



Банк России



ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В 2021 ГОДУ

Москва
2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Резюме	2
<i>Пользование банковскими счетами и платежными картами</i>	<i>2</i>
<i>Пользование услугами по размещению денежных средств.....</i>	<i>3</i>
<i>Пользование кредитными и заемными услугами</i>	<i>4</i>
<i>Пользование страховыми услугами.....</i>	<i>4</i>
<i>Удовлетворенность работой финансовых организаций.....</i>	<i>5</i>
<i>Взаимодействие с финансовыми организациями</i>	<i>5</i>
<i>Личные посещения.....</i>	<i>7</i>
<i>Пользование дистанционным доступом к банковскому счету</i>	<i>7</i>
<i>Пользование банкоматами</i>	<i>9</i>
<i>Пользование услугами финансовых организаций во время и после пандемии COVID-19.....</i>	<i>9</i>
1. Пользование банковскими счетами и платежными картами.....	11
2. Пользование услугами по размещению денежных средств.....	19
3. Пользование кредитными и заемными услугами	28
4. Пользование страховыми услугами.....	36
5. Удовлетворенность работой финансовых организаций	43
6. Взаимодействие с финансовыми организациями.....	53
6.1. Личные посещения.....	61
6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету.....	73
6.3. Пользование банкоматами.....	87
6.4. Пользование услугами финансовых организаций во время пандемии COVID-19	93
Приложения	98
7.1. Методика проведения опроса людей с инвалидностью	98
<i>Метод сбора данных.....</i>	<i>99</i>
<i>Контроль качества.....</i>	<i>99</i>
<i>Методология обработки и анализа данных в динамике.....</i>	<i>99</i>
7.2. Структура выборки опроса людей с инвалидностью.....	102
Используемые сокращения	104

Настоящий материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

Замечания и предложения по материалам, представленным в исследовании, просим направлять до 01 мая 2022 года включительно на адрес: rudnitskayavv@cbr.ru.

Фото на обложке: Shutterstock/FOTODOM
107016, Москва, ул. Неглинная, 12
Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2022

РЕЗЮМЕ

Банк России провел четвертое исследование по определению уровня доступности и востребованности финансовых услуг и каналов их получения, а также наличия барьеров для их получения людьми с инвалидностью, результаты которого представлены в настоящем выпуске «Исследования состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью»¹.

Пользование банковскими счетами и платежными картами²

В 2021 г. доля людей с инвалидностью, имеющих и использовавших в последние 12 месяцев до даты проведения опроса не менее одного открытого счета физического лица в КО (с учетом счетов по вкладам), как и в 2020 г., составила 96,5%³, что на 2,8 п.п. превышает аналогичный показатель для населения России в целом (93,7%⁴) по итогам замера 2021 года. Доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, в 2021 г. также практически не изменилась (94,0 против 94,1% в 2020 г.) и превышает значение аналогичного показателя для населения России в целом в 2021 г. (90,4%). Также не произошло и значимых изменений относительно доли людей с инвалидностью, которые имеют и используют банковский счет, но не имеют платежной карты (2,5 против 2,4% в 2020 г.), и доли людей с инвалидностью, интенсивно использующих счета физических лиц в КО (54,1 против 54,8% в 2020 г.). Вместе с тем в связи с существенным увеличением в 2021 г. доли населения России, интенсивно использующего счета физических лиц в КО (74,8 против 54,0% в 2019 г.⁵), разница в значениях показателей интенсивного использования счетов физических лиц в КО для населения России в целом и для людей с инвалидностью составила в 2021 г. 20,6 процентного пункта.

¹ В публикации используются:

– данные опросов 1600 человек взрослого населения России в целом, проведенных по заказу Банка России в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России в мае 2018 г., данные опросов 1826 и 1828 человек взрослого населения по критериям финансовой доступности и финансовой удовлетворенности соответственно в мае – июне 2019 г. и опроса 1800 респондентов в мае 2021 года;

– данные опроса 1200 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в феврале 2018 г., данные опроса 1211 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в октябре 2018 г., данные опроса 1236 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в октябре 2020 г., а также данные опроса 1200 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в августе – октябре 2021 г., 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) функций («люди с нарушениями опорно-двигательных функций»); в 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 собственноручной подписи»).

² Значения показателей здесь и далее по тексту публикации были округлены до одного знака после запятой. Расхождения (в пределах 0,1 п.п.) в суммарных значениях показателей на графиках и по тексту вызваны округлением, так как их расчет производился от исходных данных (неокругленных). Прирост (рост) значений показателей также рассчитывался от исходных данных (неокругленных), в связи с чем данные, представленные на графиках, и данные в тексте могут иметь незначительные расхождения (в пределах 0,1 п.п.).

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 опросов (февраль, октябрь 2018 г., октябрь 2020 г. и август – октябрь 2021 г.) и за 12 месяцев до даты проведения каждого из опросов.

⁴ Данные в отношении взрослого населения России в целом приводятся на дату проведения опросов (май 2018 г., май – июнь 2019 г. и май 2021 г.) и за 12 месяцев до даты проведения каждого из опросов.

⁵ В 2020 г. опрос взрослого населения России в целом, осуществляемый в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России, не проводился, в том числе в связи с пандемией COVID-19. В соответствии с этим здесь и далее сравнение показателей, полученных в рамках опроса взрослого населения России в 2021 г., производится с аналогичными показателями опроса взрослого населения России в целом, проведенного в 2019 году.

При этом в 2021 г. среди людей с инвалидностью возросла доля опрошенных, которые имели кредитную карту на момент опроса и/или за 12 месяцев до даты проведения опроса и при этом имели на дату проведения опроса непогашенную задолженность по кредитному лимиту (с 6,7 до 9,6% в 2021 г.), а также доля опрошенных, которые имели кредитную карту на момент опроса и/или за 12 месяцев до даты проведения опроса и при этом использовали кредитный лимит за последние 12 месяцев до даты проведения опроса, вне зависимости от того, был ли он погашен на момент проведения опроса (с 7,3 до 9,7% в 2021 г.). Повышение использования в 2021 г. различных кредитных и заемных услуг, в том числе в рамках кредитных карт, может свидетельствовать о росте доступности таких услуг для людей с инвалидностью, снижении числа дополнительных требований к данной категории заемщиков, а также о возросшей необходимости в дополнительных средствах.

В частности, основным барьером для использования платежных карт в будущем для людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия, стал недостаточный уровень доходов (38,1 против 20,5% в 2020 г.). Также по-прежнему более 20,0% респондентов, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия, в числе наиболее значимых барьеров называют сложности с пониманием условий договора (26,0 против 25,4% в 2020 г.), а также риски, связанные с использованием платежных карт (20,7 против 25,7% в 2020 г.). Доля тех, кто указал все прочие барьеры, по сравнению с 2020 г., снизилась и приблизилась к значениям 2018 г. (до пандемии COVID-19), что может в том числе свидетельствовать об улучшении доступности и удобства использования различных каналов предоставления финансовых услуг, особенно дистанционных, и повышении их приспособленности к использованию даже в период действия различных ограничительных мер, какие, например, были ранее приняты в целях противодействия новой коронавирусной инфекции.

Пользование услугами по размещению денежных средств

Доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в КО и/или средства, размещенные в форме договора займа в НФО⁶, снизилась с 43,3 до 41,6% в 2021 г., что несколько ниже значения аналогичного показателя среди населения России в целом (44,6 против 35,4% в 2019 г.). Доля тех, кто имеет вклад (счет) в КО, составила 41,4% среди респондентов с инвалидностью (43,1% в 2020 г.) и 41,8% среди взрослого населения России в целом (34,6%⁷ в 2019 г.), а доля тех, кто имеет средства, размещенные в форме договора займа НФО, составила 2,8% среди людей с инвалидностью (2,1% в 2020 г.) и 6,5% среди населения России в целом (2,8% в 2019 г.). Доли респондентов с инвалидностью, использовавших за последние 12 месяцев до проведения опроса банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций, а также большинство сберегательных продуктов и иных способов размещения средств, остались неизменны либо изменились незначительно по сравнению с 2020 г., но вместе с тем на 2,4 п.п. уменьшилась доля тех, кто использовал банковские вклады с возможностью пополнения и проведения расходных операций (35,8%), и возросла доля тех, кто заключал договоры на размещение средств в форме займа в МФО (с 1,2 до 2,4% в 2021 г.) и в КПК (с 0,6 до 2,3%). Наиболее значимыми барьерами для использования сберегательных продуктов и услуг остаются недостаточный уровень доходов и высокая стоимость обслуживания и/или недостаточная доходность вложений – о них сообщили 49,8 и 46,2% респондентов с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов продуктов и услуг для размещения денежных средств, но видят препятствия для этого (51,1 и 27,8% в 2020 г. соответственно). Несмотря на то что доля респондентов, отметивших

⁶ НФО, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): МФО, КПК, СКПК.

⁷ Данный показатель уточнен в 2021 г. по сравнению с предшествующими периодами.

различные барьеры, остается выше уровня 2018 г. (до пандемии COVID-19), о наличии иных барьеров сообщила существенно меньшая доля респондентов, чем в 2020 году. Как и в случае с платежными картами, в 2021 г. даже с учетом продолжения действия ряда ограничений, возникших в период пандемии COVID-19, снизилась значимость инфраструктурных барьеров: непригодности подразделений под нужды людей с инвалидностью и территориальной удаленности подразделений, что может в том числе свидетельствовать об улучшении адаптированности различных каналов обслуживания для людей с инвалидностью, включая дистанционные, что в свою очередь позволяет устранить необходимость посещать лично отдаленные подразделения. Это также подтверждается более положительными оценками уровня пригодности не только подразделений, но и дистанционных каналов финансовых организаций под нужды людей с инвалидностью по сравнению с 2020 годом.

Пользование кредитными и заемными услугами

В целом в 2021 г. люди с инвалидностью стали активнее пользоваться кредитными или заемными услугами. Как указывалось ранее, помимо роста необходимости в денежных средствах на различные нужды, это может быть следствием растущего удобства и доступности дистанционных каналов, позволяющих оформлять финансовые продукты и услуги без визита в подразделение финансовой организации, а также постепенного формирования финансовыми организациями гибких продуктов и услуг, учитывающих особенности клиентов с инвалидностью. Доля людей с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит в КО и/или заем в НФО, возросла с 20,7 до 23,2% в 2021 г., но по-прежнему остается меньше, чем доля взрослого населения России, пользующегося аналогичными услугами (32,8%). Среди обеих групп возросла как доля тех, кто имеет непогашенный кредит в КО (22,7% среди людей с инвалидностью и 31,8% среди взрослого населения России), так и тех, кто имеет непогашенный заем в НФО⁸ (2,7 и 4,9% соответственно). Таким образом, в отличие от сберегательных и платежных услуг, в 2021 г. сохраняется разрыв в долях людей с инвалидностью и населения России в целом, использующего кредитные и заемные услуги. Люди с инвалидностью, имеющие кредит/заем на дату проведения опроса в 2021 г., преимущественно брали его в формате нецелевого кредита/займа (30,1 против 35,5% в 2020 г.), однако более 15,0% опрошенных также привлекали его на покупку либо ремонт жилья или для проведения оздоровительных мероприятий. Как и со всеми прочими типами услуг, наиболее весомыми барьерами для респондентов, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но считают, что для этого существуют препятствия, стали высокая стоимость кредитных/заемных средств (45,3 против 56,5% в 2020 г.), недостаточный уровень доходов (42,1 против 40,1% в 2020 г.) и риски, сопутствующие использованию кредитных/заемных услуг (27,7 против 30,5% в 2020 г.).

Пользование страховыми услугами

Страховые услуги, напротив, преимущественно становятся менее востребованными среди людей с инвалидностью: добровольным страхованием в 2021 г. пользовались 13,2% людей с инвалидностью (14,9% в 2020 г.) и 33,5% населения России в целом (22,8% в 2019 г.), а обязательным страхованием – 93,5% населения России в целом (91,4% в 2019 г.) и 96,5% людей с инвалидностью (97,1% в 2020 г.). С 2017 г. среди людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, в числе самых значимых препятствий неизменно остаются недостаточный уровень доходов – 42,7% (на 5,1 п.п. больше, чем в 2020 г.) и стоимость страхового полиса – 27,0% (что на 13,7 п.п. меньше, чем в 2020 г.). При этом доля тех, кто отметил в качестве препятствия недостаточный уровень доходов, по сравнению со всеми остальными периодами (2017, 2018 и 2020 гг.), достигла самого высокого значения, а доля тех, кто указал в качестве барьера стоимость стра-

⁸ НФО, которые могут выдавать займы физическим лицам: МФО, КПК, СКПК, ломбарды.

хового полиса, напротив, самого низкого. Значимость остальных барьеров для респондентов с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, в 2021 г. преимущественно возросла, за исключением недоверия страховым организациям, отсутствия необходимых документов для оформления страховых услуг, отсутствия таких услуг в месте проживания респондента и инфраструктурных барьеров (территориальной удаленности подразделений страховых организаций и непригодности подразделений страховых организаций, расположенных в пределах доступности). С учетом результатов удовлетворенности взаимодействием страховые организации нуждаются в реорганизации условий предоставления услуг людям с инвалидностью и повышении удобства и простоты получения страховых услуг посредством различных каналов обслуживания в целях формирования комфортной среды для оформления страхования данной группой населения и повышения их заинтересованности в данном типе услуг.

Удовлетворенность работой финансовых организаций

В 2021 г. с 81,3 до 83,2% возросла доля людей с инвалидностью, полностью или в большей степени удовлетворенных работой КО/банков, однако снизилась доля удовлетворенных работой остальных типов финансовых организаций. Вместе с тем одновременно со снижением доли удовлетворенных работой этих организаций снижалась или оставалась на прежнем уровне доля неудовлетворенных, тогда как доля тех, кто не сталкивался с указанными финансовыми организациями или затруднился дать оценку их работе, повысилась на 2,2–2,4 п.п. по каждой из таких организаций и составила более 75,0%, а в большинстве случаев – 85,0% респондентов. Таким образом, частично снижение доли удовлетворенных может быть связано с тем, что ряд респондентов в целом не взаимодействовал в течение 2021 г. с финансовыми организациями определенного типа. Так, доля удовлетворенных взаимодействием с субъектами страхового дела составила в 2021 г. 15,2%, с ломбардами – 4,9%, с МФО – 4,1%, с КПК – 3,6%, с СКПК – 3,3%.

Доля людей с инвалидностью, не считающих, что получать финансовые услуги для них сложнее по сравнению с остальным населением России, возросла до 50,7% в 2021 г. (на 8,9 п.п. по сравнению с 2017 г. и на 3,0 п.п. по сравнению с 2020 г.), а доля тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, составила 41,8% (на 3,9 п.п. меньше, чем в 2020 г.) и приблизилась к значению 2018 г. (41,3%). С учетом снижения значимости для людей с инвалидностью многих инфраструктурных барьеров для получения финансовых услуг это может в том числе говорить о положительных изменениях в способах взаимодействия клиентов и финансовых организаций с учетом опыта, полученного в период новой коронавирусной инфекции. В число самых значимых причин, по которым респонденты с инвалидностью сообщали, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, в 2021 г. вошли трудности, связанные с формой инвалидности респондента, а также недостаточный уровень финансовой грамотности.

Взаимодействие с финансовыми организациями

Незначительно большая доля людей с инвалидностью в 2021 г. хотя бы раз совершала личные визиты в подразделения финансовых организаций – 90,8 против 90,2% в 2020 году. При этом одновременно большая доля респондентов с инвалидностью хотя бы раз использовала различные дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями: услугу вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом (13,9 против 8,1% в 2020 г.), телефонные звонки (45,1 против 41,6% в 2020 г.), интернет-банкинг и/или мобильный банкинг (48,2 против 45,5% в 2020 г.). Исключение составили такие каналы, как электронная почта – его использовала незначительно меньшая доля опрошенных (17,0 против 17,8% в 2020 г.) и текстовый чат на сайте финансовой организации – его в 2021 г. хотя бы раз использовали 18,7% респондентов с инвалидностью (19,9% в 2020 г.). Снижение заинтересованности людей с инвалидностью в двух указанных каналах может быть в том числе обусловлено повышением

распространенности и доступности мобильных приложений, вследствие чего электронной почте и чату на сайте респонденты могут предпочитать более оперативное взаимодействие с сотрудниками финансовых организаций в личном кабинете мобильного приложения.

Вместе с тем с 41,8% в 2020 г. до 44,5% в 2021 г. увеличилась доля респондентов с инвалидностью, сообщивших о полной или практически полной готовности перейти на полностью дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, и практически пропорционально, с 50,1 до 47,5%, снизилась доля тех, кто скорее либо полностью не готов осуществить такой переход. Несмотря на прежнюю востребованность личных визитов в подразделения финансовых организаций, в 2021 г. большая доля респондентов с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, также полностью или скорее поддержала переход на исключительно дистанционный формат взаимодействия с финансовыми организациями (51,3 против 48,1% в 2020 г.) и меньшая доля сообщила о том, что они скорее либо полностью не готовы переходить на такой формат обслуживания (37,4 против 41,9% в 2020 г.). Как и в 2020 г., среди всех групп людей с инвалидностью меньшая доля респондентов, скорее либо полностью согласных перейти на исключительно дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, зафиксирована в группах людей с полной потерей слуха (31,5 против 41,4% в 2020 г.) и людей с полной потерей зрения (41,5 против 30,4% в 2020 г.) – респонденты с данными формами инвалидности испытывают наибольшую потребность в грамотной адаптации дистанционных каналов под их нужды и в связи с ограничениями, свойственными их форме инвалидности, могут предпочитать личные посещения, в том числе в силу наличия возможности напрямую взаимодействовать с сотрудниками финансовых организаций. Во всех остальных группах людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации, снизилась доля тех, кто скорее или полностью не поддерживает переход на дистанционный формат взаимодействия, и одновременно увеличилась доля тех, кто скорее или полностью его поддерживает.

По сравнению с 2020 г. доли людей с инвалидностью, отмечавших большую часть барьеров для перехода на полностью дистанционное обслуживание, преимущественно сократились – тем не менее большая часть препятствий для перехода на полностью дистанционное обслуживание по-прежнему лежит в области технической оснащенности и уровня цифровой грамотности людей с инвалидностью, не находящихся в прямой компетенции финансовых организаций. Также в числе наиболее значимых препятствий по-прежнему остается уровень доверия финансовым организациям в целом – в 2021 г. среди людей с инвалидностью неоднократно отмечались мнения о высоком уровне рисков, связанных с получением тех или иных финансовых услуг, сомнения в надежности и безопасности различных финансовых организаций и каналов их обслуживания, что требует как применения дополнительных мер в области повышения финансовой грамотности людей с инвалидностью, так и непосредственного внимания финансовых организаций к вопросам защищенности своих клиентов, в том числе предотвращения мошенничества. В частности, в 2021 г. Банк России выпустил Методические рекомендации⁹ для кредитных организаций по предоставлению клиентам права устанавливать ограничения на использование дистанционных каналов доступа к собственному счету. Помимо этого, кредитным организациям рекомендуется внедрять сервис «второй руки», когда человек может по договоренности с другим клиентом одной и той же кредитной организации назначить его своим помощником, которому предоставлено право подтверждения необычных операций, проводимых дистанционно, при возникновении сомнений в основаниях их проведения (при подозрении на мошенничество). Внедрение кредитными организациями указанных положений может в том числе оказать положительное влияние на уровень доверия людей с инвалидностью к дистанционным каналам обслуживания.

⁹ Методические рекомендации Банка России от 09.08.2021 № 11-МР «По обеспечению дополнительной защиты прав потребителей из числа лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также по усилению мер по предотвращению финансовых потерь и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении денежных средств, находящихся на счетах указанных групп клиентов, в ходе предоставления им финансовых услуг посредством дистанционных (цифровых) каналов».

Также в 2021 г. людям с инвалидностью было предложено оценить степень комфортности и сложности личного и дистанционного взаимодействия с различными типами финансовых организаций. Так, среди людей с инвалидностью, использовавших различные способы дистанционного взаимодействия с финансовыми организациями, 87,2% опрошенных дали положительную или нейтральную оценку своему опыту обращения в дистанционном формате в КО/банки, 20,3% – в страховые организации и общества взаимного страхования, 8,8% – в ломбарды, 8,5% – в КПК, 6,9% – в СКПК и 6,5% – в МФО. Среди тех, кто лично обращался в КО/банки, положительную либо нейтральную оценку своему опыту взаимодействия при посещении подразделений дали 89,3% респондентов, в отделения ФГУП «Почта России» – 79,2%, в СКПК – 67,5%, в ломбарды – 66,2%, в страховые организации и общества взаимного страхования – 78,4%, в КПК – 74,9%, в МФО – 61,8%.

Личные посещения

В 2021 г. среди респондентов с инвалидностью, посещавших финансовые организации лично, до 95,8% уменьшилась доля тех, кто посещал подразделения банков (98,3% в 2020 г.) – вместе с тем она остается наибольшей по сравнению с прочими типами финансовых организаций. Так, среди людей с инвалидностью, лично посещавших финансовые организации, 8,2% посещали страховые организации и общества взаимного страхования (11,3% в 2020 г.), 33,9% – отделения ФГУП «Почта России» для осуществления перевода денежных средств, 5,2% – ломбарды, 5,0% – МФО, 4,9% – КПК и 3,6% – СКПК.

При этом по сравнению с 2020 г. доля респондентов с инвалидностью, считающих, что подразделения посещаемых ими финансовых организаций скорее либо полностью адаптированы под их нужды, увеличилась с 70,2 до 75,4%, а доля тех, кто считает подразделения скорее либо полностью неадаптированными, одновременно снизилась с 23,9 до 18,6%. Одновременно в 2021 г. большая доля людей с инвалидностью среди тех, кто лично посещает финансовые организации, указывала на наличие в посещаемых ими подразделениях тех или иных адаптационных элементов и меньшая – о наличии определенных трудностей, возникших во время личных посещений. Вместе с тем на проблему навязывания дополнительных услуг по-прежнему указывает порядка четверти респондентов, посещавших финансовые организации лично (24,7 против 25,4% в 2020 г.), тогда как с остальными проблемами сталкивались менее 10,0% опрошенных.

Респонденты, которые не посещают финансовые организации лично, преимущественно не осуществляют визитов в подразделения по двум причинам: в связи с отсутствием необходимости (46,5 против 36,6% в 2020 г.) и ограничениями, связанными с их формой инвалидности (27,4 против 42,0% в 2020 г.). Помимо этого, 12,4% респондентов с инвалидностью указывали ряд иных причин, по которым они не посещали финансовые организации лично, в число которых в 2021 г. преимущественно вошли поручение выполнения операций, требующих личных посещений, по доверенности другим лицам, а также недоверие к финансовым организациям и страх стать жертвой мошеннических действий. Это вновь подчеркивает необходимость повышения внимания к деятельности в сфере финансового просвещения и обучения людей с инвалидностью цифровой грамотности.

Пользование дистанционным доступом к банковскому счету

Доля людей с инвалидностью, использовавших за 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, в 2021 г. продолжала увеличиваться, составив 52,3% (50,7% в 2020 г.), тогда как аналогичный показатель для населения России в целом составил в 2021 г. 75,4% (55,2% в 2019 г.). Более низкая скорость проникновения дистанционных способов доступа к банковским счетам в группу людей

с инвалидностью может в том числе быть связана с ранее озвученными причинами: недостаточной технической оснащенностью людей с инвалидностью по сравнению с населением в целом, недостаточным уровнем цифровой и финансовой грамотности, а также предпочтением личных посещений вследствие ограничений, связанных с определенными формами инвалидности, которые могут затруднять взаимодействие с сайтами и мобильными приложениями, а также процесс коммуникации с сотрудниками финансовых организаций. При этом доля респондентов с инвалидностью, не использовавших различные способы дистанционного доступа к банковскому счету, в 2021 г. составила 41,7% (42,2% в 2020 г.).

В группе людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, увеличилась доля тех, кто сообщил как о полной или частичной приспособленности дистанционного доступа к банковскому счету (86,7% против 84,1% в 2020 г.), так и о полной или частичной неприспособленности (10,6 против 9,0% в 2020 г.). Вместе с тем о полной или частичной приспособленности интернет-банка с доступом через веб-браузер по сравнению с 2020 г. сообщила меньшая доля респондентов среди людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету (70,3 против 73,3% в 2020 г.), и большая – о приспособленности мобильных приложений банков (86,7 против 81,1% в 2020 г.). Их адаптированность и оснащенность различными специальными функциями по оценке людей с нарушениями зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, в 2021 г. выросла: среди них большая доля опрошенных отметила наличие специальных функций и адаптационных деталей интерфейсов в интернет-банках и/или мобильных приложениях.

Основные затруднения среди людей с инвалидностью, хотя бы раз использовавших дистанционное обслуживание при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), опрошенные испытали в связи с опасениями в надежности дистанционных каналов (28,7 против 26,0% в 2020 г.) и недостатком знаний и навыков для их использования (23,6 против 19,0% в 2020 г.), но при этом уменьшилась доля тех, у кого возникали сложности с использованием дистанционных каналов из-за физических ограничений, сопутствующих форме инвалидности (на 2,9 п.п. до 12,2%), нестабильной работы используемых каналов дистанционного доступа (на 2,4 п.п. до 10,1%), а также неустойчивой интернет-связи в месте проживания (на 5,7 п.п. до 8,3%). Нехватка знаний в сфере цифровой и финансовой грамотности больше всего мешает использовать дистанционное обслуживание при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд) также и тем респондентам, которые не пользуются таким обслуживанием, – об этом сообщили 34,3% опрошенных (30,9% в 2020 г.). Также 28,7% людей с инвалидностью, не пользовавшихся дистанционным обслуживанием, не делали этого в 2021 г. в связи с опасениями насчет безопасности дистанционных каналов (на 2,9 п.п. больше, чем в 2020 г.), и еще 27,1% указали на сложности с пониманием работы дистанционных каналов обслуживания (на 1,3 п.п. больше, чем в 2020 г.).

Таким образом, в связи с повышением доступности и востребованности дистанционных каналов необходимо одновременное повышение цифровой и финансовой грамотности, недостаток которых выступает фактором, замедляющим рост распространения дистанционного обслуживания среди людей с инвалидностью. Повышение внимания к вопросам цифрового и финансового просвещения потенциально может способствовать снижению уровня недоверия к дистанционным каналам обслуживания, а также преодолению определенных барьеров и страхов перед новыми цифровыми устройствами и программами, в том числе в финансовой сфере, и обучением/самообучением их использованию. Так, в 2021 г. людям с инвалидностью впервые было предложено самостоятельно оценить субъективный уровень цифровой грамотности: порядка 70% респондентов в каждой из групп оценили свои знания в сфере информационных технологий как средние или выше среднего, и около четверти оценили их как плохие/недостаточные. Одновременно всего 45,5% людей с инвалидностью оценили

свой уровень знаний и навыков для обращения за финансовыми услугами дистанционно как скорее или полностью достаточный, а 42,8% как пока недостаточный. Обучаться финансовой грамотности и использованию цифровых технологий (интернет-ресурсов и программ, в том числе мобильных приложений) в сфере финансов люди с инвалидностью предпочли бы у сотрудников социальных служб и волонтерских организаций (34,0%), государственных служб, министерств и ведомств (31,3%) и финансовых организаций (26,7%). При этом более четверти респондентов с инвалидностью (26,6%) также считают, что каждый должен обучаться финансовой и цифровой грамотности самостоятельно.

Пользование банкоматами

Различные виды банкоматов и платежные терминалы в 2021 г. использовали 82,4% людей с инвалидностью (81,1% в 2020 г.), а непосредственно банкоматы – 81,0% (79,7% в 2020 г.). Как и в 2020 г., наибольшее предпочтение респонденты с инвалидностью отдавали банкоматам с возможностью использования платежных карт (их реквизитов) с функцией как приема, так и выдачи наличных денег (54,4 против 59,3% в 2020 г.).

Продолжается процесс улучшения банками оснащенности банкоматов под нужды людей с нарушениями зрения – среди данной группы людей с инвалидностью, использовавших банкоматы, в 2021 г. увеличилась доля тех, кто отметил наличие большинства значимых адаптационных элементов. Различные проблемы в ходе использования банкоматов в 2021 г. также отмечала меньшая доля опрошенных среди людей с инвалидностью, пользовавшихся банкоматами: 30,4% – отсутствие возможности ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата (32,4% в 2020 г.), 18,0% – сложности в использовании в силу физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности (21,5% в 2020 г.), 16,9% – сложности с пониманием принципов работы с банкоматами (18,4% в 2020 г.). Среди респондентов с инвалидностью, не пользовавшихся банкоматами, наиболее частыми причинами для отказа от их использования в 2021 г. являются сложности, которые возникают при работе с данными устройствами из-за ограничений, сопутствующих форме инвалидности респондента (32,7%), отсутствие необходимости (31,3%), а также отсутствие опыта и навыков работы с банкоматом (26,1%).

Пользование услугами финансовых организаций во время и после пандемии COVID-19

В 2021 г. вследствие принятия мер, противодействующих распространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, уменьшилось число ограничений, не позволявших людям с инвалидностью и другим гражданам получать финансовые услуги в привычном им режиме, в том числе лично посещать подразделения финансовых организаций, – в период действия наиболее жестких ограничений их совершали 32,2% респондентов с инвалидностью, совершавших в 2021 г. личные визиты в подразделения финансовых организаций (25,0% в 2020 г.). Наиболее частые причины для личных посещений среди тех, кто осуществлял их в период действия ограничений, введенных в целях предотвращения распространения COVID-19, – привычность личных визитов (56,1 против 47,8% в 2020 г.) и необходимость выполнить операцию, которую невозможно провести при помощи дистанционных каналов (36,5 против 45,6% в 2020 г.), преимущественно снять/внести наличные денежные средства, заменить/перевыпустить платежную карту или провести различные операции с документами (справками, договорами, выписками).

Среди людей с инвалидностью, пользовавшихся дистанционными каналами обслуживания, с 21,3 до 29,6% в 2021 г. увеличилась доля тех, кто использовал их чаще в период пандемии. Вместе с тем доля тех, кто выразил готовность использовать дистанционные каналы в том же объеме или чаще и после снятия ограничений, связанных с пандемией новой

коронавирусной инфекции, изменилась с 83,1 до 81,6%, тогда как доля тех, кто хотел бы уменьшить частоту их использования, практически не изменилась (12,2 против 12,3% в 2020 г.). Как и в 2020 г., порядка трети людей с инвалидностью, пользовавшихся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), затруднились назвать сложности, с которыми им пришлось столкнуться при их использовании во время пандемии, а в числе наиболее существенных сложностей были названы загруженность колл-центров (22,5 против 20,9% в 2020 г.), невозможность совершить ряд операций без личного присутствия (22,2 против 21,5% в 2020 г.) и сложности с выполнением требуемых задач через специалистов колл-центров (21,3 против 20,5% в 2020 г.).

1. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

В 2021 г. на фоне сохранения доли людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, отмечается небольшое снижение доли тех, кто пользуется только одним видом тех или иных платежных карт, за исключением кредитных: 74,6% имеют только расчетную (дебетовую) карту (77,7% в 2020 г.), 41,7% только расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной (42,9% в 2020 г.), 1,3% только зарплатную (2,4% в 2020 г.), 33,1% только карту для получения социальных выплат. Доля респондентов, владеющих только кредитной картой, напротив, в 2021 г. незначительно увеличилась с 0,1% в 2020 г. до 0,2%. Вместе с тем в 2021 г. люди с инвалидностью стали отдавать большее предпочтение владению несколькими карточными продуктами одновременно. Так, в 2021 г. увеличилась доля респондентов с инвалидностью, имеющих расчетную (дебетовую) карту, а также кредитную карту: 19,2 против 16,3% в 2020 г., постепенно приближаясь к значению в 25,0% для аналогичного показателя по итогам последнего замера, проводившегося среди всего населения России в 2021 году.

Доля людей с инвалидностью, имеющих и использовавших в последние 12 месяцев до даты проведения опроса не менее одного открытого счета физического лица в КО (с учетом счетов по вкладам), как и в 2020 г., составила 96,5%, что на 2,8 п.п. больше аналогичного показателя для населения России в целом (93,7%) по итогам замера 2021 года. Таким образом, по сравнению с 2020 г. незначительно изменилась (с 2,4 до 2,5%) доля людей с инвалидностью, которые имеют и используют банковский счет, но не имеют платежной карты. Аналогично в 2021 г. значимо не изменилась доля людей с инвалидностью, интенсивно использующих счета физических лиц в КО, – 54,1 против 54,8% в 2020 году. Вместе с тем в связи с существенным увеличением в 2021 г. доли населения России, интенсивно использующего счета физических лиц в КО (74,8 против 54,0% в 2019 г.), разница в значениях показателей интенсивного использования счетов физических лиц в КО для населения России в целом и для людей с инвалидностью составила в 2021 г. 20,6 процентного пункта.

Практически не изменилась доля респондентов с инвалидностью, на момент проведения опроса в 2021 г. отметивших наличие у них карты для получения социальных выплат: 88,9 против 88,7% в 2020 г., а также доля людей с инвалидностью, имеющих зарплатную карту: 45,6 против 46,1% в 2020 году. Доля тех, кто ответил, что имеет другую дебетовую карту, кроме зарплатной и карты

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ПЛАТЕЖНУЮ КАРТУ (РАСЧЕТНУЮ И/ИЛИ КРЕДИТНУЮ)
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 1

Вид карты	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Платежная карта*	84,4	81,7	90,4	82,2	94,1	94,0
Только расчетная (дебетовая) карта	62,1	56,1	64,4	66,0	77,7	74,6
Только зарплатная карта	29,8	26,4	20,5	4,5	2,4	1,3
Только расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной	14,0	16,5	21,2	35,4	42,9	41,7
Имеется только виртуальная платежная карта	0,1	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0
Имеется только карта для получения социальных выплат	-	-	-	29,6	35,1	33,1
Только кредитная карта	0,9	0,6	0,8	0,1	0,1	0,2
Расчетная (дебетовая) карта, а также кредитная карта	20,2	23,8	25,0	16,1	16,3	19,2

* В суммарных показателях может также учитываться небольшое число респондентов, которые не смогли выделить конкретный тип карты, которую имеют.

для социальных выплат, составила 27,8% (21,4% в 2020 г.). Наличие виртуальных платежных карт подтвердили 6,1% опрошенных людей с инвалидностью (5,3% в 2020 г.), а наличие кредитных карт – 19,4% (16,4% в 2020 г.). При этом в 2021 г. имели кредитную карту на момент опроса и/или за 12 месяцев до даты проведения опроса и при этом имели на дату проведения опроса непогашенную задолженность по кредитному лимиту 9,6% всех респондентов с инвалидностью (6,7% в 2020 г.) – аналогичный показатель среди населения России в целом также составил 9,6%. Вместе с тем имели кредитную карту на момент опроса и/или за 12 месяцев до даты проведения опроса и при этом использовали кредитный лимит за последние 12 месяцев до даты проведения опроса, вне зависимости от того, был ли он погашен на момент проведения опроса, 9,7% людей с инвалидностью (7,3% в 2020 г.) и 13,8% населения России в целом. С учетом данных по использованию людьми с инвалидностью кредитных и заемных услуг в 2021 г. большая доля респондентов с инвалидностью прибегает к различным заемным услугам, что может свидетельствовать в том числе о повышении доступности таких услуг для людей с инвалидностью, снижении числа дополнительных требований к данной категории заемщиков, а также о возросшей необходимости в дополнительных средствах.

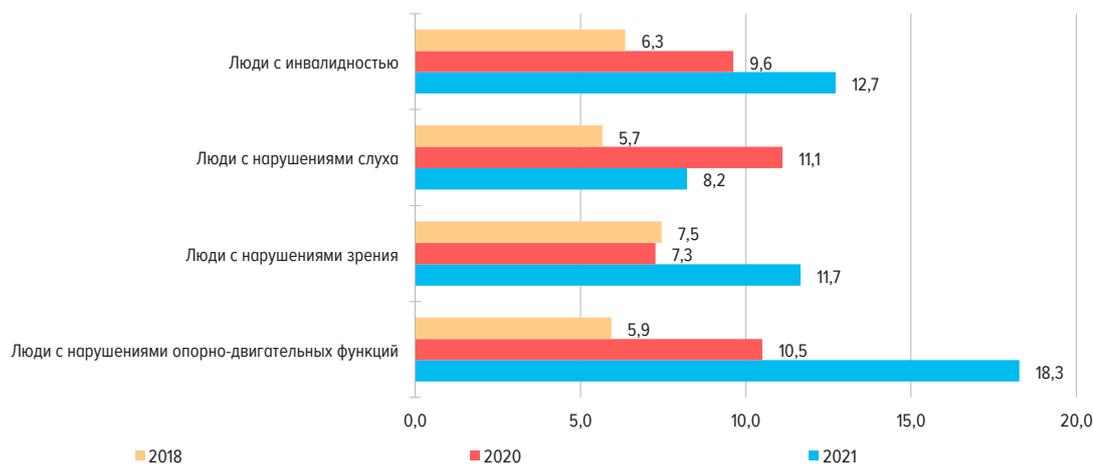
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ ОПРЕДЕЛЕННОГО ТИПА, НО ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИМИ В БУДУЩЕМ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 1



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ВИДАМИ НАРУШЕНИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАЛИЧИЯ У НИХ КАКИХ-ЛИБО ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ НА ДАТУ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 2



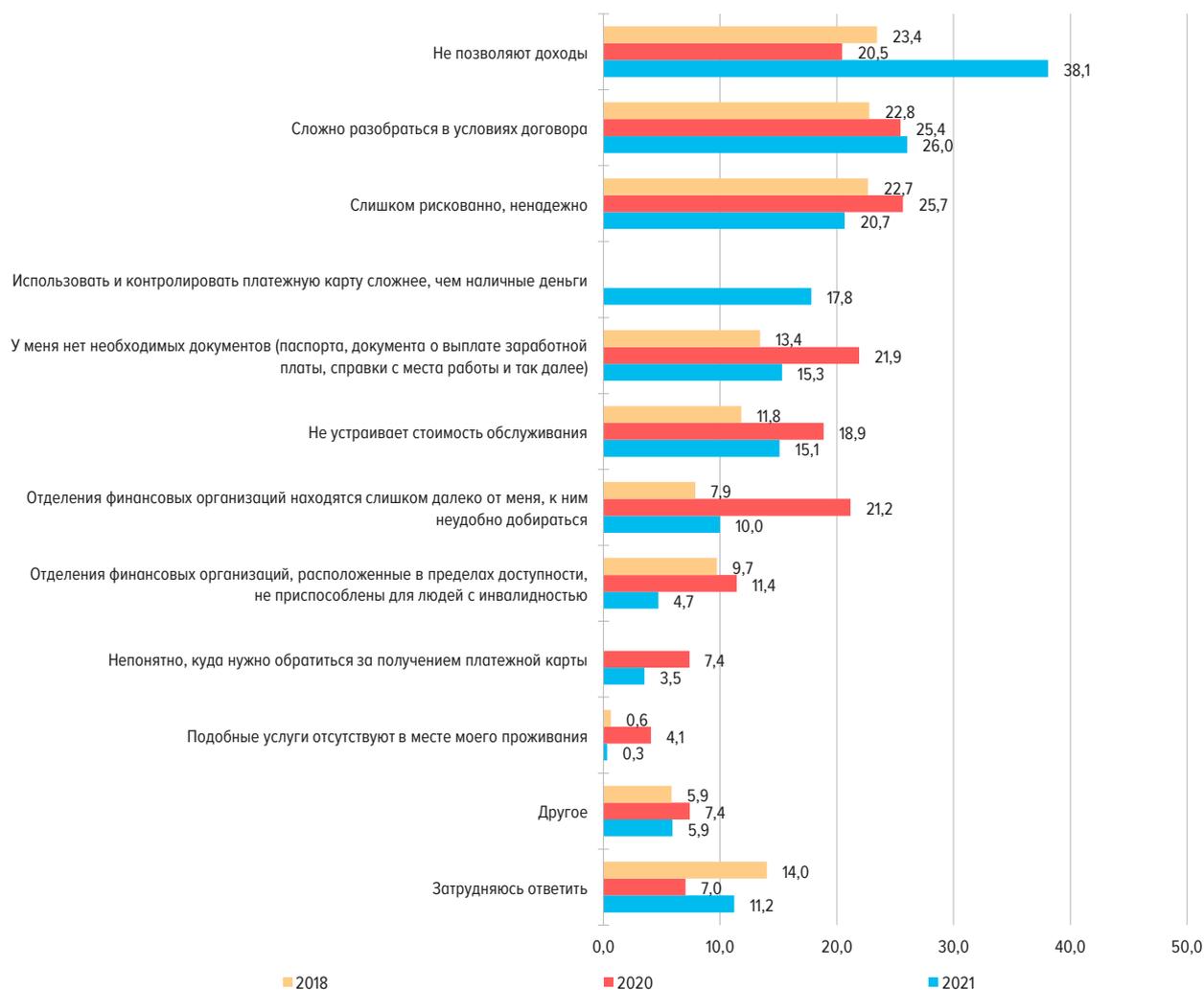
В 2021 г. заинтересованность в определенных карточных продуктах респондентов с инвалидностью, которые не использовали эти типы платежных карт ранее в течение года, продолжает расти. По сравнению с 2020 г. в отношении всех рассматриваемых карточных продуктов увеличилась доля людей с инвалидностью, которые в течение 12 месяцев до даты проведения опроса не пользовались карточным продуктом определенного типа, но хотели бы воспользоваться такой платежной картой в будущем (вне зависимости от наличия препятствий). Более чем на 1,5 п.п. данный показатель увеличился в сегменте кредитных карт (9,7 против 7,7% в 2020 г.) и виртуальных платежных карт (9,5 против 7,7% в 2020 г.). Доля опрошенных, которые в течение 12 месяцев до даты проведения опроса не пользовались карточным продуктом определенного типа, но хотели бы воспользоваться такой платежной картой в будущем (вне зависимости от наличия препятствий), в отношении карт для получения социальных выплат (пенсий, пособий и др.) (3,2%), зарплатных карт (8,0%) и других расчетных (дебетовых) карт, кроме зарплатной или карты для получения социальных выплат (7,9%), изменилась на 1,4 п.п., 0,9 п.п. и 0,3 п.п. соответственно.

В 2021 г. доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования, достигла значения перво-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ,
ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ*

Рис. 3

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



* В рамках аналогичного графика и описания к нему в публикации 2018 г. перепутаны местами значения доли респондентов с инвалидностью, отметивших в качестве препятствия для использования платежных карт фактор «Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня, к ним неудобно добираться», и доли респондентов с инвалидностью, отметивших в качестве препятствия для использования платежных карт фактор «Отделения финансовых организаций, расположенные в пределах доступности, не приспособлены для людей с инвалидностью». Указанные значения 2018 г. корректно отражены в публикации 2020 г., а также на текущем графике и в описании к нему.

го замера, произведенного в 2017 г. (12,7%). Доля людей с нарушениями зрения, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования, также увеличилась с 7,3% в 2020 г. до 11,7% в 2021 г. и практически сравнялась со значением 2017 г. (11,8%), а доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций увеличилась с 10,5% в 2020 г. до 18,3% в 2021 г. и превысила значение 2017 г. (13,8%). Напротив, доля людей с нарушениями слуха, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования, уменьшилась с 11,1% в 2020 г. до 8,2% в 2021 г., и, соответственно, также не превысила значения 2017 г. (12,5%).

Вместе с тем в 2021 г. в качестве основного препятствия для использования платежных карт в будущем назван недостаточный уровень доходов (38,1%) – этот показатель, по сравнению с 2020 г., увеличился на 17,6 процентного пункта. Также по-прежнему более 20,0% респондентов, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия, в числе наиболее значимых барьеров называют сложности с пониманием условий договора – доля тех, кто упомянул этот барьер, незначительно увеличилась с 25,4% в 2020 г. до 26,0% в 2021 г., а также риски, связанные с использованием платежных карт – доля тех, кто сообщил об этом препятствии, по сравнению с 2020 г., напротив, снизилась на 5,0 п.п., до 20,7%. Влияние всех прочих барьеров также снизилось по сравнению с 2020 годом. Так, в 2021 г. на 11,2 п.п. снизилась доля респондентов, отметивших в качестве препятствия территориальную удаленность подразделений финансовых организаций (10,0%), на 6,7 п.п. – недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций (4,7%), на 6,6 п.п. – отсутствие необходимых документов (15,3%), на 3,8 п.п. – стоимость обслуживания платежной карты (15,1%), отсутствие понимания относительно места получения платежной карты (3,5%), а также отсутствие подобной услуги в месте проживания респондента (0,3%). Доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но считающих, что барьером является более сложный процесс использования и контроля платежной карты по сравнению с наличными деньгами, впервые была оценена в 2021 г. и составила 17,8%.

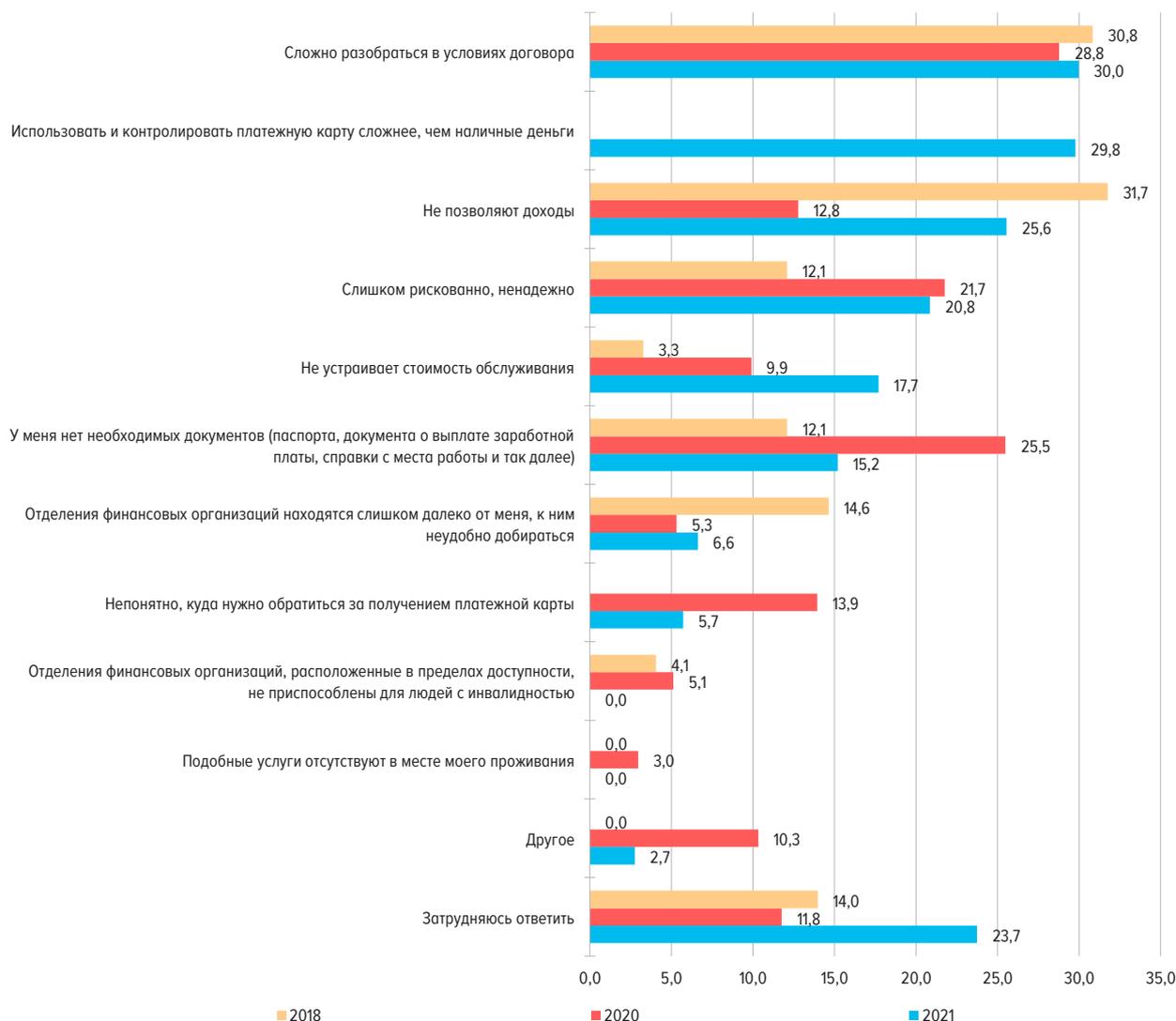
Возвращение многих показателей к значениям, относительно близким к зафиксированным в 2018 г. до пандемии COVID-19, может свидетельствовать об улучшении доступности и удобства использования различных каналов предоставления финансовых услуг, особенно дистанционных, а также о повышении их приспособленности к использованию даже в период действия различных ограничительных мер, какие, например, были ранее приняты в целях противодействия новой коронавирусной инфекции.

Для людей с нарушениями слуха в число самых значимых препятствий для использования платежных карт вошли сложности с пониманием условий договора (30,0 против 28,8% в 2020 г.), более сложный процесс использования и контроля платежной карты по сравнению с наличными деньгами (29,8%, показатель включен впервые в 2021 г.), недостаточный уровень доходов (25,6 против 12,8% в 2020 г.) и риски, связанные с использованием платежных карт (20,8 против 21,7% в 2020 г.). Возросла в 2021 г. доля людей с нарушениями слуха, указавших в качестве барьера стоимость обслуживания платежных карт (на 7,8 п.п., до 17,7%), а также территориальную удаленность подразделений финансовых организаций (на 1,3 п.п., до 6,6%). Об отсутствии документов, необходимых для оформления платежной карты (15,2%), сообщила на 10,3 п.п. меньшая доля респондентов с нарушениями слуха, чем в 2020 г., и на 8,2 п.п. снизилась доля тех, кто назвал в качестве барьера отсутствие понимания относительно места получения платежной карты (5,7%). О наличии таких препятствий, как недостаточная приспособленность подразделений финансовых организаций и отсутствие услуг в месте проживания, в 2021 г. не сообщил ни один респондент с нарушениями слуха. Вместе с тем следует отметить, что в 2021 г. в два раза возросла доля опрошенных с нарушениями слуха, затруднившихся определить конкретный барьер для использования в будущем платежных карт.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 4

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



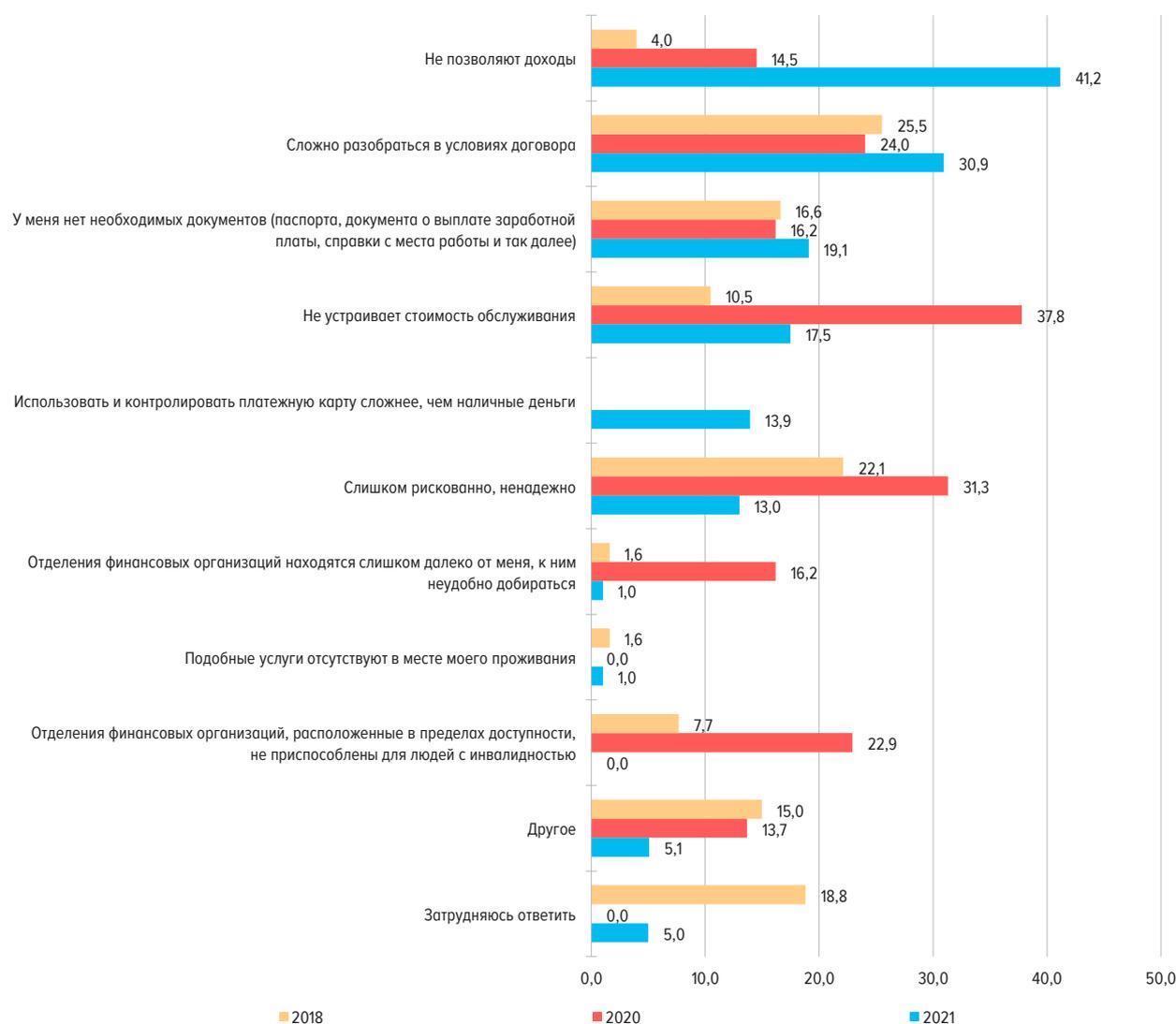
Также в 2021 г. только люди с частичной потерей слуха¹ (9,4%) указали в качестве препятствия для использования платежных карт отдаленное расположение подразделения финансовой организации от места проживания, тогда как люди с полной потерей слуха не сообщали о наличии такого барьера в целом. И, напротив, только респонденты с полной потерей слуха отметили, что не знают, куда обратиться за получением платежной карты (19,5%), а также называли ряд других причин, препятствующих использованию платежных карт в будущем (9,4%), тогда как опрошенные люди с частичной потерей слуха не указывали на наличие таких препятствий.

