

Результаты мониторинга удовлетворенности населения 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 в 2024 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 2024 года проведен интернет-опрос.

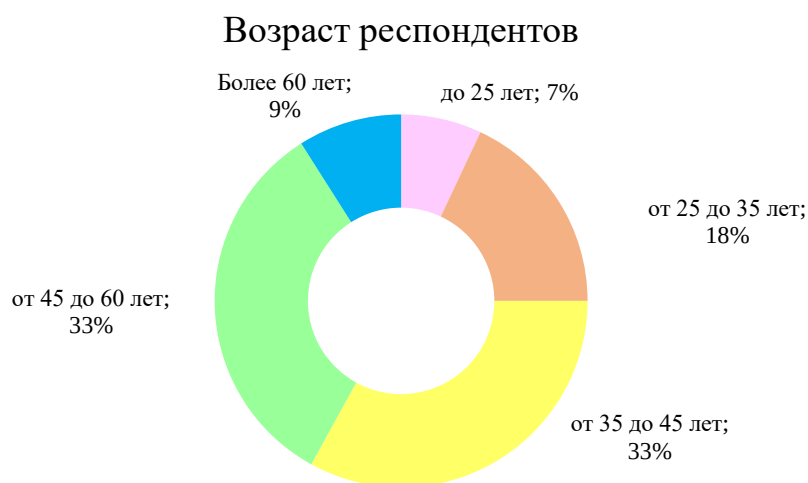
В опросе приняли участие 7,7 тысяч человек из всех муниципальных образований Нижегородской области.

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 76% и 24% соответственно.

Из числа респондентов 86% составили женщины, 14% мужчины.

Возрастной состав участников опроса представлен на диаграмме.



Большинство опрошенных (78%) является наемными работниками. Доля предпринимателей и самозанятых граждан составила 8%.

Социальный статус, %

Работаю по найму	78
Предприниматель	3
Самозанятый	5
Безработный	1
Учусь/студент	3
Домохозяйка (домохозяин)/ нахожусь в отпуске по уходу за ребенком	4
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	6

43% респондентов указали размер ежемесячного дохода от 25 до 40 тыс. рублей, 29% – от 10 до 25 тыс. рублей.

Ежемесячный доход, %

до 10.000	4
от 10.000 до 25.000	29
от 25.000 до 40.000	43
от 40.000 до 60.000	18
от 60.000 и выше	6

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 2024 года составил 83,6% (2023 год – 83,4%). Данный показатель выше, чем в среднем по стране – 83,1% (согласно аналитической справке об индикаторах финансовой доступности за 2023 год (по результатам замера 2024 года), подготовленной Центральным Банком Российской Федерации).

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

	1	2	3	4	5
Банки	50	34	6	3	7
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	27	11	6	11	45

	1	2	3	4	5
Субъекты страхового дела	42	25	4	5	24
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	26	10	4	4	56
Ломбарды	24	12	4	5	55
Негосударственные пенсионные фонды	30	21	8	6	35
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	22	9	4	5	60

**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

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 – 84% (2023 год – 83%). По данным Банка России удовлетворенность населения работой банков в среднем по стране составляет 83%.

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 2024 году 67% (2023 год – 65%). Данный показатель выше среднероссийского 43,8%.

Увеличилась доля респондентов, удовлетворенных работой негосударственных пенсионных фондов: по итогам опроса 2024 года – 51%, в 2023 году – 47%. Это значительно превышает показатель в среднем по России (34%). Вместе с этим, 35% участников опроса среди нижегородцев затруднились оценить работу негосударственных пенсионных фондов.

Работу МФО и КПК при оформлении финансовых услуг затруднились оценить 45% опрошенных. Вместе с тем, степень удовлетворенности их сервисом составила 38% (2023 год – 42%). В среднем по России работа МФО и КПК устраивает 17,8% и 22,8% респондентов соответственно.

Менее популярны у нижегородцев услуги ломбардов и брокеров. Затрудняются их оценить более половины (55-56%) участников опроса. В то же время 36% респондентов устраивает работа данных организаций (2023 год – также 36%). Положительная оценка работы ломбардов совпадает с оценкой в целом по стране (36%), оценка брокеров выше среднероссийского показателя (21,3%).

Оценить работу операторов инвестиционных платформ большинство респондентов (60%) затруднились. В то же время доля положительных ответов

участников опроса в Нижегородской области (31%) значительно превышает аналогичный показатель в среднем по стране (15,9%).

В разрезе социальных статусов потребителей наиболее высокий уровень удовлетворенности работой финансовых организаций наблюдается среди предпринимателей и самозанятых граждан, чуть ниже среди учащихся/студентов и пенсионеров. Работающие по найму реже других групп респондентов давали положительные оценки и чаще затруднялись с ответом. Безработные и домохозяйки чаще других групп не довольны работой финансовых организаций.

