

Приложение 1
к письму Отделения Курск
«О направлении информационно-
аналитических материалов»

Аналитическая справка по результатам опроса глав муниципальных образований

Во исполнение пункта 6 Плана мероприятий¹ в период с 01.07.2023 по 31.08.2023 организовано прохождение главами муниципальных образований Курской области опроса для оценки доступности и качества финансовых услуг в населенных пунктах муниципальных образований Курской области (далее – опрос). В приложении представлены результаты опроса в виде диаграмм.

Опрос проводился в отношении населенных пунктов (далее – НП) численностью населения от 100 до 30 000 человек.² В ходе опроса были получены анкеты по 873 НП, из них по 99% (869) НП, расположенным в сельской местности. Информация о количестве НП с градацией по численности населения представлена в Таблице.

Таблица

Численность населения, чел.	Количество НП, ед.	Доля от общего количества НП, %
от 20 000 до 30 000	0	0
от 10 000 до 19 999	3	менее 1
от 5 000 до 9 999	8	1
от 2 000 до 4 999	29	3
от 1000 до 1 999	35	4
от 500 до 999	117	13
от 200 до 500	258	30
от 100 до 200	286	33
менее 100	137	16
Итого	873	100

По итогам опроса установлено следующее:

¹ План мероприятий по повышению финансовой доступности в сельской местности и на отдаленных, малонаселенных и труднодоступных территориях Курской области на 2023 год от 28.06.2023 № ПМ-138-3/1558.

² По НП численностью населения менее 100 человек анкеты могли заполняться главами муниципальных образований по своему усмотрению.

в 28% (247) НП имеется устойчивый доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет);

в 72% (626) НП в связи с недостаточным качеством сети Интернет имеются препятствия к получению финансовых услуг в дистанционном формате: в 42% (369) НП доступ к сети Интернет неустойчивый, либо имеется не на всей территории НП; в 30% (257) НП доступ к сети Интернет неустойчивый или полностью отсутствует.

В 46%³ (288) НП нет препятствий для использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, а в 26% (165) НП отмечены различные препятствия, в том числе:

у населения нет технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров) – в 60% (99) НП;

население не умеет пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам – в 52% (86) НП;

некоторые продукты и услуги можно получить дистанционно, но необходимые услуги, по мнению населения, можно получить только в офисе финансовой организации – в 46% (76) НП.

Наиболее доступными финансовыми услугами для жителей Курской области в физических точках присутствия финансовых организаций являются:

оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие) – в 31% (271) НП;

безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие) – в 27% (237) НП;

безналичные переводы средств – в 26% (229) НП.

При этом наиболее востребованы следующие услуги:

³ От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о наличии препятствий для использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам.

оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие) – в 66% (574) НП;

безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие) – в 66% (577) НП;

снятие наличных денежных средств с банковской карты – в 60% (525) НП.

В 9% (79) НП имеются устройства самообслуживания, с использованием которых возможно получение финансовых услуг (банкоматы, платежные терминалы, терминалы безналичной оплаты), при этом в 81%⁴ (64) НП устройства работают в штатном режиме, в 19% (15) НП в работе устройств случаются частые перебои.

В 50% (437) НП имеются торгово-сервисные предприятия (магазины, организации, оказывающие услуги) (далее – ТСП), из них в 83%⁵ (363) НП ТСП принимают оплату с использованием платежной карты или QR-кода. Однако только в 7% (27) НП на кассах ТСП возможно снятие наличных денег с платежной карты одновременно с покупкой (предоставляется услуга «наличные на кассе»). При этом потребность в снятии наличных денег с платежной карты на кассах магазинов отмечена в 45%⁶ (192) НП.

В качестве характеристик ТСП, оказывающих услугу «наличные на кассе», были указаны следующие:

в магазине размещена информация о возможности снятия наличных денег на кассе – в 59%⁷ (16) НП;

магазин оказывает услугу по снятию наличных денег с платежной карты и услуга востребована – в 52% (14) НП.

⁴ От общего количества НП, в которых имеются устройства самообслуживания.

⁵ От общего количества НП, в которых имеются ТСП.

⁶ От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о возможности снятия наличных денег с платежной карты.

⁷ От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о возможности снятия наличных денег с платежной карты на кассах ТСП.

В 26% (228) НП присутствуют государственные и/или муниципальные учреждения и/или магазины, в которых по мнению респондентов необходима организация безналичной оплаты товаров/услуг.

В отношении получения финансовых услуг в отделениях почтовой связи (далее – ОПС) отмечено следующее:

снятие наличных денег с карты возможно в 6% (55) НП;

оплата жилищно-коммунальных услуг с использованием платежной карты или QR-кода – в 31%⁸ (142) НП;

открытие банковского счета – в 14%⁹ (64) НП.

В качестве характеристик ОПС¹⁰ были указаны следующие:

информация с перечнем предоставляемых финансовых услуг размещена в 40% (183) НП;

информация с перечнем предоставляемых финансовых услуг не размещена в 27% (124) НП;

заявленный перечень финансовых услуг предоставляется в полном объеме в 28% (129) НП;

заявленный перечень финансовых услуг предоставляется не в полном объеме в 24% (110) НП;

работники консультируют по предоставляемым финансовым услугам в 40% (180) НП;

работники не консультируют по предоставляемым финансовым услугам в 27% (123) НП;

ассортимент финансовых услуг достаточен для жителей в 22% (99) НП;

ассортимент финансовых услуг не достаточен в 29% (133) НП;

⁸ От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о возможности оплаты жилищно-коммунальных услуг в ОПС с использованием платежной карты или QR-кода.

