**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2024г.)**

**Опрошено всего: 1343чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования:127чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Златоустовский городской округ |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ:** | | |
| Мужской | **15,9** | 3,9 |
| Женский | **84,1** | 96,1 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ:** | | |
| 18-24 | **5,4** | 5,5 |
| 25-34 | **16,1** | 13,4 |
| 35-44 | **30,7** | 32,3 |
| 45-54 | **28,0** | 24,4 |
| 55-64 | **15,8** | 19,7 |
| Старше 65 лет | **4,0** | 4,7 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** | | |
| Работаю | **90,6** | 97,6 |
| Учащийся/студент | **2,0** | 1,6 |
| Самозанятый | **1,9** | 0,0 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **0,7** | 0,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **3,5** | 0,0 |
| Безработный | **1,3** | 0,8 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** | | |
| Нет детей | **19,6** | 18,1 |
| 1 ребенок | **29,1** | 37,0 |
| 2 ребенка | **41,5** | 40,2 |
| 3 и более детей | **9,8** | 4,7 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** | | |
| Основное общее (9 классов) | **1,4** | 1,6 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,6** | 0,8 |
| Среднее профессиональное | **20,4** | 24,4 |
| Высшее (бакалавриат) | **22,3** | 22,8 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **50,3** | 47,2 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **3,0** | 3,1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **9,8** | 10,2 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема | **18,4** | 13,4 |
| Нам хватает на еду и на одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | **46,5** | 54,3 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь | **15,6** | 11,8 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **8,1** | 10,2 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **1,6** | 0,0 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Банковский вклад** | | |
| Имеется сейчас | **26,4** | 30,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **8,3** | 7,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **65,3** | 61,4 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** | | |
| Имеется сейчас | **2,6** | 3,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,6** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,8** | 91,3 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **5,3** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,5** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,2** | 88,2 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **0,7** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,6** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,6** | 94,5 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** | | |
| Имеется сейчас | **3,5** | 1,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,8** | 3,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,7** | 94,5 |
| **Инвестиционное страхование жизни** | | |
| Имеется сейчас | **4,1** | 2,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,9** | 92,1 |
| **Брокерский счет** | | |
| Имеется сейчас | **3,5** | 1,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,6** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 93,7 |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** | | |
| Имеется сейчас | **1,6** | 1,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,8** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,6** | 92,9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.2. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.1 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** | | |
| У меня недостаточно свободных денег | **77,2** | 79,3 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **13,0** | 12,1 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **8,2** | 15,5 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **7,8** | 10,3 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **3,3** | 3,4 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,7** | 3,4 |
| Не вижу в этом необходимости | **1,4** | 1,7 |
| **2.3. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** | | |
| Имеется сейчас | **19,3** | 18,9 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,7** | 6,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **75,1** | 74,8 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** | | |
| Имеется сейчас | **18,7** | 19,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,9** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **76,4** | 73,2 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** | | |
| Имеется сейчас | **26,0** | 32,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,0** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,0** | 63,0 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** | | |
