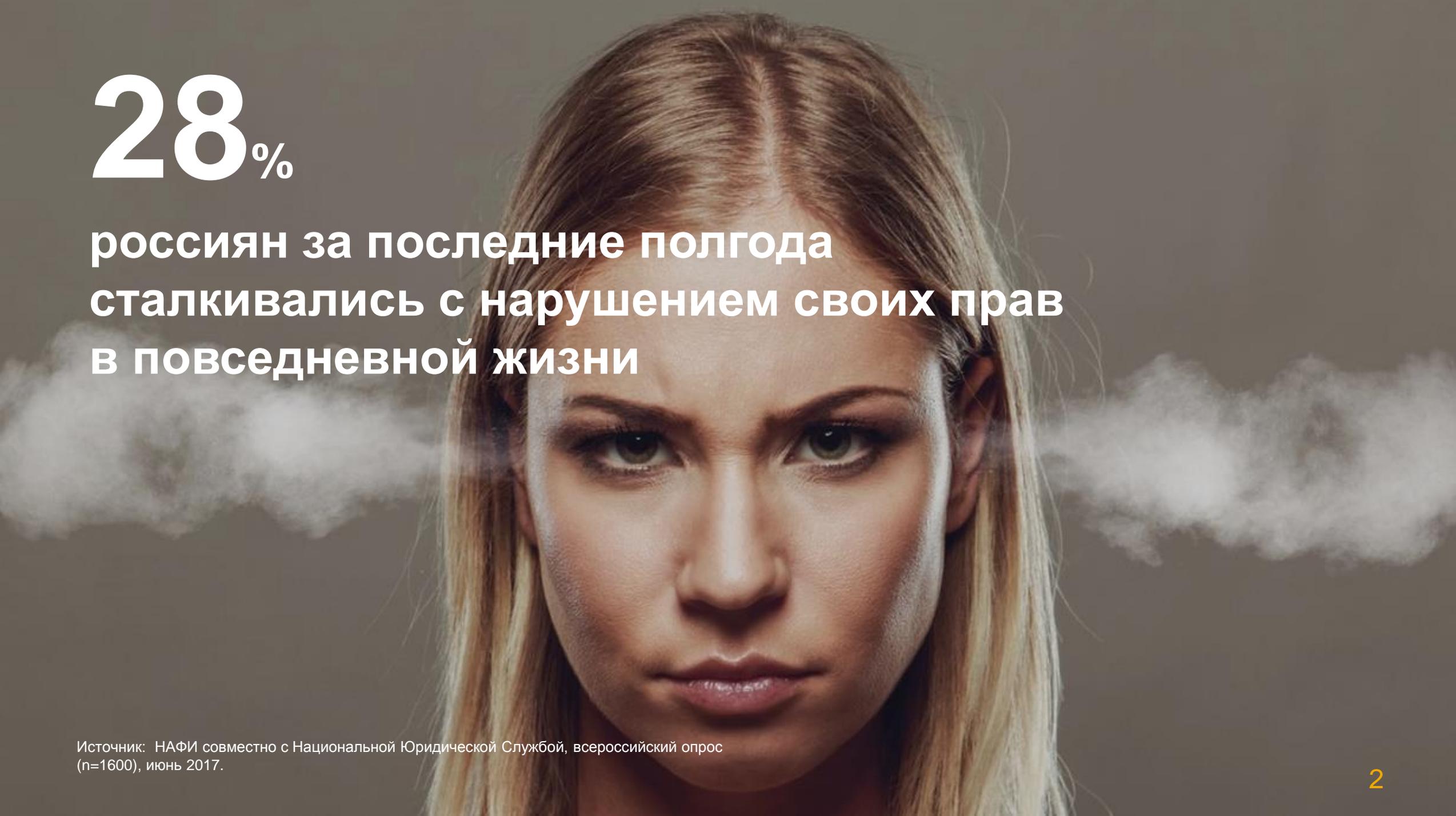




# РЫНОК ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: В ЧЕМ ФОРМУЛА ДОВЕРИЯ?

Гузелия Имаева  
Генеральный директор Аналитического центра НАФИ

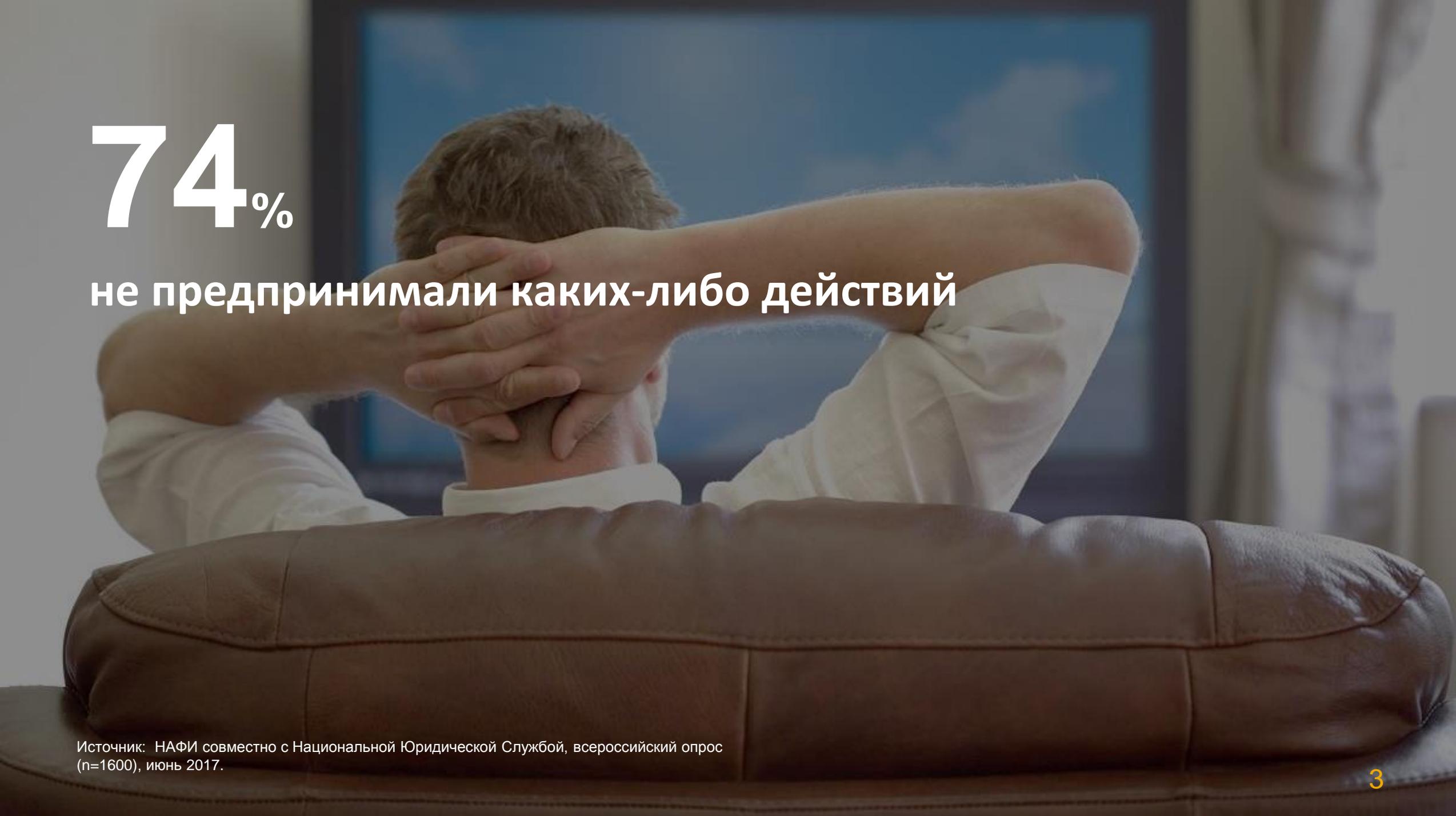
МОСКВА, 2017



# 28%

**россиян за последние полгода  
сталкивались с нарушением своих прав  
в повседневной жизни**

Источник: НАФИ совместно с Национальной Юридической Службой, всероссийский опрос  
(n=1600), июнь 2017.



74%

не предпринимали каких-либо действий

Источник: НАФИ совместно с Национальной Юридической Службой, всероссийский опрос (n=1600), июнь 2017.