Так, работой банков удовлетворены 90% и более среди предпринимателей, пенсионеров и учащихся/студентов. Не устраивает сервис при оформлении банковских услуг 10% работающих по найму и 12% домохозяек.

Оформлением финансовых услуг в МФО и КПК удовлетворены 70% и более среди предпринимателей и самозанятых, половина работающих затруднилась с оценкой, 22% безработных не довольных их сервисом.

Сервис субъектов страхового дела устраивают более 80% предпринимателей, самозанятых и только 63% работающих по найму.

Оценка респондентами работы финансовых организаций в зависимости от типа поселения несколько различается: жители городов Нижегородской области менее удовлетворены работой финансовых организаций, чем жители сельской местности. Так, работу банков положительно оценили 82% городской и 87% жителей сельской местности, субъектов страхового дела – 63% и 73% 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	48	22	10	7	13
	1.2. Вклады (депозиты)	49	26	6	4	15
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	65	23	3	2	7
	1.4. Кредитные карты	51	18	7	7	17

		1	2	3	4	5
	1.5. Переводы и платежи	70	22	2	1	5
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	28	11	3	9	49
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	25	10	3	6	56
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	51	21	6	4	18
	3.2. КАСКО	40	15	6	6	33
	3.3. Обязательное медицинское страхование	41	24	12	9	14
	3.4. Добровольное медицинское страхование	39	18	7	7	29
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	44	20	5	5	26
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	32	12	4	4	48
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	29	10	3	5	53
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	28	11	4	5	52
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	36	20	8	5	31
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	30	17	8	6	39
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	28	11	3	5	53

**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 – 70% и кредитная карта – 69% (по итогам 2023 года 73% и 72% соответственно), показатели значительно превышают среднероссийские (53,6% и 57,6%).

Займы в МФО и КПК затруднились оценить почти половина (49%) участников опроса. Среди оценивших услуги кредитования в указанных финансовых организациях устраивает 39% (в 2023 году – 42%), в среднем по стране 19-20%.

Предоставлением займов в ломбардах удовлетворены 39% респондентов (на уровне 2023 года), при среднероссийском значении 35,9% (затруднились оценить данный вид услуг 52% опрошенных).

В разрезе групп потребителей наибольшее количество положительных оценок финансовые продукты в рамках кредитования получили среди предпринимателей, студентов и самозанятых.

Затруднялись с оценкой чаще других категорий респондентов работающие по найму. Большинство отрицательных оценок среди безработных граждан.

Сбережение и размещение свободных средств

Самым распространенным способом размещения свободных денежных средств среди участников опроса является банковский вклад – положительную оценку дали 75% респондентов (по итогам опроса 2023 года – 67%). По данным Центрального банка Российской Федерации в среднем по стране показатель составил 67%.

Размещение средств в форме договора займа в МФО/КПК затруднились оценить 56% респондентов. В то же время 35% опроса удовлетворены использованием данных финансовых продуктов (в 2023 году – 37%), при среднероссийских значениях 17-20%.

Услуги профессиональных участников рынка ценных бумаг у респондентов не популярны, затруднились их оценить половина опрошенных. Вместе с этим, доля положительных оценок 39-44% (на уровне 2023 года) значительно превышает долю отрицательных (8%). В среднем по России показатель составил 40,8%.

Осуществление инвестиций на инвестиционных платформах положительно оценили 39% участников опроса (по итогам 2023 года – также 39%), при среднероссийском показателе 32% (затруднились оценить 53% респондентов).

Услугами обязательного пенсионного страхования негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 56% участников опроса (в 2023 году – 54%), 31% затруднились их оценить. Негосударственное пенсионное обеспечение положительно оценили 47% респондентов (в 2023 году – 44%), затруднились оценить 39%.

В разрезе групп потребителей наибольшее количество положительных оценок банковский вклад получил среди самозанятых и пенсионеров. Прочие финансовые инструменты сбережения и размещения свободных средств более востребованы у предпринимателей и самозанятых. Чаще других категорий респондентов негативные оценки давали безработные, значительное число работающих по найму затруднились оценить указанные финансовые продукты.

Платежные услуги

Банковские платежи и переводы наиболее популярны среди респондентов, удовлетворены использованием данного вида финансовых услуг 92% опрошенных (по итогам опроса 2023 года – 90%). В среднем по России – 88,4%.

Высокую положительную оценку у респондентов получили также расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные – 88% – на уровне прошлого года (среднероссийский показатель 87,3%).

В разрезе групп потребителей максимальная доля положительных оценок по данным видам услуг среди учащихся (92-97%), самозанятых (94%), предпринимателей (90-93%).

