

## Результаты мониторинга удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории субъекта Российской Федерации

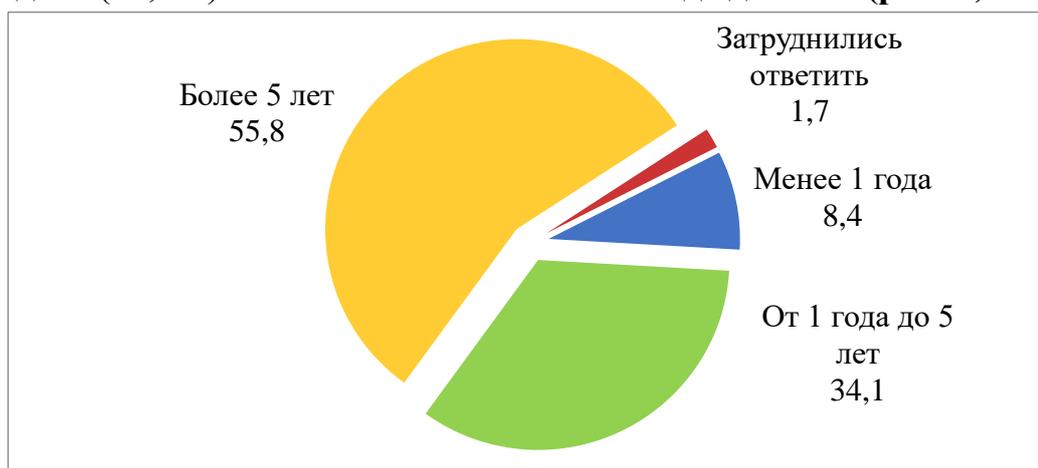
В 2021 году проведен мониторинг удовлетворенности субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новгородской области.

В исследовании участвовали 600 предпринимателей из Новгородской области. 39,4% составили индивидуальные предприниматели. 60,6% - юридические лица (рис. 1).



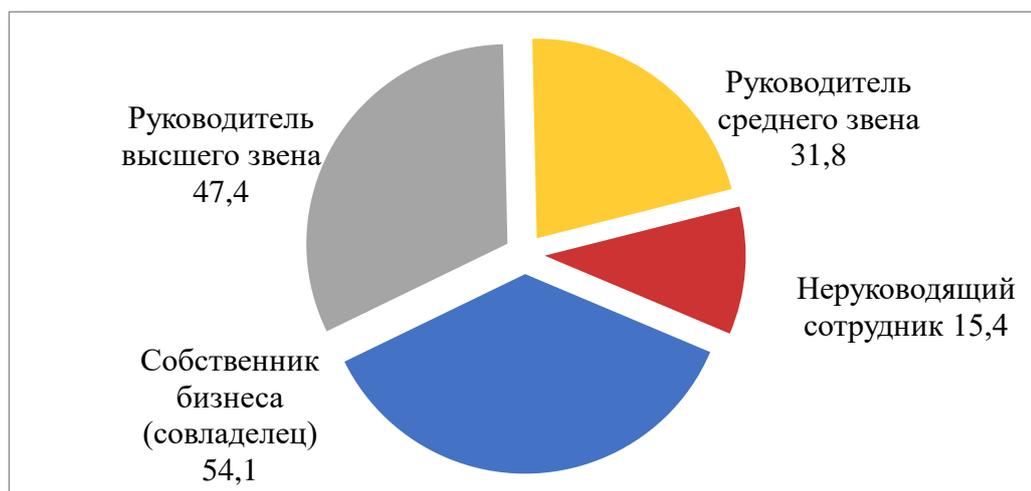
**Рис. 1.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Укажите, являетесь ли Вы юридическим лицом или имеете статус индивидуального предпринимателя?», % от числа опрошенных

Среди респондентов были предприниматели, имеющие различный стаж в бизнесе, как новички, так и имеющие значительный опыт. Начинающими бизнесменами (стаж менее 1 года) являются 8,4% опрошенных. Бизнесом старше 5 лет управляют почти 56% респондентов. Примерно каждый третий респондент (34,1%) занимается бизнесом от 1 года до 5 лет (рис. 2).



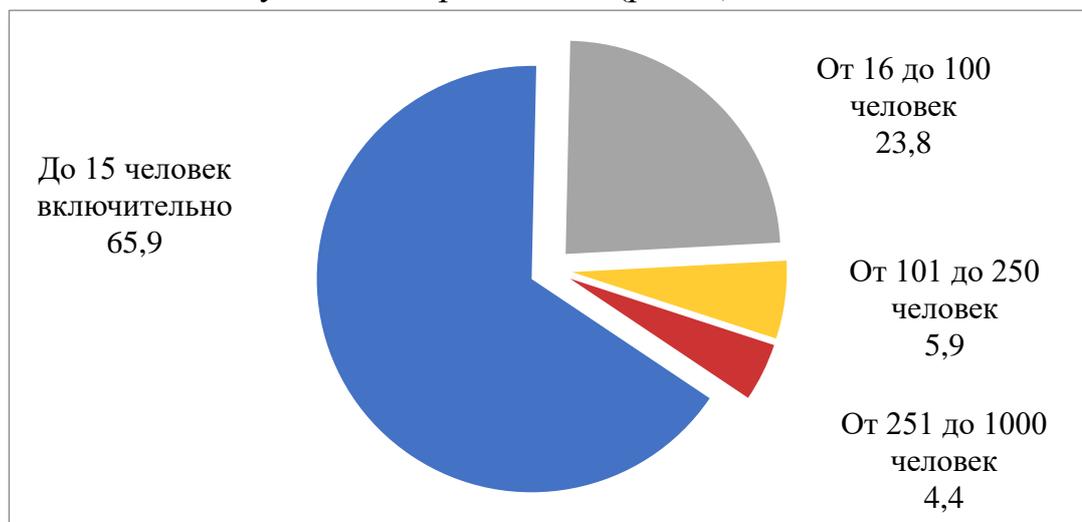
**Рис. 2.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «В течение какого периода времени Ваш бизнес осуществляет свою деятельность?», % от числа опрошенных

Примерно 54% участников опроса являются владельцами или совладельцами бизнеса, доля руководителей высшего звена составляет 47,4%. Количество руководителей среднего звена и не руководящих сотрудников среди респондентов в сумме составило около 47% (рис. 3).



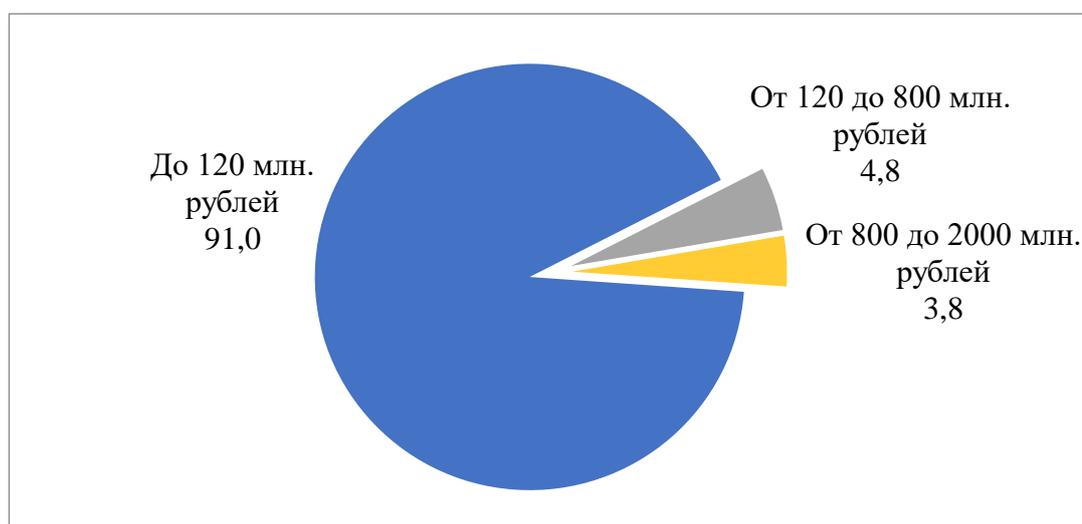
**Рис. 3.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какую должность Вы занимаете в организации, которую представляете?», % от числа опрошенных, допускалось несколько вариантов ответа, поэтому итог не равен 100%

Основная масса опрошенных представляет небольшой бизнес, с численностью персонала менее 16 человек. Четверть участников опроса работает в компании с численностью персонала от 16 до 100 человек. Группы респондентов, представляющие компании с численностью сотрудников от 101 человека и более являются немногочисленными и в сумме составляют менее 10,3% от общей совокупности опрошенных (рис. 4).



**Рис. 4.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какова численность сотрудников вашей организации в настоящее время», % от числа опрошенных

Доля микропредприятий среди участников опроса превышает 90%, еще 4,8% – это малые предприятия. Доля компаний с оборотом более 800 миллионов не превышает 4% (рис. 5).



**Рис. 5.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какова примерная величина годового оборота бизнеса, который Вы представляете?», % от числа опрошенных

В таблице 1 представлено разделение респондентов по районам Новгородской области. Примерно каждый пятый из столицы региона города Великий Новгород. Также более 8% опрошенных из Боровичского, Новгородского и Старорусского районов.

**Таблица 1.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Укажите, пожалуйста, место регистрации/осуществления деятельности вашей организации?»

