

2017

**ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ ПО БАЗОВЫМ ИНДИКАТОРАМ
ПОДПРОГРАММЫ «ПОВЫШЕНИЕ
УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ
ЖИТЕЛЕЙ КАЛИНИНГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ» ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ПРОГРАММЫ КАЛИНИНГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ «ЭФФЕКТИВНЫЕ ФИНАНСЫ»
(ДАЛЕЕ ПРОГРАММА).**

**Заказчик: Министерство финансов
Калининградской области**

Введение

Социологическое исследование было проведено с 17 по 22 декабря 2017 года.

Цель исследования: Оценить степень выполнения целевых показателей (индикаторов), разработанных для мониторинга результативности Региональной программы и мероприятий Проекта в Калининградской области в соответствии с пп. 3.1.17 Договора о реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» № МФ РФ №01-01-06/17-389 между Министерством финансов Российской Федерации, Правительством Калининградской области и Некоммерческим фондом реструктуризации предприятий и развития финансовых институтов.

Задачи исследования:

1. Провести измерение уровня финансовой грамотности населения по каждой из целевых групп по базовым индикаторам, а также проанализировать динамику их изменения. Выяснить узнаваемость проведенных мероприятий Программы в регионе.

Методология исследования:

Количественный опрос. Многоступенчатая квотированная выборка по целевым группам реализации Программы. Выборка 1000 респондентов, в том числе: население Калининградской области в возрасте от 16 лет и старше. 4 целевые группы (учащиеся школьного возраста и студенты (200 человек), активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов (500 человек); предпринимателей, представителей малого и среднего бизнеса (150 человек), населения старшего (пенсионного) возраста) (150 человек). При проектировке выборки проводилась стратификация по месту опроса (муниципальные образования области) с распределением по виду населенного пункта (Калининград, малые города, поселки).

Предмет исследования:

1. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, осознающих соотношение «рисков - вознаграждение» при выборе финансовых продуктов;
2. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих альтернативные предложения, прежде чем брать кредит;
3. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, знающих о том, какие действия административного и юридического характера нужно предпринимать в случае нарушения их прав потребителя со стороны финансовых организаций;
4. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, понимающих важность наличия "финансового буфера" на случай чрезвычайных и кризисных жизненных ситуаций.

Характеристика выборки:

Гендерные группы, %	
Мужчины	48,0
Женщины	52,0
Возрастные группы, %	
16-20 лет	25,0
21-28 лет	16,0
29-39 лет	15,0
40-54 года	18,0
55-60 лет	11,0
61 год и старше	15,0
Место проживания, %	
Калининград	50,0
Малые города области	36,0
Поселки/села	14,0
Активность пользования финансовыми услугами, %	
Активный пользователь	65,0
Потенциальный пользователь	35,0

ОБЩИЕ ДАННЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.

В отчете мы приводим таблицы и диаграммы по трем основным параметрам исследования – общие данные от 100 респондентов, данные по целевым группам реализации программы (доли по соответствующим показателям), а также данные по месту проживания респондентов.

Большинство калининградцев, так или иначе, осознают важность создания финансового буфера на случай непредвиденных ситуаций и кризиса – 74,6%. Среди тех, кто ответил «другое» - респонденты, которые не имеют средств и едва сводят концы с концами, поэтому не думают о накоплениях.

Вопрос 1. Важно ли, на ваш взгляд, создавать некую финансовую «подушку безопасности» (денежный запас) для себя и своей семьи на случай кризиса и других неприятных ситуаций?

График 1. Сравнительные данные.

