



Отчет по данным социологического исследования

декабрь 2014 года

Цель: 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).

Описание исследования:

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) проводилось в декабре 2014 года.

Задачи исследования: определение изменения уровня финансовой грамотности населения по базовым индикаторам Программы финансовой грамотности;

Объект исследования: население Калининградской области в возрасте от 14 лет и старше. Целевые аудитории Программы:

1. учащиеся школьного возраста и студенты
2. активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов;
3. предприниматели, представители малого и среднего бизнеса,
4. население старшего (пенсионного) возраста.

Предмет исследования:

1. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, сравнивающих альтернативные предложения, прежде чем брать кредит
2. 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
3. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, понимающих возможности материального обеспечения после выхода на пенсию
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
5. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, уверенных в справедливом разрешении споров с финансовыми организациями

6. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, понимающих личную ответственность за понесенные потери на финансовых рынках
7. Доля действительных и потенциальных потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов, считающих неприемлемым поведением отказ от погашения кредита

Методология исследования

Количественный опрос, объем выборки - 1000 респондентов. В том числе Калининград – 508 человек, малые города – 382 человека, поселки – 110 человек. Выборка квотная, репрезентирует состав населения Калининградской области от 16 лет и старше по полу и возрасту на основании статистических данных Госкомстата, со стратификацией по месту проживания. Допустимая ошибка выборки 2,5% при доверительной вероятности 0,95. Метода опроса – личное интервью face-to-face по месту жительства респондентов.

Технические данные исследования:

<i>КАТЕГОРИЯ</i>	<i>ГРУППА</i>	<i>% ОТ ВЫБОРКИ</i>
<i>ПОЛ РЕСПОНДЕНТА</i>	<i>МУЖЧИНЫ</i>	<i>45.5</i>
	<i>ЖЕНЩИНЫ</i>	<i>54.5</i>
<i>ВОЗРАСТ РЕСПОНДЕНТА</i>	<i>16-20 ЛЕТ</i>	<i>19.2</i>
	<i>21-28 ЛЕТ</i>	<i>18.8</i>
	<i>29-39 ЛЕТ</i>	<i>18.1</i>
	<i>40-54 ГОДА</i>	<i>18.7</i>
	<i>55-60 ЛЕТ</i>	<i>12.8</i>
	<i>61 ГОД И СТАРШЕ</i>	<i>12.4</i>
<i>МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТА</i>	<i>КАЛИНИНГРАД</i>	<i>50.8</i>
	<i>МАЛЫЕ ГОРОДА</i>	<i>38.2</i>
	<i>ПОСЕЛКИ, СЕЛА</i>	<i>11,0</i>
<i>СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС РЕСПОНДЕНТА</i>	<i>РАБОТНИК БЮДЖЕТНОЙ СФЕРЫ</i>	<i>5.2</i>
	<i>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ/МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СЛУЖАЩИЙ</i>	<i>4.7</i>
	<i>РАБОЧИЙ</i>	<i>13.7</i>
	<i>ВОЕННОСЛУЖАЩИЙ, РАБОТНИК ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ</i>	<i>2.3</i>
	<i>ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ/РУКОВОДИТЕЛЬ КОМПАНИИ(ИП, ЧП, СЕТЕВОЙ БИЗНЕС И ПР.)</i>	<i>11.8</i>
	<i>НАЕМНЫЙ РАБОТНИК В ЧАСТНОЙ КОМПАНИИ</i>	<i>11.3</i>
	<i>СТУДЕНТ /УЧАЩИЙСЯ</i>	<i>21,0</i>
	<i>ПЕНСИОНЕР/РАБОТАЮЩИЙ ПЕНСИОНЕР</i>	<i>20.6</i>
	<i>ДОМАШНЯЯ ХОЗЯЙКА</i>	<i>4.8</i>
	<i>ВРЕМЕННО БЕЗРАБОТНЫЙ</i>	<i>4.6</i>
	<i>ДРУГОЕ</i>	<i>0.3</i>
<i>УРОВЕНЬ МАТЕРИАЛЬНОГО ДОСТАТКА СЕМЬИ РЕСПОНДЕНТА</i>	<i>ВЫСОКО ОБЕСПЕЧЕННАЯ</i>	<i>3.9</i>
	<i>ОБЕСПЕЧЕННАЯ ВЫШЕ СРЕДНЕГО</i>	<i>25.9</i>
	<i>ОБЕСПЕЧЕННАЯ НА СРЕДНЕМ УРОВНЕ</i>	<i>47.7</i>
	<i>ОБЕСПЕЧЕННАЯ НИЖЕ СРЕДНЕГО</i>	<i>16.5</i>
	<i>НЕ ОБЕСПЕЧЕННАЯ САМЫМ НЕОБХОДИМЫМ</i>	<i>6.3</i>

ИНДИКАТОРЫ РАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПО СРАВНЕНИЮ С 2011 ГОДОМ.

Несколько базовых индикаторов реализации Программы и методология их измерения были заданы в исследовании 2011 года перед ее запуском в регионе. Также в этом исследовании были дополнены новыми индикаторами. В отчете мы подробно показываем каждый индикатор как в отношении показателей в целом от 100% населения региона, так и по целевым группам реализации Программы и месту проживания (Калининград, малые города, поселки области).

ТАБЛИЦА 1. ИНДИКАТОРЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО СОСТОЯНИЮ НА ДЕКАБРЬ 2013 ГОДА

НАЗВАНИЕ ИНДИКАТОРА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	ДОЛЯ ДО НАЧАЛА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ, НОЯБРЬ 2011 ГОД	ДОЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО СОСТОЯНИЮ НА 2013 ГОД, %	ДОЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО СОСТОЯНИЮ НА 2014 ГОД, %
ДОЛЯ ЛИЦ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ, РАЗБИРАЮЩИХСЯ В ОСНОВАХ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.	72,8	83,1	91,3
ДОЛЯ ЛИЦ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ, ОСОЗНАЮЩИХ ВАЖНОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ ФИНАНСОВОЙ «ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ» НА СЛУЧАЙ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И КРИЗИСНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ.	48,3	87,4	86,9
ДОЛЯ АКТИВНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДА, УВЕРЕННЫХ В ВОЗМОЖНОСТИ БЫСТРОГО И СПРАВЕДЛИВОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.	13,3	17,5	19,0

КАЛИНИНГРАДСКАЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА

<p>ДОЛЯ АКТИВНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, СРАВНИВАЮЩИХ РАЗЛИЧНЫЕ ВАРИАНТЫ ДО ПОЛУЧЕНИЯ КРЕДИТА.</p>	<p align="center">23,2</p>	<p align="center">55,2</p>	<p align="center">42,9</p>
<p>ДОЛЯ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, ПОНИМАЮЩИХ ЛИЧНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОНЕСЕННЫЕ ПОТЕРИ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ</p>			<p align="center">21,6</p>
<p>ДОЛЯ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ, СЧИТАЮЩИХ НЕПРИЕМЛЕМЫМ ПОВЕДЕНИЕМ ОТКАЗ ОТ ПОГАШЕНИЯ КРЕДИТА</p>			<p align="center">54,8</p>
<p>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</p>			<p align="center">52,1</p>

В рамках реализации Программы существует одна из подзадач – повышение активности населения в отношении всех финансовых услуг в целом. По сравнению с ноябрем 2013 года мы видим рост доли активных пользователей почти на 6%. Сейчас они составляют 54,1% от всего населения региона старше 16 лет. В областном центре доля активных пользователей - 61,9%, в малых городах 52,4%, в поселках в группе активных пользователей относится пока чуть более трети граждан – 35,2%.