Муниципальное образование Новгородской области	% и абс. числа	
	Доля от численности субъектов предпринимательской деятельности Новгородской области, %	Количество респондентов для опроса, абс. числа
Великий Новгород	21,9	131
Батецкий район	2,1	13
Боровичский район	8,4	50
Валдайский район	7,4	45
Волотовский округ	2,1	13
Демянский район	2,4	15
Крестецкий район	2,7	16
Любытинский район	2,6	16
Маловишерский район	3,7	23
Маревский округ	1,9	11
Мошенской район	1,4	8
Новгородский район	8,1	49
Окуловский район	5,2	31
Парфинский район	1,9	11
Пестовский район	3,8	23
Поддорский район	1,2	7
Солецкий округ	3,0	18
Старорусский район	8,1	49
Хвойнинский округ	2,4	14
Холмский район	1,9	11
Чудовский район	5,4	32
Шимский район	2,4	14
<b>Всего</b>	<b>100,0</b>	<b>600</b>

В таблице 2 представлено разделение респондентов по видам деятельности. Для большинства опрошенных основные занятия это: розничная торговля, оптовая торговля, строительство, транспорт и связь, и сельское хозяйство. Суммарно эти варианты ответа занимают почти 56%. Также более 12% получил вариант «другое». К нему в основном относили себя компании, работающие в сфере услуг.

**Таблица 2.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «К какой сфере экономической деятельности относится деятельность бизнеса, который Вы представляете?»

*% от числа опрошенных*

Сфера экономической деятельности	Доля респондентов
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	6,7
Рыболовство и рыбоводство	0,4
Добыча полезных ископаемых	0,2
Производство пищевых продуктов, включая напитки, и табака	1,4
Текстильное и швейное производство	1,1
Обработка древесины и производство изделий из дерева	5,0
Целлюлозно-бумажное производство; издательская и полиграфическая деятельность	1,8
Производство резиновых и пластмассовых изделий	0,4
Производство готовых металлических изделий	0,7
Производство машин и оборудования	0,2
Производство электрооборудования, электронного и оптического оборудования	0,1
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	0,0
Строительство	8,9
Торговля автотранспортными средствами и мотоциклами, их обслуживание и ремонт	2,3
Оптовая торговля (кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами)	9,1
Розничная торговля (кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами)	23,8
Гостиницы и рестораны	5,6
Транспорт и связь	7,2
Финансовые услуги	1,1
Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг	4,6
Образование	3,8
Здравоохранение и предоставление социальных услуг	2,8
Предоставление коммунальных услуг	0,4
Другая	12,4
<b>Всего</b>	<b>100,0</b>

Таким образом более 60% опрошенных юридические лица. 55,8% респондентов ведут свой бизнес более 5 лет. У 90% опрошенных годовой оборот не превышает 120 млн рублей и их можно отнести к микропредприятиям.

Самую высокую оценку среди всех финансовых организаций получили банки. 80,9% опрошенных удовлетворены или скорее удовлетворены их деятельностью. Также хорошие оценки получили страховые компании, более

половины опрошенных довольны их деятельностью. Большинство опрошенных в 2021 году не сталкивались с деятельностью микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (таблица 3).

**Таблица 3.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой различных финансовых организаций и иных организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда сталкивались с ними?»

*% от числа опрошенных*

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
Банки	26,1	54,8	13,8	0,9	4,4	0,0
Микрофинансовые организации	0,4	4,1	0,0	1,1	3,4	91,0
Кредитные потребительские кооперативы	0,0	0,7	1,2	0,4	3,5	94,2
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	0,0	1,0	0,0	0,0	1,8	97,2
Страховые компании (субъекты страхового дела)	5,4	55,6	6,9	0,9	1,5	29,7
Лизинговые компании	3,7	8,9	1,8	1,6	1,4	82,6
Факторинговые компании	4,6	8,2	1,3	2,4	3,1	80,4

Результаты ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами / услугами, предоставляемыми финансовыми и иными организациями при их оформлении и / или использовании или в любых других случаях, когда сталкивались с ними?» представлены в таблице 4.

**Таблица 4.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами, предоставляемыми финансовыми и иными организациями при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда сталкивались с ними?»

*% от числа опрошенных*

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)	27,8	59,6	4,5	0,0	0,0	8,1
Открытие расчётного счета	26,0	46,2	4,0	0,0	0,0	23,8
Зарплатные проекты	15,6	44,2	4,6	2,1	7,4	26,1
Экспортно-импортные валютно-обменные операции	5,1	10,6	5,4	1,2	4,5	73,2
Дистанционный доступ к банковским счетам	38,6	40,9	5,5	2,3	10,1	2,6
Кредиты и кредитная линия	4,6	15,6	14,8	3,5	5,1	56,4

В целом респонденты достаточно хорошо оценивают представленные банковские продукты. Наиболее высокие баллы получает расчетно-кассовое обслуживание. 87,4% опрошенных положительно оценивают данную услугу. Наиболее низко оценённой являются экспортно-импортные валютные операции, но и среди опрошенных наименьшее количество могли их оценить.

При оценке уровня удовлетворенности кредитами и кредитной линией большинство респондентов хорошо оценивают различные разновидности банковских кредитов, а вот займы от других финансовых учреждений не пользуются спросом. Самые популярные разновидности кредита это беззалоговый кредит и кредит для юридического лица, их оценили более 70% опрошенных предпринимателей. Банковскими лизингом и факторингом пользовались около 20% респондентов (таблица 5).

**Таблица 5.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены кредитами и кредитной линией?»

*% от числа опрошенных*

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкиваясь (-ась)
Кредит для юридических лиц в банке	25,4	14,5	13,2	9,1	7,7	30,1
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса	25,1	27,6	14,1	4,6	6,3	22,3
Залоговый банковский кредит для бизнеса	6,5	9,2	4,2	3,1	4,9	72,1
Кредитная линия в банке	2,2	5,2	3,1	1,1	0,7	87,7
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	0,9	1,2	0,8	0,1	1,6	95,4
Депозит для юридического лица в банке	11,4	8,2	3,3	0,9	5,1	71,1
Лизинг в банке	3,9	2,9	5,1	2,1	6,8	79,2
Факторинг в банке	5,1	3,8	1,2	0,4	8,1	81,4
Заём в микрофинансовой организации	6,1	2,4	4,5	1,1	0,0	85,9
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовой организации	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Заём в кредитном потребительском кооперативе	1,6	2,7	0,8	0,5	0,0	94,4
Размещение средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Заём в сельскохозяйственном кредитном	5,4	3,1	1,1	0,0	0,0	90,4

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
потребительском кооперативе						
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Добровольное страхование (например, добровольное страхование сотрудников, имущества, гражданской ответственности, предпринимательских рисков, страхование финансовых рисков)	7,5	41,4	3,1	0,0	3,1	44,9

Представители бизнеса удовлетворены обязательным страхованием гражданской ответственности. Более 28% опрошенных поставили положительную оценку. Лизингом и факторингом от специализирующихся на этом компаний воспользовались около четверти опрошенных (таблица 6).

**Таблица 6.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены добровольным страхованием?»

*% от числа опрошенных*

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
Обязательное страхование гражданской ответственности (владельцев транспортных средств, владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии,	13,9	14,2	13,6	8,1	20,6	29,6

перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров)						
Лизинг в специализированной компании	7,8	4,5	4,3	1,7	6,3	75,4
Факторинг в специализированной компании	7,5	5,6	6,9	0,3	2,1	77,6

В заключение респонденты выставили оценки каналам предоставления финансовых услуг. За счет развития сотовой связи и интернета в регионе качество связи было высоко оценено опрашиваемыми. Финансовые учреждения расположены достаточно удобно для выполнения своих задач (таблица 7).

**Таблица 7.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены каналами предоставления финансовых услуг в своём населенном пункте?»

*% от числа опрошенных*

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
Количество и удобство расположения банковских отделений	39,2	52,3	7,2	1,3	0,0	0,0
Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	7,6	9,3	7,4	0,3	55,3	20,1
Количество и удобство расположения подразделений страховых компаний	15,6	47,9	5,4	4,1	27,0	0,0
Количество и удобство расположения	5,1	6,3	4,1	3,9	65,4	15,2

Финансовые организации	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	Не сталкивался (-ась)
офисов специализированных лизинговых и факторинговых компаний						
Качество дистанционного обслуживания	29,4	38,9	13,9	4,6	13,2	0,0
Качество Интернет-связи	25,6	57,4	13,6	0,7	2,7	0,0
Качество мобильной связи	30,1	55,4	11,3	3,2	0,0	0,0

В рамках проведения мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг в Новгородской области в 2021 году проведены мониторинги:

- удовлетворенности финансовыми продуктами/услугами;
- удовлетворенность работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги.

В рамках мониторинга обработаны 1005 анкет населения. В опросе приняли участие жители Великого Новгорода и 17 муниципальных районов и 4 муниципальных округов Новгородской области. Из общего числа опрошенных женщины составили 52,9%, мужчины – 47,1%.

Возрастной состав респондентов сложился следующий:

- от 18 до 24 лет – 28,7% от общего числа респондентов;
- от 25 до 34 лет – 23,5% от общего числа респондентов;
- от 35 до 44 лет – 21,2% от общего числа респондентов;
- от 45 до 54 лет – 16,4% от общего числа респондентов;
- от 55 до 64 лет – 7,8% от общего числа респондентов;
- старше 65 лет – 2,4% от общего числа респондентов.

