

**Результаты мониторинга удовлетворенности населения
и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в
сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории
Нижегородской области**

Министерством экономического развития и инвестиций Нижегородской области, в соответствии с требованиями Стандарта и единой методикой мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации (утверждена приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 г. № 130) в 2021 году проведен мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Нижегородской области.

В интернет-опросе приняли участие 4,2 тысячи 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 72 % и 28 % соответственно.

Из числа респондентов 81 % составили женщины, 19 % мужчины.

В отношении возрастного состава участников опроса: 47 % - от 25 до 45 лет, 34 % от 45 до 60 лет, 11 % - более 60 лет.

Возраст, %

до 25 лет	8
от 25 до 35 лет	19
от 35 до 45 лет	28
от 45 до 60 лет	34
Более 60 лет	11

Большинство опрошенных (78 %) является наемными работниками. Доля предпринимателей (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) и самозанятых граждан составила 6 %.

Социальный статус, %

Работаю по найму	78
Предприниматель (юридическое лицо)	2
Индивидуальный предприниматель	2
Самозанятый	2
Безработный	1
Учусь/студент	3
Домохозяйка (домохозяин)/нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	4
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	8

Доход от 10 000 до 20 000 руб. имеет 47 % участников опроса. Треть респондентов указали доход в размере от 20 000 руб. до 30 000 руб.

Размер ежемесячного дохода, руб.

	%
до 10.000	10
до 20.000	37
до 30.000	33
до 40.000	12
до 50.000	5
свыше 50.000	3

Оценка уровня удовлетворенности населения доступным ему выбором финансовых организаций

По итогам проведения мониторинга следует отметить достаточно высокий уровень удовлетворенности населения доступностью банковских отделений.

Так, количество и удобство расположения банков устраивает 71 %¹ участников опроса, имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг – 63 % (2020 год – 71 % и 62% соответственно).

Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела, а также выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых страховых услуг удовлетворена половина респондентов (2020 год – 53 % и 51 % соответственно). Следует отметить, что 35 % участников опроса затруднились с ответом.

Имеющийся выбор различных микрофинансовых организаций (МФО), а также доступный выбор негосударственных пенсионных фондов устраивает 35 % опрошенных, при этом около половины респондентов затруднились с ответом.

Доступным выбором различных КПК и ломбардов удовлетворены треть участников опроса, более половины затруднились его оценить.

Наибольшее затруднение у респондентов вызвала оценка доступного выбора профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитариусы, реестродержатели) – 60 % опрошенных затруднились с ответом. Вместе с тем положительные оценки доступного выбора данных финансовых организаций (29-30 %) превышают отрицательные (11 %).

Удовлетворенность доступным выбором финансовых организаций, %

	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	45	26	12	8	9

¹ Распределение ответов здесь и далее дано в % от ответивших иным образом, кроме как «не сталкивался»

	1	2	3	4	5
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	39	24	14	10	13
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	24	13	6	7	50
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	23	12	6	6	53
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	21	11	5	6	57
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	21	11	5	6	57
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	30	21	8	7	34
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	29	21	8	7	35
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	19	11	5	6	59
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	18	11	5	6	60
Количеством и удобством расположения ломбардов	22	12	4	6	56
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	21	11	5	7	56
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	22	12	8	8	50
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	22	13	8	8	49
Качеством интернет-связи	37	28	13	9	13
Качеством мобильной связи	38	30	11	8	13

* 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

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

В разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности доступным выбором финансовых организаций наблюдается среди предпринимателей-юридических лиц и самозанятых граждан. Большинство отрицательных оценок приходится на категории индивидуальных предпринимателей, работающих по найму и домохозяек. Затруднялись оценить доступный выбор финансовых организаций чаще других учащиеся, безработные и, пенсионеры.

Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворены большинство респондентов среди предпринимателей-юридических лиц (89 %), самозанятых граждан (77 %) и учащихся/студентов (75 %). Имеющийся выбор различных банков для получения необходимых банковских услуг устраивает в большей степени предпринимателей-юридических лиц (77 %), в наименьшей самозанятых (60 %) и индивидуальных предпринимателей (56 %).

Доступный выбор субъектов страхового дела устраивает 81 % предпринимателей-юридических лиц и 67 % самозанятых. Не удовлетворены расположением и имеющимся выбором страховых организаций более 20 % индивидуальных предпринимателей. Больше всего затруднились оценить данный показатель безработные, работающие по найму и учащиеся (36-45 %).

Наиболее высокий уровень удовлетворенности удобством расположения и имеющимся выбором МФО можно отметить среди предпринимателей-юридических лиц и самозанятых (60 % и более). Количество и удобство расположения МФО устраивает половину респондентов среди безработных и индивидуальных предпринимателей, 46 % пенсионеров. Более 52 % среди учащихся и работающих по найму затруднились оценить доступность данных финансовых организаций.

Количеством КПК и возможностью их выбора наиболее удовлетворены предприниматели-юридические лица и самозанятые (60 % и более), индивидуальные предприниматели (около 45 %). Прочие категории респондентов

в большинстве случаев (55 % и более) затруднились с ответом.

Имеющийся выбор различных профессиональных участников рынка ценных бумаг для получения финансовых услуг оценили положительно 60 % предпринимателей-юридических лиц, 55 % самозанятых, 38 % индивидуальных предпринимателей, участвующих в опросе. Прочие категории респондентов в большинстве случаев (порядка 60 %) затруднились с ответом.

