**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2023г.)**

**Опрошено всего: 1939 чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования: 73 чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Златоустовский городской округ |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ:** | | |
| Мужской | **10,7** | 8,2 |
| Женский | **89,3** | 91,8 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ:** | | |
| 18-24 | **4,6** | 6,8 |
| 25-34 | **19,0** | 19,2 |
| 35-44 | **30,9** | 31,5 |
| 45-54 | **29,9** | 35,6 |
| 55-64 | **12,5** | 5,5 |
| Старше 65 лет | **3,0** | 1,4 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** | | |
| Работаю | **95,2** | 100,0 |
| Учащийся/студент | **0,7** | 0,0 |
| Самозанятый | **0,7** | 0,0 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **0,8** | 0,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **2,2** | 0,0 |
| Безработный | **0,4** | 0,0 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** | | |
| Нет детей | **17,4** | 20,5 |
| 1 ребенок | **30,7** | 37,0 |
| 2 ребенка | **43,7** | 41,1 |
| 3 и более детей | **8,1** | 1,4 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** | | |
| Основное общее (9 классов) | **1,2** | 1,4 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,4** | 2,7 |
| Среднее профессиональное | **22,7** | 16,4 |
| Высшее (бакалавриат) | **19,2** | 27,4 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **49,9** | 43,8 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **4,5** | 6,8 |
| Неоконченное высшее | **0,1** | 1,4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** | | |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **8,4** | 6,8 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема | **16,3** | 21,9 |
| 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 | **51,9** | 43,8 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь | **14,8** | 19,2 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **6,8** | 6,8 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **1,9** | 1,4 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Банковский вклад** | | |
| Имеется сейчас | **21,5** | 19,2 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **8,7** | 6,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,8** | 74,0 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** | | |
| Имеется сейчас | **3,1** | 1,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,9** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,0** | 98,6 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **9,4** | 4,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **86,2** | 93,2 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **1,3** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,6** | 100,0 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** | | |
| Имеется сейчас | **2,8** | 1,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,3** | 97,3 |
| **Инвестиционное страхование жизни** | | |
| Имеется сейчас | **6,4** | 4,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **89,7** | 95,9 |
| **Брокерский счет** | | |
| Имеется сейчас | **2,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 100,0 |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** | | |
| Имеется сейчас | **1,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,3** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,5** | 100,0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | **76,0** | 81,0 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **16,2** | 9,5 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **8,3** | 16,7 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **7,0** | 0,0 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **2,7** | 2,4 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,0** | 2,4 |
| Не вижу в этом необходимости | **1,4** | 0,0 |
| **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 | **17,9** | 20,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,8** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **76,3** | 78,1 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** | | |
| Имеется сейчас | **21,0** | 19,2 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,6** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,4** | 78,1 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** | | |
| Имеется сейчас | **24,3** | 27,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,5** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,2** | 67,1 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** | | |
| Имеется сейчас | **2,1** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 97,3 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **1,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,7** | 98,6 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **1,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,6** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,9** | 98,6 |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **2,1** | 1,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,5** | 98,6 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** | | |
| Имеется сейчас | **0,6** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,2** | 100,0 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** | | |