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что более половины опрошенных составили женщины, проживающие на территории Новгородской области, в возрасте от 18 до 65 лет (экономически активное население).

При оценке социально-демографических характеристик анализ социального статуса показал, что:

- работают - 30,5%(306 человек);
- учатся или являются студентами - 25%(251 человек);
- являются самозанятыми - 13,4%(134 человека);
- предприниматели - 9,1%(91 человек);
- домохозяйин или домохозяйка - 9%(90 человек);
- пенсионеры - 7,5%(75 человек);
- нигде не работают - 4,7%(47 человек).

При этом:

- имеют высшее образование – бакалавриат - 33%, 331 человек;
- имеют среднее профессиональное образование - 27,1%, 272 человека;
- имеют общее среднее образование 14,7%, 147 человек;
- имеют высшее образование – специалитет, магистратуру - 13,9%, 139 человек;
- имеют высшее образование (переподготовка кадров высшей квалификации) - 5,9%, 59 человек;
- имеют основное общее образование - 4,7%, 47 человек.

При оценке удовлетворенности работой финансовых организаций опрошенное население Новгородской области чаще оценивало работу банков, т.к. в повседневной жизни основное население области не пользуются услугами других финансовых организаций в силу объективных и субъективных причин.

Для анализа деятельности в сфере финансовых услуг был проведен анализ банков, функционирующих на территории Великого Новгорода и Новгородской области, проранжировав по рейтингу (таблица 8).

**Таблица 8.** Рейтинг банков Великого Новгорода и Новгородской области по активам за май 2021

№ п/п	Банк	Активы	Отделения	Банкоматы
1	Сбербанк России	35 820 279 млн. руб.+1% за месяц	17	95
2	Банк «ВТБ»	17 464 472 млн. руб.+3% за месяц	4	25
3	Газпромбанк	7 105 384 млн. руб.+3% за месяц	-	-
4	Альфа-Банк	4 611 308 млн. руб.0% за месяц	-	-
5	Россельхозбанк	4 133 509 млн. руб.+1% за месяц	2	6
6	ПАО Банк «ФК Открытие»	3 107 534 млн. руб.+6% за месяц	2	17
7	Совкомбанк	1 632 684 млн. руб.+6% за месяц	1	1
8	Райффайзенбанк	1 299 983 млн. руб.0% за месяц	-	-
9	Росбанк	1 193 857 млн. руб.-4% за месяц	1	-
10	ЮниКредит Банк	1 184 884 млн. руб.+1% за месяц	-	-
11	Тинькофф Банк	939 980 млн. руб.+4% за месяц	-	3
12	Ситибанк	694 847 млн. руб.+1% за месяц	-	-
13	Почта Банк	550 905 млн. руб.0% за месяц	16	12
14	Банк «Уралсиб»	499 569 млн. руб.-3% за месяц	1	11
15	Банк «АК Барс»	494 463 млн. руб.0% за месяц	1	2
16	Мособлбанк	388 774 млн. руб.+1% за месяц	-	-
17	Уральский Банк Реконструкции и Развития	256 912 млн. руб.-1% за месяц	1	-
18	Банк «Русский Стандарт»	238 039 млн. руб.-1% за месяц	-	-
19	Хоум Кредит Банк	235 041 млн. руб.+1% за месяц	1	1
20	Восточный Банк	230 485 млн. руб.-3% за месяц	2	2
21	Транскапиталбанк	176 363 млн. руб.+1% за месяц	-	-
22	Банк «Ренессанс Кредит»	170 260 млн. руб.0% за месяц	1	-
23	Банк «Сетелем»	161 506 млн. руб.+3% за месяц	-	-
24	ОТП Банк	154 492 млн. руб.-1% за месяц	1	-
25	ЛОКО-Банк	116 809 млн. руб.+3% за месяц	-	-
26	Росгосстрах Банк	110 068 млн. руб.+5% за месяц	4	4

№ п/п	Банк	Активы	Отделения	Банкоматы
27	Сургутнефтегазбанк	93 766 млн. руб.+3% за месяц	-	-
28	СКБ-Банк	78 985 млн. руб.+10% за месяц	1	2
29	Банк «Интеза»	77 778 млн. руб.-2% за месяц	-	-
30	Тойота Банк	73 826 млн. руб.-1% за месяц	-	-
31	Банк «Союз»	65 466 млн. руб.0% за месяц	-	-
32	БМВ Банк	62 937 млн. руб.+5% за месяц	-	-
33	Газэнергобанк	62 277 млн. руб.+19% за месяц	-	-
34	Севергазбанк	61 277 млн. руб.+3% за месяц	2	15
35	Банк «Платежный Центр»	50 389 млн. руб. +15% за месяц	-	-
36	НС Банк	28 359 млн. руб. +2% за месяц	1	1
37	Ланта-Банк	26 360 млн. руб. +3% за месяц	-	-
38	Банк «Пойдем!»	19 524 млн. руб. -1% за месяц	-	-
39	Банк Казани	12 003 млн. руб. -2% за месяц	-	-
40	банк «Раунд»	11 669 млн. руб. +4% за месяц	-	-
41	Новобанк	9 538 млн. руб. 0% за месяц	4	7
42	Банк «Ростфинанс»	7 005 млн. руб. 0% за месяц	-	-
43	Банк «Воложанин»	3 701 млн. руб. -6% за месяц	-	-

На рынке финансовых услуг Великого Новгорода и Новгородской области функционируют 43 представителя банков, как с государственной формой собственности, так и частные. То есть выбор достаточно велик, главная задача респондентов изучать предложения и уметь ориентироваться для принятия эффективного решения.

Уровень надежности каждого банка определяется в соответствии с актуальными данными о средствах, которые имеются в его распоряжении. В основе оценки кредитно-финансовых организаций лежит несколько показателей:

- объем активов в млн. рублей. К ним относятся собственный капитал финучреждения, средства вкладчиков, ценные бумаги, эмиссия облигаций и пр. Другими словами, рейтинг банка повышают все операции, которые приносят прибыль. Они относятся к источникам активов, и дают в распоряжение банка новые средства;

- изменение консолидированного объема средств за прошедший месяц. В таблице эти данные обозначаются цифрами с плюсом или минусом (для удобства восприятия они выделяются также зеленым или красным цветом).

В таблице можно увидеть топ-20 организаций Великого Новгорода. В их число входят наиболее надежные финансовые учреждения, список которых практически не меняется на протяжении нескольких лет.

Из общего количества выбраны банки с объемом кредитования физических лиц свыше 500 млн. рублей. Первое место по объему выданных кредитов физическим лицам занимает Сбербанк России, второе место - Банк «ВТБ», третье место – Россельхозбанк. Это объясняется тем, что при решении финансовых вопросов население чаще всего выбирает крупный государственный банк, предоставляющий гарантии и качественное

обслуживание. Чем надежнее, тем лучше. Наиболее популярными организациями страны на данный момент являются Сбербанк и ВТБ.

Наряду с кредитованием популярным видом банковских услуг для физических лиц являются депозиты, которые позволяют населению получить дополнительный доход от накопленных денежных сбережений.

Ставки по депозитам и соответственно величина дополнительного дохода физического лица зависят от многих параметров, но в первую от вида депозита: срочные, краткосрочные и бессрочные вклады.

На территории Великого и Новгородской области работают 19 представителей банковского сектора, поэтому открыть вклад можно практически мгновенно в любом из них. Но, чтобы найти действительно самое выгодное предложение, нужно потратить время на изучение всех актуальных вариантов, на расчеты и консультации со специалистами. При этом еще следует обращать внимание и на условия договора, а не только на ставку.

За 2020 год объем банковских вкладов физических лиц вырос в России на 8% или 2,4 триллиона рублей. В настоящее время в среднем на одного человека приходится 230 тыс. рублей депозитов. Но этот показатель сильно варьирует в зависимости от субъекта Федерации<sup>1</sup>. Новгородская область занимает в данном рейтинге 48 место, объем депозитов на душу населения на 1 марта 2021 года – 125,8 тыс. рублей. Отношение среднедушевых депозитов к номинальным среднемесячным доходам за 2020 год – 4,9. Средний объем вклада в регионе за последние 12 месяцев вырос на 6,5%, доля валютных депозитов составляет 9,2%.

С апреля по сентябрь 2020 года объем банковских вкладов физических лиц вырос в России на 1,3 триллиона рублей. В настоящее время в среднем на одного человека приходится 225 тыс. рублей депозитов.

Прирост вкладов новгородцев (на душу населения) за апрель-сентябрь 2020 года составил 6,6 тыс. рублей и 5,6%. Объем депозитов на душу населения на 1 октября 2020 года составил 124,0 тыс. рублей. В рейтинге РИА «Новости» Новгородская область занимает 25 место.

Аудиторско-консалтинговая сеть FinExpertiza опубликовала исследование, в котором Новгородская область замкнула топ-10 регионов, в которых семьям удалось увеличить свои расходы за время пандемии.

По результатам опроса 77,4% респондентов суммарно удовлетворены работой банков; при этом недовольство выразил каждый четвертый опрошенный, и лишь 1,2% респондентов отказались от подобной оценки.

При оценке работы микрофинансовых организаций, субъектов страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры), сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов и кредитных потребительских кооперативов количество положительных оценок составило более 50%.

Наименьшее удовлетворение респонденты выразили работе негосударственных пенсионных фондов – 45,5%, при этом отрицательно

---

<sup>1</sup><https://ria.ru/20210426/vklad-1729829674.html>

оценили их работу 36% опрошенных (таблица 9).