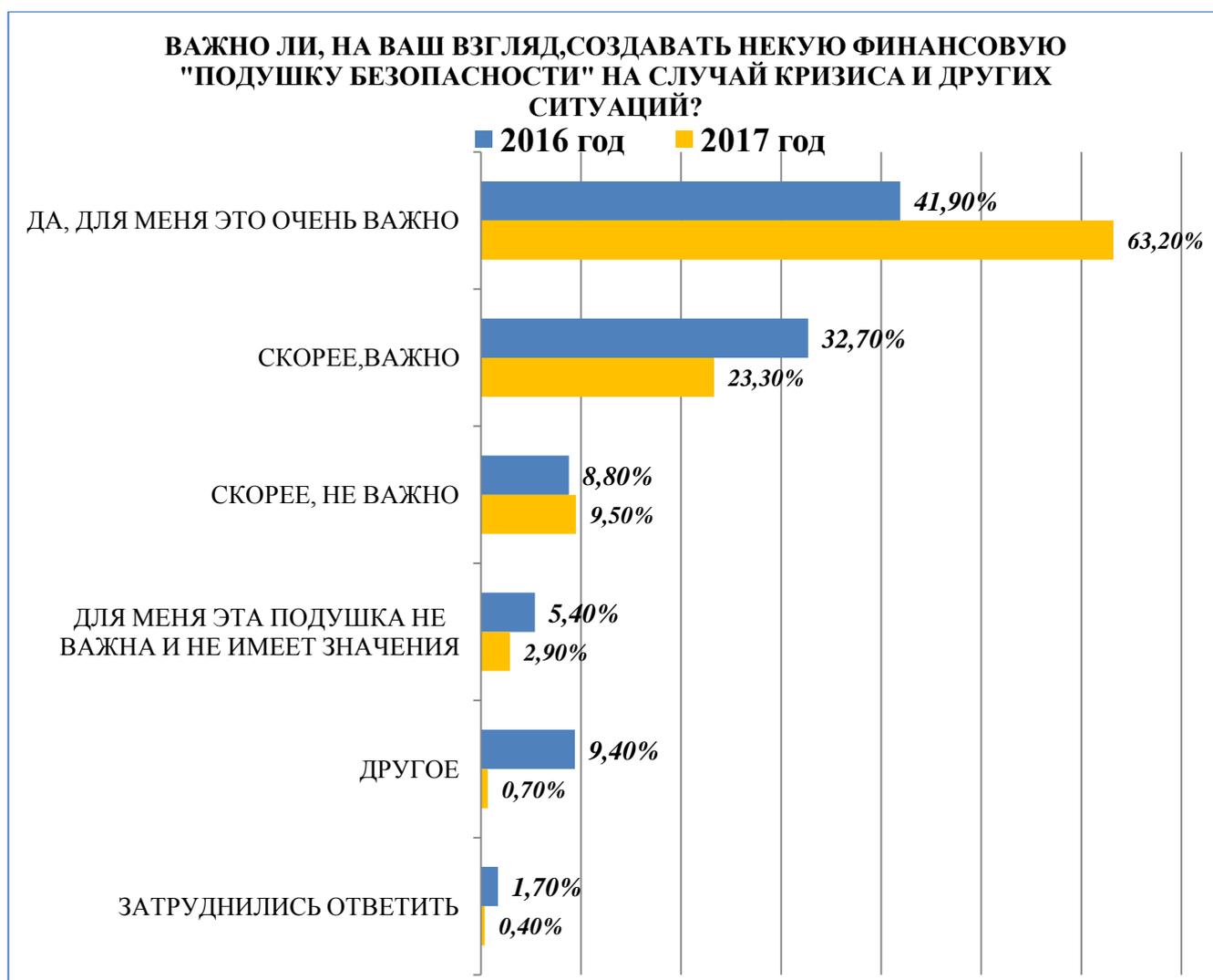


Таблица 1. Важность создания финансовой подушки безопасности по целевым группам Программы.

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ	ПЕНСИОНЕРЫ	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
<i>ДА, ДЛЯ МЕНЯ ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНО</i>	52,3	68,4	70,5	63,9
<i>СКОРЕЕ, ВАЖНО</i>	25,8	20,9	20,8	24,5
<i>СКОРЕЕ, НЕ ВАЖНО</i>	16,8	6,4	6,0	8,0
<i>ДЛЯ МЕНЯ ЭТА ПОДУШКА НЕ ВАЖНА И НЕ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЯ</i>	4,3	2,6	2,7	2,1
<i>ДРУГОЕ</i>	0,4	1,3	-	0,9
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	0,4	0,4	-	0,6

Таблица 2. Важность создания финансовой подушки безопасности по месту проживания респондентов.

	КАЛИНИНГРАД,%	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ,%	ПОСЕЛКИ/СЕЛА,%
<i>ДА, ДЛЯ МЕНЯ ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНО</i>	60,2	68,5	60,0
<i>СКОРЕЕ, ВАЖНО</i>	24,8	17,7	32,3
<i>СКОРЕЕ, НЕ ВАЖНО</i>	11,0	9,3	5,4
<i>ДЛЯ МЕНЯ ЭТА ПОДУШКА НЕ ВАЖНА И НЕ ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЯ</i>	3,4	2,8	1,5
<i>ДРУГОЕ</i>	0,2	1,7	-
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	0,4	-	0,8

Вопрос 2. Скажите, вы лично или ваша семья создает (планирует начать формировать) некий «финансовый буфер» на случай чрезвычайных или кризисных жизненных ситуаций?

График 2.

