



Банк России



ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В 2018 ГОДУ

2019

Содержание

РЕЗЮМЕ.....	2
1. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ	6
2. ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	11
3. ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНЫМИ И ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ.....	17
4. ПОЛЬЗОВАНИЕ СТРАХОВЫМИ УСЛУГАМИ.....	21
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	25
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	30
6.1. Личные посещения	36
6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету	44
6.3. Пользование банкоматами.....	50
7. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	55
7.1. Методика проведения опроса людей с инвалидностью	55
7.2. Структура выборки опроса людей с инвалидностью.....	57

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Фото на обложке: Shutterstock.com

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, 2019

Резюме

Банк России провел второе исследование по выявлению уровня востребованности финансовых услуг и наличия барьеров для их получения людьми с инвалидностью, результаты которого представлены в настоящем выпуске «Исследования состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью в 2018 году»¹.

ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

Доля людей с инвалидностью, использующих не менее одного открытого счета физического лица в кредитных организациях с учетом счетов по вкладам, составляет 90%² (89,4% по данным опроса населения России в целом в 2018 г.³). Доля людей с инвалидностью, име-

ющих платежную карту, составляет 82,2%, что ниже, чем по населению в целом (84,4%). Таким образом, примерно 7,8% людей с инвалидностью имеют и используют банковский счет, но не имеют платежную карту. Для людей с нарушениями опорно-двигательных функций основными препятствиями для пользования платежными картами в 2018 г. являются недостаточный уровень доходов и риски, сопутствующие использованию платежных карт; для людей с нарушениями зрения – сложность условий договора и риски, сопутствующие использованию платежных карт; для людей с нарушениями слуха – недостаточный уровень доходов и сложность условий договора. Следует отметить, что хотя доля людей со всеми формами инвалидности, отметивших в качестве препятствия для использования платежных карт сложность условий договора, в 2018 г. снизилась, по-прежнему существует необходимость всестороннего повышения уровня финансовой грамотности среди людей с различными формами нарушений, в том числе в части современных высокотехнологичных услуг и каналов взаимодействия с финансовыми организациями с целью повышения информированности людей с инвалидностью о финансовых продуктах и услугах, а также о способах взаимодействия с финансовыми организациями.

ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В 2018 г. доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в кредитных организациях и/или средства, размещенные в форме договора займа в некредитной финансовой организации⁴, составляет 36,5%, что практически соответствует показателю по данным опроса среди населения России в целом (38,8%). При этом

¹ В публикации используются:

- данные опросов 1600 человек взрослого населения, проведенных по заказу Банка России в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России в апреле-мае 2017 г. и апреле-мае 2018 г.;
- данные опроса 1200 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в феврале 2018 г., и данные опроса 1211 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в октябре 2018 г., в трех категориях: с нарушениями сенсорных функций в части зрения («люди с нарушениями зрения»), сенсорных функций в части слуха («люди с нарушениями слуха»), нейромышечных, скелетных и связанных с движением (статодинамических) функций («люди с нарушениями опорно-двигательных функций»); шести подкатегориях («люди с частичной потерей зрения», «люди с полной потерей зрения», «люди с частичной потерей слуха», «люди с полной потерей слуха», «люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение», «люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственной подписи»).

² Данные в отношении «людей с инвалидностью» (далее это сокращение будет использоваться по тексту применительно к указанной выборке в рамках опроса) приводятся на дату проведения опросов (февраль и октябрь 2018 г.) и за 12 месяцев до даты проведения опросов (с февраля 2017 г. по январь 2018 г. и с октября 2017 г. по сентябрь 2018 г.).

³ Данные в отношении взрослого населения приводятся на дату проведения опросов (апрель-май 2017 г. и апрель-май 2018 г.) и за 12 месяцев до даты проведения опросов.

⁴ Некредитные финансовые организации, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

вклад (счет) в кредитной организации имеют 36% людей с инвалидностью, а размещенные средства в некредитной финансовой организации – 1,3%. Основными препятствиями для использования услуг по размещению денежных средств для всех трех категорий лиц с инвалидностью являются недостаточный уровень дохода, риски, сопутствующие владению сберегательными продуктами, высокая стоимость обслуживания и/или низкая доходность вложений, а также сложность условий договора.

ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНЫМИ И ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ

В 2018 г. на момент опроса доля людей с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит и/или заем, составила 15,2%. Для населения России в целом данный показатель составил 26,8%. При этом 14,0% людей с инвалидностью имели непогашенный кредит в кредитной организации (25,6% населения России) и 2,9% – непогашенный заем в некредитной финансовой организации (2,8% населения России). Как и в 2017 г., это может свидетельствовать как о более осторожном финансовом поведении людей с инвалидностью в отношении кредитования, так и о том, что финансовые организации могут воспринимать кредитование людей с инвалидностью в качестве более рискованного вида деятельности, чем кредитование других категорий населения, что, скорее всего, приводит к ужесточению условий кредитования для них (например, увеличению процентной ставки).

Большинство опрошенных в 2018 г. заявили, что их текущий кредит/заем привлекался в форме нецелевых заемных средств, на ремонт жилья, на отдых или на лечение (включая медикаменты). Основными препятствиями для использования кредитов/займов все три категории людей с инвалидностью назвали высокий процент по кредиту, сложность условий договора, риски, связанные с использованием кредитов/займов, высокую вероятность отказа в выдаче кредита/займа и недостаточный уровень доходов.

ПОЛЬЗОВАНИЕ СТРАХОВЫМИ УСЛУГАМИ

В 2018 г. снизилась доля людей с инвалидностью, пользовавшихся услугами добровольного и обязательного страхования. Услугами добровольного страхования пользовались 19,9% населения России в целом и 9,4% людей с инвалидностью, а услуги обязательного страхования использовали 89,1% населения в целом и 97,9% людей с инвалидностью.

Как и в 2017 г., для всех трех категорий людей с инвалидностью основными препятствиями для использования различных страховых продуктов являются: высокая стоимость страхового полиса, которая в том числе может быть следствием наличия инвалидности; недостаточный уровень доходов; сложность условий договора; риски, сопутствующие использованию страховых продуктов и услуг; частые отказы страховых организаций и недоверие к страховым организациям.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В 2018 г. люди с инвалидностью оказались более удовлетворены работой кредитных организаций, чем в 2017 году. При этом люди с нарушениями слуха удовлетворены работой кредитных организаций больше (78,7%), чем люди с нарушениями зрения (77,3%) и опорно-двигательных функций (68,3%), но их доля меньше, чем в целом по России (81,4%). Удовлетворенность работой остальных финансовых организаций, а именно страховых организаций (17,1%), ломбардов (7,4%), микрофинансовых организаций (6,5%) и кредитных потребительских кооперативов (6,2%) среди людей с инвалидностью в 2018 г., напротив, снизилась.

При этом в 2018 г. уменьшилась доля людей с инвалидностью, считающих, что пользоваться финансовыми услугами им сложнее, чем населению в целом по России. Наибольшая доля тех, кто сообщил, что пользоваться финансовыми услугами им сложнее, чем населению в целом, – это категория людей с полной потерей зрения (64,4%) и с полной потерей слуха (51,4%). Меньше всего таких граждан среди людей с частичной потерей слуха (29,8%).

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Личные посещения финансовых организаций в 2018 г. остаются приоритетным способом взаимодействия с финансовыми организациями для людей со всеми формами инвалидности. Доля людей с инвалидностью, хотя бы раз посетивших лично отделения финансовых организаций, составила 87,1% – на 1,5 п.п. больше, чем в 2017 году. При этом реже всего на постоянной основе его используют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (42,1%), и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению подписи (43,1%).

Люди с нарушениями слуха в качестве основных сложностей, возникающих в ходе взаимодействия с финансовыми организациями, отметили отсутствие сотрудника, владеющего жестовым языком (22,9%), трудности в общении/непонимание клиентом и сотрудником друг друга (21,5%), а также иные сложности, связанные с данной формой инвалидности (21,4%), и финансовую неграмотность/непонимание терминов (16,8%). Среди основных сложностей, названных людьми с нарушениями зрения, которые отметили, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом по России, были сложности, связанные с данной формой инвалидности (23,6%); техническая неприспособленность для людей с инвалидностью/неудобство использования (19,8%); отсутствие помощника (17,1%); недоступность информации для людей с данной формой инвалидности (10,3) и недоверие к финансовым организациям (9,9%). Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, считающие, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом, выделили следующие трудности: «сложно добраться до финансовой организации/выйти из дома» (42,7%), что напрямую не связано со взаимодействием непосредственно с финансовой организацией; техническая неприспособленность для людей с инвалидностью/неудобство использования (27,4%); сложности, связанные с данной формой инвалидности (17,9%).

ЛИЧНЫЕ ПОСЕЩЕНИЯ

Чаще всего люди с инвалидностью лично посещают отделения банков (в 95,4% случаев), отделения ФГУП «Почта России» для осуществления платежей и переводов (20,8%), а также страховые организации и общества взаимного страхования (9,9%). При этом посещаемость страховых организаций и обществ взаимного страхования людьми с инвалидностью существенно сократилась – на 8,5 п.п. меньше, чем в 2017 году.

По сравнению с 2017 г. среди людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, повысился уровень удовлетворенности адаптацией отделений этих финансовых организаций. Больше всего не удовлетворены люди с полной потерей зрения (37,1%), с полной потерей слуха (29,9%) и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (29,6%). При этом в 2018 г. также существенно уменьшилась доля людей с инвалидностью, сообщивших об отсутствии основных элементов адаптивной инфраструктуры в финансовых организациях. Так, всего 39,8% людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично, отметили, что в финансовых организациях отсутствуют информационные системы для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала; 34,7% указали на отсутствие специальной клавиатуры для облегчения ввода данных, 33,2% – на отсутствие автоматических дверей и 32,8% – на отсутствие отдельного сотрудника для помощи людям с инвалидностью.

В 2018 г. уменьшилась и доля людей с инвалидностью, отметивших наличие проблем, возникающих при посещении финансовых организаций. Основные проблемы, с которыми сталкивались люди с инвалидностью при посещении финансовых организаций в 2018 г., включают в себя навязывание дополнительных услуг (данную проблему отметили 17,1% людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично), сложности с приглашением переводчика русского жестового языка (11,3%), невежливое обращение сотрудников (10,1%) и наличие дополнительных

требований при получении услуги, связанных с ограничениями по здоровью (7%).

ПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫМ ДОСТУПОМ К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ

За последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга использовала большая доля населения России и людей с инвалидностью, чем в 2017 г.: 45,1% населения России и 36,6% людей с инвалидностью.

Наибольшая доля людей с инвалидностью, пробовавших когда-либо использовать дистанционный доступ к банковскому счету (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), приходится на людей с нарушениями опорно-двигательных функций (45,9%) и людей с нарушениями слуха (44%), наименьшая – на людей с нарушениями зрения (35,3%). При этом в 2018 г. меньшая доля людей с инвалидностью, которые когда-либо использовали дистанционный доступ к банковскому счету и считают, что дистанционный доступ к банковскому счету не приспособлен для использования людей-

ми с инвалидностью: об этом сообщили всего 8,6% людей с нарушениями зрения, 6,3% людей с нарушениями слуха и 2,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОМАТАМИ

42% людей с инвалидностью когда-либо пользовались банкоматами с возможностью применения платежных карт (их реквизитов) с функцией как приема, так и выдачи наличных денег; 43,9% – банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов) только с функцией выдачи наличных денег и 39% – банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией приема наличных денег (при этом на таком устройстве можно проводить операции по осуществлению платежей/переводов и без использования платежной карты). Основные проблемы, возникающие у всех трех категорий людей с инвалидностью при работе с банкоматами, связаны с невозможностью ограничить доступ третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним и в отличие от 2017 г. – с частыми техническими сбоями в работе банкоматов.

1. Пользование банковскими счетами и платежными картами

По сравнению с 2017 г. не произошло статистически значимых изменений в показателях наличия платежных карт у людей с инвалидностью. Доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, в 2018 г. составила 82,2%: 66,0% опрошенных людей с инвалидностью отметили, что имеют только расчетную (дебетовую карту), 16,1% дополнительно также имеют и кредитную карту, а 0,1% – только кредитную карту. При этом доля взрослого населения России, имеющего одновременно расчетную (дебетовую) карту и кредитную карту (20,2%), выше, чем доля людей с инвалидностью, имеющих одновременно расчетную (дебетовую) и кредитную карту (16,1%). Что касается наличия только расчетной (дебетовой) карты, то доля взрослого населения, имеющего только расчетную (дебетовую) карту (62,1%), ниже, чем аналогичный показатель для людей с инвалидностью (66,0%).

Взрослое население России в целом по сравнению с людьми с инвалидностью больше отдает предпочтение наличию одновременно расчетной (дебетовой) и кредитной карт (20,2%) и меньше – наличию только расчетной (дебетовой) карты (62,1%).

В отношении доли людей с инвалидностью, имеющих и использовавших в последние 12 месяцев до даты проведения опроса не менее одного открытого счета физического лица

в кредитной организации (с учетом счетов по вкладам), также не произошло значимых изменений – в 2018 г. она составила 90,0%. Для населения России в целом этот показатель составляет 89,3%. Таким образом, около 4,9% опрошенного населения России и 7,8% опрошенных людей с инвалидностью не имеет карту, но имеет и использует банковский счет. В 2018 г. доля населения России и доля людей с инвалидностью, интенсивно использующих счета физических лиц в кредитных организациях, составили 62 и 50,9% соответственно – эти показатели по сравнению с 2017 г. увеличились на 16,7 и 4,2 п.п. соответственно.

В настоящее время $\frac{3}{4}$ опрошенных людей с инвалидностью отметили наличие у них карты для получения социальных выплат (76,5%). Доля людей с инвалидностью, имеющих зарплатную карту, составляет 43,3%, а доля тех, кто ответил, что имеет другую дебетовую карту, кроме зарплатной и карты для социальных выплат, составила 17%. Наличие виртуальных платежных карт подтвердили 3,2% опрошенных. Наличие кредитных карт подтвердили 16,2% опрошенных людей с инвалидностью, что говорит о меньшем использовании карт этого типа данной категорией населения по сравнению с населением России в целом (21,2%). О наличии на дату проведения опроса непогашенной задолженности сообщили 23,5% людей

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

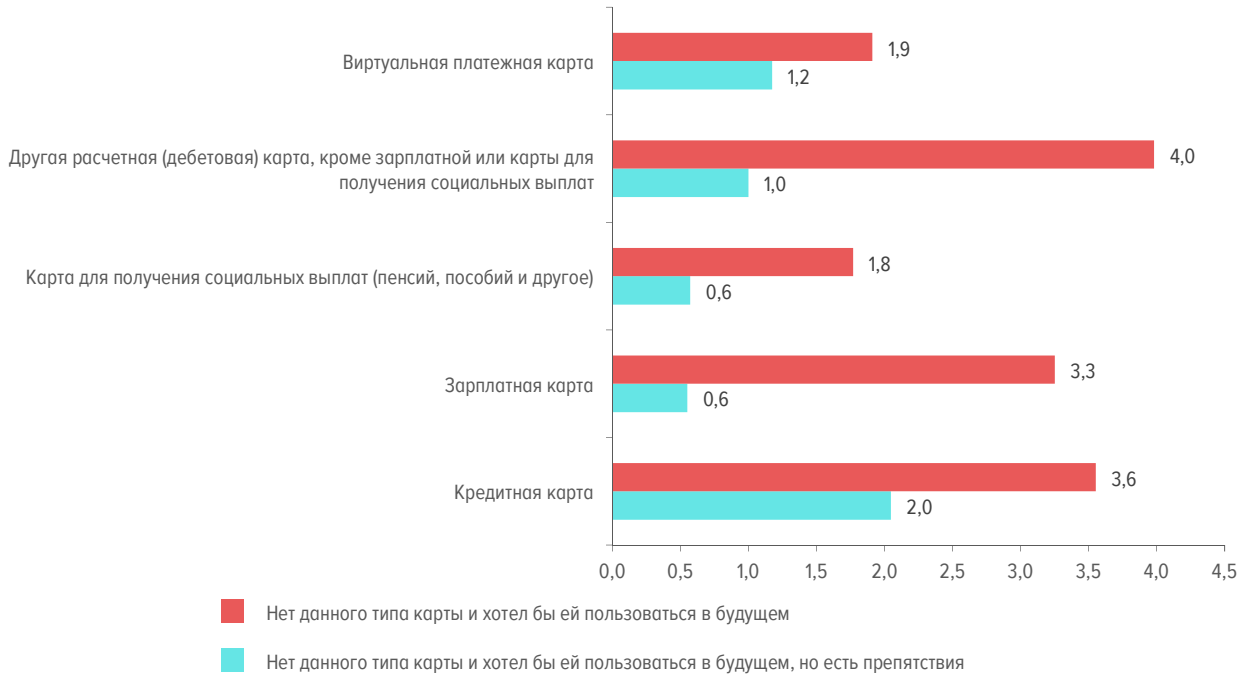
Табл. 1

Вид карты	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Платежная карта*	79,4	84,4	82,0	82,2
Только расчетная (дебетовая) карта	56,9	62,1	65,2	66,0
Только зарплатная карта	28,2	29,8	-	4,5
Только расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной	19,7	14,0	32,2	35,4
Имеется только виртуальная платежная карта	-	0,1	0,4	0,0
Имеется только карта для получения социальных выплат	-	-	-	29,6
Только кредитная карта	1,6	0,9	0,4	0,1
Расчетная (дебетовая) карта, а также кредитная карта	19,9	20,2	16,4	16,1

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

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

Рис. 1



с инвалидностью, имеющих кредитную карту, а об использовании за последние 12 месяцев кредитного лимита – 26,4%, что характеризует людей с инвалидностью как категорию населения с более осторожным финансовым поведением. В соответствии с опросом населения России 32,1% населения, имеющего кредитную карту, на дату проведения опроса имели непогашенную задолженность по использованному кредитному лимиту по кредитной карте и 37,9% населения, имеющего кредитную карту, за последние 12 месяцев пользовались кредитным лимитом по кредитной карте, который погасили или еще не погасили к настоящему времени.

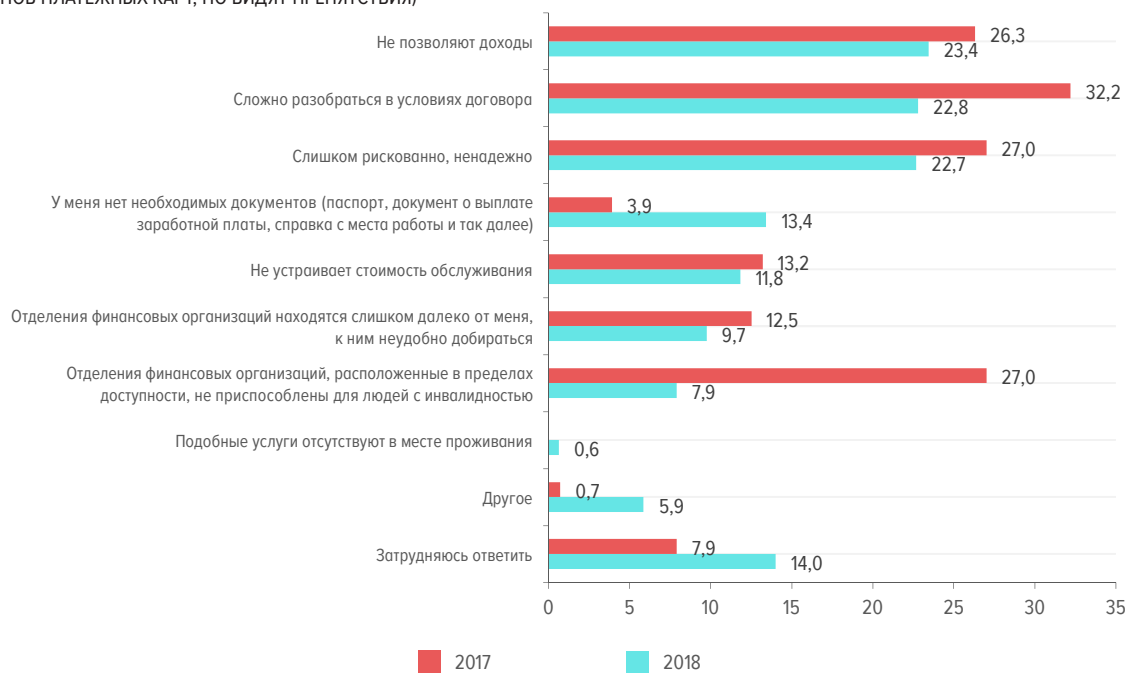
В 2018 г. наибольшая доля людей с инвалидностью, имеющих задолженность по кредитной карте, а также имевших задолженность за последние 12 месяцев, приходится на граждан с нарушениями зрения – 28,3 и 30,7% соответственно. Среди людей с нарушениями слуха наличие задолженности в настоящий момент и за последние 12 месяцев отметили 20 и 25,1% имеющих кредитную карту соответственно, а среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций – 23 и 23,9% соответственно.

Наиболее востребованным в будущем карточным продуктом среди тех, кто не пользовался платежными картами данного типа, являются кредитные карты и другие расчетные (дебетовые) карты, кроме зарплатной или карты для получения социальных выплат. По сравнению с 2017 г. на 1,7 п.п. увеличилась доля людей с инвалидностью, не использовавших платежные карты за последние 12 месяцев, изъявивших желание воспользоваться кредитной картой в будущем: практически не изменилась доля людей, которые не имеют кредитной карты, но желают начать пользоваться ей в будущем и при этом отмечают наличие барьеров (2% в 2018 г. против 2,8% в 2017 г.), и на 2,5 п.п. возросла доля людей, желающих и способных беспрепятственно воспользоваться кредитной картой в будущем.

В 2018 г. в два раза снизилась доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования – с 12,7 до 6,3%. При этом среди них существенно возросла доля людей с инвалидностью, отметивших в качестве барьера отсутствие необходимых документов для оформления платежной карты в будущем – на 9,5 п.п. по сравнению

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 2



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

Рис. 3



с 2017 годом. Отмечается снижение доли людей с инвалидностью, отметивших все остальные барьеры. В частности, значительно снизилась доля людей с инвалидностью, отметивших в качестве барьера недостаточную приспособ-

ленность отделений финансовых организаций (на 19,1 п.п.), затруднения, связанные с понижением условий договора (на 9,4 п.п.), а также риски, сопутствующие обладанию платежной картой (на 4,3 п.п.).

Для людей с нарушениями слуха наиболее значимыми барьерами для использования платежных карт являются затруднения, связанные с пониманием условий договора и недостаточный уровень доходов. При этом по сравнению с 2017 г. наблюдается увеличение доли людей с нарушениями слуха, отметивших в качестве барьера недостаточный уровень дохода (на 11,7 п.п.), удаленность отделений финансовых организаций (на 8,6 п.п.) и отсутствие необходимых документов (на 8,1 п.п.). Также по сравнению с 2017 г. наблюдается существенное снижение доли людей с нарушениями слуха, отметивших в качестве барьеров риски, сопутствующие обладанию платежной картой (на 19,9 п.п.), недостаточную приспособленность отделений финансовых организаций (на 15,9 п.п.), стоимость обслуживания платежных карт (на 12,7 п.п.) и затруднения, связанные с пониманием условий договора, и недостаточный уровень доходов (на 11,2 п.п.).

Для людей с нарушениями зрения наиболее значимыми барьерами для использования платежных карт остались затруднения, связанные с пониманием условий договора, а также риски, сопутствующие обладанию платежной картой, несмотря на то, что в 2018 г. снизилась доля

людей с нарушениями зрения, отметивших эти барьеры для использования платежных карт. В 2018 г. доля людей с нарушениями зрения, отметивших барьеры для использования платежных карт, снизилась по всем параметрам. По сравнению с 2017 г. было отмечено увеличение доли людей с нарушениями зрения, указавших в качестве барьеров отсутствие необходимых документов (на 10,2 п.п.), отсутствие услуги в месте проживания (на 1,6 п.п.) и другие трудности, среди которых в числе прочего была названа сложность использования платежной карты.

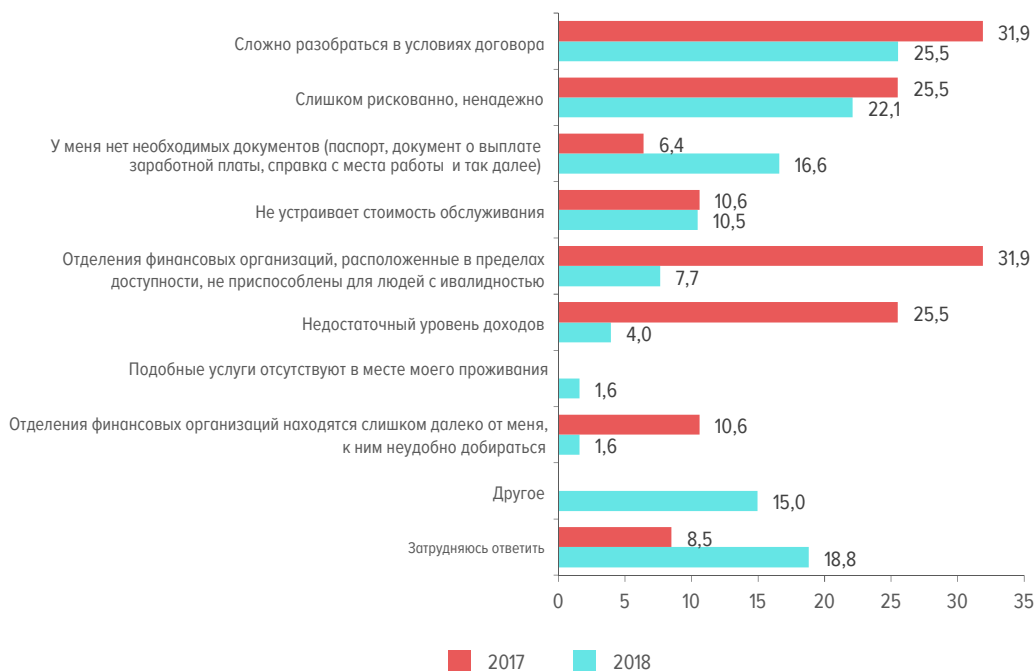
Для людей с нарушениями опорно-двигательных функций наиболее существенными барьерами стали недостаточный уровень дохода для использования платежной карты, рискованность и ненадежность, а также стоимость обслуживания платежных карт. В отличие от других групп людей с инвалидностью по сравнению с 2017 г. доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, отметивших в качестве барьера рискованность и ненадежность платежных карт, увеличилась на 9,9 процентного пункта.