| Имеется сейчас | **0,4** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,5** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,1** | 100,0 |
| **Заем в ломбарде** | | |
| Имеется сейчас | **2,0** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,5** | 100,0 |
| **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 | **56,7** | 67,6 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **22,3** | 14,7 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **16,1** | 17,6 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **15,6** | 11,8 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **8,4** | 2,9 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **7,2** | 8,8 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **6,5** | 5,9 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,0** | 0,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **2,0** | 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.) | **0,6** | 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 | **87,0** | 91,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,2** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **10,8** | 5,5 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** | | |
| Имеется сейчас | **25,7** | 26,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,1** | 74,0 |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** | | |
| Имеется сейчас | **23,8** | 26,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,1** | 74,0 |
| **Кредитная карта** | | |
| Имеется сейчас | **30,8** | 34,2 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,7** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **63,4** | 64,4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | **28,6** | 25,0 |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **27,9** | 50,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **20,7** | 0,0 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **12,1** | 0,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **7,1** | 0,0 |
| Нет необходимости | **7,1** | 25,0 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **5,7** | 0,0 |
| В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | **3,6** | 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.) | **2,9** | 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 | **23,8** | 20,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,3** | 76,7 |
| **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 | **45,2** | 46,6 |
| Нет, не пользовался | **54,8** | 53,4 |
| **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 | **52,1** | 60,3 |
| Нет, не пользовался | **47,9** | 39,7 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** | | |
| Да, пользовался | **76,0** | 83,6 |
| Нет, не пользовался | **24,0** | 16,4 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** | | |
| Да, пользовался | **37,6** | 30,1 |
| Нет, не пользовался | **62,4** | 69,9 |
| **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 | **48,6** | 71,4 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **29,9** | 0,0 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **13,9** | 0,0 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **8,8** | 14,3 |
| Нет необходимости | **6,0** | 28,6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | |
| **Добровольное страхование жизни** | | |
| Имеется сейчас | **15,3** | 6,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,5** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **80,2** | 91,8 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни** | | |
| Имеется сейчас | **22,4** | 28,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,4** | 71,2 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования** | | |
| Имеется сейчас | **25,5** | 27,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,7** | 1,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **70,8** | 71,2 |
| **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 | **43,6** | 20,7 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **28,0** | 37,9 |
| Я не доверяю страховым организациям | **18,9** | 17,2 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **13,8** | 13,8 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **8,0** | 13,8 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **3,2** | 0,0 |
| **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* | ***86,1*** | *80,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,9*** | *19,2* |
| Полностью удовлетворен | **23,8** | 20,3 |
| Скорее удовлетворен | **65,1** | 66,1 |
| Скорее не удовлетворен | **9,0** | 13,6 |
| Полностью не удовлетворен | **2,1** | 0,0 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** | | |
| *На вопрос ответили* | ***55,6*** | *50,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,4*** | *49,3* |
| Полностью удовлетворен | **19,6** | 32,4 |
| Скорее удовлетворен | **62,8** | 51,4 |
| Скорее не удовлетворен | **14,2** | 13,5 |
| Полностью не удовлетворен | **3,4** | 2,7 |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| *На вопрос ответили* | ***16,3*** | *9,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,7*** | *90,4* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **39,7** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **24,3** | 42,9 |
