

2024

Отчет по результатам социологического исследования по оценке индикаторов по финансовой грамотности за 2024 год



Заказчик: АНО ДПО «Институт
современного образования»

Исполнитель: Себровская Людмила
Олеговна, исследовательская группа
«Полстер»

СОДЕРЖАНИЕ

1.Технические данные и описание исследования.....	стр.2
2.Основные выводы. Доли/индикаторы реализации Государственной программы «Эффективные финансы» (Подпрограммы 4 «Содействие формированию финансово грамотного поведения, повышению качества финансовых услуг и поддержка инициативных проектов").....	стр.4
3.Субъективное восприятие финансовой грамотности населением.	стр.6
4.Отношение к сберегательным стратегиям и инструментам. 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.....	стр.8
5. Узнаваемость мероприятий Программы. Темы финграмотности	стр.16
5.Знание финансовых услуг, активные, пассивные и потенциальные пользователи. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, осознающих соотношение «рисков - вознаграждение» при выборе финансовых продуктов.....	стр.21
6. Отношение к кредитованию, облигациям и депозитам. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих альтернативные предложения, прежде чем брать кредит.....	стр.24
7. Финансовая безопасность, понимание личной ответственности. 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.....	стр.27

1. Технические данные и описание исследования.

Исследование по оценке индикаторов финансовой грамотности за 2024 год проведено в декабре 2024 года в рамках Технического задания.

Цель исследования: Оценить узнаваемость Программы Министерства Финансов Калининградской по финансовой грамотности среди жителей Калининградской области, а также степень выполнения показателей (индикаторов), включенных в Государственную программу «Эффективные финансы» (Подпрограмму 4 «Содействие формированию финансово грамотного поведения, повышению качества финансовых услуг и поддержка инициативных проектов») утвержденную постановлением Правительства Калининградской области от 29.12.2021 №855 (далее – Программа).

Задачи исследования: провести измерение уровня финансовой грамотности населения по каждой из целевых групп по базовым индикаторам, а также проанализировать динамику их изменения.

Объект исследования: население Калининградской области в возрасте от 16 лет и старше. 4 целевые аудитории (учащиеся школьного возраста и студенты, активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов; предпринимателей, представителей малого и среднего бизнеса, населения старшего (пенсионного) возраста). Всего выборка – 1000 человек.

Предмет исследования:

I – Степень узнаваемости мероприятий Программы, а также публикаций в СМИ и социальных сетях.

II – Степень понимания (доверия) респондентами инструментов и (или) понятий по финансовой грамотности, а также по инициативному бюджетированию.

III – По показателям (индикаторам), разработанным для мониторинга результативности Программы

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.

Тип исследования: аналитическое, комбинированное социологическое исследование. Территория проведения опроса – Калининградская область, в том числе город Калининград, малые города и поселки. Допустимая ошибка выборки 2,5% при доверительной вероятности 0,95.

Таблица 1.1. Доля и число опрашиваемых по социально-демографическим характеристикам

КАТЕГОРИЯ	ГРУППА	% ОТ ВЫБОРКИ	ЧИСЛО РЕСПОНДЕНТ ОВ
ПОЛ РЕСПОНДЕНТА	МУЖЧИНЫ	50	500
	ЖЕНЩИНЫ	50	500
ВОЗРАСТ РЕСПОНДЕНТА	16-20 ЛЕТ	7,6	76
	21-28 ЛЕТ	17,9	179
	29-39 ЛЕТ	20,5	205
	40-54 ЛЕТ	26,0	260
	55-60 ЛЕТ	11,2	112
	61 ГОД И СТАРШЕ	16,8	168
СОЦИАЛЬНО- ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ	СТУДЕНТ/УЧАЩИЙСЯ	7,4	74
	ПЕНСИОНЕР (В ТОМ ЧИСЛЕ РАБОТАЮЩИЙ ПЕНСИОНЕР)	17,5	175
	ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ (ИП, ЧП, ООО, СЕТЕВОЙ БИЗНЕС, САМОЗАНЯТЫЙ, РАБОТАЮ НА СЕБЯ)	12,2	122
	РАБОТНИК БЮДЖЕТНОЙ СФЕРЫ, ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СЛУЖАЩИЙ	13,7	137
	НАЕМНЫЙ РАБОТНИК ЧАСТНОЙ КОМПАНИИ	42,6	426
	ДОМОХОЗЯЙКА (В ТОМ ЧИСЛЕ УХОД ЗА РЕБЕНКОМ)	3,4	34
	ВРЕМЕННО НЕРАБОТАЮЩИЙ	3,2	32
МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ	КАЛИНИНГРАД	52,1	521
	МАЛЫЕ ГОРОДА	35,9	359
	ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ	12,0	120

Основные выводы. Доли/индикаторы реализации Государственной программы «Эффективные финансы» (Подпрограммы 4 «Содействие формированию финансово грамотного поведения, повышению качества финансовых услуг и поддержка инициативных проектов»).

Динамика индикаторов финансовой грамотности жителей Калининградской области представлена в Таблице 2. Отражает основные тенденции по всем показателям. Расчет индикаторов основан на помание респондентами тех или иных аспектов финансовой грамотности, в таблице приводятся пояснения, на оснвании каких вопросов исследования даны расчеты. В 2024 году мы видим стабильность в отношении большинства по всем маркерам, заданным в исследовании, разница с прошлым годом незначительна (в пределах сатистических колебаний данных).

Следует отметить лишь видимые изменения в отношении стратегии сбережений, при этом респонденты отмечали, что ответы связаны с тем, что многие отложенные ранее средства пришлось пустить в оборот, так как рост цен на товары первой необходимости заметно сказался на уровне достатка многих жителей региона.

При этом стабильным остается отношение к кредитным предложениям (несмотря на то, что кредиты берут меньше из-за более строгой политики банков к получателям, среди тех кто пользуетсяэтой финансовой услугой, более чем 90% сревнивают условия и кредитные предложения банков).

97,5% опрошенных понимают важность безопасности своей финансовой информации и не назовут данные своей банковской карты посторонним людям.

Таблица 2. **ОЦЕНКА ИНДИКАТОРОВ ПРОГРАММЫ**

ИНДИКАТОР ПРОГРАММЫ	%, ДОЛЯ 2024 ГОД	%, ДОЛЯ 2023 ГОД
ДОЛЯ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, ОСОЗНАЮЩИХ СООТНОШЕНИЕ «РИСКОВ-ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ» ПРИ ВЫБОРЕ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ	65,6% ПРАВИЛЬНО ОТВЕТИЛИ ПРО СООТНОШЕНИЕ РИСКОВ И ВЫГОД ПРИ ВЫБОРЕ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ	67,6% ПРАВИЛЬНО ОТВЕТИЛИ ПРО СООТНОШЕНИЕ РИСКОВ И ВЫГОД ПРИ ВЫБОРЕ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ
	93,4% - ПОНИМАЮТ ОПАСНУЮ ПРОЦЕНТНУЮ СТАВКУ ПО ДЕПОЗИТАМ	93,2% - ПОНИМАЮТ ОПАСНУЮ ПРОЦЕНТНУЮ СТАВКУ ПО ДЕПОЗИТАМ

ДОЛЯ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, СРАВНИВАЮЩИХ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ БРАТЬ КРЕДИТ	68,2% ОТ ВСЕХ РЕСПОНДЕНТОВ СРАВНИВАЮТ КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ 90,9% СРАВНИВАЮТ КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ЧИСЛА БЕРУЩИХ КРЕДИТЫ	75,0% ОТ ВСЕХ РЕСПОНДЕНТОВ СРАВНИВАЮТ КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ 89,3% СРАВНИВАЮТ КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ЧИСЛА БЕРУЩИХ КРЕДИТЫ
ДОЛЯ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, ЗНАЮЩИХ О ТОМ, КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО И ЮРИДИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА НУЖНО ПРЕДПРИНЯТЬ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	89,0% - ЗНАЮТ, КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (НАЗВАЛИ ХОТЯ БЫ ОДНУ ИНСТАНЦИЮ)	88,4% - ЗНАЮТ, КУДА ОБРАЩАТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (НАЗВАЛИ ХОТЯ БЫ ОДНУ ИНСТАНЦИЮ)
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	84,3% - ПОНИМАЮТ ВАЖНОСТЬ ФИНАНСОВОГО БУФЕРА	89,9% - ПОНИМАЮТ ВАЖНОСТЬ ФИНАНСОВОГО БУФЕРА
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, ОСОЗНАЮЩИХ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ СВОЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И ПРАВИЛЬНО ПОСТУПАЮЩИХ В ПРОВОКАЦИОННОЙ СИТУАЦИИ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ МОШЕННИКОВ	97,5% - НЕ НАЗОВУТ ПОСТОРОННИМ ЛЮДЯМ КОДЫ CRV, SVC	98,2% - НЕ НАЗОВУТ ПОСТОРОННИМ ЛЮДЯМ КОДЫ CRV, SVC

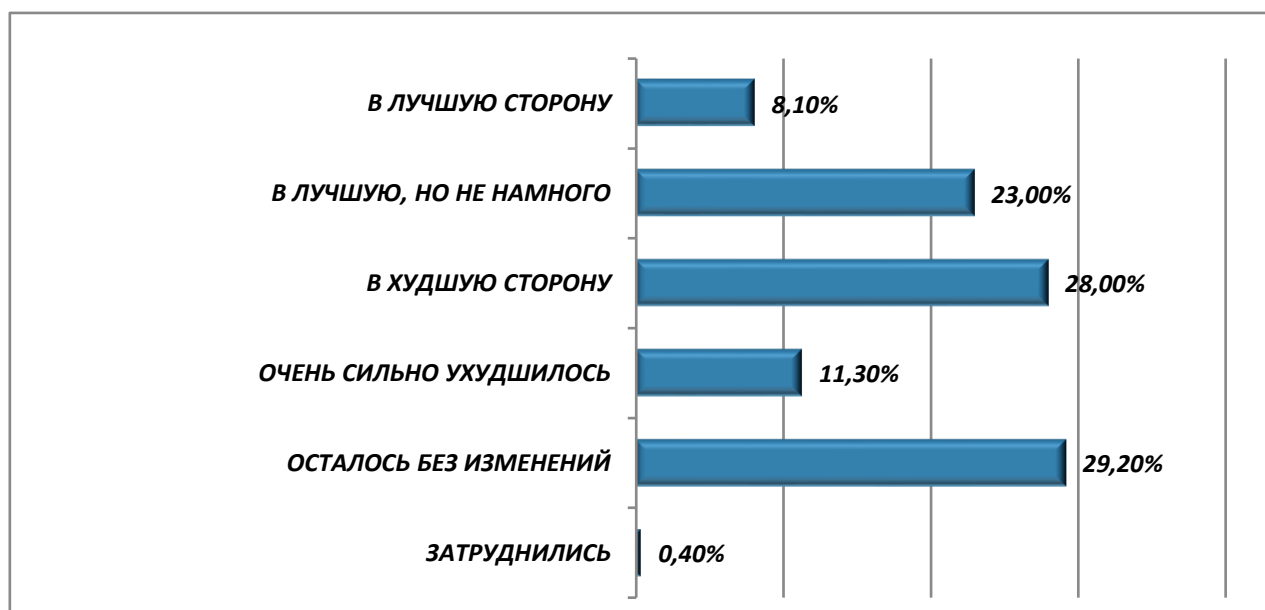
Субъективное восприятие финансовой грамотности населением. Узнаваемость мероприятий.

В 2024 году продолжается тенденция на снижение доли свободных средств в домохозяйстве. Порядка 40% калининградцев отмечают снижение уровня жизни, 31% ответили, что материальное положение несколько улучшилось, у 29% жителей оно осталось без изменений. Несколько более критично люди стали относиться к своим финансовым знаниям, около половины опрошенных ведет учет доходов и расходов и занимается планированием финансов внутри домохозяйства.

Несмотря на некоторое внижение доходов у части населения, 83% респондентов отмечают важность создания финансовой подушки безопасности, все больше калининградцев осознанно относятся к распоряжению личными деньгами и своему финансовому поведению в целом.

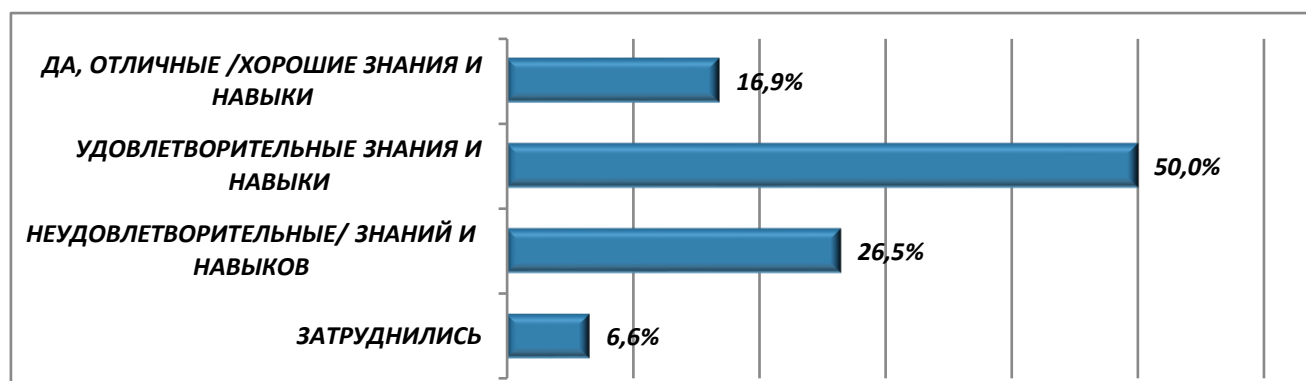
ВОПРОС: КАК ИЗМЕНИЛОСЬ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД? (ОДИН ОТВЕТ)

График 1.