¹ Здесь и далее: в тексте и на графиках указывается доля от числа респондентов в соответствующей категории: люди с нарушениями слуха (люди с полной потерей слуха, люди с частичной потерей слуха), люди с нарушениями зрения (люди с полной потерей зрения, люди с частичной потерей зрения), люди с нарушениями опорно-двигательных функций (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 собственноручной подписи), попавших в выборку по тому или иному оцениваемому параметру (например, те, кто хотел бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 5

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



По сравнению с 2020 г. в 2021 г. существенно (на 26,7 п.п.) возросла доля опрошенных с нарушениями зрения, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но отмечают препятствия и считают основным барьером недостаточный уровень доходов (41,2%). Также на 6,9 п.п. увеличилась доля тех, кто назвал в качестве барьера сложности с пониманием условий договора (30,9%), на 2,9 п.п. – тех, кто назвал отсутствие документов, требующихся для оформления платежной карты (19,1%), и впервые с 2018 г. респонденты с нарушениями зрения сообщили о таком препятствии, как отсутствие услуг в месте проживания респондента (1,0%). Вместе с тем существенно уменьшилась доля респондентов с нарушениями зрения, указавших, что использовать платежные карты в будущем для них может быть затруднительно по причине стоимости обслуживания таких карт (17,5 против 37,8% в 2020 г.), наличия рисков, связанных с использованием платежных карт (13,0 против 31,3% в 2020 г.), территориальной удаленности подразделений финансовых организаций (1,0 против 16,2% в 2020 г.), а на наличие такого барьера, как недостаточная приспособленность подразделений финансовых организаций, находящихся в пределах доступности, в 2021 г. не указал ни один респондент с нарушениями зрения. Также впервые оцененная в 2021 г. доля людей с нару-

шениями зрения, считающих более сложный процесс использования и контроля платежной карты по сравнению с наличными деньгами препятствием для использования платежной карты в будущем, составила 13,9%.

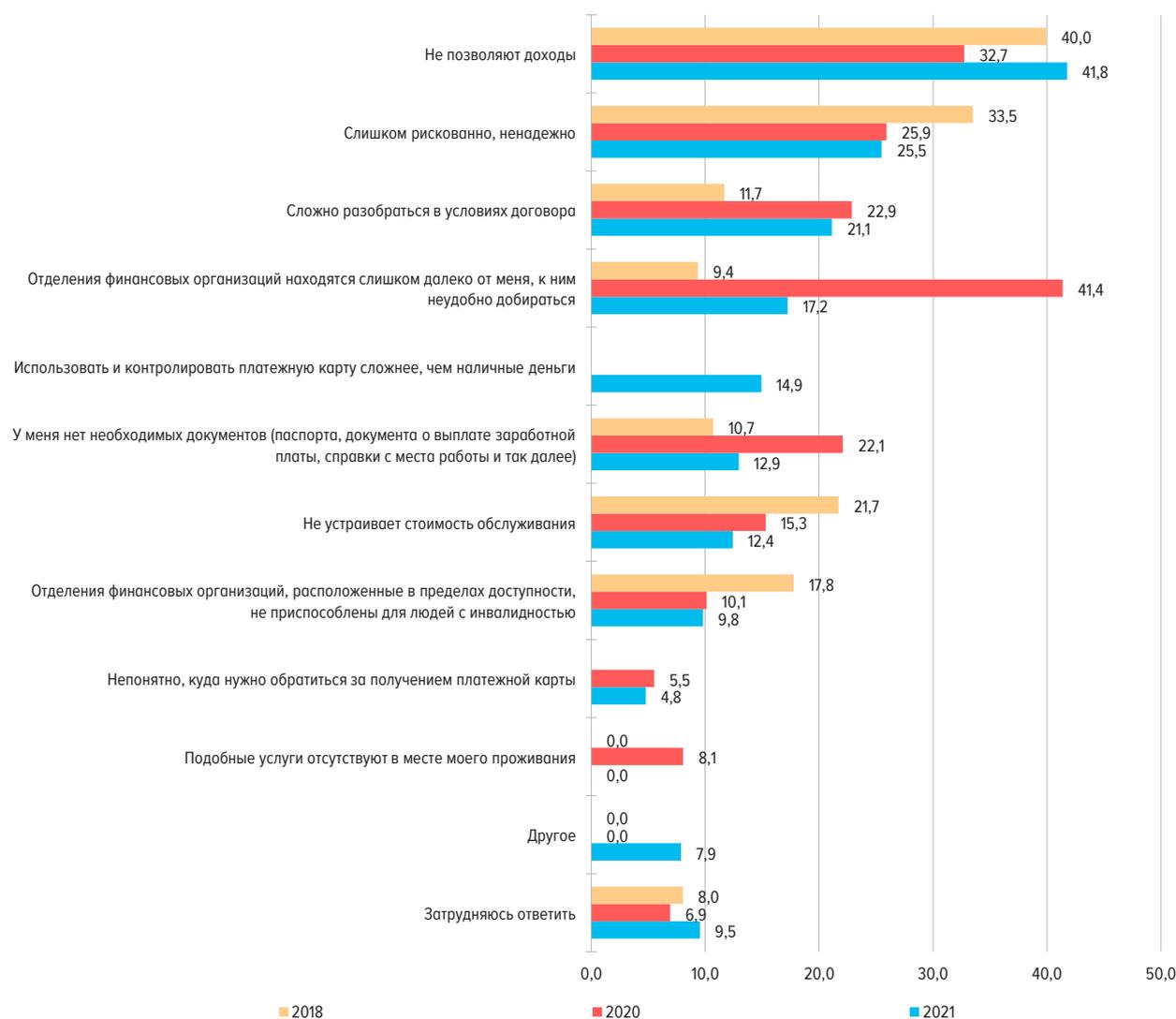
При этом следует учитывать, что большую часть указанных барьеров отмечали только респонденты с частичной потерей зрения – респонденты с полной потерей зрения не сообщали об их наличии. Среди таких барьеров: сложности с пониманием условий договора (36,6% в 2021 г.), отсутствие необходимых документов для оформления платежной карты (22,6%), сложность использования и контроля платежной карты в сравнении с наличными деньгами (16,5%), отсутствие услуг в месте проживания респондента (1,2%) и территориальная удаленность подразделений финансовых организаций от места проживания респондента (1,2%).

Как и среди людей с нарушениями зрения, среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но отмечают препятствия, в 2021 г. наибольшая доля отметила в качестве барьера недостаточный уровень доходов – 41,8%, что на 9,0 п.п. больше, чем в 2020 году. Доля респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, указавших все остальные возможные препятствия для использования платежных карт, в 2021 г. уменьшилась или изменилась незначительно

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 6

(% от числа респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов платежных карт, но видят препятствия)



в сторону уменьшения: на 24,2 п.п. – отдаленное местоположение подразделений финансовых организаций (17,2% в 2021 г.), на 9,1 п.п. – отсутствие необходимых документов (12,9% в 2021 г.), на 2,9 п.п. – стоимость обслуживания (12,4% в 2021 г.), на 1,8 п.п. – сложности с пониманием условий договора (21,1% в 2021 г.), на 0,7 п.п. – отсутствие понимания, куда обратиться за получением платежной карты (4,8% в 2021 г.), на 0,4 п.п. – риски, связанные с использованием платежных карт (25,5% в 2021 г.), на 0,3 п.п. – непригодность подразделений финансовых организаций (9,8% в 2021 г.). Также в 2021 г. ни один респондент с нарушениями опорно-двигательных функций не отметил такой барьер, как отсутствие услуг по оформлению платежной карты в месте проживания, а впервые оцененная в 2021 г. доля респондентов, отметивших в качестве препятствия более сложное использование и контроль платежной карты по сравнению с наличными деньгами, составила 14,9%.

Как и в случае с другими группами людей с инвалидностью, среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций ряд барьеров в 2021 г. не отмечался опрошенными с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Так, только респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, сообщили, что для них препятствием для использования в будущем платежной карты является более сложный процесс контроля и использования платежной карты, чем в случае с наличными (18,0%), а также отсутствие понимания, куда обратиться за оформлением платежной карты (5,8%).

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в КО и/или средства, размещенные в форме договора займа в НФО¹, в 2021 г. составила 41,6% (43,3% в 2020 г.) и практически сравнялась в значениях с аналогичным показателем по данным последнего опроса среди населения России в целом, проведенного в 2021 г.: 44,6 против 35,4% в 2019 году. Преимущественно это было достигнуто за счет доли тех, кто имеет вклад (счет) в КО – 41,4% среди респондентов с инвалидностью (43,1% в 2020 г.) и 41,8% среди взрослого населения России в целом (34,6% в 2019 г.). Доля опрошенных, имеющих средства, размещенные в форме договора займа в НФО, увеличилась в 2021 г. как среди людей с инвалидностью (2,8 против 2,1% в 2020 г.), так и среди населения России в целом (6,5 против 2,8% в 2019 г.), при этом значение указанного показателя для населения России в целом в 2021 г. существенно превышает значение аналогичного показателя для людей с инвалидностью.

В течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2021 г. средства во вклады (счета) в КО и/или в форме договора займа в НФО размещали 42,4% людей с инвалидностью, что на 1,8 п.п. меньше, чем в 2020 г., и на 7,2 п.п. меньше, чем значение аналогичного показателя для населения России в целом в 2021 г. (49,5%). Доля респондентов с инвалидностью, размещавших средства во вклады (счета) в КО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса, в 2021 г. составила 41,4% (43,9% в 2020 г.) – на 5,2 п.п. меньше, чем доля населения России в целом (46,6%). Напротив, доля людей с инвалидностью, размещавших средства в форме договора займа в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса, увеличилась практически в два раза: с 1,8% в 2020 г. до 3,4% в 2021 г., однако она по-прежнему меньше, чем доля населения России в целом, размещавших средства в форме договора займа в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2021 г. (8,2%).

Доля людей с инвалидностью, использовавших на момент проведения опроса в 2021 г. такие продукты для размещения денежных средств, как ИИС (2,8%), договор на размещение средств в форме займа в МФО (2,1%), брокерский счет (1,6%), вложение средств в ПИФ (1,2%) и договор на размещение средств в форме займа в СКПК (1,1%), по сравнению с 2020 г., изменилась незначительно – на 0,5 п.п. и менее по каждому из указанных сберегательных и иных финансовых продуктов для размещения денежных средств. Меньшая доля опрошенных пользовалась на момент проведения опроса в 2021 г. банковским вкладом, по которому возможно пополнение и проведение расходных операций (35,5 против 38,4% в 2020 г.), банковским вкладом, по которому невозможно пополнение и проведение расходных операций (13,9 против 14,6% в 2020 г.), а также ИСЖ (1,9 против 2,6% в 2020 г.), но при этом большая доля респондентов имела договор на размещение средств в форме займа в КПК (1,9 против 1,0% в 2020 г.).

Среди людей с полной потерей зрения в 2021 г. существенно возросла, по сравнению с 2020 г., доля тех, кто пользовался теми или иными видами сберегательных и других продуктов

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО ВКЛАД (СЧЕТ) В КО И/ИЛИ РАЗМЕЩЕННЫЕ СРЕДСТВА В НФО
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 2

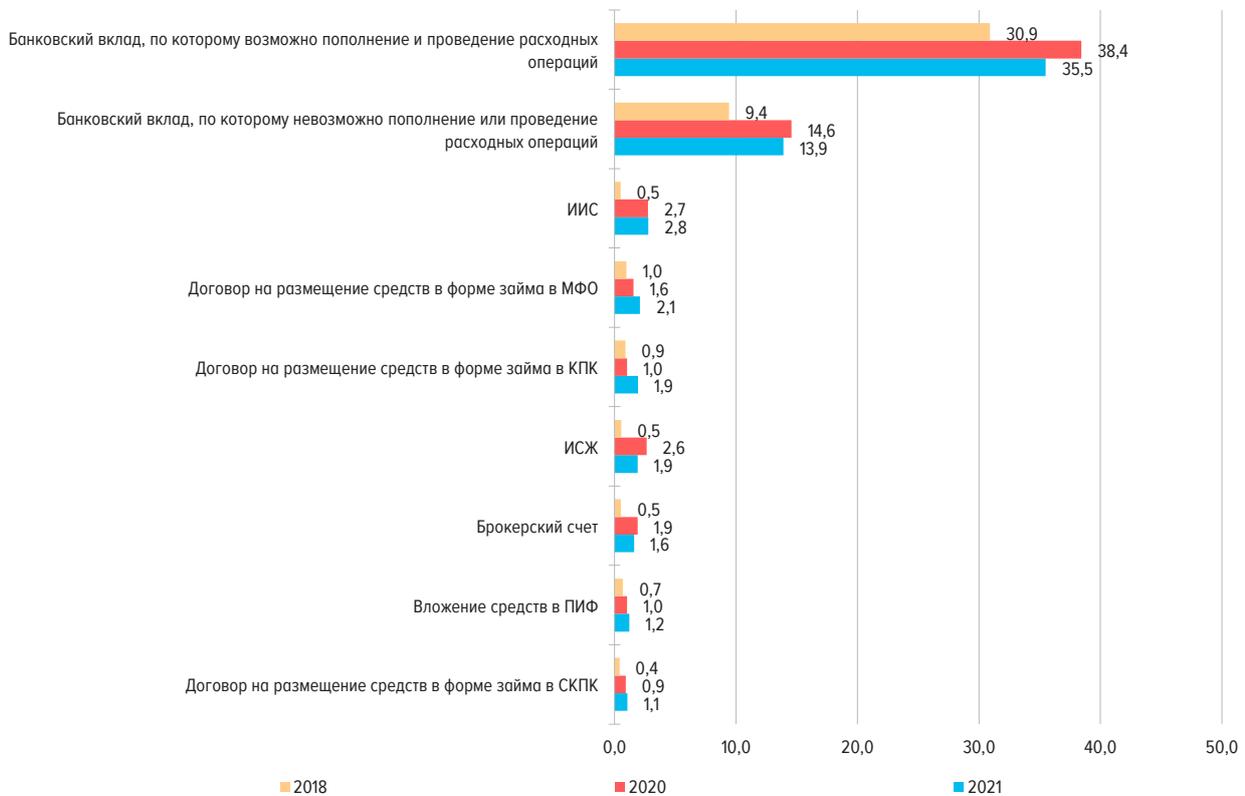
Вид размещения денежных средств	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Вклад (счет) в КО и/или средства, размещенные в НФО	38,8	35,4	44,6	36,5	43,3	41,6
Вклад (счет) в КО	38,6	34,6*	41,8	36,0	43,1	41,4
Средства, размещенные в НФО	1,9	2,8	6,5	1,3	2,1	2,8

* Данный показатель уточнен в 2021 г. по сравнению с предшествующими периодами.

¹ НФО, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): МФО, КПК, СКПК.

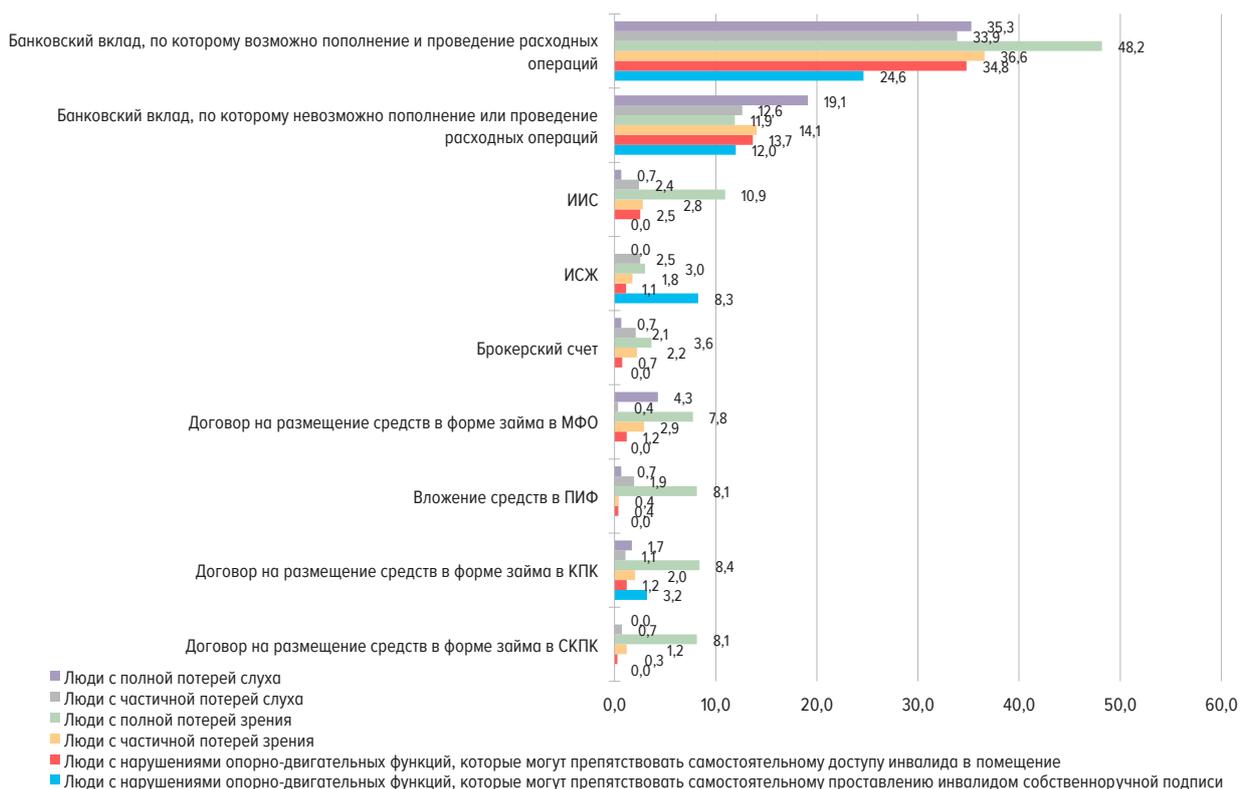
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА РАЗЛИЧНЫЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ И ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 7



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА РАЗЛИЧНЫЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ И ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 8



для размещения средств, кроме брокерских счетов (3,6%, что на 2,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.) и ИСЖ (3,0%, что на 4,3 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Так, по сравнению с 2020 г. на 17,1 п.п. больше людей с полной потерей зрения использовали банковские вклады, по которым возможно пополнение и проведение расходных операций (48,2%), на 1,2 п.п. – банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций (11,9%), на 7,1 п.п. – ИИС (10,9%), на 6,9 п.п. – договоры на размещение средств в форме займа в МФО (7,8%), на 7,3 п.п. – вложение средств в ПИФ (8,1%) и договоры на размещение средств в форме займа в СКПК (8,1%), на 7,6 п.п. – договоры на размещение средств в форме займа в КПК (8,4%). Также среди людей с полной потерей зрения по сравнению с другими категориями людей с инвалидностью в 2021 г. зафиксирована самая большая доля тех, кто пользуется каким-либо из представленных сберегательных и других продуктов для размещения средств, за исключением банковских вкладов, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций, и ИСЖ.

Также в 2021 г. большая доля людей с частичной потерей зрения сообщила об использовании каждого из указанных сберегательных и других продуктов для размещения средств, за исключением банковских вкладов, по которым возможно пополнение и проведение расходных операций (36,6 против 40,7% в 2020 г.). Практически не изменилась доля опрошенных с частичной потерей зрения, вложивших средства в ПИФ (с 0,3 до 0,4%), а доля тех, кто сообщил об использовании каждого из других продуктов, увеличилась от 0,6 до 1,6 процентного пункта.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, напротив, меньше остальных групп людей с инвалидностью пользовались различными сберегательными и другими продуктами для размещения средств. Как и в 2020 г., в 2021 г. респонденты данной группы совсем не пользовались брокерскими счетами, не вкладывали средств в ПИФ и не заключали договоров на размещение средств в форме займа в СКПК, а также, в отличие от 2020 г., совсем не пользовались ИИС (2,3% в 2020 г.) и не заключали договоров на размещение средств в форме займа в МФО (1,5% в 2020 г.), но пользовались ИСЖ (8,3% в 2021 г.) и договорами на размещение средств в форме займа в КПК (3,2% в 2021 г.). При этом меньшая доля респондентов данной группы по сравнению с долями опрошенных в других категориях людей с инвалидностью пользовались банковскими вкладами, по которым возможно пополнение и проведение расходных операций (24,6 против 19,7% в 2020 г.), и банковскими вкладами, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций (12,0 против 10,6% в 2020 г.).

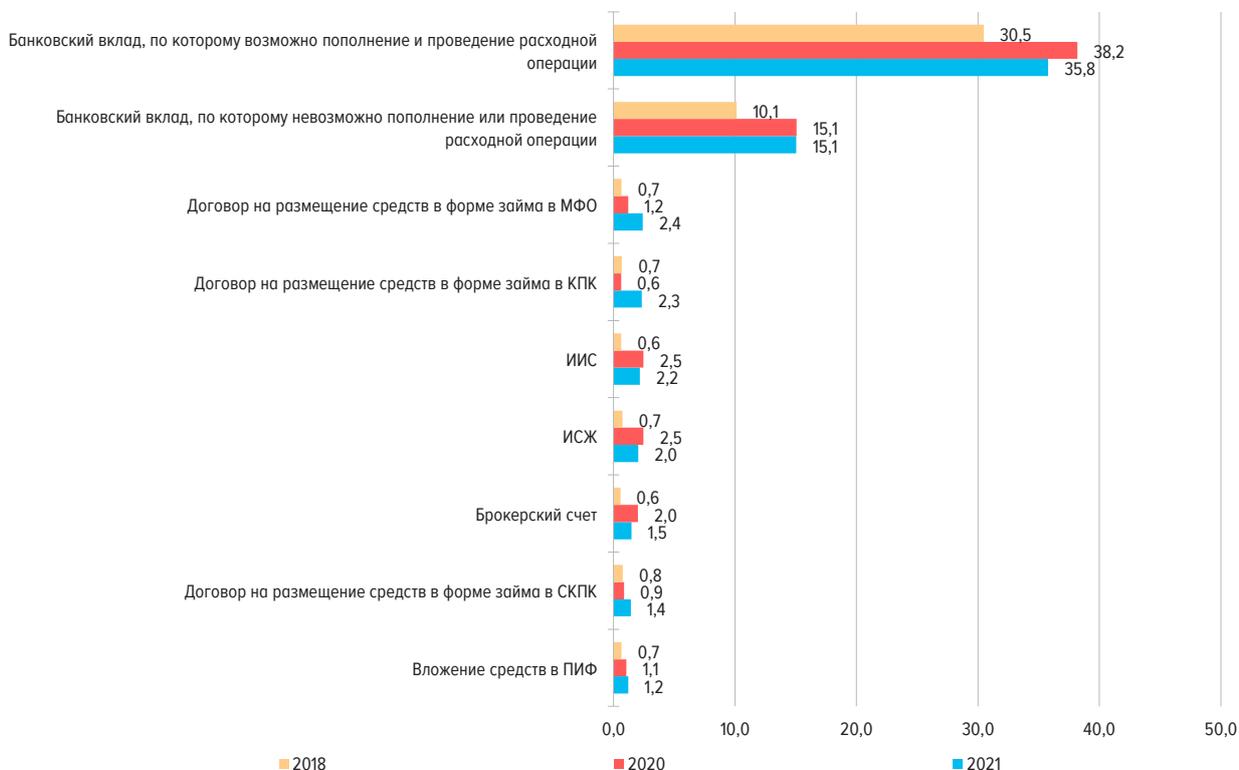
Доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, использовавших на момент проведения опроса те или иные сберегательные продукты и другие продукты для размещения средств, по сравнению с 2020 г., снизилась. Банковский вклад, по которому возможно пополнение и проведение расходных операций, на момент проведения опроса имела на 8,6 п.п. меньше респондентов, чем в 2020 г. (34,8%), а каждым из остальных продуктов пользовались от 0,5 до 2,0 п.п. меньше респондентов, чем в 2020 году.

Люди с полной потерей слуха в 2021 г. не оформляли ИСЖ (5,6% в 2020 г.) и не заключали договоров на размещение средств в форме займа в СКПК (2,4% в 2020 г.), но при этом стали чаще использовать банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций (19,1 против 13,0% в 2020 г.), а также заключать договоры на размещение средств в форме займа в МФО (4,3 против 1,0% в 2020 г.) и КПК (1,7 против 1,0% в 2020 г.). Одновременно с этим в 2021 г. на 2,1 п.п. меньшая доля респондентов с полной потерей слуха имела на момент проведения опроса банковский вклад, по которому возможно пополнение и проведение расходных операций (35,3%), на 4,4 п.п. – ИИС (0,7%), на 3,5 п.п. – брокерский счет (0,7%) и вложение средств в ПИФ (0,7%).

Меньшая доля людей с частичной потерей слуха пользовалась в 2021 г. банковскими вкладами – как с возможностью пополнения и проведения расходных операций (33,9%, что на 1,8 п.п. меньше, чем в 2020 г.), так и без возможности проведения указанных операций (12,6%, что на 4,7 п.п. мень-

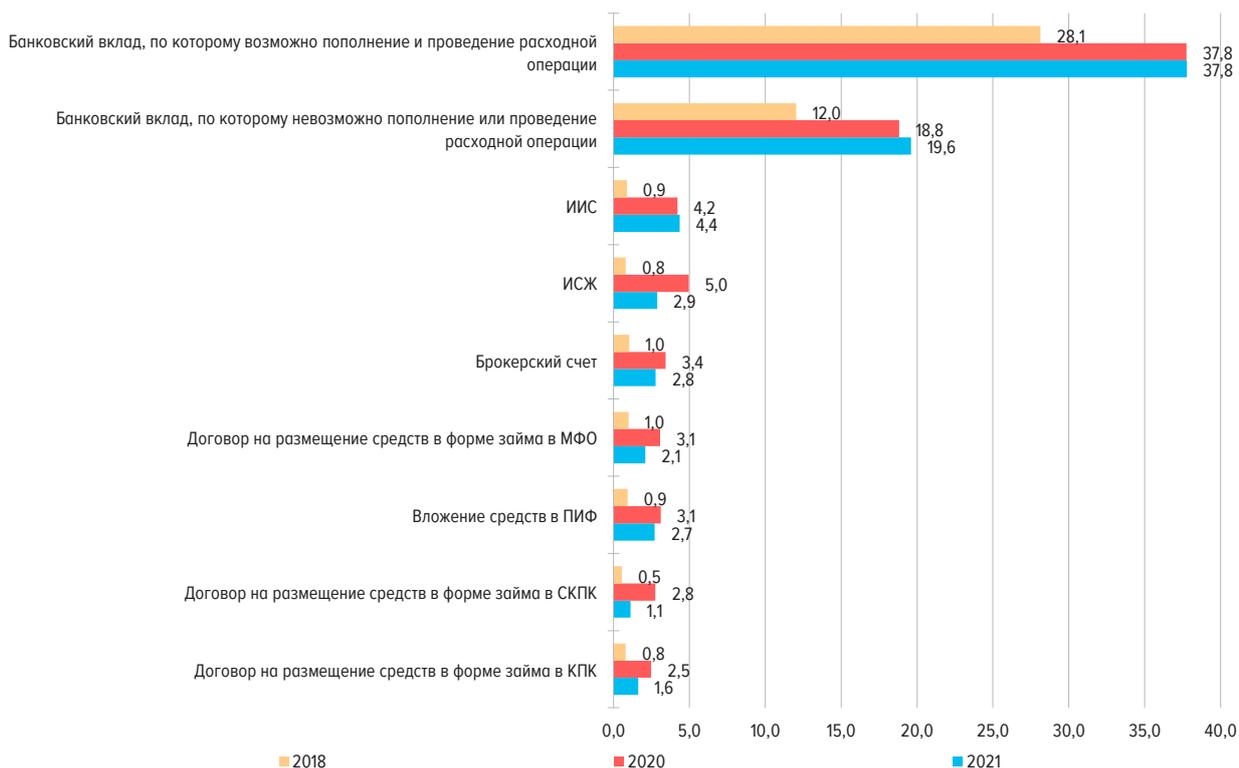
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДО ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 9



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БУДУЩЕМ И НЕ СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 10



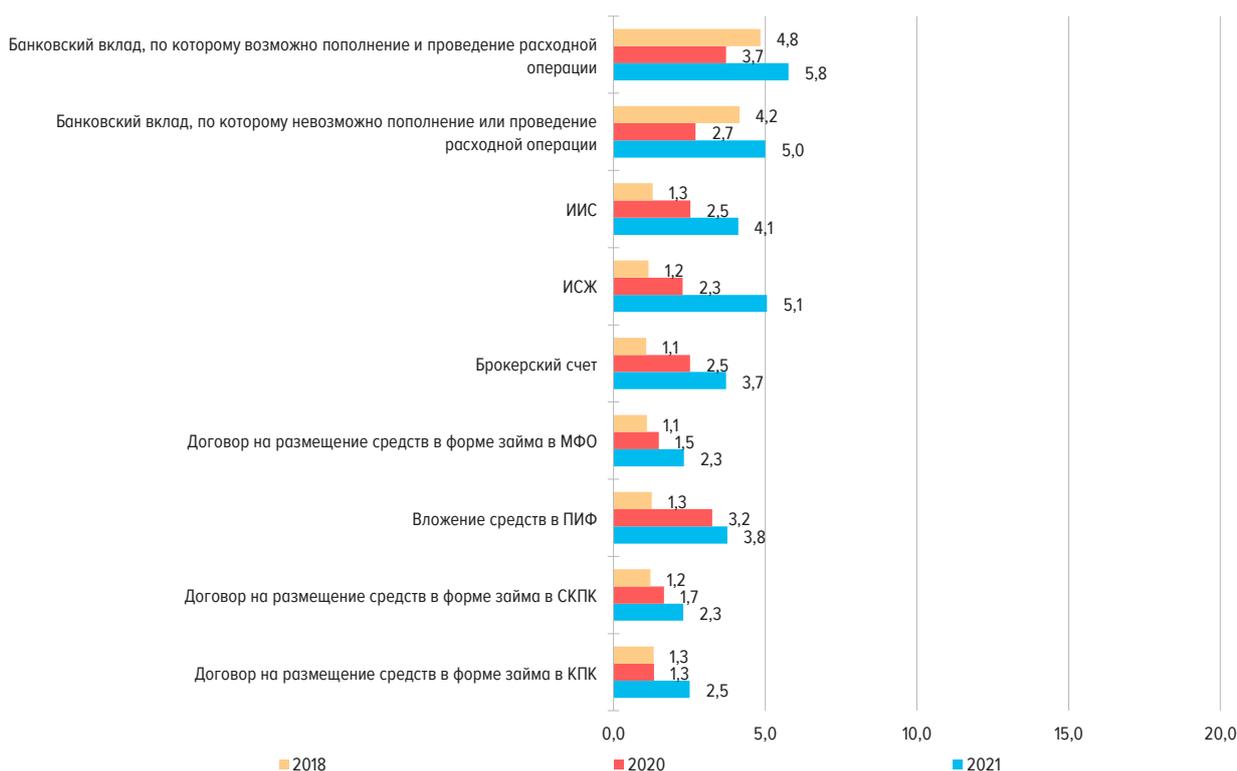
ше, чем в 2020 г.), а также заключала договоры на размещение средств в форме займа в МФО (0,4%, что на 0,8 п.п. меньше, чем в 2020 г.). При этом по сравнению с 2020 г. на 1,1 п.п. увеличилась доля респондентов данной группы, имеющих ИИС (2,4% в 2021 г.), на 1,2 п.п. – брокерский счет (2,1%), на 1,7 п.п. – ИСЖ (2,5%), на 1,8 п.п. – вложенные средства в ПИФ (1,9%) и на 0,6 п.п. – заключенные договоры на размещение средств в форме займа в КПК (1,1%) и СКПК (0,7%).

По сравнению с 2020 г. доли респондентов с инвалидностью, использовавших за последние 12 месяцев до проведения опроса банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций (15,1% в 2021 г.), а также большинство сберегательных продуктов и иных способов размещения средств, остались неизменны либо изменились незначительно. Вместе с тем на 2,4 п.п. уменьшилась доля людей с инвалидностью, использовавших банковские вклады с возможностью пополнения и проведения расходных операций (35,8% в 2021 г.), и возросла доля тех, кто заключал договоры на размещение средств в форме займа в МФО (2,4%) и в КПК (2,3%) – на 1,2 п.п. и 1,7 п.п. соответственно.

Вместе с тем по сравнению с 2021 г. увеличилась либо выросла незначительно доля респондентов с инвалидностью, желающих воспользоваться в будущем различными сберегательными продуктами и иными финансовыми продуктами для размещения денежных средств вне зависимости от того, видят они для этого препятствия или нет, – за исключением доли тех, кто хотел бы заключить договор на размещение средств в форме займа в МФО (4,4 против 4,6% в 2020 г.) и СКПК (3,4 против 4,4% в 2020 г.). В частности, банковский вклад с возможностью пополнения и проведения расходных операций вне зависимости от наличия препятствий хотели бы оформить 43,5% респондентов с инвалидностью (41,5% в 2020 г.), банковский вклад без возможности пополнения и проведения расходных операций – 24,6% (21,5% в 2020 г.), ИИС – 8,5% (6,7% в 2020 г.), ИСЖ – 7,9% (7,2% в 2020 г.), брокерский счет – 6,5% (5,9% в 2020 г.), договор на размещение средств в форме договора займа в КПК – 4,1% (3,8% в 2020 г.), а вложить средства в ПИФ – 6,5% (6,4% в 2020 г.).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БУДУЩЕМ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 11

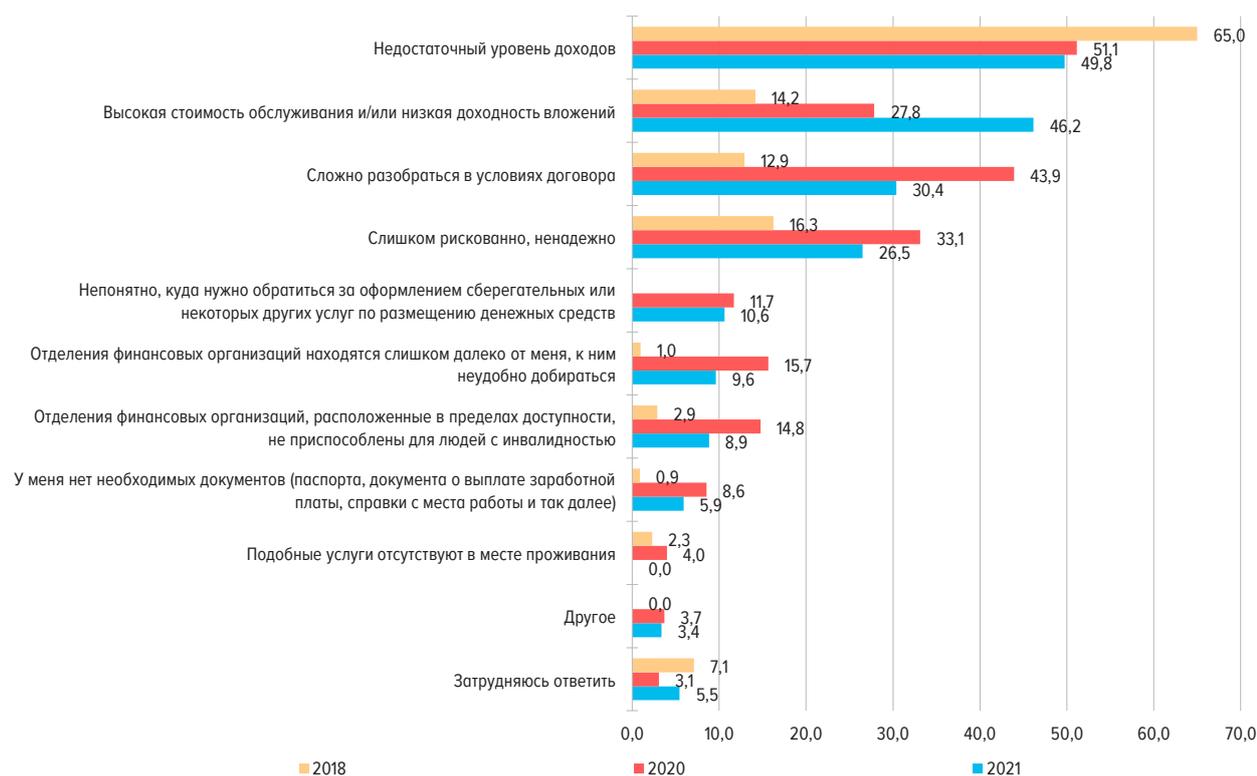


Тем не менее данное увеличение произошло преимущественно из-за роста доли тех, кто хотел бы воспользоваться сберегательными и другими продуктами для размещения средств, но видит для этого определенные барьеры, так как в 2021 г. доля тех, кто не отмечает препятствий для использования их в будущем, либо изменилась незначительно, либо снизилась. Так, о наличии барьеров для использования различных сберегательных или некоторых других услуг по размещению средств в 2021 г. сообщили 12,8% респондентов, что превышает как значение 2020 г. (9,3%), так и значение самого первого замера в 2017 г. (12,3%). При этом в 2021 г. по каждому из продуктов, за исключением банковских вкладов и ИИС, доля респондентов с инвалидностью, желающих воспользоваться ими в будущем, но считающих, что для этого есть препятствия, оказалась выше (от 0,2 до 2,2 п.п.), чем доля тех, кто не видит препятствий.

С 2017 г. порядка половины опрошенных людей с инвалидностью (а в 2018 г. – 65,0%), которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов продуктов и услуг для размещения денежных средств, но видят препятствия для этого, сообщают, что недостаточный уровень доходов является самым значимым барьером, и в 2021 г. доля тех, кто отметил данный барьер, составила 49,8% (на 1,4 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Также не менее значимым препятствием в 2021 г. стала высокая стоимость обслуживания и/или недостаточная доходность вложений (46,2%, что на 18,3 п.п. больше, чем в 2020 г.). Вместе с тем на наличие всех прочих барьеров указала существенно меньшая доля респондентов, чем в 2020 г., а об отсутствии возможности воспользоваться сберегательными или иными продуктами для размещения денежных средств по месту проживания в 2021 г. не сообщил ни один респондент с инвалидностью. Несмотря на то что доля респондентов, отметивших различные барьеры, остается выше уровня 2018 г. (до пандемии COVID-19), снижение значимости для людей с инвалидностью большинства факторов, препятствующих получению сберегательных услуг, может в том числе свидетельствовать об улучшении доступности различных каналов обслуживания. Это также подтверждается более положительными оценками уровня приспособленности подразделе-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, 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)

Рис. 12



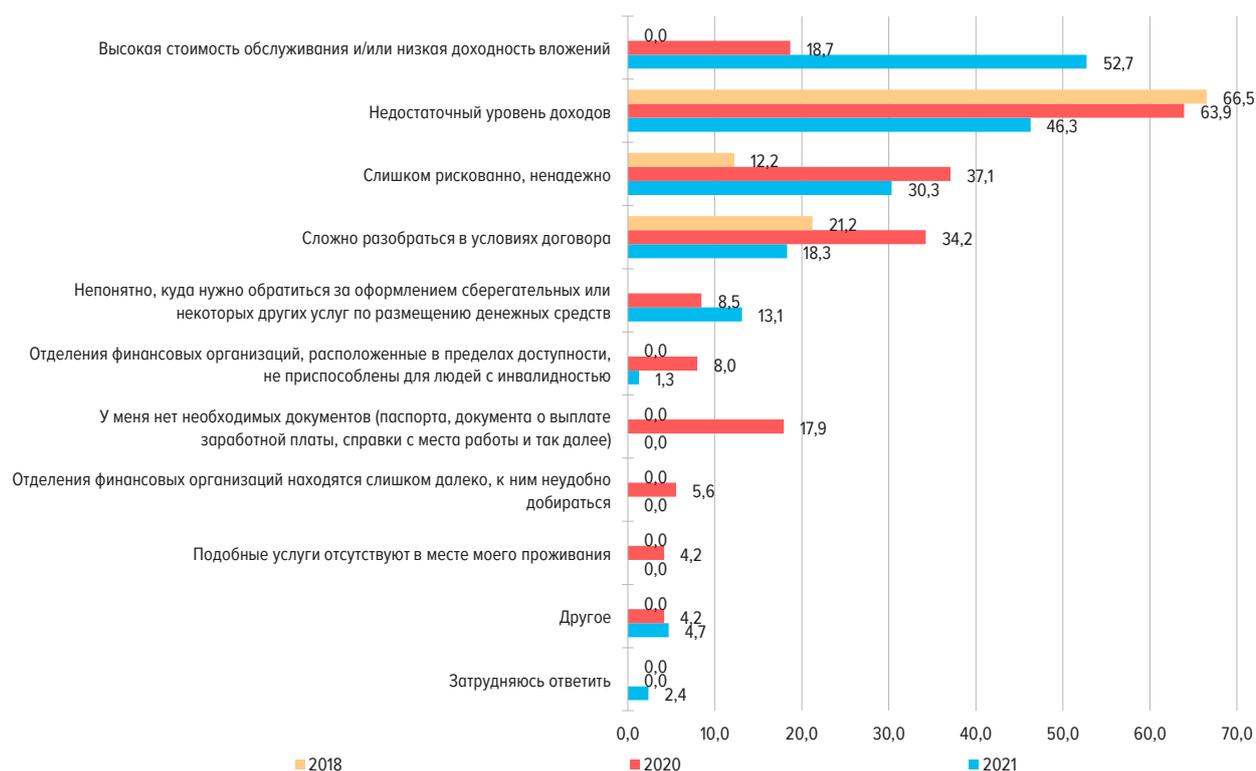
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 13



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 14



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 15

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



ний и дистанционных каналов финансовых организаций под нужды людей с инвалидностью по сравнению с 2020 годом.

Несмотря на то что в 2021 г. значимость большинства барьеров для респондентов с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов продуктов и услуг для размещения денежных средств, но видят препятствия, снизилась, критичность некоторых из них увеличилась среди отдельных опрошенных групп. Так, по сравнению с 2020 г. возросла доля людей с нарушениями слуха, отмевших в качестве препятствия высокую стоимость обслуживания и/или низкую доходность вложений (на 26,8 п.п., до 49,2%), недостаточный уровень доходов (на 9,0 п.п., до 49,0%) и отсутствие документов, необходимых для оформления сберегательных и других продуктов по размещению денежных средств (на 1,0 п.п., до 7,9%). Среди людей с нарушениями зрения также увеличилась доля тех, кто сообщил, что с точки зрения использования в будущем различных сберегательных продуктов их не устраивает стоимость обслуживания и/или доходность вложений (на 34,0 п.п., до 52,7%), а также доля тех, кто не знает, куда обращаться за оформлением сберегательных и иных услуг по размещению средств (на 4,7 п.п., до 13,1%). При этом ни один респондент с нарушениями зрения не сообщил о таких барьерах, как отсутствие необходимых документов и территориальная удаленность подразделений финансовых организаций. Большая доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций указала, что использовать в будущем сберегательные и иные продукты по размещению денежных средств им может помешать недостаточный уровень доходов (на 2,0 п.п., до 53,8%), сложности с пониманием условий договора (на 7,7 п.п., до 36,2%), риски, связанные с использованием тех или иных услуг по размещению средств (на 1,1 п.п., до 24,9%), а также впервые с 2017 г. – отсутствие документов, необходимых для их оформления (9,1% против 1,8% в 2017 г.).

Вместе с тем, как и в случае с платежными картами, следует отметить, что в 2021 г. даже с учетом продолжения действия ряда ограничений, возникших в период пандемии COVID-19,

влияние инфраструктурных барьеров, таких как неприспособленность подразделений под нужды людей с инвалидностью, а также территориальная удаленность подразделений, снижается, что может свидетельствовать об улучшении адаптированности различных каналов обслуживания для людей с инвалидностью, включая дистанционные, что в свою очередь позволяет устранить необходимость посещать лично отдаленные подразделения.

3. ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНЫМИ И ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ

В 2021 г. продолжает расти доля людей с инвалидностью, пользующихся кредитными или заемными услугами, что может в том числе свидетельствовать о повышении удобства использования и доступности дистанционных каналов обслуживания, позволяющих оформлять различные финансовые продукты и услуги без визита в подразделение финансовой организации, а также постепенного формирования финансовыми организациями гибких продуктов и услуг, учитывающих особенности клиентов с инвалидностью. Тем не менее, в отличие от сберегательных и платежных услуг, в 2021 г. сохраняется разрыв в долях людей с инвалидностью и населения России в целом, использующего кредитные и заемные услуги. Так, доля респондентов с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит в КО и/или заем в НФО, возросла с 20,7 до 23,2% в 2021 г., но по-прежнему остается меньше, чем доля взрослого населения России, пользующегося аналогичными услугами (32,8%). При этом среди обеих групп возросла как доля тех, кто имеет непогашенный кредит в КО (22,7% среди людей с инвалидностью и 31,8% среди взрослого населения России), так и тех, кто имеет непогашенный заем в НФО¹ (2,7 и 4,9% соответственно).

В 2021 г. увеличилась доля респондентов, пользовавшихся кредитом в КО или займом в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса, – как среди населения России в целом (с 36,0 до 39,6%), так и среди людей с инвалидностью (с 22,7 до 26,2%). Кредитами в КО в 2021 г. пользовалась большая доля людей с инвалидностью (увеличилась на 3,2 п.п., до 24,9%), так и населения России в целом (на 4,0 п.п., до 38,2%). Вместе с тем доля населения России, пользовавшегося займами в НФО, осталась на прежнем уровне (7,5 против 7,9% в 2019 г.), тогда как доля людей с инвалидностью, пользовавшихся займами в НФО, значительно увеличилась – с 2,6 до 4,3%. При этом 2,4% людей с инвалидностью пользовались заемными услугами в МФО (1,3% в 2020 г.), 2,1% – в ломбарде (1,4% в 2020 г.), 1,1% – в КПК (0,3% в 2020 г.) и 0,7% – в СКПК (0,3% в 2020 г.).

Несмотря на снижение на 5,4 п.п., нецелевой кредит/заем по-прежнему остаются наиболее распространенными типами кредита/займа среди людей с инвалидностью, имеющих кредит/заем на дату проведения опроса в 2021 г. (30,1 против 35,5% в 2020 г.). На 4,6 п.п. увеличилась в 2021 г. доля респондентов, привлекавших средства для ремонта жилья (25,6%), и на 3,1 п.п. – для проведения отдыха (10,9%). Одновременно с этим по сравнению

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КО ИЛИ ЗАЕМ В НФО
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 3

Вид долга	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Непогашенный кредит/заем в КО или НФО	26,8	28,1	32,8	15,2	20,7	23,2
Непогашенный кредит в КО	25,6	26,6	31,8	14,0	20,0	22,7
Непогашенный заем в НФО	2,8	3,9	4,9	2,9	2,3	2,7

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ КРЕДИТОМ В КО ИЛИ ЗАЙМОМ В НФО В ТЕЧЕНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДО ДАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

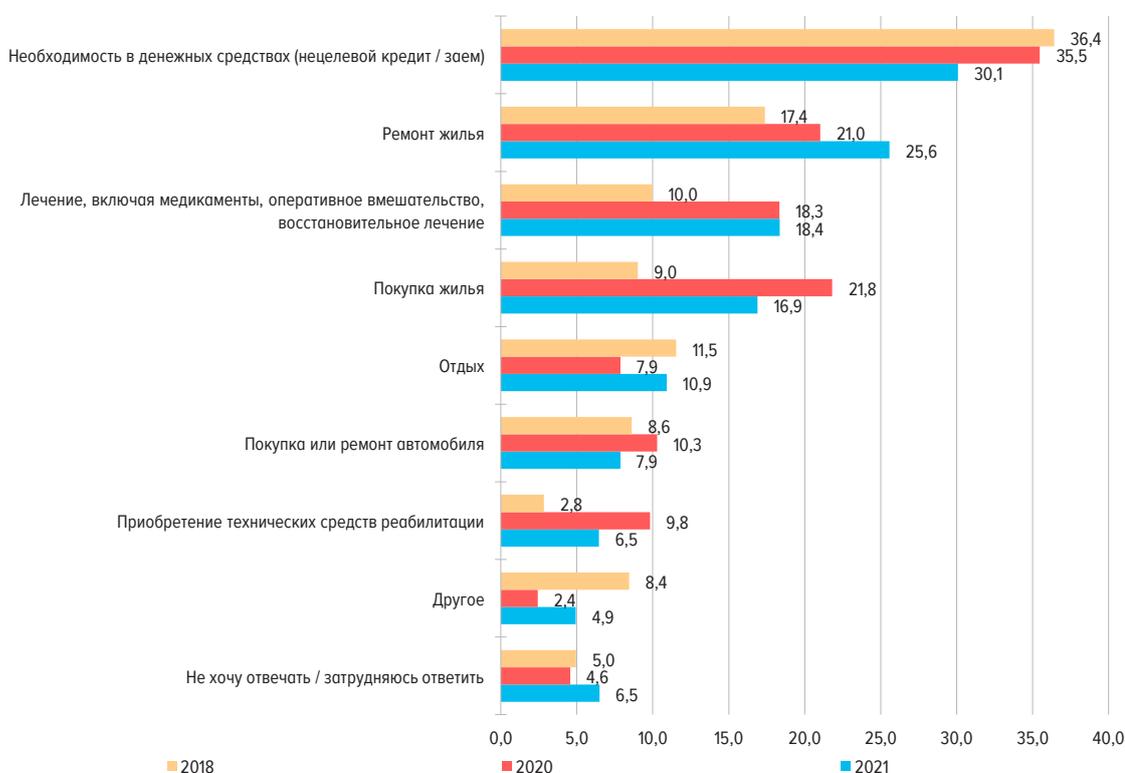
Табл. 4

Вид долга	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Использование кредита в КО/займа в НФО	30,0	36,0	39,6	16,7	22,7	26,2
Кредит в КО	28,1	34,2	38,2	15,4	21,6	24,9
Заем в НФО	4,8	7,9	7,5	2,9	2,6	4,3

¹ НФО, которые могут выдавать займы физическим лицам: МФО, КПК, СКПК, ломбарды.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИМЕЮЩИХ КРЕДИТ/ЗАЕМ НА ДАТУ ОПРОСА, ПО ТИПУ ЦЕЛЕЙ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ИМЕЮЩИХ КРЕДИТ/ЗАЕМ НА ДАТУ ОПРОСА)

Рис. 16



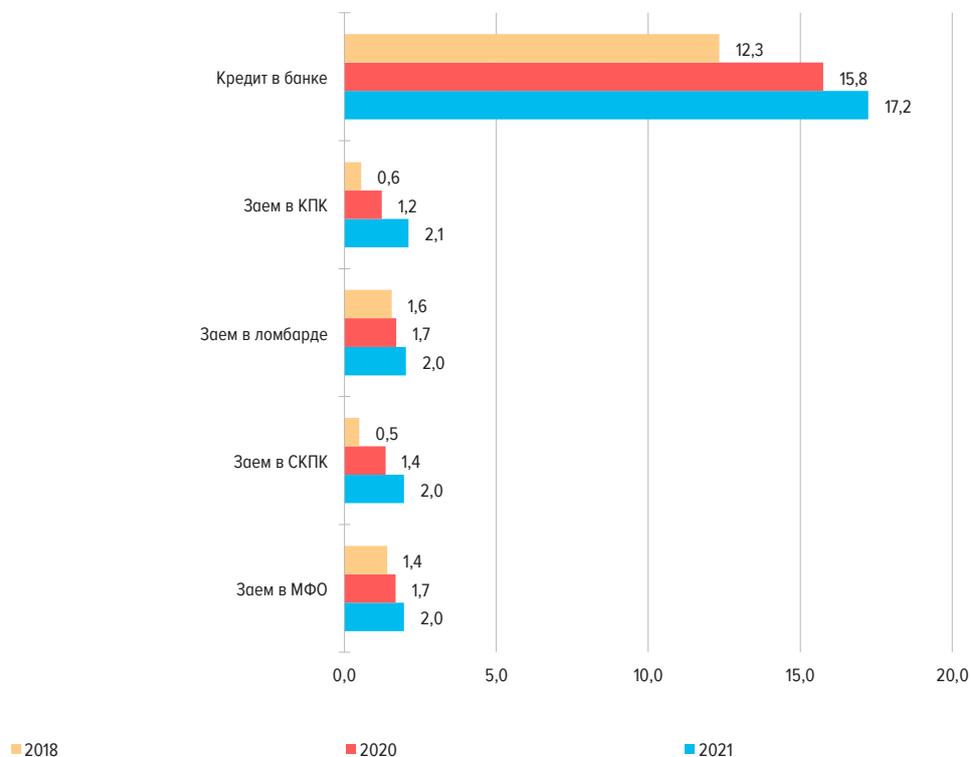
с 2020 г. уменьшилась доля опрошенных, оформлявших кредит/заем для приобретения жилья (на 4,9 п.п., до 16,9%), покупки или ремонта автомобиля (на 2,4 п.п., до 7,9%) и покупки технических средств реабилитации (на 3,4 п.п., до 6,5%). Доля людей с инвалидностью, привлекавших кредитные/заемные средства для лечения и проведения иных оздоровительных мероприятий, в 2021 г. изменилась менее чем на 0,1 п.п. и составила 18,4%.