Доступный выбор ломбардов помимо предпринимателей - юридических лиц и самозанятых устраивает более 40 % индивидуальных предпринимателей, а также по 38 % пенсионеров и безработных.

Количеством негосударственных пенсионных фондов и возможностью их выбора наиболее удовлетворены предприниматели-юридические лица

(порядка 70 %) и самозанятые (57 %). Большинство учащихся и безработных (60 %) затруднились с ответом. Не довольны доступным выбором негосударственных пенсионных фондов в большей степени индивидуальные предприниматели (24 %) и работающие по найму (17 %).

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, 32 % 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 17 % и 18 % соответственно).

Половина участников опроса (48 %) сельской местности положительно оценила доступность субъектов страховой деятельности, вместе с этим 24 % имеющийся выбор не устраивает. У жителей городов соотношение составляет 52 % положительных оценок на 11 % отрицательных.

Доля положительных оценок доступности МФО среди населения как городской, так и сельской местности составила 37 %, при этом доля не довольных количеством и удобством расположения МФО в сельской местности в 2,5 раза выше. Затруднились с ответом более половины (55 %) жителей городов, 40 % жителей сельской местности.

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

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 65 % участников опроса, качество мобильной связи – 68%. Не удовлетворены качеством интернет-связи 22 % респондентов, мобильной связи – 19 %.

В большей степени это касается жителей сельской местности – качеством интернет-связи не удовлетворены 29 % респондентов, качеством мобильной связи 27 %.

Оценка уровня удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций

Уровень удовлетворенности нижегородцев деятельностью финансовых организаций (доля респондентов, положительно оценивших удовлетворенность работой хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций) по итогам мониторинга 2021 года составил 79,7 % (2020 год – 77,5 %). Данный показатель выше, чем в среднем по стране – 75 % (согласно аналитической справке об индикаторах финансовой доступности за 2020 год (по результатам замера 2021 года), подготовленной Центральным Банком Российской Федерации).

По результатам опроса жителей Нижегородской области, наиболее высокая степень удовлетворенности (81 %) опрошенных потребителей отмечена при оценке работы банков при оформлении финансовых услуг (2020 год – 80 %). По данным Банка России удовлетворенность населения работой банков в среднем по стране составляет 73,5 %.

На втором месте после банков по результатам опроса находятся операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.) – удовлетворены их работой 77 % участников опроса.

Доля респондентов, положительно оценивающих работу субъектов страхового дела в Нижегородской области составила 58 % (по итогам опроса 2020 года – 48 %). Данный показатель выше среднероссийского 42,3 %. Вместе с этим, 28 % опрошенных затруднились оценить их работу.

Деятельность операторов электронных денежных средств (использование предоплаченных карт и электронных кошельков) положительно оценили 55 % участников опроса. При этом 36 % затруднились оценить их работу.

Удовлетворены работой негосударственных пенсионных фондов 42 % респондентов (среднероссийский показатель – 32 %), 44 % участников опроса затруднились оценить их работу.

Услуги МФО и КПК менее популярны у населения. Оценить их работу при оформлении финансовых услуг затруднились 48 % опрошенных. Степень удовлетворенности их сервисом практически одинакова: МФО – 36 % и КПК – 37 % (2020 год – по 30 %). В среднем по России работа МФО и КПК устраивает 15 % и 19,7 % респондентов соответственно).

Наименее востребованы по итогам опроса услуги ломбардов и брокеров. Затрудняются их оценить более половины (56-58 %) участников опроса. В то же время 33 % респондентов устраивает работа ломбардов (среднероссийский показатель 37,8 %), 31 % опрошенных удовлетворены работой брокеров (в среднем по стране 23 %).

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

	1	2	3	4	5
Банки	50	31	8	4	7
Микрофинансовые организации	23	13	7	9	48
Кредитные потребительские кооперативы	23	14	8	7	48
Субъекты страхового дела	33	25	9	5	28
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	20	11	6	5	58

	1	2	3	4	5
Ломбарды	21	12	6	5	56
Операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	51	26	4	3	16
Операторы электронных денежных средств (использование prepaid карт и электронных кошельков)	35	20	5	4	36
Негосударственные пенсионные фонды	25	17	8	6	44

* 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 разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности работой финансовых организаций наблюдается среди предпринимателей-юридических лиц, самозанятых граждан и индивидуальных предпринимателей. Большинство отрицательных оценок приходится на категории работающих по найму и домохозяек. Затруднялись оценить работу финансовых организаций чаще других безработные, пенсионеры и учащиеся.

Так, наиболее высокий уровень удовлетворенности работой банков наблюдается среди предпринимателей (более 90 %) и самозанятых (88 %). Менее других групп респондентов удовлетворены работой банков работающие по найму (80 %) и безработные (72 %).

Операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.) наибольшую положительную оценку получили среди предпринимателей-юридических лиц (84 %) и домохозяек (81 %).

Использованием prepaid карт и электронных кошельков удовлетворены в большей степени предприниматели, самозанятые и учащиеся (68 % и более).