Услуги страхования

По результатам опроса среди услуг субъектов страхового дела наиболее высокую оценку потребителей получило ОСАГО – удовлетворены данным видом услуг 72% респондентов (по итогам 2023 года – 69%).

Услуги КАСКО устраивают 55% опрошенных (в 2023 году – 54%), треть затруднились оценить.

Услугами по обязательному медицинскому страхованию удовлетворены 65% участников опроса (по итогам 2023 года – 66%), среднероссийский показатель – 68,8%.

Добровольное медицинское страхование положительно оценили 57% респондентов (на уровне 2023 года).

Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое) устраивает 64% участников опроса (26% затруднились с ответом).

В разрезе групп потребителей услуги субъектов страхового дела большинство положительных ответов получили среди самозанятых (более 80%) и предпринимателей (79-84%). Менее других групп респондентов удовлетворены услугами работающие по найму.

Оценка респондентами уровня удовлетворенности различными продуктами и услугами финансовых организаций в зависимости от типа поселения различается. В целом городские жители менее удовлетворены всеми видами финансовых продуктов и услуг по сравнению с жителями сельской местности. Но если по банковским продуктам различия незначительные (2-5 п.п.), то по услугам страховых организаций и МФО составляют 7-12 п.п.

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	47	35	7	3	8	58	29	4	3	6
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	26	11	6	11	46	32	12	7	9	40
Субъекты страхового дела	39	24	6	5	26	49	24	4	4	19
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитари, реестродержатели)	25	10	4	4	57	29	10	4	4	53
Ломбарды	23	12	4	5	56	25	10	4	8	53
Негосударственные пенсионные фонды	29	21	8	6	36	35	18	8	6	33
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	21	9	3	5	62	26	11	5	4	54

**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	47	22	10	7	14	51	21	11	7	11
	1.2. Вклады (депозиты)	47	27	6	5	16	54	22	7	3	14
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	64	24	3	2	8	69	21	2	1	7
	1.4. Кредитные карты	49	19	7	7	17	56	17	7	5	15
	1.5. Переводы и платежи	69	22	2	2	5	72	21	2	1	4
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	26	10	3	9	52	34	14	3	7	42
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	23	9	3	7	59	32	11	3	5	49

		Городская					Сельская				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	49	22	6	4	19	59	20	5	3	13
	3.2. КАСКО	39	15	6	6	35	45	17	6	5	26
	3.3. Обязательное медицинское страхование	39	24	13	10	14	50	22	9	7	12
	3.4. Добровольное медицинское страхование	38	18	7	7	29	42	20	5	5	27
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	42	19	6	5	27	47	23	5	5	21
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	30	11	4	5	50	36	13	3	4	44
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	28	9	3	4	55	33	11	4	5	48
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	25	11	4	5	55	36	11	4	6	43
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	35	20	8	5	32	41	20	7	4	28
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	29	17	8	6	40	32	18	7	7	36
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	26	10	3	6	55	34	13	3	5	44

** 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 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	46	36	7	3	8	68	24	6	1	1	68	21	5	2	4	63	27	3	1	6
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	21	10	6	11	51	57	16	7	4	16	58	12	7	7	16	42	16	3	5	34
Субъекты страхового дела	38	25	6	5	26	59	22	9	4	6	64	18	4	4	11	48	25	5	2	21
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	19	9	3	4	64	58	15	11	2	14	60	12	2	3	23	39	12	3	2	44
Ломбарды	18	10	3	6	63	56	11	10	5	18	47	23	7	3	21	37	16	3	3	41
Негосударственные пенсионные фонды	27	21	8	6	38	57	19	7	6	12	56	20	7	2	14	36	22	10	3	29
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	17	7	3	5	68	53	18	8	4	17	47	21	5	4	23	30	10	3	5	51

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

	Учащиеся, студенты					Домохозяйки, находящаяся в отпуске по уходу за ребенком					Безработные				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Банки	71	22	2	2	4	51	28	5	6	9	52	25	5	4	14
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	51	16	6	11	17	27	15	11	11	36	29	12	7	15	37
Субъекты страхового дела	56	22	1	5	15	41	24	4	9	21	47	12	7	7	26
Профессиональные участники рынка ценных бумаг (брокеры, доверительные управляющие, депозитарии, реестродержатели)	45	25	3	4	23	24	16	6	4	50	29	12	6	3	50
Ломбарды	45	21	7	5	22	26	12	4	10	49	31	31	6	6	25
Негосударственные пенсионные фонды	44	14	12	5	26	33	23	9	9	27	37	22	10	5	27
Операторы инвестиционных платформ (осуществление инвестиций)	45	22	0	5	27	19	16	9	2	54	26	15	11	4	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

