**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2021г.)**

**Опрошено всего: 1107 чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования: 21 чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Златоустовский городской округ |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ** |
| Мужской | **15,2** | 28,6 |
| Женский | **84,8** | 71,4 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ** |
| 18-24 | **4,8** | 14,3 |
| 25-34 | **21,9** | 9,5 |
| 35-44 | **33,3** | 28,6 |
| 45-54 | **26,0** | 33,3 |
| 55-64 | **12,5** | 9,5 |
| Старше 65 лет | **1,5** | 4,8 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** |
| Работаю | **92,2** | 47,6 |
| Учащийся/студент | **1,6** | 14,3 |
| Самозанятый | **0,9** | 4,8 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **1,3** | 19,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **2,7** | 14,3 |
| Безработный | **1,3** | 0,0 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** |
| Нет детей | **21,5** | 19,0 |
| 1 ребенок | **27,5** | 28,6 |
| 2 ребенка | **43,4** | 33,3 |
| 3 и более детей | **7,7** | 19,0 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** |
| Основное общее (9 классов) | **0,8** | 0,0 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,2** | 9,5 |
| Среднее профессиональное | **15,2** | 28,6 |
| Высшее (бакалавриат) | **21,0** | 23,8 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **55,3** | 38,1 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **5,6** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **13,6** | 0,0 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | **20,3** | 9,5 |
| 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 | **45,5** | 33,3 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | **13,4** | 42,9 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **5,5** | 9,5 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **1,7** | 4,8 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**  |
| **Банковский вклад** |
| Имеется сейчас | **20,2** | 28,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,3** | 9,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,4** | 61,9 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** |
| Имеется сейчас | **3,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,2** | 100,0 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **8,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,0** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **86,4** | 100,0 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **1,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,0** | 100,0 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** |
| Имеется сейчас | **4,2** | 4,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,9** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,0** | 90,5 |
| **Инвестиционное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **5,3** | 4,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **90,1** | 95,2 |
| **Брокерский счет** |
| Имеется сейчас | **2,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,0** | 100,0 |

|  |
| --- |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** |
| Имеется сейчас | **2,1** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 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 | **80,5** | 75,0 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **15,3** | 0,0 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **12,8** | 25,0 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **5,0** | 0,0 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **1,6** | 0,0 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **1,3** | 0,0 |
| Не вижу в этом необходимости | **0,5** | 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 | **16,9** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **78,0** | 85,7 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** |
| Имеется сейчас | **25,0** | 19,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,2** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **68,7** | 76,2 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** |
| Имеется сейчас | **23,4** | 9,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,0** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,6** | 85,7 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **2,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,8** | 100,0 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,3** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 100,0 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **2,3** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,1** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,7** | 100,0 |

|  |
| --- |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **3,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,0** | 100,0 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **1,4** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,6** | 100,0 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **1,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,5** | 100,0 |
| **Заем в ломбарде** |
| Имеется сейчас | **2,1** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,6** | 95,2 |
| **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 | **55,5** | 16,7 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **20,6** | 50,0 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **18,2** | 16,7 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **15,0** | 16,7 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **7,6** | 16,7 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **7,2** | 0,0 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **7,2** | 0,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **2,2** | 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.) | **1,5** | 0,0 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **1,1** | 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 | **83,6** | 33,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **13,2** | 61,9 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **24,8** | 33,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,0** | 66,7 |