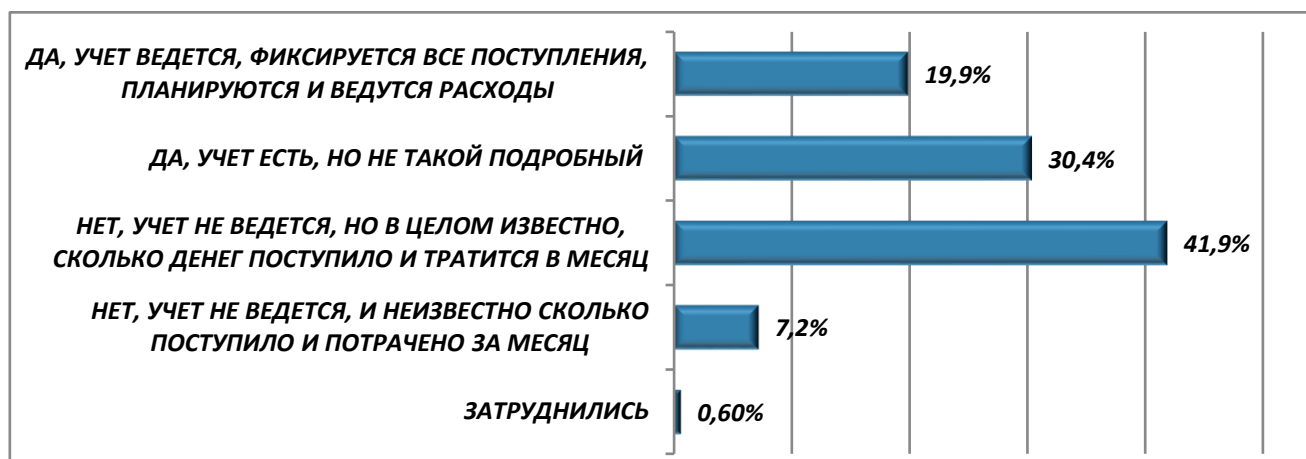
СКАЖИТЕ, ВЫ СЧИТАЕТЕ СЕБЯ ФИНАНСОВО ГРАМОТНЫМ ЧЕЛОВЕКОМ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 2



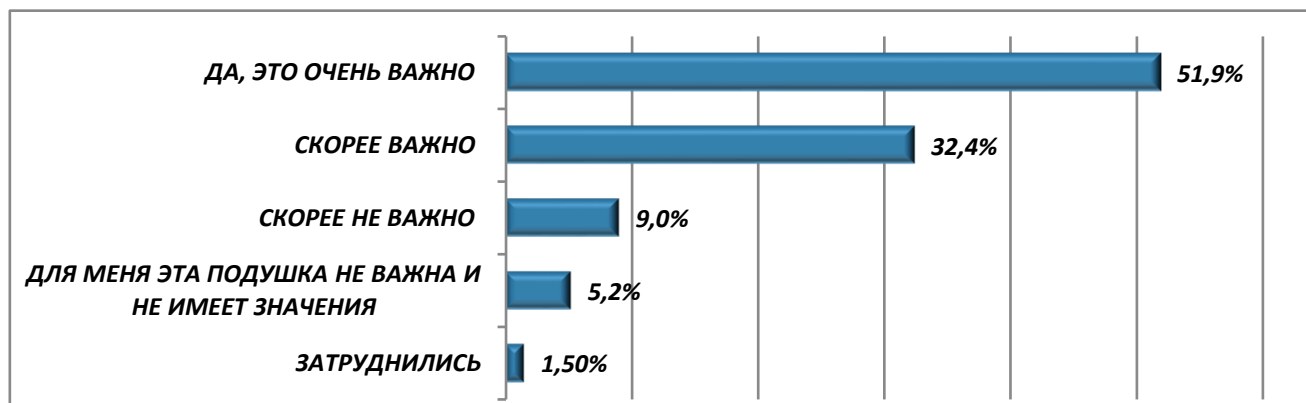
СКАЖИТЕ, ВЫ САМИ ИЛИ КТО-ТО В ВАШЕЙ СЕМЬЕ ВЕДЕТ УЧЕТ ДОХОДОВ И РАСХОДОВ СЕМЬИ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 3



ВАЖНО ЛИ, НА ВАШ ВЗГЛЯД, СОЗДАВАТЬ ФИНАНСОВУЮ "ПОДУШКУ БЕЗОПАСНОСТИ" ДЛЯ СЕБЯ И СВОЕЙ СЕМЬИ НА СЛУЧАЙ КРИЗИСА И ДРУГИХ НЕПРИЯТНЫХ СИТУАЦИЙ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 4.

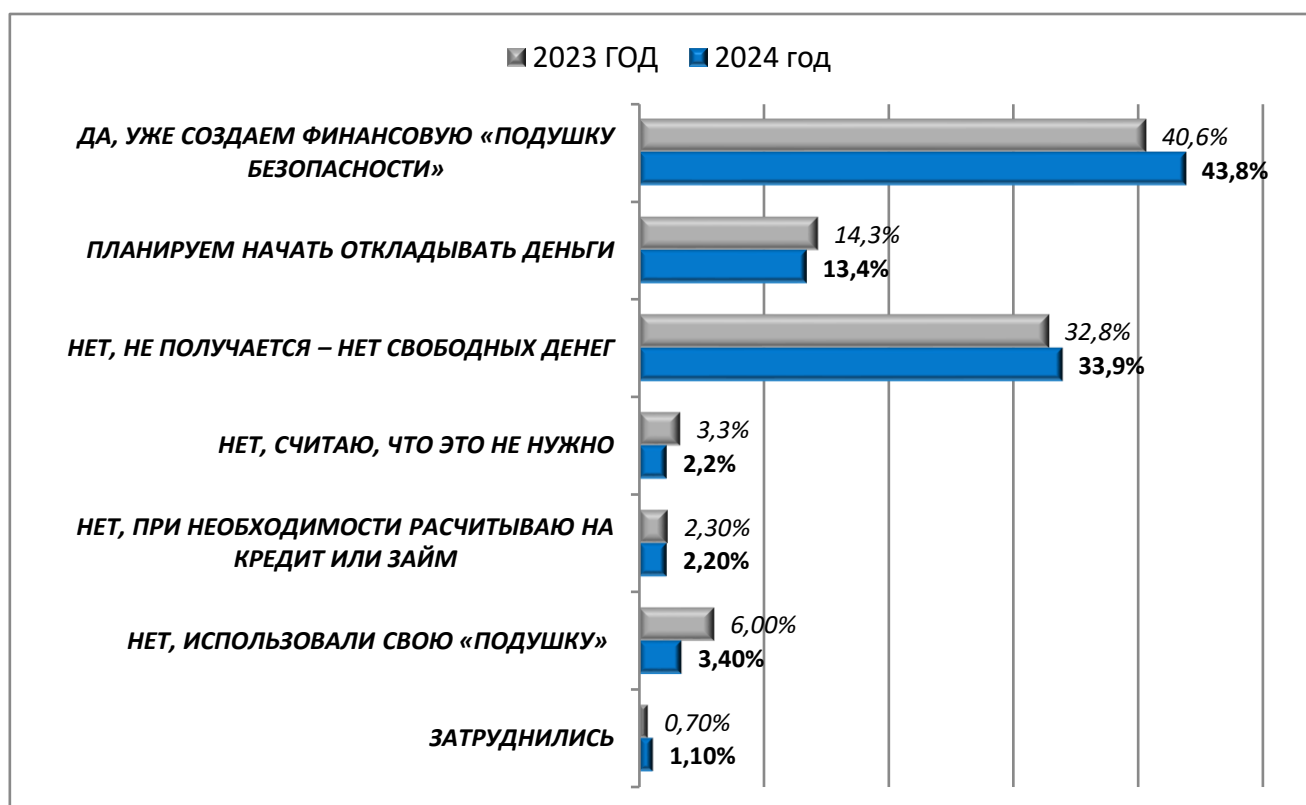


Отношение к сберегательным стратегиям и инструментам. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, понимающих важность наличия "финансового буфера" на случай чрезвычайных и кризисных жизненных ситуаций.

В динамике с прошлым годом несколько выросла доля тех, кто начал создавать финансовый буфер на случай непредвиденных ситуаций. При этом несколько выросла доля тех, кто копит на образование, на уровне 44-45% остается накопление на всякий случай, снизилась доля накоплений на отдых, старость и собственно на подушку безопасности. Почти каждый пятый житель не имеет возможности откладывать деньги.

СКАЖИТЕ, ВЫ ИЛИ ВАША СЕМЬЯ ОТКЛАДЫВАЕТЕ ДЕНЬГИ ПРО ЗАПАС, ЗАНИМАЕТЕСЬ СБЕРЕЖЕНИЯМИ, ВКЛАДАМИ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 5



СКАЖИТЕ, ДЛЯ КАКИХ ЦЕЛЕЙ ВЫ ИЛИ ВАША СЕМЬЯ ОТКЛАДЫВАЕТ ДЕНЬГИ ИЛИ СОБИРАЕТСЯ НАЧАТЬ КОПИТЬ? (ДЛЯ ТЕХ, КТО УЖЕ ОТКЛАДЫВАЕТ ИЛИ ПЛАНИРУЕТ - ВСЕ ОТВЕТЫ)

График 6

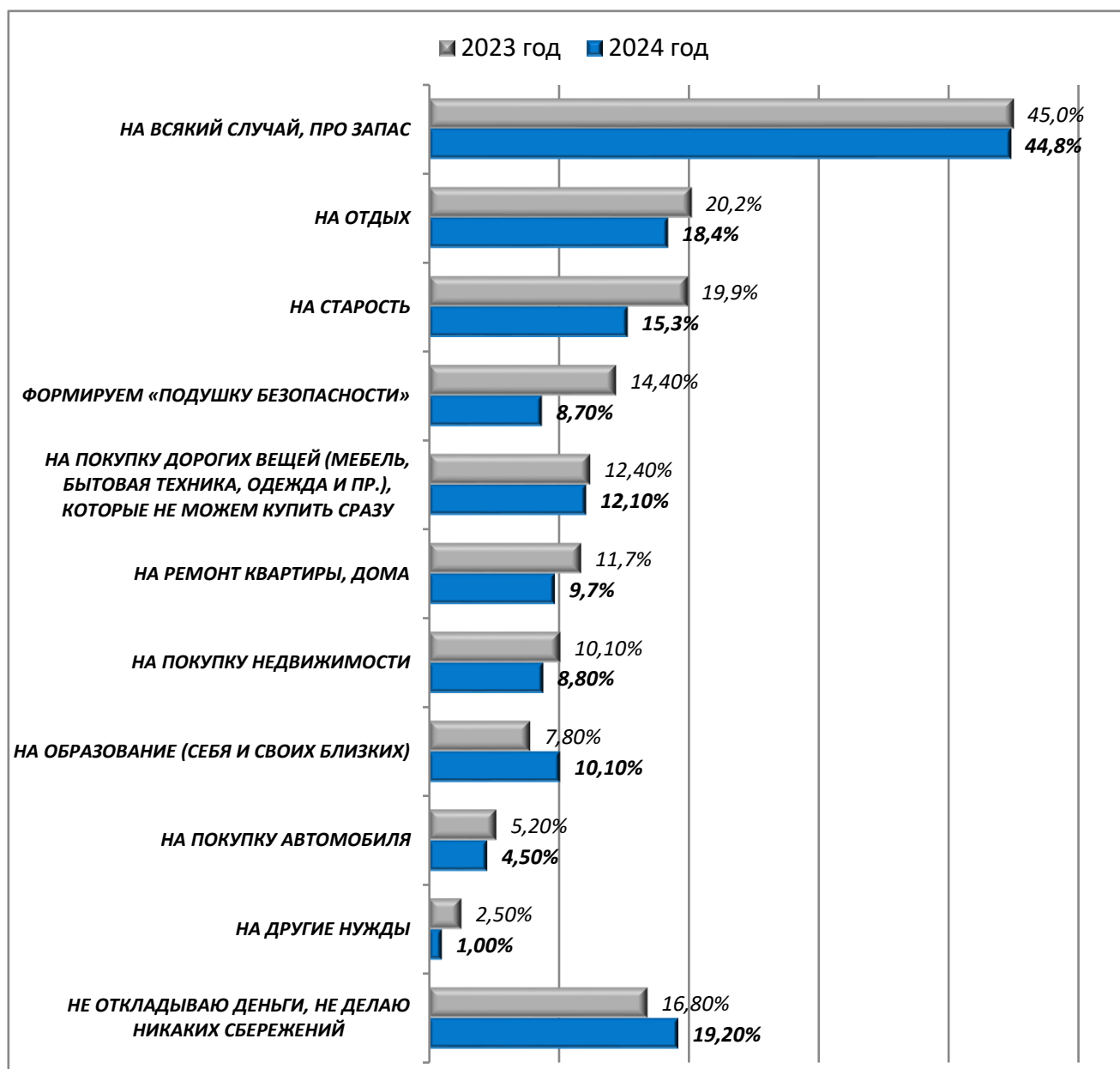


Таблица 3. СРАВНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПО ЛИЧНЫМ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМ СТРАТЕГИЯМ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.