**Таблица 9.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?»

(в целом по области, %)

	Суммарно удовлетворен	Суммарно не удовлетворен	Не сталкивался
Банки	77,4	21,4	1,2
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	52,3	31,5	16,2
Негосударственные пенсионные фонды	45,5	36,0	18,5
Кредитные потребительские кооперативы	51,6	30,0	18,4
Микрофинансовые организации	57,0	25,3	17,7
Ломбарды	50,1	30,9	19,0
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	50,0	29,6	20,4
Брокеры	48,3	31,7	20,0

Уровень доверия финансовым организациям коррелируется с уровнем доверия тем же финансовым организациям. Так, максимальный уровень доверия респонденты высказали банкам (69%), учитывая личный опыт.

Рейтинг уровня доверия/недоверия остальным финансовым организациям распределен следующим образом:

45,9% опрошенных доверяют субъектам страхового дела;

44,3% - ломбардам;

43,2% - микрофинансовым организациям.

По остальным финансовым организациям количество положительных и отрицательных оценок распределилось равномерно с разницей показателей в пределах статистической погрешности – до 3% (таблица 10).

**Таблица 10.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите?»

(в целом по области, %)

	Суммарно доверяю	Суммарно не доверяю	Не сталкивался
Банки	69,0	26,8	4,2
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	45,9	36,9	17,2
Кредитные потребительские кооперативы	44,3	36,0	19,7
Ломбарды	44,3	39,7	16,0
Микрофинансовые организации	43,2	37,4	19,4
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	40,6	36,8	22,6
Негосударственные пенсионные фонды	40,1	39,8	20,1
Брокеры	39,8	38,6	21,6

Удовлетворенность населения работой банков отмечена лидирующими позициями следующих финансовых продуктов: расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные – 70,1%; переводы и платежи, а также вклады тоже вызывают доверие среди опрошенных (67,9% и 64,1% соответственно).

Напротив, жители Новгородской области из общего перечня банковских финансовых продуктов чаще отмечают недоверие к кредитным картам – 28,9% ответов, к кредитам – 28,4% респондентов.

Уровень доверия финансовым продуктам микрофинансовых организаций выразили от 45,4% до 56,6% респондентов, при этом не доверяют – около трети опрошенных.

Подобная ситуация фиксируется по кредитным потребительским кооперативам, сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам и ломбардам.

Финансовые продукты субъектов страхового дела отмечены равномерно положительными оценками с разницей показателей в пределах статистической погрешности на шкале от 53% доверия добровольного страхования жизни и другого добровольного страхования до 58,5% по обязательному медицинскому страхованию.

Негосударственным пенсионным фондам и брокерам степень доверия и недоверия также определяется в пределах статистической погрешности:

- обязательное пенсионное страхование – 39,7% / 31,4%;
- негосударственное пенсионное обеспечение – 52,7% / 31,4%;
- индивидуальные инвестиционные счета – 47,7% / 33%.

**Таблица 11.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?»

*(в целом по области, %)*

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Суммарно удовлетворен	Суммарно не удовлетворен	Не сталкивался (-ась)
Банки	Кредиты	58,3	28,4	13,3
	Вклады	64,1	24,1	11,8
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	70,1	24,2	5,7
	Кредитные карты	57,8	28,9	13,3
	Переводы и платежи	67,9	27,6	4,5
Микрофинансо-вые организации	Займы в микрофинансовых организациях	45,4	34,1	20,5
	Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	56,6	33,0	10,4
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах	46,8	32,2	21,0
	Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	47,8	32,2	20,0

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Суммарно удовлетворен	Суммарно не удовлетворен	Не сталкивался (-ась)
Ломбарды	Займы в ломбардах	45,6	33,3	21,1
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	53,0	30,7	16,3
	Другое добровольное страхование	53,0	29,3	17,7
	Обязательное медицинское страхование	58,5	30,5	11,0
	Другое обязательное страхование	54,3	29,7	16,0
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	45,2	34,6	20,2
	Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	47,7	31,0	21,3
Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование*	39,7	31,4	28,9
	Негосударственное пенсионное обеспечение	52,7	31,4	15,9
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	47,7	33,0	19,3

Уровень удовлетворенности обеспечения финансовыми продуктами и их качеством в местах проживания респондентов представлены в следующей рейтинговой последовательности:

- 77,7% респондентов удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания, уровень неудовлетворенности – 3,5%;
- 71,9% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения банковских отделений, уровень неудовлетворенности – 3,1%;
- 65,1% респондентов удовлетворены качеством мобильной связи, уровень неудовлетворенности – 4%;
- 64,1% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг, уровень неудовлетворенности – 4%;
- 63,7% респондентов удовлетворены качеством интернет-связи, уровень неудовлетворенности – 4,3%;
- 61,1% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения субъектов страхового дела, уровень неудовлетворенности – 11,6%;
- 60,4% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых страховых услуг, уровень неудовлетворенности – 11,9%;
- 59,4% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов, уровень неудовлетворенности – 13,5%;
- 58,3% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных

потребительских кооперативов, уровень неудовлетворенности – 14,9%;

- 57,8% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг, уровень неудовлетворенности – 13,9%;

- 56,3% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых услуг, уровень неудовлетворенности – 15,8%;

- 56,1% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения брокеров, уровень неудовлетворенности – 15%;

- 55,5% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных брокеров для получения необходимых брокерских услуг, уровень неудовлетворенности – 15,1%.

В данном перечне прослеживается обратная пропорциональность: чем ниже уровень удовлетворенности, тем меньше разница положительных и отрицательных оценок.

### **Результаты мониторинга доступности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории субъекта Российской Федерации**

При оценке доступности и востребованности финансовых услуг предпринимателями выяснилось, что самыми популярными банковскими услугами среди респондентов являются Расчетно-кассовое обслуживание (РКО), дистанционный доступ к банковским счетам, а также зарплатные проекты. Этими услугами пользовались более 80% опрошенных предпринимателей. Среди участников исследования не было ни одного из тех, кто бы не пользовался банковскими услугами. По сравнению с 2020 годом, в текущем году можно заметить рост количества кредитов, что может говорить о постепенном выходе из кризиса, вызванного пандемией. (таблица 12)

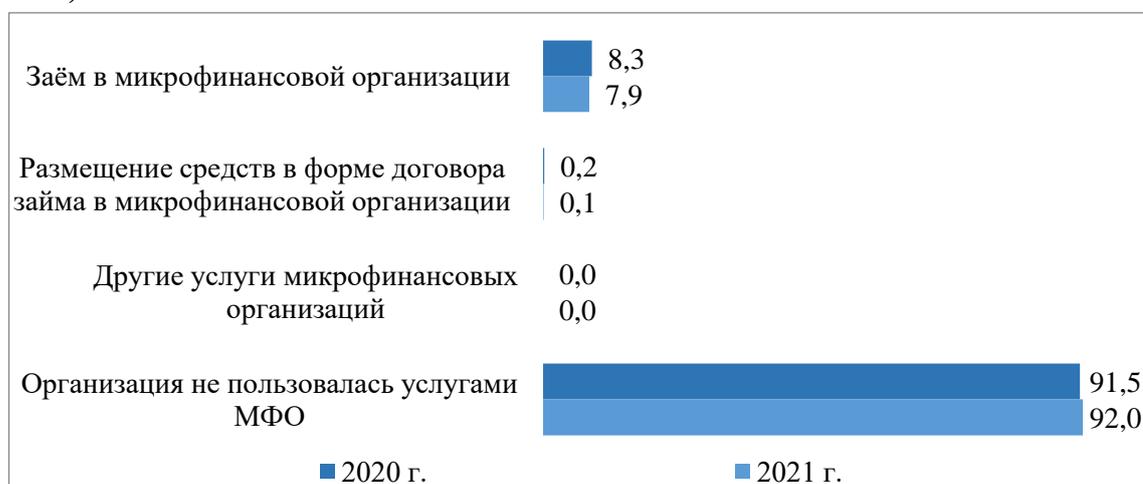
**Таблица 12.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных банковских услуг Вы пользовались?»

