**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2022г.)**

**Опрошено всего: 1499 чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования: 118 чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Златоустовский городской округ |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ** |
| Мужской | **16,9** | 16,9 |
| Женский | **83,1** | 83,1 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ** |
| 18-24 | **6,0** | 6,8 |
| 25-34 | **20,1** | 18,6 |
| 35-44 | **32,4** | 24,6 |
| 45-54 | **24,9** | 30,5 |
| 55-64 | **13,6** | 16,1 |
| Старше 65 лет | **3,0** | 3,4 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** |
| Работаю | **91,0** | 93,2 |
| Учащийся/студент | **2,4** | 3,4 |
| Самозанятый | **1,5** | 1,7 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **0,9** | 0,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **3,2** | 1,7 |
| Безработный | **1,0** | 0,0 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** |
| Нет детей | **21,1** | 23,7 |
| 1 ребенок | **27,9** | 37,3 |
| 2 ребенка | **42,0** | 32,2 |
| 3 и более детей | **9,1** | 6,8 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** |
| Основное общее (9 классов) | **1,3** | 0,0 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,3** | 5,1 |
| Среднее профессиональное | **19,9** | 34,7 |
| Высшее (бакалавриат) | **19,9** | 22,9 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **51,8** | 34,7 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **4,6** | 2,5 |
| Неоконченное высшее | **0,2** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **12,5** | 13,6 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | **22,5** | 22,0 |
| 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 | **44,8** | 44,9 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | **12,5** | 16,1 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **6,3** | 2,5 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **1,3** | 0,8 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Банковский вклад** |
| Имеется сейчас | **22,5** | 12,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,9** | 6,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,6** | 80,5 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** |
| Имеется сейчас | **3,4** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 8,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,0** | 90,7 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **7,5** | 4,2 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,7** | 5,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **88,8** | 90,7 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **2,0** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,3** | 4,2 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,7** | 95,8 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** |
| Имеется сейчас | **4,3** | 2,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 5,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,9** | 91,5 |
| **Инвестиционное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **5,0** | 3,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,8** | 94,1 |
| **Брокерский счет** |
| Имеется сейчас | **3,8** | 2,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,5** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,7** | 94,9 |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** |
| Имеется сейчас | **2,0** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,7** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,3** | 96,6 |

|  |
| --- |
| **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 | **78,6** | 57,4 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **14,6** | 23,5 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **8,6** | 10,3 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **7,8** | 11,8 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **2,4** | 7,4 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **1,3** | 1,5 |
| Не вижу в этом необходимости | **0,7** | 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 | **17,3** | 13,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,5** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **78,2** | 83,1 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** |
| Имеется сейчас | **22,3** | 22,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,0** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,6** | 74,6 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** |
| Имеется сейчас | **23,5** | 23,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,1** | 5,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,3** | 71,2 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **2,0** | 1,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,9** | 4,2 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,1** | 94,1 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **1,8** | 1,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,5** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,7** | 94,9 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **1,5** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,5** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,9** | 96,6 |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,5** | 1,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,6** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,9** | 94,9 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **0,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,7** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,6** | 97,5 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **0,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,8** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,5** | 96,6 |
| **Заем в ломбарде** |
| Имеется сейчас | **2,3** | 0,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 4,2 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,4** | 94,9 |
| **2.4. 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:** |
| Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг | **58,1** | 59,7 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **23,9** | 12,9 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **15,7** | 9,7 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **15,4** | 12,9 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **10,4** | 11,3 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **5,5** | 8,1 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **5,2** | 9,7 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **2,2** | 1,6 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **0,9** | 0,0 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **0,7** | 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 | **82,6** | 72,9 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,1** | 1,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **15,3** | 25,4 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **24,7** | 19,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,9** | 6,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,4** | 73,7 |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **24,3** | 20,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,5** | 76,3 |
| **Кредитная карта** |
| Имеется сейчас | **28,6** | 28,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,1** | 6,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **67,3** | 64,4 |

