

Результаты мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории субъекта Российской Федерации

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2019 №768-р) и единой методикой мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации (приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 11.03.2020 №130) в 2022 году проведен мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области.

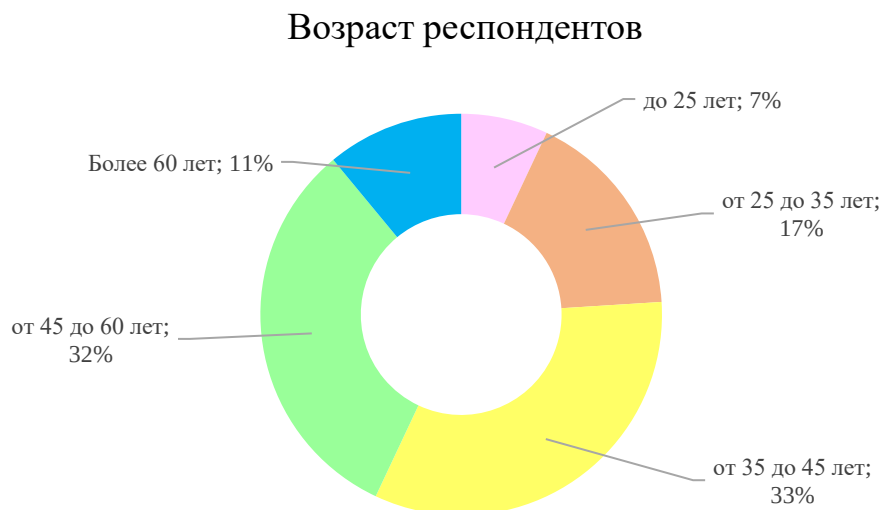
В интернет-опросе приняли участие 3,5 тысяч человек из всех муниципальных образований Нижегородской области.

В целях обеспечения репрезентативности выборки, при проведении опроса были заданы определенные параметры в части соотношения респондентов городской и сельской местности, а также по их социальному статусу.

По итогам опроса соотношение потребителей финансовых услуг, проживающих в городской и сельской местности, составило 70% и 30% соответственно.

Из числа респондентов 80% составили женщины, 20% мужчины.

В отношении возрастного состава участников опроса: половина - от 25 до 45 лет, треть от 45 до 60 лет, 11% - более 60 лет.



Большинство опрошенных (76%) является наемными работниками. Доля предпринимателей и самозанятых граждан составила 6%.

Социальный статус, %

Работаю по найму	76
Предприниматель	3
Самозанятый	3
Безработный	1
Учусь/студент	4
Домохозяйка (домохозяин)/ нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	3
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	10

Доход от 10 до 20 тыс. руб. имеет 35% участников опроса. Треть респондентов (34%) указали доход в размере от 20 до 30 тыс. руб. Остальные респонденты указали доходы выше 30 тыс. руб.

Оценка уровня удовлетворенности населения доступным ему выбором финансовых организаций

По итогам проведения мониторинга следует отметить достаточно высокий уровень удовлетворенности населения доступностью банковских отделений (ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»). Так, количество и удобство расположения банков устраивает 77%* участников опроса, имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг - 68% (2021 год – 71% и 63% соответственно).

Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела, а также выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых страховых услуг удовлетворены 62% респондентов (2020 год – 51% и 50% соответственно). Следует отметить, что 23% участников опроса затруднились с ответом.

Имеющийся выбор, количество и удобство расположения микрофинансовых организаций (МФО) устраивает половину (50-51%) опрошенных, 36% респондентов затруднились с ответом.

Доступным выбором различных кредитных потребительских кооперативов (КПК) и ломбардов, удовлетворены 46-47% участников опроса (более 40% затруднились оценить).

Количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов положительно оценили 46% респондентов, возможность выбора 45%, при этом доля затруднившихся составила 38%.

Наибольшее затруднение у респондентов вызвала оценка доступного выбора профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) и операторов инвестиционных платформ – 44-45% опрошенных затруднились с ответом. Вместе с тем положительные оценки доступного выбора данных финансовых организаций (42-44%) значительно превышают отрицательные (12-13%).

*Распределение ответов здесь и далее дано в % от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался"

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций, % *

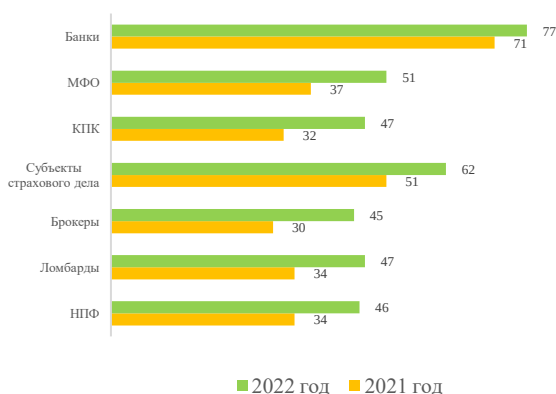
	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	52	25	11	7	5
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	45	23	15	9	8
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	36	15	7	7	35
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	35	15	6	7	37
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	34	13	5	7	41
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	32	14	6	7	41
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	42	20	9	6	23
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	42	20	9	6	23
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	32	13	5	6	44
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	30	12	6	7	45
Количеством и удобством расположения ломбардов	33	14	5	6	42
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	32	14	5	6	43
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	30	16	7	9	38

	1	2	3	4	5
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	29	16	8	9	38
Имеющимся у Вас выбором различных операторов инвестиционных платформ для получения необходимых Вам услуг	31	13	6	6	44
Качеством интернет-связи	47	28	11	6	8
Качеством интернет-связи	49	28	10	6	7