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	45	22	10	8	15	63	19	13	3	3	62	16	9	7	6	53	24	9	3	11
	1.2. Вклады (депозиты)	45	27	6	4	17	64	19	8	3	5	72	15	3	2	8	63	22	4	2	8
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	63	24	3	2	8	73	18	5	1	4	75	19	1	1	4	68	22	2	1	8
	1.4. Кредитные карты	47	19	7	8	19	65	18	9	2	5	67	16	5	5	7	59	16	7	4	14
	1.5. Переводы и платежи	69	23	2	2	5	73	19	4	2	2	78	16	2	2	2	70	20	1	2	8
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	21	9	3	10	58	54	18	8	6	14	48	19	3	3	27	41	19	2	5	33
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	19	7	2	6	65	50	16	11	6	17	45	18	4	6	27	33	16	2	5	44
Субъекты страхового дела	3.1. ОСАГО	49	22	6	4	19	71	14	5	5	5	65	20	6	4	5	53	21	4	3	19
	3.2. КАСКО	36	14	6	6	38	63	15	8	5	9	59	22	6	4	9	46	19	5	4	27
	3.3. Обязательное медицинское страхование	38	24	13	10	15	60	19	10	6	5	59	23	9	4	5	51	24	10	4	11
	3.4. Добровольное медицинское страхование	35	18	7	7	32	56	24	8	3	9	61	21	4	3	11	41	21	9	5	24
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	40	20	6	5	29	62	20	8	2	8	56	25	4	3	11	45	22	4	5	24
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	26	11	4	4	56	55	17	7	1	20	46	21	5	4	25	40	16	2	5	38
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	23	8	3	4	62	56	11	6	2	24	43	22	5	5	26	41	12	2	2	43
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	20	9	3	6	62	60	11	5	2	22	47	22	2	6	22	39	14	5	3	39

		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	6.1. Обязательное пенсионное страхование	33	20	8	5	34	60	21	5	4	9	57	20	4	2	17	41	24	9	4	22
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	26	16	8	6	44	58	18	8	5	12	55	21	5	3	17	31	20	11	9	30
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	22	8	2	5	62	53	19	7	4	17	47	17	2	5	29	37	16	2	4	42

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	61	19	4	3	12	51	24	11	4	9	42	32	7	12	7
	1.2. Вклады (депозиты)	60	21	4	4	10	45	26	5	8	17	43	27	14	4	12
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	73	19	1	2	6	70	19	1	3	7	57	24	7	1	10
	1.4. Кредитные карты	69	14	9	2	6	57	19	7	5	12	50	17	13	9	11
	1.5. Переводы и платежи	79	18	1	1	1	73	17	3	2	5	74	17	5	3	1
Микрофинансовые организации (МФО) / Кредитные потребительские кооперативы (КПК)	2.1. Займы в МФО/ в КПК	54	15	4	6	21	34	10	3	9	44	38	17	3	7	34
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в МФО/ в КПК	53	13	3	5	25	25	12	1	7	55	32	18	0	7	43

		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	3.1. ОСАГО	60	15	6	2	17	50	22	3	5	20	52	19	13	4	12
	3.2. КАСКО	56	15	3	3	23	37	17	6	6	34	46	18	4	14	18
	3.3. Обязательное медицинское страхование	57	23	6	2	13	46	22	11	11	9	45	14	14	13	14
	3.4. Добровольное медицинское страхование	62	17	1	2	17	50	14	7	8	20	38	20	15	10	18
	3.5. Иное добровольное страхование (жизни, имущества, другое)	51	17	5	5	22	53	14	4	10	19	53	13	4	18	11
Профессиональные участники рынка ценных бумаг	4.1. Открытие, использование индивидуального инвестиционного счета (ИИС) / Брокерское обслуживание / Доверительное управление	59	5	3	2	31	30	6	6	16	42	43	17	0	17	22
	4.2. Услуги депозитария / реестродержателя	41	16	3	5	34	33	7	5	15	41	43	4	22	9	22
Ломбарды	5.1. Займы в ломбардах	51	11	11	2	26	25	15	0	14	46	38	21	13	17	13
Негосударственные пенсионные фонды	6.1. Обязательное пенсионное страхование	54	16	4	0	27	38	26	3	8	24	40	20	18	7	16
	6.2. Негосударственное пенсионное обеспечение	46	17	4	1	30	33	22	6	14	25	42	18	6	9	24
Операторы инвестиционных платформ	7.1. Осуществление инвестиций путем предоставления займов и/или приобретения ценных бумаг, утилитарных цифровых прав, цифровых финансовых активов	45	19	8	2	27	26	20	2	17	36	45	0	14	14	27

**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