*% от общего числа опрошенных*

Название банковской услуги	2020 год	2021 год
Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)	82,0	83,0
Открытие расчётного счета	15,6	21,4
Зарплатные проекты	89,0	87,0
Инкассация	40,0	45,0
Экспортно-импортные валютно-обменные операции	13,0	16,0
Дистанционный доступ к банковским счетам	81,0	90,0
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса	68,0	74,0
Залоговый банковский кредит для бизнеса	21,0	25,0
Кредит для юридических лиц в банке	47,0	54,0

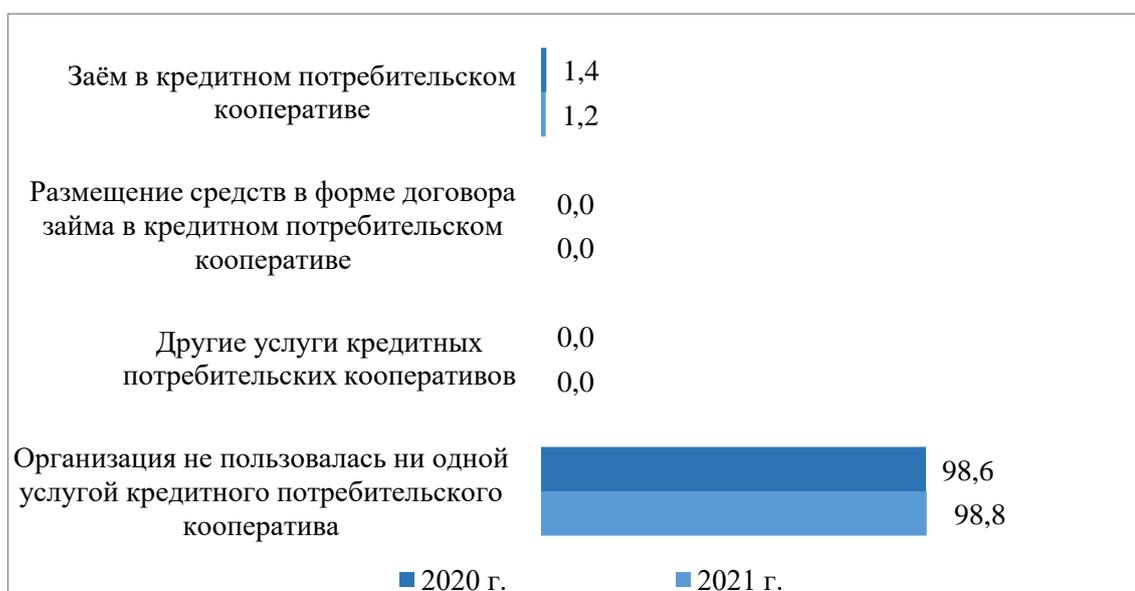
Кредитная линия в банке	6,2	6,5
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	2,4	2,1
Депозит для юридического лица в банке	16,9	21,4
Лизинг в банке	10,1	12,4
Факторинг в банке	5,1	6,2
Другие услуги банков	12,4	13,7
Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой банка	0,0	0,0

Что касается займов у микрофинансовых организаций, то ни в 2020 году, ни в 2021 году, респонденты особо не пользовались этим способом финансирования. Возможно это связано со слишком большими процентами (рис. 6).



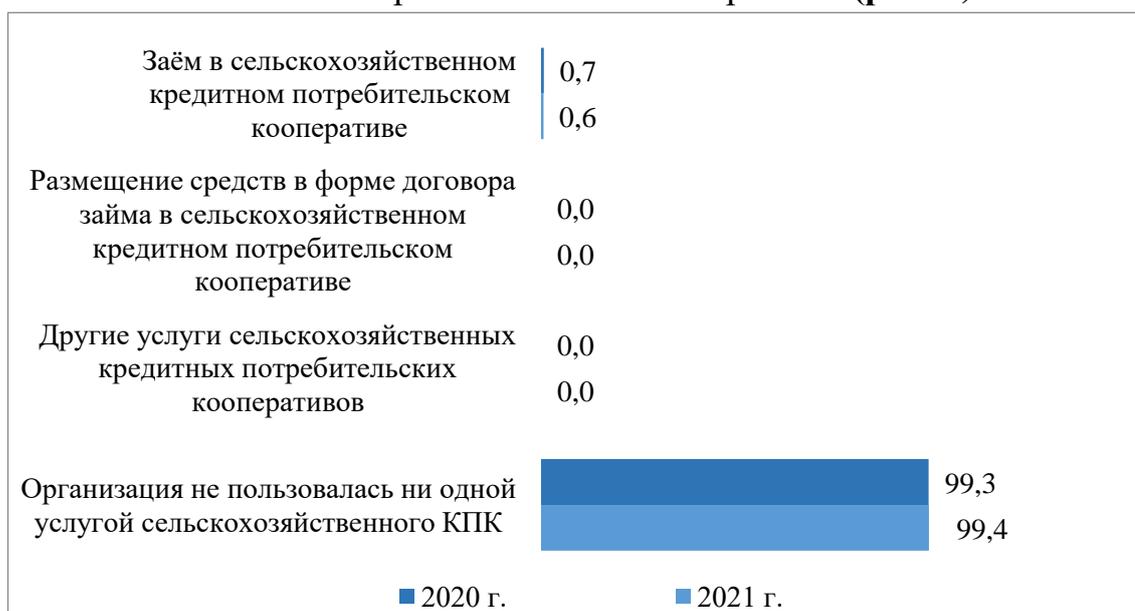
**Рис. 6.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных услуг микрофинансовых организаций Вы пользовались?», (динамика за 2020-2021 гг.), % от числа опрошенных

Менее 1,5% опрошенных оформляли заем в кредитном потребительском кооперативе. Этот способ финансирования также не слишком востребован среди участников исследования (рис. 7).



**Рис. 7.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных услуг кредитных потребительских кооперативов Вы пользовались?», (динамика за 2020-2021 гг.), % от числа опрошенных

Среди участников исследования около 7% занимаются сельским хозяйством, и лишь 0,6% опрошенных воспользовались услугами сельскохозяйственного потребительского кооператива. (рис. 8).



**Рис. 8.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных услуг сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов Вы пользовались?», (динамика за 2020-2021 гг.), % от числа опрошенных

Дистанционный доступ к своим счетам, важная особенность использования финансовых продуктов. За счет пандемии, а также постепенной диджитализации экономики можно увидеть рост показателей всех способов удаленного доступа к банковскому счету в 2021 году.

**Таблица 13.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Посредством каких каналов обслуживания Вы пользовались дистанционным доступом к банковскому счету?»

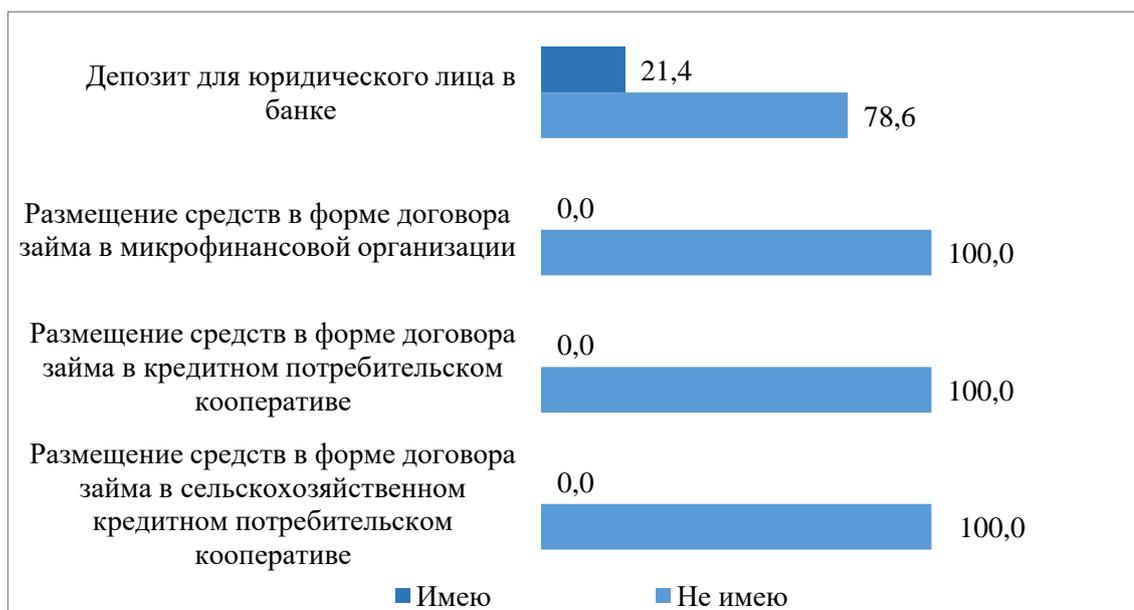
Услуги	% от числа опрошенных	
	2020 год	2021 год
Интернет – банкинг через стационарный компьютер / ноутбук для осуществления платежей	34,2	35,7
Интернет – банкинг через мобильное устройство для осуществления платежей	38,9	41,2
Мобильный банкинг через приложение для осуществления платежей	70,4	73,2
Мобильный банкинг через смс-команды для осуществления платежей	14,0	16,0

Три четверти респондентов имеют беззалоговый кредит в банке, а 25% опрошенных заложили свое имущество для получения заемных средств. Менее 2% процентов, опрошенных используют данные физического лица, для получения заемных средств. Услугами финансовых институтов, не являющихся банками пользуются менее 10% опрошенных. Данные представлены в таблице 14.

**Таблица 14.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Имеете ли Вы активные кредиты/займы (непогашенную задолженность на дату опроса)?»

Услуги	% от числа опрошенных	
	Имею	Не имею
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса	74,0	26,0
Залоговый банковский кредит для бизнеса	25,0	75,0
Открытая кредитная линия в банке	6,5	93,5
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	1,6	98,4
Заём в микрофинансовой организации	8,0	92,0
Заём в кредитном потребительском кооперативе	1,2	98,8
Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,6	99,4
Заём в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе или сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	0,2	99,8

Если говорить о размещении собственных средств организации в финансовых организациях, то никто из участников исследования не пользовался услугами МФО, КПК и сельскохозяйственных КПК. Возможно данные способы размещения средств недостаточно известны среди предпринимателей. Если же говорить о банковских депозитах, то можно говорить об увеличении их использования, по сравнению с 2020 годом. (рис.9).



**Рис. 9.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Имеете ли Вы депозиты или размещенные средства в финансовых организациях?», % от числа опрошенных

Помимо банков услуги лизинга и факторинга могут оказывать как банки, так и специализирующиеся на этом компании. В 2021 году количество их клиентов среди респондентов увеличилось. Однако большинство опрошенных либо предпочли воспользоваться услугами банков, либо вообще не используют лизинг и факторинг в своей деятельности.



