

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 и Единой методикой мониторинга в 2023 году проведен мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области.

Населению и представителям бизнеса Нижегородской области доступен весь спектр финансовых услуг, т.к. на финансовом рынке представлены организации всех секторов рынка: банки, страховые компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые институты, профессиональные участники рынка ценных бумаг.

В целях выявления уровня удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций и использованием различных продуктов и услуг этих организаций в августе-сентябре 2023 года проведен интернет-опрос.

В опросе приняли участие 6,5 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 77% и 23% соответственно.

Из числа респондентов 83% составили женщины, 17% мужчины.

Возрастной состав участников опроса представлен в таблице.

Возраст участников, %

до 25 лет	7
от 25 до 35 лет	18
от 35 до 45 лет	32
от 45 до 60 лет	34
Более 60 лет	9

Большинство опрошенных (80%) является наемными работниками. Доля предпринимателей и самозанятых граждан составила 8%.

Социальный статус, %

Работаю по найму	80
Предприниматель	4
Самозанятый	4
Безработный	1

Учусь/студент	3
Домохозяйка (домохозяин)/ нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	2
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	6

Доход от 10 до 25 тыс. руб. имеет 37% участников опроса. 41% респондентов указали доход в размере от 25 до 40 тыс. руб.

Ежемесячный доход, %

до 10.000	4
от 10.000 до 25.000	37
от 25.000 до 40.000	41
от 40.000 до 60.000	14
от 60.000 и выше	4

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 2023 года составил 83,4% (2022 год – 82%).

Нижегородская область имеет развитую банковскую систему. В связи с этим, по результатам опроса населения, наиболее высокая степень удовлетворенности опрошенных потребителей при оформлении финансовых услуг отмечена при оценке работы банков – 83% (2022 год – 87%).

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

	1	2	3	4	5
Банки	50	33	7	3	7
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	29	13	5	10	43
Субъекты страхового дела	41	24	6	4	25
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	27	9	2	4	58
Ломбарды	26	10	3	4	57

	1	2	3	4	5
Негосударственные пенсионные фонды	30	17	8	5	40
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	23	8	3	4	62

**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

В страховом секторе региона предоставляется широкий спектр услуг. Поэтому доля респондентов, положительно оценивающих работу субъектов страхового дела в Нижегородской области стабильно высокая и составила по итогам опроса в 2023 году 65% (аналогично итогам опроса 2022 года), 25% опрошенных затруднились оценить их работу.

Удовлетворены работой негосударственных пенсионных фондов 47% респондентов (2022 год – 49%), 40% участников опроса затруднились оценить их работу.

Оценить работу МФО и КПК при оформлении финансовых услуг затруднились 43% опрошенных. Вместе с тем, степень удовлетворенности их сервисом составила 42% (2022 год – также 42%).

Менее популярны у населения услуги ломбардов и брокеров. Затрудняются их оценить более половины (57-58%) участников опроса. В то же время 36% респондентов устраивает работа ломбардов (2022 год – 39%), также 36% опрошенных удовлетворены работой брокеров (2022 год – 37%).

Оценить работу операторов инвестиционных платформ большинство респондентов (62%) затруднились. В то же время доля положительных ответов (31%), значительно превышает долю отрицательных (7%).

В разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности работой финансовых организаций наблюдается среди предпринимателей и самозанятых граждан.

Работу банков высоко оценили все категории респондентов (82% и выше). Наиболее высокий уровень удовлетворенности работой банков наблюдается среди учащихся (91%), безработных (90%) и самозанятых (87%).

Работой субъектов страхового дела удовлетворены, более других категорий опрошенных, предприниматели (85%) и самозанятые (79%). Наиболее затруднились с оценкой работающие по найму (28%); при этом, среди ответивших большинство удовлетворены их работой (61%).

Работой МФО/КПК в наибольшей степени удовлетворены предприниматели (82%). Большинство отрицательных оценок дали работающие по найму (16%) и самозанятые (14%). Значительная доля (40-50%) среди работающих по найму и домохозяйек затруднились оценить работу данных финансовых организаций.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеров) устраивают большинство предпринимателей (77%) и самозанятых (72%). Половина

учащихся/студентов и домохозяек положительно оценили работу брокеров. Большинство работающих по найму и домохозяек затруднились с ответом (более 60%).

Работу ломбардов затруднились оценить большинство (57-63%) среди работающих по найму, домохозяек и безработных. Наиболее высокие оценки данного вида финансовых организаций дали самозанятые (69%), предприниматели (68%) и учащиеся (59%).