|  |
| --- |
| **2.6. 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 ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ:** |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов | **30,3** | 20,8 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **23,9** | 20,8 |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **22,0** | 29,2 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **13,8** | 8,3 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **7,3** | 20,8 |
| В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | **6,4** | 12,5 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **5,5** | 0,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **3,7** | 4,2 |
| Нет необходимости | **1,8** | 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 | **21,6** | 16,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 5,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **74,0** | 78,8 |
| **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 | **45,6** | 41,5 |
| Нет, не пользовался | **54,4** | 58,5 |
| **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 | **51,1** | 45,8 |
| Нет, не пользовался | **48,9** | 54,2 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** |
| Да, пользовался | **71,3** | 66,9 |
| Нет, не пользовался | **28,7** | 33,1 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** |
| Да, пользовался | **36,9** | 33,1 |
| Нет, не пользовался | **63,1** | 66,9 |
| **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 | **51,0** | 42,9 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **33,3** | 39,3 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **15,7** | 14,3 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **10,5** | 7,1 |
| Нет необходимости | **2,9** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **2.10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **13,0** | 9,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 2,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **82,4** | 88,1 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни** |
| Имеется сейчас | **23,6** | 20,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 3,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,4** | 76,3 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования** |
| Имеется сейчас | **27,8** | 11,9 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,7** | 5,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **67,5** | 82,2 |
| **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 | **48,9** | 39,3 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **27,4** | 23,0 |
| Я не доверяю страховым организациям | **17,7** | 19,7 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **11,2** | 16,4 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **7,2** | 9,8 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **2,0** | 0,0 |
| Нет необходимости | **0,5** | 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* | ***84,5*** | *72,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,5*** | *28,0* |
| Полностью удовлетворен | **22,7** | 23,5 |
| Скорее удовлетворен | **65,1** | 52,9 |
| Скорее не удовлетворен | **9,5** | 17,6 |
| Полностью не удовлетворен | **2,8** | 5,9 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***52,8*** | *44,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | **47,2** | 55,1 |
| Полностью удовлетворен | **16,8** | 15,1 |
| Скорее удовлетворен | **58,9** | 60,4 |
| Скорее не удовлетворен | **18,3** | 17,0 |
| Полностью не удовлетворен | **5,9** | 7,5 |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***17,5*** | *20,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,5*** | *79,7* |
| Полностью удовлетворен | **14,9** | 8,3 |
| Скорее удовлетворен | **36,3** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **20,6** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **28,2** | 33,3 |

|  |
| --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***16,9*** | *19,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,1*** | *80,5* |
| Полностью удовлетворен | **16,5** | 8,7 |
| Скорее удовлетворен | **44,9** | 47,8 |
| Скорее не удовлетворен | **19,7** | 21,7 |
| Полностью не удовлетворен | **18,9** | 21,7 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *13,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *86,4* |
| Полностью удовлетворен | **20,5** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **35,7** | 31,3 |
| Скорее не удовлетворен | **22,2** | 12,5 |
| Полностью не удовлетворен | **21,6** | 31,3 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***15,0*** | *15,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,0*** | *84,7* |
| Полностью удовлетворен | **19,1** | 11,1 |
| Скорее удовлетворен | **40,9** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **18,7** | 27,8 |
| Полностью не удовлетворен | **21,3** | 27,8 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***31,0*** | *33,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***69,0*** | *66,1* |
| Полностью удовлетворен | **10,1** | 7,5 |
| Скорее удовлетворен | **51,2** | 42,5 |
| Скорее не удовлетворен | **25,8** | 32,5 |
| Полностью не удовлетворен | **12,9** | 17,5 |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***13,1*** | *14,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,9*** | *85,6* |
| Полностью удовлетворен | **17,9** | 5,9 |
| Скорее удовлетворен | **39,3** | 35,3 |
| Скорее не удовлетворен | **18,4** | 5,9 |
| Полностью не удовлетворен | **24,5** | 52,9 |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?** |
| **Банки** |
| *На вопрос ответили* | ***83,1*** | *72,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***16,9*** | *28,0* |
| Полностью доверяю | **12,1** | 8,2 |
| Скорее доверяю | **67,6** | 63,5 |
| Скорее не доверяю | **16,1** | 18,8 |
| Полностью не доверяю | **4,3** | 9,4 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***56,0*** | *45,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,0*** | *54,2* |
| Полностью доверяю | **7,6** | 3,7 |
| Скорее доверяю | **57,9** | 57,4 |
| Скорее не доверяю | **26,2** | 27,8 |
| Полностью не доверяю | **8,2** | 11,1 |