**Рис. 10.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Услугами каких специализированных лизинговых и факторинговых компаний Вы пользовались?», (динамика за 2020-2021 гг.), % от числа опрошенных

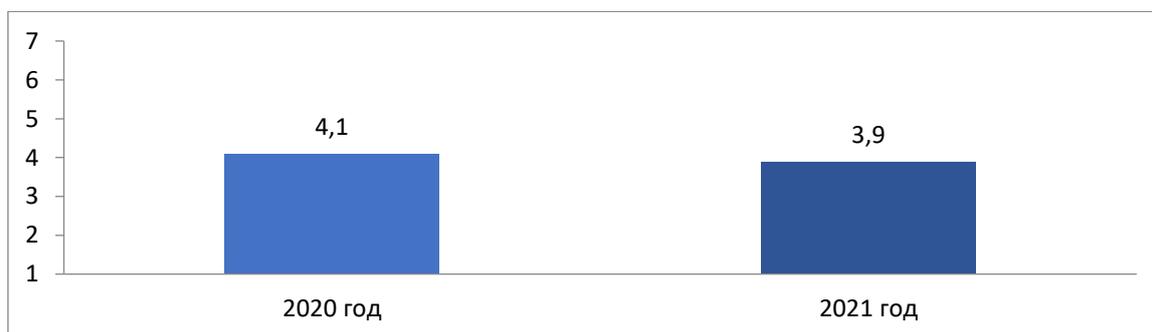
Каждый год увеличивается количество населения, которое предпочитает оплачивать товары банковской картой, а не наличными деньгами. Также данный способ оплаты сильно увеличил свою популярность во время пандемии. Поэтому предприниматели покупают и используют POS-терминалы для расчета с клиентами. В 2021 году около 90% опрошенных пользовались данными устройствами.

**Таблица 15.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Используете ли Вы POS-терминалы для получения безналичных платежей с использованием банковской карты?»

Услуги	% от числа опрошенных	
	2020 год	2021 год
Имеются и используются	86,7	89,5
Не имеются / Нет необходимости	4,5	4,7
Имеются, но не используются	1,4	1,6
Затрудняюсь ответить	7,4	4,2

*Барьеры для доступа к финансовым услугам: ценовая доступность финансовых услуг*

В рамках опроса респондентам было предложено оценить в какой степени стоимость финансовых услуг для юридических лиц сдерживает предпринимательскую активность в России по семибалльной шкале. Где «1» - это в значительной мере сдерживает, а «7» - это вообще не сдерживает. В 2021 году оценка снизилась на 0,2% балла. Это незначительное снижение, но оно говорит об увеличении стоимости финансовых услуг для бизнеса. Возможно это связано с тем, что во время пика пандемии, условия были более выгодные, чем в 2021 году.



**Рис. 11.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, в какой степени стоимость финансовых услуг для юридических лиц сдерживает предпринимательскую активность в России?», (динамика за 2020-2021 гг.), средняя оценка в баллах

Респонденты также обозначили причины неудовлетворенности работой финансовых организаций. Причины неудовлетворенности были разделены на несколько групп. Первая группа – это ценовые факторы. В среднем около 30% опрошенных были не удовлетворены данным фактором. Вторую группу составили условия предоставления финансовых услуг. Ими не удовлетворены 42% опрошенных. Третью группу составило обслуживание в финансовых организациях, им недовольны 16,6% опрошенных.

Также участники исследования оценили трудности участия в государственных программах поддержки МСП. Данной поддержкой остались недовольны 27,8% опрошенных (таблица 16).

**Таблица 16.** Оценка респондентами причин неудовлетворенности финансовым

№	Причины неудовлетворенности	2020 год	2021 год
Ценовые факторы			
1	Высокая стоимость кредитов	31,7	32,9
2	Высокая стоимость РКО (обслуживание расчётного счёта, кассовые операции, эквайринг, зарплатные проекты и др.)	41,4	42,9
3	Высокая стоимость банковских услуг в целом	37,4	36,6
4	Высокая стоимость услуг МФО, КПК, СКПК	47,4	53,6
5	Низкие процентные ставки по депозитам	26,4	23,1
6	Высокая стоимость факторинговых и лизинговых услуг	14,1	13,7
7	Высокая стоимость страховых услуг	15,6	22,4
8	Высокая стоимость банковских гарантий	14,6	15,2
Условия предоставления финансовых услуг			
9	Требования к кредитам, предоставляемым в целях, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности в т.ч. требования к залогу	46,7	66,8
10	Длительные сроки рассмотрения заявки на кредит	58,4	62,3
11	Технические сложности работы с эквайрингом	11,7	17,4
12	Сложности в использовании дистанционного доступа к банковскому счёту (интернет-банкинга или мобильного банкинга), в основном по причинам некачественной связи	12,6	7,2
13	Блокировка счетов, излишние проверки при "подозрительных" операциях, требования 115-ФЗ	45,6	47,8
14	Необоснованное (ошибочное) списание денежных средств по исполнительному листу, невозможность открыть счёт при наличии непогашенных требований налогового органа	41,2	43,5
15	Трудности в получении факторинговых и лизинговых услуг (в т.ч. работают с узким сегментом рынка, не предлагают услуги в населенном пункте присутствия бизнеса)	24,1	25,7
16	Трудности в получении страховых услуг (в т.ч. требования к предоставляемым документам, отказы в предоставлении услуги, навязывание дополнительных услуг)	48,7	52,1
17	Трудности в получении банковской гарантии (в т.ч. сроки оформления)	52,1	54,7
Обслуживание в финансовых организациях			
18	Отсутствие или ограниченный выбор финансовых организаций или финансовых услуг в населенном пункте	21,4	26,7
19	Трудности с доступом к информации о финансовых услугах: недостаточная, неактуальная или несоответствующая действительности информация на сайте, отсутствие обратной связи, плохая работа горячей линии	10,1	14,8
20	Некачественное обслуживание банков, непрофессионализм и некомпетентность работников	9,1	8,7
21	Некачественное обслуживание МФО, КПК, СКПК	14,1	16,2
Трудности участия в государственных программах поддержки МСП			
22	Трудности участия в государственных программах поддержки МСП (в т.ч. нет информации, не предоставляется поддержка при обращении за ней)	25,6	27,8

По результатам мониторинга можно сделать следующие выводы:

- наиболее популярные банковские услуги это: Расчетно-кассовое обслуживание (РКО), зарплатные проекты, а также дистанционный доступ к счету. Ими пользуются более 80% опрошенных предпринимателей. Финансовые услуги от микрофинансовых организаций (МФО), кредитных

потребительских кооперативов, а также сельскохозяйственных потребительских кооперативов не очень востребованы среди респондентов. Менее 10% опрошенных воспользовались ими;

- из-за пандемии, а также из-за все возрастающей диджитализации бизнеса растет количество тех, кто использует удаленный доступ к счету, а также POS-терминалы. Большинство предпринимателей предпочитают беззалоговые кредиты ими, пользуются около  $\frac{3}{4}$  опрошенных. Залоговые кредиты, а также займы под видом юридического лица мало популярны;

- лизинг и факторинг как от банков, так и от специализированных организаций используются, менее 20% опрошенных. Хотя, те кто ими пользуется в целом положительно их оценивают;

- в целом респонденты положительно оценивают доступность финансовых услуг в регионе. В эту оценку входят, как ценовые факторы (оценка негативного влияния стоимости финансовых услуг 3,9 балла из 7), так и условия обслуживания и предоставления финансовых услуг. Высокую оценку также получили доступность и удобство расположения финансовых учреждений, а также качество связи в регионе.

Финансовая доступность для населения это полноценная возможность получения базового набора финансовых услуг, которая характеризуется совокупностью следующих условий:

- наличие инфраструктуры предоставления финансовых услуг;
- востребованность финансовых услуг;
- качество финансовых услуг;
- полезность финансовых услуг.

Количество отделений банков в России по мировым меркам весьма высокое. А уровень доступности финансовых услуг, степень их понимания населением крайне неравномерны по регионам и социальным группам. Такая же ситуация наблюдается и в Новгородской области.

Наличие отделение и банкоматов характеризует развитость инфраструктуры предоставления финансовых услуг (таблица 17).