Работу негосударственных пенсионных фондов высоко оценили (72-75%) предприниматели и самозанятые. Затруднились с оценкой значительная доля учащихся (40%), работающих по найму (43%) и домохозяек (49%). Среди работающих по найму доля отрицательных оценок (15%) выше, чем среди других категорий респондентов.

Оценить работу операторов инвестиционных платформ затруднились большинство работающих по найму (70%), домохозяек (63%), учащихся (51%) и пенсионеров (46%). Удовлетворены работой операторов инвестиционных платформ большинство предпринимателей (75%) и самозанятых (67%).

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 83% городской и 84% жителей сельской местности, то в оценке работы других финансовых организаций разница больше, например, субъектов страхового дела – 62% и 72%, МФО/КПК – 40% и 51% соответственно.

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

Оценка уровня удовлетворенности населения различными финансовыми продуктами и услугами

В ходе опроса респондентам было предложено оценить удовлетворенность различными финансовыми продуктами и услугами (в рамках кредитования, сбережения и размещения свободных денежных средств, оказания платежных услуг, услуг страхования).

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

		1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	51	22	8	5	14
	1.2. Вклады (депозиты)	45	22	9	6	18
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	65	23	2	2	8

		1	2	3	4	5
	1.4. Кредитные карты	52	20	6	5	17
	1.5. Переводы и платежи	68	22	3	2	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	33	9	3	6	49
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	28	9	3	4	56
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	48	21	7	5	19
	3.2. КАСКО	40	14	5	5	36
	3.3. Обязательное медицинское страхование	42	24	12	8	14
	3.4. Добровольное медицинское страхование	41	16	6	7	30
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	40	19	5	5	31
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	33	12	2	3	50
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	30	9	2	3	56
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	31	8	3	5	53
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	35	19	7	5	34
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	31	13	6	6	44
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	31	8	3	3	55

**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

Кредитование

По результатам опроса среди финансовых услуг в рамках кредитования по степени удовлетворенности лидирует банковский кредит - 73%. В разрезе групп потребителей наибольшее количество положительных оценок банковский кредит получил среди самозанятых (84%), предпринимателей (82%) и домохозяек (81%). Затруднились оценить данный вид услуг более других категорий респондентов безработные (24%) и пенсионеры (19%).

Использованием кредитных карт удовлетворены 72% участников опроса. В большей степени удовлетворены использованием данного финансового продукта предприниматели (88%), учащиеся/студенты (86%), безработные (82%). Почти четверть пенсионеров (23%) затруднились с оценкой.

Займы в МФО и КПК затруднились оценить почти половина (49%) участников опроса. Среди оценивших услуги кредитования в указанных финансовых организациях устраивает 42%. В разрезе групп потребителей услугами микрозаймов наиболее удовлетворены предприниматели (74%), самозанятые (70%), учащиеся/студенты (58%). Более половины (56%) работающих по найму затруднились оценить данный вид финансовых услуг.

Предоставлением займов в ломбардах удовлетворены 39% респондентов, 53% - затруднились оценить данный вид услуг. Положительно оценили данный вид услуг предприниматели (65%) и учащиеся/студенты (61%). Большинство отрицательных оценок среди самозанятых (18%) и домохозяек (15%).

Сбережение и размещение свободных средств

Самым распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад – положительную оценку дали 67% респондентов. Банковский вклад наиболее популярен у предпринимателей (85%), самозанятых (78%) и пенсионеров (77%), наименее - у безработных (53%).

Размещение средств в форме договора займа в МФО/КПК затруднились оценить 56% респондентов. В то же время 37% опроса удовлетворены использованием данных финансовых продуктов. В разрезе групп потребителей размещение средств в МФО/КПК положительно оценили большинство самозанятых и предпринимателей (66-67%). Большая доля затруднившихся характерны для работающих по найму (66%) и безработных (50%).

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг у респондентов не популярны, затруднились их оценить более половины опрошенных. Вместе с этим, доля положительных оценок 39-45% значительно превышает долю отрицательных (5%). Данные финансовые услуги устраивают в большей степени предпринимателей и самозанятых (70% и более). Чаще других затруднялись с ответом работающие по найму (более 60%) и домохозяйки (порядка 50%).

Осуществление инвестиций на инвестиционных платформах положительно оценили 39% участников опроса (затруднились оценить 55% респондентов). В разрезе социальных групп населения наиболее удовлетворены данным видом финансовых услуг предприниматели и самозанятые (более 70%), учащиеся/студенты (58%), наименее - работающие по найму (29%).