Доля людей с инвалидностью, выразивших желание воспользоваться каким-либо типом кредита/займа в будущем вне зависимости от того, видят ли они для этого препятствия, по сравнению с 2021 г., увеличилась или незначительно изменилась в большую сторону. Кредитом в банке в будущем хотели бы воспользоваться 22,6% людей с инвалидностью (21,0% в 2020 г.), займом в ломбарде – 4,0% (2,9% в 2020 г.), займом в МФО – 3,6% (3,1% в 2020 г.), займом в КПК и СКПК – 3,5% (2,2 и 2,7% в 2020 г. соответственно). При этом о том, что они хотели бы воспользоваться в будущем тем или иным типом кредитных/заемных услуг, но видят для этого определенные барьеры, в 2021 г. сообщили 7,2% от всех опрошенных людей с инвалидностью – на 0,5 п.п. больше, чем в 2020 г. (6,7%), но на 1,6 п.п. меньше, чем в 2017 г. (8,8%).

Вместе с тем в 2021 г. снизилась частота упоминания многих барьеров респондентами, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но считают, что для этого существуют препятствия. Так, о высокой стоимости привлечения кредитных/заемных средств сообщили 45,3% людей с инвалидностью (на 11,2 п.п. меньше, чем в 2020 г.), о рисках, сопутствующих использованию кредитов/займов, – 27,7% (на 2,9 п.п. меньше), о наличии сложностей с пониманием условий договора – 19,4% (на 8,5 п.п. меньше), об отсутствии необходимых документов – 6,7% (на 6,0 п.п. меньше), о территориальной удаленности подразделений финансовых организаций – 6,2% (на 5,0 п.п. меньше), об отсутствии возможности получить кредит/заем в месте проживания респондента – 2,8% (на 2,5 п.п. меньше), а об отсутствии понимания, куда можно обратиться за получением кредита/займа, не сообщал в 2021 г.

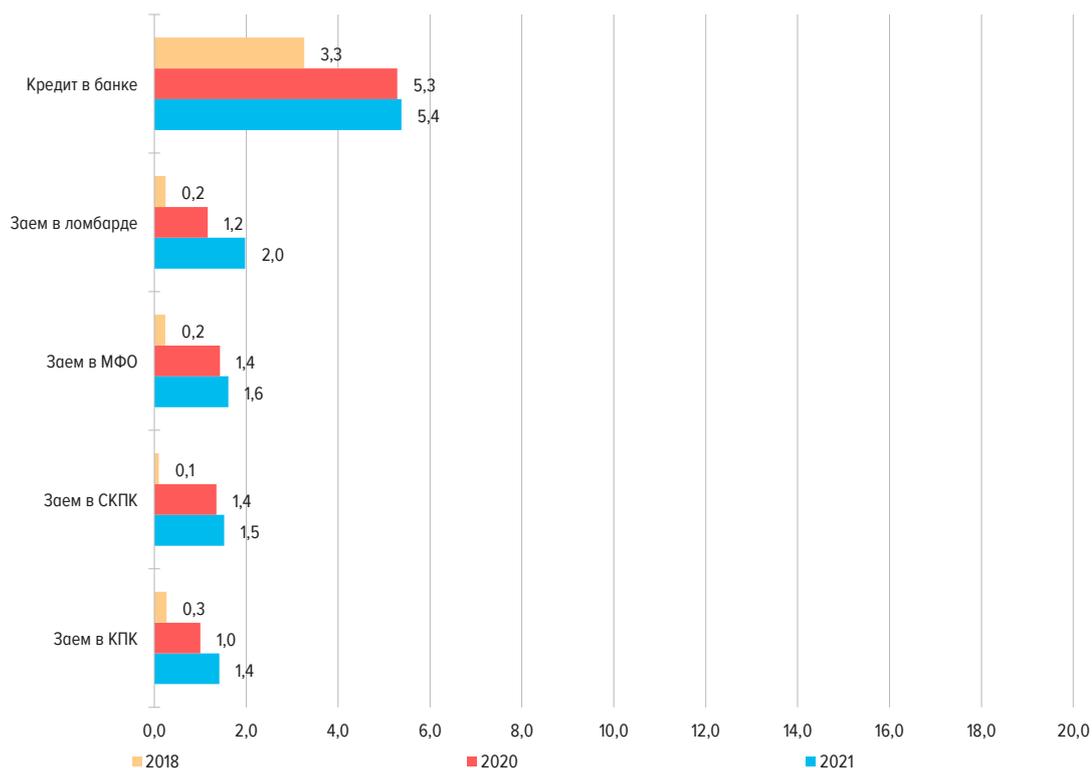
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ КРЕДИТНЫМИ И/ИЛИ ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ В БУДУЩЕМ И НЕ СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 17



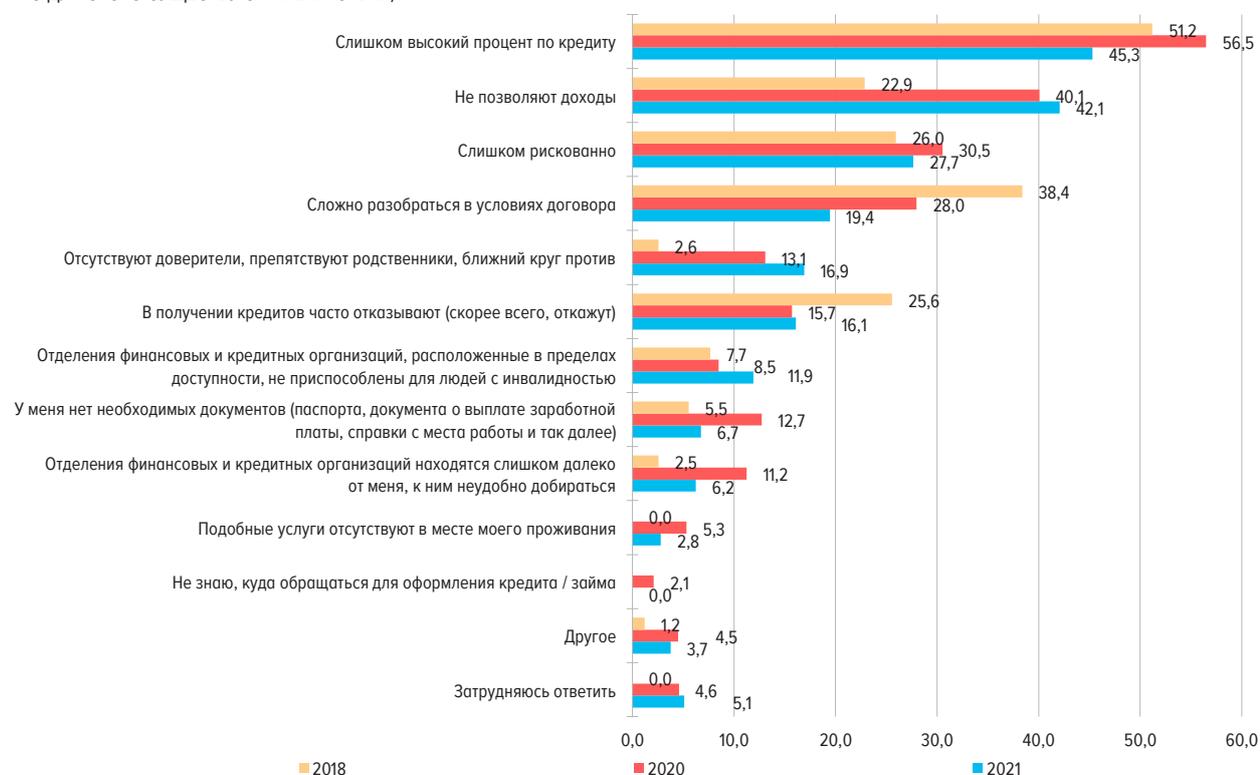
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ КРЕДИТНЫМИ И/ИЛИ ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ В БУДУЩЕМ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 18



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ,
ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 19

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ,
ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

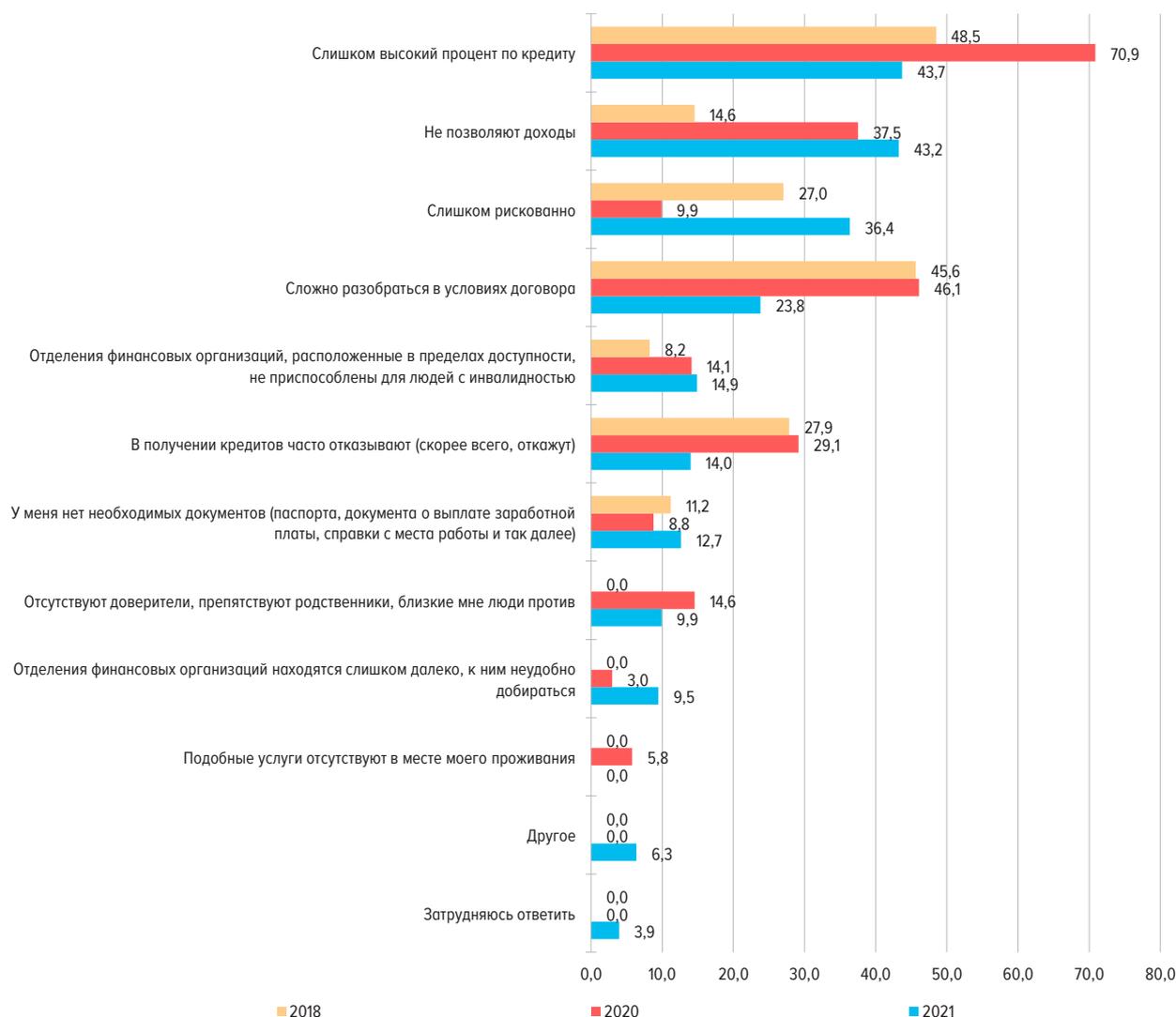
ни один респондент. Вместе с тем, несмотря на существенное снижение доли тех, кто считает, что барьером для получения в будущем кредита/займа является высокая процентная ставка, доля респондентов, указавших на недостаточный уровень доходов для получения в будущем кредита/займа, по сравнению с 2020 г. возросла на 2,0 п.п., до 42,1%. Возросла и доля тех, кто сообщил о таких препятствиях, как отсутствие доверителей – на 3,8 п.п., до 16,9%, недостаточная приспособленность подразделений финансовых организаций – на 3,4 п.п., до 11,9%, а также незначительно увеличилась (на 0,4 п.п.) доля опрошенных, выделивших в качестве препятствия высокую вероятность отказа в получении кредита/займа (16,1%). В целом снижение значимости для людей с инвалидностью большей части барьеров может свидетельствовать о повышении уровня финансовой грамотности людей с инвалидностью, в том числе осведомленности о процедуре получения различных финансовых услуг в КО и НФО, а также об улучшении коммуникации между финансовыми организациями и их клиентами с инвалидностью.

Тем не менее среди людей с нарушениями слуха, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но считают, что для этого есть барьеры, существенно выросла (до 36,4%) доля тех, кто считает препятствием риски, сопутствующие привлечению и использованию кредитных/заемных средств. Это наибольшее значение за все периоды, в том числе превышающее на 26,4 п.п. значение 2020 года. Аналогичная ситуация наблюдается с долей опрошенных, указавших в качестве барьера неприспособленность подразделений финансовых организаций – 14,9%, что незначительно, на 0,8 п.п., больше, чем в 2020 г., территориальную удаленность подразделений – 9,5%, что на 6,5 п.п. больше, чем в 2020 г., и отсутствие документов для оформления кредита/займа – 12,7%, что на 3,9 п.п. больше, чем в 2020 году. При этом ряд других барьеров в 2021 г. указала наименьшая по сравнению со всеми предшествующими периодами доля людей с нарушениями слуха: 43,7% считают препятствием высокую стоимость заемных средств (на 27,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.), 23,8% – наличие

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 20

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



сложностей с пониманием условий договора (на 22,3 п.п. меньше, чем в 2020 г.) и 14,0% – высокую вероятность отказа в выдаче кредита/займа (на 15,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Считают препятствием недостаточный уровень доходов на 5,7 п.п. больше людей с нарушениями слуха, чем в 2020 г. (43,2% в 2021 г.), а отсутствие доверителей и/или поддержки со стороны родственников и близкого круга общения – на 4,6 п.п. меньше (9,9% в 2021 г.). Следует также отметить, что об отсутствии доверителей сообщали в 2021 г. только люди с частичной потерей слуха (15,3%). Об отсутствии организаций, предоставляющих кредитные/заемные услуги в месте проживания респондентов в качестве препятствия для получения в будущем таких услуг люди с нарушениями слуха в 2021 г. не сообщали.

Напротив, среди респондентов с нарушениями зрения, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но считают, что для этого существуют препятствия, по сравнению с 2020 г. в 2021 г. возросла доля тех, кто сообщил о наличии большинства указанных барьеров, в том числе таких, как высокая процентная ставка по кредиту/займу (на 5,9 п.п., до 55,4%), недостаточный уровень доходов (на 11,4 п.п., до 46,3%), отсутствие доверителей и/или поддержки со стороны близких (на 22,4 п.п., до 26,8%), непригодность

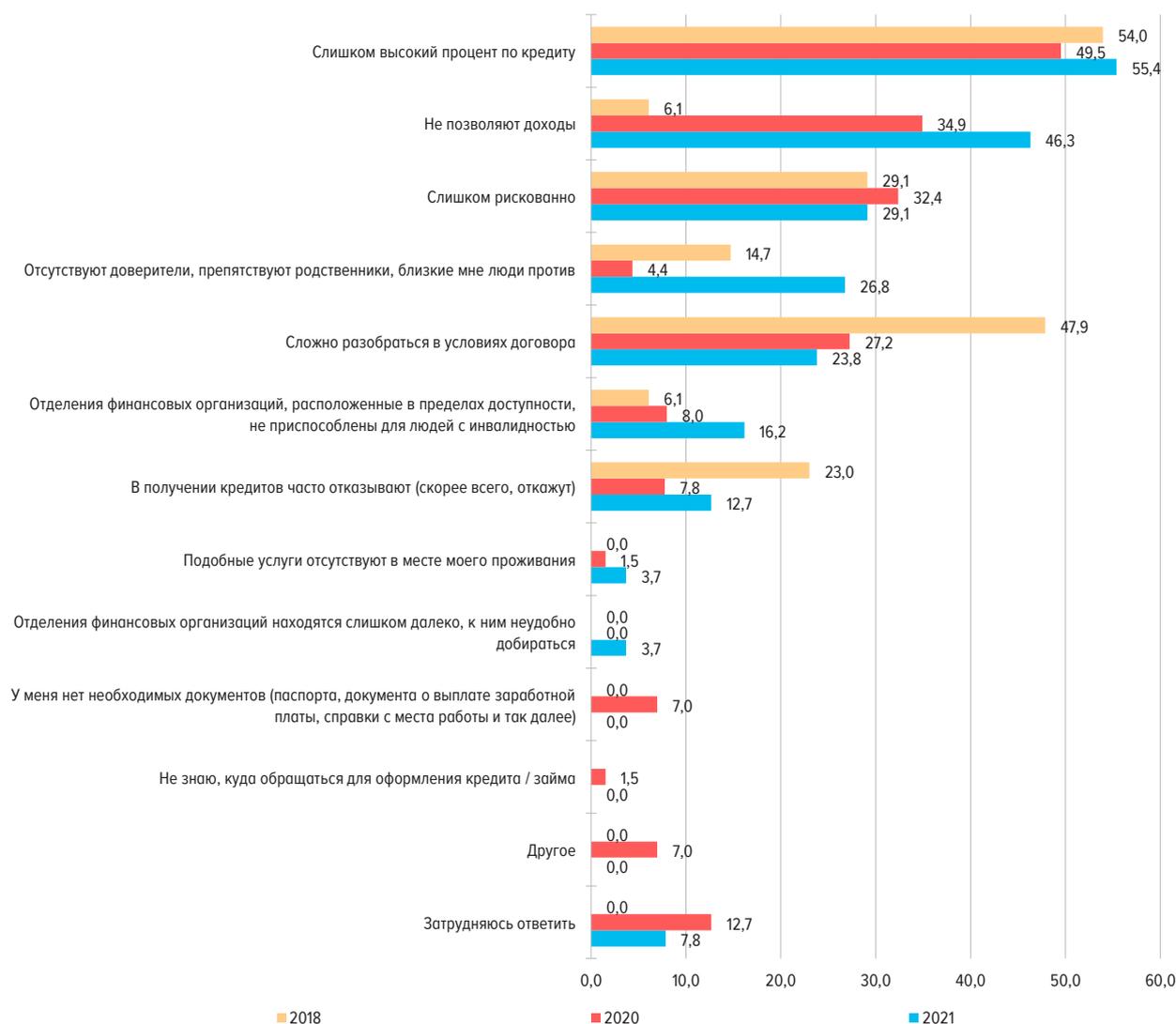
для людей с инвалидностью подразделений финансовых организаций (на 8,2 п.п., до 16,2%), большая вероятность отказа в выдаче кредита/займа (на 4,9 п.п., до 12,7%), отсутствие подобных услуг в месте проживания респондента (на 2,2 п.п., до 3,7%), а также слишком отдаленное расположение подразделений финансовых организаций, указанное в 2021 г. (3,7%) впервые с 2017 г. (3,3%). Вместе с тем снизилась доля респондентов с нарушениями зрения, отметивших в качестве барьеров риски, сопутствующие использованию кредитных/заемных средств (29,1 против 32,4% в 2020 г.), и сложности с пониманием условий договора (23,8 против 27,2% в 2020 г.). Следует отметить также, что в 2021 г. ни один респондент с нарушениями зрения не указал на наличие таких препятствий, как отсутствие необходимых документов и отсутствие понимания, куда следует обратиться за получением кредита/займа, а также только люди с частичной потерей зрения указывали на наличие затруднений с пониманием условий договора (38,3%) и отсутствие кредитных/заемных услуг в месте проживания (6,0%).

При этом люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов кредитов/займов, но считают, что для этого существуют препятствия, в 2021 г. реже отмечали большую часть барьеров по сравнению не только с 2020 г., но также с остальными периодами. Так, в 2021 г. зафиксирована наименьшая за все периоды

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 21

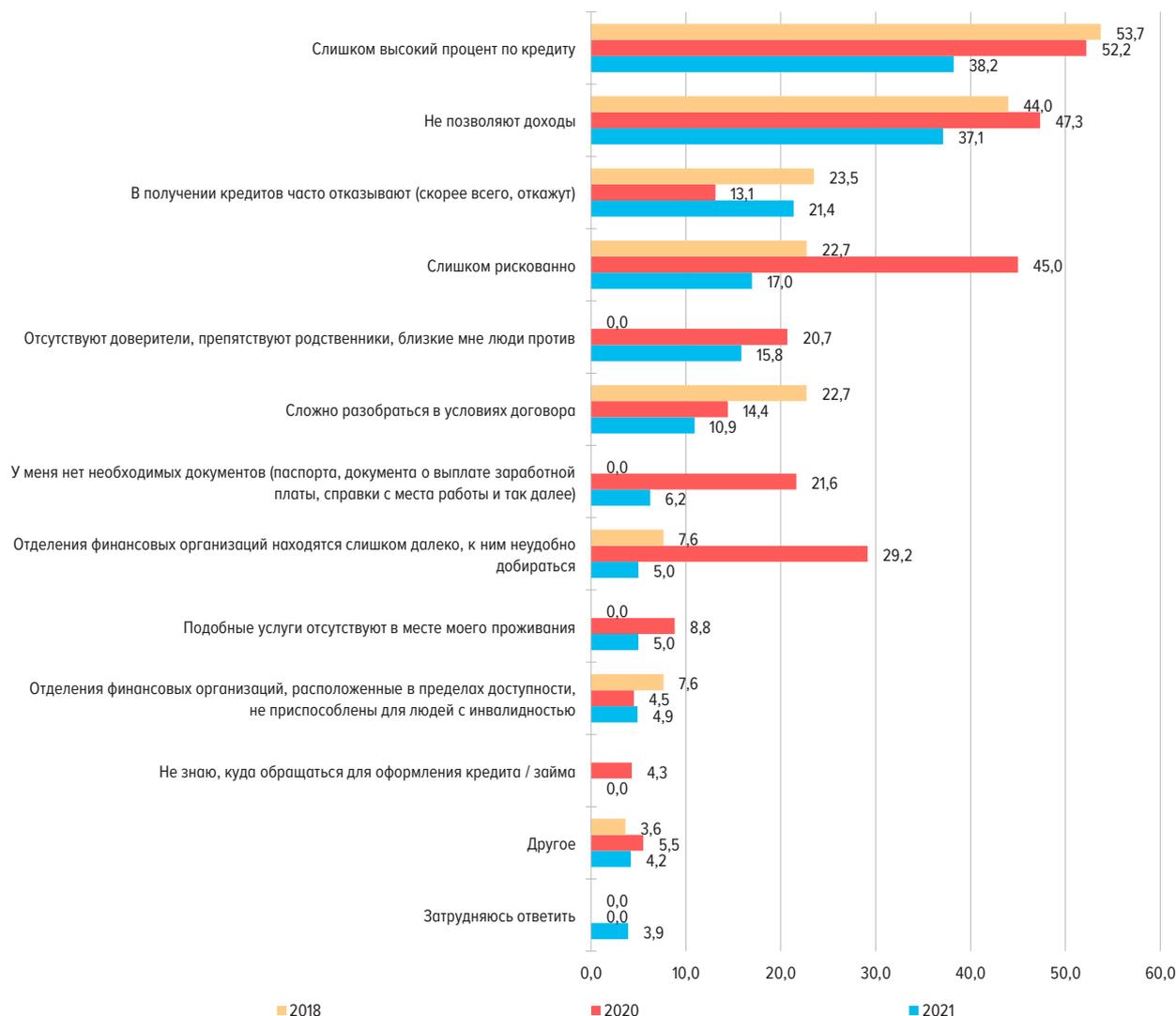
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 22

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



доля респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, считающих препятствием для использования в будущем кредитных/заемных услуг высокую процентную ставку по кредитам/займам (38,2 против 52,2% в 2020 г.), недостаточный уровень доходов (37,1 против 47,3% в 2020 г.), риски, сопутствующие использованию кредитных/заемных услуг (17,0 против 45,0% в 2020 г.), сложности с пониманием условий договора (10,9 против 14,4% в 2020 г.) и отдаленное местоположение подразделений финансовых организаций (5,0 против 29,2% в 2020 г.). Помимо этого, меньшая по сравнению с 2020 г. доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций отметила в качестве барьера отсутствие доверителей и/или поддержки со стороны близких (на 4,9 п.п., до 15,8%), отсутствие документов, необходимых для получения кредита/займа (на 15,4 п.п., до 6,2%), отсутствие кредитных/заемных услуг в месте проживания (на 3,8 п.п., до 5,0%), а о том, что барьером является отсутствие знаний, куда следует обратиться за получением кредита/займа, люди с нарушениями опорно-двигательных функций в 2021 г. не сообщали вообще. Увеличилась в 2021 г. на 8,3 п.п. только доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, считающих препятствием высокую вероятность отказа в выдаче кредита/займа (21,4%), и незначительно увеличилась на 0,4 п.п. – считающих препятствием

недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций для людей с инвалидностью (4,9%). При этом только люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, указывали в качестве барьеров отсутствие доверителей (17,8%), сложности с пониманием условий договора (12,3%), отсутствие необходимых документов (7,0%) и отсутствие организаций, выдающих кредитные/заемные услуги в месте проживания респондента (5,6%).

4. ПОЛЬЗОВАНИЕ СТРАХОВЫМИ УСЛУГАМИ

В 2021 г. продолжается общее снижение доли людей с инвалидностью, использующих различные услуги добровольного и обязательного страхования, при одновременном повышении доли таких людей среди населения России в целом. Так, в течение 2021 г. добровольным страхованием пользовались 33,5% населения России в целом (22,8% в 2019 г.), но при этом всего 13,2% опрошенных людей с инвалидностью (14,9% в 2020 г. и 13,4% в 2017 г.), в том числе меньшая доля, чем в 2020 г., пользовалась всеми его видами (от 0,6 до 1,9 п.п.). Обязательным страхованием в 2021 г. пользовались 93,5% населения России в целом (91,4% в 2019 г.) и 96,5% людей с инвалидностью (97,1% в 2020 г. и 98,5% в 2017 г.). Незначительно сократилась, с 96,6 до 96,2% в 2021 г., доля опрошенных людей с инвалидностью, пользующихся ОМС, а доля тех, кто использует обязательное страхование гражданской ответственности, с 13,8 до 12,8% в 2021 году. По сравнению с 2020 г. увеличилась только доля респондентов с инвалидностью, использовавших услуги обязательного личного страхования, – с 8,6 до 10,5% в 2021 году.

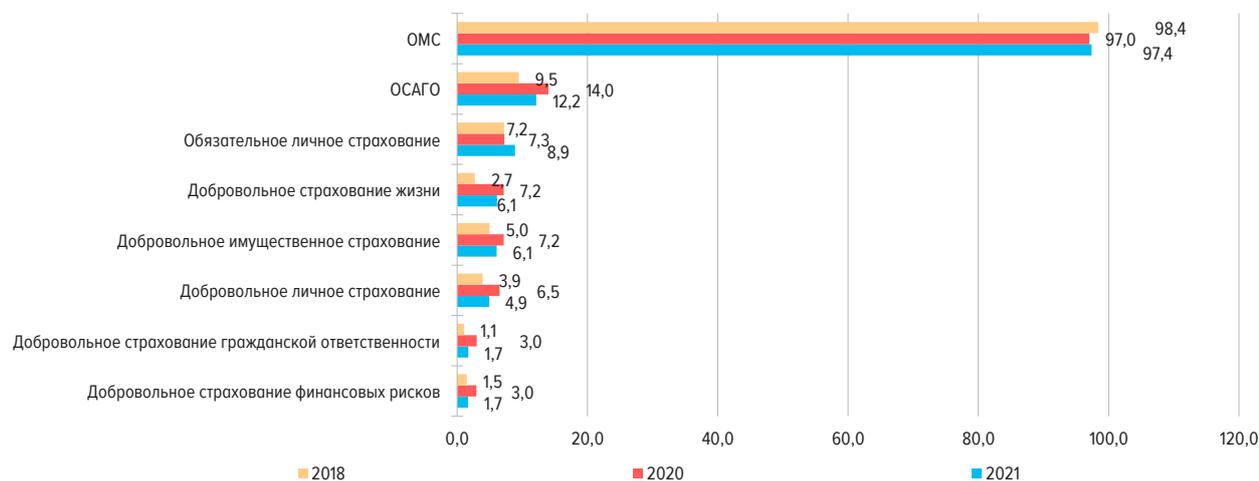
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 5

Вид страхования	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Добровольное страхование	19,9	22,8	33,5	9,4	14,9	13,2
Страхование жизни	9,0	10,5	14,8	3,1	6,5	5,6
Личное страхование	7,3	11,0	18,4	3,9	6,7	4,9
Имущественное страхование	7,6	9,4	12,7	5,5	7,7	5,8
Страхование гражданской ответственности	5,4	6,7	13,7	1,4	2,8	1,4
Страхование финансовых рисков	3,5	5,0	4,8	1,4	2,6	1,0
Обязательное страхование	89,1	91,4	93,5	97,9	97,1	96,5
Медицинское страхование	86,3	88,8	92,0	97,5	96,6	96,2
Личное страхование	10,0	10,2	8,6	7,1	8,6	10,5
Страхование гражданской ответственности	28,7	28,1	33,2	9,6	13,8	12,8

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ,
ПО ТИПУ УСЛУГ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 23



Доля людей с инвалидностью, использующих на момент проведения опроса в 2021 г. различные виды добровольного и обязательного страхования, за исключением доли тех, кто использовал ОМС и обязательное личное страхование, также сократилась на 1,1–1,9 п.п. по сравнению с 2020 г., но тем не менее не опустилась ниже значений 2018 года. Доля тех, кто имел на момент проведения опроса в 2021 г. ОМС, изменилась незначительно (97,4 против 97,0% в 2020 г.), а доля тех, кто имел полис обязательного личного страхования, увеличилась на 1,6 п.п., до 8,9%. ОСАГО на момент проведения опроса в 2021 г. имели 12,2% респондентов с инвалидностью, добровольное страхование жизни и добровольное имущественное страхование – по 6,1%, добровольное личное страхование – 4,9%, а добровольное страхование гражданской ответственности и добровольное страхование финансовых рисков – по 1,7%.

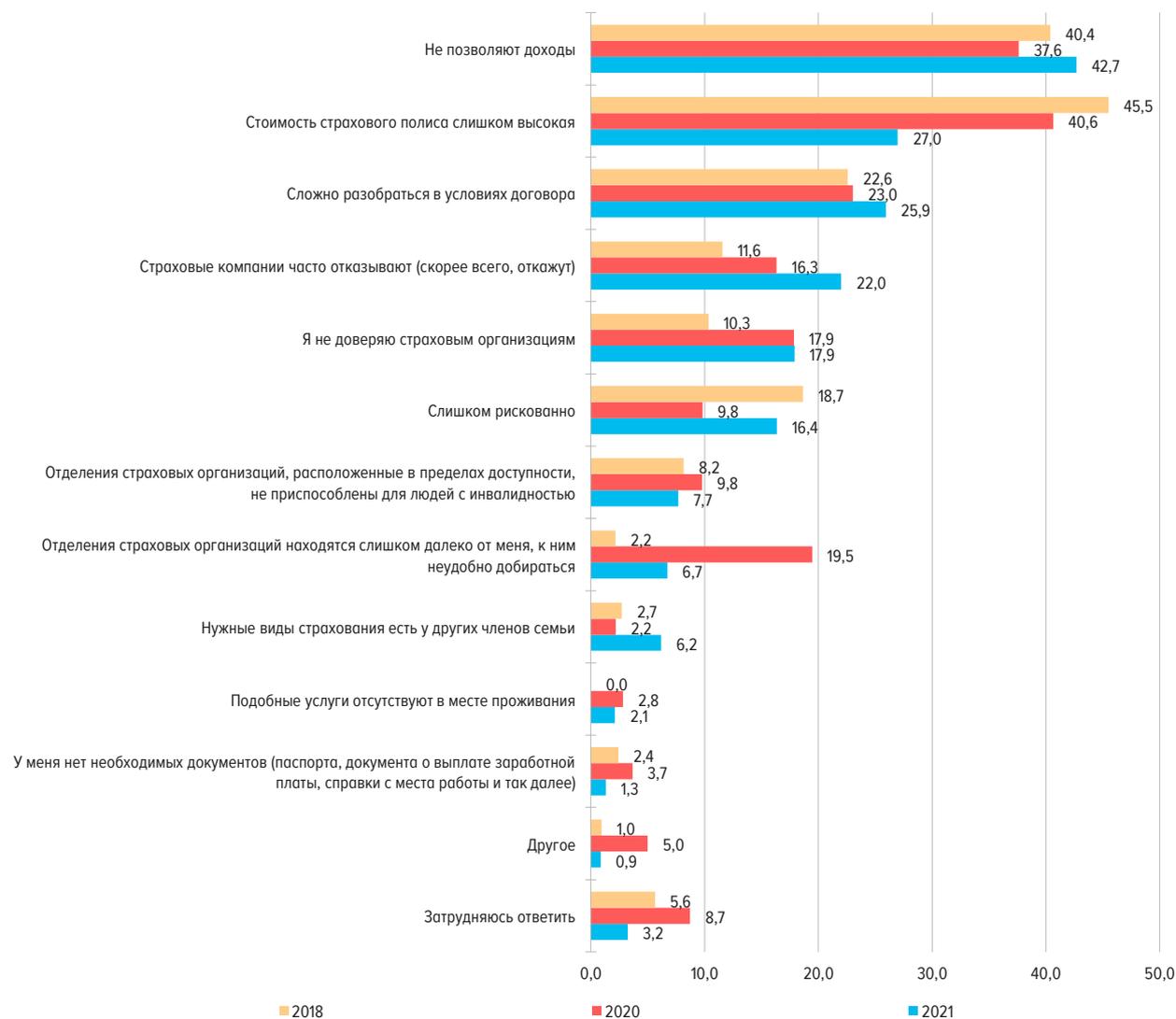
Наибольшее увеличение доли респондентов, желающих воспользоваться в будущем страховыми услугами вне зависимости от наличия для этого препятствий, произошло по обязательному и добровольному личному страхованию. Так, обязательное личное страхование в будущем хотели бы использовать 21,9% респондентов с инвалидностью: 17,4% не видят препятствий для этого (на 4,2 п.п. больше, чем в 2020 г.), а 4,5% видят (на 1,6 п.п. больше, чем в 2020 г.). Еще 16,5% опрошенных сообщили о наличии желания оформить добровольное личное страхование: 11,6% не видят барьеров для этого (10,2% в 2020 г.) и 4,9% – видят (4,5% в 2020 г.). Воспользоваться в будущем услугами ОМС вне зависимости от наличия для этого препятствий хотели бы 80,4% опрошенных, при этом 79,6% не считают, что для этого есть барьеры (81,8% в 2020 г.), а 0,8% – считают (0,7% в 2020 г.). Оформить ОСАГО хотели бы суммарно 16,9% людей с инвалидностью: 13,2% считают, что могут сделать это беспрепятственно (14,5% в 2020 г.), и 3,7% считают, что в будущем с этим могут возникнуть определенные сложности (1,8% в 2020 г.). Желание использовать добровольное страхование жизни изъявили 14,8% людей с инвалидностью: 5,0% респондентов считают, что для этого есть барьеры (3,6% в 2020 г.), а 9,8% – не отметили их существования (10,2% в 2020 г.). Добровольное имущественное страхование хотели бы попробовать в будущем 12,0% опрошенных: 8,9% считают, что могут свободно использовать эту услугу в будущем (10,2% в 2020 г.), и 3,1% считают, что при этом могут возникнуть затруднения (3,3% в 2020 г.). Перспектива воспользоваться услугами добровольного страхования гражданской ответственности выглядит привлекательно для 5,8% респондентов – такая же доля респондентов рассматривает возможность использования в будущем добровольного страхования финансовых рисков. При этом препятствия для использования добровольного страхования гражданской ответственности видят 2,6% людей с инвалидностью (на 1,0 п.п. больше, чем в 2020 г.), а добровольного страхования финансовых рисков – 2,4% (на 1,1 п.п. больше), тогда как не видят – 3,2 и 3,4% (на 1,0 и 1,2 п.п. меньше, чем в 2020 г., соответственно).

Таким образом, одновременно с уменьшением доли людей с инвалидностью, использовавших в 2021 г. различные страховые услуги, возросла доля тех, кто хотел бы в будущем воспользоваться такими услугами, но видит для этого препятствия. Так, в 2021 г. она составила 11,1%, тогда как в 2020 г. – 8,4%, в 2018 г. – 7,1% и только в 2017 г. значение было больше – 11,9%.

За все периоды среди людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, в числе самых значимых препятствий неизменно остаются недостаточный уровень доходов и стоимость страхового полиса. При этом в 2021 г. доля людей с инвалидностью, указавших в качестве барьера недостаточный уровень доходов, по сравнению со всеми остальными периодами (2017, 2018 и 2020 гг.) достигла самого высокого значения в 42,7% (на 5,1 п.п. больше, чем в 2020 г.), а доля тех, кто указал в качестве барьера стоимость страхового полиса, напротив, по сравнению со всеми остальными периодами достигла самого низкого значения в 27,0% (что на 13,7 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Значимость остальных барьеров для респондентов с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ
СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ

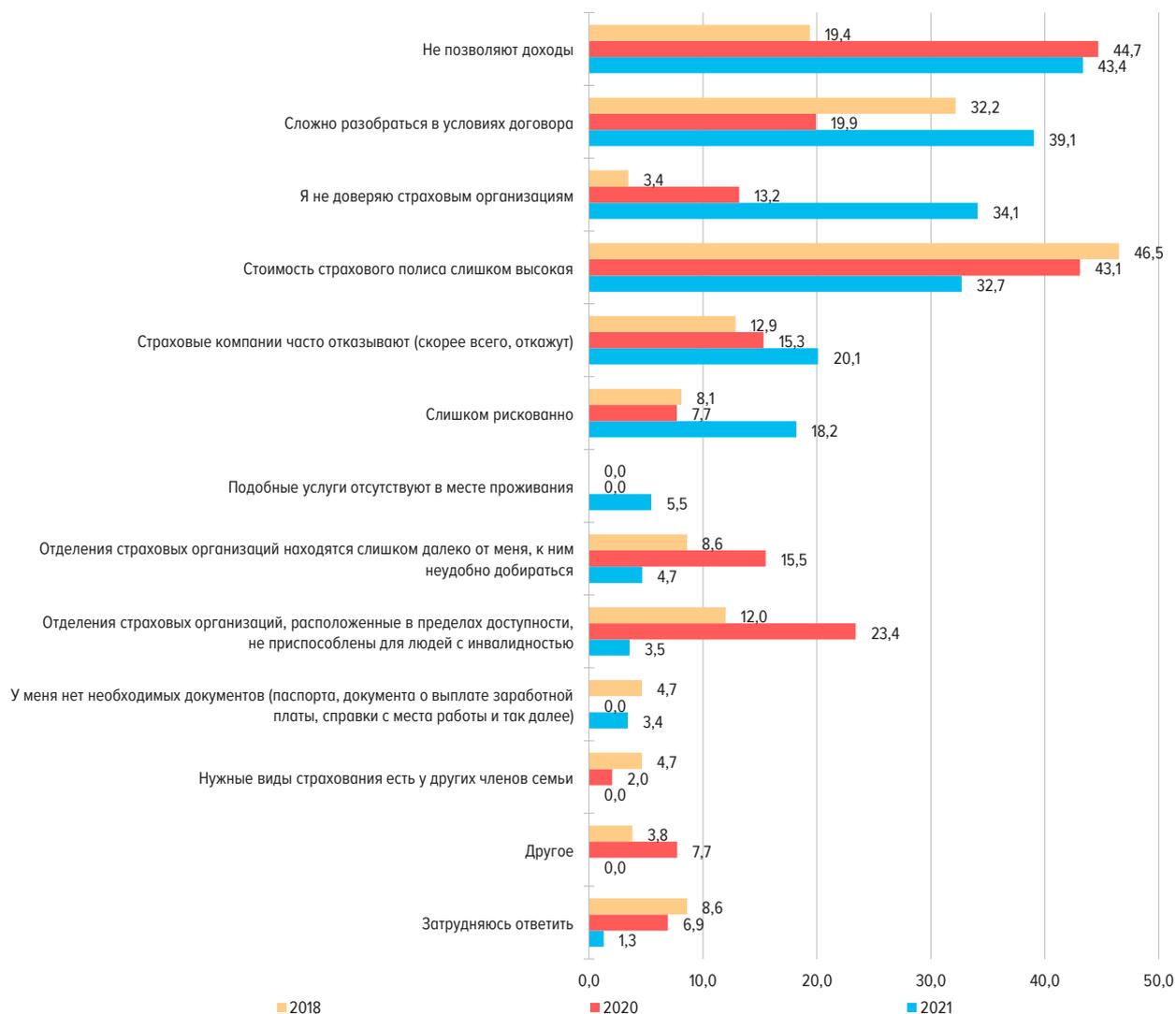
Рис. 24

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, НО ВИДЯТ
ПРЕПЯТСТВИЯ)

препятствия, в 2021 г. преимущественно возросла: так, о наличии сложностей с пониманием условий договора сообщили 25,9% опрошенных (на 2,9 п.п. больше, чем в 2020 г.), высокой вероятности отказа в оформлении страхового полиса – 22,0% (на 5,7 п.п. больше), больших рисках, связанных с использованием страховых услуг, – 16,4% (на 6,5 п.п. больше), а о наличии нужных видов страхования у близких как о факторе, препятствующем использованию в будущем страховых услуг, – 6,2% (на 4,0 п.п. больше). Осталась неизменной или незначительно снизилась значимость таких барьеров, как недоверие страховым организациям (17,9% в 2020 и 2021 гг.) и отсутствие страховых услуг в месте проживания респондента (2,1 против 2,8% в 2020 г.). Вместе с тем следует отметить снижение значимости инфраструктурных барьеров: доля людей с инвалидностью, отмечающих препятствия для использования в будущем страховых продуктов и указавших на территориальную удаленность подразделений страховых организаций, снизилась на 12,7 п.п., до 6,7%, а указавших на непригодность подразделений страховых организаций, расположенных в пределах доступности, – на 2,1 п.п., до 7,7%. Доля тех, кто считает препятствием отсутствие необходимых документов, также снизилась на 2,3 п.п., до 1,3%.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 25



Как и для всех групп людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, первым по значимости барьером для людей с нарушениями слуха является недостаточный уровень доходов (43,4%, что на 1,3 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Но несмотря на это, в 2021 г. для указанной группы респондентов существенно возросла значимость таких барьеров, как сложности с пониманием условий договора на оказание страховых услуг (39,1 против 19,9% в 2020 г.) и низкий уровень доверия по отношению к страховым организациям (34,1 против 13,2% в 2020 г.). Одновременно большая, чем в 2020 г., доля респондентов с нарушениями слуха отмечает для использования в будущем страховых услуг такие препятствия, как высокая вероятность отказа со стороны страховой организации (на 4,8 п.п., она составила 20,1% в 2021 г.) и риски, связанные с использованием страховых услуг (на 10,5 п.п., составила 18,2%). Также впервые в 2021 г. респонденты с нарушениями слуха, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, указали на наличие такого барьера, как отсутствие страховых услуг в месте их проживания (5,5%), и впервые с 2018 г. – на отсутствие документов, необходимых для оформления страхового полиса (3,4%). При этом

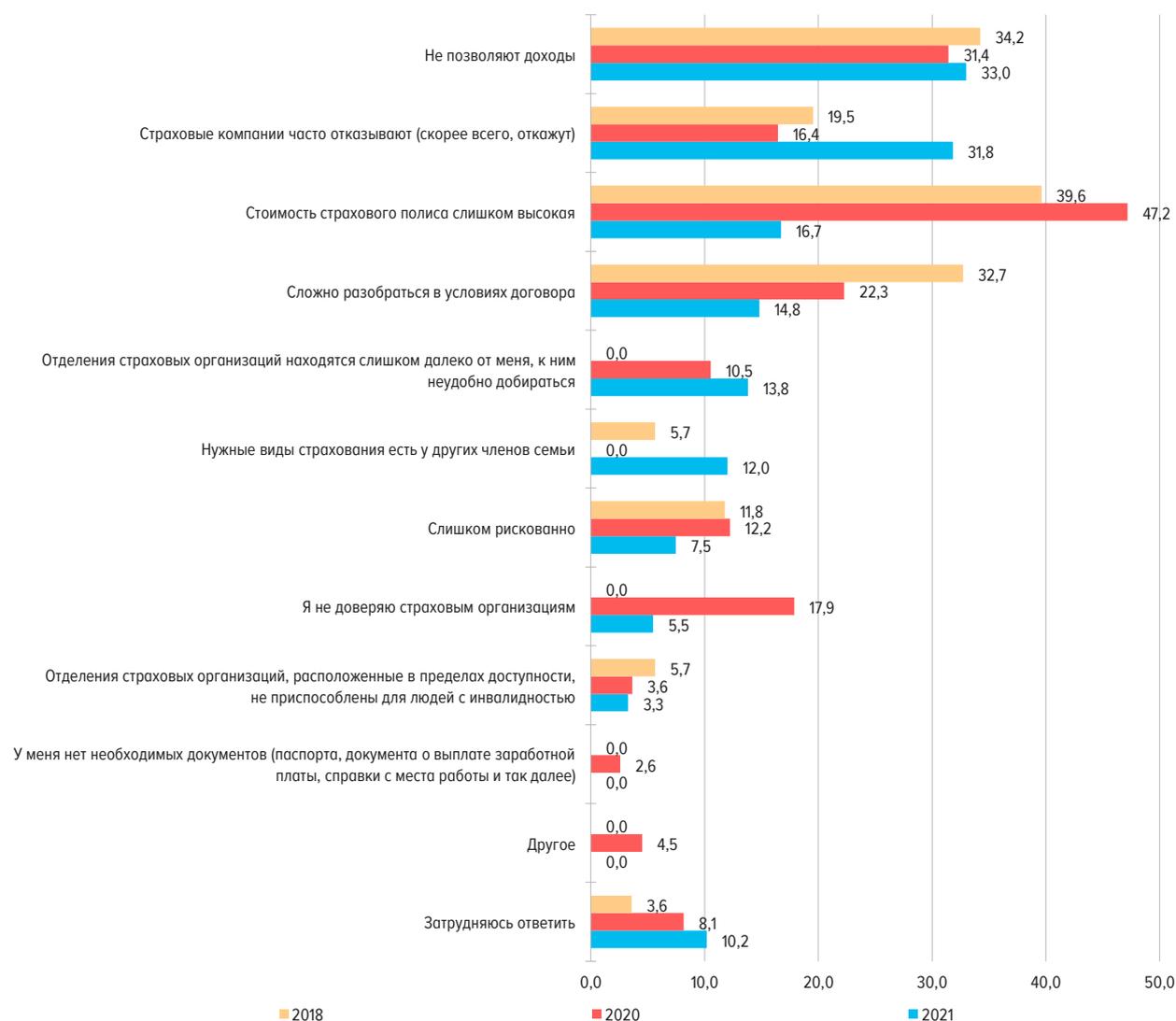
ни один респондент с нарушениями слуха в 2021 г. не сообщил о том, что препятствием для использования в будущем страховых услуг может выступить наличие нужных видов страхования у членов семьи, и снизилась доля тех, кто видит потенциальные трудности для получения страховых услуг в высокой стоимости страхового полиса (на 10,4 п.п., до 32,7%), отдаленном местоположении подразделений (на 10,8 п.п., до 4,7%) и недостаточной приспособленности тех, что расположены поблизости (на 19,8 п.п., до 3,5%).