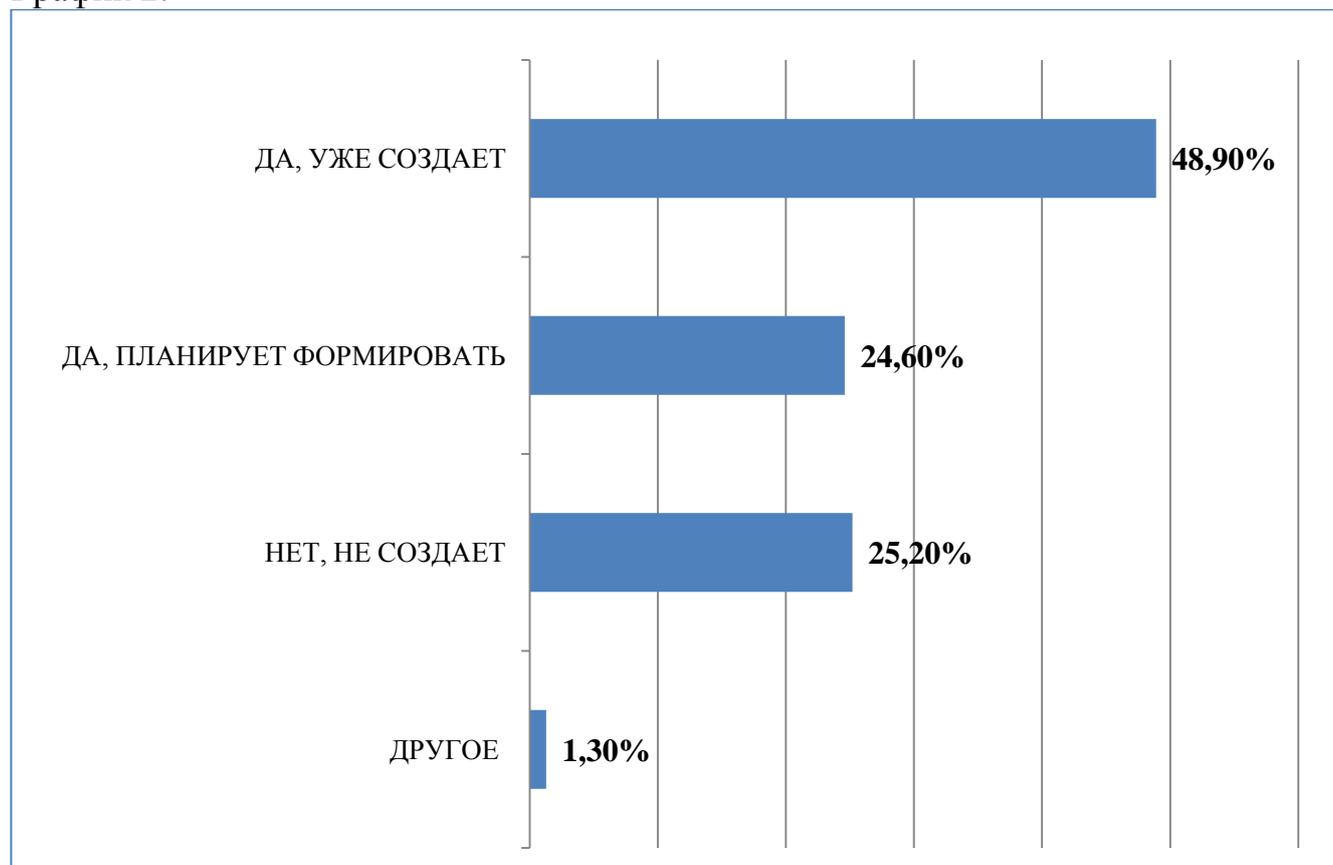


Таблица 3. Формирование финансового буфера на случай кризисных ситуаций среди целевых групп Программы.

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ	ПЕНСИОНЕРЫ	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
<i>ДА, УЖЕ СОЗДАЕТ</i>	45,7	50,9	65,0	41,0
<i>ДА, ПЛАНИРУЕТ ФОРМИРОВАТЬ</i>	28,9	23,1	11,5	29,7
<i>НЕТ, НЕ СОЗДАЕТ</i>	23,8	24,4	23,5	27,8
<i>ДРУГОЕ</i>	1,6	1,7	-	1,5

Таблица 4. Формирование финансового буфера на случай кризисных ситуаций в зависимости от места проживания респондентов.

	КАЛИНИНГРАД, %	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ, %	ПОСЕЛКИ/СЕЛА %
<i>ДА, УЖЕ СОЗДАЕТ</i>	46,8	49,9	55,4
<i>ДА, ПЛАНИРУЕТ ФОРМИРОВАТЬ</i>	21,8	26,2	28,5
<i>НЕТ, НЕ СОЗДАЕТ</i>	30,4	22,8	14,6
<i>ДРУГОЕ</i>	1,2	1,1	1,5

Вопрос: В случае нарушения прав потребителей, знаете ли вы, какие административные или юридические действия нужно предпринять?

График 4.