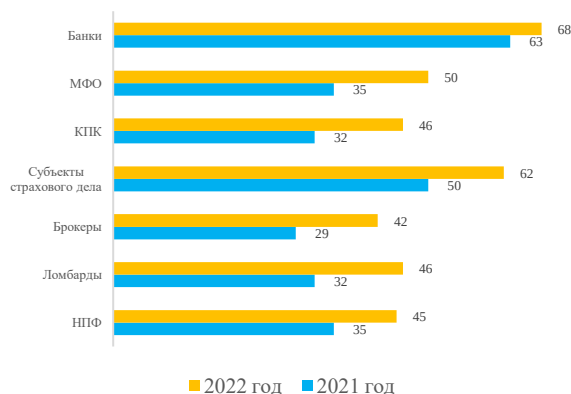
* В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Доля потребителей, положительно оценивших количество и удобство расположения финансовых организаций Нижегородской области, %



Доля потребителей, положительно оценивших возможность выбора финансовых организаций Нижегородской области, %



В разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности доступным выбором финансовых организаций наблюдается среди самозанятых граждан, предпринимателей и домохозяек. Большинство отрицательных оценок приходится на категории безработных и работающих по найму. Пенсионеры чаще других категорий респондентов затруднялись оценить доступный выбор финансовых организаций.

Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворены большинство респондентов среди предпринимателей, самозанятых граждан и учащихся/студентов (83-85%). Имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг устраивает в большей степени предпринимателей (78%) и самозанятых (76%).

Доступный выбор субъектов страхового дела устраивает большинство предпринимателей и самозанятых (80-81%) и домохозяек (73%). Не удовлетворены расположением и имеющимся выбором страховых организаций более других групп респондентов работающие по найму (16%). Порядка четверти пенсионеров, учащихся и безработных затруднились оценить данный показатель.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности удобством расположения и имеющимся выбором МФО можно отметить среди самозанятых (более 70%), предпринимателей и домохозяек (более 60%). Среди работающих по найму и пенсионеров количество и удобство расположения МФО устраивает менее половины респондентов (47-49%), при этом порядка 40% затруднились с ответом. Доступность данных финансовых организаций в большей степени не устраивает безработных (более 20 %).

Количеством КПК и возможностью их выбора наиболее удовлетворены самозанятые (69%), наименее – пенсионеры (41%). Доступный выбор КПК затруднились оценить более 40% работающих по найму.

По результатам опроса имеющийся выбор различных профессиональных участников рынка ценных бумаг для получения финансовых услуг оценили положительно самозанятые, предприниматели, домохозяйки (60% и более). Прочие категории респондентов в большинстве случаев (40-50%) затруднились с ответом.

Доступный выбор ломбардов устраивает более 70% предпринимателей и домохозяек, более 60% предпринимателей, а также порядка половины учащихся/студентов. Затруднились оценить количество ломбардов и возможность их выбора в большей степени пенсионеры и работающие по найму (43-49%).

Количеством негосударственных пенсионных фондов и возможностью их выбора наиболее удовлетворены самозанятые, домохозяйки и предприниматели (60% и более). Большинство безработных, пенсионеров и учащихся (40-50%) затруднились с ответом. Не довольным доступным выбором негосударственных пенсионных фондов в большей степени работающие по найму (18%).

Возможность выбора различных операторов инвестиционных платформ для получения необходимых услуг затруднились оценить более 45% пенсионеров, работающих по найму и безработных. Вместе с этим доля положительных оценок (39-40%) значительно превышает долю отрицательных (12-15%). В большей степени возможность выбора операторов инвестиционных платформ устраивает самозанятых (64%).

Степень удовлетворенности количеством и удобством расположения, а также имеющимся выбором различных финансовых организаций в разрезе территориальной принадлежности заметно различается. В среднем число недовольных доступным выбором финансовых организаций респондентов сельской местности в 2 раза выше, чем городской. Так, 29% респондентов сельских территорий не удовлетворены количеством и удобством расположения банковских отделений, 39% не устраивает имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг (жители городов 14% и 18% соответственно).

Более половины участников опроса (54%) сельской местности положительно оценила доступность субъектов страховой деятельности, вместе с этим 22% имеющийся выбор не устраивает. У жителей городов соотношение составляет 65% положительных оценок на 12% отрицательных.

Доля положительных оценок доступности МФО среди населения городской местности на 9 п.п. превышает аналогичный показатель сельской местности (54% и 45% соответственно). Доля недовольных количеством и удобством расположения МФО в сельской местности в 2,2 раза выше чем в городской. Оценить доступность

МФО затруднились в одинаковой степени как жители городов (37%), так и жители сельской местности (35%).

Аналогичная ситуация складывается и с оценкой уровня удовлетворенности доступным выбором КПК, ломбардов и брокеров.

Доступный выбор негосударственных пенсионных фондов устраивает порядка половины (49%) жителей городов и 38% жителей сельской местности.

Инвестиционные платформы чуть более популярны в городской среде: положительно оценили доступность выбора операторов инвестиционных платформ 45% городских жителей, 39% жителей сельской местности.

Развитие каналов дистанционного финансового сервиса влияет на повышение доступности финансовых услуг. Непременным условием предоставления дистанционных финансовых услуг является наличие качественной мобильной и интернет-связи.

Качество интернет связи устраивает 75% участников опроса, качество мобильной связи – 77%. Не удовлетворены качеством интернет связи 17% респондентов, мобильной связи – 16%.

В большей степени это касается жителей сельской местности – качеством интернет связи не удовлетворены 22% респондентов, качеством мобильной связи 19%.

Таблицы с результатами опроса в разрезе групп по социальному статусу и типа местности проживания приведены в конце раздела.

Оценка уровня удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций

Уровень удовлетворенности жителей Нижегородской области деятельностью финансовых организаций (доля респондентов, положительно оценивших удовлетворенность работой хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций) по итогам мониторинга 2022 года составил 82% (2021 год – 79,7%).

По результатам опроса нижегородцев, наиболее высокая степень удовлетворенности (87%) опрошенных потребителей отмечена при оценке работы банков при оформлении финансовых услуг (2021 год – 81%).