Одновременно стоит отметить, что только люди с полной потерей слуха, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, указывали на территориальную удаленность подразделений страховых организаций и недостаточную приспособленность подразделений, находящихся в пределах доступности (12,0 и 9,1% указанной группы в 2021 г. соответственно), и только люди с частичной потерей слуха, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, – на высокий риск отказа в оформлении страхования, отсутствие страховых услуг в месте проживания и отсутствие необходимых документов (32,9; 8,9 и 5,5% указанной группы в 2021 г. соответственно).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ

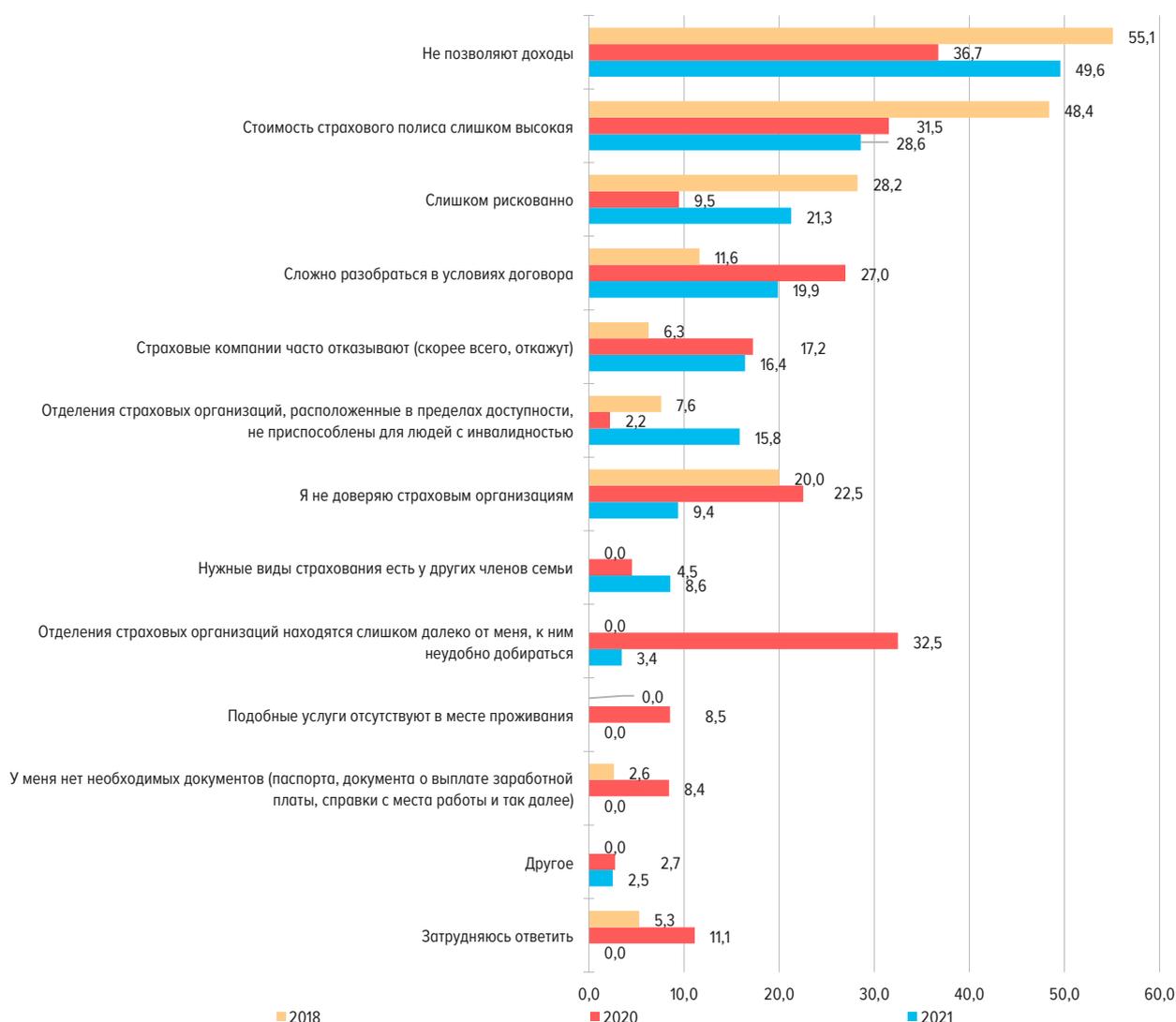
Рис. 26

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ
ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ
ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 27



Всего 33,0% людей с нарушениями зрения, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, сообщили о недостаточном уровне доходов (31,4% в 2020 г.) для оформления в будущем какого-либо страхового продукта, тогда как среди других групп людей с инвалидностью доля таких респондентов составила более 40,0%. На 30,5 п.п. снизилась доля людей с нарушениями зрения, сообщивших о высокой стоимости страхового полиса (16,7%), на 7,4 п.п. – о наличии сложностей с пониманием условий договора страхования (14,8%), на 4,7 п.п. – о рискованности страхования как финансовой услуги (7,5%), на 12,4 п.п. – о низком уровне доверия по отношению к страховым организациям (5,5%), на 0,4 п.п. (незначительно) – о недостаточной приспособленности подразделений. Также ни один респондент с нарушениями зрения не отмечал такой барьер, как отсутствие необходимых документов. При этом в 2021 г. большая доля респондентов с нарушениями зрения считает потенциальным барьером следующие факторы: 31,8% – высокую вероятность отказа страховой организации (на 15,4 п.п. больше, чем в 2020 г.), 13,8% – территориальную удаленность подразделений страховых организаций (на 3,3 п.п. больше) и 12,0% – наличие необходимого страхования у членов семьи (отмечен впервые с 2018 г.). Тем

не менее только люди с частичной потерей зрения, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но отмечают наличие препятствий, указывали на такие барьеры, как наличие нужных видов страхования у членов семьи, недоверие по отношению к страховым организациям и риски, сопутствующие оформлению и использованию страховых услуг (14,1; 6,4 и 8,8% указанной группы соответственно).

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, в 2021 г. не отмечали в качестве потенциальных барьеров отсутствие страховых услуг в месте проживания и неполный комплект документов для оформления страхования. При этом большая доля из них, чем в 2020 г., считает, что может столкнуться с трудностями в процессе оформления страхования из-за недостаточного уровня доходов (49,6 против 36,7% в 2020 г.), сопутствующих страхованию рисков (21,3 против 9,5% в 2020 г.), недостаточной приспособленности близлежащих подразделений страховых организаций (15,8 против 2,2% в 2020 г.) и наличия необходимых видов страхования у членов семьи (8,6 против 4,5% в 2020 г.). Но одновременно меньшая доля из них отметила, что может испытать в будущем затруднения с приобретением и использованием страховых продуктов по причине высокой стоимости страховых услуг (28,6 против 31,5% в 2020 г.), сложностей с пониманием условий договора (19,9 против 27,0% в 2020 г.), высокой вероятности отказа в страховании (16,4 против 17,2% в 2020 г.), недоверия к страховым организациям (9,4 против 22,5% в 2020 г.) и территориальной удаленности их подразделений (3,4 против 32,5% в 2020 г.).

Также стоит учитывать, что в 2021 г. среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия, только респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, отмечали такие барьеры, как отдаленное местоположение подразделений страховых организаций (5,2% указанной группы), высокую вероятность отказа страховой организации в предоставлении услуги (24,9% указанной группы), недоверие по отношению к страховым организациям (14,2% указанной группы) и наличие нужных видов страхования у близких (13,0% указанной группы).

Таким образом, с учетом результатов удовлетворенности работой финансовых организаций все большую значимость приобретают вопросы налаживания страховыми организациями процессов предоставления своих услуг людям с инвалидностью, а также повышения удобства и простоты получения страховых услуг людьми с инвалидностью посредством различных каналов обслуживания в целях формирования большей заинтересованности в данном типе услуг и получения людьми с инвалидностью положительного опыта по итогам взаимодействия.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В 2021 г. с 81,3 до 83,2% возросла доля людей с инвалидностью, полностью или в большей степени удовлетворенных работой КО/банков, однако снизилась доля удовлетворенных работой остальных типов финансовых организаций. Вместе с тем одновременно со снижением доли удовлетворенных работой этих организаций снижалась или оставалась на прежнем уровне и доля неудовлетворенных, тогда как доля тех, кто не сталкивался с указанными финансовыми организациями или затруднился дать оценку их работе, повысилась на 2,2–2,4 п.п. по каждой из таких организаций и составила более 75,0%, а в большинстве случаев – 85,0% респондентов. Таким образом, частично снижение доли удовлетворенных может быть связано с тем, что ряд респондентов в целом не взаимодействовал в течение 2021 г. с финансовыми организациями определенного типа, но вместе с тем в 2021 г. доля неудовлетворенных работой ломбардов, МФО, КПК и СКПК по-прежнему остается выше, чем доля удовлетворенных работой указанных организаций. Доля удовлетворенных работой страховых организаций по сравнению с 2020 г.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮЩЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ
ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

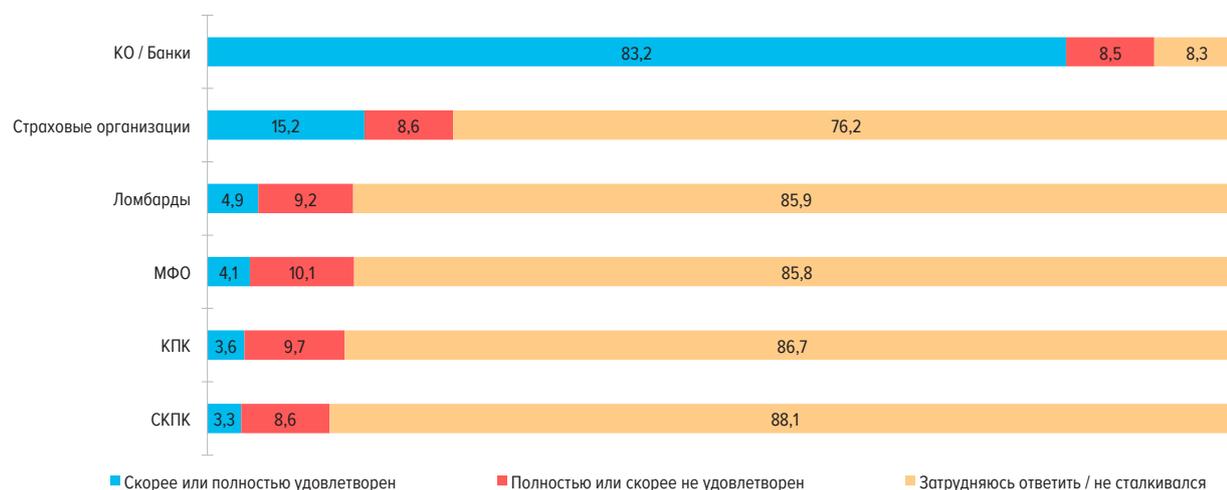
Табл. 6

Тип финансовой организации	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021*	2018	2020	2021
КО/Банки	81,4	83,9	73,5	76,9	81,3	83,2
МФО	5,9	12,4	15,0	6,5	5,9	4,1
КПК	6,3	10,3	19,7	6,2	6,0	3,6
СКПК	3,3	6,7	19,6	-	5,3	3,3
Ломбарды	7,9	16,7	37,7	7,4	7,1	4,9
Субъекты страхового дела	22,8	31,7	42,3	17,2	16,6	15,2

* В 2021 г. доля населения России в целом, положительно оценивающего удовлетворенность работой тех или иных финансовых организаций, оценивалась от числа респондентов, сталкивавшихся с работой указанных финансовых организаций. В связи с этим сравнение значений показателей для населения России в целом со значениями показателей для людей с инвалидностью в 2021 г. не производится, значения показателей для населения России в целом приводятся справочно.

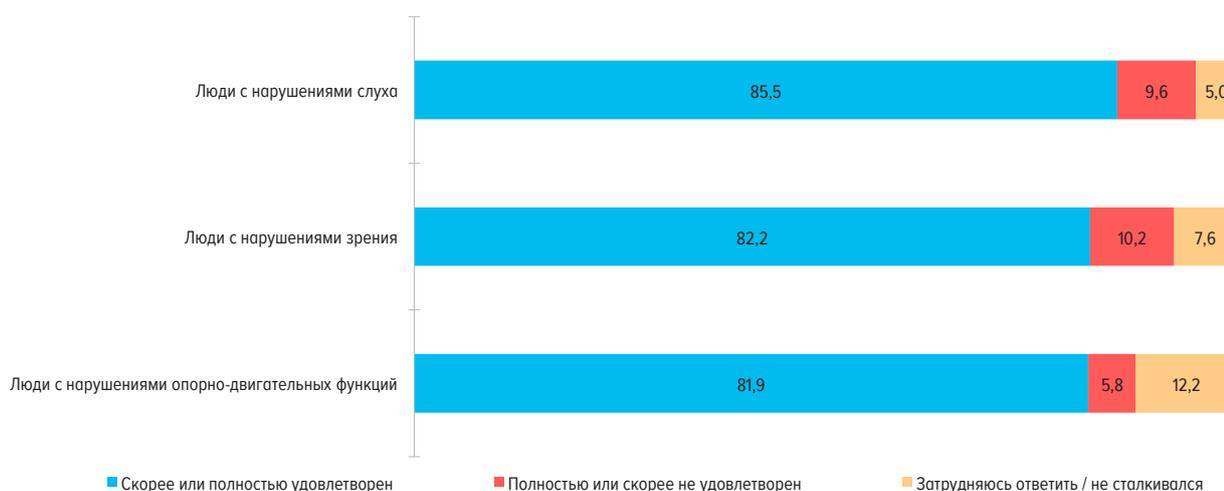
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ
ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ОРГАНИЗАЦИЙ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 28



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ КО/БАНКОВ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 29

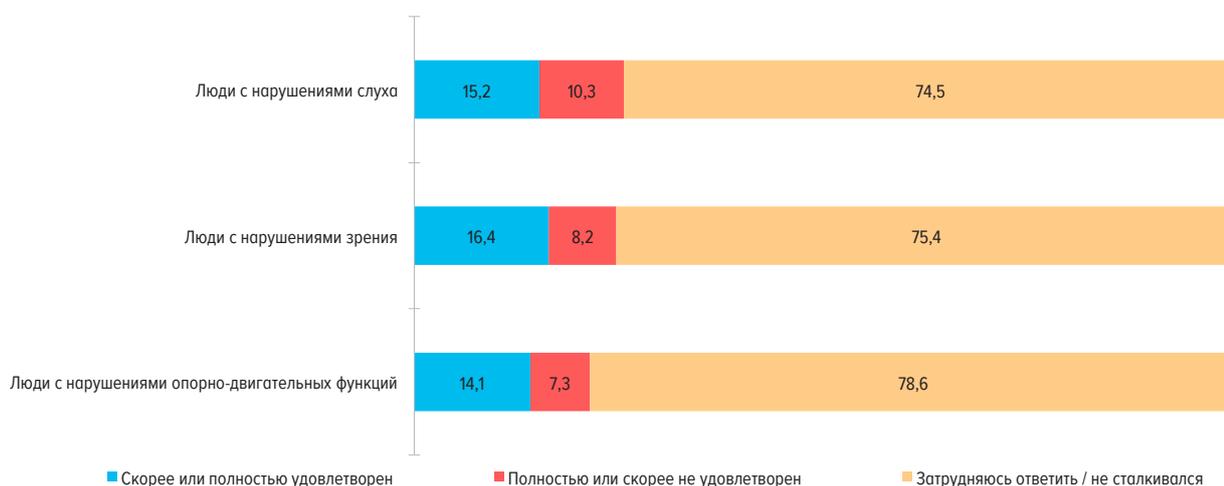


снизилась на 1,4 п.п., до 15,2%, но вместе с тем на 1,1 п.п., до 8,6%, снизилась и доля неудовлетворенных. Доля респондентов, положительно оценивших взаимодействие с ломбардами, снизилась на 2,1 п.п., до 4,9%, а оценивших отрицательно – на 0,3 п.п., до 9,2%. Положительно работу МФО оценили 4,1% опрошенных (на 1,8 п.п. меньше, чем в 2020 г.), а отрицательно – 10,1% (на 0,5 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Опыт взаимодействия с КПК и СКПК остались полностью или скорее удовлетворены 3,6 и 3,3% людей с инвалидностью соответственно (6,0 и 5,2% в 2020 г.), а не удовлетворены – 9,7 и 8,6% (9,6 и 8,8% в 2020 г. соответственно).

В 2021 г. увеличилась на 3,1 п.п. доля респондентов с нарушениями слуха и на 5,2 п.п. – с нарушениями опорно-двигательных функций, положительно оценивших работу КО банков, – до 85,5 и 81,9% соответственно. Вместе с тем на 2,7 п.п. меньшая доля респондентов с нарушениями зрения оценила взаимодействие с КО/банками положительно (82,2%) и на 1,8 п.п. большая – отрицательно (10,2%). Среди людей с нарушениями слуха 9,6% остались скорее или полностью не удовлетворены работой КО/банков, что незначительно (на 0,6 п.п.) больше, чем в 2020 г., а среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций – 5,8%, что на 3,2 п.п. меньше, чем в 2020 году.

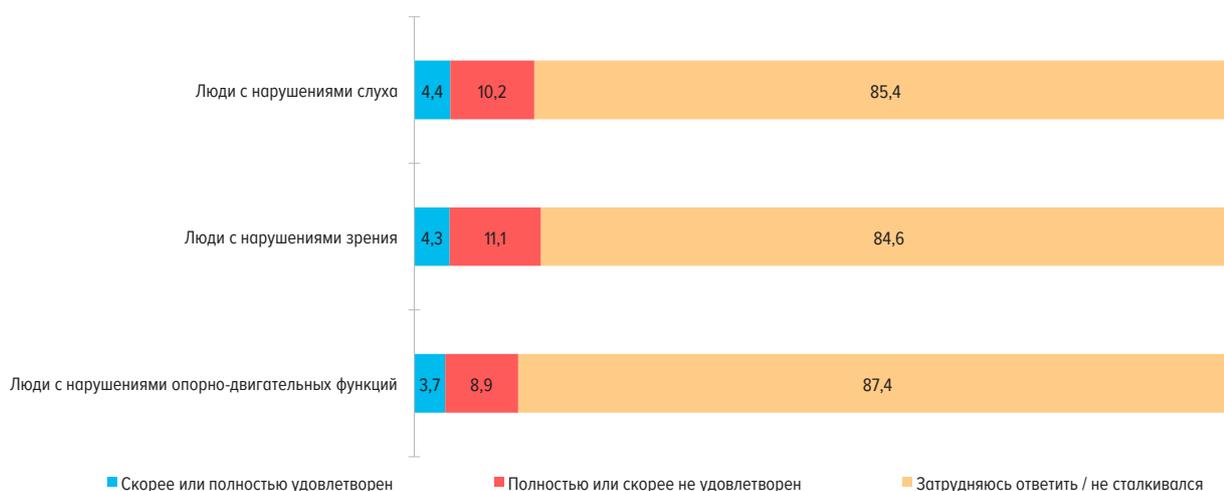
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 30



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ МФО, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 31



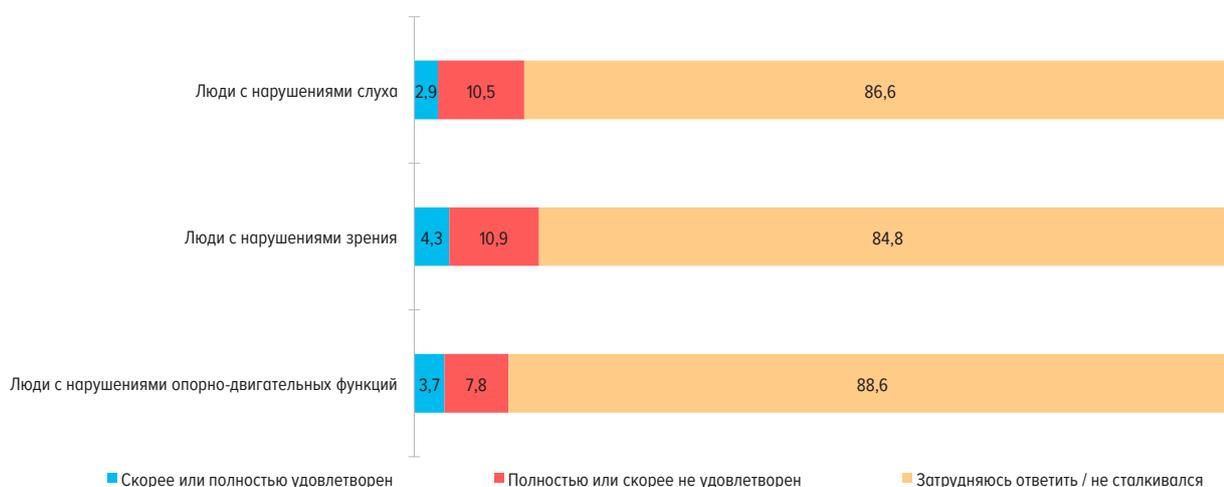
Работу страховых организаций в 2021 г. положительно оценили меньше людей с нарушениями слуха (15,2 против 17,4% в 2020 г.) и людей с нарушениями опорно-двигательных функций (14,1 против 16,4% в 2020 г.), а доля людей с нарушениями зрения незначительно увеличилась с 16,0 до 16,4%. Одновременно уменьшилась доля людей с нарушениями зрения (на 1,3 п.п., до 8,2%) и доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 2,8 п.п., до 7,3%), оценивших взаимодействие со страховыми организациями отрицательно, и только среди людей с нарушениями слуха она увеличилась с 9,3 до 10,3%. Тем не менее, как уже было указано ранее, такое снижение может быть в том числе связано с увеличившейся в 2021 г. долей респондентов, испытывавших затруднения в оценке своих впечатлений или не взаимодействовавших со страховыми организациями: на 1,3 п.п. среди людей с нарушениями слуха (74,5%), на 0,9 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (75,4%) и на 3,2 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (78,6%). При этом доля тех, кто удовлетворен работой страховых организаций, в 2021 г. все еще остается больше доли тех, кто не удовлетворен, тогда как для МФО, КПК, ломбардов и СКПК наблюдается обратная ситуация – во всех группах людей с инвалидностью доля тех, кто положительно оценил взаимодействие с этими финансовыми организациями, меньше доли тех, кто оценил его отрицательно.

Доля людей с инвалидностью, скорее или полностью удовлетворенных работой МФО, в 2021 г. снизилась: на 1,9 п.п. среди людей с нарушениями слуха (4,4%), на 1,4 п.п. среди людей с нарушениями зрения (4,3%) и на 2,0 п.п. среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (3,7%). Не удовлетворены взаимодействием с МФО остались при этом на 2,2 п.п. больше людей с нарушениями слуха (10,2%) и незначительно (на 0,6 п.п.) больше людей с нарушениями зрения (11,1%), тогда как среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций доля недовольных снизилась на 4,3 п.п., до 8,9%. При этом затруднились оценить работу или не взаимодействовали с МФО на 6,3 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (87,4%), а также незначительно больше людей с нарушениями зрения (84,6 против 83,8% в 2020 г.) и незначительно меньше людей с нарушениями слуха (85,4 против 85,7% в 2020 г.).

Среди людей с нарушениями слуха в 2021 г. положительно оценили работу КПК на 2,6 п.п. меньше респондентов (2,9%), отрицательно – на 2,6 п.п. больше (10,5%), а доля тех, кто не смог дать оценку своему опыту взаимодействия или не обращался в КПК, не изменилась по сравнению с 2020 г. (86,6%). Незначительно меньше людей с нарушениями зрения затруднились по тем или иным причинам ответить на вопрос о работе КПК (84,8 против 85,1% в 2020 г.), при этом на 1,1 п.п. меньше респондентов с нарушениями зрения остались удовлетворены взаимодействием с КПК

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ КПК, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 32

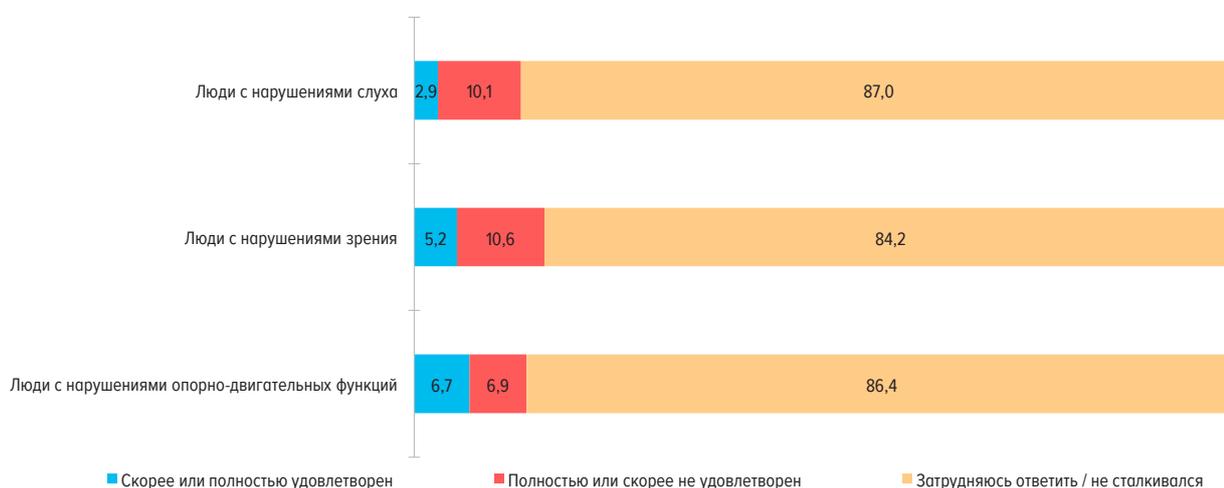


(4,3% в 2021 г.) и на 1,4 п.п. больше – не удовлетворены (10,9%). На 3,3 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций в 2021 г. дали положительную оценку работе КПК (3,7%) и на 3,5 п.п. меньше – отрицательную (7,8%), но одновременно на 6,8 п.п. больше, чем в 2020 г., не смогли оценить опыт взаимодействия с КПК или не пользовались их услугами (88,6%).

О неудовлетворительном опыте взаимодействия с ломбардами сообщили в 2021 г. 10,1% людей с нарушениями слуха (на 1,7 п.п. больше, чем в 2020 г.), 10,6% людей с нарушениями зрения (незначительно, на 0,6 п.п., больше, чем в 2020 г.) и 6,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 3,2 п.п. меньше, чем в 2020 г.). Положительно работу ломбардов оценили 2,9% людей с нарушениями слуха (7,3% в 2020 г.), 5,2% людей с нарушениями зрения (5,0% в 2020 г.) и 6,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (8,8% в 2020 г.). При этом не взаимодействовали с ломбардами или затруднились оценить свой опыт получения услуг в этом типе финансовых организаций 87,0% респондентов с нарушениями слуха (на 2,7 п.п. больше, чем в 2020 г.), 84,2% респондентов с нарушениями зрения (незначительно, на 0,7 п.п., меньше, чем в 2020 г.) и 86,4% респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (на 5,2 п.п. больше, чем в 2020 г.).

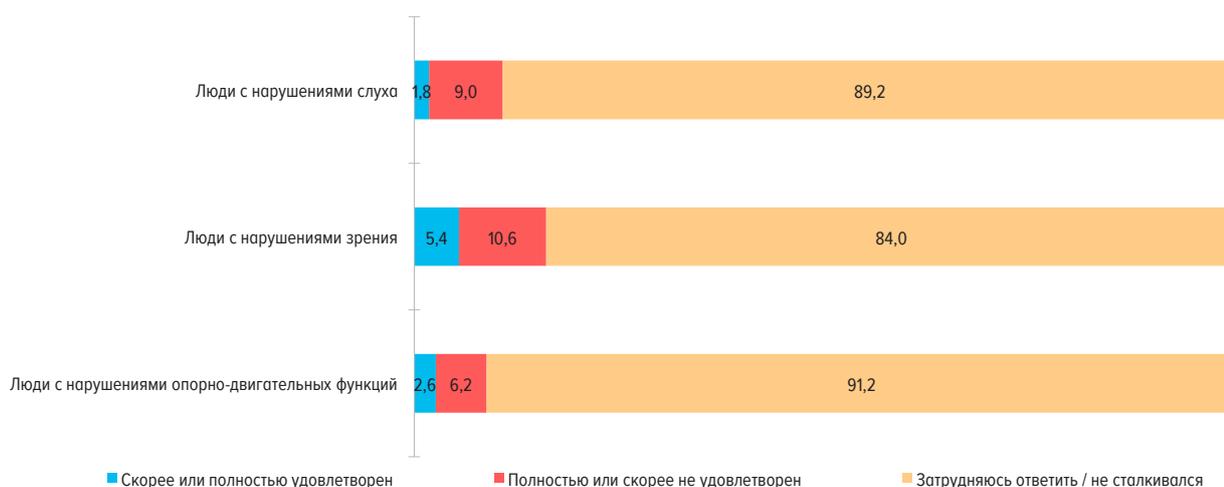
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ ЛОМБАРДОВ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 33



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ СКПК, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 34



По сравнению с 2020 г. выросла на 1,3 п.п. доля респондентов с нарушениями зрения, сформировавших положительные впечатления о работе СКПК (5,4% в 2021 г.), и на 1,4 п.п. увеличилась доля тех, кто сформировал отрицательные (10,6%). Как следствие, на 2,6 п.п. меньшая доля людей с нарушениями зрения, чем в 2020 г., затруднилась дать оценку работе СКПК. Среди людей с нарушениями слуха на 4,0 п.п. уменьшилась доля удовлетворенных получением услуг в СКПК, и одновременно на 2,0 п.п. увеличились доли тех, кто сформировал негативные впечатления о СКПК, и тех, кто не смог оценить свой опыт взаимодействия с этим типом финансовых организаций. На 7,4 п.п. большая доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций не взаимодействовала или затруднилась оценить свой опыт взаимодействия с СКПК – как следствие, в данной группе уменьшилась доля респондентов, как положительно отзывавшихся о получении услуг в СКПК (на 3,3 п.п., до 2,6% в 2021 г.), так и отрицательно (на 4,1 п.п., до 6,2%).

Об улучшении удобства и качества обслуживания наряду со снижением значимости многих инфраструктурных барьеров говорит также увеличение доли респондентов с инвалидностью, не считающих, что получать финансовые услуги для них сложнее по сравнению с остальным населением, – она возросла на 8,9 п.п. по сравнению с 2017 г. и на 3,0 п.п. по сравнению

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)

Рис. 35



с 2020 г., до 50,7% в 2021 г., при этом одновременно снизилась на 3,9 п.п. доля тех, кто считает, что пользоваться финансовыми услугами сложнее (41,8% в 2021 г.), приблизившись к значению 2018 г. в 41,3%. Наряду со снижением значимости для людей с инвалидностью многих инфраструктурных барьеров для получения финансовых услуг это в том числе может свидетельствовать о трансформации взаимоотношений клиентов и финансовых организаций с учетом опыта, полученного в период действия самых жестких ограничений из-за пандемии COVID-19. Таким образом, больше половины опрошенных среди людей с нарушениями слуха (51,0 против 51,3% в 2020 г.), людей с нарушениями зрения (50,6 против 40,9% в 2020 г.) и людей с нарушениями опорно-двигательных функций (50,5 против 50,8% в 2020 г.) в 2021 г. не испытывают дополнительных затруднений в процессе получения финансовых услуг по сравнению с другими гражданами, хотя 41,5; 45,1 и 38,7% в указанных группах, напротив, считают, что такие сложности по-прежнему присутствуют.

Существенно большая, чем в 2020 г., доля респондентов в группах людей с частичной потерей слуха (на 2,3 п.п. больше, 61,2% в 2021 г.), полной потерей зрения (на 17,2 п.п. больше, 39,1%), частичной потерей зрения (на 5,4 п.п. больше, 52,9%), а также нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (на 19,9 п.п. больше, 73,0%), отметила, что для них получение финансовых услуг не сложнее, чем для остального населения России. При этом в указанных группах практически равнозначно снизилась и доля тех, кто считает, что получение финансовых услуг для них сложнее: на 1,1 п.п. среди респондентов с частичной потерей слуха (33,2% в 2021 г.), на 15,6 п.п. среди респондентов с полной потерей зрения (55,9%), на 6,2 п.п. среди респондентов с частичной потерей зрения (43,0%) и на 22,5 п.п. среди респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (17,5%). Тем не менее в 2021 г. на 9,9 п.п. меньше людей с полной потерей слуха (26,1%) и на 2,8 п.п. – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (47,7%), считают, что для людей с их формой инвалидности процесс получения финансовых услуг не более затруднителен, чем для остального населения России. На 8,1 п.п., до 61,8%, увеличилась в группе респондентов с полной потерей слуха доля тех, кто считает, что испытывает большее количество сложностей по сравнению с другими гражданами, а в группе респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, незначительно снизилась на 0,3 п.п., до 41,3% в 2021 году.

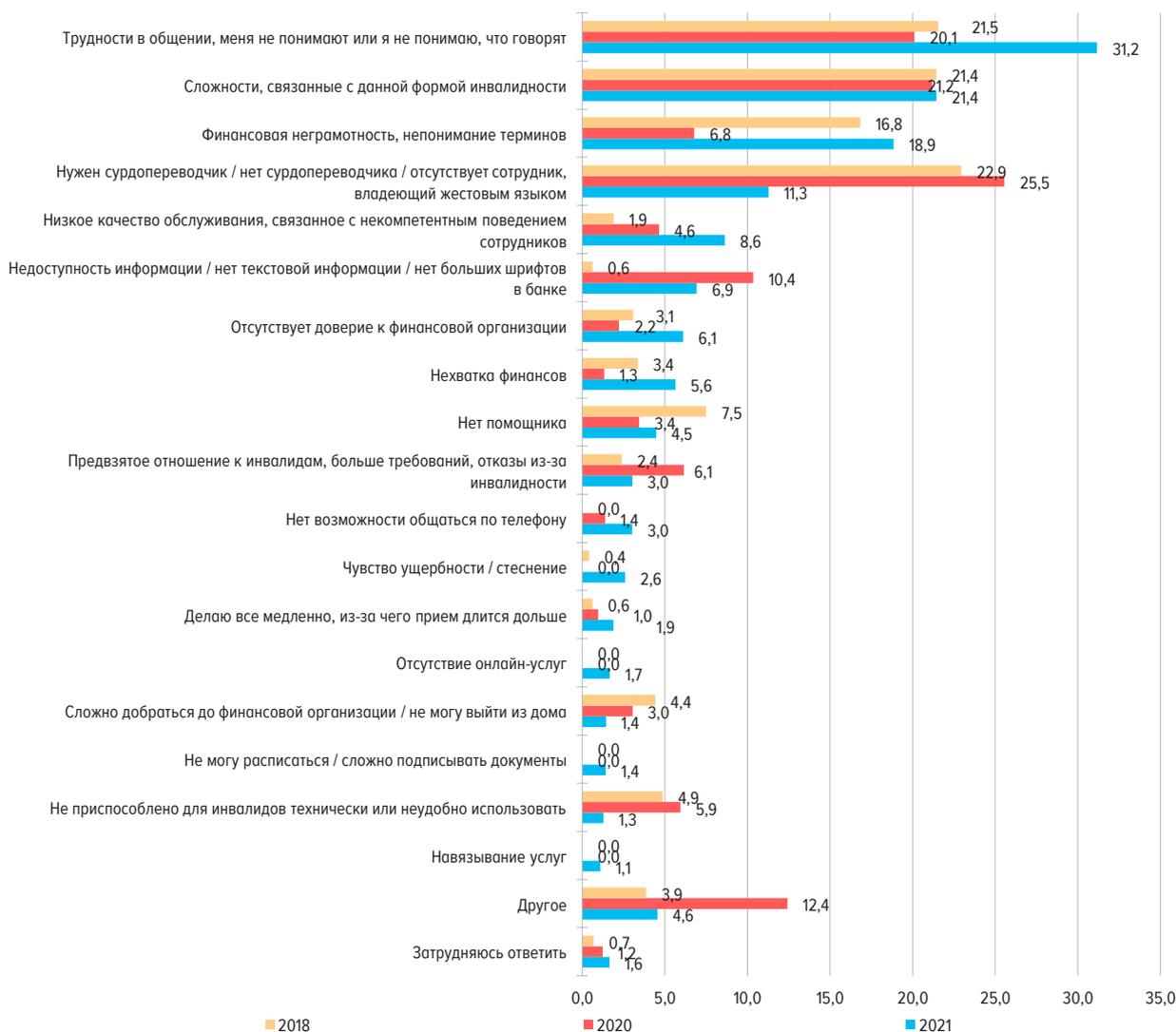
Таким образом, несмотря на произошедшие положительные изменения в процессе оказания финансовых услуг людям с различными формами инвалидности, люди с полной потерей зрения и с полной потерей слуха остаются в числе групп, требующих повышенного внимания в части адаптации каналов взаимодействия с финансовыми организациями.

Самыми значимыми барьерами для людей с нарушениями слуха, считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом, в 2021 г. по-прежнему являются трудности в коммуникации и получении необходимой информации. Так, среди них 41,9% респондентов с полной потерей слуха и 23,0% с частичной потерей слуха считают, что пользоваться финансовыми услугами для них сложнее из-за возникающих трудностей в общении с сотрудниками финансовых организаций, а 15,5% людей с полной потерей слуха и 26,0% с частичной потерей слуха – ввиду затруднений в связи с наличием у них инвалидности. Дополнительными факторами, усложняющими для людей с полной и частичной потерей слуха получение финансовых услуг, в 2021 г. является отсутствие у них или в финансовой организации сурдопереводчика (16,6 и 7,2% соответственно) и отсутствие возможности получить необходимую информацию о финансовых услугах в доступной для них форме (4,8 и 8,5% соответственно), но следует отметить, что влияние этих факторов, по сравнению с 2020 г., снизилось, что в том числе может свидетельствовать о постепенном повышении внимания к вопросам адаптации

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ СЛОЖНОСТИ В ХОДЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Рис. 36

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, СЧИТАЮЩИХ, ЧТО ИМ СЛОЖНЕЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ, ЧЕМ НАСЕЛЕНИЮ В ЦЕЛОМ)



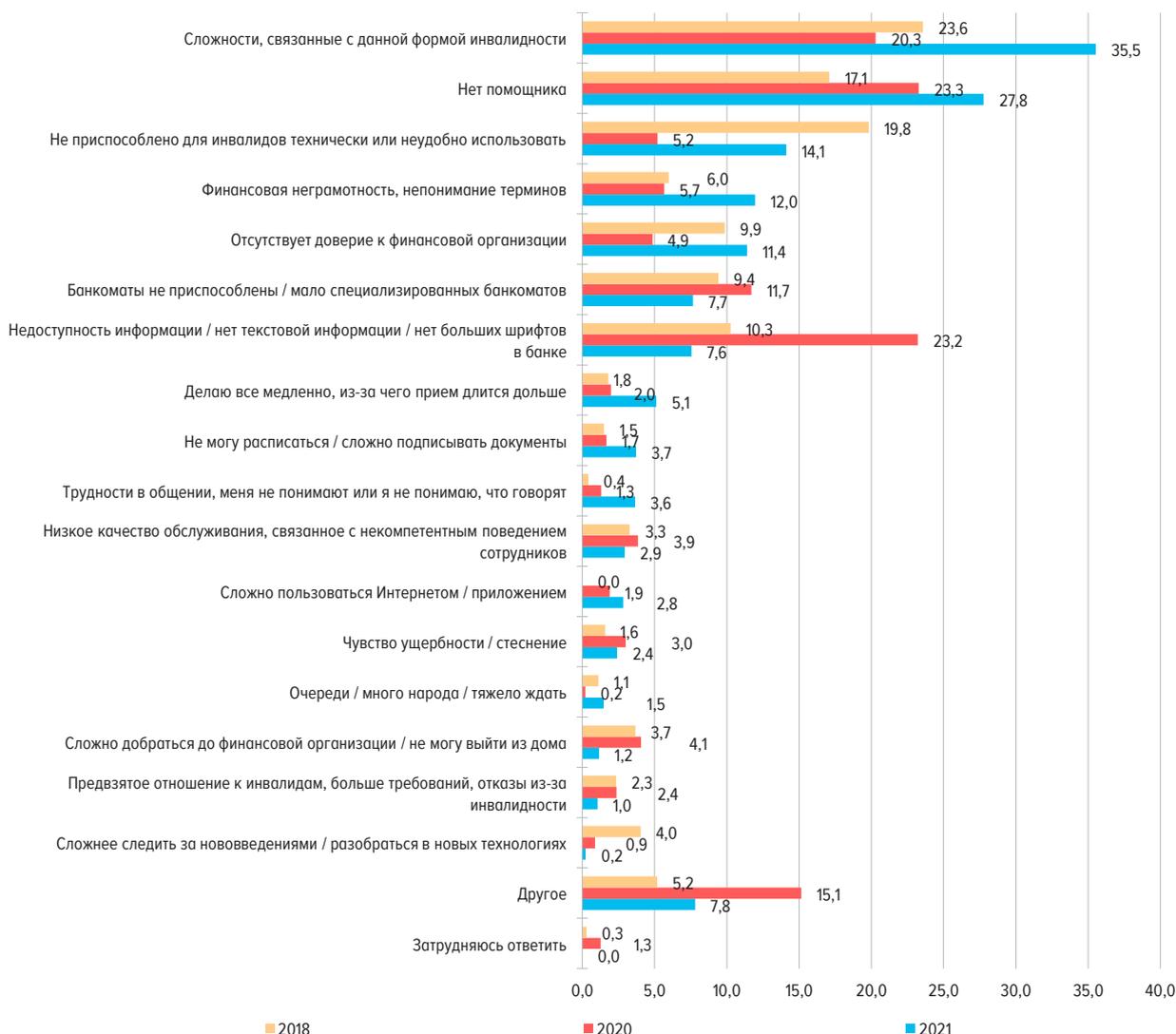
каналов обслуживания для людей с нарушениями слуха, готовности предоставить документы в альтернативном формате и при необходимости привлечь к обслуживанию своего переводчика русского жестового языка или допустить сурдопереводчика клиента. Вместе с тем респонденты с полной потерей слуха и частичной потерей слуха сообщили, что испытывают больше сложностей в процессе получения финансовых услуг, чем остальные граждане, из-за субъективно недостаточного уровня финансовой грамотности (15,2 и 21,7% соответственно), недостаточной компетентности сотрудников финансовых организаций (2,8 и 13,1% соответственно), низкого уровня доверия к финансовым организациям (2,1 и 9,1% соответственно), а также недостатка денежных средств для оформления интересующих их финансовых услуг (2,9 и 7,7% соответственно). О наличии прочих факторов в 2021 г. упомянули менее 5,0% в группах респондентов с полной потерей слуха и частичной потерей слуха, считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

Также ряд причин, которые были отмечены в 2017, 2018 и/или 2020 гг., в целом не упоминались людьми с нарушениями слуха, в связи с чем они не отражены на графике. В их число вошли запрет на присутствие в процессе обслуживания своего сурдопереводчика (1,5% в 2018 г.),

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ СЛОЖНОСТИ В ХОДЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Рис. 37

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, СЧИТАЮЩИХ, ЧТО ИМ СЛОЖНЕЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ, ЧЕМ НАСЕЛЕНИЮ В ЦЕЛОМ)



неприспособленность банкоматов или недостаточное количество специализированных банкоматов (0,6% в 2020 г.), сложности с пониманием новых технологий (0,6% в 2020 г.), а также периодические трудности, возникающие вследствие использования или при поломке слухового аппарата (1,2% в 2020 г.).

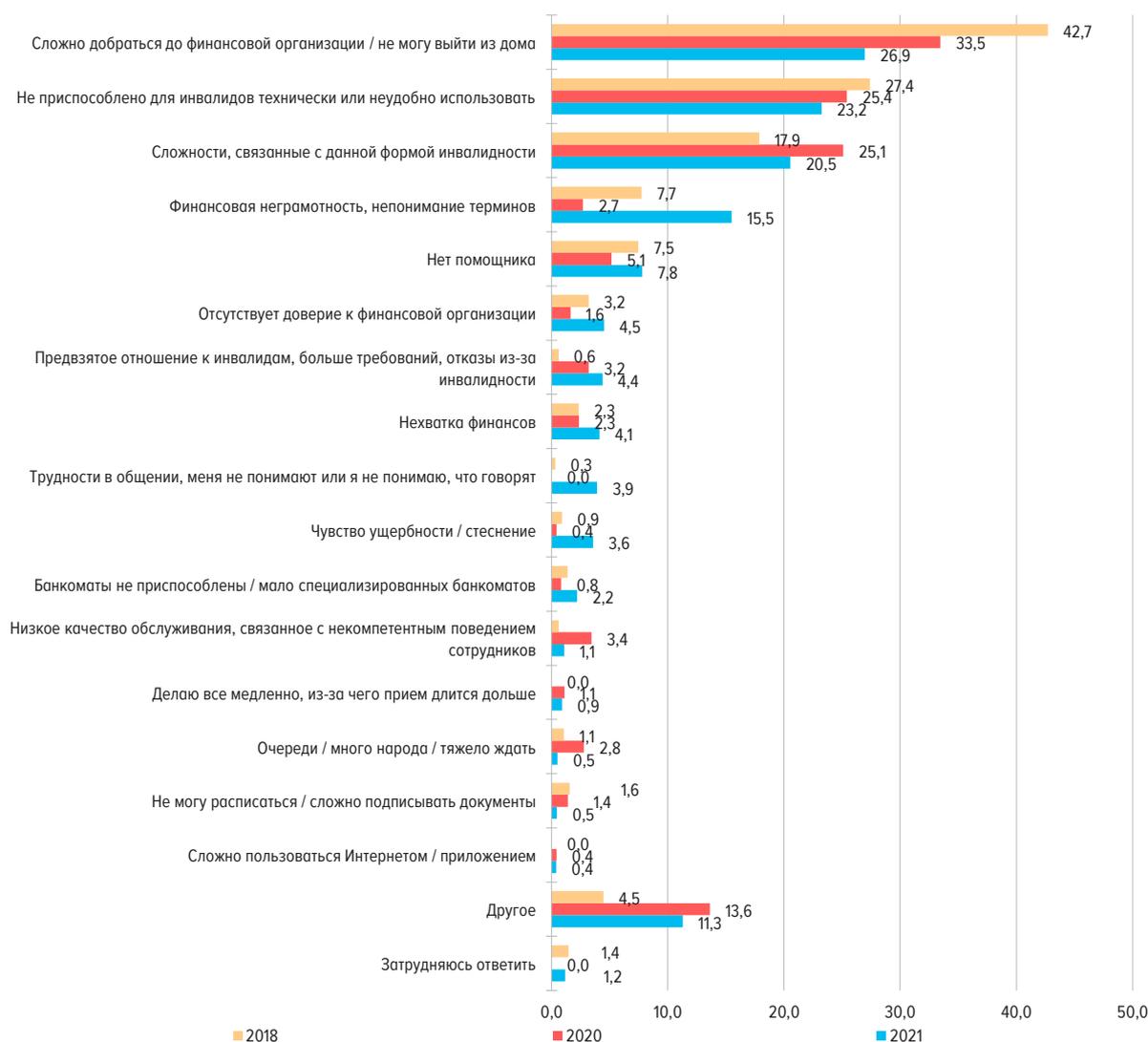
Люди с нарушениями зрения являются самой чувствительной группой к уровню адаптации различных каналов обслуживания, в том числе наиболее сильно влияющей на возможность самостоятельного получения финансовых услуг данной группой респондентов. В 2021 г. самыми значимыми факторами, вследствие которых людям с нарушениями зрения сложнее пользоваться финансовыми услугами по сравнению с остальным населением России, являются сложности, связанные с наличием инвалидности, а также отсутствие в окружении или в финансовых организациях людей, способных оказать помощь в процессе обслуживания. Эти причины назвали 23,6 и 43,1% людей с полной потерей зрения, а также 38,7 и 23,7% людей с частичной потерей зрения соответственно. Недостаточный уровень финансовой грамотности является усложняющим фактором в ходе получения финансовых услуг для 11,3% людей с полной потерей зрения и 12,1% людей с частичной потерей зрения, а недоверие по от-

ношению к финансовым организациям – для 3,7% респондентов с полной потерей зрения и для 13,4% респондентов с частичной потерей зрения. Вместе с тем в отличие от людей с нарушениями слуха люди с полной потерей зрения и люди с частичной потерей зрения чаще отмечали инфраструктурные барьеры: недостаточную приспособленность каналов обслуживания (5,3 и 16,4% соответственно), неприспособленность банкоматов к нуждам людей с нарушениями зрения (18,1 и 4,9% соответственно), а также отсутствие возможности получить необходимую информацию в доступном формате (11,5 и 6,5% соответственно). Также по оценке 1,1% людей с полной потерей зрения и 6,2% людей с частичной потерей зрения процесс получения финансовых услуг для них более затруднителен, чем для других людей, из-за необходимости в больших затратах времени на проведение тех или иных операций в ходе обслуживания, вследствие чего обслуживание длится дольше, а 9,4% людей с полной потерей зрения и 2,2% людей с частичной потерей зрения считают причиной сложности с собственноручным подписанием документов. Все остальные барьеры отметили менее 5,0% в каждой из групп респондентов с нарушениями зрения из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ СЛОЖНОСТИ В ХОДЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Рис. 38

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, СЧИТАЮЩИХ, ЧТО ИМ СЛОЖНЕЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ, ЧЕМ НАСЕЛЕНИЮ В ЦЕЛОМ)



Также в 2021 г. ни один респондент с нарушениями зрения не упоминал в числе причин, по которым пользоваться финансовыми услугами сложнее, чем другим гражданам, отсутствие возможности взаимодействия с финансовой организацией по телефону (0,9% в 2020 г.), навязывание услуг (0,4% в 2020 г.) и нехватку денежных средств на оформление интересующих услуг (0,4% в 2020 г.). Как следствие, на графике они не приведены.

В число наиболее значимых причин, вызывающих большие трудности в процессе получения финансовых услуг по сравнению с другими людьми, в 2021 г. как для людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, так и для людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, вошли сложности, связанные с наличием инвалидности (19,9 и 31,8% соответственно), физические и инфраструктурные ограничения, затрудняющие путь до финансовой организации (27,4 и 17,9% соответственно), недостаточный уровень финансовой грамотности (15,4 и 17,9% соответственно), а также наличие большего количества требований, предъявляемых к людям с инвалидностью как к клиентам по сравнению с другими людьми (3,4 и 22,8% соответственно). Вместе с тем, несмотря на то что адаптация городской и транспортной среды находится вне зоны компетенции непосредственно финансовых организаций, влияние этого фактора снизилось по сравнению с 2020 г., равно как снизилось и влияние проблемы недостаточной приспособленности финансовых организаций, в том числе технической – на нее указали в 2021 г. только люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (24,4%). Уменьшение доли тех, кто упоминал эти факторы как усложняющие процесс получения финансовых услуг по сравнению с остальным населением России, может в том числе свидетельствовать об улучшении адаптированности к нуждам людей с инвалидностью дистанционных каналов обслуживания, что позволяет снизить частоту личных посещений финансовых организаций. Также только люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, называли такой барьер, как отсутствие возможности получить финансовую услугу без помощи родственников и/или сотрудников финансовых организаций и отсутствие таких помощников (8,2%), и только люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, – необходимость в дополнительном времени на совершение ряда операций, из-за чего обслуживание в подразделении проходит дольше и медленнее (18,3%), а также сложности с проставлением подписи в документах (9,1%). Все остальные барьеры отметили менее 5% в каждой из групп респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

Помимо этого, респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций в 2021 г. не общались о том, что им тяжелее разбираться в новых технологиях и прочих нововведениях в финансовой сфере (3,7% в 2020 г.), что для них недоступна информация, требующаяся для получения финансовых услуг (1,3% в 2020 г.), а также о высокой плате за финансовые услуги (0,6% в 2020 г.) как о факторах, по которым им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем остальному населению России.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В 2021 г. 90,8% людей с инвалидностью хотя бы раз совершали личные визиты в подразделения финансовых организаций – незначительно больше, чем в 2020 г. (90,2%). Хотя бы единожды лично посещали подразделения финансовых организаций 49,7% (50,2% в 2020 г.), а делали это на постоянной основе 41,1% респондентов (40,0% в 2020 г.). Наибольшая доля респондентов, посещавших лично подразделения финансовых организаций, зафиксирована в группе респондентов с частичной потерей слуха (97,3%), а наименьшая – в группе респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (83,8%). При этом по сравнению с 2020 г. большая доля людей с полной потерей слуха, с частичной потерей слуха и с полной потерей зрения посещала подразделения один или несколько раз, и меньшая – регулярно, тогда как среди людей с частичной потерей слуха, с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, наблюдается противоположная ситуация. Одновременно с этим в 2021 г. доля тех, кто никогда не посещал лично подразделения финансовых организаций, сократилась или сократилась незначительно среди всех групп, кроме людей с частичной потерей зрения (6,6 против 2,1% в 2020 г.) и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (13,0 против 11,4% в 2020 г.). Наибольшая по сравнению с другими группами доля респондентов с этими же формами инвалидности использовала различные дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями.