Услугами обязательного пенсионного страхования негосударственных пенсионных фондов удовлетворены более половины (54%) участников опроса, 34% затруднились их оценить. Негосударственное пенсионное обеспечение положительно оценили 44% респондентов, также 44% затруднились их оценить. Услуги негосударственных пенсионных фондов устраивают большинство предпринимателей (70%), самозанятых (68%) и безработных (более 60%).

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 учащихся (94%), работающих по найму (91%), безработных (91%).

Высокую положительную оценку у респондентов получили также расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные - 88%, в том числе у домохозяек и учащихся/студентов более 90%.

Услуги страхования

По результатам опроса среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило ОСАГО – удовлетворены данным видом услуг 69% участников опроса. Большинство положительных ответов среди предпринимателей (83%), безработных (79%), самозанятых (78%).

Услуги по обязательному медицинскому страхованию устраивают 66% участников опроса. Наиболее высокую оценку дали учащиеся/студенты (86%), домохозяйки (78%) и безработные (77%). Значительная часть среди работающих по найму (23%) не удовлетворены данным видом услуг.

Добровольное медицинское страхование положительно оценили 57% респондентов. Удовлетворены данным видом услуг в большей степени предприниматели и учащиеся/студенты (более 70%), менее других – работающие по найму (53%). Более 30% среди пенсионеров и работающих по найму затруднились с оценкой.

Услуги КАСКО устраивают 54% респондентов (36% затруднились оценить). Наиболее высокую оценку КАСКО дали предприниматели (88%) и самозанятые (69%). Затруднились оценить данный вид услуг порядка 40% среди работающих по найму, пенсионеров и безработных.

Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое) положительно оценили 59% участников опроса (31% затруднились с ответом).

Оценка респондентами уровня удовлетворенности различными финансовыми продуктами и услугами финансовых организаций в зависимости от типа поселения в целом различается незначительно. Следует отметить, что городские жители менее удовлетворены всеми видами финансовых продуктов и услуг по сравнению с жителями сельской местности.

Например, банковские вклады положительно оценили 66% жителей городов и 71% сельских жителей, использование кредитных карт – 71% и 75% соответственно.

По другим финансовым услугам разница более значительна. Так, займы в МФО/ КПК устраивают 48% сельских жителей и только 40% жителей городов. КАСКО положительно оценили 60% жителей сельских территорий и 52% городских жителей.

**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	47	35	7	3	7	59	25	8	2	6	65	22	7	4	2	61	22	3	3	11
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	23	12	5	11	50	50	32	3	6	9	47	25	6	7	15	54	6	2	4	34
Субъекты страхового дела	36	26	7	4	28	63	22	5	2	8	57	21	8	2	11	56	17	3	2	21
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	20	8	2	4	66	60	17	3	4	17	48	24	5	4	18	47	5	1	1	46
Ломбарды	20	9	3	5	63	48	20	4	2	26	51	18	4	7	19	44	3	4	3	46
Негосударственные пенсионные фонды	25	18	9	6	42	54	21	4	2	19	51	20	7	5	17	45	7	4	3	40
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	16	6	2	4	70	51	24	2	2	21	47	19	4	5	24	45	7	0	2	46

**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	76	16	3	0	6	63	21	4	1	11	80	10	5	0	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	57	10	0	4	29	45	4	6	6	40	47	13	6	0	34
Субъекты страхового дела	66	8	3	0	23	54	18	4	5	20	59	13	3	0	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
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	55	5	0	0	39	27	2	7	0	63	39	13	0	4	43
Ломбарды	51	7	0	2	39	31	2	7	2	57	25	15	0	0	60
Негосударственные пенсионные фонды	51	9	0	0	40	32	11	7	2	49	53	13	3	0	30
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	39	10	0	0	51	29	2	5	0	63	39	4	9	0	48

**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	48	23	9	6	14	62	20	6	5	7	64	20	9	2	5	57	18	4	2	19
	1.2. Вклады (депозиты)	41	23	11	7	19	65	20	3	1	10	60	19	10	7	6	56	20	4	2	17
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	64	24	2	2	8	63	25	2	2	8	63	23	5	5	4	65	17	1	1	16
	1.4. Кредитные карты	49	21	6	6	18	65	22	2	2	8	57	20	9	6	7	60	12	3	2	23
	1.5. Переводы и платежи	68	23	3	2	4	67	23	3	1	7	66	21	5	3	5	70	18	1	1	10
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	25	8	3	8	56	55	19	3	2	21	48	22	9	3	18	51	5	0	1	42
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	20	7	2	6	66	48	19	6	0	27	41	26	7	4	23	50	5	1	1	44