Категории/ Стратегии сбережений	Пенсионеры 2022 год 2023 год 2024 год	Учащиеся/ студенты	Предприниматели	Люди с низким и средним уровнем доходов
Доли людей, осознающих важность финансового буфера на случай чрезвычайных жизненных ситуаций (важно/скорее важно создавать финансовую подушку)	2022 год - 91% 2023 год – 91,6% 2024 год – 87,2%	2022 год- 89,7% 2023 год – 89,6% 2024 год -87%	2022 год - 83,9% 2023 год – 94,7% 2024 год – 95,1%	2022 год - 87,4% 2023 год – 88,6% 2024 год – 84,7%
Формируем «Подушку безопасности»	2022 год- 25,8% 2023 год- 38,8% 2024 год – 46,9%	2022 год - 42,4% 2023 год – 44,8% 2024 год – 48,6%	2022 год - 43,3% 2023 год – 56,6% 2024 год – 62,3%	2022 год - 31,1% 2023 год – 34,7% 2024 год – 42,9%
СКАЖИТЕ, НА КАКИЕ ЦЕЛИ ВЫ ИЛИ ВАША СЕМЬЯ ОТКЛАДЫВАЕТ ДЕНЬГИ ИЛИ СОБИРАЕТСЯ НАЧИНАТЬ КОПИТЬ?				
На всякий случай, про запас	2022 год- 21,8% 2023 год – 33,1% 2024 год – 49,1%	2022 год -57,9% 2023 год – 47,3% 2024 год -56,8%	2022 год -20,6% 2023 год- 30,4% 2024 год – 49,2%	2022 год - 28,5% 2023 год – 36,4% 2024 год – 41,8%
Откладываем деньги на старость	2022 год - 33,9% 2023 год -43,4% 2024 год – 46,3%	2022 год - 1,8% 2023 год- 9,9% 2024 год -6,8%	2022 год - 3,5% 2023 год-6,2% 2024 год – 9,8%	2022 год - 16,6% 2023 год – 10,5% 2024 год – 8,9%

Копим на отдых	2022 год- 10,5%	2022 год- 26,8%	2022 год - 19,1%	2022 год- 17,7%
	2023 год – 16,4%	2023 год- 22,9%	2023 год- 25,7%	2023 год – 19,1%
	2024 год – 9,7%	2024 год -17,6%	2024 год -20,5%	2024 год -20,6%
На ремонт квартиры, дома	2022 год- 16,0%	2022год - 27,9%	2022 год- 12,8%	2022 год-19,7%
	2023 год-12,7%	2023 год – 15,0%	2023 год - 21,2%	2023 год – 11,7%
	2024 год – 5,7%	2024 год -6,8%	2024 год – 6,6%	2024 год – 10,9%
Откладываем на покупку недвижимости	2022 год-4,8%	2022 год - 14,5%	2022 год- 20,6%	2022 год- 10,3%
	2023 год – 1,1%	2023 год – 14,9%	2023 год – 8,8%	2023 год – 14,2%
	2024 год – 1,7%	2024 год -14,9%	2024 год – 8,2%	2024 год – 9,9%
Копим на образование (себя и своих близких)	2022 год-2,4%	2022 год- 25,5%	2022 год- 28,9%	2022 год- 14,4%
	2023 год- 5,3%	2023 год- 18,0%	2023 год- 18,8%	2023 год- 9,3%
	2024 год – 3,4%	2024 год – 20,3%	2024 год – 14,8%	2024 год – 10,9%
Откладываем на покупку автомобиля	2022 год -6,4%	2022 год- 21,8%	2022 год - 17,7%	2022 год- 12,8%
	2023 год- 1,3%	2023 год- 16,0%	2023 год – 14,2%	2023 год- 5,1%
	2024 год – 1,7%	2024 год -4,1%	2024 год – 4,9%	2024 год – 5,1
На покупку дорогих вещей, которые не можем купить сразу (мебель, бытовая техника, одежда и пр.)	2022 год-6,5%	2022 год- 19,4%	2022 год- 17,0%	2022 год- 15,9%
	2023 год- 8,4%	2023 год- 18,9%	2023 год – 14,4%	2023 год- 12,7%
	2024 год – 7,4%	2024 год -16,2%	2024 год – 11,5%	2024 год -12,6%

На формирование «Подушки безопасности»	2023 год- 10,6%	2023 год-19,9%	2023 год- 12,4%	2023 год- 14,4%
	2024 год – 5,7%	2024 год -6,8%	2024 год -14,8%	2024 год – 9,6%
Не откладываем деньги	2022 год -11,3%	2022 год - 8,5%	2022 год -12,7%	2022 год- 17,4%
	2023 год – 11,1%	2023 год – 15,4%	2023 год – 14,2%	2023 год- 22,0%
	2024 год – 14,0%	2024 год – 14,9%	2024 год – 5,7%	2024 год – 21,0%

СКАЖИТЕ, КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ВАМ ПРИХОДИЛОСЬ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД? Таблица 4

Темы финансовой грамотности	Процент кумулятивный, %
1. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕБЕТОВОЙ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ (VISA, MAESTRO, MASTERCARD)	52,5
2. ПОЛЬЗОВАЛСЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМОЙ /КАРТОЙ «МИР»	77,1
3. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ	33,6
4. БРАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО УЖЕ ИМЕЮЩИМСЯ КРЕДИТАМ)	19,8
5. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ АВТОКРЕДИТОВАНИЕМ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО АВТОКРЕДИТУ)	5,3
6. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИПОТЕКОЙ (ИЛИ ПЛАТИТЬ ПО ИПОТЕКЕ)	8,4
7. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ МИКРОКРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, БЫСТРЫХ ЗАЙМОВ БЕЗ ДОКУМЕНТОВ ПО ПАСПОРТУ	1,8
8. ВКЛАДЫВАТЬ ДЕНЬГИ В ИНВЕСТИЦИОННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПИФЫ И ИИС, ПОКУПАЛ АКЦИИ, ОБЛИГАЦИИ И ПР.	3,6
9. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКОМ	57,0
10. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БАНКОВСКИМИ ВКЛАДАМИ, СБЕРЕАТЕЛЬНЫМИ ИНСТРУМЕНТАМИ	17,9
11. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЛОМБАРДОМ ИЛИ АВТОЗАЛОГОМ	1,0
12. ОПЛАЧИВАЛ УСЛУГИ ЖКХ	57,5
13. ПОДАВАЛ ЗАПРОСЫ ИЛИ ЖАЛОБЫ В РОСПОТРЕБНАДЗОР И ДРУГИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	1,9
14. ПОЛЬЗОВОЛСЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМОЙ (WEB-MONEY, YANDEX-ДЕНЬГИ, QIWI, PAYPAL, SKRILL И ДР.)	13,5
15. ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КРИПТОВАЛЮТАМИ (ПОКУПАТЬ, ПРОДАВАТЬ, ИНВЕСТИРОВАТЬ)	2,0
16. ОТКРЫЛ БРОКЕРСКИЙ СЧЕТ ИЛИ ИИС	2,0
17. ДРУГОЕ (ЧТО ИМЕННО)	2,1

На основании вопроса о пользовании финансовыми услугами нами были выделены три основные доли пользователей – активные (пользуются шестью и более финансовыми услугами), пассивные (три-пять услуг), и потенциальные – те, кто не пользуется совсем или пользуется услугами неактивно.

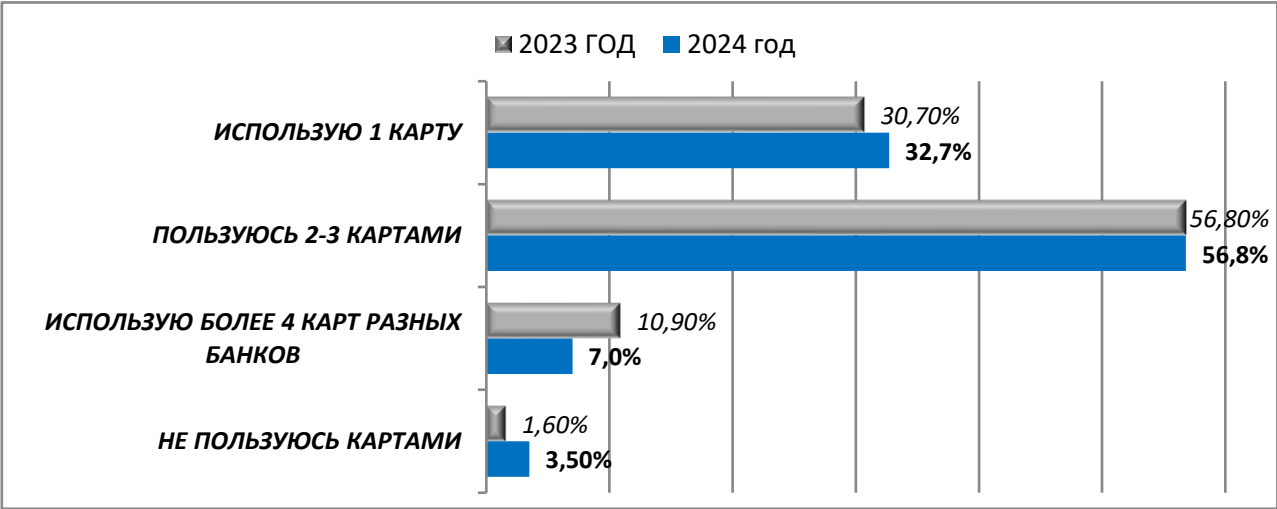
Самым популярным банковским продуктом остаются пластиковые карты (дебетовые, кредитные, зарплатные). Около 20% калининградцев пользуются потребительским кредитованием, чуть более 5% - автокредитами, более 8% - ипотекой.

Доля пользователей интернет-банком ежегодно подрастает и сейчас составляет 57%, а вот пользование вкладами и иными сберегательными инструментами напротив несколько снижается (18%).

Использование одной, трех и более пластиковых карт осталось практически на уровне прошлого года, 56,8% пользуется 2-3 картами банков, каждый третий использует только одну карту и около 7% - 4 карты и более.

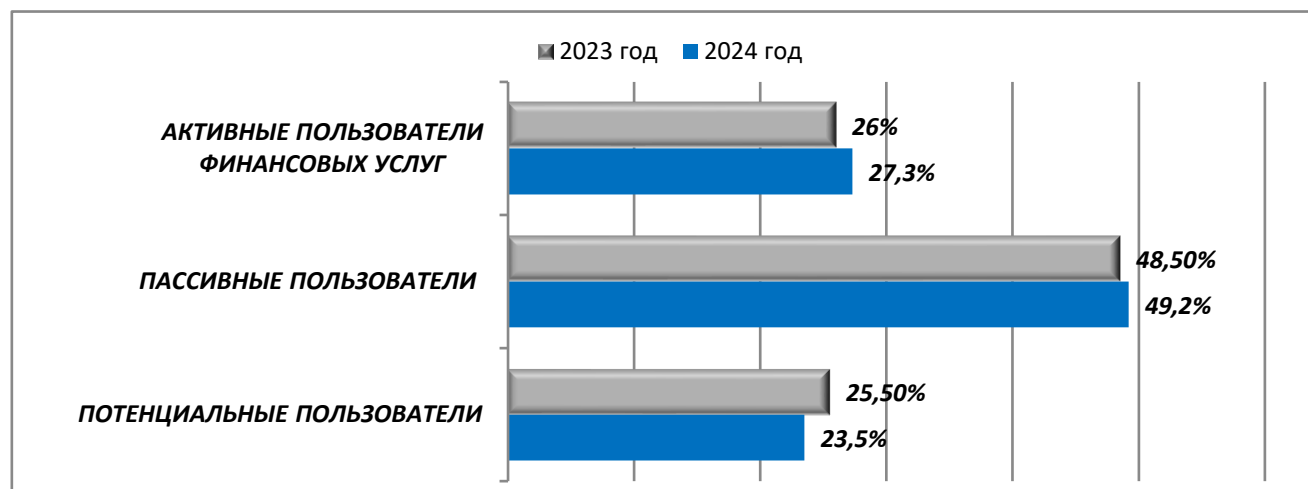
КАРТАМИ СКОЛЬКИХ БАНКОВ ВЫ ПОЛЬЗУЕТЕСЬ?

