



Банк России



ИССЛЕДОВАНИЕ СОСТОЯНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В 2020 ГОДУ

Москва
2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

Используемые сокращения	2
Резюме	3
1. Пользование банковскими счетами и платежными картами.....	10
2. Пользование услугами по размещению денежных средств.....	18
3. Пользование кредитными и заемными услугами	26
4. Пользование страховыми услугами.....	35
5. Удовлетворенность работой финансовых организаций	42
6. Взаимодействие с финансовыми организациями.....	51
7. Приложение	92

Настоящий материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Фото на обложке: А. Бакаев, Банк России

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

ИИС – индивидуальный инвестиционный счет

ИСЖ – инвестиционное страхование жизни

КО – кредитные организации

КПК – кредитные потребительские кооперативы

МФО – микрофинансовые организации

НФО – некредитные финансовые организации (если не указано иное: микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, ломбарды)

ОМС – обязательное медицинское страхование

ОСАГО – обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств

ПИФ – паевые инвестиционные фонды

СКПК – сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы

РЕЗЮМЕ

Банк России провел третье исследование по определению уровня доступности и востребованности финансовых услуг и каналов их получения, а также наличия барьеров для их получения людьми с инвалидностью, результаты которого представлены в настоящем выпуске «Исследования состояния финансовой доступности для лиц с инвалидностью»¹.

Пользование банковскими счетами и платежными картами²

В 2020 г. доля людей с инвалидностью, использующих не менее одного открытого счета физического лица в КО с учетом счетов по вкладам, составила 96,5%³. Это больше, чем в 2018 г. (90,0%) и в целом для населения России в 2019 г.⁴ (86,2%)⁵. Доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, составила 94,1%. По данным последнего опроса в 2019 г., для населения России в целом этот показатель составил 81,7%. Как следствие, по сравнению с 2018 г. примерно с 7,8 до 2,4% уменьшилась доля людей с инвалидностью, которые имеют и используют банковский счет, но не имеют платежной карты. Основные барьеры для использования платежных карт, названные людьми с инвалидностью, это риски, сопутствующие использованию платежных карт, сложности с пониманием условий договора, отсутствие необходимого комплекта документов для оформления платежной карты, территориальная уда-

¹ В публикации используются:

- данные опросов 1600 человек взрослого населения России в целом, проведенных по заказу Банка России в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России в апреле-мае 2017 г., мае 2018 г., данные опросов 1826 и 1828 человек взрослого населения по критериям финансовой доступности и финансовой удовлетворенности соответственно в мае-июне 2019 г. и опроса 1529 респондентов в мае 2020 г. (для показателя доли респондентов из числа взрослого населения, положительно ответивших на вопрос об использовании не менее одного открытого счета в кредитных организациях, включая счета по вкладам);
- данные опроса 1200 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в феврале 2018 г., данные опроса 1211 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в октябре 2018 г., а также данные опроса 1236 человек взрослого населения с инвалидностью, проведенного по заказу Банка России в октябре 2020 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 инвалида к помещению финансовой организации», «люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи»).

² Значения показателей здесь и далее по тексту публикации были округлены до одного знака после запятой. Расхождения (в пределах 0,1 п.п.) в суммарных значениях показателей на графиках и по тексту вызваны округлением, так как их расчет производился от исходных данных (неокругленных). Прирост (рост) значений показателей также рассчитывался от исходных данных (неокругленных), в связи с чем данные, представленные на графиках, и данные в тексте могут иметь незначительные расхождения (в пределах 0,1 п.п.).

³ 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, октябрь 2018 г. и октябрь 2020 г.) и за 12 месяцев до даты проведения опросов (с февраля 2017 г. по январь 2018 г. включительно, с октября 2017 г. по сентябрь 2018 г. включительно и с октября 2019 г. по сентябрь 2020 г. включительно).

⁴ В 2020 г. опрос взрослого населения России в целом, осуществляемый в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности Банка России, не проводился, в том числе в связи с пандемией COVID-19. В соответствии с этим здесь и далее сравнение показателей, полученных в рамках опроса людей с инвалидностью в 2020 г., производится с наиболее релевантными аналогичными показателями последнего опроса взрослого населения России в целом, проведенного в 2019 году.

⁵ Данные в отношении взрослого населения России в целом приводятся на дату проведения опросов (апрель-май 2017 г., май 2018 г., май-июнь 2019 г. и май 2020 г. (для показателя доли респондентов из числа взрослого населения, положительно ответивших на вопрос об использовании не менее одного открытого счета в кредитных организациях, включая счета по вкладам) и за 12 месяцев до даты проведения каждого из опросов.

ленность подразделений финансовых организаций и недостаточный уровень доходов. Среди людей с нарушениями слуха наиболее значимыми препятствиями являются сложности с пониманием условий договора и отсутствие необходимого комплекта документов для оформления платежной карты, для людей с нарушениями зрения – стоимость обслуживания платежных карт и риски, сопутствующие использованию платежных карт, а для людей с нарушениями опорно-двигательных функций – территориальная удаленность подразделений финансовых организаций и недостаточный уровень доходов. Следует отметить, что, несмотря на рост использования платежных карт в 2020 г., люди с различными видами нарушений в среднем чаще, чем в 2018 г., сообщали о наличии тех или иных барьеров для их использования. Такое изменение в немалой степени может быть связано с мерами, принятыми в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции и ограничившими возможность использования транспортных услуг для наиболее уязвимых групп населения, а также возможность посещения различных организаций, в том числе финансовых. Ограничения в перемещении и личном посещении подразделений различных организаций, в том числе финансовых, в свою очередь, могли затруднить получение консультаций в связи с повышенной нагрузкой на колл-центры и другие дистанционные каналы взаимодействия с клиентами, а также справок и выписок, необходимых для получения финансовых услуг. Вместе с тем это также свидетельствует о необходимости продолжения деятельности по повышению уровня цифровой грамотности и финансовому просвещению людей с инвалидностью, в том числе повышению информированности людей с инвалидностью о различных финансовых продуктах/услугах и каналах взаимодействия с финансовыми организациями.

Пользование услугами по размещению денежных средств

Доля людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в КО и/или средства, размещенные в форме договора займа в НФО⁶, по сравнению с 2018 г. увеличилась и в 2020 г. составила 43,3%, причем вклад (счет) в КО имеют 43,1% людей с инвалидностью, а размещенные средства в НФО – 2,1%. Это также превышает аналогичный показатель по данным опроса среди населения России в целом, проведенного в 2019 г. (35,4%). Следует отметить повышение внимания людей с различными видами нарушений к использованию более рискованных способов размещения средств⁷. В числе наиболее значимых барьеров для использования услуг по размещению денежных средств для людей с инвалидностью в 2020 г. по-прежнему остаются недостаточный уровень дохода, сложности с пониманием условий договора, риски, сопутствующие владению сберегательными продуктами, и высокая стоимость обслуживания и/или низкая доходность вложений. Но, в отличие от респондентов с другими формами инвалидности, люди с нарушениями опорно-двигательных функций впервые с 2017 г. отметили такое препятствие, как территориальная удаленность подразделений. Одновременно с ростом использования услуг по размещению денежных средств увеличилась и доля респондентов, отметивших наличие различных барьеров к их использованию, что, как и в случае с банковскими счетами и платежными картами, может быть связано с мерами, принятыми в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, и свидетельствовать о необходимости продолжить деятельность по повышению финансовой доступности, а также уровня цифровой и финансовой грамотности среди людей с инвалидностью.

⁶ НФО, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): МФО, КПК, СКПК.

⁷ Размещение средств в форме займа в МФО, КПК или СКПК, открытие ИИС, использование ИСЖ, открытие брокерского счета, вложение средств в ПИФ.

Пользование кредитными и заемными услугами

В 2020 г. возросла доля людей с инвалидностью, пользовавшихся кредитными и/или заемными услугами, но она по-прежнему меньше, чем среди населения России в целом. В течение 12 месяцев до даты проведения опроса 22,7% людей с инвалидностью пользовались кредитом в кредитной организации или займом в некредитной финансовой организации: 21,6% имели кредит в КО и 2,6% – заем в НФО. Для населения России в целом, по данным опроса, проведенного в 2019 г., значения аналогичных показателей составили 36,0; 34,2 и 7,9% соответственно. Причиной такого различия по-прежнему может являться как более осторожный подход к финансовому планированию среди людей с инвалидностью, в том числе в части привлечения кредитных и/или заемных средств, так и возможное отношение финансовых организаций к выдаче кредитов/займов людям с инвалидностью как к более рискованному виду деятельности, чем в отношении других категорий населения. Это в свою очередь может приводить к изменениям процедуры и условий оказания кредитных/заемных услуг для людей с инвалидностью (например, появлению дополнительных требований в части страхования или изменению процентной ставки).

В 2020 г. последний непогашенный кредит/заем люди с инвалидностью брали преимущественно в форме нецелевого кредита/займа, а также для покупки или ремонта жилья либо оплаты медицинских услуг (лечения, медикаментов и т.д.). В числе наиболее значимых барьеров для привлечения кредитных/заемных средств люди с инвалидностью называли высокий процент по кредиту/займу, недостаточный уровень доходов и риски, связанные с использованием кредитных/заемных услуг. Вместе с тем доля тех, кто указал в качестве препятствия высокую вероятность отказа в выдаче кредита/займа и сложности с пониманием условий договора, существенно снизилась по сравнению с 2018 годом.

Пользование страховыми услугами

Доля людей с инвалидностью, использующих различные виды добровольных и обязательных страховых услуг, в 2020 г. также возросла, за исключением услуг ОМС. Так, в течение года добровольным страхованием пользовались 14,9% людей с инвалидностью (9,4% в 2018 г.), а обязательным страхованием – 97,1% (97,9% в 2018 г.). Среди населения России в целом, по данным последнего опроса, проведенного в 2019 г., услуги добровольного и обязательного страхования использовали 22,8 и 91,4% опрошенных соответственно.

В среднем среди всех групп людей с инвалидностью в 2020 г. в качестве наиболее существенных барьеров для использования страховых услуг люди с инвалидностью называли высокую стоимость страхового полиса, недостаточный уровень доходов и сложности с пониманием условий договора. Однако по сравнению с 2018 г. доля людей с инвалидностью, отметивших эти препятствия, снизилась либо практически не претерпела изменений. Вместе с тем увеличилась доля тех, кто сообщал о таких препятствиях, как территориальная удаленность отделений страховых организаций, недоверие по отношению к страховым организациям и частые отказы страховых организаций в оказании услуг, что демонстрирует необходимость повышения внимания страховых организаций к выстраиванию корректного взаимодействия с текущими и потенциальными клиентами из числа людей с инвалидностью и формированию комфортных условий для оказания услуг указанной группе населения.

Удовлетворенность работой финансовых организаций

В 2020 г. среди людей с инвалидностью повысился уровень удовлетворенности работой КО. Доля тех, кто сообщил о положительном опыте взаимодействия с КО, возросла с 76,9 до 81,3% и таким образом приблизилась к значению аналогичного показателя 2019 г. для населения России в целом (83,9%). Удовлетворенность работой остальных финансовых организаций

среди людей с инвалидностью снизилась незначительно по сравнению с 2018 г. (менее чем на 0,8 п.п. по каждой из финансовых организаций), составив 16,6% для страховых организаций, 7,1% для ломбардов, 5,9% для МФО и 6,0% для КПК. Также в 2020 г. впервые была оценена удовлетворенность людей с инвалидностью работой СКПК – она составила 5,3%.

Кроме того, большая доля респондентов с инвалидностью смогла оценить свой опыт получения финансовых услуг по сравнению с остальным населением – 93,4% в 2020 г. против 88,3% в 2018 году. Доля людей с инвалидностью, не считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, относительно 2018 г. возросла незначительно (на 0,7 п.п., до 47,7%), тогда как доля тех, кто считает, что получение финансовых услуг для них сложнее, выросла на 4,4 процентного пункта. Указанное изменение также может быть следствием ограничений, появившихся из-за пандемии COVID-19 и сформировавших дополнительные препятствия для получения людьми с инвалидностью финансовых услуг в привычном режиме. Среди основных причин, по которым люди с инвалидностью считают, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, находятся сложности, связанные с имеющейся у них формой инвалидности. Помимо этого, люди с нарушениями слуха называли отсутствие сурдопереводчика и трудности, возникающие в процессе общения, люди с нарушениями зрения – отсутствие помощника и недоступность информации (например, отсутствие укрупненного шрифта), а люди с нарушениями опорно-двигательных функций – недостаточную приспособленность городской инфраструктуры (сложности с тем, чтобы добраться до финансовой организации) и недостаточную приспособленность финансовых организаций для инвалидов в целом.

Взаимодействие с финансовыми организациями

Большая доля людей с инвалидностью посещала подразделения финансовых организаций в 2020 г. – 90,2 против 87,1% в 2018 году. Вместе с тем меньшая доля респондентов посещала подразделения финансовых организаций на постоянной основе (40 против 49,8% в 2018 г.), но при этом увеличилась доля тех, кто посещал их один или несколько раз (50,2 против 37,3% в 2018 г.). Также значительно сократилась доля респондентов с инвалидностью, которые хотя бы раз пользовались услугой вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом, – 8,1% в 2020 г. против 14,2% в 2018 году.

Однако возросла доля тех, кто использовал различные дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями. Хотя бы раз использовали в качестве канала взаимодействия телефонные звонки 41,6% людей с инвалидностью (39,6% в 2018 г.), электронную почту – 17,8% (11,4% в 2018 г.), интернет-банкинг и/или мобильный банкинг – 45,5% (28,5% в 2018 г.), текстовый чат на сайте финансовой организации – 19,9% (9,9% в 2018 г.). Такие изменения могут быть в том числе связаны с ограничениями, возникшими вследствие пандемии COVID-19: люди с инвалидностью стали чаще использовать дистанционные каналы обслуживания и при этом в целях соблюдения режима самоизоляции сократили визиты в подразделения и контакты с другими людьми до возможного минимума.

По состоянию на 2020 г. половина всех респондентов с инвалидностью (50,1%) скорее/совсем не готовы переходить исключительно на дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, 41,8% сообщили, что они скорее/полностью готовы к этому и еще 8,1% не уверены в своем решении. При этом среди респондентов с инвалидностью, лично посещающих финансовые организации, 48,1% скорее/полностью поддержали возможность перейти исключительно на дистанционное обслуживание и отказаться от личных посещений и 41,9% отметили, что они скорее/полностью не готовы осуществить такой переход. Наименьшая доля респондентов, посещающих финансовые организации лично и скорее/полностью поддержавших возможность перехода исключительно на дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, отмечена среди людей с полной потерей слуха (41,4%) и людей с полной потерей зрения (30,4%). По сравнению с другими группами людей с инвалидностью они наи-

более чувствительны к уровню адаптации различных каналов взаимодействия с финансовыми организациями и могут испытывать большие сомнения в отношении возможности беспрепятственного получения ими всех финансовых услуг только посредством дистанционных каналов.

Среди основных барьеров для перехода на дистанционное обслуживание люди с инвалидностью называют необходимость личного присутствия для выполнения ряда финансовых операций (46,7%), недостаточный уровень цифровой грамотности (32,7%), отсутствие уверенности в безопасности и защищенности дистанционных каналов обслуживания (29,2%), а также отсутствие техники, позволяющей использовать дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями (11,6%). Большинство указанных барьеров не относятся напрямую к сфере финансовой доступности и требуют повышения внимания к программам, реализуемым в области цифрового просвещения людей с инвалидностью, а также к вопросам оказания людям с инвалидностью поддержки в получении современных устройств в рамках действующих и разрабатываемых программ социальной интеграции наиболее уязвимых групп населения. Вместе с тем респонденты с различными видами нарушений также сообщали о наличии барьеров, требующих непосредственного внимания со стороны финансовых организаций: люди с нарушениями опорно-двигательных функций чаще остальных групп респондентов отмечали нестабильность работы некоторых дистанционных каналов обслуживания (11,5%), загруженность колл-центров (12,6%) и невозможность решить некоторые вопросы через операторов (8,8%). Люди с нарушениями зрения чаще сообщали о невозможности вызова на дом сотрудника финансовой организации (8,9%) и плохой совместимости ряда сайтов и мобильных приложений финансовых организаций с программами экранного доступа (11,8%), а люди с нарушениями слуха обращали внимание на отсутствие альтернативных колл-центру каналов для получения оперативной консультации от сотрудников финансовых организаций (10,5%).

Личные посещения

Как и в предыдущие периоды, в 2020 г. большинство людей с инвалидностью, совершающих личные визиты в финансовые организации, посещают подразделения банков – 98,3% (95,4% в 2018 г.). Увеличилась доля людей с инвалидностью, посещающих отделения ФГУП «Почта России» (25,8 против 20,8% в 2018 г.), а также страховые организации и общества взаимного страхования (11,3 против 9,9%), но при этом уменьшилась доля тех, кто лично посещает МФО, КПК и СКПК (1,7 против 4,4% в 2018 г.).

По сравнению с 2018 г. не произошло значимых изменений в отношении общей оценки приспособленности для людей с инвалидностью посещаемых ими подразделений финансовых организаций. При этом наличие ряда инфраструктурных элементов в указанных подразделениях отметила меньшая доля людей с инвалидностью. Отрицательная динамика в оценке наличия ряда элементов адаптивной инфраструктуры при сохранении оценки общей приспособленности подразделений финансовых организаций для людей с инвалидностью на том же уровне, что и в 2018 г., может быть вызвана в том числе обстановкой, сложившейся вследствие пандемии COVID-19 (например, снизившейся частотой личных посещений, что могло оказать влияние на возможность заметить и принять во внимание наличие тех или иных элементов, а также вынужденной необходимостью посещения других подразделений финансовых организаций, которые непривычны респондентам, вследствие изменений, произошедших в графике работы привычных для них подразделений).

В целом в 2020 г. большая доля респондентов с инвалидностью сообщила о наличии тех или иных проблем, возникших во время личных посещений финансовых организаций. По-прежнему в числе наиболее актуальных проблем, возникающих при личном посещении финансовых организаций, остаются навязывание дополнительных услуг (25,4 против 17,1% в 2018 г.), невежливое обращение сотрудников (12,2 против 10,1% в 2018 г.) и наличие дополнительных требований при получении услуг, связанных с ограничениями по здоровью (10,4 против

7,0% в 2018 г.). Возросла также доля людей с нарушениями зрения и людей с нарушениями слуха, оценивших наличие отдельных сложностей, которые могут возникать у респондентов с их формой инвалидности при посещении подразделения финансовой организации. Так, наличие сложностей с проходом собаки-проводника отметили 4,8% людей с нарушениями зрения, посещающих подразделения финансовых организаций (1,8% в 2018 г.), а наличие сложностей с приглашением переводчика русского жестового языка – 19,7% людей с нарушениями слуха, посещающих финансовые организации лично (11,3% в 2018 г.).

Пользование дистанционным доступом к банковскому счету

Доля людей с инвалидностью, использовавших дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), в 2020 г. не только увеличилась, но и в процентном соотношении приблизились к остальному населению России. Так, дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг) за последние 12 месяцев до проведения опроса в 2020 г. использовали 50,7% людей с инвалидностью – на 14,1 п.п. больше, чем в 2018 г. (36,6%), а за последние 12 месяцев до проведения опроса населения России в 2019 г. – 55,2% населения России в целом.

В 2020 г. наблюдался существенный рост доли людей с инвалидностью, использовавших различные способы дистанционного доступа к банковскому счету: 42,2% людей с инвалидностью сообщили, что в целом не использовали дистанционный доступ или затрудняются ответить на вопрос о его использовании (58,2% в 2018 г.). Несмотря на это, о полной или частичной приспособленности дистанционного доступа к банковскому счету среди тех, кто использовал такой доступ, сообщили 84,1% респондентов (88,8% в 2018 г.). Оценки приспособленности каналов дистанционного доступа различаются: о полной или частичной приспособленности интернет-банка с доступом через веб-браузер сообщили 73,3% людей с инвалидностью, а мобильного приложения банка – 81,1%. Вместе с тем в 2020 г. люди с нарушениями зрения в среднем чаще, чем в 2018 г., отмечали наличие тех или иных адаптационных функций в используемых ими дистанционных каналах для осуществления доступа к банковскому счету.

Кроме того, в 2020 г. увеличилась доля тех, кто столкнулся с различными сложностями в процессе использования дистанционного доступа к банковскому счету при помощи мобильного приложения и/или интернет-банка. Среди наиболее распространенных проблем 26,0% людей с инвалидностью отмечали наличие сомнений в надежности использования дистанционных каналов для осуществления финансовых операций (21,0% в 2018 г.), 19,0% – сложностей в процессе обучения работе с дистанционными каналами (13,9% в 2018 г.) и 15,1% – сложностей с использованием дистанционных каналов вследствие имеющихся физических ограничений (7,5% в 2018 г.).

Наибольшая доля людей с инвалидностью в качестве причины для отказа от использования дистанционных каналов отмечала отсутствие опыта и недостаток навыков взаимодействия с такими каналами (30,9% в 2020 г. против 28,8% в 2018 г.). Отсутствие необходимости в использовании дистанционных каналов по сравнению с 2018 г. стали отмечать существенно реже (21,5% в 2020 г. против 36,8% в 2018 г.). Изменения в указанных показателях косвенно подтверждают повышение востребованности в использовании дистанционных каналов среди респондентов с инвалидностью, не использовавших их ранее.

Пользование банкоматами

За прошедший год большая доля людей с инвалидностью использовала различные виды банкоматов и платежные терминалы: 81,1% в 2020 г. против 72,9% в 2018 г. и 76,9% в 2017 году. Чаще всего люди с инвалидностью отдавали предпочтение банкоматам с возможностью при-

менения платежных карт с функцией как приема, так и выдачи наличных денег – их использовали 59,3% опрошенных (42,0% в 2018 г.).

Люди с нарушениями зрения в 2020 г. стали больше отмечать оснащенность банкоматов рядом адаптационных элементов и функций. Так, 55,6% опрошенных с нарушениями зрения отметили наличие тактильных меток (60,2% в 2018 г.), 44,6% – возможность использования программных синтезаторов речи (39,5% в 2018 г.) и 31,0% – реализацию вывода информации в аудиоформате через наушники (22,4% в 2018 г.).

Вместе с тем по-прежнему в числе наиболее актуальных проблем, возникавших в процессе использования банкоматов, в 2020 г. остались невозможность ограничить доступ третьих лиц при совершении операций в банкомате (32,4 против 27,8% в 2018 г.), а также сложности из-за ограничений, сопутствующих форме инвалидности респондента (21,5 против 18,6% в 2018 г.).

Самыми частыми причинами для отказа от использования банкоматов так же, как и в 2018 г., остаются отсутствие в этом необходимости (26,8 против 35,9% в 2018 г.) и сложности, которые возникают у людей с инвалидностью в процессе работы с банкоматами из-за ограничений, связанных с имеющейся у них формой инвалидности (24,3 против 23,2% в 2018 г.).

Пользование услугами финансовых организаций во время и после пандемии COVID-19

В 2020 г. вследствие пандемии новой коронавирусной инфекции (COVID-19) изменились условия личных посещений подразделений финансовых организаций, повысилось использование различных дистанционных каналов обслуживания. В период действия ограничений только 25,0% людей с инвалидностью лично посещали подразделения финансовых организаций. Наиболее частыми причинами для таких посещений стали привычка совершения личных визитов (47,8%) и необходимость совершить операцию, которую невозможно выполнить при помощи дистанционных каналов (45,6%). Среди операций, для выполнения которых люди с инвалидностью посещали подразделения финансовых организаций во время пандемии, наибольшая доля респондентов отмечала операции по снятию/внесению наличных денежных средств (35,9%) и по замене/перевыпуску платежной карты (20,3%).

Востребованность дистанционных каналов среди людей с инвалидностью во время и после пандемии новой коронавирусной инфекции возросла. В указанный период 21,3% респондентов, пользовавшихся дистанционными каналами ранее, стали использовать их чаще, 83,1% – выразили готовность использовать дистанционные каналы обслуживания для осуществления финансовых операций в том же объеме или чаще и после снятия ограничений, связанных с пандемией новой коронавирусной инфекции.

Кроме того, 36,5% людей с инвалидностью, использовавших дистанционные каналы, затруднились ответить на вопрос о том, с какими сложностями при использовании дистанционных каналов им пришлось столкнуться во время пандемии. Наиболее часто респонденты отмечали проблемы, связанные с невозможностью совершения ряда операций без личного присутствия (21,5%), а также загруженностью колл-центров (20,9%) и невозможностью получить все требуемые услуги и информацию с их помощью (20,5%).

1. ПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИМИ СЧЕТАМИ И ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ

В 2020 г. в показателях наличия платежных карт у людей с инвалидностью произошли значимые изменения. Так, относительно 2018 г. доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, выросла с 82,2 до 94,1%. При этом 77,7% респондентов с инвалидностью сообщили, что имеют только расчетную (дебетовую карту), 16,3% имеют кредитную карту дополнительно к расчетной (дебетовой) карте, а 0,1% имеют только кредитную карту. По сравнению с последним замером, проводившимся среди всего населения России в 2019 г., доля людей с инвалидностью, имеющих платежную карту, превышает аналогичный показатель для населения России в целом на 12,4 процентного пункта. Вместе с тем, как и в 2018 г., взрослое население России в целом по сравнению с людьми с инвалидностью больше отдает предпочтение наличию одновременно расчетной (дебетовой) и кредитной карт (23,8 против 16,3% соответственно) и меньше – наличию только расчетной (дебетовой) карты (56,1 против 77,7% соответственно).

Доля 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), в 2020 г. составила 96,5%, что на 6,5 п.п. больше, чем в 2018 году. Этот показатель также превышает на 10,3 п.п. аналогичный показатель для населения России в целом (86,2%)¹. Таким образом, порядка 4,5% опрошенного населения России и 2,4% опрошенных людей с инвалидностью не имеют карты, но имеют и используют банковский счет. В 2020 г. доля людей с инвалидностью, интенсивно использующих счета физических лиц в кредитных организациях, составила 54,8% – на 3,8 п.п. больше по сравнению с 2018 г. (50,9%). Доля населения России, интенсивно использующего счета физических лиц в кредитных организациях, согласно последнему опросу, составила 54,0% – на 8,0 п.п. меньше, чем в 2018 г. (62,0%). Таким образом, по данным последних замеров, значения показателей интенсивного использования счетов физических лиц в кредитных организациях для населения России в целом и для людей с инвалидностью практически сравнялись.

На момент проведения опроса в 2020 г. 88,7% людей с инвалидностью отметили наличие у них карты для получения социальных выплат – на 12,3 п.п. больше, чем в 2018 г. (76,5%). Доля людей с инвалидностью, имеющих зарплатную карту, составила 46,1% (43,3% в 2018 г.), а доля тех, кто ответил, что имеет другую дебетовую карту, кроме зарплатной и карты для со-

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	2019	2017	2018	2020
Платежная карта*	79,4	84,4	81,7	82,0	82,2	94,1
Только расчетная (дебетовая) карта	56,9	62,1	56,1	65,2	66,0	77,7
Только зарплатная карта	28,2	29,8	26,4	-	4,5	2,4
Только расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной	19,7	14,0	16,5	32,2	35,4	42,9
Имеется только виртуальная платежная карта	-	0,1	0,1	0,4	0,0	0,0
Имеется только карта для получения социальных выплат	-	-	-	-	29,6	35,1
Только кредитная карта	1,6	0,9	0,6	0,4	0,1	0,1
Расчетная (дебетовая) карта, а также кредитная карта	19,9	20,2	23,8	16,4	16,1	16,3

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

¹ Указанное значение приведено по результатам опроса населения России в целом, проведенного в мае 2020 года.

циальных выплат, составила 21,4% (на 4,4 п.п. больше, чем в 2018 г.). Наличие виртуальных платежных карт подтвердили 5,3% опрошенных – на 2,0 п.п. больше, чем в 2018 г. (3,2%). Наличие кредитных карт подтвердили 16,4% опрошенных людей с инвалидностью, что говорит о меньшем использовании карт этого типа данной категорией населения по сравнению с населением России в целом (24,5%). В 2020 г. о наличии на дату проведения опроса непогашенной задолженности по кредитному лимиту сообщили 37,9% людей с инвалидностью, имеющих кредитную карту, что на 14,4 п.п. больше, чем в 2018 г. (23,5%), а об использовании за последние 12 месяцев до даты проведения опроса кредитного лимита – 41,4% (на 15,0 п.п. больше, чем в 2018 г.). Таким образом, в 2020 г. люди с инвалидностью стали чаще пользоваться кредитными услугами по кредитным картам, что может свидетельствовать как о повышении уровня финансовой грамотности людей с инвалидностью, так и о повышении потребности в дополнительных денежных средствах в период ограничений, введенных для предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции. В соответствии с последним опросом населения России в 2019 г. 16,1% населения, имеющего кредитную карту, на дату проведения опроса имели непогашенную задолженность по использованному кредитному лимиту по кредитной карте и 20,5% населения, имеющего кредитную карту, за последние 12 месяцев до даты проведения опроса имели задолженность по использованному кредитному лимиту по кредитной карте, который погасили или еще не погасили к настоящему времени. Вместе с тем следует отметить, что замер указанных показателей для населения России в целом проводился до пандемии новой коронавирусной инфекции. По данным предыдущего замера среди людей с инвалидностью в 2018 г., также проводившегося до пандемии, значения показателей наличия на дату проведения опроса непогашенной задолженности по кредитному лимиту по кредитной карте (23,5%) и возникновения задолженности по кредитному лимиту по кредитной карте за последние 12 месяцев до даты проведения опроса (26,4%) были ближе к показателям для населения России в целом в 2019 году.

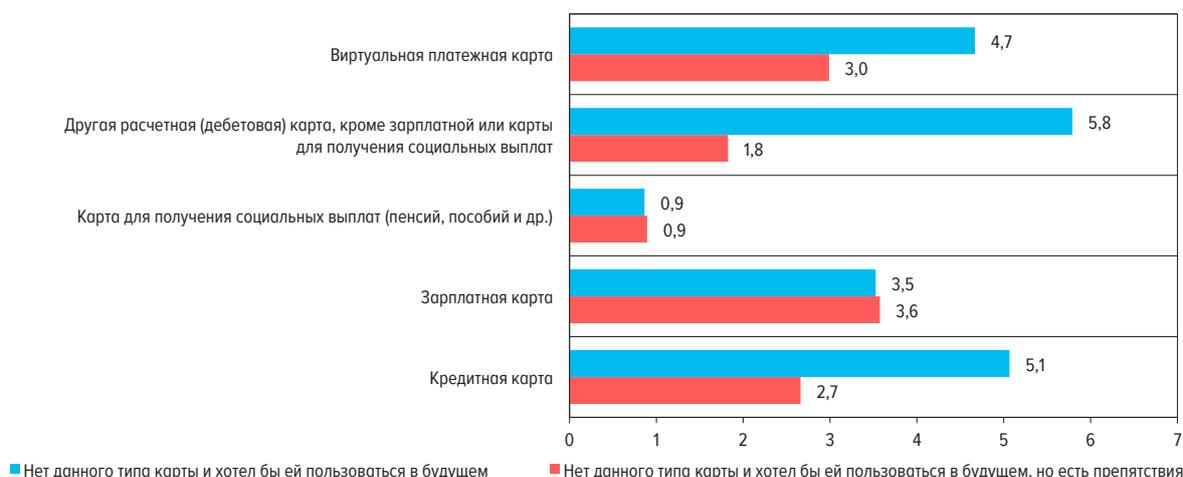
В течение 2020 г. наибольшая доля людей с инвалидностью, пользовавшихся кредитной картой и имевших на момент проведения опроса задолженность по ней, а также доля тех, кто пользовался кредитной картой и имел по ней задолженность за последние 12 месяцев до даты проведения опроса, приходилась на граждан с нарушениями зрения – 42,4 и 52,5% соответственно. Среди людей с нарушениями слуха эти показатели составили 41,3 и 40,5% соответственно, а среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций – 30 и 33,8% соответственно.

Наибольшая доля людей с инвалидностью, которые в течение 12 месяцев до даты проведения опроса не пользовались карточным продуктом определенного типа, но хотели бы воспользоваться такой платежной картой в будущем (вне зависимости от наличия препятствий), отмечена в сегменте кредитных карт (7,7%), виртуальных платежных карт (7,7%) и других расчетных (дебетовых) карт, кроме зарплатной или карты для получения социальных выплат (7,6%).

Следует отметить общее повышение заинтересованности в определенных карточных продуктах респондентов с инвалидностью, которые не использовали эти типы платежных карт ранее в течение года. По сравнению с 2018 г. выросла доля людей с инвалидностью, которые в течение 12 месяцев до даты проведения опроса не пользовались карточным продуктом определенного типа, но хотели бы воспользоваться им в будущем (вне зависимости от наличия препятствий): на 4,6 п.п. – в сегменте виртуальных платежных карт (7,7 против 3,1% в 2018 г.), на 2,6 п.п. – в сегменте других расчетных (дебетовых) карт, кроме зарплатной или карты для получения социальных выплат (7,6 против 5,0% в 2018 г.), на 3,3 п.п. – в сегменте зарплатных карт (7,1 против 3,8% в 2018 г.) и на 2,1 п.п. – в сегменте кредитных карт (7,7 против 5,6% в 2018 г.). Вместе с тем отмечается статистически незначимое изменение доли людей с инвалидностью, которые в течение 12 месяцев до даты проведения опроса не пользовались картой для получения социальных выплат (пенсий, пособий и др.), но хотели бы воспользоваться ей в будущем – 1,8 против 2,3% (на 0,6 п.п. меньше, чем в 2018 г.).

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

Рис. 1

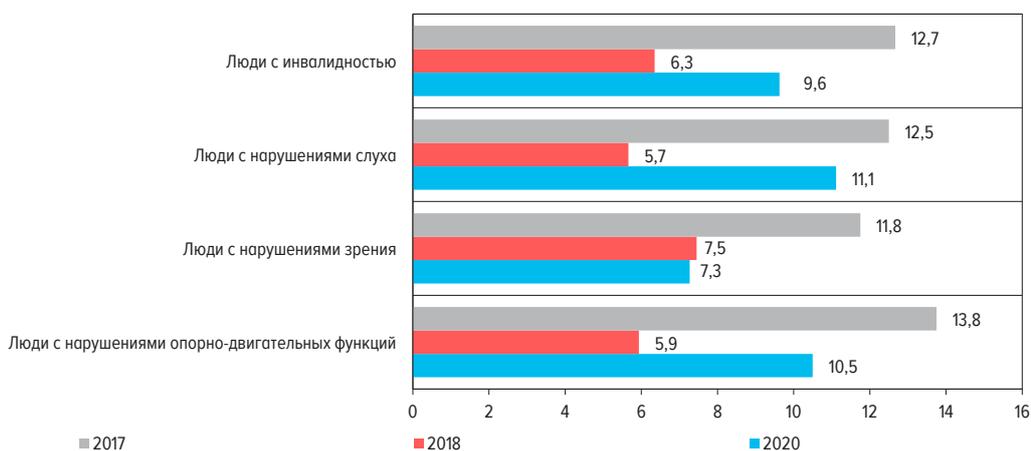


В 2020 г. увеличилась доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших препятствия для их использования – до 9,6 с 6,3% в 2018 г., но не превысила значение 2017 г. (12,7%). Аналогичная ситуация наблюдается среди людей с нарушениями слуха и людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата – по сравнению с 2018 г. их доля возросла с 5,7 до 11,1% и с 5,9 до 10,5% (на 5,5 и 4,6 п.п. соответственно), но не превысила значения 2017 года. Доля людей с нарушениями зрения, отметивших препятствия для использования платежных карт, по сравнению с 2018 г. практически не изменилась.

В числе наиболее значимых барьеров были отмечены риски, связанные с использованием платежных карт (25,7 против 22,7% в 2018 г.), сложности с пониманием условий договора (25,4 против 22,8% в 2018 г.) и отсутствие необходимых документов (21,9 против 13,4% в 2018 г.). По сравнению с 2018 г. на 13,3 п.п. возросла доля людей с инвалидностью, отметивших в качестве барьера территориальную удаленность подразделений финансовых организаций (21,2%), на 7,1 п.п. – стоимость обслуживания платежной карты (18,9%), на 1,7 п.п. – недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций (11,4%) и на 3,4 п.п. – отсутствие подобной услуги в месте проживания респондента (4,1%). Вместе с тем на 3,0 п.п. уменьшилась доля респондентов, сообщивших

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ВИДАМИ НАРУШЕНИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ПЛАТЕЖНЫМИ КАРТАМИ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАЛИЧИЯ У НИХ КАКИХ-ЛИБО ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ НА ДАТУ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

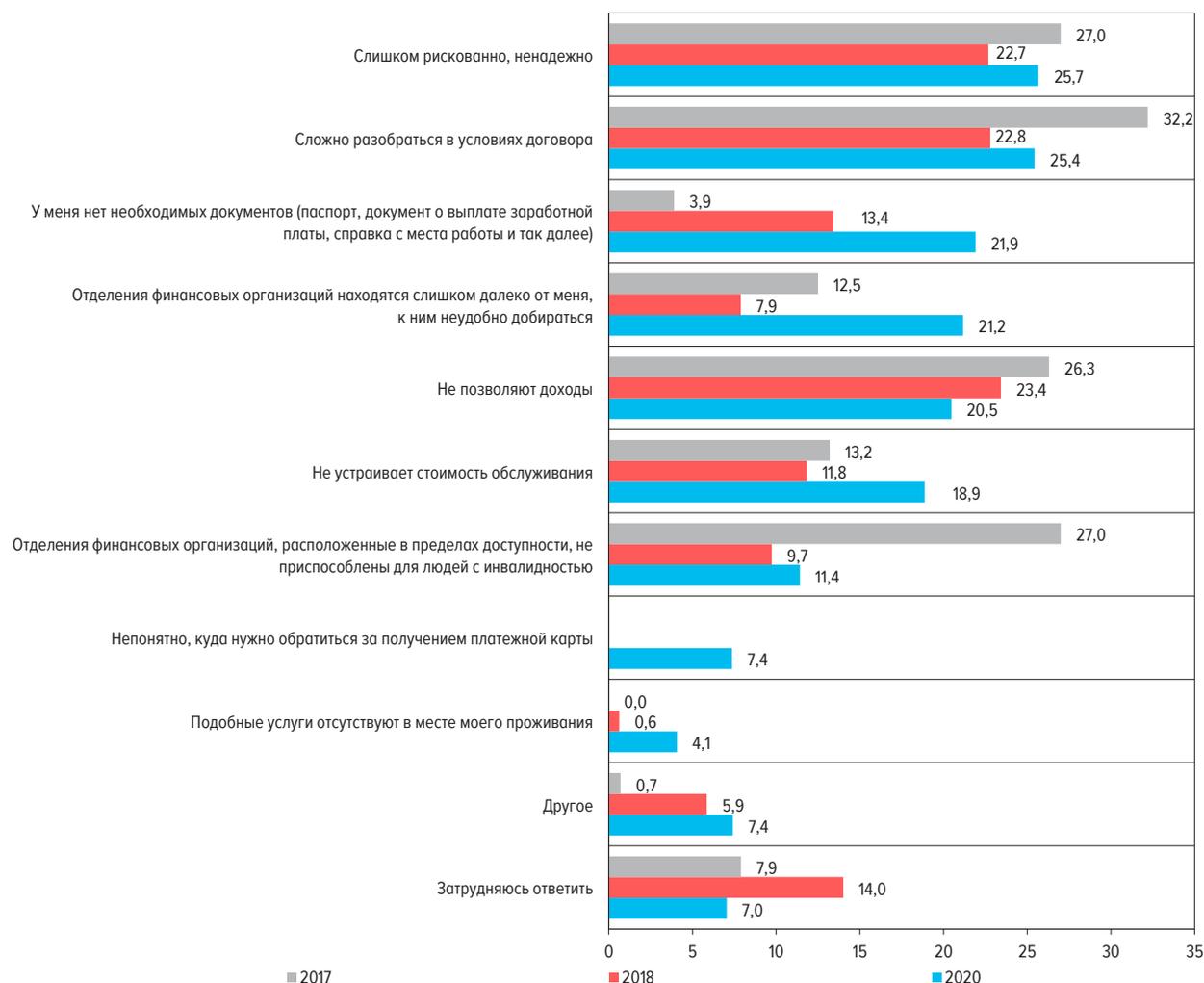
Рис. 2



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ*

Рис. 3

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



* В рамках аналогичного графика и описания к нему в публикации 2018 г. перепутаны местами значения доли респондентов с инвалидностью, отметивших в качестве препятствия для использования платежных карт фактор «Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня, к ним неудобно добираться», и доли респондентов с инвалидностью, отметивших в качестве препятствия для использования платежных карт фактор «Отделения финансовых организаций, расположенные в пределах доступности, не приспособлены для людей с инвалидностью». Указанные значения 2018 г. корректно отражены на текущем графике и в описании к нему.

о недостаточном уровне доходов в качестве барьера для использования платежных карт (20,5%). Доля людей с инвалидностью, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших, что они не знают, куда необходимо обратиться за их получением, впервые была оценена в 2020 г. и составила 7,4%. При оценке произошедших изменений следует отметить влияние ограничительных мер, принятых в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, которые могли оказать существенное влияние на оценки респондентов с инвалидностью:

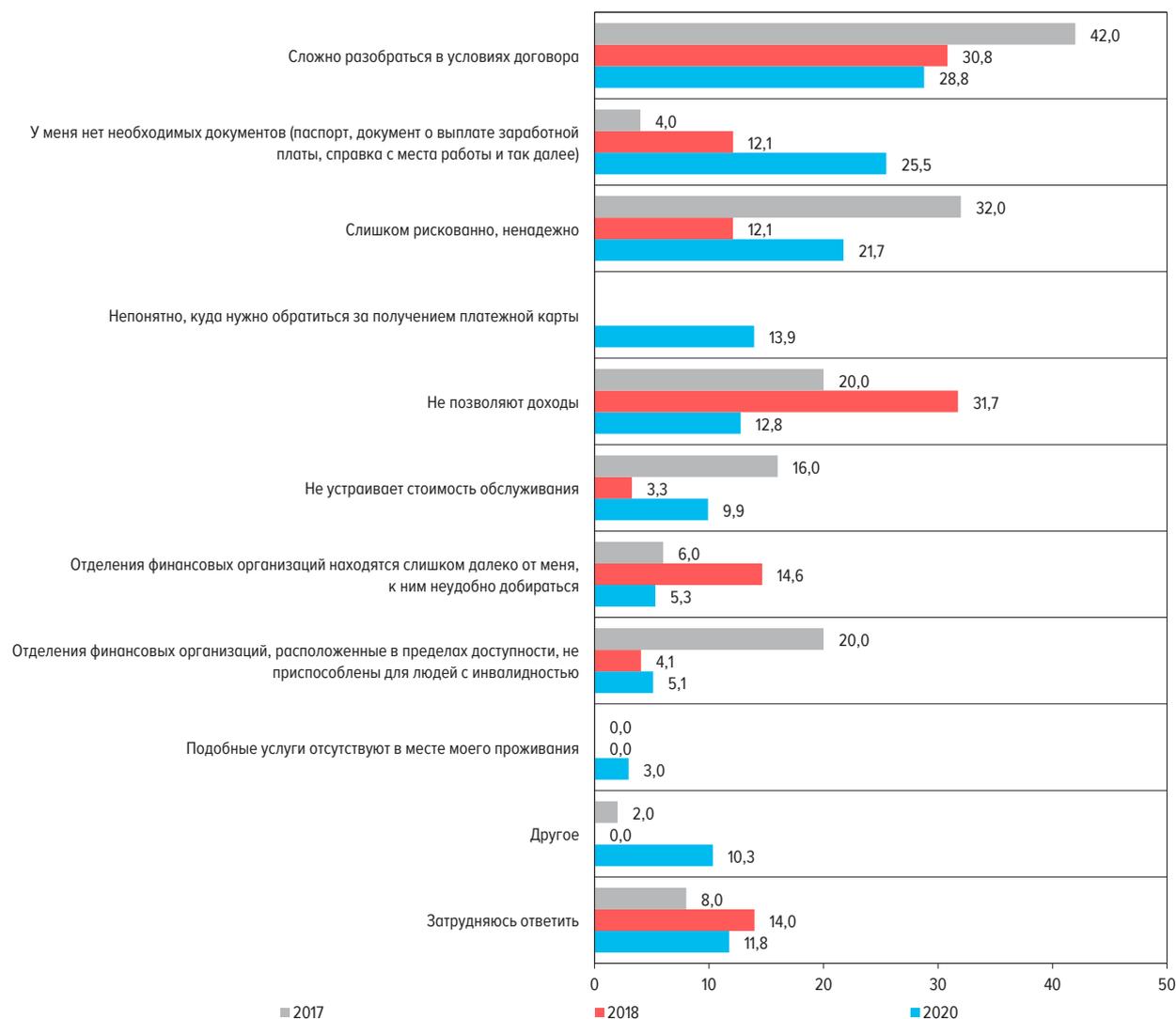
- необходимость самостоятельного ознакомления с документами и условиями обслуживания с использованием дистанционных каналов обслуживания;
- отсутствие возможности получить оперативную консультацию от сотрудника финансовой организации в связи с возросшей нагрузкой на дистанционные каналы взаимодействия;
- существенные изменения в режиме работы подразделений и, как следствие, необходимость посещения других подразделений, непривычных для респондентов;
- ограничения на использование городского транспорта для наиболее уязвимых групп граждан.

В качестве наиболее значимых препятствий для использования платежных карт люди с нарушениями слуха отмечают сложности с пониманием условий договора (28,8 против 30,8%

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

Рис. 4

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



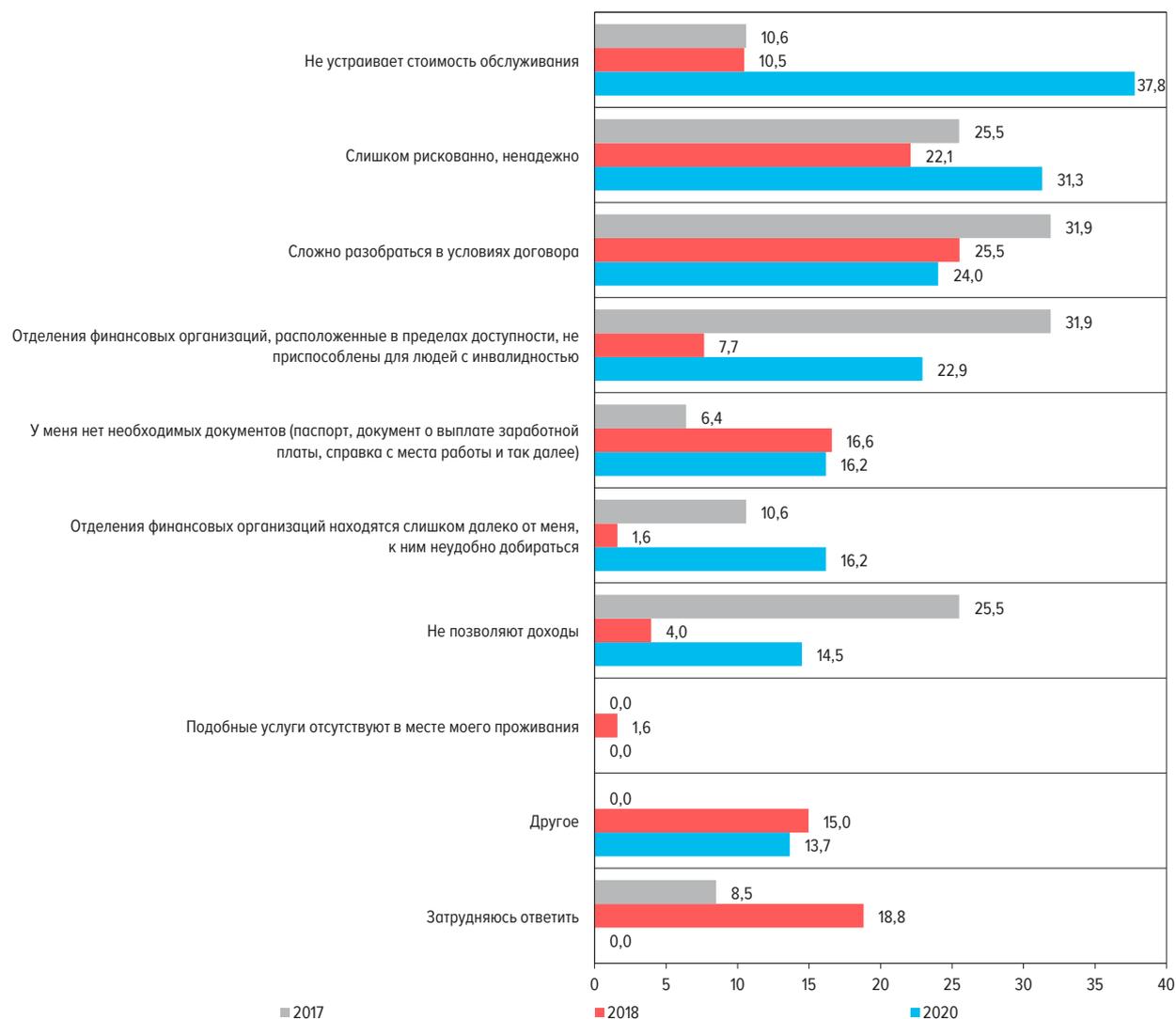
в 2018 г.), отсутствие необходимых документов для оформления платежной карты (25,5 против 12,1% в 2018 г.) и риски, связанные с использованием платежных карт (21,7 против 12,1% в 2018 г.). По сравнению с 2018 г. на 9,3 п.п. снизилась доля людей с нарушениями слуха, отмевших в качестве барьеров отдаленное от них местоположение подразделений финансовых организаций (5,3%), и на 19,0 п.п. – недостаточный уровень доходов (12,8%). При этом также на 6,6 п.п. возросла доля людей с нарушениями слуха, указавших в качестве препятствия для использования платежных карт стоимость их обслуживания (9,9%), и незначительно возросла (на 1,1 п.п., до 5,1%) доля тех, кто указал на недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций. Доля людей с нарушениями слуха, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отмевших, что они не знают, куда необходимо обратиться за их получением, впервые была оценена в 2020 г. и составила 13,9%. Также в 2020 г. впервые было отмечено отсутствие услуг по оформлению платежных карт в месте проживания респондентов – о наличии такого барьера сообщили 3,0% людей с нарушениями слуха, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отмечающих для этого препятствия.

