха. Территориальная недоступность отделений является препятствием для 4,1% людей с нарушениями зрения, 7,1% – с нарушениями слуха и 26,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Отсутствие необходимых документов становится проблемой для 4,1% людей с нарушениями зрения, 2,4% – с нарушениями слуха и 1,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Около 2,0% инвалидов в каждой группе отметили отсутствие данного вида финансовых услуг в месте их проживания.

3. ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНЫМИ И ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ

На момент опроса доля людей с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит и/или заем, составила 16,4%. Для населения России в целом данный показатель составил 32,4%. При этом 15,0% людей с инвалидностью имели непогашенный кредит в кредитной организации и 1,7% – непогашенный заем в некредитной финансовой организации⁹. Для населения России в целом данные показатели составили 29,9 и 5,7% соответственно.

Таблица 3
Доля взрослого населения, имеющего непогашенный кредит в кредитной или заем в некредитной финансовой организации (%)

Вид долга	Население России	Люди с инвалидностью
Непогашенный кредит/заем в кредитной организации или некредитной финансовой организации	32,4	16,4
Непогашенный кредит в кредитной организации	29,9	15,0
Непогашенный заем в некредитной финансовой организации	5,7	1,7

Доля людей с инвалидностью пользовавшихся кредитом или займом в последние 12 месяцев до даты проведения опроса составила 19,0%, при этом кредитом в кредитной организации пользовались 17,0%, а займом в некредитной финансовой организации – 2,4%. Доля населения России в целом, пользовавшегося кредитом в кредитной организации или займом в некредитной финансовой организации, составила 28,9%. При этом кредитом пользовались 25,4%, а займом в некредитной финансовой организации – 6,9% населения.

Среди людей с инвалидностью, которые не пользовались кредитами и/или займами, в будущем воспользоваться кредитом в банке изъявили желание 15,5%. При этом 7,7% хотели бы воспользоваться кредитом, но видят ба-

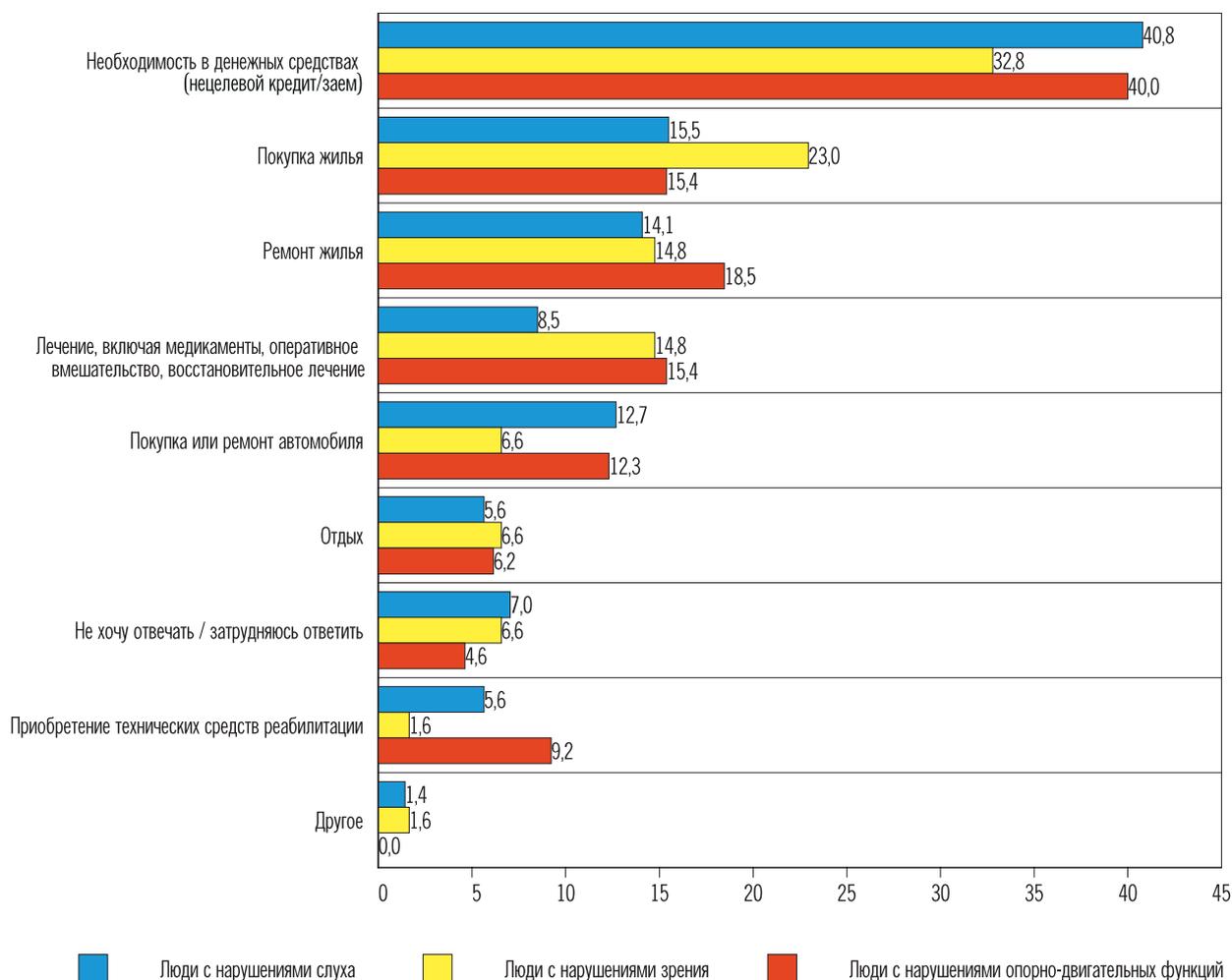
рьеры для этого. Займом в микрофинансовой организации хотят и могут воспользоваться 1,2% инвалидов, а 0,9% хотят, но видят барьеры. В ломбарде взять заем в будущем изъявили желание 1,6% людей с инвалидностью, 0,8% желают воспользоваться займом в ломбарде, но видят препятствия. Воспользоваться услугами кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов изъявили желание менее 1% опрошенных людей с инвалидностью, которые не пользовались финансовыми услугами для привлечения заемных средств.

Большинство опрошенных заявили, что текущий (на дату опроса) кредит/заем привлекался в форме нецелевых заемных средств. При этом среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (40,0%) или слуха (40,8%) данный формат привлечения заемных средств более популярен, чем среди людей с нарушениями зрения (32,8%). На покупку жилья привлекали средства 23,0% людей с нарушениями зрения. Среди людей с нарушениями слуха или опорно-двигательных функций для приобретения жилья заемные средства привлекали только 15,4 и 15,5% соответственно. Если сопоставить данные цифры с показателями по использованию сберегательных продуктов, можно предположить, что люди с нарушениями зрения чаще располагают свободными средствами и более консервативно их используют, чем люди с иными формами инвалидности. На ремонт жилья привлекали заемные средства 18,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 14,8% – с нарушениями зрения и 14,1% – с нарушениями слуха. Для финансирования лечения заемные средства привлекали только 8,5% инвалидов по слуху, в то время как инвалиды по зрению и люди с нарушениями опорно-двигательных функций делали это значительно чаще – в 14,8 и 15,4% случаев соответственно. 12,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций и 12,7% людей с нарушениями слуха брали кредит для приобретения или ремонта автомобиля, люди с нарушениями зрения

⁹ Некредитные финансовые организации, которые могут выдавать займы физическим лицам: микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды.

Рисунок 4

Доля людей с различными формами инвалидности, имеющих кредит/займ на дату опроса, по типу целей
(% от числа респондентов в каждой из категорий, имеющих кредит/займ на дату опроса)



использовали заемные средства для этих целей в два раза реже (6,6%). Для оплаты рекреационных услуг заемные средства привлекали 5–6% в каждой из групп. Значительная разница существует в использовании кредитов и займов для приобретения технических средств реабилитации, на эти цели привлекали средства только 1,6% инвалидов по зрению, 5,6% – по слуху и 9,2% – с нарушениями опорно-двигательных функций.

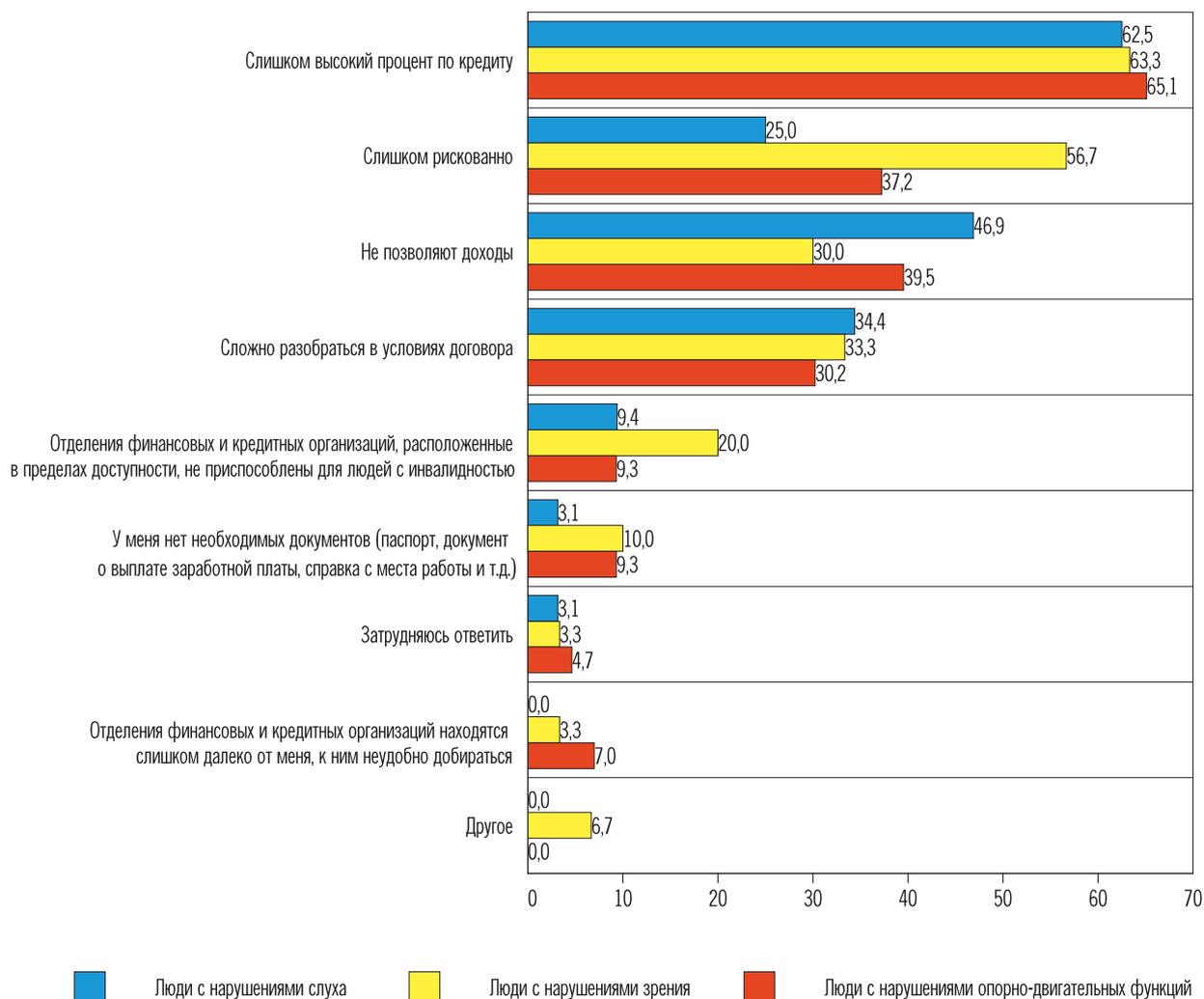
Следует особо отметить, что в отношении целей использования текущего (на дату опроса) кредита/займа люди с полной потерей зрения значительно отличаются по характеру использования ими привлекаемых заемных средств от людей с иными формами инвалидности, в том числе по сравнению с людьми с частичной потерей зрения. 42,9% опрошенных людей

с полной потерей зрения сообщили, что привлекали заемные средства для финансирования приобретения жилья. В то время как в среднем по всем опрошенным со всеми формами инвалидности для приобретения жилья привлекали средства 17,8%. При этом люди с полной потерей зрения, в отличие от остальных групп, не привлекали средства для финансирования приобретения рекреационных услуг, технических средств реабилитации и приобретения или ремонта автомобиля.

Основным барьером для использования кредитов и займов среди тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем кредитами/займами любого из типов, но видят препятствия для этого, была названа высокая стоимость заемных средств. На это указала приблизительно одинаковая доля опрошенных во всех группах лиц

Рисунок 5

**Доля людей с различными формами инвалидности,
отметивших препятствия для привлечения кредитов/займов, по типу препятствия**
(% от числа респондентов, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но есть препятствия)



с инвалидностью, то есть 62,5% людей с нарушениями слуха, 63,3% – с нарушениями зрения и 65,1% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Существование рисков, сопутствующих использованию заемных средств, стало препятствием для 25,0% людей с нарушениями слуха, 37,2% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 56,7% – с нарушениями зрения. Как видно из приведенных показателей, среди людей с нарушениями зрения значительно чаще, чем в иных группах, встречается консервативный подход к оценке рисков при оценке возможности воспользоваться кредитом или займом. Сложности с пониманием условий договора отметили 30,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 33,3% – с нарушениями зрения и 34,4% – с нарушениями

слуха. Сложности с пониманием условий договора являются в том числе следствием низкого уровня информированности людей с инвалидностью о финансовых продуктах и услугах в целом, который может быть обусловлен недостаточной адаптацией каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно людьми с инвалидностью.

Низкий уровень приспособленности отделений финансовых организаций назвали препятствием 9,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 9,4% – с нарушениями слуха и 20,0% – с нарушениями зрения. Менее 10% опрошенных в каждой из групп респондентов с инвалидностью отметили наличие прочих категорий возможных препятствий для использования заемных средств.

4. ПОЛЬЗОВАНИЕ СТРАХОВЫМИ УСЛУГАМИ

Услугами добровольного страхования на момент опроса пользовались 12,4% населения России в целом и 13,4% людей с инвалидностью. Обязательное страхование использовали 98,5% людей с инвалидностью и 63,8% населения России. При этом необходимо отметить, что, хотя отдельные виды обязательного страхования универсально доступны, люди с инвалидностью используют их чаще, чем население России в целом.

Таблица 4

**Доля взрослого населения,
использующего страховые услуги
(%)**

Вид страхования	Население России	Люди с инвалидностью
Добровольное страхование	12,4	13,4
Обязательное страхование	63,8	98,5

Хотя все население России имеет право на получение полиса обязательного медицинского страхования (ОМС), люди с инвалидностью используют ОМС намного активнее, чем население в целом: данный показатель составил 98,5% для инвалидов и 57,2% для населения России¹⁰. Услуги обязательного страхования гражданской ответственности использовали 8,8% людей с инвалидностью и 18,8% населения в целом, обязательное личное страхование – 5,8 и 7,2% соответственно. Люди с инвалидностью чаще использовали добровольное имущественное страхование (7,0%), чем население в целом (5,1%). Добровольное личное страхование использовали 5,3% людей с инвалидностью и 4,9% населения в целом. Добровольное страхование жизни использовали 3,3% людей с инвалидностью и 4,5% населения в целом по России. Добровольным страхованием финансовых рисков и добровольным страхованием гражданской ответственности поль-

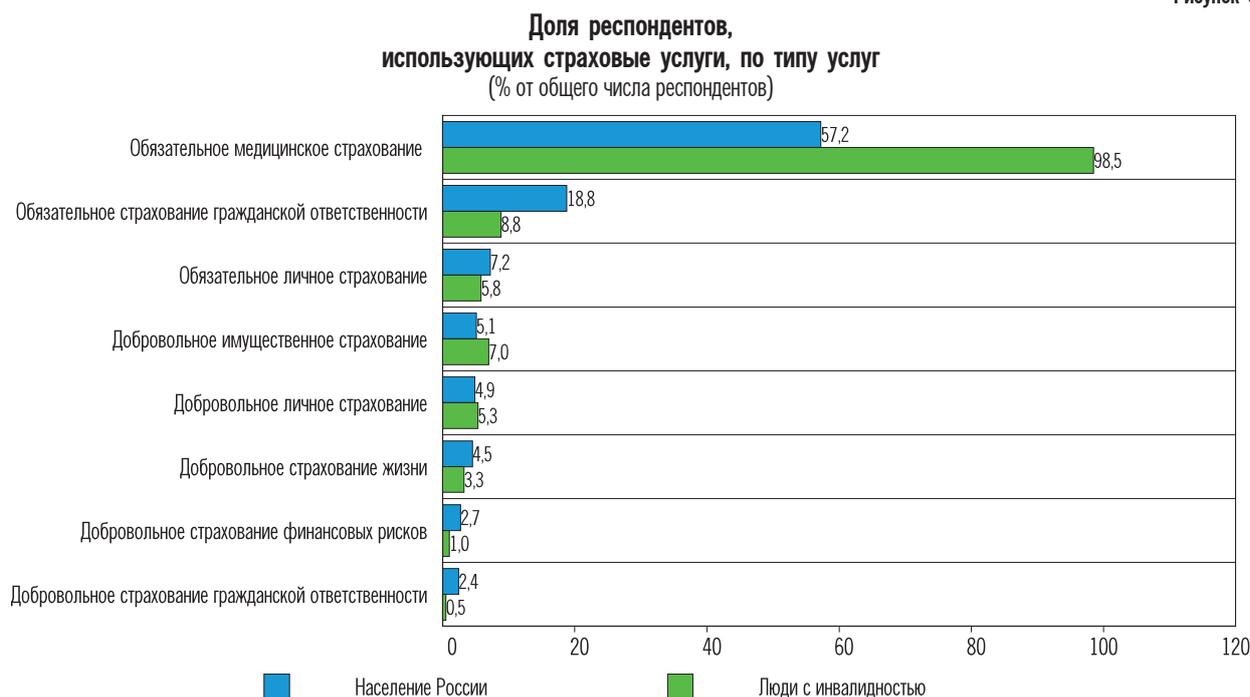
зовалось менее 1,0% людей с инвалидностью, притом что данные виды страховых услуг использовало 2,7 и 2,4% населения России.