**32%**

**обращение за  
советом к близким**

**26%**

**поиск информации  
в Интернет**

## Треть обращений за юридической помощью посвящены финансовым вопросам

Категория запросов	% обращений	Наиболее частые вопросы клиентов (физические лица)
жилищное право	14%	купля-продажа недвижимости, оформление ремонта, взаимодействие с ТСЖ, проблемы дольщиков
<b>автоправо</b>	<b>12%</b>	<b>ДТП и взаимодействие с ГИБДД и страховыми компаниями, купля-продажа автомобиля, незаконные штрафы</b>
трудовое право	12%	вопросы увольнения, оформления больничных и отпусков, защита прав работающих родителей
потребительские товары	10%	возврат или замена некачественной продукции, гарантийный ремонт, составление жалоб и исков
семейное право	10%	оформление брака/развода, брачного договора, опекуна, взыскание алиментов на детей
<b>страхование</b>	<b>8%</b>	<b>возврат страховой премии, получение страхового возмещения, заключение договора страхования, оформление жалоб и претензий</b>
<b>займы и кредиты</b>	<b>7%</b>	<b>взыскание задолженности по договору займа, взыскание долга с юридического лица, реструктуризация кредита, банкротство</b>
уголовное право	6%	незаконное лишение свободы, ответственность за побои, дача заведомо ложных показаний, составление обращений/заявлений/исков
налоговое право	6%	оплата налогов, правомерность начисления налогов, льготы по уплате налогов, имущественный вычет, налоговый вычет на ребенка
социальное обеспечение	6%	места в детском саду или школе, получение и использование материнского капитала, получение социальных пособий и льгот беременным и молодым мамам, льготы\субсидии пенсионерам и инвалидам, права молодых или многодетных семей, потеря кормильца, получение высшего образования, получение лекарств, оформление инвалидности, выплаты по уходу

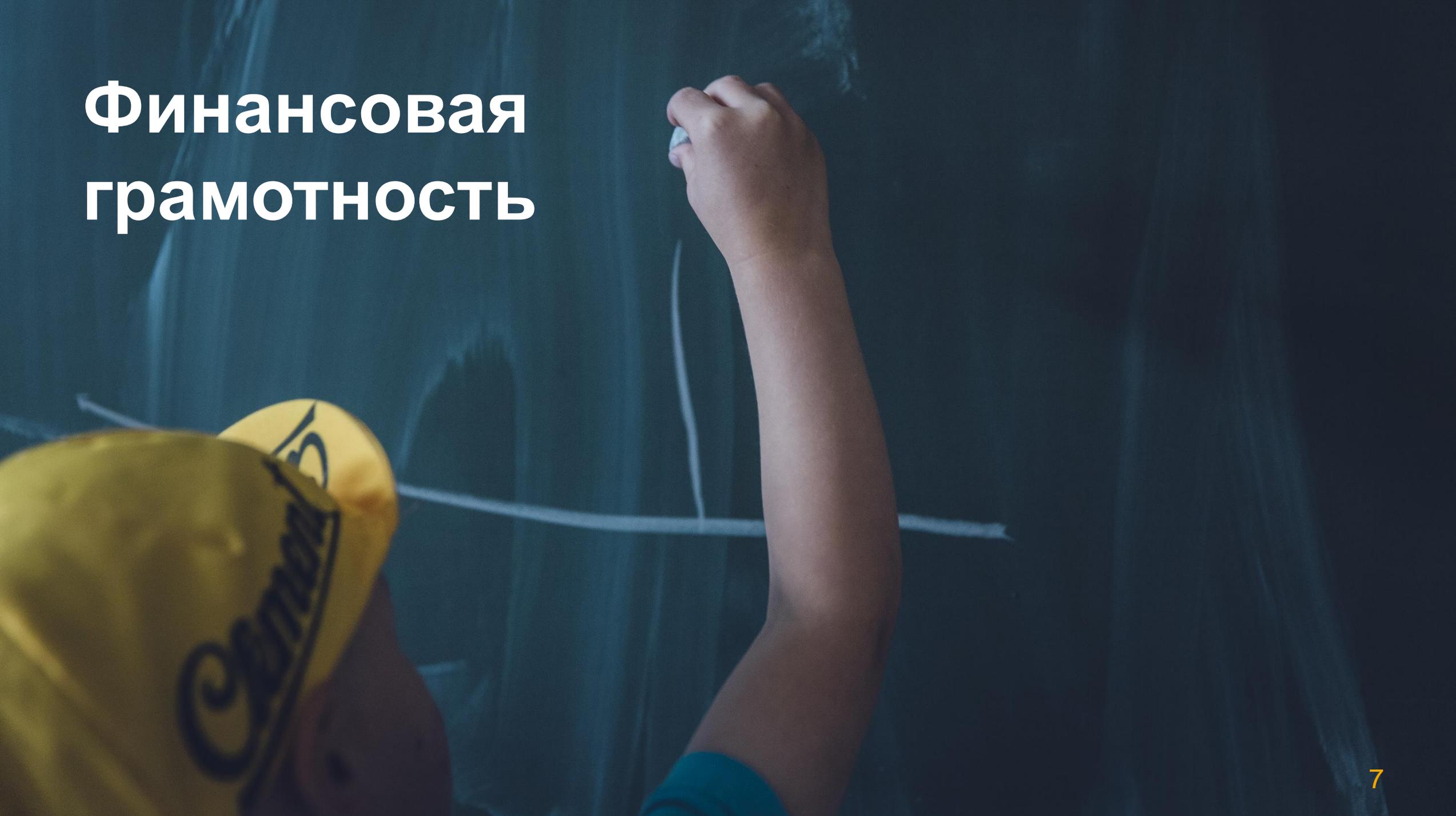
Источник: НАФИ совместно с Национальной Юридической Службой, июнь 2017.