В 2018 г. в два раза снизилась доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться

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

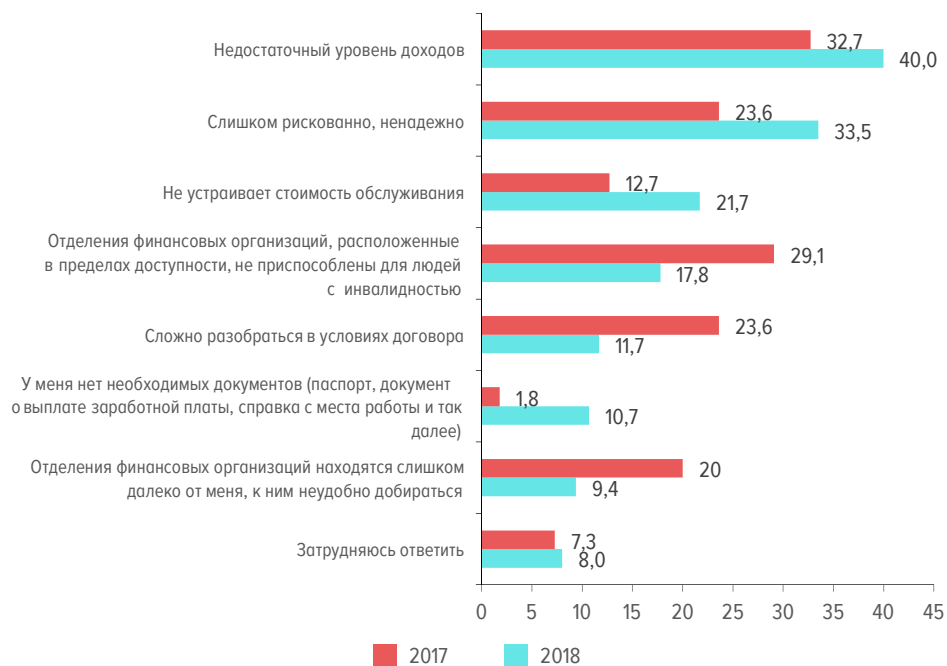
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 4



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

Рис. 5



ся платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования – с 12,7 до 6,3%. При этом среди них существенно возросла (на 38,7 п.п.) доля людей с инвалидностью, отметивших в качестве барьера недостаточный уровень доходов для использования платежной карты в будущем. Значительно снизилась доля людей с инвалидно-

стью, отметивших в качестве барьера высокую степень риска и ненадежности платежных карт (на 8,7 п.п.), затруднения, связанные с пониманием условий договора (на 19,3 п.п.), неприспособленность и удаленность отделений финансовых организаций (на 24,1 и 11,5 п.п. соответственно).

2. Пользование услугами по размещению денежных средств

По сравнению с 2017 г. уменьшилась доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в кредитных организациях и/или средства, размещенные в форме договора займа в не-кредитной финансовой организации¹ на момент проведения опроса, составив 36,5%. При этом аналогичный показатель среди населения России в целом увеличился практически в два раза – с 20,7%² в 2017 г. до 38,8% в 2018 году. Таким образом, доля населения России в целом и доля людей с инвалидностью по данному показателю практически сравнялись – доля населения России превышает долю людей с инвалидностью всего на 2,3 процентного пункта.

За последние 12 месяцев до даты проведения опроса доля взрослого населения с инвалидностью, размещавшего средства во вклады (счета) в кредитных организациях или в форме договора займа в некредитных финансовых организациях, составила 36,6%. При этом во вклады (счета) в кредитных организациях размещали средства 36,2%, а в форме дого-

вора займа в некредитных финансовых организациях – 1,5%. Для населения России в целом данный показатель составил 40,1%. При этом во вклады (счета) в кредитных организациях размещали средства 39,9% населения, а в форме договора займа в некредитных финансовых организациях – 2,9%.

На момент проведения опроса банковский вклад (счет) с возможностью пополнения и проведения расходных операций имели 30,9% опрошенных людей с инвалидностью, что на 3,8 п.п. меньше, чем в 2018 году. Банковский вклад без возможности пополнения и проведения расходных операций имеют 9,4% респондентов. В среднем 1% и менее опрошенных обладают договором на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе или сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, договором на инвестиционное страхование жизни, а также вложением средств в паевой инвестиционный фонд или имеют открытый брокерский счет.

В среднем все категории людей с инвалидностью отличаются приблизительно одинаковой частотой использования услуг по размещению денежных средств с использованием различных инструментов. Тем не менее доля людей, использующих банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций, ниже среднего среди людей с полной потерей слуха и полной потерей зрения (4,6 и 3% соответственно), и выше – среди людей с частичной потерей зрения (15,2%). Доля людей, использующих банковские вклады, по которым возможно пополнение или проведение расходных операций, выше среднего среди людей с полной потерей зрения и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, кото-

¹ Некредитные финансовые организации, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

² Следует отметить возможное влияние различий в формулировках, используемых в анкете опроса людей с инвалидностью, анкете опроса взрослого населения в 2018 г. и анкете опроса взрослого населения в 2017 году. Так, вместо используемого в анкете для опроса взрослого населения в 2017 г. понятия «вклад в банке» в анкете опроса людей с инвалидностью и анкете опроса взрослого населения в 2018 г. использовались два понятия: «банковский вклад, по которому невозможно пополнение и проведение расходной операции» и «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции». Можно предположить, что часть респондентов – людей с инвалидностью и часть респондентов среди населения в 2018 г. не смогли отличить вклады и текущие счета и, соответственно, указали, что имеют «банковский вклад, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции», хотя на самом деле это текущий счет.

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

Табл. 2

Вид размещения денежных средств	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Вклад (счет) в кредитной организации и/или средства, размещенные в не-кредитной финансовой организации	20,7	38,8	39,5	36,5
Вклад (счет) в кредитной организации	19,6	38,6	39,3	36,0
Средства, размещенные в некредитной финансовой организации	1,9	1,9	0,6	1,3

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА РАЗЛИЧНЫЕ
СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ И ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ
(%)

Рис. 6



рые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (37,2 и 34,2% соответственно) и ниже среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи (21,1%). Примечательно, что люди с полной потерей зрения и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, пользуются договором на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации чаще других категорий людей с инвалидностью – 2,9 и 2,4% соответственно.

По сравнению с 2017 г. в 2018 г. доля респондентов с инвалидностью по зрению, вла-

деющих банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций, уменьшилась на 10,6 п.п., составив 31,2%. Также на 6,4 п.п. уменьшилась доля опрошенных с инвалидностью по зрению, имеющих банковский вклад без возможности пополнения и проведения расходных операций, составив 6,9%. Также по сравнению с 2017 г. в 2018 г. на 3,5 п.п. увеличилась доля респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, имеющих банковский вклад с возможностью пополнения и проведения расходных операций – 31,8% (в 2017 г. – 28,3%).

В целом по России доля взрослого населения, пользовавшегося за последние 12 месяцев банковским вкладом, по которому невозможно пополнение и/или проведение расходных

операций, составляла 12,3%, а доля населения, пользовавшегося за последние 12 месяцев банковским вкладом, по которому возможно пополнение и/или проведение расходной операции, составляла 32,3%. Доля людей с инвалидностью, использовавших эти продукты за последние 12 месяцев, практически совпадает с показателями по населению России в целом – 10,1 и 30,5% соответственно. Доля людей с инвалидностью, использовавших прочие продукты, составила менее 1%. Следует отметить, что доля респондентов в группе людей с инвалидностью по зрению, пользовавшихся за последние 12 месяцев банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций, в 2018 г. уменьшилась на 9 п.п., составив 29,7%.

В будущем воспользоваться банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций изъявили желание 28,1% респондентов с инвалидностью, что на 12,2 п.п. меньше, чем в 2017 году. Также 12% респондентов отметили желание воспользоваться банковским вкладом без возможности пополнения и проведения расходных операций, что на 5,8 п.п. меньше, чем в 2017 году. При

этом 4,8 и 4,2% соответственно видят барьеры для использования вкладов каждого типа.

Важно отметить, что среди отдельных групп опрошенных людей с инвалидностью произошли статистически значимые изменения в желании воспользоваться определенными сберегательными продуктами и финансовыми инструментами. Среди опрошенных людей с инвалидностью по слуху более четверти опрошенных выразили желание в будущем воспользоваться банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций (26,9%), что на 16,1 п.п. меньше по сравнению с 2017 г. (43%), и 12,8% выразили желание воспользоваться банковским вкладом без возможности пополнения и проведения расходных операций, что на 6,7 п.п. меньше по сравнению с 2017 г. (19,5%). Среди опрошенных людей с инвалидностью по зрению почти треть опрошенных выразили желание в будущем воспользоваться банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций (28,8%), что на 14,5 п.п. меньше по сравнению с 2017 г. (43,3%), и 11% выразили желание воспользоваться банковским вкладом без возможности пополнения и про-

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

Рис. 7



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

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



ведения расходных операций, что на 8,5 п.п. меньше по сравнению с 2017 г. (19,5%).

Готовность воспользоваться другими, более рискованными способами размещения средств³, выразили не более 1% опрошенных людей с инвалидностью. При этом около 1,1–1,3% изъявили желание воспользоваться такими способами размещения средств, но отмечают существование барьеров для этого.

Как и в 2017 г., в качестве основного барьера для использования сберегательных продуктов и иных способов размещения средств теми, кто хотел бы воспользоваться в будущем продуктами и услугами любого из типов для размещения денежных средств, но видят препятствия для этого, был назван недостаточный уровень доходов. Примечательно, что рост доли людей с инвалидностью, отметивших те или иные препятствия к использованию сберегательных продуктов и иных способов

размещения средств в будущем, наблюдается только в части недостаточного уровня доходов (на 12,3 п.п. по сравнению с 2017 г.). Также практически не изменился показатель «отсутствие указанных услуг в месте проживания» (2% в 2017 г. против 2,3% в 2018 г.). По остальным показателям отмечается улучшение среды предоставления сберегательных услуг.

В 2018 г. для людей с нарушениями слуха основным барьером по-прежнему остается недостаточный уровень доходов, хотя доля респондентов с нарушениями слуха, отметивших данный барьер, с 2017 г. снизилась на 5,3 процентного пункта. Помимо этого, среди людей с нарушениями слуха возросла доля тех, кто выделил в качестве барьера риски, сопутствующие владению сберегательными продуктами (на 1,6 п.п.), отсутствие услуг в месте проживания (на 4,1 п.п.), и практически не изменилась доля тех, кто сообщил об отсутствии необходимых документов (2,4% в 2017 г. против 2,5% в 2018 г.). При этом снизилась доля людей, отметивших все прочие барьеры для использования сберегательных продуктов и услуг.

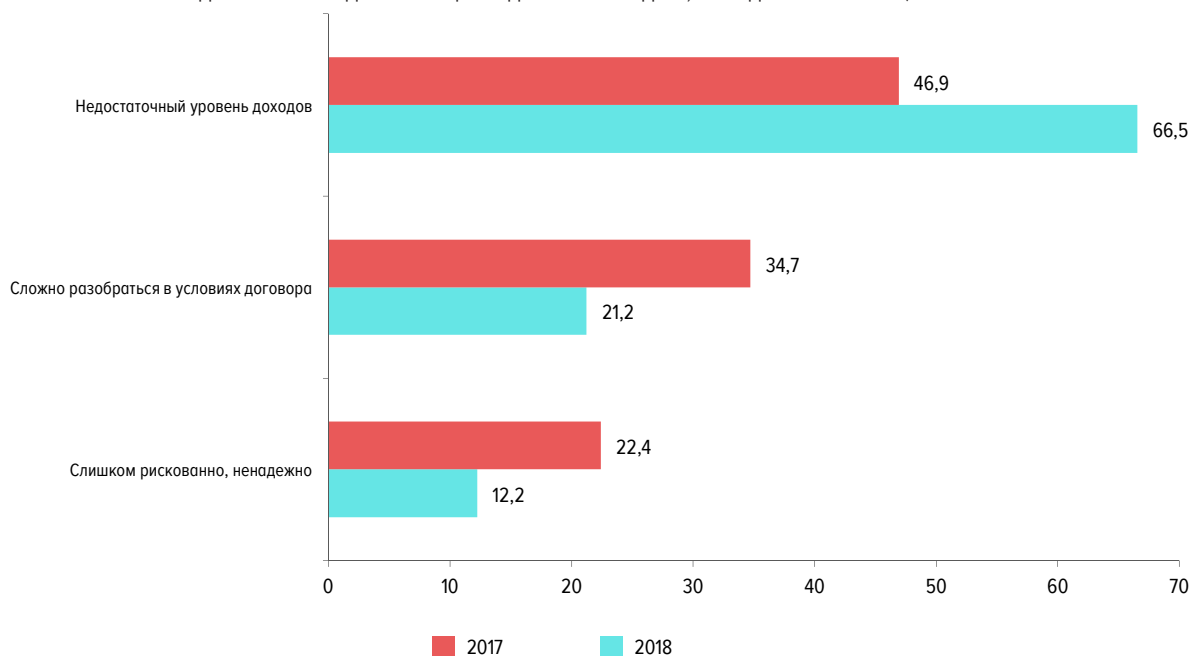
Примечательно, что ни один респондент с нарушениями зрения в 2018 г. по сравнению

³ Размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе или сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, открытие индивидуально-инвестиционного счета, инвестиционное страхование жизни, открытие брокерского счета, вложение средств в паевой инвестиционный фонд.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 9

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



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

Рис. 10

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



с 2017 г. не отметил в качестве барьера недостаточный уровень доступности финансовой организации, территориальную удаленность подразделений, отсутствие необходимых до-

кументов и иные препятствия, отмечавшиеся людьми с другими формами инвалидности. При этом число тех, кто отметил в качестве барьеров трудности в понимании договора и риски,

сопутствующие владению сберегательным продуктом, существенно снизилась по сравнению с 2017 годом. Тем не менее в 2018 г. возросла доля людей с нарушениями зрения, отметивших в качестве барьера недостаточный уровень дохода, – на 19,6 п.п. по сравнению с 2017 годом.

Ни один респондент с нарушениями опорно-двигательных функций в 2018 г. не отметил в качестве барьера отсутствие необходимых документов, отсутствие услуг в месте проживания и территориальную удаленность отде-

лений – при этом последний из названных барьеров в 2017 г. отмечало 26,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, как и среди людей с нарушениями слуха или зрения, самым часто встречающимся барьером является недостаточный уровень доходов – доля тех, кто считает этот фактор препятствием к использованию в будущем сберегательных продуктов и услуг, по сравнению с 2017 г. возросла на 20,2 процентного пункта.

3. Пользование кредитными и заемными услугами

В 2018 г. по сравнению с 2017 г. снизилась доля людей, имеющих непогашенный кредит и/или заем в кредитной организации или некредитной финансовой организации, – до 15,2% среди людей с инвалидностью и 26,8% среди населения России в целом. Из них 14,0% людей с инвалидностью и 25,6% населения России в целом имели непогашенный кредит в кредитной организации и 2,9 и 2,8% соответственно – непогашенный заем в некредитной финансовой организации¹. Примечательно, что по сравнению с 2017 г. доля людей с инвалидностью, имеющих непогашенный заем в некредитной финансовой организации, практически сравнялась с долей населения России по аналогичному показателю. Это, в частности, может быть связано с повышением доступности некредитных финансовых организаций для людей с инвалидностью после внедрения положений по обеспечению доступности для указанных групп населения в базовые стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы.

Доля людей с инвалидностью, пользовавшихся кредитом или займом в последние 12 месяцев до даты проведения опроса, также со-

кратилась и в 2018 г. составила 16,7%. При этом кредитом в кредитной организации пользовались 15,4%, а займом в некредитной финансовой организации – 2,9%, что, напротив, больше, чем в 2017 г. (2,4%). Доля населения России в целом, пользовавшегося кредитом в кредитной организации или займом в некредитной финансовой организации, также сократилась, составив 30%. При этом кредитом пользовались 28,1%, а займом в некредитной финансовой организации – 4,8% населения. Следует отметить, что люди с нарушениями слуха являются более активными пользователями кредитных услуг: доля тех, кто пользовался кредитом в кредитной организации (20%), а также доля тех, кто имеет непогашенный кредит в кредитной организации (18%), выше средних значений по данным показателям для людей с инвалидностью (14 и 15,4% соответственно).

Как и в 2017 г., чаще всего текущий (на дату опроса) кредит/заем привлекался в форме нецелевых заемных средств (36,4%). При этом среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (50,0%) данный формат привлечения заемных средств более популярен, чем среди людей с нарушениями зрения (26,8%) или слуха (31,3%) – нецелевой кредит/заем привлекали 45,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КРЕДИТНОЙ
ИЛИ ЗАЕМ В НЕКРЕДИТНОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(%)

Табл. 3

Вид долга	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Непогашенный кредит/заем в кредитной организации или некредитной финансовой организации	32,4	26,8	16,4	15,2
Непогашенный кредит в кредитной организации	29,9	25,6	15,0	14,0
Непогашенный заем в некредитной финансовой организации	5,7	2,8	1,7	2,9

¹ Некредитные финансовые организации, которые могут выдавать займы физическим лицам: микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды.

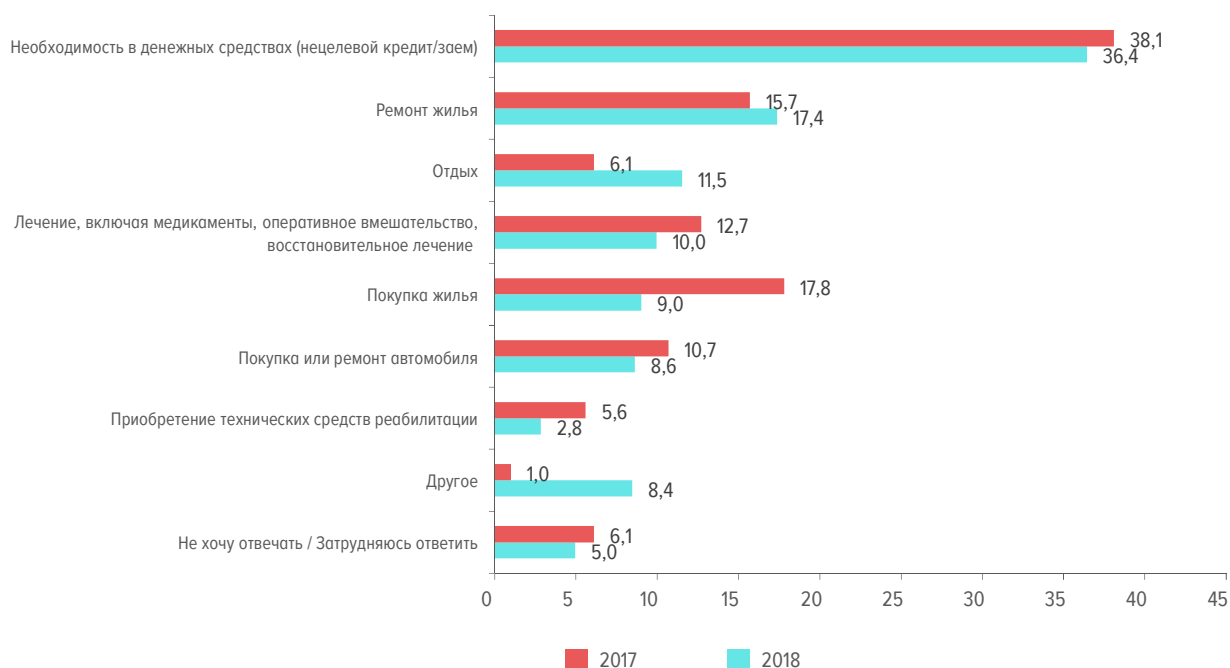
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ КРЕДИТОМ В КРЕДИТНОЙ
ИЛИ ЗАЙМОМ В НЕКРЕДИТНОЙ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (%)

Табл. 4

Вид долга	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Использование кредита/займа в кредитной организации или некредитной финансовой организации	36,9	30,0	19,0	16,7
Кредит в кредитной организации	29,2	28,1	16,5	15,4
Заем в некредитной финансовой организации	9,1	4,8	2,4	2,9

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

Рис. 11



доступу в помещение и 71,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи. Следует отметить, что люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, отличаются по характеру использования ими привлекаемых заемных средств от людей с иными формами инвалидности – помимо нецелевого кредита/займа, эта категория людей с инвалидностью использовала заемные средства только для приобретения технических средств реабилитации и на лечебные нужды. Люди с полной потерей зрения существенно чаще привлекали средства на покупку жилья (47,2%), чем люди с иными формами инвалидности, – 12,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функ-

ций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, 8,7% людей с частичной потерей слуха и 6,5% людей с частичной потерей зрения. Подтверждая гипотезу первого этапа исследования, можно утверждать, что люди с полной потерей зрения чаще располагают свободными средствами, исходя из данных по использованию сберегательных продуктов и услуг, и отличаются более консервативным их использованием, чем люди с иными формами инвалидности. На ремонт жилья чаще среднего значения для людей с инвалидностью в целом привлекали заемные средства 23,2% людей с частичной потерей слуха и 20,3% людей с полной потерей зрения, а люди с полной потерей слуха – реже (12,4%). С целью покупки или ремонта автомобиля существенно чаще людей с иными формами инвалидности привлекали средства люди

с полной потерей слуха (21%). Значительная разница существует в использовании кредитов и займов для оплаты рекреационных услуг – на эти цели привлекали средства 19,5% людей с полной потерей зрения, 16,7% людей с частичной потерей слуха, 15,8% людей с частичной потерей зрения, 7,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, и всего 4,3% людей с полной потерей слуха. Аналогичная ситуация характерна для использования заемных средств на финансирование лечения – на эти цели привлекали средства 22,5% людей с частичной потерей зрения, 13% людей с полной потерей зрения, 8,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, 7,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, и только 6% людей с частичной потерей слуха и 2,8% людей с полной потерей слуха. Для приобретения технических средств реабилитации заемные средства привлекали около 1–3% в каждой из групп, за исключением людей с на-

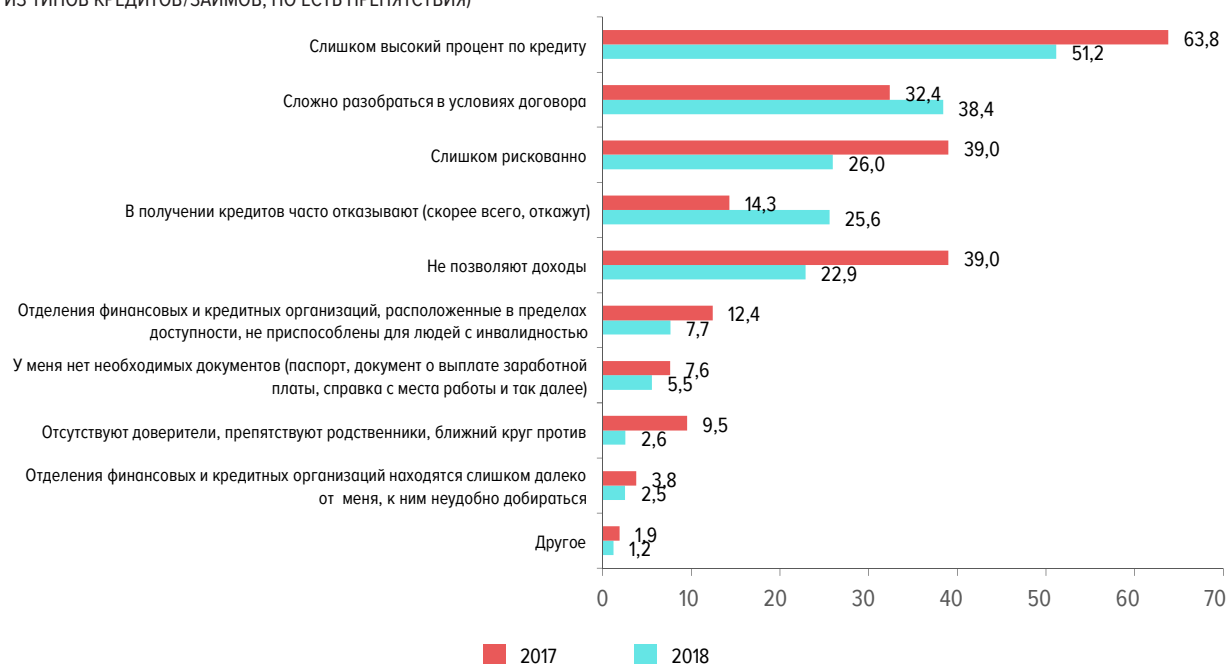
рушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи (10,8%), и людей с полной потерей зрения, совсем не привлекавших заемные средства на эти цели.