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг, % *

	1	2	3	4	5
Банки	60	27	6	2	5
Микрофинансовые организации	29	13	5	7	46
Кредитные потребительские кооперативы	31	14	5	5	45
Субъекты страхового дела	43	22	7	4	24

	1	2	3	4	5
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	26	11	5	3	55
Ломбарды	26	13	4	3	54
Негосударственные пенсионные фонды	31	18	8	5	38
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	23	11	4	4	58

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 – скорее удовлетворены, 3 – скорее не удовлетворены, 4 – не удовлетворены, 5 – затруднились ответить

Доля респондентов, положительно оценивающих работу субъектов страхового дела в Нижегородской области составила 65% (по итогам опроса 2021 года – 58%). Вместе с этим, 24% опрошенных затруднились оценить их работу.

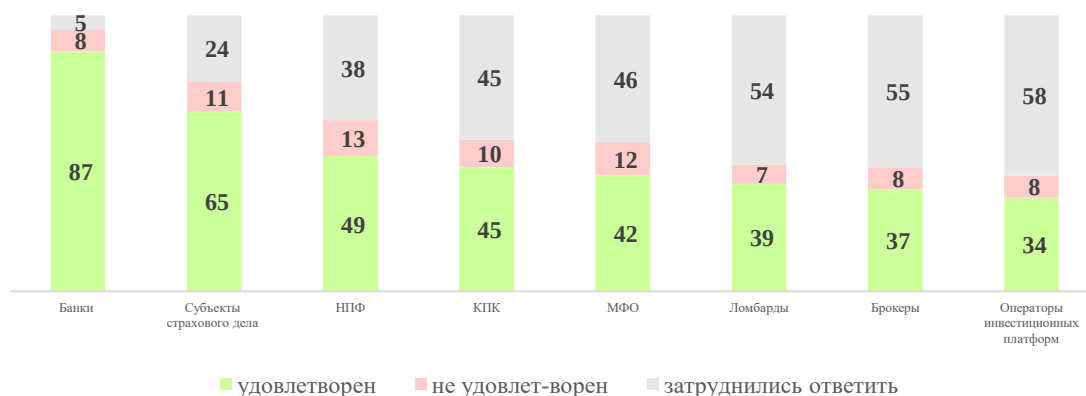
Удовлетворены работой негосударственных пенсионных фондов 49% респондентов (2021 год – 42%), 38% участников опроса затруднились оценить их работу.

Оценить работу МФО и КПК при оформлении финансовых услуг затруднились 45% опрошенных. Вместе с тем, степень удовлетворенности их сервисом выросла по сравнению с предыдущим годом: МФО – 42% (2021 год – 36%), КПК – 45% (2021 год – 37%).

Менее популярны у населения услуги ломбардов и брокеров. Затрудняются их оценить более половины (54-55%) участников опроса. В то же время 39% респондентов устраивает работа ломбардов (2021 год – 33%), 37% опрошенных удовлетворены работой брокеров (2021 год – 33%).

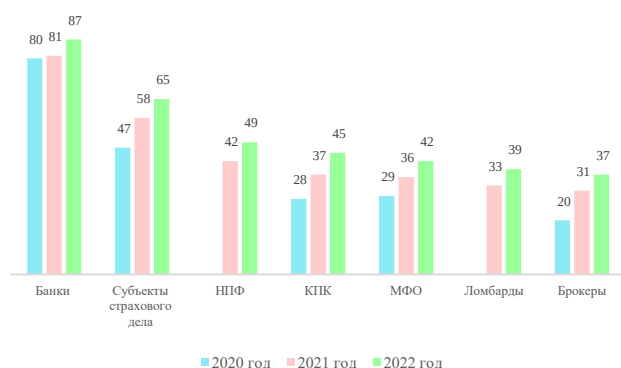
Оценить работу операторов инвестиционных платформ большинство респондентов (58%) затруднились. В то же время доля положительных ответов (34%), значительно превышает долю отрицательных (8%).

Степень удовлетворенности работой финансовых организаций Нижегородской области при оформлении финансовых услуг, %

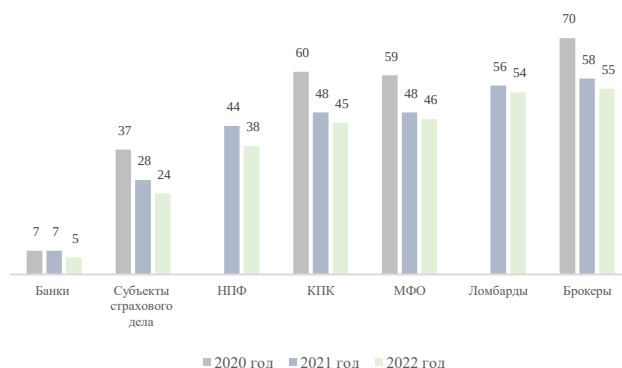


Следует отметить, что доля респондентов, положительно оценивающих работу/сервис финансовых организаций региона, ежегодно увеличивается. При этом доля затруднившихся с оценкой пропорционально уменьшается, что свидетельствует о росте финансовой грамотности населения.

Доля населения, положительно оценивающая работу финансовых организаций Нижегородской области (2020-2022 гг.), %



Доля населения, затруднившегося оценить работу финансовых организаций Нижегородской области (2020-2022 гг.), %



В разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности работой финансовых организаций наблюдается среди предпринимателей и самозанятых граждан. Большинство отрицательных оценок приходится на категории работающих по найму, учащихся/студентов и безработных. Затруднялись оценить работу финансовых организаций чаще других пенсионеры.

Работу банков высоко оценили все категории респондентов (86% и выше). Наиболее высокий уровень удовлетворенности работой банков наблюдается среди предпринимателей (96%) и домохозяек (94%).

Работой субъектов страхового дела удовлетворены, более других категорий опрошенных, предприниматели (89%) и самозанятые (80%). Наиболее затруднились с оценкой пенсионеры (29%) и работающие по найму (25%); при этом, среди ответивших большинство удовлетворены их работой (67% и 62% соответственно).