|  |
| --- |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***31,0*** | *29,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***69,0*** | *70,3* |
| Полностью доверяю | **3,7** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **12,9** | 14,3 |
| Скорее не доверяю | **29,7** | 28,6 |
| Полностью не доверяю | **53,8** | 57,1 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***22,5*** | *15,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***77,5*** | *84,7* |
| Полностью доверяю | **5,3** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **24,9** | 27,8 |
| Скорее не доверяю | **30,9** | 33,3 |
| Полностью не доверяю | **38,9** | 38,9 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***16,6*** | *12,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,4*** | *87,3* |
| Полностью доверяю | **9,2** | 6,7 |
| Скорее доверяю | **19,3** | 40,0 |
| Скорее не доверяю | **32,5** | 20,0 |
| Полностью не доверяю | **39,0** | 33,3 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***22,9*** | *22,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***77,1*** | *78,0* |
| Полностью доверяю | **7,9** | 7,7 |
| Скорее доверяю | **28,3** | 19,2 |
| Скорее не доверяю | **31,2** | 26,9 |
| Полностью не доверяю | **32,7** | 46,2 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***36,0*** | *31,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***64,0*** | *68,6* |
| Полностью доверяю | **5,2** | 2,7 |
| Скорее доверяю | **41,3** | 43,2 |
| Скорее не доверяю | **35,9** | 32,4 |
| Полностью не доверяю | **17,6** | 21,6 |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***18,0*** | *16,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,0*** | *83,9* |
| Полностью доверяю | **6,3** | 5,3 |
| Скорее доверяю | **27,4** | 31,6 |
| Скорее не доверяю | **31,1** | 26,3 |
| Полностью не доверяю | **35,2** | 36,8 |
| **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* | ***69,2*** | *61,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***30,8*** | *39,0* |
| Полностью удовлетворен | **14,4** | 8,3 |
| Скорее удовлетворен | **59,6** | 61,1 |
| Скорее не удовлетворен | **19,2** | 20,8 |
| Полностью не удовлетворен | **6,8** | 9,7 |

|  |
| --- |
| **Вклады** |
| *На вопрос ответили* | ***51,6*** | *40,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***48,4*** | *59,3* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 12,5 |
| Скорее удовлетворен | **50,8** | 45,8 |
| Скорее не удовлетворен | **27,4** | 29,2 |
| Полностью не удовлетворен | **8,5** | 12,5 |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** |
| *На вопрос ответили* | ***78,4*** | *64,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,6*** | *35,6* |
| Полностью удовлетворен | **26,6** | 26,3 |
| Скорее удовлетворен | **64,4** | 60,5 |
| Скорее не удовлетворен | **5,7** | 5,3 |
| Полностью не удовлетворен | **3,2** | 7,9 |
| **Кредитные карты** |
| *На вопрос ответили* | ***46,4*** | *44,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***53,6*** | *55,1* |
| Полностью удовлетворен | **15,7** | 11,3 |
| Скорее удовлетворен | **54,1** | 50,9 |
| Скорее не удовлетворен | **20,1** | 28,3 |
| Полностью не удовлетворен | **10,1** | 9,4 |
| **Переводы и платежи** |
| *На вопрос ответили* | ***81,7*** | *70,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***18,3*** | *29,7* |
| Полностью удовлетворен | **28,0** | 28,9 |
| Скорее удовлетворен | **63,0** | 60,2 |
| Скорее не удовлетворен | **5,9** | 3,6 |
| Полностью не удовлетворен | **3,1** | 7,2 |
| **Субъекты страхового дела** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| *На вопрос ответили* | ***35,6*** | *28,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***64,4*** | *72,0* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 15,2 |
| Скорее удовлетворен | **58,4** | 54,5 |
| Скорее не удовлетворен | **17,4** | 18,2 |
| Полностью не удовлетворен | **10,3** | 12,1 |
| **Добровольное страхование имущества** |
| *На вопрос ответили* | ***28,6*** | *25,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***71,4*** | *74,6* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 13,3 |
| Скорее удовлетворен | **52,1** | 43,3 |
| Скорее не удовлетворен | **19,9** | 30,0 |
| Полностью не удовлетворен | **13,1** | 13,3 |
| **КАСКО** |
| *На вопрос ответили* | ***24,7*** | *15,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***75,3*** | *84,7* |
| Полностью удовлетворен | **15,6** | 16,7 |
| Скорее удовлетворен | **44,5** | 27,8 |
| Скорее не удовлетворен | **27,8** | 38,9 |
| Полностью не удовлетворен | **12,1** | 16,7 |
| **Обязательное медицинское страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***66,9*** | *65,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***33,1*** | *34,7* |
| Полностью удовлетворен | **12,2** | 11,7 |
| Скорее удовлетворен | **55,6** | 53,2 |
| Скорее не удовлетворен | **23,2** | 24,7 |
| Полностью не удовлетворен | **9,0** | 10,4 |
| **ОСАГО** |
| *На вопрос ответили* | ***48,1*** | *28,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***51,9*** | *72,0* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 18,2 |
| Скорее удовлетворен | **54,2** | 36,4 |
| Скорее не удовлетворен | **22,3** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **8,5** | 12,1 |
| **Микрофинансовые организации** |
| **Займы в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *14,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *85,6* |
| Полностью удовлетворен | **8,7** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **24,6** | 23,5 |
| Скорее не удовлетворен | **28,2** | 41,2 |
| Полностью не удовлетворен | **38,5** | 35,3 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***11,3*** | *11,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,7*** | *89,0* |
| Полностью удовлетворен | **8,2** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **24,1** | 23,1 |
| Скорее не удовлетворен | **30,0** | 23,1 |
| Полностью не удовлетворен | **37,6** | 53,8 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***12,5*** | *12,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,5*** | *87,3* |
| Полностью удовлетворен | **11,8** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **36,9** | 26,7 |
| Скорее не удовлетворен | **26,7** | 26,7 |
| Полностью не удовлетворен | **24,6** | 46,7 |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***11,0*** | *10,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,0*** | *89,8* |
| Полностью удовлетворен | **12,7** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **32,7** | 41,7 |
| Скорее не удовлетворен | **29,7** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **24,8** | 25,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***9,4*** | *8,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***90,6*** | *91,5* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 20,0 |
| Скорее удовлетворен | **27,7** | 30,0 |
| Скорее не удовлетворен | **24,8** | 20,0 |
| Полностью не удовлетворен | **31,2** | 30,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***9,4*** | *9,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***90,6*** | *90,7* |
| Полностью удовлетворен | **15,6** | 18,2 |
| Скорее удовлетворен | **29,8** | 27,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,0** | 18,2 |
| Полностью не удовлетворен | **27,7** | 36,4 |