Среди людей с инвалидностью в будущем воспользоваться кредитом в банке изъявили желание 12,3%. При этом 3,3% хотели бы воспользоваться кредитом, но видят барьеры для этого. Займом в микрофинансовой организации хотят и могут воспользоваться 1,4% людей с инвалидностью, а 0,2% хотят, но видят барьеры. В ломбарде взять заем в будущем изъявили желание 1,6% людей с инвалидностью, 0,2% желают воспользоваться займом в ломбарде, но видят препятствия. Воспользоваться услугами кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов изъявили желание менее 1% опрошенных людей с инвалидностью и менее 1% тех, кто хочет воспользоваться услугами в будущем, но видит для этого препятствия.

Как и в 2017 г., основным барьером для использования кредитов и займов среди тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем креди-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ)

Рис. 12



тами/займами любого из типов, но видит препятствия для этого, была названа высокая стоимость заемных средств, несмотря на то, что в 2017 г. доля людей, указавших на наличие этого препятствия, снизилась на 12,6 процентного пункта. На наличие этого барьера указали 48,5% людей с нарушениями слуха, 54% людей с нарушениями зрения и 53,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций – меньше, чем в 2017 г., на 14; 9,3 и 11,4 п.п. соответственно. По сравнению с 2017 г. на 6 п.п. возросла доля людей, отметивших в качестве одного из основных барьеров для использования в будущем заемных средств затруднения, связанные с пониманием условий договора, – этот барьер отметили 45,6% людей с нарушениями слуха (на 11,2 п.п. больше по сравнению с 2017 г.), 47,9% людей с нарушениями зрения (на 14,6 п.п. больше по сравнению с 2017 г.) и только 22,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 7,5 п.п. меньше по сравнению с 2017 г.). Сложности с пониманием условий договора являются в том числе следствием низкого уровня информированности людей с инвалидностью о финансовых продуктах и услугах в целом, который может быть обусловлен недостаточной адаптацией каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно людьми с инвалидностью. Также по сравнению с 2017 г. на 11,3 п.п. возросла доля людей с инвалидностью, назвавших препятствием большую вероятность отказа в получении кредита/займа. На это указали 27,9% людей с нарушениями слуха (на 12,3 п.п. больше, чем в 2017 г.), 23,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 18,8 п.п. больше, чем в 2017 г.) и 23% людей с нарушениями зрения (на 3,7 п.п. мень-

ше, чем в 2017 г.). Существование рисков, сопутствующих использованию заемных средств, сократилось, по мнению людей с нарушениями зрения (на 27,6 п.п., до 29,1%) и людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на 14,5 п.п., до 22,7%), и возросло – по мнению людей с нарушениями слуха (на 2 п.п., до 27%). Недостаточный уровень доходов в качестве препятствия по сравнению с 2017 г. отметила меньшая доля людей с нарушениями слуха (на 32,3 п.п., составив 14,6%) и людей с нарушениями зрения (на 23,9 п.п., до 6,1%) и большая доля людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на 4,5 п.п., составив 44%). Отсутствие необходимых документов перестало быть препятствием для всех категорий людей с инвалидностью, кроме людей с нарушениями слуха – среди них этот барьер отметили 11,2%, что на 8,1 п.п. больше, чем в 2017 году. Отсутствие поддержки родственников и неодобрение со стороны близкого круга общения также перестало быть препятствием для всех категорий людей с инвалидностью, кроме людей с нарушениями зрения – среди них на наличие данного барьера указали 14,7%, что на 1,4 п.п. больше, чем в 2018 году. Территориальную удаленность отделений также отметили только 7,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (7% в 2017 г.) – среди людей с нарушениями слуха или зрения на существование данного барьера не указал ни один респондент. Недостаточную приспособленность отделений отметили только 8,2% людей с нарушениями слуха, 6,1% людей с нарушениями зрения и 7,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций – меньше, чем в 2017 г., на 1,2; 13,9 и 1,7 п.п. соответственно.

4. Пользование страховыми услугами

В 2018 г. услугами добровольного страхования пользовалась большая доля населения России в целом (19,9%) и меньшая доля людей с инвалидностью (9,4%), чем в 2017 году. При этом возросла доля людей с инвалидно-

стью, пользовавшихся услугами добровольного страхования жизни, добровольного имущественного страхования, добровольного страхования гражданской ответственности (ДСАГО) и добровольного страхования финансовых ри-

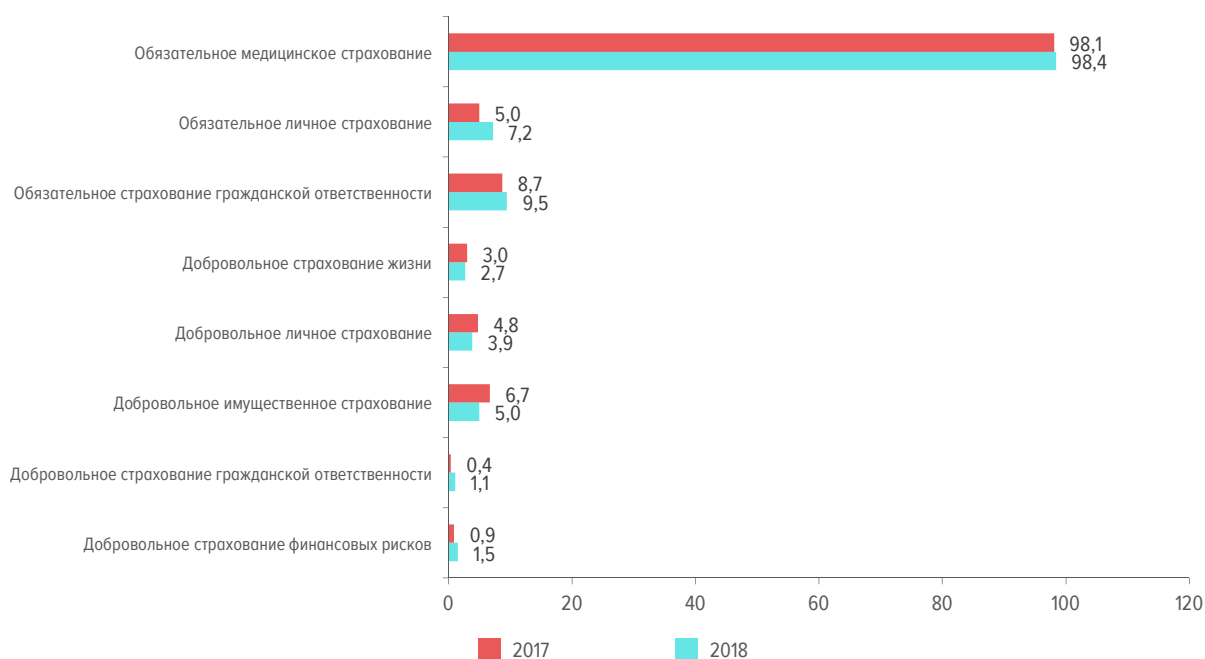
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ (%)

Табл. 5

Вид страхования	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Добровольное страхование	12,4	19,9	13,4	9,4
Страхование жизни	4,5	9,0	2,9	3,1
Личное страхование	4,9	7,3	4,8	3,9
Имущественное страхование	5,1	7,6	6,3	5,5
Страхование гражданской ответственности	2,4	5,4	0,3	1,4
Страхование финансовых рисков	2,7	3,5	0,8	1,4
Обязательное страхование	63,8	89,1	98,5	97,9
Обязательное медицинское страхование	57,2	86,3	97,5	97,5
Личное страхование	7,2	10,0	5,8	7,1
Страхование гражданской ответственности	18,8	28,7	8,7	9,6

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

Рис. 13



сков. Обязательное страхование использовали 97,9% людей с инвалидностью и 89,1% населения России. При этом необходимо отметить, что, хотя обязательное медицинское страхование (ОМС) универсально доступно, люди с инвалидностью используют его чаще, чем население России в целом.

В 2018 г. ОМС имеется у подавляющего большинства респондентов с инвалидностью (98,4%). Обязательное страхование гражданской ответственности (ОСАГО) имеется у 9,5% опрошенных. Обязательное личное страхование имеют 7,2% респондентов, что на 2,2 п.п. больше, чем в 2017 году. Добровольное имущественное страхование имеют 5% – на 1,7 п.п. меньше, чем в 2017 году. Добровольное личное страхование имеют 3,9% людей с инвалидностью. Добровольное страхование жизни имеет 2,7% опрошенных, об использовании остальных видов добровольного страхования сообщили менее 2% опрошенных.

В будущем среди людей с инвалидностью воспользоваться услугами ОМС хотят 83,2%, что на 8,4 п.п. меньше по сравнению с 2017 годом. Хотят воспользоваться ОМС, но видят препятствия для этого 0,3% людей с инвалидно-

стью. Воспользоваться обязательным личным страхованием планируют 8,8% людей с инвалидностью, 1,9% хотят воспользоваться, но видят препятствия. Воспользоваться обязательным страхованием гражданской ответственности в будущем изъявили желание 8,1%; 1,3% видят существование барьеров. Добровольным страхованием жизни считают возможным воспользоваться 5,5%; 3,3% видят препятствия для использования этого вида страховых услуг. Добровольное личное страхование выглядит привлекательно для 5,9% людей с инвалидностью, что на 1,9 п.п. меньше, чем в 2017 г., при этом существование барьеров отмечают 3,5%. Добровольным имущественным страхованием намерены воспользоваться 6,7%, еще 3,2% отмечают существование барьеров. Добровольным страхованием гражданской ответственности или добровольным страхованием финансовых рисков в будущем изъявили желание воспользоваться менее 2,0% опрошенных людей с инвалидностью. При этом существование барьеров для использования данных видов страхования отметили менее 1,5% опрошенных.

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

Рис. 14



Наиболее распространенными препятствиями для использования страховых услуг среди тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем страховыми продуктами любого из типов, но имеют препятствия для этого, были названы высокая стоимость страхового полиса и недостаточный уровень доходов. Высокую стоимость страхового полиса отметили 46,5% людей с нарушениями слуха (на 9,3 п.п. больше, чем в 2017 г.), 39,6% людей с нарушениями зрения (на 15,6 п.п. больше, чем в 2017 г.) и 48,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 12,4 п.п. больше, чем в 2017 г.). При этом чаще всего высокую стоимость страхового полиса называли барьером для использования страховых продуктов люди с полной потерей слуха (69,6%) и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (52,8%). О недостаточном уровне доходов для использования страховых услуг сообщили 55,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 34,2% людей с нарушениями зрения и только 19,4% людей с нарушениями слуха – больше, чем в 2017 г., на 25,1; 10,2 и 5,4 п.п. соответственно. Эту причину чаще всего указывали люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи (87,8%), люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (46,2%), и люди с полной потерей зрения (42,8%).

О проблемах, связанных с пониманием условий договора, заявили 11,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 32,2% – с нарушениями слуха и 32,7% – с нарушениями зрения. Как уже отмечалось, одной из причин низкого уровня информированности людей с нарушениями слуха и/или зрения о финансовых продуктах или услугах в целом может быть недостаточная адаптация каналов взаимодействия финансовых организаций с клиентами, особенно людьми с инвалидностью.

Возросла доля людей с инвалидностью, отметивших в качестве препятствия риски, со-

путствующие использованию страховых услуг. Этот барьер для использования в будущем страховых продуктов и услуг в 2018 г. отметила меньшая доля людей с нарушениями зрения (11,8%) и людей с нарушениями слуха (8,1%), но существенно большая доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций (28,2%) – на 18,2 п.п. больше, чем в 2017 году. Это соотносится с показателем низкого уровня доверия к страховым организациям – доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, отметивших это препятствие, составила 20%, что на 4 п.п. больше, чем в 2017 году. При этом доля людей с нарушениями слуха по аналогичному показателю снизилась на 15,2 п.п., до 3,4%, а среди людей с нарушениями зрения ни один респондент не отметил указанный барьер. Такое отношение людей с нарушениями опорно-двигательных функций к страховым организациям может быть напрямую связано с тем, что они чаще, чем другие категории людей с инвалидностью, пользуются определенными видами обязательного и добровольного страхования (например, ОСАГО), и тарифы страховых организаций могут казаться им незаслуженно завышенными в связи с наличием у них данной формы инвалидности.

Высокую вероятность отказа страховых компаний предоставить требуемые услуги назвали барьером 6,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций и 12,9% – с нарушениями слуха, что меньше, чем в 2017 г., на 1,7 и 8 п.п. соответственно, и 19,5% людей с нарушениями зрения – больше, чем в 2017 г., на 1,5 процентного пункта.

Недостаточный уровень приспособленности отделений страховых организаций для людей с инвалидностью отметила существенно меньшая доля людей, чем в 2017 г.: 7,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, 5,7% – с нарушениями зрения и 12% – с нарушениями слуха.

Также были отмечены некоторые барьеры, доля которых среди людей со всеми формами инвалидности составила менее 10%. К ним относятся: наличие определенного вида страхования у членов семьи, которое отметили толь-

ко 8,7% людей с частичной потерей зрения и 6,4% людей с частичной потерей слуха; территориальная удаленность страховых организаций, которую отметили только 11,9% людей с частичной потерей слуха; отсутствие необходимых документов для оформления страхо-

вого полиса – отметили только 12,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, и 6,4% людей с частичной потерей слуха.

5. Удовлетворенность работой финансовых организаций

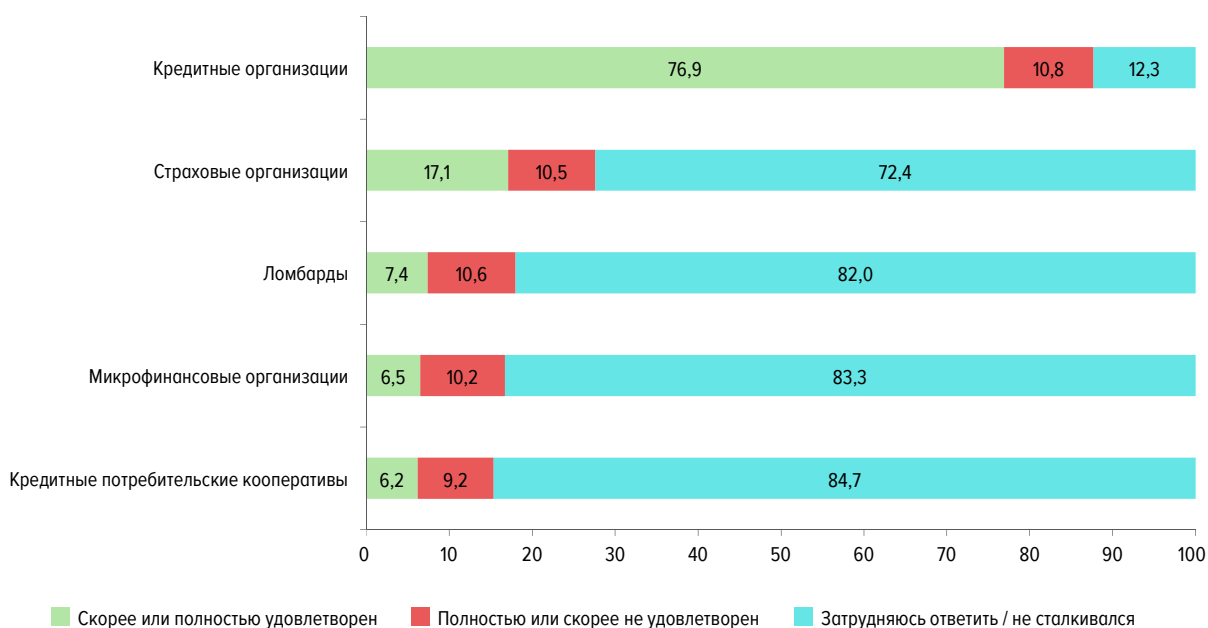
По сравнению с 2017 г. среди людей с инвалидностью на 6,8 п.п. повысилась доля тех, кто в той или иной степени удовлетворен работой кредитных организаций, составив 76,9%. Доля удовлетворенных работой страховых организаций, напротив, снизилась на 5,9 п.п., до 17,1%, а доля не удовлетворенных повысилась на 1,1 п.п., до 10,5%. Работу ломбардов, микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов смогла оценить большая доля опрошенных людей с инвалидностью – 18; 16,7 и 15,4% соответственно. При этом меньше, чем в 2017 г., доля опрошенных людей с инвалидностью, выразивших удовлетворение качеством взаимодействия (7,4; 6,5 и 6,2% соответственно), и больше доля опрошенных, сообщивших о негативном опыте взаимодействия (10,6; 10,2 и 9,2% соответственно).

Среди людей с нарушениями слуха на 5,7 п.п. уменьшилась доля тех, кто смог оценить рабо-

ту кредитных организаций, до 87%. При этом по сравнению с 2017 г. на 1,9 п.п. выросла доля опрошенных с нарушениями слуха (78,7%), которые дали положительную оценку работе кредитных организаций, и на 7,7 п.п. уменьшилась доля опрошенных, которые дали отрицательную оценку (8,3%). При этом незначительно увеличилась доля людей с нарушениями зрения, которые смогли оценить работу кредитных организаций (88,7% в 2018 г. против 87,8% в 2017 г.), среди которых на 3 п.п. возросла доля тех, кто остался удовлетворен взаимодействием с кредитными организациями (77,3%), и на 2,1 п.п. уменьшилась доля тех, кто остался не удовлетворен (11,4%). Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций практически не изменилась совокупная доля тех, кто смог дать оценку работе кредитных организаций (87,4% в 2018 г. против 86,9% в 2017 г.), среди которых, тем не менее, 74,8% остались ей довольны (на 6,5 п.п.

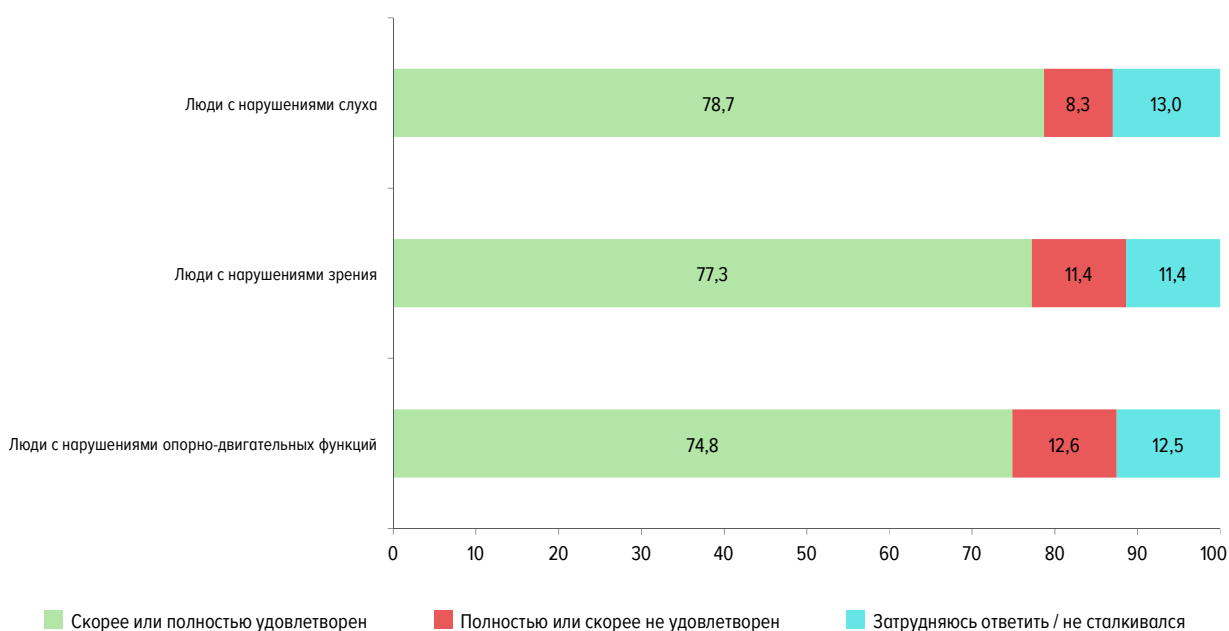
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ОРГАНИЗАЦИЙ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 15



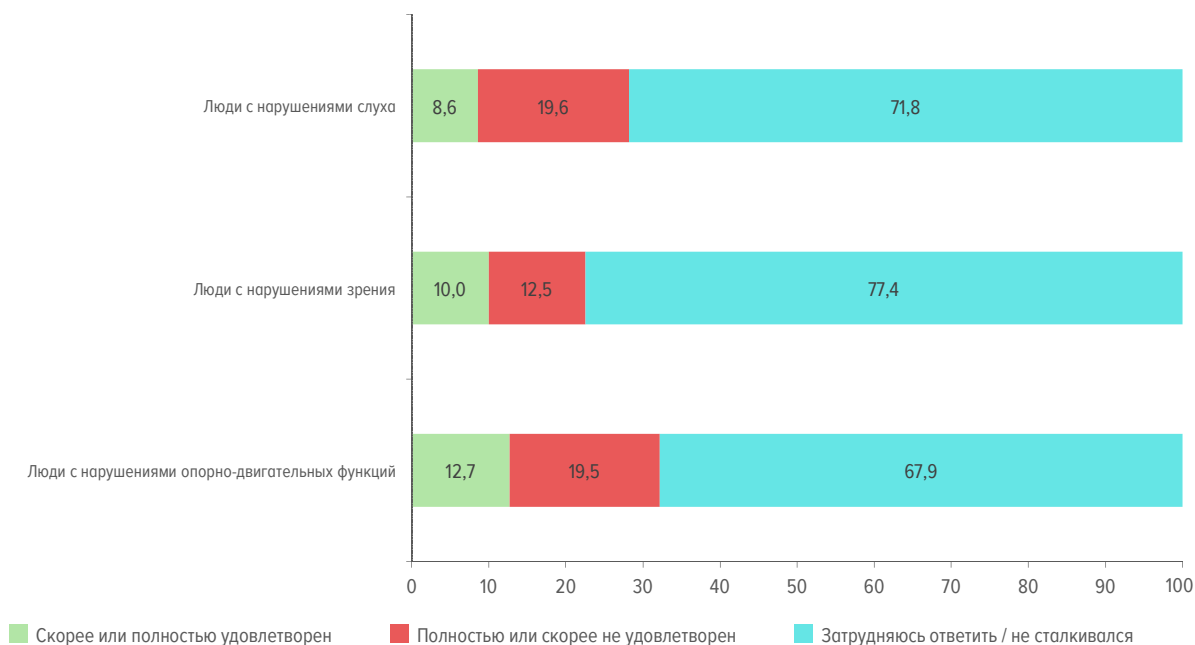
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ
КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 16



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

Рис. 17



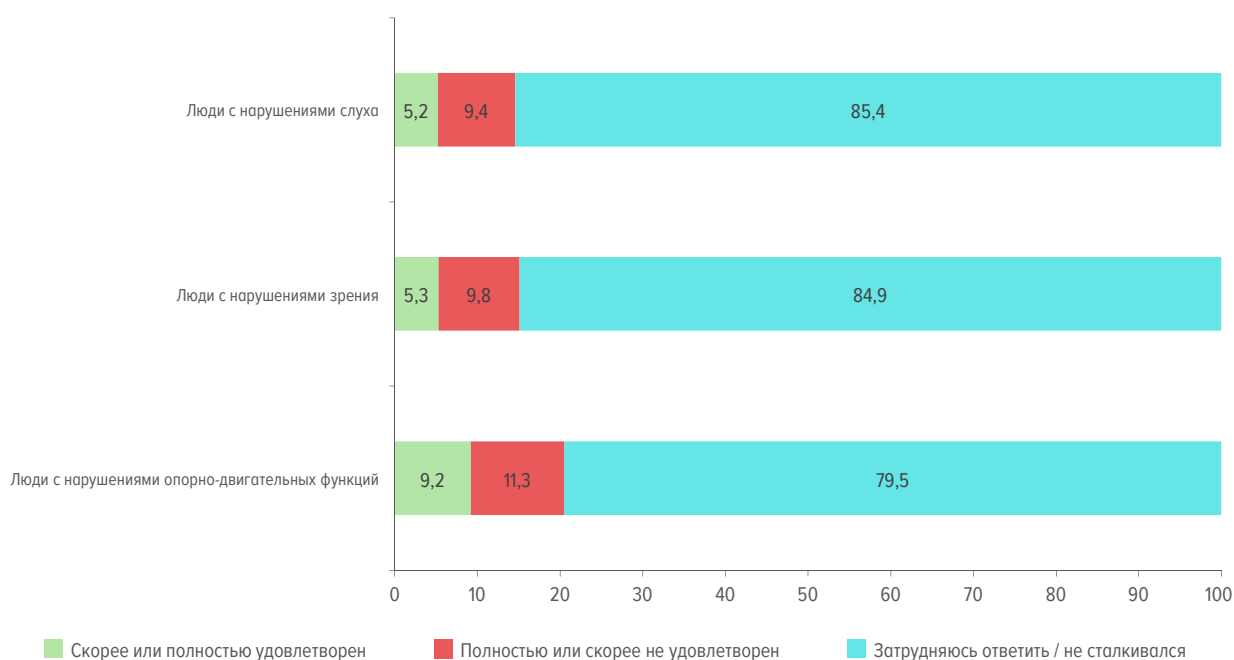
больше, чем в 2017 г.), а 12,6% – недовольны (на 6,2 п.п. меньше, чем в 2017 г.).