Работой МФО в наибольшей степени удовлетворены предприниматели (71%). Большинство отрицательных оценок дали учащиеся/студенты (16%). Значительная доля (44-49%) среди пенсионеров, работающих по найму и домохозяек затруднились оценить работу данных финансовых организаций.

Сервис КПК при оформлении финансовых услуг высоко оценивают предприниматели (71%), самозанятые граждане (63%) и домохозяйки (61%). Не устраивает работа КПК в большей степени безработных и учащихся/студентов (15-17%). Более половины (53%) пенсионеров и более 45% работающих по найму затруднились оценить работу КПК, в то же время 40-42% дали положительные оценки.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеров) устраивают большинство предпринимателей (64%) и самозанятых (57%). Половина

учащихся/студентов и домохозяек положительно оценили работу брокеров. Большинство пенсионеров и работающих по найму затруднились в ответе (56-60%). Высокая доля отрицательных оценок среди безработных (20%).

Работу ломбардов затруднились оценить большинство (55-61%) среди работающих по найму, пенсионеров и безработных. Наиболее высокие оценки данного вида финансовых организаций дали предприниматели (61%), самозанятые (57%) и домохозяйки (54%).

Работу негосударственных пенсионных фондов высоко оценили (50-75%) все категории респондентов за исключением пенсионеров и работающих по найму. Половина пенсионеров (51%) затруднились с оценкой. Среди работающих по найму доля отрицательных оценок (15%) выше, чем среди других категорий респондентов.

Оценить работу операторов инвестиционных платформ затруднились большинство пенсионеров (64%), работающих по найму (59%), безработных (56%) и домохозяек (53%); при этом доля положительных оценок (31-44%) значительно превышает долю отрицательных (3-13%). Удовлетворены работой операторов инвестиционных платформ большинство предпринимателей (59%) и самозанятых (56%).

Оценка респондентами работы финансовых организаций в зависимости от типа поселения различается. Жители городов Нижегородской области менее удовлетворены работой финансовых организаций, чем жители сельской местности. Если разница в оценке работы банков минимальна – положительно оценили 86% городской и 87% жителей сельской местности, то в оценке работы других финансовых организаций разница больше, например, субъектов страхового дела – 64% и 69% соответственно, микрофинансовых организаций – 40% и 47%.

Оценка уровня удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами и услугами (в рамках кредитования, сбережения и размещения свободных денежных средств, оказания платежных услуг, услуг страхования)

Кредитование

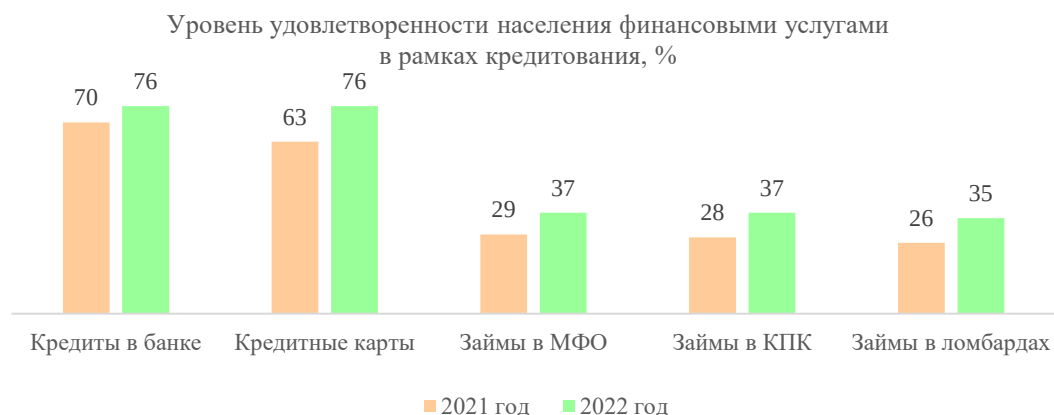
По результатам опроса среди финансовых услуг в рамках кредитования по степени удовлетворенности лидирует банковский кредит - 76%. ***В разрезе групп потребителей*** наибольшее количество положительных оценок банковский кредит получил среди предпринимателей (94%) и безработных (92%), наименьшее среди работающих по найму (73%). Затруднились оценить данный вид услуг более других категорий респондентов пенсионеры (17%).

Использованием кредитных карт удовлетворены 76% участников опроса. Высокую положительную оценку данного вида финансовых услуг дали все категории респондентов (85-96%), за исключением работающих по найму (73%) и пенсионеров (74%). Также среди работающих по найму и пенсионеров больше доля затруднившихся (17-20%).

Займы в МФО и КПК затруднились оценить более половины (54-55%) участников опроса. Среди оценивших услуги кредитования в указанных финансовых организациях устраивает 37%. В разрезе групп потребителей услугами

микрозаймов наиболее удовлетворены самозанятые, домохозяйки и безработные (70-72%), наименее – работающие по найму (29%). Займы в КПК устраивают большинство самозанятых (72%), предпринимателей (65%) и домохозяек (65%); порядка 60% работающих по найму и пенсионеров затруднились оценить данный вид финансовых услуг.

Предоставлением займов в ломбардах удовлетворены 35% респондентов, 59% - затруднились оценить данный вид услуг. В наибольшей степени данный вид услуг устраивает самозанятых (69%) и домохозяек (65%). Большинство отрицательных оценок данного вида услуг дали безработные (14%).



Сбережение и размещение свободных средств

Наиболее распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад – положительную оценку дали 77% респондентов. Банковский вклад наиболее популярен у предпринимателей (94%), наименее у работающих по найму (73%).