Работой субъектов страхового дела удовлетворены, более других категорий опрошенных, предприниматели-юридические лица (83 %), индивидуальные предприниматели (74 %) и самозанятые (72 %). Наиболее затруднились с ответом учащиеся/студенты (45 %) и безработные (38 %), не являясь, скорее всего, целевой группой потребителей страховых услуг. Значительная доля пенсионеров (27 %) и домохозяек (21 %) также затруднились оценить работу страховых организаций; при этом, среди ответивших большинство удовлетворены их работой (67 % и 68 % соответственно).

Работой МФО в наибольшей степени удовлетворены самозанятые граждане (69 %), предприниматели-юридические лица (65 %) и

индивидуальные предприниматели (60 %). Половина участников опроса среди работающих по найму и пенсионеров затруднились оценить работу данных финансовых организаций.

Сервис КПК при оформлении финансовых услуг высоко оценивают предприниматели-юридические лица, самозанятые граждане (65 % и более) и индивидуальные предприниматели (56 %). Наименее удовлетворены работой КПК работающие по найму (34 %). Более 55 % пенсионеров и безработных затруднились оценить работу КПК, в то же время порядка 40 % дали положительные оценки.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг и ломбардов затруднились оценить большинство категорий участников опроса. Высокие оценки данным видам финансовых организаций дали только предприниматели-юридические лица (порядка 60 %) и самозанятые (более 50 %).

Удовлетворены работой негосударственных пенсионных фондов в большей степени самозанятые (67 %) и предприниматели-юридические лица (63 %). Также положительно оценили работу негосударственных пенсионных фондов индивидуальные предприниматели (58 %) и домохозяйки (48 %).

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 не большая – положительно оценили 80 % городской и 84 % жителей сельской местности, то разница в оценке работы субъектов страхового дела уже значительна – 54 % и 67 % соответственно, МФО – 31 % и 48 %.

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 - 70 % (в среднем по России – 42 %). В разрезе групп потребителей наибольшее количество положительных оценок банковский кредит получил среди самозанятых - 88 %, предпринимателей-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - 87 %. Затруднились оценить данный вид услуг более других категорий респондентов учащиеся (36 %), безработные (20 %) и пенсионеры (20 %).

Услуги банковского онлайн-кредитования положительно оценили 59 % респондентов, при этом затруднились их оценить 29 %. Наиболее популярны онлайн-кредиты среди самозанятых (88 %), индивидуальных предпринимателей (84 %), предпринимателей-юридических лиц – 81 %, менее других устраивает использование данного финансового продукта работающих по найму (55 %).

Использованием кредитных карт удовлетворены 63 % участников опроса (среднероссийский показатель – 35,3 %), 24 % затруднились их оценить. Использованием кредитных карт наиболее удовлетворены предприниматели-юридические лица (83 %), самозанятые граждане – 81 %, индивидуальные предприниматели – 77 % и домохозяйки – 69 %.

Займы в МФО и КПК затрудняются оценить порядка 60 % участников опроса. Доля положительных оценок данных видов финансовых услуг составила в МФО 29 %, в КПК – 28 % (в среднем по России – 13,7 % и 12,7 % соответственно). В разрезе групп потребителей услугами микрозаймов и займов в КПК наиболее удовлетворены самозанятые, пенсионеры, предприниматели-юридические лица. Более 60 % работающих по найму и учащихся затруднились оценить данные виды услуг.

Предоставлением займов в ломбардах удовлетворены 26 % респондентов (среднероссийский показатель - 25,9 %), 64 % - затруднились оценить данный вид услуг. В наибольшей степени данный вид услуг устраивает пенсионеров (48 %) и самозанятых (46 %).

Сбережение и размещение свободных средств

Наиболее распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад – положительную оценку дали 59 % респондентов (среднероссийский показатель – 40 %), 23 % затруднились оценить. Банковский вклад наиболее популярен у индивидуальных предпринимателей (80 %) и самозанятых (78 %). Также высоко оценили данный вид финансовых услуг предприниматели-юридические лица (77 %), пенсионеры (75 %) и домохозяйки (68 %). Менее других групп респондентов удовлетворены работающие по найму (55 %). Более 40 % учащихся и 30 % безработных затруднились с оценкой.

Размещение средств в форме договора займа в МФО и КПК затруднились оценить более 60 % респондентов. В то же время четверть участников опроса удовлетворены использованием данного финансового продукта (в среднем по России – 10,6 % и 11,6 % соответственно). В разрезе групп потребителей размещение средств в МФО положительно оценили половина самозанятых и пенсионеров. Размещение средств в форме договора займа в КПК устраивает 54 % предпринимателей - юридических лиц, более 40 % самозанятых, пенсионеров и индивидуальных предпринимателей. Порядка 70 % работающих по найму и учащихся затруднились оценить данные виды услуг.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг у респондентов не популярны, затруднились их оценить 66 % опрошенных. Вместе с этим, доля положительных оценок 25-27 % (среднероссийский показатель - 28,5 %) значительно превышает долю отрицательных (8-9 %). Использованием данного вида услуг удовлетворены более 40 % респондентов среди предпринимателей-юридических лиц, самозанятых и пенсионеров.

Чаще других (порядка 70 %) затруднялись с ответом учащиеся и работающие по найму.

Услугами обязательного пенсионного страхования негосударственных пенсионных фондов удовлетворены более половины (53 %) участников опроса, 34 % затруднились их оценить. В разрезе групп потребителей в большей степени устраивает данный вид услуг индивидуальных предпринимателей (71 %) и предпринимателей-юридических лиц (68 %), самозанятых, пенсионеров и домохозяек (60 % и более).