Значительно уменьшилась (на 6,8 п.п.) доля людей с нарушениями слуха, которые смогли оценить работу страховых организаций, – все-

го 28,2%, среди которых значительно меньшая доля (на 16,7 п.п.) опрошенных положительно оценила взаимодействие со страховыми организациями и значительно большая (на 9,8 п.п.) – отрицательно. Аналогичная си-

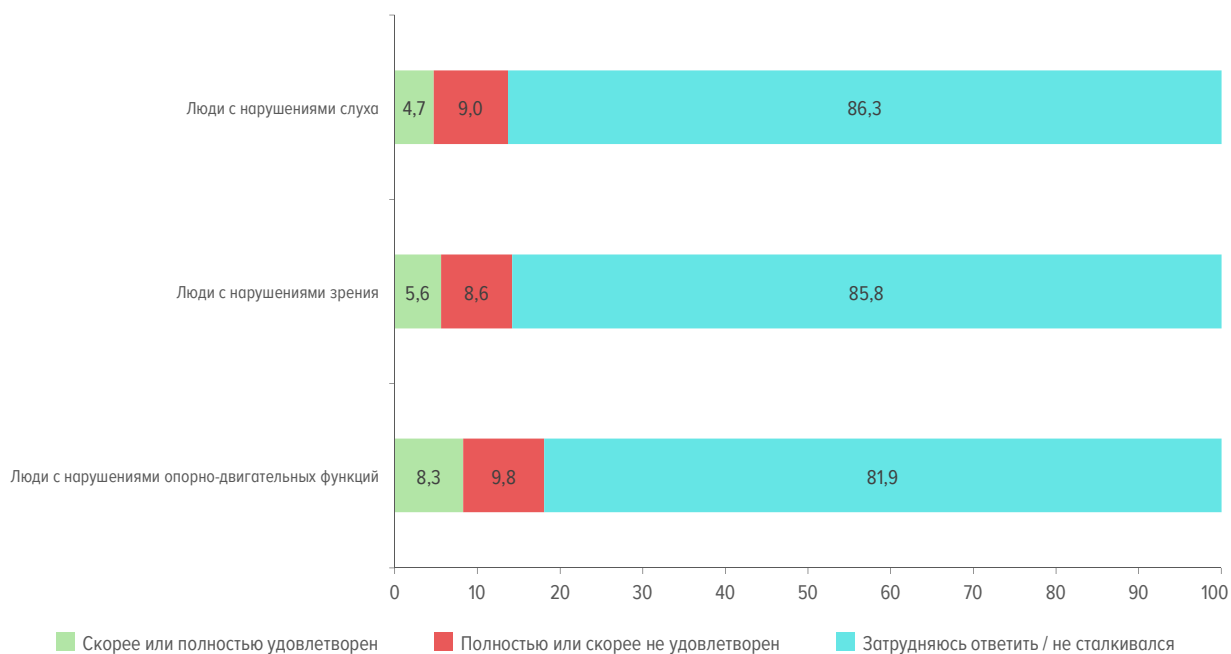
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ
МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 18



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

Рис. 19

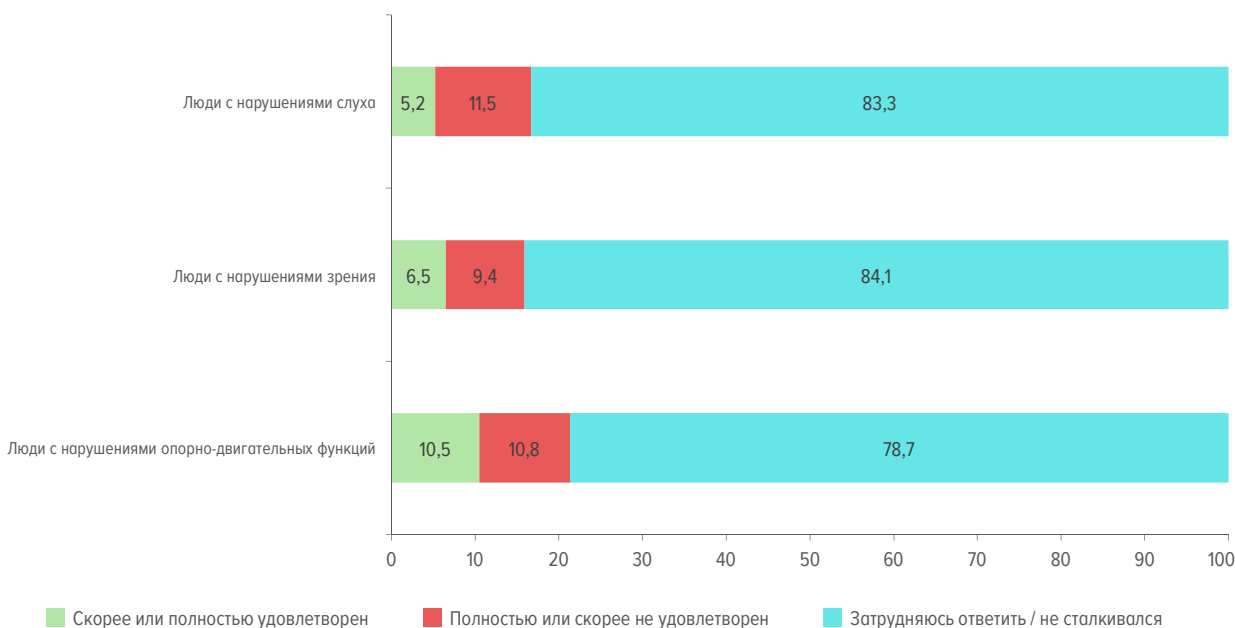


туация наблюдается среди людей с нарушениями зрения – взаимодействие со страховыми организациями смогли оценить только 22,6% респондентов, что на 7,4 п.п. меньше, чем в прошлом году. При этом всего 10% дан-

ной категории населения остались довольны взаимодействием (на 12,8 п.п. меньше, чем в 2017 г.), а 12,5% не удовлетворены результатами взаимодействия (на 5,2 п.п. больше, чем в 2017 г.). Среди людей с нарушениями опорно-

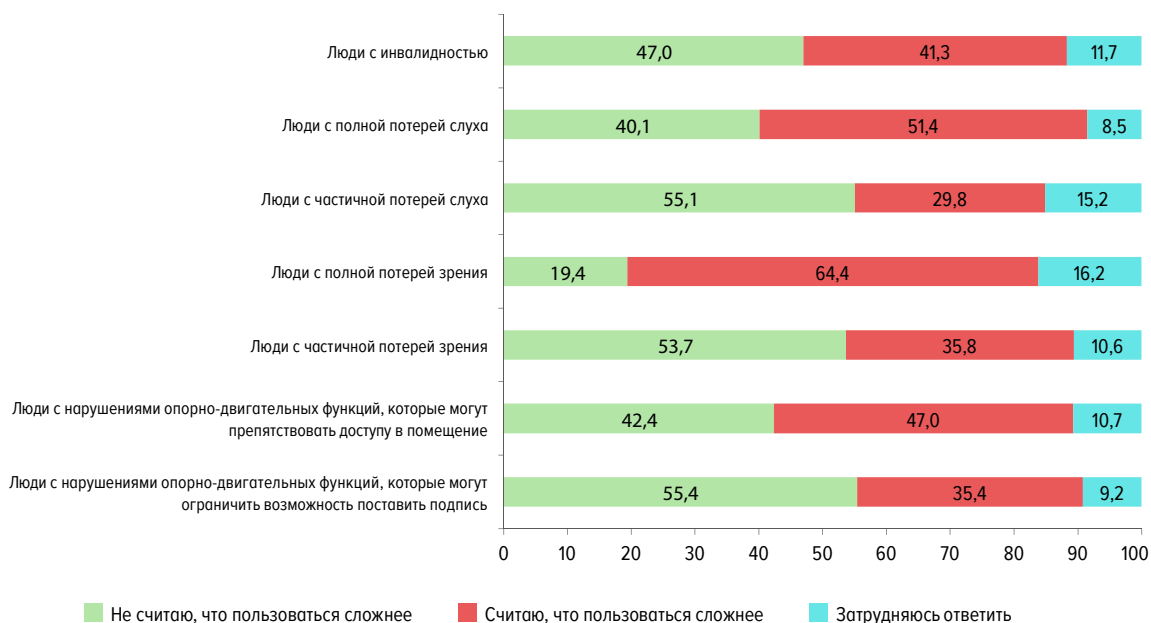
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ЛОМБАРДАМИ,
ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 20



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СТЕПЕНЬ
СЛОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО СРАВНЕНИЮ С НАСЕЛЕНИЕМ
РОССИИ В ЦЕЛОМ, ПО СТЕПЕНИ СЛОЖНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 21



двигательных функций обслуживание страховых организаций смогли оценить 32,1% опрошенных (в 2017 г. – 32,3%), при этом удовлетворено результатами взаимодействия осталось на 8,3 п.п. меньше опрошенных (12,7%)

и на 8,2 п.п. больше тех, кто остался не удовлетворен (19,5%).

На 2,9 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (14,6%), чем в 2017 г., смогли оценить работу микрофинансовых организаций, но при

этом на 2,9 п.п. больше людей с нарушениями зрения (15,1%) и на 5 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (20,5%). При этом удовлетворены взаимодействием остались 5,2% людей с нарушениями слуха (на 2,8 п.п. меньше), 5,3% – с нарушениями зрения (6,3% в 2017 г.) и 9,2% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 2,9 п.п. больше). Недовольны уровнем взаимодействия оказались 9,4% людей с инвалидностью по слуху (9,5% в 2017 г.), 11,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,5 п.п. меньше) и 9,8% людей с инвалидностью инвалидов по зрению (на 3,8 п.п. больше).

На 2,5 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (13,7%), чем в 2017 г., смогли оценить работу кредитных потребительских кооперативов, но при этом на 3 п.п. больше людей с нарушениями зрения (14,2%) и на 3,4 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (18,1%). Из них удовлетворены взаимодействием остались 4,7% людей с нарушениями слуха (на 2,8 п.п. меньше), 5,6% – с нарушениями зрения (6% в 2017 г.) и 8,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 5,3 п.п. больше). Недовольны уровнем взаимодействия оказались 9% людей с инвалидностью по слуху (8,8% в 2017 г.), 8,6% – по зрению (на 3,3 п.п. больше) и 9,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 2 п.п. меньше).

Работу ломбардов смогли оценить 16,7% людей с нарушениями слуха (на 2,5 п.п. меньше, чем в 2017 г.), 15,9% – с нарушениями зрения (на 3,7 п.п. больше, чем в 2017 г.) и 21,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 5,6 п.п. больше, чем в 2017 г.). Оценили этот опыт как положительный 10,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций

(на 6,2 п.п. больше, чем в 2017 г.), 6,5% – с нарушениями зрения (6,3% в 2017 г.) и 6,5% – с нарушениями слуха (на 2,3 п.п. меньше). Отрицательно о работе ломбардов отозвались 10,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (11,5% в 2017 г.), 9,4% – с нарушениями зрения (на 3,4 п.п. больше) и 11,5% – с нарушениями слуха (10,5% в 2017 г.).

Среди людей с инвалидностью по сравнению с 2017 г. существенно возросла (на 5,2 п.п.) доля тех, кто не считает, что пользоваться финансовыми услугами им сложнее, чем населению России в целом, составив 47%. Пропорционально сократилась доля респондентов с инвалидностью, считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, – на 4,9 п.п., до 41,3%.

В группах людей с полной потерей сенсорных функций (зрения, слуха) по сравнению с 2017 г. наблюдаются положительные изменения в оценке сложности доступа и использования финансовых услуг по сравнению с населением России в целом. Несмотря на то, что эти группы, как и ранее, чаще прочих групп сообщали о том, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, доля людей с полной потерей слуха, сообщивших об этом, по сравнению с 2017 г. сократилась на 12,5 п.п., составив 51,4%, а доля людей с полной потерей зрения – на 18,5 п.п., до 64,4%. Аналогичные изменения наблюдаются во всех остальных категориях людей с инвалидностью, кроме людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение – среди них на 7,8 п.п., до 4,7%, увеличилась доля тех, кто имел большее количество затруднений в процессе получения финансовых услуг, чем население России в целом.

6. Взаимодействие с финансовыми организациями

Как и в 2017 г., в 2018 г. личные визиты в отделения остаются приоритетным способом взаимодействия с финансовыми организациями для людей со всеми формами инвалидности. 87,1% хотя бы раз посещали отделения финансовых организаций, причем практически половина респондентов – 49,8% – делали это регулярно (48,9% в 2017 г.). По сравнению с 2017 г. в 2018 г. также на 7,5 п.п. выросла доля тех, кто использовал этот канал один или несколько раз, составив 37,3%.

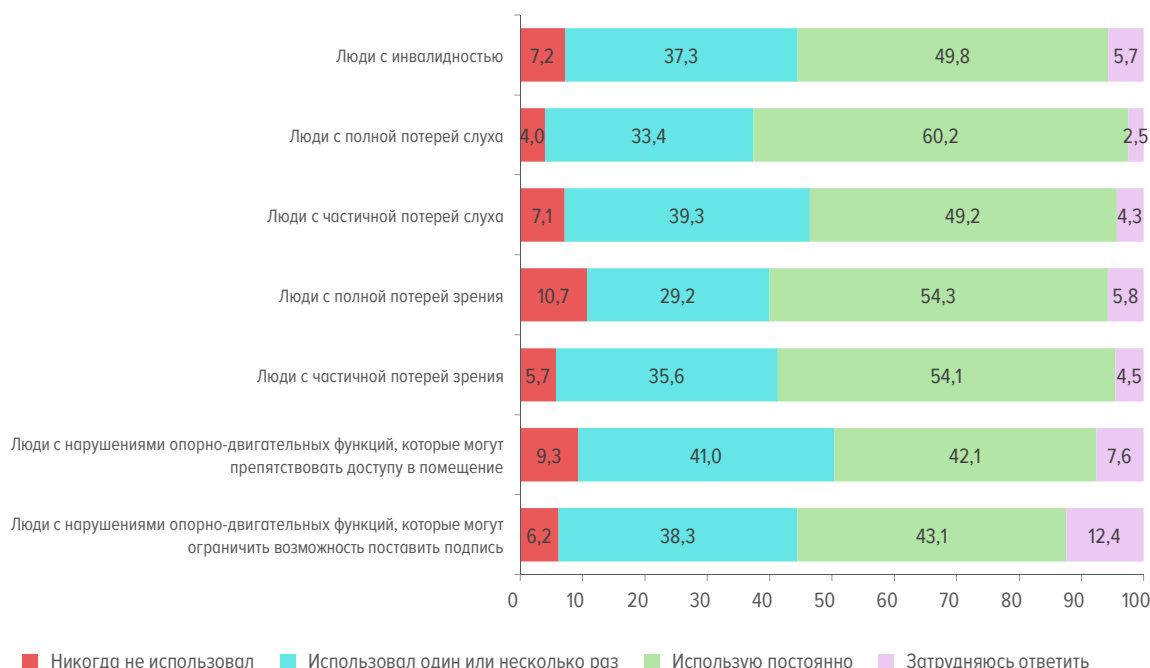
Люди с полной потерей слуха посещают отделения чаще людей с инвалидностью в остальных группах (93,6%), причем 60,2% делают это регулярно. Наименее интенсивно используют данный канал обслуживания люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, – 81,4%. Реже всех на регулярной основе личные визиты в финансовые организации

осуществляют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи (43,1%), и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (42,1%).

Услуга вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом используется людьми с инвалидностью значительно реже и менее интенсивно по сравнению с прочими каналами обслуживания – всего 14,2% респондентов хотя бы раз использовали этот канал доступа к финансовым услугам, из которых только 2,6% используют его на постоянной основе. Самые активные пользователи этого канала – люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, 16,8% из которых сообщили об использовании этого канала, при этом 0,7% – на по-

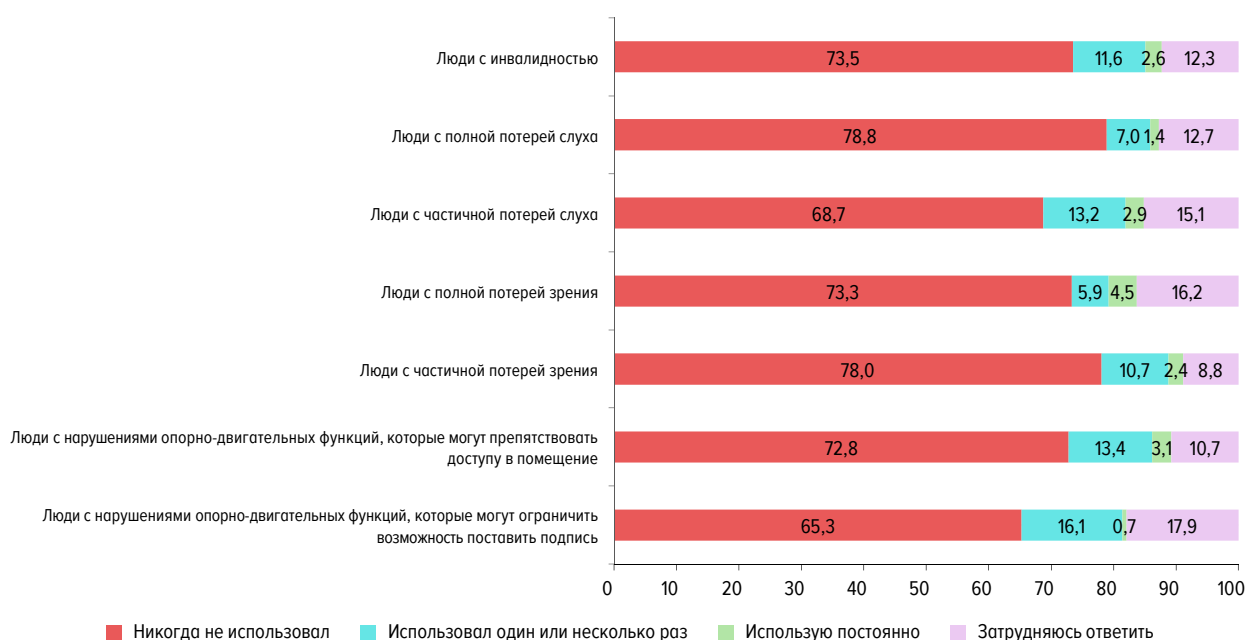
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ ПО ЧАСТОТЕ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ОТДЕЛЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 22



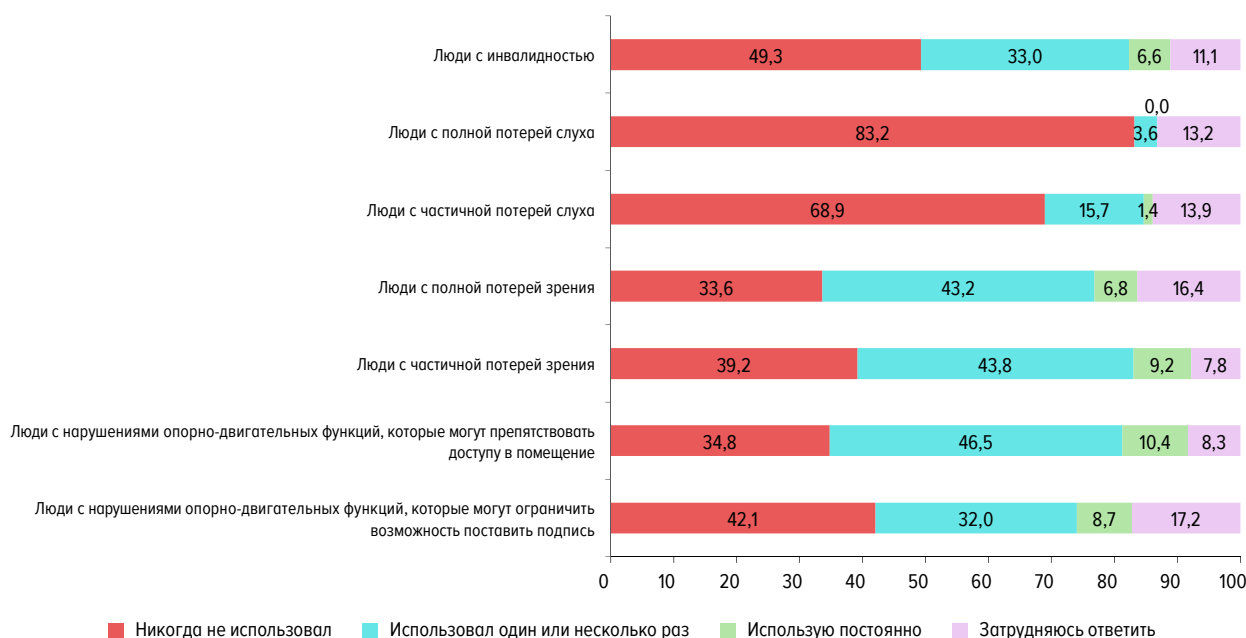
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯВШИХ
ВЫЗОВ СОТРУДНИКА ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ДОМ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 23



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

Рис. 24



стоянной основе. Наиболее часто на постоянной основе этот канал используется людьми с полной потерей зрения – 4,5%. Реже всего услугой вызова сотрудника финансовой организации на дом пользуются люди с полной потерей слуха (8,4%).

В 2018 г. сократилась доля людей с инвалидностью, использовавших в качестве канала

взаимодействия с финансовыми организациями телефонные звонки. Люди с частичной и полной потерей слуха закономерно реже остальных групп людей с инвалидностью используют такой канал доступа к финансовым услугам, как телефонный звонок в финансовую организацию, – 17,1 и 3,6% соответственно. При этом люди с полной потерей слуха

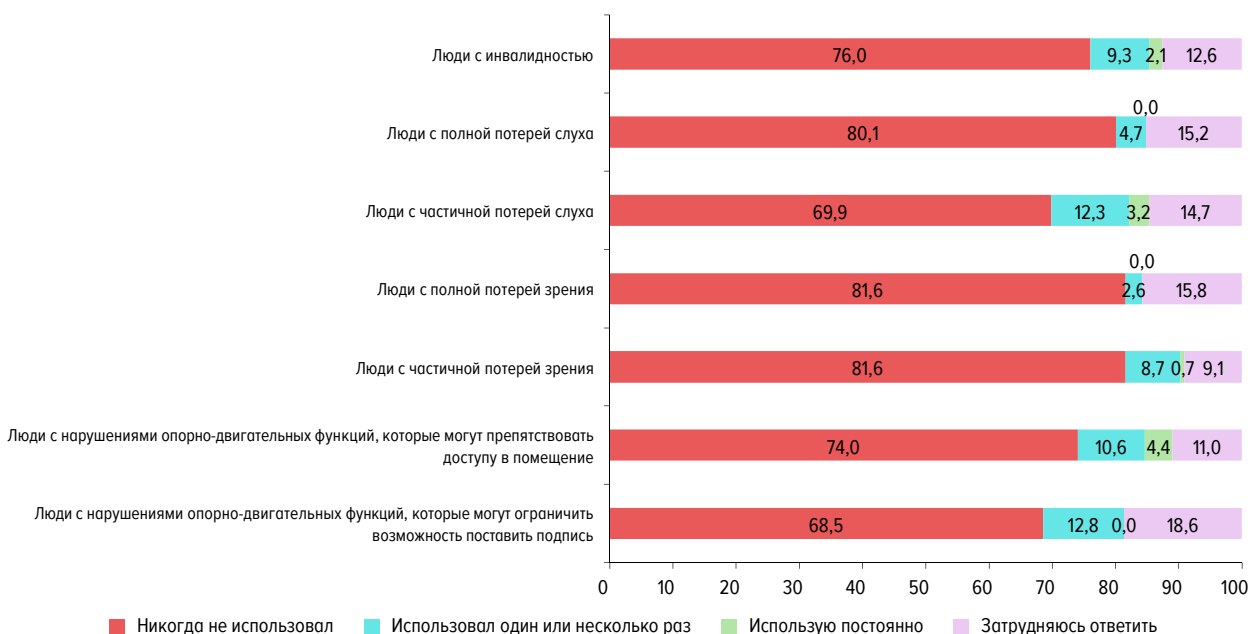
вообще не используют данный канал на постоянной основе, а среди людей с частичной потерей слуха его использует всего 1,4% респондентов. Наиболее часто данный канал используют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение

(56,9%), люди с частичной потерей зрения (53%) и полной потерей зрения (50%).