Размещение средств в форме договора займа в МФО и КПК затруднились оценить 56-57% респондентов. В то же время треть участников (34-35%) опроса удовлетворены использованием данного финансового продукта. В разрезе групп потребителей размещение средств в МФО и КПК положительно оценили большинство домохозяек, самозанятых и предпринимателей (63% и более). Низкие положительные оценки (28-39%) и большая доля затруднившихся (55-63%) характерны для работающих по найму и пенсионеров.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг у респондентов не популярны, затруднились их оценить порядка 60% опрошенных. Вместе с этим, доля положительных оценок 32-36% значительно превышает долю отрицательных (6-7%). Использованием данного вида услуг удовлетворены более других групп респондентов – предприниматели (76%), самозанятые и домохозяйки (55-65%). Чаще других (62-66%) затруднялись с ответом пенсионеры и работающие по найму.

Осуществление инвестиций на инвестиционных платформах положительно оценили 34% участников опроса (затруднились оценить 61% респондентов). В разрезе социальных групп населения наиболее удовлетворены данным видом финансовых услуг самозанятые (73%), наименее работающие по найму (29%) и безработные (29%).

Услугами обязательного пенсионного страхования негосударственных пенсионных фондов удовлетворены более половины (61%) участников опроса, 29% затруднились их оценить. В разрезе групп потребителей в большей степени устраивает данный вид услуг домохозяйки (82%) и предпринимателей (75%).

Негосударственное пенсионное обеспечение положительно оценили 51% респондентов, 39% затруднились их оценить. Наиболее удовлетворены данным видом услуг домохозяйки (76%), самозанятые (68%) и предприниматели (66%); менее других пенсионеры и учащиеся/студенты (43-46%).

Платежные услуги

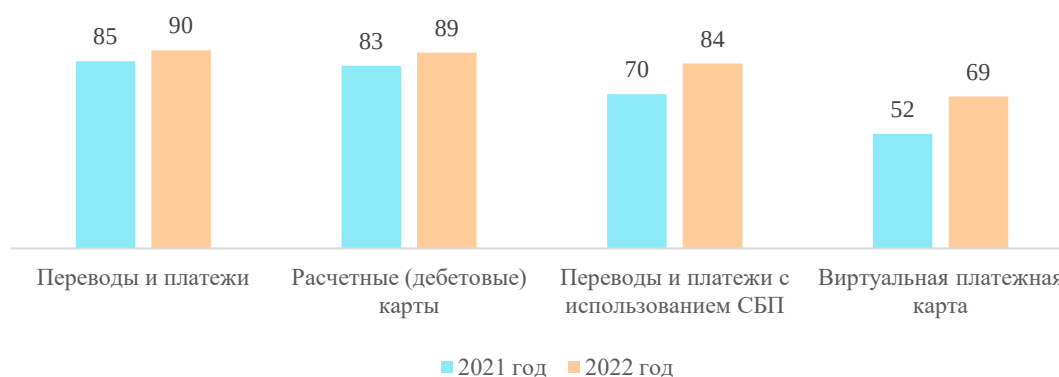
Банковские платежи и переводы наиболее популярны среди респондентов, удовлетворены использованием данного вида финансовых услуг 90% опрошенных. В разрезе групп потребителей максимальная доля положительных оценок по данному виду услуг среди предпринимателей (98%), минимальная – среди пенсионеров (87%).

Высокую положительную оценку у респондентов получили также расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные - 89%, в том числе у предпринимателей, самозанятых, домохозяек и учащихся/студентов 92% и более.

По сравнению с предыдущим годом значительно увеличилась доля респондентов, удовлетворенных переводами и платежами с использованием системы быстрых платежей (СБП) - 84% (2021 год - 70%). Большинство положительных оценок приходится на предпринимателей (96%) и учащихся (90%). Затруднились оценить данный вид услуг 21% опрошенных пенсионеров.

Набирают популярность и виртуальные платежные карты, удовлетворены их использованием 69% участников опроса, затруднились их оценить 25% респондентов (2021 год - 52% и 41% соответственно). Данным видом платежных услуг удовлетворены более других групп респондентов - предприниматели (91%), самозанятые (83%) и учащиеся/студенты (83%).

Уровень удовлетворенности населения платежными услугами банков, %



Услуги страхования

По результатам мониторинга среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило ОСАГО – удовлетворены данным видом услуг 75% участников опроса. В разрезе групп потребителей

наибольшее количество положительных ответов дали предприниматели (95%), самозанятые (87%), безработные (85%).

Услуги по обязательному медицинскому страхованию устраивают 69% участников опроса. Данный вид страховых услуг получил высокую оценку всех категорий респондентов (69-89%), за исключением пенсионеров (53%).

Услугами добровольного страхования жизни и имущества удовлетворены 60-61% респондентов, порядка 30% затруднились с ответом. В разрезе социальных групп потребителей наибольшее количество положительных ответов (80% и более) дали самозанятые и домохозяйки. Менее других удовлетворены данными видами страховых услуг работающие по найму и пенсионеры (50-59%).

Добровольное медицинское страхование и КАСКО положительно оценили 58-60% опрошенных, треть затруднились их оценить. В разрезе групп потребителей услуга КАСКО в большей мере устраивает предпринимателей (91%) и самозанятых (84%); затруднились оценить данный вид услуг 36% работающих по найму и половина пенсионеров. Добровольное медицинское страхование положительно оценили все категории респондентов (66-82%), за исключением работающих по найму (52%) и пенсионеров (44%).

Другие услуги страхования менее популярны, их затруднились оценить 46-48% респондентов, в то же время доля положительных ответов (44-45%) значительно превышает долю отрицательных (8-9%).