При этом по базовым группам реализации Программы доли активных пользователей финансовыми инструментами распределились следующим образом:

Учащиеся школьного возраста и студенты – 40,3%

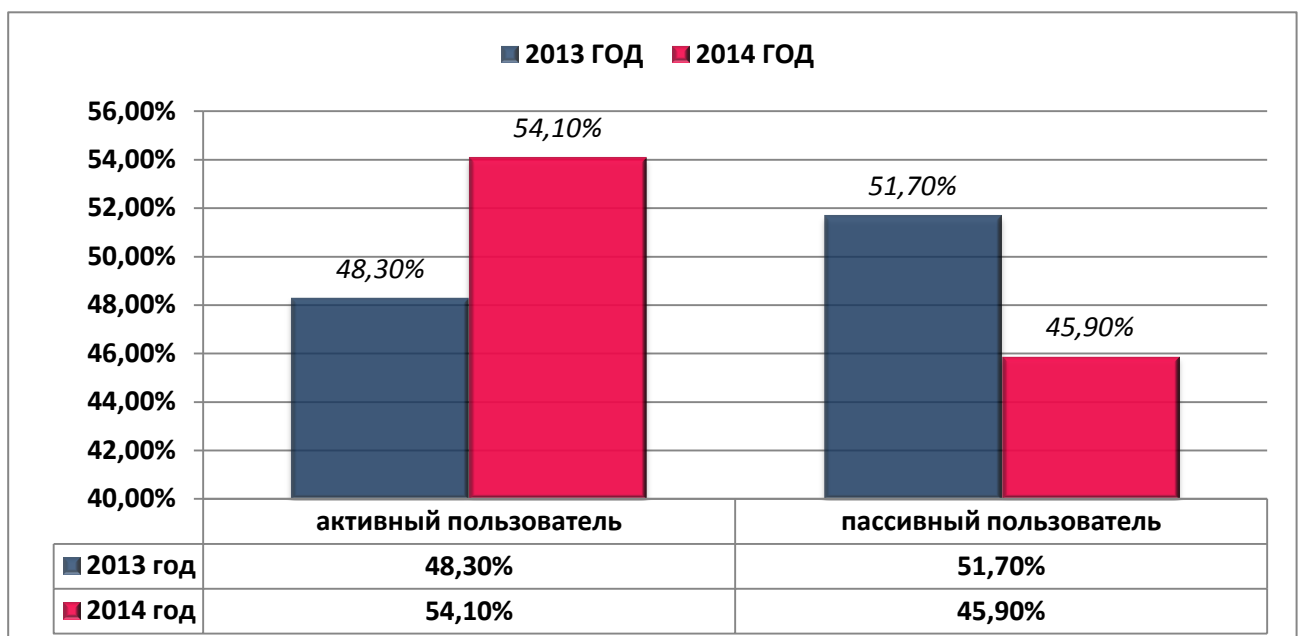
Население с низким и средним уровнем доходов – 59,5%

Предприниматели и представители малого и среднего бизнеса – 79,2%

Население пенсионного возраста – 52,7%

ВОПРОС: СКАЖИТЕ, ВЫ АКТИВНО ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ? ПОД ЭТИМ МЫ ПОДРАЗУМЕВАЕМ ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ И СТРАХОВЫМИ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ (ВКЛАДЫ, КРЕДИТЫ, ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ И ПР.) ЗДЕСЬ УЧИТЫВАЕТСЯ, В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ, ВАШЕ СУБЪЕКТИВНОЕ МНЕНИЕ. ВЫБЕРЕТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ОДНУ ИЗ КАТЕГОРИЙ.

ГРАФИК 1: ДОЛИ ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ В КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



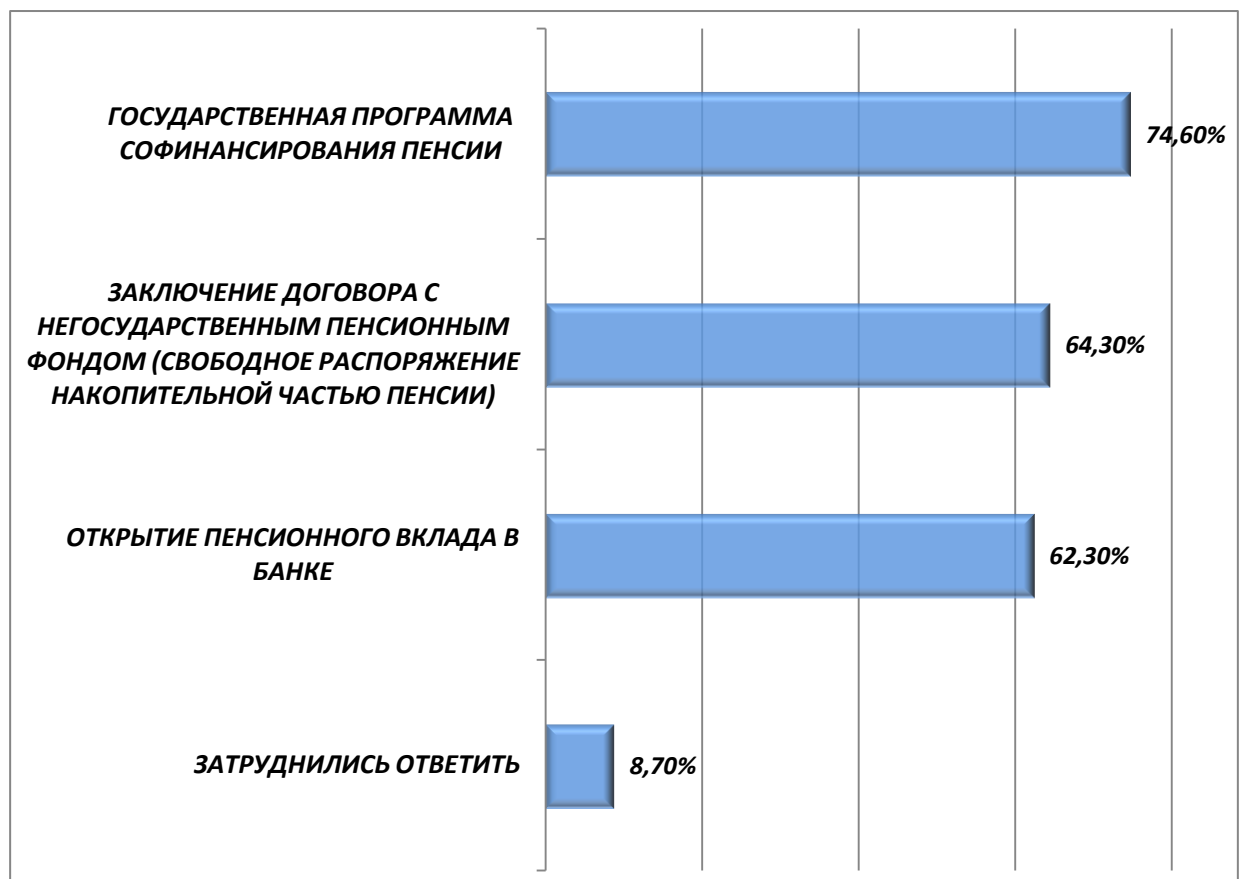
НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ В ДИНАМИКЕ С 2013 ГОДА¹

¹ Опрос в ноябре 2013 года проводился по идентичной методологии

ТАБЛИЦА 1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ДАННЫХ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ.

ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	АКТИВНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ,%	ПАССИВНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ,%
УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ	40,30	59,7
АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ	59,5	40,5
ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	79,2	20,8
НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА	52,7	47,3
КАЛИНИНГРАД	61,9	38,1
МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ	52,4	47,6
ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ	35,2	64,8

ГРАФИК 2: СКАЖИТЕ, О КАКИХ ВОЗМОЖНОСТЯХ МАТЕРИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОСЛЕ ВЫХОДА НА ПЕНСИЮ ВЫ ЗНАЕТЕ?



НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ

Ежегодно растет просвещенность населения в отношении возможностей пенсионного обеспечения и основных вариантов распоряжения пенсией. Так в 2011 году до начала реализации Программы в регионе доля лиц целевых групп населения, разбирающихся в основах пенсионного обеспечения составляла 72,8%. В 2014 году доля информированных хотя бы об одном варианте из предлагаемых на сегодня составляет 91,3%.

О государственной программе софинансирования пенсии слышали и имеют представление 74,8%, о распоряжении пенсией с помощью НПФ знают 64,3%, возможностях пенсионного вклада 62,3%.

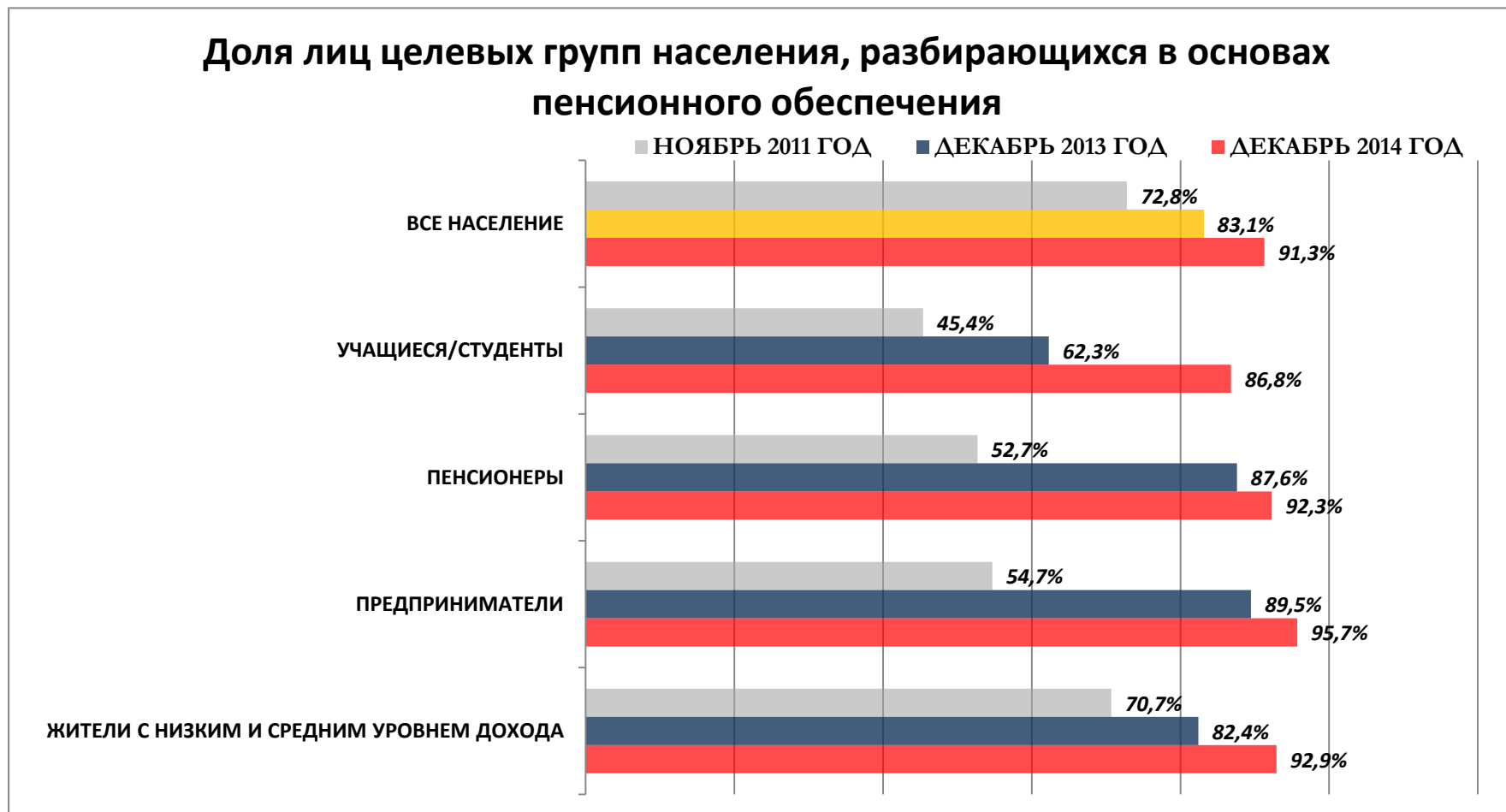
Высокий показатель информированности по этому критерию мы наблюдаем практически во всех целевых группах Программы. Среди молодежи процент несколько ниже – 13,2%. Тем не менее общая картина знания о возможностях пенсионного обеспечения весьма позитивна и мы думаем, что данный показатель достиг своего пика, т.к. в отношении любого информационного посыла всегда остается около 7-9% индифферентных граждан.

При сравнении данных по месту проживания интересно отметить, что в поселках информированность в целом выше, чем в муниципальных центрах области (данные приводятся в Таблице 2).

ТАБЛИЦА 2. ЗНАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ.

ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА С НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ,%	ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА СОФИНАНСИРОВАНИЯ ПЕНСИИ,%	ОТКРЫТИЕ ПЕНСИОННОГО ВКЛАДА В БАНКЕ,%	НЕ ЗНАЮТ НИ ОДНОГО ИЗ ВАРИАНТОВ,%
УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ	38,4	57,2	59,1	13,2
АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ	73,1	77,6	61,0	7,7
ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	70,2	91,5	61,7	4,3
НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА	64,5	81,7	68,5	7,1
КАЛИНИНГРАД	64,8	77,5	62,9	7,4
МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ	62,9	72,2	62,0	10,9
ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ	64,8	61,5	61,5	7,7

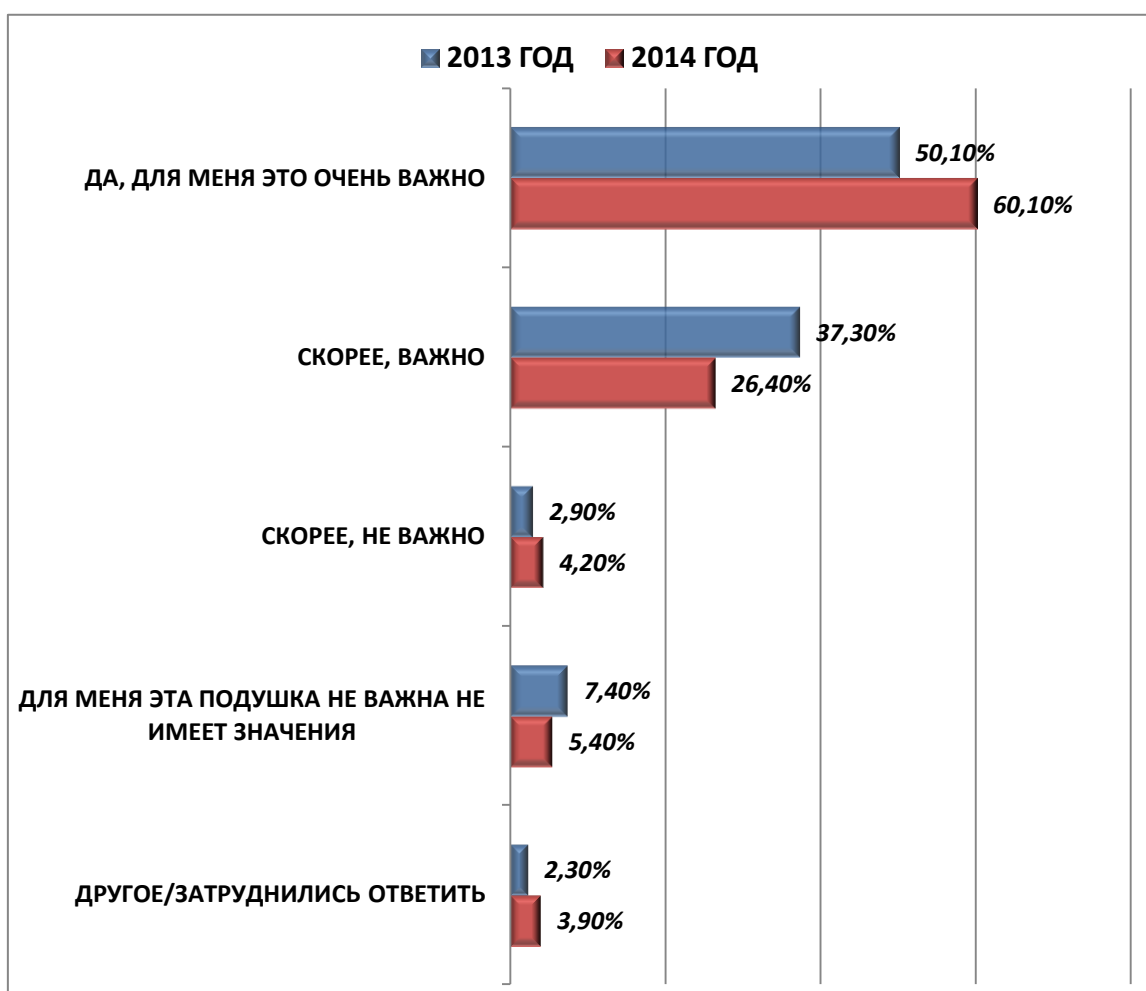
ГРАФИК 3. ДИНАМИКА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДОЛЕЙ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ, РАЗБИРАЮЩИХСЯ В ОСНОВАХ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗА 2011 – 2014 ГОД²



² По данным опросов за 2011-2014 год по идентичной методологии

Доля граждан, осознающих важность формирования финансовой «подушки безопасности» также имеет положительную динамику в течение четырех лет. Рост составил 38,6% (почти в два раза с 2011 года). В этом году опрос проходил в период роста обеспокоенности населения колебаниями курса валют, падением цен на нефть и экономическим эмбарго. В ходе опроса мы не раз слышали некоторое непонимание и неуверенность, в чем конкретно заключается эта «подушка», куда вкладывать деньги, каким банкам следует доверять, верить ли возрастающим процентным ставкам по вкладам. Безусловно, эти вопросы очень беспокоят население. Так как финансовое состояние и стабильность очень сильно влияют на социальное самочувствие и настроения калининградцев, причины и характер опасения и страхов в отношении финансов требуют дальнейшего изучения. Это особенно важно в два последующих года больших выборных кампаний в регионе.

ГРАФИК 4: СКАЖИТЕ ПОЖАЛУЙСТА, ВАЖНО ЛИ, НА ВАШ ВЗГЛЯД, СОЗДАВАТЬ НЕКУЮ ФИНАНСОВУЮ "ПОДУШКУ БЕЗОПАСНОСТИ" ДЛЯ СЕБЯ И СВОЕЙ СЕМЬИ НА СЛУЧАЙ КРИЗИСА И ДРУГИХ НЕПРИЯТНЫХ СИТУАЦИЙ? (ОДИН ОТВЕТ)



НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ В ДИНАМИКЕ С 2013 ГОДА³

³ Опрос в ноябре 2013 года проводился по идентичной методологии

ТАБЛИЦА 3. ОЦЕНКА ВАЖНОСТИ СОЗДАНИЯ ФИНАНСОВОЙ ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ.

ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	ОЧЕНЬ ВАЖНО/СКОРЕЕ ВАЖНО	СКОРЕЕ НЕ ВАЖНО/НЕ ВАЖНО
УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ	85,5	11,3
АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ	87,8	8,8
ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	98,1	1,9
НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА	84,1	10,5