Как и в случае с телефонными звонками, в 2018 г. сократилась доля людей с инвалидностью, использовавших в качестве канала взаимодействия с финансовыми организациями электронную почту. Чаше и интенсивнее

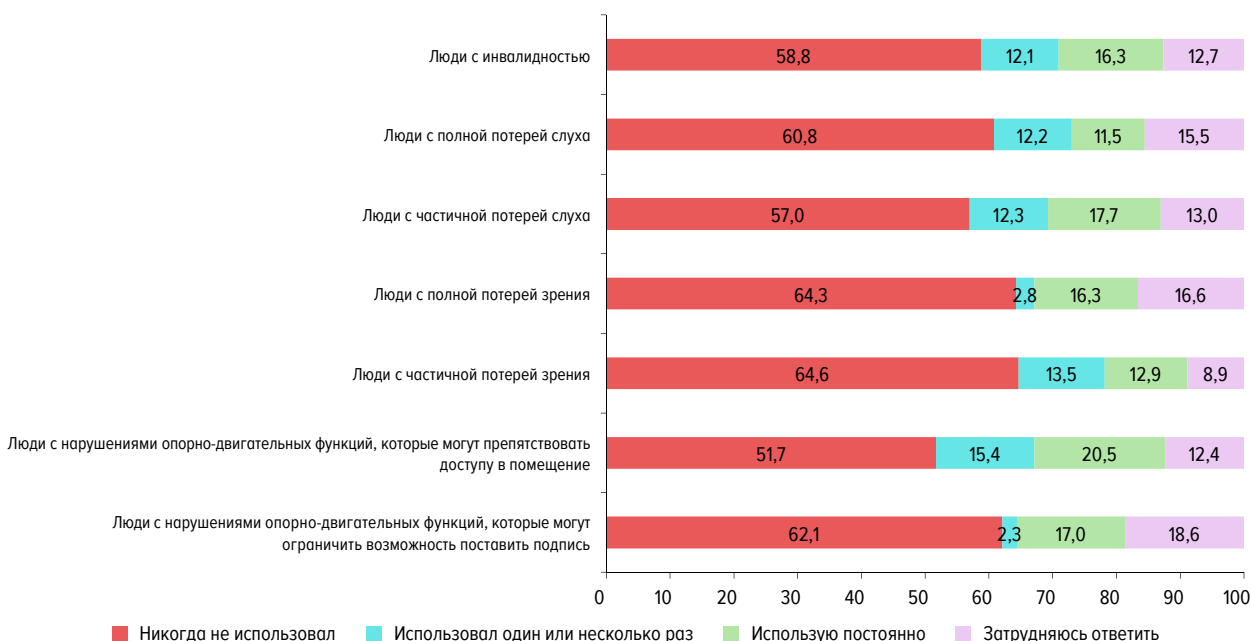
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ ДЛЯ СВЯЗИ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 25



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

Рис. 26

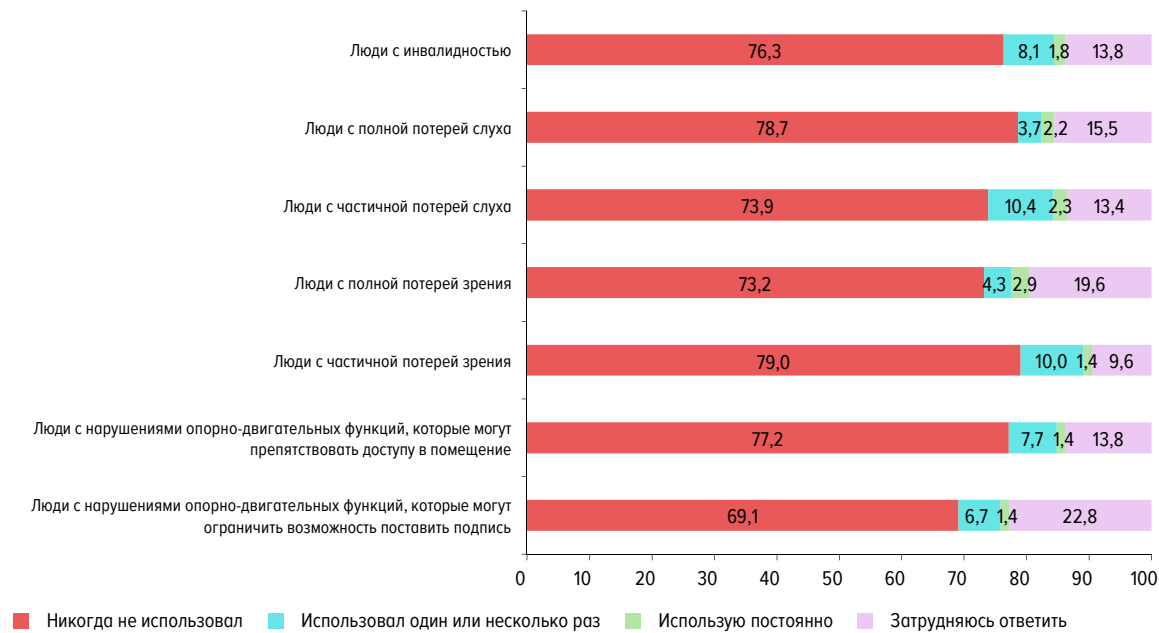


остальных групп электронную почту для связи с финансовыми организациями используют люди с частичной потерей слуха (15,5%), 3,2% данной категории населения делают это постоянно. Реже всех остальных групп используют данный канал коммуникации люди с полной потерей зрения (2,6%). Следует также от-

метить, что ни один респондент из числа людей с полной потерей зрения, полной потерей слуха или нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, вообще не используют данный канал на постоянной основе, при этом чаще

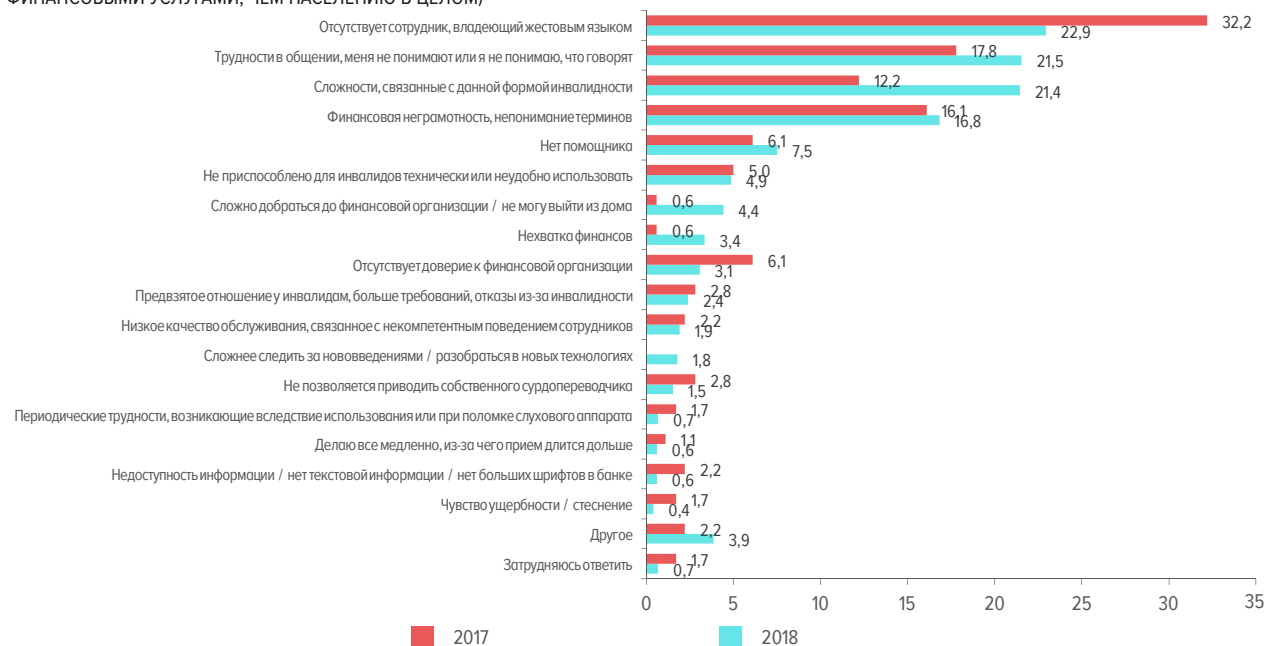
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ТЕКСТОВЫЙ ЧАТ НА САЙТЕ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 27



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ СЛОЖНОСТИ В ХОДЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, СЧИТАЮЩИХ, ЧТО ИМ СЛОЖНЕЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ, ЧЕМ НАСЕЛЕНИЮ В ЦЕЛОМ)

Рис. 28



всего на постоянной основе взаимодействуют с финансовыми организациями посредством электронной почты люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (4,4%).

Наиболее активными пользователями интернет-банкинга и/или мобильного банкинга являются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (35,9%), и люди с частичной потерей слуха

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

Рис. 29

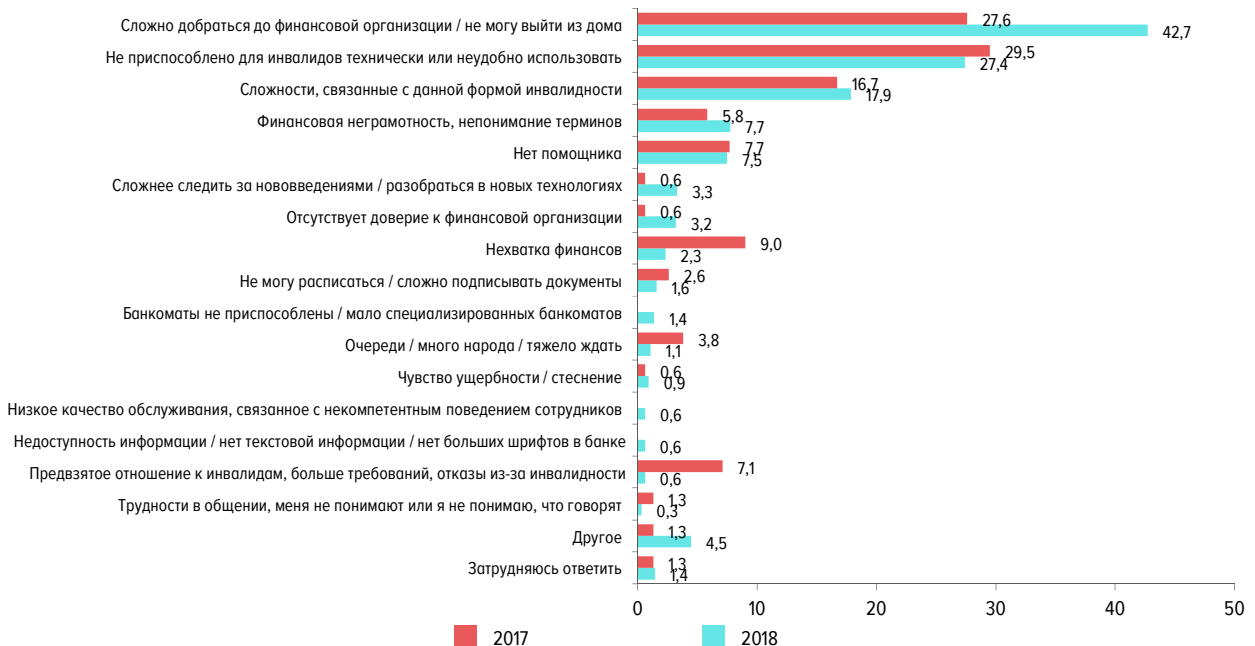
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, СЧИТАЮЩИХ, ЧТО ИМ СЛОЖНЕЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ, ЧЕМ НАСЕЛЕНИЮ В ЦЕЛОМ)



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

Рис. 30

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



(30%), при этом постоянно данный канал доступа среди таких категорий людей с инвалидностью используют 20,5 и 17,7% соответственно. Реже остальных групп использовали мобильный и/или интернет-банкинг люди с полной потерей зрения (19,1%), при этом один или несколько раз использовали данный канал обслуживания 2,8%, а регулярно – 16,3%. Реже всех остальных групп интернет-банкинг и/или мобильный банкинг на постоянной основе используют люди с полной потерей слуха – 11,5%.

Основные пользователи текстовых чатов на интернет-сайте финансовой организации – люди с частичной потерей слуха (12,7%), 2,3% опрошенных в данной группе сообщили, что пользуются чатами на постоянной основе. Реже всех обращались к чатам люди с полной потерей слуха – 5,9%, из которых 2,2% использовали этот канал на постоянной основе. При этом реже всех на постоянной основе данный канал использовали люди с частичной потерей зрения, люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, а также люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, – по 1,4% в каждой категории.

Среди основных причин, по которым людям с различными формами инвалидности сложнее получать финансовые услуги, чем населению России в целом, людьми с полной и частичной потерей слуха чаще всего назывались ограничения, сопутствующие их форме инвалидности (15,4 и 26,9% соответственно), в частности коммуникативные барьеры с сотрудниками финансовых организаций (25,8 и 17,7% соответственно), отсутствие в отделении сотрудника, владеющего жестовым языком (24,2 и 21,8% соответственно), как следствие – затруднения в понимании специфической финансовой терминологии (25,9 и 8,6% соответственно) и возможность получить услугу только при условии оказания сторонней помощи (9,8 и 5,4% соответственно). Помимо этого, людьми с частичной потерей слуха отмечалась неприспособленность инфраструктуры финансовой организации для людей с инвалидностью (9,3%)

и нехватка финансов (6,4%). Все остальные барьеры отметили менее 6% респондентов с различными нарушениями слуха из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

Людьми с полной и частичной потерей зрения чаще всего называлась неприспособленность инфраструктуры финансовых организаций (13,4 и 23,1% соответственно), особенно банкоматов (12,6 и 7,8% соответственно), недоступность информации, например отсутствие текстовой информации или укрупненного шрифта (13,6 и 8,6% соответственно), возможность получить услугу только при условии оказания сторонней помощи (22,1 и 14,6% соответственно) и затруднения в понимании специфической финансовой терминологии (6,8 и 7,8% соответственно), как следствие – высокий уровень недоверия к финансовым организациям (8,6 и 10,5% соответственно), а также иные ограничения, сопутствующие их форме инвалидности (26,5 и 22,1% соответственно). Все остальные барьеры отметили менее 7% респондентов с различными нарушениями зрения из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, среди самых распространенных причин называют низкий уровень доступности городской и транспортной среды, вследствие чего посещение финансовой организации становится затруднительным (45,7%), неприспособленность инфраструктуры финансовых организаций для людей с данной формой инвалидности (30,6%), необходимость в получении сторонней помощи (7,1%), иные ограничения, сопутствующие их форме инвалидности (15,1%), а также затруднения в понимании специфической финансовой терминологии (7,8%). Следует отметить, что низкий уровень доступности городской и транспортной среды, вследствие которого посещение финансовой организации становится затруднительным, не является фактором недоступности непосредственно самих финансовых организаций, так как эти факторы зачастую неподведомственны непосредственно самим финансовым организаци-

ям и отражают приспособленность городской и транспортной среды для людей с инвалидностью в целом. Для людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, наиболее существенными барьерами являются низкий уровень доступности городской и транспортной среды, вследствие которого посещение финансовой организации становится затруднительным (25,6%), неприспособленность инфраструктуры финансовых организаций для людей с данной формой инвалидности (9,4%), возможность получить услугу только при условии оказания сторонней помощи и отсутствие требуемой помощи в финансовой организации (9,4%), сложности с пониманием новых технологий обслуживания (7,5%), затруднения в понимании специфической финансовой терминологии, а также сложности с проставлением подписи на документах (6,4%) и иные ограничения, сопутствующие их форме инвалидности (33,3%). Все остальные барьеры отметили менее 7% респондентов с различными нарушениями опорно-двигательных функций из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

6.1. ЛИЧНЫЕ ПОСЕЩЕНИЯ

Большинство опрошенных посещают лично отделения банков (95,4%). Отделения Почты России посещают лично 20,8% респондентов, а 9,9% респондентов – страховые организации и общества взаимного страхования, что на 8,5 п.п. меньше по сравнению с 2017 годом. Следует отметить, что среди людей с инвалидностью в целом возрос уровень неудовлетворенности услугами, оказываемыми в страховых организациях, что могло в том числе негативно сказаться на посещаемости людьми с инвалидностью таких организаций. Только 4,4% людей с инвалидностью лично приходят в отделения микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, что тем не менее на 2,6 п.п. больше, чем в 2017 году.

В отношении личных посещений отделений банков и отделений Почты России по сравнению с 2017 г. не произошло значимых изменений. При этом страховые организации и общества взаимного страхования стало посещать на 4,8 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (11,7%), на 9,5 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (12,4%), на 11,1 п.п. меньше людей с нарушениями зрения (5,5%). Одновременно с этим микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы и сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы люди с инвалидностью стали посещать чаще – их лично посещали на 1,4 п.п. больше людей с нарушениями зрения (2,9%), на 2,8 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (5,2%) и на 3,8 п.п. больше людей с нарушениями слуха (5,2%), чем в 2017 году.

В 2018 г. на 7,2 п.п. увеличилась доля людей с инвалидностью, удовлетворенных уровнем адаптации инфраструктуры финансовых организаций, составив 70,6%, при этом среди них на 5,7 п.п. выросла доля тех, кто считает финансовые организации полностью приспособленными (29,4%). Одновременно с этим на 2,5 п.п. сократилась доля людей с инвалидностью, сообщивших о полной неприспособленности посещаемых отделений финансовых организаций (6,5%), и на 3,9 п.п. – доля тех, кто сообщил о частичной неприспособленности. Наименьший уровень удовлетворенности зафиксирован среди людей с полной потерей зрения – 48,8%, среди которых только 12,5% полностью удовлетворены уровнем адаптации инфраструктуры финансовых организаций. Наибольший уровень удовлетворенности степенью инфраструктурной адаптации посещаемых финансовых организаций отмечен людьми с частичной потерей слуха: 83,4% из них сообщили, что посещаемые отделения финансовых организаций частично или полностью приспособлены для использования людьми с данной формой инвалидности. При этом 32% отметили, что посещаемые ими отделения финансовых организаций полностью отвечают их требованиям, а 51,4% сообщили об их частичном соответствии. Наибольшая доля людей с инвалидностью, отметивших пол-

ную приспособленность инфраструктуры посещаемых финансовых организаций, отмечена среди людей с частичной потерей зрения: 34,2% сообщили о полной удовлетворенности текущим уровнем адаптации. Чаще всего о частичной непригодности посещаемых отделений финансовых организаций сообщали люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение (24,5%).

По сравнению с 2017 г. увеличилась доля людей с инвалидностью, сообщивших о наличии в посещаемых отделениях пандусов для

въезда в отделение (на 9,8 п.п.), специальных перил (на 8,6 п.п.), кнопки вызова персонала (на 11,8 п.п.), автоматических дверей (на 16,8 п.п.), маркировки дверей, пола, стен (на 14 п.п.), специальной парковки (на 8,6 п.п.), отдельного сотрудника для помощи людям с инвалидностью (на 5,3 п.п.), тактильных табличек-знаков и мнемосхем (на 17,9 п.п.), возможности взять с собой собаку-проводника (на 6,8 п.п.), информационных систем для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала (на 7,5 п.п.) и специальной клавиатуры для ввода данных (на 4,5 п.п.). В 2018 г.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАЮЩИХ РАЗЛИЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО, ПО ТИПУ ОРГАНИЗАЦИИ

Рис. 31

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



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

Рис. 32

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

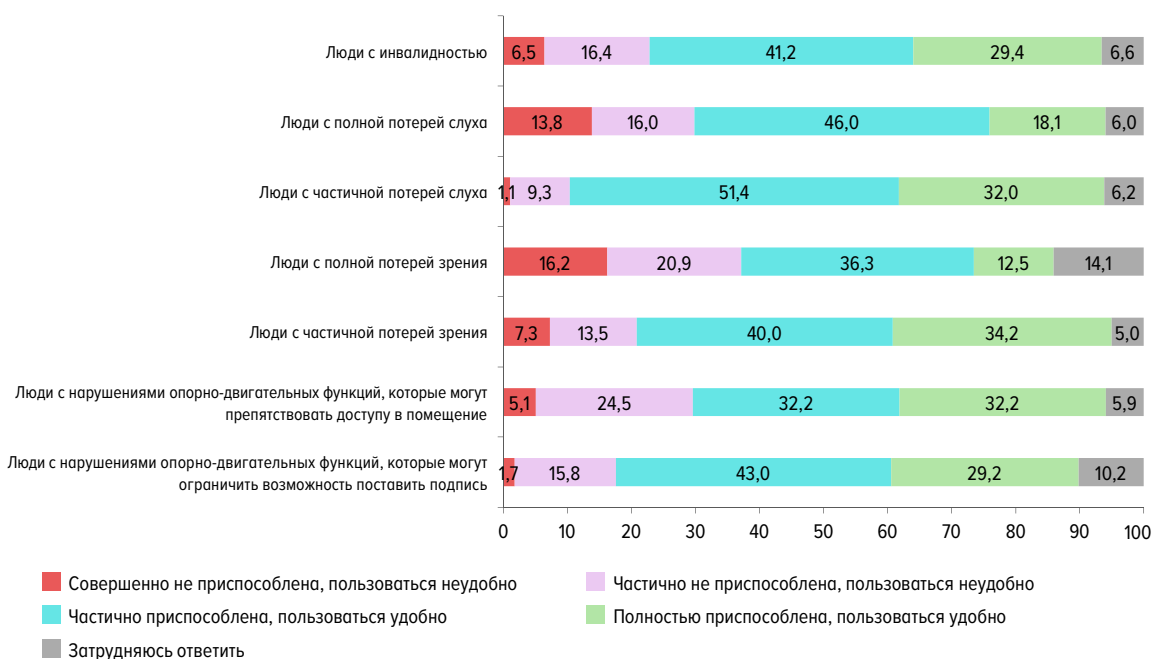


также практически не изменилась доля людей с инвалидностью, отметивших наличие систем электронной очереди, и уменьшилась доля населения, отметивших наличие систем

электронных табло для вывода информации (на 4,7 п.п.) и возможности взять с собой сопровождающего (на 3,7 п.п.). В связи с увеличением в 2018 г. доли людей с инвалидностью,

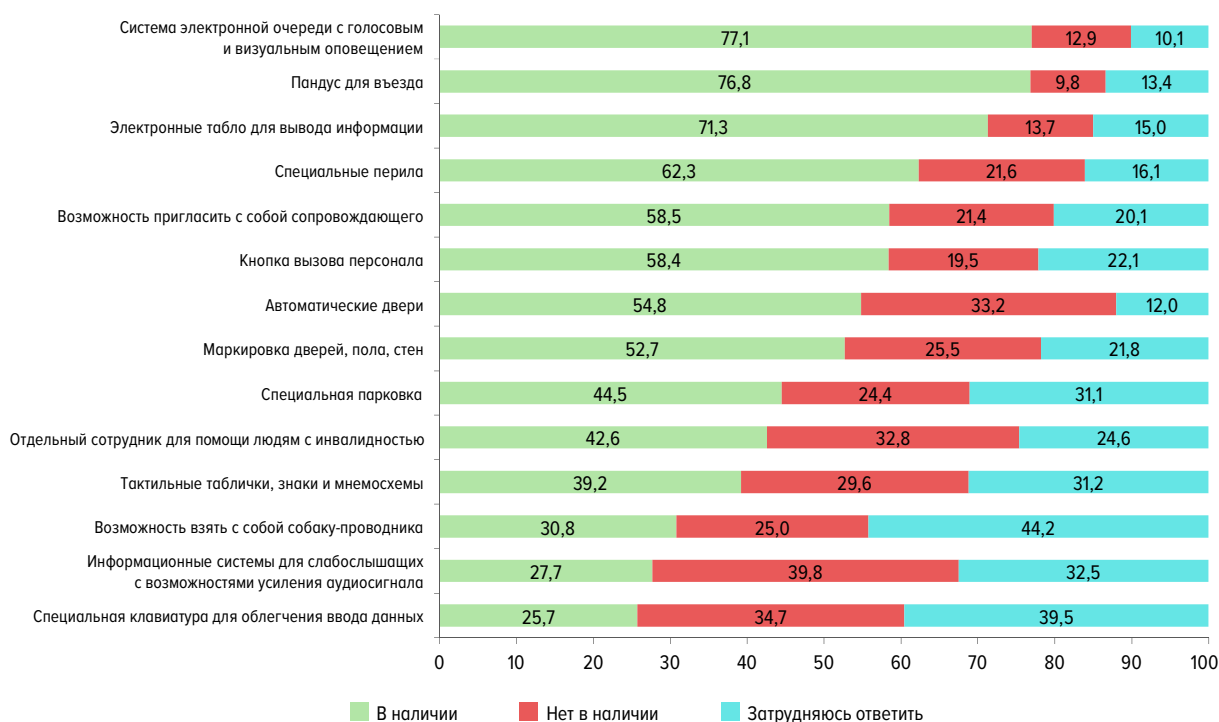
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ АДАПТАЦИИ ПОСЕЩАЕМЫХ ИМИ ОТДЕЛЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО УРОВНЮ АДАПТАЦИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 33



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ В ПОСЕЩАЕМЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 34



отметивших наличие большинства из указанных элементов адаптивной инфраструктуры, можно констатировать как увеличение распространенности этих элементов, так и повышение уровня осведомленности об их наличии в финансовых организациях среди людей с инвалидностью.