Использование и степень удовлетворенности продуктов организаций при оформлении финансовых услуг, % *

		1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	56	20	7	4	13
	1.2. Вклады (депозиты)	54	23	6	4	13
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	67	22	2	1	8
	1.4. Кредитные карты	57	19	5	3	16
	1.5. Виртуальная платежная карта	51	18	3	3	25
	1.6. Переводы и платежи	70	20	3	1	6
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	66	18	3	2	11
Микро-финансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	27	10	4	5	54
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	24	11	4	5	56
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	27	10	3	5	55

		1	2	3	4	5
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	25	9	3	6	57
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	54	21	6	4	15
	4.2. КАСКО	44	14	4	5	33
	4.3. Добровольное страхование жизни	43	17	4	4	32
	4.4. Добровольное медицинское страхование	40	16	5	3	36
	4.5. Добровольное страхование имущества	45	16	5	3	31
	4.6. Другое добровольное страхование	32	13	5	4	46
	4.7. Обязательное медицинское страхование	49	20	8	5	18
	4.8. Другое обязательное страхование	32	12	4	4	48
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	26	10	2	4	58
	5.2. Доверительное управление	25	9	2	4	60
	5.3. Услуги депозитария	27	9	2	4	58
	5.4. Услуги реестродержателя	24	8	3	4	61
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	25	10	3	3	59
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование	43	18	6	4	29
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	35	16	6	4	39
Операторы инвестиционных платформ	8.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	25	9	2	3	61

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Оценка респондентами уровня удовлетворенности различными финансовыми продуктами и услугами финансовых организаций в зависимости от типа поселения в целом различается незначительно (1-9 п.п.).

Услуги банков получили одинаково высокую оценку как среди жителей городов Нижегородской области, так и среди жителей сельской местности. В то же время использование, например, виртуальной платежной карты устраивает городское население больше, чем сельское (70% и 66% соответственно).

Услугами МФО и КПК наоборот удовлетворены в большей степени жители сельских территорий (на 6-7 п.п.).

Наибольшие различия в разрезе территорий наблюдаются по услугам субъектов страхового дела в части добровольного страхования. Например, добровольное медицинское страхование устраивает 52% городских жителей и 60% сельских, добровольное страхование имущества - 58% и 67% соответственно.

Сравнить показатели Нижегородской области в рамках мониторинга удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг с общероссийскими не представляется возможным (на сайте Банка России информация по результатам замера 2022 года отсутствует).

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций в разрезе групп потребителей, % *

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	50	26	12	7	5	69	14	12	3	3	65	19	10	1	5	53	24	12	6	6
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	44	24	16	9	8	62	16	16	4	3	57	20	16	2	6	44	25	13	9	9
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	32	16	6	8	38	53	13	6	5	23	60	14	6	0	20	38	11	8	6	37
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	31	15	6	8	40	50	12	9	5	24	56	16	7	0	21	38	11	6	7	38
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	31	14	6	7	42	51	11	2	6	30	60	9	4	0	27	32	10	5	6	47
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	30	15	6	7	42	50	13	2	6	30	58	11	2	0	29	32	8	9	4	47
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	38	22	10	6	24	65	16	3	3	14	67	15	6	0	12	51	14	8	4	24
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	38	21	10	6	24	61	15	7	3	14	66	14	6	0	13	47	14	8	4	27
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	28	13	6	7	46	47	13	0	6	34	58	7	2	0	33	31	9	7	5	47
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	27	13	6	7	47	45	15	0	6	34	55	11	2	0	32	29	9	5	6	50
Количеством и удобством расположения ломбардов	30	14	6	7	43	45	18	2	6	29	61	13	2	0	24	32	10	4	5	48
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	30	14	6	7	44	42	18	4	6	30	55	16	2	0	27	31	9	5	6	49

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	27	17	8	10	38	41	18	7	5	29	55	10	5	2	28	34	13	6	6	41
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	27	16	9	10	38	42	20	5	5	27	53	10	5	2	29	32	12	6	7	42
Имеющимся у Вас выбором различных операторов инвестиционных платформ для получения необходимых Вам услуг	28	13	7	7	46	42	18	2	6	32	56	7	4	0	33	30	9	6	6	48
Качеством интернет-связи	43	29	13	7	8	63	20	7	4	5	69	17	2	4	7	50	28	8	3	12
Качеством мобильной связи	44	30	12	7	7	66	19	5	4	5	72	18	1	3	6	57	25	7	2	9

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций в разрезе групп потребителей, % *

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	65	20	6	6	4	57	24	12	6	1	60	21	5	14	0
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	52	16	14	13	6	44	26	17	8	5	29	31	17	14	10
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	45	15	4	11	25	43	17	11	2	26	33	21	13	8	25
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	44	14	2	14	26	42	20	11	2	24	30	22	13	9	26
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	40	11	0	13	36	48	15	9	0	28	29	14	10	10	38
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	38	11	0	16	36	45	15	11	0	30	32	14	9	9	36
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	47	16	2	11	25	58	15	12	0	15	42	19	6	6	26

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1*	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	42	16	2	14	26	55	16	13	0	15	34	17	10	7	31
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	36	13	0	13	38	46	13	7	0	35	25	15	5	15	40
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	38	9	0	13	40	43	15	7	0	35	26	16	5	11	42
Количеством и удобством расположения ломбардов	36	13	2	13	36	49	22	4	4	20	25	15	10	10	40
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	34	13	2	15	36	44	24	4	2	24	25	15	10	10	40
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	37	10	0	14	39	44	21	8	2	25	22	13	4	9	52
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	35	10	0	15	40	43	20	8	2	27	25	13	4	8	50
Имеющимся у Вас выбором различных операторов инвестиционных платформ для получения необходимых Вам услуг	37	11	0	13	39	42	18	7	0	33	25	15	5	10	45
Качеством интернет-связи	68	18	4	5	5	63	21	9	3	3	41	38	5	10	5
Качеством мобильной связи	72	15	4	3	5	67	19	8	1	4	46	38	3	8	5

* В таблицах дано распределение ответов на вопрос: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?»

(% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

**Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг
в разрезе групп потребителей, % ***

	Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	56	30	7	3	5	83	13	1	0	3	76	10	4	0	10	62	26	4	2	7
Микрофинансовые организации	25	14	6	7	47	59	12	2	0	27	55	7	4	0	35	34	11	1	4	49
Кредитные потребительские кооперативы	28	15	6	6	46	59	12	2	0	27	59	4	2	0	35	33	8	2	4	53
Субъекты страхового дела	39	24	8	4	25	75	14	2	0	9	72	9	2	0	17	50	17	2	1	29
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	22	12	5	4	56	53	11	0	0	36	53	4	4	0	39	29	8	0	2	60
Ломбарды	22	14	5	3	55	50	11	0	0	39	51	6	2	0	41	28	8	2	2	61
Негосударственные пенсионные фонды	29	19	10	5	38	59	15	0	0	25	55	8	8	0	30	34	8	3	4	51
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	20	12	5	4	59	49	10	2	0	39	48	8	4	0	40	26	7	2	2	64

**Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг
в разрезе групп потребителей, % ***

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	71	19	4	3	4	76	19	2	1	2	73	15	3	5	5
Микрофинансовые организации	46	8	3	14	30	38	15	3	0	44	40	15	0	10	35
Кредитные потребительские кооперативы	41	9	0	15	35	44	17	0	0	39	28	11	6	11	44

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Субъекты страхового дела	54	20	2	7	17	57	17	7	2	17	50	23	0	8	19
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	42	8	0	8	42	36	12	3	0	48	27	7	7	13	47
Ломбарды	41	8	0	11	41	43	11	0	3	43	23	8	0	8	62
Негосударственные пенсионные фонды	36	14	0	11	39	44	13	11	0	31	38	14	0	10	38
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	37	9	0	9	46	35	9	3	0	53	25	6	0	13	56

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе групп потребителей, % *

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	52	22	8	4	14	76	18	3	0	3	78	11	2	0	9	55	23	3	2	17
	1.2. Вклады (депозиты)	49	24	8	4	15	79	16	1	0	4	72	15	0	3	11	60	23	4	1	11
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	65	23	2	2	8	81	16	1	0	3	79	13	0	0	8	61	23	1	1	13
	1.4. Кредитные карты	53	20	6	4	17	79	17	2	0	2	74	15	1	0	10	55	19	2	2	21
	1.5. Виртуальная платежная карта	46	21	3	3	27	80	11	1	0	8	76	7	2	0	15	44	11	2	3	39
	1.6. Переводы и платежи	68	21	3	2	6	86	13	0	0	2	75	16	0	0	9	64	23	2	2	10

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	64	19	4	2	11	82	14	1	0	3	73	14	1	0	11	53	22	1	2	21
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	21	9	4	7	59	50	14	0	0	36	62	10	0	0	28	30	12	2	2	53
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	18	10	4	6	62	47	16	0	0	38	55	11	3	0	32	27	12	3	4	55
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	21	10	4	6	59	50	15	0	0	35	64	8	0	0	28	28	5	3	3	61
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	19	9	4	6	62	52	12	0	0	36	61	8	0	0	31	24	8	1	4	63
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	50	22	8	4	16	80	16	1	0	4	76	11	5	0	8	53	15	3	4	25
	4.2. КАСКО	38	15	5	5	36	76	15	0	1	8	64	20	0	0	16	38	5	1	5	51
	4.3. Добровольное страхование жизни	38	19	5	5	33	64	14	0	0	21	76	8	2	0	14	42	9	3	1	46
	4.4. Добровольное медицинское страхование	36	16	6	4	37	56	19	0	0	25	65	16	0	0	18	36	8	4	1	51
	4.5. Добровольное страхование имущества	41	17	5	4	32	59	20	0	0	20	74	10	2	0	14	48	10	3	2	37
	4.6. Другое добровольное страхование	27	13	6	5	49	54	17	0	0	29	65	15	0	0	20	30	7	5	2	56
	4.7. Обязательное медицинское страхование	47	21	9	6	17	72	17	0	0	11	68	14	1	1	15	41	11	11	2	34
	4.8. Другое обязательное страхование	28	12	5	4	50	52	19	0	0	29	63	12	0	0	25	28	5	5	2	60
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	20	11	3	4	62	48	6	0	0	45	65	12	0	0	24	27	4	3	3	64
	5.2. Доверительное управление	20	8	3	4	64	50	6	0	0	44	65	12	0	0	24	25	4	1	4	65
	5.3. Услуги депозитария	21	9	3	4	63	47	9	0	0	44	59	18	0	0	24	29	4	1	3	63
	5.4. Услуги реестродержателя	18	8	4	4	66	48	6	0	0	45	65	12	0	0	24	25	7	0	3	65
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	19	10	3	4	63	45	13	0	0	42	56	13	0	0	31	29	4	1	1	65

		Работают по найму					Предприниматели					Самозанятые					Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование	41	19	7	4	29	62	13	0	2	23	54	19	0	0	28	37	13	4	4	41
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	32	17	7	4	40	55	11	0	2	32	55	14	0	0	32	30	12	5	4	49
Операторы инвестиционных платформ	8.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	19	10	3	4	64	45	6	0	0	48	64	9	0	0	27	24	8	0	1	67

**Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг
в разрезе групп потребителей, % ***

		Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	67	11	6	11	6	75	12	2	2	10	60	32	0	4	4
	1.2. Вклады (депозиты)	68	15	3	8	8	74	13	2	4	7	69	19	0	6	6
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	85	8	3	2	2	81	13	3	0	4	81	8	0	8	4
	1.4. Кредитные карты	73	12	4	6	6	78	15	0	0	7	70	17	0	4	9
	1.5. Виртуальная платежная карта	66	17	4	6	6	65	16	3	0	16	62	8	0	8	23
	1.6. Переводы и платежи	83	9	2	3	3	81	13	1	1	4	77	19	0	3	0
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	78	11	1	4	5	75	13	2	0	11	70	13	4	4	9
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	37	15	11	7	30	60	10	0	0	30	50	20	0	10	20
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	36	14	7	7	36	60	10	0	0	30	50	13	0	13	25
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	38	12	0	12	38	55	10	0	0	35	43	14	0	14	29

		Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находятся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	38	12	0	12	38	57	10	0	0	33	43	14	0	14	29
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	55	24	3	5	13	66	15	9	2	9	69	15	0	8	8
	4.2. КАСКО	43	27	3	7	20	71	11	0	0	18	50	10	0	10	30
	4.3. Добровольное страхование жизни	41	21	3	7	28	70	10	3	0	17	42	25	0	8	25
	4.4. Добровольное медицинское страхование	45	21	0	7	28	67	8	0	0	25	64	9	9	9	9
	4.5. Добровольное страхование имущества	37	26	0	7	30	71	11	0	0	18	55	9	0	9	27
	4.6. Другое добровольное страхование	35	23	0	8	35	59	14	0	0	27	38	13	0	13	38
	4.7. Обязательное медицинское страхование	49	32	0	4	15	65	15	0	0	19	69	19	0	6	6
	4.8. Другое обязательное страхование	31	21	0	7	41	57	14	7	0	21	40	10	0	10	40
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	40	12	0	8	40	50	11	0	0	39	29	14	0	14	43
	5.2. Доверительное управление	38	13	0	8	42	50	11	0	0	39	29	14	0	14	43
	5.3. Услуги депозитария	38	13	0	8	42	55	10	0	0	35	43	14	0	14	29
	5.4. Услуги реестродержателя	36	12	0	8	44	53	11	0	0	37	29	14	0	14	43
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	36	12	0	8	44	50	15	0	0	35	29	0	0	14	57
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование	46	14	0	9	31	69	13	5	0	13	58	8	8	8	17
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	38	8	4	12	38	62	14	3	0	21	38	15	8	8	31
Операторы инвестиционных платформ	8.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	38	8	0	4	50	44	11	0	0	44	29	0	0	14	57

*В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг?

Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

**Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций
в разрезе территориальной принадлежности, % ***

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	55	27	9	4	4	44	20	16	13	6
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	50	25	13	5	7	32	19	22	17	11
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	37	17	6	4	36	32	12	8	13	34
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	36	16	5	4	38	31	13	8	13	35
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	35	15	5	4	41	31	11	6	12	40
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	34	15	5	4	42	29	12	8	12	39
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	45	21	8	3	22	37	18	11	10	24
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	44	21	8	4	23	36	18	11	10	25
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	33	14	5	4	45	28	11	6	12	44
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	32	14	5	4	46	27	10	6	12	45
Количеством и удобством расположения ломбардов	35	16	5	4	40	27	11	5	12	45
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	34	15	5	3	42	27	11	6	13	44
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	31	18	7	7	37	27	12	8	15	39
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	31	18	8	6	37	26	12	8	15	39
Имеющимся у Вас выбором различных операторов инвестиционных платформ для получения необходимых Вам услуг	32	14	6	4	45	28	11	6	11	44
Качеством интернет-связи	47	29	11	5	8	44	25	12	9	9
Качеством мобильной связи	50	28	10	5	7	45	27	11	8	9

* В таблицах дано распределение ответов на вопрос: «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Степень удовлетворенности работой/сервисом организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе территориальной принадлежности, % *

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	58	28	6	3	5	62	25	5	2	6
Микрофинансовые организации	26	14	6	7	47	35	12	4	6	43
Кредитные потребительские кооперативы	29	15	5	5	46	36	11	4	5	44
Субъекты страхового дела	42	22	7	4	25	48	21	6	2	23
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	24	12	5	4	55	29	10	3	3	55
Ломбарды	25	13	5	4	53	27	12	3	2	56
Негосударственные пенсионные фонды	30	19	9	5	37	33	16	7	5	39
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	22	12	5	3	58	27	10	3	3	57

**В таблице дано распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих организаций при оформлении финансовых услуг?» (% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")*
1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить

Использование и степень удовлетворенности продуктами организаций при оформлении финансовых услуг в разрезе территориальной принадлежности, % *

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	55	22	7	4	12	59	18	6	3	14
	1.2. Вклады (депозиты)	52	25	6	4	13	57	18	7	3	15
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	66	23	2	2	7	70	17	2	1	9
	1.4. Кредитные карты	57	20	5	4	15	59	18	5	2	16
	1.5. Виртуальная платежная карта	51	19	3	3	24	49	17	3	3	29
	1.6. Переводы и платежи	69	21	3	2	5	71	19	2	1	7
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	66	19	3	2	10	65	17	2	2	14
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	25	10	4	6	55	32	10	3	5	50
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	24	9	5	6	57	26	14	2	4	55
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	25	11	4	6	56	33	9	2	4	53

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	23	9	4	5	59	29	9	2	6	54
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	53	22	8	4	14	57	17	4	3	19
	4.2. КАСКО	44	15	5	5	32	43	15	3	4	36
	4.3. Добровольное страхование жизни	40	18	5	4	33	48	14	3	3	31
	4.4. Добровольное медицинское страхование	36	16	6	4	38	46	14	3	3	34
	4.5. Добровольное страхование имущества	42	16	5	4	33	51	16	4	2	27
	4.6. Другое добровольное страхование	29	13	5	4	49	37	14	4	4	42
	4.7. Обязательное медицинское страхование	49	20	8	5	18	50	20	7	3	20
	4.8. Другое обязательное страхование	29	13	5	4	50	38	11	4	3	44
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	59	26	7	8	0	65	19	4	11	0
	5.2. Доверительное управление	61	22	8	9	0	66	19	2	13	0
	5.3. Услуги депозитария	26	10	2	3	59	28	8	2	4	57
	5.4. Услуги реестродержателя	23	8	4	3	62	26	9	2	5	59
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	25	10	3	3	59	25	9	2	3	61
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование	42	19	6	4	29	46	17	6	3	29
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	34	17	7	4	39	36	15	6	3	40
Операторы инвестиционных платформ	8.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	24	9	2	3	60	25	9	1	3	63

**В таблице дано распределение ответов на вопрос «Использовали ли Вы в последнее время продукты следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если да, то насколько Вы ими удовлетворены?»*

(% от ответивших иным образом, кроме как "не сталкивался")

1 – удовлетворены, 2 - скорее удовлетворены, 3 - скорее не удовлетворены, 4 - не удовлетворены, 5 - затруднились ответить