| Имеется сейчас | **1,6** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 3,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,3** | 96,1 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **1,6** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,8** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,7** | 96,9 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **1,3** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,4** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,4** | 96,1 |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **1,3** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,2** | 2,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,4** | 97,6 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **0,9** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,3** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,8** | 96,9 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **0,8** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,4** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,8** | 96,9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заем в ломбарде** | | |
| Имеется сейчас | **1,7** | 3,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,6** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,7** | 92,1 |
| **2.4. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.3 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** | | |
| Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг | **55,3** | 60,3 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **20,9** | 15,5 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **18,8** | 22,4 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **12,9** | 17,2 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **7,3** | 8,6 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **7,3** | 6,9 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **6,0** | 5,2 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,4** | 1,7 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **2,0** | 1,7 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **0,5** | 0,0 |
| **2.5. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)** | | |
| Имеется сейчас | **82,7** | 89,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,0** | 1,6 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **15,3** | 9,4 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** | | |
| Имеется сейчас | **26,4** | 37,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,7** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **70,9** | 59,1 |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** | | |
| Имеется сейчас | **26,1** | 26,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,5** | 3,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,4** | 70,1 |
| **Кредитная карта** | | |
| Имеется сейчас | **35,0** | 37,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 3,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **61,2** | 59,1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.6. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.5 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ:** | | |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов | **20,7** | 50,0 |
| Нет необходимости | **19,8** | 10,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **14,7** | 10,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **13,8** | 0,0 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **12,9** | 0,0 |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **12,1** | 20,0 |
| В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | **3,4** | 10,0 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **3,4** | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **3,4** | 0,0 |
| **2.7. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ТЕКУЩИМ СЧЕТОМ (РАСЧЕТНЫМ СЧЕТОМ БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ДОХОДА В ВИДЕ ПРОЦЕНТОВ, ОТЛИЧНЫМ ОТ СЧЕТА ПО ВКЛАДУ ИЛИ СЧЕТА ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ)?** | | |
| Имеется сейчас | **25,7** | 26,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 7,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,7** | 65,4 |
| **2.8. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ ТИПАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ) ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)** | | |
| Да, пользовался | **40,5** | 39,4 |
| Нет, не пользовался | **59,5** | 60,6 |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (но на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)** | | |
| Да, пользовался | **49,7** | 49,6 |
| Нет, не пользовался | **50,3** | 50,4 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** | | |
| Да, пользовался | **75,6** | 77,2 |