|  |
| --- |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **21,3** | 23,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **74,3** | 76,2 |
| **Кредитная карта** |
| Имеется сейчас | **29,4** | 28,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,9** | 4,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **64,8** | 66,7 |
| **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:** |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **40,5** | 0,0 |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов | **27,4** | 0,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **14,3** | 0,0 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **11,9** | 0,0 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **4,8** | 0,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **4,8** | 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.) | **4,8** | 0,0 |
| Нет необходимости | **2,4** | 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 | **0,0** | 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 | **22,5** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,8** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,7** | 85,7 |
| **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 | **52,7** | 42,9 |
| Нет, не пользовался | **47,3** | 57,1 |
| **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 | **52,7** | 28,6 |
| Нет, не пользовался | **47,3** | 71,4 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** |
| Да, пользовался | **67,3** | 71,4 |
| Нет, не пользовался | **32,7** | 28,6 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** |
| Да, пользовался | **39,0** | 42,9 |
| Нет, не пользовался | **61,0** | 57,1 |
| **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 | **51,7** | 0,0 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **30,8** | 0,0 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **14,5** | 0,0 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **9,3** | 0,0 |
| 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 | **15,1** | 19,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,8** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **80,1** | 81,0 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни** |
| Имеется сейчас | **24,2** | 28,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,4** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,4** | 71,4 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования** |
| Имеется сейчас | **27,5** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **68,4** | 85,7 |
| **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 | **42,2** | 20,0 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **26,9** | 0,0 |
| Я не доверяю страховым организациям | **24,0** | 0,0 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **10,5** | 0,0 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **10,0** | 80,0 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **1,4** | 0,0 |
| Нет необходимости | **0,9** | 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* | ***86,9*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,1*** | *33,3* |
| Полностью удовлетворен | **21,9** | 35,7 |
| Скорее удовлетворен | **62,2** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **11,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **4,9** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***57,3*** | *57,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***42,7*** | *42,9* |
| Полностью удовлетворен | **18,1** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **60,3** | 58,3 |
| Скорее не удовлетворен | **15,5** | 8,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,2** | 0,0 |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***19,3*** | *23,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,7*** | *76,2* |
| Полностью удовлетворен | **11,7** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **36,9** | 20,0 |
| Скорее не удовлетворен | **20,6** | 80,0 |
| Полностью не удовлетворен | **30,8** | 0,0 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***18,7*** | *14,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,3*** | *85,7* |
| Полностью удовлетворен | **13,0** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **50,2** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **19,3** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **17,4** | 0,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *4,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *95,2* |
| Полностью удовлетворен | **16,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **44,4** | 100,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,8** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **20,8** | 0,0 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***15,7*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***84,3*** | *81,0* |
| Полностью удовлетворен | **13,8** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **51,7** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **16,7** | 50,0 |
| Полностью не удовлетворен | **17,8** | 0,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***35,6*** | *47,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***64,4*** | *52,4* |
| Полностью удовлетворен | **10,7** | 10,0 |
| Скорее удовлетворен | **50,5** | 90,0 |
| Скорее не удовлетворен | **26,9** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **11,9** | 0,0 |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***12,8*** | *4,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,2*** | *95,2* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **47,2** | 100,0 |
| Скорее не удовлетворен | **15,5** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **23,2** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?**  |
| **Банки** |
| *На вопрос ответили* | ***87,1*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***12,9*** | *33,3* |
| Полностью доверяю | **11,0** | 28,6 |
| Скорее доверяю | **65,4** | 50,0 |
| Скорее не доверяю | **17,8** | 14,3 |