График 7



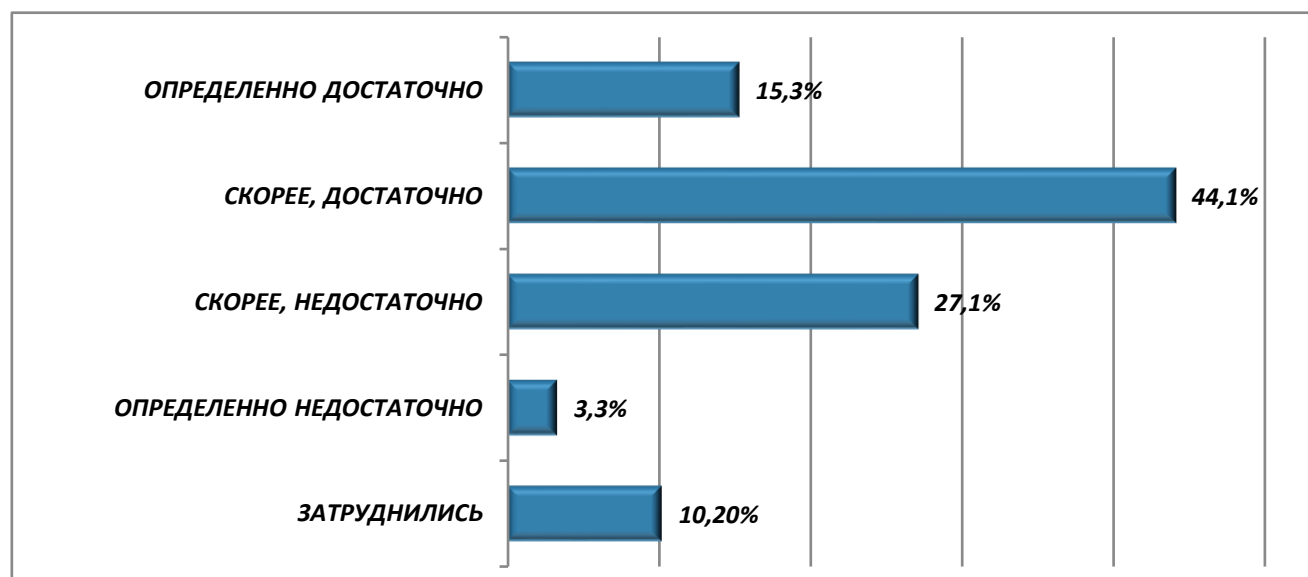
ДОЛИ АКТИВНЫХ, ПАССИВНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ¹

График 8



В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ ВАМ ДОСТАТОЧНО ИЛИ НЕДОСТАТОЧНО ВАШИХ ЗНАНИЙ ПО ФИНАНСОВЫМ ВОПРОСАМ?

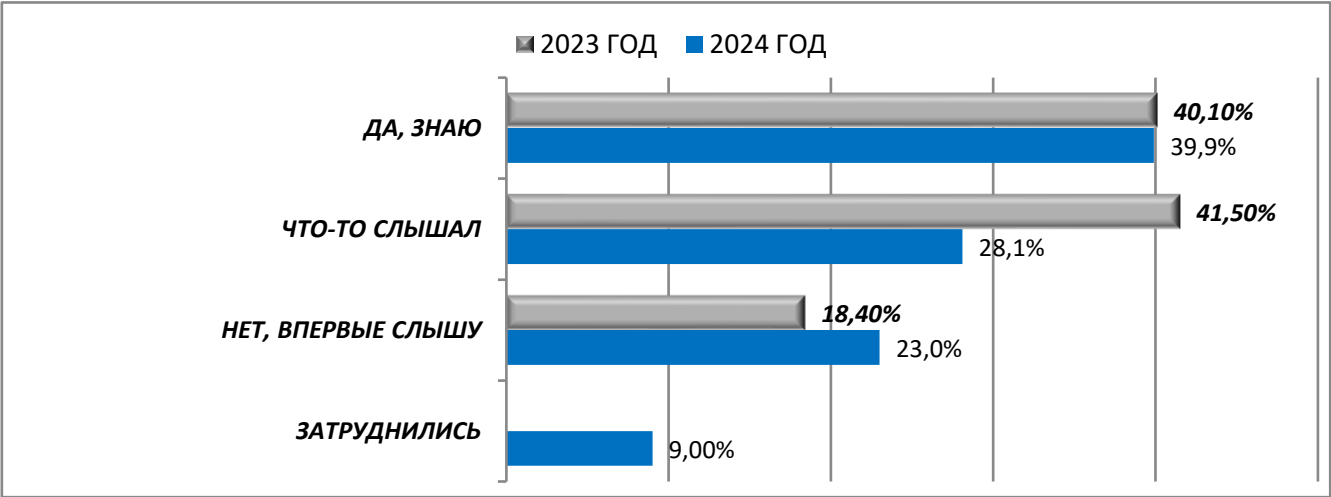
График 9



¹ Выведены на основании корреляций вопроса о пользовании финансовыми услугами: Использовали шесть и более финансовых услугами – активные пользователи; от трех до пяти финансовых услуг – пассивные пользователи; Не пользовались никакими услугами, либо пользовались одной-двумя услугами – потенциальные пользователи

СКАЖИТЕ, ВЫ ЗНАЕТЕ О ТОМ, ЧТО В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ РЕАЛИЗУЕТСЯ ПРОГРАММА ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 8



Информированность о программе финграмотности населения несколько сниилась. (на 5% больше респондентов ответили, что ничего не слышали о программе и еще 9% затруднились с ответом).

В следующей таблице мы приводим сравнительные данные между тем, какую информацию пользователи искали в течение года о финансовых услугах, а какую хотели бы целенаправленно получать. Это даст возможность скорректировать подачу информации в рамках программы.

ВОПРОС: ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД ВЫ ИСКАЛИ ИЛИ НЕ ИСКАЛИ ИНФОРМАЦИЮ ПО ТЕМЕ ФИНАНСОВ, ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ? ЕСЛИ ИСКАЛИ, УКАЖИТЕ, О ЧЕМ ИМЕННО?

ВОПРОС: УКАЖИТЕ, ПО КАКИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ТЕМ ВЫ БЫ ХОТЕЛИ ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ФИНАНСАХ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ?

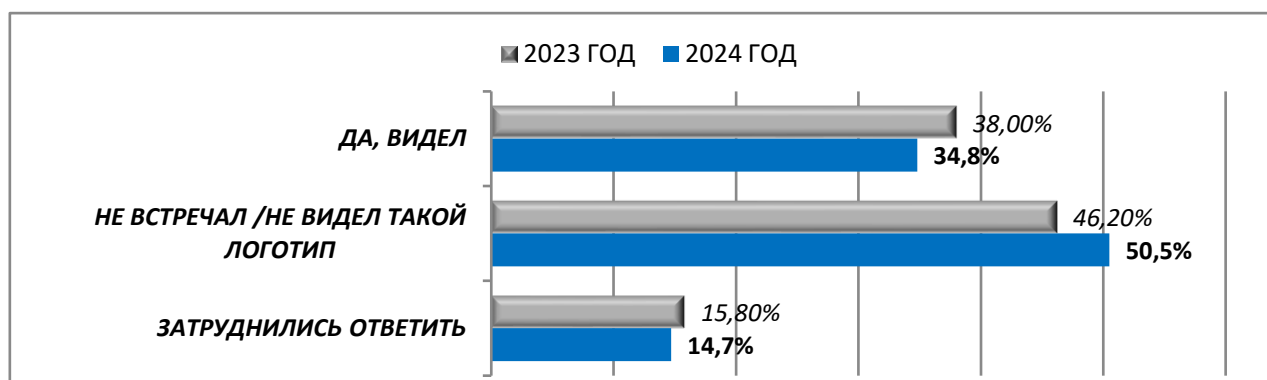
Таблица 5

Темы финансовой грамотности	ИСКАЛИ ИНФОРМАЦИЮ,%	ХОТЕЛИ ПОЛУЧИТЬ ТАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ, %
КАК ВЕРНУТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ, ЕСЛИ ПОТЕРЯЛ РАБОТУ	2,6	2,1
КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ МОШЕННИКОВ	9,9	15,1
КАК МОЖНО ЗАРАБАТЫВАТЬ НА РЫНКЕ ЦЕННЫХ БУМАГ (АКЦИИ, ОБЛИГАЦИИ)	5,6	6,4
КАК НАУЧИТЬСЯ ЭКОНОМИТЬ	5,3	7,3
КАК НАЧАТЬ ИНВЕСТИРОВАТЬ	7,4	8,6
КАК ПОЛУЧИТЬ НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ	10,6	7,7

КАК ПОЛУЧИТЬ ПОСОБИЕ И/ИЛИ СОЦИАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ	9,5	7,7
КАК РАСПОЗНАТЬ ФИНАНСОВУЮ ПИРАМИДУ	1,5	3,6
КАК РАССЧИТАТЬ % ПО ИПОТЕКЕ	6,1	4,8
КАК СОЗДАТЬ СВОЕ ДЕЛО, КАК ЗАРАБАТЫВАЮТ САМОЗАНЯТЫЕ	6,4	9,3
ИНДЕКСАЦИЯ ПЕНСИИ	2,7	4,6
КАК ОТЛОЖИТЬ НА ПЕНСИЮ	1,1	5,2
КУДА ВЫГОДНЕЕ ВСЕГО ВКЛАДЫВАТЬ ДЕНЬГИ	8,4	12,8
КУДА НУЖНО ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА БАНК ИЛИ ДРУГУЮ ФИНАНСОВУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ	2,5	4,2
НА КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ НУЖНО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ПОДПИСАНИИ ДОГОВОРОВ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	2,8	6,6
НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ПОКУПКЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	1,3	4,0
О ЧЕМ НЕ РАССКАЗЫВАЮТ БАНКИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ	2,9	5,3
ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ НЕ «УВЯЗНУТЬ» В ДОЛГАХ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ КРЕДИТАМИ	0,6	2,2
ЧТО ТАКОЕ ФИНАНСОВАЯ КИБЕР-БЕЗОПАСНОСТЬ	2,8	4,3
КАКИЕ НАЛОГИ И СБОРЫ ДЕЙСТВУЮТ В РОССИИ	3,8	5,0
КАК ПЛАНИРОВАТЬ ЛИЧНЫЙ (СЕМЕЙНЫЙ) БЮДЖЕТ	1,4	2,9
О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	3,1	4,0
О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И ОБЕСПЕЧЕНИИ	1,7	3,6
ДРУГОЕ (УКАЖИТЕ)	0,2	1,3
ЗАТРУДИЛИСЬ-НЕ ИСКАЛ ТАКУЮИНФОМАЦИЮ	55,6	34,0

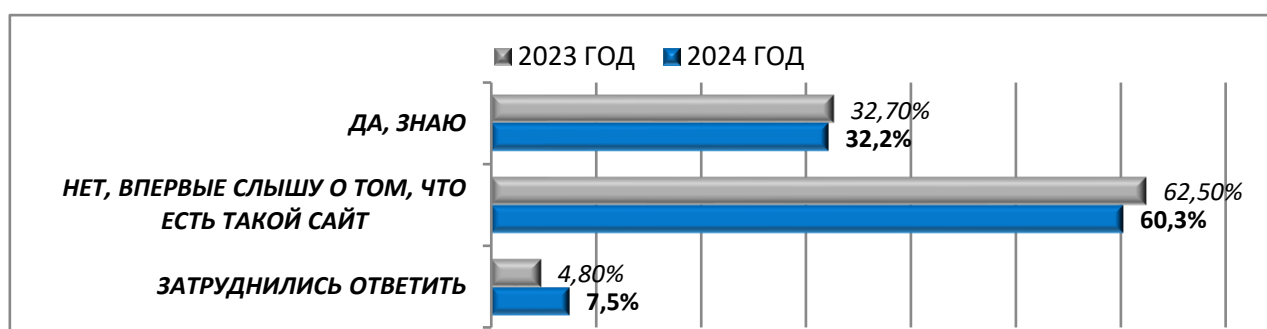
ПОСМОТРИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫ ВИДЕЛИ ГДЕ-ЛИБО ТАКОЙ ЛОГОТИП ПРОГРАММЫ?
(респондентам демонстрировался логотип Программы)

График 10.