| Нет, не пользовался | **24,4** | 22,8 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** | | |
| Да, пользовался | **34,8** | 37,8 |
| Нет, не пользовался | **65,2** | 62,2 |
| **2.9. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.8 ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОСУ СЧЕТУ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА:** | | |
| Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | **37,4** | 41,2 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **23,2** | 11,8 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **23,2** | 41,2 |
| Нет необходимости | **10,5** | 5,9 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **10,0** | 11,8 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Добровольное страхование жизни** | | |
| Имеется сейчас | **12,5** | 16,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,5** | 4,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **83,0** | 78,7 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни** | | |
| Имеется сейчас | **20,9** | 30,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **74,9** | 62,2 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования** | | |
| Имеется сейчас | **27,8** | 22,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 6,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **68,1** | 70,9 |
| **2.11. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** | | |
| Не вижу смысла в страховании | **49,6** | 31,9 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **28,4** | 21,3 |
| Я не доверяю страховым организациям | **17,2** | 12,8 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **12,5** | 27,7 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **6,2** | 12,8 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **3,1** | 4,3 |
| **3.1. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ РАБОТОЙ/СЕРВИСОМ СЛЕДУЮЩИХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?** | | |
| **Банки** | | |
| *На вопрос ответили* | ***85,4*** | *86,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***14,6*** | *13,4* |
| Полностью удовлетворен | **22,6** | 20,9 |
| Скорее удовлетворен | **64,2** | 66,4 |
| Скорее не удовлетворен | **10,9** | 10,9 |
| Полностью не удовлетворен | **2,4** | 1,8 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** | | |
| *На вопрос ответили* | ***55,2*** | *55,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,8*** | *44,9* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 10,0 |
| Скорее удовлетворен | **69,7** | 71,4 |
| Скорее не удовлетворен | **11,9** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **3,5** | 4,3 |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| *На вопрос ответили* | ***17,9*** | *20,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,1*** | *79,5* |
| Полностью удовлетворен | **10,8** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **49,4** | 34,6 |
| Скорее не удовлетворен | **22,4** | 30,8 |
| Полностью не удовлетворен | **17,4** | 34,6 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***17,9*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,1*** | *83,5* |
| Полностью удовлетворен | **11,2** | 9,5 |
| Скорее удовлетворен | **51,5** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,8** | 38,1 |
| Полностью не удовлетворен | **9,5** | 19,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *12,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *87,4* |
| Полностью удовлетворен | **12,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **54,3** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **24,0** | 31,3 |
| Полностью не удовлетворен | **9,7** | 18,8 |
| **Ломбарды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***17,6*** | *15,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,4*** | *84,3* |
| Полностью удовлетворен | **10,6** | 5,0 |
| Скорее удовлетворен | **60,6** | 70,0 |
| Скорее не удовлетворен | **19,1** | 10,0 |
| Полностью не удовлетворен | **9,7** | 15,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***37,8*** | *53,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***62,2*** | *46,5* |
| Полностью удовлетворен | **8,9** | 10,3 |
| Скорее удовлетворен | **59,6** | 51,5 |
| Скорее не удовлетворен | **25,4** | 35,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,1** | 2,9 |
| **Брокеры** | | |
| *На вопрос ответили* | ***14,1*** | *13,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,9*** | *86,6* |
| Полностью удовлетворен | **11,1** | 11,8 |
| Скорее удовлетворен | **56,3** | 35,3 |
| Скорее не удовлетворен | **22,1** | 23,5 |
| Полностью не удовлетворен | **10,5** | 29,4 |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?** | | |
| **Банки** | | |
| *На вопрос ответили* | ***84,8*** | *85,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,2*** | *14,2* |