| Полностью не удовлетворен | **22,7** | 14,3 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***18,7*** | *9,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,3*** | *90,4* |
| Полностью удовлетворен | **12,7** | 28,6 |
| Скорее удовлетворен | **50,6** | 42,9 |
| Скорее не удовлетворен | **22,7** | 28,6 |
| Полностью не удовлетворен | **14,1** | 0,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***11,2*** | *2,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,8*** | *97,3* |
| Полностью удовлетворен | **17,0** | 50,0 |
| Скорее удовлетворен | **45,4** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **16,5** | 50,0 |
| **Ломбарды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***15,5*** | *5,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***84,5*** | *94,5* |
| Полностью удовлетворен | **19,0** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **47,3** | 75,0 |
| Скорее не удовлетворен | **20,0** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **13,7** | 0,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***32,0*** | *37,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,0*** | *63,0* |
| Полностью удовлетворен | **11,1** | 18,5 |
| Скорее удовлетворен | **53,6** | 48,1 |
| Скорее не удовлетворен | **26,6** | 25,9 |
| Полностью не удовлетворен | **8,7** | 7,4 |
| **Брокеры** | | |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *2,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *97,3* |
| Полностью удовлетворен | **16,7** | 50,0 |
| Скорее удовлетворен | **48,2** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,5** | 50,0 |
| Полностью не удовлетворен | **16,7** | 0,0 |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?** | | |
| **Банки** | | |
| *На вопрос ответили* | ***87,0*** | *82,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,0*** | *17,8* |
| Полностью доверяю | **13,3** | 6,7 |
| Скорее доверяю | **67,5** | 66,7 |
| Скорее не доверяю | **14,9** | 18,3 |
| Полностью не доверяю | **4,3** | 8,3 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** | | |
| *На вопрос ответили* | ***57,6*** | *54,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***42,4*** | *45,2* |
| Полностью доверяю | **8,6** | 5,0 |
| Скорее доверяю | **61,5** | 72,5 |
| Скорее не доверяю | **22,8** | 7,5 |
| Полностью не доверяю | **7,1** | 15,0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| *На вопрос ответили* | ***31,4*** | *27,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,6*** | *72,6* |
| Полностью доверяю | **5,4** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **13,8** | 10,0 |
| Скорее не доверяю | **28,0** | 15,0 |
| Полностью не доверяю | **52,8** | 75,0 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***24,4*** | *19,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***75,6*** | *80,8* |
| Полностью доверяю | **7,8** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **26,8** | 42,9 |
| Скорее не доверяю | **34,0** | 7,1 |
| Полностью не доверяю | **31,4** | 50,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| *На вопрос ответили* | ***17,6*** | *12,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,4*** | *87,7* |
| Полностью доверяю | **7,3** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **24,9** | 33,3 |
| Скорее не доверяю | **35,4** | 22,2 |
| Полностью не доверяю | **32,5** | 44,4 |
| **Ломбарды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***23,7*** | *13,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***76,3*** | *86,3* |
| Полностью доверяю | **9,3** | 10,0 |
| Скорее доверяю | **32,4** | 10,0 |
| Скорее не доверяю | **28,7** | 20,0 |
| Полностью не доверяю | **29,6** | 60,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| *На вопрос ответили* | ***37,6*** | *41,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***62,4*** | *58,9* |
| Полностью доверяю | **5,5** | 3,3 |
| Скорее доверяю | **45,5** | 53,3 |
| Скорее не доверяю | **32,7** | 30,0 |
| Полностью не доверяю | **16,3** | 13,3 |
| **Брокеры** | | |
| *На вопрос ответили* | ***16,7*** | *6,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,3*** | *93,2* |
| Полностью доверяю | **8,3** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **33,0** | 20,0 |
| Скорее не доверяю | **29,6** | 0,0 |
| Полностью не доверяю | **29,0** | 80,0 |
| **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* | ***74,4*** | *72,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***25,6*** | *27,4* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 9,4 |
| Скорее удовлетворен | **59,8** | 50,9 |
| Скорее не удовлетворен | **20,7** | 37,7 |
| Полностью не удовлетворен | **5,3** | 1,9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вклады** | | |
| *На вопрос ответили* | ***51,0*** | *42,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***49,0*** | *57,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 12,9 |
| Скорее удовлетворен | **52,1** | 51,6 |
| Скорее не удовлетворен | **27,2** | 25,8 |
| Полностью не удовлетворен | **6,9** | 9,7 |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** | | |
| *На вопрос ответили* | ***82,2*** | *84,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,8*** | *15,1* |