Негосударственное пенсионное обеспечение положительно оценили 41 % респондентов, 45 % затруднились их оценить. Наиболее удовлетворены данным видом услуг предприниматели, самозанятые (более 60 % положительных ответов) и пенсионеры (48 %). Более других групп респондентов затруднились с ответом учащиеся, безработные и домохозяйки.

Платежные услуги

Банковские платежи и переводы наиболее популярны среди респондентов, удовлетворены использованием данного вида финансовых услуг 85 % опрошенных (в среднем по стране 78 %). В разрезе групп потребителей максимальная доля положительных оценок по данному виду услуг среди домохозяек (90 %), минимальная у безработных (69 %).

Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП) положительно оценили 70 % респондентов, более других самозанятые (81 %) и индивидуальные предприниматели (78 %). Затруднились оценить данный вид услуг 24 % опрошенных.

Услуги операторов по переводу денежных средств (использование платежных карт «Мир», Виза, МастерКард и др.) устраивают 85 % участников опроса. В разрезе групп потребителей данные услуги наиболее популярны среди учащихся (86 %) и домохозяек – 85 %.

Высокую положительную оценку у респондентов получили расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные - 83 % (в среднем по России - 78,5 %), в том числе у индивидуальных предпринимателей, и самозанятых (порядка 90 %), предпринимателей-юридических лиц (85 %), работающих по найму и домохозяек (83 %).

Менее популярны виртуальные платежные карты, удовлетворены их использованием 52 % участников опроса, затруднились их оценить 41 % респондентов. Данным видом платежных услуг удовлетворены 74 % самозанятых и 70 % индивидуальных предпринимателей, 60 % учащихся и домохозяек также положительно охарактеризовали использование виртуальных платежных карт.

Системы денежных переводов без открытия банковского счета (например: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.), а также предоплаченные карты и электронные кошельки затруднились оценить более 40 % респондентов, вместе с этим порядка половины опрошенных удовлетворены данными видами финансовых услуг. Наибольшее число положительных ответов среди самозанятых, предпринимателей и учащихся.

Услуги страхования

По результатам мониторинга среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило ОСАГО – удовлетворены данным видом услуг 65 % участников опроса, 23 % затруднились их оценить. В разрезе групп потребителей наибольшее количество положительных ответов дали индивидуальные предприниматели (81 %), предприниматели-юридические лица и самозанятые (80 %), а также домохозяйки (69 %).

Доля положительных оценок по обязательному медицинскому страхованию составила 59 % (среднероссийский показатель 60,6 %), при этом 22 % затруднились с ответом. В большей степени удовлетворены данным видом услуг самозанятые (79 %), пенсионеры (71 %) и индивидуальные предприниматели (71 %).

Услугами добровольного страхования жизни и имущества удовлетворены порядка половины респондентов (среднероссийский показатель - 35,5 %), в том числе порядка 70 % предпринимателей-юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и самозанятых. Добровольное страхование имущества высоко оценили также пенсионеры (68 %), домохозяйки (61 %) и безработные (60 %). Менее других удовлетворены данными видами страховых услуг работающие по найму (48-49 %). Большинство учащихся (порядка 60 %) затруднились с ответом.

Добровольное медицинское страхование и КАСКО положительно оценили 47 % опрошенных, порядка 40 % затруднились их оценить. В разрезе групп потребителей услуга КАСКО в большей мере устраивают предпринимателей-юридических лиц (77 %), затруднились оценить данный вид услуг более 40 % работающих по найму и более 60 % учащихся. Добровольное медицинское страхование положительно оценили самозанятые (68 %), индивидуальные предприниматели (63 %), пенсионеры (59 %) и домохозяйки (57 %).

Другие услуги страхования менее популярны, их затруднились оценить более половины респондентов.

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

		1	2	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	45	25	9	5	16
	1.1.1. Онлайн-кредит в банке	39	20	7	5	29
	1.2. Вклады (депозиты)	36	23	11	7	23
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	56	27	4	2	11
	1.4. Кредитные карты	43	20	8	5	24
	1.5. Виртуальная платежная карта	35	17	4	3	41
	1.6. Переводы и платежи	59	26	4	2	9

		1	2	3	4	5
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	50	20	3	3	24
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	20	9	5	7	59
	2.1.1. Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	20	9	5	7	59
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	17	9	5	7	62
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	18	10	5	6	61
	3.1.1. Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	18	9	5	6	62
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	16	9	5	7	63
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	41	24	7	5	23
	4.2. КАСКО	31	16	8	6	39
	4.3. Добровольное страхование жизни	33	18	7	6	36
	4.4. Добровольное медицинское страхование	32	15	8	7	38
	4.5. Добровольное страхование имущества	33	20	7	6	34
	4.6. Другое добровольное страхование	24	12	6	7	51
	4.7. Обязательное медицинское страхование	37	22	12	7	22
	4.8. Другое обязательное страхование	24	12	6	5	53
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	18	9	4	4	65
	5.2. Доверительное управление	18	8	4	4	66
	5.3. Услуги депозитария	16	9	5	4	66
	5.4. Услуги реестродержателя	17	8	5	4	66
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	18	8	5	5	64
Операторы по переводу денежных средств	7.1. Использование платежных карт (например: «Мир», Виза, МастерКард и др.)	59	26	3	2	10