| Полностью доверяю | **11,0** | 8,3 |
| Скорее доверяю | **69,4** | 67,9 |
| Скорее не доверяю | **16,2** | 20,2 |
| Полностью не доверяю | **3,3** | 3,7 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** | | |
| *На вопрос ответили* | ***59,7*** | *61,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***40,3*** | *38,6* |
| Полностью доверяю | **8,0** | 3,8 |
| Скорее доверяю | **60,2** | 56,4 |
| Скорее не доверяю | **26,8** | 34,6 |
| Полностью не доверяю | **5,0** | 5,1 |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| *На вопрос ответили* | ***35,1*** | *36,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***64,9*** | *63,8* |
| Полностью доверяю | **3,6** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **19,3** | 10,9 |
| Скорее не доверяю | **25,9** | 32,6 |
| Полностью не доверяю | **51,2** | 56,5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***24,7*** | *25,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***75,3*** | *74,8* |
| Полностью доверяю | **5,1** | 3,1 |
| Скорее доверяю | **30,1** | 21,9 |
| Скорее не доверяю | **30,4** | 31,3 |
| Полностью не доверяю | **34,3** | 43,8 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***20,0*** | *18,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,0*** | *81,9* |
| Полностью доверяю | **4,9** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **32,1** | 30,4 |
| Скорее не доверяю | **31,0** | 26,1 |
| Полностью не доверяю | **32,1** | 43,5 |
| **Ломбарды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***26,4*** | *23,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***73,6*** | *76,4* |
| Полностью доверяю | **5,6** | 6,7 |
| Скорее доверяю | **41,7** | 43,3 |
| Скорее не доверяю | **25,6** | 13,3 |
| Полностью не доверяю | **27,0** | 36,7 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***44,8*** | *54,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***55,2*** | *45,7* |
| Полностью доверяю | **4,0** | 5,8 |
| Скорее доверяю | **49,6** | 46,4 |
| Скорее не доверяю | **33,1** | 36,2 |
| Полностью не доверяю | **13,3** | 11,6 |
| **Брокеры** | | |
| *На вопрос ответили* | ***20,6*** | *18,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***79,4*** | *81,9* |
| Полностью доверяю | **4,0** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **37,0** | 39,1 |
| Скорее не доверяю | **29,0** | 17,4 |
| Полностью не доверяю | **30,1** | 43,5 |
| **3.3. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПРОДУКТАМИ/УСЛУГАМИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?** | | |
| **Банки** | | |
| **Кредиты** | | |
| *На вопрос ответили* | ***71,8*** | *73,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***28,2*** | *26,8* |
| Полностью удовлетворен | **11,0** | 7,5 |
| Скорее удовлетворен | **58,3** | 62,4 |
| Скорее не удовлетворен | **23,8** | 22,6 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 7,5 |
| **Вклады** | | |
| *На вопрос ответили* | ***58,4*** | *56,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***41,6*** | *43,3* |
| Полностью удовлетворен | **12,0** | 11,1 |
| Скорее удовлетворен | **57,1** | 63,9 |
| Скорее не удовлетворен | **24,9** | 18,1 |
| Полностью не удовлетворен | **6,0** | 6,9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** | | |
| *На вопрос ответили* | ***81,2*** | *84,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***18,8*** | *15,7* |
| Полностью удовлетворен | **22,4** | 15,9 |
| Скорее удовлетворен | **68,6** | 74,8 |
| Скорее не удовлетворен | **7,0** | 6,5 |
| Полностью не удовлетворен | **2,0** | 2,8 |
| **Кредитные карты** | | |
| *На вопрос ответили* | ***53,8*** | *57,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***46,2*** | *42,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,4** | 12,3 |
| Скорее удовлетворен | **61,3** | 64,4 |
| Скорее не удовлетворен | **19,5** | 13,7 |
| Полностью не удовлетворен | **5,8** | 9,6 |
| **Переводы и платежи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***84,4*** | *89,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,6*** | *11,0* |
| Полностью удовлетворен | **27,0** | 23,9 |
| Скорее удовлетворен | **66,0** | 67,3 |
| Скорее не удовлетворен | **5,5** | 5,3 |
| Полностью не удовлетворен | **1,6** | 3,5 |
| **Субъекты страхового дела** | | |
| **Добровольное страхование жизни** | | |
| *На вопрос ответили* | ***37,3*** | *40,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***62,7*** | *59,1* |
| Полностью удовлетворен | **13,8** | 19,2 |
| Скорее удовлетворен | **62,5** | 61,5 |
| Скорее не удовлетворен | **18,8** | 13,5 |
| Полностью не удовлетворен | **5,0** | 5,8 |
| **Добровольное страхование имущества** | | |
| *На вопрос ответили* | ***30,6*** | *33,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***69,4*** | *66,9* |