| Полностью удовлетворен | **28,6** | 21,0 |
| Скорее удовлетворен | **63,2** | 72,6 |
| Скорее не удовлетворен | **6,0** | 3,2 |
| Полностью не удовлетворен | **2,2** | 3,2 |
| **Кредитные карты** | | |
| *На вопрос ответили* | ***51,3*** | *57,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***48,7*** | *42,5* |
| Полностью удовлетворен | **15,3** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **56,3** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 23,8 |
| Полностью не удовлетворен | **7,2** | 11,9 |
| **Переводы и платежи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***84,9*** | *86,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,1*** | *13,7* |
| Полностью удовлетворен | **29,3** | 30,2 |
| Скорее удовлетворен | **64,5** | 65,1 |
| Скорее не удовлетворен | **4,6** | 3,2 |
| Полностью не удовлетворен | **1,7** | 1,6 |
| **Субъекты страхового дела** | | |
| **Добровольное страхование жизни** | | |
| *На вопрос ответили* | ***39,8*** | *41,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***60,2*** | *58,9* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 16,7 |
| Скорее удовлетворен | **66,4** | 56,7 |
| Скорее не удовлетворен | **13,1** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **4,2** | 10,0 |
| **Добровольное страхование имущества** | | |
| *На вопрос ответили* | ***31,8*** | *26,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,2*** | *74,0* |
| Полностью удовлетворен | **16,2** | 15,8 |
| Скорее удовлетворен | **61,4** | 63,2 |
| Скорее не удовлетворен | **15,4** | 5,3 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 15,8 |
| **КАСКО** | | |
| *На вопрос ответили* | ***25,4*** | *16,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***74,6*** | *83,6* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **55,7** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **20,9** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **8,3** | 25,0 |
| **Обязательное медицинское страхование** | | |
| *На вопрос ответили* | ***66,7*** | *65,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***33,3*** | *34,2* |
| Полностью удовлетворен | **12,2** | 14,6 |
| Скорее удовлетворен | **56,5** | 52,1 |
| Скорее не удовлетворен | **24,7** | 18,8 |
| Полностью не удовлетворен | **6,6** | 14,6 |
| **ОСАГО** | | |
| *На вопрос ответили* | ***46,5*** | *34,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***53,5*** | *65,8* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 16,0 |
| Скорее удовлетворен | **60,3** | 44,0 |
| Скорее не удовлетворен | **19,1** | 32,0 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 8,0 |
| **Микрофинансовые организации** | | |
| **Займы в микрофинансовых организациях** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,9*** | *6,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,1*** | *93,2* |
| Полностью удовлетворен | **10,4** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **33,3** | 20,0 |
| Скорее не удовлетворен | **27,4** | 60,0 |
| Полностью не удовлетворен | **28,9** | 20,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** | | |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *4,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *95,9* |
| Полностью удовлетворен | **9,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **35,1** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,9** | 66,7 |
| Полностью не удовлетворен | **27,0** | 0,0 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** | | |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,2*** | *8,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,8*** | *91,8* |
| Полностью удовлетворен | **10,2** | 16,7 |
| Скорее удовлетворен | **46,9** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **24,2** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **18,8** | 33,3 |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***10,5*** | *9,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,5*** | *90,4* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **40,7** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **24,5** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **21,6** | 57,1 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** | | |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***8,6*** | *4,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***91,4*** | *95,9* |
| Полностью удовлетворен | **14,5** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **42,8** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **24,1** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **18,7** | 33,3 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***8,7*** | *4,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***91,3*** | *95,9* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **41,4** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **20,7** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **25,4** | 33,3 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ломбарды** | | |
| **Займы в ломбардах** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,6*** | *4,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,4*** | *95,9* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **44,1** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **23,2** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **16,3** | 33,3 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** | | |