Среди тех опрошенных людей с инвалидностью, кто не использовал страховые услуги, в будущем воспользоваться услугами ОМС хотят 91,6%; 2,6% хотят воспользоваться ОМС, но видят препятствия для этого. Обязательным личным страхованием планируют воспользоваться 9,0% людей с инвалидностью, 2,1% хотят воспользоваться и видят препятствия. Обязательным страхованием гражданской ответственности в будущем изъявили желание воспользоваться 9,8%; 1,7% видят существование барьеров. Добровольным страхованием жизни считают возможным воспользоваться 6,7%; 3,9% видят препятствия для использования этого вида страховых услуг. Добровольное личное страхование выглядит привлекательно для 7,8% людей с инвалидностью, при этом существование барьеров отмечают 4,6%. Добровольным имущественным страхованием намерены воспользоваться 8,4%, еще 3,2% отмечают существование барьеров. Добровольным страхованием гражданской ответственности или добровольным страхованием финансовых рисков в будущем изъявили желание воспользоваться менее 2,0% опрошенных людей с инвалидностью. При этом существование барьеров для использования данных видов страхования отметили менее 1,0% опрошенных.

Наиболее распространенным препятствием для использования страховых услуг среди тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем страховыми продуктами любого из типов, но имеют препятствия для этого, была названа высокая стоимость страхового полиса. Эту причину отметили 36,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 37,2% – с нарушениями слуха и только 24,0% – с нарушениями зрения. При этом чаще всего высокую стоимость страхового полиса называли барьером для использования страховых продуктов люди с частичной

¹⁰ Следует отметить, что респонденты под использованием полиса могли подразумевать как обладание полисом, так и его непосредственное использование при получении медицинских услуг.

Рисунок 6



потерей слуха (52,0%) и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации (39,5%).

О проблемах, связанных с пониманием условий договора, заявили 14,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 28,0% – с нарушениями зрения и 32,6% – с нарушениями слуха. Как уже отмечалось, одной из причин низкого уровня информированности людей с нарушениями слуха и/или зрения о финансовых продуктах или услугах в целом может быть недостаточная адаптация каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно людьми с инвалидностью.

Недостаточный уровень доходов для использования страховых услуг назвали проблемой 30,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 24,0% – с нарушениями зрения и 14,0% – с нарушениями слуха. При этом реже всего среди подкатегорий людей с инвалидностью недостаточный уровень доходов для использования страховых услуг назвали барьером люди с полной потерей слуха (11,1%).

Недостаточный уровень приспособленности отделений страховых организаций для инвалидов отметили 22,0% людей с нарушениями

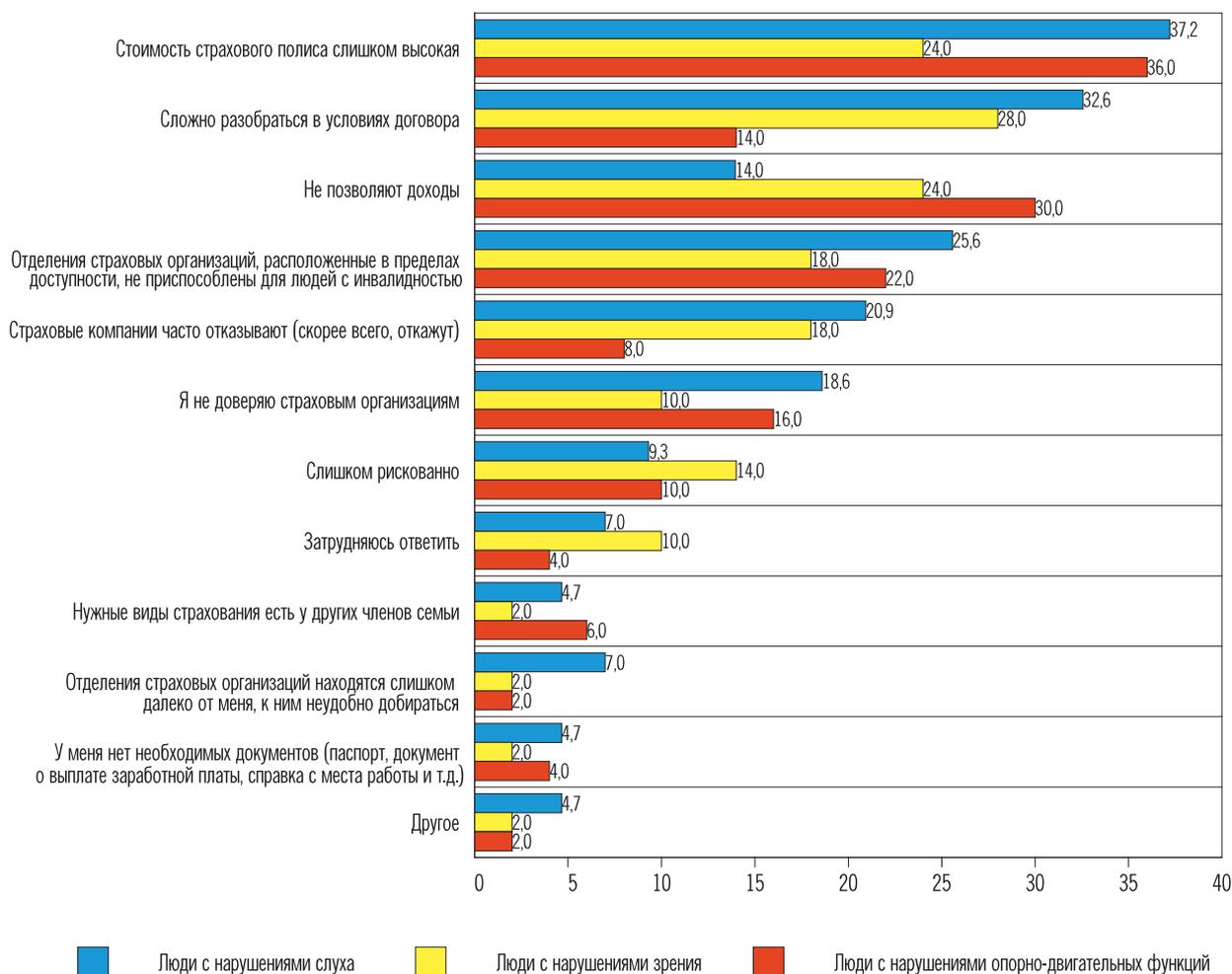
опорно-двигательных функций, 18,0% – с нарушениями зрения и 25,6% – с нарушениями слуха. Высокую вероятность отказа страховых компаний предоставить требуемые услуги назвали барьером 8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 18% – с нарушениями зрения и 20,9% – с нарушениями слуха. Чаще всего данное препятствие указывают люди с полной потерей зрения (33,3%) и с частичной потерей слуха (28%), реже всего – люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение финансовой организации (7,0%), и люди с частичной потерей зрения (9,4%).

Низкий уровень доверия к страховым организациям стал препятствием для использования страховых услуг среди тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем страховыми продуктами любого из типов, но имеют препятствия для этого: для 16,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 10,0% – с нарушениями зрения и 18,5% – с нарушениями слуха. Риски, сопутствующие использованию страховых услуг, отметили в качестве барьера 14,0% людей с нарушениями зрения, 9,3% – с нарушениями слуха и 10,0% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Также были от-

Рисунок 7

Доля людей с разными формами инвалидности, отметивших препятствия для использования различных страховых продуктов, по типу препятствий

(% от числа респондентов в каждой из категорий, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия)



мечены некоторые барьеры, доля которых среди людей со всеми формами инвалидности составила менее 10%. К ним относятся: наличие определенного вида страхования у членов се-

мьи, территориальная удаленность страховых организаций, отсутствие необходимых документов для оформления страхового полиса.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В той или иной степени 73,1% людей с инвалидностью удовлетворены работой кредитных организаций, а 16,1% – не удовлетворены. Что касается удовлетворенности работой страховых организаций, то 23,0% опрошенных высказали положительное мнение, а 9,4% – отрицательное. Работу ломбардов, микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов смогли оценить 15,8; 15,1 и 14,1% опрошенных людей с инвалидностью, при этом 9,3; 9,4 и 8,4% соответственно выразили удовлетворение качеством взаимодействия, а 6,4; 5,7 и 5,5% соответственно сообщили о негативном опыте.

Среди людей с нарушениями слуха 92,8% смогли оценить работу кредитных организаций. При этом 76,8% опрошенных с нарушениями слуха оценили ее положительно, а 16,0% остались недовольны. Немного меньше людей с нарушениями зрения смогли оценить работу кредитных организаций (87,8%), при этом 74,3% опрошенных остались довольны, а 13,5% – недовольны. Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций работу кредитных орга-

низаций оценили 87,1%, среди которых 68,5% остались ей довольны, а 18,8% – недовольны.

Всего 35,0% людей с нарушениями слуха смогли оценить работу страховых организаций. При этом 25,3% данной категории населения остались ей довольны, а 9,8% не удовлетворены результатами взаимодействия. Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций обслуживание страховых организаций смогли оценить 32,3% опрошенных, при этом 21,0% были им удовлетворены, а 11,3% остались недовольны. Среди людей с нарушениями зрения оценили обслуживание в страховых организациях 30,1%, при этом 22,8% остались им удовлетворены, а 7,3% не удовлетворены.

Работу МФО смогли оценить 17,5% опрошенных людей с нарушениями слуха, 15,5% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 12,2% – с нарушениями зрения. При этом удовлетворены взаимодействием остались 8,0% людей с нарушениями слуха, 2,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 6,3% – с нарушениями зрения. Недовольны уровнем взаимодействия оказались 9,5% ин-

Рисунок 8

Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных
и не удовлетворенных работой различных типов финансовых организаций, по типу организаций
(% от общего числа респондентов)

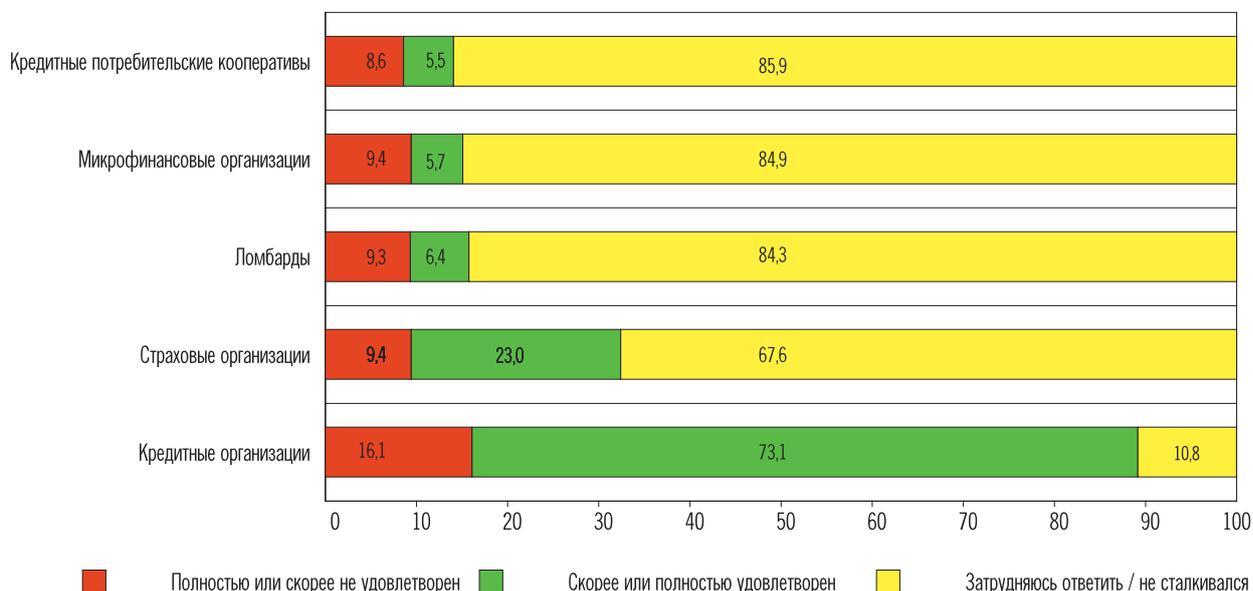
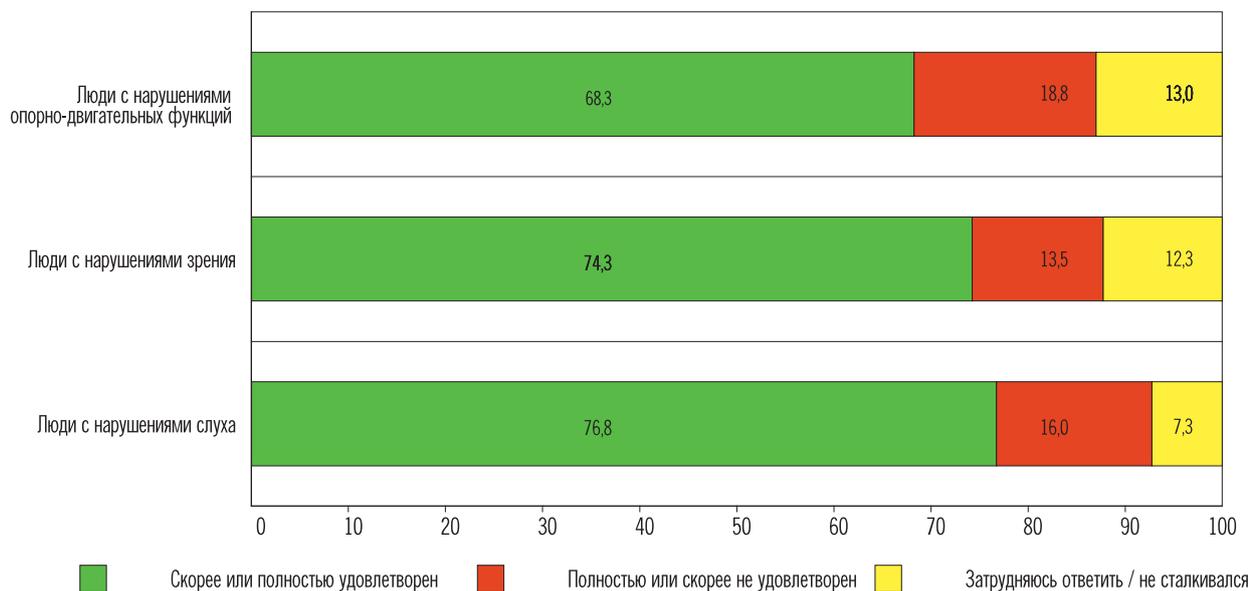


Рисунок 9

**Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных
и не удовлетворенных работой кредитных организаций, по формам инвалидности**
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



валидов по слуху, 12,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций и 6,0% инвалидов по зрению.

Работу КПК смогли оценить 16,2% людей с нарушениями слуха, 14,7% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 11,2% – с нарушениями зрения. При этом 7,5% людей с нарушениями слуха, 3,0% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 6,0% – с нарушениями

зрения сообщили о том, что их опыт взаимодействия был положительным. Недовольны остались 8,8% инвалидов по слуху, 11,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций и 5,3% инвалидов по зрению. Не смогли оценить работу КПК 83,8% людей с нарушениями слуха, 85,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 88,8% – с нарушениями зрения.

Рисунок 10

**Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных
и не удовлетворенных работой страховых организаций, по формам инвалидности**
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

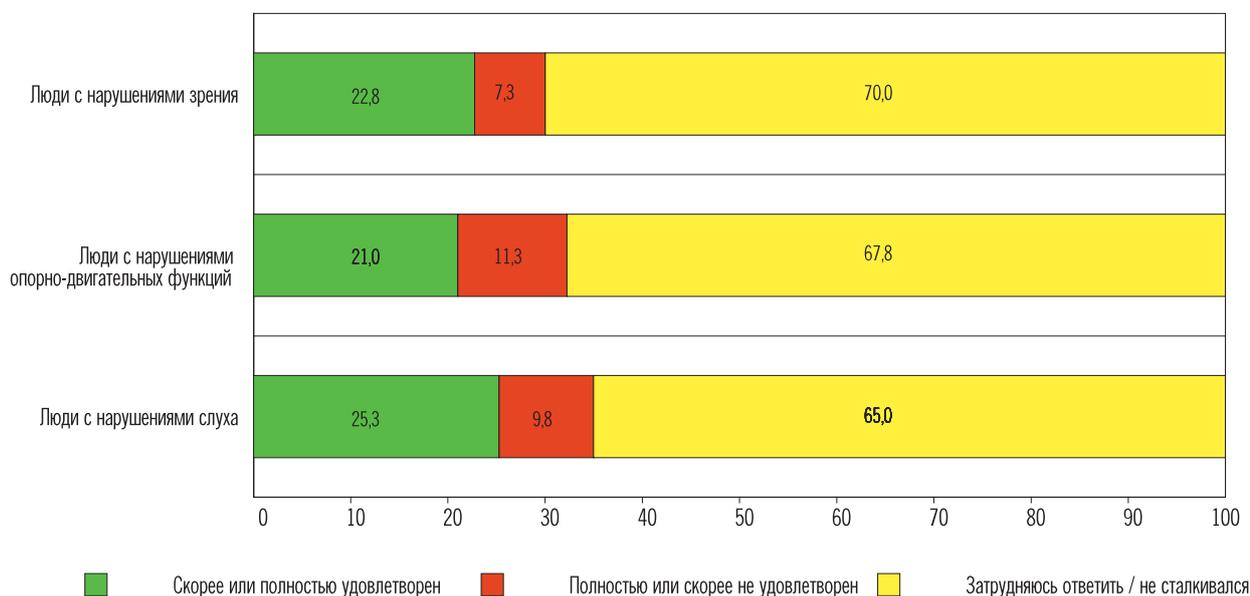
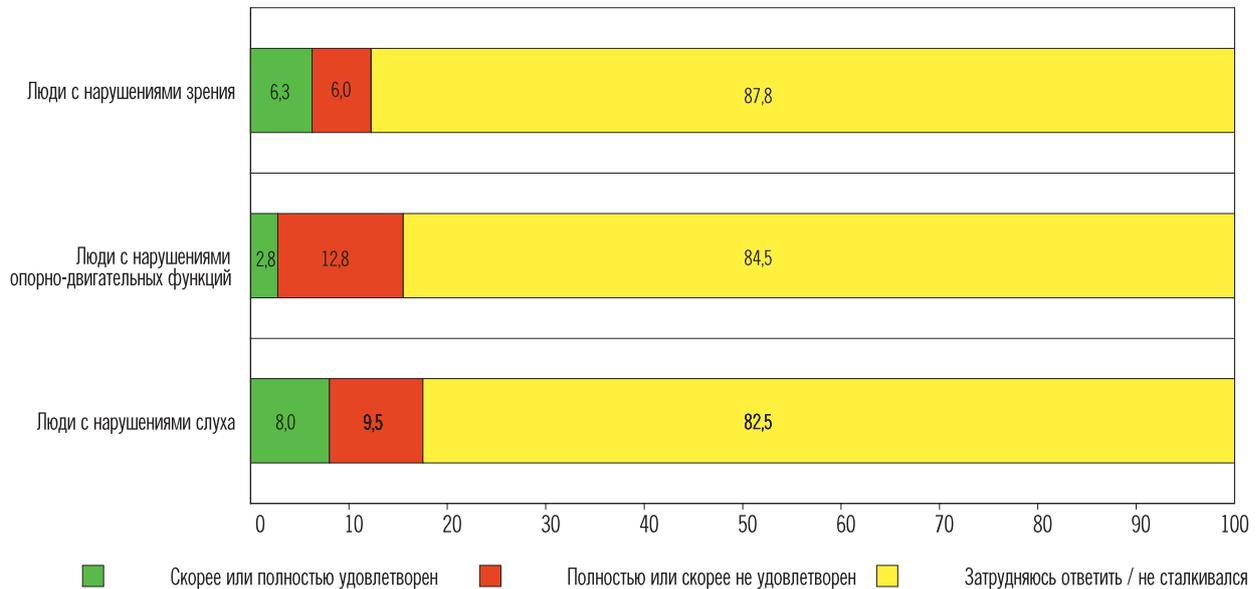


Рисунок 11

Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных и не удовлетворенных работой микрофинансовых организаций, по формам инвалидности
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



Работу ломбардов смогли оценить 15,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 12,3% – с нарушениями зрения и 19,3% – с нарушениями слуха. Оценили этот опыт как положительный 4,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 6,3% – с нарушениями зрения и 8,8% – с нарушениями слуха. Отрицательно о работе ломбардов отзывались

11,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 6,3% – с нарушениями зрения, и 10,5% – с нарушениями слуха.