⁹ От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о возможности открытия банковского счета в ОПС.

¹⁰ Процент рассчитан от общего количества НП, в отношении которых получен ответ о характеристиках ОПС.

тарифы на оказываемые финансовые услуги устраивают жителей в 17% (78) НП;

тарифы на оказываемые финансовые услуги не устраивают жителей в 25% (11) НП.

В 41% (359) НП ОПС отсутствуют.

В 4% (32) НП оказываются финансовые услуги в выездных форматах обслуживания, из них 28% (9) НП посещают страховые агенты, 22% (7) НП посещают почтальоны с мобильным терминалом, с использованием которого гражданам оказываются финансовые услуги, например, прием платежей в оплату услуг ЖКХ, госпошлины, сотовой связи, страхового полиса, при этом потребность в услугах выездного формата обслуживания отмечена в 17% (149) НП.

Заинтересованность в мероприятиях по финансовой грамотности отмечена в 46% (398) НП. Наиболее часто выбираемыми темами указанных мероприятий стали:

«Использование банковских карт. Мошенничество на финансовом рынке. Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг» – в 58%¹¹ (232) НП;

«Система быстрых платежей» – в 42% (167) НП;

«Банковские вклады: как сохранить и приумножить» – в 40% (159) НП.

В 81%¹² (348) НП главы муниципальных образований готовы оказать содействие в организации мероприятий по финансовой грамотности для населения. Предпочтительным форматом проведения мероприятий является очная встреча.

В целом по 41% (355) НП отмечено улучшение ситуации с финансовой доступностью и/или финансовой грамотностью за последний год.

¹¹ От общего количества НП, по которым отмечена заинтересованность в мероприятиях по финансовой грамотности.

¹² От общего количества НП, в отношении которых получен ответ о готовности помочь с организацией мероприятий по финансовой грамотности.

Проведение всероссийского опроса оценки доступности и качества финансовых услуг помогает выявить текущие потребности населения и имеющиеся на местах проблемы.

В числе основных проблем, препятствующих улучшению финансовой доступности, отмечены следующие:

неустойчивый доступ к сети Интернет;

отсутствие технических средств (смартфонов, планшетов, компьютеров) для использования дистанционных каналов при получении финансовых услуг.

Наиболее востребованы жителями следующие финансовые услуги:

оплата наличными деньгами и в безналичном порядке услуг, в том числе коммунальных, уплата обязательных платежей в бюджет;

безналичные переводы денежных средств.

Однако востребованность по указанным видам услуг практически в 2 раза превышает их доступность; по услугам пополнения банковской карты и снятия наличных с банковской карты востребованность превышает их доступность в 5-6 раз, по услуге «наличные на кассе» востребованность превышает доступность в 7 раз.

Главы муниципальных образований отметили хороший уровень информированности и консультирования населения о предоставляемых финансовых услугах в ОПС, однако ассортимент предоставляемых финансовых услуг и тарифы на оказываемые услуги в ОПС удовлетворяют жителей в меньшей степени.

Кроме того, в период опроса получена информация о низком уровне оказания финансовых услуг населению в выездных форматах.

Неотъемлемой составляющей в обеспечении доступности финансовых услуг является финансовая грамотность и информированность населения об имеющихся точках предоставления финансовых услуг. Результаты опроса отражают высокий уровень заинтересованности в проведении обучающих мероприятий на территории НП.

В рамках Плана мероприятий, с учетом полученных результатов опроса, Отделение Курск совместно с заинтересованными сторонами продолжит работу, направленную на повышение уровня доступности финансовых услуг в НП Курской области:

осуществление мониторинга покрытия сетью Интернет населенных пунктов Курской области и взаимодействие с операторами связи и Министерством цифрового развития и связи Курской области по вопросу расширения Интернет покрытия с качеством связи не ниже уровня 3G и скоростью передачи данных не менее 2048 Кб/с;

осуществление мониторинга количества точек предоставления безналичной оплаты услуг, в том числе оплаты с использованием платежных карт или QR-кода, предоставления сервиса «наличные на кассе» в сельской местности и взаимодействие с Министерством промышленности, торговли и предпринимательства Курской области и главами муниципальных образований по вопросу внедрения данных сервисов в ТСП региона, на организованных рынках и ярмарках, в государственных и муниципальных учреждениях;

осуществление мониторинга функционирования точек предоставления финансовых услуг и работоспособности банкоматов и терминалов в сельской местности и взаимодействие с главами муниципальных образований и кредитными организациями по вопросу контроля их бесперебойной работы;

во взаимодействии с Министерством промышленности, торговли и предпринимательства Курской области, Министерством информации и общественных коммуникаций Курской области, главами муниципальных образований проведение информационной кампании для жителей сельской местности о точках предоставления финансовых услуг на территории муниципальных образований и перечне предоставляемых услуг в отделениях почтовой связи путем размещения на сайтах и официальных страницах в социальных сетях;

направление информационных материалов в приграничные муниципальные образования о точках предоставления финансовых услуг, в том числе расположенных на территории близлежащих муниципальных образований;

проведение обучающих мероприятий во взаимодействии с кредитными организациями для глав муниципальных образований и жителей сельской местности с фокусом на пожилых людей по получению прикладных знаний и практических навыков использования дистанционных каналов (банковские мобильные приложения и другие онлайн платежные сервисы) при оплате услуг ЖКХ и совершении иных платежей, при осуществлении переводов через Систему быстрых платежей Банка России, а также знаний по кибербезопасности.