|  |
| --- |
| **Ломбарды** |
| **Займы в ломбардах** |
| *На вопрос ответили* | ***13,5*** | *10,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,5*** | *89,8* |
| Полностью удовлетворен | **13,8** | 8,3 |
| Скорее удовлетворен | **39,9** | 41,7 |
| Скорее не удовлетворен | **24,6** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **21,7** | 25,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| **Обязательное пенсионное страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***41,6*** | *48,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***58,4*** | *51,7* |
| Полностью удовлетворен | **9,5** | 3,5 |
| Скорее удовлетворен | **49,6** | 45,6 |
| Скорее не удовлетворен | **29,2** | 36,8 |
| Полностью не удовлетворен | **11,7** | 14,0 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** |
| *На вопрос ответили* | ***30,4*** | *32,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***69,6*** | *67,8* |
| Полностью удовлетворен | **7,9** | 7,9 |
| Скорее удовлетворен | **42,8** | 28,9 |
| Скорее не удовлетворен | **33,3** | 44,7 |
| Полностью не удовлетворен | **16,0** | 18,4 |
| **Брокеры** |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** |
| *На вопрос ответили* | ***10,8*** | *8,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,2*** | *91,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,2** | 20,0 |
| Скорее удовлетворен | **38,3** | 30,0 |
| Скорее не удовлетворен | **26,5** | 20,0 |
| Полностью не удовлетворен | **21,0** | 30,0 |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** |
| *На вопрос ответили* | ***82,9*** | *72,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,1*** | *28,0* |
| Полностью удовлетворен | **17,4** | 12,9 |
| Скорее удовлетворен | **56,2** | 61,2 |
| Скорее не удовлетворен | **17,8** | 20,0 |
| Полностью не удовлетворен | **8,7** | 5,9 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** |
| *На вопрос ответили* | ***76,8*** | *68,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***23,2*** | *31,4* |
| Полностью удовлетворен | **20,1** | 18,5 |
| Скорее удовлетворен | **64,9** | 67,9 |
| Скорее не удовлетворен | **10,5** | 8,6 |
| Полностью не удовлетворен | **4,5** | 4,9 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***76,9*** | *66,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***23,1*** | *33,1* |
| Полностью удовлетворен | **19,1** | 12,7 |
| Скорее удовлетворен | **56,7** | 60,8 |
| Скорее не удовлетворен | **17,2** | 21,5 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 5,1 |