Люди в группах с полной потерей сенсорных функций (зрения, слуха) чаще прочих групп сообщали о том, что им сложнее использовать финансовые услуги, чем населению России в целом. Среди людей с полной потерей зрения

Рисунок 12

Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных и не удовлетворенных работой кредитных потребительских кооперативов, по формам инвалидности
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

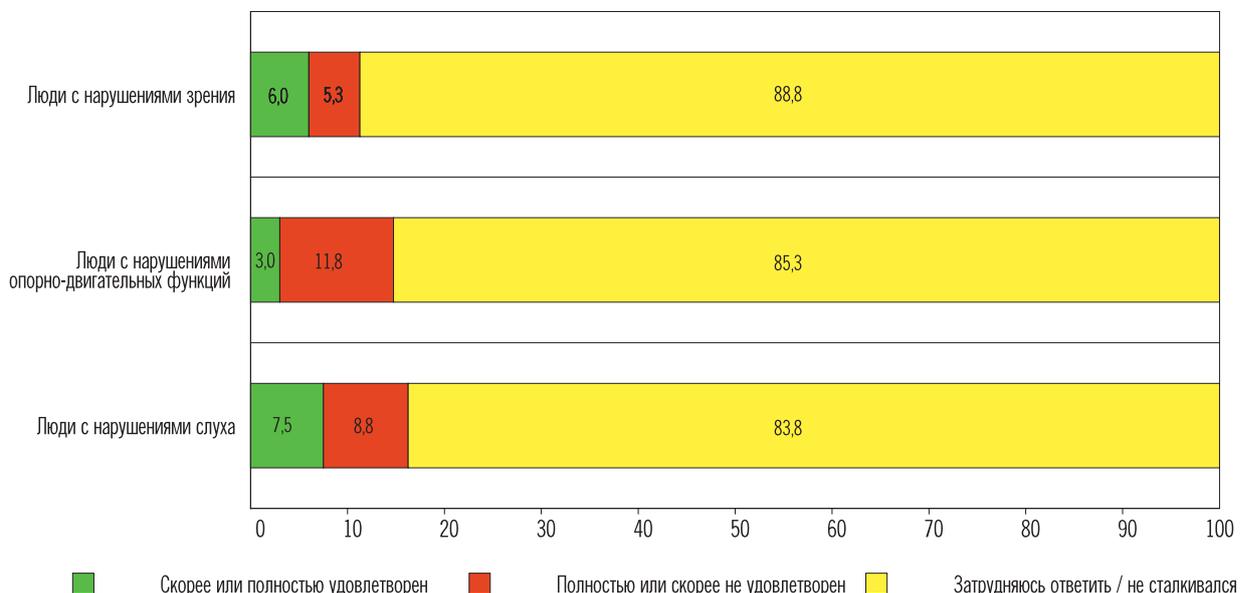
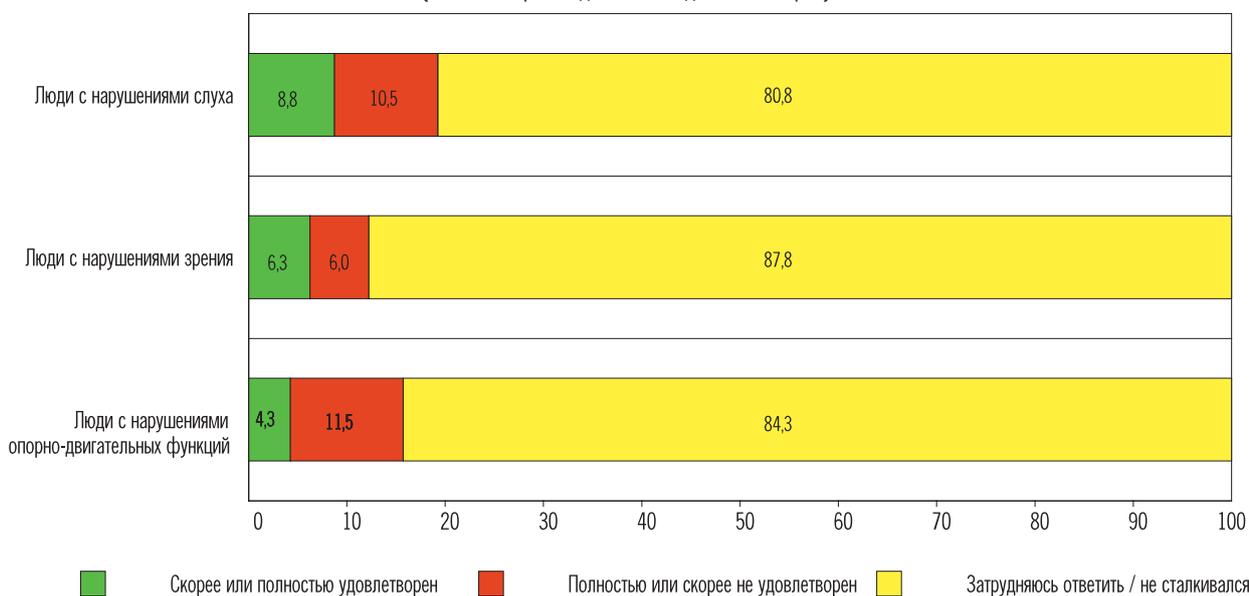


Рисунок 13

**Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных
и не удовлетворенных ломбардами, по формам инвалидности**
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

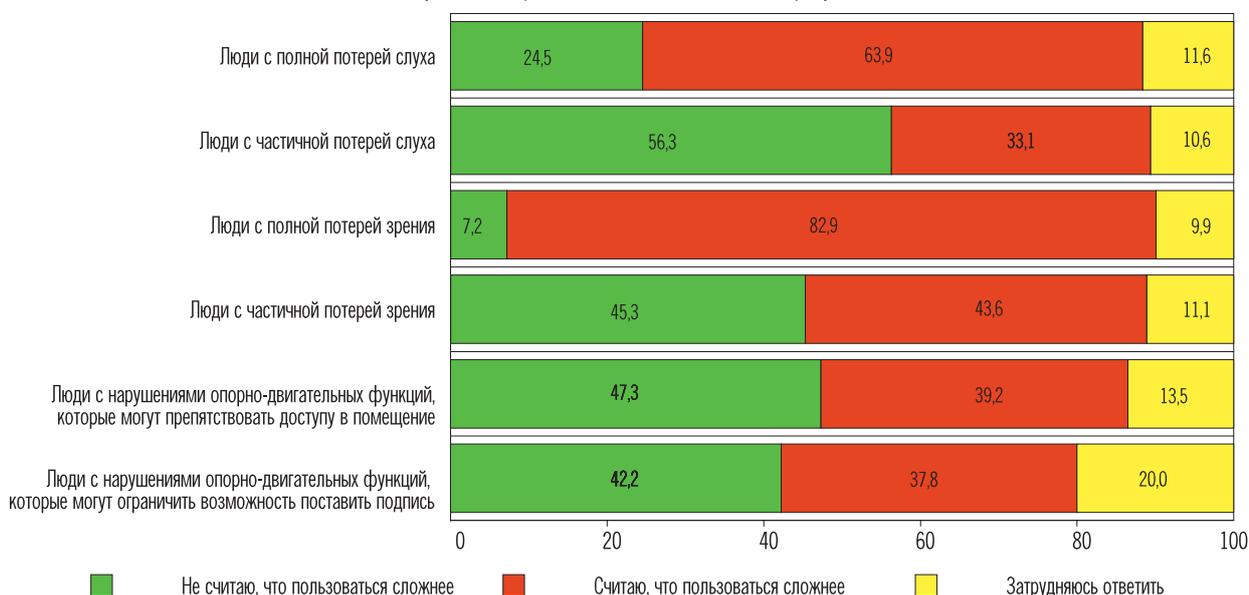


такого мнения придерживаются 82,9% опрошенных, а среди людей с полной потерей слуха – 63,9%. Меньше людей с другими формами инвалидности считают, что финансовыми услугами пользоваться сложнее, чем населению России в целом. Повышенную сложность использования финансовых услуг отметили 37,8% людей с нарушениями опорно-двигательных

функций, которые могут ограничить возможность поставить подпись, 38,2% – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, 33,1% людей с частичной потерей слуха и 43,6% – с частичной потерей зрения.

Рисунок 14

**Доля людей с различными формами инвалидности, оценивших степень сложности использования
ими финансовых услуг по сравнению с населением России в целом, по степени сложности**
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Личные визиты в отделения – основной способ взаимодействия с финансовыми организациями для людей со всеми формами инвалидности. Все группы инвалидов посещали отделения финансовых организаций, причем во всех группах большинство делали это регулярно. Люди с частичной потерей слуха посещают отделения чаще людей с инвалидностью в остальных группах (89,4%), причем 51,8% людей с частичной потерей слуха приходят в отделения регулярно. Реже наносят визиты в отделения люди с полной потерей зрения (76,5%), постоянно делают это 40,5%. Наименее интенсивно используют данный канал обслуживания на постоянной основе люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, – 35,6%.

Услуга вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом используется людьми с инвалидностью значительно реже и менее интенсивно по сравнению с прочими каналами обслуживания. Самые активные пользовате-

ли этого канала – люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, 20% из которых сообщили об использовании этого канала, при этом 4,4% – на постоянной основе. Меньше людей с инвалидностью, прибегавших к услуге вызова сотрудника финансовой организации на дом, в группе опрошенных людей с частичной потерей зрения (11,4%). Также следует отметить, что люди с полной потерей слуха вообще не используют данный канал обслуживания на постоянной основе.

Люди с нарушениями слуха в обеих группах (частичной и полной потерей) используют данный канал реже остальных групп людей с инвалидностью. При этом люди с полной потерей слуха делают это существенно реже: никогда не использовали данный канал 73,5% респондентов. Среди людей с частичной потерей слуха никогда не использовали телефон для связи с финансовой организацией 52,7% опрошенных. Основными пользователями данного канала обслуживания являются люди с полной и ча-

Рисунок 15

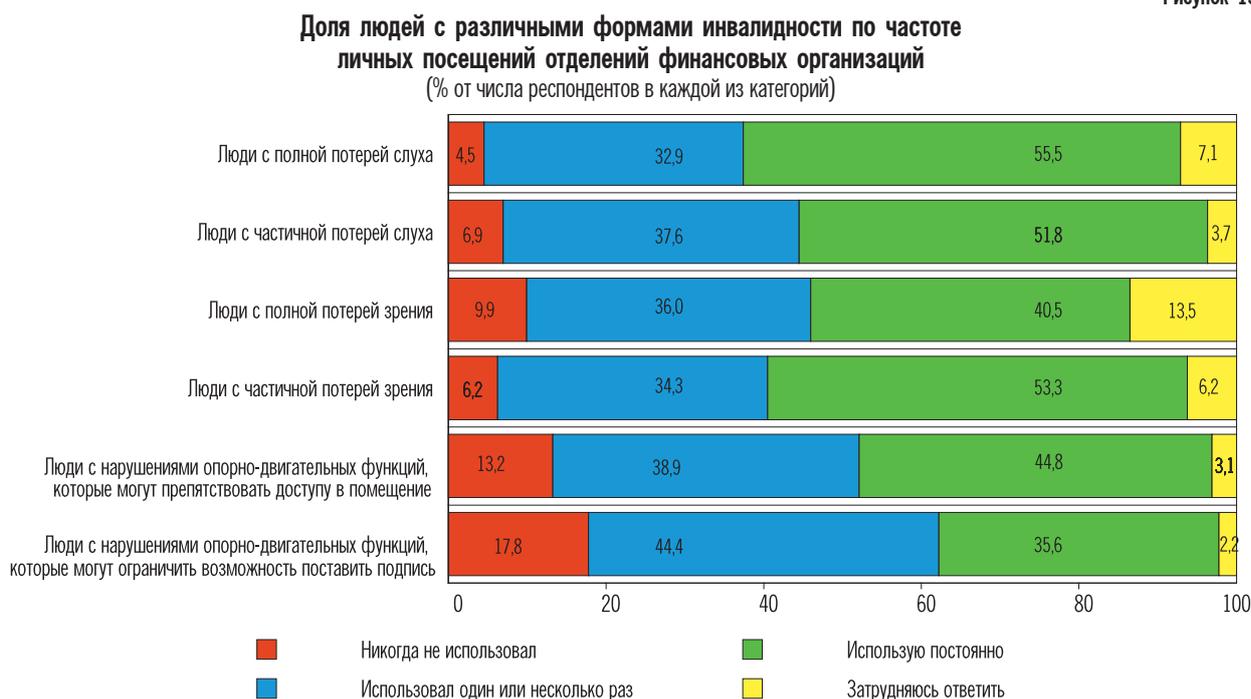
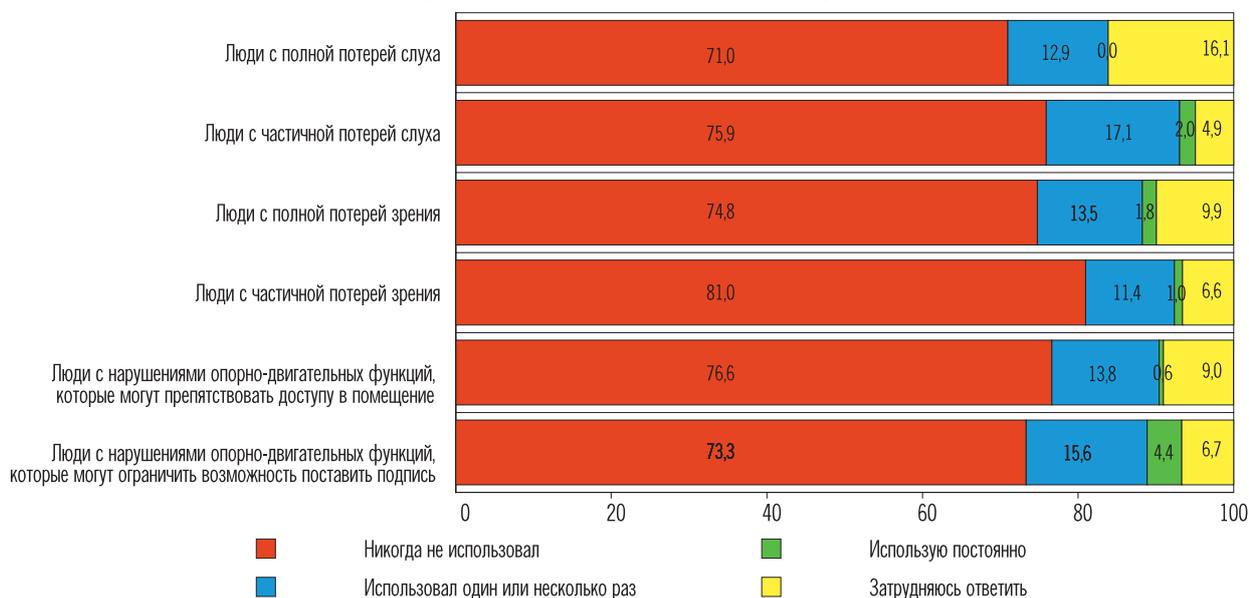


Рисунок 16

Доля людей с различными формами инвалидности, осуществлявших вызов сотрудника финансовой организации на дом
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



стичной потерей зрения – об использовании телефона для связи с финансовыми организациями сообщили 53,2 и 54,3% опрошенных. При этом 20,7% людей с полной потерей зрения делают это регулярно.

Чаще и интенсивнее остальных групп электронную почту для связи с финансовыми организациями используют люди с частичной потерей слуха (24,1%), 5,7% данной категории населе-

ния делают это постоянно. Реже всех остальных групп используют данный канал коммуникации люди с полной потерей зрения (6,3%), при этом всего 3,6% людей с данной формой инвалидности делают это регулярно.