Полученные результаты опроса будут учтены при представлении информации для рассмотрения на заседании Совета по расширению использования финансовых инструментов и технологий.

Заместитель управляющего
Отделением Курск

А.А. Устенко

Диаграмма 1

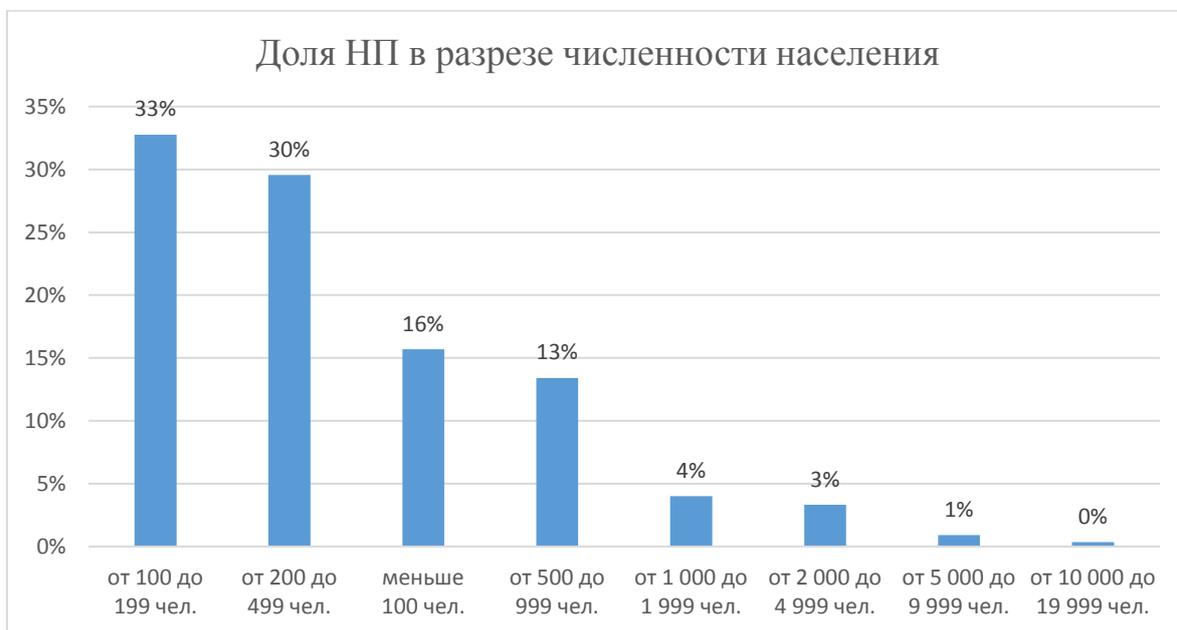


Диаграмма 2

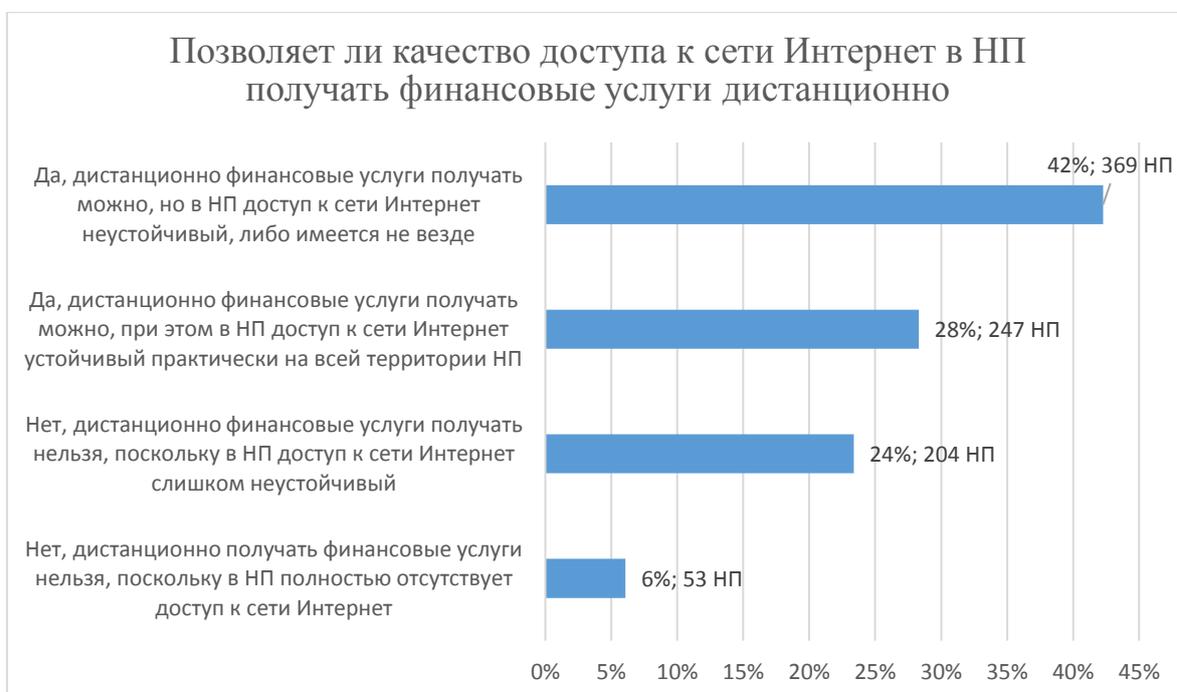