|  |
| --- |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** |
| *На вопрос ответили* | ***53,1*** | *43,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***46,9*** | *56,8* |
| Полностью удовлетворен | **12,1** | 5,9 |
| Скорее удовлетворен | **54,5** | 56,9 |
| Скорее не удовлетворен | **23,7** | 31,4 |
| Полностью не удовлетворен | **9,7** | 5,9 |
| **Имеющимся у вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***49,4*** | *39,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***50,6*** | *61,0* |
| Полностью удовлетворен | **12,7** | 6,5 |
| Скорее удовлетворен | **52,7** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **24,7** | 32,6 |
| Полностью не удовлетворен | **9,9** | 10,9 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** |
| *На вопрос ответили* | ***18,3*** | *18,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,7*** | *81,4* |
| Полностью удовлетворен | **18,6** | 13,6 |
| Скорее удовлетворен | **42,3** | 31,8 |
| Скорее не удовлетворен | **21,9** | 27,3 |
| Полностью не удовлетворен | **17,2** | 27,3 |
| **Имеющимся у вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***17,1*** | *16,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,9*** | *83,9* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 10,5 |
| Скорее удовлетворен | **43,2** | 42,1 |
| Скорее не удовлетворен | **23,3** | 26,3 |
| Полностью не удовлетворен | **17,1** | 21,1 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** |
| *На вопрос ответили* | ***30,4*** | *25,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***69,6*** | *74,6* |
| Полностью удовлетворен | **9,9** | 6,7 |
| Скорее удовлетворен | **37,1** | 36,7 |
| Скорее не удовлетворен | **35,4** | 30,0 |
| Полностью не удовлетворен | **17,6** | 26,7 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***29,6*** | *25,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***70,4*** | *74,6* |
| Полностью удовлетворен | **10,2** | 6,7 |
| Скорее удовлетворен | **36,3** | 36,7 |
| Скорее не удовлетворен | **35,7** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **17,8** | 23,3 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** |
| *На вопрос ответили* | ***13,7*** | *13,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,3*** | *86,4* |
| Полностью удовлетворен | **18,0** | 6,3 |
| Скорее удовлетворен | **36,6** | 31,3 |
| Скорее не удовлетворен | **26,8** | 31,3 |
| Полностью не удовлетворен | **18,5** | 31,3 |

|  |
| --- |
| **Имеющимся у вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***13,5*** | *11,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,5*** | *88,1* |
| Полностью удовлетворен | **16,8** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **41,6** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **24,8** | 35,7 |
| Полностью не удовлетворен | **16,8** | 28,6 |
| **Качеством интернет-связи** |
| *На вопрос ответили* | ***77,0*** | *66,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***23,0*** | *33,1* |
| Полностью удовлетворен | **14,2** | 13,9 |
| Скорее удовлетворен | **59,0** | 67,1 |
| Скорее не удовлетворен | **20,1** | 12,7 |
| Полностью не удовлетворен | **6,7** | 6,3 |
| **Качеством мобильной связи** |
| *На вопрос ответили* | ***79,6*** | *72,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***20,4*** | *28,0* |
| Полностью удовлетворен | **15,1** | 15,3 |
| Скорее удовлетворен | **61,2** | 65,9 |
| Скорее не удовлетворен | **18,3** | 14,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,4** | 4,7 |
| **КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ВЕЗДЕ В ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, А КАКИХ НЕ ХВАТАЕТ? ДЛЯ ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШКАЛУ ОТ 1 ДО 5, где 1 – практически НЕ доступно, а 5 – легко доступно** |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,7** | 7,6 |
| 2 | **4,1** | 4,2 |
| 3 | **19,2** | 20,3 |
| 4 | **23,5** | 20,3 |
| 5 - Легко доступно | **43,6** | 47,5 |
| *Среднее* | ***3,87*** | *3,96* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **11,1** | 7,6 |
| 2 | **6,0** | 11,0 |
| 3 | **19,3** | 21,2 |
| 4 | **21,5** | 20,3 |
| 5 - Легко доступно | **42,2** | 39,8 |
| *Среднее* | ***3,78*** | *3,74* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **14,9** | 12,7 |
| 2 | **8,2** | 14,4 |
| 3 | **22,7** | 20,3 |
| 4 | **21,7** | 22,9 |
| 5 - Легко доступно | **32,4** | 29,7 |
| *Среднее* | ***3,48*** | *3,42* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **16,7** | 18,6 |
| 2 | **7,4** | 14,4 |
| 3 | **21,5** | 20,3 |
| 4 | **20,7** | 18,6 |
| 5 - Легко доступно | **33,8** | 28,0 |
| *Среднее* | ***3,47*** | *3,23* |