| Полностью не доверяю | **5,8** | 7,1 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***59,0*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***41,0*** | *38,1* |
| Полностью доверяю | **8,3** | 23,1 |
| Скорее доверяю | **55,1** | 53,8 |
| Скорее не доверяю | **28,5** | 15,4 |
| Полностью не доверяю | **8,1** | 7,7 |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***35,0*** | *52,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***65,0*** | *47,6* |
| Полностью доверяю | **4,1** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **15,5** | 9,1 |
| Скорее не доверяю | **24,2** | 9,1 |
| Полностью не доверяю | **56,2** | 81,8 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***26,1*** | *38,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***73,9*** | *61,9* |
| Полностью доверяю | **5,9** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **26,0** | 37,5 |
| Скорее не доверяю | **33,6** | 25,0 |
| Полностью не доверяю | **34,6** | 37,5 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***20,8*** | *33,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***79,2*** | *66,7* |
| Полностью доверяю | **7,8** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **24,3** | 42,9 |
| Скорее не доверяю | **34,3** | 14,3 |
| Полностью не доверяю | **33,5** | 42,9 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***25,8*** | *47,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***74,2*** | *52,4* |
| Полностью доверяю | **7,3** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **28,7** | 0,0 |
| Скорее не доверяю | **31,8** | 80,0 |
| Полностью не доверяю | **32,2** | 20,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***42,3*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***57,7*** | *38,1* |
| Полностью доверяю | **5,6** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **40,6** | 76,9 |
| Скорее не доверяю | **32,7** | 15,4 |
| Полностью не доверяю | **21,2** | 7,7 |

|  |
| --- |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***19,2*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,8*** | *81,0* |
| Полностью доверяю | **8,0** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **28,6** | 50,0 |
| Скорее не доверяю | **29,1** | 25,0 |
| Полностью не доверяю | **34,3** | 25,0 |
| **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* | ***76,5*** | *57,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***23,5*** | *42,9* |
| Полностью удовлетворен | **11,3** | 16,7 |
| Скорее удовлетворен | **57,6** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **22,0** | 8,3 |
| Полностью не удовлетворен | **9,1** | 8,3 |
| **Вклады** |
| *На вопрос ответили* | ***52,5*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***47,5*** | *33,3* |
| Полностью удовлетворен | **11,5** | 21,4 |
| Скорее удовлетворен | **43,7** | 71,4 |
| Скорее не удовлетворен | **30,5** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **14,3** | 7,1 |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** |
| *На вопрос ответили* | ***80,8*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***19,2*** | *33,3* |
| Полностью удовлетворен | **24,6** | 57,1 |
| Скорее удовлетворен | **65,4** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **6,4** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **3,7** | 7,1 |
| **Кредитные карты** |
| *На вопрос ответили* | ***49,1*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***50,9*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **13,8** | 53,8 |
| Скорее удовлетворен | **53,0** | 38,5 |
| Скорее не удовлетворен | **22,1** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **11,0** | 7,7 |
| **Переводы и платежи** |
| *На вопрос ответили* | ***81,4*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***18,6*** | *33,3* |
| Полностью удовлетворен | **26,4** | 78,6 |
| Скорее удовлетворен | **64,3** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **5,7** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **3,7** | 7,1 |
| **Субъекты страхового дела** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| *На вопрос ответили* | ***37,8*** | *33,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***62,2*** | *66,7* |
| Полностью удовлетворен | **14,8** | 28,6 |
| Скорее удовлетворен | **57,2** | 57,1 |
| Скорее не удовлетворен | **17,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **11,0** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **Добровольное страхование имущества** |
| *На вопрос ответили* | ***32,6*** | *28,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***67,4*** | *71,4* |
| Полностью удовлетворен | **17,5** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **52,9** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,0** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **11,6** | 0,0 |
| **КАСКО** |
| *На вопрос ответили* | ***26,3*** | *23,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***73,7*** | *76,2* |
| Полностью удовлетворен | **11,3** | 20,0 |
| Скорее удовлетворен | **51,9** | 60,0 |
| Скорее не удовлетворен | **20,3** | 20,0 |
| Полностью не удовлетворен | **16,5** | 0,0 |
| **Обязательное медицинское страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***67,4*** | *28,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***32,6*** | *71,4* |
| Полностью удовлетворен | **12,1** | 50,0 |
| Скорее удовлетворен | **54,7** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **24,3** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **9,0** | 0,0 |
| **ОСАГО** |
| *На вопрос ответили* | ***50,5*** | *28,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***49,5*** | *71,4* |
| Полностью удовлетворен | **14,8** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **58,5** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **17,0** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **9,7** | 0,0 |
| **Микрофинансовые организации** |
| **Займы в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***15,1*** | *33,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***84,9*** | *66,7* |
