**Отчет о результатах социологического опроса по защите прав потребителей при получении финансовых услуг**

В период с 09.08.2022 по 15.09.2022 был организован социологический опрос, посвященный исследованию проблем защиты прав потребителей при получении финансовых услуг среди населения г. Новошахтинска. В опросе приняло участие 137 респондентов. Опрос был размещен на официальном сайте Администрации города в разделе «Социальные опросы».

Итоги опроса показали следующее. Большенство опрошенных (44%) ведет регулярно учет своих доходов и расходов. Необходимо отметить, что 40% респондентов ведут учет семейных доходов/расходов, 27% периодически составляют план и 30% - строго придерживаются финансового плана, тем самым проявляя участие в обсуждении финансовых сфер жизни своей семьи.

Финансовая грамотность респондентов по субъективной оценке находится на достаточно высоком уровне – 49% опрошенных оценивают свои знания как средние. 15% из всех ответивших на вопрос «Как Вы оцениваете свой уровень правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг» полагают, что у них недостаточно знаний и навыков в данном вопросе; 36% оценивают себя как имеющих высокий уровень знаний в этой области.

Большая часть респондентов 66% определяют «финансовую грамотность» как умение принимать обоснованные решения в отношении финансовых продуктов и услуг, нести ответственность за такие решения; почти 33% опрошенных отождествляют данный термин с умением использовать финансовые инструменты для инвестирования личного капитала, создавать сбережения. Основными задачами человека в вопросе управления личными финансами опрошенные считают умение соотносить свои доходы с расходами (28%), планировать свое финансовое будущее (24%), владеть информацией о финансовых рисках (21%) и 5% опрошенных не ответили на данный вопрос.

Большая часть опрошенных 76% считают интернет и социальные сети наиболее эффективным способом осведомления о правах потребителей. 42% опрошенных ответили, что доверяют информации, полученной от родственников и знакомых, а 33% высказались за повышение финансовой грамотности через СМИ (газеты, журналы, телевидение).

Опрашиваемым был задан вопрос «При заключении кредитных договоров встречали ли Вы нарушения со стороны кредитных организаций?», и обработанная информация показала, что 65% респондентов не встречали нарушений, а 23% ответили, что заключали кредитный договор при условии обязательного страхования жизни и здоровья.

Большинство (81%) считают, что их права защищены как потребителя финсовых услуг и в случае их нарушения около 91% респондентов обратятся в суд, либо ЦБ и отделения Роспотребнадзора.

Таким образом, проведенный опрос показал, что вопрос повышения финансовой грамотности является актуальным для жителей города Новошахтинска. Финансовую грамотность респонденты отождествляют с ответственным финансовым поведением. Объективный уровень финансовой грамотности у опрошенных отмечается как удовлетворительный. Наблюдается наличие интереса потребителей финансовых услуг к повышению своих компетенций по исследуемому вопросу.