Диаграмма 3

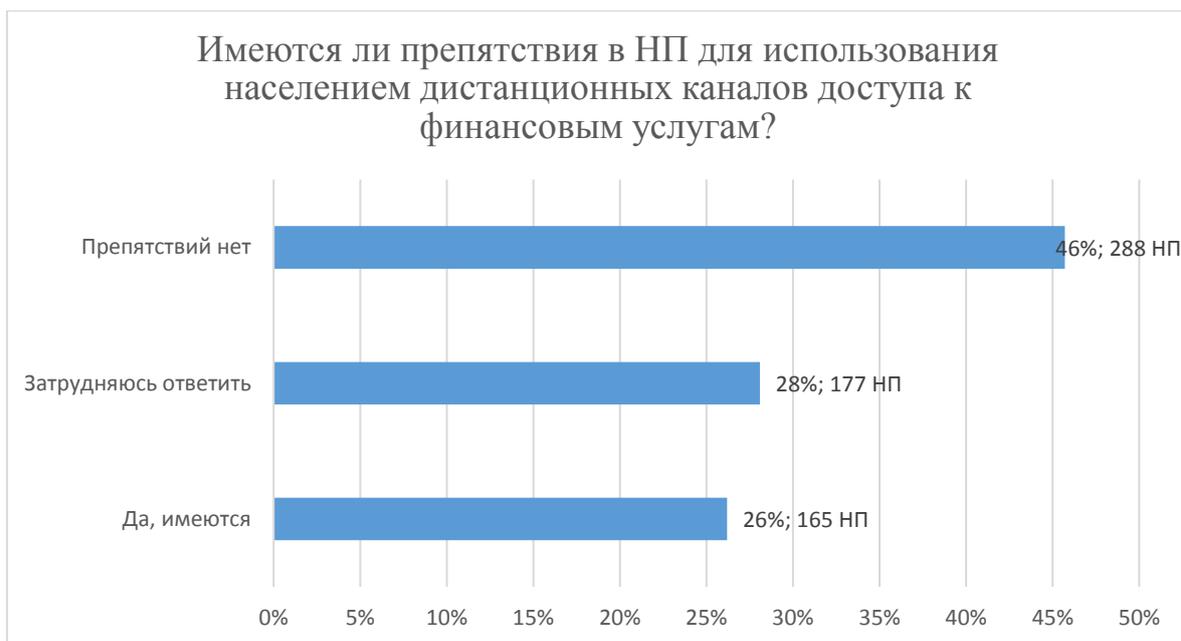


Диаграмма 4

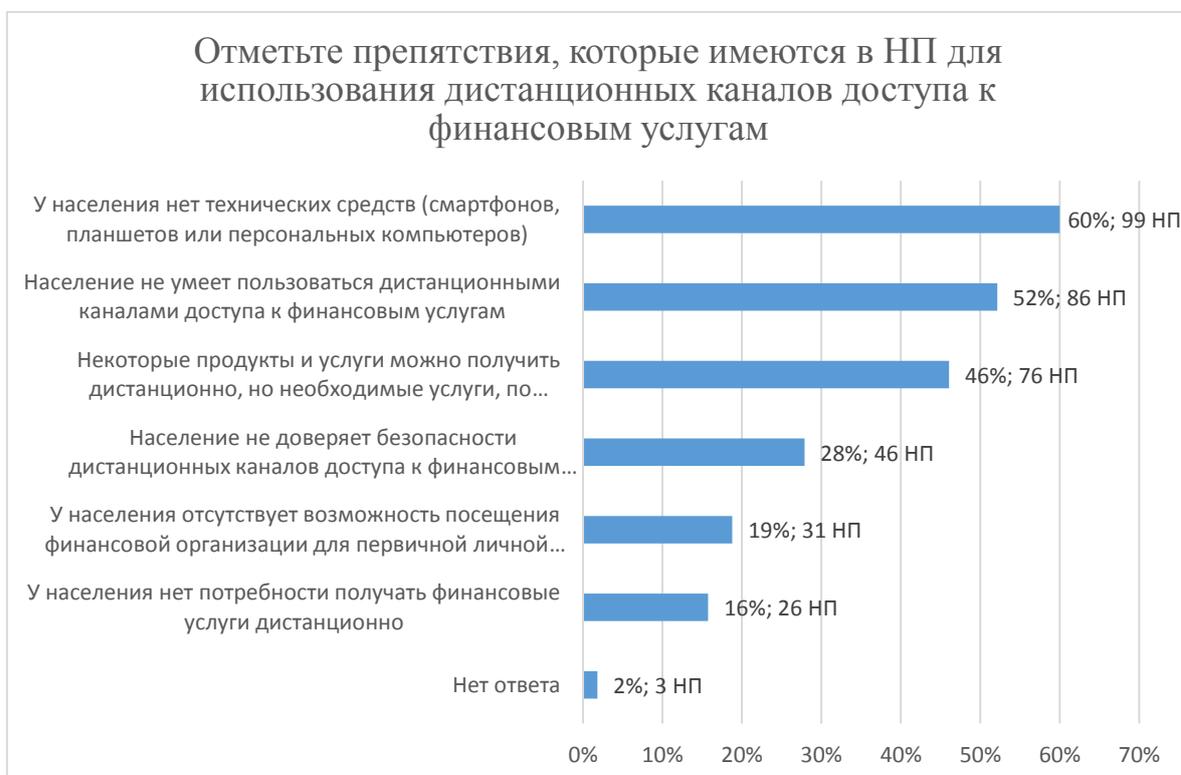


Диаграмма 5



Диаграмма 6