Вместе с тем на наличие ряда препятствий указали только люди с частичной потерей слуха, тогда как люди с полной потерей слуха не сообщали об их наличии. Так, только 9,6% людей

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

Рис. 5

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



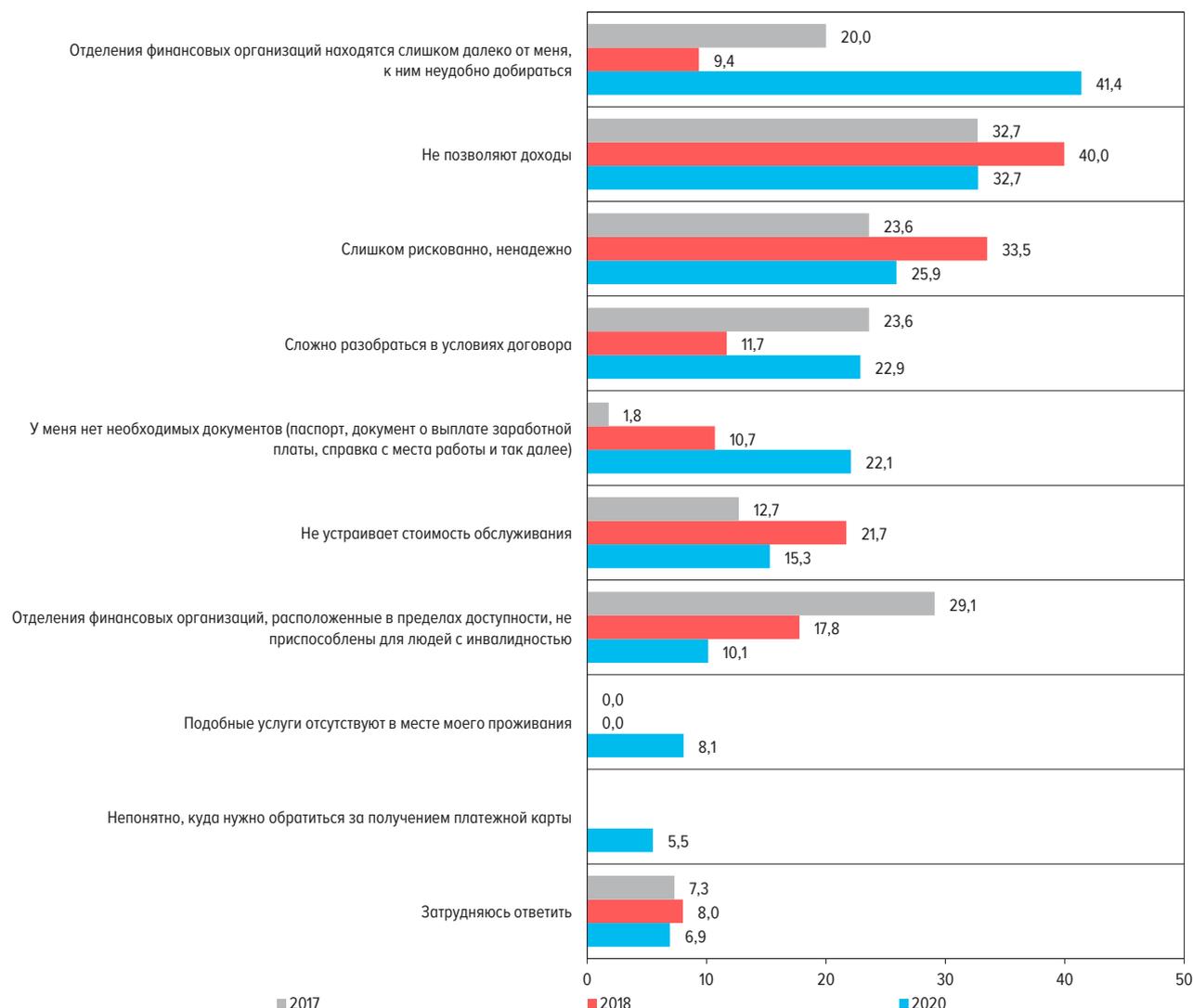
с частичной потерей слуха отметили в качестве препятствий для использования платежных карт непригодность подразделений финансовых организаций для людей с их типом инвалидности и 5,5% – отсутствие услуг по оформлению платежных карт в месте их проживания.

По сравнению с 2018 г. на 27,3 п.п. возросла доля людей с нарушениями зрения, отметивших в качестве барьера стоимость обслуживания платежных карт (37,8%), на 15,3 п.п. – недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций, находящихся в пределах доступности (22,9%), на 14,6 п.п. – территориальную удаленность подразделений финансовых организаций (16,2%), на 10,5 п.п. – недостаточный уровень доходов (14,5%) и на 9,2 п.п. – риски, связанные с использованием платежных карт (31,3%). Доля респондентов с нарушениями зрения, указавших в качестве барьеров сложности с пониманием условий договора (24,0%) и отсутствие необходимых документов для оформления платежной карты (16,2%), незначительно снизилась. Также ни один респондент с нарушениями зрения не сообщил в 2020 г. о таком барьере, как отсутствие услуг в месте его проживания.

Следует отметить, что часть указанных барьеров отмечалась только респондентами с частичной потерей зрения. Так, о том, что их не устраивает стоимость обслуживания платежных

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. 6



карт, сообщили 49,8% людей с частичной потерей зрения, об отдаленном местоположении подразделений и об отсутствии необходимых документов для оформления платежной карты – по 21,3% опрошенных с частичной потерей зрения по каждому из барьеров, тогда как ни один респондент с полной потерей зрения не сообщил о наличии таких препятствий.

В 2020 г. возросла доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, отметивших в качестве барьеров для использования платежной карты в будущем отдаленность от них подразделений финансовых организаций – на 32 п.п. (до 41,4%), отсутствие необходимых документов – на 11,4 п.п. (до 22,1%) и сложности с пониманием условий договора – на 11,2 п.п. (до 22,9%). Вместе с тем по сравнению с 2018 г. данной группой респондентов существенно реже отмечались такие барьеры, как риски, связанные с использованием платежных карт – на 7,6 п.п. (25,9%), непригодность подразделений финансовых организаций, находящихся в пределах доступности – на 7,6 п.п. (10,1%), недостаточный уровень доходов – на 7,2 п.п. (32,7%), а также стоимость обслуживания платежных карт – на 6,4 п.п. (15,3%).

Доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, желающих воспользоваться платежными картами в будущем, но отметивших, что они не знают, куда необходимо обратиться

ся за их получением, впервые была оценена в 2020 г. и составила 5,5%. Также респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций впервые отметили отсутствие услуг по оформлению платежной карты в месте их проживания – о наличии такого барьера в 2020 г. сообщили 8,1%.

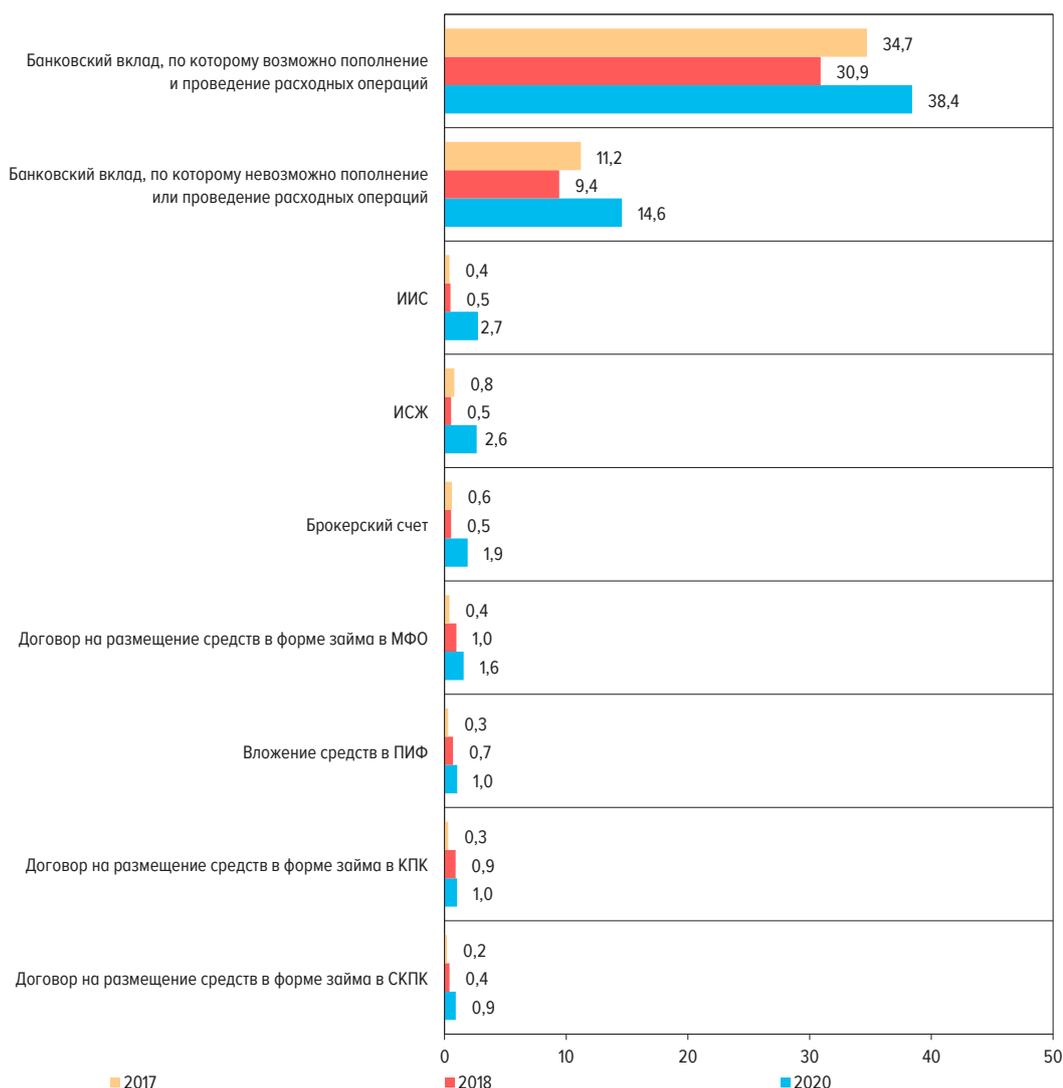
При этом ряд барьеров был отмечен только людьми с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации – их не отметил ни один из респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. В число таких барьеров входят: отсутствие необходимых документов для оформления платежной карты, стоимость обслуживания платежных карт и отсутствие услуг по оформлению платежной карты в месте проживания респондента – о них сообщили 24,1; 16,7 и 8,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, соответственно.

2. ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В 2020 г. по сравнению с предыдущими периодами отмечено увеличение доли людей с инвалидностью, имеющих вклады (счета) в КО и/или средства, размещенные в форме договора займа в НФО¹, на момент проведения опроса: она составила 43,3% и превысила на 7,9 п.п.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИСПОЛЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА РАЗЛИЧНЫЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ И ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 7



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

Табл. 2

Вид размещения денежных средств	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017	2018	2020
Вклад (счет) в КО и/или средства, размещенные в НФО	20,7	38,8	35,4	39,5	36,5	43,3
Вклад (счет) в КО	19,6	38,6	34,7	39,3	36,0	43,1
Средства, размещенные в НФО	1,9	1,9	2,8	0,6	1,3	2,1

¹ НФО, в которые возможно размещение денежных средств от физических лиц, не являющихся участниками (учредителями): МФО, КПК, СКПК.

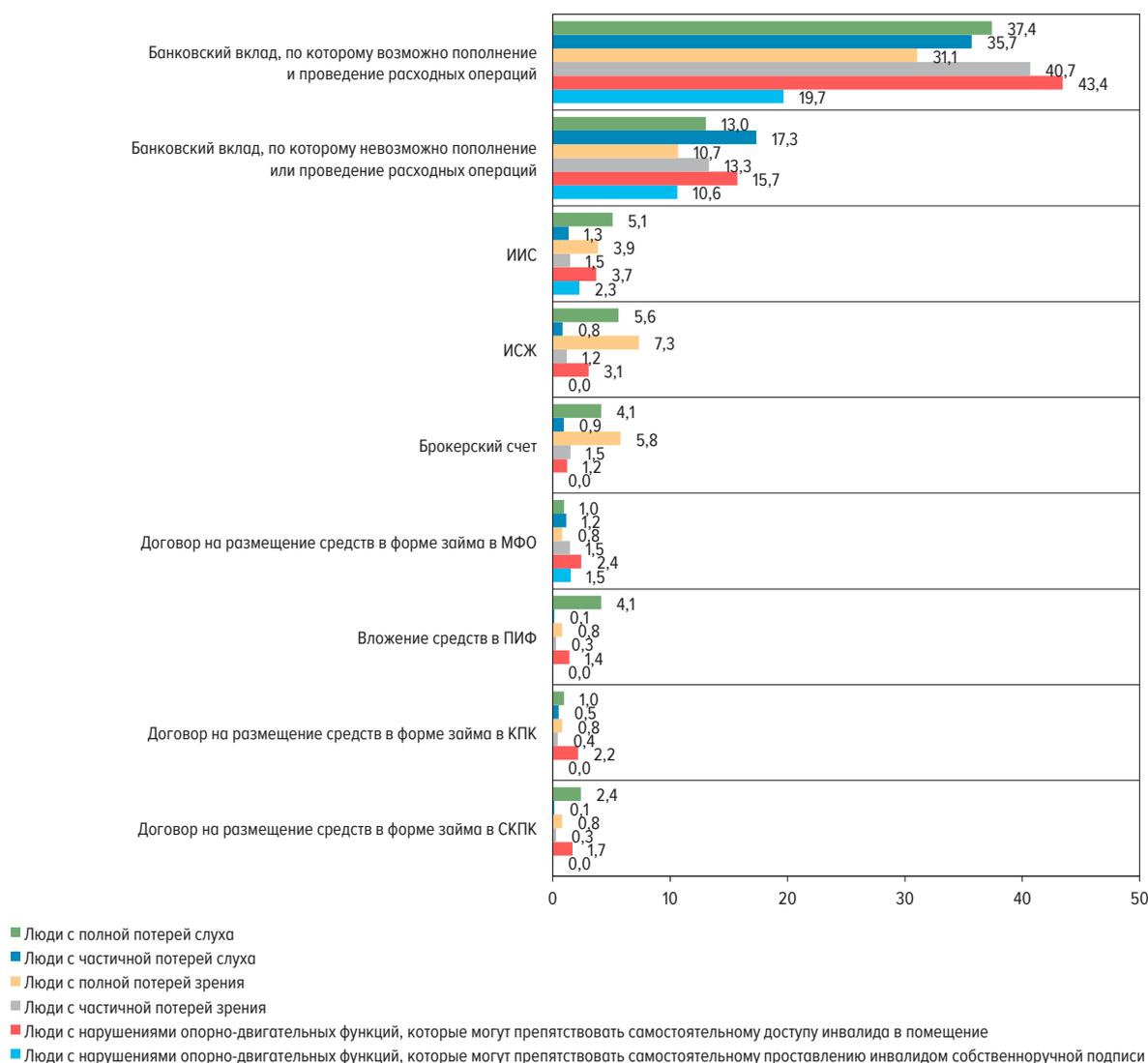
аналогичный показатель в 35,4% по данным последнего опроса среди населения России в целом, проведенного в 2019 г., а также на 6,9 п.п. – аналогичный показатель в 36,5% по данным опроса людей с инвалидностью, проведенного в 2018 году.

Доля взрослого населения с инвалидностью, размещавшего средства во вклады (счета) в КО или в форме договора займа в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2020 г., составила 44,2% – на 4,8 п.п. больше, чем по данным последнего опроса среди населения России в целом (39,3%). Во вклады (счета) в КО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2020 г. размещали средства 43,9% людей с инвалидностью, что на 5,5 п.п. больше аналогичного общероссийского показателя, выявленного по данным последнего опроса, проведенного в 2019 г. (38,4%). Вместе с тем в форме договора займа в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2020 г. размещали средства 1,8% людей с инвалидностью (1,5% в 2018 г.), тогда как для населения России в целом, по данным последнего опроса, проведенного в 2019 г., этот показатель составил 4,6%.

По сравнению с предшествующими периодами в 2020 г. отмечен рост доли людей с инвалидностью, использующих на момент проведения опроса различные сберегательные и иные финансовые продукты для размещения средств. Так, на 7,5 п.п. выросла доля людей с инвалид-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА РАЗЛИЧНЫЕ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ И ИНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 8



ностью, использующих банковский вклад (счет) с возможностью пополнения и проведения расходных операций (38,4%), и на 5,1 п.п. – использующих банковский вклад, по которому невозможно пополнение или проведение расходных операций (14,6%). Также в отличие от 2017 и 2018 гг. в 2020 г. большая доля людей с инвалидностью на момент проведения опроса имела ИСЖ, заключенные договоры на размещение средств в форме займа в МФО, КПК или СКПК, а также вложенные средства в ПИФ или открытый брокерский счет.

На момент проведения опроса в 2020 г. люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, в среднем чаще остальных групп людей с инвалидностью использовали все виды сберегательных и иных продуктов для размещения средств, а люди с полной потерей зрения и люди с полной потерей слуха реже остальных использовали банковские вклады, но одновременно чаще использовали более рискованные способы размещения средств². Так, например, при среднем значении в 2,7% среди людей с инвалидностью ИИС на момент проведения опроса использовали 5,1% людей с полной потерей слуха, 3,9% людей с полной потерей зрения и 3,7% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации. Брокерским счетом при среднем значении в 1,9% на момент проведения опроса пользовались 4,1% людей с полной потерей слуха и 5,8% людей с полной потерей зрения. Договор на размещение средств в форме займа в МФО использовали на момент проведения опроса 2,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации (при среднем значении в 1,6%), договор на размещение средств в форме займа в КПК – 2,2% (среднее значение – 1,0%), а договор на размещение средств в форме займа в СКПК – 1,7% (среднее значение – 0,9%). Люди с полной потерей слуха на момент проведения опроса чаще других групп людей с инвалидностью имели размещенные средства в ПИФ и оформленные договоры на размещение средств в форме займа в СКПК – 4,1 и 2,4% при средних значениях в 1,0 и 0,9% соответственно.

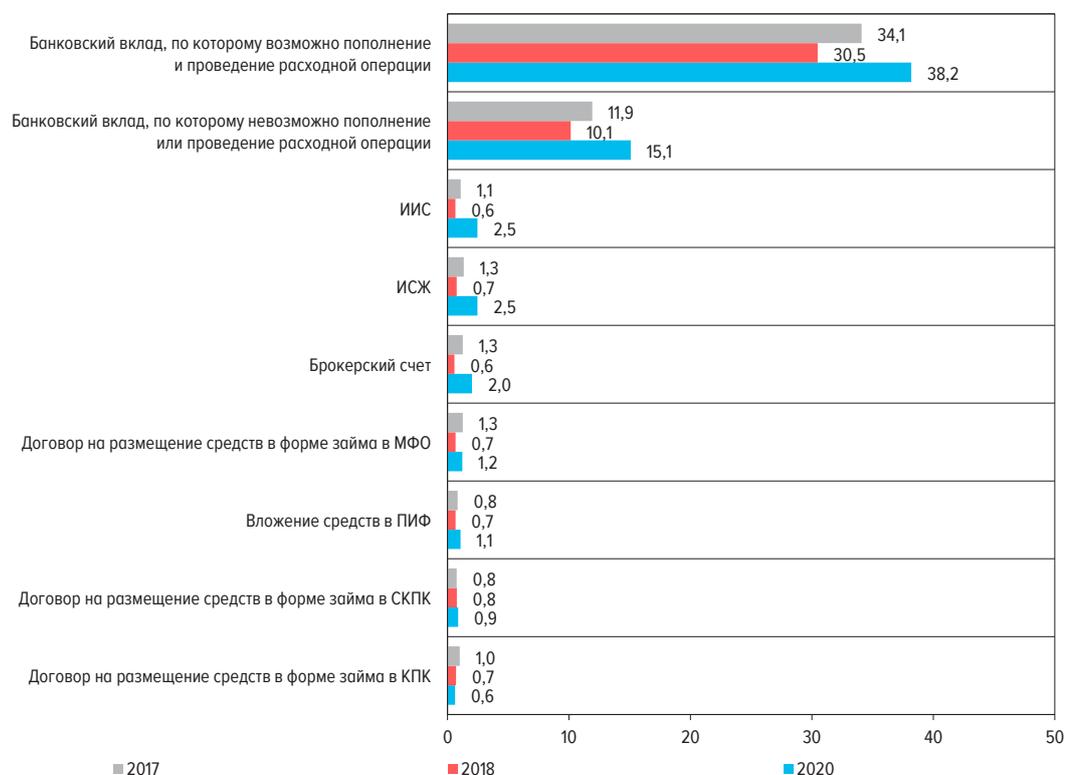
В отличие от других категорий людей с инвалидностью в 2020 г. и по сравнению с аналогичными показателями в 2018 г. на момент проведения опроса люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, не имели заключенных договоров на размещение средств в форме займа в СКПК и КПК, а также вложенных средств в ПИФ и не использовали брокерских счетов и услуг по ИСЖ. Кроме того, в 2020 г. существенно меньшая доля респондентов указанной категории, чем в среднем среди людей с инвалидностью, отмечала, что использует на момент проведения опроса банковские вклады с возможностью пополнения и проведения расходных операций (19,7%, что на 1,5 п.п. меньше, чем в 2018 г.), банковские вклады, по которым невозможно пополнение или проведение расходных операций (10,6%, что на 1,1 п.п. меньше, чем в 2018 г.). Единственный продукт, который на момент проведения опроса использовала большая доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, чем в 2018 г. (на 1,3 п.п.), – это ИИС (2,3%).

Также на 6,1 и на 2,1 п.п. соответственно сократилась доля людей с полной потерей зрения, которые имели на момент проведения опроса банковский вклад, по которому невозможно пополнение или проведение расходных операций (10,7%), и договор на размещение средств в форме займа в МФО (0,8%). В среднем же доля людей с различными формами инвалидности, использовавших на момент проведения опроса какие-либо сберегательные и иные финансовые продукты для размещения денежных средств, по сравнению с 2018 г. возросла либо практически не изменилась.

² Размещение средств в форме займа в МФО, КПК или СКПК, открытие ИИС, использование ИСЖ, открытие брокерского счета, вложение средств в ПИФ.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДО ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Рис. 9

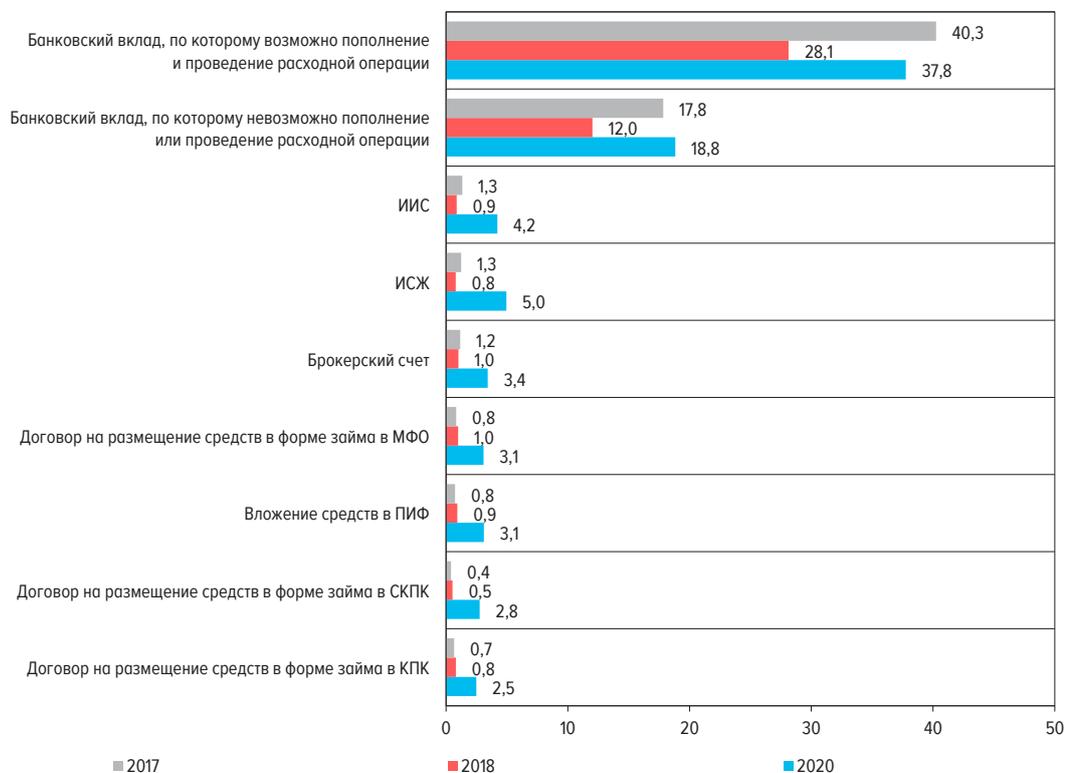


В течение 2020 г. большая доля людей с инвалидностью пользовалась различными сберегательными продуктами и услугами, чем в течение 2018 и 2017 годов. Доля респондентов с инвалидностью, использовавших за последние 12 месяцев банковские вклады с возможностью пополнения и проведения расходных операций (38,2%), и доля людей, использовавших банковские вклады без возможности пополнения или проведения расходных операций (15,1%), возросла на 7,7 и 4,9 п.п. соответственно. Также увеличилась доля тех, кто использовал такие продукты, как ИИС (на 1,8 п.п., до 2,5%), ИСЖ (на 1,7 п.п., до 2,5%) и брокерский счет (на 1,4 п.п., до 2,0%). Изменения в доле тех, кто использовал остальные продукты для размещения денежных средств, незначительны.

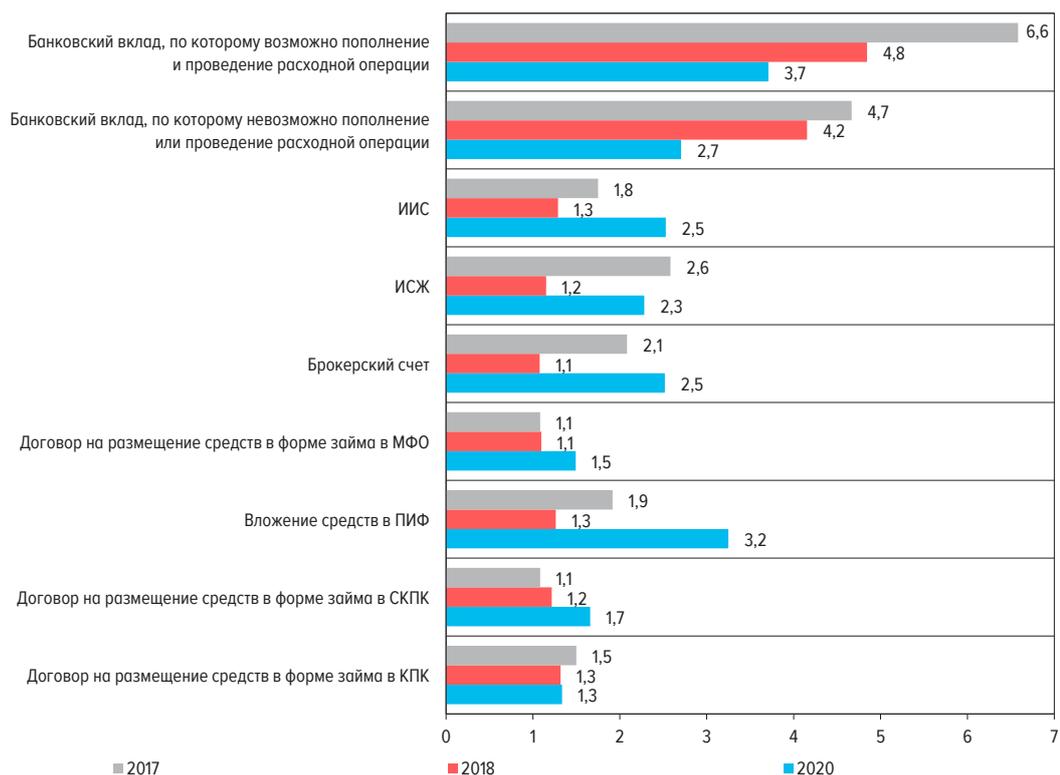
Одновременно с этим по сравнению с 2018 г. среди всех групп людей с инвалидностью возросла доля тех, кто хотел бы воспользоваться различными сберегательными продуктами и иными финансовыми продуктами для размещения денежных средств в будущем вне зависимости от того, видят ли они для этого препятствия или нет. Воспользоваться банковским вкладом с возможностью пополнения и проведения расходных операций изъявили желание 41,5% респондентов с инвалидностью (на 8,5 п.п. больше, чем в 2018 г.), а банковским вкладом без возможности пополнения и проведения расходных операций – 21,5% (на 5,3 п.п. больше, чем в 2018 г.). Кроме того, в 2020 г. о своем желании воспользоваться каким-либо другим, более рискованным инструментом для размещения денежных средств из представленных, а также об отсутствии препятствий для этого сообщили в среднем 2,5–5,0% опрошенных (менее 1% в 2018 г.), и еще 1,3–3,2% людей с инвалидностью хотели бы воспользоваться ими, но отмечают существование для этого определенных препятствий (в среднем около 1,1–1,3% в 2018 г.).

Следует отметить, что барьеры для использования различных сберегательных или некоторых других услуг по размещению средств в 2020 г. отметили 9,3% респондентов с инвалидностью – на 3,0 п.п. больше, чем в 2018 г. (6,3%), но одновременно на 3,1 п.п. меньше, чем в 2017 г. (12,3%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БУДУЩЕМ И НЕ СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ (рис. 10)
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

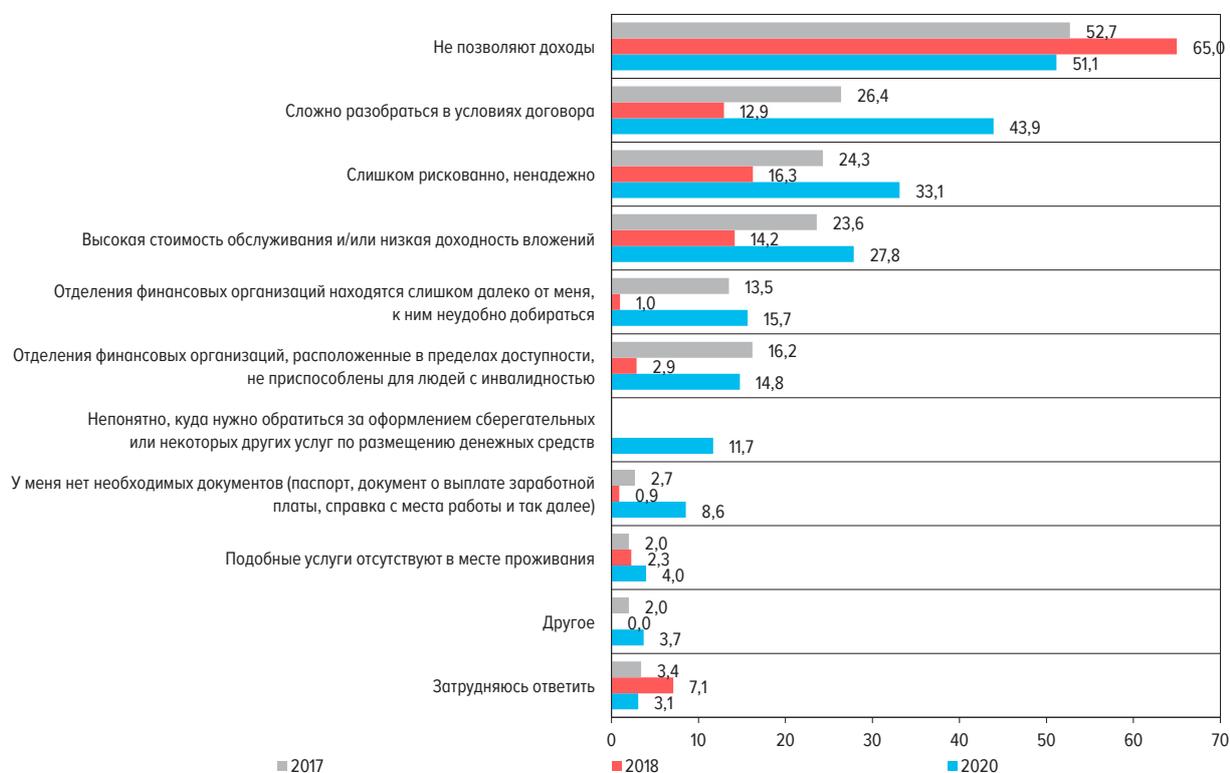


ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫМИ ПРОДУКТАМИ И ИНЫМИ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В БУДУЩЕМ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ (рис. 11)
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, 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)

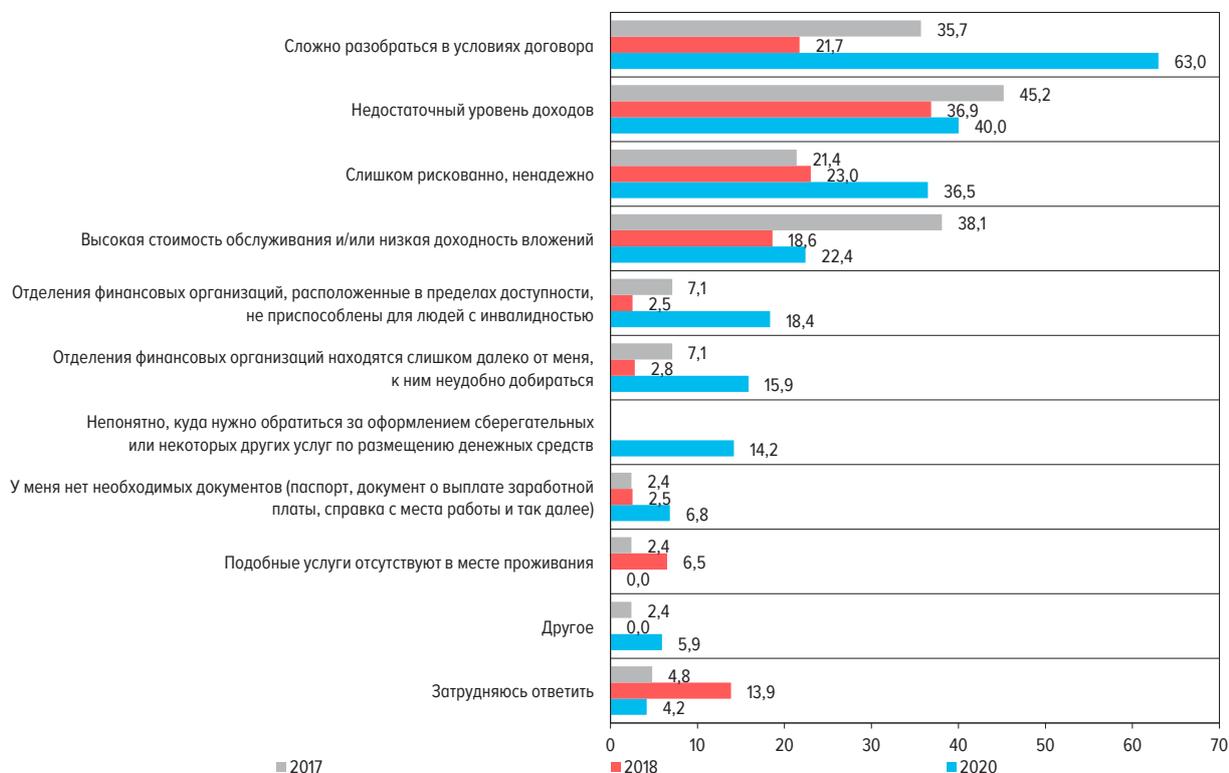
Рис. 12



На протяжении всех рассматриваемых периодов наиболее значимым препятствием для использования сберегательных продуктов и иных способов размещения средств для людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться в будущем продуктами и услугами любого из типов для размещения денежных средств, но видят препятствия для этого, является недостаточный уровень доходов. Тем не менее доля опрошенных, указавших на наличие данного барьера, сократилась на 13,8 п.п. по сравнению с 2018 г., до 51,1%. Также стоит отметить, что, несмотря на увеличение среди всех групп людей с инвалидностью доли тех, кто использует различные сберегательные продукты и иные способы размещения денежных средств, в 2020 г. отмечается одновременное увеличение доли респондентов, отметивших все остальные препятствия к их использованию в будущем. Как и в случае с платежными картами, существенное влияние на полученные результаты могли оказать ограничения, возникшие в связи с пандемией COVID-19: ограниченная доступность подразделений, необходимость полностью самостоятельного ознакомления и оценки условий предоставления финансовых услуг, в том числе при их дистанционном оформлении, повышенная нагрузка на колл-центры и чаты финансовых организаций, а также ограничения на использование городского транспорта. Все перечисленные условия, возникшие в период пандемии COVID-19, могли оказать влияние на оценки людьми с инвалидностью потенциальных барьеров для использования сберегательных продуктов и иных способов по размещению средств в будущем. Также следует отметить, что, несмотря на рост доли тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем продуктами и услугами любого из типов для размещения денежных средств, но видит препятствия для этого, оценка уровня приспособленности подразделений финансовых организаций под нужды людей с инвалидностью по сравнению с 2018 г. значимо не изменилась.

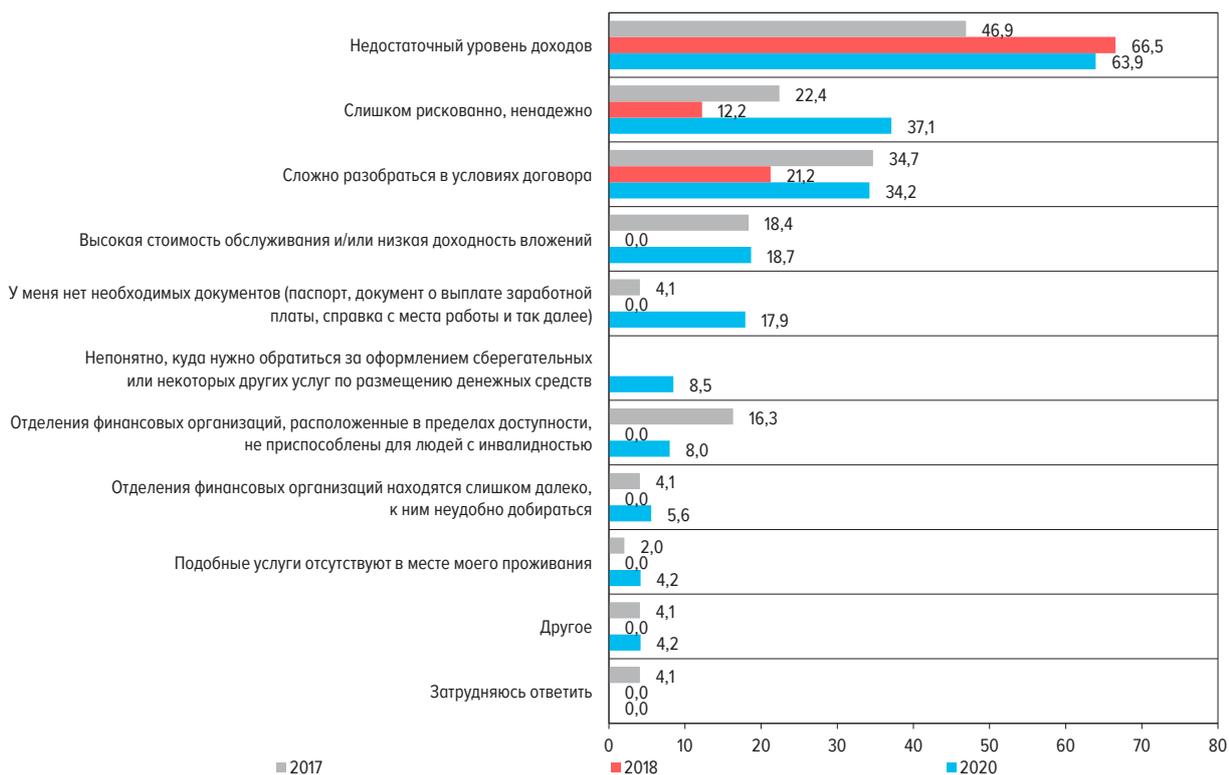
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВОБОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ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

Рис. 13



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

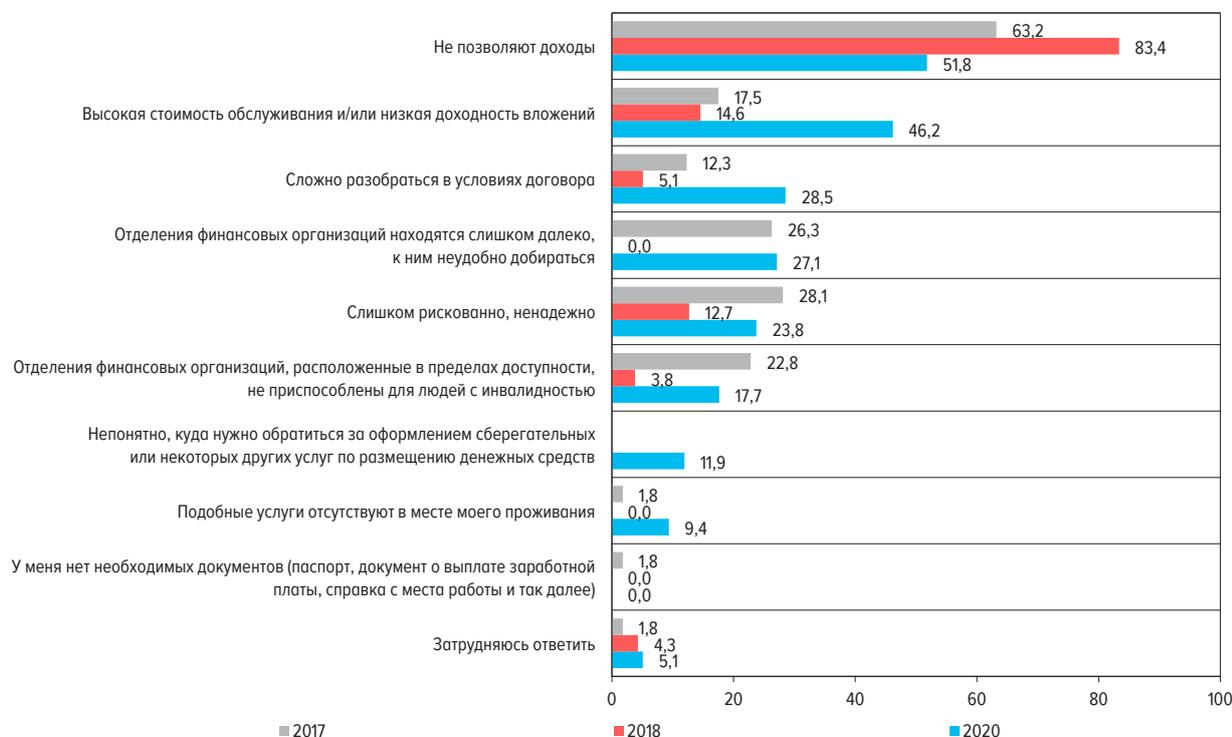
Рис. 14



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

Рис. 15

(% 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)



В целом в 2020 г. среди всех групп людей с инвалидностью возросла доля тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем любым из типов продуктов и услуг для размещения денежных средств, но видит препятствия для этого. Наиболее значимым барьером для людей с нарушениями слуха в 2020 г. стали сложности с пониманием условий договора (63,0%) – доля тех, кто отметил этот барьер, по сравнению с 2018 г. возросла на 41,3 процентного пункта. Люди с нарушениями зрения и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, как и в 2018 г., в 2020 г. в качестве барьера чаще всего называли недостаточный уровень доходов. Вместе с тем этот фактор стал упоминаться ими реже – доля людей с нарушениями зрения, указавших на наличие такого барьера, сократилась на 2,6 п.п., до 63,9%, а доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций – на 31,6 п.п., до 51,8%. Доля людей с нарушениями слуха, сообщивших о таком препятствии, как недостаточный уровень доходов, напротив, в 2020 г. возросла на 3,2 п.п., до 40,0%.

Доля тех, кто упомянул все прочие барьеры, среди всех групп людей с инвалидностью увеличилась. Как сообщалось ранее, одной из причин роста доли тех, кто хотел бы воспользоваться в будущем сберегательными продуктами и иными способами по размещению средств, но видит для этого различные барьеры, могут являться ограничения, возникшие в период пандемии COVID-19. На момент проведения опроса (октябрь 2020 г.) указанные ограничения имели силу, что могло оказать влияние на мнение людей с инвалидностью относительно возможности использовать в будущем те или иные финансовые продукты/услуги даже после снятия указанных ограничений.

3. ПОЛЬЗОВАНИЕ КРЕДИТНЫМИ И ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ

В 2020 г. отмечалось повышение использования кредитных и заемных услуг среди людей с инвалидностью. По сравнению с 2018 г. возросла доля респондентов с инвалидностью, имеющих непогашенный кредит в КО и/или заем в НФО – с 15,2 до 20,7% в 2020 году. Доля взрослого населения России в целом по аналогичному показателю также возросла, по данным последнего опроса, с 26,8% в 2018 г. до 28,1% в 2019 году. Из них 20,0% людей с инвалидностью и 26,6% всего населения страны имели непогашенный кредит в КО, а также 2,3 и 3,9% соответственно – непогашенный заем в НФО¹.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИМЕЮЩЕГО НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА НЕПОГАШЕННЫЙ КРЕДИТ В КО ИЛИ ЗАЕМ В НФО (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ) Табл. 3

Вид долга	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017	2018	2020
Непогашенный кредит/заем в КО или НФО	32,4	26,8	28,1	16,4	15,2	20,7
Непогашенный кредит в КО	29,9	25,6	26,6	15,3*	14,0	20,0
Непогашенный заем в НФО	5,7	2,8	3,9	1,7	2,9	2,3

* Данный показатель уточнен по сравнению с предшествующими периодами.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛЬЗОВАВШЕГОСЯ КРЕДИТОМ В КО ИЛИ ЗАЙМОМ В НФО В ТЕЧЕНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДО ДАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ) Табл. 4

Вид долга	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017*	2018	2020
Использование кредита в КО/займа в НФО	36,9	30,0	36,0	20,5	16,7	22,7
Кредит в КО	29,2	28,1	34,2	17,3	15,4	21,6
Заем в НФО	9,1	4,8	7,9	3,2	2,9	2,6

* Данная группа показателей уточнена по сравнению с предшествующими периодами.