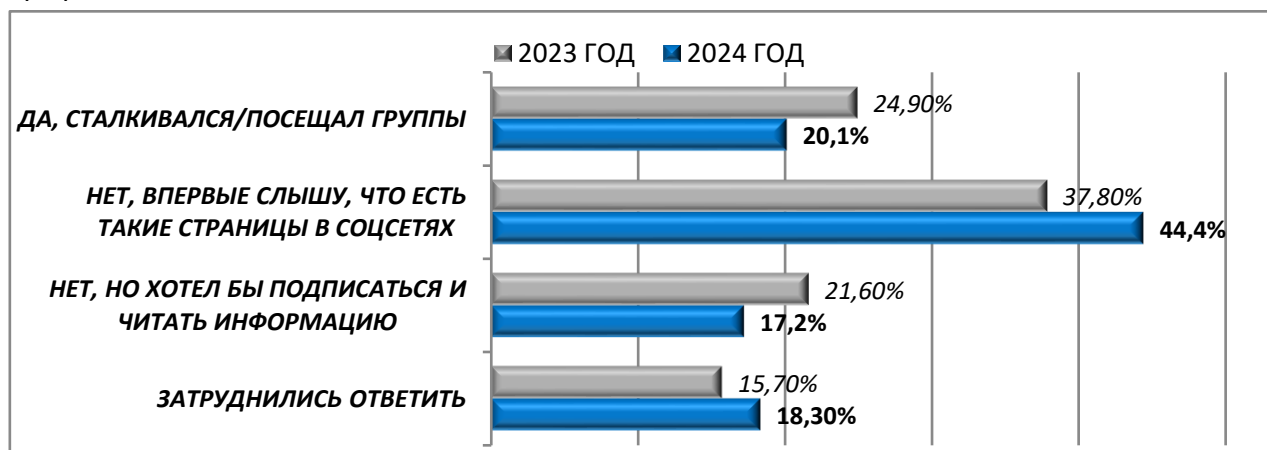
СЛЫШАЛИ ЛИ ВЫ О САЙТЕ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ [HTTPS://WWW.FINGRAM39.RU](https://www.fingram39.ru)
(ПОКАЗАНА КАРТИНКА САЙТА И НАЗВАНИЕ)

График 11.



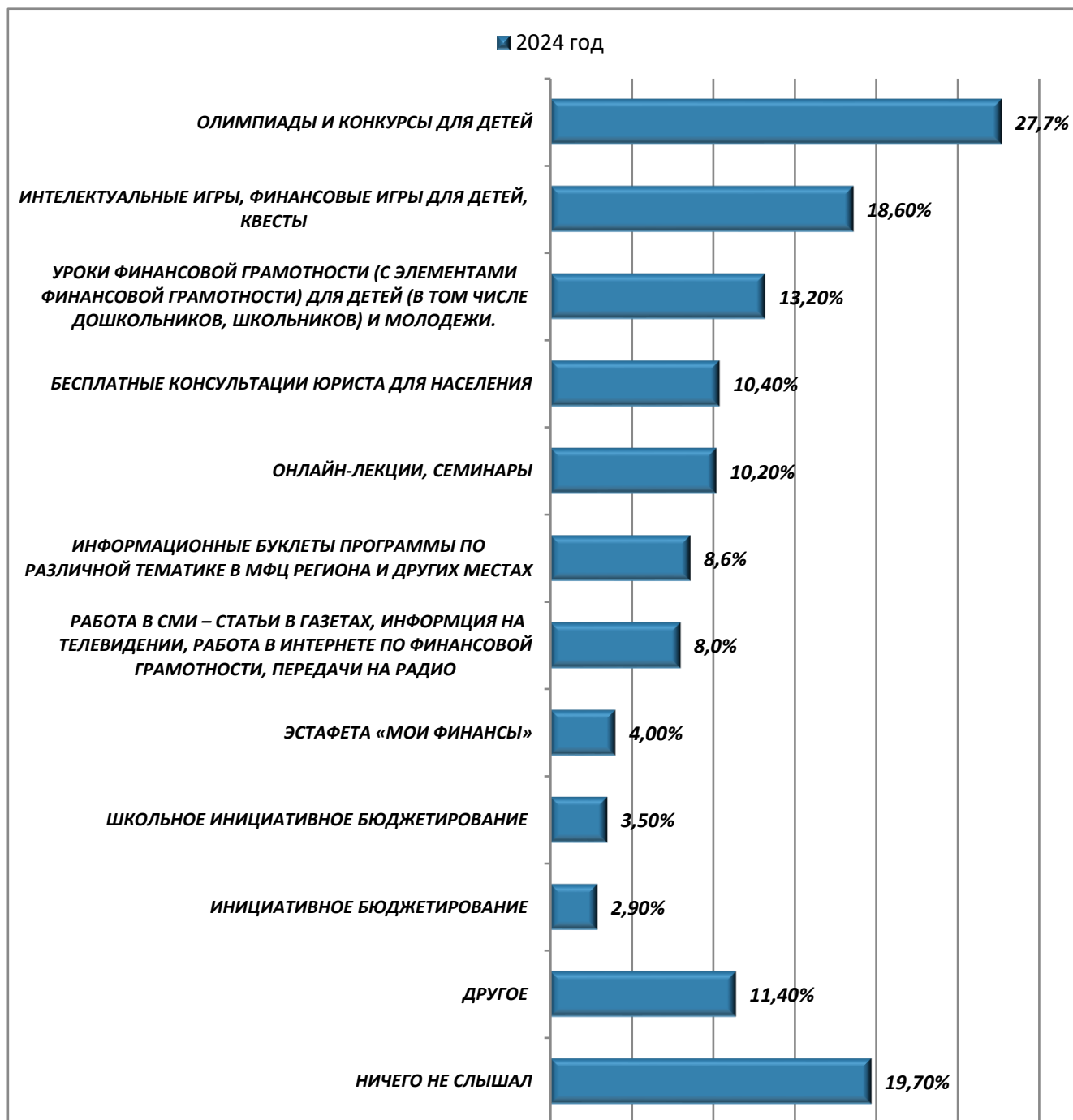
СТАЛКИВАЛИСЬ ЛИ ВЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ ВК, ОК, ТЕЛЕГРАММ, ЯНДЕКС ДЗЕН) СО СТРАНИЦАМИ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ? (ДЕМОНСТРИРОВАЛОСЬ ИЗОБРАЖЕНИЕ ЛОГОТИПА)

График 12



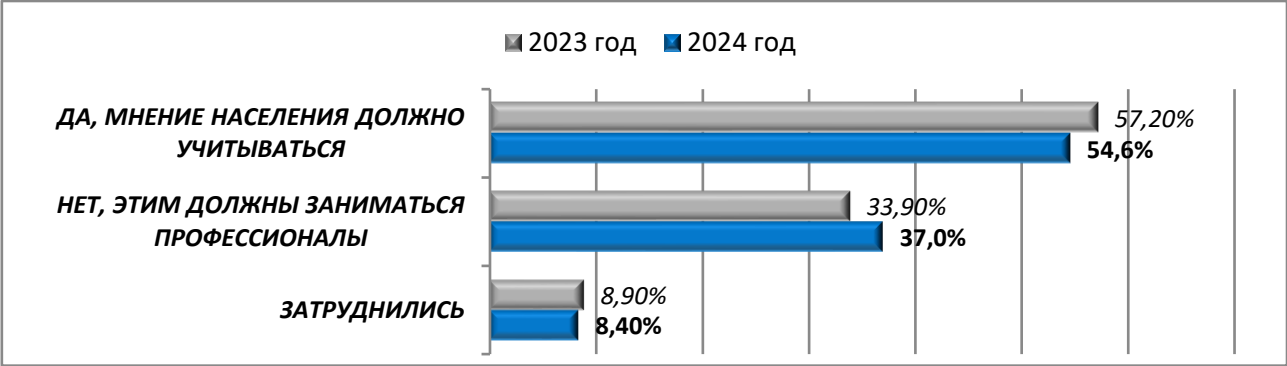
СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, О КАКИХ МЕРОПРИЯТИЯХ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ВЫ СЛЫШАЛИ?

График 13. На графике приводится кумулятивный процен ответов респондентов



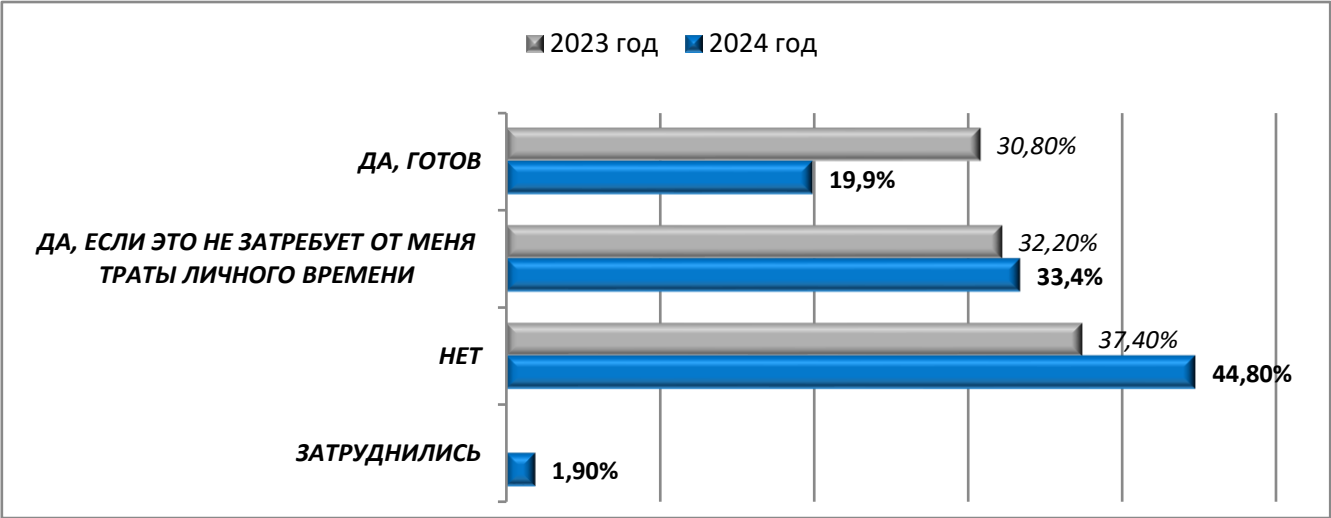
КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ НЕОБХОДИМО ЛИ УЧАСТИЕ НАСЕЛЕНИЯ В РЕШЕНИИ ВОПРОСОВ О РАСХОДОВАНИИ ЧАСТИ БЮДЖЕТА РЕГИОНА?

График 14



ГОТОВЫ ЛИ ВЫ УЧАСТВОВАТЬ В ПРОЕКТЕ ИНИЦИАТИВНОЕ БЮДЖЕТИРОВАНИЕ, КОТОРОЕ ПРЕДПОЛАГАЕТ УЧАСТИЕ НАСЕЛЕНИЯ В ВЫБОРЕ ПРИОРИТЕТНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАСХОДОВАНИЯ БЮДЖЕТА НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА, ГДЕ ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ?

График 15

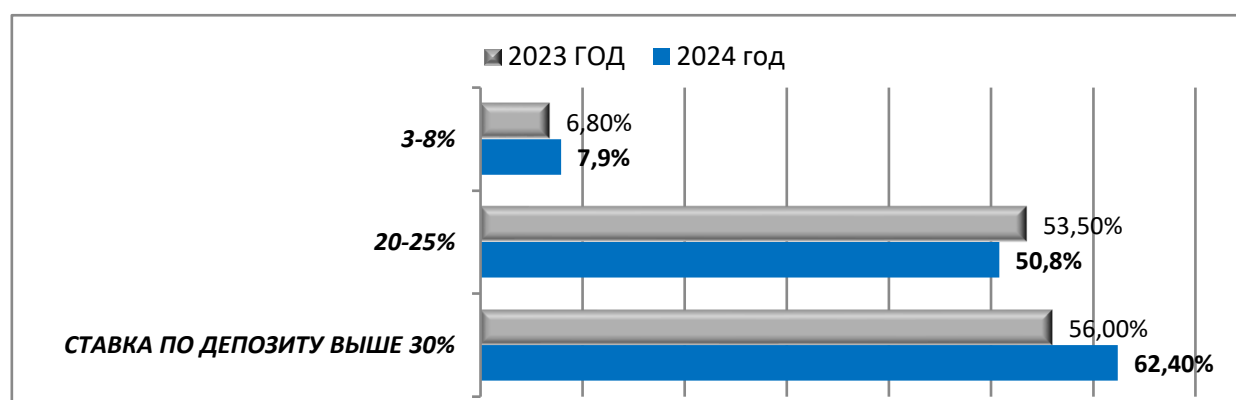


Знание финансовых услуг, активные, пассивные и потенциальные пользователи.
Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, осознающих соотношение «рисков - вознаграждение» при выборе финансовых продуктов

В этой части отчета показаны конкретные вопросы, касающиеся финансовой грамотности и учитываемые в расчете индикаторов. Можно отметить, что почти все целевые группы программы сохраняют высокий уровень информированности и положительную динамику в отношении роста финансовой грамотности населения.

КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, КАКАЯ ПРОЦЕНТНАЯ СТАВКА ПО БАНКОВСКОМУ ВКЛАДУ ИЛИ ДЕПОЗИТУ МОЖЕТ БЫТЬ ОПАСНОЙ ДЛЯ ВАС КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, НЕСЕТ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ РИСКИ? (ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

ГРАФИК 16



ВЫБЕРИТЕ УТВЕРЖДЕНИЕ, КОТОРОЕ, С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, ЯВЛЯЕТСЯ ВЕРНЫМ. КАК СВЯЗАНЫ ДОХОДНОСТЬ И РИСК ПРИ ВЛОЖЕНИИ ДЕНЕГ НА БАНКОВСКИЕ СЧЕТА, В АКЦИИ, ОБЛИГАЦИИ, И ПР.