**Таблица 17.** Анализ доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Новгородской области<sup>2</sup>

Банк	Адрес	Отделения	Банкоматы
Сбербанк России	Великий Новгород, ул. Большая Московская, 110	18	86
Банк «ВТБ»	Великий Новгород, пр-т Мира, 24к1	4	20
Россельхозбанк	Великий Новгород, ул. Зелинского, 52к1	3	8

<sup>2</sup><https://velikij-novgorod.vbr.ru/banki/raiting/>

Банк	Адрес	Отделения	Банкоматы
ПАО Банк «ФК Открытие»	Новгородская область, г.Великий Новгород, ул. Псковская, 11	3	12
Совкомбанк	Великий Новгород, ул. Людогоща, 6/13	3	3
Росбанк	Великий Новгород, ул. Октябрьская, 8А	1	5
Почта Банк	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 7/2	10	10
Банк «АК Барс»	Великий Новгород, ул. Бояна, 7А	1	2
Банк «Уралсиб»	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 22	1	10
Связь-Банк	Великий Новгород, ул. Свободы, 2/6	1	2
Хоум Кредит Банк	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 7/2	1	1
Восточный Банк	173024, Новгородская обл., г. Великий Новгород, пр-кт Мира, д 5/10	2	2
Уральский Банк Реконструкции и Развития	Великий Новгород, ул. Тимура Фрунзе - Оловянка, 17/3	0	0
Банк «Ренессанс Кредит»	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 28	1	1
ОТП Банк	Великий Новгород, наб. Александра Невского, 22	1	1
Русфинанс Банк	Великий Новгород, ул. Псковская, 29	0	0
СКБ-Банк	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 29/1	1	2
Росгосстрах Банк	Великий Новгород, ул. Рогатица, 34	1	1
Новобанк	Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 41	1	1
<b>Итого:</b>		<b>53</b>	<b>167</b>

Следует отметить, что у 8 % (5 отделений банков) отсутствуют банкоматы, то есть автоматизированная выдача и/или приёма наличных денежных средств как с использованием платёжных карт, так и без, а также выполнения других операций, в том числе оплаты товаров и услуг, составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

При оценке доступности для населения финансовых услуг респондентам задавался вопрос о материальном положении их семьи. По результатам анализа выяснилось, что:

- от 10 до 20 тыс. рублей зарабатывают 25,2% (253 человек);
- от 20 до 30 тыс. рублей зарабатывают 24,8% (248 человек);
- от 30 до 45 тыс. рублей зарабатывают 22,7% (227 человек);

- от 45 до 60 тыс. рублей зарабатывают 13% (130 человек);
- менее 10 тыс. рублей зарабатывают 8,4% (84 человека);
- более 60 тыс. рублей зарабатывают 6% (60 человек).

На вопрос: «Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи:

- нам не всегда хватает денег даже на еду;
- у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема;

- нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомата, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит;

- в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь;

- мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру;

- у нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом».

Большинство проголосовавших 33% выбрали ответ «нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомата, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит».

27,2% респондентов выбрали ответ «в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь».

13,9% выбрали ответ «мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру».

13,5% выбрали ответ «у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема».

6,8% выбрали ответ «у нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом».

5,6% выбрали ответ «нам не всегда хватает денег даже на еду».

Исходя из полученных ответов 19,1% опрошенных находятся в крайне тяжелом материальном положении, еще 33% респондентов – на уровне ниже среднего достатка, 41,1% имеют средний доход, выше среднего – 6,8% респондентов.

Востребованность в финансовых услугах возникает исходя из материального состояния населения.

Также респондентам предлагалось ответить на вопросы, направленные на выявление наиболее предпочтительных банковских продуктов, а также на определение навыков и знаний в выборе наиболее выгодных условий для извлечения максимальной выгоды.

Респондентам предлагалось ответить на вопрос *«Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? Варианты ответов: банковский вклад, договор на размещение*

*средств в форме займа в микрофинансовой организации, договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе, договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, индивидуальный инвестиционный счет, инвестиционное страхование жизни, брокерский счет, вложение средств в паевой инвестиционный фонд».*

Среди названных финансовых продуктов (услуг) большинство респондентов пользуются банковскими вкладами (42,3% опрошенных). Остальными финансовыми услугами пользуются примерно одинаковое количество опрошенных – в среднем 13% респондентов.

Однако абсолютное большинство опрошенных всеми финансовыми услугами, кроме банковского вклада, за последние 12 месяцев не пользовались. Основной причиной является «У меня недостаточно свободных денег» (43,6%), что естественно, исходя из заявленного материального положения респондентов. Вторая причина: респонденты не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (ответ каждого третьего опрошенного).

Каждый пятый ответил, что использует другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата).

Перечень дополнительных финансовых продуктов отмечался в части наличия различных видов кредитов. Не пользовались кредитами за последний год от 40,8% до 58,3% респондентов.

В настоящее время 91,1% респондентов пользуются следующими финансовыми продуктами:

- онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) – 38,9%;

- использование кредитного лимита по кредитной карте – 29,2%;

- иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 23%.

Остальные финансовые кредитные продукты используются респондентами в единичных случаях - от 0,8% до 1,4%.

Основная причина отсутствия кредитных финансовых продуктов – респонденты не любят кредиты/займы/не хотят жить в долг (41,6%). Вторая причина - процентная ставка слишком высокая (17,9% респондентов). Еще 13,2% ответили, что данными услугами уже пользуются другие члены семьи; 9% ответили, что отделения финансовых организаций находятся слишком далеко; 6,4% респондентов не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства, а 5,9% опрошенных не видят необходимости в заёмных средствах.

При ответе на вопрос «*Какими платежными картами Вы пользовались за последние 12 месяцев?*» выяснилось, что самым распространенным банковским продуктом у опрошенных стали дебетовые карты: учитывая возраст респондентов, 70,8% пользуются зарплатной картой, 40,5%

опрошенных - расчетной (дебетовой) картой для получения пенсий и иных социальных выплат, еще 40,7% участников опроса отметили активной другую расчетную (дебетовую) карту кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат. 37,7% респондентов от общего числа опрошенных используют дополнительно кредитную карту (таблица 18).

**Таблица 18.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?»

*(в целом по области, %)*

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	70,8	15,8	13,4
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	40,5	38,8	20,7
Другая расчетная (дебетовая) карта кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	40,7	27,1	32,2
Кредитная карта	37,7	30,5	31,8

Отсутствуют платежные карты у 483 респондентов текущего опроса. Основные причины отсутствия платежных карт у данной категории населения области: в организациях торговли (услуг), которыми респондент обычно пользуется, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал (21,1%), обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого (18,8%), 17% респондентов ответили, что у них нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.), банкоматы находятся слишком далеко (11,4%), недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (10,1%), не доверяют банкам (7,8%), платежная карта есть у других членов семьи (5,8%). Дополнительно респонденты указали следующие причины: отделения финансовых организаций находятся слишком далеко или банкоматы находятся слишком далеко (по 4%).

Текущим счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты за последние 12 месяцев пользовались – 21,8% респондентов текущего опроса, а еще 30,7% не

имеют сейчас текущего счета, но пользовались им за последний год. Чаще респонденты не пользуются данным финансовым продуктом (47,5%).

Большинство респондентов (от 58,7% до 78,4%) регулярно пользуются дистанционным доступом к банковскому счету (таблица 19).

**Таблица 19.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) за последние 12 месяцев?»

( в целом по области, %)

	Да, пользовался	Нет, не пользовался
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	76,7	23,3
Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходиться подтверждающие коды)	60,6	39,4
Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	78,4	21,6
Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	58,7	41,3

Не пользовался за последние 12 месяцев ни одним из типов дистанционного доступа к банковскому счету 421 респондент текущего опроса. Основные причины отсутствия дистанционного доступа у данной категории населения области:

- нет уверенности в безопасности интернет-сервисов (16% от общего числа опрошенных);

- отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам у 11,6% участников текущего опроса;

- респонденты не обладают навыками использования таких технологий (9,7%);

- нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона у 4,6% респондентов.

Также респондентам задавался вопрос: «Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?».

При обработке результатов выяснилось, что более трети опрошенных (от 34,1 до 44,8% за последние 12 месяцев не пользовались услугами страхования. Основные причины отказа от страхования: 33,1% респондентов не видят смысла в страховании; 30,6% опрошенных не доверяют страховым организациям; 13,2% респондентов отметили другие невыгодные условия страхового договора; еще 12,9% участников опроса отметили, что стоимость страхового полиса слишком высокая; а 10,2% указали, что договор добровольного страхования есть у других членов семьи.

Остальные ответы распределились следующим образом (таблица 20):

**Таблица 20.** Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?»

*(в целом по области, %)*

	<b>Имеется сейчас</b>	<b>Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев</b>	<b>Не использовался за последние 12 месяцев</b>
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	44,3	18,0	37,7
Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	31,6	34,3	34,1
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)	35,7	19,5	44,8

Оценивая финансовую доступность населения важно обращать внимание на показатели финансовой грамотности, на уровень осознанности принимаемых финансовых решений.

Под финансовой грамотностью населения понимается способность граждан:

- эффективно управлять личными финансами;
- осуществлять учет расходов и доходов;
- оптимизировать индекс соотношение между сбережениями и потреблением;
- разбираться в особенностях различных финансовых продуктов и услуг;
- принимать обоснованные решения в отношении финансовых продуктов и услуг и осознанно нести ответственность за собственные решения.

Исследование показало, что по сравнению с 2020 годом (60% опрошенных) большее количество респондентов (73% опрошенных) ведут учет своих финансов, тем самым показывая более ответственное отношение к своему бюджету.

Одним из распространенных методов учета своих доходов и расходов является создание таблицы MS Excel. Такой способ наиболее актуален для ведения упрощенного учета личных финансов, а также не требует особых навыков работы в программе.

Осуществляя ежедневный/еженедельный учет расходов и доходов можно выделить собственные источники доходов и оптимизировать свои расходы

Проведенное социологическое исследование выявило высокий уровень финансовой грамотности среди населения Великого Новгорода и Новгородской области, большинство опрошенных респондентов достаточно образованы, умеют распоряжаться своими средствами и имеет базовые знания в сфере финансов.

Предпочтение в способе ведения и контроля своих средств респонденты отдают электронным устройствам, т. к. это позволяет легко и наиболее эффективно вести и контролировать свой бюджет. Большинство респондентов активно пользуется банковскими продуктами, в особенности дебетовой картой, потому что бесконтактная оплата не только удобна, но и имеет ряд бонусов, предоставляемых банками, с помощью которых можно экономить, а также накапливать собственные средства.