По сравнению с 2020 г. с 8,1 до 13,9% (на 5,9 п.п.) увеличилась доля людей с инвалидностью, хотя бы раз пользовавшихся услугой вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом, и практически вернулась к значению 2018 г. (14,2%). Увеличение доли тех, кто пользовался таким каналом взаимодействия, в каждой из групп респондентов в 2021 г. составило от 4,4 до 12,3 п.п., за исключением людей с полной потерей слуха (незначительное снижение с 4,6 до 4,5% в 2021 г.), которые одновременно являются в 2021 г. наименее активными пользователями услуги вызова на дом сотрудника финансовой организации. В частности, люди

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ЛИЧНО ПОСЕЩАЮЩИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 39



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯВШИХ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ВЫЗОВ ИХ СОТРУДНИКА НА ДОМ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 40



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ТЕЛЕФОННЫЕ ЗВОНКИ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 41



с полной потерей слуха, а также люди с полной потерей зрения в 2021 г. не использовали данный канал на постоянной основе (0,9 и 2,6% в 2020 г. соответственно). При этом наиболее активной группой пользователей данной услуги с 2017 г. остаются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (28,5 против 16,2% в 2020 г.).

В целом, несмотря на то что доля тех, кто пользовался услугой вызова на дом сотрудника или агента финансовой организации, в 2021 г. вернулась к значению, зафиксированному до пандемии COVID-19, с 2020 г. она по-прежнему остается наименее распространенной среди людей с инвалидностью, что может быть как следствием все еще действующих ограничений, вследствие которых финансовые организации минимизируют передвижения персонала по городу, так и ростом удобства, доступности и востребованности дистанционных каналов обслуживания, в том числе расширения возможностей по оформлению различных финансовых услуг в онлайн-режиме.

Так, телефонные звонки для взаимодействия с финансовыми организациями в 2021 г. осуществляли 45,1% людей с инвалидностью (на 3,5 п.п. больше, чем в 2020 г.). Как и прежде, наименьшая доля пользователей данного канала зафиксирована в группе людей с полной по-

**ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ
ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 42



терей слуха (6,2 против 5,0% в 2020 г.), но она, по сравнению с 2020 г., возросла на 1,2 п.п., в том числе за счет появления в данной группе опрошенных постоянных пользователей этого способа взаимодействия (2,4%), тогда как в 2020 г. таких респондентов не отмечалось. Люди с частичной потерей слуха и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, – единственные группы опрошенных, в которых в 2021 г. произошло уменьшение доли тех, кто хотя бы раз использовал телефонные звонки для взаимодействия с финансовыми организациями, на 3,0 п.п., до 31,0%, и на 1,8 п.п., до 53,1%, соответственно. В группах людей с полной потерей зрения (64,1%), частичной потерей зрения (56,5%) и нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (58,5%), доля тех, кто пользовался данным каналом взаимодействия по сравнению с 2020 г. увеличилась на 25,8; 7,1 и 12,0 п.п. соответственно.

Электронную почту в качестве канала взаимодействия с финансовыми организациями использовала незначительно меньшая доля респондентов с инвалидностью – 17,0 против 17,8% в 2020 году. При этом изменения в различных группах людей с инвалидностью произошли неравномерно. Так, доля тех, кто хотя бы раз использовал данный канал, в 2021 г. сократилась среди людей с полной потерей зрения (на 1,4 п.п., до 10,4%), людей с частичной потерей зрения (на 3,3 п.п., до 15,3%) и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (с 24,8 до 20,9%), и возросла (с 9,2 до 10,4%) среди людей с полной потерей слуха, среди людей с частичной потерей слуха (с 15,4 до 16,5%) и среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (с 10,2 до 28,7%). При этом по сравнению с 2020 г. доля тех, кто не использовал электронную почту для взаимодействия с финансовыми организациями, снизилась с 80,7 до 79,2% в группе людей с частичной потерей слуха, с 86,6 до 83,0% в группе людей с полной потерей зрения и с 82,6 до 64,7% в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, и увеличилась на 1,2 п.п. среди людей с полной потерей слуха (87,3%), на 1,6 п.п. среди людей с частичной потерей зрения (80,4%) и на 5,0 п.п. среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (72,6%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ В КАЧЕСТВЕ СПОСОБА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 43



Доля респондентов с инвалидностью, использующих интернет-банкинг и/или мобильный банкинг для взаимодействия с финансовыми организациями, в 2021 г. продолжила увеличиваться и составила 48,2% (45,5% в 2020 г.). При этом, как и в случае с использованием электронной почты, изменения в различных группах людей с инвалидностью произошли неравномерно. Так, доля опрошенных, взаимодействовавших с финансовыми организациями посредством интернет-банкинга и/или мобильного банкинга, в 2021 г. увеличилась с 26,6 до 47,3% среди людей с полной потерей зрения, с 48,6 до 51,4% среди людей с частичной потерей зрения и с 49,6 до 52,2% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, но снизилась с 41,2 до 35,2% среди людей с полной потерей слуха, с 50,2 до 46,1% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, и незначительно снизилась, с 45,4 до 45,1%, среди людей с частичной потерей слуха.

Вместе с тем чат на сайте финансовой организации в 2021 г. использовала меньшая доля людей с инвалидностью – 18,7 против 19,9% в 2020 году. Практически во всех группах людей с инвалидностью одновременно увеличилась доля тех, кто никогда не использовал данный ка-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЧАТ НА САЙТЕ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 44



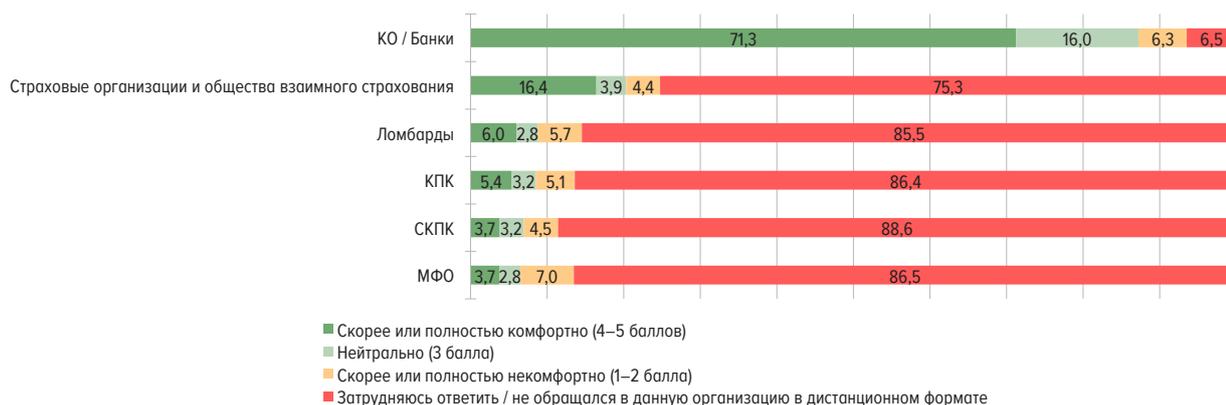
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОЦЕНИВШИХ КОМФОРТНОСТЬ И СЛОЖНОСТЬ ДЛЯ НИХ, КАК ДЛЯ ЛЮДЕЙ, ИМЕЮЩИХ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ЗДОРОВЬЮ, ЛИЧНОГО ОБРАЩЕНИЯ В ТЕ ИЛИ ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ГДЕ 1 – «ОЧЕНЬ СИЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ, ОБРАЩАТЬСЯ ПОЛНОСТЬЮ НЕКОМФОРТНО», А 5 – «ОБРАЩАТЬСЯ БЫЛО КОМФОРТНО, СЛОЖНОСТИ ОТСУТСТВОВАЛИ» (Рис. 45)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОСЕЩАВШИХ ЛИЧНО КОНКРЕТНУЮ ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ИЗ УКАЗАННЫХ)



нал взаимодействия, и снизилась доля тех, кто использовал его единожды, несколько раз или на постоянной основе. Исключением стали люди с полной потерей зрения, в группе которых с 7,7 до 17,2% увеличилась доля использовавших чат для взаимодействия с финансовыми организациями, и с 90,7 до 78,9% уменьшилась доля не использовавших его, а также доля людей с частичной потерей слуха, в группе которых с 18,0 до 20,8% выросла доля тех, кто взаимодействовал с финансовой организацией при помощи чата, и с 76,8 до 75,7% снизилась доля тех, кто не взаимодействовал с финансовыми организациями подобным способом. Такое снижение может быть в том числе обусловлено повышением распространенности и доступности мобильных приложений, вследствие чего чату на сайте респонденты могут предпочитать чат в личном кабинете мобильного приложения.

В 2021 г. людям с инвалидностью было дополнительно предложено оценить степень сложности и комфортности личного и дистанционного взаимодействия с различными типами финансовых организаций. Так, среди тех, кто лично обращался в КО/банки, положительную либо нейтральную оценку своему опыту взаимодействия при посещении подразделений дали 89,3% респондентов, в отделения ФГУП «Почта России» – 79,2%, в СКПК – 67,5%,

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОЦЕНИВШИХ КОМФОРТНОСТЬ И СЛОЖНОСТЬ ДЛЯ НИХ, КАК ДЛЯ ЛЮДЕЙ, ИМЕЮЩИХ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ЗДОРОВЬЮ, ОБРАЩЕНИЯ В ТЕ ИЛИ ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ В ДИСТАНЦИОННОМ ФОРМАТЕ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПОЧТЕ, ЧЕРЕЗ ЧАТ, САЙТ, С ПОМОЩЬЮ ВЫЗОВА СОТРУДНИКА НА ДОМ И И ТАК ДАЛЕЕ), ГДЕ 1 – «ОЧЕНЬ СИЛЬНЫЕ СЛОЖНОСТИ, ОБРАЩАТЬСЯ ПОЛНОСТЬЮ НЕКОМФОРТНО», А 5 – «ОБРАЩАТЬСЯ БЫЛО КОМФОРТНО, СЛОЖНОСТИ ОТСУТСТВОВАЛИ» (Рис. 46)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ РАЗЛИЧНЫЕ СПОСОБЫ ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СВОЮ ГОТОВНОСТЬ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕЙТИ НА ДИСТАНЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ПО СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 47



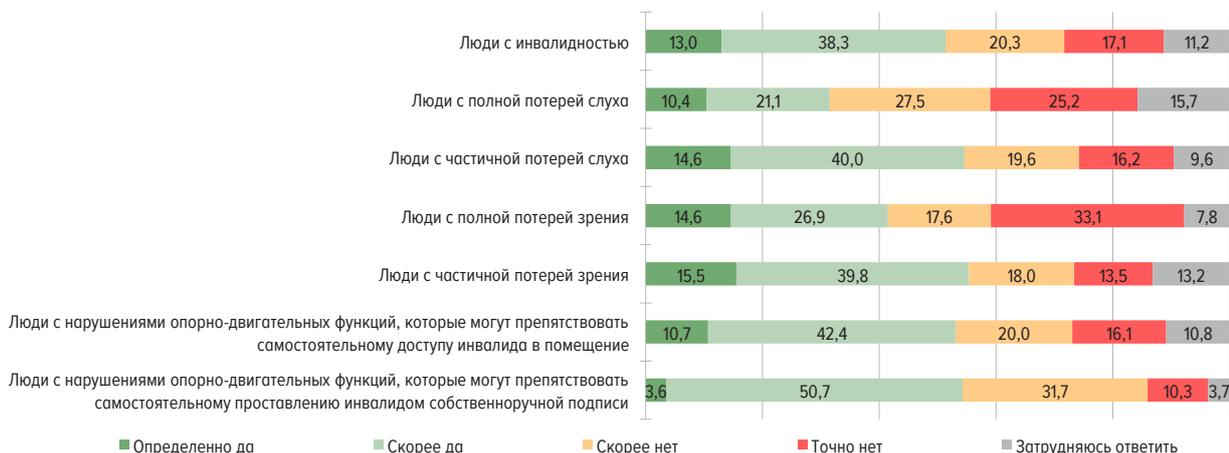
в ломбарды – 66,2%, в страховые организации и общества взаимного страхования – 78,4%, в КПК – 74,9%, в МФО – 61,8%.

При этом 87,2% опрошенных людей с инвалидностью, использовавших различные способы дистанционного взаимодействия с финансовыми организациями, дали положительную или нейтральную оценку своему опыту обращения в дистанционном формате в КО/банки, 20,3% – в страховые организации и общества взаимного страхования, 8,8% – в ломбарды, 8,5% – в КПК, 6,9% – в СКПК и 6,5% – в МФО.

Также по сравнению с 2020 г. с 41,8 до 44,5% в 2021 г. увеличилась доля респондентов с инвалидностью, сообщивших о полной или практически полной готовности перейти на полностью дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, и практически пропорционально, с 50,1 до 47,5%, снизилась доля тех, кто скорее либо полностью не готов осуществить такой переход. Доля скорее либо полностью согласных перейти на полностью дистанционное взаимодействие в 2021 г. возросла среди людей с нарушениями слуха (на 3,0 п.п., до 47,4%) и людей с нарушениями зрения (на 5,1 п.п., до 43,2%), тогда как среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций она осталась прежней (43,0%).

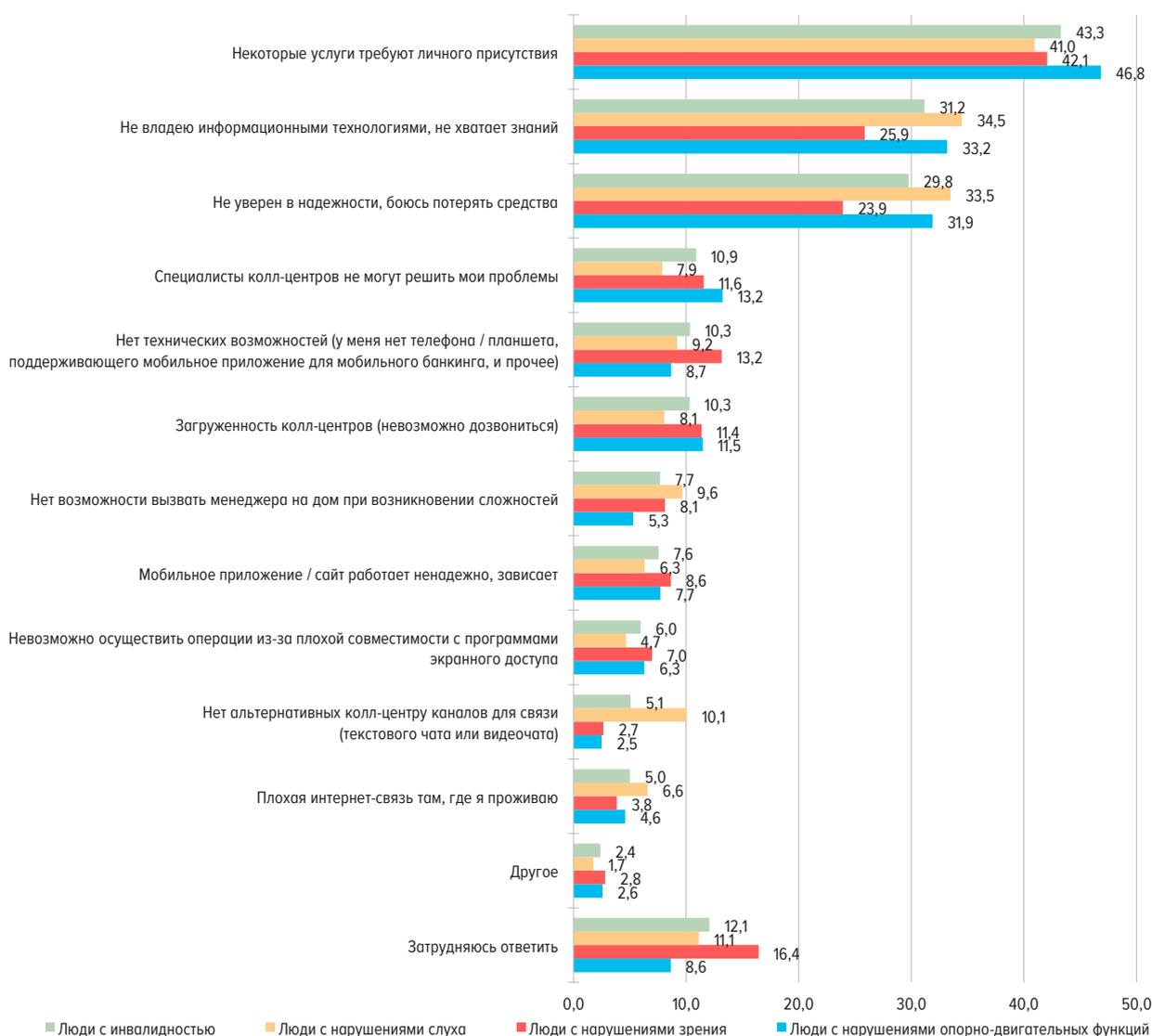
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕЙТИ НА ДИСТАНЦИОННЫЙ ФОРМАТ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОЛНОСТЬЮ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 48



Тем не менее, как указывалось ранее, 90,8% респондентов с инвалидностью в 2021 г. не менее одного раза осуществляли личные визиты в подразделения финансовых организаций, тогда как дистанционные каналы, в том числе интернет-банкинг и мобильный банкинг, по-прежнему используются существенно меньшей долей опрошенных. Однако в 2021 г. большая доля респондентов с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, также полностью или скорее поддержала переход на исключительно дистанционный формат взаимодействия с финансовыми организациями (51,3 против 48,1% в 2020 г.) и меньшая доля сообщила о том, что они скорее либо полностью не готовы переходить на такой формат обслуживания (37,4 против 41,9% в 2020 г.). Как и в 2020 г., меньшая доля респондентов, скорее либо полностью согласных перейти на исключительно дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, зафиксирована в группах людей с полной потерей слуха (31,5 против 41,4% в 2020 г.) и людей с полной потерей зрения (41,5 против 30,4% в 2020 г.). Респонденты с данными формами инвалидности испытывают наибольшую потребность в грамотной адаптации дистанционных каналов под их нужды и в связи с ограничениями, свойственными их форме инвалидности, могут больше предпочитать личные посещения, в том числе в силу наличия возможности напрямую взаимодействовать с сотрудниками финансовых организаций. Во всех

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ БАРЬЕРОВ ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПО ТИПУ БАРЬЕРОВ (Рис. 49)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



остальных группах людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации, снизилась доля тех, кто скорее или полностью не поддерживает переход на дистанционный формат взаимодействия, и одновременно увеличилась доля тех, кто скорее или полностью его поддерживает.

По сравнению с 2020 г. доли людей с инвалидностью, отмечавших большую часть барьеров для перехода на полностью дистанционное обслуживание, преимущественно сократились, при этом чувствительность к ряду барьеров менялась в различных группах людей с инвалидностью неоднородно. Так, в 2021 г. на необходимость личного присутствия для выполнения ряда финансовых операций указывали на 3,5 п.п. меньше респондентов с инвалидностью (43,3%), в том числе на 7,2 п.п. меньше среди людей с нарушениями слуха (41,0%), на 1,1 п.п. меньше среди людей с нарушениями зрения (31,2%) и на 2,0 п.п. меньше среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (46,8%). Недостаточный уровень цифровой грамотности отмечали 31,2% респондентов с инвалидностью (32,7% в 2020 г.), включая 34,5% людей с нарушениями слуха (33,6% в 2020 г.), 25,9% людей с нарушениями зрения (34,8% в 2020 г.) и 33,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (29,7% в 2020 г.). Сомнения в надежности и безопасности дистанционных каналов испытывали 29,8% респондентов с инвалидностью (29,2% в 2020 г.): 33,5% респондентов с нарушениями слуха (29,9% в 2020 г.), 23,9% респондентов с нарушениями зрения (24,6% в 2020 г.) и 31,9% респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (33,1% в 2020 г.). На отсутствие возможности решить ряд вопросов при помощи колл-центра указали на 3,5 п.п. больше людей с инвалидностью, чем в 2020 г. (10,9% в 2021 г.), в том числе на 1,5 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (7,9%), на 4,6 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (11,6%) и на 4,4 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (13,2%). Об отсутствии у них техники, позволяющей использовать дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями, сообщили 10,3% людей с инвалидностью (11,6% в 2020 г.): на 2,6 и 3,3 п.п. меньше людей с нарушениями слуха и опорно-двигательных функций (9,2 и 13,2% в 2021 г. соответственно), но на 2,2 п.п. больше людей с нарушениями зрения (8,7%). Загруженность колл-центров является препятствием для перехода на полностью дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями для 10,3% опрошенных с инвалидностью (8,7% в 2020 г.), включая 8,1% с нарушениями слуха (6,7% в 2020 г.), 11,4% с нарушениями зрения (6,8% в 2020 г.) и 11,5% с нарушениями опорно-двигательных функций (12,6% в 2020 г.). Все остальные барьеры отметили в 2021 г. менее 10,0% респондентов с инвалидностью. Вместе с тем большая часть препятствий для перехода на полностью дистанционное обслуживание по-прежнему лежит в области технической оснащенности и уровня цифровой грамотности людей с инвалидностью, не находящихся в прямой компетенции финансовых организаций, однако одной из ключевых проблем остается уровень доверия финансовым организациям в целом – в 2021 г. среди людей с инвалидностью неоднократно отмечались мнения о высоком уровне рисков, связанных с получением тех или иных финансовых услуг, сомнения в надежности и безопасности различных финансовых организаций и каналов их обслуживания, что требует как применения дополнительных мер в области повышения финансовой грамотности людей с инвалидностью, так и непосредственного внимания финансовых организаций к вопросам защищенности своих клиентов, в том числе предотвращения мошенничества. В частности, в 2021 г. Банк России выпустил Методические рекомендации¹ для кредитных организаций по предоставлению клиентам права устанавливать ограничения на использование дистанционных каналов доступа к собственному счету. Помимо этого, кредитным организациям рекомендуется внедрять сер-

¹ Методические рекомендации Банка России от 09.08.2021 № 11-МР «По обеспечению дополнительной защиты прав потребителей из числа лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также по усилению мер по предотвращению финансовых потерь и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении денежных средств, находящихся на счетах указанных групп клиентов, в ходе предоставления им финансовых услуг посредством дистанционных (цифровых) каналов».

вис «второй руки», когда человек может по договоренности с другим клиентом одной и той же кредитной организации назначить его своим помощником, которому предоставлено право подтверждения необычных операций, проводимых дистанционно, при возникновении сомнений в основаниях их проведения (при подозрении на мошенничество). Внедрение кредитными организациями указанных положений может в том числе оказать положительное влияние на уровень доверия людей с инвалидностью к дистанционным каналам обслуживания.

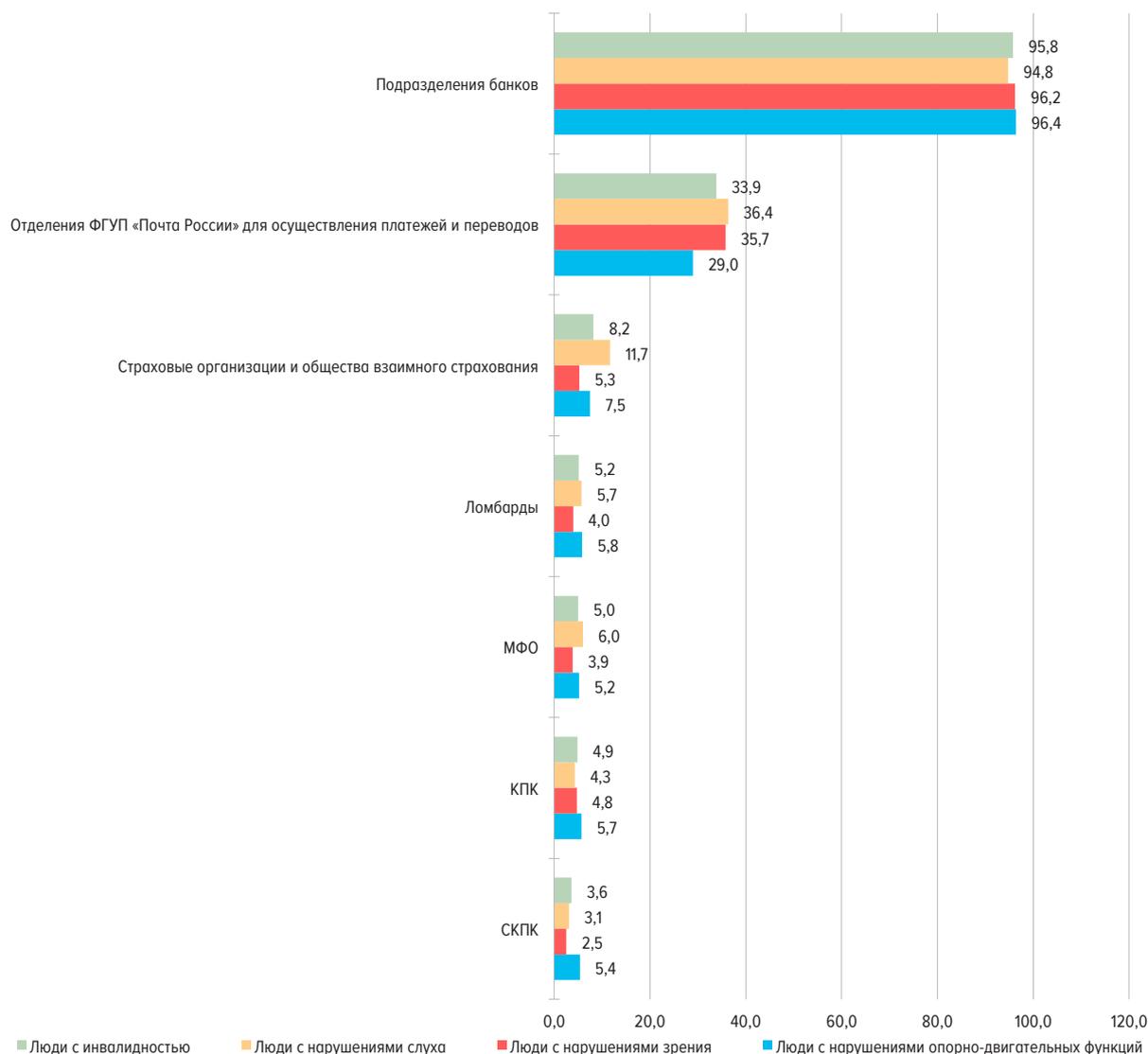
6.1. Личные посещения

В 2021 г. среди респондентов с инвалидностью, посещавших финансовые организации лично, до 95,8% уменьшилась доля тех, кто посещал подразделения банков (98,3% в 2020 г.), в том числе снизилась с 98,3 до 94,8% доля людей с нарушениями слуха, с 98,4 до 96,2% – доля людей с нарушениями зрения и с 98,1 до 96,4% – доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Также в 2021 г. с 11,3 до 8,2% снизилась доля людей с инвалидностью, лично посещавших страховые организации и общества взаимного страхования: с 13,6 до 11,7% уменьшилась доля опрошенных с нарушениями слуха, с 10,4 до 5,3% – доля опрошенных с на-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ПОСЕЩАЮЩИХ РАЗЛИЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО, ПО ТИПУ ОРГАНИЗАЦИИ

Рис. 50

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СТЕПЕНЬ АДАПТАЦИИ ПОСЕЩАЕМЫХ ИМИ ОТДЕЛЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО СТЕПЕНИ АДАПТАЦИИ
Рис. 51

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

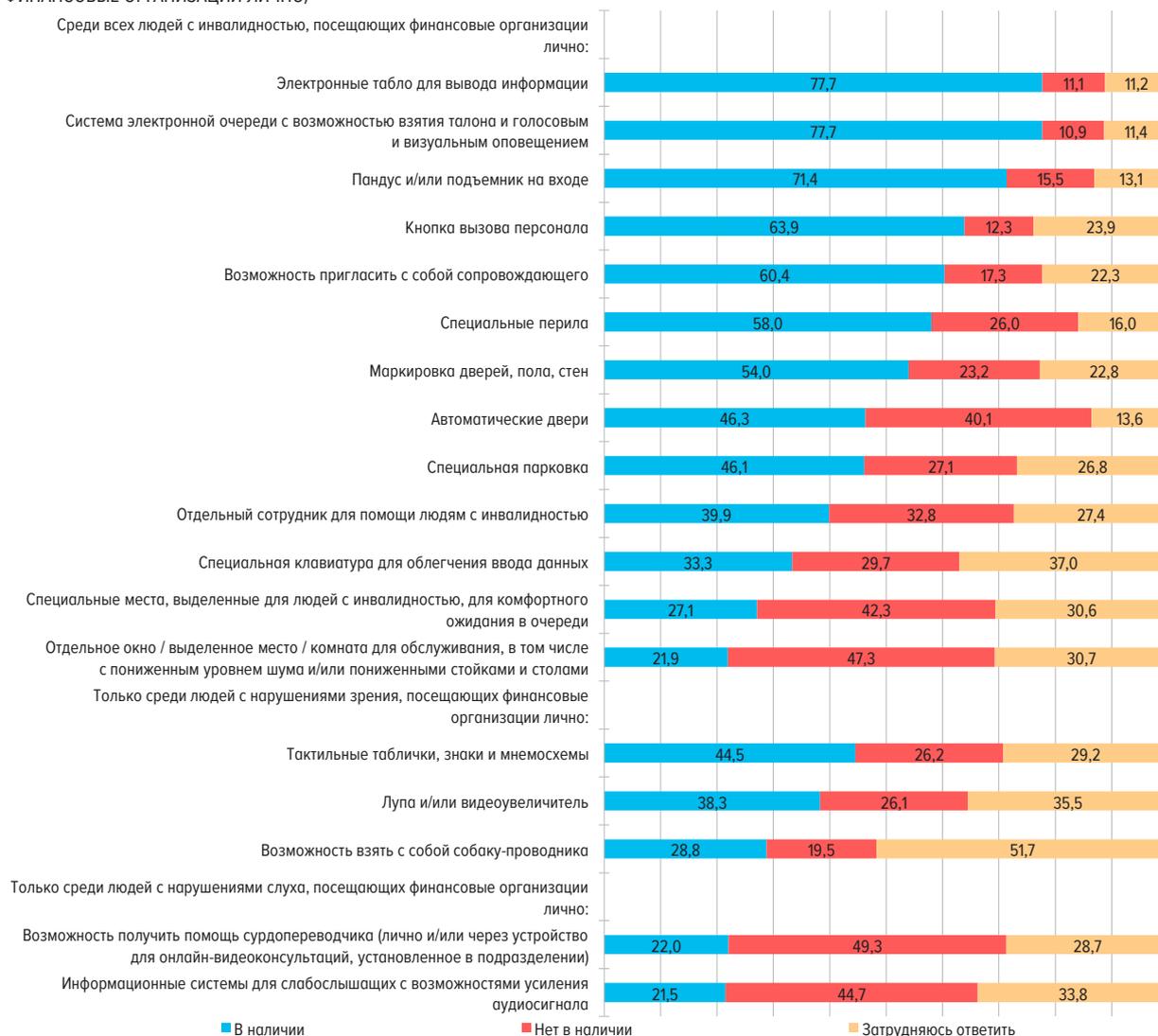


рушениями зрения и с 9,9 до 7,5% – доля опрошенных с нарушениями опорно-двигательных функций. Вместе с тем личные визиты в отделения ФГУП «Почта России» для осуществления перевода денежных средств совершала большая доля людей с инвалидностью, посетивших финансовые организации лично (33,9 против 25,8% в 2020 г.): 36,4% среди людей с нарушениями слуха (26,6% в 2020 г.), 35,7% среди людей с нарушениями зрения (27,3% в 2020 г.) и 29,0% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (23,2% в 2020 г.).

Следует отметить, что в 2021 г. произошло изменение методики расчета посещаемости финансовых организаций блока НФО, в том числе позволяющее оценить долю посещающих каждую из организаций блока НФО в отдельности. Так, в 2021 г. 5,2% респондентов с инвалидностью, осуществлявших личные визиты в финансовые организации, посещали ломбарды, 5,0% – МФО, 4,9% – КПК и 3,6% – СКПК. При этом среди посетивших подразделения финансовых организаций людей с нарушениями слуха, зрения и опорно-двигательных функций личные визиты в ломбарды осуществляли 5,7; 4,0 и 5,8% указанных групп соответственно, в МФО – 6,0; 3,9 и 5,2% соответственно, в КПК – 4,3; 4,8 и 5,7% соответственно, а в СКПК – 3,1; 2,5 и 5,4% соответственно.

При этом по сравнению с 2020 г. доля респондентов с инвалидностью, считающих, что подразделения посещаемых ими финансовых организаций скорее либо полностью адаптированы под их нужды, увеличилась с 70,2 до 75,4%, а доля тех, кто считает подразделения скорее либо полностью неадаптированными, одновременно снизилась с 23,9 до 18,6%. Увеличение произошло во всех группах, за исключением людей с полной потерей слуха, среди которых доля скорее либо полностью удовлетворенных уровнем адаптации подразделений снизилась с 66,8 до 58,8% в 2021 г., а доля скорее либо полностью неудовлетворенных, напротив, увеличилась с 24,3 до 31,5%. Доля тех, кто скорее либо полностью удовлетворен уровнем адаптации подразделений, увеличилась с 75,9 до 83,3% среди людей с частичной потерей слуха, с 58,7 до 60,3% среди людей с полной потерей зрения, с 69,4 до 77,5% среди людей с частичной потерей зрения, с 72,2 до 75,0% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, и с 60,8 до 77,0% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Одновременно в указанных группах сократилась и доля неудовлетворенных степенью адаптации посещаемых подразделений: с 17,5 до 12,7% среди людей с частичной потерей слуха, с 30,7 до 28,1% среди людей с полной потерей зрения, с 25,7 до 15,7% среди

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ / С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ / С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ В ПОСЕЩАЕМЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ / С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ / С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО) Рис. 52



людей с частичной потерей зрения, с 24,1 до 19,7% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, и с 35,1 до 23,0% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Таким образом, с учетом произошедших изменений, люди с полной потерей слуха – единственная группа людей с инвалидностью с долей удовлетворенных менее 60,0% и долей неудовлетворенных более 30,0%.

В 2021 г. люди с инвалидностью чаще указывали на наличие в посещаемых ими подразделениях большинства адаптационных элементов. Так, по сравнению с 2020 г. увеличилась доля опрошенных, сообщивших о наличии кнопки вызова персонала (на 8,7 п.п., до 63,9%), специальных перил (на 2,2 п.п., до 58,0%), маркировки дверей, пола, стен (на 7,6 п.п., до 54,0%), автоматических дверей (на 3,6 п.п., до 46,3%), специальной парковки (на 3,7 п.п., до 46,1%) и специальной клавиатуры для облегчения ввода данных (на 7,2 п.п., до 33,3%). Также незначительно, на 0,6 п.п., до 27,1%, увеличилась доля тех, кто указал на наличие специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди, и при

этом на 2,7 п.п., до 47,3%, снизилась доля тех, кто сообщил, что не находил таких мест в подразделениях. Таким образом, на 2,2 п.п., до 30,6%, возросла доля тех, кто затруднился дать однозначный ответ о наличии либо отсутствии специальных мест для ожидания в очереди в подразделениях. Доля людей с инвалидностью, затруднившихся ответить на вопрос о наличии определенных элементов инфраструктуры в посещаемых ими подразделениях, также возросла в ряде случаев, когда одновременно снижалась доля тех, кто сообщил о наличии этих элементов, и доля тех, кто сообщил об их отсутствии. Так, в 2021 г. на 5,2 п.п. меньше опрошенных отметили, что в подразделении имеется система электронной очереди с возможностью взятия талона, а также с голосовым и визуальным оповещением (77,7%), но при этом на 1,0 п.п. меньше сообщили о том, что такой адаптационный элемент отсутствовал (10,9%). О наличии возможности пригласить с собой сопровождающего сообщили 60,4% респондентов с инвалидностью (на 2,5 п.п. меньше, чем в 2020 г.), а об отсутствии такой возможности – 17,3% (на 1,6 п.п. меньше). Наличие в подразделении сотрудника, оказывающего помощь людям с инвалидностью, отметили на 2,1 п.п. меньше опрошенных (39,9%), чем в 2020 г., а отсутствие такого сотрудника – на 3,4 п.п. меньше (32,8%). Также незначительно меньше респондентов отметили, что в подразделении имеется пандус и/или подъемник на входе (71,4 против 72,1% в 2020 г.) и отдельное окно / выделенное место / комната для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (21,9 против 22,3% в 2020 г.), но одновременно на 1,0 п.п. меньшая доля опрошенных, чем в 2020 г., сообщила об отсутствии каждого из этих адаптационных элементов (15,5 и 47,3% в 2021 г. соответственно).

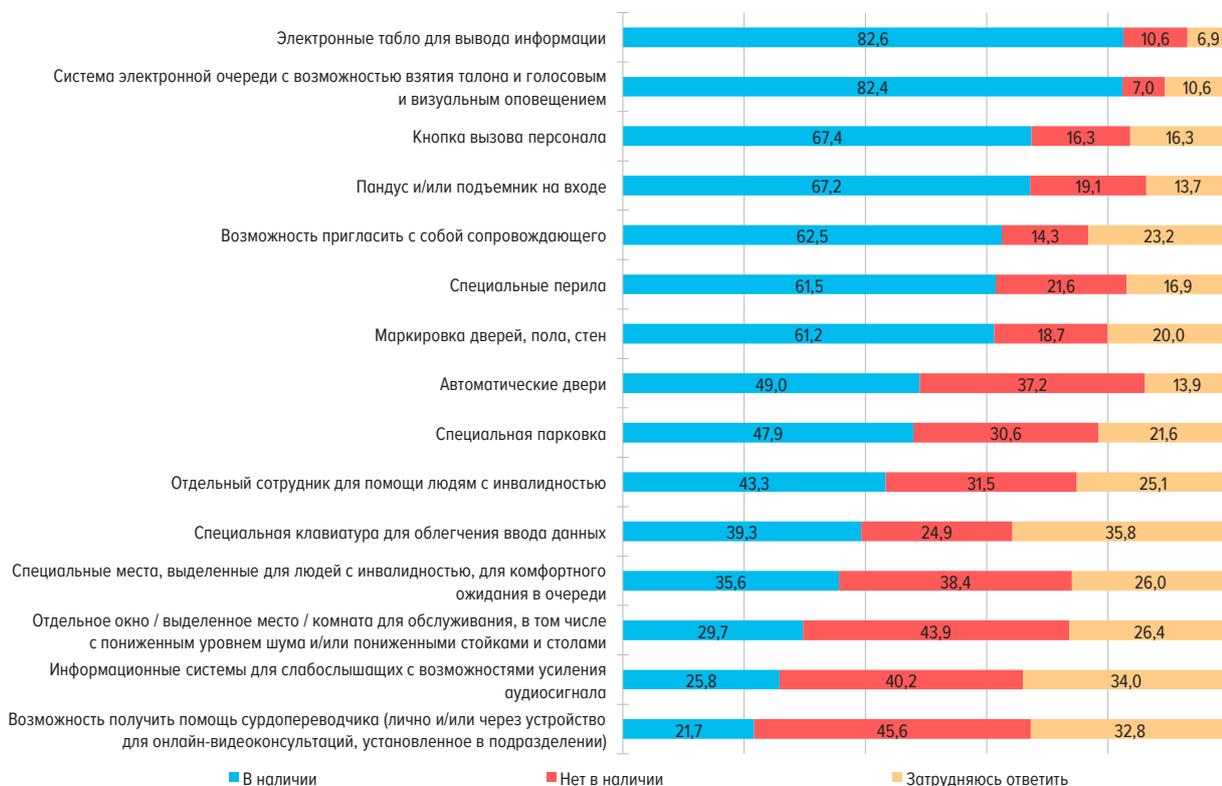
Помимо этого, люди с нарушениями слуха и нарушениями зрения, посетившие финансовые организации лично, опрашивались на предмет наличия в подразделениях ряда дополнительных адаптационных элементов, имеющих особую значимость для респондентов с их формой инвалидности. Среди людей с нарушениями слуха значимо не изменилась доля тех, кто указал на наличие информационных систем для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала (21,5 против 21,9% в 2020 г.) и возможность получить лично и/или через устройство для онлайн-видеоконсультаций, установленное в подразделении, помощь сурдопереводчика (22,0 против 22,1% в 2020 г.), но при этом возросла доля тех, кто сообщил об их отсутствии (с 41,3 и 48,6 до 44,7 и 49,3% в 2021 г. соответственно). Среди людей с нарушениями зрения по сравнению с 2020 г. увеличилась доля тех, кто указал на наличие в посещаемых ими подразделениях тактильных табличек, знаков и мнемосхем (44,5 против 33,6% в 2020 г.) и лупы и/или видеоувеличителя (38,3 против 27,7% в 2020 г.). О наличии возможности взять с собой собаку-проводника сообщили на 2,7 п.п. меньше опрошенных с нарушениями зрения, чем в 2020 г. (28,8% в 2021 г.), но при этом об отсутствии такой возможности сообщила также меньшая доля респондентов – на 6,4 п.п., составив в 2021 г. 19,5%.

В среднем большая доля респондентов среди людей с частичной потерей слуха сообщала в 2021 г. о наличии каких-либо инфраструктурных элементов, чем среди людей с полной потерей слуха. По сравнению с 2020 г. большая доля опрошенных с частичной потерей слуха сообщала о наличии в подразделении кнопки вызова персонала – на 9,3 п.п. (67,4% в 2021 г.), специальных перил – на 4,9 п.п. (61,5%), маркировки дверей, пола, стен – на 12,7 п.п. (61,2%), возможности пригласить с собой сопровождающего – на 3,7 п.п. (62,5%), специальной клавиатуры для облегчения ввода данных – на 14,8 п.п. (39,3%), специальных мест для комфортного ожидания в очереди – на 10,6 п.п. (35,6%), отдельного окна/выделенного места/комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами, – на 8,1 п.п. (29,7%). О наличии специальной парковки сообщили незначительно, на 0,7 п.п. больше, людей с частичной потерей слуха (47,9% в 2021 г.), и при этом на 3,7 п.п. больше сообщили о ее отсутствии (30,6%). На 1,5 п.п. меньше респондентов с частичной потерей слуха указали, что в подразделениях есть система электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением (82,4%), но также на 2,4 п.п. меньше отметили, что такой системы нет (7,0%). О том, что для помощи людям с инвалидностью выделен отдельный сотрудник,

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 53

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 54

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



сообщили 43,3% опрошенных с частичной потерей слуха (42,6% в 2020 г.), а о том, что такого сотрудника нет, – 31,5% (29,9% в 2020 г.). Меньшая доля людей с частичной потерей слуха, чем в 2020 г., отметила, что в подразделениях имеются пандус и/или подъемник при входе (67,2 против 71,2% в 2020 г.), электронные табло для вывода информации (82,6 против 84,9% в 2020 г.) и возможность получить помощь сурдопереводчика (21,7 против 23,5% в 2020 г.), а также при практически не изменившейся доле опрошенных с частичной потерей слуха, указавшей на наличие автоматических дверей и информационных систем для слабослышащих (49,0 и 25,8% в 2021 г. соответственно), увеличилась доля тех, кто отметил, что этих элементов в подразделениях нет (37,2 и 40,2 против 33,6 и 38,4% в 2020 г. соответственно).

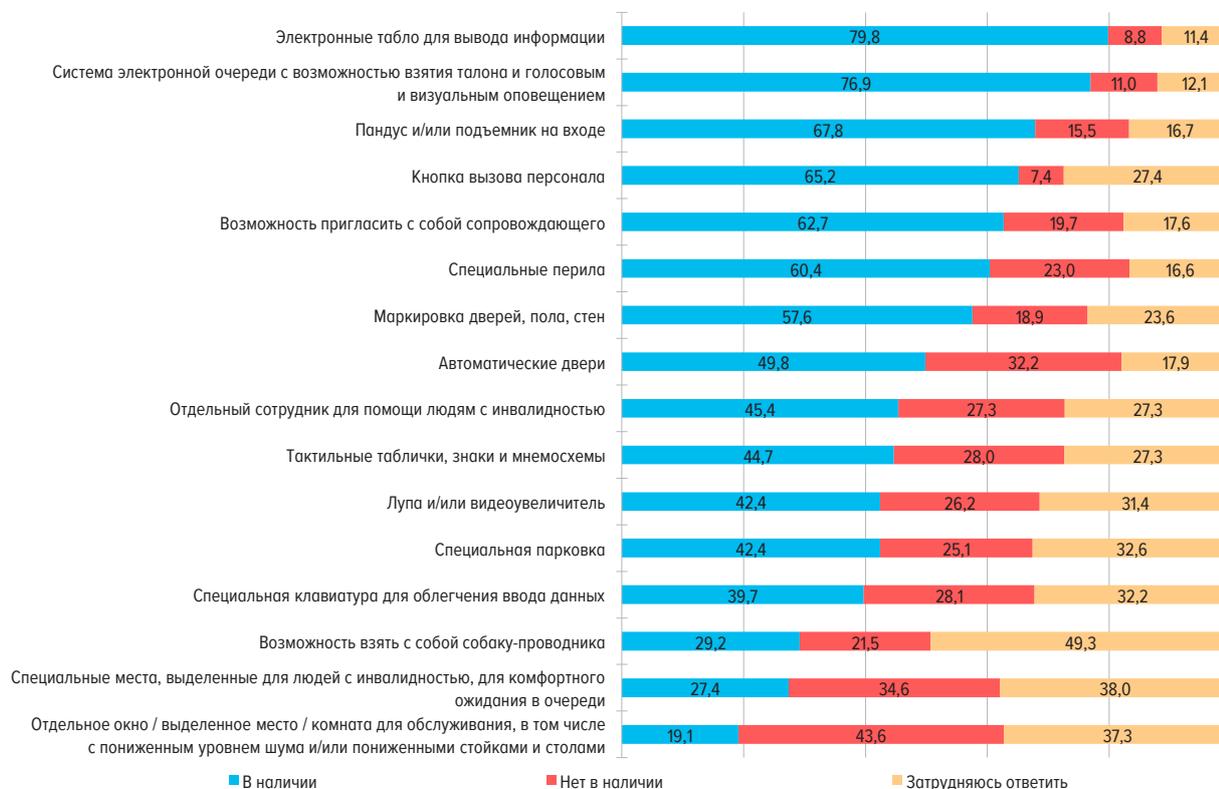
Существенно большая доля людей с полной потерей слуха в 2021 г. сообщила о наличии в посещаемых ими подразделениях кнопок вызова персонала (52,4 против 45,2% в 2020 г.), маркировки дверей, пола, стен (55,2 против 29,5% в 2020 г.), специальных мест, выделенных для комфортного ожидания людей с инвалидностью в очереди (18,0 против 7,1% в 2020 г.), отдельного сотрудника для оказания помощи людям с инвалидностью (27,4 против 26,2% в 2020 г.) и возможности лично или через устройство онлайн-видеоконсультаций получить помощь сурдопереводчика (23,0 против 19,2% в 2020 г.). И, напротив, меньшая доля людей с полной потерей слуха отмечала в 2021 г. наличие некоторых адаптационных элементов: на 7,6 п.п. меньше сказали о наличии автоматических дверей (25,1% в 2021 г.), на 3,7 п.п. – информационных систем для слабослышащих с возможностью усиления аудиосигнала (10,6%) и на 7,5 п.п. – отдельного окна / выделенного места / комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (2,9%). При этом при незначительно изменившейся (менее чем на 1,0 п.п.) доле респондентов с полной потерей слуха, сообщивших о наличии в подразделениях специальной парковки и пандуса и/или подъемника при входе (39,3 и 63,9% в 2021 г.), увеличилась на 8,8 п.п., до 32,3%, и на 2,8 п.п., до 16,8%, соответственно доля тех, кто указал на их отсутствие. Также при увеличившейся в 2021 г. доле людей с полной потерей слуха, отметивших, что в подразделениях есть специальные перила (на 6,1 п.п., до 36,5%) и специальные клавиатуры для облегчения ввода данных (на 3,5 п.п., до 15,4%), возросла и доля сообщивших об их отсутствии (на 9,1 и 4,9 п.п., до 34,7 и 34,8% соответственно). На 7,8 п.п. снизилась доля людей с полной потерей слуха, сообщивших о наличии системы электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением (78,9%), и на 11,3 п.п. – электронных табло для вывода информации (72,4%), но при этом доля респондентов, указавших на их отсутствие, возросла менее значительно: на 1,1 п.п., до 3,9%, и 4,9 п.п., до 10,8%, соответственно, так как ряд респондентов затруднился дать однозначную оценку наличию или отсутствию этих параметров. Похожая ситуация возникла с оценкой наличия или отсутствия возможности пригласить с собой сопровождающего при посещении подразделения – на 7,2 п.п. снизилась доля респондентов с полной потерей слуха, сообщивших, что такая возможность присутствует (51,9% в 2021 г.), но также снизилась на 3,4 п.п. доля тех, кто считает, что подобной возможности нет (14,0%), при одновременном росте доли опрошенных, испытывавших затруднения с оценкой наличия в подразделении такой опции.