| Полностью удовлетворен | **15,3** | 19,0 |
| Скорее удовлетворен | **58,2** | 54,8 |
| Скорее не удовлетворен | **19,7** | 11,9 |
| Полностью не удовлетворен | **6,8** | 14,3 |
| **КАСКО** | | |
| *На вопрос ответили* | ***25,9*** | *20,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***74,1*** | *79,5* |
| Полностью удовлетворен | **16,7** | 19,2 |
| Скорее удовлетворен | **54,0** | 46,2 |
| Скорее не удовлетворен | **22,1** | 23,1 |
| Полностью не удовлетворен | **7,2** | 11,5 |
| **Обязательное медицинское страхование** | | |
| *На вопрос ответили* | ***66,4*** | *67,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***33,6*** | *32,3* |
| Полностью удовлетворен | **12,2** | 9,3 |
| Скорее удовлетворен | **59,1** | 61,6 |
| Скорее не удовлетворен | **21,6** | 19,8 |
| Полностью не удовлетворен | **7,1** | 9,3 |
| **ОСАГО** | | |
| *На вопрос ответили* | ***49,0*** | *40,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***51,0*** | *59,1* |
| Полностью удовлетворен | **14,7** | 19,2 |
| Скорее удовлетворен | **62,8** | 53,8 |
| Скорее не удовлетворен | **18,1** | 19,2 |
| Полностью не удовлетворен | **4,4** | 7,7 |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| **Займы в микрофинансовых организациях** | | |
| *На вопрос ответили* | ***14,2*** | *11,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,8*** | *88,2* |
| Полностью удовлетворен | **8,9** | 6,7 |
| Скорее удовлетворен | **42,4** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **24,6** | 20,0 |
| Полностью не удовлетворен | **24,1** | 40,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** | | |
| *На вопрос ответили* | ***12,5*** | *10,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,5*** | *89,8* |
| Полностью удовлетворен | **8,3** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **46,4** | 53,8 |
| Скорее не удовлетворен | **19,6** | 7,7 |
| Полностью не удовлетворен | **25,6** | 38,5 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,8*** | *11,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,2*** | *88,2* |
| Полностью удовлетворен | **9,7** | 6,7 |
| Скорее удовлетворен | **47,3** | 53,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,4** | 13,3 |
| Полностью не удовлетворен | **15,6** | 26,7 |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***12,3*** | *11,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,7*** | *88,2* |
| Полностью удовлетворен | **10,9** | 13,3 |
| Скорее удовлетворен | **49,7** | 53,3 |
| Скорее не удовлетворен | **25,5** | 13,3 |
| Полностью не удовлетворен | **13,9** | 20,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***10,0*** | *8,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***90,0*** | *91,3* |
| Полностью удовлетворен | **11,2** | 18,2 |
| Скорее удовлетворен | **46,3** | 27,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,6** | 36,4 |
| Полностью не удовлетворен | **14,9** | 18,2 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***9,9*** | *7,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***90,1*** | *92,1* |
| Полностью удовлетворен | **9,8** | 10,0 |
| Скорее удовлетворен | **46,6** | 60,0 |
| Скорее не удовлетворен | **25,6** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **18,0** | 30,0 |
| **Ломбарды** | | |
| **Займы в ломбардах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***14,8*** | *12,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,2*** | *87,4* |
| Полностью удовлетворен | **9,0** | 6,3 |
| Скорее удовлетворен | **54,8** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **23,6** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **12,6** | 18,8 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| **Обязательное пенсионное страхование** | | |
| *На вопрос ответили* | ***48,0*** | *61,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***52,0*** | *38,6* |
| Полностью удовлетворен | **7,8** | 9,0 |
| Скорее удовлетворен | **57,9** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **26,4** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **7,9** | 7,7 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** | | |
| *На вопрос ответили* | ***34,8*** | *43,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***65,2*** | *56,7* |
| Полностью удовлетворен | **6,2** | 5,5 |
| Скорее удовлетворен | **54,4** | 43,6 |
| Скорее не удовлетворен | **28,7** | 38,2 |
| Полностью не удовлетворен | **10,7** | 12,7 |
| **Брокеры** | | |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** | | |
| *На вопрос ответили* | ***12,0*** | *13,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,0*** | *86,6* |
| Полностью удовлетворен | **9,9** | 5,9 |
| Скорее удовлетворен | **49,7** | 47,1 |
| Скорее не удовлетворен | **24,2** | 23,5 |