В 2020 г. до 22,7% возросла доля людей с инвалидностью, пользовавшихся кредитом или займом в течение 12 месяцев до даты проведения опроса. В частности, с 15,4 до 21,6% увеличилась доля тех, кто пользовался кредитом в КО. В целом в 2020 г. наблюдалось повышение использования не только кредитных, но и других услуг КО – одной из причин такого роста могло стать повышение внимания КО к созданию безбарьерной среды для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения. Помимо повышения доступности каналов обслуживания, в особенности дистанционных, КО постепенно вводят продукты и услуги для указанных групп населения. Займами в НФО, напротив, пользовались меньше опрошенных – 2,6% в 2020 г. против 2,9% в 2018 г., что также может быть связано с улучшением условий обслуживания в КО и формирования ими единой удобной экосистемы получения услуг в рамках дистанционных каналов обслуживания, позволяющей получать любые виды финансовых продуктов и услуг вне зависимости от места проживания клиента. Как и в 2018 г., в 2020 г. среди людей с инвалидностью наиболее используемыми видами займов в НФО являлись займы в ломбардах (1,4 против 2,1% в 2018 г.) и займы в МФО (1,3 против 1,0% в 2018 г.).

Вместе с тем, как и в течение предыдущих периодов, меньшая доля людей с инвалидностью прибегает к использованию кредитных и заемных услуг, нежели среди населения России

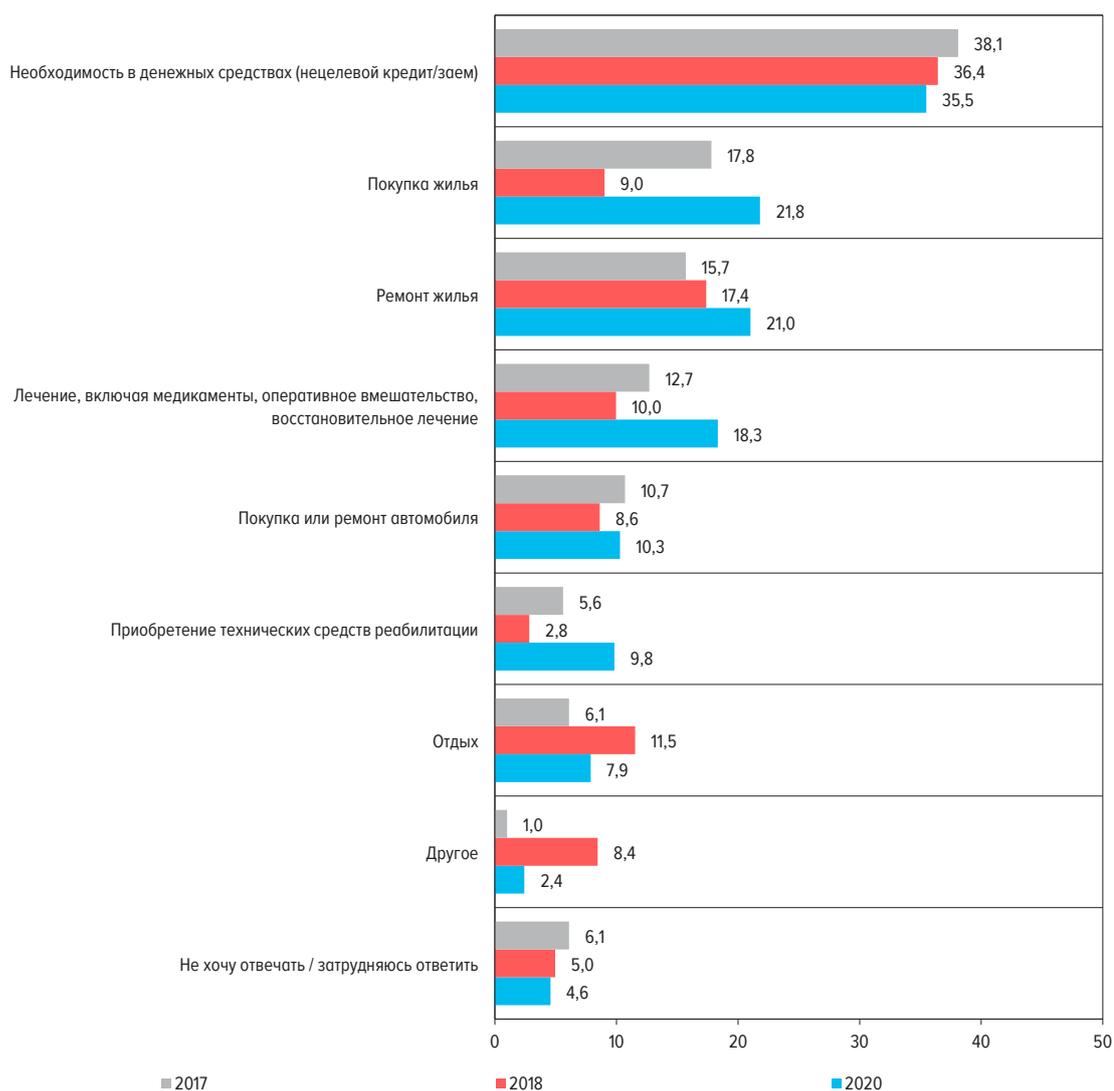
¹ НФО, которые могут выдавать займы физическим лицам: МФО, КПК, СКПК, ломбарды.

в целом. Причинами такого различия по-прежнему могут являться более осторожный подход к финансовому планированию среди людей с инвалидностью, в том числе в части привлечения кредитных/заемных средств, и возможное отношение финансовых организаций к выдаче кредитов/займов людям с инвалидностью как к более рискованному виду деятельности, чем в отношении других категорий населения, что в свою очередь может приводить к изменениям процедуры и условий оказания кредитных/заемных услуг для людей с инвалидностью (например, появлению дополнительных требований в части страхования или изменению процентной ставки). Доля населения России в целом, пользовавшегося кредитом в КО или займом в НФО в течение 12 месяцев до даты проведения опроса в 2019 г., возросла с 30,0 до 36,0%. При этом, как и среди людей с инвалидностью, среди населения России в целом повысилась доля тех, кто прибегал к использованию кредитных и заемных услуг – с 28,1 до 34,2% (по данным последнего опроса) в части кредитов в КО и с 4,8 до 7,9% в части займов в НФО.

Люди с инвалидностью на протяжении всех рассматриваемых периодов чаще всего брали последний кредит/заем (имеющийся на дату опроса) в форме нецелевых кредитных/заемных средств (35,5 против 36,4% в 2018 г.). Вместе с тем в 2020 г. большая доля респондентов привлекала средства для таких целей, как покупка жилья (21,8 против 9,0% в 2018 г.) или

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

Рис. 16



его ремонт (21,0 против 17,4% в 2018 г.), лечение (18,3 против 10,0% в 2018 г.) и приобретение технических средств реабилитации (9,8 против 2,8% в 2018 г.), а также покупка или ремонт автомобиля (10,3 против 8,6% в 2018 г.). По сравнению с 2018 г. на 3,7 п.п. уменьшилась доля респондентов, оформивших кредит/заем для целей проведения отдыха (7,9%).

Нецелевой кредит/заем был наиболее востребован среди людей с частичной (41,6%) и полной потерей слуха (37,9%), а также среди людей с частичной потерей зрения (40,9%). Людей с полной потерей зрения (26,7%), с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации (27,3%), и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (30,1%), данный формат привлечения заемных средств интересовал в меньшей степени.

Оформление кредита/займа на покупку жилья являлось востребованной услугой для 51,2% людей с полной потерей зрения, тогда как другие группы людей с инвалидностью брали кредит/заем по данной причине существенно реже: 23,0% среди людей с частичной потерей зрения, 22,1% – с полной потерей слуха, 18,6% – с частичной потерей слуха и 13,9% – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации. Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, в целом не брали кредит/заем на приобретение жилья, но при этом 65,7% из них оформляли кредит/заем на его ремонт. Существенно меньшая доля респондентов с другими формами инвалидности привлекала средства для этой цели: 25,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, 19,8% – с частичной потерей слуха, 19,6% – с полной потерей слуха, 16,8% – с частичной потерей зрения и 16,0% – с полной потерей зрения.

На лечение средства привлекали 26,3% респондентов с полной потерей слуха, 18,0% – с частичной потерей слуха, 19,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, 17,1% – с частичной потерей зрения, 15,8% – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, и всего 7,0% – с полной потерей зрения. При этом две последние группы людей с инвалидностью совсем не привлекали средства на приобретение технических средств реабилитации – на эти нужды кредит/заем оформляли 15,2% респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, 4,3% респондентов с частичной потерей зрения, а также 13,8 и 11,7% респондентов с частичной и полной потерей слуха соответственно.

Покупка или ремонт автомобиля также в силу специфики данных форм инвалидности не являлись целью оформления кредита/займа для людей с полной потерей зрения и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Чаще других групп с этой целью привлекали средства люди с полной потерей слуха (28,9%), тогда как для людей с частичной потерей слуха (12,1%), нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации (8,4%), и частичной потерей зрения (4,7%) эта причина имела гораздо меньший приоритет.

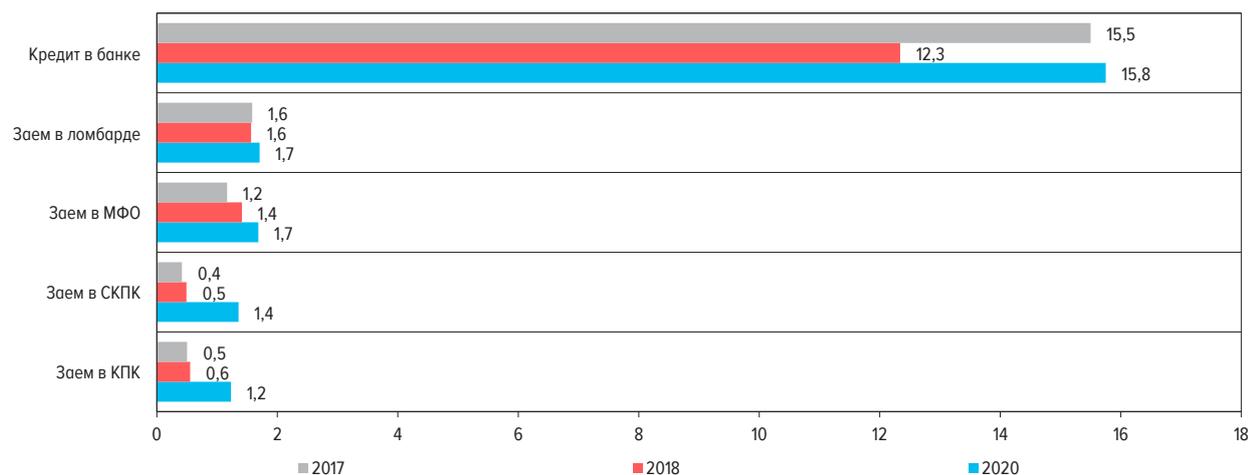
Необходимость оплаты рекреационных услуг стала причиной для привлечения средств среди 18,5% опрошенных с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, 14,4% опрошенных с полной потерей слуха, 11,2% опрошенных с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, 8,3% респондентов с частичной потерей слуха и всего 2,6%

респондентов с частичной потерей зрения. Люди с полной потерей зрения совсем не привлекали средства на указанные цели.

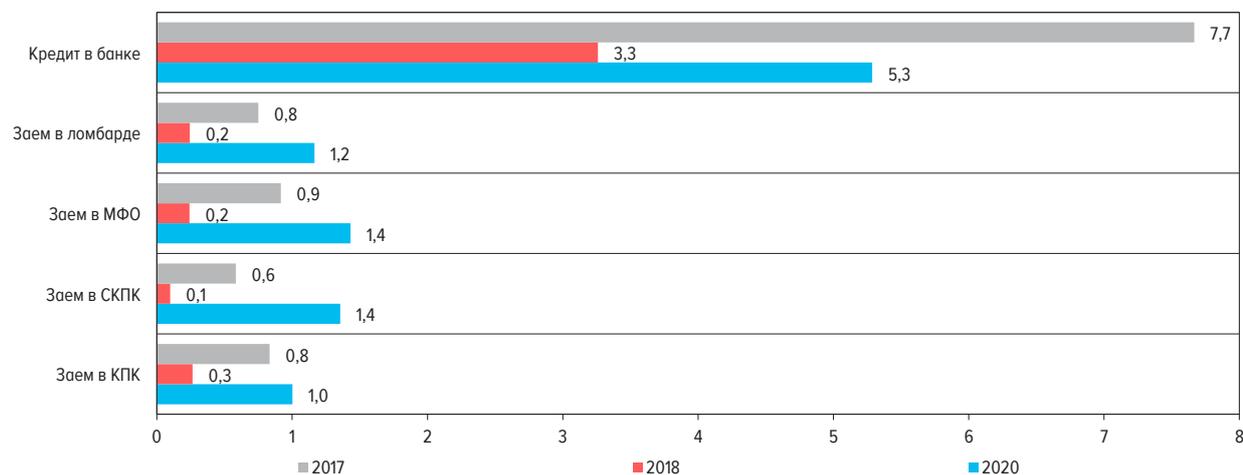
Также следует отметить, что по сравнению с 2018 г. увеличилось число причин для привлечения кредитных/заемных средств среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, – в 2018 г. данная группа респондентов использовала средства только в формате нецелевого кредита/займа для приобретения технических средств реабилитации или на лечебные нужды. Люди с полной потерей зрения, напротив, в 2018 г. оформляли кредиты/займы для выполнения большего спектра целей, тогда как в 2020 г., помимо нецелевых кредитов/займов, в перечень целей вошли только покупка либо ремонт жилья и оплата медицинских услуг.

Как и в случае с другими финансовыми услугами, в 2020 г. увеличилась доля людей с инвалидностью, которые хотели бы воспользоваться кредитными и/или заемными услугами в будущем вне зависимости от наличия для этого препятствий. Так, кредитом в банке хотят воспользоваться 21,0% людей с инвалидностью: 5,3% видят барьеры для этого, а 15,8% – нет (3,3 и 12,3% в 2018 г. соответственно). Препятствия для получения займа в ломбарде видят

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ КРЕДИТНЫМИ И/ИЛИ ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ В БУДУЩЕМ И НЕ СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ) Рис. 17

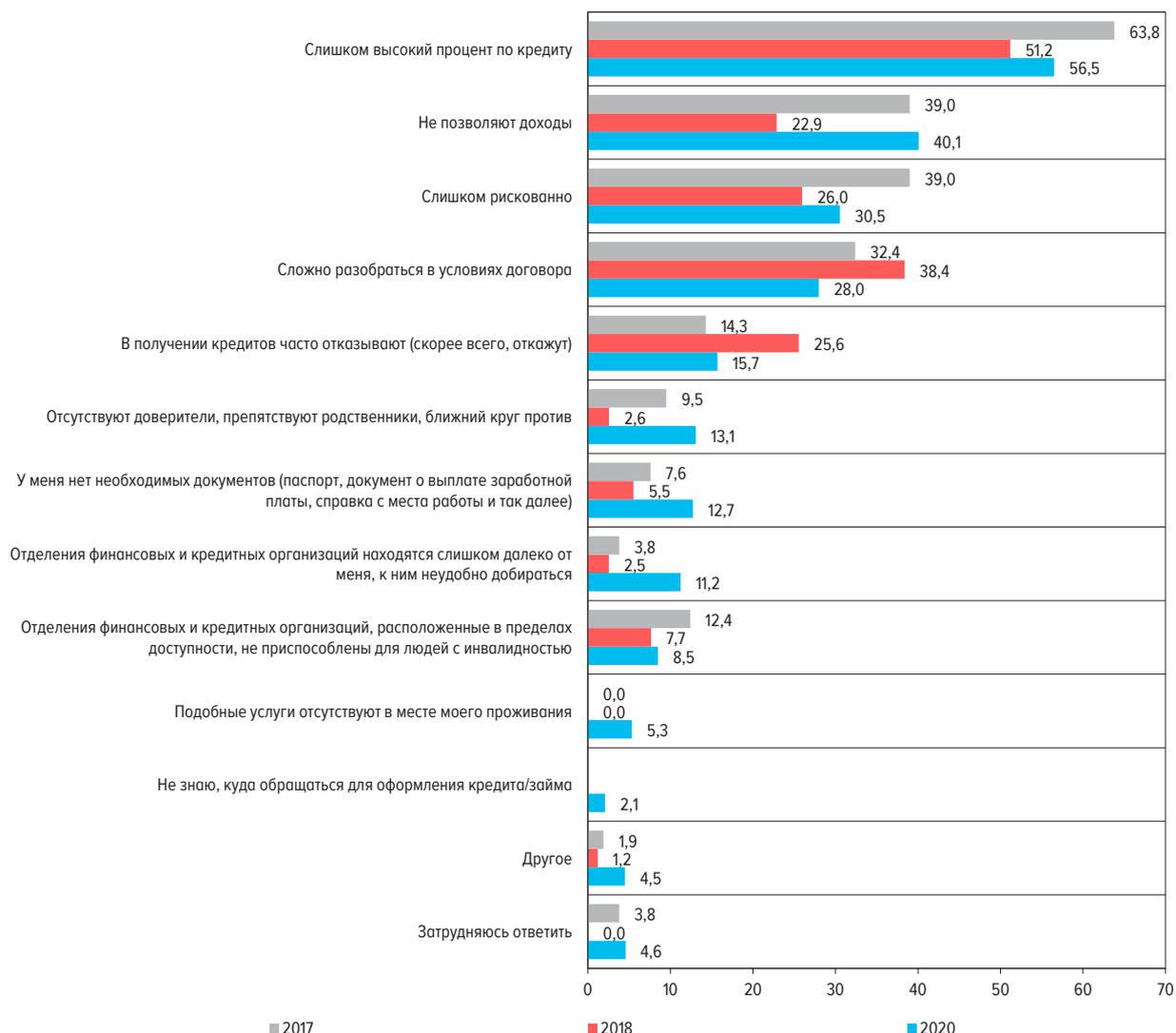


ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ РАЗЛИЧНЫМИ КРЕДИТНЫМИ И/ИЛИ ЗАЕМНЫМИ УСЛУГАМИ В БУДУЩЕМ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО ЕСТЬ ПРЕПЯТСТВИЯ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ) Рис. 18



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

Рис. 19



1,2% людей с инвалидностью, а 1,7% считают, что в будущем могут получить эту услугу беспрепятственно. По 1,4% людей с инвалидностью видят барьеры на пути получения в будущем займа в МФО и СКПК, и еще 1,7 и 1,4% соответственно сообщают, что не видят препятствий для получения таких займов и планируют воспользоваться этими услугами. Получить заем в КПК в будущем изъявили желание 2,2% людей с инвалидностью: 1,2% не видят барьеров для получения такой услуги и еще 1,0% считают, что в процессе получения могут возникнуть определенные затруднения.

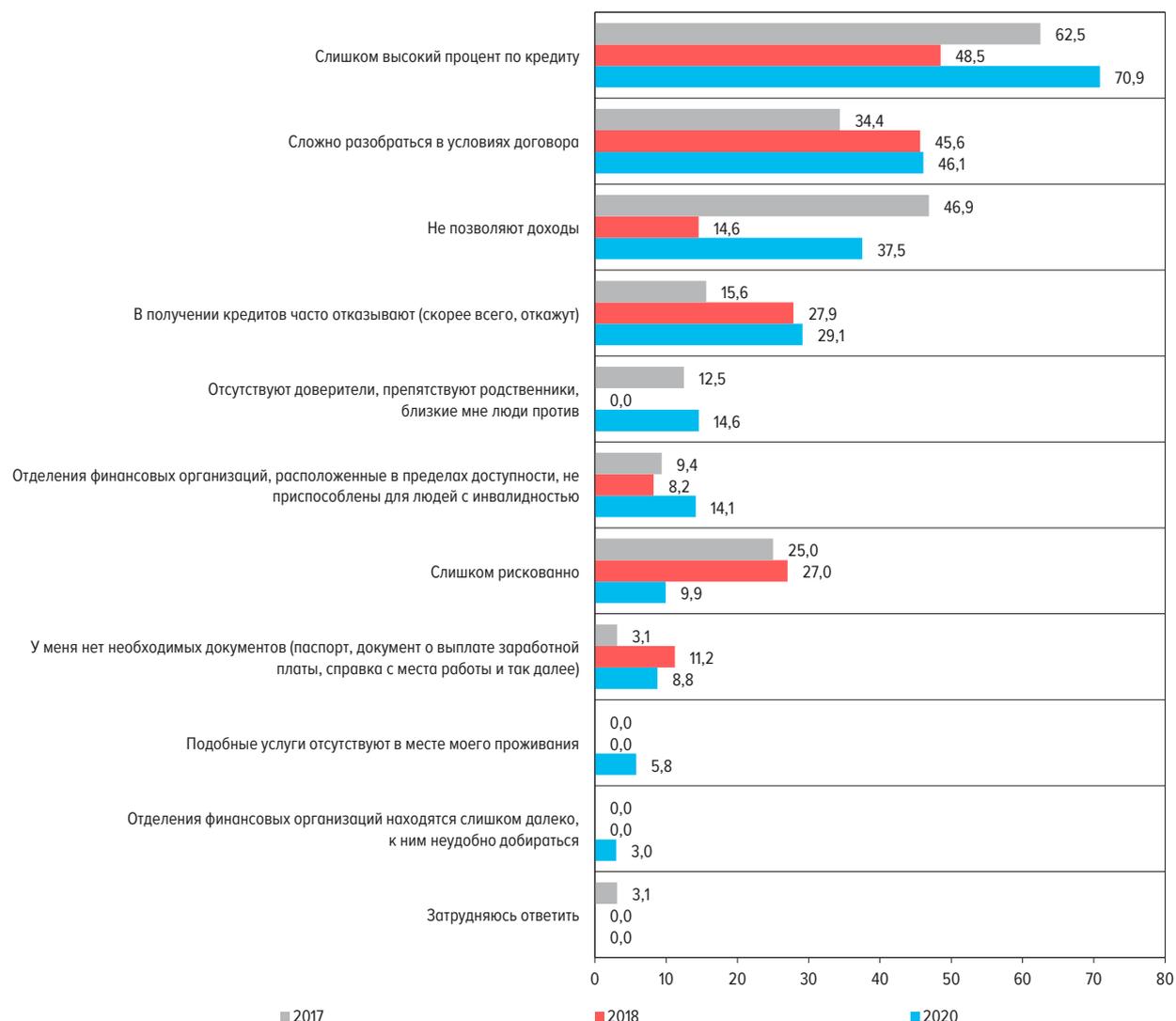
Всего о наличии препятствий для использования различных кредитных и заемных услуг в будущем в 2020 г. сообщили 6,7% опрошенных – на 3,0 п.п. больше, чем в 2018 г. (3,7%), но на 2,0 п.п. меньше, чем в 2017 г. (8,8%).

Среди наиболее распространенных препятствий для получения в будущем кредита/займа любого из типов людьми с инвалидностью названы высокая стоимость привлечения заемных средств (56,5%), недостаточный уровень доходов (40,1%) и риски, сопутствующие использованию заемных средств (30,5%). Следует отметить, что в 2020 г. по сравнению с 2018 г. в среднем большая доля людей с инвалидностью указывала на наличие этих и других препятствий для получения в будущем кредита/займа любого из типов, за исключением наличия сложно-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 20

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



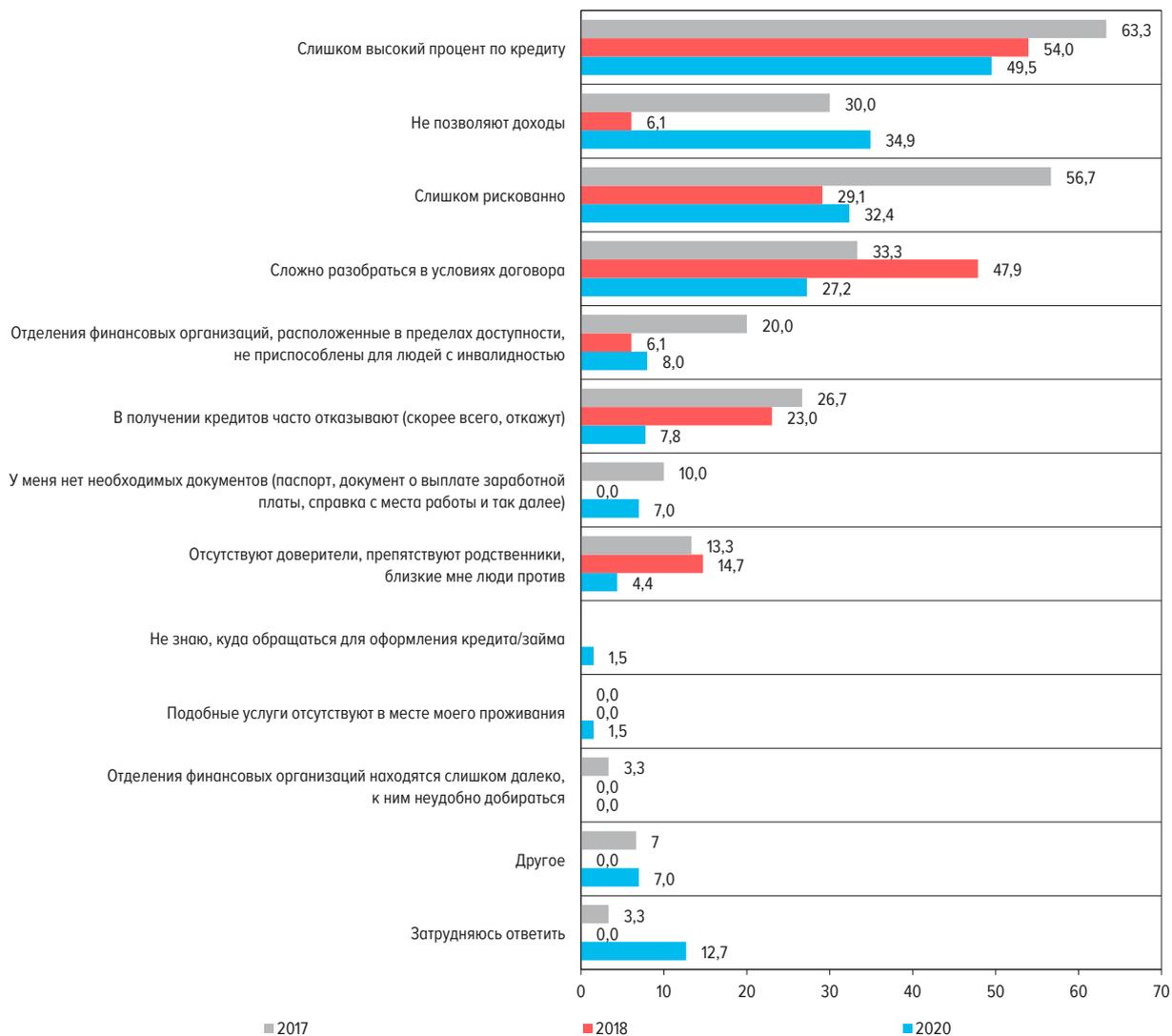
стей с пониманием условий договора (28,0%) и высокой вероятности получить отказ в выдаче кредита/займа (15,7%) – о них сообщали на 10,4 и 9,9 п.п. меньше людей с инвалидностью соответственно. Снижение доли тех, кто отметил указанные барьеры, может быть в том числе следствием повышения степени информированности о финансовых продуктах и услугах и уровня финансовой грамотности людей с инвалидностью в целом, а также свидетельствовать об улучшении качества взаимодействия финансовых организаций с клиентами из числа людей с инвалидностью. Вместе с тем частота упоминания тех или иных барьеров среди респондентов с различными формами инвалидности не одинакова.

Так, на слишком высокую стоимость заемных средств указали 70,9% людей с нарушениями слуха, которые в будущем хотели бы воспользоваться кредитом/займом любого из типов, но видят для этого препятствия – на 22,4 п.п. больше, чем в 2018 году. Доля тех, кто указал на наличие сложностей с пониманием условий договора (46,1%), по сравнению с 2018 г. изменилась незначительно, но при этом по-прежнему остается второй по частоте упоминания людьми с нарушениями слуха. Похожая ситуация наблюдается с таким препятствием, как высокая вероятность отказа в выдаче кредита/займа (29,1%) – по сравнению с 2018 г. доля респондентов с нарушениями слуха, упомянувших этот барьер, изменилась незначительно

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 21

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



(на 1,3 п.п.). На 22,9 п.п. больше опрошенных с нарушениями слуха отметили такой барьер, как недостаточный уровень доходов для получения кредита/займа в будущем (37,5%). Доля опрошенных с нарушениями слуха, сообщивших о непригодности подразделений финансовых организаций, с 2018 г. увеличилась на 5,9 п.п., до 14,1%. Отсутствие доверителей, поддержки со стороны родственников и близкого круга общения (14,6%), возможности получить кредитные/заемные услуги в месте проживания (5,8%) и территориальная удаленность подразделений финансовых организаций (3,0%) были упомянуты людьми с нарушениями слуха впервые с 2017 года.

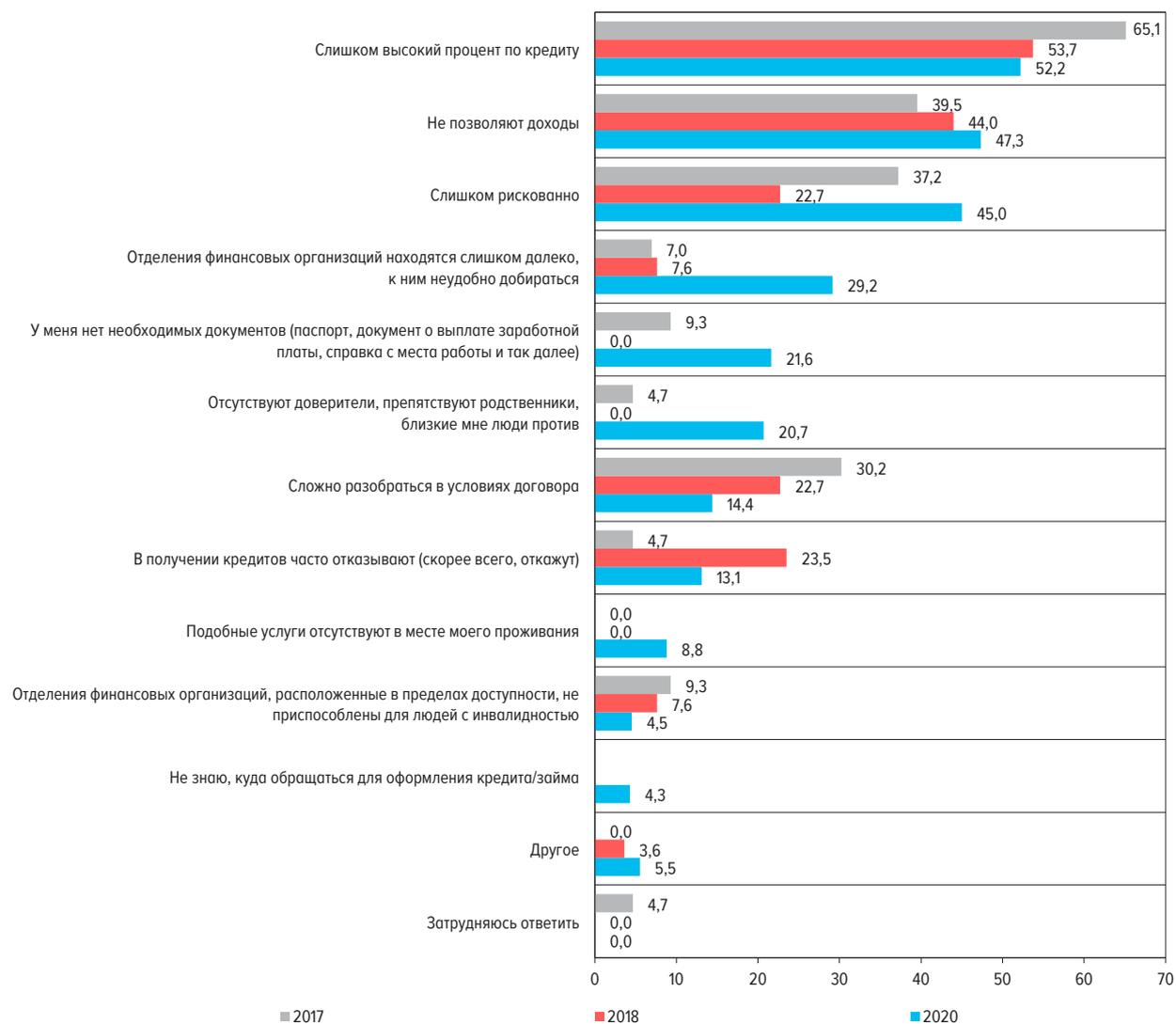
Вместе с тем меньшая доля людей с нарушениями слуха называла в числе барьеров для получения в будущем кредитов/займов риски, сопутствующие использованию заемных средств (9,9%), и отсутствие документов, необходимых для их получения, – на 17,1 и на 2,4 п.п. соответственно по сравнению с 2018 годом.

Напротив, на 4,4 п.п. меньше людей с нарушениями зрения сообщали о таком барьере, как высокая стоимость заемных средств (49,5%), на 20,6 п.п. – о наличии затруднений с пониманием условий договора (27,2%), на 15,2 п.п. – о наличии высокой вероятности отказа в оформлении кредита/займа (7,8%) и на 10,3 п.п. – об отсутствии поручителей для получения кредит-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЯ

Рис. 22

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ КРЕДИТОВ/ЗАЙМОВ, НО СЧИТАЮТ, ЧТО ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЮТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



ных/заемных услуг. Одновременно с этим возросла доля тех, кто упоминал другие барьеры. По сравнению с 2018 г. большая доля людей с нарушениями зрения сообщила о недостаточном уровне доходов для получения и последующего покрытия кредита/займа (на 28,8 п.п., 34,9%). Также незначительно увеличилась доля респондентов с нарушениями зрения, упоминавшая такие барьеры, как высокие риски, сопутствующие использованию кредита/займа (32,4%), и недостаточная приспособленность подразделений финансовых организаций, находящихся в пределах доступности для клиента (8,0%), – на 3,2 и 1,9 п.п. соответственно по сравнению с 2018 годом.

Только 1,5% людей с нарушениями зрения отметили, что не знают, куда обратиться для получения кредита/займа – наличие указанного барьера в 2020 г. было оценено впервые. Также впервые с 2017 г. 7,0% людей с нарушениями зрения сообщили об отсутствии у них необходимого комплекта документов для получения кредита/займа и 1,5% – об отсутствии в месте их проживания возможности получить кредитные/заемные услуги.

Люди с нарушениями опорно-двигательных функций также впервые с 2017 г. сообщили об отсутствии у них необходимого комплекта документов для получения кредита/займа (21,6%) и об отсутствии поручителей или поддержки со стороны друзей и родственников

(20,7%). При этом по сравнению с 2017 г. доля тех, кто назвал эти препятствия, увеличилась на 12,3 и 16,0 п.п. соответственно. Кроме того, 8,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций сообщили о невозможности получить кредит/заем в месте их проживания и еще 4,3% опрошенных – о том, что не знают, куда обратиться за их получением. Как упоминалось ранее, наличие последнего из указанных барьеров в 2020 г. было оценено впервые. Большая доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций в 2020 г. обратила внимание на наличие таких барьеров, как риски, сопутствующие использованию кредитных/заемных средств (45,0 против 22,7% в 2018 г.), и территориальная удаленность подразделений финансовых организаций, в которых можно получить кредитные/заемные услуги (29,2 против 7,6% в 2018 г.). Незначительные изменения произошли в отношении доли тех, кто в качестве препятствия для возможного получения в будущем кредитов/займов указал недостаточный уровень доходов (47,3 против 44,0% в 2018 г.), высокую стоимость заемных средств (52,2 против 53,7% в 2018 г.) и недостаточную приспособленность подразделений финансовых организаций (4,5 против 7,6% в 2018 г.). Вместе с тем значительно уменьшилась доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые отмечали в качестве препятствия высокую вероятность отказа в выдаче кредита/займа (13,1 против 23,5% в 2018 г.) и сложности с пониманием условий договора (14,4 против 22,7% в 2018 г.).

4. ПОЛЬЗОВАНИЕ СТРАХОВЫМИ УСЛУГАМИ

По сравнению с 2018 г. в 2020 г. на 5,5 п.п. возросла доля людей с инвалидностью, пользовавшихся услугами добровольного страхования (14,9%), в том числе по всем видам добровольного страхования: страхования жизни (на 3,4 п.п., до 6,5%), личного страхования (на 2,8 п.п., до 6,7%), имущественного страхования (на 2,2 п.п., до 7,7%), страхования гражданской ответственности (на 1,4 п.п., до 2,8%) и страхования финансовых рисков (на 1,2 п.п., до 2,6%). Вместе с тем сократилась доля людей с инвалидностью, пользовавшихся услугами обязательного страхования, однако данное снижение вызвано сокращением на 0,9 п.п. доли тех, кто использовал ОМС. При этом, как и в прошлые периоды, большая доля людей с инвалидностью использует ОМС, чем среди населения России в целом, по данным последнего замера, проведенного в 2019 году. Доля респондентов с инвалидностью, использовавших услуги обязательного личного страхования (8,6%) и обязательного страхования гражданской ответственности (13,8%), по сравнению с 2018 г., напротив, увеличилась на 1,6 и 4,2 п.п. соответственно.

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

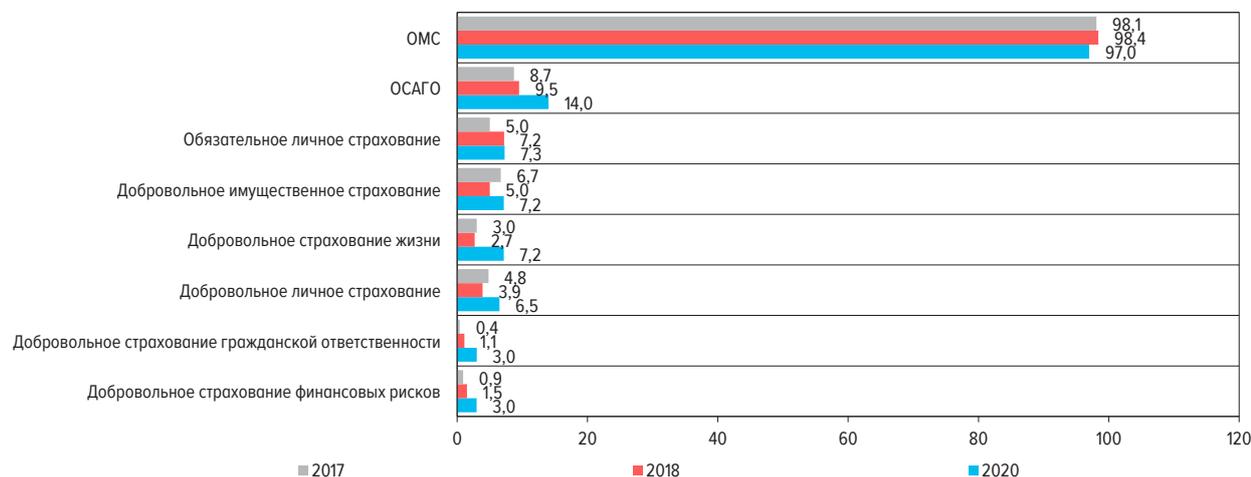
Табл. 5

Вид страхования	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017	2018	2020
Добровольное страхование	12,4	19,9	22,8	13,4	9,4	14,9
Страхование жизни	4,5	9,0	10,5	2,9	3,1	6,5
Личное страхование	4,9	7,3	11,0	4,8	3,9	6,7
Имущественное страхование	5,1	7,6	9,4	6,3	5,5	7,7
Страхование гражданской ответственности	2,4	5,4	6,7	0,3	1,4	2,8
Страхование финансовых рисков	2,7	3,5	5,0	0,8	1,4	2,6
Обязательное страхование	63,8	89,1	91,4	98,5	97,9	97,1
Медицинское страхование	57,2	86,3	88,8	97,5	97,5	96,6
Личное страхование	7,2	10,0	10,2	5,8	7,1	8,6
Страхование гражданской ответственности	18,8	28,7	28,1	8,7	9,6	13,8

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ НА МОМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ,
ПО ТИПУ УСЛУГ

Рис. 23

(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

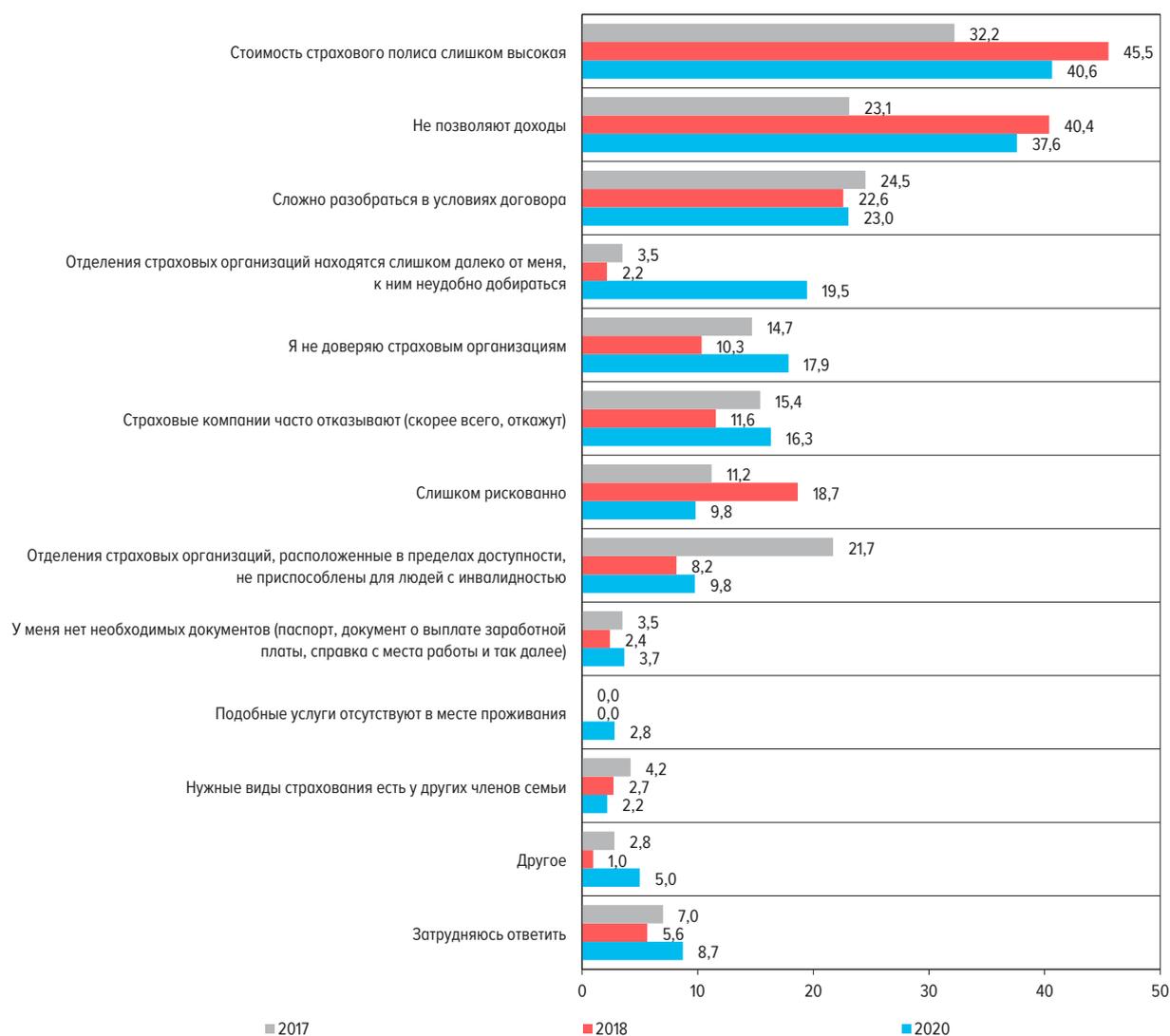


В 2020 г. незначительно сократилась доля опрошенных, использующих ОМС (на 1,4 п.п. по сравнению с 2018 г.), составив 97,0%. Вместе с тем большая доля людей с инвалидностью стала использовать прочие услуги обязательного и добровольного страхования. Так, в 2020 г. о наличии ОСАГО сообщили на 4,5 п.п. больше респондентов, чем в 2018 г. (14,0%), добровольного имущественного страхования – на 2,2 п.п. больше (7,2%), добровольного страхования жизни – на 4,5 п.п. больше (7,2%), добровольного личного страхования – на 2,6 п.п. больше (6,5%), добровольного страхования гражданской ответственности – на 1,9 п.п. больше (3,0%), а добровольного страхования финансовых рисков – на 1,5 п.п. больше (3,0%). Практически не изменилась по сравнению с 2018 г. доля тех, кто пользуется обязательным личным страхованием – в 2020 г. она составила 7,3%.