## Факторы устойчивости



Источник: Measuring Financial Capability: an Exploratory Study. Financial Services Authority. 2005  
<http://www.fsa.gov.uk/pubs/consumer-research/crpr37.pdf>

# Финансовая грамотность

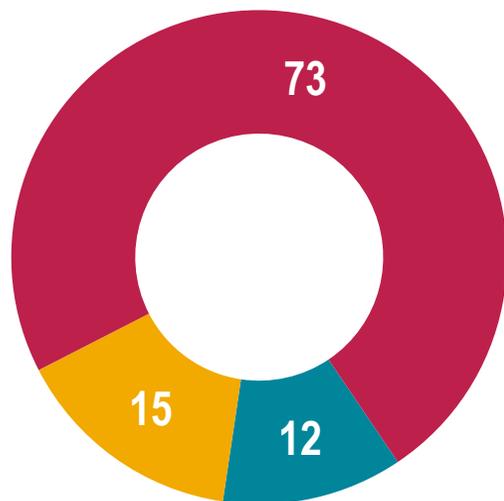


## Уровень финансовой грамотности россиян

- Учет доходов и расходов ведут 25% россиян
- 60% россиян не имеют сбережений
- 30% допускают, что ежемесячные выплаты по кредитам могут составлять 40% и более совокупного дохода семьи
- 22% трудоспособного населения страны считает, что небольшая задержка во внесении платежей по кредиту не страшна
- 40% пользователей платежей и переводов не осведомлены о размере и механизме начисления комиссий за эти операции, более 20% никогда не сравнивают стоимость таких услуг