		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
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	45	23	7	6	19	63	20	7	2	9	58	20	7	3	12	56	10	6	1	27
	3.2. КАСКО	34	14	4	7	41	69	19	3	1	8	49	20	10	3	18	46	9	5	3	37
	3.3. Обязательное медицинское страхование	39	25	14	9	13	64	18	3	4	12	54	19	6	5	16	53	14	10	2	21
	3.4. Добровольное медицинское страхование	36	17	7	7	33	61	12	5	5	17	48	20	6	7	19	50	10	7	3	31
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	35	21	5	5	34	64	13	5	3	15	50	21	7	5	17	49	13	7	2	29
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	25	10	2	4	58	56	19	2	2	21	50	27	6	2	15	52	3	0	1	44
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	21	7	2	4	66	56	15	6	1	23	49	20	5	5	21	48	3	0	1	48
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	23	8	2	5	61	48	17	7	2	26	52	14	8	10	17	47	4	0	2	48
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	31	21	8	5	35	58	13	6	4	20	47	19	8	4	23	49	11	3	2	36
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	25	14	7	6	47	52	20	1	3	24	47	18	4	7	23	45	7	2	4	43
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	48	23	9	6	14	62	20	6	5	7	64	20	9	2	5	57	18	4	2	19

**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	17	3	0	13	59	23	4	4	11	44	12	17	2	24

		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
	1.2. Вклады (депозиты)	67	15	2	2	15	54	24	2	3	17	42	11	19	0	28
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	81	12	0	0	7	71	20	1	0	8	82	7	0	0	11
	1.4. Кредитные карты	70	16	1	0	13	54	24	6	0	16	73	9	5	0	14
	1.5. Переводы и платежи	78	15	1	0	6	71	19	4	1	5	75	16	0	0	9
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	55	3	0	0	42	43	11	3	3	41	52	0	5	0	43
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	55	0	0	0	45	34	9	9	3	46	50	0	0	0	50
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	60	13	0	4	23	54	16	12	0	18	68	11	5	0	16
	3.2. КАСКО	59	5	0	3	32	45	13	8	3	33	46	11	4	4	36
	3.3. Обязательное медицинское страхование	73	14	1	0	13	54	24	8	3	11	57	21	6	2	15
	3.4. Добровольное медицинское страхование	70	9	2	0	19	54	9	9	7	21	64	6	3	3	24
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	62	11	0	2	26	53	15	10	2	21	33	31	0	0	36
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	55	3	0	0	42	35	11	3	3	49	48	10	0	5	38
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	55	0	0	0	45	37	9	3	3	49	25	20	0	0	55
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	58	3	3	0	36	32	6	9	6	47	30	5	10	0	55
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	60	12	0	0	29	43	13	3	7	34	56	8	0	0	36
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	61	7	0	0	32	38	8	8	2	44	59	3	0	3	34
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	67	17	3	0	13	59	23	4	4	11	44	12	17	2	24

**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

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

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	5	1	2	3	4
Банки	49	34	7	3	7	57	27	6	3	7
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	27	13	5	10	45	39	12	3	7	39
Субъекты страхового дела	38	24	7	4	27	48	24	5	3	20
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	25	10	2	4	59	34	8	2	3	53
Ломбарды	26	10	3	4	57	28	7	4	5	56
Негосударственные пенсионные фонды	27	18	8	6	41	38	14	7	5	36
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	22	8	3	4	63	27	9	1	5	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

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	50	23	8	5	14	53	21	8	5	13
	1.2. Вклады (депозиты)	43	23	10	6	18	50	21	8	5	16
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	64	24	2	2	8	67	22	2	1	8
	1.4. Кредитные карты	51	20	6	6	17	56	19	5	4	16
	1.5. Переводы и платежи	68	22	3	2	5	71	21	1	1	6
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	31	9	3	7	50	37	11	3	4	45
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	26	8	3	5	58	34	11	2	3	50
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	46	22	7	5	20	54	20	7	3	16
	3.2. КАСКО	38	14	5	6	37	45	16	3	4	32
	3.3. Обязательное медицинское страхование	40	24	13	9	14	50	23	9	5	13
	3.4. Добровольное медицинское страхование	38	17	7	7	31	47	14	5	4	30

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	38	19	5	5	33	46	21	5	3	25
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	30	12	3	4	51	39	10	2	3	46
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	27	9	2	4	58	38	8	1	2	51
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	29	9	3	5	54	37	8	2	4	49
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	33	20	8	5	34	42	18	5	3	32
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	28	14	7	6	45	39	11	4	5	41
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	27	9	3	3	58	41	6	3	2	48

** 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