За исключением услуг ОМС, в 2020 г. также выросла доля тех, кто хотел бы в будущем воспользоваться различными услугами обязательного и добровольного страхования. Воспользоваться услугами ОМС в будущем изъявили желание и при этом не видят препятствий для этого 81,8% опрошенных (на 1,4 п.п. меньше, чем в 2018 г.), еще 0,7% хотели бы воспользоваться услугами ОМС, но видят препятствия для этого (0,3% в 2018 г.). Кроме того, обязательным личным страхованием хотели бы воспользоваться и не видят препятствий для этого 13,2% ре-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ

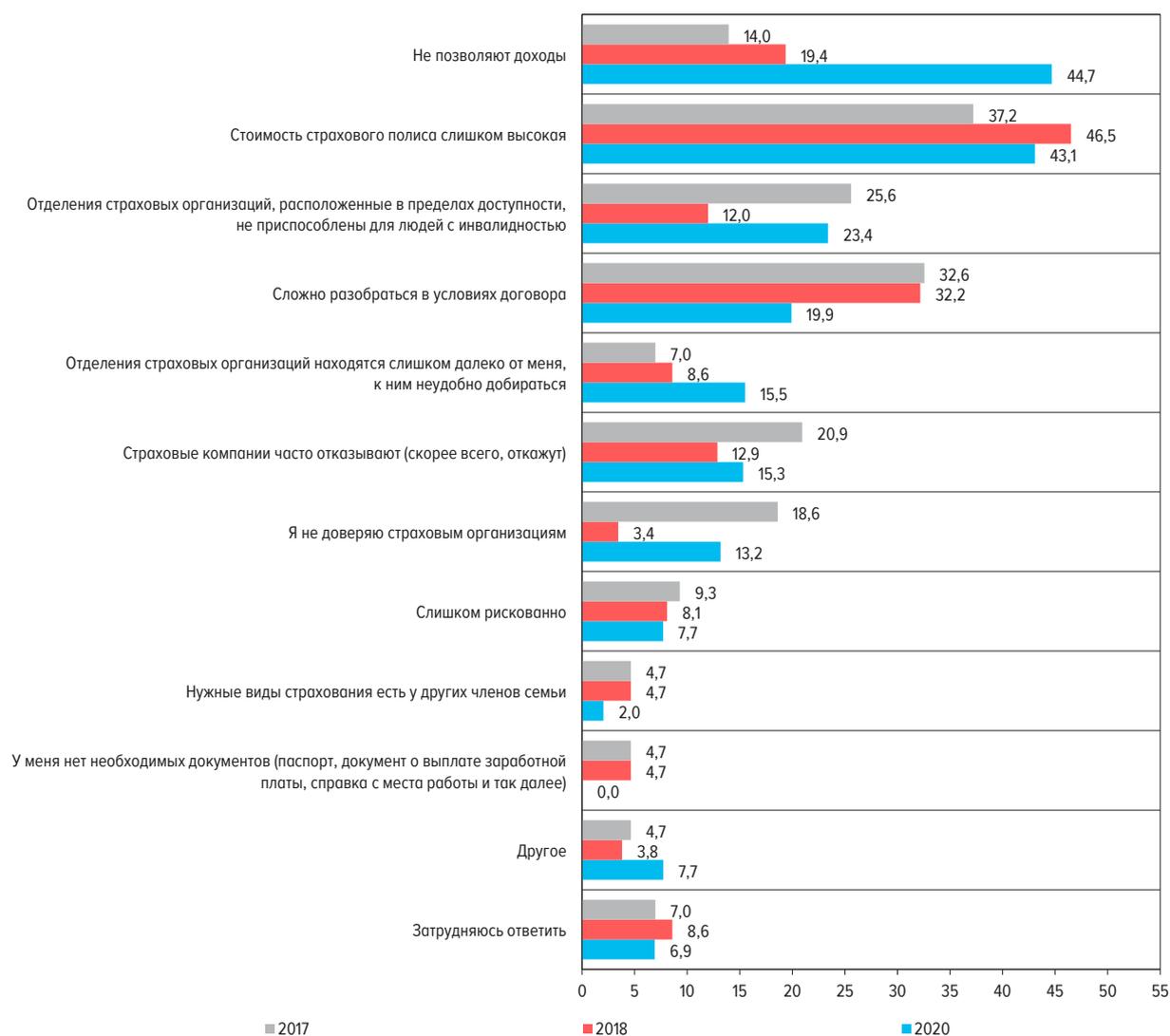
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В БУДУЩЕМ ЛЮБЫМ ИЗ ТИПОВ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, НО ВИДЯТ ПРЕПЯТСТВИЯ)



спондентов (на 4,4 п.п. меньше, чем в 2018 г.), 2,8% хотели бы воспользоваться такой услугой, но отмечают наличие барьеров (1,9% в 2018 г.). ОСАГО в будущем считают возможным воспользоваться 14,5% людей с инвалидностью (на 6,5 п.п. больше, чем в 2018 г.), еще 1,8% видят препятствия для использования этого вида страховых услуг (1,3% в 2018 г.). Оформить добровольное страхование жизни хотели бы 10,2% респондентов с инвалидностью (на 4,8 п.п. больше, чем в 2018 г.), 3,6% отмечают, что для этого существуют барьеры (3,3% в 2018 г.). Еще 10,2% людей с инвалидностью (на 4,3 п.п. больше, чем в 2018 г.) сообщили о намерении воспользоваться услугами добровольного личного страхования, при этом существование барьеров отмечают 4,5% (3,5% в 2018 г.). Желание воспользоваться услугой добровольного имущественного страхования также отметили 10,2% опрошенных (на 3,5 п.п. больше, чем в 2018 г.), доля тех, кто хотел бы сделать это, но видит препятствия, составила 3,3%. Добровольное страхование гражданской ответственности выглядит привлекательно для 4,2% респондентов (на 2,3 п.п. больше, чем в 2018 г.), добровольное страхование финансовых рисков – для 4,6% (на 2,9 п.п. больше). Существование барьеров для использования данных видов страхования отметили 1,7 и 1,3% опрошенных соответственно.

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

Рис. 25



В целом доля тех, кто отметил наличие барьеров для использования различных страховых услуг в 2020 г., по сравнению с 2018 г. изменилась незначительно: 8,4%, что на 1,2 п.п. больше, чем в 2018 г. (7,1%). При этом с 2017 г. (11,9%) их доля уменьшилась на 3,6 процентного пункта.

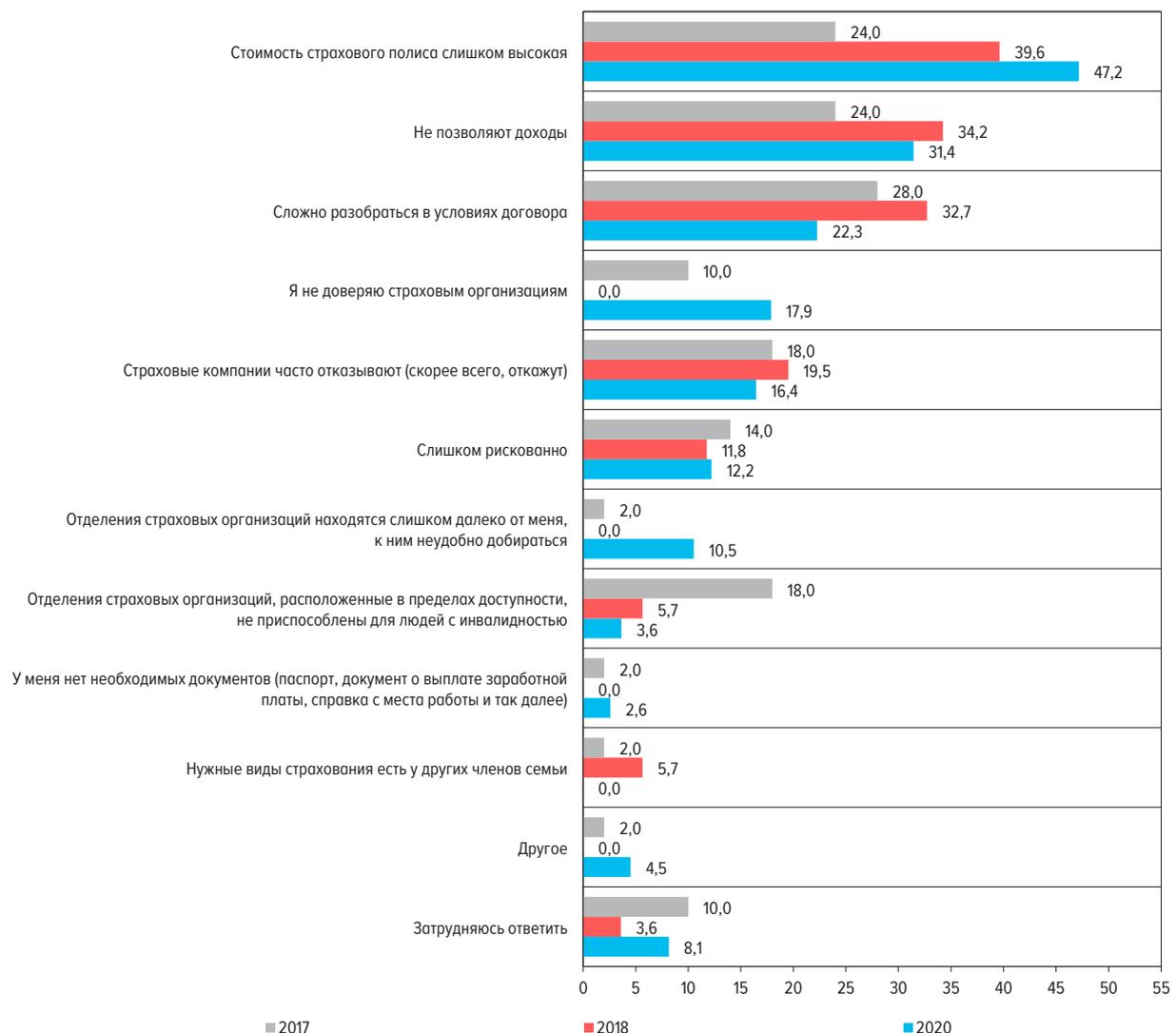
Стоимость страхового полиса и недостаточный уровень доходов остаются для людей с инвалидностью одними из самых значимых препятствий для использования в будущем различных страховых услуг. Вместе с тем влияние данных барьеров относительно 2018 г. снизилось: в 2020 г. высокую стоимость страхового полиса отметили 40,6% респондентов (на 4,9 п.п. меньше), а недостаточный уровень доходов – 37,6% (на 2,8 п.п. меньше). В числе наиболее распространенных барьеров также остаются сложности с пониманием условий договора – о наличии такого барьера сообщили 23,0% людей с инвалидностью.

В 2020 г. на 17,3 п.п. (до 19,5%) выросла доля респондентов, отметивших, что подразделения страховых организаций расположены от них слишком далеко. Как и в случае с другими финансовыми услугами, влияние на такую оценку территориальной удаленности подразделений могли оказать ограничения, возникшие вследствие пандемии COVID-19. Также по сравнению с 2018 г. на 7,5 п.п. выросла доля респондентов, не испытывающих доверия к страховым организациям (17,9%), и на 4,8 п.п. – доля тех, кто считает, что им скорее всего откажут в оформле-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ ПРЕПЯТСТВИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПО ТИПУ ПРЕПЯТСТВИЙ

Рис. 26

(% от числа респондентов с нарушениями зрения, которые хотели бы воспользоваться в будущем любым из типов страховых продуктов, но видят препятствия)



нии страховых услуг (16,3%). При этом относительно 2018 г. в 2020 г. значительно сократилась доля тех, кто считает оформление страховых услуг рискованным – на 8,8 п.п., до 9,8%, и незначительно (на 1,6 п.п.) увеличилась доля опрошенных, указавших в качестве барьера непригодность подразделений страховых организаций (9,8%).

На наличие прочих препятствий указало менее 5,0% респондентов, в том числе впервые с 2017 г. было отмечено отсутствие страховых услуг в месте их проживания (2,8%).

В 2020 г. наиболее значимым барьером для использования в будущем страховых услуг людьми с нарушениями слуха стал недостаточный уровень доходов – об этом сообщили 44,7% респондентов (на 25,3 п.п. больше, чем в 2018 г.). Также в числе значимых барьеров в 2020 г. 23,4% респондентов с нарушениями слуха упоминали непригодность подразделений страховых организаций (на 11,4 п.п. больше, чем в 2018 г.), 15,5% указывали на территориальную удаленность подразделений страховых организаций (на 6,9 п.п. больше), 15,3% решили, что им откажут в предоставлении страховых услуг (на 2,5 п.п. больше), а 13,2% сообщили о недоверии к страховым организациям (на 9,7 п.п. больше). При этом по сравнению с 2018 г. на 3,4 п.п. снизилась доля людей с нарушениями слуха, упомянувших о высокой стоимости страхового полиса (43,1%), и на 12,3 п.п. – о сложностях с пониманием условий договора (19,9%).

Стоит отметить, что риски, связанные с использованием страховых услуг, упоминали в качестве барьера только люди с частичной потерей слуха (13,1% указанной группы), тогда как респонденты с полной потерей слуха не сообщали об этом. Напротив, о наличии необходимых страховых продуктов и услуг у членов семьи как о барьере для использования страхования сообщали только люди с полной потерей слуха (4,9% указанной группы), тогда как среди людей с частичной потерей слуха такое препятствие не отмечалось.

Также в 2020 г. по сравнению с предыдущими периодами ни один респондент с нарушениями слуха не сообщил о наличии такого барьера, как отсутствие необходимых документов для оформления страховых услуг.

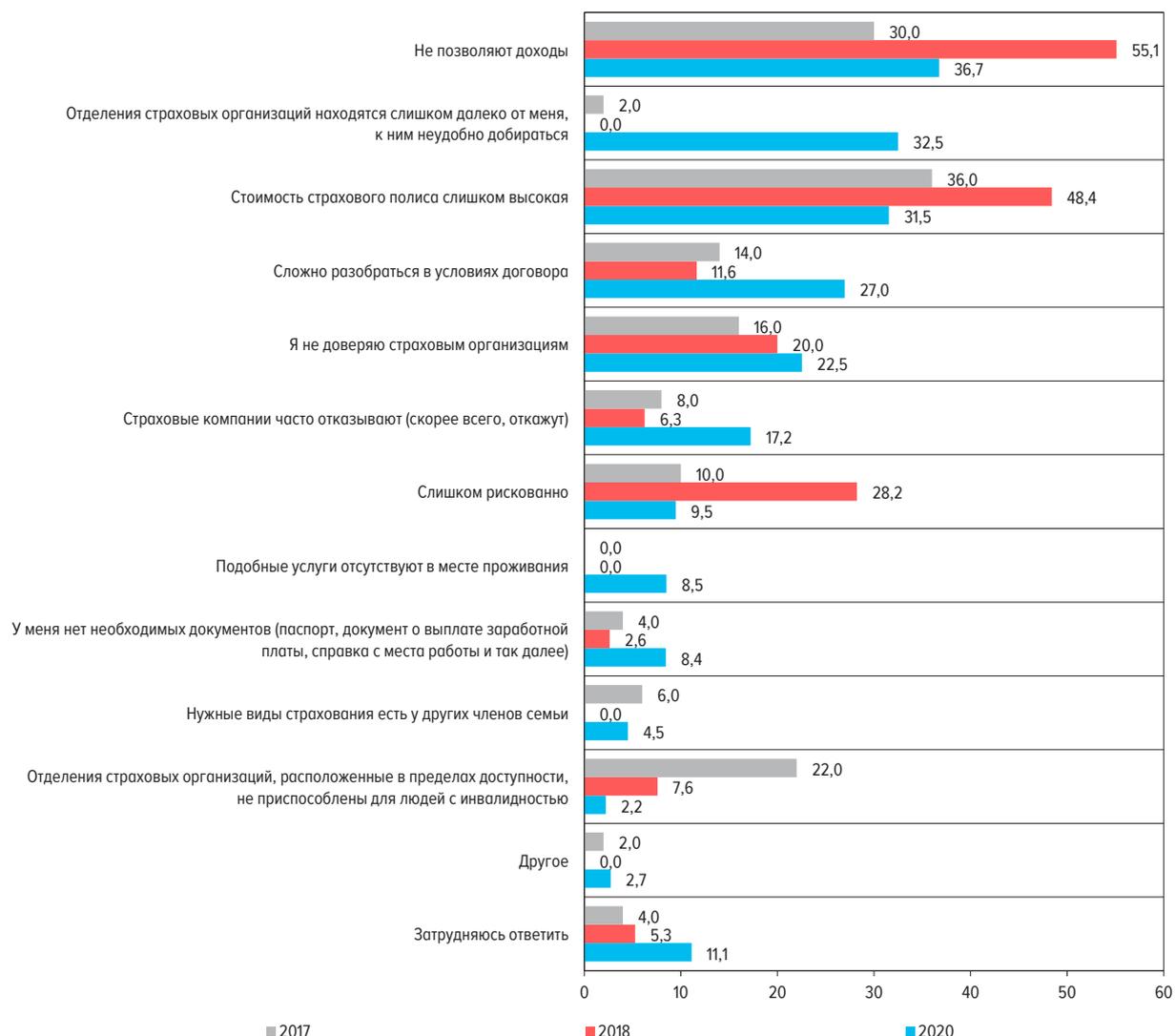
Наиболее значимым барьером для использования страховых услуг в будущем для людей с нарушениями зрения является высокая стоимость страхового полиса – о нем в 2020 г. сообщили 47,2% респондентов, что на 7,5 п.п. больше, чем в 2018 году. При этом в 2020 г. доля респондентов с нарушениями зрения, указавших на наличие двух других наиболее значимых барьеров, снизилась: недостаточный уровень доходов (31,4%) и сложности с пониманием условий договора (22,3%) отметили на 2,8 п.п. и на 10,4 п.п. меньше респондентов с нарушениями зрения, чем в 2018 году. На 3,1 п.п. снизилась доля людей с нарушениями зрения, считающих, что им скорее всего откажут в оформлении страховых услуг (16,4%), а также на 2,0 п.п. снизилась доля тех, кто считает подразделения страховых организаций непригодными (3,6%).

В 2020 г. людьми с нарушениями зрения был отмечен ряд барьеров, не отмечавшихся в 2018 г.: недоверие к страховым организациям (17,9%), территориальная удаленность подразделений страховых организаций (10,5%) и отсутствие необходимых документов (2,6%). Вместе с тем, как и ряд других барьеров, их отмечали только люди с частичной потерей зрения: 11,8% из них указывали на территориальную удаленность подразделений страховых организаций, 4,1% – на недостаточную приспособленность подразделений страховых организаций, 2,9% – на отсутствие необходимых документов для оформления страховых услуг, 13,7% – на риски, сопутствующие оформлению и использованию страховых услуг, и 18,5% – на возможный отказ в предоставлении страховых услуг. Люди с полной потерей зрения о наличии данных барьеров не сообщали. Также в 2020 г. ни один респондент с нарушениями зрения не указал в качестве препятствия для самостоятельного использования страховых услуг наличие необходимых видов страхования у членов семьи.

В качестве наиболее существенных барьеров люди с нарушениями опорно-двигательных функций называли недостаточный уровень доходов – 36,7%, что на 18,4 п.п. меньше, чем в 2018 г., высокую стоимость страхового полиса – 31,5%, что на 16,9 п.п. меньше, чем

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

Рис. 27



в 2018 г., а также сложности с пониманием условий договора – 27,0%, что на 15,3 п.п. больше, чем в 2018 году. Риски, сопутствующие использованию страховых услуг (9,5%), и недостаточная приспособленность подразделений страховых организаций (2,2%) в 2020 г. упоминаются меньшей долей людей с нарушениями опорно-двигательных функций, чем в 2018 г. (на 18,8 и на 5,4 п.п. соответственно). Также в число наиболее значимых барьеров впервые с 2017 г. вошел такой барьер, как территориальная удаленность подразделений страховых организаций (32,5%). Как отмечалось ранее, увеличение доли тех, кто сообщает о наличии такого барьера, может быть в том числе связано с транспортными и иными ограничениями, введенными в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Помимо этого, в 2020 г. люди с нарушениями опорно-двигательных функций отмечали еще ряд барьеров, не отмечавшихся в 2018 году. В их число вошли отсутствие страховых услуг в месте проживания респондента (8,5%), наличие необходимых видов страхования у членов семьи (4,5%) и ряд иных барьеров (2,7%). Тем не менее большинство из них отмечали только респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации: 2,4% из них сообщили о недостаточной приспособленности подразделений страховых организаций, 9,1% –

об отсутствии у них необходимых документов для оформления страховых услуг, 10,3% – о рисках, сопутствующих оформлению и использованию страховых услуг, 18,6% – о возможном отказе в предоставлении страховых услуг и 4,9% – о наличии нужных видов страхования у других членов их семьи. Люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, о наличии указанных барьеров не сообщали.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В 2020 г. доля людей с инвалидностью, полностью или в большей степени удовлетворенных работой КО, увеличилась на 4,4 п.п., составив 81,3%, и приблизилась к значению аналогичного показателя для населения России в целом по данным последнего опроса, проведенного в 2019 г. (83,9%).

Доля удовлетворенных работой страховых организаций по сравнению с 2018 г. незначительно снизилась (на 0,6 п.п., до 16,6%), но при этом также снизилась доля тех, кто в той или иной степени не удовлетворен обслуживанием в страховых организациях (на 0,8 п.п., до 9,7%). Аналогичная ситуация наблюдается с оценкой работы ломбардов: незначительно снизились в 2020 г. доля людей с инвалидностью, удовлетворенных обслуживанием (на 0,4 п.п., до 7,1%), и доля людей с инвалидностью, не удовлетворенных обслуживанием (на 1,1 п.п., до 9,5%). Существенных изменений не наблюдалось также в уровне удовлетворенности МФО и КПК: по сравнению с 2018 г. доля удовлетворенных обслуживанием в этих организациях в 2020 г. снизилась на 0,6 п.п. (до 5,9%) и на 0,2 п.п. (до 6,0%) соответственно. Доля людей с инвалидностью, удовлетворенных качеством обслуживания в СКПК, в 2020 г. была оценена впервые и составила 5,3%, а доля не удовлетворенных – 8,8%. Следует отметить, что по сравнению с населением России в целом среди людей с инвалидностью ниже доля тех, кто положительно

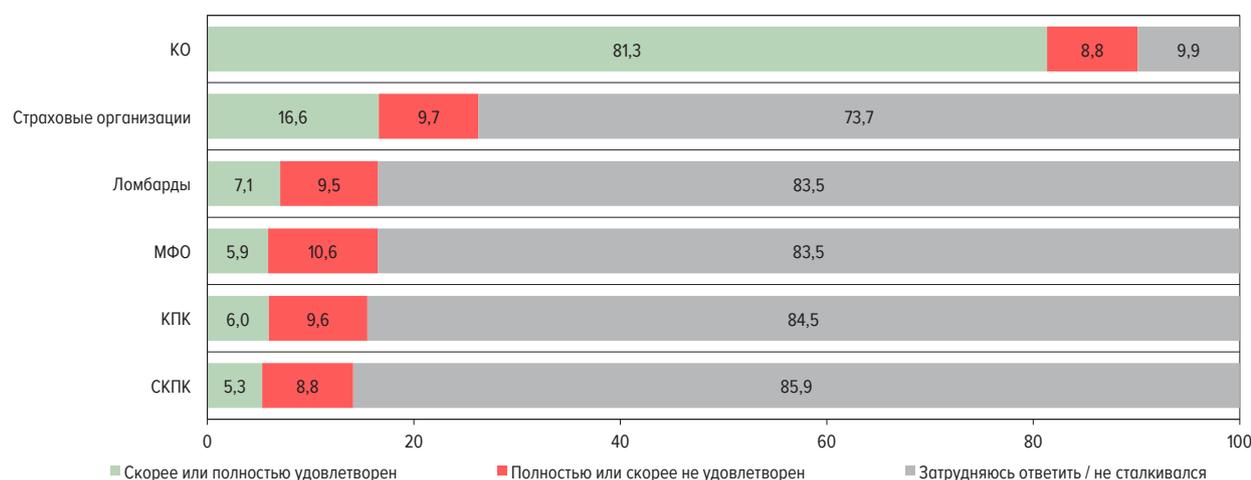
ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮЩЕГО УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ
ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

Табл. 6

Тип финансовой организации	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017	2018	2020
КО	82,3	81,4	83,9	73,1	76,9	81,3
МФО	10,5	5,9	12,4	5,7	6,5	5,9
КПК	8,2	6,3	10,3	5,5	6,2	6,0
СКПК	6,1	3,3	6,7	-	-	5,3
Ломбарды	16,3	7,9	16,7	6,4	7,4	7,1
Субъекты страхового дела	30,1	22,8	31,7	23,0	17,2	16,6

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

Рис. 28



оценивает удовлетворенность работой указанных финансовых организаций. Так, по данным опроса, проведенного в 2019 г., доля населения России в целом, положительно оценивающей удовлетворенность работой финансовых организаций, составила 31,7% для субъектов страхового дела, 16,7% для ломбардов, 12,4% для МФО, 10,3% для КПК и 6,7% для СКПК.

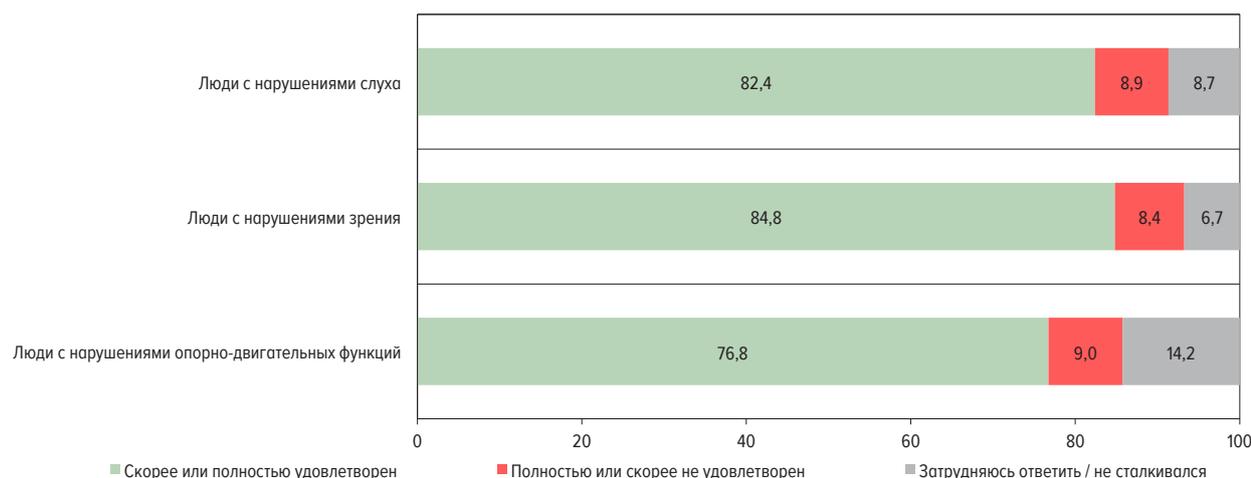
При этом совокупная доля опрошенных людей с инвалидностью, которые смогли оценить удовлетворенность работой финансовых организаций, для большинства финансовых организаций также практически не изменилась – для каждого из оцененных типов финансовых организаций, за исключением КО, изменения составили менее 1,5 процентного пункта. Оценить удовлетворенность работой КО в 2020 г. смогло в совокупности на 2,4 п.п. больше респондентов (90,1 против 87,7% в 2018 г.).

Оценить работу КО в 2020 г. смогли 91,3% людей с нарушениями слуха (на 4,3 п.п. больше, чем в 2018 г.), 93,3% людей с нарушениями зрения (на 4,7 п.п. больше, чем в 2018 г.) и 85,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,7 п.п. меньше, чем в 2018 г.). По сравнению с 2018 г. увеличилась доля респондентов, положительно оценивших работу КО: на 3,7 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (82,4%), на 7,6 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (84,8%) и на 1,9 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функ-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ КО, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ

Рис. 29

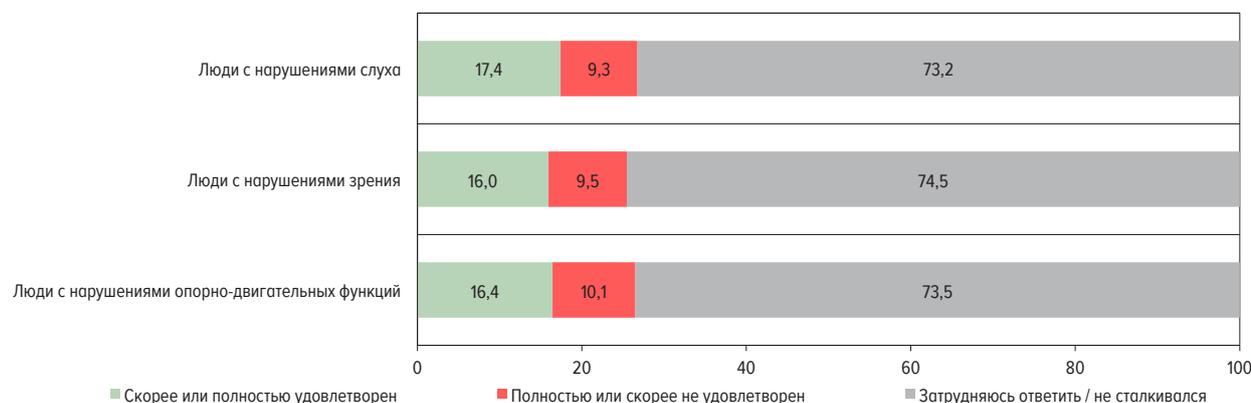
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ*

Рис. 30

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



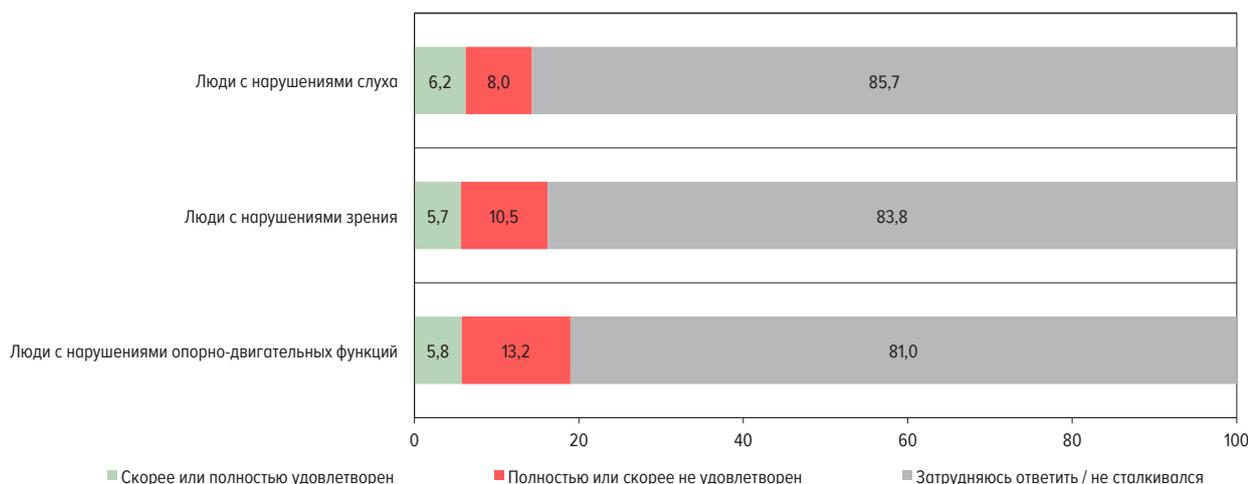
* На аналогичном графике и в описании к нему в публикации 2018 г. в рамках каждой из категорий людей с инвалидностью (люди с нарушениями слуха, люди с нарушениями зрения и люди с нарушениями опорно-двигательных функций) перепутаны местами значения доли респондентов, положительно оценивших взаимодействие со страховыми организациями, и доли респондентов, отрицательно оценивших взаимодействие со страховыми организациями. Значения 2020 г. сравниваются с корректными значениями 2018 г. в каждой из категорий.

ций (76,8%). Одновременно уменьшилась доля опрошенных, оставшихся не удовлетворенными опытом взаимодействия с КО: на 2,9 п.п. – среди респондентов с нарушениями зрения и на 3,6 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Среди людей с нарушениями слуха доля не удовлетворенных обслуживанием в КО незначительно изменилась: с 8,3% в 2018 г. до 8,9% в 2020 году.

Работу страховых организаций смогли оценить 26,8% людей с нарушениями слуха (28,2% в 2018 г.), 25,5% людей с нарушениями зрения (22,6% в 2018 г.) и 26,5% людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (32,1% в 2018 г.). По сравнению с 2018 г. в 2020 г. положительную оценку работе страховых организаций дали меньше людей с нарушениями слуха (17,4 против 19,6% в 2018 г.), а отрицательная изменилась незначительно – ее дали 9,3% респондентов (8,6% в 2018 г.). Вместе с тем в 2020 г. выросла доля людей с нарушениями зрения, положительно оценивших взаимодействие со страховыми организациями (16,0 против 12,5% в 2018 г.), а доля оценивших отрицательно с 2018 г. незначительно снизилась (9,5 против 10,0% в 2018 г.). Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций по сравнению с 2018 г. уменьшилась как доля тех, кто остался удовлетворен взаимодействием со страховыми организациями (с 19,5% в 2018 г. до 16,4% в 2020 г.), так и доля тех, кто остался не удовлетворен (с 12,7% в 2018 г. до 10,1% в 2020 г.).

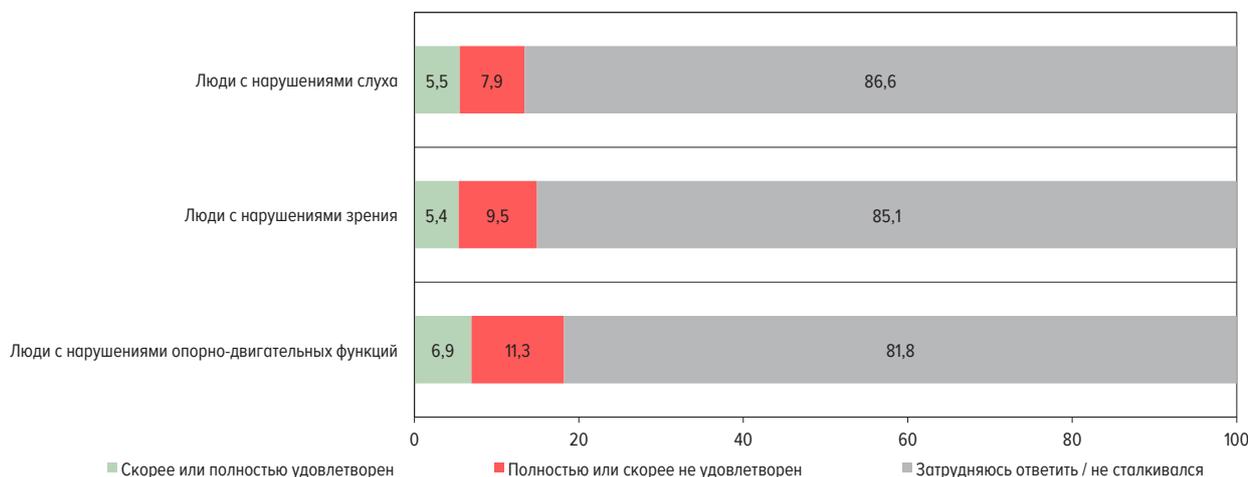
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ МФО,
ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 31



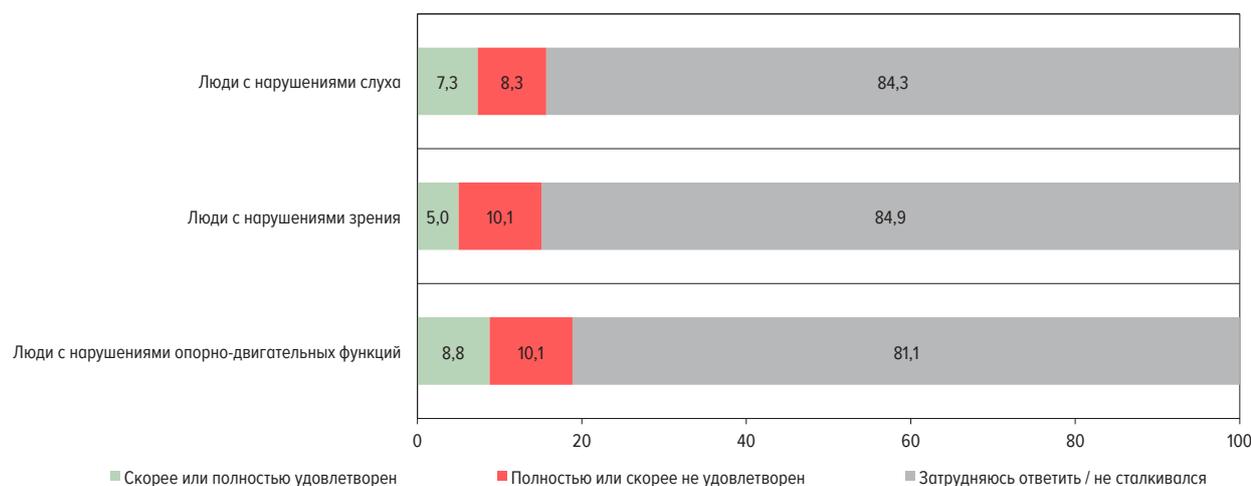
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ КПК,
ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 32



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

Рис. 33



Доля респондентов, которые смогли оценить работу МФО, изменилась незначительно – не более чем на 1,5 п.п. в каждой из категорий респондентов, а именно: с 14,6% в 2018 г. до 14,3% в 2020 г. среди людей с нарушениями слуха, с 15,1 до 16,2% – среди людей с нарушениями зрения и с 20,5 до 19,0% – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций. По сравнению с 2018 г. также произошли незначительные изменения в оценках удовлетворенности и неудовлетворенности взаимодействием с МФО среди людей с нарушениями слуха и нарушениями зрения. Так, в 2020 г. 6,2% людей с нарушениями слуха и 5,7% людей с нарушениями зрения положительно оценили опыт взаимодействия с МФО (5,2 и 5,3% в 2018 г. соответственно), а 8,0% людей с нарушениями слуха и 10,5% людей с нарушениями зрения – отрицательно (9,4 и 9,8% в 2018 г. соответственно). Одновременно с этим на 3,4 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, чем в 2018 г., остались удовлетворены взаимодействием с МФО (5,8%) и на 1,9 п.п. больше – не удовлетворены (13,2%).

Доля респондентов, которые смогли оценить работу КПК, по сравнению с 2018 г. также практически не изменилась – не более чем на 0,7 п.п. в каждой из категорий респондентов. Выразить свое мнение относительно опыта взаимодействия с КПК в 2020 г. смогли на 0,3 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (13,4%), на 0,7 п.п. больше людей с нарушениями зрения (14,9%) и на 0,1 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (18,2%). Оценки удовлетворенности также изменились незначительно. В той или иной степени удовлетворены обслуживанием КПК в 2020 г. остались на 0,8 п.п. больше людей с нарушениями слуха (5,5 против 4,7% в 2018 г.), на 0,1 п.п. меньше людей с нарушениями зрения (5,4 против 5,6% в 2018 г.) и на 1,3 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (6,9 против 8,3% в 2018 г.). О неудовлетворительном опыте взаимодействия с КПК сообщили на 1,1 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (7,9 против 9,0% в 2018 г.), на 0,9 п.п. больше людей с нарушениями зрения (9,5 против 8,6% в 2018 г.) и на 1,4 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (11,3 против 9,8% в 2018 г.).

По сравнению с 2018 г. меньше респондентов смогли оценить опыт получения услуг в ломбардах: на 1,0 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (15,7%), на 0,8 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (15,1%) и на 2,4 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (18,9%). Положительные впечатления по итогам взаимодействия сформировали 7,3% респондентов с нарушениями слуха (5,2% в 2018 г.), а отрицательные – 8,3% (11,5% в 2018 г.). Среди людей с нарушениями зрения удовлетворены остались 5,0% респондентов (6,5% в 2018 г.), а не удовлетворены – 10,1% (9,4% в 2018 г.). Также 8,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций составили положительное мнение о работе ломбардов по итогам взаимодействия (10,5% в 2018 г.), а 10,1% сообщили о неудовлетворительном опыте (10,8% в 2018 г.).

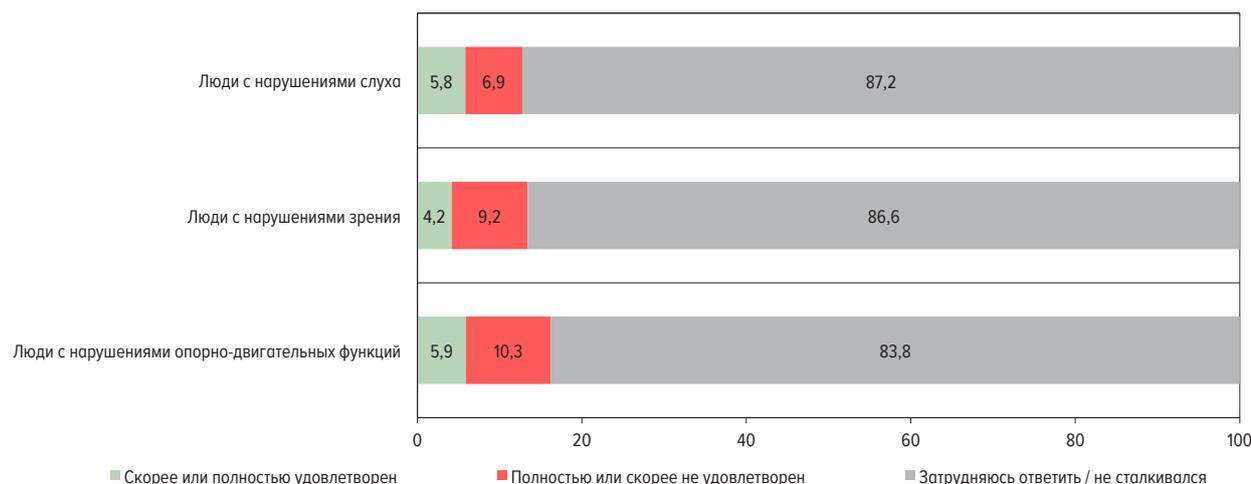
Удовлетворенность работой СКПК оценивалась впервые – это смогли сделать 12,8% людей с нарушениями слуха, 13,4% людей с нарушениями зрения и 16,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Оценили этот опыт как положительный 5,8% людей с нарушениями слуха, 4,2% людей с нарушениями зрения и 5,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций. Отрицательно о работе СКПК отозвались 6,9% респондентов с нарушениями слуха, 9,2% – с нарушениями зрения, и 10,3% – с нарушениями опорно-двигательных функций.

В 2020 г. большая доля респондентов смогла оценить свой опыт получения финансовых услуг по сравнению с остальным населением – 93,4 против 88,3% в 2018 году. По сравнению с 2018 г. доля людей с инвалидностью, не считающих, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, возросла незначительно – на 0,7 п.п., до 47,7% – тогда как доля тех, кто считает, что получение финансовых услуг для них сложнее, выросла на 4,4 п.п., до 45,7%. Указанное изменение также может быть следствием ограничений, появившихся из-за пандемии COVID-19 и сформировавших дополнительные препятствия для получения финансовых услуг людьми с инвалидностью в привычном для них режиме.

В группах респондентов с частичной потерей зрения, полной потерей слуха, а также нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ И НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТОЙ СКПК, ПО ФОРМАМ ИНВАЛИДНОСТИ

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СТЕПЕНЬ СЛОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО СРАВНЕНИЮ С НАСЕЛЕНИЕМ РОССИИ В ЦЕЛОМ, ПО СТЕПЕНИ СЛОЖНОСТИ

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



проставлению инвалидом собственноручной подписи, наблюдается увеличение доли тех, кто считает, что для них процесс получения финансовых услуг более затруднителен, чем для населения России в целом, и одновременное снижение доли тех, кто считает, что не испытывает больших сложностей при получении финансовых услуг по сравнению с другими гражданами. В группах людей с полной потерей зрения и людей с частичной потерей слуха, напротив, увеличилась доля тех, для кого получение финансовых услуг не сложнее, чем для населения России в целом (на 3,8 и 2,6 п.п. соответственно), но при этом увеличилась и доля респондентов, сообщивших об обратном (на 4,5 и 7,0 п.п. соответственно).

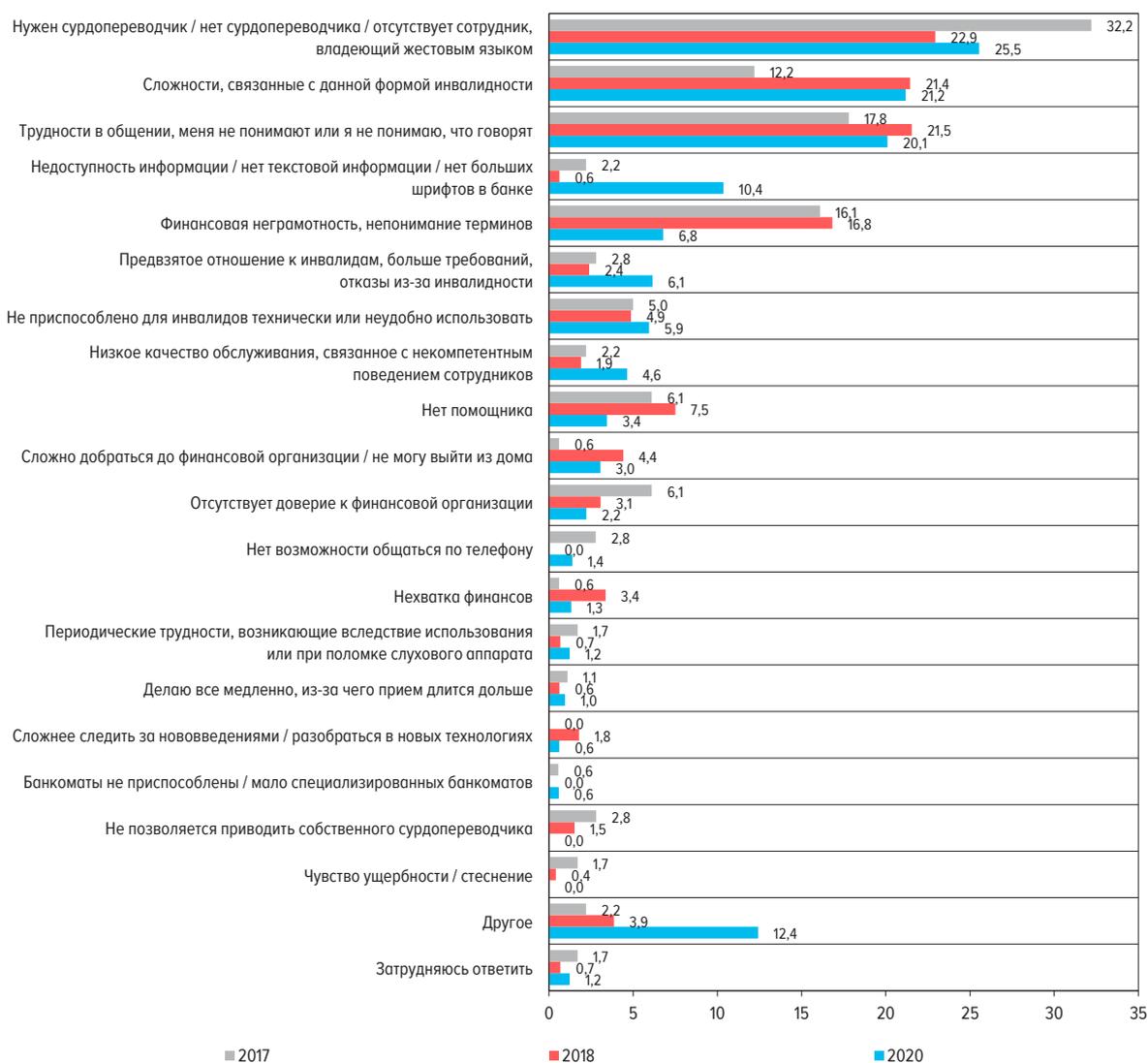
В отличие от всех остальных групп людей с инвалидностью, в 2020 г. на 8,1 п.п. увеличилась доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, сообщивших, что им проще или не сложнее получать финансовые услуги, чем населению в целом (50,5%), и одновременно на 5,3 п.п. сократилась доля тех, кто считает, что пользоваться финансовыми услугами для них сложнее (53,1%).