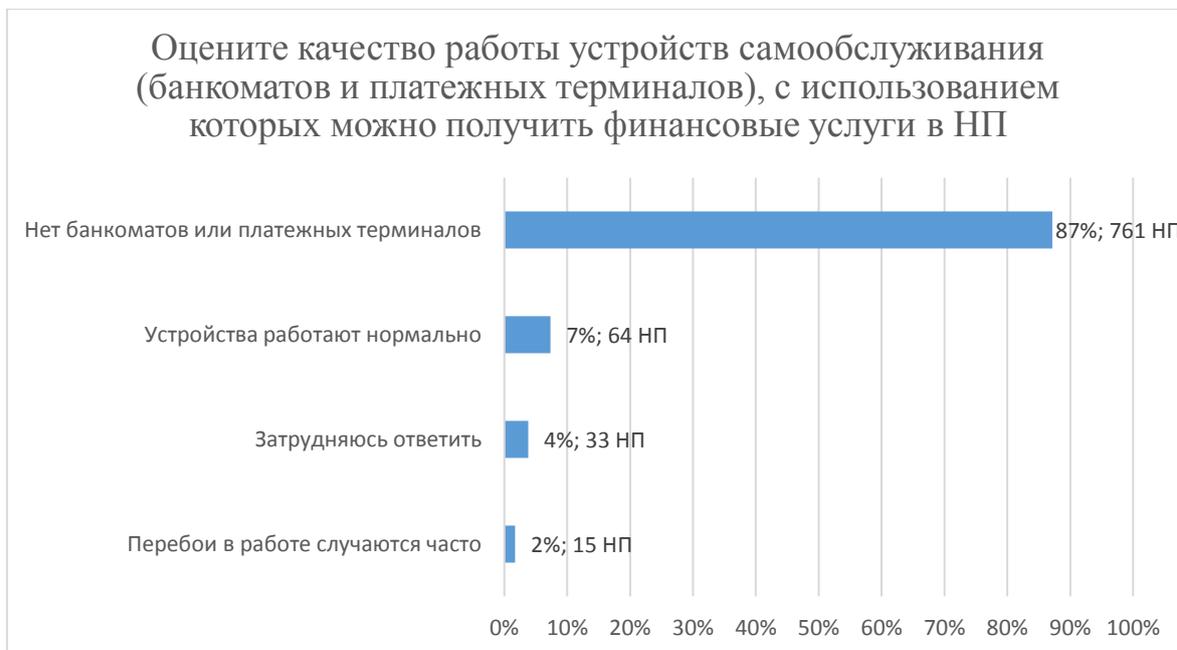


Диаграмма 7

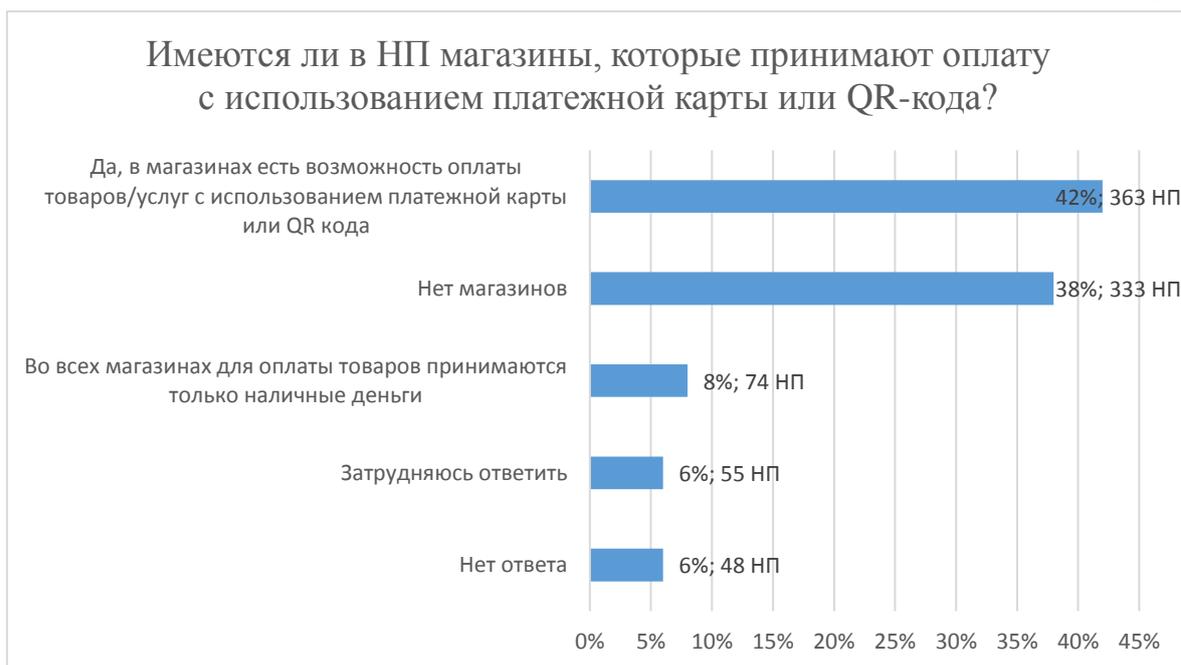


Диаграмма 8



Диаграмма 9

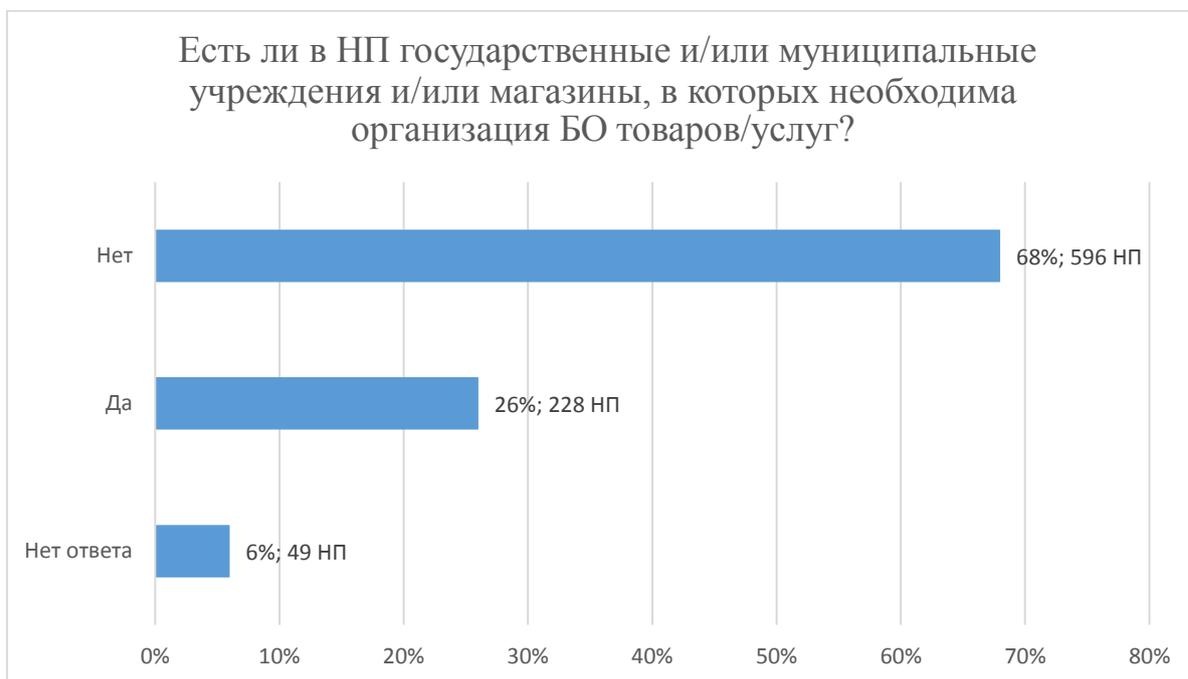