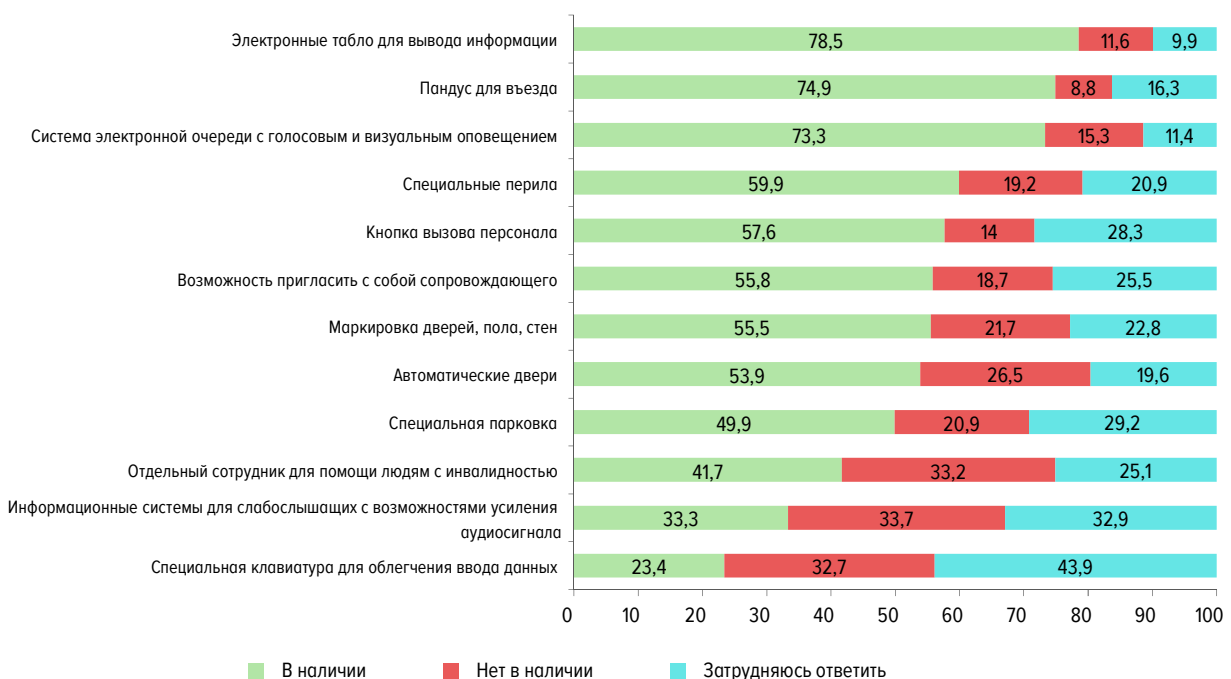
Люди с нарушениями слуха, в отличие от других групп людей с инвалидностью, помимо прочих параметров, оценивали также параметр «Информационные системы для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала». Доступность и используемость указанного элемента адаптивной инфраструктуры данными категориями респондентов выросла на 6,8 п.п. среди людей с частичной потерей слуха и на 7,3 п.п. среди людей с полной потерей слуха, составив 33,3 и 17,5% соответственно, хотя по-прежнему остается сравнительно невысокой. Люди с частичной потерей слуха по сравнению с 2017 г. чаще отмечали наличие большинства инфраструктурных элементов, кроме электронного табло (на 12,4 п.п. меньше), пандуса для въезда (71,3% в 2017 г.), системы электронной очереди (на 8 п.п. меньше), специальных перил (63,6% в 2017 г.), возможности пригласить с собой сопровождающего (на 6,3 п.п. меньше) и специальной клавиатуры для ввода данных (на 6,3 п.п. меньше).

Люди с нарушениями слуха по сравнению с 2017 г. чаще отмечали наличие всех инфраструктурных элементов, кроме возможности пригласить с собой сопровождающего и специальной клавиатуры для ввода данных, – эти параметры реже отмечались респондентами с полной потерей слуха (на 2,6 и 3,2 п.п. соответственно). Увеличение доли людей с полной потерей слуха, сообщивших о наличии специального сотрудника для помощи людям с инвалидностью (на 5,9 п.п.), может означать повышение квалификации сотрудников финансовых организаций в части взаимодействия с людьми с инвалидностью, в том числе в отношении навыков владения русским жестовым языком.

Люди с нарушениями зрения, в отличие от других групп людей с инвалидностью, в дополнение к другим параметрам оценивали также параметры «Возможность взять с собой собаку-проводника» и «Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы». Эти параметры не одинаково доступны для людей с частичной и полной потерей зрения – 24,8 и 31,3% против 32,4 и 41,3%, в связи с тем что люди с полной потерей зрения в силу особенностей их формы инвалидности чаще используют данные элементы адаптивной инфраструктуры и, как

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 35



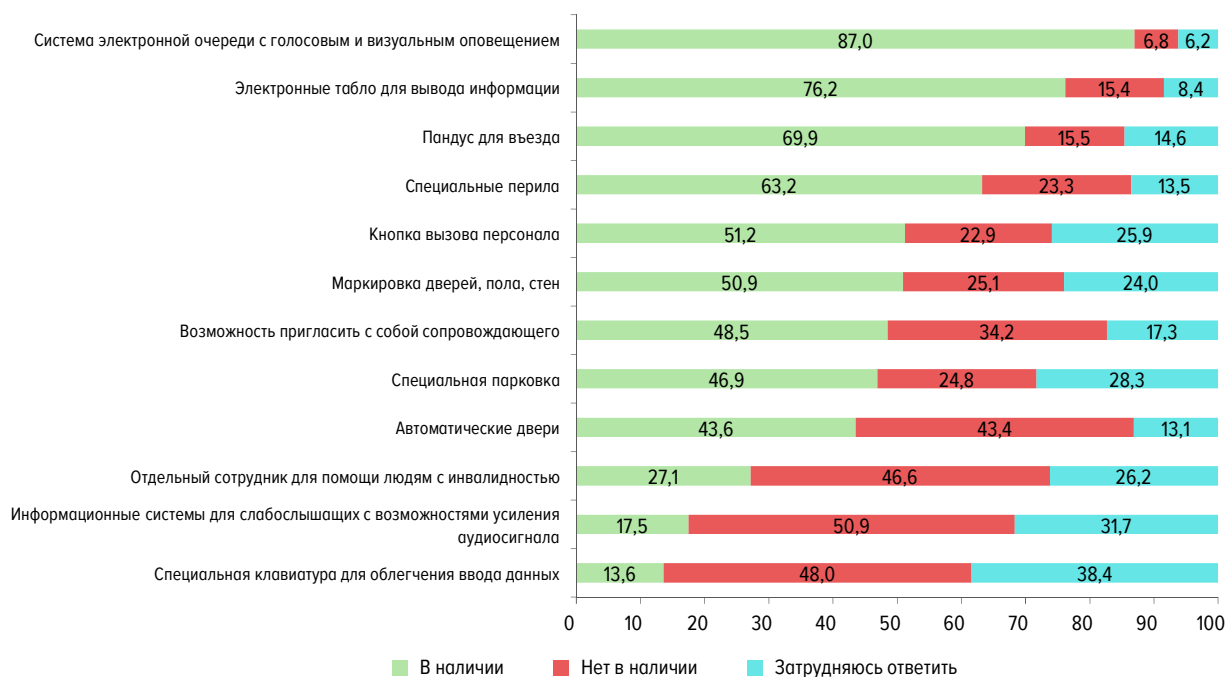
следствие, больше осведомлены об их наличии, чем люди с частичной потерей зрения.

Люди с частичной потерей зрения в 2018 г. стали на 10,7 п.п. чаще отмечать возможность взять с собой собаку-проводника и на 16,8 п.п. чаще – наличие тактильных табличек, знаков

и мнемосхем. Люди с полной потерей зрения в 2018 г. на 19,5 п.п. чаще сообщали о наличии тактильных табличек, знаков и мнемосхем, однако на 5,8 п.п. реже – о наличии возможности посещения отделения финансовой организации с собакой-проводником. Это мо-

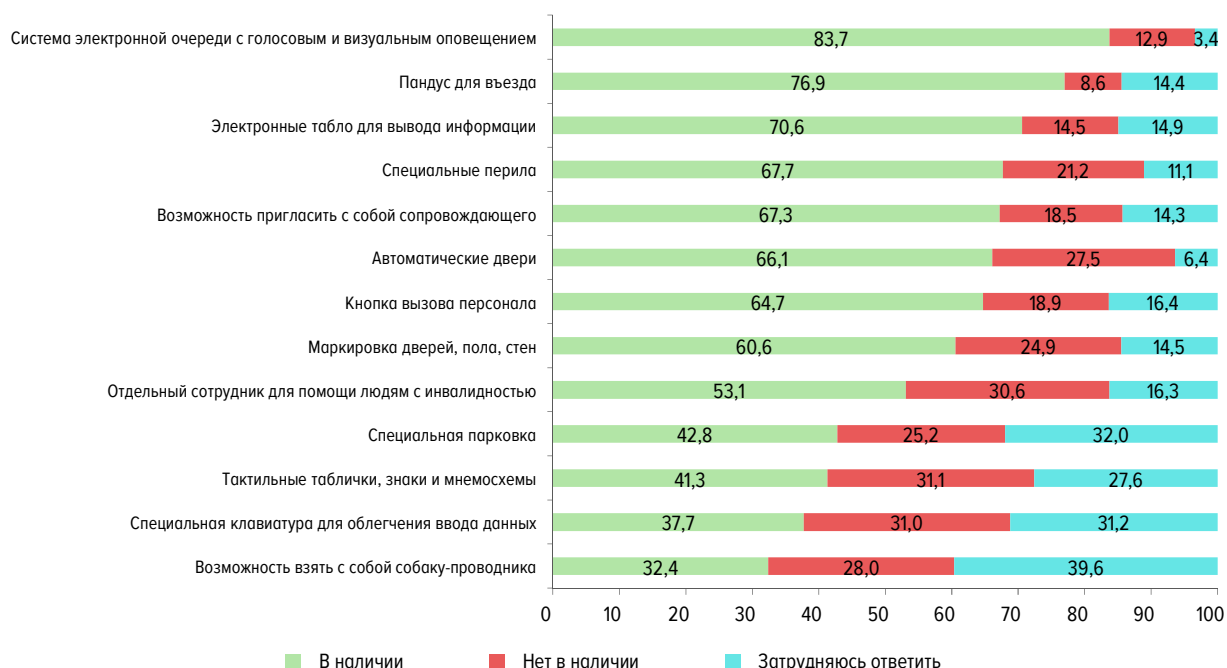
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 36



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 37



жет быть в том числе вызвано недостаточной осведомленностью о наличии такой возможности среди людей с полной потерей зрения.

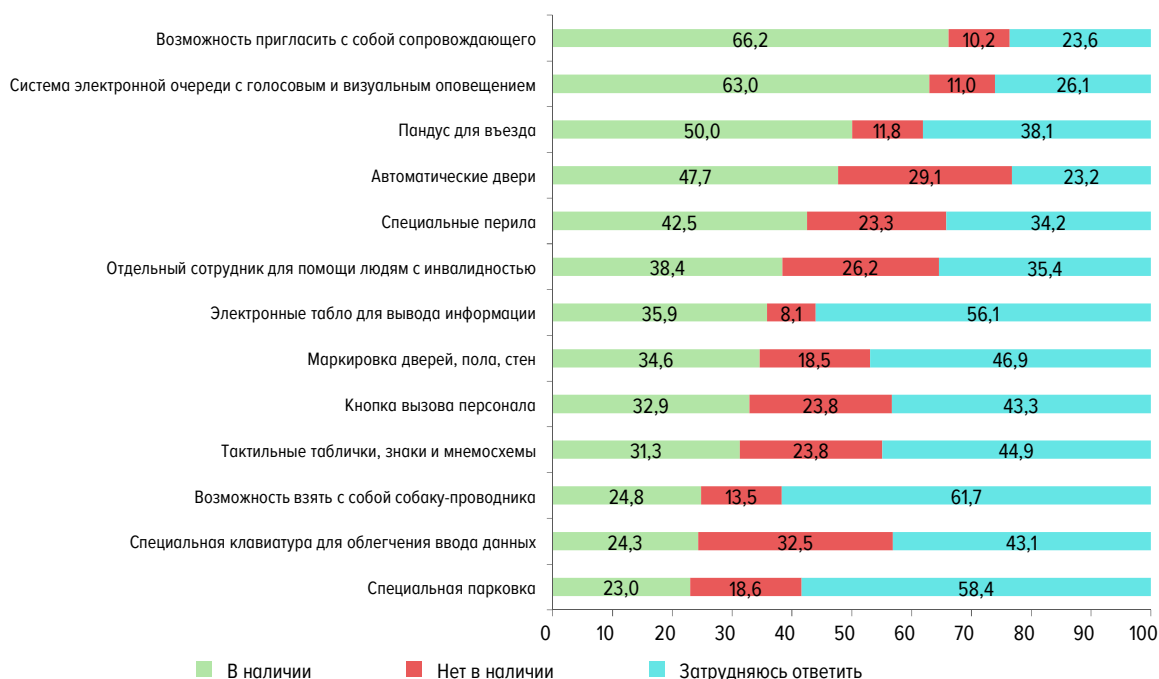
Следует также отметить, что люди с полной потерей зрения реже сообщают о наличии каких-либо элементов адаптивной инфраструктуры либо затрудняются дать конкретный ответ об их наличии, так как в процессе обслуживания они существенно реже обращаются к данным адаптационным элементам. Люди с частичной потерей зрения по сравнению с 2017 г. чаще отмечали присутствие всех инфраструктурных элементов, кроме возможности пригласить с собой сопровождающего и наличия электронного табло, – эти параметры реже отмечались респондентами с частичной потерей зрения на 2,3 и 5,3 п.п. соответственно. Люди с полной потерей зрения по сравнению с 2017 г. чаще отмечали присутствие всех инфраструктурных элементов, кроме возможности взять с собой собаку-проводника (на 5,8 п.п. меньше), наличия системы электронной очереди с голосовым оповещением (на 11,1 п.п. меньше) и возможности пригласить с собой сопровождающего (на 11,4 п.п. меньше). Примечательно, что доля людей с частичной и полной потерей зрения, указавших на наличие маркировки дверей, пола и стен,

которая является достаточно важным критерием обслуживания для людей с частичной и полной потерей зрения, значительно увеличилась – на 23,8 и 11,1 п.п. соответственно.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение финансовой организации, как основные пользователи таких элементов адаптивной инфраструктуры, чаще сообщают о наличии пандусов для въезда, автоматических дверей, специальных перил, специальной парковки и кнопки для вызова персонала финансовой организации для оказания помощи клиенту с инвалидностью. При этом по сравнению с 2017 г. наблюдается увеличение доли респондентов в данной категории, отметивших наличие практически всех элементов адаптационной инфраструктуры. Реже, чем в 2017 г., эта группа респондентов сообщала только о наличии возможности пригласить с собой сопровождающего (на 6,2 п.п.), системы электронной очереди с визуальным и голосовым оповещением (на 7,9 п.п.) и электронных табло для вывода информации (на 5,7 п.п.). Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение финансовой организации,

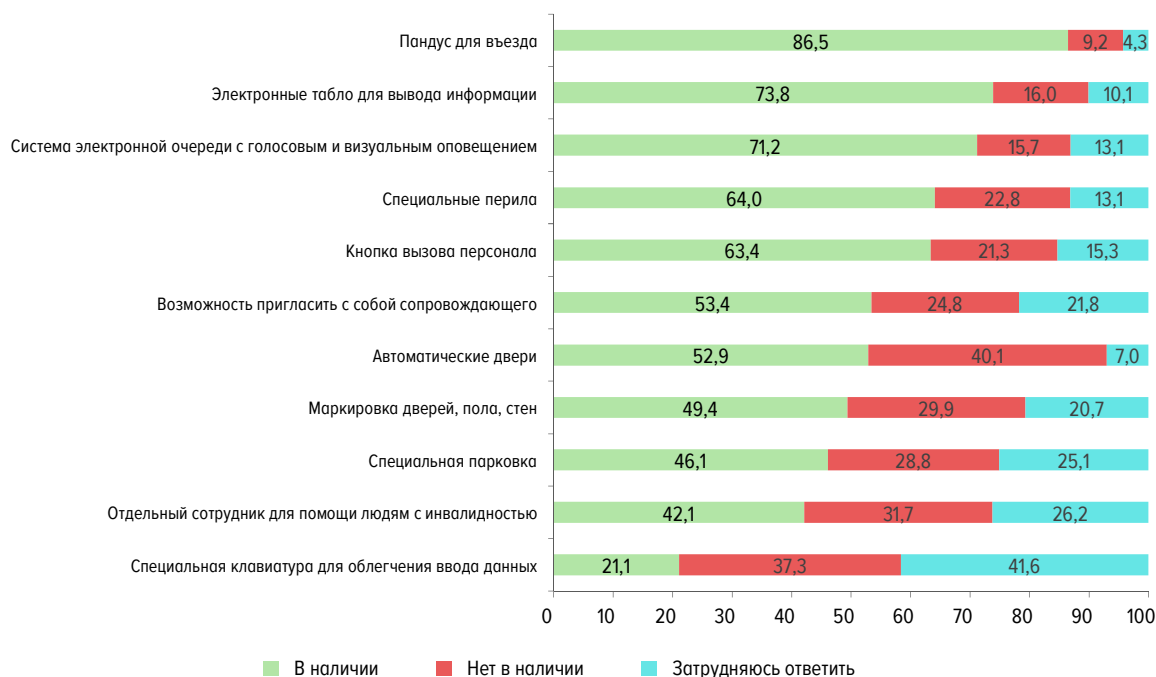
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 38



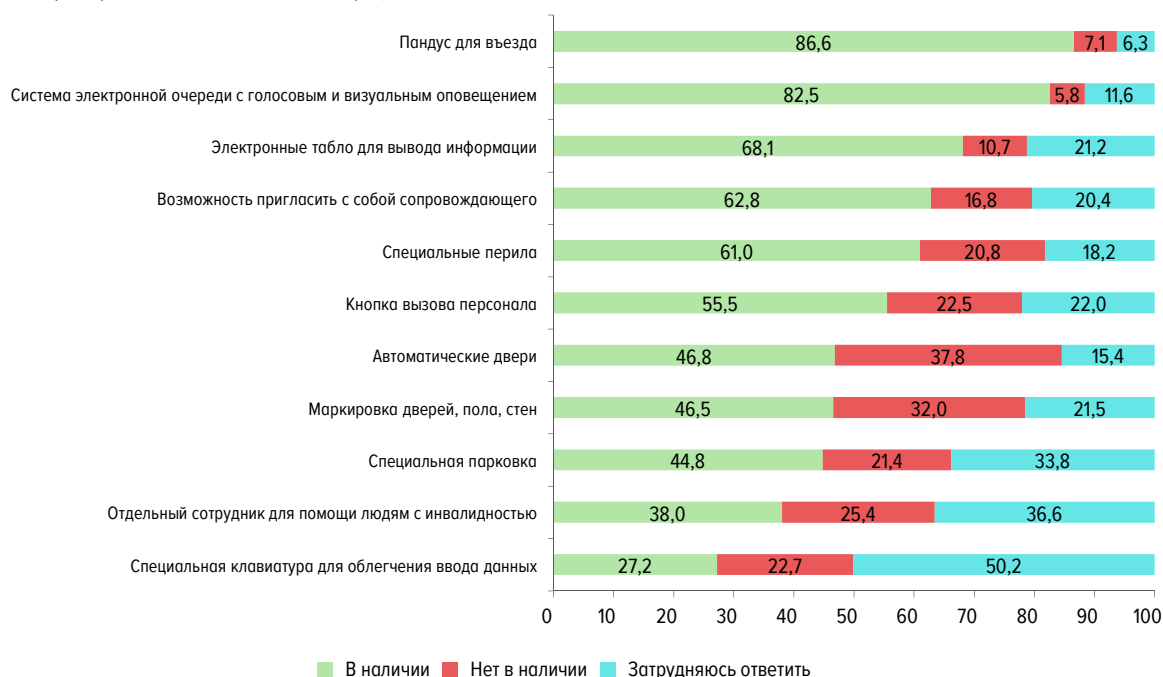
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ДОСТУПУ ИНВАЛИДА В ПОМЕЩЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ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

Рис. 39



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ПРОСТАВЛЕНИЮ ИНВАЛИДОМ СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ПРОСТАВЛЕНИЮ ИНВАЛИДОМ СОБСТВЕННОРУЧНОЙ ПОДПИСИ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ)

Рис. 40



по сравнению с другими группами людей с инвалидностью реже всего затруднялись ответить на вопросы о наличии того или иного элемента адаптивной инфраструктуры в отделении финансовой организации.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, наиболее часто отмечали положительные изменения в части адаптивной инфраструктуры. Доля респондентов в данной группе, отметивших наличие определенных элементов адаптивной инфраструктуры, по сравнению с 2017 г. уменьшилась только в части показателя «Электронное табло для вывода информации» (на 15,2 п.п.); остальные элементы в 2018 г. отмечались людьми с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи, в среднем на 10–20 п.п. чаще. Исключение составляет только наличие отдельного сотрудника для оказания помощи людям с инвалидностью: доля респондентов, отметивших наличие указанного элемента, увеличилась всего на 1,9 процентного пункта.

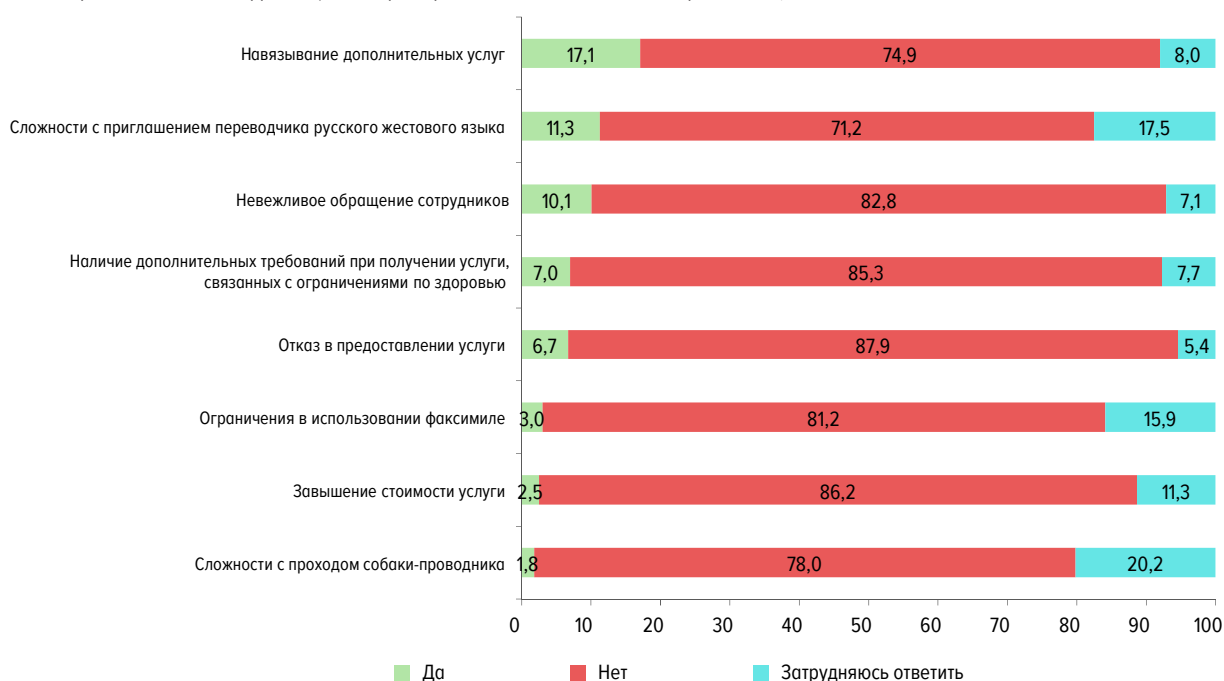
Наиболее часто трудности, возникающие у людей с инвалидностью при личном посе-

щении отделений финансовых организаций, связаны с навязыванием финансовой организацией дополнительных услуг (17,1%) и сложностями, связанными с отсутствием сотрудника, владеющего жестовым языком (11,3%). Тем не менее по сравнению с 2017 г. влияние этих сложностей уменьшилось на 3,6 и 18,7 п.п. соответственно. В 2018 г. в среднем на 2 п.п. уменьшилось возникновение указанных трудностей при посещении финансовых организаций, за исключением невежливого обращения сотрудников (10,1% в 2018 г. против 7,8% в 2017 г.) и ограничений в использовании факсимиле (3% в 2018 г. против 2,5% в 2017 г.).