| **Обязательное пенсионное страхование** | | |
| *На вопрос ответили* | ***47,1*** | *52,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***52,9*** | *47,9* |
| Полностью удовлетворен | **9,5** | 7,9 |
| Скорее удовлетворен | **53,1** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **28,1** | 34,2 |
| Полностью не удовлетворен | **9,2** | 7,9 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** | | |
| *На вопрос ответили* | ***32,2*** | *34,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | **67,8** | 65,8 |
| Полностью удовлетворен | **9,1** | 8,0 |
| Скорее удовлетворен | **49,2** | 44,0 |
| Скорее не удовлетворен | **30,3** | 40,0 |
| Полностью не удовлетворен | **11,4** | 8,0 |
| **Брокеры** | | |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** | | |
| *На вопрос ответили* | ***10,8*** | *5,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,2*** | *94,5* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **51,7** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **22,0** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **13,9** | 25,0 |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** | | |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** | | |
| *На вопрос ответили* | ***84,4*** | *78,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,6*** | *21,9* |
| Полностью удовлетворен | **17,4** | 12,3 |
| Скорее удовлетворен | **59,2** | 56,1 |
| Скорее не удовлетворен | **17,7** | 26,3 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 5,3 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** | | |
| *На вопрос ответили* | ***78,8*** | *76,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,2*** | *23,3* |
| Полностью удовлетворен | **21,5** | 19,6 |
| Скорее удовлетворен | **66,1** | 75,0 |
| Скорее не удовлетворен | **8,6** | 5,4 |
| Полностью не удовлетворен | **3,7** | 0,0 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***78,1*** | *79,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,9*** | *20,5* |
| Полностью удовлетворен | **17,2** | 12,1 |
| Скорее удовлетворен | **61,5** | 67,2 |
| Скорее не удовлетворен | **15,3** | 19,0 |
| Полностью не удовлетворен | **5,9** | 1,7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** | | |
| *На вопрос ответили* | ***55,8*** | *54,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,2*** | *45,2* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 12,5 |
| Скорее удовлетворен | **63,5** | 57,5 |
| Скорее не удовлетворен | **16,7** | 27,5 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 2,5 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***52,4*** | *50,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***47,6*** | *49,3* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 8,1 |
| Скорее удовлетворен | **63,3** | 67,6 |
| Скорее не удовлетворен | **16,6** | 18,9 |
| Полностью не удовлетворен | **6,2** | 5,4 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** | | |
| *На вопрос ответили* | ***19,3*** | *12,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,7*** | *87,7* |
| Полностью удовлетворен | **16,5** | 44,4 |
| Скорее удовлетворен | **52,5** | 22,2 |
| Скорее не удовлетворен | **18,7** | 22,2 |
| Полностью не удовлетворен | **12,3** | 11,1 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***18,6*** | *11,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,4*** | *89,0* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 50,0 |
| Скорее удовлетворен | **51,0** | 12,5 |
| Скорее не удовлетворен | **20,2** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **12,5** | 12,5 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** | | |
| *На вопрос ответили* | ***32,7*** | *34,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***67,3*** | *65,8* |
| Полностью удовлетворен | **9,8** | 8,0 |
| Скорее удовлетворен | **41,8** | 32,0 |
| Скорее не удовлетворен | **34,4** | 36,0 |
| Полностью не удовлетворен | **14,0** | 24,0 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***32,1*** | *37,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***67,9*** | *63,0* |
| Полностью удовлетворен | **9,3** | 7,4 |
| Скорее удовлетворен | **42,3** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **33,6** | 37,0 |
| Полностью не удовлетворен | **14,8** | 22,2 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *4,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *95,9* |
| Полностью удовлетворен | **15,4** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **50,2** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **19,8** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **14,6** | 33,3 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** | | |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *2,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *97,3* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **50,0** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,3** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **17,9** | 50,0 |