Диаграмма 10

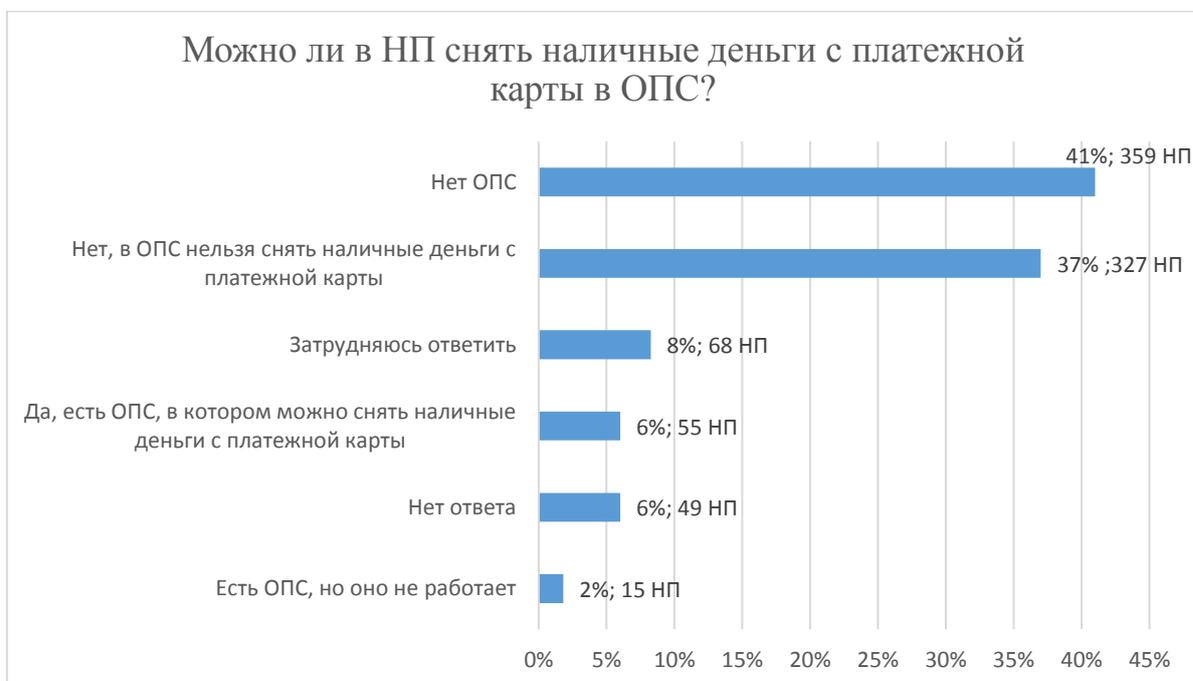


Диаграмма 11

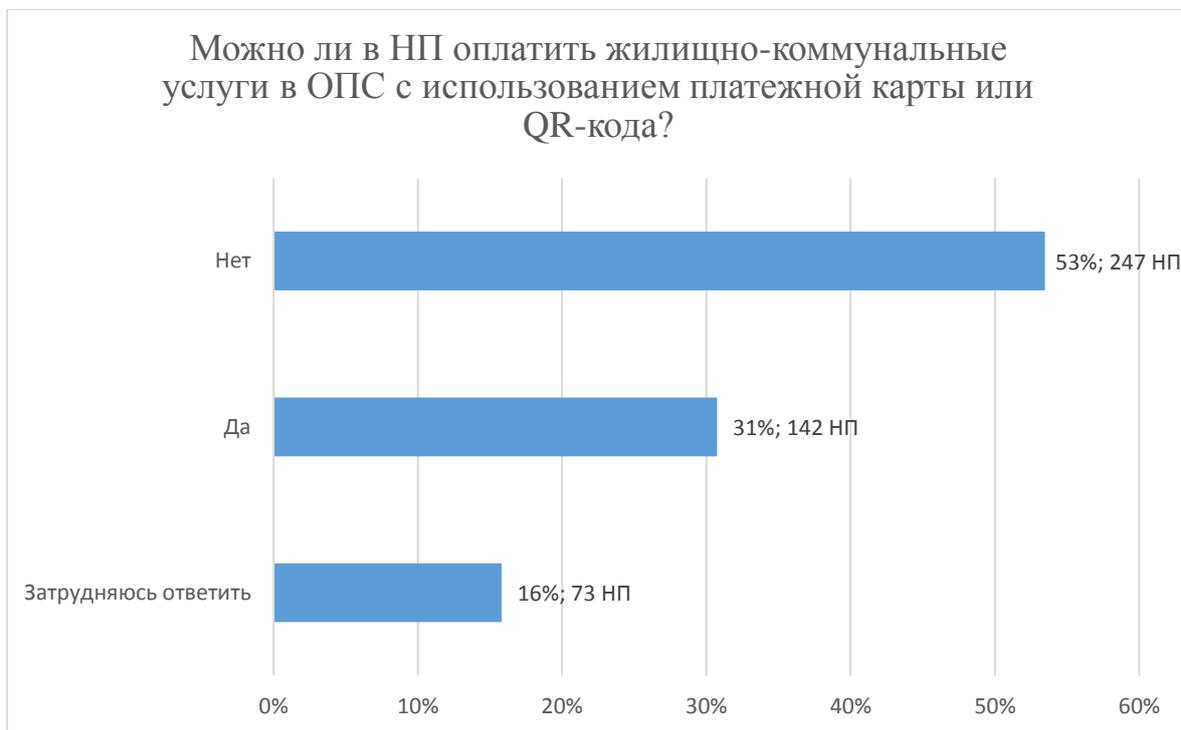
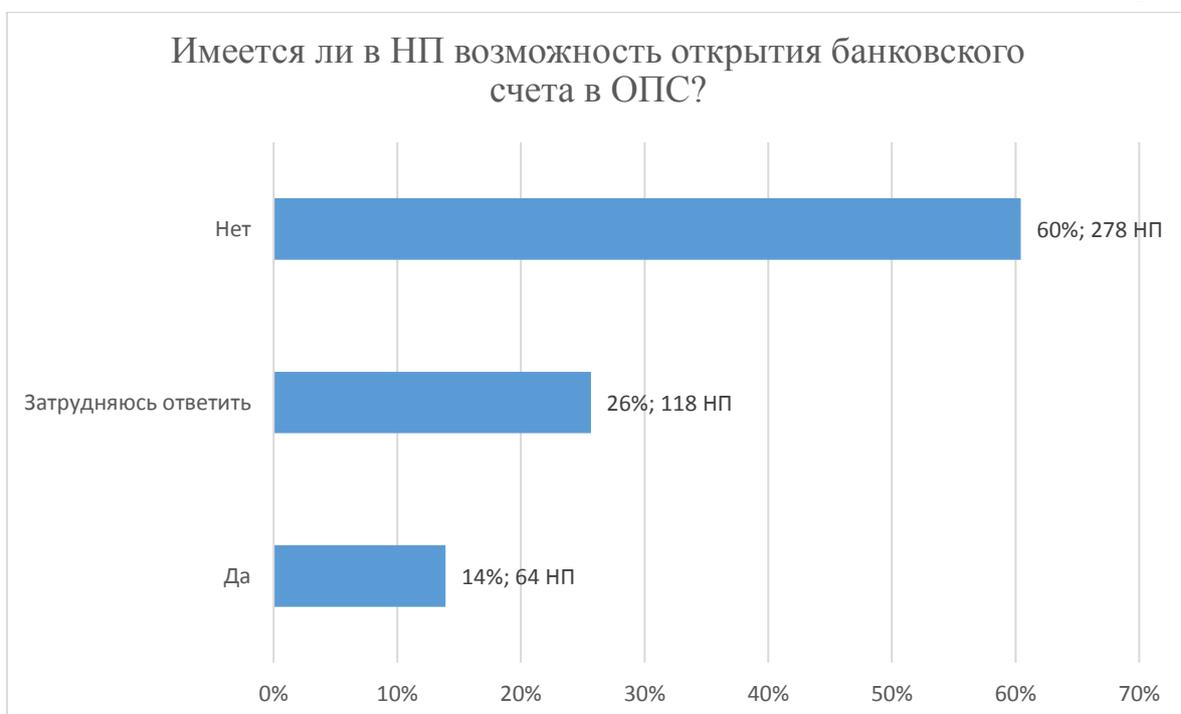