|  |
| --- |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **14,3** | 11,9 |
| 2 | **8,5** | 15,3 |
| 3 | **23,1** | 25,4 |
| 4 | **23,5** | 22,0 |
| 5 - Легко доступно | **30,6** | 25,4 |
| *Среднее* | ***3,48*** | *3,34* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,3** | 7,6 |
| 2 | **8,1** | 12,7 |
| 3 | **23,9** | 25,4 |
| 4 | **22,7** | 23,7 |
| 5 - Легко доступно | **36,0** | 30,5 |
| *Среднее* | ***3,68*** | *3,57* |
| **3.6. КАКИМИ КАНАЛАМИ ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ БЫСТРО, НЕ ТРАТЯ МНОГО ВРЕМЕНИ НА ДОСТУП К НИМ ИЛИ НА ОЖИДАНИЕ, А ДЛЯ КАКИХ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ?ДЛЯ ОЦЕНКИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШКАЛУ ОТ 1 ДО 5, где 1 – на доступ трачу много времени, 5 – могу воспользоваться быстро** |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **14,9** | 11,9 |
| 2 | **10,3** | 19,5 |
| 3 | **28,6** | 32,2 |
| 4 | **23,1** | 16,9 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **23,1** | 19,5 |
| *Среднее* | ***3,29*** | *3,13* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **11,4** | 7,6 |
| 2 | **6,6** | 13,6 |
| 3 | **22,7** | 24,6 |
| 4 | **25,9** | 22,0 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **33,4** | 32,2 |
| *Среднее* | ***3,63*** | *3,58* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,5** | 10,2 |
| 2 | **7,1** | 12,7 |
| 3 | **23,5** | 22,0 |
| 4 | **25,5** | 25,4 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **30,4** | 29,7 |
| *Среднее* | ***3,52*** | *3,52* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **15,5** | 11,9 |
| 2 | **7,0** | 16,9 |
| 3 | **22,0** | 17,8 |
| 4 | **22,8** | 19,5 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **32,7** | 33,9 |
| *Среднее* | ***3,50*** | *3,47* |

|  |
| --- |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **14,3** | 9,3 |
| 2 | **7,7** | 17,8 |
| 3 | **24,1** | 20,3 |
| 4 | **23,7** | 25,4 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **30,2** | 27,1 |
| *Среднее* | ***3,48*** | *3,43* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **15,1** | 10,2 |
| 2 | **11,8** | 16,9 |
| 3 | **26,8** | 23,7 |
| 4 | **22,0** | 27,1 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **24,2** | 22,0 |
| *Среднее* | ***3,28*** | *3,34* |
| **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 | **18,1** | 9,3 |
| Средний уровень | **57,5** | 55,1 |
| Низкий уровень | **14,3** | 16,1 |
| Затрудняюсь ответить | **10,1** | 19,5 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** |
| Высокий уровень | **11,8** | 8,5 |
| Средний | **52,3** | 44,1 |
| Низкий | **19,4** | 17,8 |
| Затрудняюсь ответить | **16,5** | 29,7 |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **22,5** | 16,1 |
| Средний | **51,4** | 49,2 |
| Низкий | **14,1** | 9,3 |
| Затрудняюсь ответить | **11,9** | 25,4 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **11,3** | 9,3 |
| Средний | **49,7** | 34,7 |
| Низкий | **23,7** | 27,1 |
| Затрудняюсь ответить | **15,2** | 28,8 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** |
| Высокий уровень | **27,6** | 27,1 |
| Средний | **50,9** | 41,5 |
| Низкий | **11,5** | 10,2 |
| Затрудняюсь ответить | **10,0** | 21,2 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** |
| Высокий уровень | **47,8** | 39,0 |
| Средний | **35,4** | 39,8 |
| Низкий | **7,1** | 3,4 |
| Затрудняюсь ответить | **9,7** | 17,8 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** |
| Высокий уровень | **7,9** | 5,9 |
| Средний | **42,7** | 37,3 |
| Низкий | **33,8** | 28,8 |
| Затрудняюсь ответить | **15,6** | 28,0 |