График 17

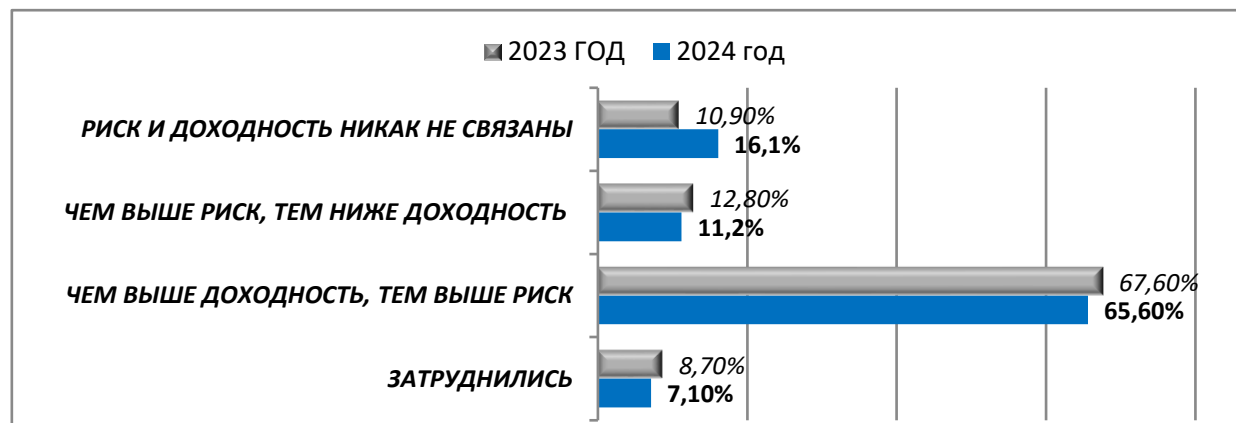


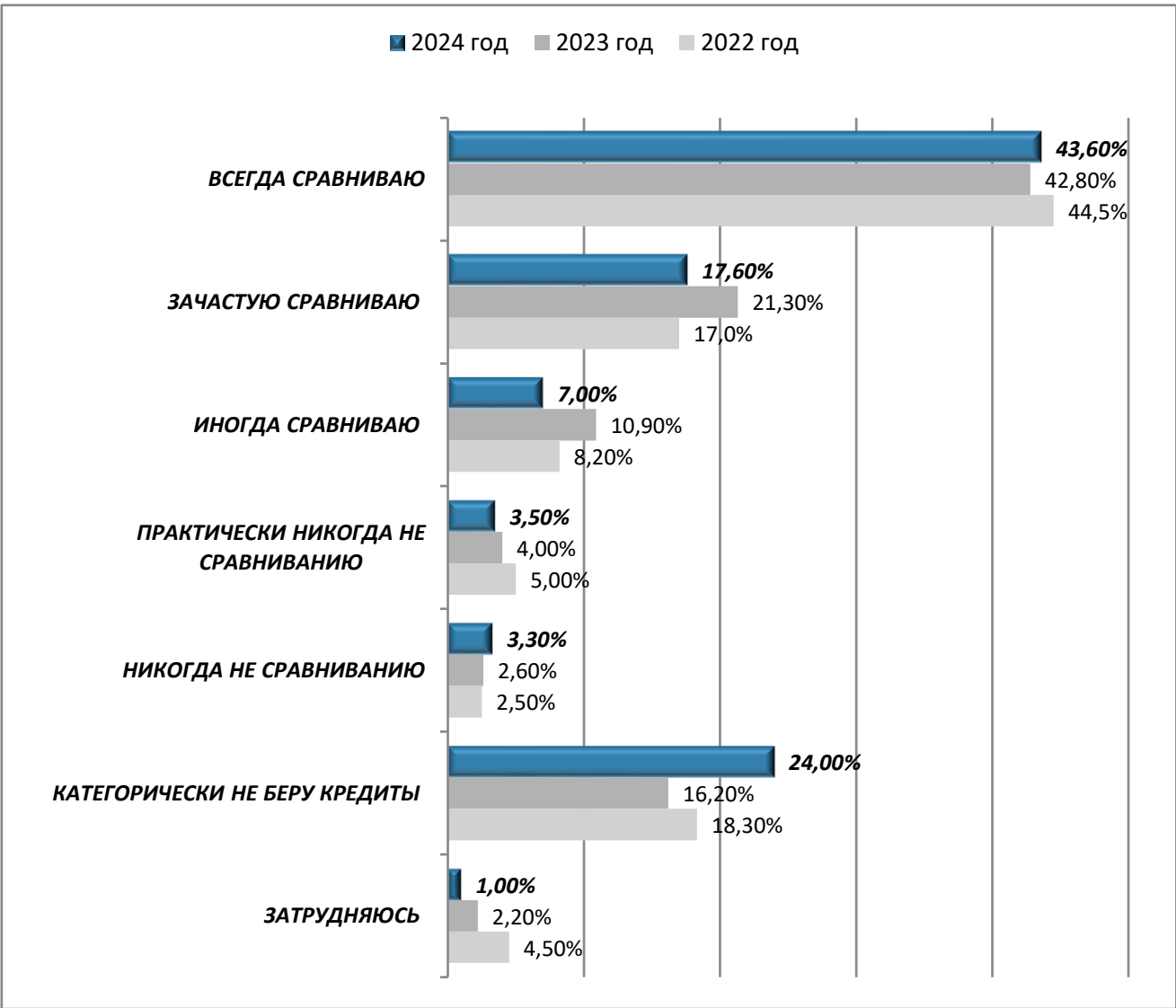
Таблица 6 СРАВНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ПО ОЦЕНКЕ РИСКОВ И ВЫГОД ПРИ ВЫБОРЕ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.

Категории/ Стратегии сбережений (2022-2024 ГОД)	Пенсионеры	Учащиеся/студенты	Предприниматели	Люди с низким и средним уровнем доходов
Доли людей, правильно назвавших опасную процентную ставку по вкладу или депозиту, несущую определенные риски для потребителя финансовых услуг	2022 год- 93,6% 2023 год – 98% 2024 год – 93,7%	2022 год - 78,8% 2023 год- 85,6% 2024 год -90,1%	2022 год - 88,7% 2023 год-98,6% 2024 год -93,4%	2022 год - 86,4% 2023 год-90,8% 2024 год -91,8%
Доля людей, осознающих опасность завышенной доходности по депозитам (чем выше доходность, тем выше риск)	2022 год - 60,0% 2023 год- 60,2% 2024 год – 60,6%	2022 год - 58,4% 2023 год- 71,6% 2024 год – 60,2%	2022 год -68,1% 2023 год- 69,0% 2024 год -70,5%	2022 год - 65,7% 2023 год- 69,7% 2024 год -67,4%

Отношение к кредитованию, облигациям и депозитам. Доля действительных и потенциальных потребителей финансов х услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих альтернативные предложения, прежде чем брать кредит.

ЕСЛИ РАССМАТРИВАТЬ КРЕДИТ В БАНКЕ, ВЫ ОБЫЧНО СРАВНИВАЕТЕ ВАРИАНТЫ (КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) МЕЖДУ СОБОЙ ПЕРЕД ОКОНЧАТЕЛЬНЫМ РЕШЕНИЕМ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 18

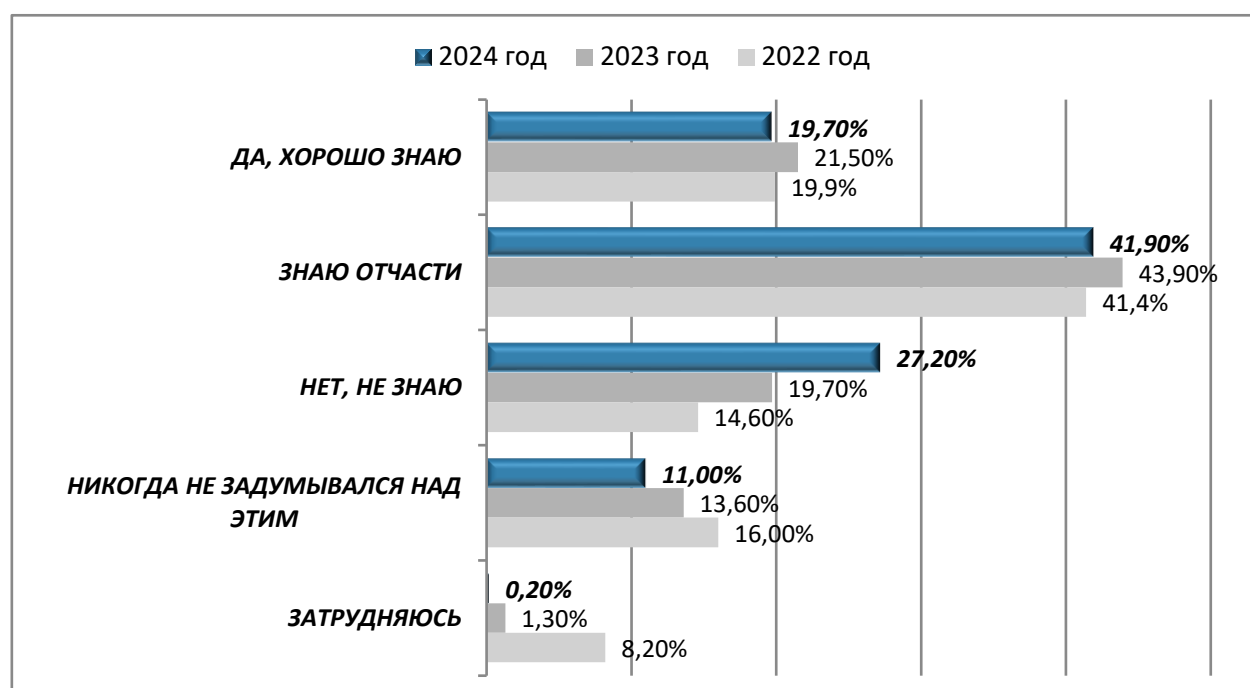


Традиционно этот вопрос позволяет нам определить один из индикаторов реализации Программы. В целом пользование кредитными продуктами продолжает снижаться.

Финансовая безопасность, понимание личной ответственности. 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

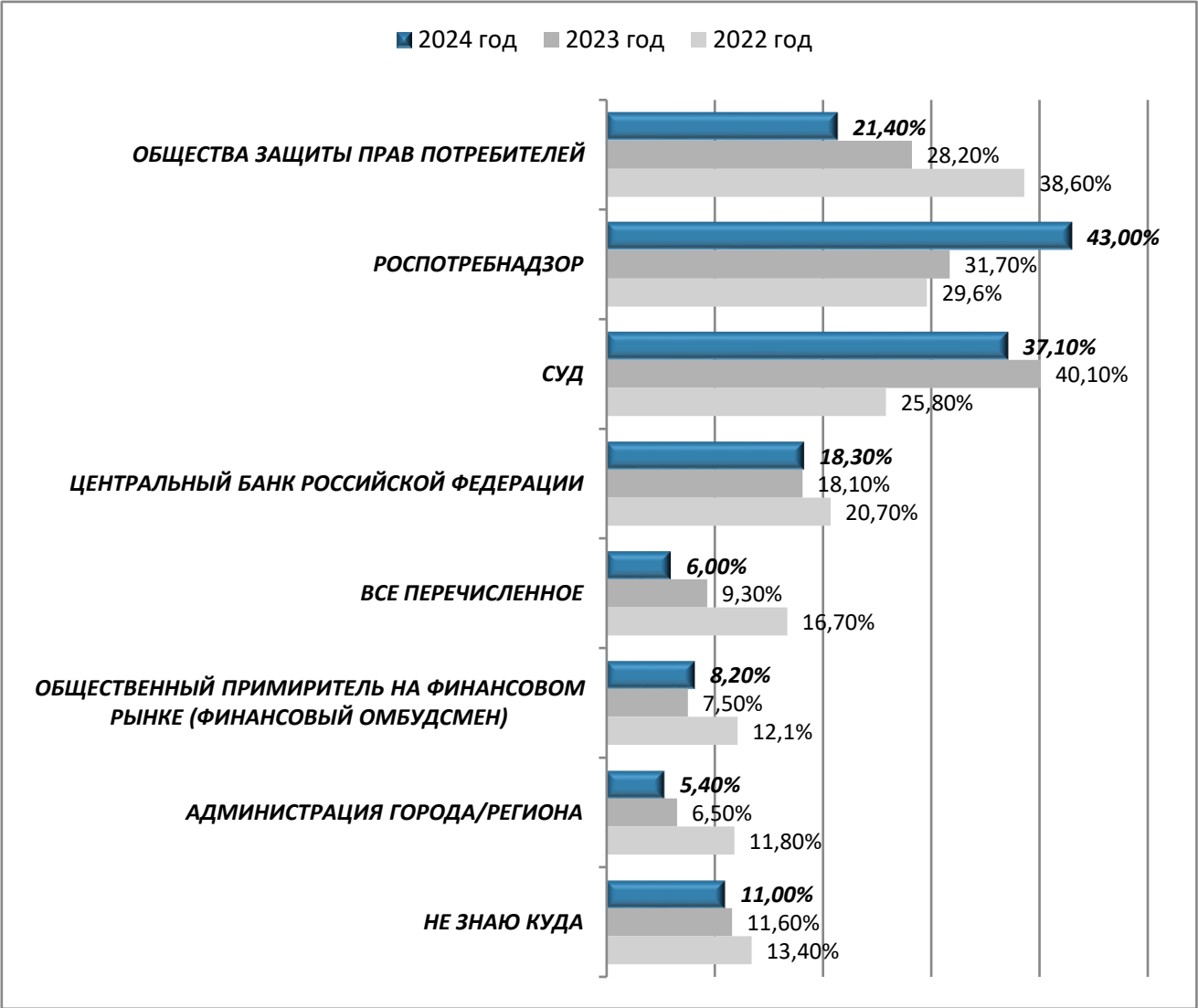
В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ НУЖНО ПРЕДПРИНЯТЬ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 19