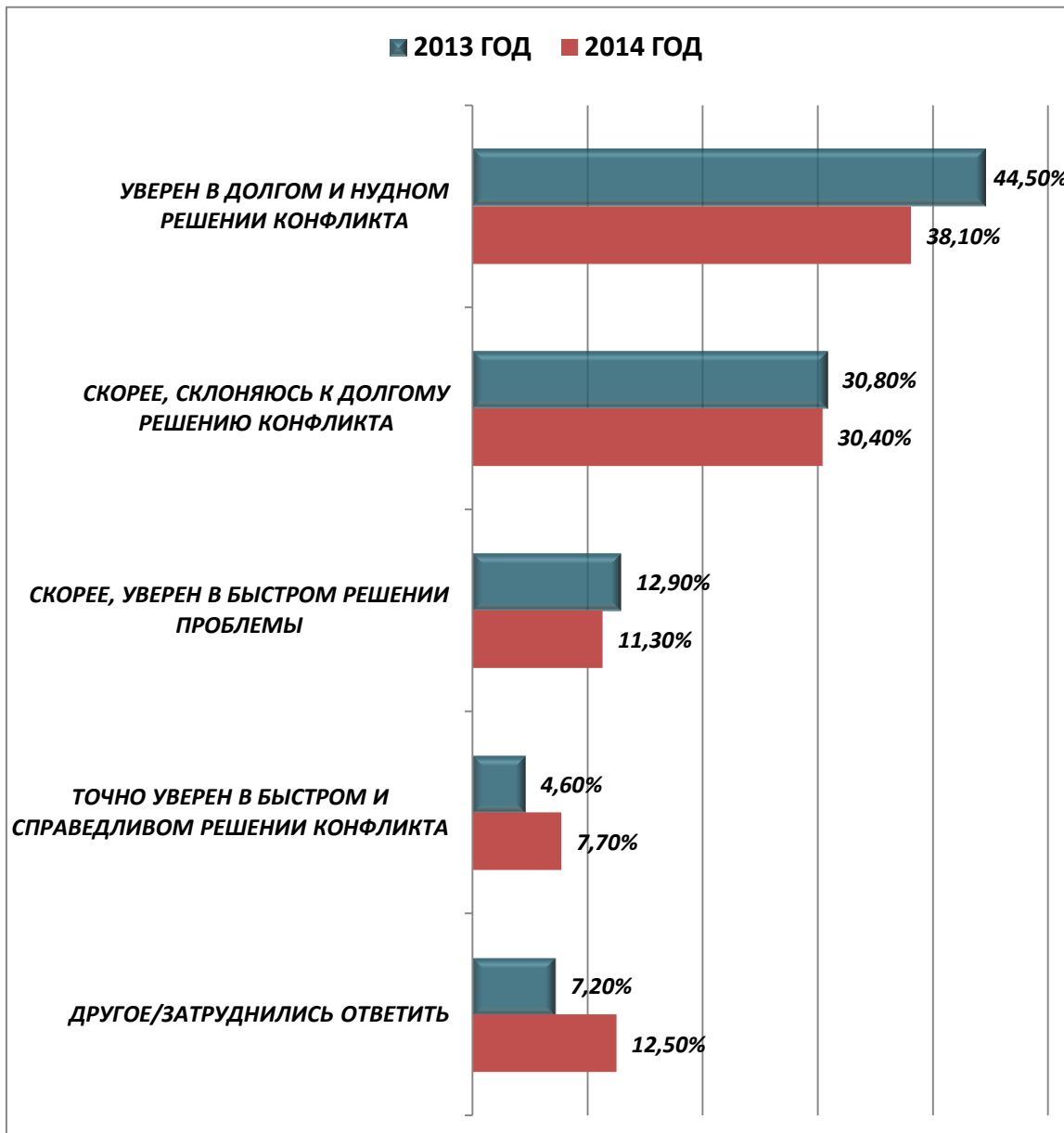
Следующие два вопроса касались доверия финансовым институтам в плане справедливого решения споров с клиентом, и знания механизмов правовой защиты в случае конфликта.

Возможность справедливого решения спора или конфликтной ситуации с банком или страховой компанией остается на низком уровне – 19% так или иначе надеются на справедливое решение, 68% склоняются к долгому и нудному решению споров. Ситуация за год практически не изменилась (условный рост позитивных оценок составил 2% и находится в пределах статистической погрешности). При рассмотрении данных по целевым группам реализации Программы следует выделить следующие особенности:

Доверие финансовым институтам в плане разрешения споров выше среди молодежи – 25,8%, а также у населения сел и поселков – 17,5%. Самый низкий уровень доверия в группе пенсионеров – 11,5%.

Одним из косвенных факторов здесь является низкая правовая информированность населения в отношении финансовых институтов, а также недостаточность взаимодействия самих финансовых институтов со своими клиентами. Так, например, доля тех, кто хорошо знает механизм действий в случае нарушения прав потребителей со стороны финансовых организаций составляет 15,7%. Не знают об этом или никогда не задумывались почти половина жителей региона.

ГРАФИК 5: ПРЕДСТАВЬТЕ, ЧТО ВЫ ОКАЗАЛИСЬ В СПОРНОЙ ИЛИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ С БАНКОМ ИЛИ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ. НАСКОЛЬКО ВЫ УВЕРЕНЫ В БЫСТРОМ И СПРАВЕДЛИВОМ, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, РЕШЕНИИ ЭТОГО ВОЗМОЖНОГО КОНФЛИКТА? (ОДИН ОТВЕТ)? (ОДИН ОТВЕТ)



НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ В ДИНАМИКЕ С 2013 ГОДА⁴

⁴ Опрос в ноябре 2013 года проводился по идентичной методологии

ТАБЛИЦА 4. ВОСПРИЯТИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНОЙ/КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ С ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ.

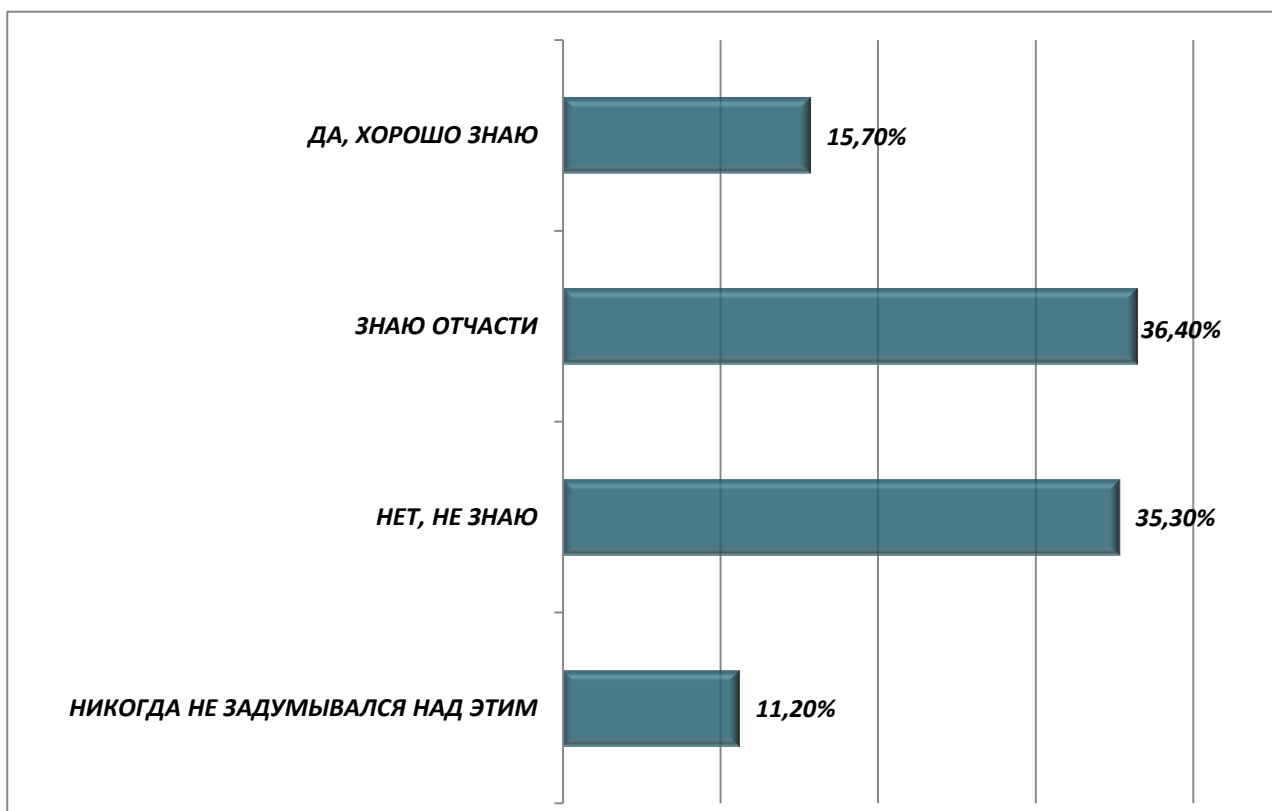
ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	УВЕРЕН В ДОЛГОМ И НУДНОМ РЕШЕНИИ КОНФЛИКТА	СКОРЕЕ, СКЛОНЯЮСЬ К ДОЛГОМУ РЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА	СКОРЕЕ, УВЕРЕН В БЫСТРОМ РЕШЕНИИ КОНФЛИКТА	ТОЧНО УВЕРЕН В БЫСТРОМ И СПРАВЕДЛИВОМ РЕШЕНИИ КОНФЛИКТА	ДРУГОЕ/ЗАТРУДНИЛИСЬ ОТВЕТИТЬ
УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ	25,2	41,5	15,1	10,7	7,5
АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ	40,7	28,1	11,7	8,3	11,0
ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	52,1	28,1	10,4	5,2	4,2
НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА	42,3	26,9	7,5	4,0	18,4
КАЛИНИНГРАД	36,4	32,4	11,2	6,9	13,1
МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ	44,4	27,0	10,5	7,3	10,8
ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ	23,1	34,1	15,4	12,1	15,4