Наиболее активными пользователями интернет-банкинга и/или мобильного банкинга являются люди с частичной потерей слуха (35,9%), 22,0% данной категории населения использова-

Рисунок 17

Доля людей с различными формами инвалидности, осуществляющих телефонные звонки для связи с финансовыми организациями
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

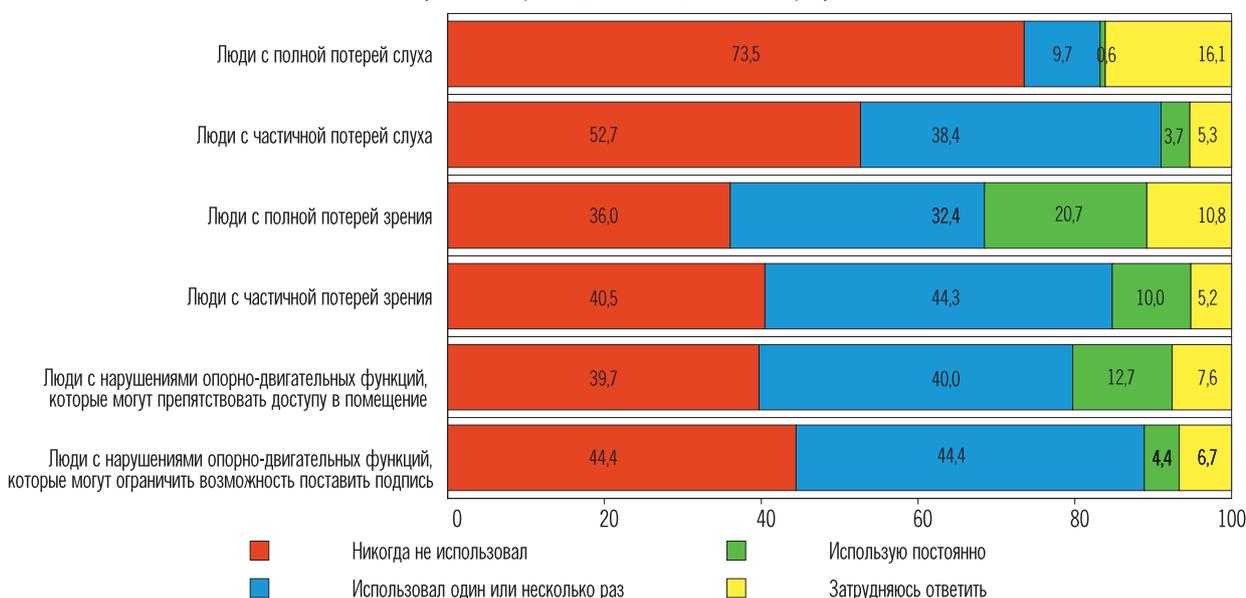
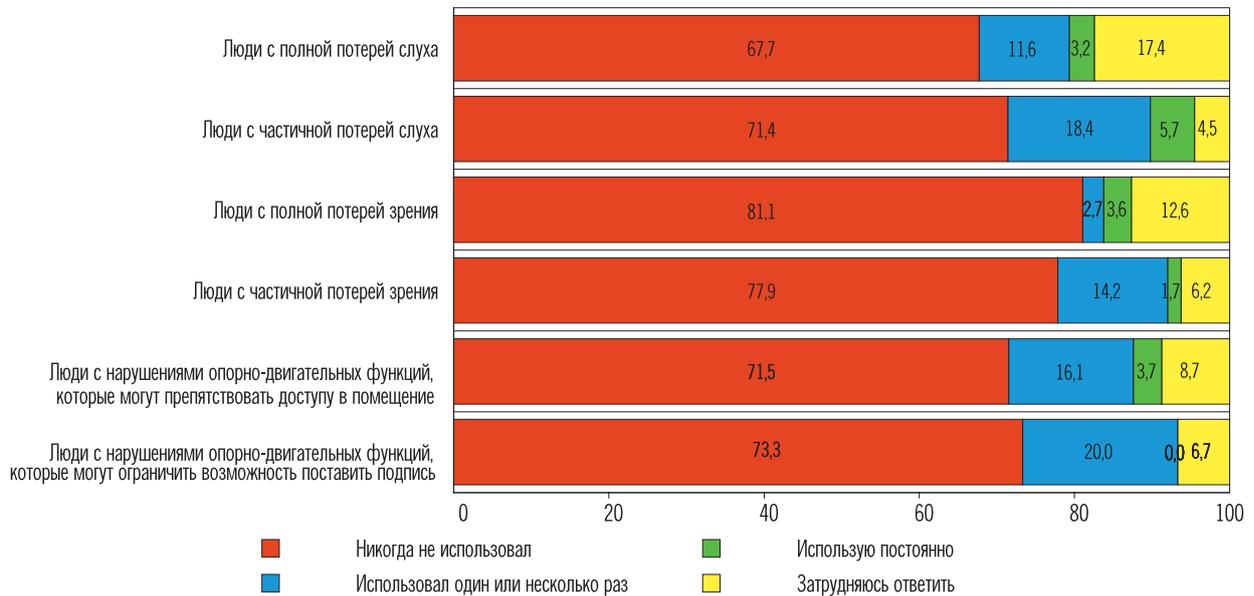


Рисунок 18

Доля людей с различными формами инвалидности, использующих электронную почту для связи с финансовыми организациями
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



ли этот канал обслуживания один или несколько раз, а 13,9% – постоянно. Реже остальных групп использовали мобильный и/или интернет-банкинг люди с полной потерей зрения (19,8%), при этом один или несколько раз использовали данный канал обслуживания 4,5%, а регулярно – 15,3%. Можно предположить, что мобильный и/или интернет-банкинг является довольно удобным, хотя и неочевидным коммуникацион-

ным инструментом для людей с полной потерей зрения, и в случае если его осваивают, то используют постоянно. Интенсивнее всех остальных групп интернет-банкинг и/или мобильный-банкинг использовали люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение: на постоянной основе

Рисунок 19

Доля людей с различными формами инвалидности, использующих интернет-банкинг и/или мобильный банкинг в качестве способа общения с финансовыми организациями
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

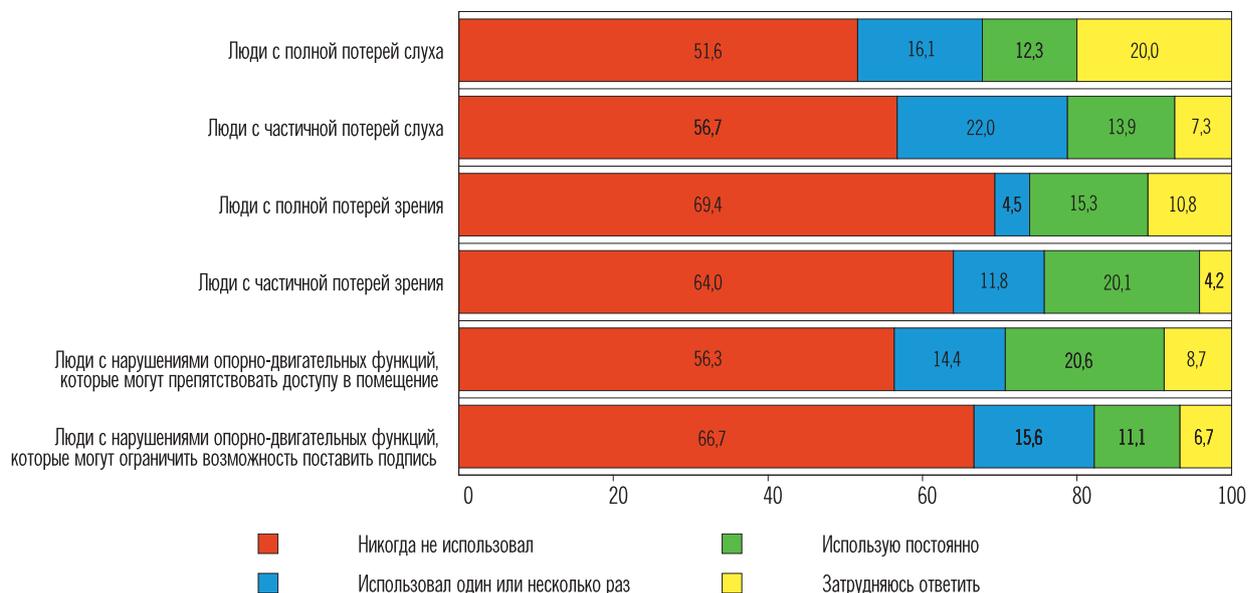
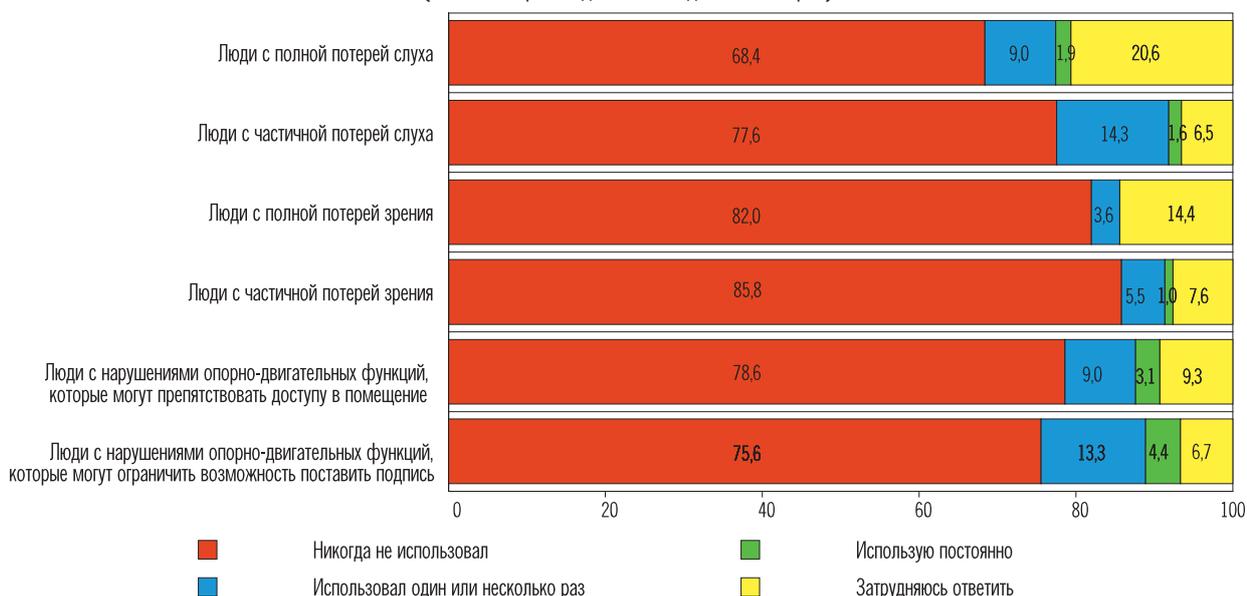


Рисунок 20

Доля людей с различными формами инвалидности, использующих текстовый чат на сайте финансовой организации
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



данный способ взаимодействия использовали 20,6%.

Основные пользователи текстовых чатов на интернет-сайте финансовой организации – люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут ограничить возможность поставить подпись (17,7%), 4,4% опрошенных в данной группе сообщили о том, что пользуются чатами на постоянной основе. Реже

всех обращались к чатам люди с полной потерей зрения, 3,6% данной категории населения использовали чаты один или несколько раз, и никто не использует их постоянно. Люди с частичной потерей зрения также использовали данный канал коммуникации довольно редко (5,5%), при этом 5,5% пробовали обращаться к нему, а 1,0% использует постоянно.

Рисунок 21

Доля людей с нарушениями слуха, отметивших следующие сложности в ходе взаимодействия с финансовыми организациями

(% от числа опрошенных людей с нарушениями слуха, считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом)

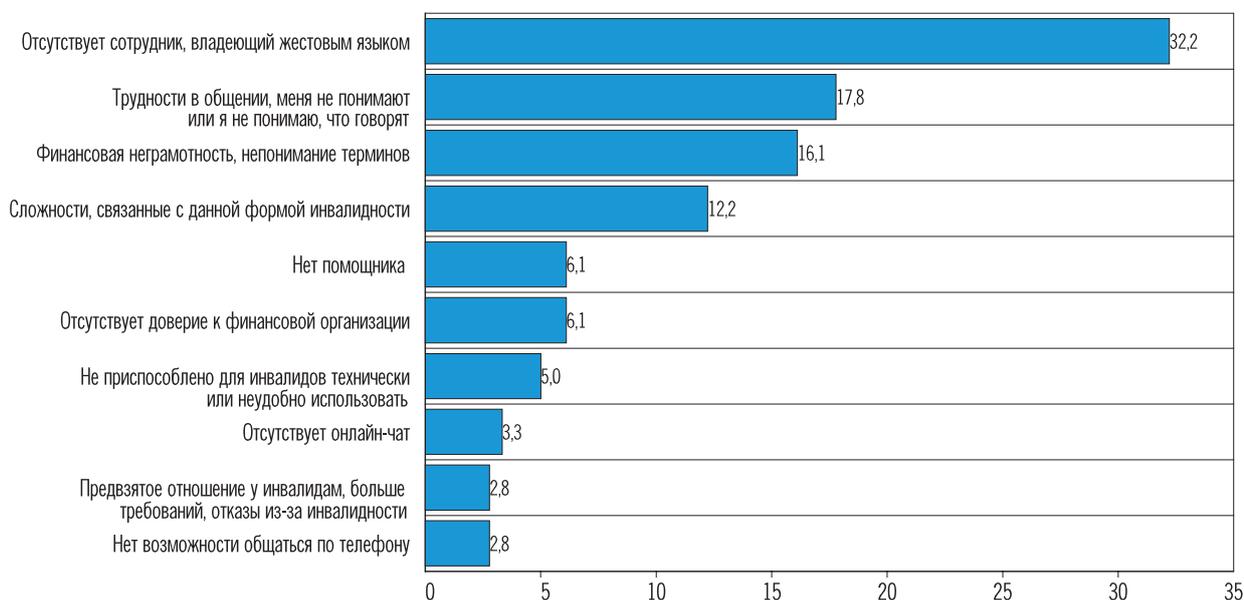
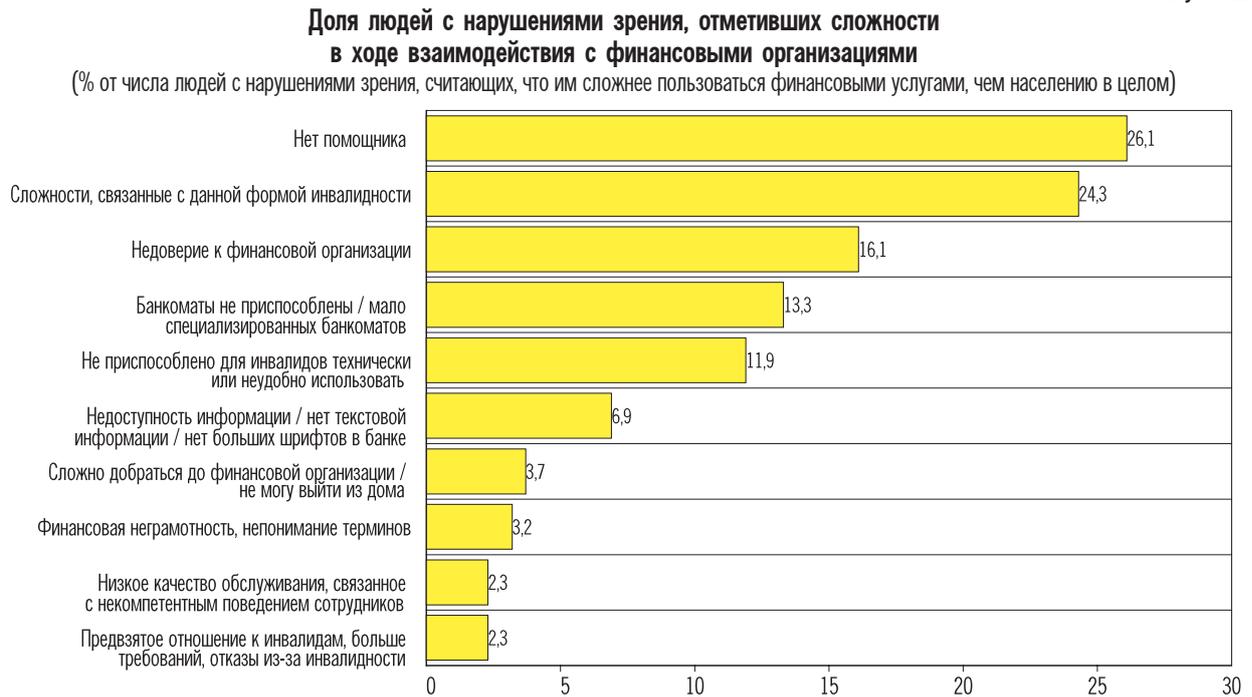


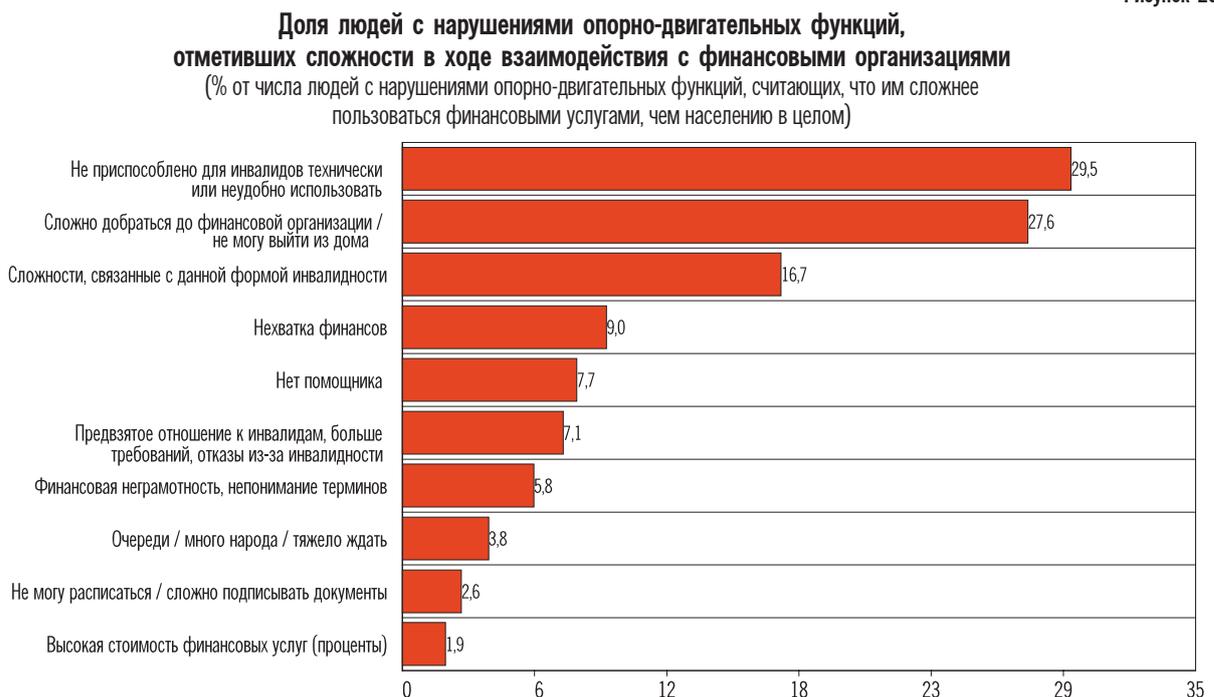
Рисунок 22



Люди с нарушениями слуха на первое место поставили отсутствие сотрудника, владеющего жестовым языком (32,2%), на второе место – трудности коммуникационного характера (17,8%), затем следуют сложности с пониманием финансовых концепций и терминов (16,1%), а также трудности общего характера, обусловленные наличием данной формы инвалидности (12,2%). Отсутствие помощника, обученного ра-

ботать с людьми с данной формой инвалидности, отметили 6,1% опрошенных, о низком уровне доверия к финансовой организации также сообщили 6,1% опрошенных. На инфраструктурную неприиспособленность каналов взаимодействия для лиц с инвалидностью, отсутствие онлайн-чата и неспособность взаимодействовать с финансовой организацией дистанционно указали 5,0; 3,3 и 2,8% людей с инвалидностью

Рисунок 23



соответственно. О существовании предвзятого отношения к людям с данной формой инвалидности сообщили 2,8% опрошенных.