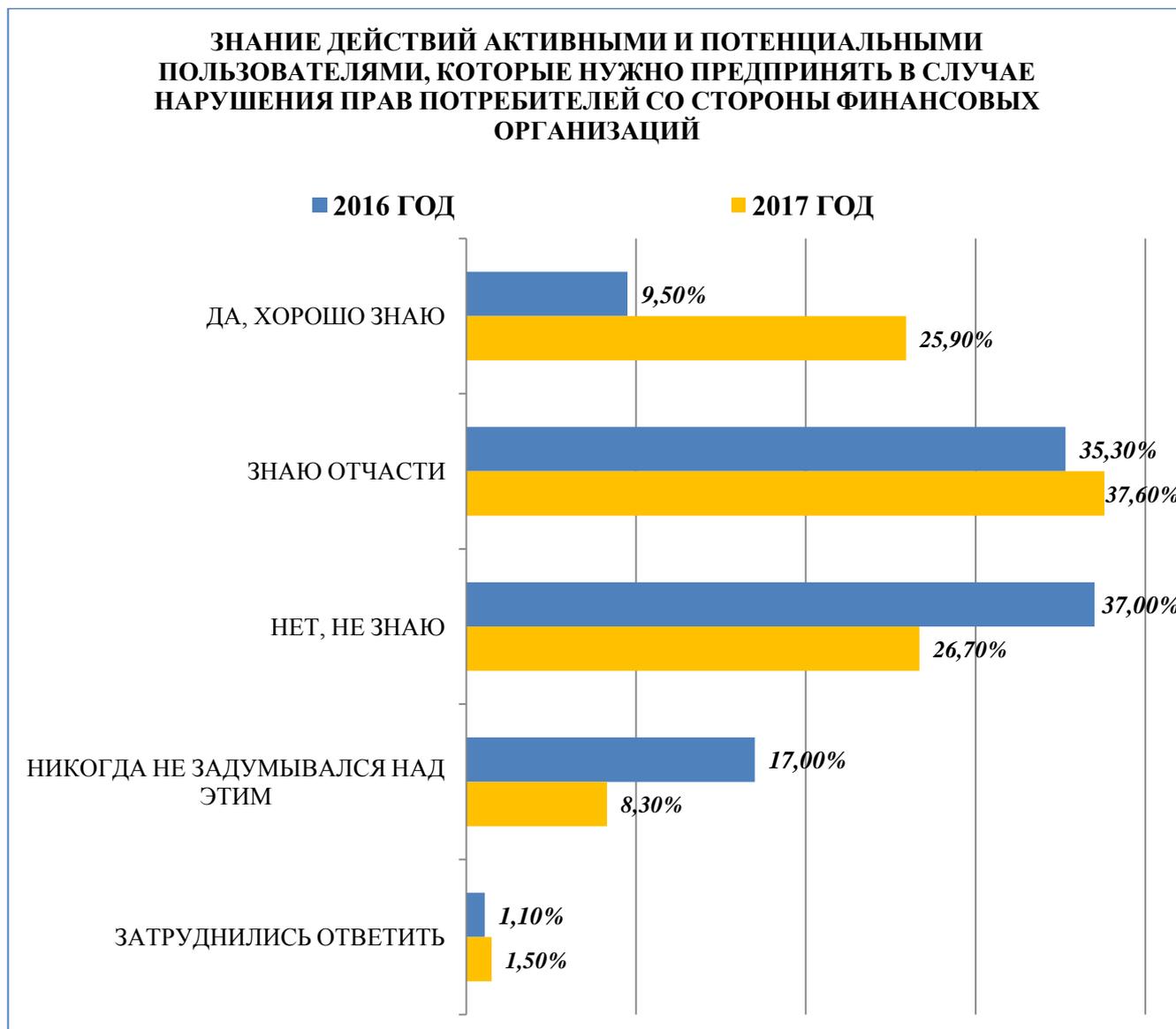


Таблица 5. Знание о том, какие действия административного и юридического характера нужно предпринимать в случае нарушения их прав потребителя со стороны финансовых организаций по целевым группам Программы.

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ	ПЕНСИОНЕРЫ	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
<i>ДА, ХОРОШО ЗНАЮ</i>	23,8	26,1	28,8	20,2
<i>ЗНАЮ ОТЧАСТИ</i>	39,8	36,3	32,8	39,4
<i>НЕТ, НЕ ЗНАЮ</i>	25,4	28,6	14,8	33,0
<i>НИКОГДА НЕ ЗАДУМЫВАЛСЯ НАД ЭТИМ</i>	8,6	6,4	13,1	6,7
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	2,3	2,6	0,5	0,6

Таблица 6. Знание о том, какие действия административного и юридического характера нужно предпринимать в случае нарушения их прав потребителя со стороны финансовых организаций по месту проживания респондентов.

	КАЛИНИНГРАД,%	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ,%	ПОСЕЛКИ/СЕЛА,%
<i>ДА, ХОРОШО ЗНАЮ</i>	23,4	29,6	25,4
<i>ЗНАЮ ОТЧАСТИ</i>	45,2	29,9	28,5
<i>НЕТ, НЕ ЗНАЮ</i>	24,2	28,5	33,1
<i>НИКОГДА НЕ ЗАДУМЫВАЛСЯ НАД ЭТИМ</i>	4,8	11,3	13,1
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	2,4	0,8	-

Вопрос 4. Если рассматривать кредит в банке, вы обычно сравниваете варианты (кредитные предложения) в различных кредитных учреждениях между собой перед окончательным решением?

График 5.