Как мы уже указывали выше, хорошо информированы о механизме защиты прав потребителей в споре с финансовой организацией 15,7% населения. В их числе выше доля населения со средним и низким уровнем достатка и пенсионеров. Отчасти знают о механизме защиты прав потребителей около трети населения (36,4%). Интересно, что в группе предпринимателей в целом процент хорошо информированных ниже, чем в других группах (7,3%), а вот общее число информированных (отчасти знаю и хорошо знаю) самое высокое по сравнению с другими группами – 63,6%.

Важно также отметить, что в малых городах мы наблюдаем самый высокий уровень информированности в этом вопросе – 56,7% в Калининграде ниже – 51,9%, в поселках соответственно 36,3%.

ГРАФИК 6.

В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СО СТОРОНЫ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, КАКИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ИЛИ ЮРИДИЧЕСКИЕ ДЕЙСТВИЯ НУЖНО ПРЕДПРИНЯТЬ? (ОДИН ОТВЕТ)



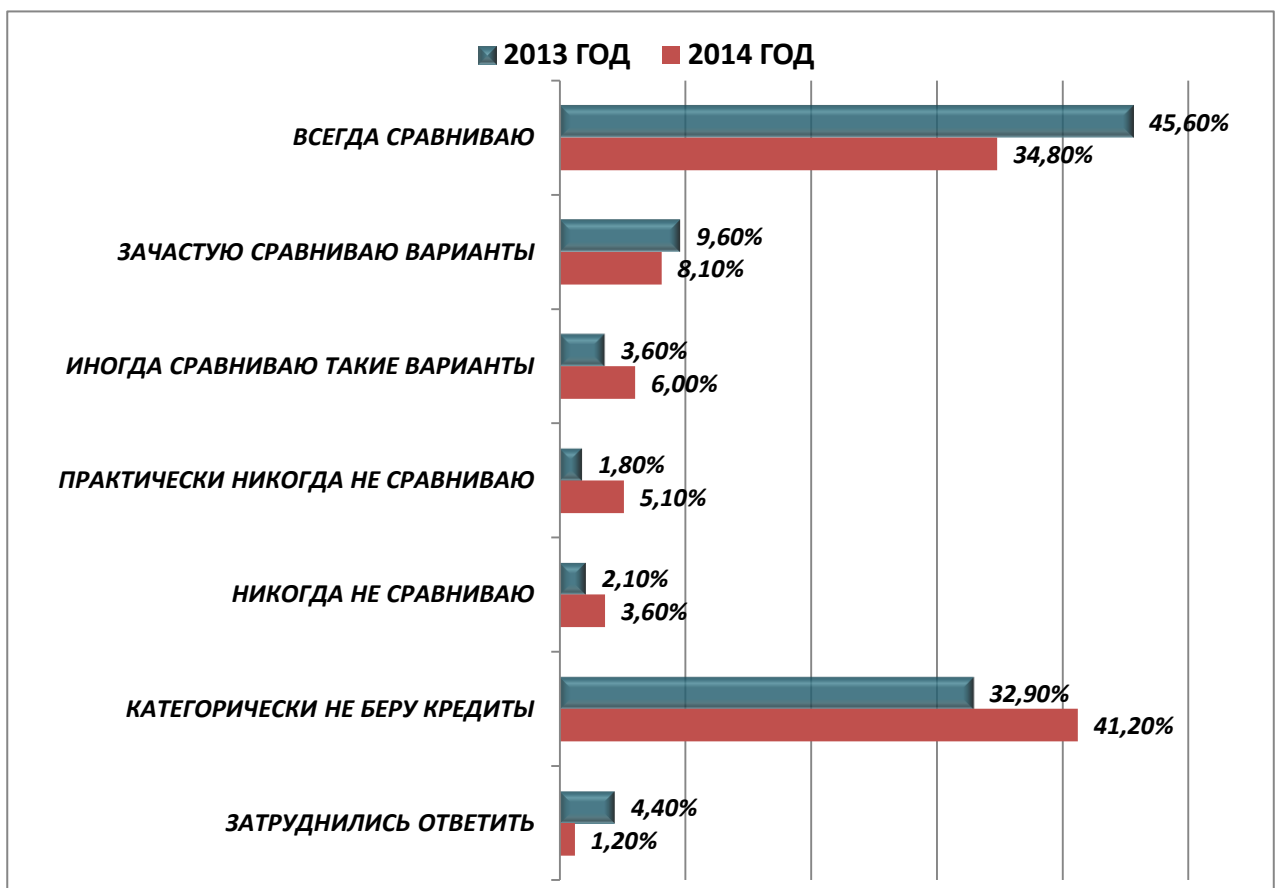
НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ

ТАБЛИЦА 5. ЗНАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЛУЧАЕ КОНФЛИКТА С ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ.

ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	ДА, ХОРОШО ЗНАЮ	ЗНАЮ ОТЧАСТИ	НЕТ, НЕ ЗНАЮ	НИКОГДА НЕ ЗАДУМЫВАЛСЯ ОБ ЭТОМ
УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ	11,3	46,5	27,7	13,2
АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ	16,2	34,5	35,4	12,6
ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА	7,3	56,3	31,3	3,1
НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА	18,0	33,0	41,0	6,5
КАЛИНИНГРАД	15,5	36,4	36,9	10,0
МАЛЫЕ ГОРОДА ОБЛАСТИ	17,2	39,5	30,6	11,5
ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ	12,1	24,2	46,2	15,4

Финансовая паника сказалась как раз на отношении к кредитным продуктам. В период финансовой нестабильности вполне объясним рост доли населения, кто отказывается брать кредиты. Сейчас это 41,2%. Однако, мы видим параллельно очень сильное падение на 12,3% числа граждан, кто внимательно относится к кредитным предложениям и сравнивает варианты. А также рост в два раза спонтанных кредитов, кто сравнивает варианты крайне редко или никогда не сравнивает – 14,7% против 7,5% в 2013 году. Безусловно, этот вопрос нужно изучать. Мы можем лишь построить гипотезу о том, что такие тенденции обусловлены ростом панических настроений в отношении перспективных цен на товары народного потребления – как отмечали некоторые респонденты, «лучше взять в кредит сейчас, чем втридорога потом».