Большинство респондентов с инвалидностью, не посещающих финансовые организации лично, в качестве основной причины для отказа от личного визита указали на сложность посещения вследствие имеющихся физических ограничений (50,5%). Доля людей с инвалидностью, сообщивших об этом, в 2018 г. увеличилась на 17,2 процентного пункта. В каждой из групп людей с инвалидностью также возросла доля тех, кто считает этот фактор основным барьером для личного посещения: на 6,3 п.п. среди людей с нарушениями слуха, на 43,6 п.п. среди людей с нарушениями зрения и на 11,4 п.п. среди людей с нарушениями

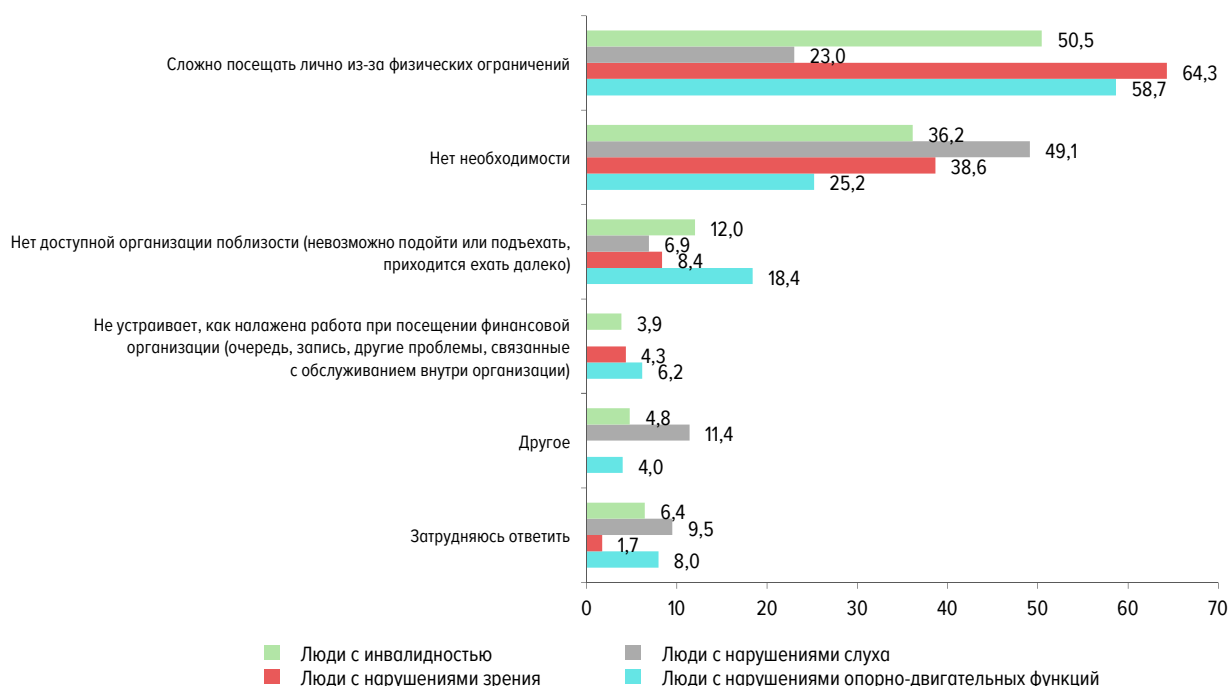
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ОТМЕТИЛИ НАЛИЧИЕ ТРУДНОСТЕЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ТРУДНОСТЕЙ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 41



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

Рис. 42



опорно-двигательных функций. Это может быть в том числе связано с тем, что людям с инвалидностью сложно взаимодействовать с инфраструктурой в целом, а не только с инфраструктурой финансовых организаций, вследствие чего сложности, возникающие перед людьми, не посещающими лично отделения финансовых организаций, распространяются также на их отношение к возможности личного посещения отделений финансовых организаций. Второй наиболее распространенной причиной является отсутствие необходимости в посещении финансовых организаций – о ней сообщали 49,1% людей с нарушениями слуха, 38,6% людей с нарушениями зрения и 25,2% людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Об отсутствии поблизости отделений финансовых организаций сообщили 6,9% людей с нарушениями слуха, 8,4% людей с нарушениями зрения и 18,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

6.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ

В последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода де-

нежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга использовали 45,1% населения России и 36,6% людей с инвалидностью. При этом 30,9% населения России и 21,3% людей с инвалидностью использовали интернет-банкинг через стационарный компьютер, ноутбук и/или мобильное устройство. 40,2% населения России в целом и 33,3% людей с инвалидностью использовали интернет-банкинг через приложение и/или СМС-команды. Для перевода денежных средств мобильное устройство использовали 44,5% населения России и 36,5% людей с инвалидностью. Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг использовали 42,4% населения России в целом и 35% людей с инвалидностью.

Отрицательно на вопрос об использовании дистанционных каналов для доступа к финансовым услугам ответила большая часть опрошенных со всеми формами инвалидности. Отрицательный ответ на данный вопрос дали 54% людей с нарушениями слуха (50,7% людей с полной потерей и 55,7% людей с частичной потерей слуха), 63,9% людей с нарушениями зрения (73,9% людей с полной потерей и 61,1% людей с частичной потерей зрения) и 53,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

тельных функций (49,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, и 68,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи). При этом, как и в 2017 г., наиболее популярным способом удаленного доступа остался мобильный банкинг с доступом через мобильное приложение – им воспользовались 22,2% людей с инвалидностью (на 5,6 п.п. меньше, чем в 2017 г.), включая 22,7% людей с нарушениями опорно-

двигательных функций, 18,8% – с нарушениями зрения и 25,1% – с нарушениями слуха. Такое снижение наблюдается и по всем остальным каналам дистанционного доступа – интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на стационарном компьютере или ноутбуке использовали 16% людей с инвалидностью, что на 2,8 п.п. меньше, чем в 2017 г., а интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на мобильном телефоне или планшете – 10,9% респондентов с инвалидностью, на 4 п.п. меньше, чем в 2017 году. В то же время мобильный банкинг через СМС-команды использовали

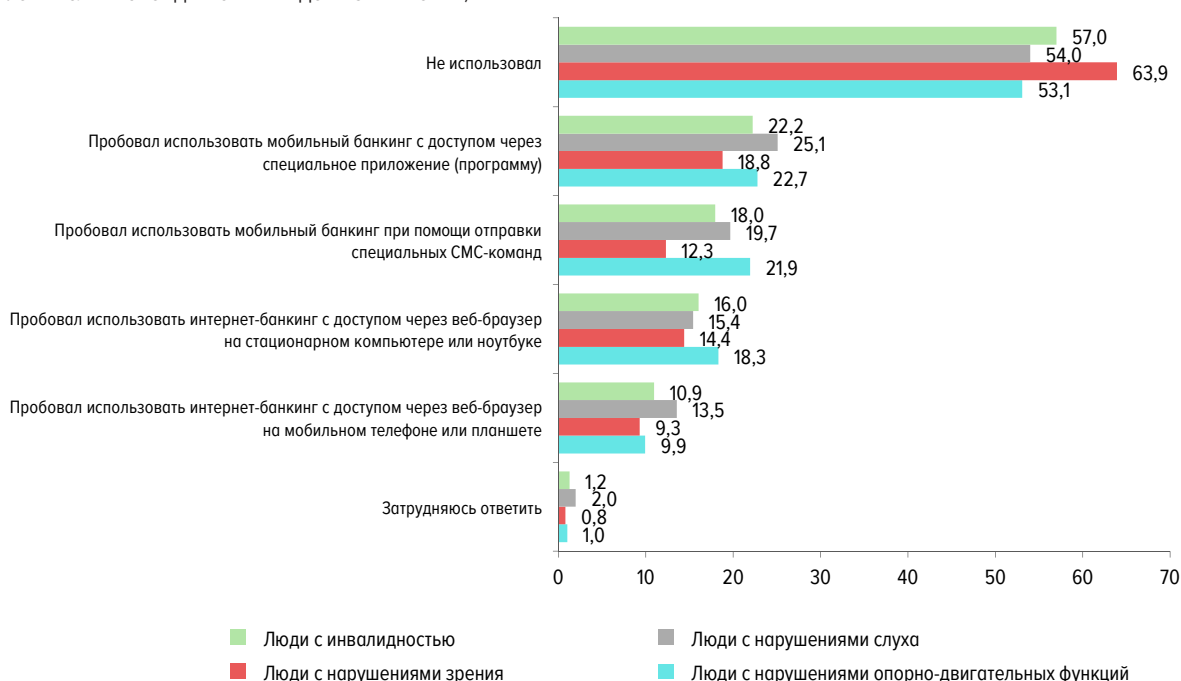
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП
К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
(ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ)
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 6

Вид доступа	Население России		Люди с инвалидностью	
	2017	2018	2017	2018
Дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в отчетный период (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)	31,5	45,1	34,3	36,6
Интернет-банкинг через стационарный компьютер / ноутбук / и/или мобильное устройство	15,3	30,9	23,3	21,3
Мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды	28,5	40,2	29,7	33,3
Мобильное устройство для осуществления перевода денежных средств в отчетный период	31,2	44,5	34,1	36,5
Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг	29,6	42,4	31,6	35,0

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ
ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
(ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), ПО ТИПУ ДИСТАНЦИОННОГО КАНАЛА
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 43



18% людей с инвалидностью (17% в 2017 г.). Пропорциональные изменения наблюдаются и внутри рассматриваемых групп людей с различными формами инвалидности.

Среди людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, более 80% в каждой из групп респондентов отметили его частичную или полную приспособленность – доля людей с инвалидностью, отметивших полную или частичную приспособленность каналов дистанционного доступа, увеличилась по сравнению с 2017 г. на 6 п.п., составив 88,8%. Доля людей с нарушениями слуха, сообщивших о полной или частичной приспособленности дистанционных каналов доступа (88,8%), увеличилась на 4,3 п.п., людей с нарушениями зрения (83,5%) – на 13,1 п.п., а людей с нарушениями опорно-двигательных функций (93%) – на 2,2 процентного пункта. Наибольшая доля людей с инвалидностью, отметивших полную непригодность дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, зафиксирована в группе людей с нарушениями слуха (60,8%), а частичную приспособленность – в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций (38,4%). Менее 8% респон-

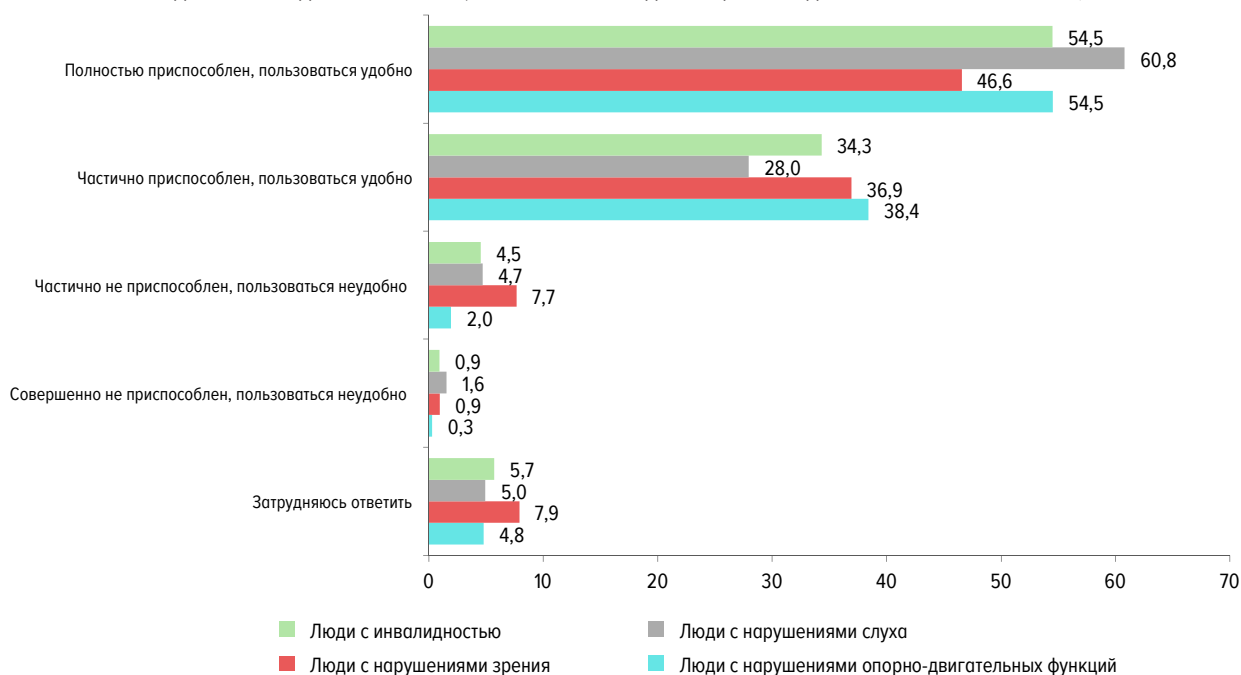
дентов в каждой из категорий сообщили о частичной непригодности дистанционных каналов доступа и менее 2% – о полной непригодности.

Отсутствие элементов, затрудняющих восприятие, таких как иконки и значки вместо текста, в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга отметили 23,2% респондентов с частичной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету, что на 5,6 п.п. меньше, чем в 2017 году. О возможности использования программ адаптивного доступа Talk Back и Voice Over в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга сообщили 21,2% опрошенных, что на 4 п.п. меньше, чем в 2017 году. Также меньшая доля респондентов сообщила об отсутствии графических кодов подтверждения – 18,7% в 2018 г. против 24,3% в 2017 году. О наличии и использовании версии, адаптированной для людей с нарушениями зрения, сообщили 37,4% респондентов с частичной потерей зрения, что на 2,2 п.п. меньше, чем в 2017 г., однако примечательно, что на 18,2 п.п. больше, чем в 2017 г., респондентов, которые сообщили, что не используют данную функцию, несмотря на наличие такой

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Рис. 44

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



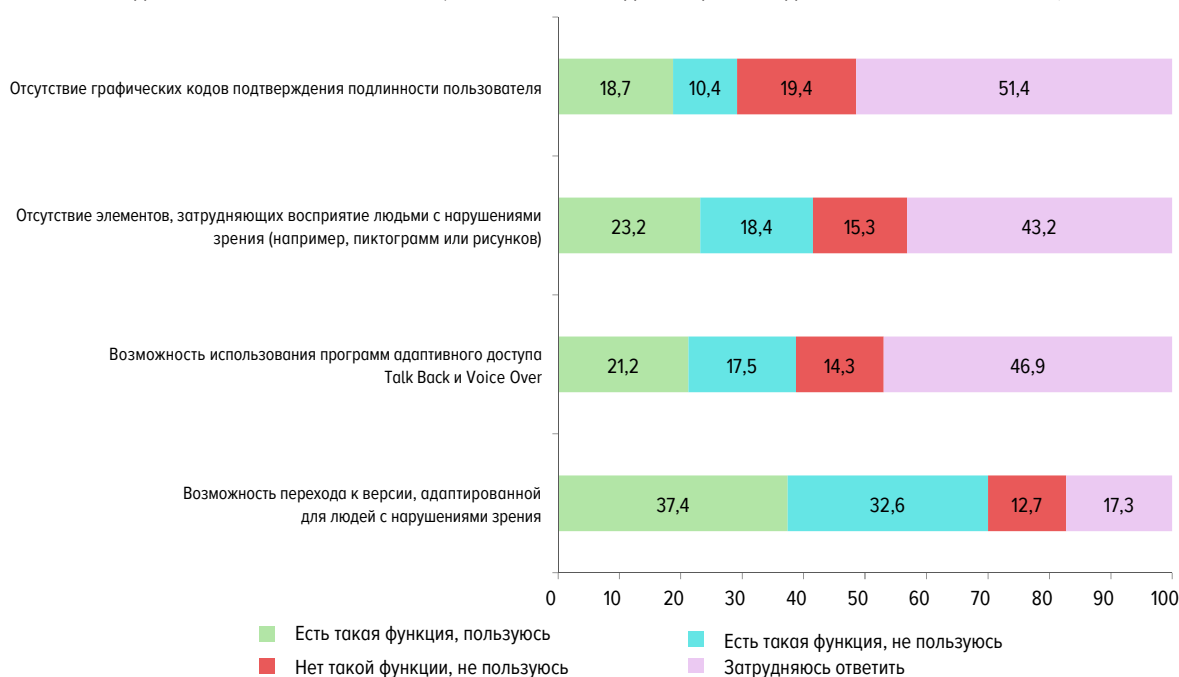
возможности (32,6%). При этом доля респондентов, сообщивших об отсутствии каждой из функций, снизилась на 1,3 п.п. в части графических кодов (19,4%), на 4,6 п.п. в части программ адаптивного доступа Talk Back и Voice Over (14,3%), на 6,3 п.п. в части элементов, затрудняющих восприятие людьми с нарушениями зрения (15,3%) и на 12,5 п.п. в части возможности перехода к версии, адаптированной для людей с нарушениями зрения. Снижение доли опрошенных, сообщивших о наличии тех или иных функций, при одновременном уменьшении доли опрошенных, сообщивших об их отсутствии, объясняется существенным повышением по сравнению с 2017 г. доли опрошенных людей с частичной потерей зрения, затруднившихся с ответом относительно наличия или отсутствия указанных функций.

Среди людей с полной потерей зрения, напротив, уменьшилась доля тех, кто затруднился с ответом о доступности определенных функций в процессе использования каналов дистанционного доступа. Отсутствие элементов, затрудняющих восприятие информации, отметили как полезную особенность мобильного и/или интернет-банка 18,8% людей с полной потерей зрения, использовавших дистанцион-

ный доступ к банковскому счету, что на 7 п.п. больше, чем в 2017 году. 22,2% сообщили, что такая особенность есть, но не играет роли и не используется (на 13,4 п.п. больше, чем в 2017 г.), но при этом на 6,1 п.п. больше респондентов отметили, что такой функции нет (17,9%). 36,4% респондентов реализуют возможность использования Talk Back и Voice Over, что на 16,5 п.п. меньше, чем в 2017 году. Вместе с тем на 11,1 п.п. выросла доля людей с полной потерей слуха, которые знают о наличии такой возможности, но не используют ее (14%), и на 6,8 п.п. выросла доля тех, кто не использует Talk Back и Voice Over в целях дистанционного доступа к финансовым услугам. Это может быть связано с тем, что люди с полной потерей слуха используют иные программы, помимо Talk Back и Voice Over, при доступе к дистанционным каналам доступа или воспринимают «наличие программ адаптивного доступа» не просто как возможность применения стороннего программного обеспечения при использовании финансовых услуг, а как программное обеспечение, встроенное в приложение для дистанционного доступа к финансовым услугам. Помимо этого, можно предположить недостаточную осведомленность лю-

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

Рис. 45



дей с полной потерей зрения о возможности использования программ адаптивного доступа совместно с приложениями для дистанционного доступа к финансовым услугам.

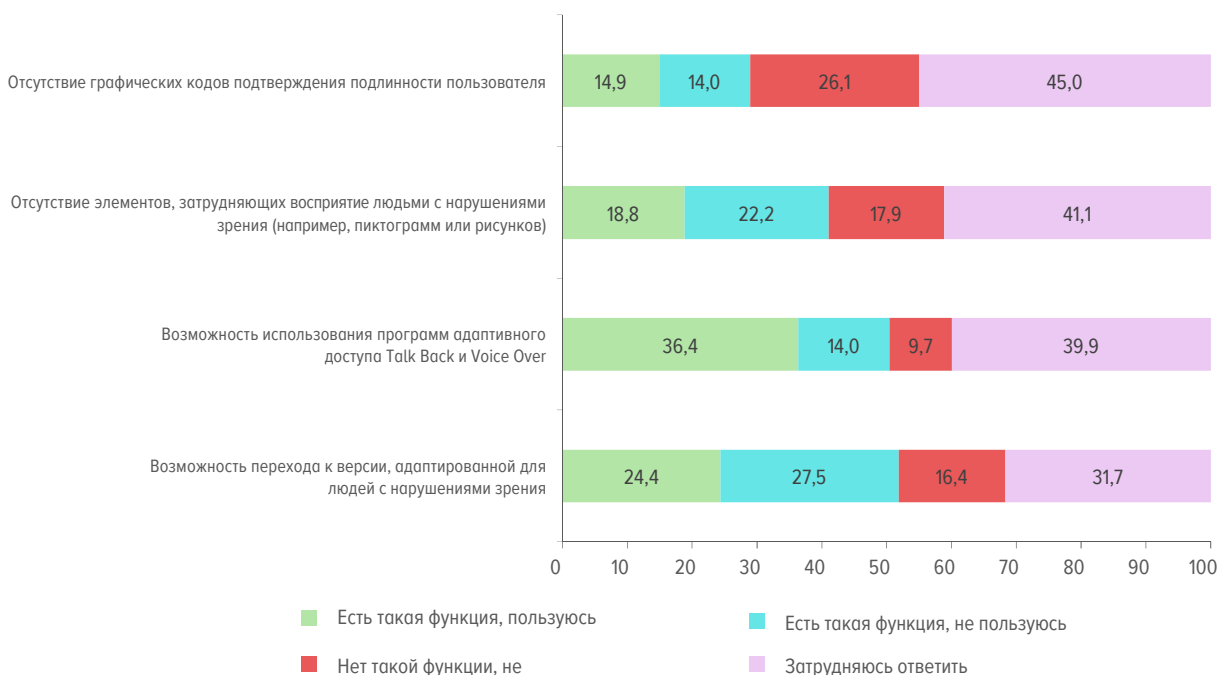
Об отсутствии графических кодов подтверждения и важности этой функции сообщили 14,9% людей с полной потерей зрения, что на 3,1 п.п. больше, чем в 2017 году. 14% сообщили, что, несмотря на отсутствие графических кодов подтверждения, это никак не влияет на использование приложения (на 8,1 п.п. больше, чем в 2017 г.), и еще 26,1% указали, что в приложении присутствуют графические коды подтверждения (на 14,3 п.п. больше, чем в 2017 г.). Существенно увеличилась доля респондентов с полной потерей зрения, сообщивших о том, что они не используют возможность перехода к версии, адаптированной для людей с нарушениями зрения, несмотря на ее наличие (27,5%), – на 18,8 п.п. по сравнению с 2017 г., и на 2,1 п.п. уменьшилась доля тех, кто знает о наличии такой возможности и использует ее (24,4%). Это может быть связано с тем, что наличие специальной версии не является приоритетным для людей с полной потерей зрения. В условиях, когда основная версия достаточно адаптирована для комфортного использования людьми с полной потерей зре-

ния, у этой категории населения отпадает необходимость в использовании отдельной специальной версии, адаптированной для людей с нарушениями зрения.

В 2018 г. уменьшилась доля людей с различными формами инвалидности, столкнувшихся со сложностями в процессе использования дистанционного доступа к банковскому счету при помощи мобильного и/или интернет-банка. Единственная трудность, возникавшая перед людьми с инвалидностью чаще (на 4,3 п.п.), особенно перед людьми с нарушениями зрения (на 14 п.п.) и нарушениями слуха (на 2,9 п.п.), – неустойчивая интернет-связь в месте проживания, что не относится напрямую к доступности дистанционных каналов доступа к финансовым услугам. На 6,3 п.п. больше людей с нарушениями зрения также отмечали нестабильную работу дистанционных каналов доступа (18%). Также, в отличие от людей с другими формами инвалидности, на 1,3 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций сообщали, что им трудно разобраться в работе дистанционных каналов доступа (13,3%), вследствие чего на 2,3 п.п. увеличилась доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые испытывают опасения относительно использования дистанци-

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

Рис. 46



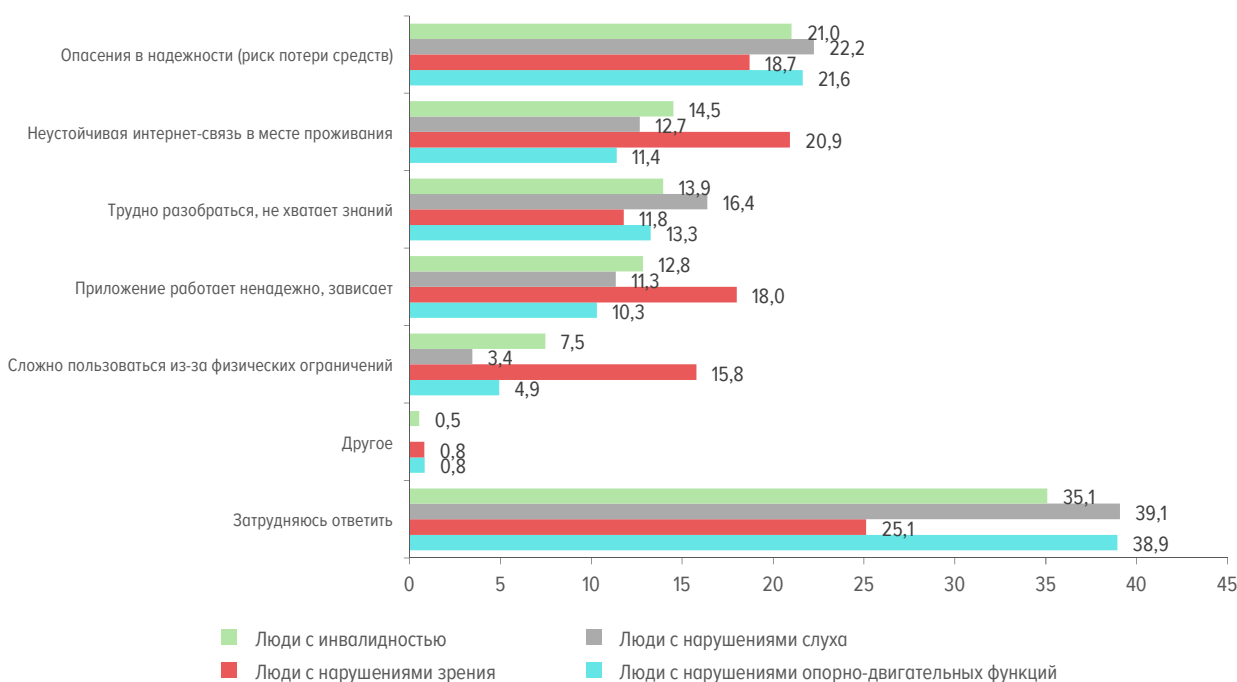
онных каналов доступа для управления своими средствами (21,6%).

При этом существенно сократилась доля людей с различными нарушениями, сообщивших о сложностях, возникающих в процессе использования каналов дистанционного доступа, которые связаны с имеющейся у них формой инвалидности. Так, по сравнению с 2017 г. на 13,7 п.п. сократилась доля людей с полной потерей слуха, сообщивших о таких сложностях (3,6%), на 6,5 п.п. – доля людей с частичной потерей слуха (3,3%), на 45,2 п.п. – доля людей с полной потерей зрения (19,5%), на 16,4 п.п. – доля людей с частичной потерей зрения (15,1%) и на 32,1 п.п. – доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи. Исключение составляют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, назвавшие физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности, сложностью при использовании дистанционного доступа к банковскому счету, их доля незначительно увеличилась (на 2,7 п.п.) по сравнению с 2017 г., составив в 2018 г. 5,1%.