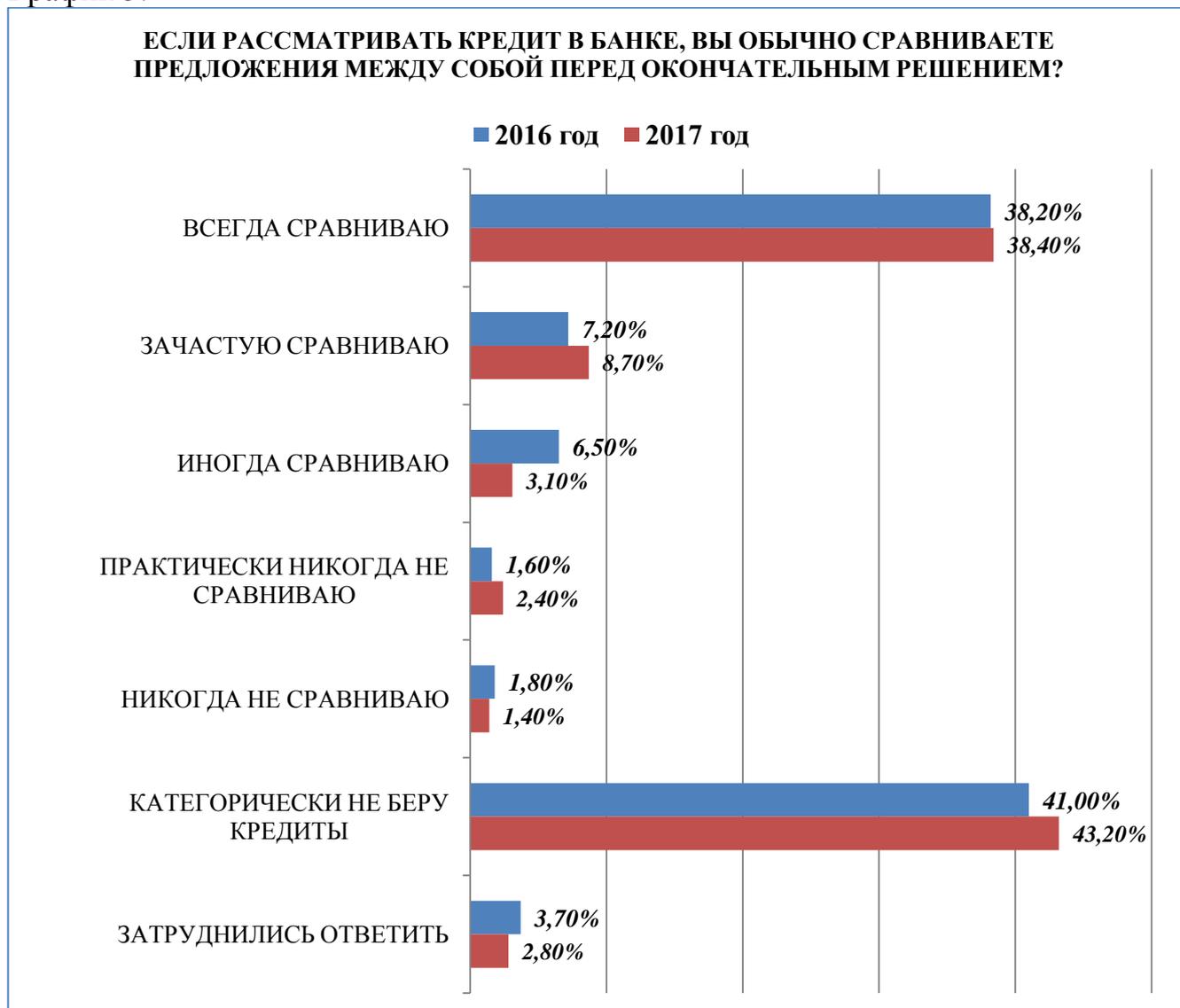


Таблица 7. Сравнение альтернативных предложений целевыми группами Программы, прежде чем брать кредит.

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ	ПЕНСИОНЕРЫ	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
<i>ВСЕГДА СРАВНИВАЮ</i>	26,2	23,1	53,0	50,8
<i>ЗАЧАСТУЮ СРАВНИВАЮ</i>	6,6	10,7	7,1	9,8
<i>ИНОГДА СРАВНИВАЮ</i>	2,7	3,8	1,6	3,7
<i>ПРАКТИЧЕСКИ НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ</i>	1,2	1,7	3,3	3,4
<i>НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ</i>	0,4	0,9	-	3,4
<i>КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ БЕРУ КРЕДИТЫ</i>	55,1	59,0	35,0	27,2
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	7,4	0,9	-	1,8

Таблица 8. Сравнение альтернативных предложений, прежде чем брать кредит, в зависимости от места проживания респондентов.

	КАЛИНИНГРАД, %	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ, %	ПОСЕЛКИ/СЕЛА, %
<i>ВСЕГДА СРАВНИВАЮ</i>	36,4	41,1	38,5
<i>ЗАЧАСТУЮ СРАВНИВАЮ</i>	9,6	9,0	4,6
<i>ИНОГДА СРАВНИВАЮ</i>	2,2	4,2	3,1
<i>ПРАКТИЧЕСКИ НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ</i>	2,2	1,1	6,9
<i>НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ</i>	2,2	0,6	0,8
<i>КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ БЕРУ КРЕДИТЫ</i>	46,4	41,1	36,2
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	0,8	2,8	10,0

Вопрос 5. **Как вы считаете, кто несет ответственность при возможных потерях на финансовых рынках (банках, страховых компаниях, брокерских услугах и пр.)?** (до двух ответов, вопрос задавался по карточке с предложенными вариантами ответов. Приводится кумулятивный процент ответов на вопрос).

График 6.