| Полностью не удовлетворен | **16,1** | 23,5 |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** | | |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** | | |
| *На вопрос ответили* | ***82,0*** | *81,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***18,0*** | *18,1* |
| Полностью удовлетворен | **15,5** | 15,4 |
| Скорее удовлетворен | **59,9** | 62,5 |
| Скорее не удовлетворен | **18,4** | 18,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,1** | 3,8 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** | | |
| *На вопрос ответили* | ***78,7*** | *81,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,3*** | *18,1* |
| Полностью удовлетворен | **19,5** | 19,2 |
| Скорее удовлетворен | **69,2** | 68,3 |
| Скорее не удовлетворен | **9,3** | 8,7 |
| Полностью не удовлетворен | **2,1** | 3,8 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***78,8*** | *76,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,2*** | *23,6* |
| Полностью удовлетворен | **17,5** | 17,5 |
| Скорее удовлетворен | **61,6** | 66,0 |
| Скорее не удовлетворен | **17,0** | 12,4 |
| Полностью не удовлетворен | **3,9** | 4,1 |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** | | |
| *На вопрос ответили* | ***55,1*** | *57,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,9*** | *42,5* |
| Полностью удовлетворен | **11,2** | 9,6 |
| Скорее удовлетворен | **63,0** | 67,1 |
| Скорее не удовлетворен | **22,4** | 17,8 |
| Полностью не удовлетворен | **3,4** | 5,5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***52,1*** | *52,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***47,9*** | *48,0* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 10,6 |
| Скорее удовлетворен | **62,3** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 15,2 |
| Полностью не удовлетворен | **4,1** | 7,6 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** | | |
| *На вопрос ответили* | ***20,8*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***79,2*** | *83,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,6** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **55,0** | 52,4 |
| Скорее не удовлетворен | **23,2** | 19,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,1** | 14,3 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***19,2*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,8*** | *83,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,0** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **57,0** | 47,6 |
| Скорее не удовлетворен | **19,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **10,1** | 23,8 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** | | |
| *На вопрос ответили* | ***35,5*** | *40,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***64,5*** | *59,8* |
| Полностью удовлетворен | **9,4** | 7,8 |
| Скорее удовлетворен | **44,9** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **34,4** | 43,1 |
| Полностью не удовлетворен | **11,3** | 15,7 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***34,0*** | *38,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***66,0*** | *61,4* |
| Полностью удовлетворен | **9,9** | 6,1 |
| Скорее удовлетворен | **44,7** | 34,7 |
| Скорее не удовлетворен | **35,1** | 46,9 |
| Полностью не удовлетворен | **10,3** | 12,2 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** | | |
| *На вопрос ответили* | ***15,5*** | *13,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | **84,5** | 86,6 |
| Полностью удовлетворен | **13,5** | 5,9 |
| Скорее удовлетворен | **56,3** | 58,8 |
| Скорее не удовлетворен | **21,6** | 5,9 |
| Полностью не удовлетворен | **8,7** | 29,4 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***15,6*** | *15,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***84,4*** | *85,0* |
| Полностью удовлетворен | **13,4** | 5,3 |
| Скорее удовлетворен | **58,4** | 57,9 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 15,8 |
| Полностью не удовлетворен | **7,2** | 21,1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Качеством интернет-связи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***79,0*** | *80,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,0*** | *19,7* |
| Полностью удовлетворен | **12,1** | 8,8 |
| Скорее удовлетворен | **62,3** | 62,7 |
| Скорее не удовлетворен | **20,8** | 21,6 |
| Полностью не удовлетворен | **4,8** | 6,9 |
| **Качеством мобильной связи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***80,6*** | *83,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***19,4*** | *16,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,5** | 11,3 |
| Скорее удовлетворен | **64,4** | 67,0 |
| Скорее не удовлетворен | **17,7** | 15,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,4** | 6,6 |
| **3.5. КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ВЕЗДЕ В ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, А КАКИХ НЕ ХВАТАЕТ?** | | |