Также среди людей с полной потерей слуха меньшая по сравнению с остальными группами людей с инвалидностью доля опрошенных, сообщавших в 2021 г. о наличии в подразделениях большинства адаптационных элементов и специальных возможностей: пандусов и/или подъемников на входе, кнопок вызова персонала, автоматических дверей, специальных перил, специальной клавиатуры для облегчения ввода данных, отдельных окон/выделенных мест/комнат для обслуживания людей с инвалидностью, в том числе с пониженным уровнем шума для пользователей слуховых аппаратов и/или пониженными стойками и столами для пользователей инвалидных колясок, специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди, а также отдельных сотрудников, оказывающих помощь людям с инвалидностью. Вместе с тем люди с полной потерей слуха не являются группой, для которой критически важно наличие большей части указанных элементов адап-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 55

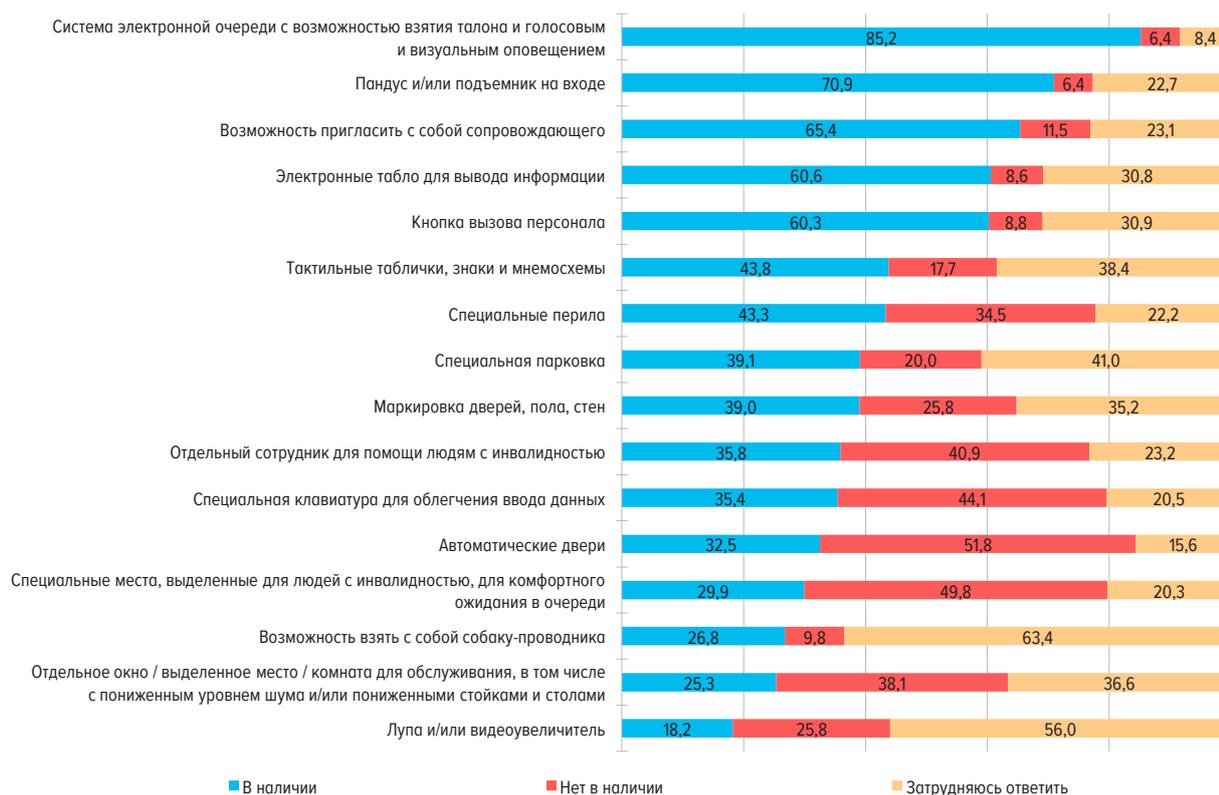
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 56

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



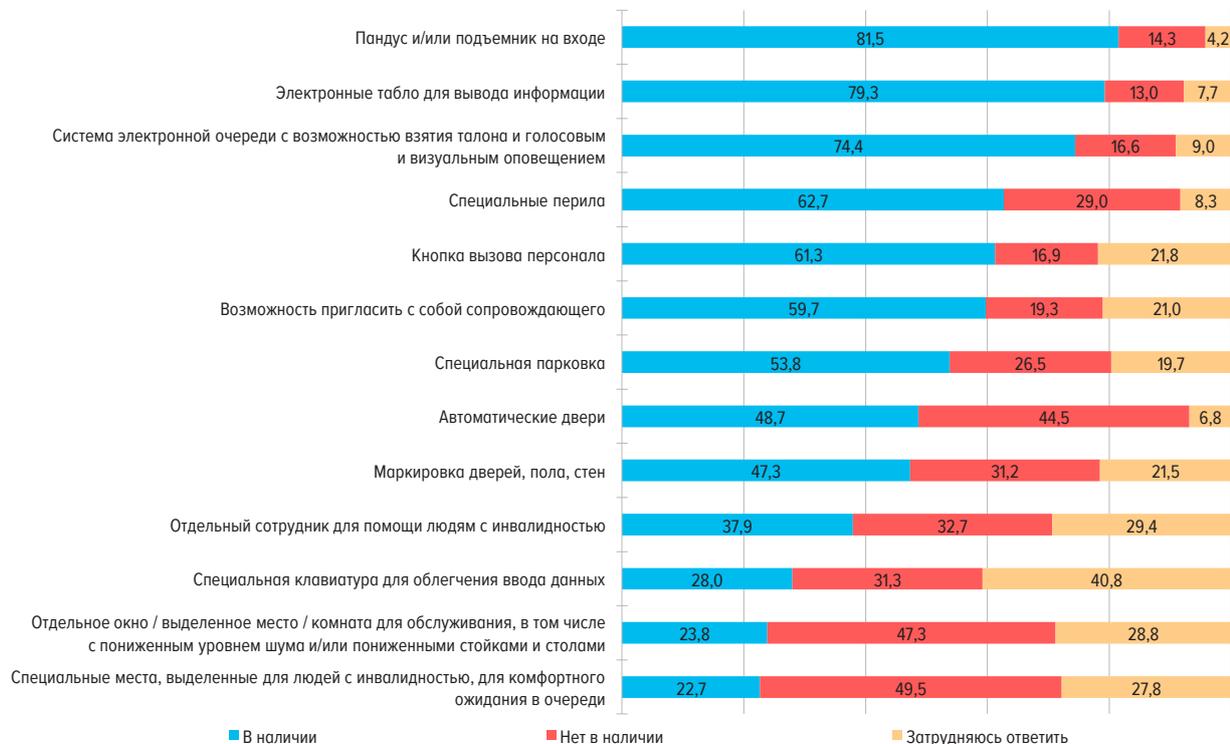
тивной инфраструктуры, вследствие чего они могут реже обращать внимание на присутствие или отсутствие этих решений в подразделениях. Напротив, большая по сравнению с другими группами опрошенных доля людей с частичной потерей слуха отмечала в 2021 г. наличие маркировки дверей, пола и стен, электронных табло для вывода информации, специальной клавиатуры для облегчения ввода данных, специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди, а также отдельных окон/выделенных мест/комнат для обслуживания людей с инвалидностью, в том числе с пониженным уровнем шума для пользователей слуховых аппаратов и/или пониженными стойками и столами для пользователей инвалидных колясок.

Среди людей с частичной потерей зрения, посещавших финансовые организации лично, увеличилась в 2021 г. доля тех, кто затруднился ответить на вопрос о наличии либо отсутствии в подразделениях всех оцениваемых элементов адаптивной инфраструктуры (от 2,0 до 16,1 п.п. по каждому из таких элементов), за исключением электронных табло для вывода информации – об их наличии сообщили 79,8% опрошенных (75,7% в 2020 г.). Вместе с тем в группе людей с частичной потерей зрения, лично посещавших финансовые организации, в 2021 г. увеличилась доля тех, кто указал на наличие в подразделениях кнопок вызова персонала (на 9,2 п.п., до 65,2%), автоматических дверей (на 2,8 п.п., до 49,8%), специальных перил (на 2,0 п.п., до 60,4%), электронных табло для вывода информации (на 4,2 п.п., с 75,7 до 79,8%), специальной клавиатуры для облегчения ввода данных (на 2,6 п.п., до 39,7%), тактильных табличек, знаков и мнемосхем (на 4,8 п.п., до 44,7%), лупы и/или видеоувеличителя (на 10,3 п.п., с 32,2 до 42,4%), а также маркировки дверей, пола и стен (на 0,8 п.п., до 57,6%). При этом среди людей с частичной потерей зрения, лично посещавших финансовые организации, снизилась доля тех, кто сообщил о наличии пандусов и/или подъемников (на 7,1 п.п., до 67,8%), систем электронной очереди с возможностью взятия талона и системами голосового и визуального оповещения (на 6,9 п.п., до 76,9%), отдельных сотрудников для помощи клиентам с инвалидностью (на 1,5 п.п., до 45,4%), возможности пригласить с собой сопровождающего (на 3,4 п.п., до 62,7%), специальных мест для комфортного ожидания в очереди (на 8,4 п.п., до 27,4%), отдельных окон / выделенных мест / комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (на 8,8 п.п., до 19,1%), и возможности взять с собой собаку-проводника (на 5,1 п.п., до 29,2%), а доля тех, кто сообщил о наличии специальных парковок, с 2020 г. не изменилась и составила 42,4%.

Люди с полной потерей зрения, посещавшие финансовые организации лично, напротив, стали значительно чаще сообщать о наличии большинства элементов адаптивной инфраструктуры: среди них в 2021 г. увеличилась доля тех, кто отметил наличие специальных парковок (на 20,6 п.п., до 39,1%), пандусов и/или подъемников на входе (на 13,0 п.п., до 70,9%), кнопок вызова персонала (на 27,0 п.п., с 33,2 до 60,3%), автоматических дверей (на 3,3 п.п., до 32,5%), специальных перил (на 7,8 п.п., до 43,3%), маркировки дверей, пола, стен (на 11,3 п.п., до 39,0%), систем электронной очереди с возможностью взятия талона и систем голосового и визуального оповещения (на 12,7 п.п., до 85,2%), электронных табло для вывода информации (на 10,5 п.п., до 60,6%), специальных клавиатур для облегчения ввода данных (на 12,0 п.п., с 23,5 до 35,4%), специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди (на 18,8 п.п., до 29,9%), отдельных окон / выделенных мест / комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (на 11,0 п.п., до 25,3%), тактильных табличек, знаков и мнемосхем (на 31,3 п.п., до 43,8%), возможности взять с собой собаку-проводника (на 4,4 п.п., с 22,3 до 26,8%), а также лупы и/или видеоувеличителя (на 5,5 п.п., до 18,2%). В группе людей с полной потерей зрения, посещавших финансовые организации лично, при одновременном росте доли тех, кто затруднился ответить на вопрос о наличии данных элементов адаптивной инфраструктуры, уменьшилась, по сравнению с 2020 г., только доля опрошенных, сообщивших о наличии

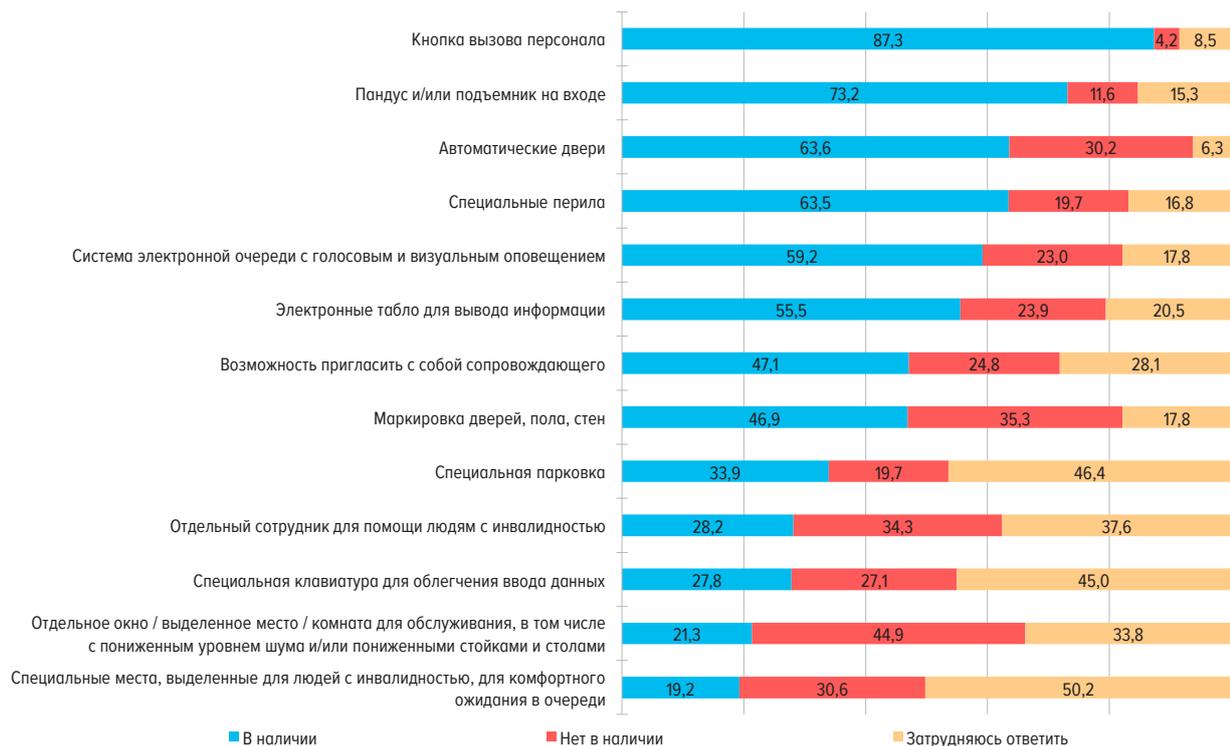
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ДОСТУПУ ИНВАЛИДА К ПОМЕЩЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ДОСТУПУ ИНВАЛИДА К ПОМЕЩЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ)

Рис. 57



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)

Рис. 58



отдельных сотрудников для помощи людям с инвалидностью (на 12,5 п.п., до 35,8%) и возможности пригласить с собой сопровождающего (на 8,6 п.п., до 65,4%).

Таким образом, по сравнению с предыдущими периодами в 2021 г. доли людей с частичной и полной потерей зрения, указывавших на наличие тех или иных адаптационных элементов и условий, в большинстве случаев практически сравнялись, что может свидетельствовать о более корректном размещении элементов адаптационной инфраструктуры для использования людьми с полной потерей зрения, чем в предыдущие годы, и успешном проведении работ по повышению их осведомленности о наличии условий, направленных на улучшение качества обслуживания данной группы людей с инвалидностью. Также стоит отметить, что в 2021 г. среди всех категорий людей с инвалидностью, посещавших финансовые организации лично, в группе людей с полной потерей зрения отмечена наименьшая доля тех, кто сообщил о наличии в подразделениях маркировки дверей, пола и стен, и наибольшая доля тех, кто указал на наличие систем электронной очереди с возможностью взятия талона и голосовым и визуальным оповещением, а также возможности пригласить с собой сопровождающего, и в то же время в группе людей с частичной потерей зрения отмечена наибольшая доля тех, кто сообщил о наличии отдельных сотрудников для помощи людям с инвалидностью и специальной клавиатуры для облегчения ввода данных.

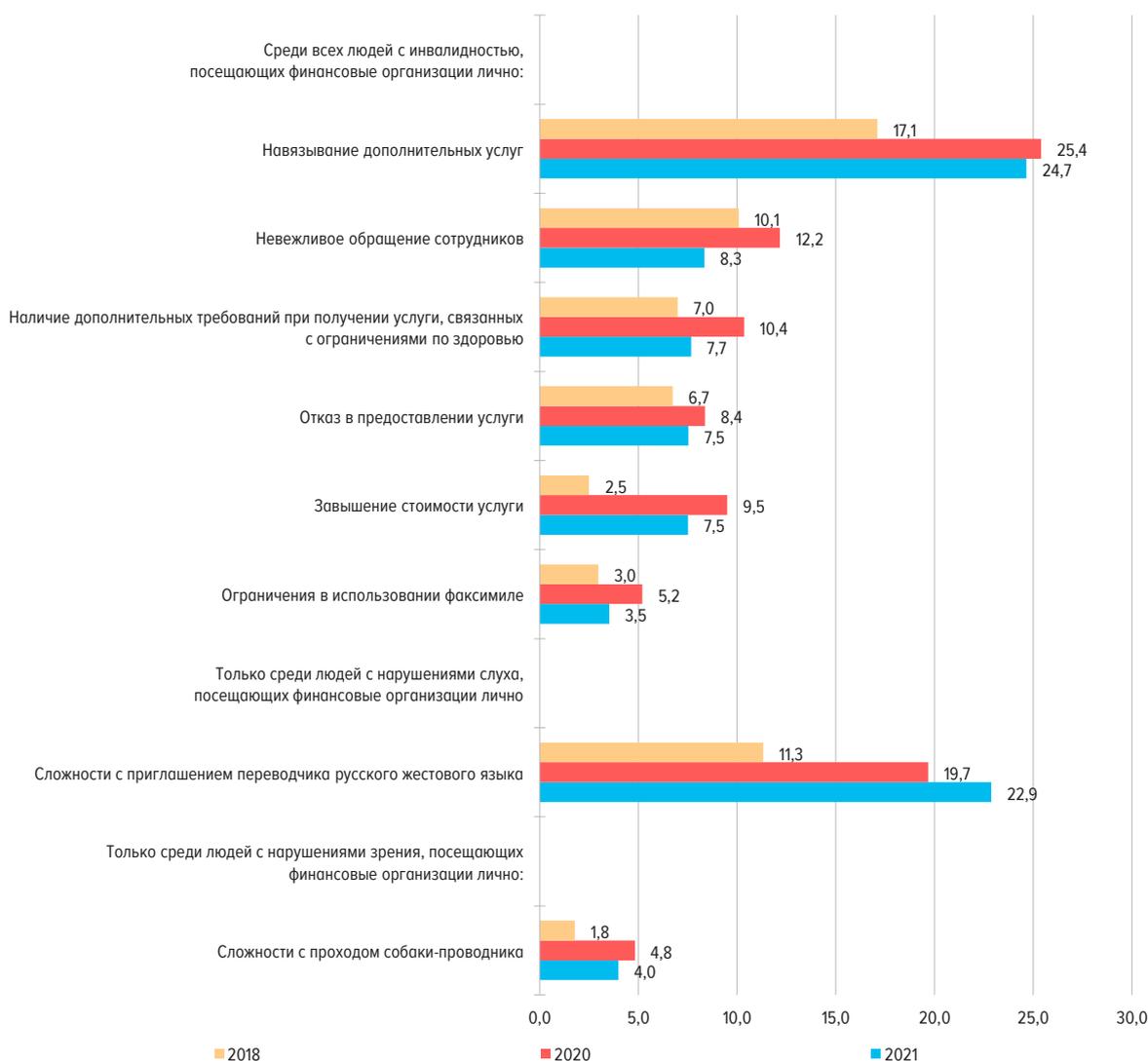
В группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, посещавших финансовые организации лично, по сравнению с 2020 г. уменьшилась доля опрошенных, сообщавших о наличии в подразделениях большинства инфраструктурных элементов и специальных условий: специальных перил (на 5,8 п.п., с 68,4 до 62,7% в 2021 г.), систем электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением (на 9,5 п.п., до 74,4%), отдельных сотрудников для оказания помощи людям с инвалидностью в ходе обслуживания (на 5,4 п.п., до 37,9%), электронных табло (на 7,6 п.п., до 79,3%), возможности пригласить с собой сопровождающего (на 3,3 п.п., до 59,7%), специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди (на 9,5 п.п., с 32,1 до 22,7%), отдельных окон / выделенных мест / комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (на 2,2 п.п., с 26,1 до 23,8%), маркировки дверей, пола и стен (на 0,7 п.п., до 47,3%), а также кнопок вызова персонала (на 0,4 п.п., до 61,3%). Вместе с тем среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, осуществлявших личные визиты в финансовые организации, в 2021 г. увеличилась доля тех, кто отметил в подразделениях наличие таких значимых для данной группы людей с инвалидностью элементов, как специальная парковка (с 49,1 до 53,8%), пандус и/или подъемник на входе (с 77,7 до 81,5%), автоматические двери (с 42,5 до 48,7%) и специальная клавиатура для облегчения ввода данных (с 23,8 до 28,0%).

Респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, посещавшие лично подразделения финансовых организаций, напротив, в 2021 г. отмечали наличие различных адаптационных элементов инфраструктуры и условий, направленных на повышение качества обслуживания людей с инвалидностью. Так, среди указанной группы увеличилась доля опрошенных, сообщавших о наличии специальных парковок (с 23,2 до 33,9%), кнопок вызова персонала (с 59,6 до 87,3%), автоматических дверей (с 30,0 до 63,6%), специальных перил (с 61,5 до 63,5%), маркировки дверей, пола и стен (с 39,1 до 46,9%), специальных клавиатур для облегчения ввода данных (с 23,6 до 27,8%), отдельных окон / выделенных мест / комнаты для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (с 9,0 до 21,3%), а также отдельных сотрудников, оказывающих помощь людям с инвалидностью в процессе обслуживания (с 27,3 до 28,2%). Тем не менее в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятель-

ному проставлению инвалидом собственноручной подписи, осуществлявших личные визиты в финансовые организации, по сравнению с 2020 г. уменьшилась доля тех, кто указал на наличие пандусов и/или подъемников на входе (с 74,4 до 73,2%), систем электронной очереди с возможностью взятия талона и голосовым и визуальным оповещением (с 70,5 до 59,2%), электронных табло для вывода информации (с 49,3 до 47,1%), а также специальных мест, выделенных для людей с инвалидностью, для комфортного ожидания в очереди (с 20,2 до 19,2%).

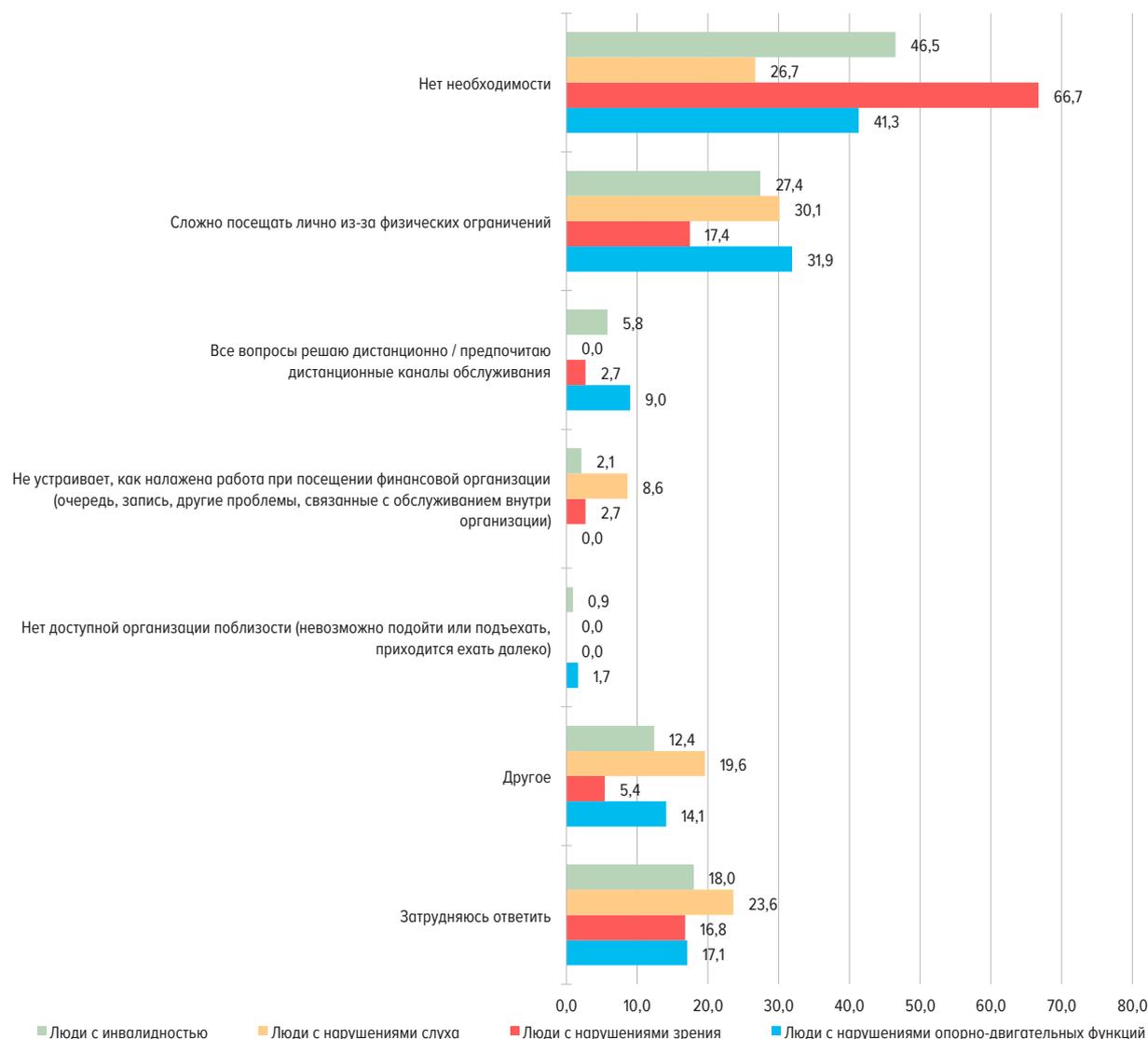
Как и в предшествующие периоды, в 2021 г. отличия в оценке оснащенности подразделений различными адаптационными элементами инфраструктуры и наличия специальных условий/возможностей среди двух категорий людей с нарушениями опорно-двигательных функций могут обуславливаться разницей в ограничениях, связанных с формой инвалидности респондентов, и, как следствие, потребностями в их использовании в процессе посещения подразделений. Так, например, среди всех групп людей с инвалидностью, посещавших подразделения лично, в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, зафиксирована наибольшая доля тех, кто сообщил о наличии специальных парковок, тогда как наименьшая – в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые мо-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ / С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ / С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ОТМЕТИЛИ НАЛИЧИЕ ТРУДНОСТЕЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ТРУДНОСТЕЙ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ / С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ / С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО) Рис. 59



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ ПРИЧИНЫ ДЛЯ ОТКАЗА
ОТ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 60



гут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Помимо этого, в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, отмечена наибольшая доля опрошенных, указавших на наличие пандусов и/или подъемников на входе в подразделения. Среди всех групп людей с инвалидностью, посещавших подразделения лично, в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, в 2021 г. также отмечена наибольшая доля респондентов, сообщивших о наличии кнопок вызова персонала, специальных перил и автоматических дверей, и наименьшая – сообщивших о наличии систем электронной очереди с возможностью взятия талона и голосовым и визуальным оповещением, электронных табло для вывода информации и возможности пригласить с собой сопровождающего.

На наличие определенных трудностей, возникших во время личных посещений финансовых организаций, в 2021 г. указывала меньшая доля респондентов с инвалидностью. Вместе с тем на проблему навязывания дополнительных услуг по-прежнему указывает порядка четверти

респондентов, посещавших финансовые организации лично (24,7 против 25,4% в 2020 г.), тогда как с остальными проблемами сталкивались менее 10,0% опрошенных. Так, с невежливым обращением сотрудников при посещении подразделений сталкивались 8,3% респондентов с инвалидностью (12,2% в 2020 г.), с наличием дополнительных требований при получении финансовых услуг – 7,7% (10,4% в 2020 г.), с отказом в предоставлении услуг или с завышением их стоимости – 7,5% (8,4 и 9,5% в 2020 г. соответственно), а с ограничениями в использовании факсимиле – 3,5% (5,2% в 2020 г.). Среди людей с нарушениями зрения, дополнительно проводивших оценку наличия сложностей с проходом в подразделение собаки-проводника, всего 4,0% сообщили о наличии такой проблемы (4,8% в 2020 г.). И, напротив, большая доля людей с нарушениями слуха, дополнительно оценивавших наличие сложностей с приглашением переводчика русского жестового языка, сталкивалась с этим барьером при посещении финансовых организаций – 22,9 против 19,7% в 2020 году.

При этом на 9,9 п.п. большая доля людей с инвалидностью, не посещающих финансовые организации лично, указала, что не делает этого в связи с отсутствием необходимости (46,5% в 2021 г.): на 14,8 п.п. больше среди людей с нарушениями зрения (66,7%), на 13,8 п.п. больше среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (41,3%), но на 14,4 п.п. меньше среди людей с нарушениями слуха (26,7%). Доля людей с инвалидностью, отметивших, что посещать лично подразделения финансовых организаций им мешают ограничения, связанные с их формой инвалидности, уменьшилась на 14,6 п.п., до 27,4% в 2021 г.: на 12,3 п.п. среди людей с нарушениями зрения (17,4% в 2021 г.), на 21,9 п.п. среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (31,9%) и незначительно, на 0,4 п.п., среди людей с нарушениями слуха (30,1%). Уменьшилась в 2021 г. и доля опрошенных, сообщивших, что не посещает финансовые организации по причине возможности решить все вопросы при помощи дистанционных каналов обслуживания (на 7,9 п.п., до 5,8%), неудовлетворенности порядком обслуживания в подразделениях (на 2,7 п.п., до 2,1%) и отсутствия доступной организации поблизости (на 7,7 п.п., до 0,9%), при этом из указанных причин люди с нарушениями слуха сообщали только о недовольстве процедурами обслуживания (8,6 против 12,9% в 2020 г.), люди с нарушениями зрения – о том, что их также не устраивает организация обслуживания в подразделениях (2,7 против 2,2% в 2020 г.) и они предпочитают дистанционные каналы (2,7 против 8,1% в 2020 г.), а люди с нарушениями опорно-двигательных функций – что подразделения финансовых организаций расположены от них слишком далеко (1,7 против 15,3% в 2020 г.) и что им также проще использовать для обслуживания дистанционные каналы (9,0 против 20,9% в 2020 г.). Помимо этого, 12,4% респондентов с инвалидностью указывали ряд иных причин, по которым они не посещали финансовые организации лично, в число которых в 2021 г. преимущественно вошли поручение выполнения операций, требующих личных посещений, по доверенности другим лицам, а также недоверие к финансовым организациям и страх стать жертвой мошеннических действий, что дополнительно подчеркивает необходимость повышения внимания к деятельности в сфере обучения людей с инвалидностью цифровой и финансовой грамотности.

6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету

В 2021 г. доля людей с инвалидностью, использовавших за 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, продолжила расти – 52,3 против 50,7% в 2020 году. Вместе с тем для населения России в целом данный показатель увеличился в 2021 г. до 75,4%. Более низкая скорость проникновения дистанционных способов доступа к банковским счетам в группу людей с инвалидностью может в том

**ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ
В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ**

Табл. 7

(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Вид доступа	Население России			Люди с инвалидностью		
	2018	2019	2021	2018	2020	2021
Дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в отчетном периоде (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)	45,1	55,2	75,4	36,6	50,7	52,3
Интернет-банкинг через стационарный компьютер/ноутбук и/или мобильное устройство	30,9	38,0	52,6	21,3	32,6	30,1
Мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды	40,2	48,0	69,8	33,3	46,1	45,3
Мобильное устройство для осуществления перевода денежных средств в отчетном периоде	44,9*	56,6	74,6	36,5	50,2	52,9
Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг	42,4	52,5	72,8**	35,0	48,8	50,3

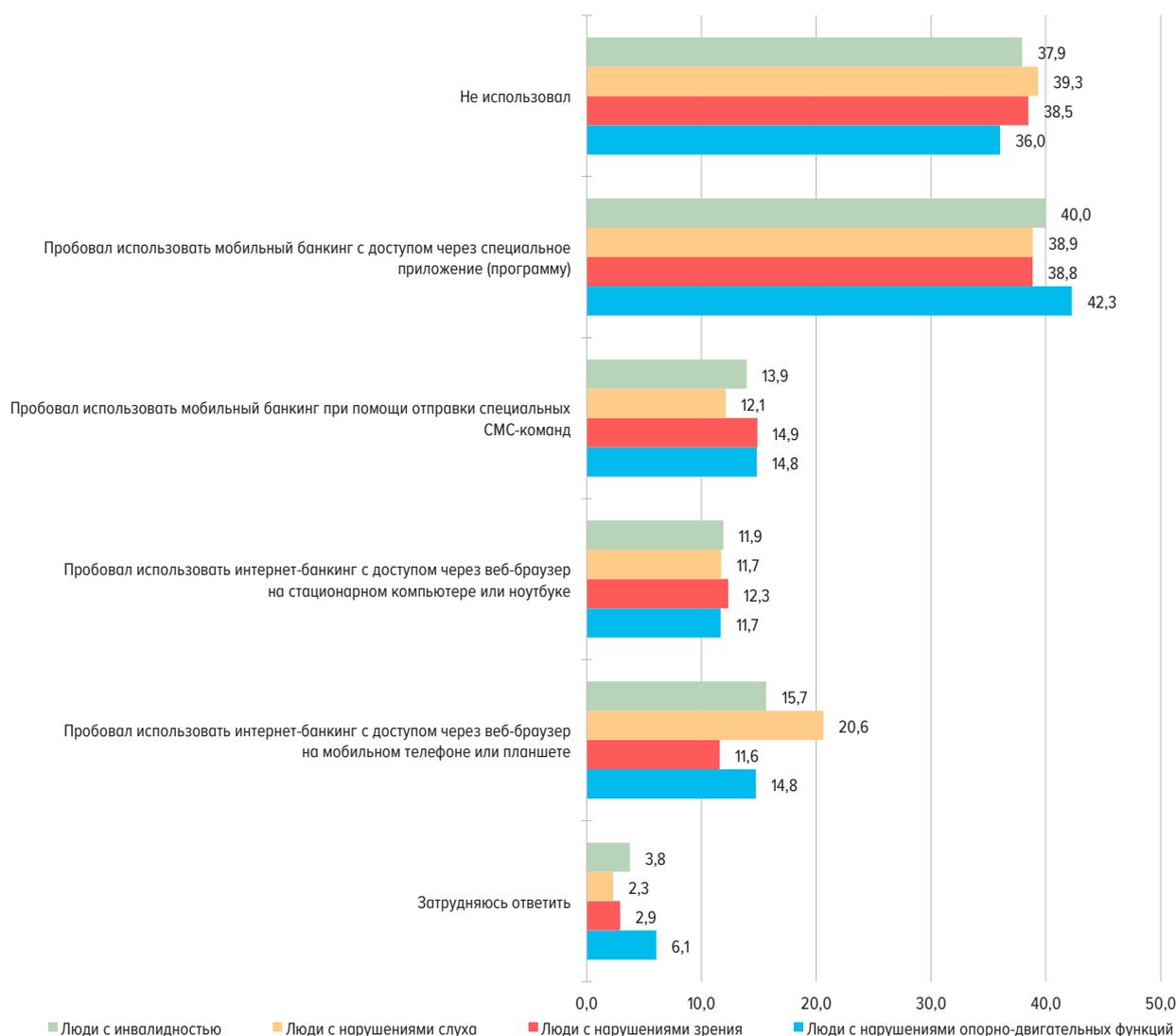
* Данный показатель уточнен в 2020 г. по сравнению с предшествующими периодами.

** Данный показатель в 2021 г. для населения России в целом включает интернет-банкинг через мобильное устройство, мобильный банкинг или Систему быстрых платежей.

**ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, КОГДА-ЛИБО ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ
ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ/ПЛАТЕЖЕЙ ИЛИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ БАЛАНСА
(ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), ПО ТИПУ ДИСТАНЦИОННОГО КАНАЛА**

Рис. 61

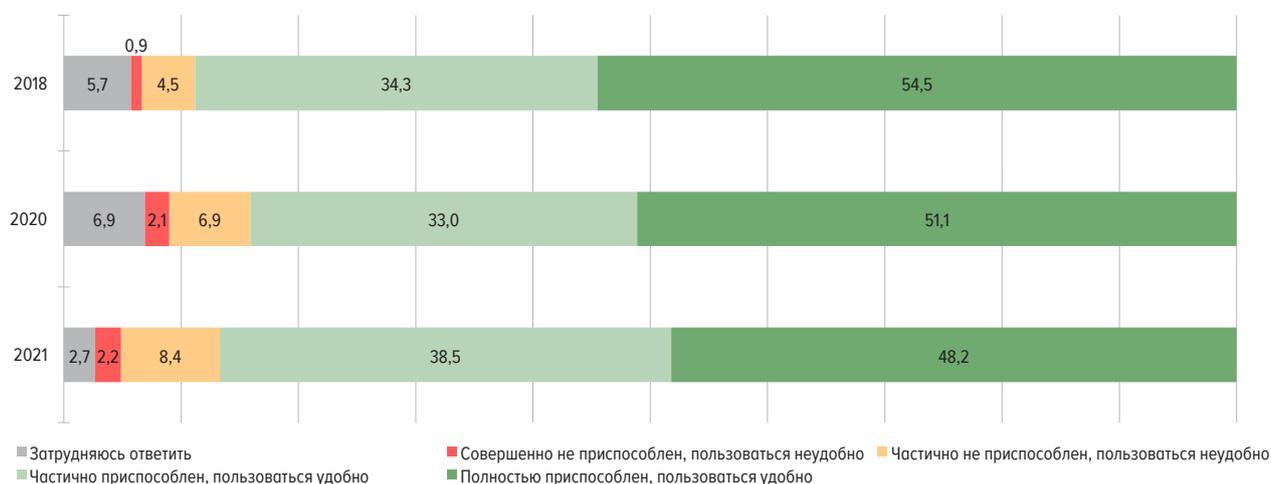
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



числе быть связана с ранее озвученными причинами: недостаточной технической оснащённостью людей с инвалидностью по сравнению с населением в целом, недостаточным уровнем цифровой и финансовой грамотности, а также предпочтением личных посещений вследствие ограничений, связанных с определенными формами инвалидности, которые могут затруднять взаимодействие с сайтами и мобильными приложениями, а также процесс коммуникации с сотрудниками финансовых организаций. Аналогичная ситуация наблюдается с использованием мобильных устройств для осуществления перевода денежных средств за последние 12 месяцев до даты проведения опроса в 2021 году. Несмотря на увеличение с 50,2 до 52,9% в 2021 г. доли респондентов с инвалидностью, использовавших мобильное устройство для осуществления перевода денежных средств, их доля значительно ниже доли населения России в целом, использовавшего такой способ дистанционного осуществления перевода денежных средств в том же периоде, увеличившейся с 56,6 до 74,6% в 2021 году.

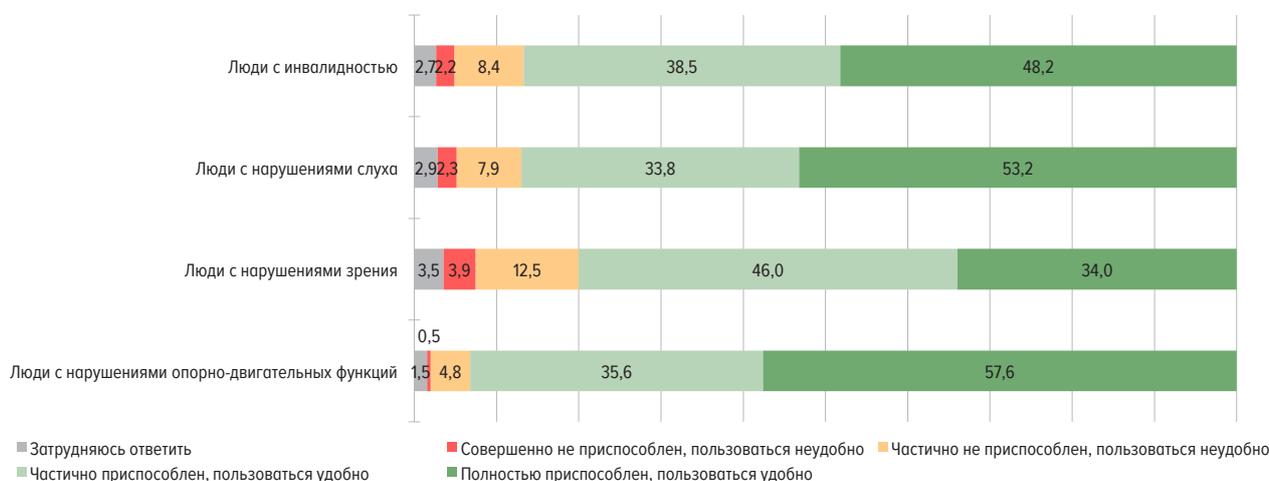
Доля опрошенных, использовавших различные способы дистанционного доступа к банковскому счету, изменилась в 2021 г. незначительно – 41,7% людей с инвалидностью указали, что в целом не использовали дистанционный доступ или затрудняются ответить на вопрос о его использовании (42,2% в 2020 г.), включая 41,6% людей с нарушениями слуха (50,2% людей с полной потерей и 38,1% людей с частичной потерей слуха, что на 9,3 п.п. больше и на 7,2 п.п. меньше, чем в 2020 г., соответственно), 41,4% людей с нарушениями зрения (37,5% людей с полной потерей и 42,2% людей с частичной потерей зрения, что на 21,9 п.п. меньше и на 1,2 п.п. больше, чем в 2020 г., соответственно) и 42,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (42,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению, и 37,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, что на 5,5 и 3,5 п.п. больше, чем в 2020 г., соответственно). Респонденты во всех группах людей с инвалидностью в 2021 г. стали еще активнее использовать мобильный банкинг с доступом через мобильное приложение – его пробовали 40,0% опрошенных (33,5% в 2020 г.), включая 38,9% людей с нарушениями слуха (33,7% в 2020 г.), 38,8% людей с нарушениями зрения (31,4% в 2020 г.) и 42,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (35,2% в 2020 г.). Вместе с тем интернет-банкинг с доступом через веб-браузер как на стационарном компьютере/ноутбуке, так и на мобильном телефоне/планшете люди с инвалидностью стали использовать меньше – в 2021 г. его использовали 11,9 и 15,7% опрошенных (19,7 и 23,2% в 2020 г. соответственно). Такое снижение наблюдается одновременно во всех группах людей с инвалидностью и может

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ (Рис. 62)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



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)

Рис. 63

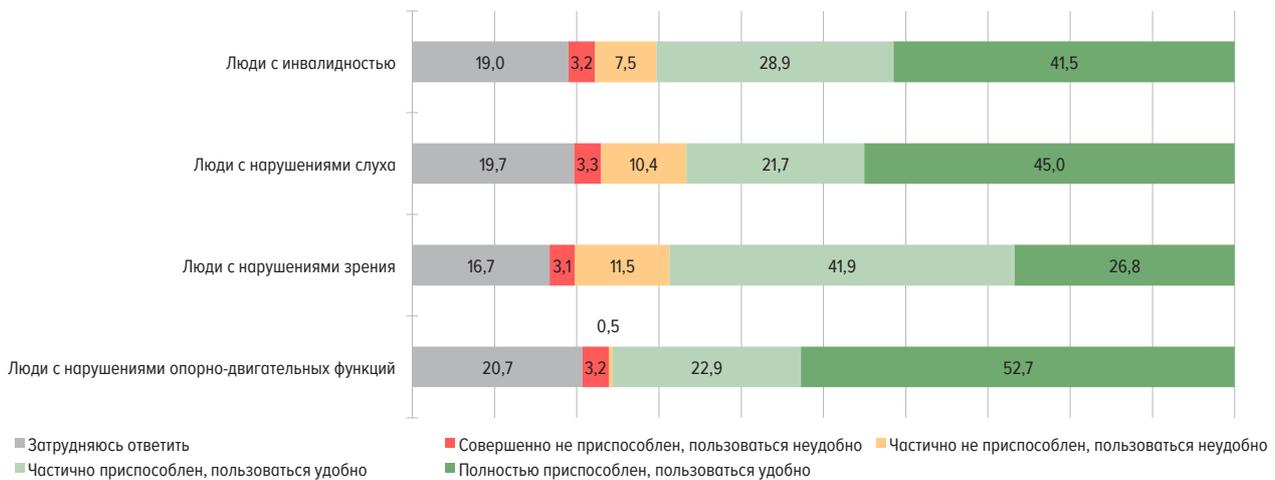


быть следствием как все более частого использования в повседневной жизни смартфонов и планшетов, так и лучшей адаптированности под нужды людей с инвалидностью мобильных приложений и более широкого спектра на смартфонах удобных встроенных специальных инструментов (программ экранного доступа, возможности перевода голосовых сообщений в текст и т.д.). При этом доля людей с инвалидностью, использовавших мобильный банкинг через СМС-команды, изменилась незначительно, с 13,1 до 13,9% в 2021 г., в том числе с 11,5 до 12,1% среди людей с нарушениями слуха, с 12,2 до 14,9% среди людей с нарушениями зрения и с 15,4 до 14,8% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

В 2021 г. большая доля респондентов среди людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, сообщила как о полной или частичной приспособленности дистанционного доступа к банковскому счету (86,7 против 84,1% в 2020 г.), так и о полной или частичной неприспособленности (10,6 против 9,0% в 2020 г.). Это в том числе может быть следствием увеличения с 57,8 до 58,3% в 2021 г. доли респондентов, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, что также привело к сокращению среди них с 6,9 до 2,7% в 2021 г. доли тех, кто затруднился оценить приспособленность такого способа доступа к банковскому счету. При этом в 2021 г. преимущественно изменения произошли за счет доли тех, кто сообщил о частичной приспособленности или неприспособленности: так, доля опрошенных, указавших на полную приспособленность дистанционного доступа к банковским счетам, сократилась с 51,1 до 48,7%, на частичную приспособленность – возросла с 33,0 до 38,5%, на частичную неприспособленность – увеличилась с 6,9 до 8,4%, а на полную приспособленность – незначительно изменилась с 2,1 до 2,2%. Среди всех групп людей с инвалидностью в 2021 г. наибольшая доля удовлетворенных приспособленностью дистанционных каналов доступа к банковским счетам зафиксирована среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (93,2 против 84,5% в 2020 г.), а наименьшая – среди людей с нарушениями зрения (80,0 против 77,4% в 2020 г.). Вместе с тем в указанных группах в 2021 г. увеличилась доля тех, кто считает такие каналы в той или иной мере приспособленными, и снизилась либо изменилась незначительно (менее чем на 1,0 п.п.) доля тех, кто считает их частично либо полностью неприспособленными, тогда как среди людей с нарушениями слуха, напротив, в 2021 г. доля неудовлетворенных уровнем приспособленности возросла с 4,5 до 10,2%, а доля неудовлетворенных снизилась с 90,2 до 87,7%. Тем не менее люди с нарушениями зрения по-прежнему остаются единственной группой, в которой доля тех, кто считает дистанционный доступ к банковскому счету полностью приспособленным, составляет менее 50,0% (34,0% в 2021 г.).

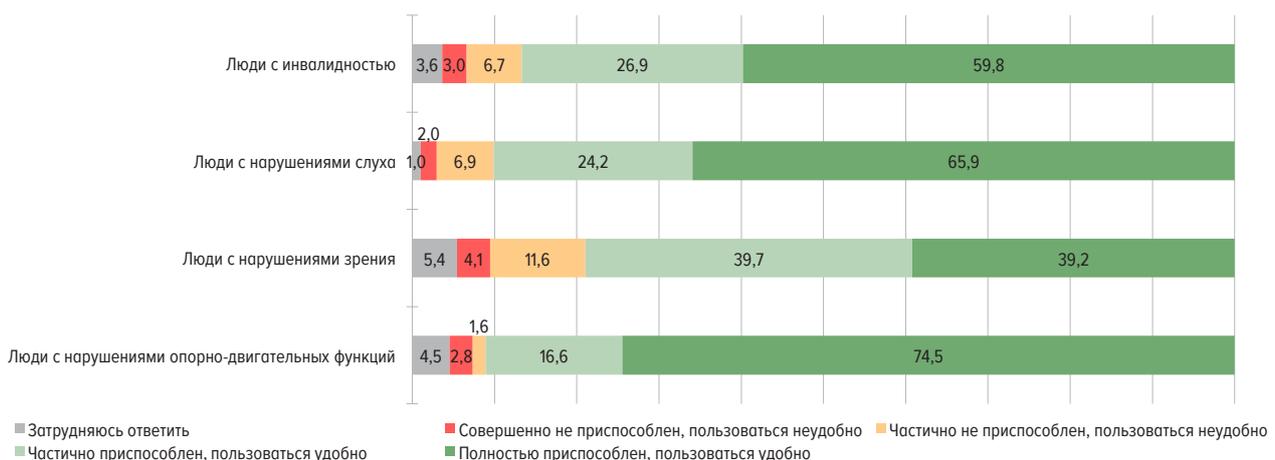
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ИНТЕРНЕТ-БАНКА (ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР) ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПО УРОВНЮ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)

Рис. 64



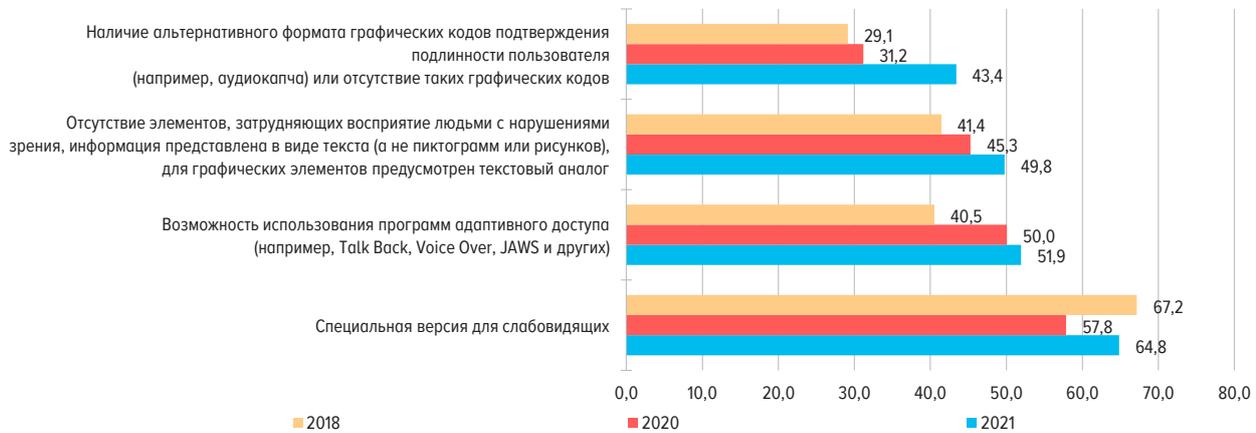
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПО УРОВНЮ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)

Рис. 65

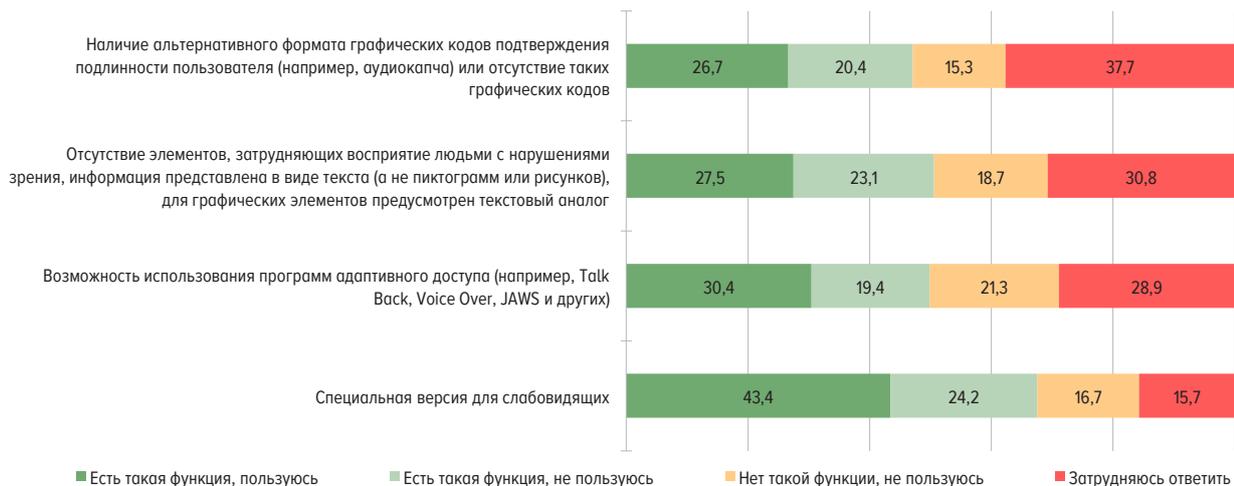


О полной или частичной приспособленности интернет-банка с доступом через веб-браузер по сравнению с 2020 г. сообщила меньшая доля респондентов среди людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету (70,3 против 73,3% в 2020 г.), и большая – о приспособленности мобильных приложений банков (86,7 против 81,1% в 2020 г.). Вместе с тем снижение оценки приспособленности интернет-банка обусловлено снижением с 81,0 до 66,7% доли частично либо полностью удовлетворенных среди людей с нарушениями слуха и повышением с 6,4 до 13,7% доли неудовлетворенных. В группах людей с нарушениями зрения и нарушениями опорно-двигательных функций, напротив, доля тех, кто считает, что интернет-банк частично либо полностью приспособлен, увеличилась на 1,0 п.п., до 68,7%, и на 4,4 п.п., до 75,6%, соответственно, а доля тех, кто считает, что этот канал скорее либо полностью не приспособлен, снизилась с 16,5 до 14,6% и с 6,2 до 3,7% соответственно. Доля тех, кто скорее либо полностью удовлетворен приспособленностью мобильных приложений, напротив, возросла во всех группах людей с инвалидностью, а доля тех, кто скорее либо полностью не удовлетворен, снизилась либо изменилась незначительно (менее чем на 1,0 п.п.).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ / ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО И/ИЛИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА И СООБЩИВШИХ О НАЛИЧИИ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ФУНКЦИЙ (ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ «ЕСТЬ ТАКАЯ ФУНКЦИЯ, ПОЛЬЗУЮСЬ» И «ЕСТЬ ТАКАЯ ФУНКЦИЯ, НЕ ПОЛЬЗУЮСЬ»), ПО ТИПУ ФУНКЦИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ / ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО И/ИЛИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



Большая доля людей с нарушениями зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, в 2021 г. отметила наличие в интернет-банке и/или мобильном приложении наличие специальных функций и адаптационных деталей интерфейсов. Наличие альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствие таких кодов в принципе отметили 43,4% респондентов с нарушениями зрения (на 12,2 п.п. больше, чем в 2020 г.), отсутствие элементов, затрудняющих восприятие (например, пиктограмм или рисунков) / наличие текстовых аналогов для графических элементов – 49,8% (на 4,5 п.п. больше), наличие возможности беспрепятственно использовать программы экранного доступа (Talk Back, Voice Over и др.) – 51,9% (на 1,9 п.п. больше), а наличие специальной версии для слабовидящих – 64,8% (на 7,0 п.п. больше).