ГРАФИК 7: ЕСЛИ РАССМАТРИВАТЬ КРЕДИТ В БАНКЕ, КАК БЫ ВЫ ПОСТУПИЛИ - ВЫ ОБЫЧНО СРАВНИВАЕТЕ ВАРИАНТЫ (КРЕДИТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) МЕЖДУ СОБОЙ ПЕРЕД ОКОНЧАТЕЛЬНЫМ РЕШЕНИЕМ? (ОДИН ОТВЕТ)?



НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ В ДИНАМИКЕ С 2013 ГОДА⁵

⁵ Опрос в ноябре 2013 года проводился по идентичной методологии

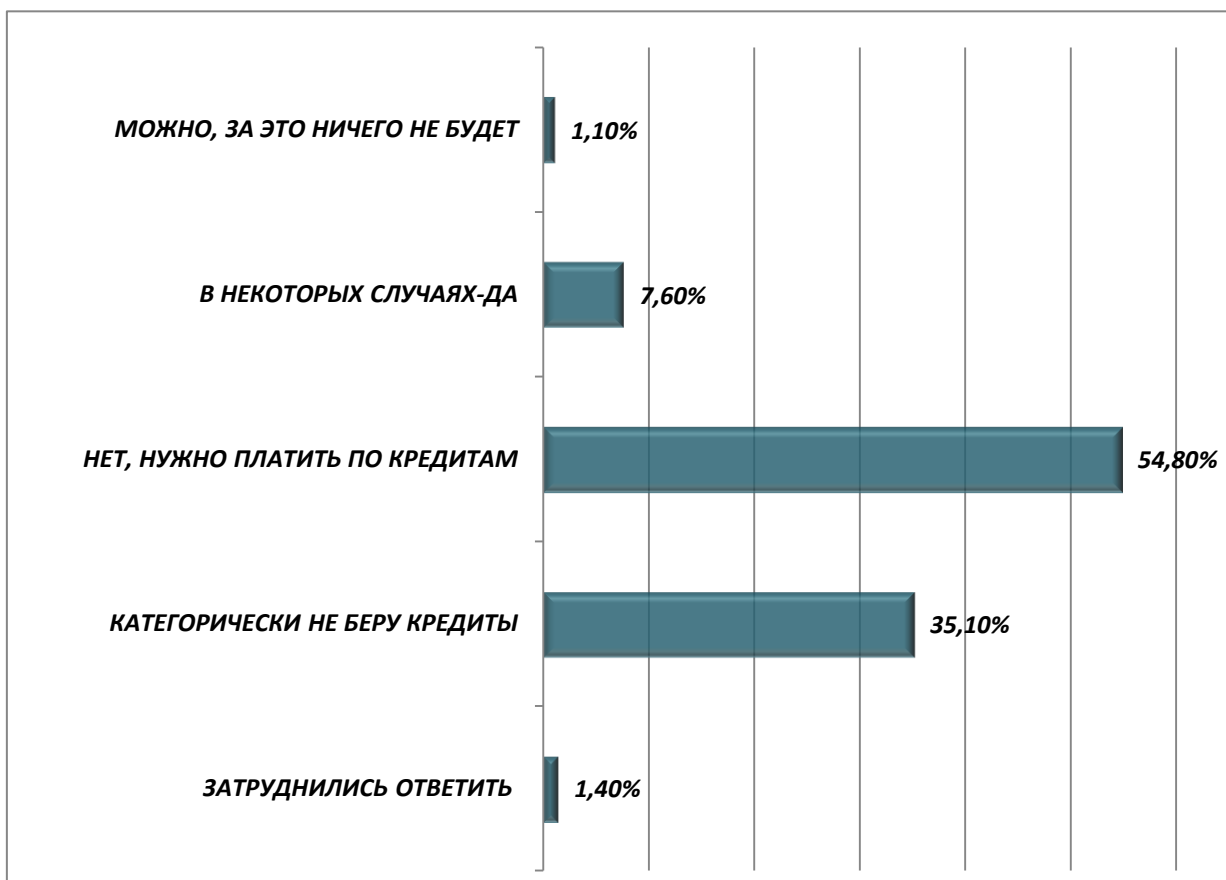
ТАБЛИЦЫ 6-7. ГОТОВНОСТЬ СРАВНИВАТЬ КРЕДИТНЫЕ ВАРИАНТЫ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ ПРОГРАММЫ И МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ РЕСПОНДЕНТОВ

	<i>УЧАЩИЕСЯ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА И СТУДЕНТЫ</i>	<i>АКТИВНЫЕ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ С НИЗКИМ И СРЕДНИМ УРОВНЕМ ДОХОДОВ</i>	<i>ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА</i>	<i>НАСЕЛЕНИЕ СТАРШЕГО (ПЕНСИОННОГО) ВОЗРАСТА</i>
ВСЕГДА / ЗАЧАСТУЮ СРАВНИВАЮ	29,6	49,9	59,4	37,4
ИНОГДА СРАВНИВАЮ ТАКИЕ ВАРИАНТЫ	6,3	5,8	4,2	6,5
ПРАКТИЧЕСКИ НИКОГДА / НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ	6,9	10,1	9,4	7,0
КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ БЕРУ КРЕДИТЫ	56,6	32,4	26,0	49,3

	<i>КАЛИНИНГРАД</i>	<i>МАЛЫЕ ГОРОДА</i>	<i>ПОСЕЛКИ ОБЛАСТИ</i>
ВСЕГДА / ЗАЧАСТУЮ СРАВНИВАЮ	40,0	49,8	31,9
ИНОГДА СРАВНИВАЮ ТАКИЕ ВАРИАНТЫ	5,0	8,6	2,2
ПРАКТИЧЕСКИ НИКОГДА / НИКОГДА НЕ СРАВНИВАЮ	9,7	7,6	7,7
КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ БЕРУ КРЕДИТЫ	44,0	33,3	54,9

Осознанное отношение к формированию кредитной истории присутствует у большей части населения, так 54,8% считают, что по взятым кредитным обязательствам нужно платить несмотря ни на что. Только 7,6% считают, что в некоторых случаях можно внести изменения в обязательства и не платить по кредитам. Здесь мы вновь проверяли отношение калининградцев к кредитованию и поставили перекрестный вариант ответа. Число жестких противников кредитов составляет не менее 35% населения.