		1	2	3	4	5
	7.2. Использование систем денежных переводов без открытия банковского счета (например: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	33	17	4	3	43
Операторы электронных денежных средств	8.1. Предоплаченные карты и электронные кошельки	33	14	4	3	46
Негосударственные пенсионные фонды	9.1. Обязательное пенсионное страхование	34	19	8	5	34
	9.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	26	15	8	6	45

** 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 различается. Жители городов Нижегородской области чаще затруднялись с оценкой различных финансовых продуктов и услуг и менее ими удовлетворены, чем жители сельской местности (в среднем на 11 п.п.). Например, банковские вклады положительно оценили 57 % городских жителей и 65 % жителей сельской местности, займы в МФО – 24 % жителей городов и 41 % жителей села, ОСАГО - 63 % и 71 % соответственно. В тоже время уровень удовлетворенности участников опроса банковскими платежами и переводами, расчетными (дебетовыми) картами одинаково высокий (более 80 %) независимо от типа поселения.

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

	Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
	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	44	26	13	9	9	60	29	5	0	6	48	21	13	10	8	54	23	8	8	7
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	38	25	13	11	12	48	29	13	2	7	37	19	21	11	12	43	17	16	16	9
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	21	12	6	7	52	41	21	5	2	32	31	18	10	6	35	44	13	6	8	29
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	20	12	7	7	55	42	22	5	2	30	32	11	11	11	34	43	17	6	6	28
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	18	11	5	7	58	36	25	3	2	34	30	14	9	7	40	46	15	2	8	29
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	18	11	6	6	58	37	23	3	0	37	32	14	7	9	39	46	17	2	4	31
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	28	21	8	7	36	52	30	5	0	12	36	25	14	7	19	49	17	5	8	21
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	27	21	9	7	36	47	34	8	0	11	36	23	15	8	18	46	21	5	5	24

	Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	16	10	6	6	61	40	23	3	0	33	28	13	7	9	43	42	17	0	4	38
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	16	10	5	6	62	38	22	5	0	34	25	13	6	12	44	40	15	0	4	40
Количеством и удобством расположения ломбардов	20	12	5	7	57	44	16	3	2	34	29	13	5	11	42	41	15	2	9	33
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	19	11	5	7	58	42	18	3	0	37	32	12	5	12	39	42	15	2	8	33
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	20	12	9	9	51	43	26	5	0	26	25	12	17	8	38	40	17	4	10	29
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	20	13	8	9	50	39	28	6	0	27	29	13	14	10	35	43	13	4	13	28
Качеством интернет-связи	35	28	14	10	13	61	23	8	1	8	43	22	16	4	15	57	20	11	7	7
Качеством мобильной связи	36	31	12	9	12	59	24	6	1	9	46	22	16	4	12	51	26	6	9	8

* 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

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

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	47	23	15	5	11	49	26	13	2	10	48	22	10	13	7	45	25	7	5	16
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	41	20	14	9	15	44	18	19	4	16	44	20	10	16	10	42	22	7	7	22
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	34	12	3	3	48	30	8	8	2	52	31	11	7	8	43	33	17	5	2	43
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	32	13	3	3	50	27	11	2	2	59	30	11	5	7	47	32	12	5	2	49
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	30	9	3	3	56	24	8	5	2	61	26	12	2	5	56	33	10	0	3	55
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	29	10	3	3	55	25	8	2	2	64	24	8	6	6	56	28	8	5	3	56
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	40	24	5	4	28	33	24	6	1	36	38	18	9	9	26	33	20	2	4	40
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	37	23	5	4	31	28	22	5	2	45	34	18	8	10	29	30	18	2	7	43

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	29	9	3	3	57	23	11	5	0	61	23	11	5	6	54	28	10	3	3	56
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	28	9	2	3	58	22	8	5	2	63	21	10	5	8	56	26	11	3	3	58
Количеством и удобством расположения ломбардов	27	11	3	3	56	23	13	2	3	58	27	8	6	8	51	28	10	3	3	58
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	28	10	3	3	56	23	10	3	2	62	25	8	5	8	54	28	10	3	3	58
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	28	12	5	5	50	22	13	3	2	60	33	6	6	5	49	26	8	3	3	61
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	32	11	4	6	47	22	11	5	2	60	33	7	6	5	49	26	8	3	3	61
Качеством интернет-связи	41	26	8	6	19	46	29	7	6	12	40	24	13	11	13	35	25	6	12	22
Качеством мобильной связи	44	27	8	6	15	48	32	5	4	12	39	29	11	9	13	33	31	6	10	21

* 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

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

	Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	47	33	9	5	7	69	23	2	1	5	62	29	3	1	5	68	20	4	1	7
Микрофинансовые организации	18	13	8	11	50	43	22	4	2	29	48	12	6	4	30	54	15	4	2	25
Кредитные потребительские кооперативы	19	15	9	8	49	44	21	2	2	30	44	12	4	6	35	49	17	5	0	29
Субъекты страхового дела	30	26	9	6	29	52	31	7	2	8	51	23	6	4	16	55	17	10	2	17
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	17	11	7	6	60	40	19	2	4	34	33	4	6	4	52	43	10	12	2	33
Ломбарды	18	12	6	6	57	37	20	6	0	37	38	4	7	4	47	39	13	11	0	37
Операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	49	27	5	3	15	64	20	3	3	11	64	15	3	1	17	66	10	6	1	16

	Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Операторы электронных денежных средств (использование предоплаченных карт и электронных кошельков)	33	21	5	4	37	54	20	3	0	23	52	18	2	3	26	57	11	5	2	25
Негосударственные пенсионные фонды	22	17	9	7	44	43	20	5	2	30	45	13	8	2	32	48	19	6	4	23

** 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

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

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Банки	57	30	4	1	7	60	25	4	1	9	61	25	5	4	5	61	11	6	4	19
Микрофинансовые организации	29	17	4	2	49	39	10	4	8	39	36	14	5	9	36	38	10	5	8	40
Кредитные потребительские кооперативы	29	11	4	1	56	33	9	7	4	47	34	14	3	8	41	34	3	3	3	57
Субъекты страхового дела	45	22	5	1	27	32	19	4	0	45	45	23	6	5	21	48	5	5	5	38
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	28	8	3	1	61	21	8	5	0	67	26	8	3	7	56	29	3	3	6	59
Ломбарды	29	8	3	1	58	33	5	3	5	54	28	10	5	7	50	23	6	3	3	66

	Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	48	19	4	1	29	59	18	2	2	18	55	26	4	5	11	48	9	4	2	37
Операторы электронных денежных средств (использование предоплаченных карт и электронных кошельков)	33	11	4	1	52	48	20	1	1	29	40	19	5	5	31	40	8	8	3	43
Негосударственные пенсионные фонды	35	11	2	2	50	23	5	5	2	65	34	14	5	6	41	33	6	0	6	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 продуктов организаций при оформлении финансовых услуг
в разрезе групп потребителей, %***

		Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
		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	40	27	11	6	16	66	21	4	1	7	72	15	3	3	6	70	18	4	4	5
	1.1.1. Онлайн-кредит в банке	34	21	7	6	32	59	22	3	2	14	71	13	6	2	8	73	15	2	4	6
	1.2. Вклады (депозиты)	32	23	12	8	25	55	22	6	3	14	63	17	3	2	15	58	20	6	6	10
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	55	28	4	2	11	63	22	3	1	10	71	19	1	1	7	75	14	2	2	8
	1.4. Кредитные карты	40	21	8	6	25	61	22	5	3	9	59	18	5	5	13	70	11	4	7	9
	1.5. Виртуальная платежная карта	31	17	5	4	43	50	15	4	2	29	58	12	2	2	26	60	14	0	2	23
	1.6. Переводы и платежи	58	27	4	3	8	67	20	3	1	9	73	15	3	1	8	73	13	5	2	8
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	48	21	4	3	24	59	15	3	1	22	66	12	0	3	19	75	6	4	2	13
Микро-финансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	14	9	5	8	64	42	9	5	5	40	38	3	0	5	54	33	23	3	7	33
	2.1.1. Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	15	9	5	8	63	43	7	5	5	40	34	10	0	5	51	41	17	0	7	34
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	12	9	5	7	67	38	7	5	5	45	40	3	0	5	53	43	7	4	7	39

		Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Кредитные потреби-тельские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	14	9	6	7	65	37	14	5	2	42	32	11	0	5	53	40	17	3	3	37
	3.1.1. Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	13	9	5	7	66	40	10	5	2	43	28	13	3	5	51	41	17	0	3	38
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	12	9	5	7	67	42	12	5	2	40	32	11	0	5	51	35	12	4	8	42
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	38	26	8	5	23	61	19	6	4	10	65	16	3	3	13	65	15	7	4	9
	4.2. КАСКО	25	17	9	7	42	62	15	7	5	12	58	13	8	3	19	56	12	12	5	16
	4.3. Добровольное страхование жизни	28	20	8	6	37	58	13	4	6	19	53	15	5	3	23	61	10	2	5	22
	4.4. Добровольное медицинское страхование	28	16	9	8	40	55	16	4	6	20	52	11	7	4	27	57	11	6	4	21
	4.5. Добровольное страхование имущества	29	20	7	7	36	59	12	7	5	17	56	15	3	3	23	62	7	4	7	20
	4.6. Другое добровольное страхование	19	12	7	8	55	49	16	6	6	24	50	12	2	4	33	57	11	0	5	27
	4.7. Обязательное медицинское страхование	33	23	12	8	23	54	16	7	4	19	55	16	7	1	20	64	15	5	4	13
	4.8. Другое обязательное страхование	18	12	7	6	57	43	9	6	6	37	43	17	2	4	34	62	5	0	5	27