Как и в 2018 г., в 2020 г. в числе наиболее значимых причин, по которым людям с нарушениями слуха сложнее получать финансовые услуги, чем населению России в целом, остаются барьеры, связанные с процессом коммуникации и получения необходимой информации. Сре-

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

Рис. 36

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

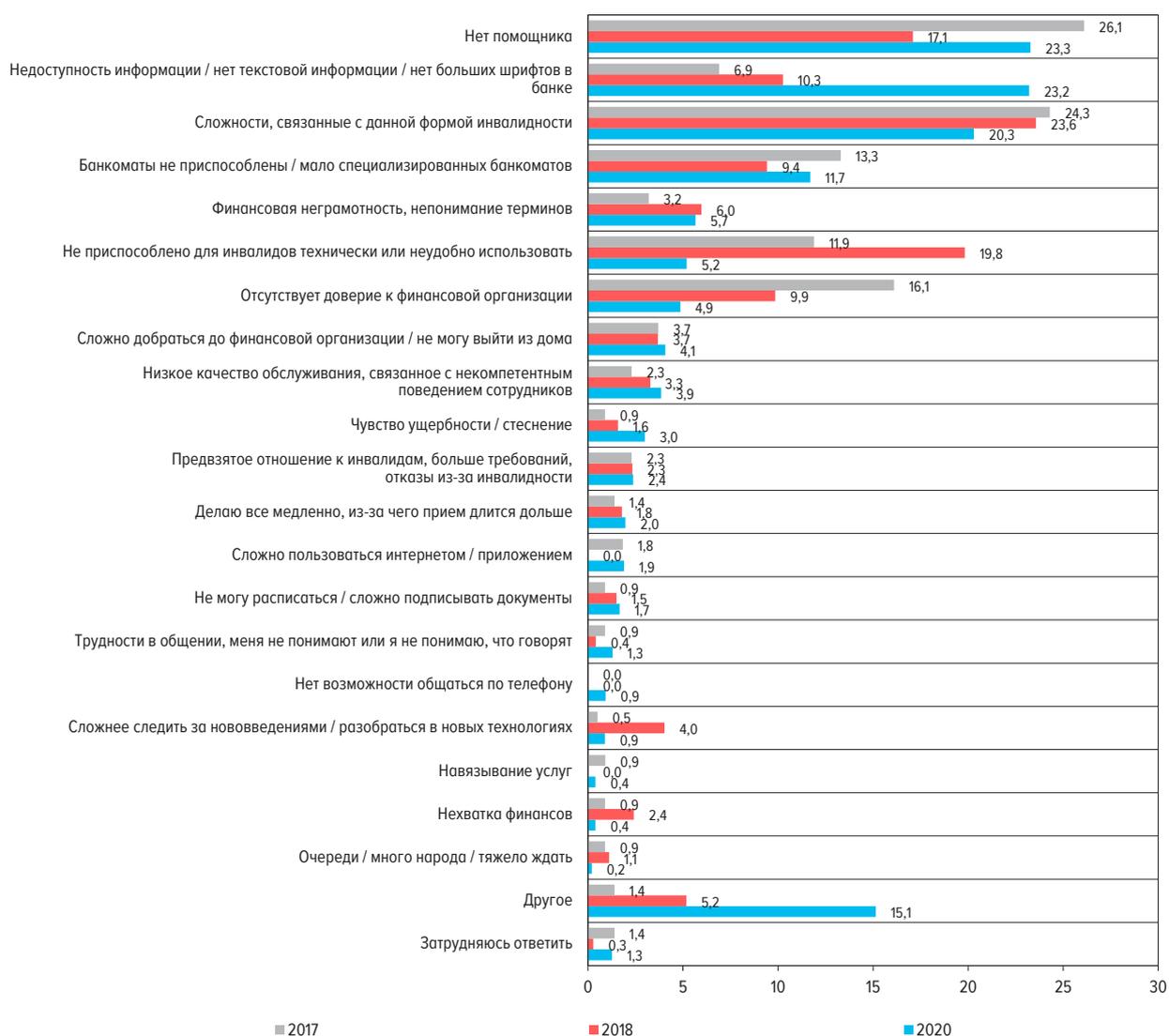


ди людей с полной потерей слуха об отсутствии переводчиков русского жестового языка сообщили 44,1%, а среди людей с частичной потерей слуха – 11,1%. Ограничения, сопутствующие их форме инвалидности, называли 15,8% респондентов с полной потерей слуха и 25,4% респондентов с частичной потерей слуха. О проблемах, возникающих в процессе общения с сотрудниками финансовых организаций, сообщали 14,8% людей с полной потерей слуха и 24,2% людей с частичной потерей слуха. Помимо этого, среди причин, по которым людям с нарушениями слуха сложнее пользоваться финансовыми услугами, отмечается недоступность для них необходимой информации: об этом сообщили 10,8% респондентов с полной потерей слуха и 10,0% респондентов с частичной потерей слуха. Причиной для существенного роста в 2020 г. доли тех, кто сообщил о такой причине, усложняющей процесс получения финансовых услуг, в том числе могла послужить необходимость перехода на самообслуживание, самостоятельный поиск и изучение необходимой информации в дистанционном режиме без оперативной профессиональной консультации вследствие ограничений, установленных в период пандемии коронавируса. На наличие затруднений в понимании документов со специфической финансовой терминологией указали 9,5% людей с полной потерей слуха и 4,7% людей с частичной потерей слуха. Наличие большего количества требований при предостав-

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

Рис. 37

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

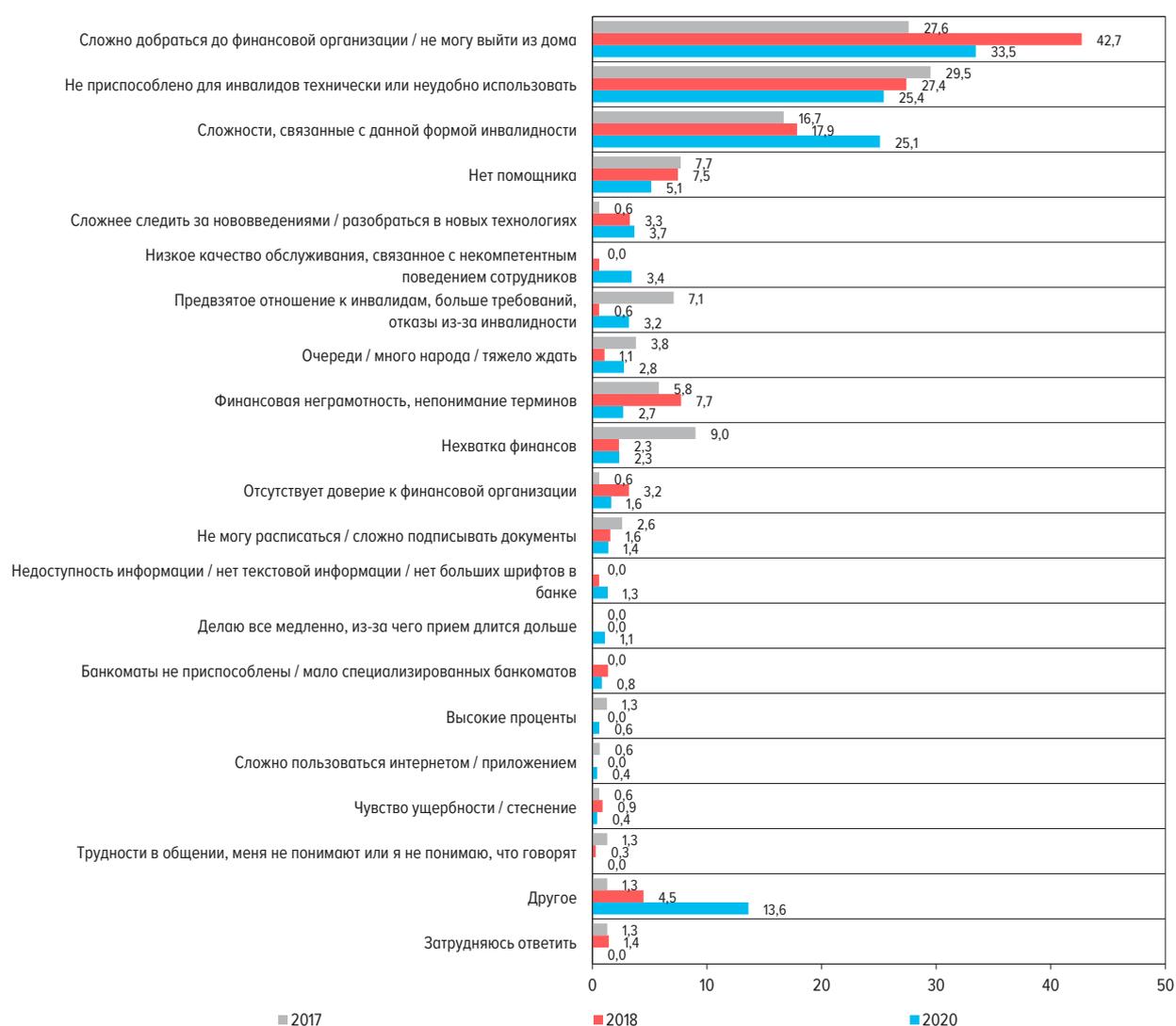


лени финансовых услуг, чем к другим людям, отмечают 10,1% людей с полной потерей слуха и 3,1% людей с частичной потерей слуха. Все остальные барьеры отметили менее 7% в каждой из групп респондентов с нарушениями слуха из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

Основная причина, по которой людям с нарушениями зрения сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем остальному населению, это необходимость в получении помощи в процессе обслуживания со стороны близких людей и/или сотрудников финансовой организации и отсутствие таких помощников – ее назвали 24,9% людей с полной потерей зрения и 22,4% людей с частичной потерей зрения. При этом 10,0% респондентов с полной потерей зрения и 29,9% респондентов с частичной потерей зрения в качестве основной причины, по которой им сложнее получать финансовые услуги, указывают на недоступность для них необходимой информации. Как и в случае с людьми с нарушениями слуха, причиной для существенного роста доли тех, кто сообщил о такой причине, могла в том числе стать необходимость перехода на самообслуживание, самостоятельный поиск и изучение необходимой информации в дистанционном режиме без оперативной профессиональной консультации вследствие ограничений, вызванных COVID-19. Трудности, связанные с наличием инвалидности, в качестве услож-

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

Рис. 38



нящего фактора отмечают 22,5% людей с полной потерей зрения и 19,2% людей с частичной потерей зрения. Помимо этого, значимой причиной также остается недостаточная приспособленность банкоматов к нуждам людей с нарушениями зрения – о такой сложности сообщают 10,9% респондентов с полной потерей зрения и 12,1% респондентов с частичной потерей зрения. Дополнительно люди с полной потерей зрения отмечают, что они испытывают сложности с тем, чтобы добраться до подразделения финансовой организации (11,5%), а также с пониманием документов со специфическими финансовыми терминами (7,7%). Все остальные барьеры отметили менее 7% в каждой из групп респондентов с нарушениями зрения из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

В 2020 г. в качестве факторов, усложняющих для них получение финансовых услуг по сравнению с остальным населением России, люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение, и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, называют низкий уровень доступности городской и транспортной среды, вследствие которого посещение финансовой организации становится затруднительным (33,0 и 37,0% соответственно), неприспособленность инфраструктуры финансовых организаций для людей с данной формой инвалидности (26,2 и 18,7% соответственно), а также сложности, связанные с данной формой инвалидности (26,3 и 14,9% соответственно). Следует отметить, что проблемы с городской и транспортной средой, а также проблемы технической неприспособленности финансовых организаций стали указываться респондентами существенно реже по сравнению с 2018 годом. Несмотря на улучшение данных показателей, как и в 2018 г., следует принять во внимание тот факт, что недостаточная адаптация городской и транспортной среды под нужды людей с инвалидностью не является фактором недоступности непосредственно самих финансовых организаций, так как чаще всего они не обладают полномочиями по изменению такой среды. Дополнительно люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, называли такие барьеры, как необходимость в получении помощи в процессе обслуживания со стороны близких людей и/или сотрудников финансовых организаций, отсутствие таких помощников (16,7%) и сложности с подписанием документов (13,1%). Все остальные барьеры отметили менее 6% в каждой из групп респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций из числа тех, кто считает, что им сложнее пользоваться финансовыми услугами, чем населению в целом.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Для людей с инвалидностью на протяжении всех периодов исследования личные визиты в подразделения являются наиболее используемым каналом взаимодействия с финансовыми организациями. Хотя бы раз использовали этот канал 90,2% респондентов (87,1% в 2018 г.), 40,0% делали это регулярно (49,8% в 2018 г.), а 50,2% использовали этот канал один или несколько раз (37,3% в 2018 г.). Следует отметить, что в 2020 г. практически в каждой из групп людей с инвалидностью меньшая доля респондентов, чем в 2018 г., посещала подразделения финансовых организаций на постоянной основе, но при этом увеличилась доля тех, кто посещал их один или несколько раз. Такое изменение может быть в том числе связано с ограничениями, возникшими в связи с пандемией COVID-19, – респонденты стали чаще использовать дистанционные каналы обслуживания и при этом в целях соблюдения режима самоизоляции сократили визиты в подразделения до возможного минимума.

При этом среди людей с частичной потерей зрения отмечается наибольшая доля тех, кто посещал финансовые организации лично – 97,4% в 2020 г. против 89,7% в 2018 году. Также в 2020 г. активнее остальных групп респондентов использовали этот канал взаимодействия люди с частичной или полной потерей слуха (91,4 и 93,6% соответственно). Существенно реже остальных групп данный канал обслуживания использовали люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи – 77,4 против 81,4% в 2018 году.

Всего 8,1% респондентов с инвалидностью в 2020 г. хотя бы раз пользовались услугой вызова сотрудника финансовой организации или агента на дом – значительно меньше, чем в 2018 г. (14,2%). Использование этого канала сократилось во всех группах людей с инвалидностью. Несмотря на это, в числе наиболее активных пользователей данного канала в 2020 г. остаются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (16,2% указанной группы), и люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (12,9% указанной группы). Наименее активно в 2020 г. этот канал используют люди с полной потерей зрения (2,4% указанной группы).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, УКАЗАВШИХ ЧАСТОТУ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ИМИ ОТДЕЛЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ) Рис. 39



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

Рис. 40



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

Рис. 41



По сравнению с 2018 г. (39,6%) в 2020 г. на 2,1 п.п. больше людей с инвалидностью хотя бы раз использовали в качестве канала взаимодействия с финансовыми организациями телефонные звонки (41,6%). Подобная динамика может быть вызвана в том числе улучшением доступности других каналов дистанционного обслуживания, таких как интернет-банк, мобильное приложение и другие.

Наименее активными пользователями данного канала по сравнению с другими группами респондентов остаются люди с частичной потерей слуха (34,0%) и люди с полной потерей слуха (5,0%). Тем не менее их доля увеличилась по сравнению с 2018 г. на 16,9 и 1,4 п.п. соответственно. При этом на постоянной основе среди респондентов с нарушениями слуха этот канал использует только 4,4% людей с частичной потерей слуха – на 2,9 п.п. больше, чем в 2018 г. (1,4%). В число наиболее активных пользователей входят люди с нарушениями опорно-двигательных функций – 54,9% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (на 2,0 п.п. меньше, чем в 2018 г.), и 46,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (на 5,8 п.п. больше, чем в 2018 г.). Доли людей с частичной (49,5%) и полной потерей зре-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ ДЛЯ СВЯЗИ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (Рис. 42)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



ния (38,3%), осуществляющих взаимодействие с финансовыми организациями по телефону, по сравнению с 2018 г. сократились на 3,6 и 11,7 п.п. соответственно.

Несмотря на то, что электронная почта остается одним из наименее популярных каналов для взаимодействия с финансовой организацией, в 2020 г. большая доля людей с инвалидностью стала пользоваться этим каналом – о том, что они хотя бы раз прибегали к его использованию, сообщили 17,8% респондентов (на 6,4 п.п. больше, чем в 2018 г.). Гораздо чаще остальных групп этим каналом пользуются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение – 24,8% (на 9,8 п.п. больше, чем в 2018 г.), в том числе на постоянной основе (5,8%).

Следует отметить, что положительная динамика в части использования электронной почты для взаимодействия с финансовыми организациями наблюдается практически по всем категориям людей с инвалидностью. В частности, при одновременном росте доли тех, кто использовал этот канал один или несколько раз, в ряде категорий людей с инвалидностью появилось и некоторое количество респондентов, которые ранее в целом не использовали его на постоянной основе: 0,4% людей с полной потерей зрения, 1,9% – с полной потерей слуха и 7,0% – с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать само-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ В КАЧЕСТВЕ СПОСОБА ОБЩЕНИЯ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ (Рис. 43)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



стоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. Вместе с тем на 9,6 п.п. сократилась доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, воспользовавшихся в 2020 г. электронной почтой один или несколько раз для взаимодействия с финансовыми организациями (3,2%). Также на 1,8 п.п. (с 3,2 до 1,5%) сократилась доля респондентов с частичной потерей слуха, использовавших данный канал на постоянной основе, но одновременно на 1,7 п.п. (с 12,3 до 13,9%) увеличилась доля тех, кто использовал его один или несколько раз.

В 2020 г. наблюдался существенный рост (на 17,0 п.п.) доли людей с инвалидностью, которые хотя бы раз использовали интернет-банкинг и/или мобильный банкинг в качестве способа общения с финансовыми организациями (45,5%). Практически во всех категориях людей с инвалидностью значительно сократилась доля тех, кто не использовал данный канал обслуживания, и одновременно возросла доля тех, кто использовал его хотя бы раз (более чем на 7,5 п.п. в каждой из категорий). Исключение составляют люди с полной потерей зрения – среди них 71,8% отметили, что не использовали этот канал (на 7,5 п.п. больше, чем в 2018 г.), 10,9% сообщили, что использовали его один или несколько раз (на 8,0 п.п. больше, чем в 2018 г.), и 15,7% указали, что используют его на постоянной основе (на 0,5 п.п. меньше, чем в 2018 г.). Таким образом, даже среди людей с полной потерей зрения, использующих данный канал значительно реже всех остальных групп людей с инвалидностью, использовать его стали на 7,5 п.п. больше респондентов – 26,6% в 2020 году. Следует отметить, что наиболее активными пользователями интернет-банкинга и/или мобильного банкинга являются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (50,2%), люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (49,6%), и люди с частичной потерей зрения (48,6%).

Как и в случае с другими каналами взаимодействия, используемыми при помощи сети Интернет, в 2020 г. на 10,0 п.п. увеличилась доля людей с инвалидностью, использующих для взаимодействия с финансовой организацией текстовый чат на ее сайте (19,9%). Во всех категориях людей с инвалидностью по сравнению с 2018 г. возросла доля тех, кто хотя бы раз использовал этот канал, однако при этом среди некоторых групп людей с инвалидностью одновременно увеличилась доля тех, кто сообщил, что никогда не использовал данный канал взаимодействия: на 2,9 п.п. – среди людей с частичной потерей слуха (76,8%), на 17,5 п.п. – среди людей с полной потерей зрения (90,7%) и на 5,7 п.п. – среди людей с нарушениями

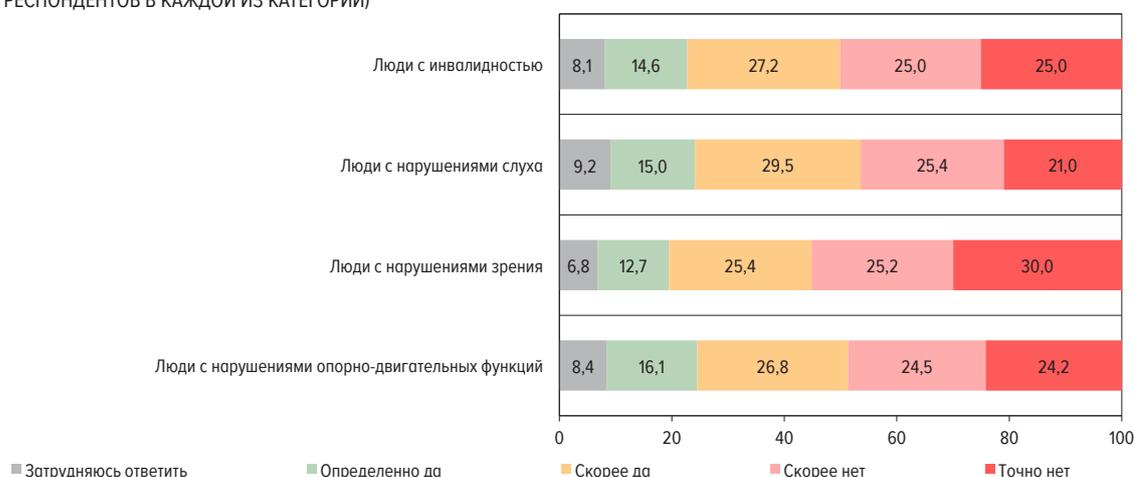
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ТЕКСТОВЫЙ ЧАТ НА САЙТЕ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 44



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СВОЮ ГОТОВНОСТЬ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕЙТИ НА ДИСТАНЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ПО СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

Рис. 45



опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (74,8%). Также стоит отметить, что доля людей с полной потерей зрения, хотя бы раз пользовавшихся текстовыми чатами для взаимодействия с финансовыми организациями, практически не изменилась и составила 7,7% в 2020 г. (7,2% в 2018 г.) – это наименьшее значение среди всех групп людей с инвалидностью. Основными пользователями текстовых чатов являются люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (24,1%, на 15,1 п.п. больше, чем в 2018 г.), в том числе на постоянной основе (9,7%, на 8,3 п.п. больше, чем в 2018 г.), и люди с частичной потерей зрения (22,7%, на 11,3 п.п. больше, чем в 2018 г.).

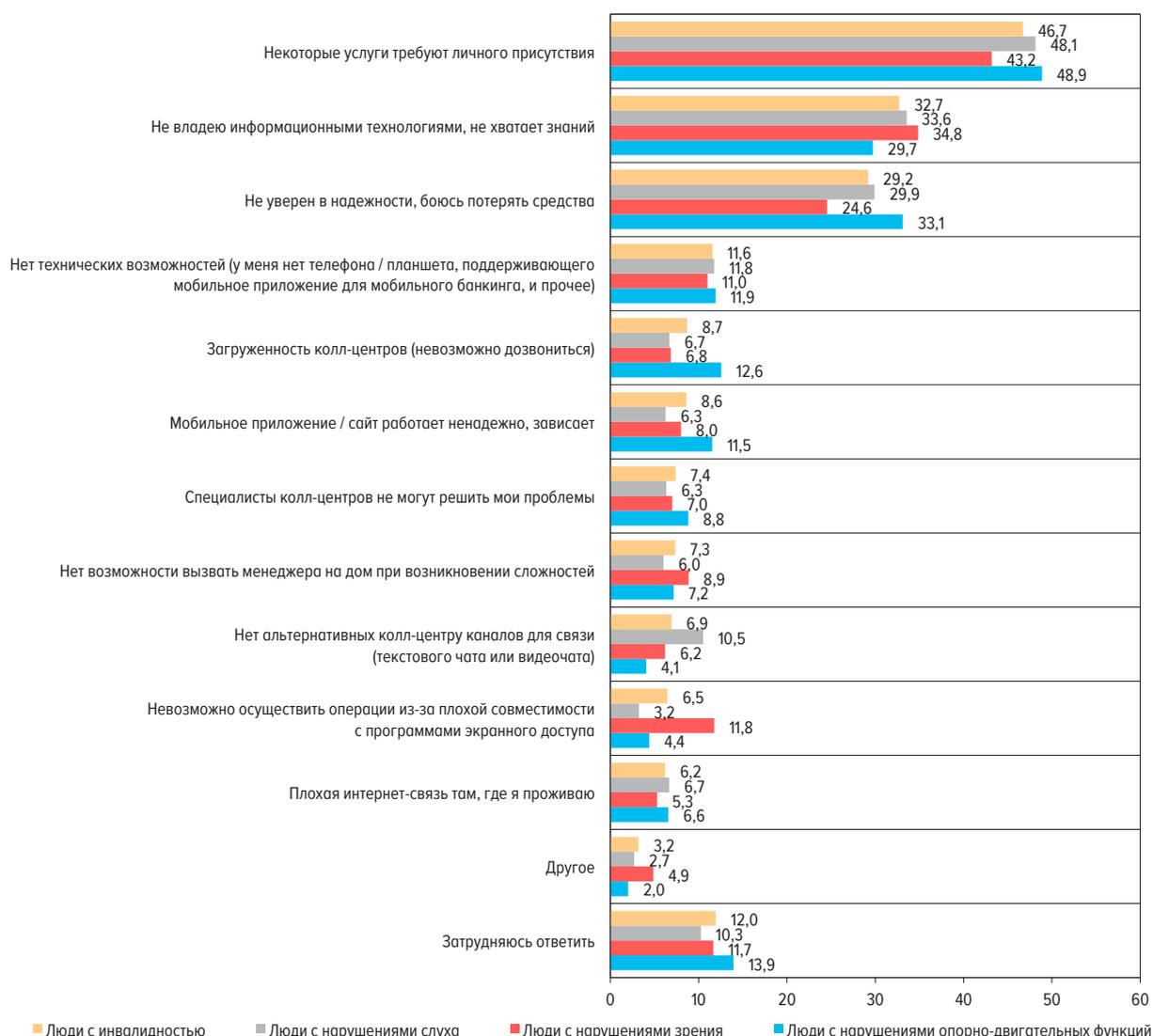
По состоянию на 2020 г. половина всех респондентов с инвалидностью (50,1%) была скорее либо полностью не готова переходить на исключительно дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, 41,8% сообщили о том, что они скорее либо полностью готовы перейти на исключительно дистанционное обслуживание и еще 8,1% не уверены в своем решении относительно возможности такого перехода. В целом, несмотря на существенный рост использования дистанционных каналов обслуживания, личные посещения подразделе-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕЙТИ НА ДИСТАНЦИОННЫЙ ФОРМАТ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОЛНОСТЬЮ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

Рис. 46



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ БАРЬЕРОВ ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПО ТИПУ БАРЬЕРОВ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ) Рис. 47



ний по-прежнему остаются наиболее используемым каналом взаимодействия с финансовыми организациями для людей с инвалидностью.

Вместе с тем среди респондентов с инвалидностью, лично посещающих финансовые организации, 48,1% скорее либо полностью поддержали возможность перейти на исключительно дистанционное обслуживание и отказаться от личных посещений и 41,9% отметили, что они скорее либо полностью не готовы осуществить такой переход. Меньше всего респондентов, скорее либо полностью поддержавших возможность отказа от личных визитов в подразделения и перехода на исключительно дистанционное взаимодействие с финансовыми организациями, отмечено среди людей с полной потерей слуха (41,4%) и людей с полной потерей зрения (30,4%) – по сравнению с другими группами людей с инвалидностью они наиболее чувствительны к уровню адаптации различных каналов взаимодействия с финансовыми организациями и могут испытывать повышенные сомнения в отношении возможности беспрепятственного получения ими всех финансовых услуг только посредством дистанционных каналов.

В качестве основных барьеров для перехода на дистанционное обслуживание люди с инвалидностью называют необходимость личного присутствия для выполнения ряда финансовых операций (46,7%), недостаточный уровень цифровой грамотности (32,7%), отсутствие уверен-

ности в безопасности и защищенности дистанционных каналов обслуживания (29,2%), а также отсутствие техники, позволяющей использовать дистанционные каналы взаимодействия с финансовыми организациями (11,6%) – большинство указанных барьеров не относятся напрямую к сфере финансовой доступности и требуют особого внимания к программам, реализуемым в области повышения уровня цифровой грамотности людей с инвалидностью, а также к вопросам оказания людям с инвалидностью поддержки в получении современных устройств в рамках действующих и разрабатываемых программ социальной интеграции. Вместе с тем респонденты с различными видами нарушений сообщали о наличии барьеров, требующих непосредственного внимания со стороны финансовых организаций. Так, люди с нарушениями опорно-двигательных функций чаще остальных групп респондентов отмечали загруженность колл-центров (12,6%) и невозможность решить некоторые проблемы через операторов (8,8%), нестабильность работы некоторых дистанционных каналов обслуживания (11,5%). Люди с нарушениями зрения чаще сообщали о невозможности вызова на дом сотрудника финансовой организации (8,9%) и плохой совместимости ряда сайтов и мобильных приложений финансовых организаций с программами экранного доступа (11,8%), а люди с нарушениями слуха обращали внимание на отсутствие альтернативных колл-центру каналов для получения оперативной консультации от сотрудников финансовых организаций (10,5%).

6.1. Личные посещения

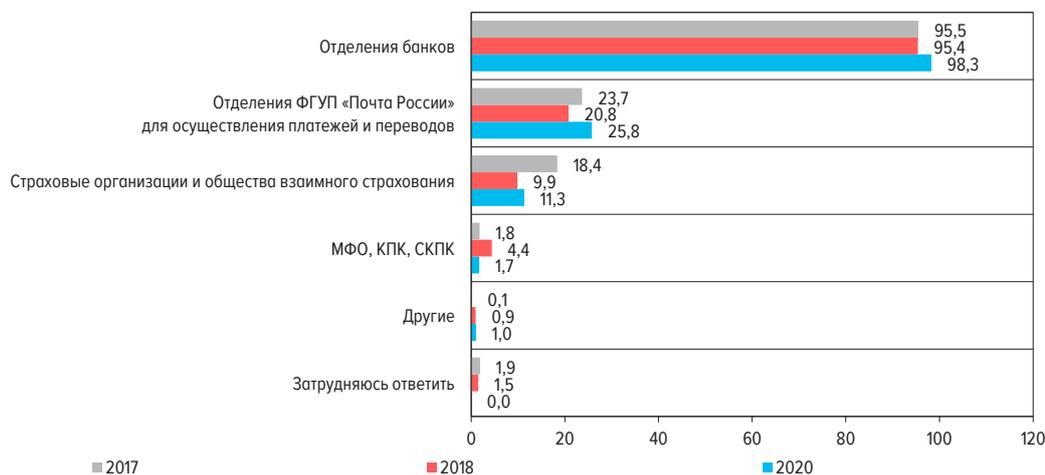
Как и в предыдущие периоды, в 2020 г. большая часть людей с инвалидностью посещали подразделения банков лично – 98,3%, что на 2,9 п.п. больше, чем в 2018 году. Отделения ФГУП «Почта России» стало посещать на 5,0 п.п. больше респондентов (25,8%), страховые организации и общества взаимного страхования – на 1,5 п.п. (11,3%). На 2,7 п.п. меньше респондентов сообщили о личных посещениях МФО, КПК и СКПК (1,7%).

Доля тех, кто лично посещает подразделения банков, возросла на 1,7 п.п. среди людей с нарушениями слуха (98,3%), на 1,4 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (98,4%) и на 5,8 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (98,1%). Отделения ФГУП «Почта России» стало посещать на 5,2 п.п. больше людей с нарушениями слуха (26,6%) и на 9,8 п.п. больше людей с нарушениями зрения (27,3%). Аналогичная ситуация наблюдается в части личных посещений страховых организаций и обществ взаимного страхования – их посещали на 1,2 п.п. больше респондентов с нарушениями слуха (13,6%) и на 4,9 п.п. больше респондентов с нарушениями зрения (10,4%). Доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, посещающих

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

Рис. 48

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



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

Рис. 49

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



лично эти организации, напротив, уменьшилась: незначительно (на 0,5 п.п.) сократилась доля тех, кто лично посещает отделения ФГУП «Почта России» (23,2%), и на 1,8 п.п. сократилась доля тех, кто посещает страховые организации и общества взаимного страхования (9,9%). При этом снизилась личная посещаемость подразделений МФО, КПК и СКПК: на 4,6 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (0,5%) и на 4,0 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (1,2%), тогда как среди людей с нарушениями зрения посещаемость подразделений таких организаций, наоборот, незначительно возросла – на 0,6 п.п. (3,5%).

По сравнению с 2018 г. не произошло значимых изменений в общей оценке приспособленности для людей с инвалидностью подразделений финансовых организаций. Среди людей с частичной потерей слуха, частичной потерей зрения и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, снизилась доля тех, кто считает подразделения частично или полностью приспособленными (на 7,5; 4,8 и 11,5 п.п. соответственно), и одновременно возросла доля тех, кто считает их частично или полностью непригодными (на 7,1; 4,9 и 17,5 п.п. соответственно). При этом среди респондентов с полной потерей слуха, полной потерей зрения и с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоя-

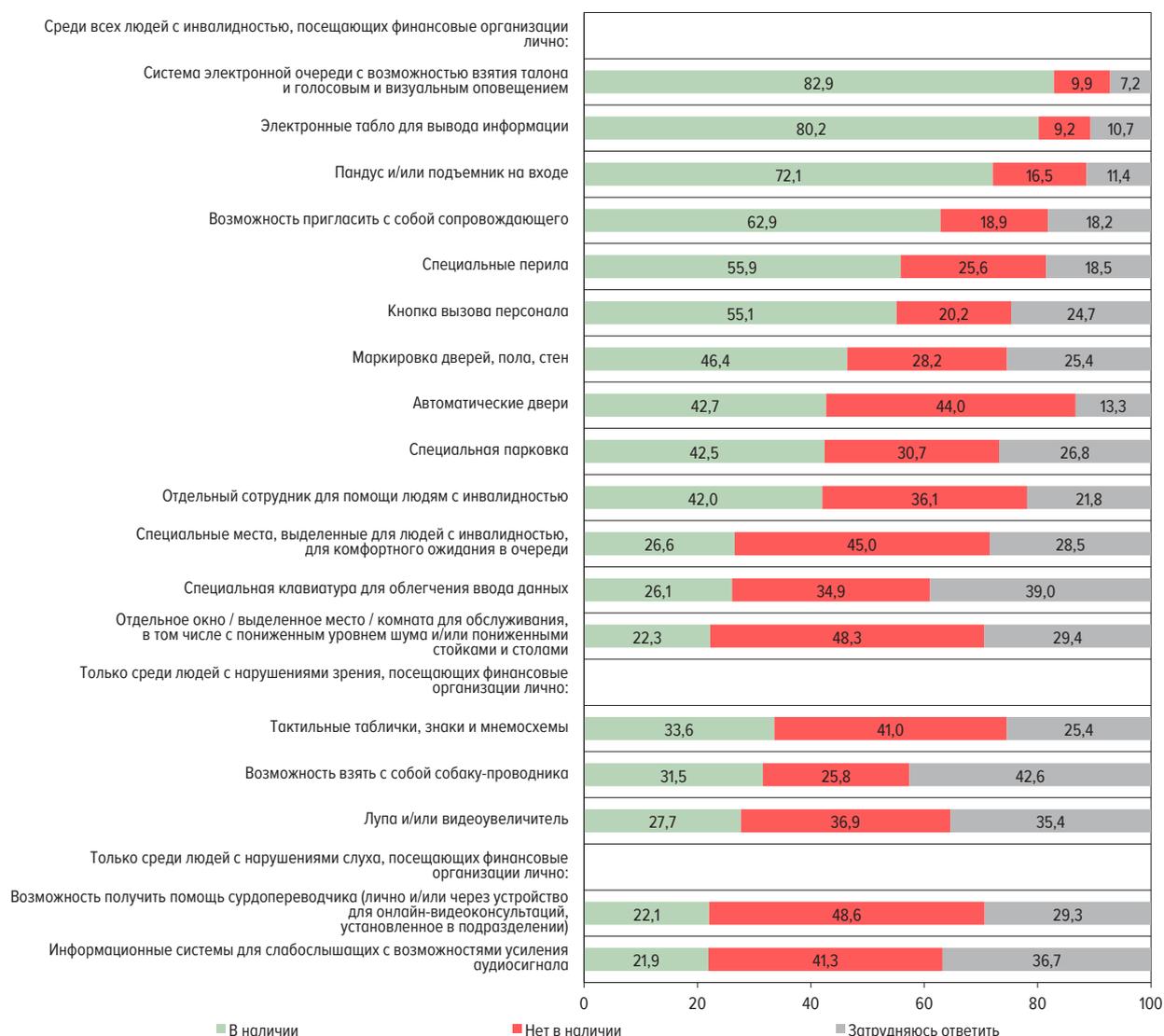
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СТЕПЕНЬ АДАПТАЦИИ ПОСЕЩАЕМЫХ ИМИ ОТДЕЛЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО СТЕПЕНИ АДАПТАЦИИ

Рис. 50

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



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ/С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ/С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ В ПОСЕЩАЕМЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ (% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ/С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ/С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО) Рис. 51



тельному доступу инвалида в помещение, доля тех, кто частично или полностью удовлетворен уровнем адаптации подразделений, напротив, выросла (на 2,7; 9,9 и 7,7 п.п. соответственно), а доля неудовлетворенных – сократилась (на 5,6; 6,5 и 5,5 п.п. соответственно). Вместе с тем, несмотря на произошедшие изменения, в 2020 г. наибольшая доля респондентов, сообщивших о полной или частичной приспособленности посещаемых ими отделений финансовых организаций, зафиксирована среди людей с частичной потерей слуха (75,9%) и людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида в помещение (72,2%), а наименьшая – среди респондентов с полной потерей зрения (58,7%) и нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (60,8%).

В 2020 г. сократилась доля людей с инвалидностью, сообщивших о наличии в посещаемых ими подразделениях пандусов и/или подъемников на входе (на 4,7 п.п., до 72,1%), специальных перил (на 6,4 п.п., до 55,9%), кнопки вызова персонала (на 3,3 п.п., до 55,1%), автоматических дверей (на 12,1 п.п., до 42,7%), маркировки дверей, пола, стен (на 6,3 п.п., до 46,4%) и специальной парковки (на 2,0 п.п., до 42,5%). Не произошло значимых изменений в отношении доли тех, кто отметил наличие специальной клавиатуры для облегчения ввода дан-

ных (26,1%) и отдельных сотрудников для помощи людям с инвалидностью (42,0%). Возросла доля респондентов, отметивших наличие в подразделениях систем электронной очереди (на 5,8 п.п., до 82,9%), электронных табло для вывода информации (на 8,9 п.п., до 80,2%) и наличие возможности пригласить с собой сопровождающего (на 4,4 п.п., до 62,9%). Также впервые в 2020 г. было оценено наличие таких адаптационных элементов, как отдельное окно/выделенное место/комната для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами (22,3%), и специальные места, выделенные людям с инвалидностью для комфортного ожидания в очереди (26,6%). Отрицательная динамика в оценке наличия ряда указанных элементов адаптивной инфраструктуры при сохранении оценки общей приспособленности подразделений финансовых организаций на том же уровне, что и в 2018 г., может быть в том числе вызвана обстановкой, сложившейся вследствие пандемии COVID-19: например, снизившейся частотой личных посещений, что могло оказать влияние на возможность заметить и принять во внимание наличие тех или иных элементов, а также необходимостью посещения других подразделений финансовых организаций, которые непривычны респондентам, вследствие изменений, произошедших в графиках работы привычных для них подразделений финансовых организаций.

Следует отметить, что респонденты с нарушениями слуха и нарушениями зрения дополнительно оценивали наличие отдельных параметров, востребованных среди людей с их формой инвалидности. Так, люди с нарушениями зрения, посещающие финансовые организации лично, отдельно от всех других групп респондентов оценивали возможность взять с собой собаку-проводника (31,5 против 30,8% в 2018 г.) и наличие таких адаптационных элементов, как тактильные таблички, знаки и мнемосхемы (33,6 против 39,2% в 2018 г.), и впервые в 2020 г. – лупа и/или видеоувеличитель (27,7%). Люди с нарушениями слуха, посещающие финансовые организации лично, отдельно от всех других групп респондентов оценивали наличие информационных систем для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала (21,9 против 27,7% в 2018 г.) и впервые в 2020 г. – возможность получить помощь сурдопереводчика (лично и/или через устройство для онлайн-видеоконсультаций, установленное в подразделении) (22,1%).

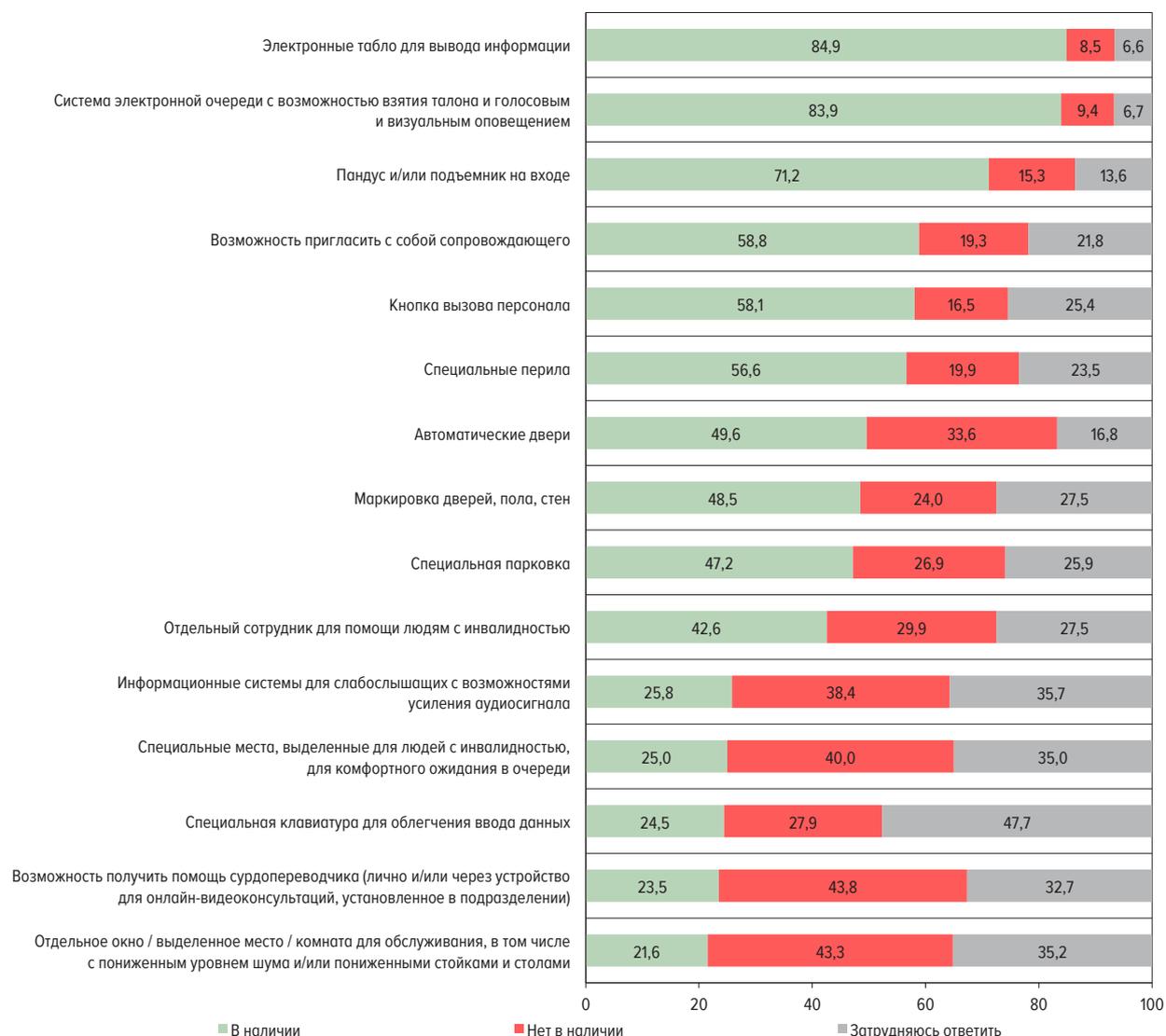
Люди с нарушениями слуха, в отличие от других групп людей с инвалидностью, помимо прочих параметров оценивали также параметры «Информационные системы для слабослышащих с возможностями усиления аудиосигнала» и «Возможность получить помощь сурдопереводчика (лично и/или через устройство для онлайн-видеоконсультаций, установленное в подразделении)». О наличии информационных систем для слабослышащих по сравнению с 2018 г. сообщили на 7,5 п.п. меньше респондентов с частичной потерей слуха (25,8%) и на 3,2 п.п. меньше респондентов с полной потерей слуха (14,3%). При этом следует отметить, что среди людей с полной потерей слуха также на 3,9 п.п. сократилась доля тех, кто сообщил об отсутствии такого элемента, и на 7,1 п.п. больше респондентов с полной потерей слуха затруднились ответить на вопрос о наличии или отсутствии информационных систем для слабослышащих в подразделении. Неоднородность в оценке наличия/отсутствия данного параметра может быть в том числе связана со спецификой ограничений, присущих форме инвалидности респондентов – люди с частичной потерей слуха в отличие от людей с полной потерей слуха имеют большую потребность в использовании соответствующих информационных систем и, как следствие, могут быть лучше осведомлены об их наличии в подразделениях финансовых организаций. Возможность получить помощь сурдопереводчика была впервые оценена в 2020 г. – о ее наличии сообщили 23,5% людей с частичной потерей слуха и 19,2% людей с полной потерей слуха.

Меньшая доля людей с частичной потерей слуха по сравнению с 2018 г. сообщала о наличии ряда адаптационных элементов: на 3,7 п.п. меньше – о наличии пандуса и/или подъемника на входе (71,2%), на 3,2 п.п. – о наличии специальных перил (56,6%), на 7,0 п.п. – о наличии маркировки дверей, пола, стен (48,5%), на 4,3 п.п. – о наличии автоматических дверей (49,6%),

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 52

(% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)

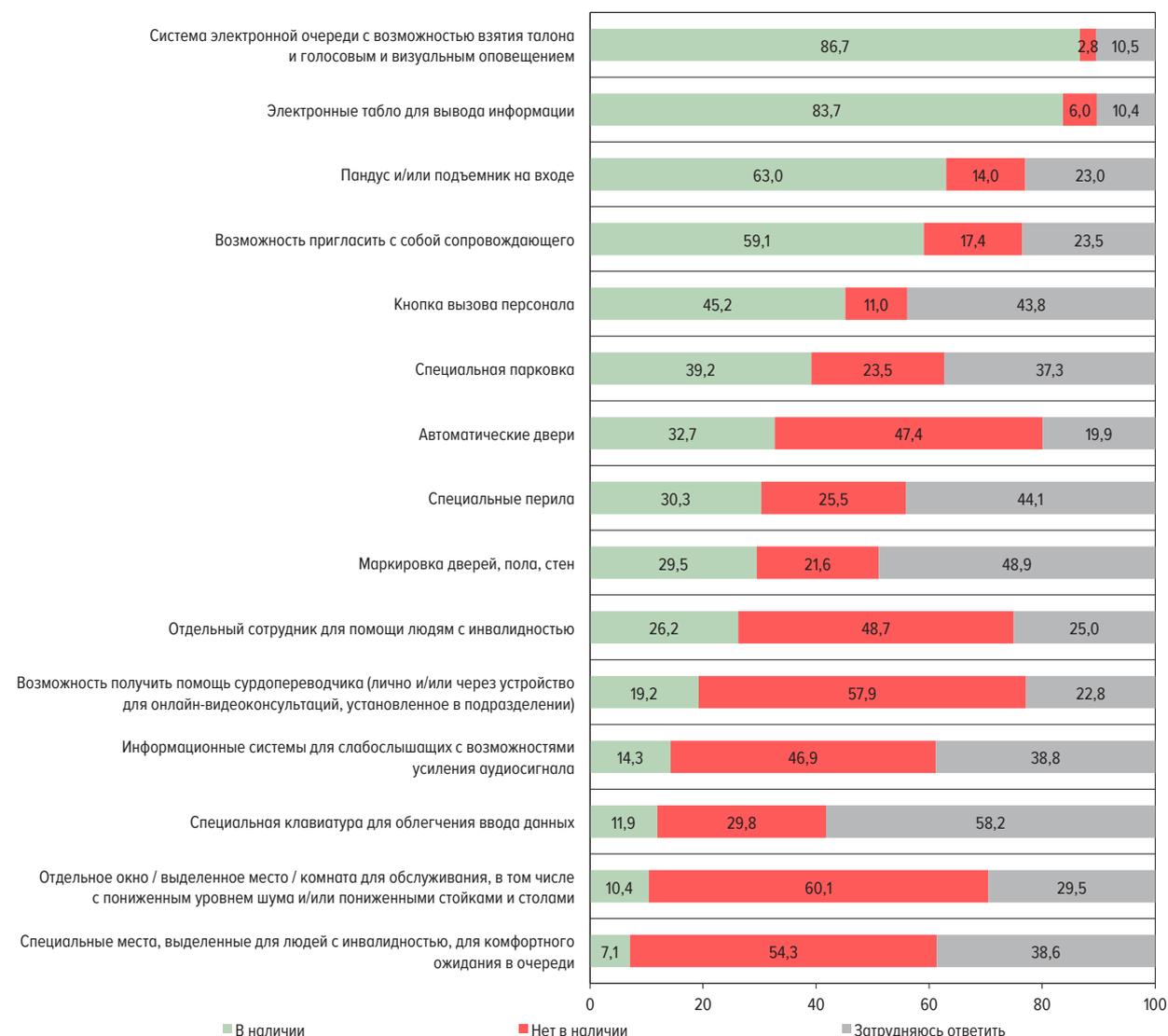


на 2,7 п.п. – о наличии специальной парковки (47,2%) и на 2,7 п.п. – о наличии специальной клавиатуры для облегчения ввода данных (24,5%). При этом в 2020 г. возросла доля опрошенных с частичной потерей слуха, отметивших наличие в подразделениях финансовых организаций электронного табло для вывода информации (на 6,4 п.п., до 84,9%), системы электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением (на 10,7 п.п., до 83,9%) и возможности пригласить с собой сопровождающего (на 3,0 п.п., до 58,8%), а также незначительно возросла доля тех, кто сообщил о наличии кнопки вызова персонала (на 0,4 п.п., до 58,1%) и отдельного сотрудника для оказания помощи людям с инвалидностью (на 0,9 п.п., до 42,6%).