| Полностью удовлетворен | **9,0** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **35,3** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **20,4** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **35,3** | 71,4 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***12,6*** | *28,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,4*** | *71,4* |
| Полностью удовлетворен | **10,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **32,1** | 16,7 |
| Скорее не удовлетворен | **19,3** | 16,7 |
| Полностью не удовлетворен | **38,6** | 66,7 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***15,0*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,0*** | *81,0* |
| Полностью удовлетворен | **9,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **38,0** | 25,0 |
| Скорее не удовлетворен | **28,9** | 75,0 |
| Полностью не удовлетворен | **24,1** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***12,3*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,7*** | *81,0* |
| Полностью удовлетворен | **10,3** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **38,2** | 25,0 |
| Скорее не удовлетворен | **22,1** | 75,0 |
| Полностью не удовлетворен | **29,4** | 0,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *81,0* |
| Полностью удовлетворен | **12,7** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **37,3** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **22,2** | 75,0 |
| Полностью не удовлетворен | **27,8** | 0,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***10,6*** | *19,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,4*** | *81,0* |
| Полностью удовлетворен | **15,4** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **34,2** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **20,5** | 75,0 |
| Полностью не удовлетворен | **29,9** | 0,0 |
| **Ломбарды** |
| **Займы в ломбардах** |
| *На вопрос ответили* | ***13,8*** | *14,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,2*** | *85,7* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **47,1** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **17,6** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **22,9** | 0,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| **Обязательное пенсионное страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***47,2*** | *66,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***52,8*** | *33,3* |
| Полностью удовлетворен | **7,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **51,3** | 85,7 |
| Скорее не удовлетворен | **29,3** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **11,5** | 0,0 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** |
| *На вопрос ответили* | ***36,4*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***63,6*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **6,2** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **47,6** | 92,3 |
| Скорее не удовлетворен | **29,0** | 7,7 |
| Полностью не удовлетворен | **17,1** | 0,0 |
| **Брокеры** |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** |
| *На вопрос ответили* | ***11,3*** | *4,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,7*** | *95,2* |
| Полностью удовлетворен | **12,8** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **40,8** | 100,0 |
| Скорее не удовлетворен | **21,6** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **24,8** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** |
| *На вопрос ответили* | ***86,4*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,6*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **17,3** | 84,6 |
| Скорее удовлетворен | **58,1** | 15,4 |
| Скорее не удовлетворен | **17,5** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,1** | 0,0 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** |
| *На вопрос ответили* | ***79,1*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***20,9*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **18,2** | 92,3 |
| Скорее удовлетворен | **66,3** | 7,7 |
| Скорее не удовлетворен | **10,8** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **4,7** | 0,0 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***80,3*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***19,7*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **15,3** | 76,9 |
| Скорее удовлетворен | **59,3** | 23,1 |
| Скорее не удовлетворен | **17,5** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,9** | 0,0 |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** |
| *На вопрос ответили* | ***59,4*** | *38,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***40,6*** | *61,9* |
| Полностью удовлетворен | **10,2** | 25,0 |
| Скорее удовлетворен | **62,3** | 75,0 |
| Скорее не удовлетворен | **19,1** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **8,4** | 0,0 |
| **Имеющимся у вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***55,7*** | *42,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,3*** | *57,1* |
| Полностью удовлетворен | **10,7** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **61,1** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **19,6** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **8,6** | 0,0 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** |
| *На вопрос ответили* | ***21,3*** | *14,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***78,7*** | *85,7* |
| Полностью удовлетворен | **13,6** | 33,3 |
| Скорее удовлетворен | **51,7** | 66,7 |
| Скорее не удовлетворен | **16,9** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **17,8** | 0,0 |
| **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*** | *9,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,8*** | *90,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,7** | 100,0 |
| Скорее удовлетворен | **46,2** | 0,0 |
| Скорее не удовлетворен | **18,4** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **21,7** | 0,0 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** |
| *На вопрос ответили* | ***33,9*** | *47,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***66,1*** | *52,4* |