| **Касса в отделении банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **6,6** | 3,9 |
| 2 | **5,1** | 6,3 |
| 3 | **20,0** | 17,3 |
| 4 | **21,7** | 19,7 |
| 5 - Легко доступно | **46,6** | 52,8 |
| *Среднее* | ***3,97*** | *4,11* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,7** | 4,7 |
| 2 | **5,7** | 7,9 |
| 3 | **19,7** | 18,1 |
| 4 | **21,4** | 20,5 |
| 5 - Легко доступно | **45,6** | 48,8 |
| *Среднее* | ***3,91*** | *4,01* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **11,1** | 8,7 |
| 2 | **9,4** | 15,7 |
| 3 | **22,1** | 20,5 |
| 4 | **21,4** | 21,3 |
| 5 - Легко доступно | **36,0** | 33,9 |
| *Среднее* | ***3,62*** | *3,56* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,8** | 6,3 |
| 2 | **7,4** | 7,9 |
| 3 | **19,6** | 19,7 |
| 4 | **22,0** | 24,4 |
| 5 - Легко доступно | **41,3** | 41,7 |
| *Среднее* | ***3,78*** | *3,87* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,9** | 7,1 |
| 2 | **8,0** | 11,0 |
| 3 | **22,2** | 19,7 |
| 4 | **22,3** | 20,5 |
| 5 - Легко доступно | **37,6** | 41,7 |
| *Среднее* | ***3,70*** | *3,79* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отделение почтовой связи** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,9** | 4,7 |
| 2 | **8,6** | 3,9 |
| 3 | **23,7** | 18,1 |
| 4 | **20,8** | 22,8 |
| 5 - Легко доступно | **39,0** | 50,4 |
| *Среднее* | ***3,75*** | *4,10* |
| **3.6. КАКИМИ КАНАЛАМИ ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ БЫСТРО, НЕ ТРАТЯ МНОГО ВРЕМЕНИ НА ДОСТУП К НИМ ИЛИ НА ОЖИДАНИЕ, А ДЛЯ КАКИХ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ?** | | |
| **Касса в отделении банка** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **11,8** | 10,2 |
| 2 | **9,3** | 8,7 |
| 3 | **27,9** | 27,6 |
| 4 | **22,3** | 19,7 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **28,7** | 33,9 |
| *Среднее* | ***3,47*** | *3,58* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **7,9** | 3,9 |
| 2 | **6,6** | 7,9 |
| 3 | **20,1** | 18,1 |
| 4 | **25,2** | 22,8 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **40,1** | 47,2 |
| *Среднее* | ***3,83*** | *4,02* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **9,7** | 6,3 |
| 2 | **8,0** | 6,3 |
| 3 | **22,9** | 28,3 |
| 4 | **22,7** | 22,0 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **36,7** | 37,0 |
| *Среднее* | ***3,69*** | *3,77* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,0** | 7,1 |
| 2 | **6,9** | 9,4 |
| 3 | **20,7** | 18,9 |
| 4 | **23,4** | 21,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **39,0** | 43,3 |
| *Среднее* | ***3,75*** | *3,84* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,5** | 5,5 |
| 2 | **8,0** | 7,1 |
| 3 | **22,7** | 23,6 |
| 4 | **23,5** | 22,8 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **35,3** | 40,9 |
| *Среднее* | ***3,65*** | *3,87* |
| **Отделение почтовой связи** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,4** | 8,7 |
| 2 | **11,4** | 7,1 |
| 3 | **27,3** | 29,9 |
| 4 | **19,4** | 18,1 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **28,5** | 36,2 |
| *Среднее* | ***3,38*** | *3,66* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.1. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ?** | | |
| **Умение планировать семейный (личный) бюджет, ведение учета доходов и расходов, контроль за состоянием личных финансов** | | |
| Высокий уровень | **15,2** | 11,8 |
| Средний уровень | **64,0** | 70,1 |
| Низкий уровень | **10,9** | 11,0 |
| Затрудняюсь ответить | **10,0** | 7,1 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** | | |
| Высокий уровень | **11,2** | 11,8 |
| Средний уровень | **55,8** | 52,8 |
| Низкий уровень | **16,5** | 20,5 |
| Затрудняюсь ответить | **16,6** | 15,0 |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** | | |
| Высокий уровень | **24,2** | 20,5 |
| Средний уровень | **54,5** | 55,9 |
| Низкий уровень | **8,7** | 12,6 |
| Затрудняюсь ответить | **12,6** | 11,0 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** | | |
| Высокий уровень | **10,6** | 9,4 |
| Средний уровень | **55,3** | 56,7 |
| Низкий уровень | **18,0** | 22,0 |
| Затрудняюсь ответить | **16,0** | 11,8 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** | | |
| Высокий уровень | **24,7** | 29,9 |
| Средний уровень | **56,9** | 53,5 |
| Низкий уровень | **7,2** | 8,7 |
| Затрудняюсь ответить | **11,2** | 7,9 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** | | |
| Высокий уровень | **48,1** | 56,7 |
| Средний уровень | **36,3** | 31,5 |
| Низкий уровень | **5,0** | 4,7 |
| Затрудняюсь ответить | **10,6** | 7,1 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** | | |
| Высокий уровень | **8,0** | 7,9 |
| Средний уровень | **49,7** | 54,3 |
| Низкий уровень | **25,5** | 24,4 |
| Затрудняюсь ответить | **16,8** | 13,4 |