Меньшая доля людей с полной потерей слуха в 2020 г. отметила наличие всех параметров, кроме электронных табло (83,7 против 76,2% в 2018 г.) и возможности пригласить с собой сопровождающего (59,1 против 48,5% в 2018 г.). Также снизилась доля респондентов указанной группы, сообщивших о наличии пандусов и/или подъемников на входе, на 6,8 п.п. (63,0%), специальных перил – на 32,9 п.п. (30,3%), кнопки для вызова персонала – на 6,0 п.п. (45,2%), маркировки дверей, пола, стен – на 21,4 п.п. (29,5%), специальной парковки – на 7,7 п.п. (39,2%), автоматических дверей – на 10,9 п.п. (32,7%), специальной клавиатуры для ввода данных – на 1,7 п.п. (11,9%), а также незначительно снизилась доля тех, кто сообщил о наличии систем

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)



электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением (86,7%) и отдельного сотрудника для оказания помощи людям с инвалидностью (26,2%) – на 0,3 и 0,9 п.п. соответственно. Следует отметить, что практически по всем параметрам наблюдается одновременное снижение доли респондентов с полной потерей слуха, сообщивших об отсутствии тех или иных адаптационных элементов, и существенный рост доли тех, кто испытал затруднения с оценкой их наличия. Таким образом, изменения доли людей с полной потерей слуха, отметивших наличие тех или иных адаптационных элементов, могут быть в том числе связаны с их востребованностью – в силу отсутствия необходимости в использовании тех или иных инфраструктурных элементов респонденты с полной потерей слуха реже заостряют внимание на их наличии либо отсутствии в подразделениях. Также следует отметить, что люди с нарушениями слуха в целом чаще респондентов с другими формами инвалидности отмечают наличие в подразделениях автоматических дверей и систем электронной очереди с возможностью взятия талона и голосовым и визуальным оповещением.

Помимо этого, впервые в 2020 г. респонденты с частичной потерей слуха и полной потерей слуха оценили наличие в подразделениях таких элементов инфраструктуры, как отдельное окно/выделенное место/комната для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем

шума и/или пониженными стойками и столами (21,6 и 10,4% соответственно), и специальные места, выделенные людям с инвалидностью для комфортного ожидания в очереди (25,0 и 7,1% соответственно).

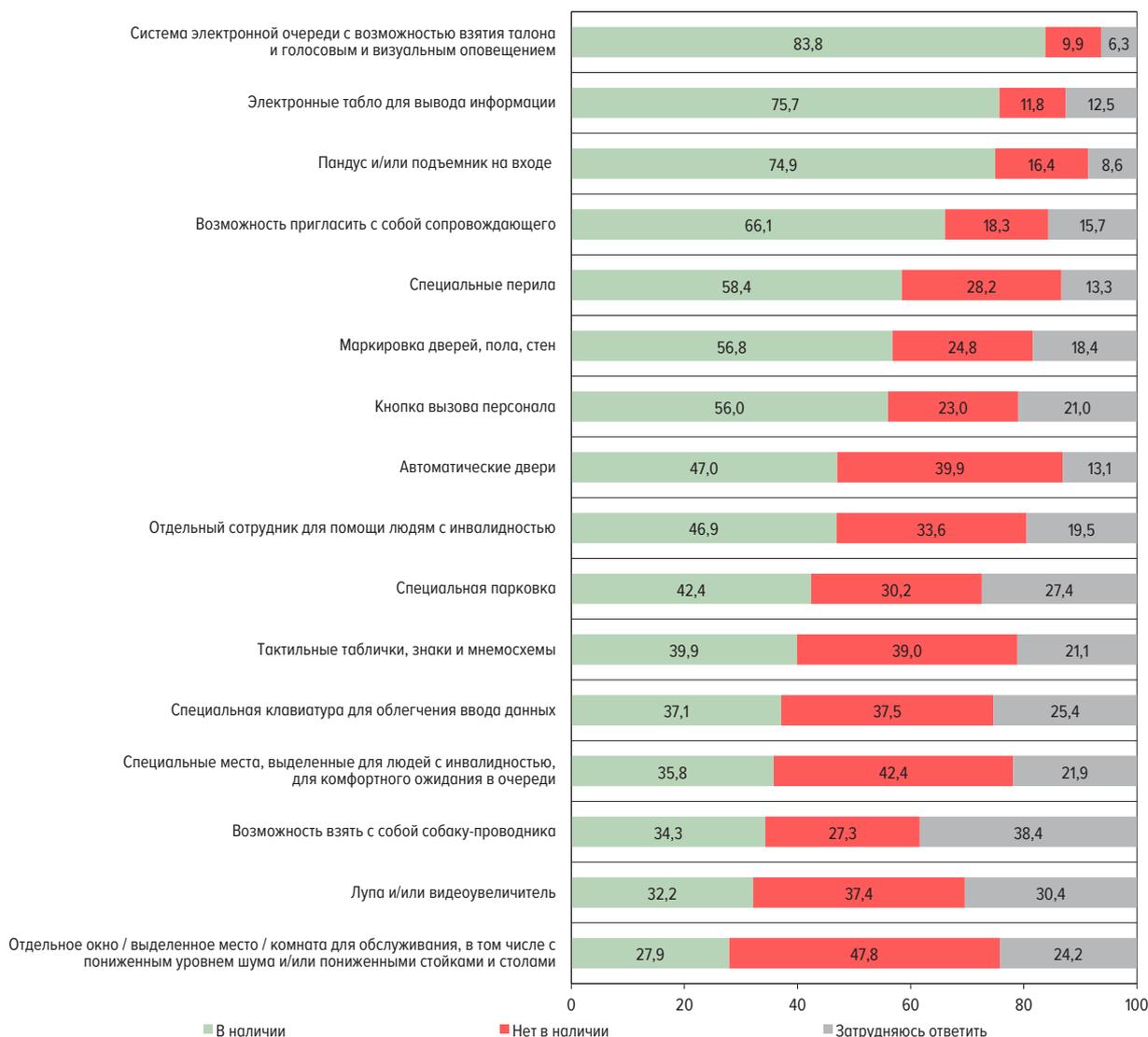
Люди с нарушениями зрения, в отличие от других групп людей с инвалидностью, в дополнение к другим параметрам оценивали также такие параметры, как «Возможность взять с собой собаку-проводника», «Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы» и «Лупа и/или видеоувеличитель». О наличии возможности взять с собой собаку-проводника по сравнению с 2018 г. сообщили на 1,9 п.п. больше людей с частичной потерей зрения (34,3%) и на 2,5 п.п. меньше людей с полной потерей зрения (22,3%). О наличии в подразделении тактильных табличек, знаков и мнемосхем – на 1,4 п.п. меньше респондентов с частичной потерей зрения (39,9%) и на 18,8 п.п. меньше респондентов с полной потерей зрения (12,5%). Наличие лупы и/или видеоувеличителя в 2020 г. оценивалось впервые – об их наличии сообщили 32,2% людей с частичной потерей зрения и 12,7% людей с полной потерей зрения.

По сравнению с 2018 г. меньшая доля людей с частичной потерей зрения отметила наличие в подразделениях пандуса и/или подъемника на входе – на 2,0 п.п. (74,9%), специальных перил – на 9,3 п.п. (58,4%), возможности пригласить с собой сопровождающего – на 1,2 п.п.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 54

(% от числа опрошенных людей с ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



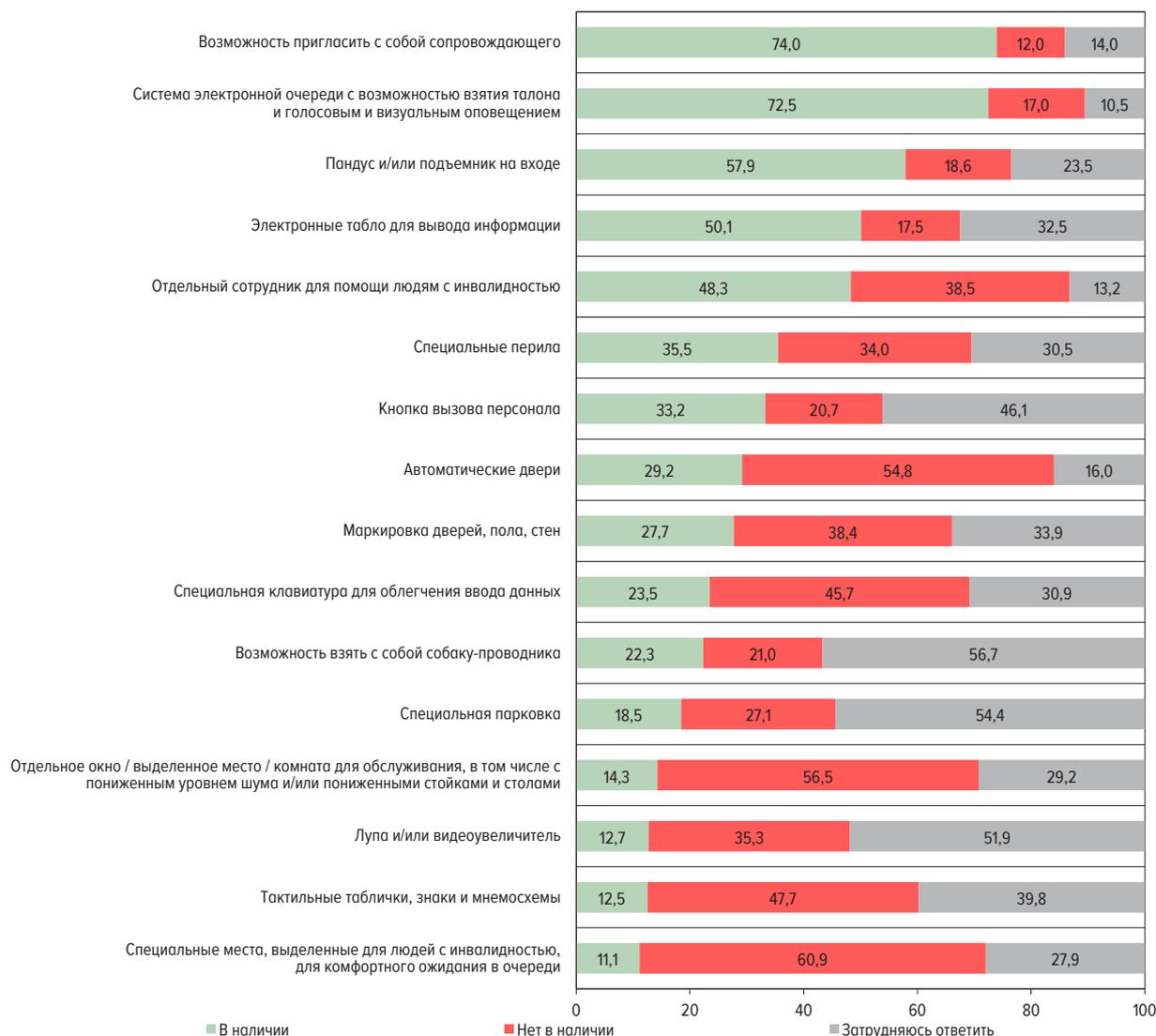
(66,1%), автоматических дверей – на 19,1 п.п. (47,0%), кнопки вызова персонала – на 8,8 п.п. (56,0%), маркировки дверей, пола, стен – на 3,8 п.п. (56,8%) и отдельного сотрудника для помощи людям с инвалидностью – на 6,2 п.п. (46,9%), а также незначительно уменьшилась доля тех, кто сообщил о наличии специальных парковок (42,4%) и специальных клавиатур для облегчения ввода данных (37,1%), – на 0,4 и 0,6 п.п. соответственно. На 5,1 п.п. больше респондентов с частичной потерей зрения отметили наличие электронных табло для вывода информации (75,7%), а доля тех, кто отметил наличие систем электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением, практически не изменилась (83,8 против 83,7% в 2018 г.).

Среди людей с полной потерей зрения уменьшилась доля тех, кто отметил только такие параметры, как наличие автоматических дверей – на 18,5 п.п. (29,2%), специальных перил – на 7,0 п.п. (35,5%), маркировки дверей, пола, стен – на 6,9 п.п. (27,7%) и специальной парковки – на 4,6 п.п. (18,5%), а также незначительно сократилась доля тех, кто отметил наличие специальной клавиатуры для облегчения ввода данных – на 0,9 п.п., до 23,5%. При этом возросла доля респондентов с полной потерей зрения, которые отметили наличие возможности пригласить с собой сопровождающего – на 7,8 п.п. (74,0%), систем электронной очереди с голосовым и визуальным оповещением – на 9,5 п.п. (72,5%), пандуса и/или подъемника на входе –

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Рис. 55

(% от числа опрошенных людей с полной потерей зрения, посещающих финансовые организации лично)



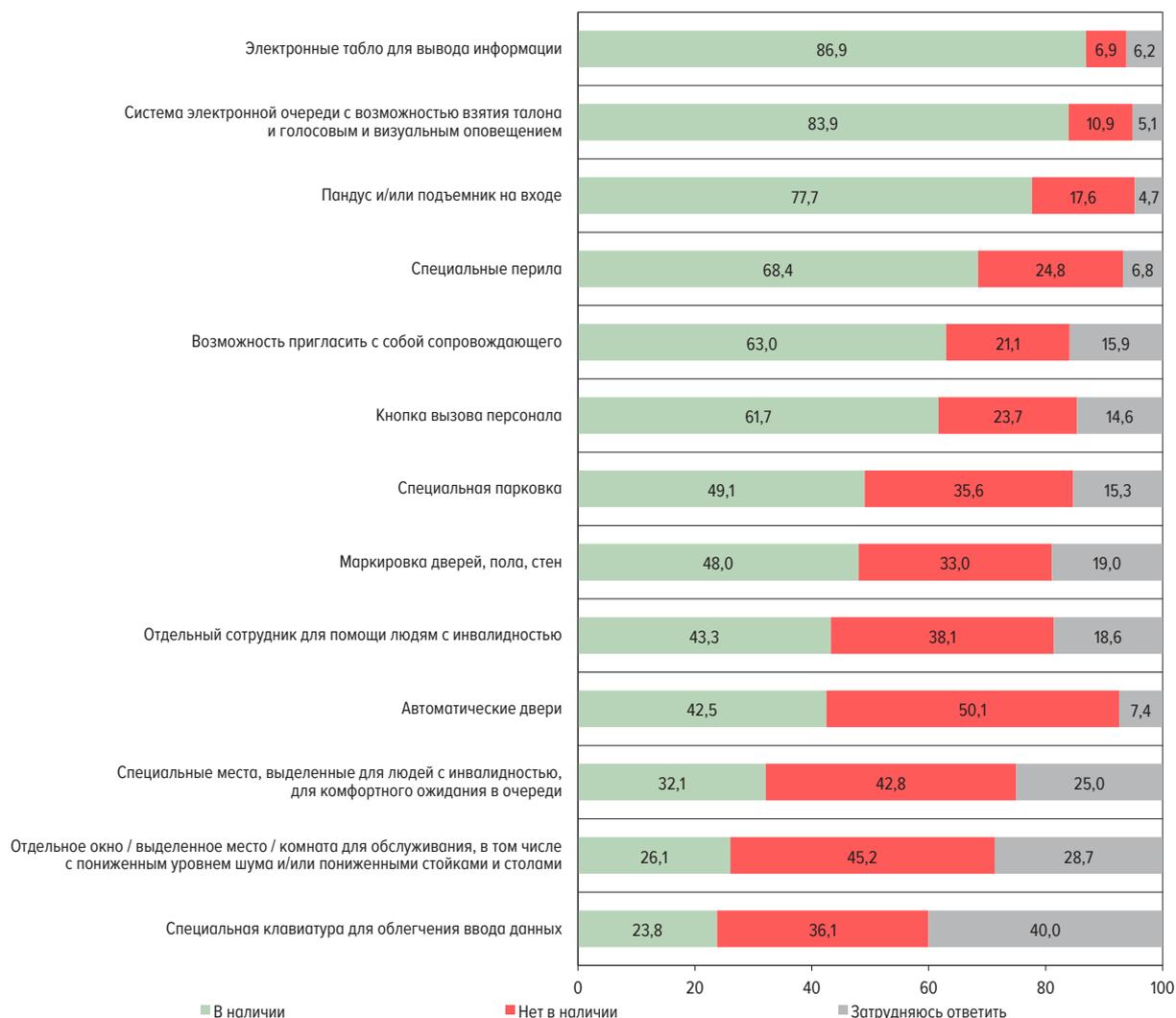
на 7,9 п.п. (57,9%), отдельного сотрудника для помощи людям с инвалидностью – на 9,9 п.п. (48,3%) и электронного табло для вывода информации – на 14,2 п.п. (50,1%), а также незначительно увеличилась доля тех, кто отметил наличие в подразделениях финансовых организаций кнопки вызова персонала – на 0,4 п.п., до 33,2%.

Также в 2020 г. впервые было оценено наличие таких адаптационных элементов, как отдельное окно/выделенное место/комната для обслуживания, в том числе с пониженным уровнем шума и/или пониженными стойками и столами, и специальные места, выделенные людям с инвалидностью для комфортного ожидания в очереди – об их наличии сообщили 27,9 и 35,8% людей с частичной потерей зрения и 14,3 и 11,1% людей с полной потерей зрения соответственно.

Следует подчеркнуть, что по сравнению с долей людей с частичной потерей зрения меньшая доля людей с полной потерей зрения сообщает о наличии в подразделениях тех или иных адаптационных элементов и условий. Как и в прошлые периоды, такая разница в оценках двух категорий людей с нарушениями зрения может быть обусловлена в том числе особенностями, продиктованными формой инвалидности респондентов, и, как следствие, различной востребованностью тех или иных элементов инфраструктуры и условий обслуживания. Помимо это-

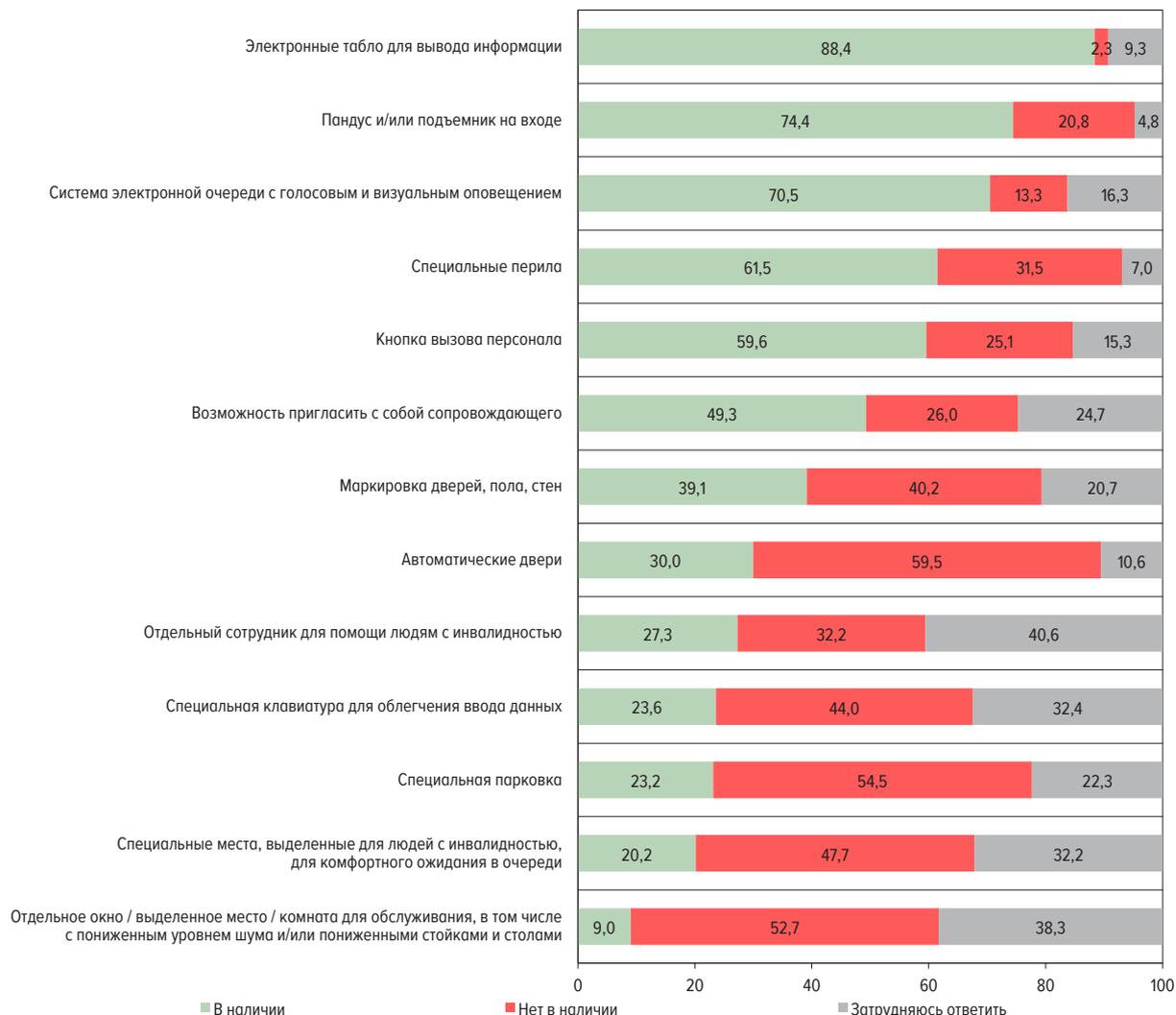
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ДОСТУПУ ИНВАЛИДА К ПОМЕЩЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ В ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ОТДЕЛЬНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ АДАПТИВНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (% ОТ ЧИСЛА ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНЫХ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

Рис. 56



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. 57



го, в силу специфики имеющейся формы инвалидности люди с полной потерей зрения могут быть менее осведомлены о наличии или отсутствии определенных адаптационных элементов и условий, чем люди с частичной потерей зрения. При этом люди с нарушениями зрения в целом чаще респондентов с другими формами инвалидности отмечают наличие в подразделениях специальной клавиатуры для облегчения ввода данных, маркировки дверей, пола, стен, а также наличие отдельного сотрудника для помощи людям с инвалидностью и возможности пригласить с собой сопровождающего.

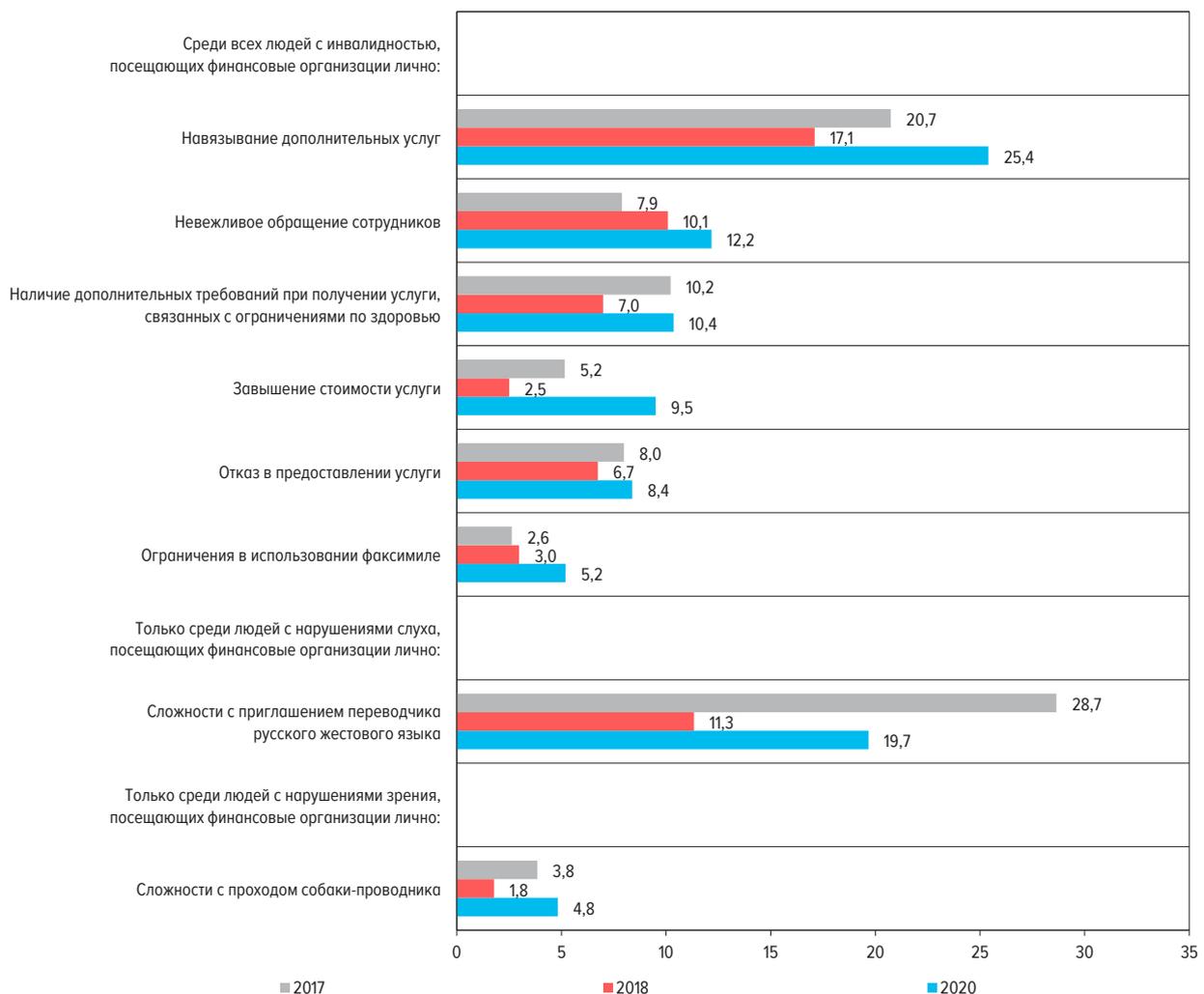
Люди с нарушениями опорно-двигательных функций среди всех категорий людей с инвалидностью являются наиболее активными пользователями таких адаптационных элементов, как специальные перила, кнопки вызова персонала, пандусы и/или подъемники на входе и специальные парковки – как следствие, они чаще сообщали об их наличии в подразделениях финансовых организаций, которые они посещают. Также люди с нарушениями опорно-двигательных функций чаще респондентов с другими формами инвалидности сообщали о наличии в подразделениях электронных табло для вывода информации и в целом по сравнению с другими респондентами испытывали значительно меньше затруднений в оценке наличия/отсутствия тех или иных адаптационных элементов.

Большая доля респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, по сравнению с 2018 г. отметила наличие практически всех адаптационных элементов в подразделениях финансовых организаций, которые они посещают. Так, наличие электронных табло для вывода информации отметили на 13,1 п.п. больше респондентов указанной категории (86,9%), систем электронной очереди – на 12,7 п.п. (83,9%), специальных перил – на 4,4 п.п. (68,4%), специальных парковок – на 3,0 п.п. (49,1%), специальных клавиатур для облегчения ввода данных – на 2,7 п.п. (23,8%), а также наличие отдельных сотрудников для оказания помощи людям с инвалидностью в процессе обслуживания – на 1,2 п.п. (43,3%) и возможности пригласить с собой сопровождающего – на 9,6 п.п. (63,0%). При этом в 2020 г. на 8,9 п.п. меньше респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, сообщили о наличии пандусов и/или подъемников на входе (77,7%), на 1,7 п.п. меньше – кнопок вызова персонала (61,7%), на 10,4 п.п. меньше – автоматических дверей (42,5%) и на 1,4 п.п. меньше – маркировки дверей, пола и стен (48,0%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ/С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ/С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, КОТОРЫЕ ОТМЕТИЛИ НАЛИЧИЕ ТРУДНОСТЕЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ЛИЧНОМ ПОСЕЩЕНИИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ТРУДНОСТЕЙ*

Рис. 58

(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ/С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ/С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА, ПОСЕЩАЮЩИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО)



* Показатели за 2017 год уточнены по сравнению с предшествующими периодами.

Обратная ситуация наблюдается с респондентами с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи. В 2020 г. уменьшилась доля респондентов указанной категории, отметивших наличие в подразделениях пандусов и/или подъемников на входе (на 12,2 п.п., 74,4%), систем электронной очереди (на 12,0 п.п., 70,5%), автоматических дверей (на 16,8 п.п., 30,0%), маркировки дверей, пола и стен (на 7,4 п.п., 39,1%), специальных парковок (на 21,6 п.п., 23,2%), специальных клавиатур (на 3,6 п.п., 23,6%), а также наличие отдельного сотрудника для оказания помощи людям с инвалидностью (на 10,7 п.п., 27,3%) и возможности пригласить с собой сопровождающего (на 13,5 п.п., 49,3%). По сравнению с 2020 г. на 20,3 п.п. больше людей с данной формой инвалидности отметили наличие электронных табло (88,4%), на 4,1 п.п. – кнопок вызова персонала (59,6%), а также незначительно увеличилась (на 0,5 п.п.) доля тех, кто отметил наличие специальных перил (61,5%).

Разница в оценках наличия тех или иных адаптационных элементов представителями двух категорий людей с нарушениями опорно-двигательных функций может быть связана в том числе с их востребованностью в каждой из категорий и, как следствие, осведомленностью об их наличии в посещаемых подразделениях финансовых организаций.

В целом в 2020 г. большая доля респондентов с инвалидностью сообщила о наличии тех или иных проблем, возникших во время личных посещений финансовых организаций. По-прежнему в числе наиболее актуальных проблем остается навязывание дополнительных услуг (25,4%) – на 8,3 п.п. больше людей с инвалидностью отметили наличие такой проблемы по сравнению с 2018 годом. О том, что они сталкивались с невежливым обращением сотрудников, сообщили 12,2% респондентов с инвалидностью (10,1% в 2018 г.), с наличием дополнительных требований при получении финансовых услуг – 10,4% (7,0% в 2018 г.), с завышением стоимости получаемых услуг – 9,5% (2,5% в 2018 г.), с отказом в предоставлении услуг – 8,4% (6,7% в 2018 г.), а с ограничениями в использовании факсимиле – 5,2% (3,0% в 2018 г.).

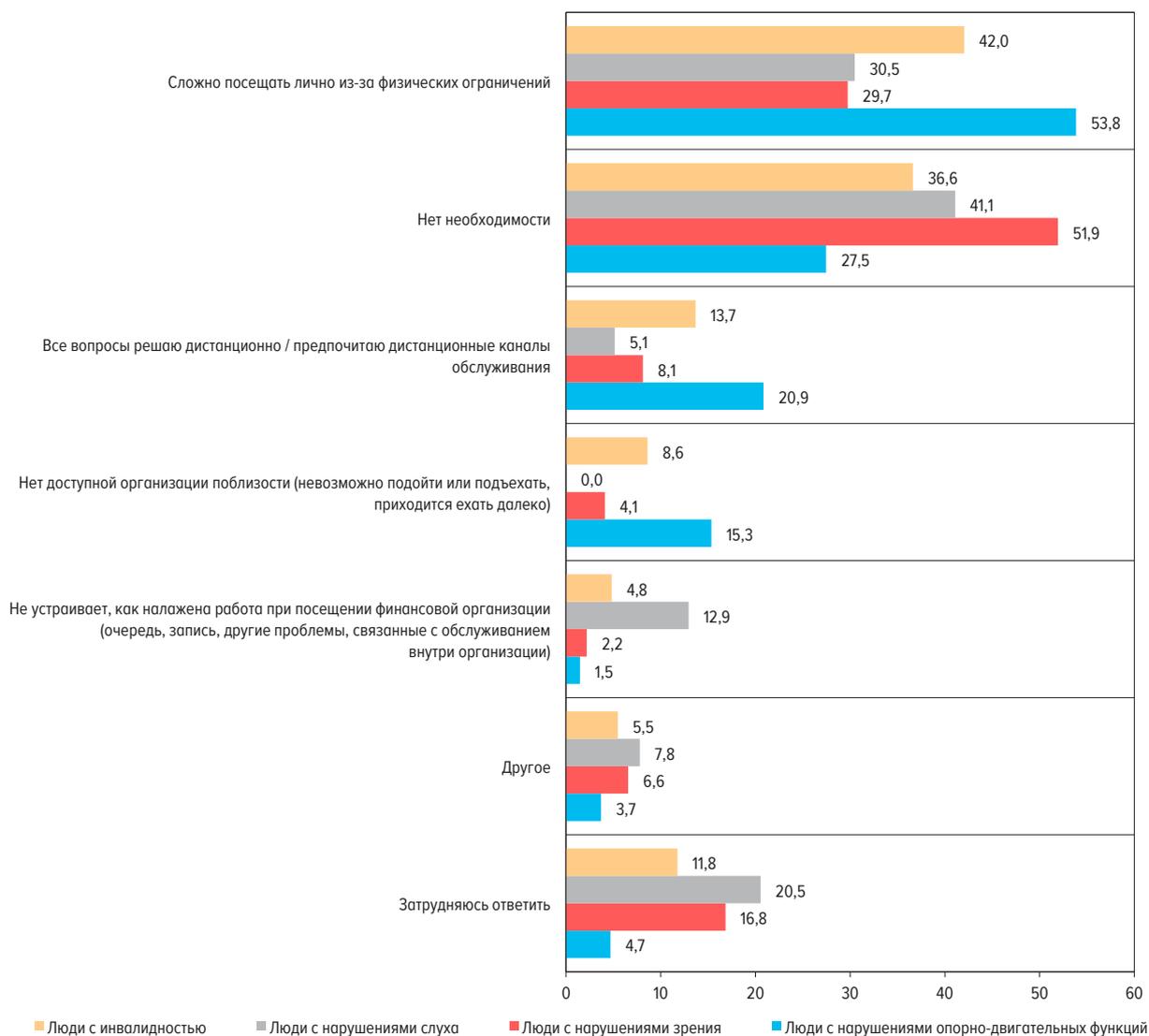
Люди с нарушениями зрения и люди с нарушениями слуха также оценивали наличие отдельных сложностей, которые могут возникать у респондентов с их формой инвалидности при посещении подразделения финансовой организации. В частности, больше людей с нарушениями зрения, посещающих финансовые организации лично, отмечали наличие сложностей с проходом собаки-проводника при посещении подразделения (4,8 против 1,8% в 2018 г.). Также больше людей с нарушениями слуха, посещающих финансовые организации лично, сообщили о наличии сложностей с приглашением переводчика русского жестового языка в подразделение (19,7 против 11,3% в 2018 г.).

Вместе с тем люди с инвалидностью, не посещающие финансовые организации лично, в 2020 г. стали на 8,4 п.п. реже указывать в качестве причины для отказа от личных посещений сложности, связанные с имеющимися у них физическими ограничениями (42,0%), и на 3,4 п.п. реже – отсутствие доступной финансовой организации поблизости (8,6%), а влияние всех прочих барьеров изменилось незначительно – изменения составили не более 1,0 процентного пункта. Для людей с нарушениями опорно-двигательных функций наиболее частым фактором для отказа от личных посещений стали сложности, сопутствующие их форме инвалидности – об этом сообщили 53,8% респондентов с данной формой инвалидности, не посещающих подразделения финансовых организаций лично, что на 4,8 п.п. меньше, чем в 2018 году. При этом на данную причину для отказа от личного посещения финансовых организаций в 2020 г. указали на 7,5 п.п. больше людей с нарушениями слуха (30,5%) и на 34,6 п.п. меньше людей с нарушениями зрения (29,7%). Для остальных групп людей с инвалидностью основной причиной является отсутствие необходимости в личных посещениях – об этом в 2020 г. сообщили на 8,1 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (41,1%) и на 13,3 п.п. больше людей с нарушениями зрения (51,9%). На 2,3 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (27,5%) также сообщили об отсутствии необходимости в личных посещениях подразделений финансовых организаций. На отсутствие поблизости доступных подразделений финансовых

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ ПРИЧИНЫ ДЛЯ ОТКАЗА ОТ ЛИЧНЫХ ПОСЕЩЕНИЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПО ТИПУ ПРИЧИНЫ

Рис. 59

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



организаций указали на 4,2 п.п. меньше людей с нарушениями зрения (4,1%), на 3,1 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (15,3%), а люди с нарушениями слуха в 2020 г. не отмечали данную причину в качестве отказа от личных посещений подразделений. О том, что они не посещают финансовые организации лично по причине неудовлетворенности порядком обслуживания в подразделениях, сообщили 12,9% людей с нарушениями слуха (в 2018 г. эта причина данной группой респондентов не отмечалась), 2,2% людей с нарушениями зрения (на 2,1 п.п. меньше, чем в 2018 г.) и 1,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 4,7 п.п. меньше, чем в 2018 г.). Также в 2020 г. 13,7% респондентов с инвалидностью, не посещающих подразделения финансовых организаций лично, сообщили о том, что не делают этого по причине осуществления всех необходимых операций при помощи дистанционных каналов обслуживания.

6.2. Использование дистанционного доступа к банковскому счету

В 2020 г. существенно увеличилась доля людей с инвалидностью, использовавших за последние 12 месяцев до даты проведения опроса дистанционный доступ к банковским счетам

ДОЛЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕГО ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКИМ СЧЕТАМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ) В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ

Табл. 7

(% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ)

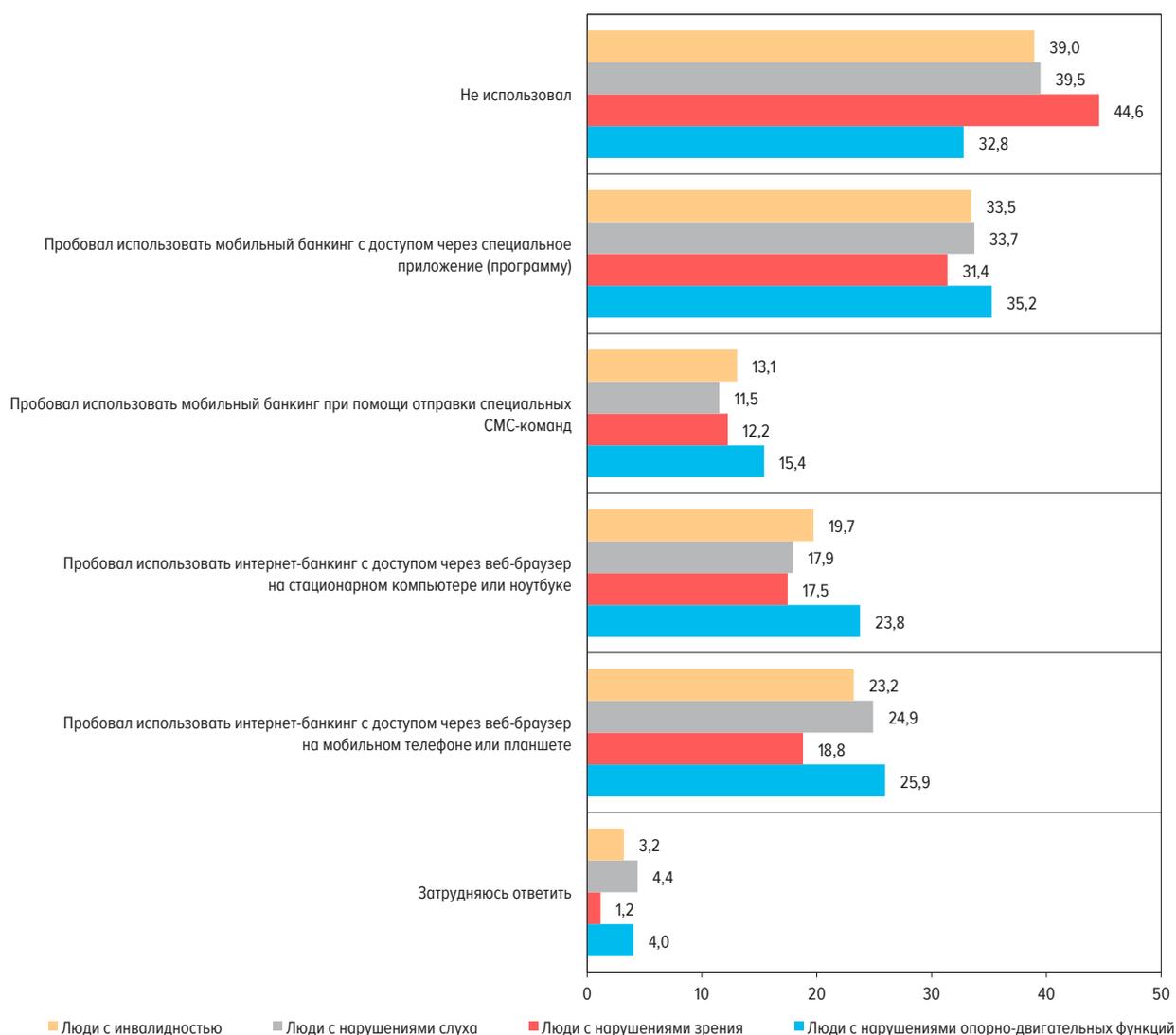
Вид доступа	Население России			Люди с инвалидностью		
	2017	2018	2019	2017	2018	2020
Дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в отчетном периоде (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг)	31,5	45,1	55,2	34,3	36,6	50,7
Интернет-банкинг через стационарный компьютер/ноутбук/и/или мобильное устройство	15,3	30,9	38,0	23,3	21,3	32,6
Мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды	28,5	40,2	48,0	29,7	33,3	46,1
Мобильное устройство для осуществления перевода денежных средств в отчетном периоде	31,2	44,9*	56,6	34,1	36,5	50,2
Интернет-банкинг через мобильное устройство и/или мобильный банкинг	29,6	42,4	52,5	31,6	35,0	48,8

* Данный показатель уточнен по сравнению с предшествующими периодами.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, КОГДА-ЛИБО ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДОВ/ПЛАТЕЖЕЙ ИЛИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ БАЛАНСА (ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ И/ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ), ПО ТИПУ ДИСТАНЦИОННОГО КАНАЛА

Рис. 60

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)

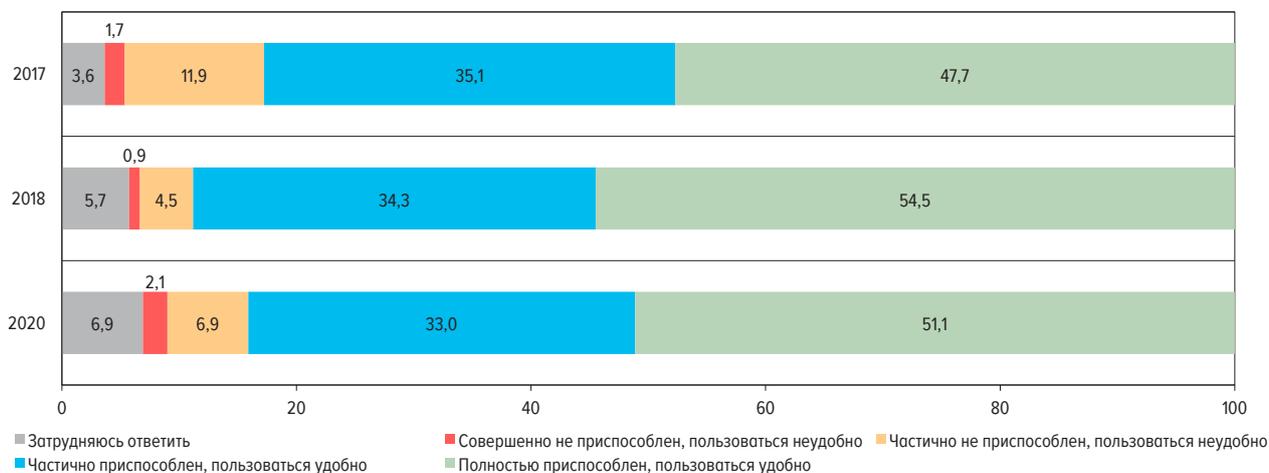


для осуществления перевода денежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга – 50,7 против 36,6% в 2018 году. Таким образом, люди с инвалидностью по степени использования дистанционных каналов обслуживания приблизились к остальному населению России – дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств при помощи интернет-банкинга и/или мобильного банкинга за последние 12 месяцев до даты проведения последнего опроса в 2019 г. использовали 55,2% населения России в целом. Аналогичная ситуация наблюдается с использованием мобильных устройств для осуществления перевода денежных средств в отчетный период. Такой способ дистанционного осуществления перевода денежных средств за последние 12 месяцев до даты проведения опроса в 2020 г. использовали 50,2% людей с инвалидностью (против 36,5% в 2018 г.) и 56,6% населения России (за последние 12 месяцев до даты проведения опроса в 2019 г.).

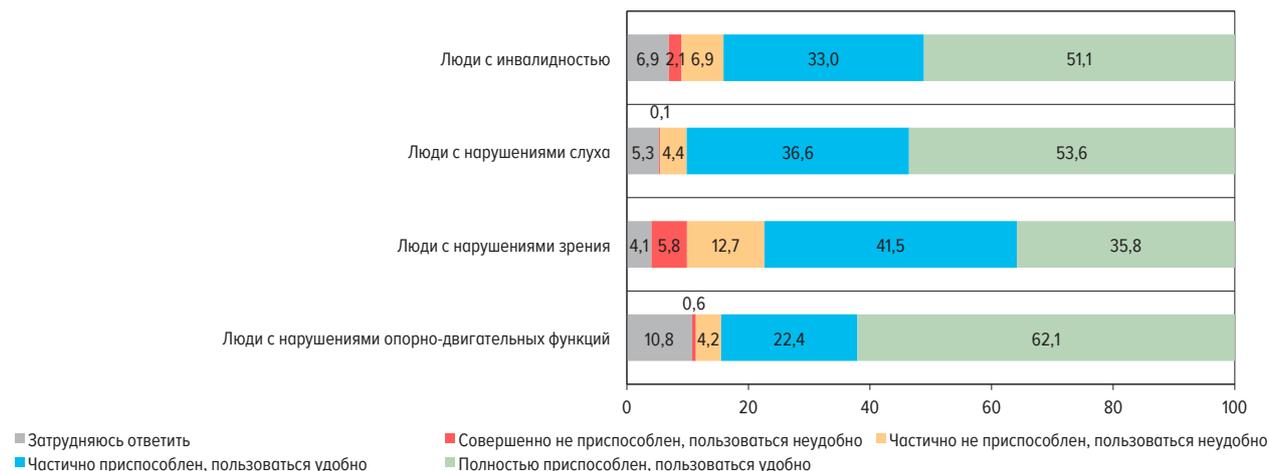
В 2020 г. наблюдается существенный рост доли людей с инвалидностью, использовавших различные способы дистанционного доступа к банковскому счету – на 16,1 п.п. меньше людей с инвалидностью, чем в 2018 г., сообщили, что в целом не использовали дистанционный доступ или затрудняются ответить на вопрос о его использовании (42,2 против 58,2% в 2018 г.). Таким образом, затруднились дать ответ или дали отрицательный ответ на вопрос об использовании дистанционного доступа к банковскому счету 43,9% людей с нарушениями слуха (40,9% людей с полной потерей и 45,4% людей с частичной потерей слуха, что на 13,0 и 11,7 п.п. меньше, чем в 2018 г., соответственно), 45,8% людей с нарушениями зрения (59,4% людей с полной потерей и 41,0% людей с частичной потерей зрения, что на 15,6 и 20,8 п.п. меньше, чем в 2018 г., соответственно) и 36,8% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (37,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации, и 34,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, что на 13,4 и 34,9 п.п. меньше, чем в 2018 г., соответственно). Как и в предыдущие периоды, наиболее используемым способом для осуществления дистанционного доступа к банковским счетам оставался мобильный банкинг с доступом через мобильное приложение – в 2020 г. его использовали на 11,3 п.п. больше людей с инвалидностью (порядка трети респондентов в каждой из категорий людей с инвалидностью). Интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на стационарном компьютере или ноутбуке использовали 19,7% респондентов с инвалидностью (16% в 2018 г.), а интернет-банкинг с доступом через веб-браузер на мобильном телефоне или планшете – 23,2% респондентов с инвалидностью (10,9% в 2018 г.). При этом рост доли тех, кто использовал эти каналы, наблюдается во всех рассматриваемых группах людей с инвалидностью. Вместе с тем наблюдается уменьшение использования мобильного банкинга через СМС-команды – его использовали 13,1% людей с инвалидностью (18,0% в 2018 г.), в том числе на 8,2 п.п. меньше людей с нарушениями слуха (11,5%) и на 6,5 п.п. меньше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (15,4%), тогда как степень использования данного канала среди людей с нарушениями зрения по сравнению с 2018 г. не изменилась (12,2%). Такое снижение может быть связано с развитием функционала мобильных приложений и постепенным переходом от СМС-сообщений к функционалу PUSH-уведомлений.