Среди людей с частичной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, возросла доля тех, кто сообщил о наличии в мобильных приложениях и/или интернет-банках всех представленных функций (вне зависимости от их использования): специальной версии для слабовидящих – на 11,5 п.п., до 67,6%, возможности использования программ адаптивного доступа – на 4,5 п.п., до 49,8%, текстовом представлении информации / отсутствии элементов, затрудняющих восприятие людьми с нарушениями зрения, – на 5,5 п.п.,

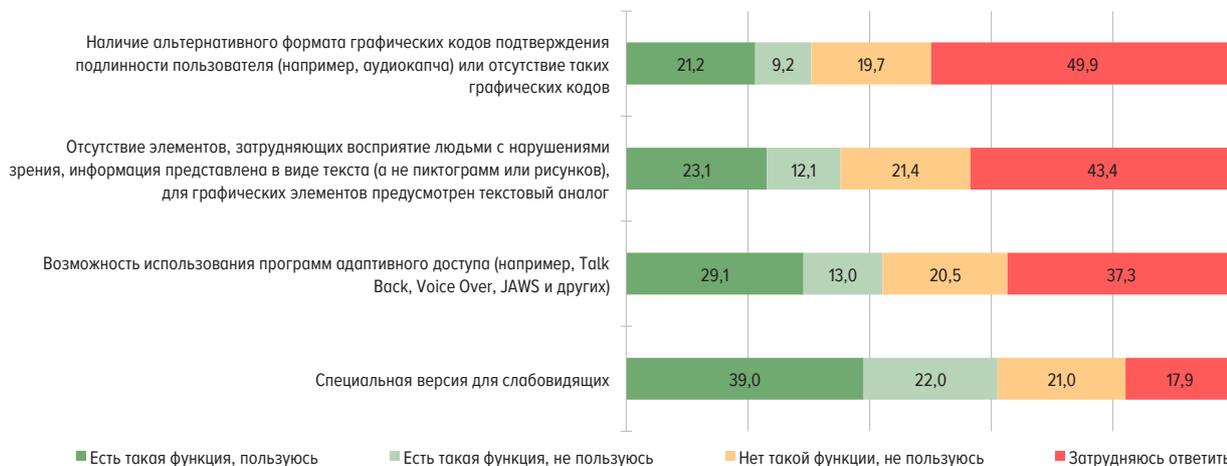
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ / РИС. 68
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО И/ИЛИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



до 50,6%, альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапчи) / отсутствию таких кодов как таковых – на 16,8 п.п., до 47,1%. Одновременно меньшая доля людей с частичной потерей зрения затруднилась оценить наличие указанных функций, а также, в отличие от 2020 г., доля людей с частичной потерей зрения, отметивших наличие и при этом использующих каждую из указанных функций, превысила долю тех, кто отмечает их наличие, но не пользуется ими.

Напротив, среди людей с полной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, в 2021 г. значительно возросла доля тех, кто затруднился оценить наличие либо отсутствие различных адаптационных функций в интернет-банке и/или мобильном приложении банка: на 17,0 п.п. – в части наличия специальной версии для слабовидящих (30,3%), на 23,2 п.п. – в части наличия возможности использования программ экранного доступа (33,2%), на 22,1 п.п. – в части наличия текстовых аналогов для графических элементов/отсутствия элементов, затрудняющих восприятие (41,6%), и на 28,4 п.п. – в части наличия альтернатив для графических кодов подтверждения пользователя/отсутствия таких кодов (56,4%). Одновременно сократилась как доля людей с полной потерей слуха, сообщивших об отсутствии каждого из указанных адаптационных элементов, так и доля тех, кто сообщил об их наличии (вне зависимости от их использования). Так, по сравнению с 2020 г. увеличилась на 18,5 п.п. доля людей с полной потерей зрения, использовавших специальные версии для слабовидящих (32,7%), но при этом сократилась на 31,3 п.п. доля тех, кто отметил наличие, но не использовал данную функцию (19,5%), и на 4,2 п.п. – доля тех, кто указал на ее отсутствие (17,5%). О том, что они использовали программы экранного доступа, сообщили на 1,2 п.п. меньше респондентов с полной потерей зрения, чем в 2020 г. (57,5% в 2021 г.), о том, что такая возможность присутствует, но они не используют ее, – на 7,0 п.п. меньше (4,1%), а о том, что такая возможность отсутствует, – на 15,0 п.п. меньше (5,2%). В 2021 г. уменьшилась на 6,0 п.п. доля людей с полной потерей зрения, отметивших, что они пользуются альтернативными форматами подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапчу) либо возможностью не использовать графический код в принципе (18,1%), на 2,2 п.п. – что такие опции есть, но не востребованы для использования (8,5%), на 20,2 п.п. – что такие опции отсутствуют. Незначительно изменилась доля людей с полной потерей зрения, сообщивших о наличии и использовании информации, представленной в текстовом виде вместо пиктограмм и рисунков (34,5 против 35,1% в 2020 г.), а также о том, что они не используют текстовый аналог для информации, представленной в графическом виде, несмотря на его наличие (11,4 против 11,1% в 2020 г.), но при этом на 21,9 п.п. сократилась доля

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ / ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ (Рис. 69)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ С ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ / ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ (Рис. 70)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ С ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ)



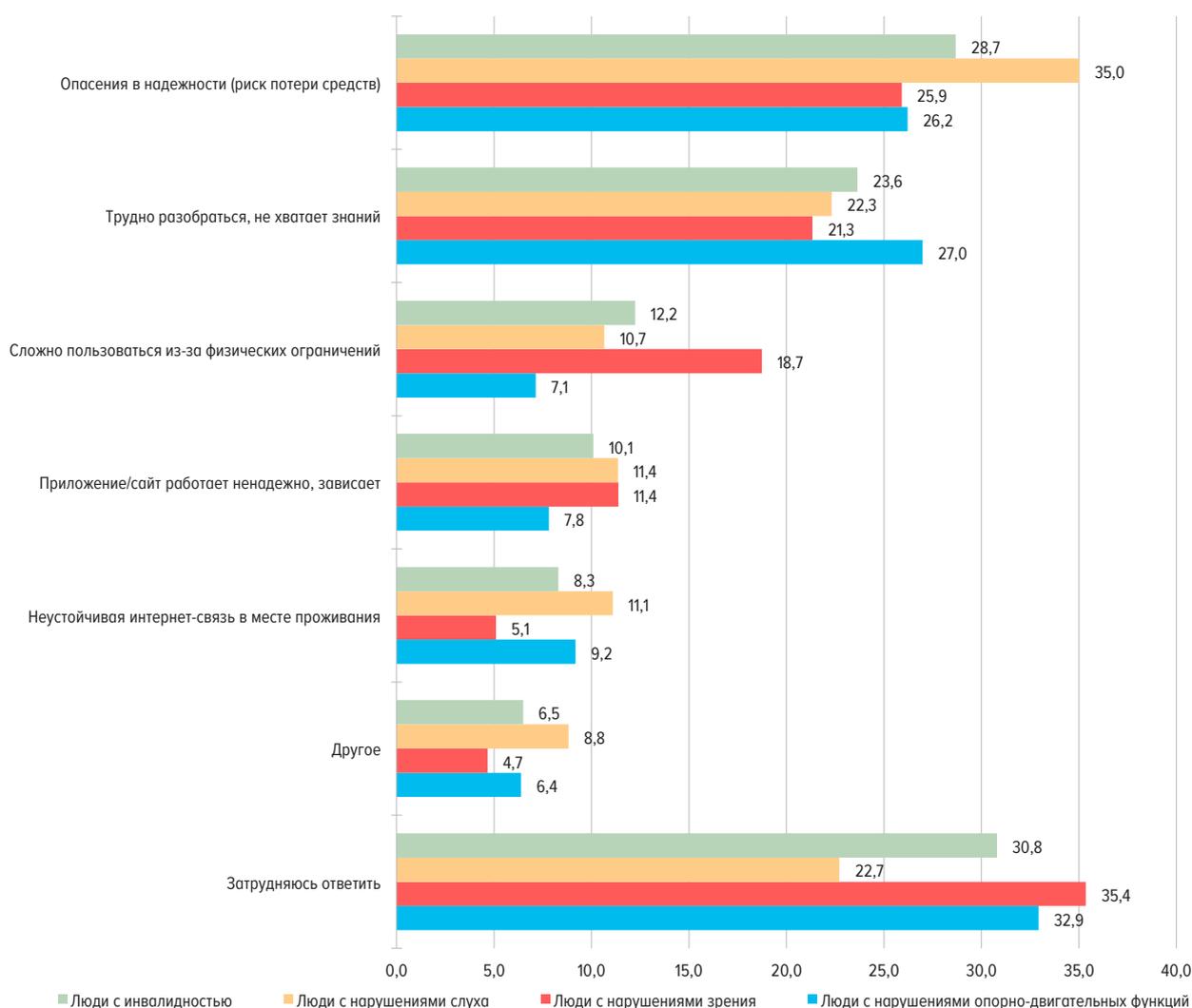
тех, кто указал на отсутствие текстовых аналогов (17,0% в 2021 г.). Вместе с тем большая доля респондентов среди людей с полной потерей зрения отмечает наличие возможности использования различных программ адаптивного доступа, чем среди людей с частичной потерей зрения, и наоборот – в части специальной версии для слабовидящих, что обусловлено большей востребованностью этих адаптационных элементов для каждой из указанных групп.

Среди людей с частичной и полной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету через мобильный банкинг с доступом через специальное приложение (программу), в 2021 г. возросла доля тех, кто затруднился оценить наличие тех или иных специальных функций/возможностей в мобильном приложении, при этом в случае снижения доли тех, кто отмечает наличие таких функций (вне зависимости от их использования), практически во всех случаях одновременно происходило и снижение доли тех, кто сообщил об их отсутствии. Вместе с тем среди людей с частичной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету через мобильное приложение, с 23,9 до 30,4% возросла доля тех, кто сообщил о наличии альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапчи) / отсутствии необходимости в использовании таких кодов

в мобильном приложении, с 33,6 до 35,2% возросла доля сообщивших об отсутствии элементов, затрудняющих восприятие информации людьми с нарушениями зрения, и наличии альтернативных форматов представления информации для графических элементов, и с 53,5 до 61,0% возросла доля сообщивших о наличии специальной версии для слабовидящих. Среди людей с полной потерей зрения, использовавших мобильный банкинг с доступом через специальное приложение (программу), с 71,4 до 87,5% в 2021 г. увеличилась доля тех, кто указал на совместимость мобильных приложений с программами экранного доступа, а также с 55,8 до 66,3% доля сказавших о наличии специальной версии для слабовидящих пользователей. Примечательно, что в 2021 г. ни один респондент с полной потерей зрения, использовавший дистанционный доступ к банковскому счету через мобильный банкинг с доступом через специальное приложение (программу), не сообщил о том, что мобильные приложения банков недоступны для использования посредством программ экранного доступа (Talk Back, Voice Over, JAWS и др.), что в том числе является немаловажным фактором повышения удовлетворенности данной группы дистанционным взаимодействием с банками и свидетельствует о повышении внимания банков к российским и международным стандартам создания интерфейсов, доступных для людей с различными особенностями восприятия информации.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПЫТЫВАЮЩИХ СЛОЖНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ, ПО ТИПУ ЗАТРУДНЕНИЙ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ХОТЯ БЫ РАЗ ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИ ПОМОЩИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР) И МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, А ТАКЖЕ ПРИ ПОМОЩИ ОТПРАВКИ СПЕЦИАЛЬНЫХ СМС-КОМАНД))

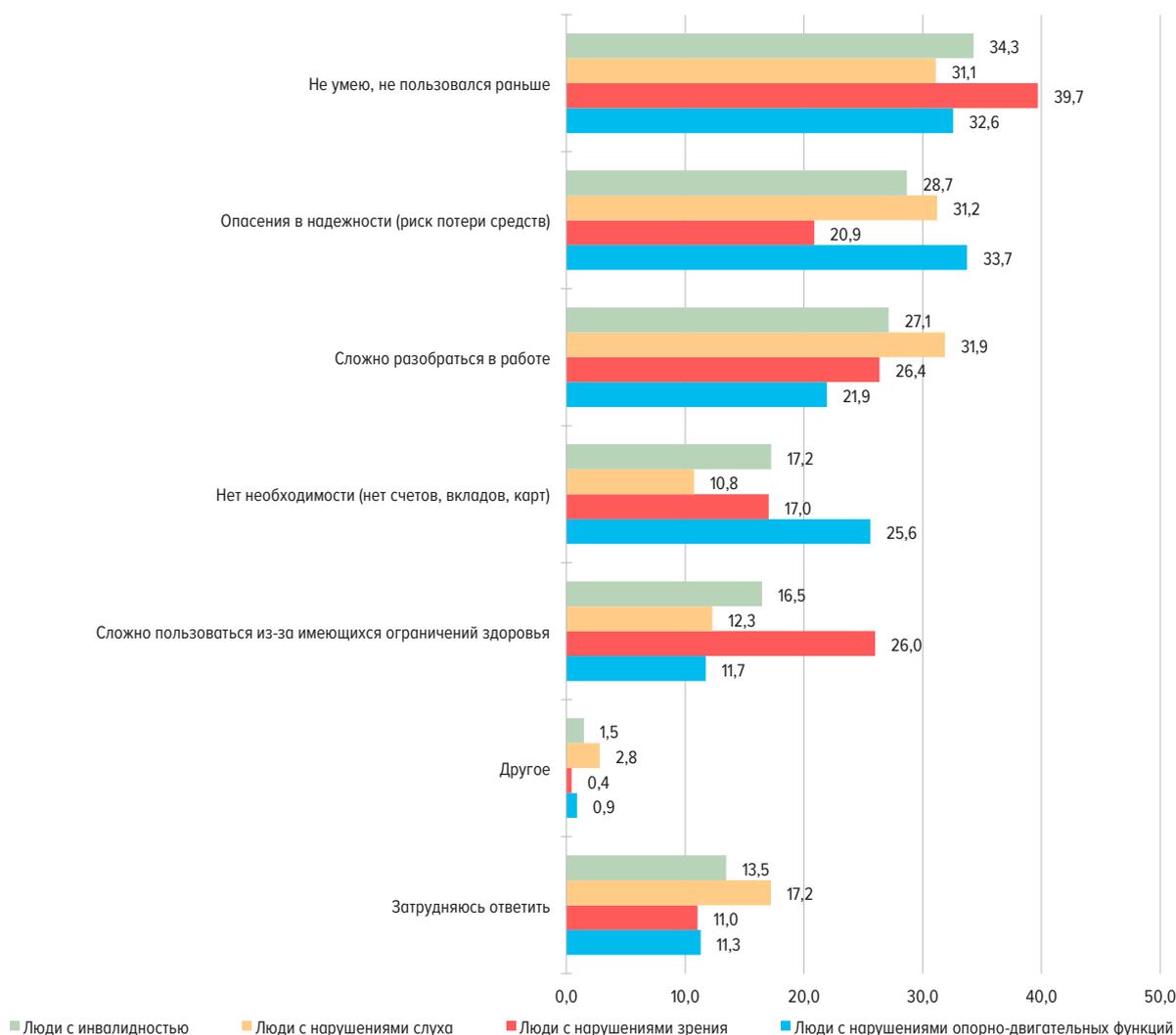
Рис. 71



В 2021 г. среди людей с инвалидностью, хотя бы раз использовавших дистанционное обслуживание при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), увеличилась доля тех, кто назвал в качестве факторов, затрудняющих использование дистанционных каналов обслуживания, опасения в их надежности (на 2,7 п.п., до 28,7%) и недостаток знаний и навыков для их использования (на 4,6 п.п., до 23,6%), но уменьшилась доля тех, у кого возникали сложности с использованием дистанционных каналов из-за физических ограничений, сопутствующих форме инвалидности (на 2,9 п.п., до 12,2%), нестабильной работы используемых каналов дистанционного доступа (на 2,4 п.п., до 10,1%), а также неустойчивой интернет-связи в месте проживания (на 5,7 п.п., до 8,3%). При этом среди различных групп людей с инвалидностью изменения произошли неравномерно. Так, среди людей с нарушениями слуха, использовавших дистанционное обслуживание, увеличилась доля опрошенных, отметивших сложности с их использованием по причине субъективно высоких рисков потери средств (на 4,9 п.п., до 35,0%) и вследствие имеющихся физических ограничений (на 4,6 п.п., до 10,7%), но снизилась доля тех, кому тяжело разобратся в работе дистанционных каналов (на 4,0 п.п., до 22,3%), пришлось столкнуться с техническими проблемами в процессе выпол-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ПРИЧИН, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ, ПО ТИПУ ПРИЧИН (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИ ПОМОЩИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР) И МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, А ТАКЖЕ ПРИ ПОМОЩИ ОТПРАВКИ СПЕЦИАЛЬНЫХ СМС-КОМАНД))

Рис. 72

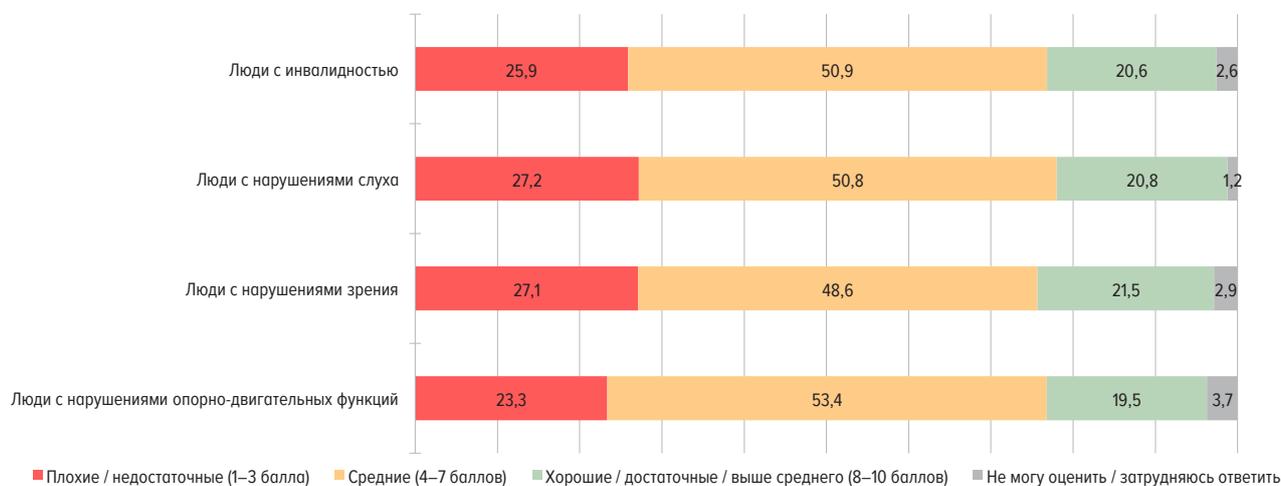


нения операций (на 2,8 п.п., до 11,4%) или сбоями вследствие неустойчивой интернет-связи в месте проживания (на 4,7 п.п., до 11,1%). Среди людей с нарушениями зрения, использовавших мобильный и/или интернет-банк, возросла доля опрошенных, столкнувшихся с недостаточной надежностью и безопасностью дистанционных каналов (с 19,7 до 25,9% в 2021 г.), нехваткой знаний и навыков (с 17,4 до 21,3% в 2021 г.) и техническими сбоями в процессе их использования (незначительно, с 11,0 до 11,4% в 2021 г.), но уменьшилась доля опрошенных, сообщивших, что им сложно использовать дистанционные каналы по причине физических ограничений, связанных с их формой инвалидности (с 32,0 до 18,7% в 2021 г.), а также из-за нестабильного интернет-соединения (с 12,1 до 5,1% в 2021 г.). Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, хотя бы раз использовавших дистанционное обслуживание при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), увеличилась на 13,0 п.п., до 27,0%, доля опрошенных, указавших на недостаточный уровень знаний и навыков для корректного использования дистанционных каналов, но при этом снизилась доля тех, кто указал на наличие всех прочих затруднений, в том числе опасений в защищенности денежных средств в процессе использования дистанционного обслуживания (с 27,7 до 26,2% в 2021 г.), ограничений, продиктованных формой инвалидности (с 8,5 до 7,1% в 2021 г.), перебоев в работе сайтов / мобильных приложений (с 12,3 до 7,8% в 2021 г.) и проблем с интернет-связью (с 14,0 до 9,2% в 2021 г.).

Как и в 2020 г., в 2021 г. респонденты с инвалидностью, не пользовавшиеся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), чаще всего отказывались от таких способов обслуживания по причине отсутствия/недостатка знаний и навыков для комфортного использования дистанционных каналов (34,3 против 30,9% в 2020 г.). Доля опрошенных, указавших на эту причину, продолжает увеличиваться с 2018 г., но не достигла значения 2017 г. в 39,1%. Эта причина была актуальна в 2021 г. для 31,1% людей с нарушениями слуха, не пользовавшихся дистанционными каналами (26,7% в 2020 г.), 39,7% людей с нарушениями зрения (31,5% в 2020 г.) и 32,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (35,1% в 2020 г.). Также 28,7% людей с инвалидностью, не пользовавшихся дистанционным обслуживанием, не делали этого в 2021 г. в связи с опасениями в безопасности дистанционных каналов (на 2,9 п.п. больше, чем в 2020 г.), включая 31,2% людей с нарушениями слуха (24,7% в 2020 г.), 20,9% людей с нарушениями зрения (24,2% в 2020 г.) и 33,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (29,0% в 2020 г.). Стоит отметить, что доля людей с инвалидностью, испытывающих такие опасения, с 2018 г. продолжает увеличиваться. На сложности с пониманием работы дистанционных каналов обслуживания указали 27,1% людей с инвалидностью, не пользовавшихся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), что на 1,3 п.п. больше, чем в 2020 г., в том числе данный фактор отмечали 31,9% людей с нарушениями слуха (на 1,4 п.п. больше, чем в 2020 г.), 26,4% людей с нарушениями зрения (на 2,6 п.п. больше, чем в 2020 г.) и 21,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.). О том, что они не пользуются дистанционными каналами по причине отсутствия счетов, вкладов и/или карт, сообщили 17,2% опрошенных (на 4,3 п.п. меньше, чем в 2020 г.), не прибегавших к использованию мобильного и/или интернет-банка в 2021 г., включая 10,8% людей с нарушениями слуха (26,5% в 2020 г.), 17,0% людей с нарушениями зрения (13,7% в 2020 г.) и 25,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (25,6% в 2020 г.). Доля людей с инвалидностью, отметивших данный фактор, напротив, с 2018 г. продолжает снижаться. Среди респондентов с инвалидностью, не использующих мобильный и/или интернет-банк, доля респондентов с инвалидностью, которые предпочитают отказаться от использования дистанционных каналов в силу наличия различных физических ограничений, мешающих их использованию,

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СВОЙ УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ В СФЕРЕ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ГДЕ 1 – «ОЧЕНЬ ПЛОХИЕ», А 10 – «ОТЛИЧНЫЕ»
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 73

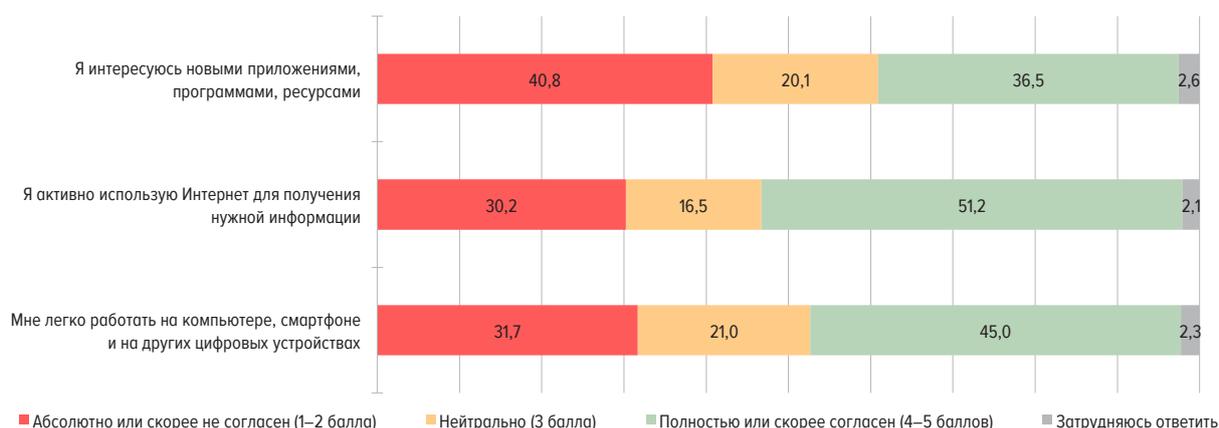


составила 16,5% (на 4,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.) – это самое низкое значение за все периоды проведения исследования. Данную причину отметили 12,3% людей с нарушениями слуха, не использующих дистанционное обслуживание (на 4,6 п.п. меньше, чем в 2020 г.), 26,0% людей с нарушениями зрения (на 6,1 п.п. меньше, чем в 2020 г.) и 11,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,5 п.п. больше, чем в 2020 г.).

Таким образом, одновременное снижение доли тех, кто указал на отсутствие необходимости в использовании дистанционных каналов и на сложности с их использованием по причине различных физических ограничений, и повышение доли тех, кто сообщил, что не пользуется дистанционными каналами по причине высокого уровня недоверия к таким каналам, отсутствия/недостатка знаний и навыков их использования и сложностей при попытке разобраться в их работе, может свидетельствовать о повышении доступности и востребованности дистанционных каналов в условиях отсутствия некоторых специальных знаний в области цифровой и финансовой грамотности, мешающих росту их использования. Повышение внимания к вопросу обучения людей с инвалидностью финансовой и цифровой грамотности потенциально может снизить уровень недоверия к дистанционным каналам обслуживания, а также преодолеть определенные барьеры и страхи перед новыми технологиями и обучением их использова-

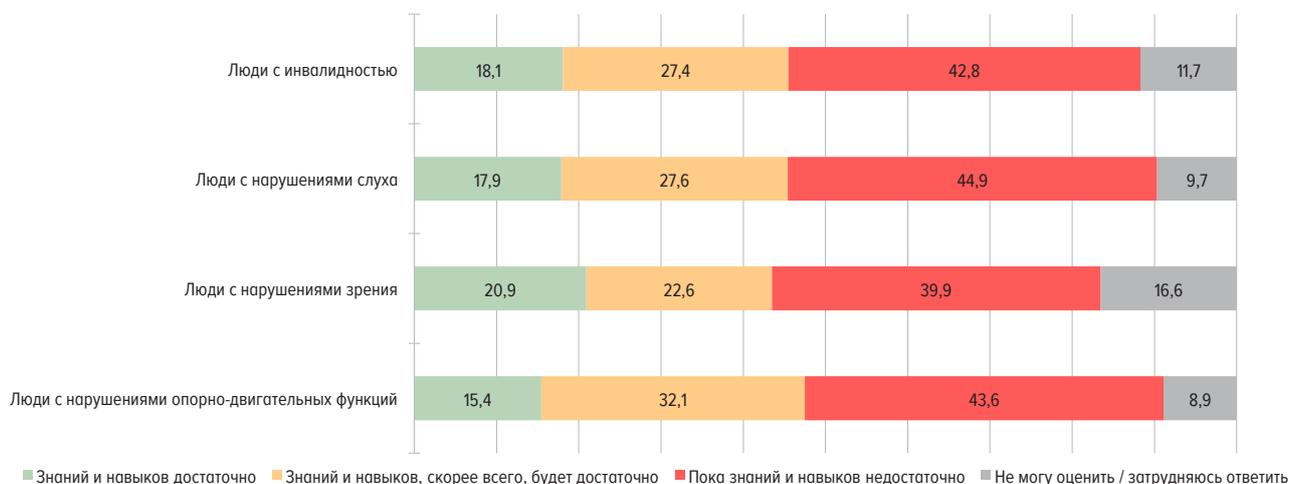
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОЦЕНИВШИХ РЯД УТВЕРЖДЕНИЙ В ЧАСТИ НАВЫКОВ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ, ГДЕ 1 – «АБСОЛЮТНО НЕ СОГЛАСЕН», А 5 – «ПОЛНОСТЬЮ СОГЛАСЕН»
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 74



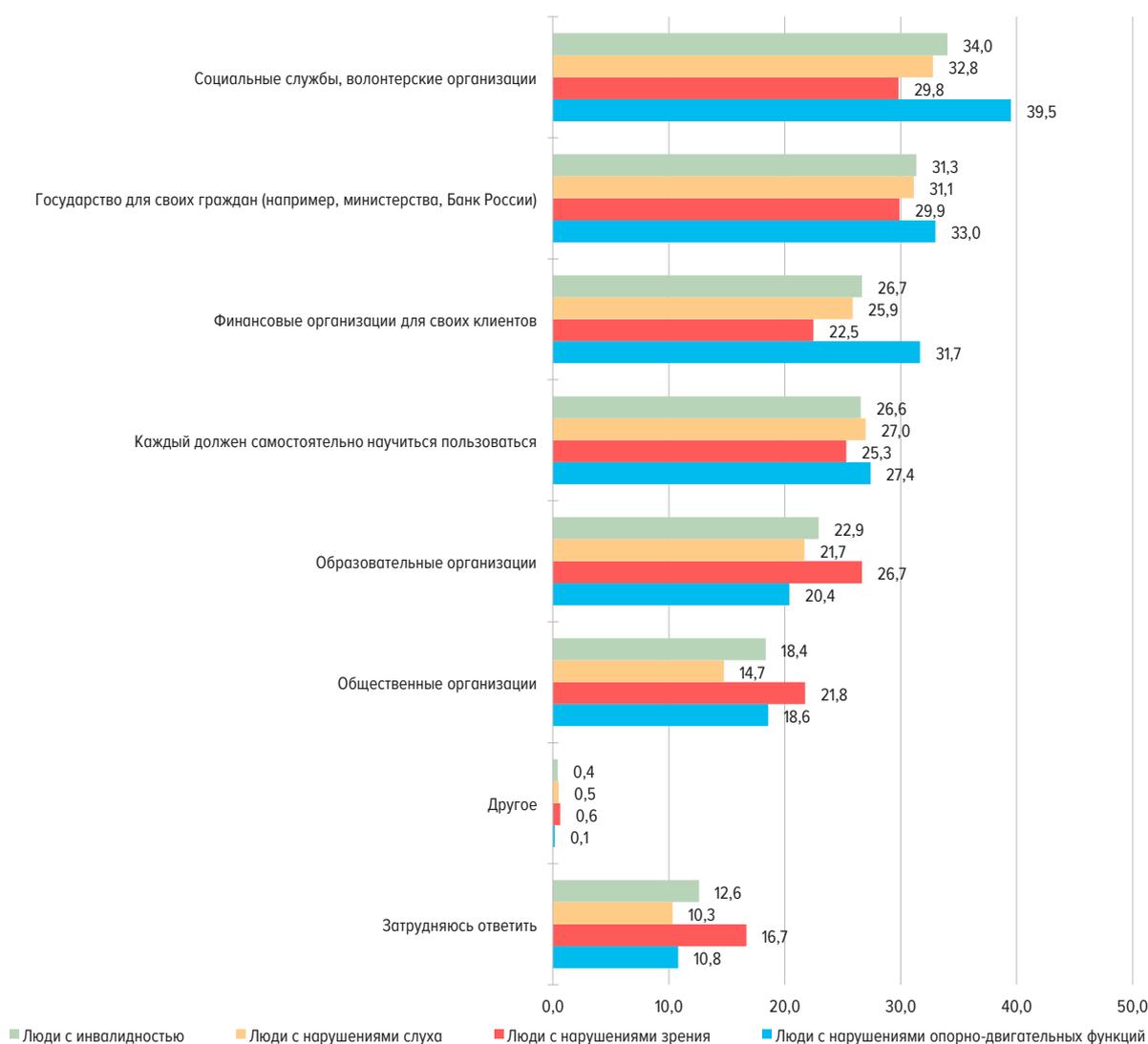
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ ДОСТАТОЧНОСТЬ СВОИХ ЗНАНИЙ И НАВЫКОВ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ ЗА ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ ДИСТАНЦИОННО (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 75

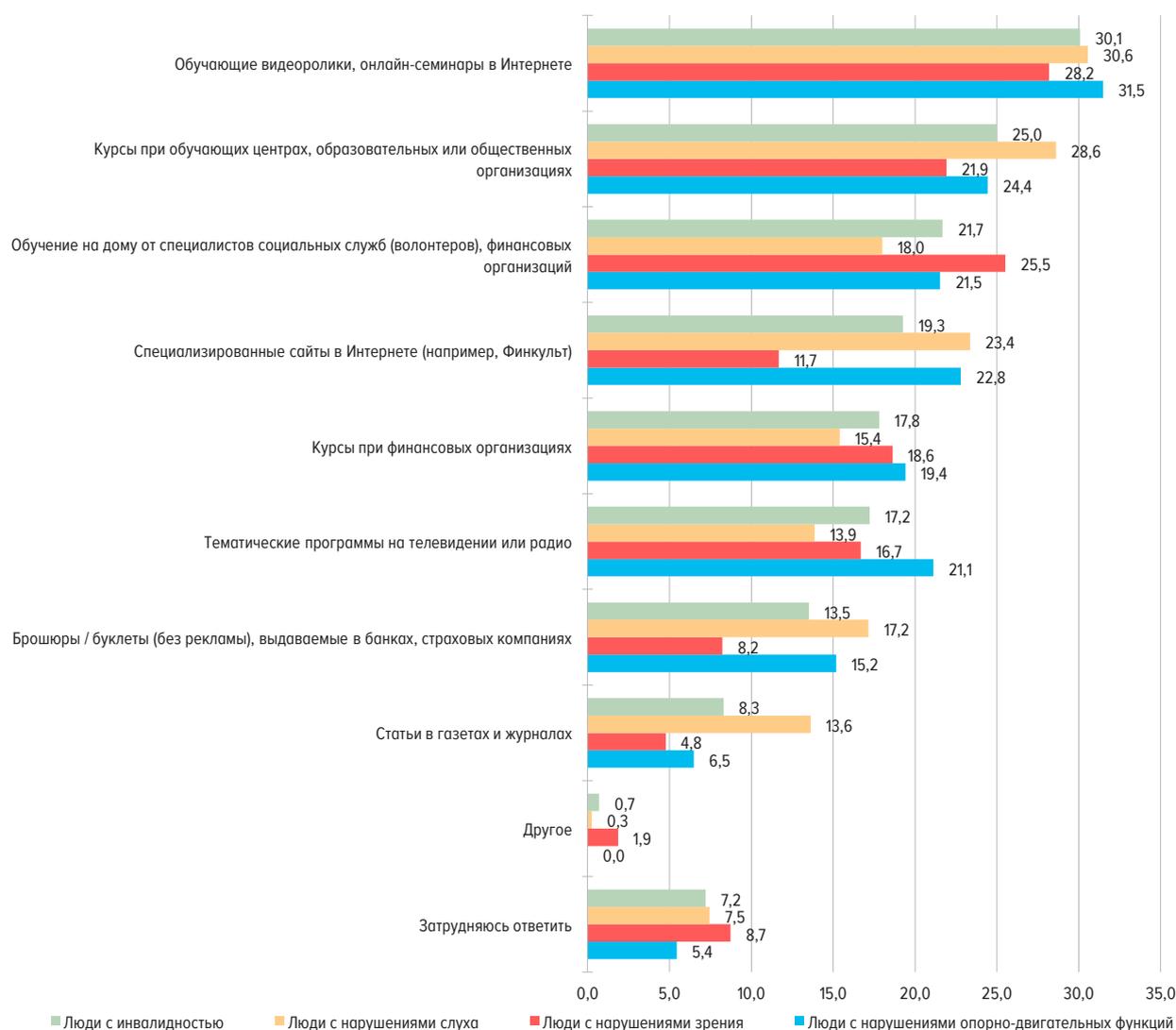


ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ, КАКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОЛЖНЫ ОБУЧАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ И ПРОГРАММ, В ТОМ ЧИСЛЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ) В СФЕРЕ ФИНАНСОВ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 76



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, СООБЩИВШИХ О ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫХ И НАИБОЛЕЕ УДОБНЫХ СПОСОБАХ УЗНАВАТЬ НОВУЮ ИНФОРМАЦИЮ И ОБУЧАТЬСЯ ПО ИНТЕРЕСУЮЩИМ ТЕМАМ В СФЕРЕ ЦИФРОВЫХ И ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (рис. 77)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



нию, сформировать привычку самостоятельно повышать навыки владения различными новыми цифровыми устройствами и программами, в том числе в финансовой сфере.

В 2021 г. людям с инвалидностью впервые было предложено самостоятельно оценить субъективный уровень цифровой грамотности: порядка 70% респондентов в каждой из групп оценили свои знания в сфере информационных технологий как средние или выше среднего и около четверти оценили их как плохие/недостаточные.

При этом только 36,5% людей с инвалидностью сообщили, что они следят за обновлениями и выходом новых приложений, программ и интернет-ресурсов, 51,2% – что они активно используют возможности сети Интернет для поиска необходимой информации, и 45,0% – что не испытывают сложностей при работе с различными цифровыми устройствами (компьютерами, планшетами, смартфонами и т.д.). Порядка 30,0–41,0% опрошенных выразили несогласие с указанными тезисами, отмечая наличие сложностей с выполнением данных задач.

Всего 45,5% людей с инвалидностью оценили свой уровень знаний и навыков для обращения за финансовыми услугами дистанционно как скорее или полностью достаточный: 45,4% среди людей с нарушениями слуха, 43,5% среди людей с нарушениями зрения и 47,5% среди

людей с нарушениями опорно-двигательных функций. При этом порядка 40,0 – 45,0% опрошенных в каждой из категорий сообщили, что их знаний и навыков недостаточно для комфортного обращения за финансовыми услугами в дистанционном формате.

Обучаться финансовой грамотности и использованию цифровых технологий (интернет-ресурсов и программ, в том числе мобильных приложений) в сфере финансов люди с инвалидностью предпочли бы у сотрудников социальных служб и волонтерских организаций (34,0%), государственных служб, министерств и ведомств (31,3%) и финансовых организаций (26,7%). При этом более четверти респондентов с инвалидностью (26,6%) также считают, что каждый должен обучаться финансовой и цифровой грамотности самостоятельно. Обучение вопросам в области финансовой грамотности и использования цифровых технологий считают задачей образовательных и общественных организаций 22,9 и 18,4% людей с инвалидностью соответственно.

В качестве наиболее предпочтительных каналов получения дополнительных знаний в области финансовой и цифровой грамотности люди с инвалидностью называли обучающие видеоролики и онлайн-семинары (30,1%), курсы при обучающих центрах, образовательных или общественных организациях (25,0%), а также обучение на дому от сотрудников социальных и волонтерских служб и финансовых организаций (21,7%). Менее 20,0% респондентов с инвалидностью предпочитают обучаться финансовой и цифровой грамотности на специализированных сайтах (19,3%), на курсах при финансовых организациях (17,8%), в ходе просмотра/прослушивания тематических программ на телевидении или радио (17,2%) и самостоятельного изучения брошюр/буклетов, размещаемых в подразделениях финансовых организаций в образовательных (не рекламных) целях (13,5%), а также статей в газетах и журналах (8,3%).

6.3. Пользование банкоматами

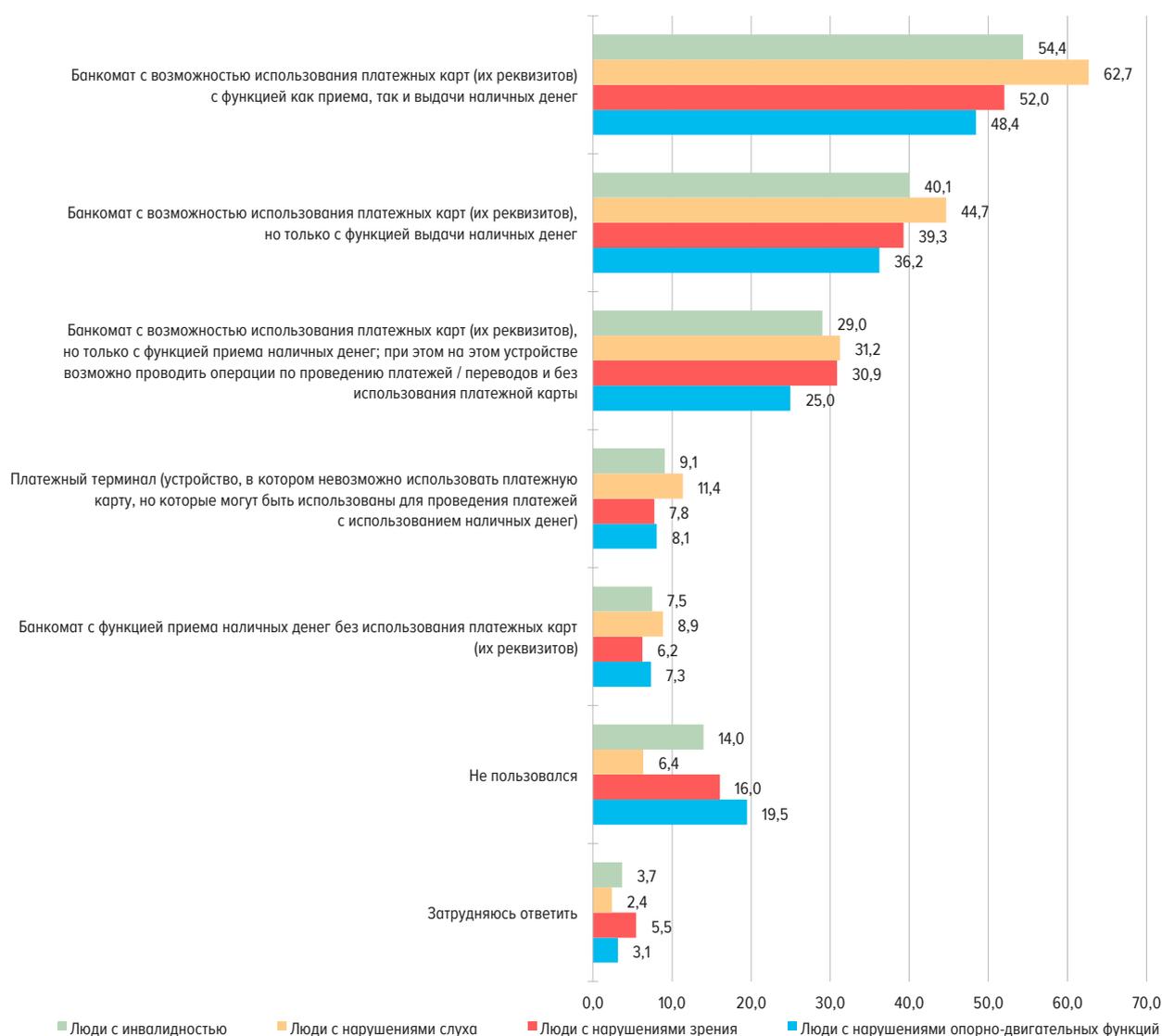
В 2021 г. 82,4% людей с инвалидностью использовали различные виды банкоматов и платежные терминалы (81,1% в 2020 г.), включая 91,2% людей с нарушениями слуха (88,6% в 2020 г.), 78,5% людей с нарушениями зрения (73,2% в 2020 г.) и 77,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (81,6% в 2020 г.). Непосредственно банкоматы использовали в 2021 г. 81,0% респондентов с инвалидностью (79,7% в 2020 г.): 90,1% опрошенных с нарушениями слуха (87,4% в 2020 г.), 76,7% с нарушениями зрения (71,4% в 2020 г.) и 76,1% с нарушениями опорно-двигательных функций (80,4% в 2020 г.). Таким образом, люди с нарушениями зрения – единственная группа, в которой по сравнению с 2020 г. большая доля респондентов использовала каждый из представленных видов банкоматов, тогда как среди людей с нарушениями слуха и нарушениями опорно-двигательных функций она, напротив, уменьшилась. Платежные терминалы использовали меньше респондентов во всех группах людей с инвалидностью – 9,1% от всех респондентов в 2021 г. (12,8% в 2020 г.), в том числе на 4,7 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (11,4% в 2021 г.), на 2,2 п.п. меньше людей с нарушениями зрения (7,8% в 2021 г.) и на 4,4 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (8,1% в 2021 г.).

Более половины опрошенных использовали в 2021 г. банкоматы с возможностью использования платежных карт (их реквизитов) с функцией как приема, так и выдачи наличных денег (54,4 против 59,3% в 2020 г.): 62,7% людей с нарушениями слуха (67,0% в 2020 г.), 52,0% людей с нарушениями зрения (47,6% в 2020 г.) и 48,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (63,1% в 2020 г.). Банкоматы с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией выдачи наличных, использовали 40,1% респондентов (41,1% в 2020 г.), включая 44,7% людей с нарушениями слуха (49,6% в 2020 г.), 39,3% людей с нарушениями зрения (35,4% в 2020 г.) и 36,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (38,4% в 2020 г.). Как и в 2020 г., 29,0% опрошенных людей с инвалидностью пользовались банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией приема наличных пользовались меньше респондентов в каждой из групп

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ РАЗЛИЧНЫЕ ВИДЫ БАНКОМАТОВ
И ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

Рис. 78

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

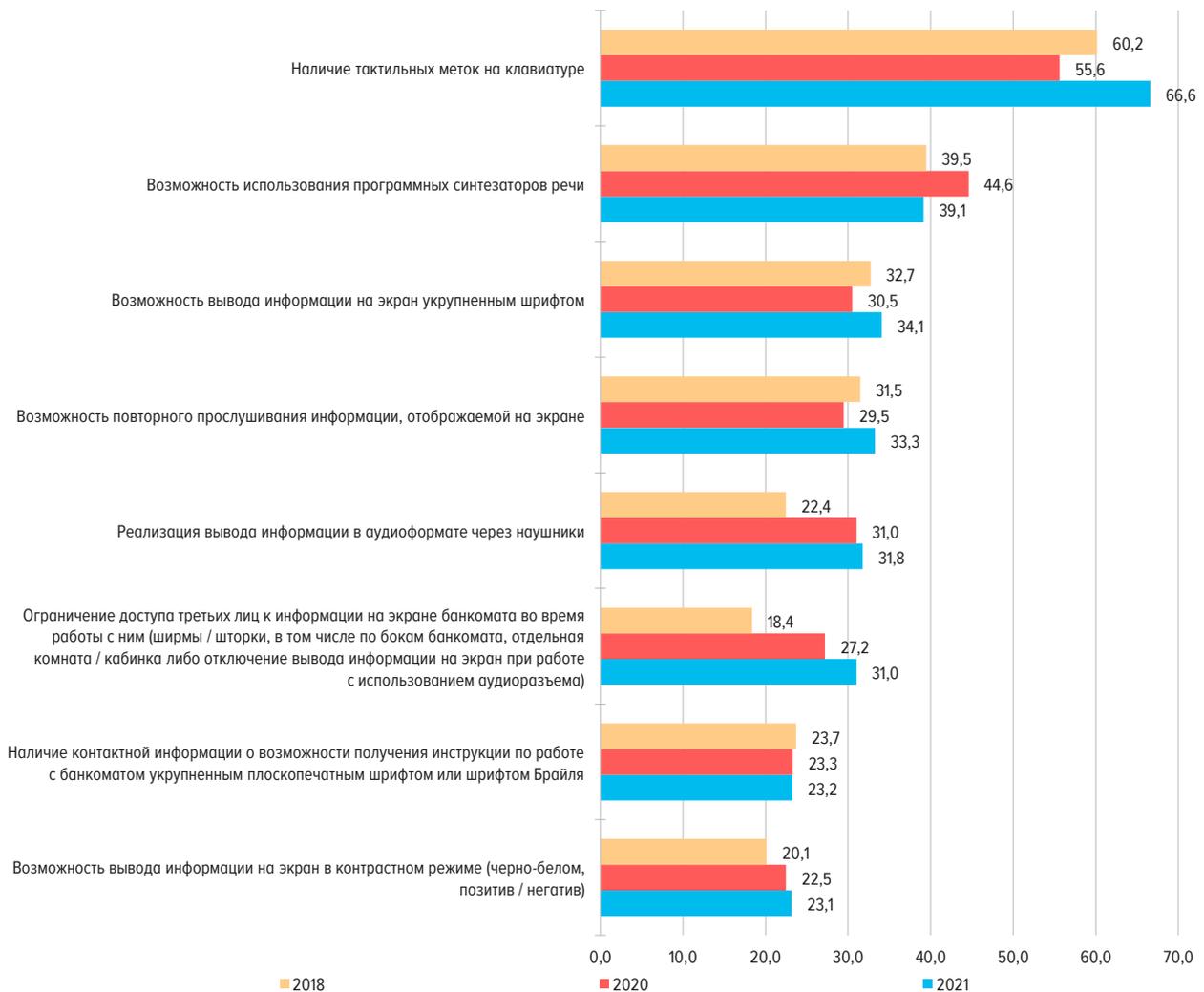


людей с инвалидностью: на 5,5 п.п. меньше среди людей с нарушениями слуха (31,2% в 2021 г.), незначительно меньше, на 0,2 п.п., среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (25,0%), и на 5,7 п.п. больше среди людей с нарушениями зрения (30,9%). Банкоматами с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов) пользовались всего 7,5% опрошенных (9,3% в 2020 г.), в том числе 8,9% людей с нарушениями слуха, 6,2% людей с нарушениями зрения и 7,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций – 12,1; 5,8 и 10,0% в 2020 г. для каждой из указанных групп соответственно.

Вместе с тем улучшение банками оснащенности банкоматов под нужды людей с инвалидностью продолжается – среди людей с нарушениями зрения, использовавших банкоматы, по сравнению с 2020 г. увеличилась доля тех, кто отметил наличие большинства значимых адаптационных элементов. Так, на 11,0 п.п. увеличилась доля людей с нарушениями зрения, сообщивших о наличии тактильных меток на клавиатуре банкоматов (66,6% в 2021 г.), на 3,6 п.п. – о наличии возможности вывода информации на экран банкомата укрупненным шрифтом (34,1%), на 3,8 п.п. – о наличии возможности повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата (33,3%), и возможности программно и/или физически

**ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ
РАЗЛИЧНЫМИ АДАПТАЦИОННЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ И ФУНКЦИЯМИ***
(% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)

Рис. 79



* Здесь и далее: в 2017, 2018 и 2020 гг. в доле респондентов с инвалидностью, пользовавшихся банкоматами, не учитывались респонденты, выбравшие вариант ответа «Банкомат с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов)» (показатель добавлен для замера в 2020 г.), в связи с чем сравнение данных 2021 г. с данными предыдущих периодов следует проводить с осторожностью.

ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним (31,0%). Незначительно, менее чем на 1,0 п.п., изменилась доля людей с нарушениями зрения, указавших на наличие возможности вывода информации, отображаемой на экране банкомата, в аудиоформате через наушники, с 31,0 до 31,8% в 2021 г., возможности вывода информации на экран в контрастном режиме (черно-белом, позитив/негатив) – с 22,5 до 23,1% в 2021 г., а также контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным плоскочечатным шрифтом или шрифтом Брайля – с 23,3 до 23,2% в 2021 году. Вместе с тем, по сравнению с 2020 г. на 5,5 п.п., до 39,1%, сократилась доля респондентов с нарушениями зрения, отметивших при использовании банкомата наличие возможности использования программных синтезаторов речи.