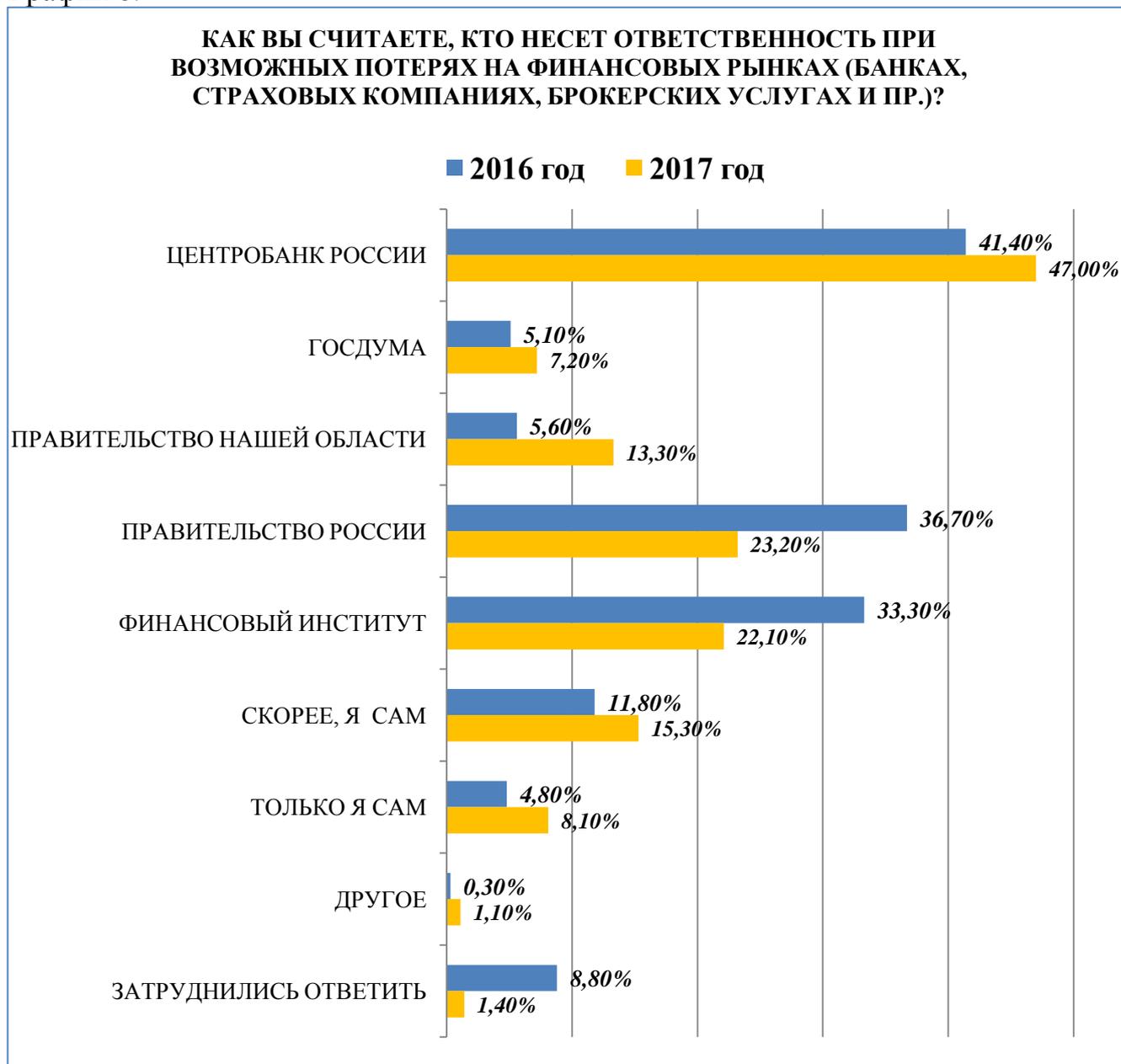


Таблица 11. Ответственность за финансовые потери с точки зрения целевых групп участников Программы.

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ	ПЕНСИОНЕРЫ	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЦЕНТРОБАНКА РОССИИ</i>	42,9	48,9	45,1	50,0
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ</i>	8,3	6,6	8,8	5,9
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА НАШЕЙ ОБЛАСТИ</i>	14,7	14,5	7,7	14,5
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИИ</i>	18,7	30,4	25,3	20,7
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИНАНСОВОГО ИНСТИТУТА</i>	35,3	12,8	24,7	17,0
<i>СКОРЕЕ, МОЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</i>	14,3	15,0	20,9	13,3
<i>ТОЛЬКО МОЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</i>	6,0	7,9	10,4	8,6
<i>ДРУГОЕ/ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	2,8	1,3	-	2,5

Таблица 12. Ответственность за финансовые потери в зависимости от места проживания респондентов.

	КАЛИНИНГРАД, %	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ, %	ПОСЕЛКИ/СЕЛА, %
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЦЕНТРОБАНКА РОССИИ</i>	45,5	49,0	48,0
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ</i>	8,4	7,0	3,9
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА НАШЕЙ ОБЛАСТИ</i>	12,0	14,8	15,7
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИИ</i>	27,5	13,5	31,5
<i>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИНАНСОВОГО ИНСТИТУТА</i>	25,7	15,9	23,6
<i>СКОРЕЕ, МОЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</i>	17,8	12,2	10,2
<i>ТОЛЬКО МОЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</i>	7,4	9,6	7,9
<i>ДРУГОЕ/ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	2,6	0,6	1,6

Следующий вопрос касается осознания рисков и доходности при выборе финансовых продуктов. Как показывают данные, 66,8% осознают, что высокая доходность связана с высокими рисками.

Вопрос 6. **Выберете утверждение, которое, с вашей точки зрения, является верным. Как связаны риск и доходность при вложении денег на банковские счета, акции, облигации и пр.?**

График 7.



Таблица 13. Осознание рисков и доходности при выборе финансовых продуктов, сравнительные данные по целевым группам Программы

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ,%	ПЕНСИОНЕРЫ,%	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ,%	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,%
<i>РИСК И ДОХОДНОСТЬ НИКАК НЕ СВЯЗАНЫ</i>	14,1	8,1	12,0	17,6
<i>ЧЕМ ВЫШЕ РИСК, ТЕМ НИЖЕ ДОХОДНОСТЬ</i>	19,9	11,5	10,4	12,4
<i>ЧЕМ НИЖЕ РИСК, ТЕМ НИЖЕ ДОХОДНОСТЬ</i>	44,9	56,8	58,5	50,2
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	21,1	23,5	19,1	19,5

Таблица 14. Осознание рисков и доходности при выборе финансовых продуктов, в зависимости от места проживания.

	КАЛИНИНГРАД,%	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ,%	ПОСЕЛКИ/СЕЛА,%
<i>РИСК И ДОХОДНОСТЬ НИКАК НЕ СВЯЗАНЫ</i>	12,8	13,8	16,5
<i>ЧЕМ ВЫШЕ РИСК, ТЕМ НИЖЕ ДОХОДНОСТЬ</i>	11,6	12,4	24,4
<i>ЧЕМ НИЖЕ РИСК, ТЕМ НИЖЕ ДОХОДНОСТЬ</i>	47,8	59,3	44,9
<i>ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ</i>	27,8	14,1	14,2

Вопрос 7. Как вы думаете, какая процентная ставка по банковскому вкладу или депозиту может быть опасной для вас как потребителя финансовых услуг, несет определенные риски? (данные приводятся от всех опрошенных)

График 8.