Несмотря на то, что в 2020 г. большая доля людей с инвалидностью пользовалась дистанционными каналами обслуживания (57,8% от всех респондентов с инвалидностью против 41,8% в 2018 г. и 43,5% в 2017 г.), среди тех, кто использовал такой доступ, 84,1% респондентов сообщили о полной или частичной приспособленности дистанционного доступа к банковскому счету (на 4,7 п.п. меньше, чем в 2018 г.) и 9,0% – о полной или частичной неприспособленности (на 3,5% больше, чем в 2018 г.). Наименьшая доля тех, кто сообщил о полной или частичной приспособленности дистанционных каналов доступа, отмечена среди людей с нарушениями зрения (77,4%, на 6,1 п.п. меньше, чем в 2018 г.), даже несмотря на увеличение среди них на 4,6 п.п. доли тех, кто отметил частичную приспособленность таких каналов (41,5%).

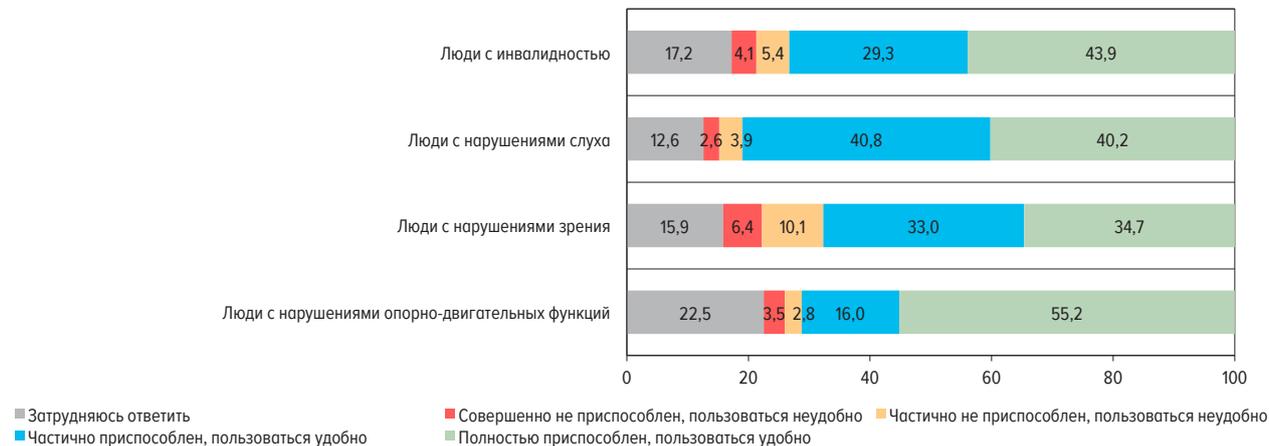
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ Рис. 61
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ Рис. 62
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



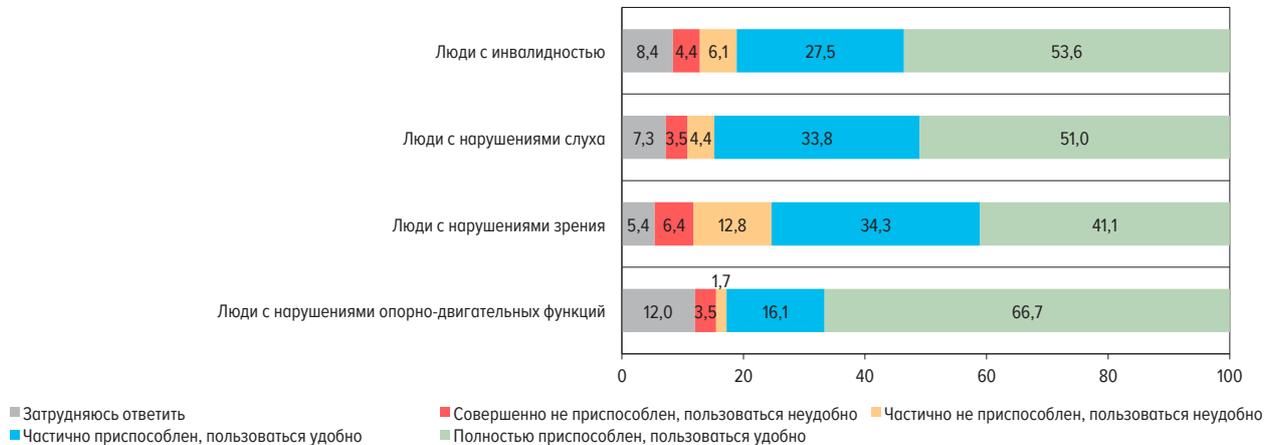
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ ИНТЕРНЕТ-БАНКА (ЧЕРЕЗ ВЕБ-БРАУЗЕР) ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПО УРОВНЮ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ Рис. 63
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПО УРОВНЮ ПРИСПОСОБЛЕННОСТИ

Рис. 64

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



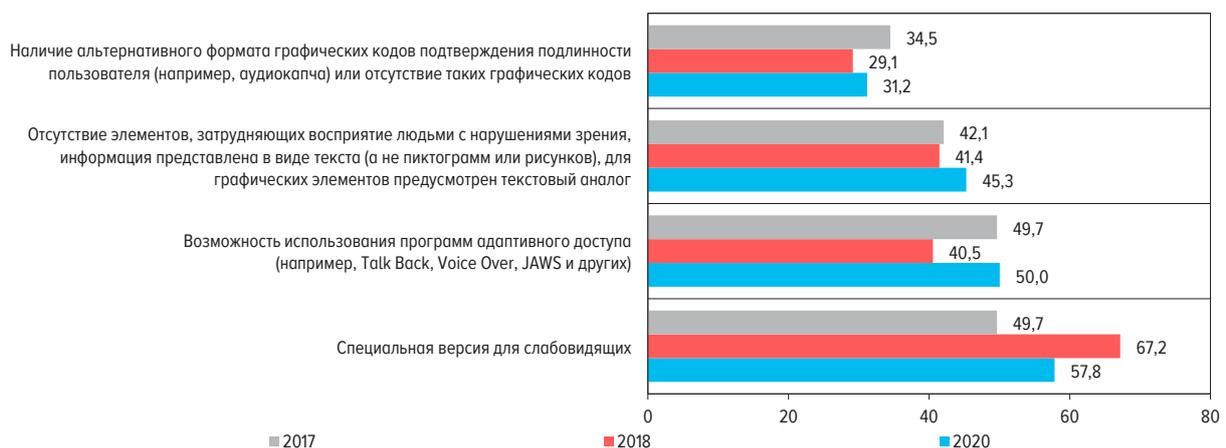
Доля людей с нарушениями слуха, сообщивших о полной или частичной приспособленности дистанционных каналов доступа к банковскому счету, составила 90,2% (на 1,4 п.п. больше, чем в 2018 г.). Среди них на 8,6 п.п. увеличилась доля тех, кто отметил частичную приспособленность дистанционных каналов доступа (36,6%). Полную или частичную приспособленность дистанционного доступа под нужды людей с инвалидностью отметили также 84,5% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 8,5 п.п. меньше, чем в 2018 г.). При этом доля тех, кто сообщил о полной или частичной непригодности, увеличилась всего на 2,5 п.п., до 4,7%, и одновременно на 6,0 п.п., до 10,8%, возросла доля тех, кто затруднился дать оценку приспособленности дистанционных каналов. Наибольшая доля респондентов, отметивших полную непригодность дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, зафиксирована в группе людей с нарушениями зрения (5,8%), а полную приспособленность – в группе людей с нарушениями опорно-двигательных функций (62,1%).

Вместе с тем оценки приспособленности каналов дистанционного доступа различаются. Так, о полной или частичной приспособленности интернет-банка с доступом через веб-браузер сообщили 73,3% людей с инвалидностью, а мобильного приложения банка – 81,1%.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ/ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО И/ИЛИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА И СООБЩИВШИХ О НАЛИЧИИ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ФУНКЦИЙ (ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ «ЕСТЬ ТАКАЯ ФУНКЦИЯ, ПОЛЬЗУЮСЬ» И «ЕСТЬ ТАКАЯ ФУНКЦИЯ, НЕ ПОЛЬЗУЮСЬ»), ПО ТИПУ ФУНКЦИИ

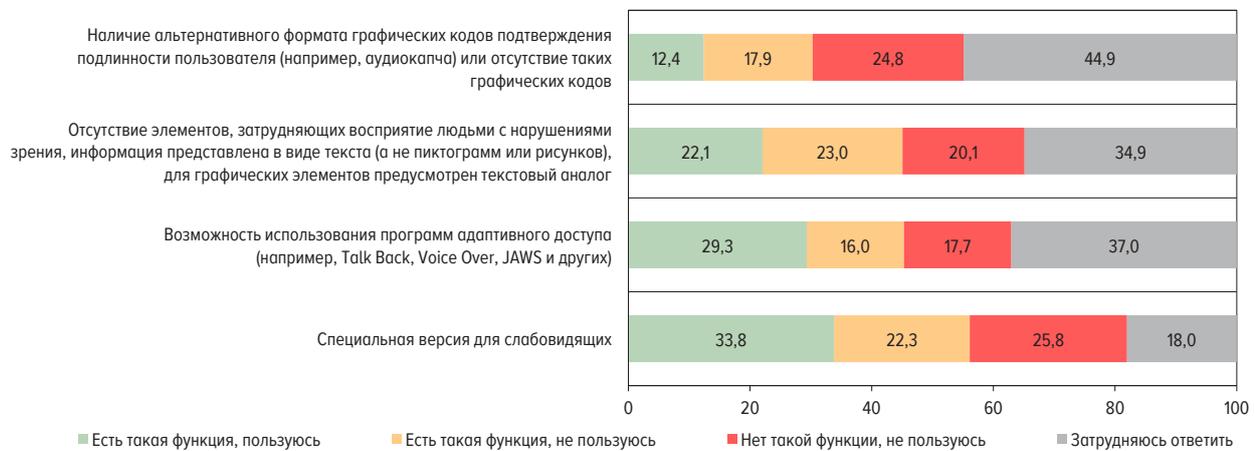
Рис. 65

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



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

Рис. 66



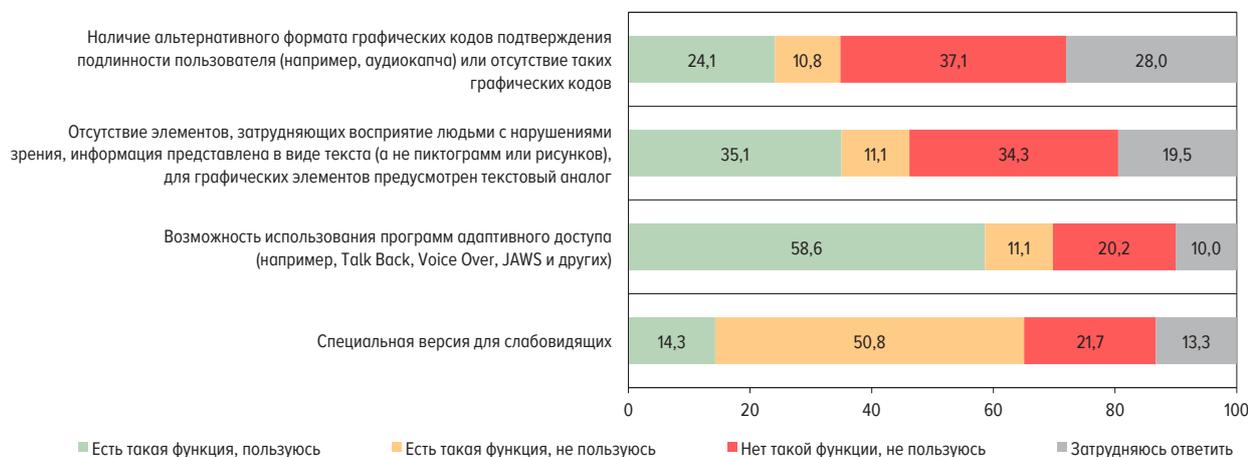
Аналогичные различия в оценках указанных каналов прослеживаются и среди респондентов с различными формами нарушений.

В 2020 г. люди с нарушениями зрения в среднем чаще, чем в 2018 г., отмечали наличие тех или иных функций в используемых ими дистанционных каналах для осуществления доступа к банковскому счету. Так, о наличии альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствии таких кодов в принципе сообщали 31,2% опрошенных (на 2,0 п.п. больше, чем в 2018 г.), об отсутствии элементов, затрудняющих восприятие людьми с нарушениями зрения (например, пиктограмм или рисунков), – 45,3%, что на 3,8 п.п. больше, чем в 2018 г.), о наличии возможности беспрепятственного использования программ адаптивного доступа Talk Back и Voice Over – 50,0%, что на 9,5 п.п. больше, чем в 2018 году. Тем не менее о наличии специальной версии для слабовидящих по сравнению с 2018 г. сообщало на 9,3 п.п. меньше респондентов с нарушениями зрения (57,8%), что может быть в том числе обусловлено тенденцией к повышению банками доступности основных, общих страниц собственных сайтов вместо создания и поддержания актуальности отдельных, альтернативных страниц для пользователей с нарушениями зрения.

По сравнению с 2018 г. респонденты с частичной потерей зрения, использовавшие дистанционный доступ к банковскому счету, чаще сообщали о наличии в мобильных приложениях и/или интернет-банках большинства функций (вне зависимости от их использования). О наличии альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствии таких кодов как таковых сообщили на 1,1 п.п. больше респондентов (30,3%), об отсутствии элементов, затрудняющих восприятие информации, таких как иконки и значки вместо текста, в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга – на 3,5 п.п. больше (45,1%), о наличии возможности использования программ экранного доступа – на 6,6 п.п. больше (45,3%), а специальной версии для слабовидящих – на 13,9 п.п. меньше (56,1%). Вместе с тем, несмотря на то, что респонденты с частичной потерей зрения стали чаще отмечать наличие тех или иных функций в мобильных приложениях и/или интернет-банках, можно отметить изменения в их востребованности. О том, что они не используют функции, наличие которых отмечают в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга, сообщили на 7,4 п.п. больше опрошенных среди тех, кто сообщил о наличии альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствии таких кодов как таковых (17,9%), и на 4,6 п.п. больше опрошенных среди тех, кто сообщил об отсутствии элементов, затрудняющих восприятие ими информации в процессе использования дистанционных каналов (23,0%). Также, несмотря на снижение доли опрошенных с частичной потерей зрения, затруднившихся с ответом относительно наличия или отсутствия оцениваемых функций, по сравнению

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

Рис. 67



с людьми с полной потерей зрения большая доля людей с частичной потерей зрения испытала затруднения в оценке наличия/отсутствия тех или иных функций.

Среди людей с полной потерей зрения в 2020 г. также существенно сократилась доля тех, кто затруднился ответить на вопрос о наличии или отсутствии оцениваемых функций. При этом увеличилась как доля тех, кто использовал дистанционный доступ к банковскому счету и сообщил о наличии в мобильных приложениях и/или интернет-банках оцениваемых функций (вне зависимости от их использования), так и доля тех, кто сообщил об их отсутствии. По сравнению с 2018 г. на 9,2 п.п. выросла доля респондентов с полной потерей зрения, которые сообщили об использовании ими альтернативных форматов графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствии необходимости в их использовании (24,1%), но сократилась доля тех, кто отметил наличие такой функции, но не использовал ее (на 3,2 п.п., до 10,8%), и увеличилась доля тех, кто сообщил об отсутствии такой функции (на 11,0 п.п., до 37,1%). Аналогичная ситуация наблюдается с наличием текстовых аналогов для графических элементов и отсутствием элементов, затрудняющих восприятие информации для людей с нарушениями зрения: на 16,3 п.п. (до 35,1%) увеличилась доля людей с полной потерей зрения, которые используют эту функцию, но при этом на 11,1 п.п. (до 11,1%) снизилась доля тех, кто отметил наличие такой функции, но не использует ее, и на 16,4 п.п. (до 34,3%) увеличилась доля тех, кто сообщил об отсутствии такой функции. Также в 2020 г. на 22,2 п.п. больше людей с полной потерей зрения отметили наличие и возможность корректного использования программ экранного доступа в процессе использования мобильного и/или интернет-банкинга (58,6%), при этом на 2,9 п.п. сократилась доля опрошенных, не использовавших эту возможность при ее наличии (11,1%), и на 10,5 п.п. увеличилась доля тех, кто указал на отсутствие такой возможности (20,2%). Следует отметить, что в отличие от всех остальных функций на 23,3 п.п. увеличилась доля людей с полной потерей зрения, которые отмечают наличие в мобильных приложениях и/или интернет-банках специальной версии для слабовидящих, но не используют ее (50,8%). Одновременно на 10,1 п.п. сократилась доля тех, кто использует специальную версию для слабовидящих при взаимодействии с дистанционными каналами (14,3%), и на 5,2 п.п. увеличилась доля тех, кто сообщает об отсутствии такой версии в используемых дистанционных каналах (21,7%).

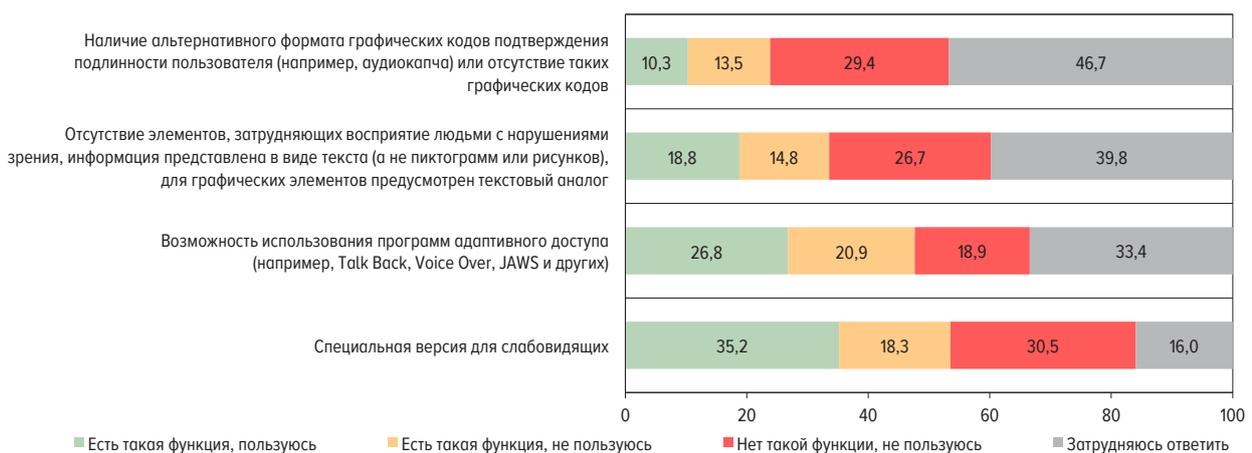
Сокращение использования людьми с нарушениями зрения специальных версий сайтов и/или мобильных приложений для слабовидящих может быть в том числе связано с повышением уровня адаптации основных версий дистанционных каналов для людей с нарушениями зрения и, как следствие, повышением корректности взаимодействия с ними программ экран-

ного доступа – наиболее востребованного элемента для комфортного взаимодействия с цифровой средой для людей с полной потерей зрения, а также в ряде случаев (в зависимости от степени выраженности нарушения) для людей с частичной потерей зрения. Уменьшение количества препятствий (например, некорректных наименований полей, кнопок и иных структурных элементов), возникающих в процессе использования основной версии сайта и/или мобильного приложения при помощи программ экранного доступа, снижает необходимость в использовании отдельной, специальной версии сайта.

Мобильный банкинг с доступом через специальное приложение (программу) является наиболее востребованным способом осуществления дистанционного доступа к банковскому счету для людей с инвалидностью, в связи с чем наличие тех или иных специальных функций в мобильных приложениях имеет высокую значимость для людей с нарушениями зрения. Наличие практически всех оцениваемых функций отметила большая доля людей с частичной и полной потерей зрения, использовавших дистанционный доступ к банковскому счету через мобильное приложение, по сравнению с оценками наличия специальных функций/возможностей, полученных от всех респондентов с полной и частичной потерей зрения, использовав-

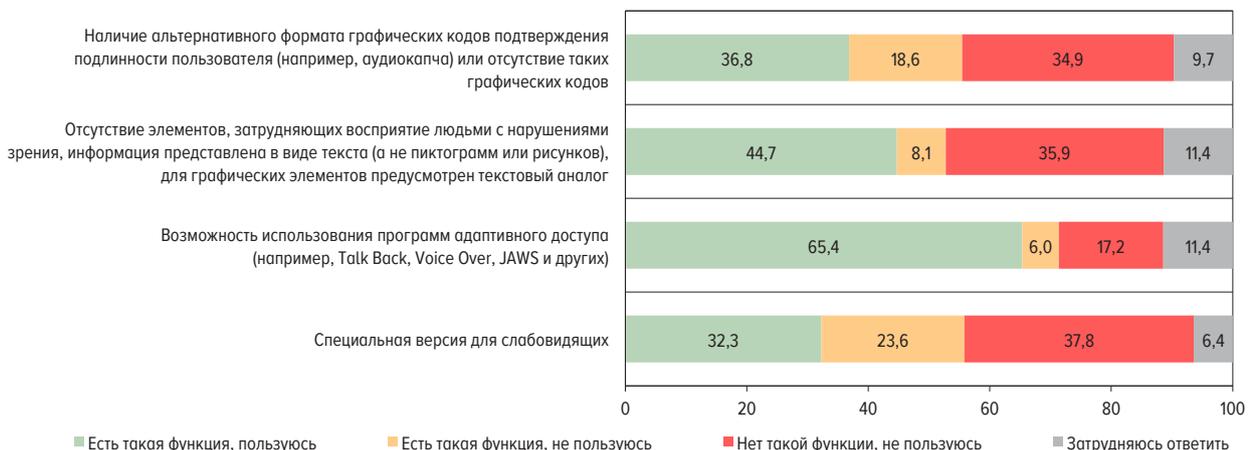
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ/ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ С ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ)

Рис. 68



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЙ/ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА, ПО ТИПУ ФУНКЦИИ
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ С ДОСТУПОМ ЧЕРЕЗ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ)

Рис. 69



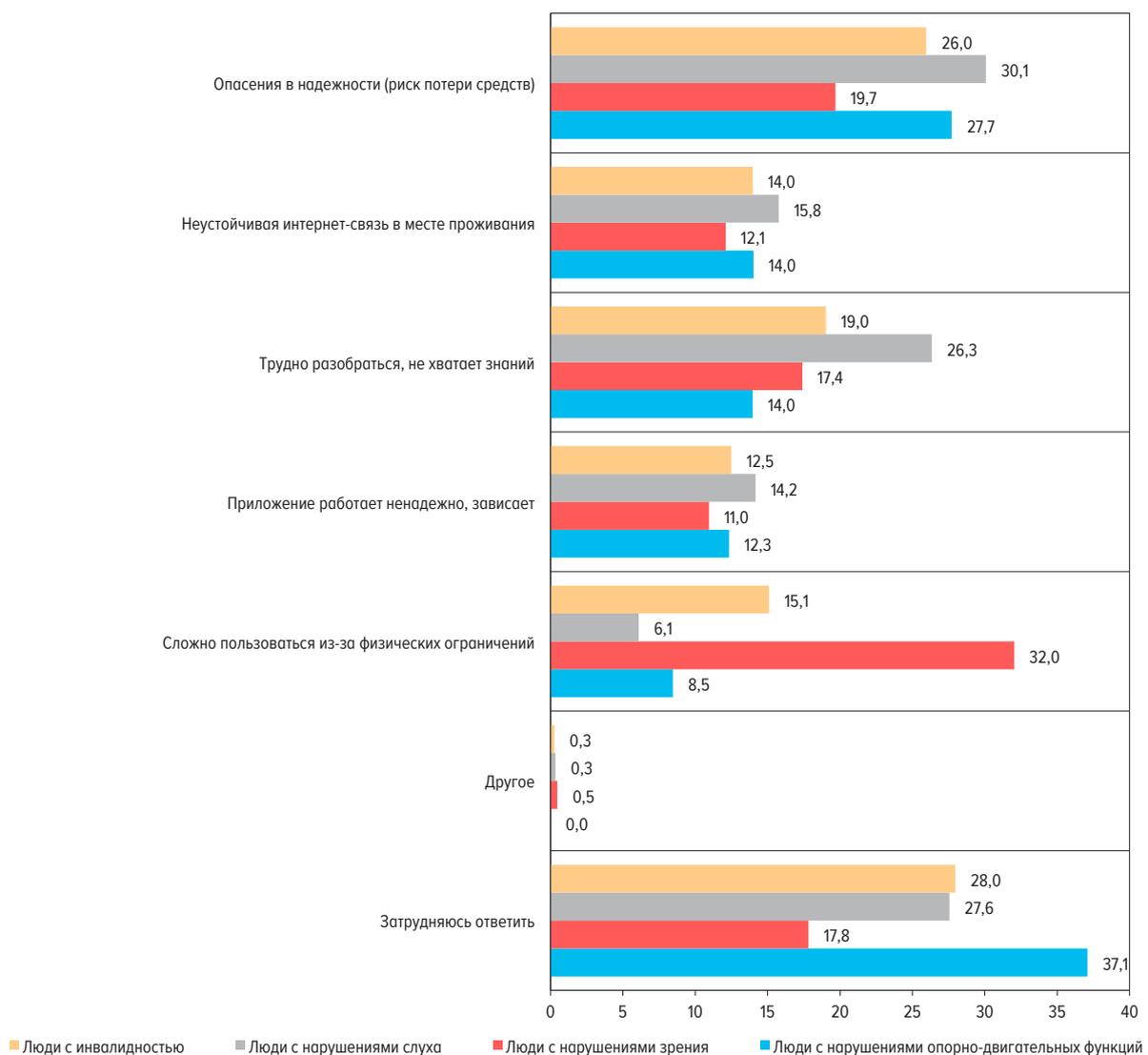
ших дистанционный доступ к банковскому счету при помощи различных каналов мобильного и/или интернет-банкинга.

На наличие альтернативного формата графических кодов подтверждения подлинности пользователя (например, аудиокапча) / отсутствие необходимости в использовании таких кодов в мобильном приложении указали 23,9% людей с частичной потерей зрения и 55,5% людей с полной потерей зрения. Об отсутствии элементов, затрудняющих восприятие информации людьми с нарушениями зрения, и наличии альтернативных форматов представления информации для графических элементов сообщили 33,6% людей с частичной потерей зрения и 52,8% людей с полной потерей зрения. Совместимость мобильных приложений с программами экранного доступа отметили 47,7% респондентов с частичной потерей зрения и 71,4% респондентов с полной потерей зрения, а наличие специальной версии для слабовидящих – 53,5 и 55,8% соответственно.

В 2020 г. практически не изменилась доля людей с инвалидностью, столкнувшихся с такими сложностями в процессе использования дистанционного доступа к банковскому счету при помощи мобильного и/или интернет-банка, как неустойчивая интернет-связь в месте прожи-

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

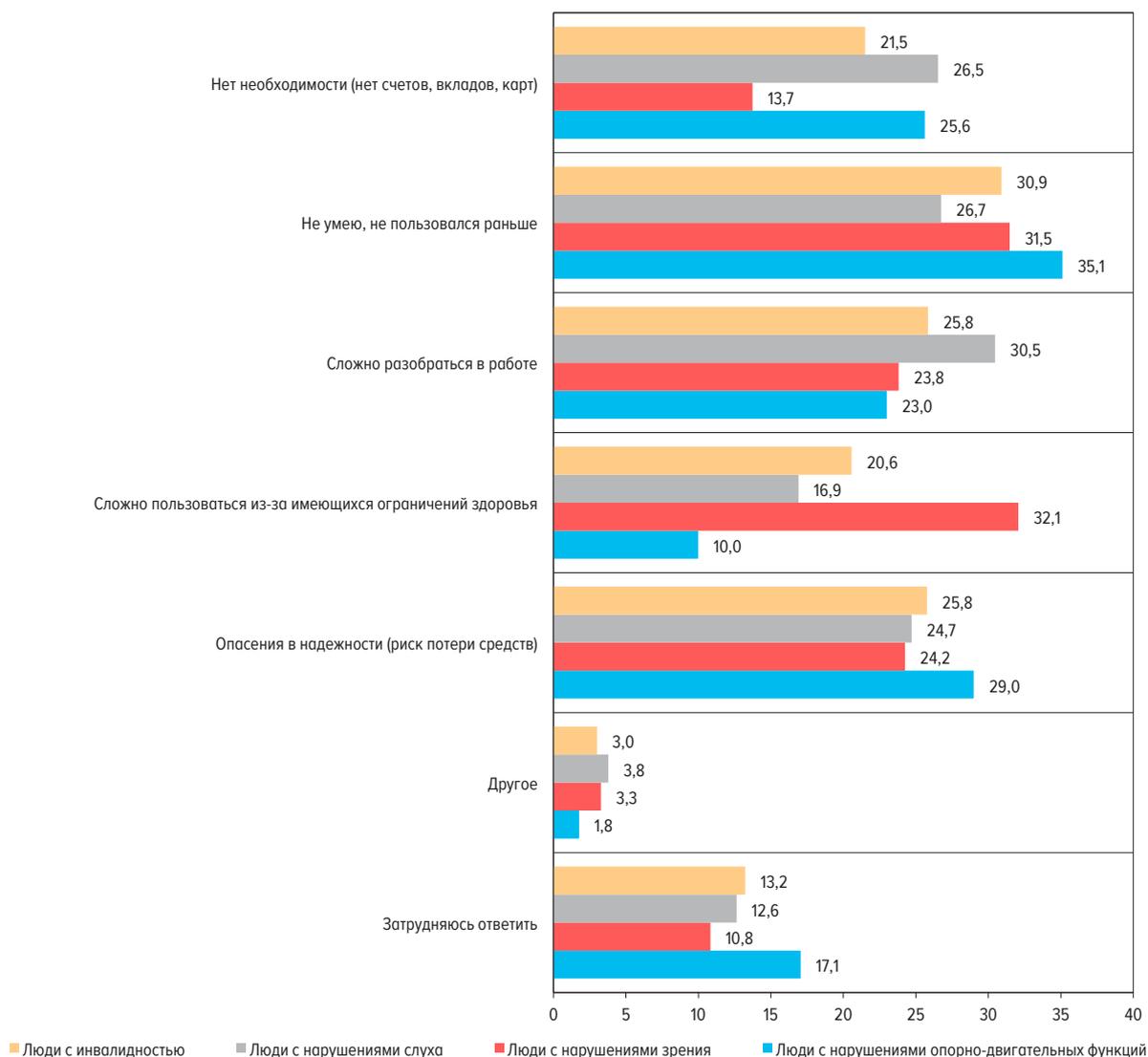
Рис. 70



вания (14,0%) и нестабильная работа используемого канала дистанционного доступа (12,5%), но при этом на 4,9 п.п. увеличилась доля опрошенных, испытывающих опасения в отношении защищенности денежных средств при использовании дистанционных каналов (26,0%), на 5,1 п.п. увеличилась доля тех, кому трудно разобраться в работе дистанционных каналов (19,0%), и на 7,6 п.п. увеличилась доля респондентов, испытывающих сложности с использованием дистанционных каналов вследствие имеющихся физических ограничений (15,1%).

В отличие от остальных категорий людей с инвалидностью, в 2020 г. уменьшилась доля людей с нарушениями зрения, отметивших наличие сложностей с нестабильной интернет-связью (12,1%) и ненадежной работой дистанционных каналов (11,0%), – на 8,8 и 7,0 п.п. соответственно. Вместе с тем на 3,1 п.п. больше респондентов с нарушениями слуха обращали внимание на проблемы с интернет-соединением (15,8%) и на 2,8 п.п. больше сообщали о сбоях в работе используемых дистанционных каналов (14,2%). Среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций доля тех, кто отметил возникновение этих трудностей, также увеличилась: на 2,6 п.п. – среди тех, кто отметил наличие проблем с неустойчивой интернет-связью (14,0%), и на 2,0 п.п. – среди тех, кто отметил сбои в работе используемых дистанционных каналов (12,3%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ НАЛИЧИЕ ПРИЧИН, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ, ПО ТИПУ ПРИЧИН (Рис. 71)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ИСПОЛЬЗОВАВШИХ ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ)



При этом среди людей с нарушениями зрения отмечается наибольшая доля тех, кому сложно пользоваться дистанционным доступом из-за ограничений, продиктованных формой инвалидности, – 32,0%, что на 16,3 п.п. больше, чем в 2018 году. Этот барьер отметили на 2,6 п.п. больше людей с нарушениями слуха (6,1%) и на 3,5 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (8,5%).

Все группы респондентов с инвалидностью по сравнению с 2018 г. стали испытывать больше опасений относительно безопасности использования дистанционных каналов для осуществления финансовых операций: этот барьер отметили на 7,8 п.п. больше людей с нарушениями слуха (30,1%), на 6,1 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (27,7%) и незначительно больше (на 1,0 п.п.) людей с нарушениями зрения (19,7%). Аналогичная ситуация складывается в отношении доли тех, кому трудно разобраться в работе дистанционных каналов: наличие таких сложностей отметили на 9,9 п.п. больше людей с нарушениями слуха (26,3%), на 5,6 п.п. больше людей с нарушениями зрения (17,4%) и незначительно больше (на 0,7 п.п.) респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (14,0%).

В 2020 г. наиболее частой причиной для отказа от использования дистанционных каналов стало отсутствие опыта и недостаток навыков взаимодействия с такими каналами: об этом сообщили 30,9% людей с инвалидностью (на 2,1 п.п. больше, чем в 2018 г.). Этот фактор отмечали на 9,8 п.п. больше людей с нарушениями зрения (31,5%) и на 4,9 п.п. меньше людей с нарушениями слуха, тогда как доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, отметивших его, значительно не изменилась (35,1%). Отсутствие необходимости в использовании дистанционных каналов по сравнению с 2018 г. стали отмечать существенно реже: на 13,3 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (26,5%), на 21,1 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (13,7%) и на 10,3 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (25,6%). Таким образом, изменения в указанных показателях косвенно подтверждают повышение востребованности в использовании дистанционных каналов среди респондентов с инвалидностью, не использовавших их ранее. Самой значимой причиной для отказа от использования дистанционных каналов для людей с нарушениями слуха стали сложности с освоением программного обеспечения и процесса использования мобильного и/или интернет-банка – эту причину назвали 30,5% респондентов с нарушениями слуха, что на 9,5 п.п. больше, чем в 2018 году. Доля людей с нарушениями зрения, указавших эту причину в качестве фактора для отказа от использования дистанционных каналов, также выросла – на 12,7 п.п. по сравнению с 2018 г. (до 23,8%), тогда как доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций изменилась незначительно (23,0%). Для людей с нарушениями зрения самой весомой причиной для отказа от использования дистанционных каналов доступа к банковскому счету являются сложности, продиктованные их формой инвалидности: об этом сообщили 32,1% респондентов указанной группы (на 1,6 п.п. больше, чем в 2018 г.). Эту причину также отметили 16,9% людей с нарушениями слуха (на 10,2 п.п. больше, чем в 2018 г.) и 10,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 1,1 п.п. меньше, чем в 2018 г.). Также в 2020 г. значительно возросла доля тех, кто предпочитает отказаться от использования дистанционных каналов по причине опасений в надежности их использования: на 13,8 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (24,7%), на 7,7 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (24,2%) и на 10,1 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (29,0%).

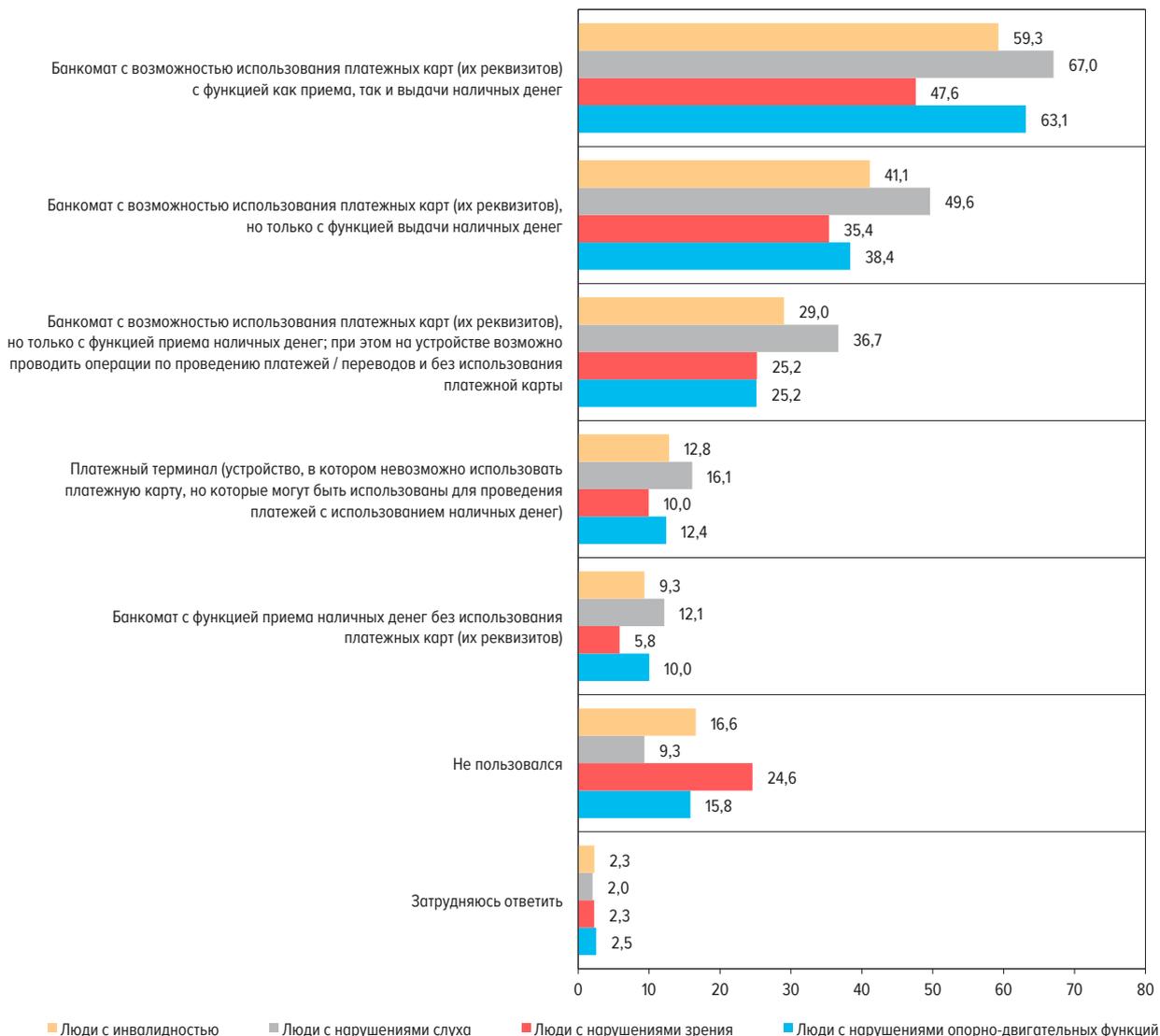
6.3. Пользование банкоматами

В 2020 г. на 8,3 п.п. больше людей с инвалидностью использовали различные виды банкоматов и платежные терминалы: 81,1% в 2020 г. против 72,9% в 2018 г. и 76,9% в 2017 году. При этом банкоматы в 2020 г. использовали 79,7% людей с инвалидностью, что также превышает как аналогичное значение 2018 г. (70,3%), так и 2017 г. (75,0%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ РАЗЛИЧНЫЕ ВИДЫ БАНКОМАТОВ И ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

Рис. 72

(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ)



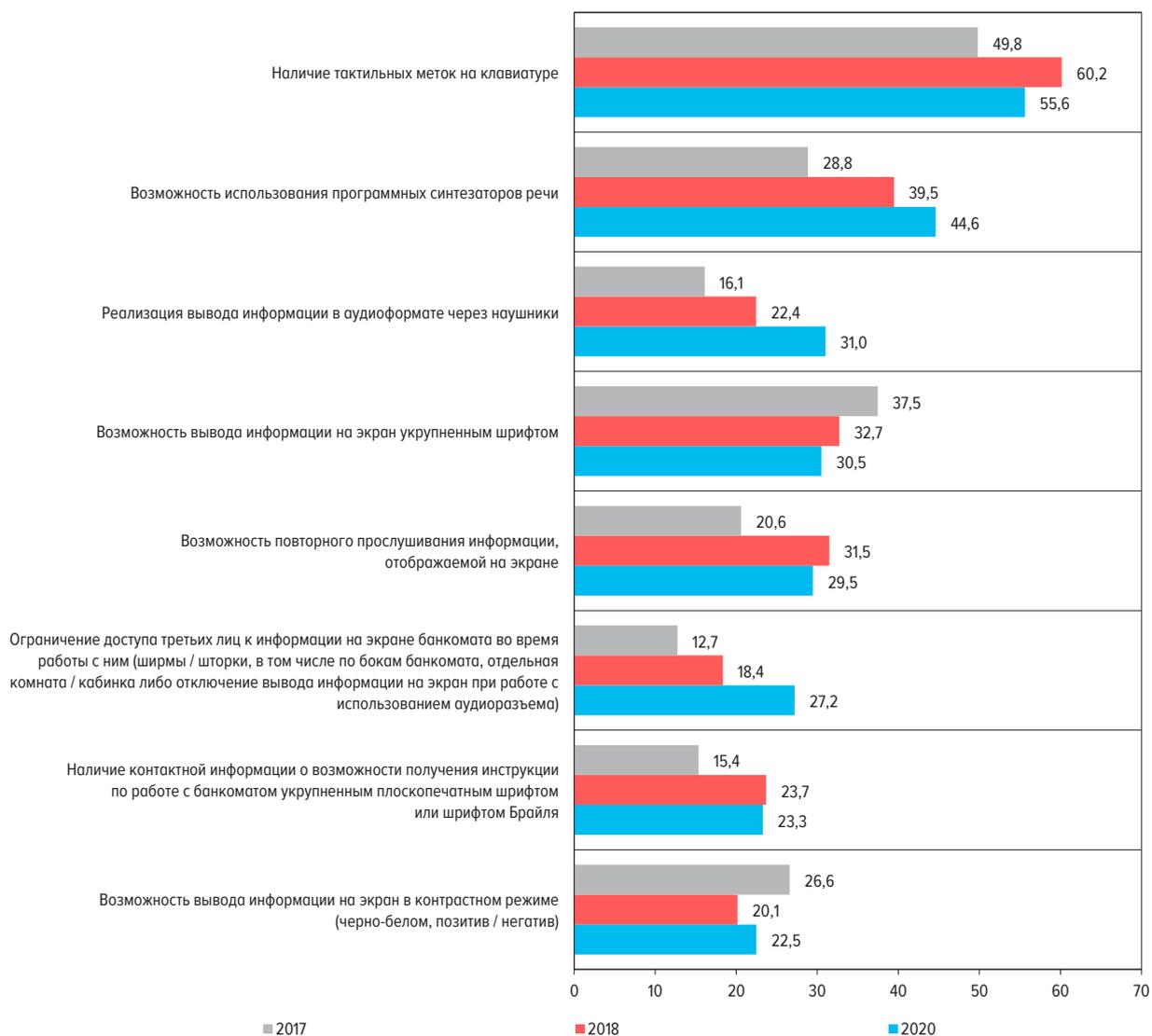
Все группы людей с инвалидностью отдавали большее предпочтение банкоматам с возможностью использования платежных карт с функцией как приема, так и выдачи наличных денег: их использовали на 20,3 п.п. больше людей с нарушениями слуха (67,0%), на 8,6 п.п. больше людей с нарушениями зрения (47,6%) и на 23,1 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (63,1%). Повышенная востребованность таких устройств может быть вызвана в том числе ограничениями, появившимися вследствие пандемии COVID-19: респонденты чаще выбирали устройства, которые позволяют совершить сразу несколько операций. Банкоматы с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией выдачи наличных в 2020 г. стала использовать большая доля людей с нарушениями слуха – на 3,4 п.п. (49,6%) по сравнению с 2018 г., тогда как люди с нарушениями зрения стали использовать их реже на 10,7 п.п. (35,4%), а люди с нарушениями опорно-двигательных функций – незначительно реже (на 1,0 п.п., 38,4%). Банкоматами с возможностью использования платежных карт (их реквизитов), но только с функцией приема наличных пользовались меньше респондентов в каждой из групп людей с инвалидностью: на 10,7 п.п. – среди людей с нарушениями слуха (36,7%), на 3,6 п.п. – среди людей с нарушениями зрения (25,2%) и на 15,6 п.п. – среди людей с нарушениями опорно-двигательных функций (25,2%). По сравнению с 2018 г.

незначительно увеличилась (на 0,6 п.п.) доля людей с нарушениями зрения (10,0%) и незначительно снизилась (на 0,7 п.п.) доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций (12,4%), использовавших платежные терминалы, тогда как доля людей с нарушениями слуха, прибегавших к их использованию, в 2020 г. снизилась на 7,7 п.п., до 16,1%. Также в 2020 г. впервые была оценена частота использования банкоматов с функцией приема наличных денег без использования платежных карт (их реквизитов): использование таких устройств отметили 12,1% людей с нарушениями слуха, 5,8% людей с нарушениями зрения и 10,0% людей с нарушениями опорно-двигательных функций.

Следует отметить, что, как и в предыдущие периоды, наименее активными пользователями банкоматов и платежных терминалов среди всех групп людей с инвалидностью остаются люди с нарушениями зрения. Но в 2020 г. доля респондентов указанной группы увеличилась: 73,2% против 68,4% в 2018 г. и 67,8% в 2017 году.

Переоснащение парка банкоматов с целью улучшения их адаптации под нужды людей с инвалидностью является одной из самых длительных процедур в силу наличия специфических требований к оснащению и параметров настройки указанных устройств. Вместе с тем большая доля людей с нарушениями зрения в 2020 г. отмечала оснащенность банкоматов рядом

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ РАЗЛИЧНЫМИ АДАПТАЦИОННЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ И ФУНКЦИЯМИ (Рис. 73
% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



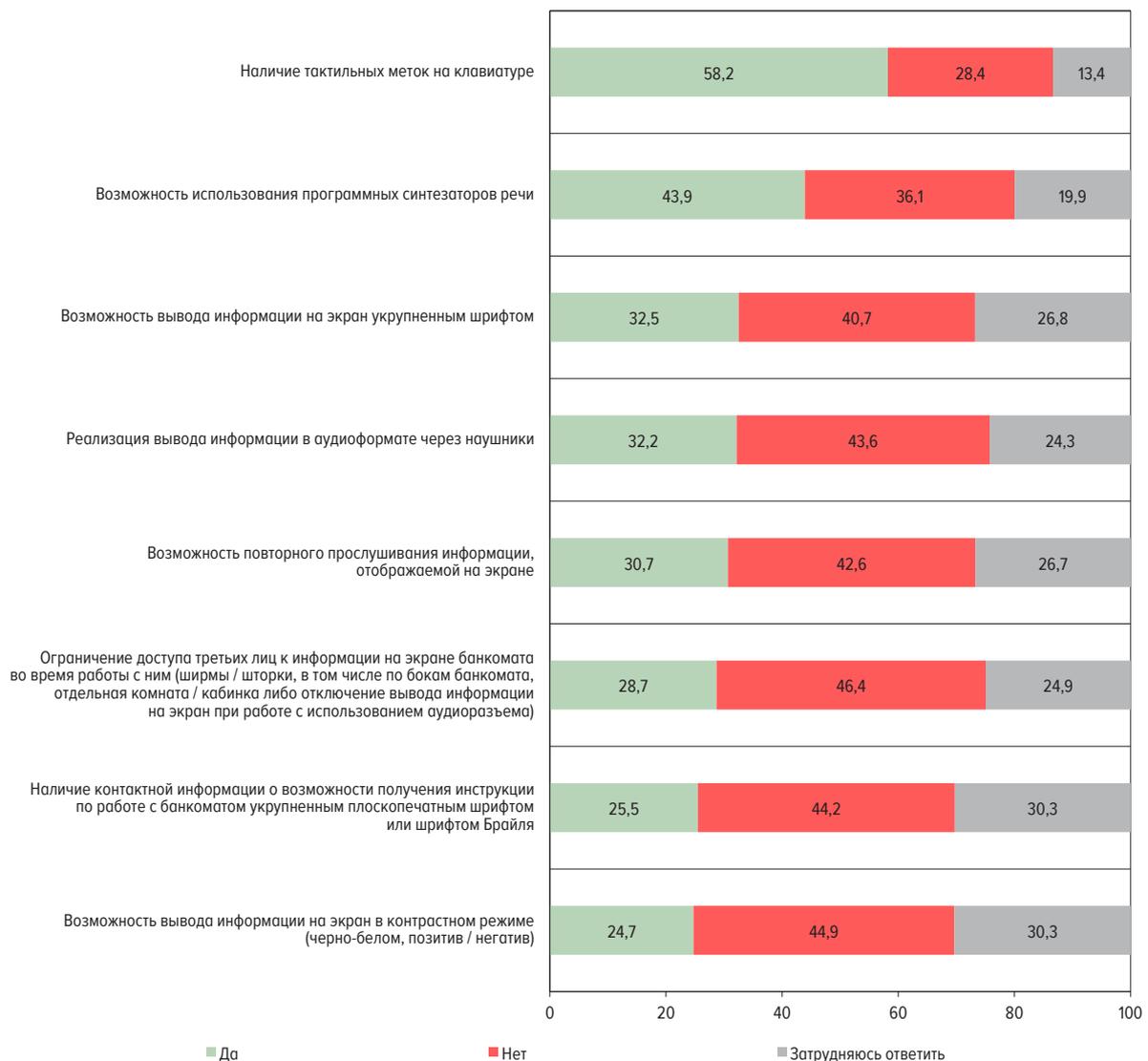
адаптационных элементов и функций: на 5,2 п.п. больше респондентов с нарушениями зрения отметили наличие возможности использования программных синтезаторов речи (44,6%), на 8,6 п.п. – возможность вывода информации через наушники в аудиоформате (31,0%), на 8,8 п.п. – наличие ограничительных мер, направленных на предотвращение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата во время работы с ним клиента (27,2%), и на 2,3 п.п. – возможность вывода информации на экран банкомата в контрастном режиме (22,5%). По сравнению с 2018 г. отмечается снижение доли опрошенных с нарушениями зрения, сообщивших о наличии тактильных меток на клавиатуре банкоматов (на 4,5 п.п., до 55,6%), возможности вывода информации на экран укрупненным шрифтом (на 2,2 п.п., до 30,5%) и возможности повторного прослушивания информации, отображаемой на экране (на 2,0 п.п., до 29,5%). Также наблюдается незначительное изменение в доле тех, кто отметил наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным плоскочерным шрифтом или шрифтом Брайля (23,3 против 23,7% в 2018 г.).