		Работают по найму					Предприниматели (юр.лица)					Индивидуальные предприниматели					Самозанятые				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	14	9	5	4	68	33	10	5	5	48	32	7	0	0	61	30	10	3	7	50
	5.2. Доверительное управление	14	8	5	5	69	33	10	5	5	48	33	5	0	0	63	32	13	3	3	48
	5.3. Услуги депозитария	12	10	5	5	68	33	10	7	2	48	28	5	5	3	60	32	13	3	3	48
	5.4. Услуги реестродержателя	13	7	6	5	69	35	12	5	2	47	28	5	5	0	63	33	10	3	3	50
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	14	8	5	6	67	33	8	5	3	53	30	10	3	0	58	39	7	4	4	46
Операторы по переводу денежных средств	7.1. Использование платежных карт (например: «Мир», Виза, МастерКард и др.)	57	28	4	2	9	62	21	5	1	10	68	16	0	3	13	72	10	4	0	13
	7.2. Использование систем денежных переводов без открытия банковского счета (например: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	28	18	4	4	46	49	18	7	2	25	56	13	0	2	30	54	11	4	4	26
Операторы электронных денежных средств	8.1. Предоплаченные карты и электронные кошельки	29	16	5	3	48	45	16	5	4	30	49	14	0	0	37	63	9	2	0	26
Негосударственные пенсионные фонды	9.1. Обязательное пенсионное страхование	30	21	9	6	35	58	10	6	1	24	58	13	4	1	23	52	13	2	2	30
	9.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	22	16	9	7	46	48	13	4	2	34	45	15	7	0	33	52	14	5	5	25

* 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

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

		Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Банки	1.1. Кредиты в банке	55	20	3	2	20	42	15	3	3	36	58	22	6	4	11	54	17	3	6	20
	1.1.1. Онлайн-кредит в банке	49	16	3	2	31	47	13	3	0	38	52	20	3	5	20	48	13	3	3	32
	1.2. Вклады (депозиты)	51	24	6	1	18	38	12	6	3	41	48	20	7	4	20	45	15	6	3	30
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	50	26	3	1	19	64	13	4	0	19	62	21	4	4	9	48	20	5	3	25
	1.4. Кредитные карты	47	16	8	3	27	49	11	6	0	34	53	16	4	6	21	41	21	3	3	32
	1.5. Виртуальная платежная карта	48	8	3	1	40	51	9	5	0	35	33	27	4	7	29	38	10	3	3	45
	1.6. Переводы и платежи	62	21	3	0	13	70	16	2	0	11	69	21	2	3	6	56	13	5	3	23
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	49	15	4	1	32	59	16	2	0	23	60	14	2	4	19	45	15	3	3	33
Микро-финансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	43	9	5	1	43	22	7	4	4	63	26	17	7	5	45	34	10	7	10	38
	2.1.1. Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	39	8	5	1	46	19	7	4	4	67	28	12	9	5	47	29	4	8	8	50
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	37	12	2	1	47	23	0	4	4	69	25	15	8	5	48	32	4	4	12	48

		Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Кредитные потреби-тельские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	37	7	4	2	50	20	4	8	4	64	21	15	0	10	54	32	4	8	8	48
	3.1.1. Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	36	10	4	0	51	16	8	4	4	68	20	13	3	10	55	32	8	4	8	48
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	37	8	4	1	50	16	4	8	4	68	24	13	0	11	53	24	12	4	8	52
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	52	14	5	2	28	36	19	3	0	42	48	21	3	7	21	39	24	3	3	30
	4.2. КАСКО	47	11	4	2	36	23	8	4	0	65	33	20	7	9	31	39	24	3	3	30
	4.3. Добровольное страхование жизни	53	10	3	2	32	24	12	4	0	60	42	15	2	9	33	44	9	0	6	41
	4.4. Добровольное медицинское страхование	46	13	5	1	36	31	10	3	0	55	37	20	4	10	29	42	12	0	3	42
	4.5. Добровольное страхование имущества	48	20	3	1	28	25	11	7	0	57	37	24	5	8	25	42	18	6	9	24
	4.6. Другое добровольное страхование	44	10	2	1	43	26	4	4	0	67	33	13	4	9	40	30	13	3	3	50
	4.7. Обязательное медицинское страхование	52	19	7	2	20	40	17	4	0	40	45	25	10	7	13	47	18	5	5	24
	4.8. Другое обязательное страхование	45	9	3	2	41	19	6	3	0	72	34	12	2	10	42	37	17	3	3	40

		Неработающие пенсионеры (в том числе по инвалидности)					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	3	4	5
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	37	7	2	0	54	12	8	4	0	76	20	10	0	10	60	25	4	7	4	61
	5.2. Доверительное управление	36	7	3	1	53	12	8	4	0	76	23	8	0	10	59	25	4	7	4	61
	5.3. Услуги депозитария	36	6	3	1	54	12	8	4	0	76	20	8	0	10	63	28	3	7	3	59
	5.4. Услуги реестродержателя	36	7	2	1	53	12	8	4	0	77	20	8	0	10	63	28	3	7	3	59
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	39	9	2	0	50	19	4	4	0	73	23	8	3	8	59	24	3	3	7	62
Операторы по переводу денежных средств	7.1. Использование платежных карт (например: «Мир», Виза, МастерКард и др.)	59	23	2	2	15	72	14	1	1	11	62	23	3	3	9	63	4	7	2	24
	7.2. Использование систем денежных переводов без открытия банковского счета (например: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	42	9	2	3	44	49	13	4	2	32	35	18	4	5	39	47	6	6	3	38
Операторы электронных денежных средств	8.1. Предоплаченные карты и электронные кошельки	38	8	2	0	52	52	8	4	0	37	34	16	4	4	43	35	3	6	3	52
Негосударственные пенсионные фонды	9.1. Обязательное пенсионное страхование	48	15	7	0	30	32	9	2	0	57	44	16	5	5	30	43	9	6	3	40
	9.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	41	7	6	1	44	15	12	3	0	71	29	10	5	5	52	38	0	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