При составлении с социальных портретов социально-экономических групп, имеющих сходный уровень финансовой грамотности было проведено ранжирование по возрастному признаку:

Респонденты в возрасте от 18 до 24 лет имеют относительно высокий уровень финансовой грамотности, более заинтересованы в его повышении. К этой группе относятся студенты, получающие высшее образование, либо его получившие и устроившиеся на работу. Они более ответственно подходят к принятию финансовых решений.

В возрасте от 25 до 44 лет имеют высокий уровень финансовой грамотности. Они чаще пользуются финансовыми услугами, более детально ознакомлены со всеми нюансами данных услуг. Следовательно, они реже нуждаются в помощи по вопросам финансовых услуг. В случае чрезвычайной ситуации, когда срочно требуются дополнительные деньги респонденты из данной группы предпочитают сократить расходы, воспользоваться сбережениями или больше работать.

В возрасте 45-65 лет имеют средний уровень финансовой грамотности. У них есть определённый опыт, на который они опираются при решении вопросов в финансовой сфере. Поэтому большинство из них считает, что не нуждается в повышении финансовой грамотности. Данной группе сложнее адаптироваться к нововведениям. Также они чаще подвергались атакам мошенников.

Респонденты старше 65 лет имеют низкий уровень финансовой грамотности. Они не разбираются в финансовых продуктах, склонны к сбережениям средств нежели к накоплению.

В целях выявления уровня финансовой грамотности населения, а также оценке востребованности финансовых услуг населением Новгородской области, была определена выборка экспертов, в состав которой вошли представители следующих организаций:

преподаватели финансовых дисциплин – 6 человек;

представители юридических консультаций – 10 человек;

сотрудники банков – 14 человек;

сотрудники Пенсионного фонда России по Новгородской области – 3 человека;

сотрудники Межрайонной ИФНС России № 9 по Новгородской области – 2 человека;

сотрудники Микрофинансовых организаций (МФО) – 5 человек.

Большинство экспертов отмечают высокий уровень финансовой грамотности населения Новгородской области. Также в интервью с экспертами отмечено, что в настоящий момент населению оказывается помощь в затруднительных ситуациях. Сотрудники финансовых организаций, банков, прилагают все усилия, для того, чтобы перевести своих клиентов на удаленные каналы обслуживания. Также в условиях постоянных атак со стороны финансовых мошенников сотрудники финансовых структур, проявляют бдительность при совершении сомнительных сделок населением.

В ходе интервью с экспертами было выявлено, люди стали больше думать о необходимости накоплений, о том, что надо сберегать, а не только тратить. Это очень важный тренд. Особенно ценно, что этот тренд стал заметным в 2020 году, когда на людей обрушилась пандемия со всеми экономическими последствиями.

Люди стали пользоваться надежными источниками при поиске информации. Если человек понимает, где искать, то он обязательно найдет нужную информацию, которая поможет ему разумно и без рисков решить свои финансовые вопросы. Большие возможности во время пандемии открылись по самообразованию в области финансовой грамотности. Совместные усилия государственных органов, в том числе Министерства финансов Новгородской области, Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого и других учебных заведений города направлены на то, чтобы помогать решать людям возникающие проблемы, защитить свои финансовые интересы, постоянно образовываться в этой сфере.

Уровень финансовой грамотности во многом определяется социально-демографическими характеристиками опрошенных, а также их вовлеченностью в пользование финансовыми продуктами/услугами. Наиболее финансово грамотные жители России, по мнению экспертов, являются мужчины и женщины в возрасте 30-45 лет, работающие, семейные с 1-2 детьми, проживающие в городах активно пользующиеся финансовыми продуктами и услугами.

Одним из показателей, определяющих использование финансовых инструментов населением для получения дополнительных доходов и как следствие проявление потребителями финансовой грамотности, является уровень доходов населения. Уровень доходов населения зависит от темпов социально-экономического развития региона, и влияет на социальное самочувствие.

В Новгородской области в 2020 году среднедушевой доход населения составил 25756 руб., что на 27,2 % ниже, чем в среднем по Российской Федерации.

Ниже приведены статистические данные среднедушевых денежных доходов населения в России по регионам и субъектам за период с 2010 по 2020 год. Показатели по Российской Федерации рассчитаны с использованием величины макроэкономического показателя среднедушевых денежных доходов населения, определенной в соответствии с Методологическими положениями по расчету показателей денежных доходов и расходов населения (приказ Росстата от 2 июля 2014 года № 465 с изменениями от 20 ноября 2018 года).

**Таблица 21.** Среднедушевые денежные доходы населения в России по регионам

Субъект РФ (область, республика, край)	Среднедушевые денежные доходы населения в России по регионам, руб.							
	2010 год	2015 год	2018 год	2020 год*				
				I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	Год
Российская Федерация	18958,40	30467	32609	31479	32725	34698	42543	35361
Северо-Западный федеральный округ	19876,80	32329	34595	34742	36943	37536	46390	38903
Новгородская область	15598,90	25773	25198	22872	25195	25070	29888	25756

Результаты проведенного исследования позволили сделать вывод о том, что финансовая грамотность населения Новгородской области в полной мере зависит от социально-экономических факторов региона и страны. Большая часть населения с низким уровнем дохода привыкла идти по пути наименьшего сопротивления, не стремясь достичь большего. Тем самым, сталкиваясь со сложными финансовыми продуктами, потребители допускают ошибки, связанные с непониманием их сути, делая окончательный выбор полагаясь только на собственные эмоции.

Поэтому отмечается тесная взаимосвязь между уровнем дохода человека и использованием им финансовых ресурсов.

Население Новгородской области с низким уровнем образования соответственно имеет и низкий уровень финансовой грамотности. Данная часть сограждан слабо ориентируется в услугах и продуктах, предлагаемых

финансовыми институтами. Опрошенные, как правило, принимают решения об управлении своими финансами не на основе анализа полученной информации, а по рекомендациям знакомых или заинтересованных сотрудников финансовых учреждений. Примером служит выбор способа оплаты финансовых операций. Люди обращаются к самым простым способам.

Невысокий уровень финансовой грамотности группы сказывается на оценках социального самочувствия: постоянная нехватка денег, осознание неспособности достойно обеспечить себя и свою семью отражается преобладанием негативных оценок.

Уровень финансовой грамотности Новгородской области имеет выраженную прямо пропорциональную связь с социально-экономическими факторами региона: чем ниже уровень образования / чем ниже уровень дохода населения / чем ниже социальное самочувствие - тем ниже уровень финансовой грамотности. Тем не менее по проведенным исследованиям у людей есть желание повысить свою финансовую грамотность, есть желание учиться и улучшать свое материальное положение.

Проведенное социологическое исследование выявило высокий уровень финансовой грамотности среди населения Великого Новгорода и Новгородской области, большинство опрошенных респондентов достаточно образованы, умеют распоряжаться своими средствами и имеет базовые знания в сфере финансов.

В ходе исследования респондентам был задан дополнительный вопрос: «Есть ли у Вас потребность в повышении уровня финансовой грамотности?». Исследование 2020 года показало, что 71% опрошенных высоко оценивают свой уровень финансовой грамотности, не нуждаются в его повышении. Опрос 2021 года показал, что количество респондентов, которые высоко оценивают свой уровень финансовой грамотности, увеличился до 83%.

Оценка экспертов так же доказывает высокий уровень финансовой грамотности населения Великого Новгорода и Новгородской области.

Исследование показало, что по сравнению с 2020 годом (60% опрошенных) большее количество респондентов (73% опрошенных) ведут учет своих финансов, тем самым показывая более ответственное отношение к своему бюджету.

Потребители хорошо разбираются в сберегательных продуктах, и активно пользуются вкладами, как один из безопасных способов накопления средств. Для некоторых категорий населения также проблематичным является понимание различий между карточными продуктами.

Среди респондентов также отмечается высокий уровень доверия к различным финансовым организациям.

Большинство опрошенных Новгородской области и Великого Новгорода стремятся повышать уровень своей финансовой грамотности, чтобы избежать проблем, и снизить риски потери своих финансов.

Исследование 2021 года в сравнении с исследованием 2020 года показало повышение уровня финансового развития, финансовой грамотности населения Новгородской области.

Предпочтение в способе ведения контроля своих средств было отдано электронным устройствам, т. к. это позволяет легко и наиболее эффективно вести и контролировать свой бюджет. Большинство респондентов активно пользуется банковскими продуктами, в особенности дебетовой картой, потому что бесконтактная оплата не только удобна, но и имеет ряд бонусов, предоставляемых банками, с помощью которых можно экономить, а также накапливать собственные средства.

Некоторые продукты (инвестиции, страхования) воспринимаются респондентами достаточно сложными банковскими продуктами, и многие потребители, которые активно покупают, и пользуются другими банковскими продуктами и услугами, не видят смысла делать осознанный выбор в их пользу.

Столкнувшись со сложным кредитным продуктом, потребители допускают ошибки, связанные с непониманием его сути, и могут попасть в критическую ситуацию. В таких случаях потребители делают выбор на основе ситуативных факторов, эмоций и предубеждений.

При текущем уровне раскрытия информации в финансовых документах большинство потребителей не сможет сделать осознанный выбор и избежать всех возможных рисков, связанных с использованием различными продуктами (мошенничество по картам, просрочка по кредитам, упущенная выгода при выборе сберегательного инструмента, непонимание условий страхования и оформление ненужного продукта в ущерб необходимой услуге).