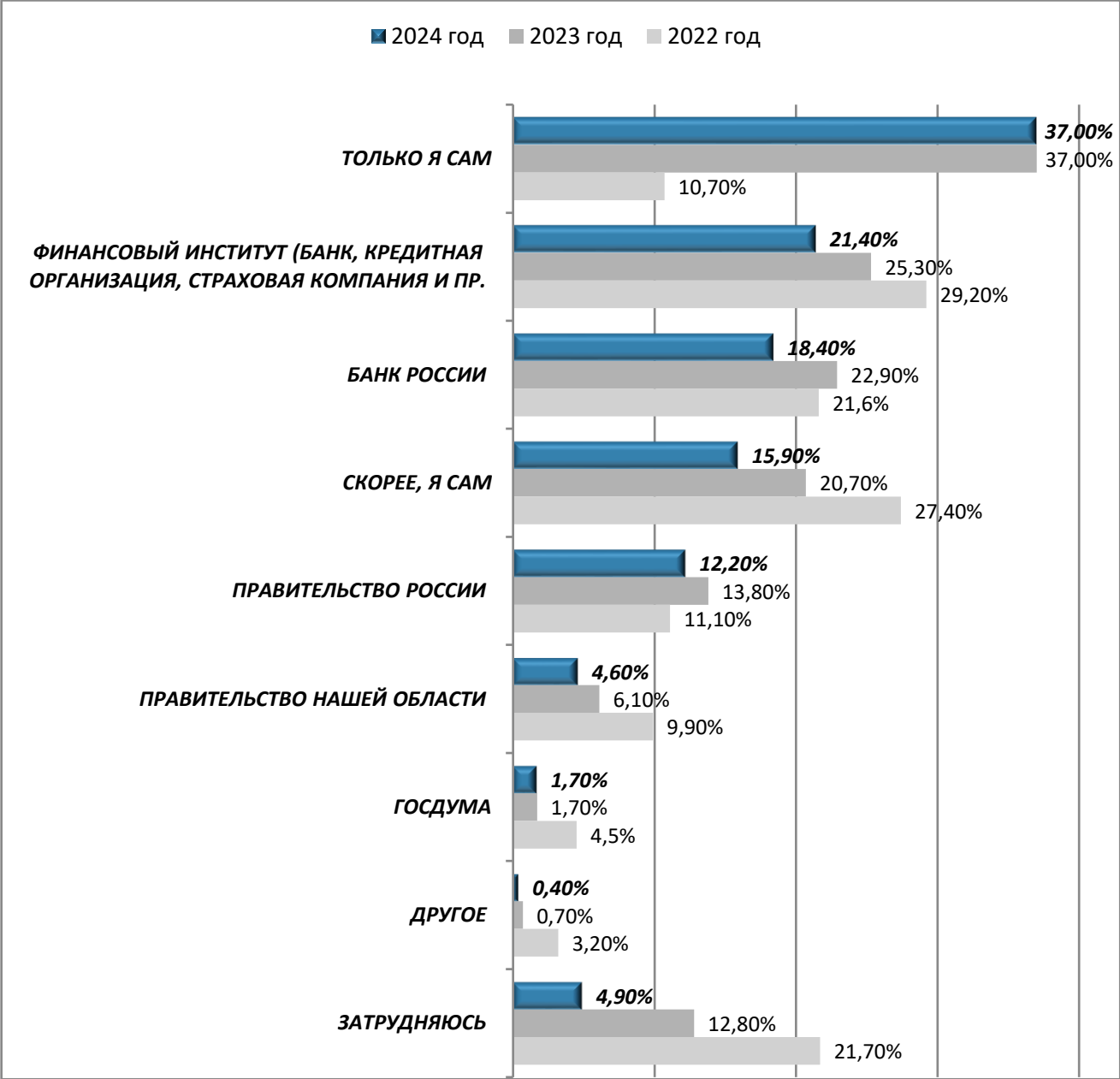
КУДА ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ/ ПРЕТЕНЗИЕЙ ДЛЯ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ? Процент кумулятивный.

График 20



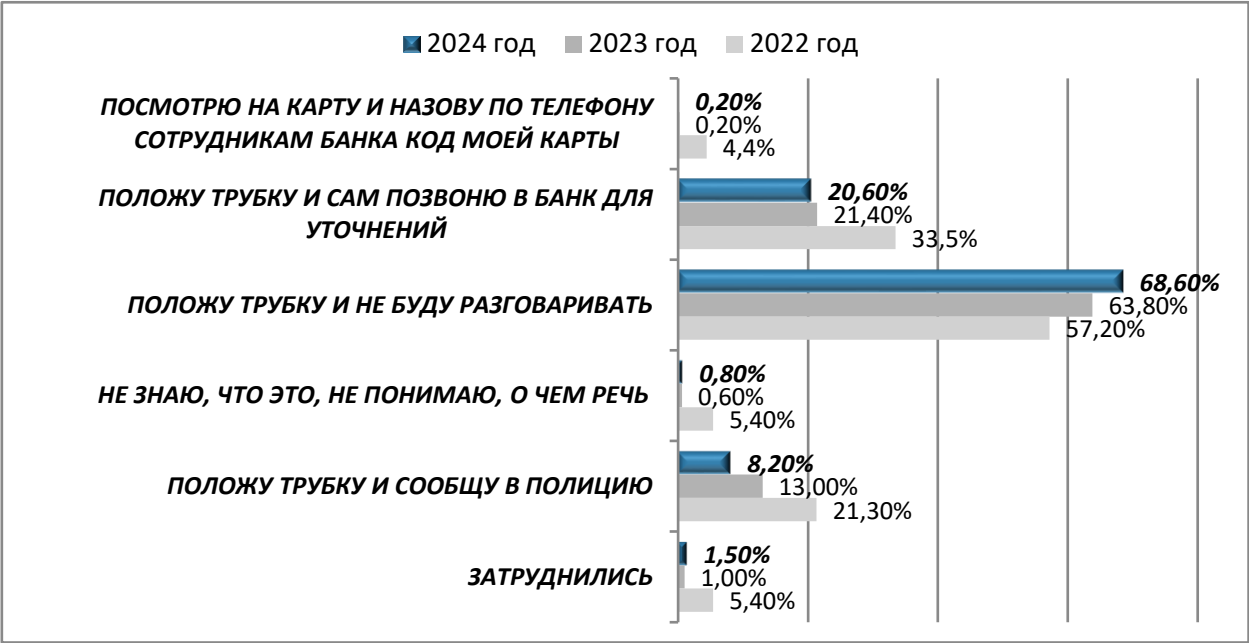
ПРЕДСТАВЬТЕ СИТУАЦИЮ, ВЫ ВЛОЖИЛИ СВОИ НАКОПЛЕНИЯ ПОД 50% ГОДОВЫХ, ЧЕРЕЗ 4 МЕСЯЦА ВЫ УЗНАЕТЕ, ЧТО ФИРМА КУДА ВЫ ВЛОЖИЛИ ДЕНЬГИ ИСЧЕЗЛА ВМЕСТЕ С ВАШИМИ ДЕНЬГАМИ. КТО НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОТЕРЮ ДЕНЕГ В ДАННОЙ СИТУАЦИИ?

График 21



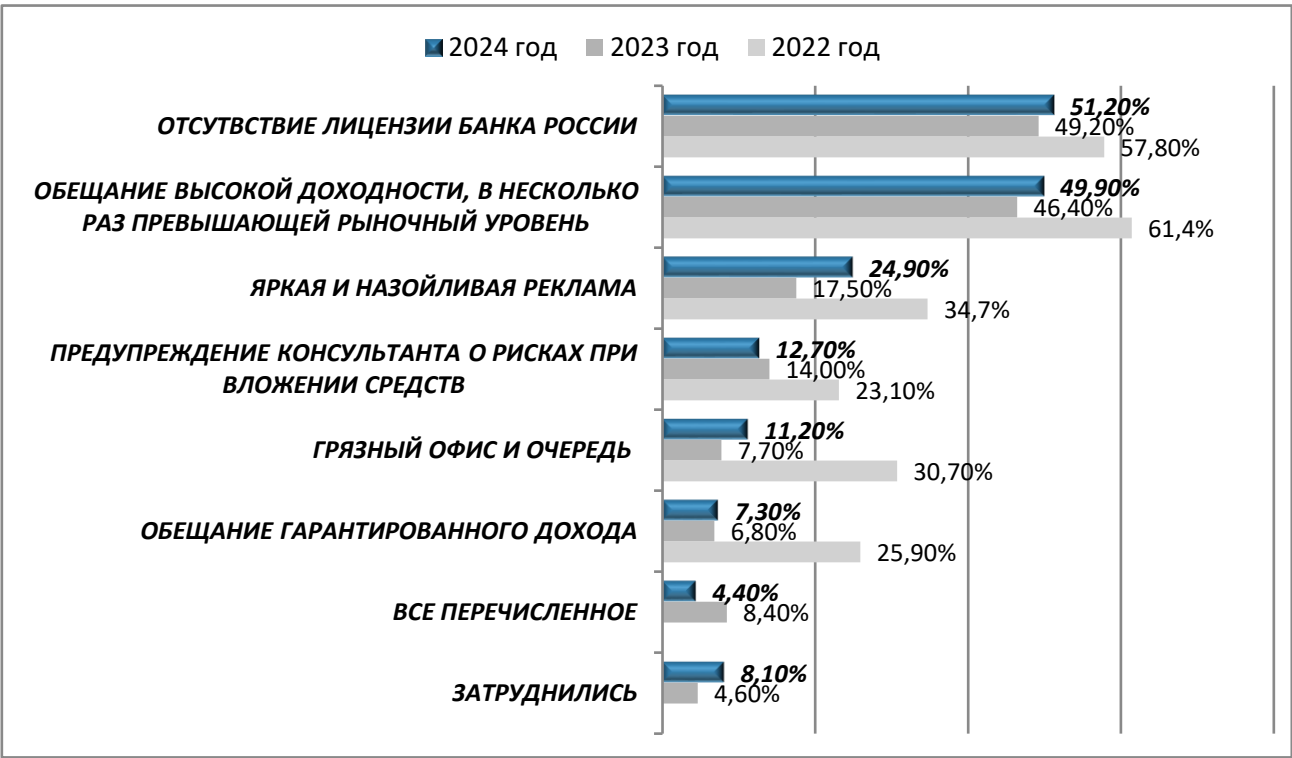
СКАЖИТЕ, ЕСЛИ ВАМ ПОСТУПИТ ЗВОНОК ИЗ БАНКА И ПОПРОСЯТ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПЕРАЦИИ СООБЩИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ ВАШ КОД БЕЗОПАСНОСТИ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ (CRV, CVV2, CVC2), КАКИМИ БУДУТ ВАШИ ДЕЙСТВИЯ? (ДО ДВУХ ОТВЕТОВ, ПРОЦЕНТ КУМУЛЯТИВНЫЙ)

График 22



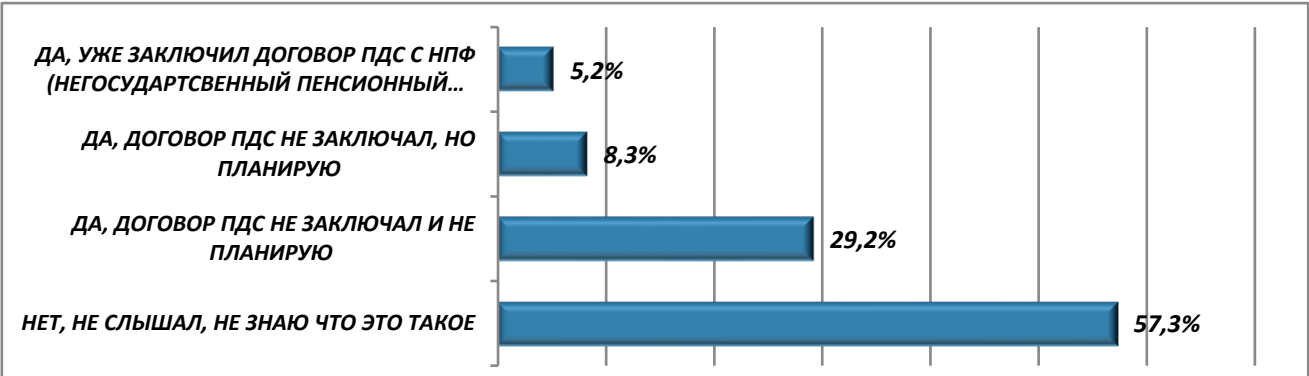
ЕСЛИ ВЫ ПЛАНИРУЕТЕ ВЫГОДНО ВЛОЖИТЬ СВОИ СБЕРЕЖЕНИЯ, КАКИЕ ПРИЗНАКИ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ВАС ОСТАНОВЯТ?