В целом в 2020 г. возросла доля людей с частичной и полной потерей зрения, сообщивших о наличии у банкоматов различных адаптационных элементов и функций. При этом среди людей с частичной потерей зрения по-прежнему большая доля опрошенных отмечает на-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ

Рис. 74

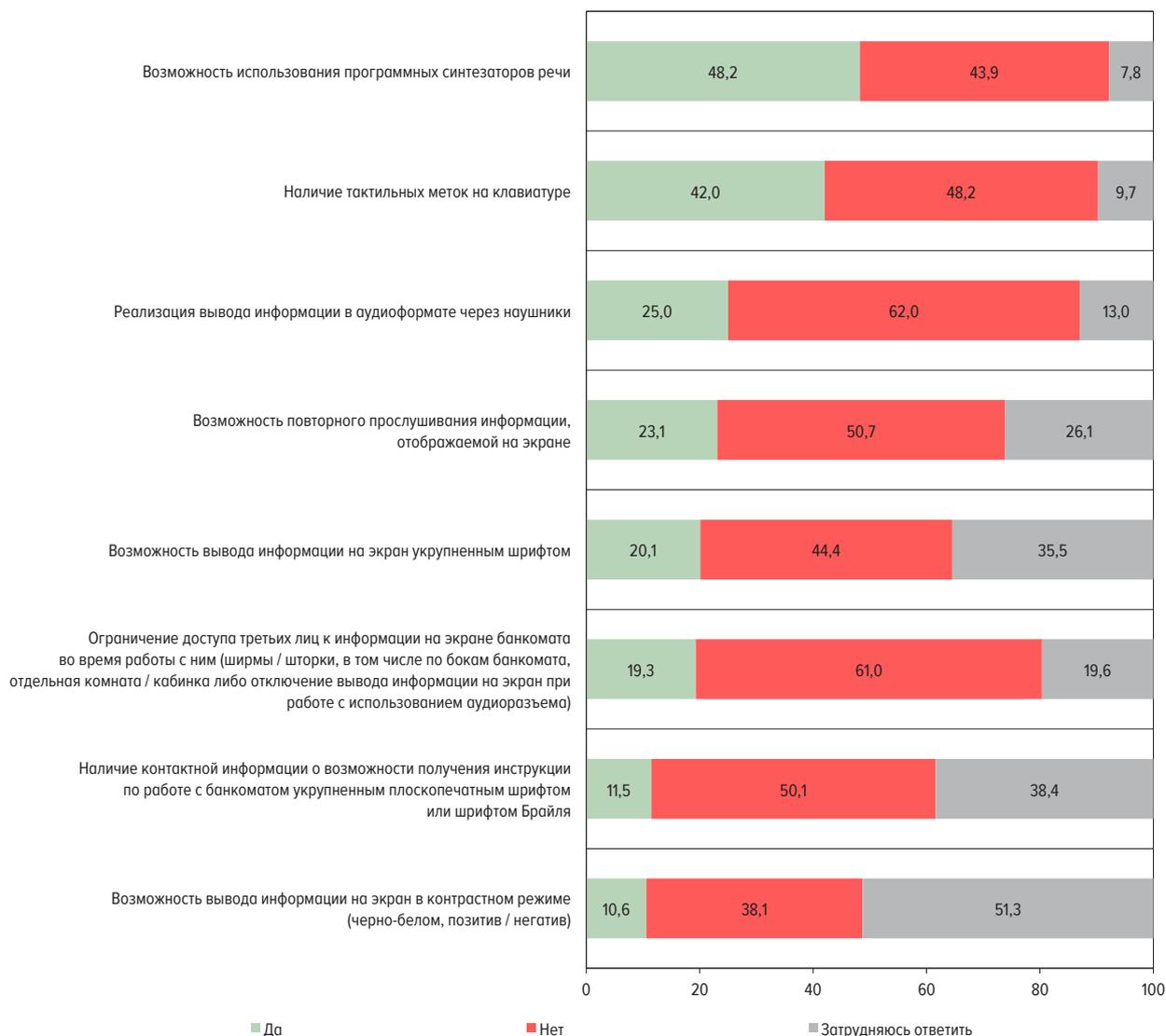
(% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ЧАСТИЧНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ОЦЕНИВШИХ УРОВЕНЬ ОСНАЩЕННОСТИ БАНКОМАТОВ АДАПТИВНЫМИ ФУНКЦИЯМИ

Рис. 75

(% ОТ ОПРОШЕННЫХ ЛЮДЕЙ С ПОЛНОЙ ПОТЕРЕЙ ЗРЕНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАВШИХ БАНКОМАТЫ)



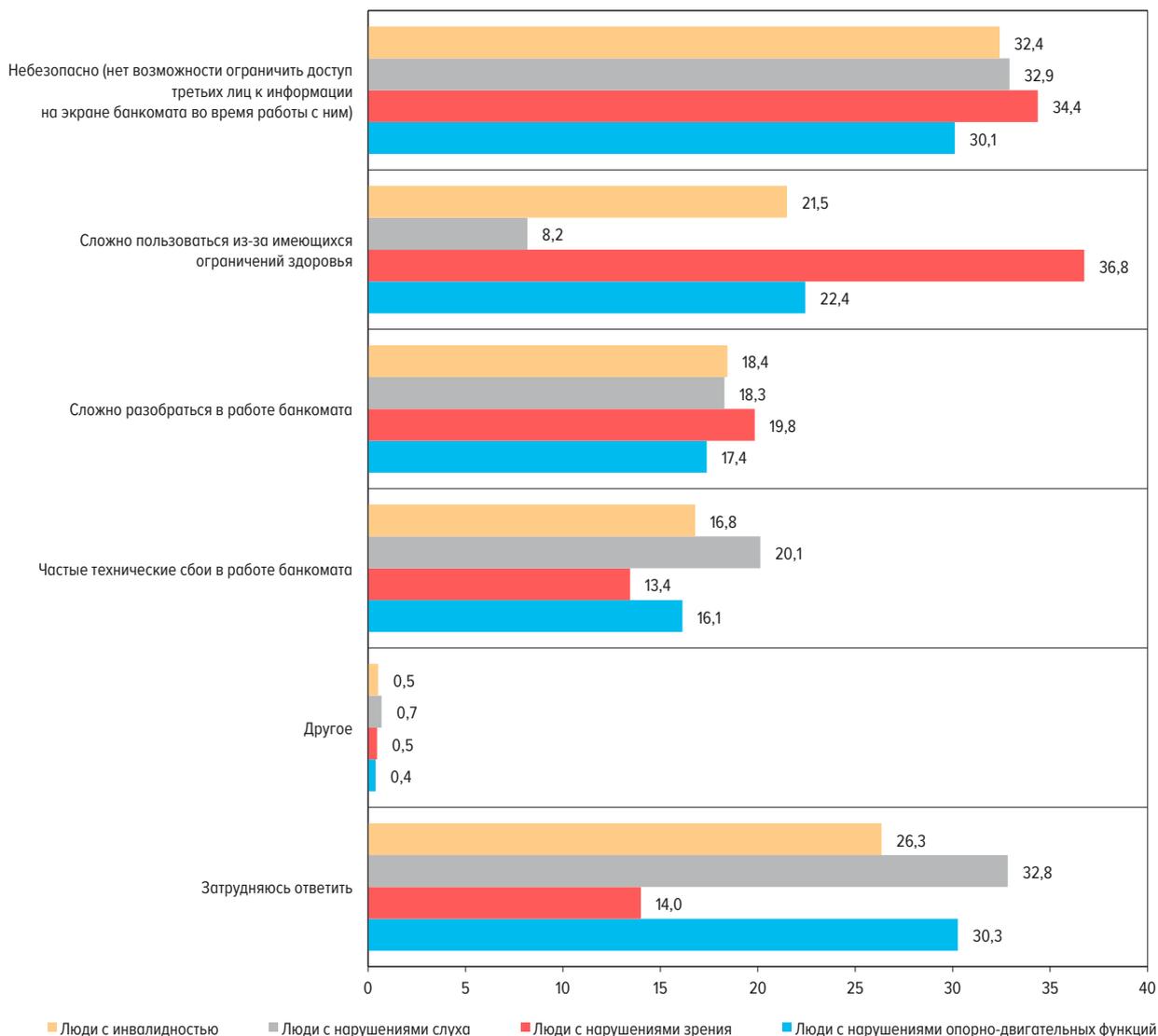
личие тех или иных адаптационных элементов и функций, чем среди людей с полной потерей зрения, несмотря на существенный рост (в среднем от 3,6 до 17,3 п.п.) в 2020 г. доли респондентов с полной потерей зрения, сообщивших о наличии каждого из рассматриваемых адаптационных элементов и функций, кроме возможности повторного прослушивания информации на экране банкомата (изменилась незначительно). Такое различие в оценке может быть обусловлено не фактическим отсутствием данных функций, а тем, что люди с полной потерей зрения реже испытывают потребность в использовании ряда функций (например, связанных с контрастностью или размером шрифта на экране банкомата) или могут не знать о них и в некоторых случаях не замечать их наличия в используемых банкоматах.

На 9,5 п.п. больше людей с частичной потерей зрения в 2020 г. отмечали наличие мер, направленных на ограничение доступа третьих лиц к информации на экране банкомата (28,7%), на 8,5 п.п. больше – наличие возможности вывода информации в аудиоформате через наушники (32,2%), на 2,7 п.п. больше – наличие возможности использования программных синтезаторов речи (43,9%) и на 1,8 п.п. больше – наличие возможности вывода информации на экран в контрастном режиме (24,7%). Наличие остальных адаптационных элементов и функций люди с частичной потерей зрения отмечали реже, чем в 2018 г. (в среднем от 1,4 до 6,7 п.п.). Следует

также отметить, что среди людей с частичной потерей зрения (58,2%) по-прежнему отмечается большая доля тех, кто сообщал о наличии тактильных меток на клавиатуре банкоматов, чем среди людей с полной потерей зрения (42,0%), что может свидетельствовать о неполной доступности таких важных адаптационных элементов для людей с полной потерей зрения.

Несмотря на то, что люди с нарушениями зрения стали чаще отмечать наличие мер и адаптационных элементов, призванных ограничить доступ третьих лиц при совершении операций в банкомате, эта проблема по-прежнему остается одной из самых актуальных как для них, так и для всех остальных категорий людей с инвалидностью – в 2020 г. ее наличие отметили порядка трети респондентов, пользовавшихся банкоматами, в каждой из категорий людей с инвалидностью. При этом значимость данной проблемы для людей с инвалидностью в 2020 г. только увеличилась: о ней сообщили на 5,1 п.п. больше людей с нарушениями слуха (32,9%), на 7,6 п.п. больше людей с нарушениями зрения (34,4%) и на 1,3 п.п. больше людей с нарушениями опорно-двигательных функций (30,1%). Большая доля респондентов стала отмечать, что им сложно разобраться в работе банкомата: на 6,4 п.п. увеличилась доля опрошенных с нарушениями слуха, сообщивших о такой проблеме (18,3%), на 2,5 п.п. – доля опрошенных с нарушениями зрения (19,8%), и на 7,4 п.п. – доля опрошенных с нарушениями опорно-двигательных

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОТМЕТИВШИХ ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ХОДЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОМАТОВ, ПО ТИПУ ПРОБЛЕМ (рис. 76)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТАМИ)

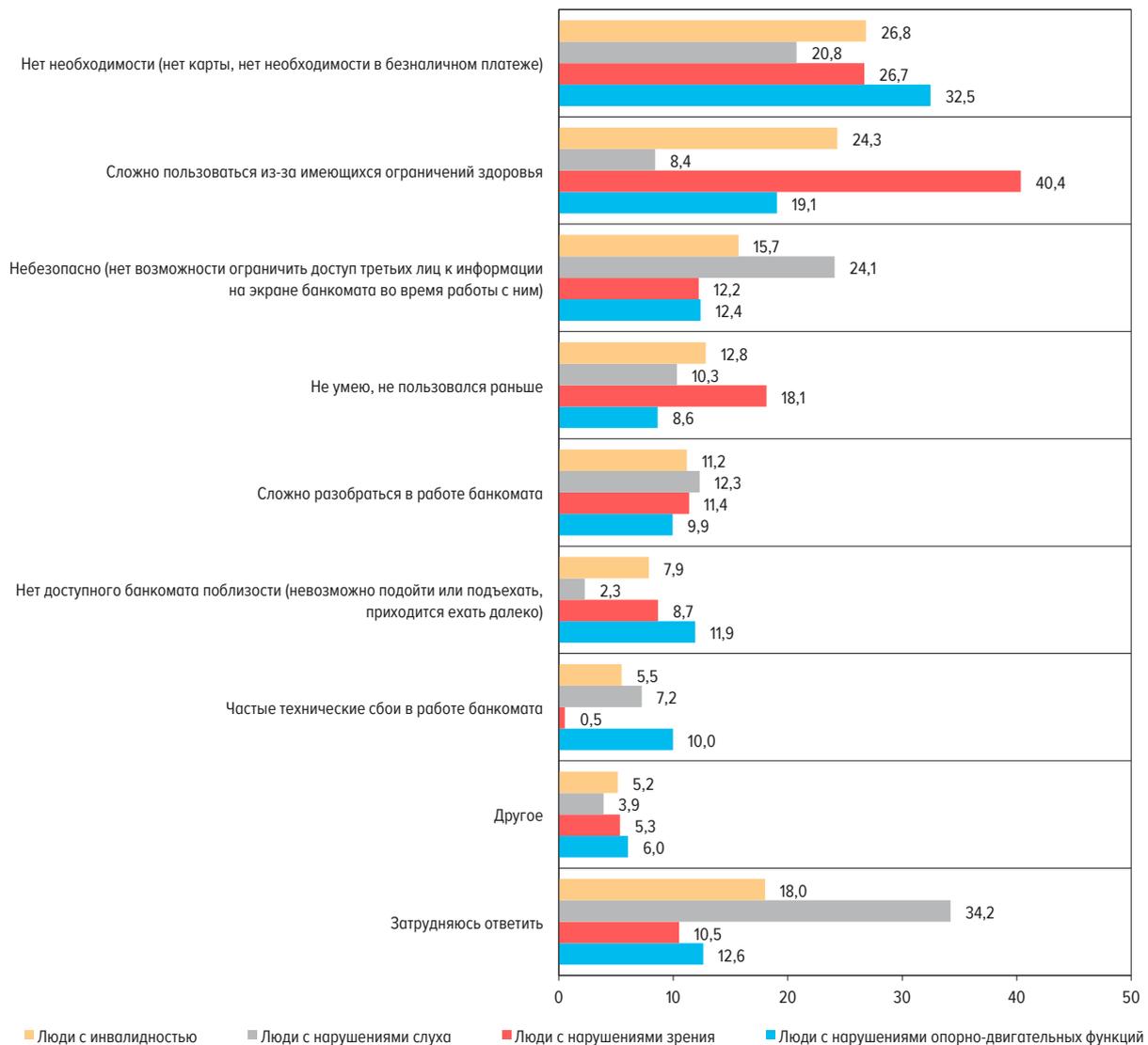


функций (17,4%). О том, что банкоматы сложно использовать из-за физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности, сообщили 8,2% людей с нарушениями слуха (на 2,3 п.п. больше, чем в 2018 г.), 36,8% людей с нарушениями зрения (на 2,7 п.п. больше, чем в 2018 г.) и 22,4% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 4,3 п.п. больше, чем в 2018 г.). При этом в 2020 г. меньшая доля респондентов столкнулась с проблемами технических сбоев в работе банкоматов: о возникновении таких трудностей сообщили 20,1% респондентов с нарушениями слуха (на 10,2 п.п. меньше), 13,4% респондентов с нарушениями зрения (на 9,0 п.п. меньше) и 16,1% респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (на 8,3 п.п. меньше).

Возникновение сложностей в процессе использования банкомата вследствие физических ограничений, сопутствующих имеющейся у респондента форме инвалидности, может быть связано с общим уровнем адаптации банкоматов к нуждам людей с инвалидностью. Так, о том, что они сталкивались с такой проблемой, сообщили 9,8% людей с частичной потерей слуха (2,3% в 2018 г. и 7,2% в 2017 г.), 32,1% людей с частичной потерей зрения (25,8% в 2018 г. и 38,0% в 2017 г.), 23,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному доступу инвалида к помещению финансовой организации (20,5% в 2018 г. и 20,2% в 2017 г.) и 13,2% людей с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (9,3% в 2018 г. и 34,5% в 2017 г.). В отличие от респондентов с другими формами инвалидности, для людей с полной потерей зрения эта проблема остается наиболее актуальной из всех, но, несмотря на это, доля респондентов с полной потерей зрения, столкнувшихся с такой проблемой, уменьшилась – в 2020 г. она составила 61,5% против 74,1% в 2018 г. и 82,4% в 2017 году. Также существенно снизилась доля людей с полной потерей слуха, сообщавших о том, что им пришлось столкнуться с такой проблемой – в 2020 г. она составила всего 4,9% против 13,0% в 2018 г. и 12,4% в 2017 году.

Следует отметить сокращение с 40,5% в 2018 г. до 29,4% в 2020 г. доли тех, кто в целом не использовал банкоматы. В 2020 г. снизилась доля опрошенных, не использовавших банкоматы и указавших в качестве причины для отказа от их использования отсутствие в этом необходимости. Вместе с тем эта причина остается одной из наиболее часто называемых людьми с инвалидностью (26,8 против 35,9% в 2018 г.). Она остается актуальной для 20,8% людей с нарушениями слуха (33,5% в 2018 г.), 26,7% людей с нарушениями зрения (33,7% в 2018 г.), а также для 32,5% людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (40,3% в 2018 г.), для которых эта причина по сравнению со всеми остальными одновременно является наиболее значимой. Доля тех, кто сообщил об отказе от использования банкоматов по причине сложностей, которые возникают у них в процессе работы с банкоматами из-за ограничений, связанных с имеющейся формой инвалидности, изменилась незначительно (с 23,2 до 24,3% в 2020 г.). Об этой причине в 2020 г. сообщили 8,4% людей с нарушениями слуха – их доля практически не изменилась с 2018 г., 40,4% людей с нарушениями зрения (на 4,9 п.п. больше, чем в 2018 г.) и 19,1% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (на 6,9 п.п. меньше, чем в 2018 г.). Всего 15,7% людей с инвалидностью не пользовались банкоматами в связи с отсутствием возможности ограничить к ним доступ третьих лиц во время использования (на 9,8 п.п. больше, чем в 2018 г.): 24,1% – среди респондентов с нарушениями слуха (на 20,5 п.п. больше, чем в 2018 г.), 12,2% – среди респондентов с нарушениями зрения (на 5,0 п.п. больше, чем в 2018 г.) и 12,4% – среди респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций (на 5,4 п.п. больше, чем в 2018 г.). Об отсутствии опыта работы с банкоматом в целом сообщили 12,8% опрошенных (6,6% в 2018 г.): 10,3% людей с нарушениями слуха (5,8% в 2018 г.), 18,1% людей с нарушениями зрения (12,1% в 2018 г.) и 8,6% людей с нарушениями опорно-двигательных функций (2,3% в 2018 г.). На то, что им сложно разобраться в работе банкомата, в 2020 г. указала большая доля людей с инвалидностью – 11,2 против 8,0% в 2018 году. Доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций, сообщивших о нали-

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, НЕ ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ БАНКОМАТОМ ПО РАЗЛИЧНЫМ ПРИЧИНАМ, ПО ТИПУ ПРИЧИН (рис. 77)
(% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, НЕ ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ БАНКОМАТОМ)



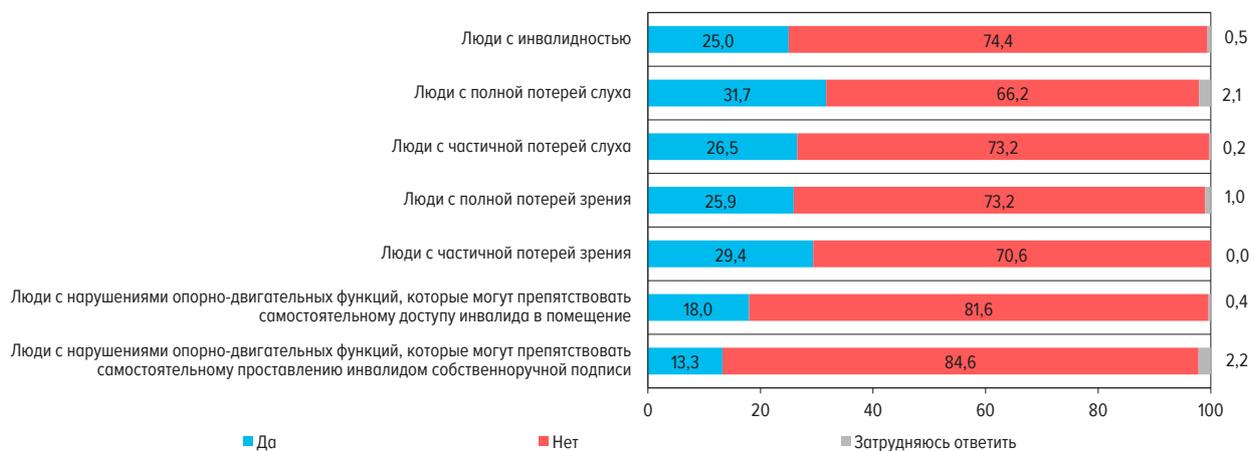
чи у них таких сложностей, увеличилась с 3,5 до 9,9% в 2020 г., тогда как доля людей с нарушениями зрения и нарушениями слуха, отметивших наличие у них затруднений, связанных с пониманием принципов работы с банкоматом, увеличилась незначительно – на 1,6 п.п. (до 11,4%) и на 1,2 п.п. (до 12,3%) соответственно. Отсутствие банкомата поблизости стало причиной для отказа от их использования для 7,9% людей с инвалидностью (6,5% в 2018 г.): доля людей с нарушениями слуха (2,3%) и людей с нарушениями зрения (8,7%) незначительно снизилась – на 0,7 и на 0,1 п.п. соответственно, а доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций возросла на 4,3 п.п. (до 11,9%). На частые технические сбои в работе банкоматов в качестве препятствия для их использования указали 5,5% людей с инвалидностью (на 1,3 п.п. больше, чем в 2018 г.). Доля людей с нарушениями зрения, отметивших данное препятствие, не изменилась (0,5%), доля людей с нарушениями слуха незначительно увеличилась (с 7,0% в 2018 г. до 7,2% в 2020 г.), а доля людей с нарушениями опорно-двигательных функций с 2018 г. возросла на 5,0 п.п. (до 10,0% в 2020 г.).

6.4. Пользование услугами финансовых организаций во время пандемии COVID-19

В 2020 г. вследствие пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19 изменились условия получения населением финансовых услуг: изменились условия личных посещений подразделений финансовых организаций, повысилось использование различных дистанционных каналов обслуживания.

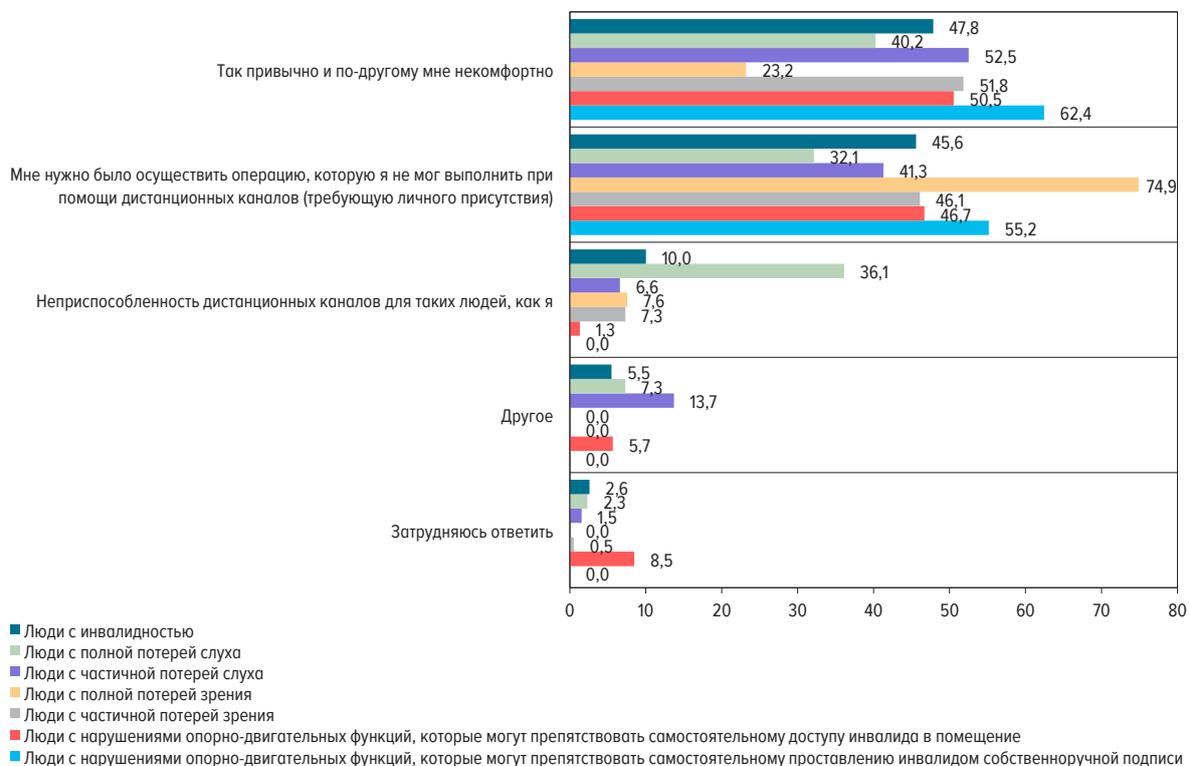
Так, в период действия ограничений, введенных в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции, четверть опрошенных людей с инвалидностью лично посещала подразделения финансовых организаций. Наиболее часто по сравнению с респондентами с другими формами инвалидности к личным посещениям были вынуждены прибегать люди с полной потерей слуха (31,7%) и люди с частичной потерей зрения (29,4%), а реже остальных – люди с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи (13,3%).

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОГРАНИЧЕНИЙ, ВВЕДЕННЫХ В ЦЕЛЯХ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ *Рис. 78*
(% от числа респондентов в каждой из категорий людей с инвалидностью, посещающих финансовые организации лично)



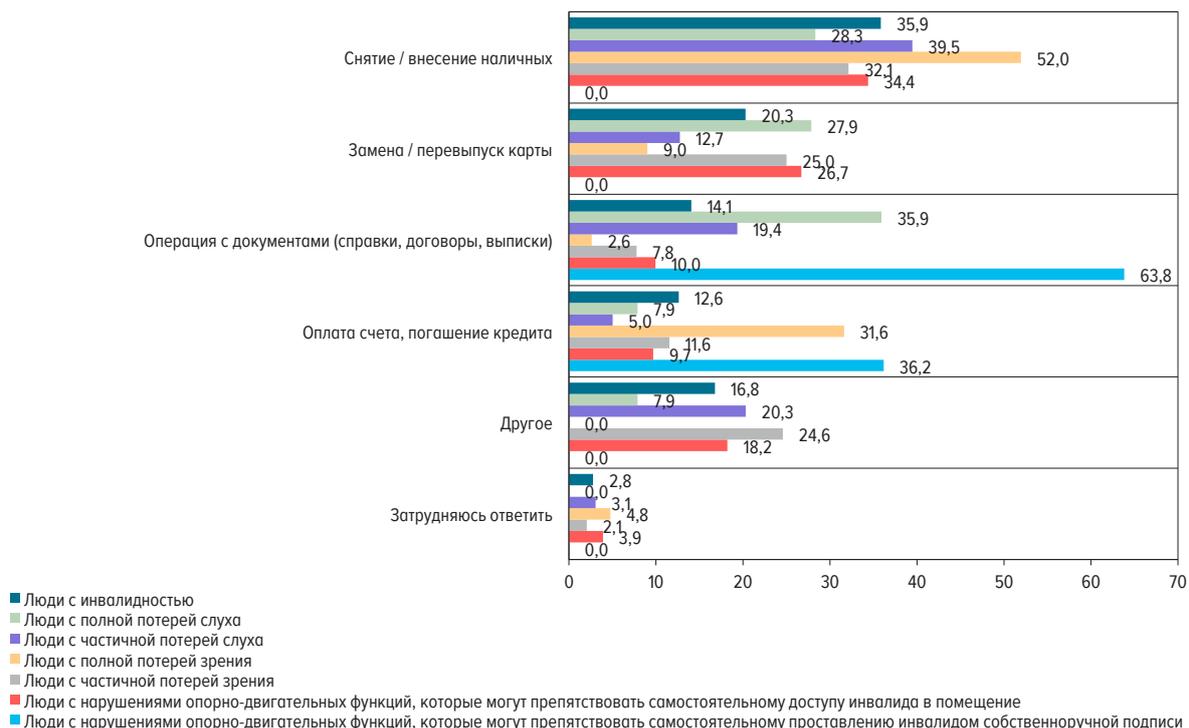
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, СООБЩИВШИХ О ПРИЧИНАХ ЛИЧНОГО ПОСЕЩЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОГРАНИЧЕНИЙ В СВЯЗИ С КОРОНАВИРУСОМ, ПО ТИПУ ПРИЧИН (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ)

Рис. 79



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ В СВЯЗИ С НЕОБХОДИМОСТЬЮ ОСУЩЕСТВИТЬ ОПЕРАЦИЮ, КОТОРУЮ НЕ УДАЛОСЬ ВЫПОЛНИТЬ ПРИ ПОМОЩИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ, ПО ТИПУ ОПЕРАЦИЙ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ПОСЕЩАВШИХ ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНО ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ И НЕ СУМЕВШИХ ОСУЩЕСТВИТЬ НЕОБХОДИМУЮ ИМ ОПЕРАЦИЮ ПРИ ПОМОЩИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ)

Рис. 80



Наиболее частые причины для посещения подразделений финансовых организаций в период пандемии – это привычка личных визитов (47,8%) и необходимость совершить операцию, которую невозможно выполнить при помощи дистанционных каналов (45,6%).

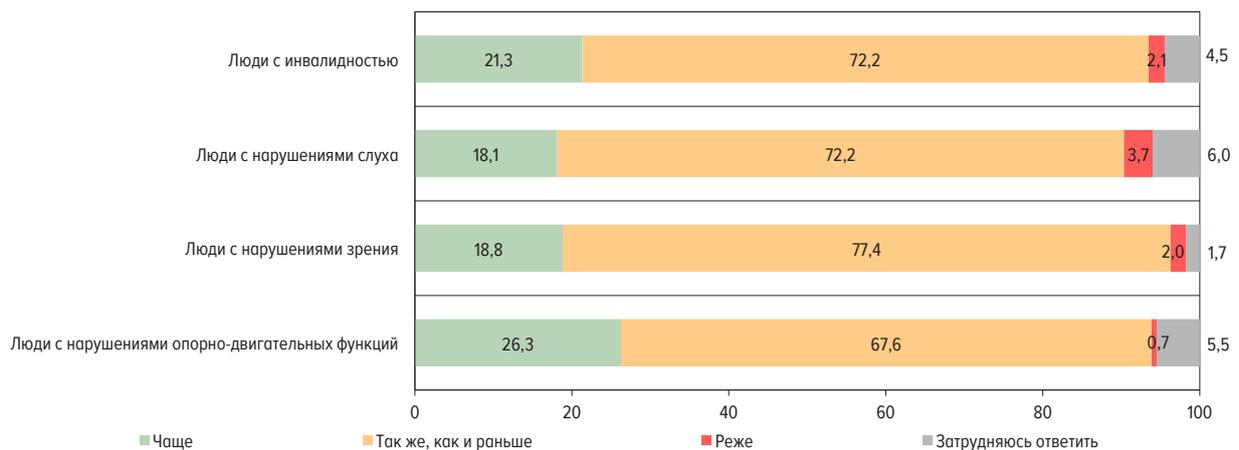
Неприспособленность дистанционных каналов отметили всего 10,0% респондентов с инвалидностью, посещавших финансовые организации лично в период пандемии. Следует отметить, что эту причину по сравнению с другими группами респондентов отметила значительно большая доля людей с полной потерей слуха (36,1%), и при этом ее не отметил ни один из респондентов с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи.

Среди операций, для выполнения которых люди с инвалидностью посещали подразделения финансовых организаций во время пандемии, наибольшая доля респондентов отмечала операции по снятию/внесению наличных денежных средств (35,9%) и по замене/перевыпуску платежной карты (20,3%), остальные операции в среднем осуществляла меньшая доля респондентов: 14,1% отметили, что посещали подразделения финансовых организаций для осуществления операций со справками, договорами, выписками и иными документами, а 12,6% прибегали к личным посещениям в целях оплаты счетов/кредитов. Примечательно, что наибольшая доля респондентов с полной потерей слуха посещала финансовые организации в период пандемии для проведения операций с документами (35,9%).

Респонденты с нарушениями опорно-двигательных функций, которые могут препятствовать самостоятельному проставлению инвалидом собственноручной подписи, не посещали подразделения финансовых организаций для снятия/внесения наличных денежных средств или замены/перевыпуска карт, но посещали их для осуществления операций с документами (63,8%) и в целях оплаты счетов/погашения кредитов (36,2%).

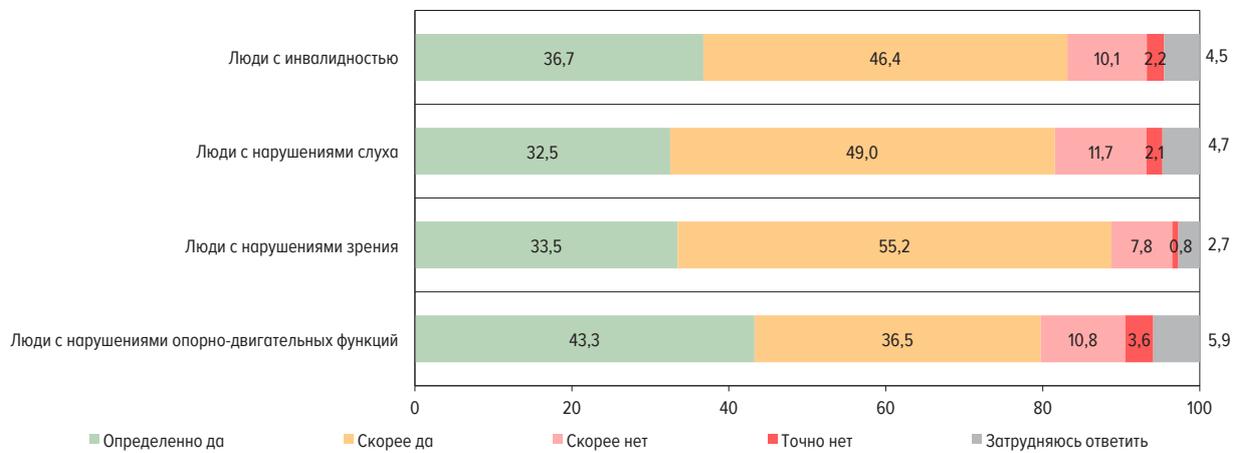
ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ ЧАСТОТУ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИМИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ДИСТАНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ, В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ)

Рис. 81



ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, ОЦЕНИВШИХ СВОЕ НАМЕРЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ В ТОМ ЖЕ ОБЪЕМЕ ИЛИ ЧАЩЕ И ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ДИСТАНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ, В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ)

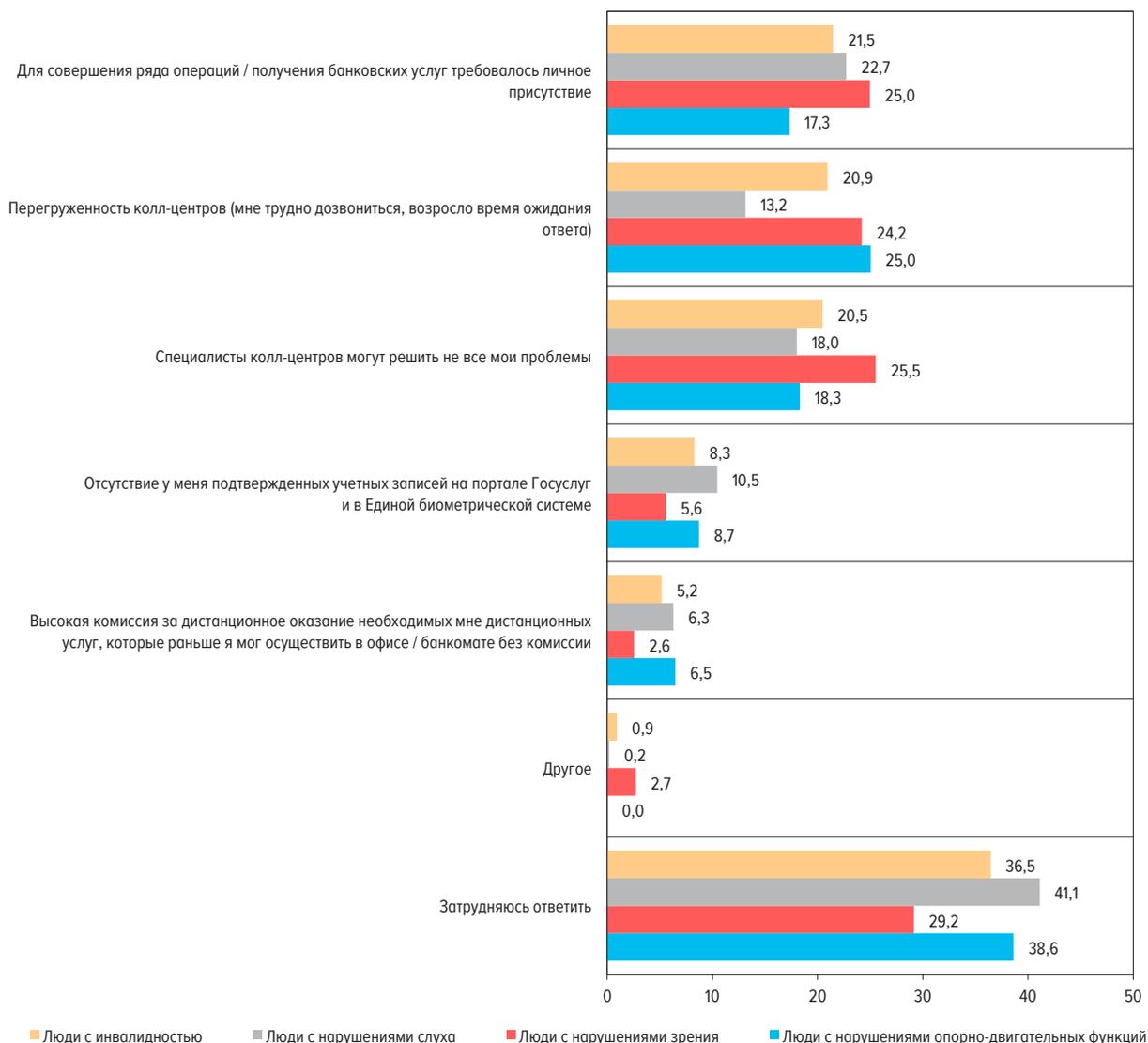
Рис. 82



Как и отмечалось ранее, востребованность дистанционных каналов среди людей с инвалидностью во время и после пандемии новой коронавирусной инфекции возросла. В этот период 21,3% респондентов, пользовавшихся дистанционными каналами ранее, стали использовать их чаще, 83,1% опрошенных, использовавших дистанционные каналы, выразили готовность использовать их для осуществления финансовых операций в том же объеме или чаще и после снятия ограничений, связанных с пандемией новой коронавирусной инфекции, и только 12,3% респондентов, использующих дистанционные каналы, предпочитают уменьшить частоту их использования после пандемии.

ДОЛЯ ЛЮДЕЙ С РАЗЛИЧНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ, СТОЛКНУВШИХСЯ СО СЛОЖНОСТЯМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ (% ОТ ЧИСЛА РЕСПОНДЕНТОВ, ПОЛЬЗОВАВШИХСЯ ДИСТАНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ, В КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ)

Рис. 83



Около трети опрошенных, использовавших дистанционные каналы, затруднились ответить на вопрос о том, с какими трудностями при использовании дистанционных каналов им пришлось столкнуться во время пандемии. Наибольшая доля респондентов с инвалидностью отметила наличие проблем, связанных с невозможностью совершения ряда операций без личного присутствия (21,5%), загруженностью колл-центров (20,9%) и невозможностью получить все требуемые услуги и информацию с их помощью (20,5%). Также 8,3% опрошенных сообщили о таком препятствии для дистанционного получения финансовых услуг, как отсутствие у них подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг и данных в Единой биометрической системе.

Всего 5,2% респондентов сообщили, что их не устраивает стоимость финансовых услуг, оказываемых дистанционно. Следует отметить, что одной из причин минимизации такого барьера могло стать развитие в период пандемии Системы быстрых платежей, позволившей снизить стоимость переводов денежных средств¹, в том числе межбанковских.

¹ При осуществлении в месяц переводов на сумму до 100 тыс. рублей перевод не облагается комиссией. При превышении 100 тыс. рублей за переводы взимается комиссия в соответствии с тарифами, рекомендованными Банком России.

7. ПРИЛОЖЕНИЕ

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. Также опрос проводился по всей России и включал три категории людей с инвалидностью:

- с нарушениями сенсорных функций в части зрения;
- с нарушениями 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. При формировании модели выборочной совокупности были учтены следующие характеристики:

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

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 и Всероссийское общество слепых. Связь с данными организациями происходила как на общероссийском, так и на региональном уровнях. 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 при 95% доверительной вероятности 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 респондента – с нарушениями опорно-двигательного аппарата и статодинамических функций. Объем выборки в 2020 г. составил 1236 респондентов: 400 респондентов с ограничениями по зрению, 410 респондентов – по слуху и 426 респондентов – с нарушениями опорно-двигательного аппарата и статодинамических функций.

Метод сбора данных

Личные форматизированные интервью проводились по стандартизированному опроснику продолжительностью до 1 часа. Анкета для людей с нарушениями зрения включала 50 вопро-

сов, анкеты для людей с нарушениями слуха и для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата – по 47 вопросов.

Опрос проводился по анкете, состоящей из закрытых, полуоткрытых 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. 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. В 2020 г. анкеты были актуализированы: улучшены формулировки, композиция вопросов анкет, добавлены новые вопросы для повышения ценности опросных данных с позиции более качественной оценки текущего состояния доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью.

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. Объем контроля составил 20% – 240 анкет в количественном выражении в 2017 г., 242 анкеты в 2018 г. и 247 анкет в 2020 году.

Методология обработки и анализа данных в динамике

Для обеспечения сравнимости данных в динамике по трем этапам (2017, 2018 и 2020 гг.) данные каждого массива были приведены в соответствие друг другу 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 инвалидностью¹

Структура выборки по категориям	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
Инвалиды по слуху	400	401	410	33,3	33,1	33,2
Инвалиды по зрению	400	406	400	33,4	33,5	32,4
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательных функций	400	404	426	33,3	33,4	34,5
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100

Структура выборки по тяжести заболевания	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
Полная потеря слуха	155	147	131	12,9	12,1	10,6
Частичная потеря слуха	245	254	279	20,4	21,0	22,6
Полная потеря зрения	111	97	118	9,3	8,0	9,5
Частичная потеря зрения	289	309	282	24,1	25,5	22,8
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут препятствовать доступу в помещение	355	327	377	29,5	27,0	30,5
Ограничения, связанные с опорно-двигательным аппаратом: нарушения, которые могут ограничить возможность поставить подпись	45	77	49	3,8	6,4	4,0
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100

¹ До проведения процедуры взвешивания.

Структура выборки по группам инвалидности	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
1-я группа	313	312	279	26,1	25,8	22,6
2-я группа	302	479	407	25,2	39,5	32,9
3-я группа	585	420	550	48,7	34,7	44,5
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100

Структура выборки по полу	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
Мужчины	464	501	526	38,7	41,4	42,6
Женщины	736	710	710	61,3	58,6	57,4
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100

Структура выборки по возрасту	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
18 – 29 лет	179	127	128	14,9	10,5	10,4
30 – 55 лет	572	499	481	47,7	41,2	38,9
56 лет и старше	411	577	599	34,2	47,6	48,5
Отказ от ответа	38	8	28	3,2	0,7	2,3
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100

Структура выборки по регионам	Количество человек, 2017	Количество человек, 2018	Количество человек, 2020	Доля в 2017, %	Доля в 2018, %	Доля в 2020, %
Республика Башкортостан	53	51	56	4,4	4,2	4,5
Республика Татарстан	83	52	52	6,9	4,3	4,2
Краснодарский край	72	72	72	6,0	5,9	5,8
Приморский край	32	48	48	2,7	4,0	3,9
Ставропольский край	41	38	40	3,4	3,1	3,2
Белгородская область	40	40	41	3,3	3,3	3,3
Волгоградская область	20	33	33	1,7	2,7	2,7
Вологодская область	39	39	39	3,3	3,2	3,2
Воронежская область	39	39	44	3,2	3,2	3,6
Иркутская область	39	39	39	3,3	3,2	3,2
Нижегородская область	55	55	55	4,6	4,5	4,4
Новосибирская область	44	32	42	3,7	2,6	3,4
Омская область	42	42	33	3,5	3,5	2,7
Оренбургская область	41	37	43	3,4	3,1	3,5
Ростовская область	61	61	73	5,1	5,0	5,9
Самарская область	41	41	41	3,4	3,4	3,3
Свердловская область	54	54	55	4,5	4,5	4,4
Челябинская область	37	37	40	3,1	3,1	3,2
Город Москва	232	259	256	19,3	21,4	20,7
Город Санкт-Петербург	135	142	134	11,2	11,7	10,8
Всего	1 200	1 211	1 236	100	100	100