**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	48	27	11	6	9	38	22	17	15	8
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	43	27	11	7	12	30	18	19	20	13
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	24	13	5	4	55	25	12	9	14	40
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций для получения необходимых Вам услуг	22	12	5	4	56	25	11	8	12	43
Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	20	11	4	4	61	23	11	7	12	46
Имеющимся у Вас выбором различных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	20	11	5	3	61	23	12	7	12	47
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	30	22	7	4	37	31	18	11	13	27
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	29	22	7	4	37	28	19	11	13	29
Количеством и удобством расположения профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	18	11	5	4	63	22	10	6	11	51
Имеющимся у Вас выбором различных профессиональных участников рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели) для получения необходимых Вам услуг	17	11	4	4	64	22	11	6	11	51

	Городская					Сельская				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Количеством и удобством расположения ломбардов	22	12	4	4	57	21	10	5	12	51
Имеющимся у Вас выбором различных ломбардов для получения необходимых Вам услуг	21	12	4	4	59	22	10	6	12	50
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	22	13	7	6	52	22	11	10	13	44
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	22	13	7	6	51	23	12	9	13	44
Качеством интернет-связи	38	29	12	8	14	35	24	15	14	12
Качеством мобильной связи	38	31	11	7	13	36	27	14	13	11

** 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

**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	47	33	8	5	7	57	27	6	4	6
Микрофинансовые организации	19	12	8	10	51	33	15	6	7	39
Кредитные потребительские кооперативы	18	14	8	8	52	33	15	6	6	40
Субъекты страхового дела	29	25	9	6	31	43	24	7	5	21
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	16	10	7	5	62	28	11	5	6	50
Ломбарды	18	12	6	5	59	29	11	6	5	49
Операторы по переводу денежных средств (использование платежных карт: «Мир», Виза, МастерКард и др.; использование систем денежных переводов без открытия банковского счета: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	49	27	5	3	16	54	23	4	3	16
Операторы электронных денежных средств (использование предоплаченных карт и электронных кошельков)	33	20	5	4	38	40	21	4	3	32
Негосударственные пенсионные фонды	22	17	8	7	46	33	16	6	5	40

** 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 продуктов 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	41	25	10	6	18	52	24	7	5	12
	1.1.1. Онлайн-кредит в банке	36	19	6	6	33	48	21	6	3	22
	1.2. Вклады (депозиты)	33	24	11	7	24	46	19	10	5	20
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	55	28	4	2	11	59	24	4	2	11
	1.4. Кредитные карты	41	20	7	5	26	48	20	8	5	20
	1.5. Виртуальная платежная карта	33	16	4	4	43	40	17	5	3	34
	1.6. Переводы и платежи	58	27	4	2	9	64	22	4	2	8
	1.6.1. Переводы и платежи с использованием системы быстрых платежей (СБП)	49	20	3	3	25	53	19	4	2	22
Микро-финансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	16	8	5	7	64	29	12	5	6	48
	2.1.1. Онлайн-займы в микрофинансовых организациях	16	9	4	7	64	29	11	6	5	48
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	14	8	4	7	67	26	11	5	6	51
Кредитные потреби-тельские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	15	9	5	6	66	27	12	6	6	49
	3.1.1. Онлайн-займы в кредитных потребительских кооперативах	14	8	5	6	67	25	13	5	6	51
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	13	8	4	7	68	26	11	6	6	51

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Субъекты страхового дела	4.1. ОСАГО	38	25	8	4	25	49	22	6	5	18
	4.2. КАСКО	26	16	8	6	43	41	16	8	6	29
	4.3. Добровольное страхование жизни	29	18	8	6	39	44	18	6	5	27
	4.4. Добровольное медицинское страхование	28	15	8	7	42	40	17	8	6	29
	4.5. Добровольное страхование имущества	29	19	7	7	38	43	20	6	5	25
	4.6. Другое добровольное страхование	19	11	6	7	57	37	14	6	6	37
	4.7. Обязательное медицинское страхование	34	22	12	8	24	44	23	9	6	18
	4.8. Другое обязательное страхование	19	11	6	6	59	35	14	6	6	40
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	5.1. Брокерское обслуживание	15	9	4	4	69	25	10	5	5	56
	5.2. Доверительное управление	15	8	4	4	70	25	9	6	4	56
	5.3. Услуги депозитария	14	9	4	4	69	24	10	5	5	56
	5.4. Услуги реестродержателя	14	7	5	4	70	24	9	7	4	56
Ломбарды	6.1. Займы в ломбардах	16	7	5	5	67	25	8	4	5	58
Операторы по переводу денежных средств	7.1. Использование платежных карт (например: «Мир», Виза, МастерКард и др.)	58	27	3	2	10	62	23	3	2	9
	7.2. Использование систем денежных переводов без открытия банковского счета (например: Contact, Вестерн Юнион, Золотая Корона и др.)	30	17	4	3	46	41	14	4	4	36
Операторы электронных денежных средств	8.1. Предоплаченные карты и электронные кошельки	30	15	4	3	47	38	12	5	3	42
Негосударственные пенсионные фонды	9.1. Обязательное пенсионное страхование	31	20	8	5	36	41	18	8	4	30
	9.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	24	16	8	6	46	30	13	9	6	43

* 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