ГРАФИК 8: КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, МОЖНО ЛИ НЕ ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ (ОТКАЗ ОТ ПОГАШЕНИЯ КРЕДИТА)? (ОДИН ОТВЕТ)



НА ГРАФИКЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ДАННЫЕ ОТВЕТОВ ОТ 100% РЕСПОНДЕНТОВ

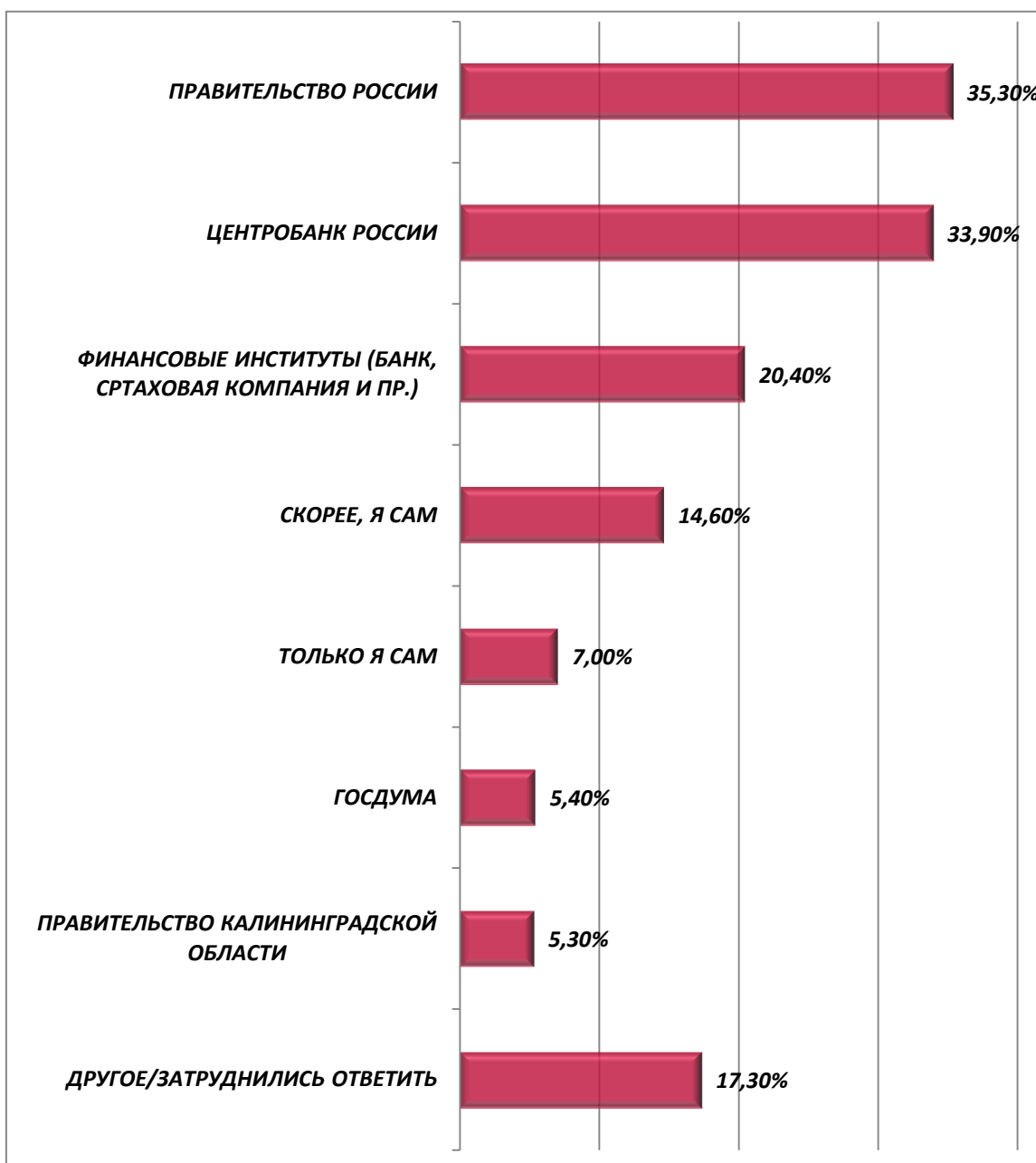
ТАБЛИЦА 8. ОТНОШЕНИЕ К ВОЗВРАТУ КРЕДИТОВ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ ПРОГРАММЫ

ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ ПРОГРАММЫ	МОЖНО, ЗА ЭТО НИЧЕГО НЕ БУДЕТ	В НЕКОТОРЫХ СЛУЧАЯХ-ДА	НЕТ, НУЖНО ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ	КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ БЕРУ КРЕДИТЫ
Учащиеся школьного возраста и студенты	-	4,4	45,9	47,8
Активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов	1,1	10,4	57,4	29,2
Предприниматели, представители малого и среднего бизнеса	2,1	9,4	62,5	25,0
Население старшего (пенсионного) возраста	2,0	3,5	56,2	38,3

Последний вопрос нашего исследования касался уровня и ответственности государственных институтов за финансовые риски. Можно отметить высокий уровень патернализма (прежде всего на федеральном уровне) – две трети населения возложили ответственность на Центробанк и Правительство России. Пятая часть жителей региона считает ответственными непосредственно финансовые институты. Сами отвечают за себя в финансовых вопросах 21,6% (ответы я сам – 7% и скорее, я сам – 14,6%). Уровень ответственности регионального Правительства относительно низок – 5,3%. В принципе, для местной власти это хороший показатель, так как в случае с финансовыми кризисами негатив коснется их в последнюю очередь. Мнения в целевых группах Программы по этому вопросу несколько различны. Так почти 43% молодежи в случае кризиса склонны винить Центробанк, Правительство России и банки

значительно меньше (около 23%). А вот представители бизнеса прежде всего обвиняют именно федеральную власть (Правительство России 43,7%), и 28,1% возлагают ответственность только на себя.

ГРАФИК 9: КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, КТО НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗМОЖНЫХ ПОТЕРЯХ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ (БАНКАХ, СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ, БРОКЕРСКИХ УСЛУГАХ И ПР.)? (ДО ДВУХ ОТВЕТОВ)



НА ГРАФИКЕ УКАЗАН КУМУЛЯТИВНЫЙ ПРОЦЕНТ ОТВЕТОВ РЕСПОНДЕНТОВ

ТАБЛИЦА 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ФИНАНСОВЫХ ПОТЕРЯХ ПО ЦЕЛЕВЫМ ГРУППАМ ПРОГРАММЫ

	<i>Учащиеся школьного возраста и студенты</i>	<i>Активные и потенциальные потребители финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов</i>	<i>Предприниматели, представители малого и среднего бизнеса</i>	<i>Население старшего (пенсионного) возраста</i>
ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИИ	23,9	36,9	42,7	40,8
ЦЕНТРОБАНК РОССИИ	42,8	32,6	30,2	29,9
ФИНАНСОВЫЕ ИНСТИТУТЫ	23,3	23,7	19,8	10,4
СКОРЕЕ, Я САМ	17,0	14,1	15,6	13,9
ТОЛЬКО Я САМ	3,1	7,0	12,5	10,0
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА	7,5	4,7	4,2	5,5
ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ	5,0	5,8	7,3	4,5
ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ	15,7	11,5	12,5	12,9