Основной причиной для отказа от использования дистанционных каналов доступа к банковскому счету является отсутствие необходимости (отсутствие счетов, вкладов, карт) – эту причину назвали 39,8% людей с нарушениями слуха (на 7,9 п.п. больше, чем в 2017 г.), 34,9% людей с нарушениями зрения (на 6,3 п.п. больше, чем в 2017 г.) и 35,9% людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (34,7% в 2017 г.). В целом меньшее количество людей с инвалидностью называли те или иные причины для отказа от использования дистанционных каналов доступа. Чаще, чем в 2017 г., люди с нарушениями слуха называли только сложности с освоением программного обеспечения и процесса использования мобильного и/или интернет-банка (на 4 п.п.), остальные причины для отказа от использования дистанционных каналов доступа назывались этой категорией респондентов значительно реже, чем в 2017 году. На 4,3 п.п. увеличилась доля людей с нарушениями зрения, отказавшихся от использования дистанционных каналов из-за опасений в их надежности (16,5%), остальные причины для отказа от использования дистанционных каналов доступа назывались этой категорией респондентов значительно реже, чем в 2017 году. Люди с нару-

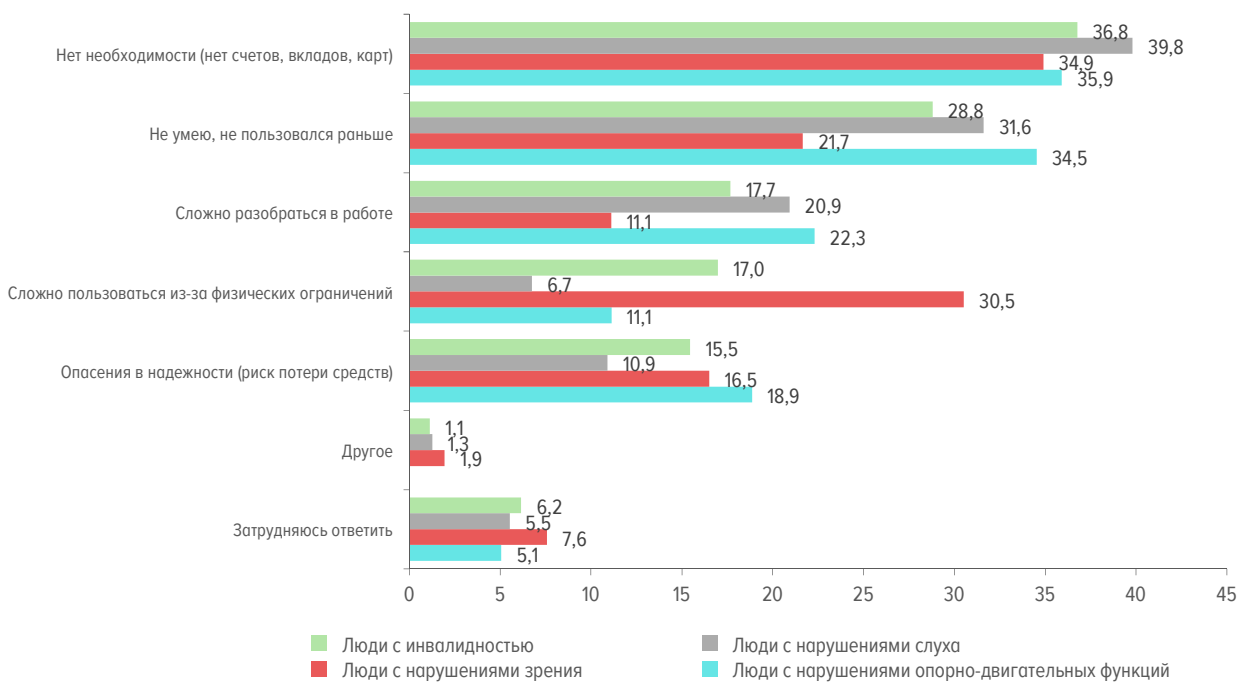
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПЫТЫВАЮЩИХ СЛОЖНОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)

Рис. 47



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ПРИЧИН, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)

Рис. 48



шениями опорно-двигательных функций чаще, чем в 2017 г., называли в качестве причин для отказа от использования дистанционных каналов доступа к банковскому счету сложности с освоением программного обеспечения и процесса использования мобильного и/или интернет-банка (на 9,8 п.п., 22,3%), сложности, обусловленные физическими ограничениями, сопутствующими имеющейся у них форме инвалидности (на 2,3 п.п., 11,1%). Практически не изменилась доля респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, указавших на наличие рисков, связанных с использованием дистанционных каналов доступа (18,9% в 2018 г. против 18,1% в 2017 г.).

6.3. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОМАТАМИ

По сравнению с 2017 г. люди с инвалидностью меньше использовали банкоматы и платежные терминалы. Как и в 2017 г., банкоматы и платежные терминалы среди всех групп людей с инвалидностью меньше всего используются людьми с нарушениями зрения. Банкоматы с возможностью использования платежных карт с функцией как приема, так и выдачи наличных использовали 40,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 11,7 п.п. меньше), 46,8% – с наруше-

ниями слуха (на 14,5 п.п. меньше) и 39% – с нарушениями зрения (38,3% в 2017 г.). Банкоматы только с функцией выдачи наличных использовали 39,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 8,1 п.п. меньше), 46,1% – с нарушениями зрения (46,8% в 2017 г.) и 46,3% – с нарушениями слуха (на 5,5 п.п. меньше). Платежные терминалы использовали 13,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 8,9 п.п. меньше), 9,3% – с нарушениями зрения (на 4,5 п.п. меньше), и 23,8% – с нарушениями слуха (на 2,3 п.п. больше). При этом об использовании банкоматов только с функцией приема наличных сообщила большая доля людей с инвалидностью, чем в 2017 г.: 40,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 7,5 п.п. больше), 28,9% – с нарушениями зрения (на 4,4 п.п. больше) и 47,4% – с нарушениями слуха (на 14,1 п.п. больше). Не пользовались банкоматами 29,1% инвалидов с нарушениями опорно-двигательных функций (на 9,3 п.п. больше), 29,9% – с нарушениями зрения (29,4% в 2017 г.) и 16,3% – с нарушениями слуха (на 2,8 п.п. больше).

В целом в 2018 г. люди с частичной и полной потерей зрения намного чаще сообщали о наличии у банкоматов различных адаптивных функций, чем в 2017 году. Тем не менее, как

и в 2017 г., люди с полной потерей зрения намного реже сообщали о наличии тех или иных адаптивных функций в используемых ими банкоматах, чем люди с частичной потерей зрения. Такое различие в оценке может быть обусловлено не фактическим отсутствием данных функций, а тем, что люди с полной потерей

зрения реже имеют возможность использовать большинство имеющихся функций или не знают об их существовании, поэтому иногда просто не замечают их наличия в используемых банкоматах. При этом люди с полной потерей зрения стали чаще сообщать о наличии тех или иных адаптивных функций, в том

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ
РАЗЛИЧНЫЕ ВИДЫ БАНКОМАТОВ И ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 49

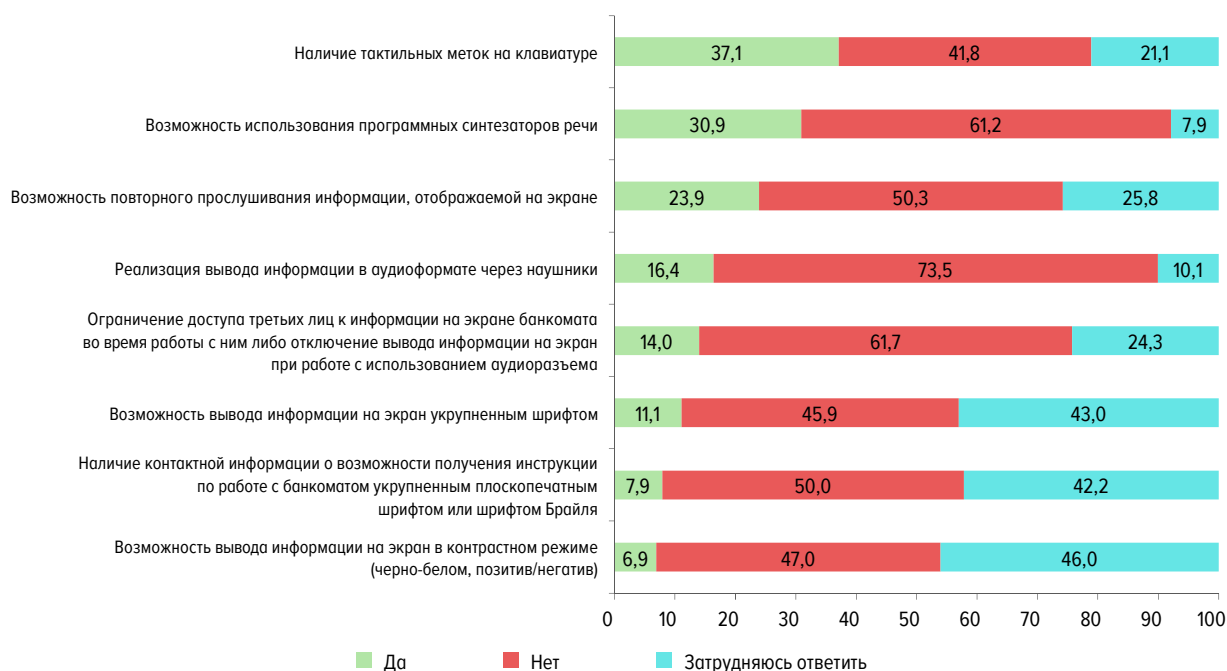


ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ
ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ
(% ОТ ЧИСЛА ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)

Рис. 50



**ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ
ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ**
(% ОТ ЧИСЛА ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



числе некоторых особенно важных решений для данной группы населения, таких как реализация вывода информации в аудиоформате через наушники (на 6,6 п.п.), возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата (на 8,2 п.п.), ограничение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата (на 8,1 п.п.) и наличие контактной информации в доступном формате (на 2 п.п.). Примечательно, что люди с частичной потерей зрения чаще сообщали о наличии тактильных меток на клавиатуре, чем люди с полной потерей зрения, что может свидетельствовать о неполной доступности таких важных адаптационных элементов для людей с полной потерей зрения.

Одной из основных проблем, с которой сталкиваются люди с инвалидностью при использовании банкоматов, как и в 2017 г., осталась невозможность ограничить присутствие третьих лиц при совершении операций в банкомате. С данной проблемой сталкивается 27,8% людей с нарушениями слуха (на 9 п.п. меньше, чем в 2017 г.), 26,7% – с нарушениями зрения (26,2% в 2017 г.) и 28,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 5,5 п.п. больше). Частые технические сбои в работе банкомата создают сложности для 24,5% лю-

дей с нарушениями опорно-двигательных функций (23,6% в 2017 г.), 22,5% – с нарушениями зрения (на 3,8 п.п. больше) и 30,3% – с нарушениями слуха (на 5,7 п.п. больше). О том, что им сложно разобраться в работе банкомата, сообщили 11,9% людей с нарушениями слуха (на 6,5 п.п. меньше), 17,4% – с нарушениями зрения (17,2% в 2017 г.) и 10% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,9 п.п. больше).

О том, что банкоматы сложно использовать из-за физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности, сообщила значительно меньшая доля людей с инвалидностью, что в совокупности с показателем наличия у банкоматов адаптационных функций может свидетельствовать об улучшении адаптации банками своих устройств под нужды людей с различными формами инвалидности. О наличии таких сложностей в 2018 г. сообщили 34% людей с нарушениями зрения (на 12,4 п.п. меньше, чем в 2017 г.), 18,1% – с нарушениями опорно-двигательных функций (на 3,5 п.п. меньше) и только 5,9% – с нарушениями слуха (на 3,3 п.п. меньше). Соответственно, по сравнению с 2017 г. на 4,9 п.п. сократилась доля людей с частичной потерей слуха, сообщивших о таких сложно-

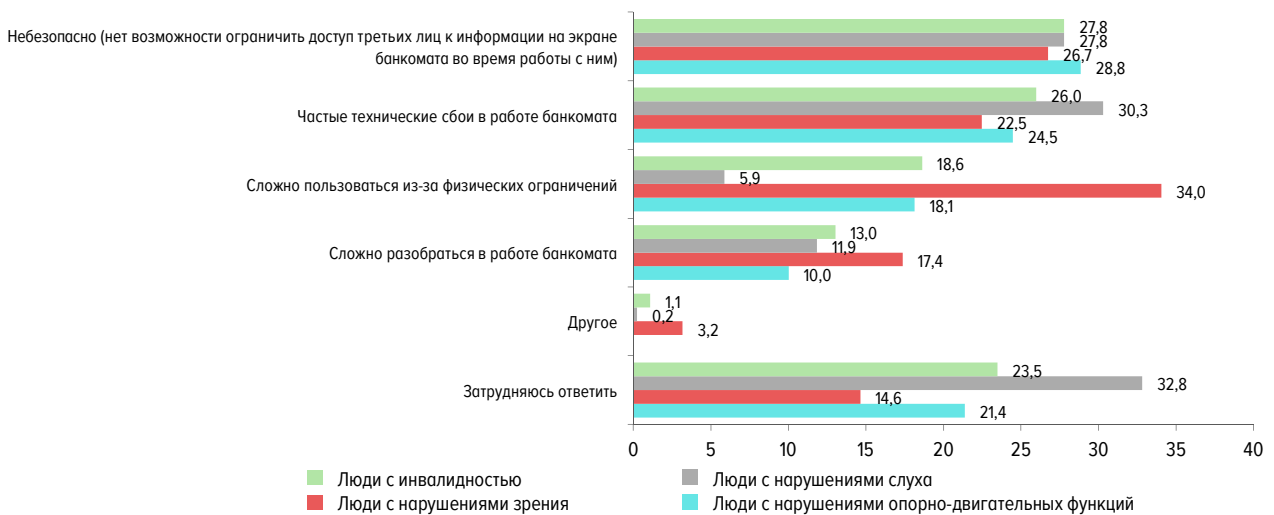
стях (2,3%), на 8,3 п.п. – доля людей с полной потерей зрения (74,1%), несмотря на то что она по-прежнему осталась самой высокой среди людей с различными формами инвалидности, на 12,2 п.п. – доля людей с частичной потерей зрения (25,8%) и на 25,2 п.п. – доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению собственноручной подписи. Исключение составляют люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые

могут препятствовать самостоятельному доступу в помещение, и люди с полной потерей слуха, назвавшие физические ограничения, сопутствующие имеющейся у них форме инвалидности, сложностью при использовании банкоматов, доля которых практически не изменилась, составив в 2018 г. 20,5 и 13% соответственно против 20,2 и 12,4% в 2017 году.

Большинство причин для отказа от использования банкомата назывались людьми с различными формами инвалидности в 2018 г. су-

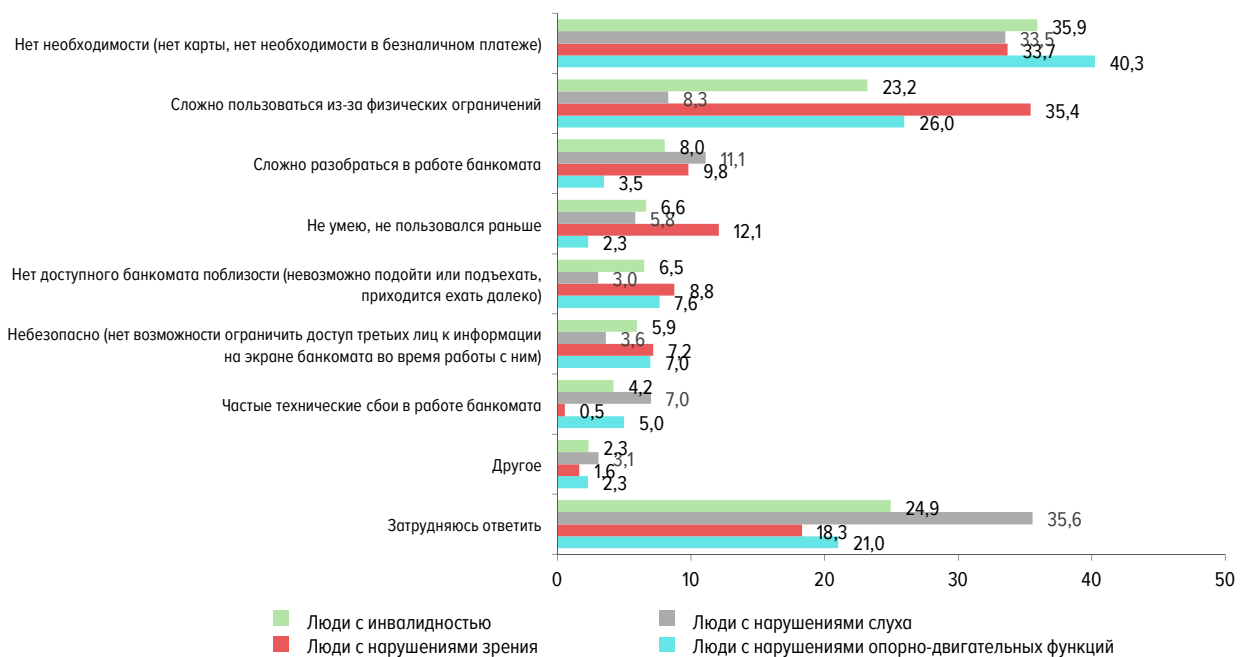
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ХОДЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОМАТОВ, ПО ТИПУ ПРОБЛЕМ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТАМИ)

Рис. 52



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, НЕ ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ БАНКОМАТОМ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТОМ)

Рис. 53



щественно реже, чем в 2017 году. Об отсутствии необходимости работать с банкоматом сообщили 40,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 21,1 п.п. меньше), 33,7% – с нарушениями зрения (на 2 п.п. меньше) и 33,5% – с нарушениями слуха (на 24,8 п.п. меньше). О том, что им сложно пользоваться из-за физических ограничений, связанных с данной формой инвалидности, сообщили 26% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 11,2 п.п. больше), 35,4% – с нарушениями зрения (на 18,1 п.п. меньше) и 8,3% – с нарушениями слуха (на 5 п.п. меньше). О том, что им сложно разобраться в работе банкомата, сообщили 9,8% людей с нарушениями зрения (10,9% в 2017 г.), 3,5% – с нарушениями опорно-двигательных функций (4,5% в 2017 г.) и 11,1% – с нарушениями слуха (на 7,8 п.п. больше). О сложностях, связанных с отсутствием опыта работы с банкоматом, сообщили 2,3% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 6,8 п.п. меньше), 12,1% – с нарушениями зрения (на 4,3 п.п. больше) и 5,8% –

с нарушениями слуха (на 24,2 п.п. меньше). Невозможность ограничить присутствие третьих лиц в момент использования банкомата назвали препятствием 7,2% людей с нарушениями зрения (на 15,3 п.п. меньше), 7% – с нарушениями опорно-двигательных функций (6,8% в 2017 г.) и 3,6% – с нарушениями слуха (5% в 2017 г.). Отсутствие банкомата поблизости стало препятствием для 7,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 3,1 п.п. больше), 8,8% – с нарушениями зрения (на 3,4 п.п. больше) и 3% – с нарушениями слуха (на 2 п.п. меньше). Частые сбои в работе банкомата стали причиной для отказа от их использования для 7% людей с нарушениями слуха (на 5,3 п.п. больше), 0,5% людей с нарушениями зрения (на 3,4 п.п. меньше) и 5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, несмотря на то что в 2017 г. не было респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, отметивших данное препятствие.

7. Приложения

7.1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Целевая группа определялась заданными параметрами исследования, включая определение численности и характеристик людей с инвалидностью как социальной группы. Опрос проводился среди взрослого населения России (старше 18 лет) с охватом трех категорий людей с инвалидностью, что ограничило попадание в выборку респондентов по возрасту. Опрос проводился по всей России и включал три категории людей с инвалидностью:

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

При формировании выборочной совокупности опроса использовались актуальные статистические данные Росстата. В результате для описания выборочной совокупности были включены дополнительные характеристики:

- категория инвалидности;
- тяжесть заболевания;
- группа инвалидности;
- пол;
- возраст;
- регион.

Выборка была спроектирована таким образом, чтобы включить регионы Российской Федерации с наибольшей долей населения с инвалидностью. Каждому региону был присвоен вес в общем количестве респондентов в выборке согласно его весу в генеральной совокупности. Необходимое количество респондентов было вычислено путем умножения общего объема выборки на вес каждого региона.

Для взаимодействия с респондентами исполнители исследования связывались с организациями и объединениями инвалидов. К ним относятся Всероссийское общество инвалидов, Всероссийское общество глухих, Все-

российское общество слепых. Связь с данными организациями происходила как на общероссийском, так и на региональном уровне. Кроме того, с рядом респондентов взаимодействие осуществлялось через учреждения и организации с большим потоком инвалидов (например, специальные аптеки, диспансеры и санатории).

По итогам формирования выборки была проведена процедура ее проверки на соответствие предъявляемым к ней требованиям, зависящим от целей и задач исследования. Разработанный дизайн выборки обеспечил статистическую погрешность данных на общероссийском уровне для каждой из трех категорий, которая при 95% доверительной вероятности должна быть не более 5%. Объем выборки в 2017 г. составил 1200 респондентов: 400 респондентов на каждую категорию. Объем выборки в 2018 г. составил 1211 респондентов: 406 респондентов с ограничениями по зрению, 401 респондент – по слуху и 404 – с нарушениями опорно-двигательного аппарата и статодинамических функций.

МЕТОД СБОРА ДАННЫХ

Личные форматизированные интервью проводились по стандартизированному опроснику продолжительностью около часа. Анкета включала 37 вопросов.

Опрос проводился по анкете, состоящей из закрытых, полукрытых и открытых вопросов. При ответе на закрытый вопрос респондент должен был выбрать наиболее подходящий для него вариант ответа (один или несколько) из числа предложенных. При ответе на открытый вопрос респондент самостоятельно формулировал ответ, который интервьюер записывал дословно. По окончании исследования данные открытых вопросов были закодированы, объединены по смысловому содержанию и представлены в графическом виде. Анкеты разработаны с учетом категорий инвалидности, включая вопросы для каждой категории.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

По итогам работы была произведена проверка не менее 20% анкет каждого интервьюера. При вводе данных осуществлялся автоматический контроль полноты заполнения анкеты. Обработка данных сопровождалась логическим и арифметическим контролем данных. В категориях людей с инвалидностью по зрению и с нарушениями нейромышечных, скелетных и статодинамических функций проводился аудиоконтроль. Объем контроля составил 20%: 240 анкет в количественном выражении в 2017 г. и 242 анкеты в 2018 году.

МЕТОДОЛОГИЯ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ДАННЫХ В ДИНАМИКЕ

Для обеспечения сравнимости данных, полученных в ходе двух этапов исследования, выборка второго этапа (2018 г.) была приведена в соответствие с выборкой первого этапа (2017 г.) по таким параметрам, как пол, возраст и образование, по каждой категории людей с различными формами нарушений путем применения процедуры взвешивания. Для оценки значимости различий рассчитывался доверительный интервал на уровне 95% для каждого значения с учетом размера выборки целевой группы.

7.2. СТРУКТУРА ВЫБОРКИ ОПРОСА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Структура выборки по категориям	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
Инвалиды по слуху	400	401	33,3	33,1
Инвалиды по зрению	400	406	33,4	33,5
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательных функций	400	404	33,3	33,4
Всего	1 200	1 211	100	100

Структура выборки по группам инвалидности	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
1-я группа	313	312	26,1	25,8
2-я группа	302	479	25,2	39,5
3-я группа	585	420	48,7	34,7
Всего	1 200	1 211	100	100

Структура выборки по тяжести заболевания	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
Полная потеря слуха	155	147	12,9	12,1
Частичная потеря слуха	245	254	20,4	21,0
Полная потеря зрения	111	97	9,3	8,0
Частичная потеря зрения	289	309	24,1	25,5
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут препятствовать доступу в помещение	355	327	29,5	27,0
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут ограничить возможность поставить подпись	45	77	3,8	6,4
Всего	1 200	1 211	100	100

Структура выборки по полу	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
Мужчины	464	501	38,7	41,4
Женщины	736	710	61,3	58,6
Всего	1 200	1 211	100	100

Структура выборки по возрасту	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
18–29 лет	179	127	14,9	10,5
30–55 лет	572	499	47,7	41,2
56 лет и старше	411	577	34,2	47,6
Отказ от ответа	38	8	3,2	0,7
Всего	1 200	1 211	100	100

Структура выборки по регионам	Количество человек		Доля, %	
	2017	2018	2017	2018
Республика Башкортостан	53	51	4,4	4,2
Республика Татарстан	83	52	6,9	4,3
Краснодарский край	72	72	6,0	5,9
Приморский край	32	48	2,7	4,0
Ставропольский край	41	38	3,4	3,1
Белгородская область	40	40	3,3	3,3
Волгоградская область	20	33	1,7	2,7
Вологодская область	39	39	3,3	3,2
Воронежская область	39	39	3,2	3,2
Иркутская область	39	39	3,3	3,2
Нижегородская область	55	55	4,6	4,5
Новосибирская область	44	32	3,7	2,6
Омская область	42	42	3,5	3,5
Оренбургская область	41	37	3,4	3,1
Ростовская область	61	61	5,1	5,0
Самарская область	41	41	3,4	3,4
Свердловская область	54	54	4,5	4,5
Челябинская область	37	37	3,1	3,1
Город Москва	232	259	19,3	21,4
Город Санкт-Петербург	135	142	11,2	11,7
Всего	1 200	1 211	100	100