## Семья не формирует у детей грамотного отношения к финансам

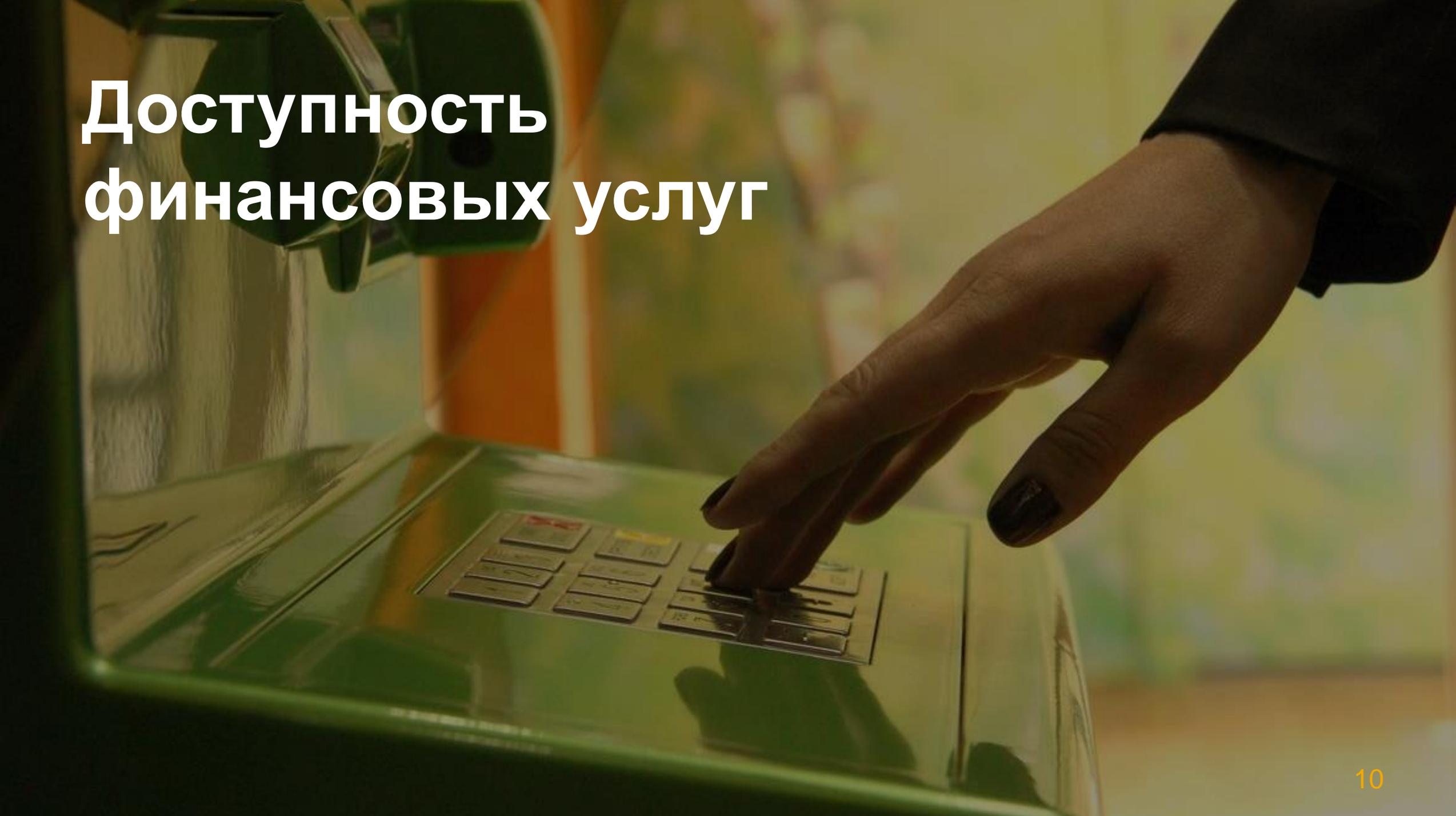
Привлекаете ли Вы своих детей к учету доходов и расходов/планированию семейного бюджета?, % опрошенных родителей детей от 4-х лет, в целом по России



- Да, рассказываем, держим в курсе, но не спрашиваем мнения ребенка
- Да, привлекаем и спрашиваем его мнение, советуемся
- Нет, не привлекаем



# Доступность финансовых услуг

A close-up photograph of a person's hand with dark nail polish typing on a silver laptop keyboard. The background is a blurred office environment with people, suggesting a professional setting. The overall color palette is muted, with a soft greenish-yellow tint.

## Удовлетворенность банковской инфраструктурой



Источник: НАФИ, всероссийский опрос, 2016

## Сложные финансы

**С КАКИМ ИЗ СУЖДЕНИЙ О ПОЛУЧЕНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ВЫ СОГЛАСНЫ БОЛЬШЕ ВСЕГО?  
В % ОТ ВСЕХ ОПРОШЕННЫХ**



**71% россиян считают, что в финансовых услугах сложно разобраться**

**НА ВАШ ВЗГЛЯД, В КАКОЙ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГЕ СЛОЖНЕЕ РАЗОБРАТЬСЯ ОБЫЧНОМУ ЧЕЛОВЕКУ?  
В % ОТ ВСЕХ ОПРОШЕННЫХ**