Приведенные выше сложности можно свести к трем основным причинам: отсутствие в отделениях банка сотрудников, обученных жестовому языку и взаимодействию с людьми с потерей слуха; отсутствие видеочата с сотрудником, обученным жестовому языку, для дистанционного взаимодействия; недостаточный уровень финансовой грамотности людей с нарушениями слуха. Можно также отметить, что почти все жалобы людей с инвалидностью относятся к личным визитам в отделение. Несмотря на то что также присутствуют жалобы, относящиеся к иным каналам взаимодействия, это еще раз свидетельствует о том, что личные визиты рассматриваются людьми с инвалидностью как основной способ связи с финансовыми организациями.

О сложностях, связанных с отсутствием сотрудника, обученного взаимодействию с людьми с нарушениями зрения, сообщили 26,1% таких инвалидов. На трудности, связанные с данной формой инвалидности, указали 24,3% опрошенных. Низкий уровень доверия к финансовой организации отметили 16,1%, низкую приспособленность банкоматов – 13,3%, а общую инфраструктурную непригодность – 11,9%. Еще 6,9% отметили сложности с получением необходимой информации, связанных с отсутствием текстовой информации в адаптированном для лиц с нарушениями зрения формате. О невозможности добраться до отделения финансовой организации сообщили 3,7% людей с нарушениями зрения. Сложности с пониманием финансовых терминов и концепций возникли у 3,2% опрошенных, еще 2,3% сообщили о низкой компетентности и грубости персонала, а также о предвзятом отношении к инвалидам.

Возможно, основными причинами названных сложностей являются отсутствие сотрудников, обученных работе с людьми с данной формой инвалидности, и недостаточный уровень адаптации технических средств, в основном банкоматов, для оказания услуг людям с нарушениями зрения. Также необходимо отметить недостаточный уровень финансовой грамотности, который отчасти является причиной низко-

го уровня доверия к финансовым организациям в целом. При этом почти все из указанных сложностей относятся к личному посещению финансовых организаций, что косвенно свидетельствует о том, что само понятие взаимодействия с финансовой организацией у лиц с нарушениями зрения ассоциируется в основном с личными визитами.

Низкий уровень адаптации инфраструктуры финансовых организаций для использования людьми с нарушениями опорно-двигательных функций отметили 29,5% опрошенных, еще 27,6% сообщили о сложностях, связанных с транспортной доступностью отделений финансовых организаций. 16,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций указали на сложности общего характера, связанные с данной формой инвалидности. Существование финансовых затруднений отметили 9,0% опрошенных, отсутствие квалифицированного помощника в отделении финансовой организации – 7,7%. При этом следует отметить, что сложности, связанные с финансовыми затруднениями людей с инвалидностью, не вызваны непригодностью финансовых организаций для данной категории населения.

Существование предвзятого отношения к инвалидам отметили 7,1% опрошенных с нарушениями опорно-двигательных функций, что несколько выше значения по данной проблеме среди людей с другими формами инвалидности. О недостаточном уровне финансовой грамотности для использования финансовых услуг сообщили 5,8% опрошенных. Существование очередей и необходимость ожидания является проблемой для 3,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 2,2% испытывают сложности при подписании документов, еще 1,9% отметили высокую стоимость финансовых услуг (высокие проценты).

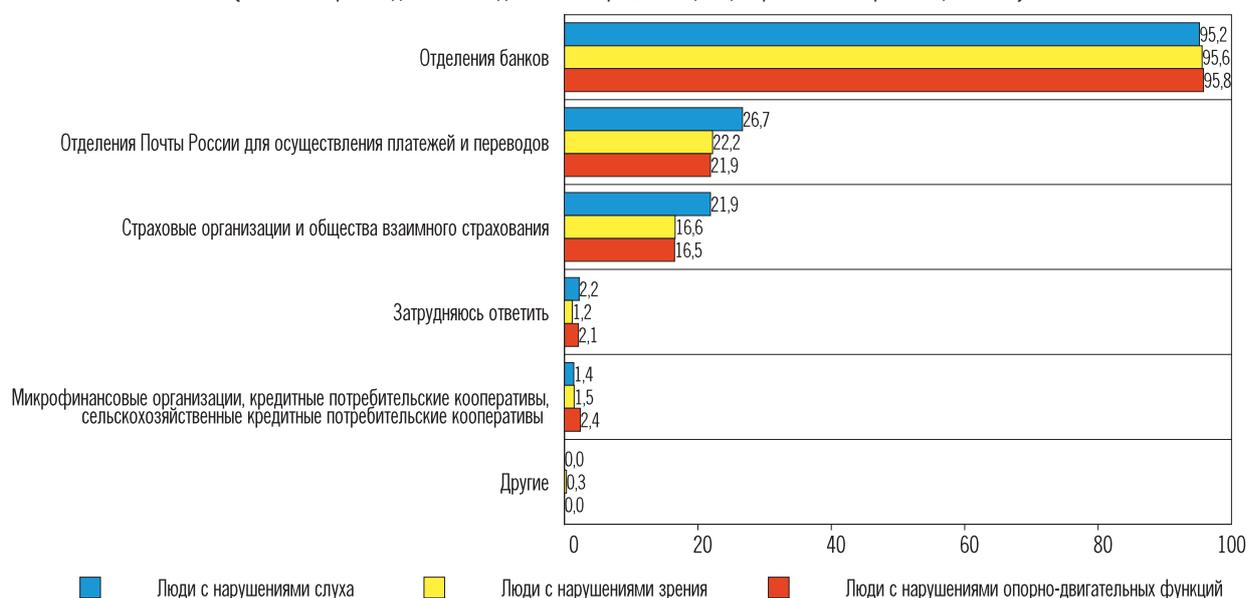
6.1. Личные посещения

Более 95% людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации, обращаются в банки лично. Посещаемость людьми с инвалидностью офисов других финансовых организаций существенно ниже. Так, отделения Почты России для осуществления платежей и переводов посещает 26,7% людей с нарушениями слу-

Рисунок 24

Доля людей с различными формами инвалидности, посещающих различные финансовые организации лично, по типу организации

(% от числа респондентов в каждой из категорий, посещающих финансовые организации лично)



ха, 21,9% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 22,2% – с нарушениями зрения. Страховые организации и общества взаимного страхования посещают 21,9% людей с нарушениями слуха, 16,5% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 16,6% – с нарушениями зрения. Микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы и сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы посещают 2,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 1,5% – с нарушениями зрения и 1,4% – с нарушениями слуха.

Реже всех об удовлетворенности уровнем адаптации инфраструктуры финансовой организации, которую они посещают, сообщали люди с полной потерей зрения – 33% опрошенных, только 2,4% данной категории населения говорили о полной удовлетворенности адаптацией посещаемых отделений финансовой организации. При этом 51,7% людей с полной потерей зрения сообщили о непригодности посещаемых отделений, из которых 23,5% указали на абсолютную непригодность инфраструктуры для использования и 28,2% – на частичную непригодность. Наибольший уровень удовлетворенности степенью инфраструктурной адаптации посещаемых финансовых организаций отмечен людьми

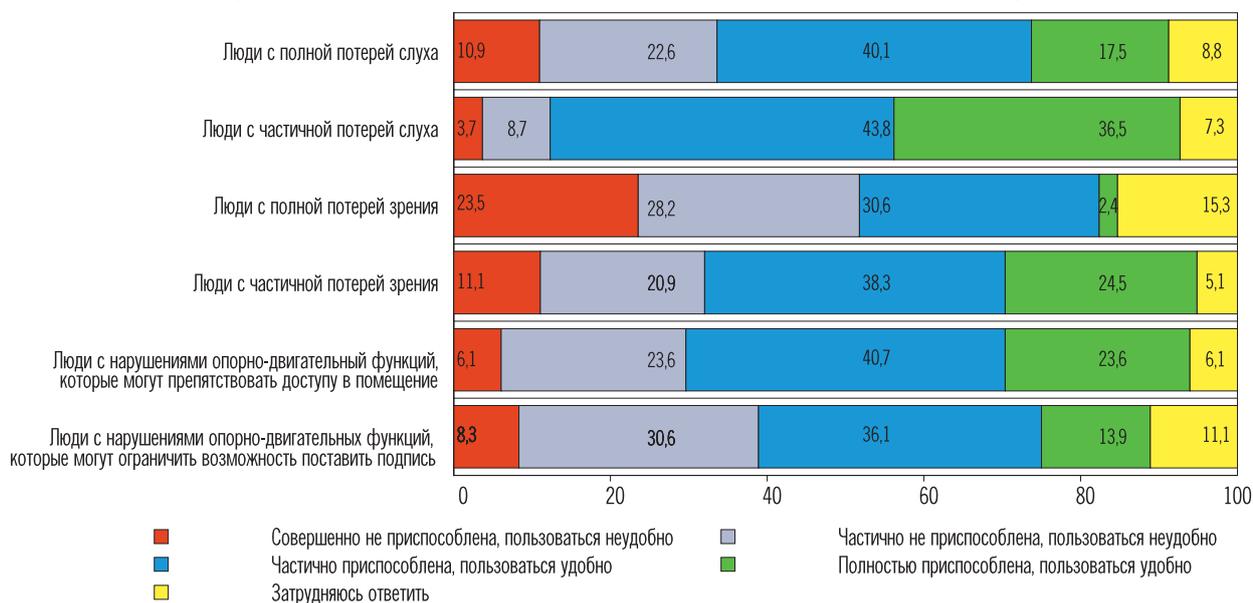
с частичной потерей слуха – 80,3% из них сообщили, что посещаемые отделения финансовых организаций частично или полностью приспособлены для использования людьми с данной формой инвалидности. При этом 36,5% отметили, что посещаемые ими отделения финансовых организаций полностью отвечают их требованиям, а 43,8% сообщили об их частичном соответствии. О неудобствах, испытываемых при посещении финансовой организации, в данной группе опрошенных людей с инвалидностью сообщили 12,4%, при этом 3,7% указали на полную непригодность посещаемых отделений. Оба показателя неудовлетворенности, отмеченные людьми с частичной потерей слуха, имеют наименьшее значение среди всех опрошенных групп. Наибольшая доля людей с инвалидностью, отметивших частичную непригодность посещаемых отделений финансовых организаций, зафиксирована в группе опрошенных с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (30,6%).

Наиболее часто люди с инвалидностью сообщали о наличии в посещаемых отделениях систем электронной очереди (77,6%), электронных табло для отображения информации (76,0%) и пандусов для въезда в отделение

Рисунок 25

Доля людей с различными формами инвалидности, оценивших уровень адаптации посещаемых ими отделений финансовых организаций, по уровню адаптации

(% от числа респондентов в каждой из категорий, посещающих финансовые организации лично)



(67,0%), однако данные системы являются скорее элементами обеспечения качества обслуживания для всех клиентов банка и не нацелены на обеспечение качества обслуживания именно людей с инвалидностью. Следующим по степени распространенности элементом адаптивной инфраструктуры стала возможность пригласить с собой сопровождающего (62,2%). Тем не менее данный элемент адап-

тивной инфраструктуры, хотя и ориентирован на людей с инвалидностью, не требует от финансовых организаций никаких усилий для его реализации. Наиболее распространенным элементом адаптивной инфраструктуры, ориентированной именно на людей с инвалидностью, стали специально адаптированные перила для перемещения по отделению финансовой организации – об их наличии сообщили 53,7% опро-

Рисунок 26

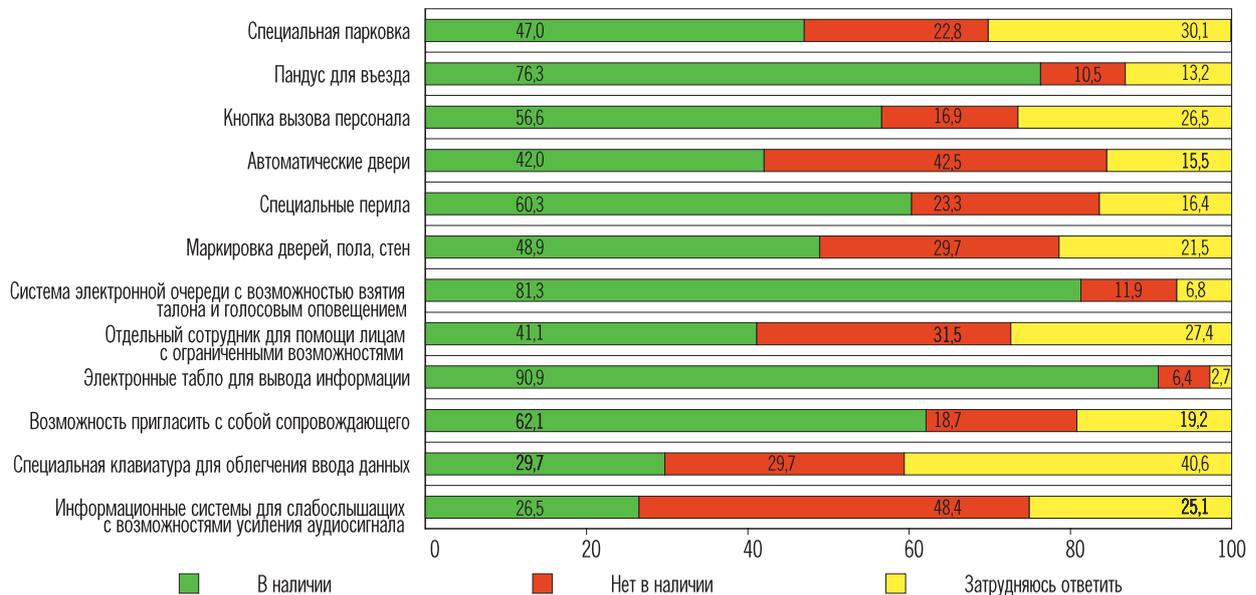
Доля людей с инвалидностью, отметивших наличие отдельных элементов адаптивной инфраструктуры в посещаемых финансовых организациях

(% от числа респондентов в каждой из категорий, посещающих финансовые организации лично)



Рисунок 27

**Доля людей с частичной потерей слуха, отметивших наличие
в финансовых организациях отдельных элементов адаптивной инфраструктуры**
(% от числа опрошенных людей с частичной потерей слуха, посещающих финансовые организации лично)



шенных людей с инвалидностью. О наличии возможности взять с собой в отделение собаку-проводника, тактильных табличек и мнемосхем, специальной клавиатуры для облегчения ввода данных и информационных систем для слабослышащих с возможностью усиления аудиосигнала сообщили менее 25% опрошенных людей с инвалидностью по каждому из параметров. Заметно, что в целом распространен-

ность адаптивных элементов снижается прямо пропорционально увеличению степени их узкой специализации. Таким образом, чем шире потенциальный охват аудитории у адаптивного элемента, тем чаще его наличие отмечается в отделениях финансовых организаций. При этом надо принимать во внимание, что на приведенные выше цифры оказали влияние как фактическая распространенность данных эле-

Рисунок 28

**Доля людей с полной потерей слуха, отметивших наличие
в финансовых организациях отдельных элементов адаптивной инфраструктуры**
(% от числа опрошенных людей с полной потерей слуха, посещающих финансовые организации лично)