Следует отметить, что по сравнению с 2020 г. как среди людей с частичной потерей зрения, использовавших банкоматы, так и среди пользовавшихся ими людей с полной потерей зрения увеличилась доля тех, кто затруднился ответить на вопрос о наличии у банкоматов тех или иных адаптивных элементов и функций, при этом доля тех, кто однозначно отмечал наличие либо отсутствие таких элементов, одновременно снижалась. Также в 2021 г., как и в предше-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ

Рис. 80

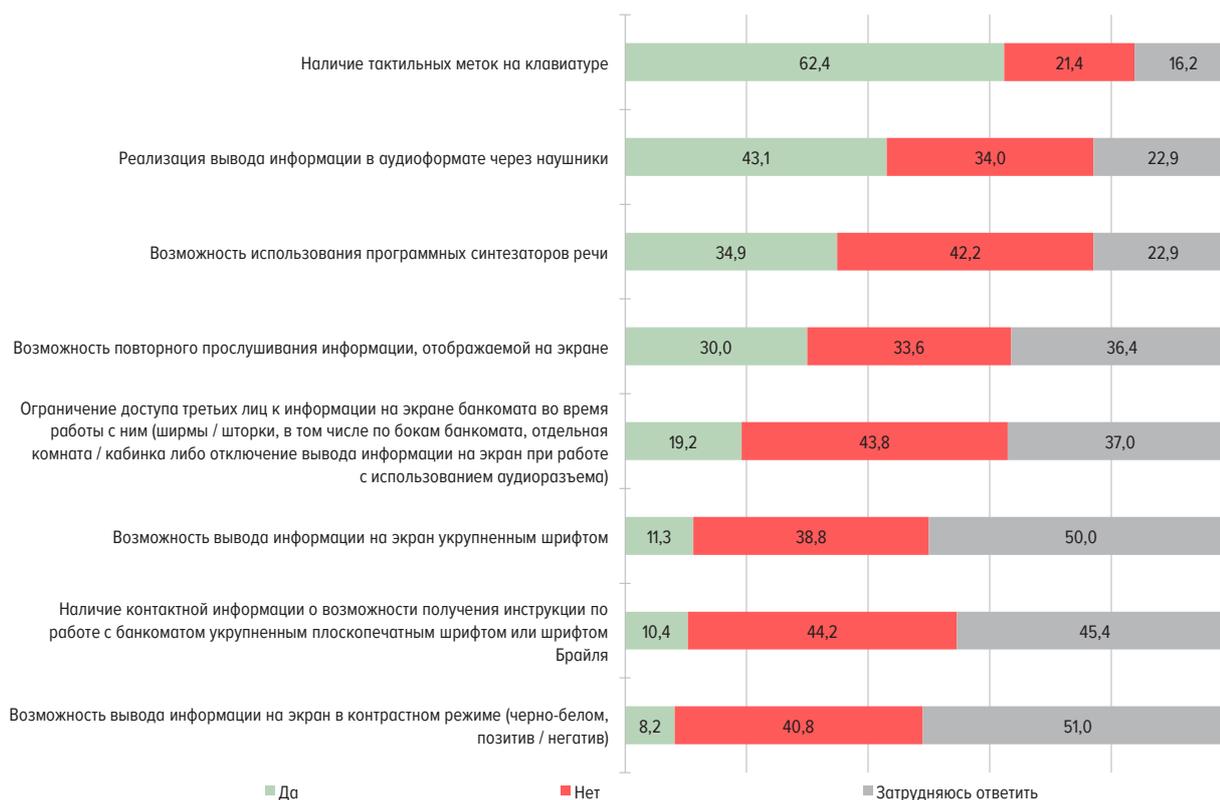
(% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



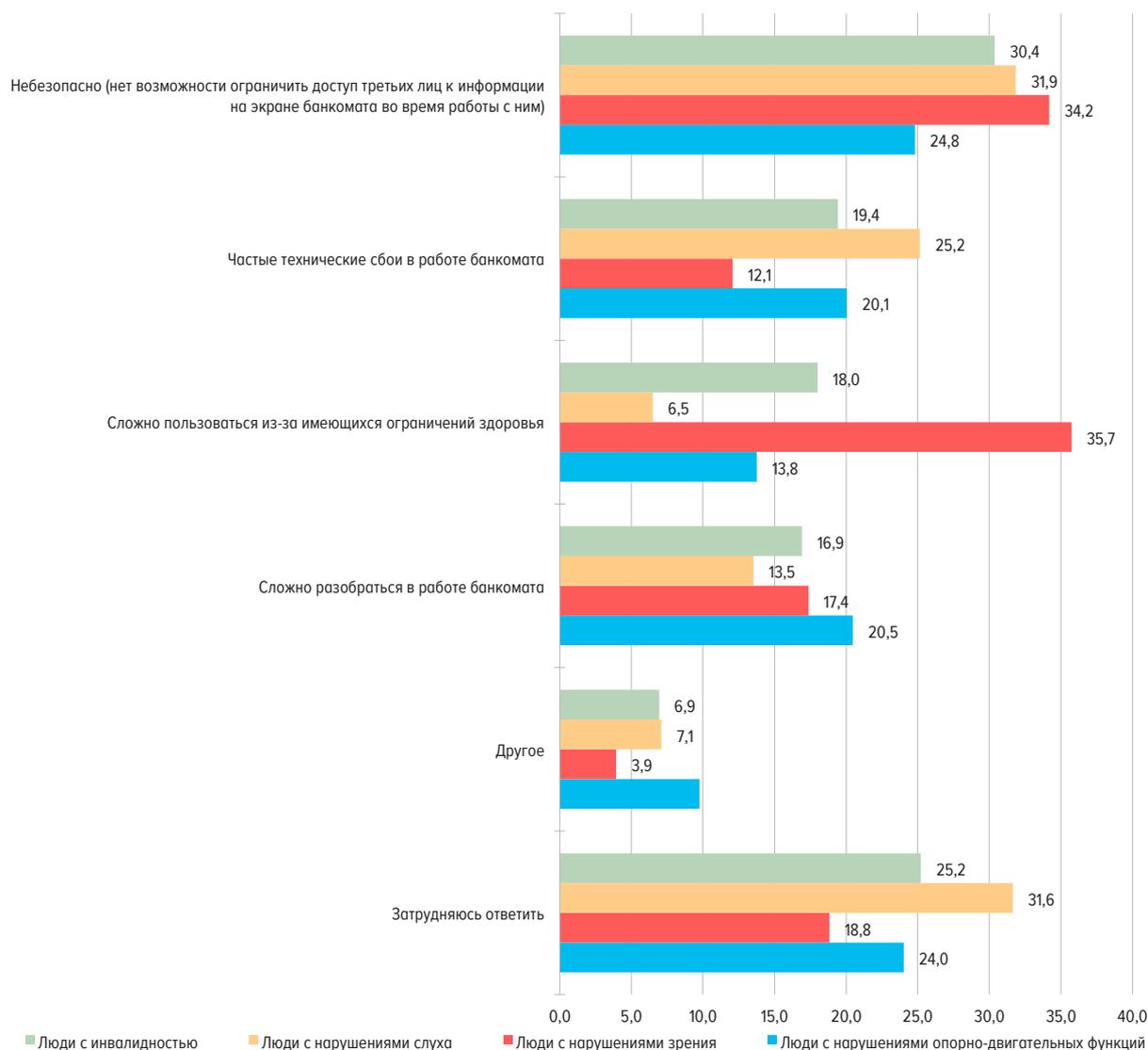
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ

Рис. 81

(% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ХОДЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОМАТОВ, ПО ТИПУ ПРОБЛЕМ *Рис. 82*
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТАМИ)



ствующие периоды, люди с полной потерей зрения чаще или наравне с людьми с частичной потерей зрения отмечали наличие элементов и функций, связанных с аудиальным и тактильным способом восприятия (возможность прослушивания и повторения информации через наушники, наличие тактильных меток на клавиатуре и т.д.), и реже – с визуальным (например, вывод информации укрупненным шрифтом или в контрастном режиме, наличие физических ограничителей для просмотра информации на экране банкомата третьими лицами и т.д.), что напрямую связано с особенностями восприятия информации этими группами людей с нарушениями зрения. Среди людей с частичной потерей зрения, использовавших банкоматы, увеличилась доля тех, кто сообщил о наличии тактильных меток на клавиатуре – на 9,0 п.п., до 67,2% в 2021 г., возможности вывода информации на экран укрупненным шрифтом – на 5,0 п.п., до 37,5%, возможности повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата, – на 3,1 п.п., до 33,8%, возможности ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним – на 4,1 п.п., до 32,8%, а также незначительно увеличилась доля отметивших наличие возможности вывода информации на экран банкомата в контрастном режиме – на 0,7 п.п., до 25,4%. Среди людей с полной потерей зрения, использовавших

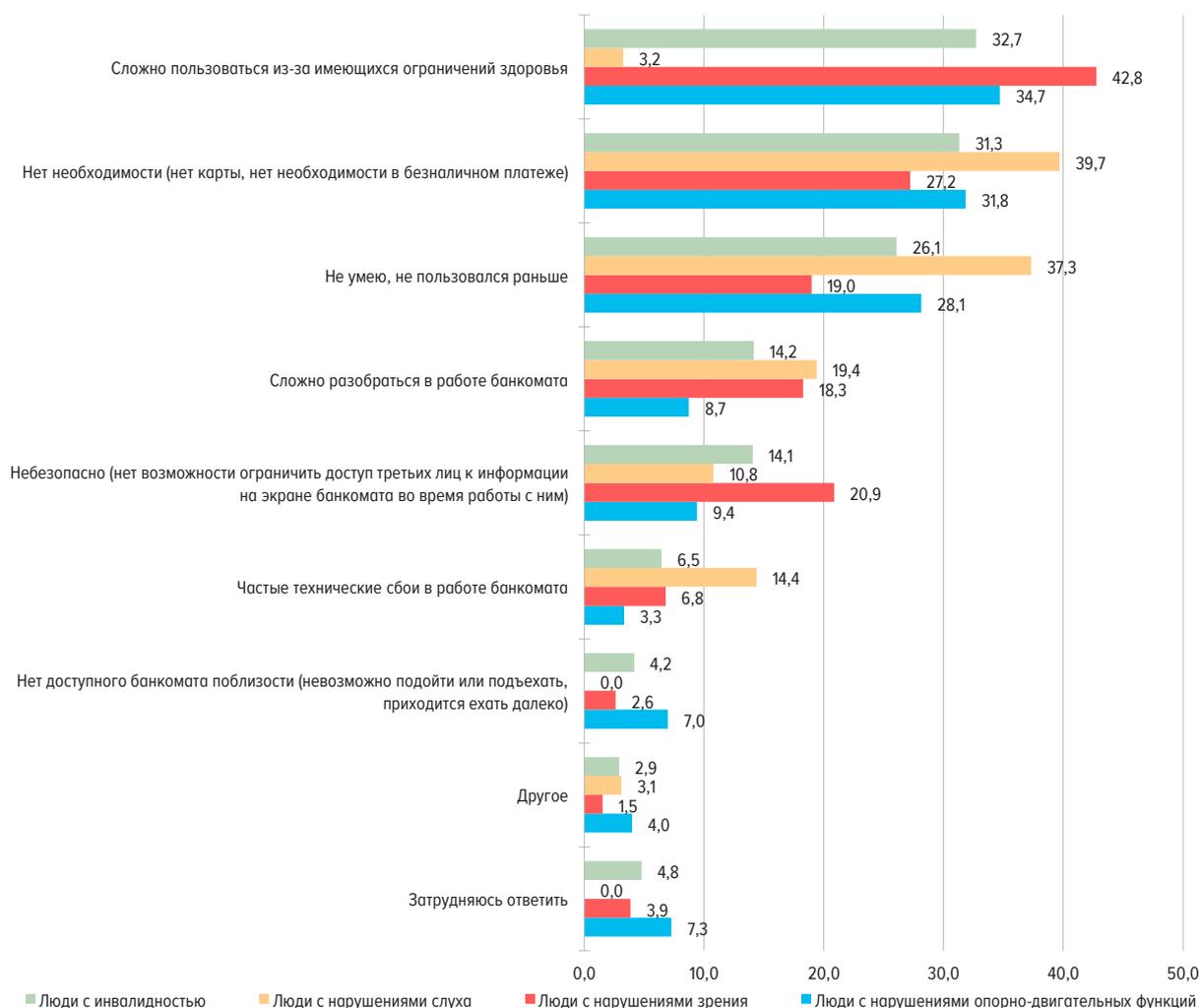
банкоматы, возросла доля опрошенных, указавших на наличие тактильных меток на клавиатуре банкомата, – на 20,4 п.п., до 62,4% в 2021 г., возможность вывода информации в аудиоформате через наушники – на 18,1 п.п., до 43,1%, а также возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата, – на 6,9 п.п., до 30,0%.

Как и в 2020 г., порядка четверти опрошенных среди тех, кто пользовался банкоматами, затруднились ответить на вопрос о том, с какими трудностями им пришлось столкнуться в процессе их использования. При этом различные проблемы в ходе использования банкоматов в 2021 г. отмечала меньшая доля опрошенных среди людей с инвалидностью, пользовавшихся банкоматами. Так, с 32,4 до 30,4% в 2021 г. уменьшилась доля опрошенных, указавших на отсутствие возможности ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата, в том числе с 32,9 до 31,9% среди людей с нарушениями слуха, с 30,1 до 24,8% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций и незначительно, с 34,4 до 34,2% среди людей с нарушениями зрения. На сложности в использовании в силу физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности, указывали 18,0% респондентов с инвалидностью среди пользовавшихся банкоматами, что на 3,5 п.п. меньше, чем в 2020 г.: 6,5% людей с нарушениями слуха (8,2% в 2020 г.), 35,7% людей с нарушениями зрения (36,8% в 2020 г.)

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, НЕ ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ БАНКОМАТОМ
ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИН*

Рис. 83

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТАМИ)



* В 2021 г. методика подсчета доли респондентов с инвалидностью, не пользовавшихся банкоматами, для указанного вопроса была изменена – вопрос о причинах отказа от использования банкоматов задавался респондентам, либо отметившим только вариант «Не пользовался» (банкоматами и платежными терминалами), либо только вариант «Платежный терминал», в связи с чем данные 2021 г. не подлежат сравнению с данными предыдущих периодов. В 2017, 2018 и 2020 гг. вопрос о причинах отказа от использования банкоматов дополнительно задавался респондентам, не пользовавшимся каким-либо конкретным типом банкоматов из перечисленных на рисунке 78.

и 13,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (22,4% в 2020 г.). О том, что им сложно разобраться в работе банкоматов, сообщили 16,9% опрошенных (на 1,5 п.п. меньше, чем в 2020 г.) среди людей с инвалидностью, пользовавшихся банкоматами, включая 13,5% людей с нарушениями слуха (18,3% в 2020 г.), 17,4% людей с нарушениями зрения (19,8% в 2020 г.) и 20,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (17,4% в 2020 г.). Вместе с тем в 2021 г. на 2,6 п.п. больше людей с инвалидностью среди тех, кто пользовался банкоматами, испытывали трудности из-за частых технических сбоев в работе данных устройств (19,4%), включая 25,2% респондентов с нарушениями слуха (20,1% в 2020 г.), 12,1% респондентов с нарушениями зрения (13,4% в 2020 г.) и 20,1% респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (16,1% в 2020 г.). Таким образом, как и в 2020 г., в 2021 г. для людей с нарушениями слуха и опорно-двигательных функций основным фактором, затрудняющим работу с банкоматами, является недостаточная безопасность их использования, тогда как для людей с нарушениями зрения, пользовавшихся банкоматами, не менее значимым фактором, на который указывают более 30,0% респондентов данной категории, являются физические ограничения, сопутствующие их форме инвалидности, что свидетельствует о необходимости продолжения деятельности по оснащению парка банкоматов различными адаптационными элементами и функциями.

В 2021 г. доля людей с инвалидностью, в целом не использовавших банкоматы, составила 15,3%, в том числе 7,4% людей с нарушениями слуха, 17,8% людей с нарушениями зрения и 20,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Среди респондентов с инвалидностью, не пользовавшихся банкоматами, наиболее частыми причинами для отказа от их использования в 2021 г. являются сложности, которые возникают при работе с данными устройствами из-за ограничений, сопутствующих форме инвалидности респондента (32,7%), отсутствие необходимости (31,3%), а также отсутствие опыта и навыков работы с банкоматом (26,1%). Так, о том, что они не пользуются банкоматом из-за сложностей, связанных с их формой инвалидности, сообщили 3,2% людей с нарушениями слуха, не пользовавшихся банкоматами, 42,8% людей с нарушениями зрения и 34,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Об отсутствии платежных карт и/или необходимости в безналичных платежах среди людей с нарушениями зрения, не использовавших банкоматы, сообщили 39,7% опрошенных, среди людей с нарушениями слуха – 27,2%, а среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций – 31,8%. На недостаточный опыт работы с такими устройствами среди респондентов, не пользовавшихся банкоматами, указали 37,3% от категории опрошенных с нарушениями слуха, 19,0% – с нарушениями зрения и 28,1% – с нарушениями опорно-двигательных функций. О том, что им сложно работать с банкоматами, сообщили 14,2% людей с инвалидностью, не пользовавшихся банкоматами: 19,4% людей с нарушениями слуха, 18,3% людей с нарушениями зрения и 8,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Среди тех, кто не пользуется банкоматами, отказались от этого по причине отсутствия возможности ограничить доступ третьих лиц к экрану банкомата во время работы с ним 14,1% людей с инвалидностью, в том числе 10,8% – с нарушениями слуха, 20,9% – с нарушениями зрения и 9,4% – с нарушениями опорно-двигательных функций. Такие причины для отказа от использования банкомата, как частые технические сбои в работе и отсутствие доступного банкомата поблизости, указали менее 10,0% людей с инвалидностью, не пользовавшихся банкоматами.

6.4. Пользование услугами финансовых организаций во время пандемии COVID-19

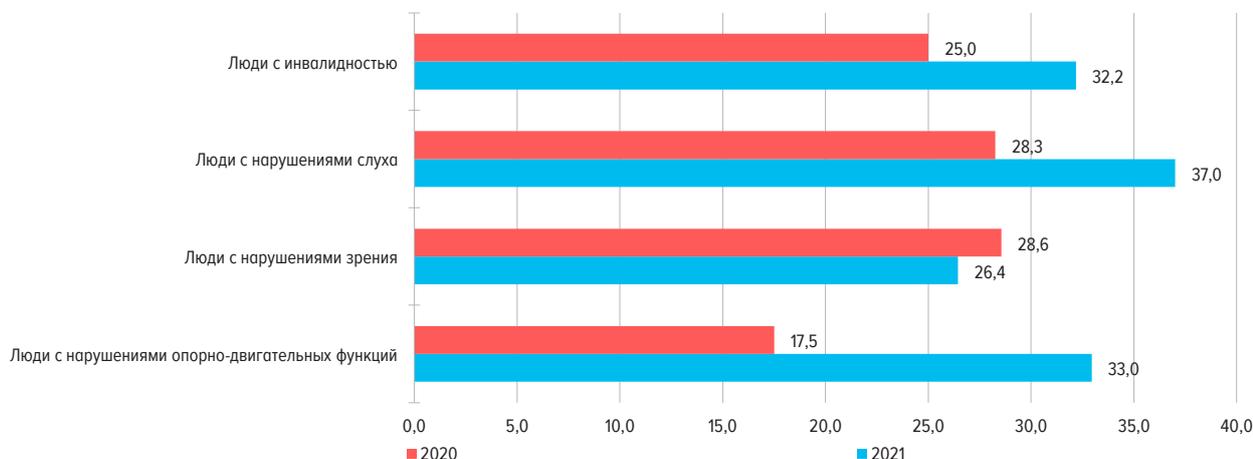
В 2021 г. вследствие принятия мер, противодействующих распространению новой коронавирусной инфекции COVID-19, уменьшилось число ограничений, не позволявших людям с инвалидностью и другим гражданам получать финансовые услуги в привычном им режиме, в том числе лично посещать подразделения финансовых организаций.

Так, по сравнению с 2020 г. среди тех, кто посещал финансовые организации лично, увеличилась доля тех, кто совершал такие визиты в период действия наиболее жестких ограничений,

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОГРАНИЧЕНИЙ, ВВЕДЕННЫХ В ЦЕЛЯХ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ

Рис. 84

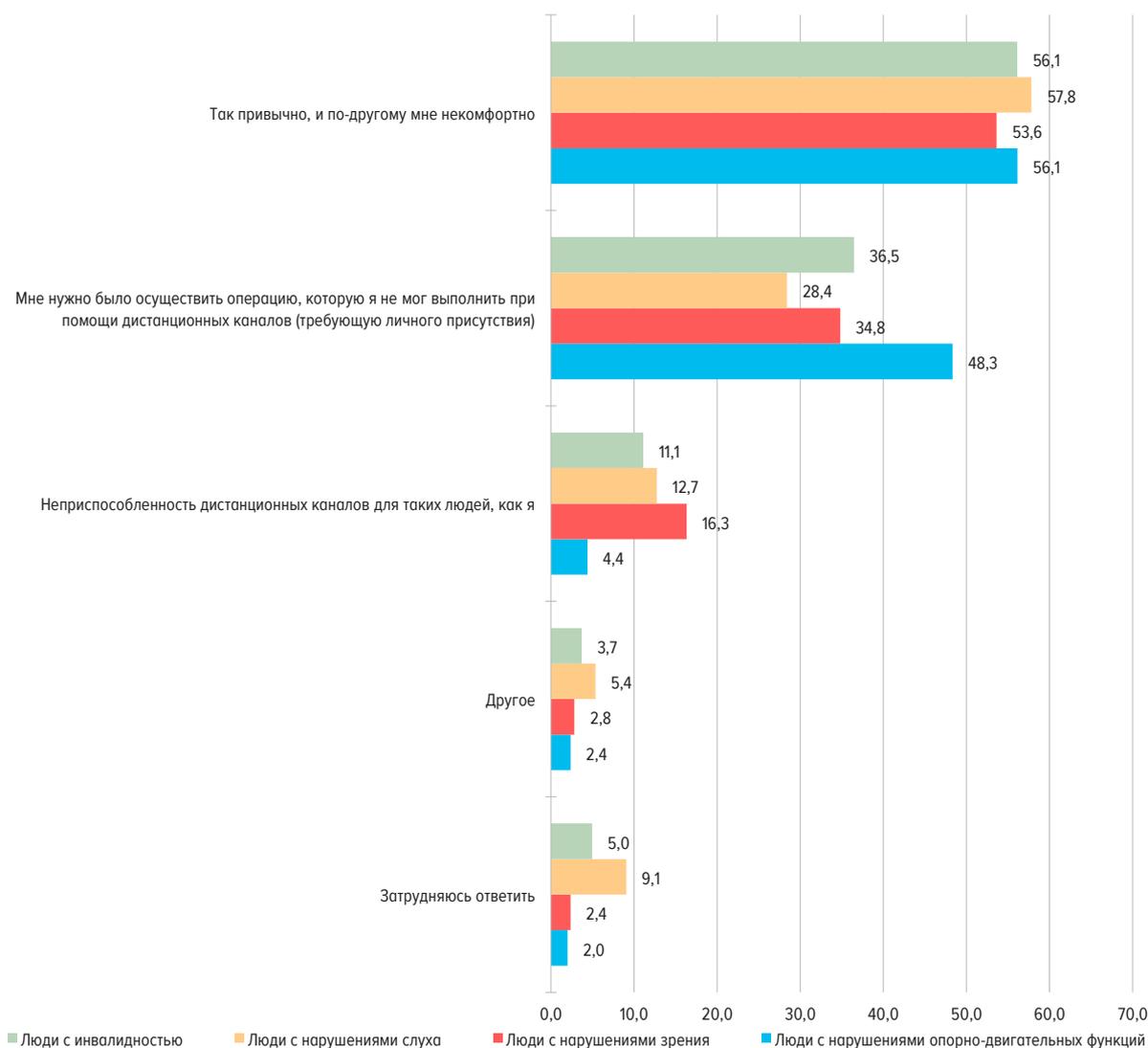
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, СООБЩИВШИХ О ПРИЧИНАХ ЛИЧНОГО ПОСЕЩЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОГРАНИЧЕНИЙ В СВЯЗИ С КОРОНАВИРУСОМ, ПО ТИПУ ПРИЧИН

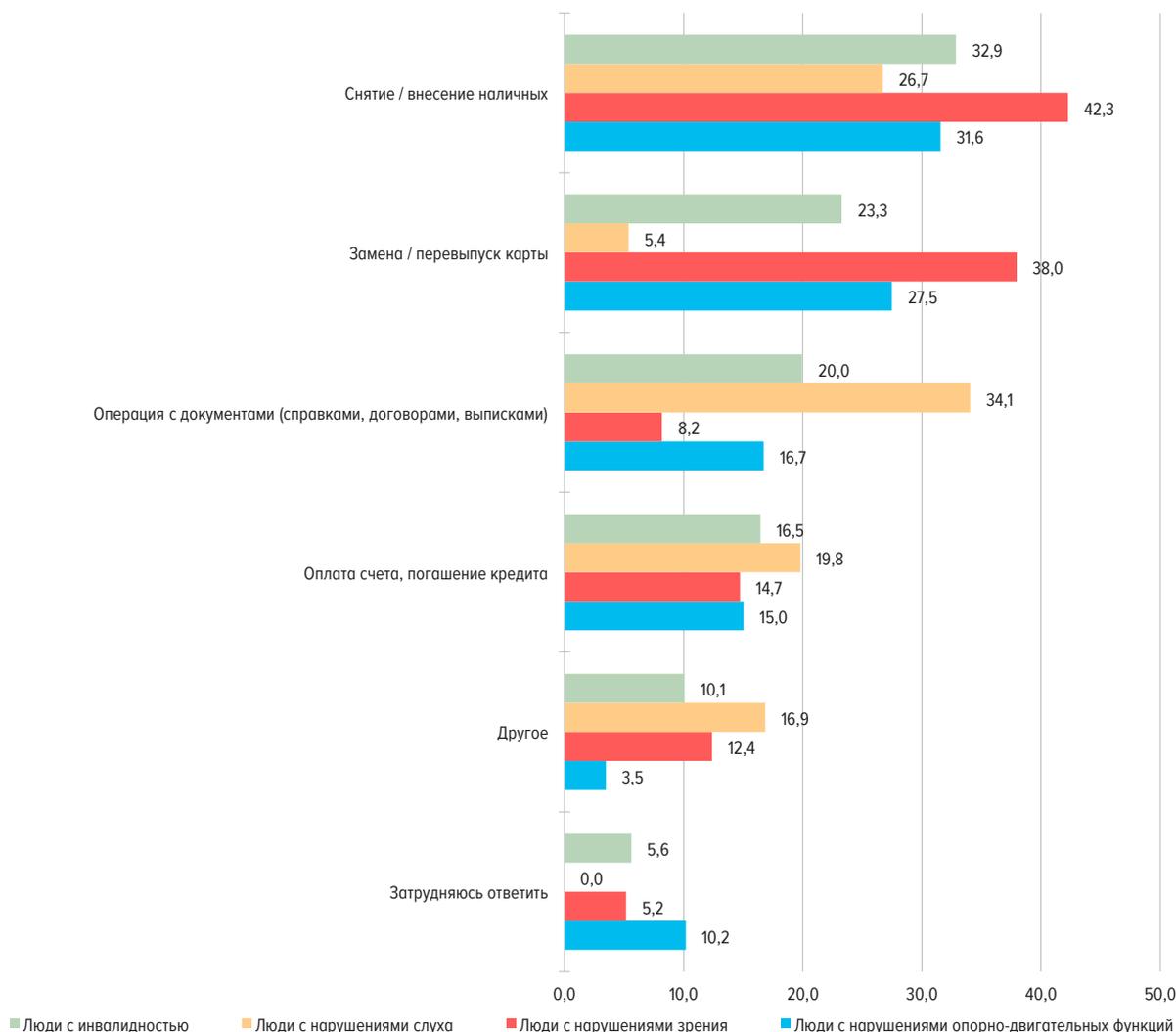
Рис. 85

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ В СВЯЗИ С НЕОБХОДИМОСТЬЮ ОСУЩЕСТВИТЬ ОПЕРАЦИЮ, КОТОРУЮ НЕ УДАЛОСЬ ВЫПОЛНИТЬ ПРИ ПОМОЩИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ, ПО ТИПУ ОПЕРАЦИЙ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ И НЕ СУМЕВШИХ ОСУЩЕСТВИТЬ НЕОБХОДИМУЮ ИМ ОПЕРАЦИЮ ПРИ ПОМОЩИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ)

Рис. 86



введенных в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции, – с 25,0 до 32,2%. Среди людей с нарушениями слуха и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, лично посещавших финансовые организации, осуществляли визиты в подразделения во время действия ограничительных мер 37,0 и 33,0% респондентов (28,3 и 17,5% в 2020 г. соответственно), а среди людей с нарушениями зрения – всего 26,4% (28,6% в 2020 г.).

Среди респондентов, посещавших финансовые организации лично во время пандемии, в 2021 г. значительно возросла (на 8,3 п.п.) доля тех, кто совершал их в силу привычки личных визитов (56,1%), в том числе на 9,9 п.п. среди людей с нарушениями слуха (57,8%), на 7,8 п.п. среди людей с нарушениями зрения (53,6%) и на 4,7 п.п. среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (56,1%). При этом сократилась на 9,1 п.п. доля тех, кто осуществлял их ввиду необходимости выполнить операцию, которую невозможно провести при помощи дистанционных каналов (36,5%), в том числе на 9,4 п.п. среди людей с нарушениями слуха (28,4%) и на 17,3 п.п. среди людей с нарушениями зрения (34,8%), но незначительно увеличилась (на 1,0 п.п.) среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (48,3%). При этом среди респондентов с инвалидностью, посещавших финансовые организации лично

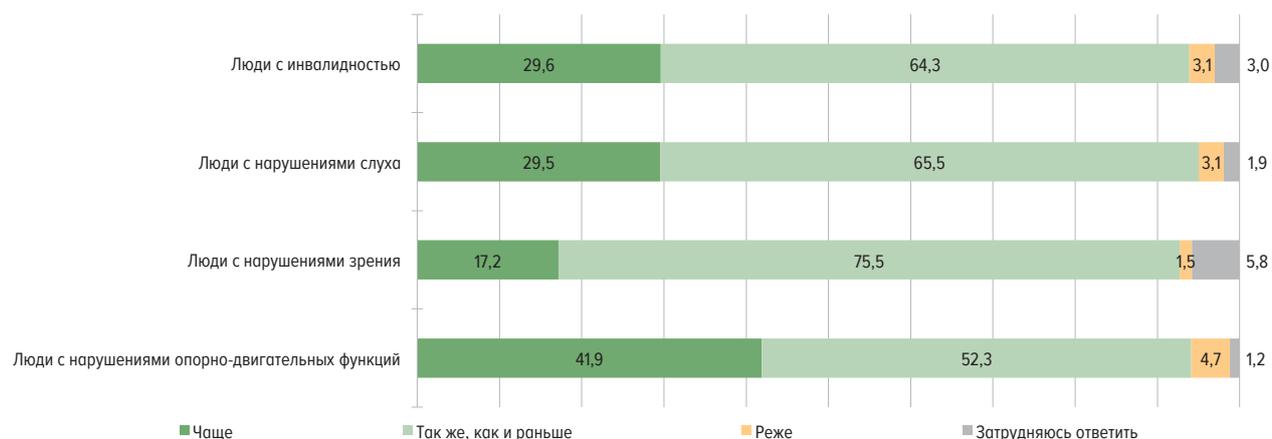
во время пандемии, доля тех, кто указал в качестве причины для этого недостаточную приспособленность дистанционных каналов, в 2021 г. незначительно изменилась с 10,0 до 11,1%: с 17,8 до 12,7% среди людей с нарушениями слуха, с 7,4 до 16,3% среди людей с нарушениями зрения и с 1,2 до 4,4% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

При этом снятие/внесение наличных средств и замена/перевыпуск платежной карты в 2021 г. остались наиболее частыми операциями, для выполнения которых людям с инвалидностью приходилось посещать подразделения лично в период действия наиболее жестких ограничений: об этом сообщили 32,9 и 23,3% соответственно (35,9 и 20,3% в 2020 г.). Вместе с тем среди людей с нарушениями слуха, посещавших финансовые организации лично во время пандемии и не сумевших осуществить необходимую им операцию при помощи дистанционных каналов, наибольшая доля опрошенных осуществляла личные визиты для проведения различных операций с документами (справками, договорами, выписками) – 34,1% в 2021 г. (24,7% в 2020 г.). В целом среди людей с инвалидностью для проведения операций с документами, а также для оплаты счетов и/или погашения кредитов к личным посещениям во время действия наиболее серьезных ограничений прибегали 20,0 и 16,5% опрошенных в 2021 г. соответственно (14,1 и 12,6% в 2020 г.).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ ЧАСТОТУ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИМИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ

Рис. 87

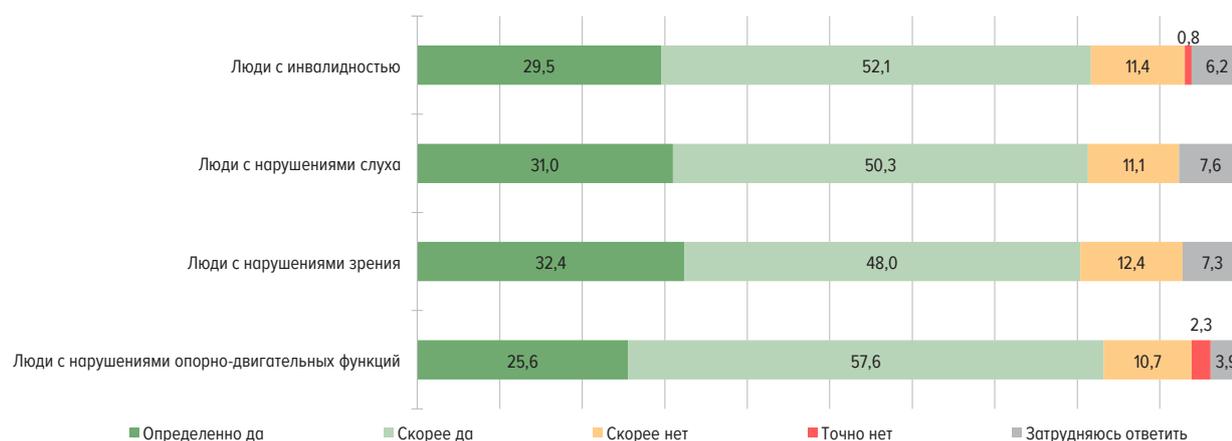
(% от числа респондентов, пользовавшихся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), в каждой из категорий людей с инвалидностью)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СВОЕ НАМЕРЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ В ТОМ ЖЕ ОБЪЕМЕ ИЛИ ЧАЩЕ И ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ

Рис. 88

(% от числа респондентов, пользовавшихся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), в каждой из категорий людей с инвалидностью)

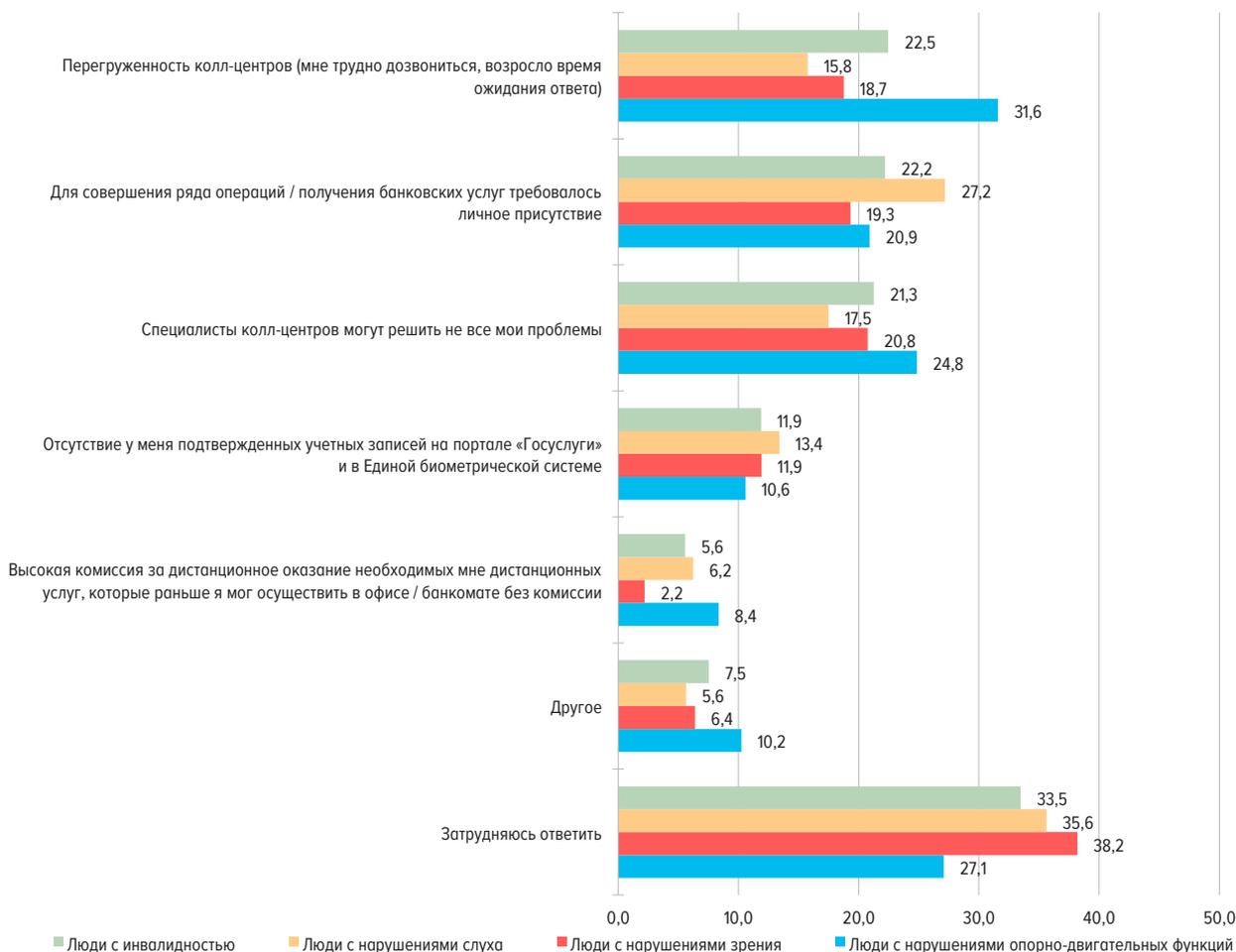


В 2021 г. среди людей с инвалидностью, пользовавшихся дистанционными каналами обслуживания, на 8,3 п.п., до 29,6%, увеличилась доля тех, кто использовал их чаще в период пандемии: с 18,1 до 29,5% среди людей с нарушениями слуха и с 26,3 до 41,9% среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, но уменьшилась с 18,8 до 17,2% среди людей с нарушениями зрения. Вместе с тем доля тех, кто выразил готовность использовать дистанционные каналы в том же объеме или чаще и после снятия ограничений, связанных с пандемией новой коронавирусной инфекции, изменилась с 83,1 до 81,6%, тогда как доля тех, кто хотел бы уменьшить частоту их использования, практически не изменилась (12,2 против 12,3% в 2020 г.).

Как и в 2020 г., порядка трети людей с инвалидностью, пользовавшихся дистанционным обслуживанием при помощи интернет-банкинга (через веб-браузер) и мобильного банкинга (через мобильное приложение, а также при помощи отправки специальных СМС-команд), затруднились назвать сложности, с которыми им пришлось столкнуться при их использовании во время пандемии. На загруженность колл-центров указали 22,5% опрошенных (20,9% в 2020 г.), пользовавшихся дистанционными каналами, на невозможность совершить ряд операций без личного присутствия – 22,2% (21,5% в 2020 г.), на сложности с выполнением требуемых задач через специалистов колл-центров – 21,3% (20,5% в 2020 г.), на отсутствие подтвержденной учетной записи на портале «Госуслуги» и данных в Единой биометрической системе – 11,9% (8,3% в 2020 г.), а на высокую плату за дистанционное оказание услуг, которые прежде можно было получить лично в подразделении и/или банкомате без комиссии, – 5,6% (5,2% в 2020 г.).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, СТОЛКНУВШИХСЯ СО СЛОЖНОСТЯМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ДИСТАНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ПРИ ПОМОЩИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР) И МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА (ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, А ТАКЖЕ ПРИ ПОМОЩИ ОТПРАВКИ СПЕЦИАЛЬНЫХ СМС-КОМАНД), В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ)

Рис. 89



ПРИЛОЖЕНИЯ

7.1. Методика проведения опроса людей с инвалидностью

Целевая группа определялась заданными параметрами исследования, включая определение численности и характеристик людей с инвалидностью как социальной группы. Опрос проводился среди взрослого населения России (старше 18 лет) с охватом трех категорий людей с инвалидностью:

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

При формировании выборочной совокупности опроса использовались актуальные статистические данные Росстата. При формировании модели выборочной совокупности были учтены следующие характеристики:

- категория инвалидности,
- тяжесть заболевания,
- группа инвалидности,
- пол,
- возраст,
- регион постоянного проживания.

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 поиска и отбора респондентов исполнители исследования обращались к руководителям общественных организаций и объединений инвалидов с просьбой оказать содействие в проведении опроса в регионах. К ним относятся Всероссийское общество инвалидов, Всероссийское общество глухих и Всероссийское общество слепых. Со стороны руководителей и специалистов данных организаций была оказана всесторонняя поддержка – направлены письма в регионы проведения исследования, собраны контакты ответственных лиц, с которыми связывались интервьюеры. Кроме того, часть респондентов была отобрана на базе учреждений и организаций с большим потоком инвалидов (например, реабилитационные центры, специальные аптеки, диспансеры и санатории).

По итогам формирования выборки была проведена процедура ее проверки на соответствие предъявляемым к ней требованиям, зависящим 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%. Объем выборки в 2017 г. составил 1200 респондентов: 400 респондентов на каждую категорию. Объем выборки в 2018 г. составил 1211 респондентов: 406 респондентов с нарушением сенсорных функций в части зрения, 401 респондент с нарушением сенсорных функций в части слуха и 404 респондента с нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением (статодинамических) функций. Объем выборки в 2020 г. составил 1236 респондентов: 400 респондентов с нарушением сенсорных функций в части зрения, 410 респондентов с нарушением сенсорных функций в части слуха и 426 респондентов с нарушениями нейромышечных, скелетных и связанных с движением (статодинамических) функций. Объем выборки в 2021 г. составил 1200 респондентов: 400 респондентов на каждую категорию.

Метод сбора данных

Личные форматизированные интервью проводились по стандартизированному опроснику продолжительностью до 1 часа. Анкета для людей с нарушениями зрения включала 53 вопроса (помимо социально-демографического блока), анкеты для людей с нарушениями слуха и людей с нарушениями опорно-двигательных функций – по 50 вопросов (помимо социально-демографического блока).

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. Часть респондентов в силу физических ограничений или личных предпочтений заполняла анкету самостоятельно без помощи, но с возможностью консультации по заполнению анкеты от присутствовавшего при анкетировании интервьюера. 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. В 2021 г. анкеты были актуализированы: улучшены формулировки, композиция вопросов анкет, добавлены новые вопросы для повышения ценности опросных данных с позиции более качественной оценки текущего состояния доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью.

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. Объем контроля составил 20% – 240 анкет в количественном выражении в 2017 г., 242 анкеты в 2018 г., 247 анкет в 2020 г. и 240 анкет в 2021 году.

Методология обработки и анализа данных в динамике

Для обеспечения сравнимости данных в динамике по четырем этапам (2017, 2018, 2020 и 2021 гг.) данные каждого массива были приведены в соответствие с выборкой первой волны (2017 г.) по таким параметрам, как пол, возраст и образование, по каждой категории людей с различными формами нарушений путем применения процедуры взвешивания. В результате процедуры взвешивания каждому респонденту (его ответу) присваивался вес w_i , где i – код определенной группы респондентов.

Вес рассчитывался по формуле (1):

$$w_i = P_i/p_i, (1),$$

где P_i – доля людей i -ой группы респондентов в генеральной совокупности или «эталонной» группы (в данном случае первой волны исследования 2017 г.), если распределение групп в генеральной совокупности неизвестно;

p_i – доля людей i -ой группы респондентов в имеющейся выборке опроса в 2021 году.

С целью коррекции смещения выборки в каждой из трех групп людей с инвалидностью были рассмотрены пропорции следующих групп в первой волне (2017 г.) и в опросе 2021 г.:

- доля мужчин/женщин в каждой волне;
- доля респондентов в группах по возрасту: 18 – 29 лет, 30 – 55 лет, 56 лет и старше;
- доля респондентов с высшим и незаконченным высшим образованием / без высшего образования.

ДОЛЯ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ТРЕМ КАТЕГОРИЯМ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА 2021 Г.
ПО ТРЕМ ПОКАЗАТЕЛЯМ (ПОЛ, ВОЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ) ДО ВЗВЕШИВАНИЯ (%)

Табл. 8

	1-я волна (2017 г.)			4-я волна (2021 г.) (до взвешивания)		
	Люди с нарушениями слуха	Люди с нарушениями зрения	Люди с нарушениями опорно-двигательных функций	Люди с нарушениями слуха	Люди с нарушениями зрения	Люди с нарушениями опорно-двигательных функций
Пол респондента						
Мужчина	34,0	38,0	44,0	36,5	46,0	44,0
Женщина	66,0	62,0	56,0	63,5	54,0	56,0
Возраст респондента						
18–29 лет	14,5	19,3	11,0	9,8	9,5	11,5
30–55 лет	45,3	48,3	49,5	43,8	37,0	32,8
56 лет и старше	37,5	28,8	36,5	46,0	53,5	54,3
Отказ от ответа	2,8	3,8	3,0	0,5	0,0	1,5
Уровень образования респондента						
Без высшего образования (в том числе отказ от ответа)	76,0	65,3	69,8	72,3	72,5	65,5
С высшим (в том числе незаконченным) образованием	24,0	34,8	30,3	27,8	27,5	34,5

В дальнейшем были сформированы 36 групп респондентов, для каждого респондента из которой был вычислен весовой коэффициент.

ГРУППЫ РЕСПОНДЕНТОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ВЗВЕШИВАНИЯ И ПРИСВОЕННЫЕ ВЕСОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ

Табл. 9

Группа	Весовой коэффициент
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	1,12
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	1,46
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	0,82
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,07
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, без высшего образования	0,64
Люди с нарушениями слуха, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, с высшим образованием	0,84
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	1,25
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	1,62
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	0,91
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,19
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 56 лет и старше, без высшего образования	0,72
Люди с нарушениями слуха, женщины, в возрасте от 56 лет и старше, с высшим образованием	0,93
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	1,82
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	1,77
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	1,13
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,09
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, без высшего образования	0,48

Группа	Весовой коэффициент
Люди с нарушениями зрения, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, с высшим образованием	0,46
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	2,52
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	2,44
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	1,56
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,51
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте 56 лет и старше, без высшего образования	0,66
Люди с нарушениями зрения, женщины, в возрасте 56 лет и старше, с высшим образованием	0,64
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	0,81
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	1,09
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	1,22
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,65
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, без высшего образования	0,57
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, мужчины, в возрасте от 56 лет и старше, с высшим образованием	0,77
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, без высшего образования	0,81
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 18 до 28 лет, с высшим образованием	1,09
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, без высшего образования	1,22
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 30 до 55 лет, с высшим образованием	1,65
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 56 лет и старше, без высшего образования	0,57
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, женщины, в возрасте от 56 лет и старше, с высшим образованием	0,77

В результате процедуры взвешивания пропорции выборки четвертой волны исследования (2021 г.), как и пропорции выборки второй и третьей волн исследования (2018 и 2020 гг.) ранее, были приближены к пропорциям выборки первой волны исследования (2017 г.), что обеспечило корректность сравнения данных.

ДОЛЯ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ТРЕМ КАТЕГОРИЯМ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА 2021 Г.
ПО ТРЕМ ПОКАЗАТЕЛЯМ (ПОЛ, ВОЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ) ПОСЛЕ ВЗВЕШИВАНИЯ

Табл. 9

(%)

	1-я волна (2017 г.)			4-я волна (2021 г.) (после взвешивания)		
	Люди с нарушениями слуха	Люди с нарушениями зрения	Люди с нарушениями опорно-двигательных функций	Люди с нарушениями слуха	Люди с нарушениями зрения	Люди с нарушениями опорно-двигательных функций
Пол респондента						
Мужчины	34,0	38,0	44,0	34,0	38,0	44,0
Женщины	66,0	62,0	56,0	66,0	62,0	56,0
Возраст респондента						
18–29 лет	14,5	19,3	11,0	14,3	20,0	11,3
30–55 лет	45,3	48,3	49,5	46,6	50,1	49,1
56 лет и старше	37,5	28,8	36,5	38,5	29,9	37,6
Отказ от ответа	2,8	3,8	3,0	0,6	0,0	2,0
Уровень образования респондента						
Без высшего образования (в том числе отказ от ответа)	76,0	65,3	69,8	76,0	65,3	69,7
С высшим (в том числе незаконченным) образованием	24,0	34,8	30,3	24,0	34,7	30,3

Для оценки значимости различий рассчитывался доверительный интервал на уровне 95% для каждого значения с учетом размера выборки целевой группы.

7.2. Структура выборки опроса людей с инвалидностью¹

Структура выборки по категориям	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
Инвалиды по слуху	400	401	410	400	33,2	33,3
Инвалиды по зрению	400	406	400	400	32,4	33,3
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательных функций	400	404	426	400	34,5	33,3
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

Структура выборки по тяжести заболевания	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
Полная потеря слуха	155	147	131	115	10,6	9,6
Частичная потеря слуха	245	254	279	285	22,6	23,8
Полная потеря зрения	111	97	118	77	9,5	6,4
Частичная потеря зрения	289	309	282	323	22,8	26,9
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут препятствовать доступу в помещение	355	327	377	359	30,5	29,9
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут ограничить возможность поставить подпись	45	77	49	41	4,0	3,4
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

Структура выборки по группам инвалидности	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
1-я группа	313	312	279	231	22,6	19,3
2-я группа	302	479	407	424	32,9	35,3
3-я группа	585	420	550	545	44,5	45,4
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

Структура выборки по полу	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
Мужчины	464	501	526	506	42,6	42,2
Женщины	736	710	710	694	57,4	57,8
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

Структура выборки по возрасту	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
18–29 лет	179	127	128	123	10,4	10,3
30–55 лет	572	499	481	454	38,9	37,8
56 лет и старше	411	577	599	615	48,5	51,3
Отказ от ответа	38	8	28	8	2,3	0,7
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

¹ До проведения процедуры взвешивания. Доля от общего для каждой таблицы приводится только для двух последних замеров (2020 и 2021 гг. соответственно).

Структура выборки по образованию	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
Неполное среднее или ниже	51	40	32	71	2,6	5,9
Среднее общее (школа)	258	273	279	217	22,6	18,1
Начальное профессиональное (ПТУ, профессиональный лицей и т. п.)	153	215	124	157	10,0	13,1
Среднее специальное (колледж, техникум, медицинское училище и т. п.)	375	411	420	381	34,0	31,8
Незаконченное высшее (обучение в вузе без получения диплома)	45	37	40	49	3,2	4,1
Высшее (диплом специалиста, бакалавра, магистра)	305	211	320	301	25,9	25,1
Аспирантура, ученая степень, звание	6	0	5	9	0,4	0,8
Отказ от ответа	7	24	16	15	1,3	1,3
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

Структура выборки по регионам	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Количество человек, 2021	Доля в 2020, %	Доля в 2021, %
Республика Башкортостан	53	51	56	51	4,5	4,3
Республика Татарстан	83	52	52	52	4,2	4,3
Краснодарский край	72	72	72	72	5,8	6,0
Приморский край	32	48	48	48	3,9	4,0
Ставропольский край	41	38	40	38	3,2	3,2
Белгородская область	40	40	41	40	3,3	3,3
Волгоградская область	20	33	33	33	2,7	2,8
Вологодская область	39	39	39	39	3,2	3,3
Воронежская область	39	39	44	39	3,6	3,3
Иркутская область	39	39	39	39	3,2	3,3
Нижегородская область	55	55	55	55	4,4	4,6
Новосибирская область	44	32	42	42	3,4	3,5
Омская область	42	42	33	32	2,7	2,7
Оренбургская область	41	37	43	37	3,5	3,1
Ростовская область	61	61	73	61	5,9	5,1
Самарская область	41	41	41	41	3,3	3,4
Свердловская область	54	54	55	54	4,4	4,5
Челябинская область	37	37	40	37	3,2	3,1
Город Москва	232	259	256	256	20,7	21,3
Город Санкт-Петербург	135	142	134	134	10,8	11,2
Всего	1 200	1 211	1 236	1 200	100	100

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

ИИС – индивидуальный инвестиционный счет

ИСЖ – инвестиционное страхование жизни

КО – кредитные организации

КПК – кредитные потребительские кооперативы

МФО – микрофинансовые организации

НФО – некредитные финансовые организации (если не указано иное: микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды)

ОМС – обязательное медицинское страхование

ОСАГО – обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств

ПИФ – паевые инвестиционные фонды

СКПК – сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы