**Аналитическая справка**

**О результатах опроса глав муниципальных образований Республики Дагестан о доступности и качестве финансовых услуг за 2023 год**

Национальным банком по Республике Дагестан с 1 июля 2023 по 31 августа 2023 года организовано проведение опроса глав муниципальных образований Республики Дагестан с целью выборочной оценки ассортиментной доступности и качества финансовых услуг в населенных пунктах муниципальных образований региона (далее – опрос).

В ходе опроса оценка была получена в отношении 260 населенных пунктов,
при этом доля населенных пунктов с численностью:

* менее 100 человек составляет 2,3% (6 населенных пунктов);
* от 100 до 199 человек составляет 3,5% (9 населенных пунктов);
* от 200 до 499 человек составляет 14,2% (37 населенных пунктов);
* от 500 до 999 человек составляет 20,8% (54 населенных пункта);
* от 1000 до 1 999 человек составляет 18,5% (48 населенных пунктов);
* от 2 000 до 4 999 человек составляет 24,6% (64 населенных пункта);
* от 5 000 до 9 999 человек составляет 8,1% (21 населенный пункт);
* от 10 000 до 19 999 человек составляет 5,0% (13 населенных пункта);
* от 20 000 до 30 000 человек составляет 3,1% (8 населенных пункта).

По итогам опроса выявлено, что в 45,8% (119) населенных пунктов (здесь
и далее от общего количества населенных пунктов, в отношении которых была проведена оценка) имеется устойчивый доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), позволяющий получать дистанционные финансовые услуги, в 43,8% (114) населенных пунктах доступно получение дистанционных финансовых услуг, несмотря на то, что доступ
к сети Интернет неустойчивый, либо имеется не везде. При этом
в 8,9% (23) населенных пунктов доступ к сети Интернет слишком неустойчивый,
что делает невозможным получение дистанционных финансовых услуг,
в 1,5% (4) населенных пунктов полностью отсутствует доступ к сети Интернет.

В 55,2% (132) населенных пунктов нет препятствий для использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, однако
в 63 населенных пунктах население не получает финансовые услуги дистанционно по разным причинам. В качестве причин (от общего количества населенных пунктов,
в отношении которых получен ответ о наличии препятствий для использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам) были названы следующие:

* население не умеет пользоваться дистанционными каналами доступа
к финансовым услугам – 48%;
* у населения нет технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров) – 14%;
* некоторые продукты и услуги можно получить дистанционно, но необходимые услуги, по мнению населения, можно получить только в офисе финансовой организации – 37%;
* население не доверяет безопасности дистанционных каналов доступа к финансовым услугам – 35%;
* у населения отсутствует возможность посещения финансовой организации для первичной личной идентификации или регистрации в Единой биометрической системе – 30% (выбрано в 33 случаях);
* у населения нет потребности получать финансовые услуги дистанционно – 6%.

Наиболее доступными финансовыми услугами для жителей Республики Дагестан в физических точках присутствия финансовых организаций являются:

* безналичный перевод денежных средств другим лицам – 59,6% (155)
* населенных пунктов;
* оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и других) – 51,5% (134) населенных пунктов;
* безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и других) – 50% (130) населенных пунктов.

При этом наиболее востребованы такие услуги:

* снятие наличных денег с банковской карты – 85% (221) населенных пунктов;
* безналичный перевод денежных средств другим лицам – 83,9% (218) населенных пунктов;
* пополнение счета банковской карты – 82,7% (215) населенных пунктов);
* оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и других) – 80,4% (209) населенных пунктов;
* безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и других) – 79,6% (207) населенных пунктов.

В 14,6% (38) населенных пунктов имеются устройства самообслуживания,
с использованием которых возможно получить финансовые услуги (банкоматы, платежные терминалы, терминалы безналичной оплаты), при этом
в 7,1% (19) населенных пунктов (от общего количества населенных пунктов, где отметили наличие устройств самообслуживания (банкоматов и платежных терминалов), с использованием которых можно получить финансовые услуги в населенном пункте) случаются частые перебои в работе устройств самообслуживания.

В 17,2% (44) населенных пунктов (здесь и далее от общего количества населенных пунктов, где отметили наличие/отсутствие магазинов, которые принимают оплату с использованием платежной карты или QR-кода) торгово-сервисные предприятия (магазины, организации, оказывающие услуги) (далее – ТСП) принимают оплату с использованием платежной карты или QR-кода, при этом в 37,9% (97) населенных пунктов нет точек торговли и услуг.

В 2,5% (2) населенных пунктов (здесь и далее от общего количества населенных пунктов, где отметили наличие/отсутствие магазинов, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты) на кассах ТСП возможно снять наличные деньги с платежной карты, предоставляется услуга «наличные на кассе».
В 46,9% (38) населенных пунктов нет возможности снять наличные деньги с платежной карты на кассе в магазине, но у населения есть такая потребность.

В 39,1% (100) населенных пунктов (от общего количества населенных пунктов, где отметили необходимость организации безналичной оплаты товаров/услуг в государственных и/или муниципальных учреждениях и/или магазинов) есть государственные и/или муниципальные учреждения и/или магазины, в которых необходима организация безналичной оплаты товаров и услуг.

Снять наличные деньги с карты в отделении почтовой связи можно
в 8,6% (22) населенных пунктов (здесь и далее от общего количества населенных пунктов, где отметили возможность снятия наличных денег с платежной карты в отделении почтовой связи). В 35,9% (92) населенных пунктов ОПС отсутствует. Также в населенных пунктах, где есть ОПС, возможно получение иных финансовых услуг в отделениях почтовой связи:

* оплата жилищно-коммунальных услуг с использованием платежной карты или QR-кода доступна в 31,1% (51) населенных пунктов;
* открытие банковского счета – в 17,1% (28) населенных пунктов.

В 4% (11) населенных пунктов (здесь и далее от общего количества населенных пунктов, в отношении которых была проведена оценка) оказываются услуги
в выездных форматах обслуживания, из них:

* 2 % (4) населенных пунктов обслуживается передвижным офисом банка
на базе автотранспортного средства;
* в 1% (3) населенных пунктов ряд финансовых услуг предоставляется
в передвижных отделениях почтовой связи;
* 1% (2) населенных пунктов по графику посещают работники или агенты банка;
* 1% (2) населенных пунктов посещают почтальоны с мобильным терминалом, с использованием которого гражданам оказываются финансовые услуги, например, оплата услуг ЖКХ, госпошлины, сотовой связи, оформление страхового полиса.

Наиболее часто выбираемыми темами мероприятий по финансовой грамотности, которые были бы наиболее актуальными для жителей населенных пунктов Республики Дагестан стали:

* «Банковские вклады: как сохранить и приумножить» – 31%;
* «Использование банковских карт. Мошенничество на финансовом рынке. Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг» – 30%;
* «Система быстрых платежей» – 22%;
* «Основы использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам: Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Удаленная идентификация (биометрия). Проект «Маркетплейс». Цифровой профиль гражданина» 19%;
* «Кредиты и займы: какие они бывают. Типичные ошибки заемщика. Кредитная история» – 18%.

При этом в 85,6% (172) населенных пунктов (здесь и далее от общего количества населенных пунктов, в котором отметили интерес жителей
к мероприятиям по финансовой грамотности) главы муниципальных образований готовы оказать содействие в организации мероприятий по финансовой грамотности для населения. Предпочтительным форматом проведения мероприятия – в 42,2% (73) населенных пунктов является очная встреча.

В 62,3% (162) населенных пунктов, в отношении которых была проведена оценка, отметили улучшение ситуации с финансовой доступностью и/или финансовой грамотностью за последний год.