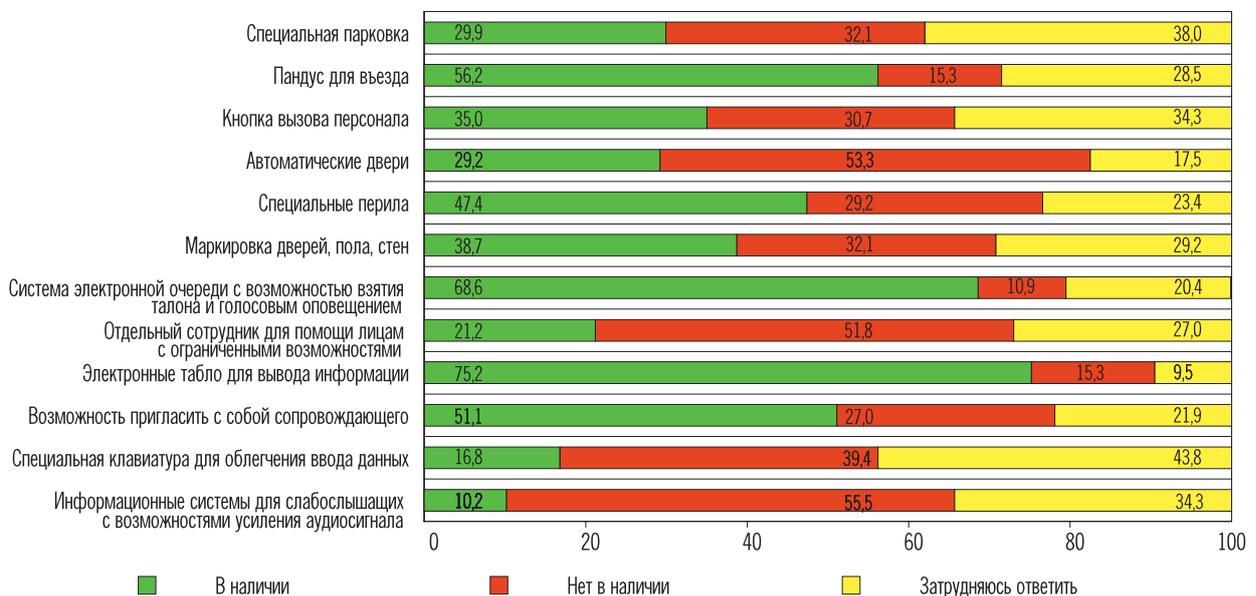
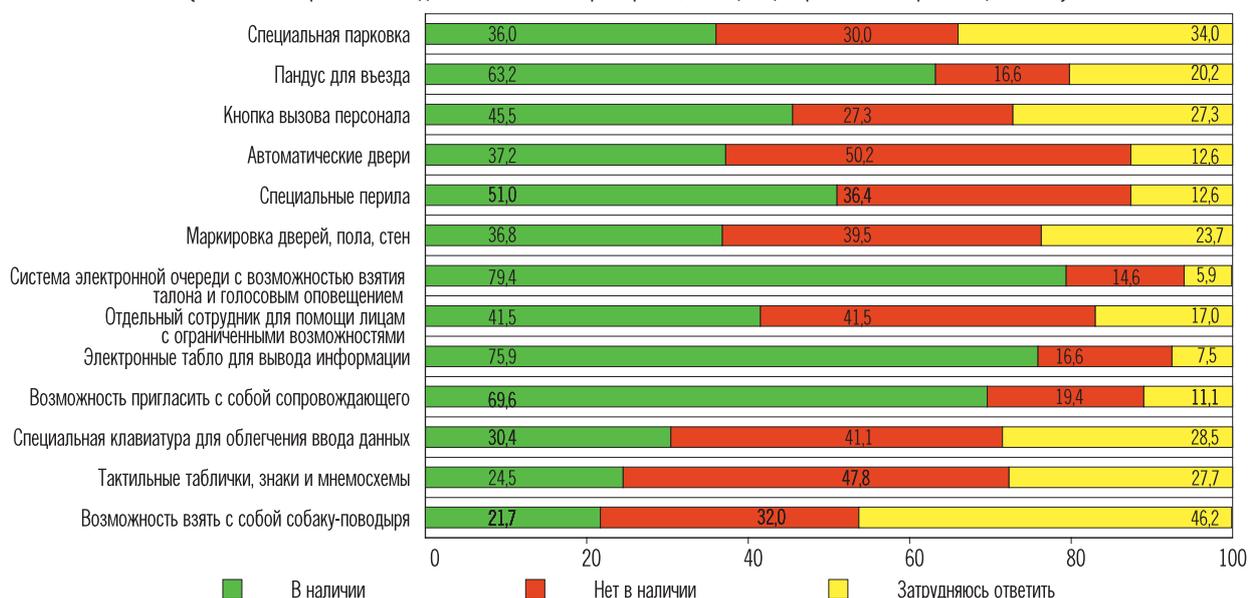


Рисунок 29

Доля людей с частичной потерей зрения, отметивших наличие в финансовых организациях отдельных элементов адаптивной инфраструктуры
(% от числа опрошенных людей с частичной потерей зрения, посещающих финансовые организации лично)



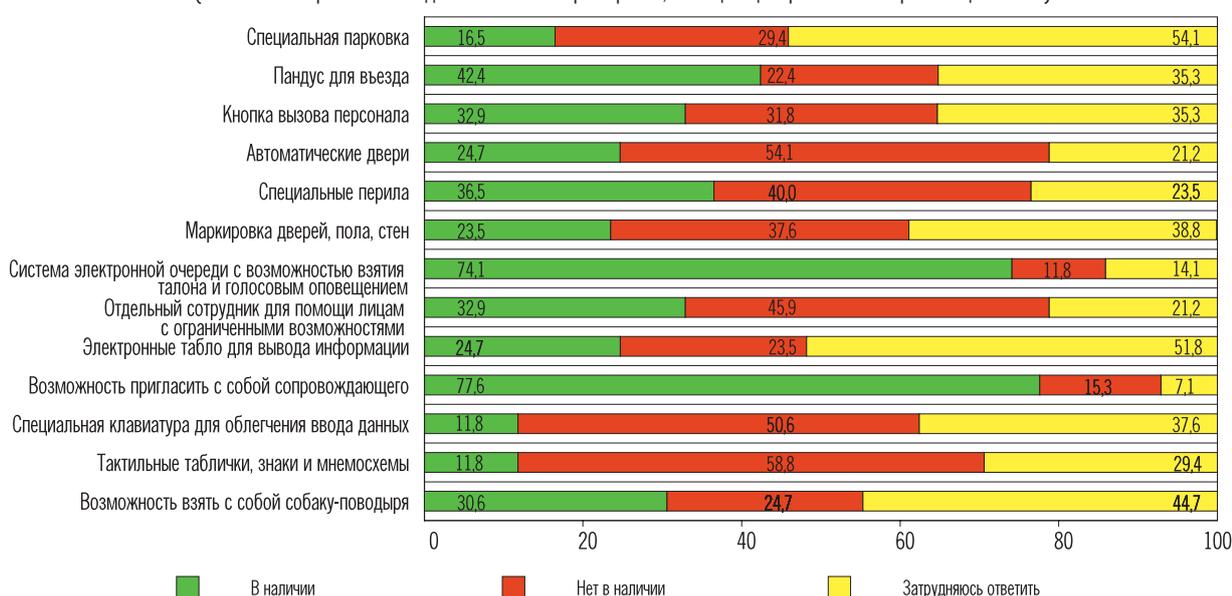
ментов адаптивной инфраструктуры в отделениях финансовых организаций, так и уровень осведомленности об их наличии и возможности их использования у людей с различными формами инвалидности.

Люди с нарушениями слуха, в отличие от других групп людей с инвалидностью, помимо прочих параметров, оценивали также параметр «Информационные системы для слабослыша-

щих с возможностями усиления аудиосигнала». Разница между оценками «в наличии» у людей с частичной и полной потерей слуха (26,5% против 10,2% соответственно) объясняется неодинаковой доступностью и используемостью указанного элемента адаптивной инфраструктуры данными категориями респондентов. Люди с полной потерей слуха существенно реже сообщали о присутствии в отделении спе-

Рисунок 30

Доля людей с полной потерей зрения, отметивших наличие в финансовых организациях отдельных элементов адаптивной инфраструктуры
(% от числа опрошенных людей с полной потерей зрения, посещающих финансовые организации лично)



циального сотрудника для помощи инвалидам (на 19,9 п.п. меньше, чем люди с частичной потерей слуха, и на 16,1 п.п. меньше, чем люди с инвалидностью в целом). Можно предположить, что для успешного взаимодействия с человеком с частичной и особенно с полной потерей слуха специалист финансовой организации должен на достаточном уровне владеть жестовым языком. Сотрудники финансовых организаций, не владеющие жестовым языком, скорее всего, не воспринимаются людьми с частичной и особенно с полной потерей слуха как выделенные специалисты по работе с людьми с инвалидностью.

Люди с нарушениями зрения, в отличие от других групп людей с инвалидностью, помимо прочих параметров, оценивали также параметры «Возможность взять с собой собаку-поводыря» и «Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы». Разница между оценками данных параметров «в наличии» у людей с частичной и полной потерей зрения (21,7% против 30,6% и 24,5% против 11,8% соответственно) объясняется неодинаковой доступностью и используемостью данных элементов адаптивной инфраструктуры этими категориями респондентов, а также меньшей осведомленностью людей с полной потерей зрения о наличии элементов адаптивной инфраструктуры

в целом. В отличие от людей с частичной потерей зрения, люди с полной потерей зрения существенно реже сообщали о наличии тех или иных элементов адаптивной инфраструктуры, по сравнению со средними показателями наличия тех или иных элементов адаптивной инфраструктуры по всем респондентам с инвалидностью. Это может быть связано как с их малой осведомленностью о наличии тех или иных элементов адаптивной инфраструктуры, что подтверждается также частотой ответов «затрудняюсь ответить», так и с отсутствием у данной категории потребности в таких адаптивных элементах, как пандус или специальная парковка. Это требует от финансовых организаций в первую очередь повышения информированности данных групп людей с инвалидностью об имеющихся для них в конкретных отделениях адаптивных решениях, в том числе посредством дистанционных каналов обслуживания.

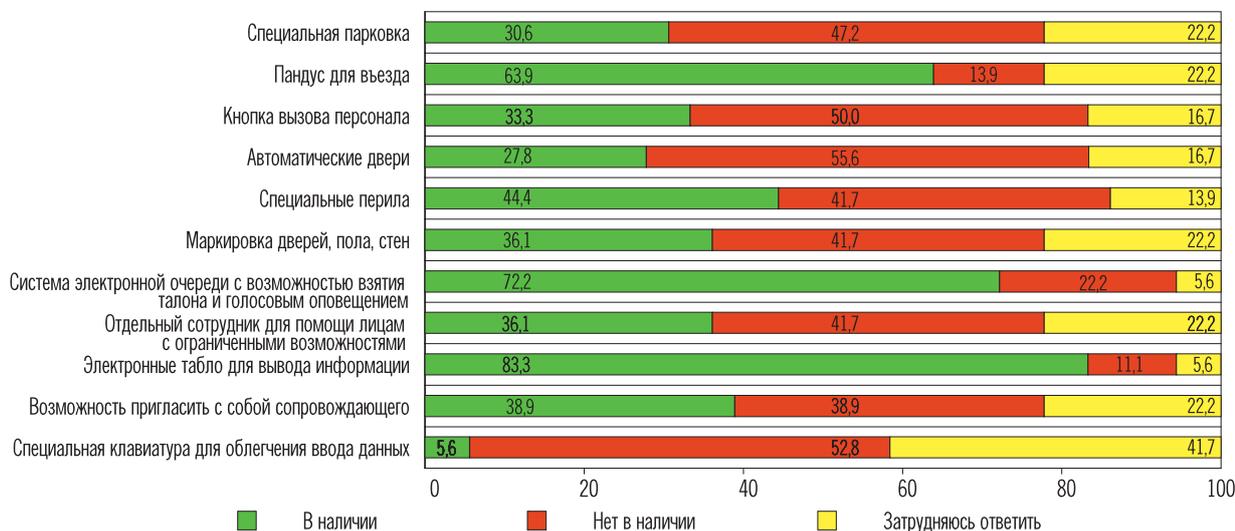
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, как основные пользователи таких элементов адаптивной инфраструктуры, чаще сообщают о наличии пандусов для въезда, автоматических дверей, специальных перил, специальной парковки и кнопки для вызова персонала финансовой организации

Рисунок 31



Рисунок 32

Доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, отметивших наличие в финансовых организациях отдельных элементов адаптивной инфраструктуры
(% от числа опрошенных людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, посещающих финансовые организации)



для оказания помощи клиенту с инвалидностью. Эта группа респондентов, по сравнению с другими группами людей с инвалидностью, реже всего затруднялась ответить на вопросы о наличии того или иного элемента адаптивной инфраструктуры в отделении финансовой организации.

Только 5,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут пре-

пятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, сообщили о том, что в отделении есть специальная клавиатура для облегчения ввода данных, при том что в среднем среди людей со всеми формами инвалидности о наличии такой клавиатуры сообщили 21,2%. Помимо этого, такие люди с инвалидностью существенно чаще среднего (38,9% в сравнении с 19,9%) сообщали об от-

Рисунок 33

Доля людей с инвалидностью, которые отметили наличие трудностей, возникающих при личном посещении финансовых организаций, по типу трудностей
(% от общего числа респондентов, посещающих финансовые организации лично)



Рисунок 34



сутствии возможности пригласить с собой сопровождающего, что может быть обусловлено недостаточным пониманием финансовыми организациями статуса рукоприкладчиков, наиболее часто являющихся сопровождающими данной категории людей с инвалидностью.

Люди с инвалидностью наиболее часто встречаются со сложностями, связанными с отсутствием сотрудника, владеющего жестовым языком (30%). На втором месте – навязывание дополнительных услуг сотрудниками банка (20,7%). Затем следуют сложности, связанные с существованием дополнительных требований при получении услуги, обусловленных наличием инвалидности (9,3%) и отказ в предоставлении услуги, основанный на наличии инвалидности (7,8%). На невежливое обращение сотрудников при взаимодействии с людьми с инвалидностью указали 7,8% опрошенных людей с инвалидностью, 5,1% сообщили о завышении стоимости предоставляемых услуг, 3,8% – о сложностях, возникших при попытке провести собаку-поводыря в отделение финансовой организации. Об ограничениях по использованию факсимиле заявили 2,5% опрошенных.

Об отсутствии необходимости личного посещения отделений финансовых организаций сообщили 66,7% людей с нарушениями слуха, 48,3% – с нарушениями зрения и 36,4% –

с нарушениями опорно-двигательных функций. О затруднениях при посещении финансовых организаций вследствие имеющихся у респондента с инвалидностью физических ограничений заявили 47,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 20,7% – с нарушениями зрения и 16,7% – с нарушениями слуха. Затруднились дать однозначный ответ 20,7% людей с нарушениями зрения, 20,8% – с нарушениями слуха и 7,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Факт отсутствия финансовой организации в пределах транспортной доступности отметили 18,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 17,2% – с нарушениями зрения и 8,3% – с нарушениями слуха. Неудовлетворительный уровень организации работы отделений финансовых организаций отметили 10,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 4,2% – с нарушениями слуха и 3,4% – с нарушениями зрения.

6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету

В последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода

Таблица 5

Доля взрослого населения, использовавшего дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)
(% от общего числа респондентов)

Вид доступа	Население России	Люди с инвалидностью
Дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в отчетный период (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)	31,5	34,3
Интернет-банкинг через стационарный компьютер / ноутбук / и/или мобильное устройство	15,3	23,3
Мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды	28,5	29,7
Мобильное устройство для осуществления перевода денежных средств в отчетный период	31,2	34,1
Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг	29,6	31,6

Рисунок 35

Доля людей с различными формами инвалидности, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), по типу дистанционного канала
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

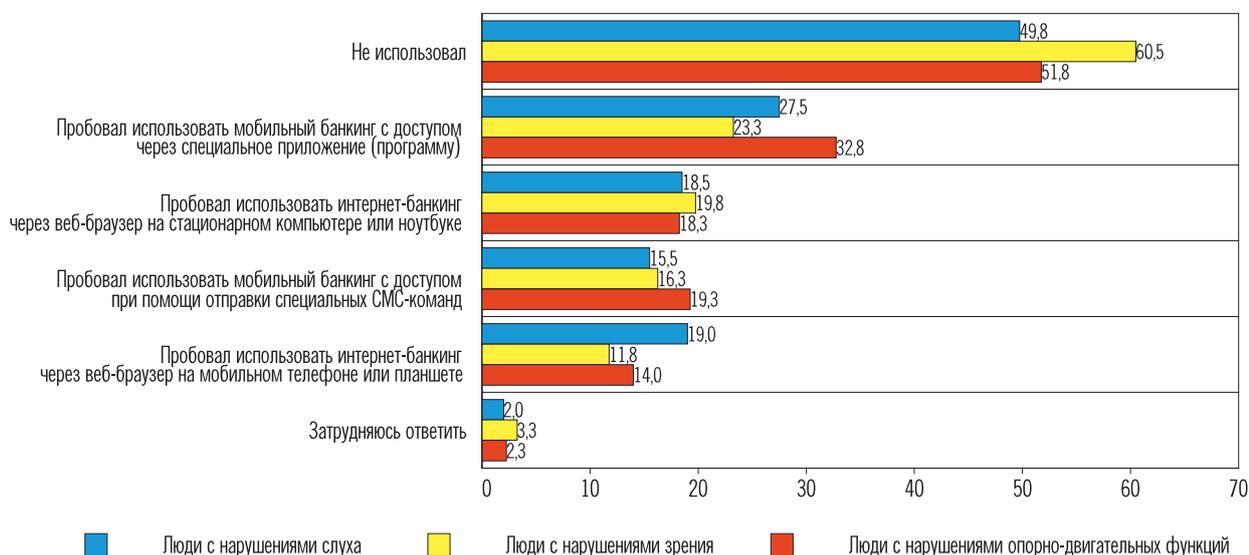


Рисунок 36

Доля людей с различными формами инвалидности, не использовавших дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), по сравнению с людьми с инвалидностью в целом
(% от числа респондентов в каждой из категорий)

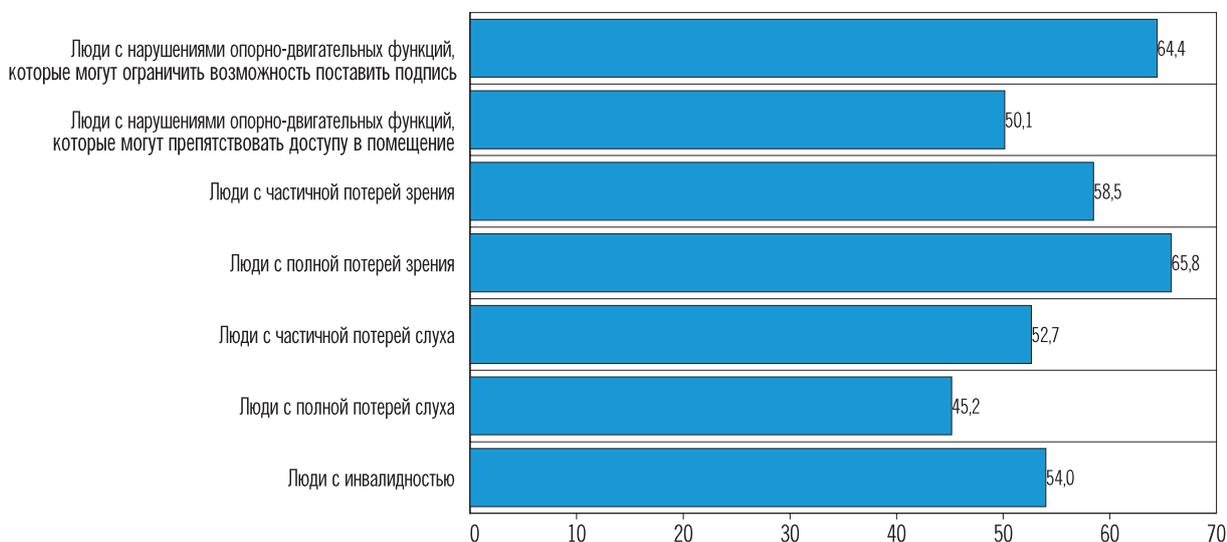
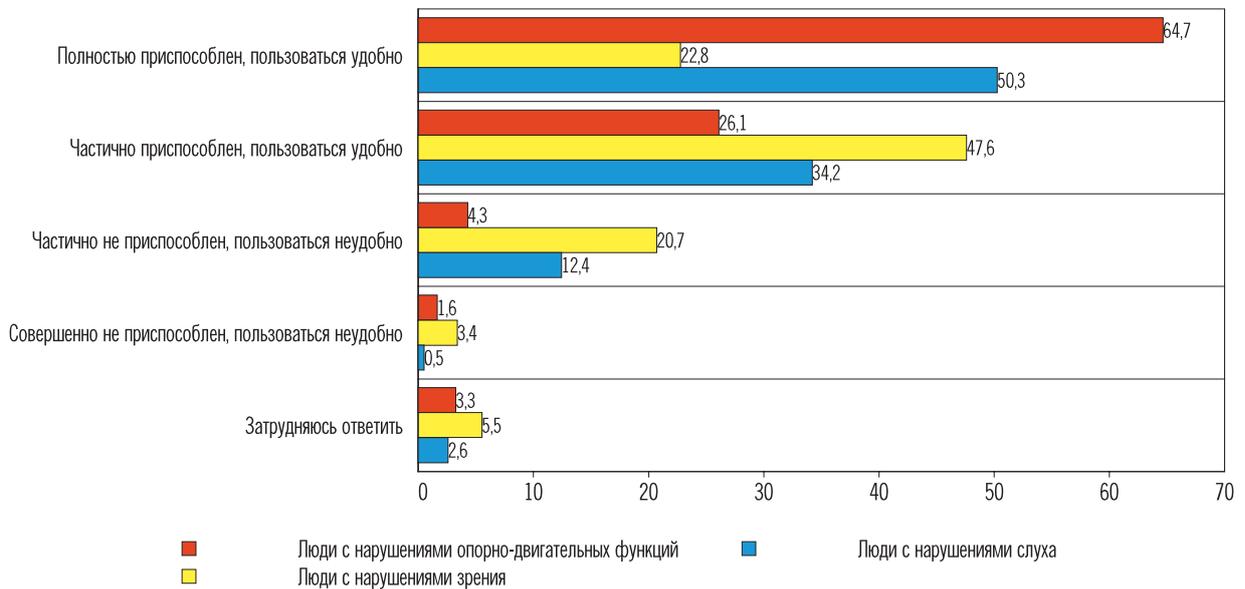


Рисунок 37

Доля людей с различными формами инвалидности, оценивших уровень приспособленности дистанционного доступа к банковскому счету для использования людьми с инвалидностью
(% от числа респондентов в каждой из категорий, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету)



денежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга использовали 31,5% населения России и 34,3% людей с инвалидностью. При этом 15,3% населения России и 23,3% людей с инвалидностью использовали интернет-банкинг через стационарный компьютер, ноутбук и/или мобильное устройство. 28,5% населения России в целом и 29,7% людей с инвалидностью использовали интернет-бан-

кинг через приложение и/или СМС-команды. Для перевода денежных средств мобильное устройство использовали 31,2% населения России и 34,1% людей с инвалидностью. Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг использовали 29,6% населения России в целом и 31,6% людей с инвалидностью.

Рисунок 38

Доля людей с частичной потерей зрения, использовавших специальные возможности приложений / программного обеспечения мобильного и/или интернет-банкинга
(% от людей с частичной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету)

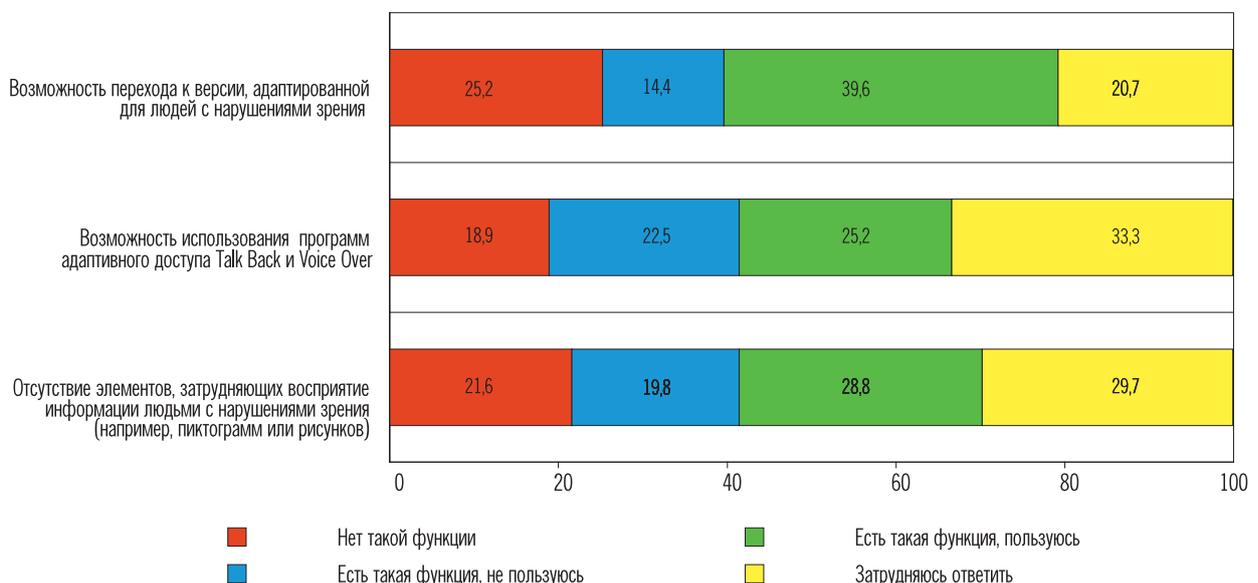
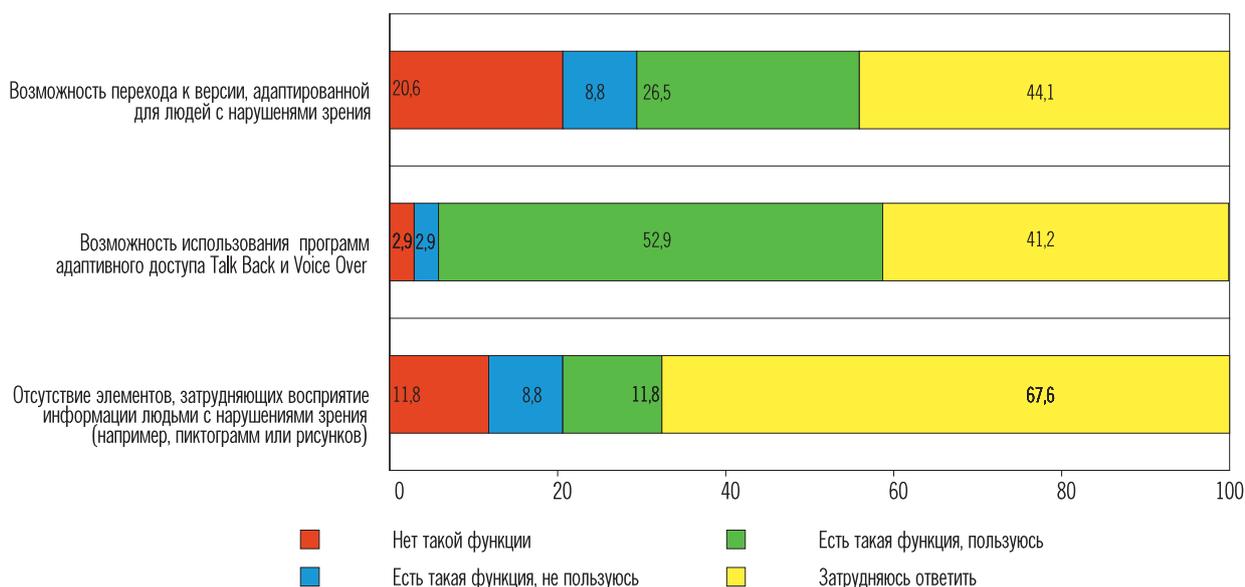


Рисунок 39

Доля людей с полной потерей зрения, использовавших специальные возможности приложений / программного обеспечения мобильного и/или интернет-банкинга
(% от людей с полной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету)



Отрицательно на вопрос об использовании дистанционных каналов для доступа к финансовым услугам ответила большая часть опрошенных со всеми формами инвалидности. Отрицательный ответ на данный вопрос дали 60,5% людей с нарушениями зрения, 51,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 49,8% – с нарушениями слуха. При этом наиболее популярными способом удаленного

доступа стал мобильный банкинг с доступом через мобильное приложение – им воспользовались 32,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 23,3% – с нарушениями зрения и 27,5% – с нарушениями слуха. Интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на стационарном компьютере или ноутбуке использовала приблизительно одинаковая доля опрошенных среди людей со всеми формами

Рисунок 40

Доля людей с различными формами инвалидности, испытывающих сложности при использовании дистанционного доступа к банковскому счету
(% от числа респондентов в каждой из категорий, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету)

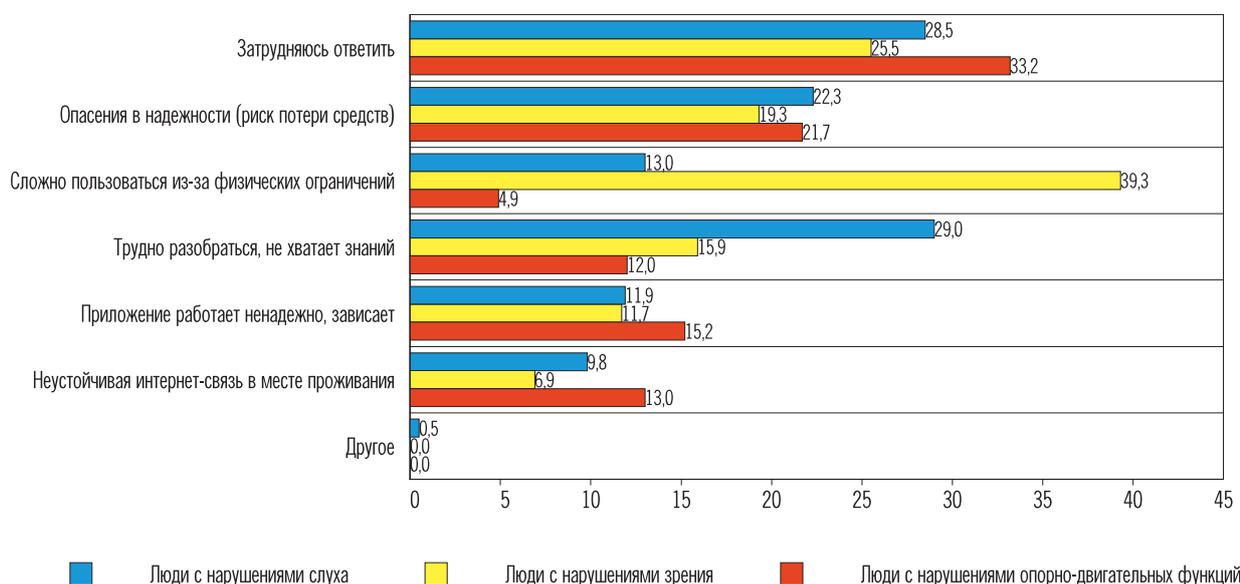
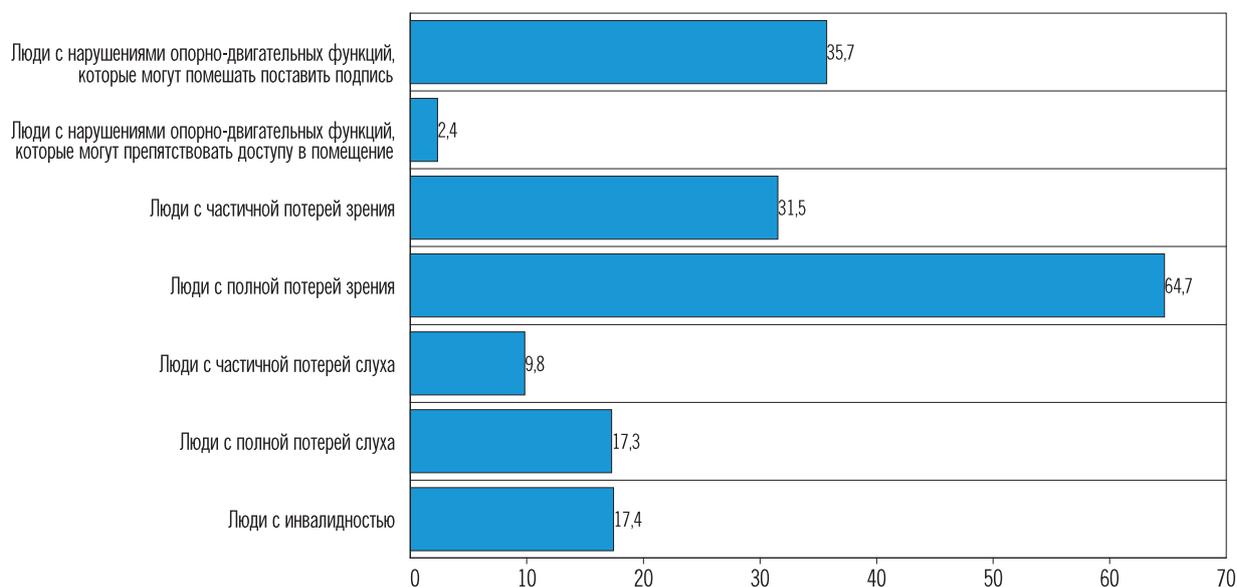


Рисунок 41

Доля людей с различными формами инвалидности, назвавших физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности, сложностью при использовании дистанционного доступа к банковскому счету
(% от числа респондентов в каждой из категорий, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету)



инвалидности — 18,3% людей с нарушениями опорно-двигательного функций, 19,8% — с нарушениями зрения и 18,5% — с нарушениями слуха. Мобильный банкинг через СМС-команды использовали 19,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 16,3% — с нарушениями зрения и 15,5% — с нарушениями слуха. Использовали интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на мобильном телефоне или планшете 19,0% людей с нарушениями слуха, 14,0% — с нарушениями опорно-двигательных функций и 11,8% — с нарушениями зрения. Около 2–3% в каждой группе людей с инвалидностью затруднились дать ответ на вопрос об использовании дистанционного доступа.

Люди с полной потерей слуха реже людей с инвалидностью в целом использовали дистанционные каналы для доступа к финансовым услугам (45,2%). При этом люди с полной потерей зрения и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут ограничить возможность поставить подпись, давали такой ответ чаще людей с инвалидностью в целом — 65,8 и 64,4% соответственно.

Среди людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, более 70% в каждой из групп респондентов отметили его частичную или полную приспособленность. Наибольшая доля людей с инва-

лидностью, отметивших частичную или полную приспособленность дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, зафиксирована в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций (90,8%), несколько меньшая — в группе людей с нарушениями слуха (84,5%). Наибольшая доля людей с инвалидностью, отметивших частичную или полную непригодность дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, зафиксирована в группе людей с нарушениями зрения (24,1%).

Отсутствие элементов, затрудняющих восприятие, таких как иконки и значки вместо текста, в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга отметили 28,8% респондентов с частичной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету. О возможности использования программ адаптивного доступа Talk Back и Voice Over в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга сообщили 25,2% опрошенных, еще 22,5% сообщили о том, что не используют данную функцию, несмотря на наличие возможности ее использования.

О возможности перехода к версии страницы, адаптированной для людей с нарушениями зрения, в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга сообщили 39,6% опрошенных людей с частичной потерей зрения.

Рисунок 42



Причем именно данная функция, скорее всего, является наиболее удобной для людей с данной формой инвалидности. О том, что такая функция есть, но ее не используют, сообщили только 14,4% инвалидов с частичной потерей зрения.

Отсутствие элементов, затрудняющих восприятие информации, отметили как полезную особенность мобильного и/или интернет-банка только 11,8% людей с полной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету. 8,8% сообщили, что такая особенность есть, но не играет роли и не используется, 11,8% отметили, что такой функции нет, 67,6% заявили, что затрудняются ответить. Это может говорить о том, что данная особенность не является критичной для большинства опрошенных среди людей с данной формой инвалидности.

Возможность использования Talk Back и Voice Over реализуют на постоянной основе больше половины опрошенных людей с полной потерей зрения (52,9%). О том, что такая возможность есть, но отсутствует необходимость в ее реализации в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга, сообщили всего 2,9% опрошенных с полной потерей зрения. Еще 2,9% указали, что такой возможности нет, 41,2% не смогли дать однозначный ответ на поставленный вопрос. Можно предположить,

что некоторые люди с полной потерей зрения недостаточно информированы о возможности использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам при помощи Talk Back и Voice Over и простое повышение уровня информированности может существенно повысить качество взаимодействия финансовых организаций с данной группой населения.

Возможность перехода к версии мобильного и/или интернет-банка, адаптированной для людей с полной потерей зрения, используют 26,5% опрошенных в данной категории, 20,6% сообщают об отсутствии такой функции, 8,8% – о том, что такая функция есть, но для них отсутствует необходимость ее использования, 44,1% затруднились ответить.

Затруднились назвать сложности, с которыми они сталкиваются в процессе использования дистанционного доступа к банковскому счету при помощи мобильного и/или интернет-банка, 33,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 25,5% – с нарушениями зрения и 28,5% – с нарушениями слуха. 21,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 19,3% – с нарушениями зрения и 22,3% – с нарушениями слуха основной сложностью назвали риски, сопутствующие использованию дистанционных каналов доступа к финансовым услугам. Только для 4,9% людей с нарушени-

ями опорно-двигательных функций проблемой стали физические ограничения, связанные с данной формой инвалидности, тогда как такие ограничения становятся препятствием для 39,3% людей с нарушениями зрения и 13% – с нарушениями слуха. О сложностях, связанных с недостатком знаний для использования дистанционных каналов доступа, сообщили 12% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 15,9% – с нарушениями зрения и 29% – с нарушениями слуха. Низкое качество используемого программного обеспечения/приложения отметили 15,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 11,7% – с нарушениями зрения и 11,9% – с нарушениями слуха. Низкое качество интернет-соединения стало проблемой для 13,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 6,9% – с нарушениями зрения и 9,8% – с нарушениями слуха.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение финансовой организации, испытывают затруднения, связанные с физическими ограничениями, сопутствующими имеющейся у них форме инвалидности, при использовании дистанционного доступа к банковскому счету только в 2,4% случаев, в то время как люди с полной потерей зрения – в 64,7% случаев. При этом сто-

ит отметить, что группа людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут помешать поставить подпись, назвавших физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности, сложностью при использовании дистанционного доступа к банковскому счету (35,7%), находится на втором месте по доле назвавших физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности, сложностью при использовании дистанционного доступа к банковскому счету.