Диаграмма 12



Характеристики отделений почтовой связи

Диаграмма 13



Диаграмма 14

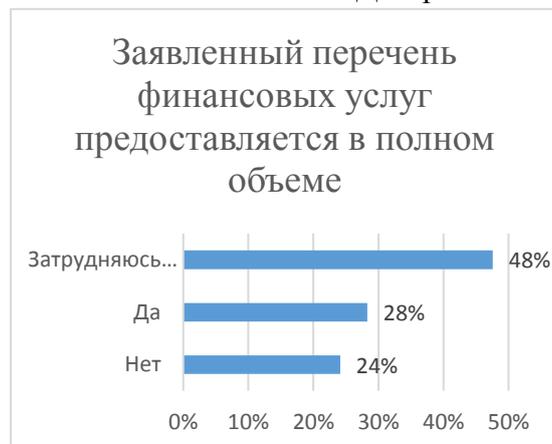


Диаграмма 15

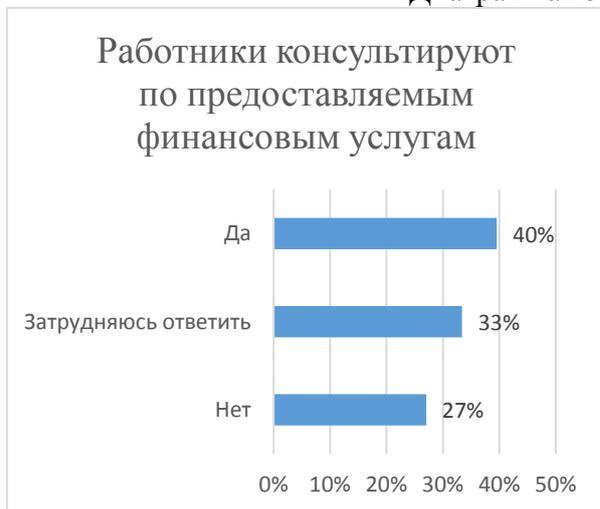


Диаграмма 16



Диаграмма 17

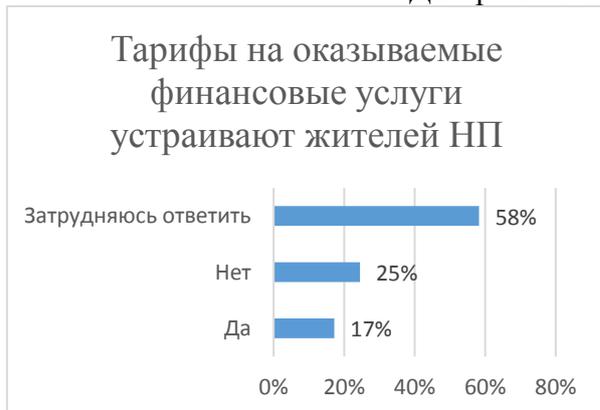


Диаграмма 18



Диаграмма 19

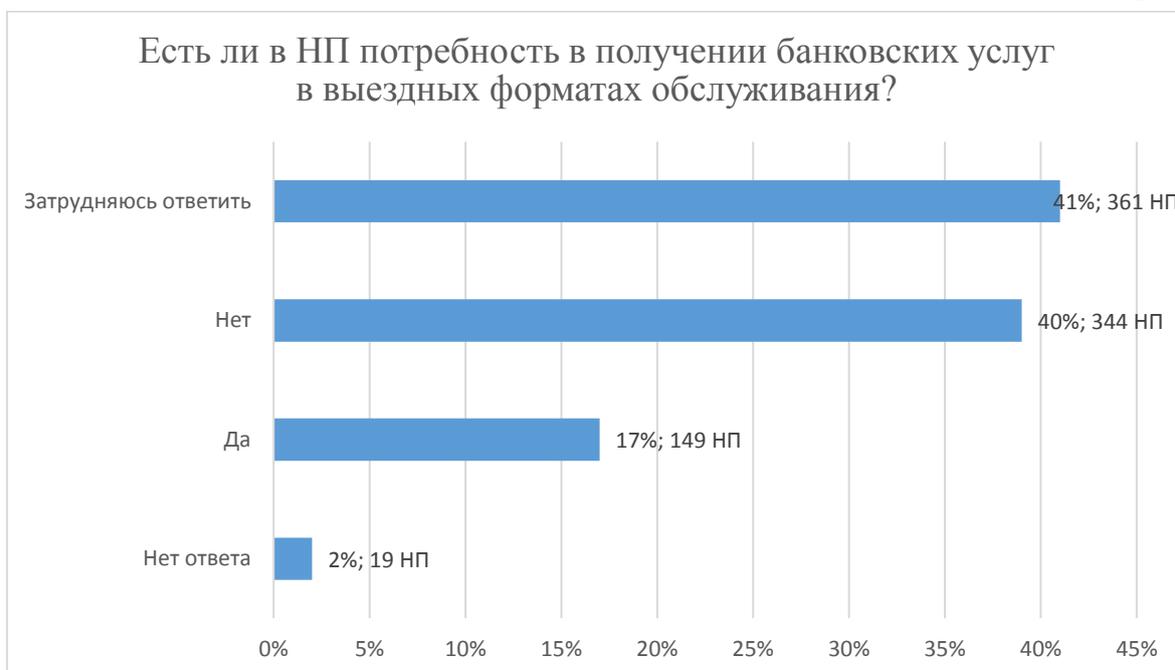




Диаграмма 21



¹³ В вопросе возможен множественный вариант выбора тем.

Диаграмма 22