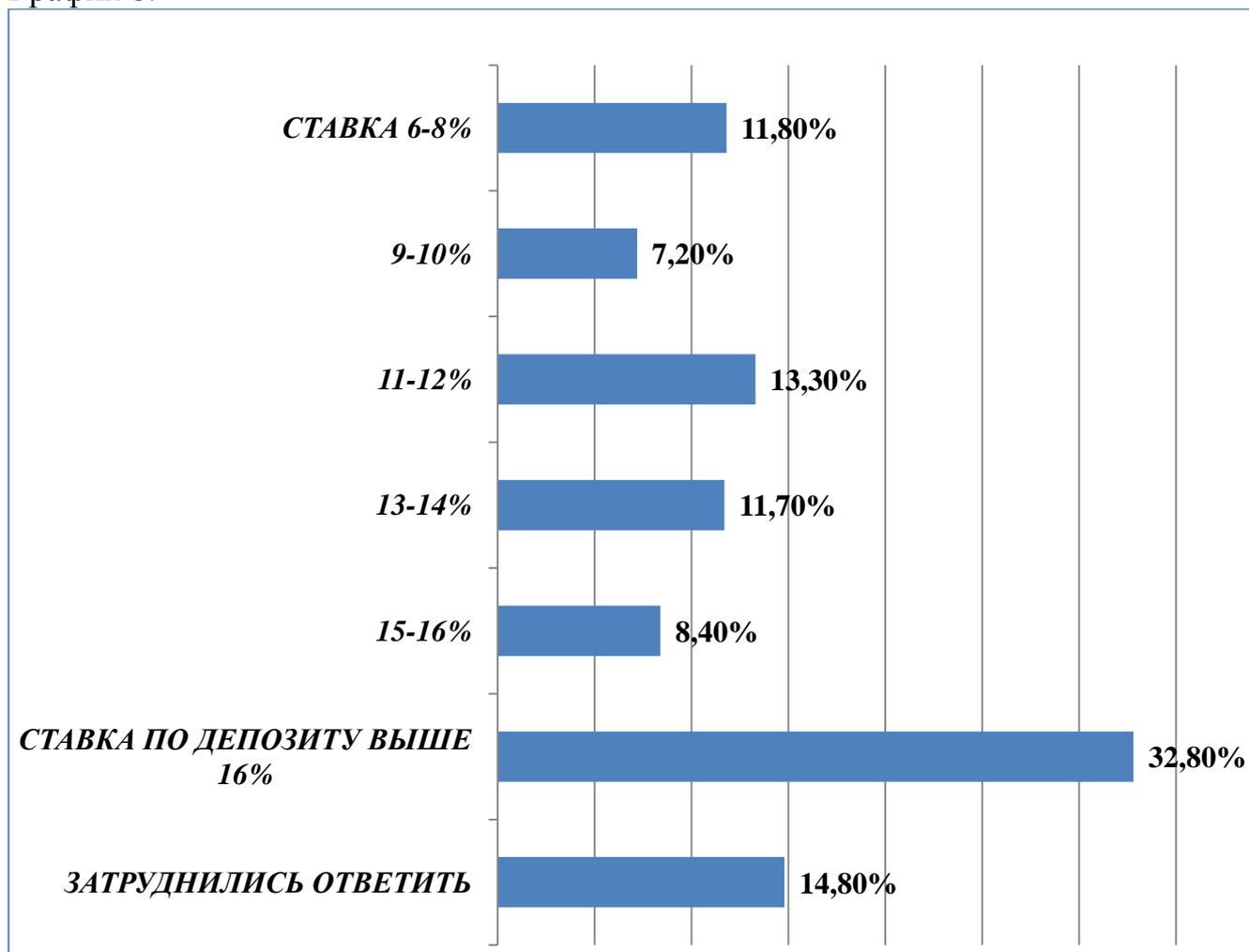


Таблица 13. Оценка рисков при высокой ставке по депозиту /вкладу, сравнительные данные по целевым группам Программы

	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ,%	ПЕНСИОНЕРЫ,%	ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ,%	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,%
СТАВКА 6-8%	14,5	7,3	10,9	13,5
9-10%	3,9	8,5	13,7	5,2
11-12%	18,0	12,8	10,4	11,6
13-14%	16,8	13,2	8,2	8,6
15-16%	13,3	4,7	8,7	7,0
СТАВКА ВЫШЕ 16%	28,5	32,9	32,3	36,4
ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ	5,1	19,7	14,2	17,7

Таблица 14. Осознание рисков при высокой ставке по депозиту /вкладу, в зависимости от места проживания.

	КАЛИНИНГРАД, %	МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ, %	ПОСЕЛКИ/СЕЛА, %
СТАВКА 6-8%	10,4	10,4	20,8
9-10%	9,0	7,3	0,8
11-12%	14,2	13,2	11,5
13-14%	14,4	8,5	11,5
15-16%	10,0	5,1	7,7
СТАВКА ВЫШЕ 16%	27,4	38,6	36,2
ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ	14,0	16,9	11,5

Вопрос 8. Скажите, какими из перечисленных финансовых услуг вам приходилось пользоваться за последний год?