| Полностью удовлетворен | **8,0** | 10,0 |
| Скорее удовлетворен | **40,5** | 60,0 |
| Скорее не удовлетворен | **28,8** | 30,0 |
| Полностью не удовлетворен | **22,7** | 0,0 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***33,2*** | *52,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***66,8*** | *47,6* |
| Полностью удовлетворен | **7,6** | 9,1 |
| Скорее удовлетворен | **40,6** | 81,8 |
| Скорее не удовлетворен | **30,5** | 9,1 |
| Полностью не удовлетворен | **21,3** | 0,0 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** |
| *На вопрос ответили* | ***14,5*** | *9,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,5*** | *90,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **38,5** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 50,0 |
| Полностью не удовлетворен | **25,5** | 0,0 |
| **Имеющимся у вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***14,2*** | *4,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***85,8*** | *95,2* |
| Полностью удовлетворен | **15,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **38,2** | 100,0 |
| Скорее не удовлетворен | **22,3** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **23,6** | 0,0 |
| **Качеством интернет-связи** |
| *На вопрос ответили* | ***79,9*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***20,1*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **14,0** | 84,6 |
| Скорее удовлетворен | **60,5** | 15,4 |
| Скорее не удовлетворен | **17,6** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,9** | 0,0 |
| **Качеством мобильной связи** |
| *На вопрос ответили* | ***82,7*** | *61,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,3*** | *38,1* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 92,3 |
| Скорее удовлетворен | **64,5** | 7,7 |
| Скорее не удовлетворен | **15,3** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 0,0 |
| **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 | **7,8** | 0,0 |
| 2 | **5,1** | 4,8 |
| 3 | **21,1** | 33,3 |
| 4 | **23,7** | 14,3 |
| 5 - Легко доступно | **42,4** | 47,6 |
| *Среднее* | ***3,88*** | *4,05* |

|  |
| --- |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,5** | 0,0 |
| 2 | **5,1** | 4,8 |
| 3 | **19,0** | 28,6 |
| 4 | **24,4** | 19,0 |
| 5 - Легко доступно | **42,1** | 47,6 |
| *Среднее* | ***3,84*** | *4,09* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **13,5** | 0,0 |
| 2 | **6,8** | 4,8 |
| 3 | **23,5** | 33,3 |
| 4 | **22,9** | 23,8 |
| 5 - Легко доступно | **33,3** | 38,1 |
| *Среднее* | ***3,56*** | *3,95* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **13,3** | 0,0 |
| 2 | **7,5** | 4,8 |
| 3 | **21,8** | 33,3 |
| 4 | **22,9** | 38,1 |
| 5 - Легко доступно | **34,5** | 23,8 |
| *Среднее* | ***3,58*** | *3,81* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **12,2** | 0,0 |
| 2 | **8,2** | 14,3 |
| 3 | **22,2** | 28,6 |
| 4 | **24,5** | 19,0 |
| 5 - Легко доступно | **32,9** | 38,1 |
| *Среднее* | ***3,58*** | *3,81* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,8** | 0,0 |
| 2 | **8,7** | 14,3 |
| 3 | **24,1** | 47,6 |
| 4 | **22,3** | 14,3 |
| 5 - Легко доступно | **37,1** | 23,8 |
| *Среднее* | ***3,72*** | *3,48* |
| **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 | **13,4** | 0,0 |
| 2 | **10,4** | 14,3 |
| 3 | **27,5** | 38,1 |
| 4 | **24,6** | 28,6 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **24,2** | 19,0 |
| *Среднее* | ***3,36*** | *3,52* |

|  |
| --- |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **9,6** | 0,0 |
| 2 | **6,9** | 4,8 |
| 3 | **21,7** | 28,6 |
| 4 | **27,6** | 33,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **34,2** | 33,3 |
| *Среднее* | ***3,70*** | *3,95* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **11,5** | 0,0 |
| 2 | **7,4** | 4,8 |
| 3 | **22,6** | 23,8 |
| 4 | **25,8** | 14,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **32,7** | 57,1 |
| *Среднее* | ***3,61*** | *4,24* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,4** | 0,0 |
| 2 | **7,2** | 4,8 |
| 3 | **23,8** | 28,6 |
| 4 | **22,8** | 38,1 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **32,9** | 28,6 |
| *Среднее* | ***3,55*** | *3,90* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **11,7** | 0,0 |
| 2 | **8,4** | 9,5 |
| 3 | **26,6** | 19,0 |
| 4 | **22,1** | 33,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **31,2** | 38,1 |
| *Среднее* | ***3,53*** | *4,00* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **12,2** | 4,8 |
| 2 | **12,4** | 33,3 |
| 3 | **26,7** | 28,6 |
| 4 | **22,3** | 14,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **26,4** | 19,0 |
| *Среднее* | ***3,38*** | *3,09* |
| **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 | **21,0** | 38,1 |
| Средний | **57,8** | 42,9 |
| Низкий | **12,8** | 4,8 |
| Затрудняюсь ответить | **8,3** | 14,3 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** |
| Высокий уровень | **14,1** | 33,3 |
| Средний | **51,7** | 47,6 |
| Низкий | **19,6** | 4,8 |
| Затрудняюсь ответить | **14,6** | 14,3 |

|  |
| --- |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **21,8** | 42,9 |
| Средний | **53,7** | 42,9 |
| Низкий | **12,6** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **11,9** | 14,3 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **11,7** | 19,0 |
| Средний | **48,6** | 57,1 |
| Низкий | **25,8** | 9,5 |
| Затрудняюсь ответить | **13,9** | 14,3 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** |
| Высокий уровень | **29,4** | 57,1 |
| Средний | **51,1** | 28,6 |
| Низкий | **10,1** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **9,3** | 14,3 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** |
| Высокий уровень | **50,9** | 66,7 |
| Средний | **33,0** | 19,0 |
| Низкий | **7,0** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **9,2** | 14,3 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** |
| Высокий уровень | **8,8** | 28,6 |
| Средний | **40,2** | 42,9 |
| Низкий | **34,0** | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | **17,1** | 14,3 |