| **Качеством интернет-связи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***79,9*** | *76,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***20,1*** | *23,3* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 8,9 |
| Скорее удовлетворен | **63,5** | 75,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,5** | 16,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,0** | 0,0 |
| **Качеством мобильной связи** | | |
| *На вопрос ответили* | ***82,4*** | *82,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,6*** | *17,8* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 11,7 |
| Скорее удовлетворен | **64,5** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **16,6** | 21,7 |
| Полностью не удовлетворен | **3,9** | 0,0 |
| **3.5. КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ВЕЗДЕ В ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, А КАКИХ НЕ ХВАТАЕТ?** | | |
| **Касса в отделении банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,2** | 5,5 |
| 2 | **5,1** | 5,5 |
| 3 | **19,2** | 21,9 |
| 4 | **23,9** | 26,0 |
| 5 - Легко доступно | **44,6** | 41,1 |
| *Среднее* | ***3,94*** | *3,92* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **8,3** | 4,1 |
| 2 | **6,7** | 11,0 |
| 3 | **18,8** | 19,2 |
| 4 | **22,3** | 21,9 |
| 5 - Легко доступно | **43,9** | 43,8 |
| *Среднее* | ***3,87*** | *3,90* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **11,8** | 8,2 |
| 2 | **8,4** | 11,0 |
| 3 | **23,3** | 30,1 |
| 4 | **20,6** | 20,5 |
| 5 - Легко доступно | **36,0** | 30,1 |
| *Среднее* | ***3,61*** | *3,53* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **12,6** | 11,0 |
| 2 | **7,6** | 6,8 |
| 3 | **21,0** | 24,7 |
| 4 | **20,9** | 20,5 |
| 5 - Легко доступно | **38,0** | 37,0 |
| *Среднее* | ***3,64*** | *3,66* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **10,2** | 6,8 |
| 2 | **7,5** | 8,2 |
| 3 | **22,8** | 30,1 |
| 4 | **22,3** | 21,9 |
| 5 - Легко доступно | **37,2** | 32,9 |
| *Среднее* | ***3,69*** | *3,66* |
| **Отделение почтовой связи** | | |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,1** | 5,5 |
| 2 | **9,7** | 8,2 |
| 3 | **22,7** | 23,3 |
| 4 | **22,6** | 23,3 |
| 5 - Легко доступно | **38,0** | 39,7 |
| *Среднее* | ***3,75*** | *3,84* |
| **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 | **12,8** | 13,7 |
| 2 | **9,9** | 9,6 |
| 3 | **27,4** | 27,4 |
| 4 | **22,3** | 24,7 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **27,6** | 24,7 |
| *Среднее* | ***3,42*** | *3,37* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **8,6** | 4,1 |
| 2 | **6,8** | 11,0 |
| 3 | **23,3** | 24,7 |
| 4 | **24,4** | 21,9 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **37,0** | 38,4 |
| *Среднее* | ***3,74*** | *3,79* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,9** | 6,8 |
| 2 | **7,0** | 8,2 |
| 3 | **23,8** | 28,8 |
| 4 | **24,0** | 21,9 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **34,3** | 34,2 |
| *Среднее* | ***3,64*** | *3,68* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,3** | 12,3 |
| 2 | **7,8** | 9,6 |
| 3 | **22,7** | 26,0 |
| 4 | **20,4** | 15,1 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **35,8** | 37,0 |
| *Среднее* | ***3,58*** | *3,55* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,9** | 6,8 |
| 2 | **7,3** | 9,6 |
| 3 | **24,9** | 32,9 |
| 4 | **21,9** | 17,8 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **35,1** | 32,9 |
| *Среднее* | ***3,63*** | *3,60* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отделение почтовой связи** | | |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,2** | 6,8 |
| 2 | **10,1** | 9,6 |
| 3 | **28,3** | 30,1 |
| 4 | **19,8** | 20,5 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **28,7** | 32,9 |
| *Среднее* | ***3,41*** | *3,63* |
| **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 | **16,5** | 13,7 |
| Средний уровень | **63,5** | 65,8 |
| Низкий уровень | **11,4** | 13,7 |
| Затрудняюсь ответить | **8,6** | 6,8 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** | | |
| Высокий уровень | **12,4** | 9,6 |
| Средний уровень | **57,0** | 65,8 |
| Низкий уровень | **16,3** | 9,6 |
| Затрудняюсь ответить | **14,3** | 15,1 |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** | | |
| Высокий уровень | **26,5** | 20,5 |
| Средний уровень | **53,4** | 56,2 |
| Низкий уровень | **10,0** | 9,6 |
| Затрудняюсь ответить | **10,2** | 13,7 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** | | |
| Высокий уровень | **11,2** | 16,4 |
| Средний уровень | **56,6** | 56,2 |
| Низкий уровень | **19,2** | 13,7 |
| Затрудняюсь ответить | **12,9** | 13,7 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** | | |
| Высокий уровень | **26,4** | 30,1 |
| Средний уровень | **57,1** | 50,7 |
| Низкий уровень | **7,3** | 8,2 |
| Затрудняюсь ответить | **9,2** | 11,0 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** | | |
| Высокий уровень | **52,3** | 54,8 |
| Средний уровень | **34,7** | 31,5 |
| Низкий уровень | **4,2** | 2,7 |
| Затрудняюсь ответить | **8,8** | 11,0 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** | | |
| Высокий уровень | **8,8** | 9,6 |
| Средний уровень | **47,6** | 38,4 |
| Низкий уровень | **28,4** | 37,0 |
| Затрудняюсь ответить | **15,3** | 15,1 |