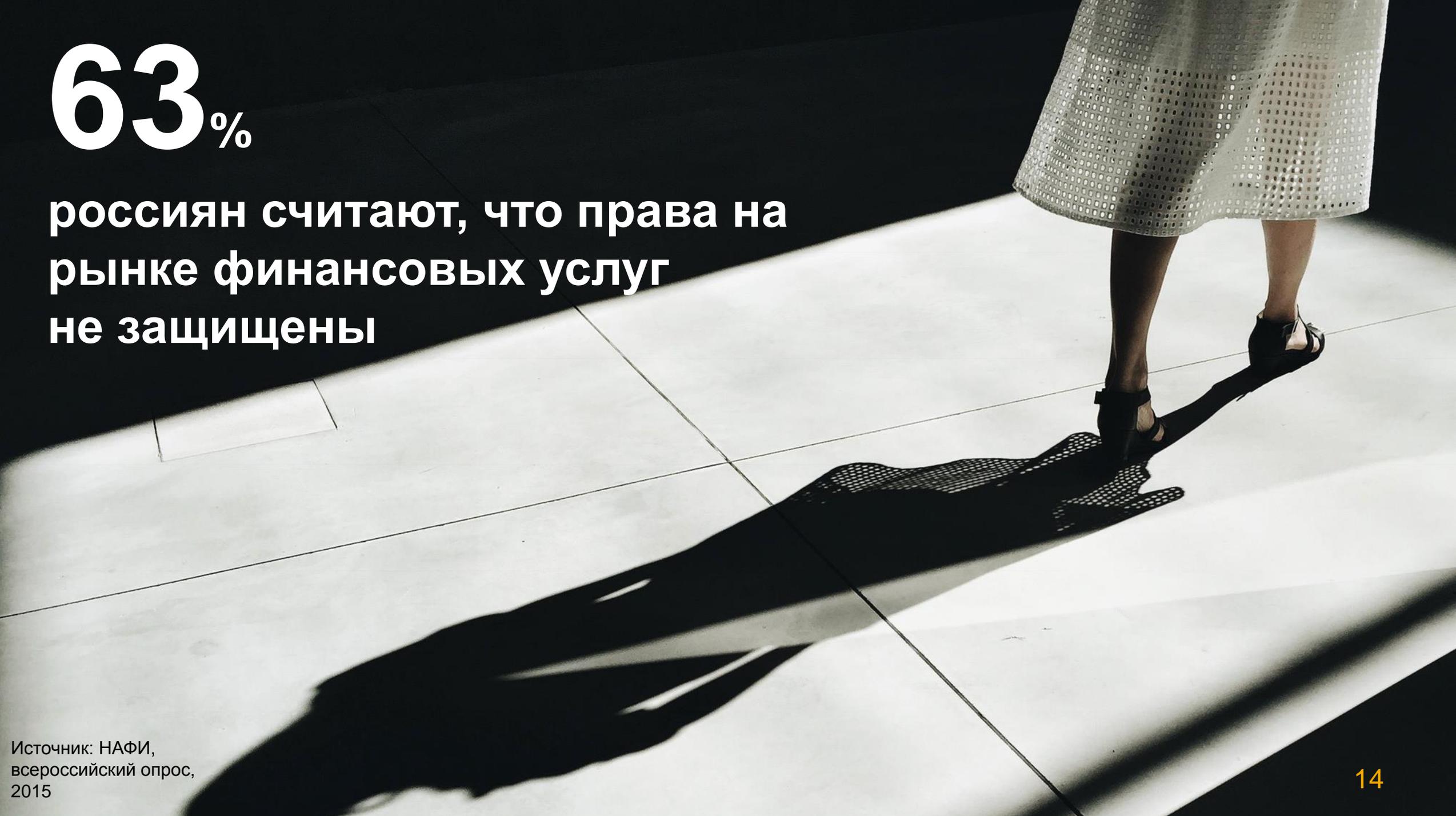


**Инвестиционные продукты и кредиты – наиболее сложные для россиян**

Источник: опрос НАФИ, всероссийский опрос 2016

# Защита прав потребителей





**63%**

**россиян считают, что права на  
рынке финансовых услуг  
не защищены**



**88%**

**россиян не знают, какие институты  
защищают права на рынке финансовых  
услуг**

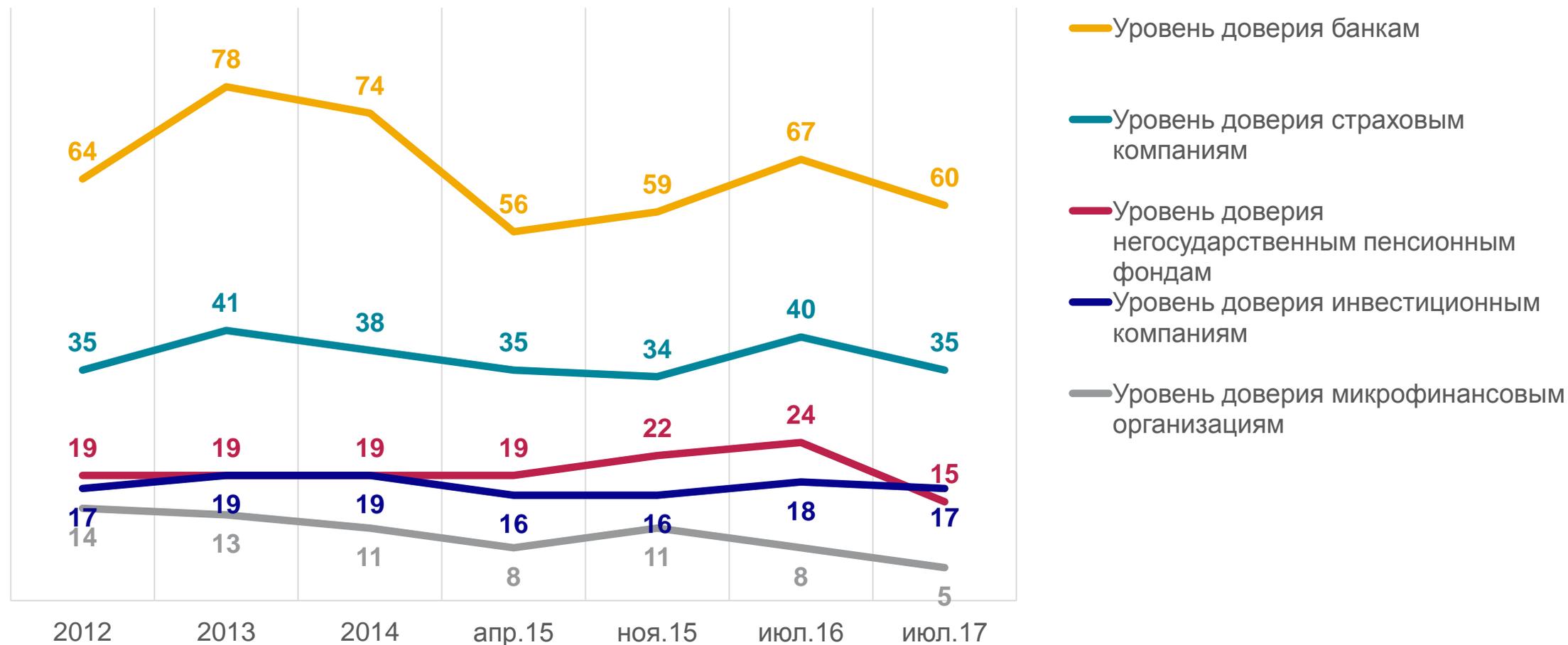
## Защита прав: чему учить?

Ниже представлен список тем, которые затрагивают различные вопросы управления личными финансами. Скажите, о чем Вы хотели бы знать больше?, в % от всех опрошенных

Какие законы защищают и что делать, если права нарушаются	45
На какую информацию обращать внимание при подписании договоров с финансовыми организациям	40
Что нужно делать, чтобы не увязнуть в долгах	29
Какие риски при пользовании финансовыми услугами существуют и как ими управлять	24
По каким параметрам нужно сравнивать услуги, предлагаемые финансовыми организациями	15
Как составлять личный бюджет доходов и расходов	13
<b>Ничего из перечисленного мне не интересно</b>	<b>19</b>
Затрудняюсь ответить	7

## Банки – лидеры по уровню доверия

НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?, % ОПРОШЕННЫХ, ВЫБРАВШИХ ОТВЕТЫ «ПОЛНОСТЬЮ ДОВЕРЯЮ» И «СКОРЕЕ ДОВЕРЯЮ»



Источник: мониторинг НАФИ, 2012 - 2017

# Формула

**Обучай + Упрощай + Защищай =  
доверие финансовой системе  
рост качества жизни**



## ВАШИ ВОПРОСЫ

Генеральный директор Аналитического центра НАФИ  
**Гузелия Имаева**  
imaeva@nafi.ru

Оставайтесь в курсе! Интересная аналитика у вас в почте. Подписывайтесь на [nafi.ru](http://nafi.ru)  
Новости и обсуждения на Facebook: [www.facebook.com/nacfin](http://www.facebook.com/nacfin)