40,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 33,7% – с нарушениями зрения и 44% – с нарушениями слуха не используют дистанционный доступ к банковскому счету потому, что не имеют соответствующего опыта. Не используют удаленный доступ из-за отсутствия необходимости 34,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 28,6% – с нарушениями зрения и 31,9% – с нарушениями слуха. О том, что им сложно пользоваться дистанционными каналами из-за физических ограничений, сопутствующих имеющейся у них форме инвалидности, заявили 8,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 38% – с нарушениями зрения и 7,7% – с нарушениями слуха. Риски, связанные с использованием дистанционных каналов доступа, являются барьером для 18,1% людей

Рисунок 43

Доля людей с разными формами инвалидности, использующих различные виды банкоматов и платежные терминалы
(% от числа респондентов в каждой из категорий)



Рисунок 44

Доля людей с частичной потерей зрения, оценивших уровень оснащенности банкоматов адаптивными функциями
(% от опрошенных людей с частичной потерей зрения, использовавших банкоматы)



с нарушениями опорно-двигательных функций, 12,2% – с нарушениями зрения и 19,3% – с нарушениями слуха. Сложности с освоением программного обеспечения и процесса использования мобильного и/или интернет-банка возникают у 12,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 18% – с нарушениями зрения и 16,9% – с нарушениями слуха.

6.3. Пользование банкоматами

Банкоматы с возможностью использования платежных карт с функцией как приема, так и выдачи наличных использовали 51,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 38,3% – с нарушениями зрения и 61,3% – с нарушениями слуха. Банкоматы только с функци-

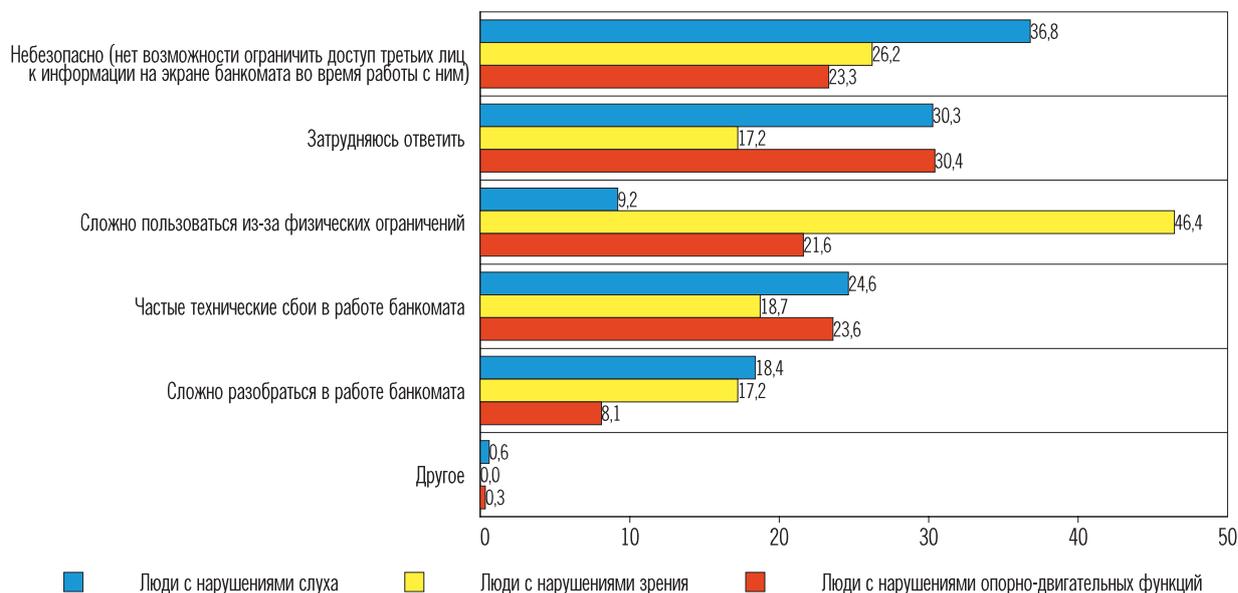
Рисунок 45

Доля людей с полной потерей зрения, оценивших уровень оснащенности банкоматов адаптивными функциями
(% от опрошенных людей с полной потерей зрения, использовавших банкоматы)



Рисунок 46

Доля людей с различными формами инвалидности, отметивших проблемы, возникающие в ходе использования банкоматов, по типу проблем
(% от числа респондентов в каждой из категорий, пользовавшихся банкоматами)



ей выдачи наличных использовали 47,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 46,8% – с нарушениями зрения и 51,8% – с нарушениями слуха. Об использовании банкоматов только с функцией приема наличных сообщили 33,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 24,5% – с нарушениями зрения и 33,3% – с нарушениями слуха. Не пользовались банкоматами 19,8% инвали-

дов с нарушениями опорно-двигательных функций, 29,5% – с нарушениями зрения и 13,5% – с нарушениями слуха. Платежные терминалы использовали 22% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 13,8% – с нарушениями зрения и 21,5% – с нарушениями слуха. Таким образом, банкоматы и платежные терминалы среди всех групп людей с инвалидностью

Рисунок 47

Доля людей с различными формами инвалидности, назвавших сложностью при использовании банкомата физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности
(% от числа респондентов в каждой из категорий, пользовавшихся банкоматами)

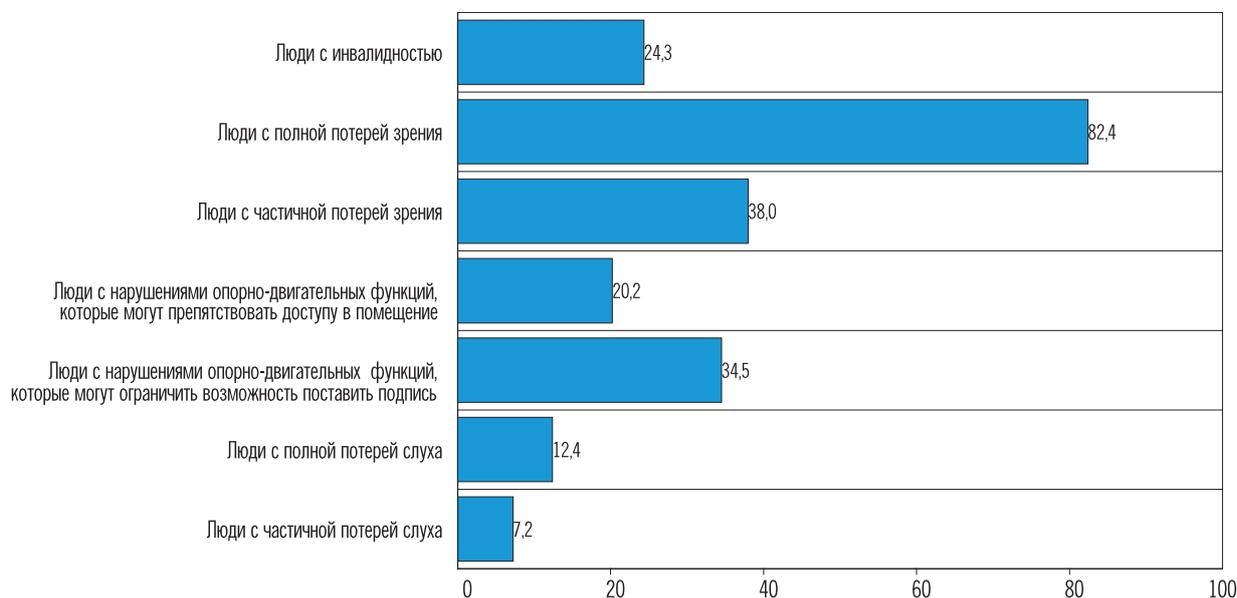
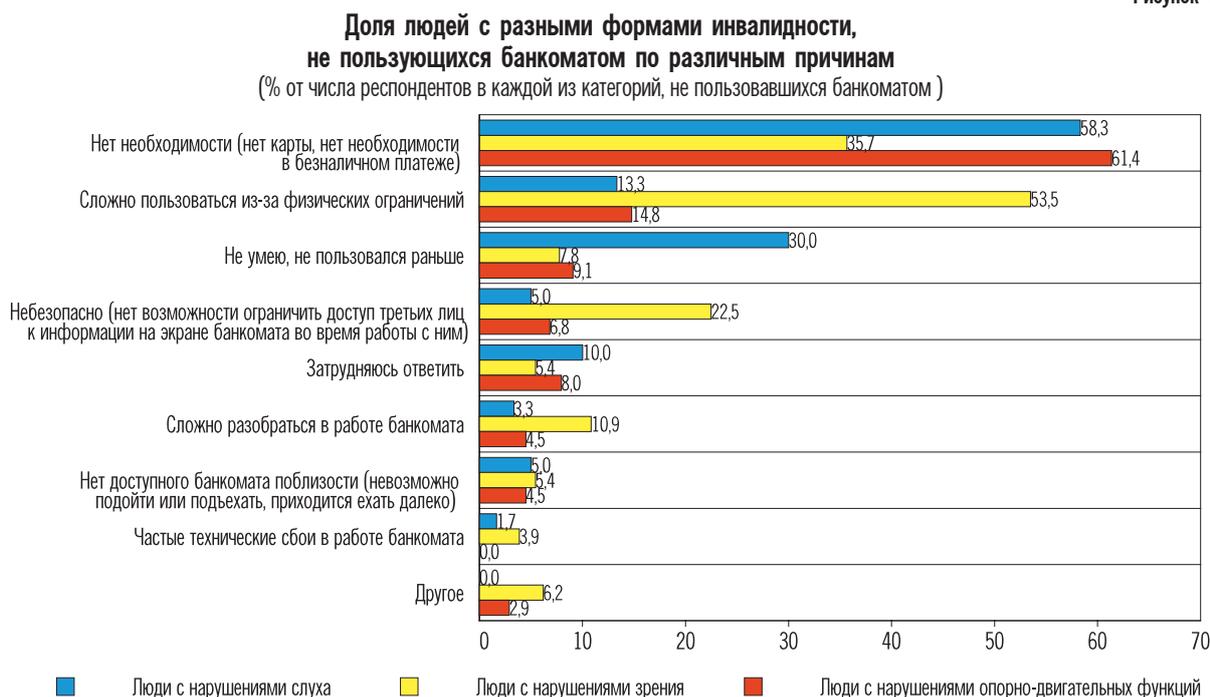


Рисунок 48



меньше всего используются людьми с нарушениями зрения.

Люди с полной потерей зрения намного реже сообщали о наличии тех или иных адаптивных функций в используемых ими банкоматах, чем люди с частичной потерей зрения. Скорее всего, разница обусловлена не фактическим отсутствием данных функций, а тем, что люди с полной потерей зрения реже имеют возможность использовать большинство имеющихся функций или не знают об их существовании и поэтому иногда просто не замечают их наличия в используемых банкоматах.

Одной из основных проблем, с которой сталкиваются люди с инвалидностью при использовании банкоматов, стала невозможность ограничить присутствие третьих лиц при совершении операций в банкомате. С данной проблемой сталкивается 36,8% людей с нарушениями слуха, 26,2% – с нарушениями зрения и 23,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций. О том, что банкоматы сложно использовать из-за физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности, сообщили 46,4% людей с нарушениями зрения, 21,6% – с нарушениями опорно-двигательных функций и только 9,2% – с нарушени-

ями слуха. Частые технические сбои в работе банкомата создают сложности для 23,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 18,7% – с нарушениями зрения и 24,6% – с нарушениями слуха. О том, что им сложно разобраться в работе банкомата, сообщили 18,4% людей с нарушениями слуха, 17,2% – с нарушениями зрения и 8,1% – с нарушениями опорно-двигательных функций.

Сложности при использовании банкоматов из-за физических ограничений, сопутствующих имеющейся форме инвалидности, испытывают 82,4% людей с полной потерей зрения, что значительно выше среднего значения по всем респондентам с инвалидностью (24,3%). Напротив, такие сложности испытывают только 7,2% людей с частичной потерей слуха, что существенно ниже среднего значения по всем группам респондентов с инвалидностью.

Об отсутствии необходимости работать с банкоматом сообщили 61,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 35,7% – с нарушениями зрения и 58,3% – с нарушениями слуха. О том, что им сложно пользоваться из-за физических ограничений, связанных с данной формой инвалидности, сообщили 14,8% людей с нарушениями опорно-двигатель-

ных функций, 53,5% – с нарушениями зрения и 13,3% – с нарушениями слуха. Можно отметить, что люди с теми формами инвалидности, которые наименее ограничивают возможность пользоваться банкоматом, наиболее часто отмечают, что у них нет такой необходимости, и наоборот, люди с потерей зрения, наиболее часто сообщающие о затруднениях, связанных с данной формой инвалидности, реже остальных групп заявляют о том, что у них отсутствует необходимость использовать банкомат. О сложностях, связанных с отсутствием опыта работы с банкоматом, сообщают 9,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 7,8% –

с нарушениями зрения и 30% – с нарушениями слуха. Невозможность ограничить присутствие третьих лиц в момент использования банкомата назвали препятствием 22,5% людей с нарушениями зрения, 6,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 5% – с нарушениями слуха. О том, что им сложно разобраться в работе банкомата, сообщили 10,9% людей с нарушениями зрения, 4,5% – с нарушениями опорно-двигательных функций и 3,3% – с нарушениями слуха. Отсутствие банкомата поблизости стало препятствием для 4,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 5,4% – с нарушениями зрения и 5% – с нарушениями слуха.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

7.1. Методика проведения опроса людей с инвалидностью

Целевая группа определялась заданными параметрами исследования, включая определение численности и характеристик лиц с инвалидностью как социальной группы. Опрос проводился среди взрослого населения России (старше 18 лет). Также опрос должен был пройти по всей России и включать три категории лиц с инвалидностью:

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

При формировании выборочной совокупности опроса использовались актуальные статистические данные Росстата. В результате для описания выборочной совокупности были включены дополнительные характеристики:

- категория инвалидности;
- тяжесть заболевания;
- группа инвалидности;
- пол;
- возраст;
- регион.

Выборка была спроектирована таким образом, чтобы включить регионы Российской Федерации с наибольшей долей населения с инвалидностью. Каждому региону был присвоен вес в общем количестве респондентов в выборке согласно его весу в генеральной совокупности. Необходимое количество респондентов было вычислено путем умножения общего объема выборки на вес каждого региона.

Для взаимодействия с респондентами исполнители исследования связывались с организациями и объединениями инвалидов. К ним относятся Всероссийское общество инвалидов, Всероссийское общество глухих, Всерос-

сийское общество слепых. Связь с данными организациями происходила как на общефедеральном, так и на региональном уровнях. Кроме того, с рядом респондентов взаимодействие осуществлялось через учреждения и организации с большим потоком инвалидов (например, специальные аптеки, диспансеры и санатории).

По итогам формирования выборки была проведена процедура ее проверки на соответствие предъявляемых к ней требований, зависящих от целей и задач исследования. Разработанный дизайн выборки обеспечил статистическую погрешность данных на общероссийском уровне для каждой из трех категорий при 95% доверительной вероятности не более 5%. Общий объем выборки составил 1200 респондентов, по 400 респондентов на каждую категорию.

Метод сбора данных

Личные форматизированные интервью проводились по стандартизированному опроснику продолжительностью около часа. Анкета включала 37 вопросов.

Опрос проводился по анкете, состоящей из закрытых, полуоткрытых и открытых вопросов. При ответе на закрытый вопрос респондент должен был выбрать наиболее подходящий для него вариант ответа (один или несколько) из числа предложенных. При ответе на открытый вопрос респондент самостоятельно формулировал ответ, который интервьюер записывал дословно. По окончании исследования данные открытых вопросов были закодированы, объединены по смысловому содержанию и представлены в графическом виде. Анкеты разработаны с учетом категорий инвалидности, включая вопросы для каждой категории.

Контроль качества

По итогам работы была произведена проверка не менее 20% анкет каждого интервьюера. При вводе данных осуществлялся автоматический контроль полноты заполнения анкеты.

Обработка данных сопровождалась логическим и арифметическим контролем данных. В категориях лиц с инвалидностью по зрению и с нарушениями нейромышечных, скелетных

и статодинамических функций проводился аудиоконтроль. Объем контроля составил 20% (240 анкет в количественном выражении).

7.2. Структура выборки опроса людей с инвалидностью

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО КАТЕГОРИЯМ	Количество, человек	Доля, %
Инвалиды по слуху	400	33,3
Инвалиды по зрению	400	33,4
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательных функций	400	33,3
Всего	1200	100

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО ГРУППАМ ИНВАЛИДНОСТИ	Количество, человек	Доля, %
1-я группа	313	26,1
2-я группа	302	25,2
3-я группа	585	48,7
Всего	1200	100

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО ТЯЖЕСТИ ЗАБОЛЕВАНИЯ	Количество, человек	Доля, %
Полная потеря слуха	155	12,9
Частичная потеря слуха	245	20,4
Полная потеря зрения	111	9,3
Частичная потеря зрения	289	24,1
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут препятствовать доступу в помещение	355	29,5
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут ограничить возможность поставить подпись	45	3,8
Всего	1200	100

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО ПОЛУ	Количество, человек	Доля, %
Мужчины	464	38,7
Женщины	736	61,3
Всего	1200	100

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО ВОЗРАСТУ	Количество, человек	Доля, %
18–29 лет	179	14,9
30–55 лет	572	47,7
56 лет и старше	411	34,2
Отказ от ответа	38	3,2
Всего	1200	100

СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ПО РЕГИОНАМ	Количество, человек	Доля, %
Республика Башкортостан	53	4,4
Республика Татарстан	83	6,9
Краснодарский край	72	6,0
Приморский край	32	2,7
Ставропольский край	41	3,4
Белгородская область	40	3,3
Волгоградская область	20	1,7
Вологодская область	39	3,3
Воронежская область	39	3,2
Иркутская область	39	3,3
Нижегородская область	55	4,6
Новосибирская область	44	3,7
Омская область	42	3,5
Оренбургская область	41	3,4
Ростовская область	61	5,1
Самарская область	41	3,4
Свердловская область	54	4,5
Челябинская область	37	3,1
Город Москва	232	19,3
Город Санкт-Петербург	135	11,2
Всего	1200	100