Таблица 15. Общие данные. Приводится кумулятивный процент ответов на вопрос.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА	%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕБЕТОВОЙ ИЛИ ЗАРПЛАТНОЙ КАРТОЙ</i>	61,5%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ</i>	31,7%
<i>БРАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО УЖЕ ИМЕЮЩИМСЯ КРЕДИТАМ)</i>	13,0%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ АВТОКРЕДИТОВАНИЕМ</i>	3,3%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИПОТЕКОЙ</i>	5,3%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ МИКРОКРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, БЫСТРЫХ ЗАЙМОВ БЕЗ ДОКУМЕНТОВ ПО ПАСПОРТУ</i>	1,5%
<i>ВКЛАДЫВАТЬ ДЕНЬГИ В ПИФЫ И ИИС</i>	2,6%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГОМ</i>	37,1%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БАНКОВСКИМИ ВКЛАДАМИ, СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ИНСТРУМЕНТАМИ</i>	15,3%
<i>ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЛОМБАРДОМ ИЛИ АВТОЗАЛОГОМ</i>	2,6%
<i>ОПЛАЧИВАТЬ УСЛУГИ ЖКХ</i>	49,8%
<i>ПОДАВАТЬ ЗАПРОСЫ ИЛИ ЖАЛОБЫ В РОСПОТРЕБНАДЗОР, ЦЕНТРОБАНК И ДРУГИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</i>	2,5%
<i>ДРУГОЕ</i>	0,2%
<i>НИКАКИМИ НЕ ПОЛЬЗОВАЛСЯ</i>	11,2%

Таблица 16. Сравнительные данные пользования финансовыми услугами среди представителей различных целевых групп Программы.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА	СТУДЕНТЫ/ УЧАЩИЕСЯ, %	ПЕНСИОНЕРЫ, %	ПРЕДПРИНИМАТЕ ЛИ, %	АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, %
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕБЕТОВОЙ ИЛИ ЗАРПЛАТНОЙ КАРТОЙ	54,5	59,5	61,5	68,2
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ	28,1	15,5	41,8	40,4
БРАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО УЖЕ ИМЕЮЩИМСЯ КРЕДИТАМ)	2,8	9,5	22,0	18,3
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ АВТОКРЕДИТОВАНИЕМ	0,4	0,9	10,4	3,4
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИПОТЕКОЙ	1,6	1,7	10,4	8,0
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ МИКРОКРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, БЫСТРЫХ ЗАЙМОВ БЕЗ ДОКУМЕНТОВ ПО ПАСПОРТУ	1,2	0,2	2,2	2,4
ВКЛАДЫВАТЬ ДЕНЬГИ В ПИФЫ И ИИС	0,8	3,9	4,4	2,1
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГОМ	9,9	20,3	25,3	10,4
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БАНКОВСКИМИ ВКЛАДАМИ, СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ИНСТРУМЕНТАМИ	9,9	20,3	25,3	10,4
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЛОМБАРДОМ ИЛИ АВТОЗАЛОГОМ	2,4	3,0	2,2	2,8
ОПЛАЧИВАТЬ УСЛУГИ ЖКХ	28,1	58,6	65,9	51,4
ПОДАВАТЬ ЗАПРОСЫ ИЛИ ЖАЛОБЫ В РОСПОТРЕБНАДЗОР, ЦЕНТРОБАНК И ДРУГИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	4,0	1,7	3,8	1,2
НИКАКИМИ НЕ ПОЛЬЗОВАЛСЯ	14,2	18,1	4,9	7,3

Таблица 17. Сравнительные данные пользования финансовыми услугами в зависимости от места проживания респондентов.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА	КАЛИНИНГРАД, %	МАЛЫЕ ГОРОДА, %	ПОСЕЛКИ/СЕЛА, %
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕБЕТОВОЙ ИЛИ ЗАРПЛАТНОЙ КАРТОЙ	58,6	67,8	57,0
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ	32,2	32,0	27,3
БРАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО УЖЕ ИМЕЮЩИМСЯ КРЕДИТАМ)	13,1	13,3	9,4
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ АВТОКРЕДИТОВАНИЕМ	2,2	4,5	3,9
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИПОТЕКОЙ	4,4	7,1	4,7
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ МИКРОКРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, БЫСТРЫХ ЗАЙМОВ БЕЗ ДОКУМЕНТОВ ПО ПАСПОРТУ	2,0	1,1	0,2
ВКЛАДЫВАТЬ ДЕНЬГИ В ПИФЫ И ИИС	3,2	2,8	0,1
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГОМ	39,0	38,1	24,2
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БАНКОВСКИМИ ВКЛАДАМИ, СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ИНСТРУМЕНТАМИ	23,5	5,4	10,9
ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЛОМБАРДОМ ИЛИ АВТОЗАЛОГОМ	2,8	2,8	0,8
ОПЛАЧИВАТЬ УСЛУГИ ЖКХ	57,9	41,2	40,5
ПОДАВАТЬ ЗАПРОСЫ ИЛИ ЖАЛОБЫ В РОСПОТРЕБНАДЗОР, ЦЕНТРОБАНК И ДРУГИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	2,4	3,4	0,8
НИКАКИМИ НЕ ПОЛЬЗОВАЛСЯ	7,4	12,1	22,7

Таблица 12. Доли действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов по основным индикаторам Программы финансовой грамотности в регионе.

	доля действительных потребителей финансовых услуг,%	доля потенциальных потребителей финансовых услуг,%	доля в целом %
Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, осознающих соотношение «рисков - вознаграждение» при выборе финансовых продуктов ¹	50	22,8	72,8
Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих альтернативные предложения, прежде чем брать кредит ²	58,1	30,3	88,4
Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, знающих о том, какие действия административного и юридического характера нужно предпринимать в случае нарушения их прав потребителя со стороны финансовых организаций	41,3	22,2	63,5
Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, понимающих важность наличия "финансового буфера" на случай чрезвычайных и кризисных жизненных ситуаций	56,3	30,2	86,5
итого: распределение активных и потенциальных пользователей по региону	65,0	35,0	100

¹ Расчет доли пошел от числа пользователей финансовых услуг, кто дал ответ на поставленный вопрос без учета затруднившихся ответить

² Расчет пошел от числа пользователей кредитами без учета тех, кто ответил, что категорически не берет кредиты /либо затруднился ответить