График 23



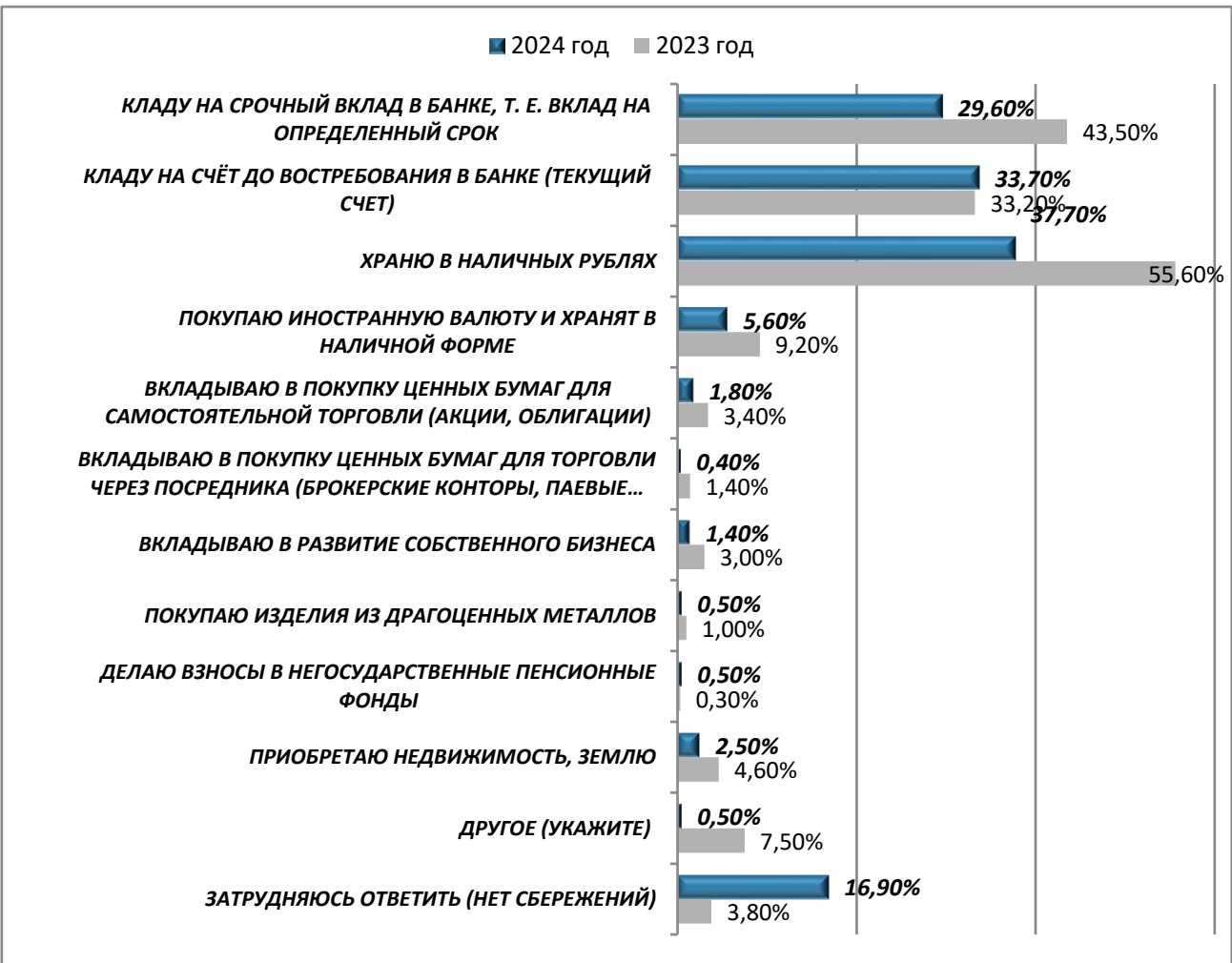
СКАЖИТЕ СЛЫШАЛИ ЛИ ВЫ ЧТО-ТО О ПРОГРАММЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ СБЕРЕЖЕНИЙ (ПДС)?
(ОДИН ОТВЕТ)

График 24.



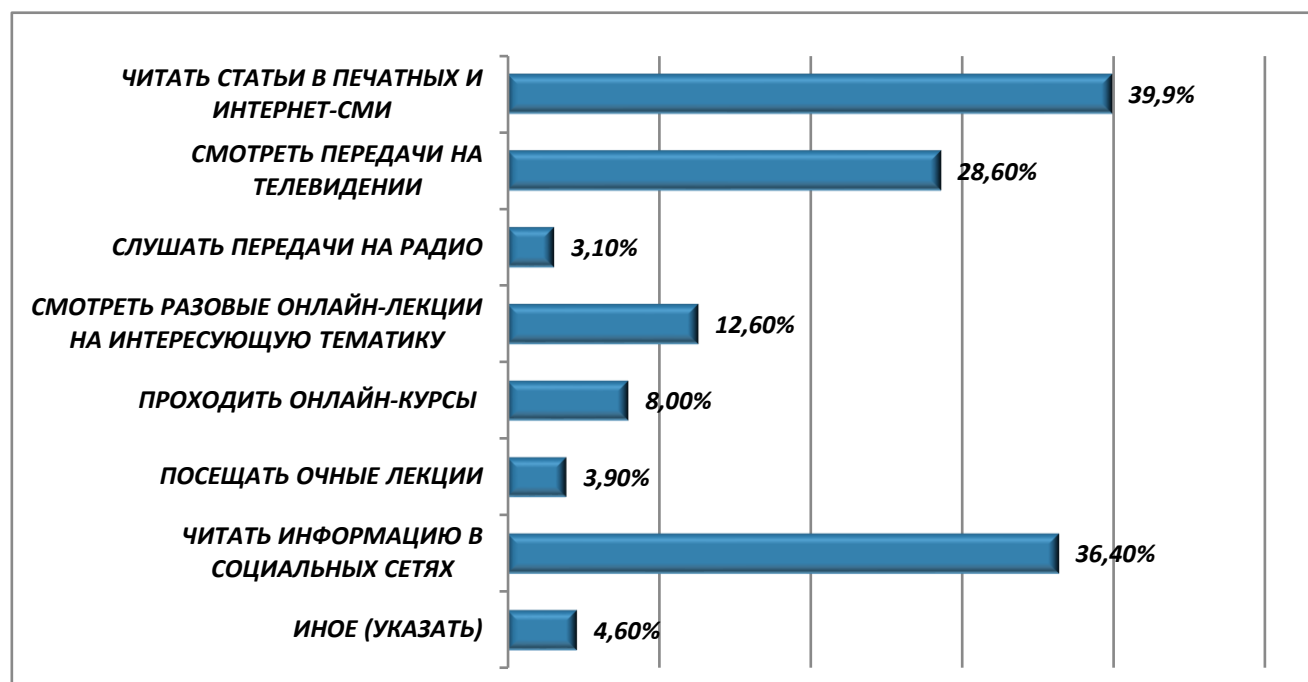
В КАКОЙ ФОРМЕ ВЫ ХРАНИТЕ СБЕРЕЖЕНИЯ? (КУМУЛЯТИВНЫЙ ПРОЦЕНТ, ВОМОЖНО НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)

График 25



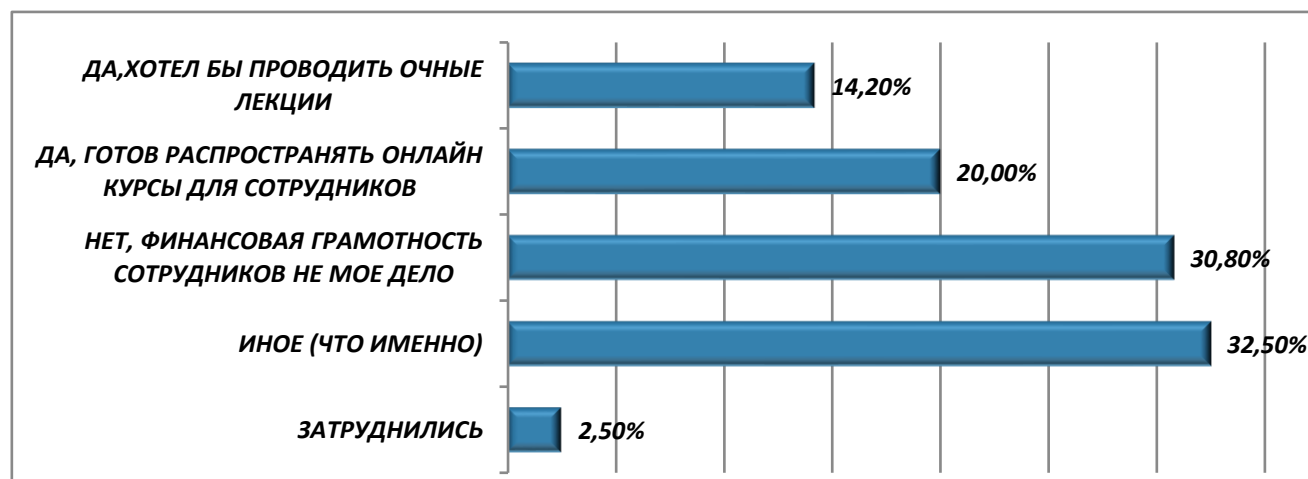
УКАЖИТЕ, КАКИМ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ СПОСОБОВ ВЫ БЫ ХОТЕЛИ ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ФИНАНСАХ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ? (ОДИН ОТВЕТ)

График 26.



СКАЖИТЕ СЫЛЫШАЛИ ЛИ ВЫ ЧТО-ТО О ПРОГРАММЕ ДОЛГОСРОЧНЫХ СБЕРЕЖЕНИЙ (ПДС)?²(ОДИН ОТВЕТ)

График 27



² Вопрос задавался только предпринимателям, представителям МСП. Данные приводятся от числа предпринимателей внутри группы (12,2%)

Таблица 8 СРАВНИТЕЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ОБ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ТОМ, КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ НУЖНО ПРЕДПРИНЯТЬ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ДАННЫЕ ПРИВОДЯТСЯ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.

Категории/ Стратегии сбережений	Пенсионеры	Учащиеся/студенты	Предприниматели	Люди с низким и средним уровнем доходов
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, ЗНАЮЩИХ ХОТЯ БЫ ОДНУ ИНСТАНЦИЮ, КУДА СЛЕДУЕТ ОБРАЩАТЬСЯ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	2022 ГОД -87,1%	2022 ГОД- 82,3%	2022 ГОД- 94,3%	2022 ГОД- 86,1%
	2023 ГОД – 80,0%	2023 ГОД – 89,0%	2023 ГОД – 92,0%	2023 ГОД – 86,3%
	2024 год – 79,9%	2024 год – 87,6%	2024 год -93,4%	2024 год – 87,1%
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, ОСОЗНАЮЩИХ СВОЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОШИБОЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ДЕЙСТВИЯ (ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НЕСУ Я САМ/СКОРЕЕ Я САМ)	202 ГОД-58,7%	2022 ГОД-26,8%	2022 ГОД-31,9%	2022 ГОД-41,0%
	2023 ГОД – 56%	2023 ГОД- 52,2,%	2023 ГОД – 58,4%	2023 ГОД- 60,3%
	2024 год -43,8%	2024 год – 46,0%	2024 год – 53,2%	2024 год – 56,0%
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ, ОСОЗНАЮЩИХ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ СВОЕЙ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И ПРАВИЛЬНО ПОСТУПАЮЩИХ В ПРОВОКАЦИОННОЙ СИТУАЦИИ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ МОШЕННИКОВ	2022 ГОД- 95,2%	2022 ГОД - 95,1%	2022 ГОД- 99,3%	2022 ГОД- 97,5%
	2023 ГОД - 97,8%	2023 ГОД – 99,0%	2023 ГОД-99,1%	2023 ГОД – 98,0%
	2024 год -97,6%	2024 год -98,6%	2024 год – 100%	2024 год -97,7%