

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»
(ООО «АС-Холдинг»)



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

_____ Е. В. Ханова
« ____ » _____ 2022 г.
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о мониторинге удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых
услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области

Подготовлен в рамках выполнения научно-исследовательской работы по теме:
«Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках
Новосибирской области за 2022 год»

Государственный контракт № 0851200000622005869
от «10» октября 2022 г.

Новосибирск 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

- | | | | |
|----|--|--|---------------|
| 1. | Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг» | | Е.В. Ханова |
| 2. | Руководитель отдела сбора
информации ООО «АС-
Холдинг» | организация и контроль
сбора информации | С.А. Соколов |
| 3. | Главный специалист ООО
«АС-Холдинг» | обобщение и обработка
данных | Е.В. Ханова |
| 4. | Координатор проекта ООО
«АС-Холдинг» | общая координация
проекта | Л.Ю. Соколова |

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ.....	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	5
ВВЕДЕНИЕ.....	6
РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ.....	8
Уровень удовлетворенности деятельностью финансовых организаций	8
Уровень доверия финансовым организациям.....	12
Уровень удовлетворенности продуктами (услугами) финансовых организаций .	16
Оценка удовлетворенности отдельными параметрами (количество, качество, выбор) рынка финансовых услуг.....	26
Общие сведения о респондентах.....	30
ВЫВОДЫ	34
ПРИЛОЖЕНИЕ А АНКЕТА для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области.....	35

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

CAWI-опрос	– количественный метод сбора информации, когда опросы проходят через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», с использованием сервисов для проведения онлайн-опросов.
Респондент	– лицо, принявшее участие в телефонном, личном или онлайн-опросе.
Социологический опрос	– метод социологического исследования, заключающийся в сборе и получении первичных эмпирических сведений об определенных мнениях, знаниях и социальных фактах, составляющих предмет исследования, путем устного или письменного взаимодействия исследователя (интервьюера) и заданной совокупности опрашиваемых (респонденты).

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

Мониторинг	– мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области.
Г. о.	– городской округ.
КПК	– кредитные потребительские кооперативы.
МФО	– микрофинансовые организации.
СКПК	– сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.
ССД	– субъекты страхового дела.
ПИФ	– паевой инвестиционный фонд.
РФ	– Российская Федерация.

ВВЕДЕНИЕ

Мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области, проводится в соответствии со следующими нормативно- правовыми актами:

- Распоряжением Правительства РФ от 17.04.2019 № 768-р «Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации»;
- Приказом Минэкономразвития России от 11.03.2020 № 130 «Об утверждении единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации».

Настоящий мониторинг выполнен в рамках научно-исследовательской работы по теме «Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках Новосибирской области за 2022 год» исполнителем ООО «АС-Холдинг» в октябре–ноябре 2022 года.

Цель мониторинга

Оценка удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области.

Задачи мониторинга

Основными задачами мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг являются (показатели):

1. Уровень удовлетворенности деятельностью финансовых организаций.
2. Уровень доверия финансовым организациям.
3. Уровень удовлетворенности продуктами (услугами) финансовых организаций.
4. Оценка удовлетворенности отдельными параметрами (количество, качество, выбор) рынка финансовых услуг.

Объект мониторинга

Объектом мониторинга являются потребители товаров, работ и услуг в сфере финансовых услуг.

Предмет мониторинга

Предметом мониторинга является уровень удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг на территории Новосибирской области.

Методы мониторинга

При проведении мониторинга были использованы следующие методы:

- а) личный опрос (социологический опрос);
- б) CAWI-опрос (использование сервисов для проведения онлайн-опросов, размещение ссылок на анкеты и информационных баннеров о начале проведения опросов на официальных сайтах высшего исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, уполномоченного органа и других исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, на региональном инвестиционном портале, на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

в) анализ полученных данных, в том числе с использованием статистических методов обработки.

Инструментарий проведения мониторинга

При проведении мониторинга был использован следующий инструментарий: анкета для опроса потребителей товаров и услуг (Приложение А).

Выборка

Объем выборочной совокупности составил 300 человек.

В исследовании приняли участие жители Новосибирской области, проживающие в Новосибирской области не менее одного года и достигшие 18-летнего возраста. Мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области, проведен на территории 30 муниципальных районов и 5 городских округов Новосибирской области.

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Уровень удовлетворенности деятельностью финансовых организаций

Оценки удовлетворенности работой/ сервисом финансовых организаций населением Новосибирской области представлены на рисунке 1.



Рисунок 1. Удовлетворенность деятельностью финансовых организаций, процент от выборки в целом (по строке)

Анализ представленных данных об удовлетворенности населения работой/ сервисом финансовых организаций позволяет сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности работой банковских организаций (78,3%).

С работой остальных оцениваемых финансовых организаций сталкивались не более 28% респондентов. исследования.

Деятельностью большинства из них население региона скорее удовлетворено, чем не удовлетворено, исключение составляют две финансовые организации – микрофинансовые организации и ломбарды (неудовлетворительные оценки в 2 и более раз превышают удовлетворительные).

При этом минимальные различия в оценках удовлетворенности (амбивалентный уровень удовлетворенности) относится к сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, брокерам и паевым фондам.

Оценки удовлетворенности работой/ сервисом финансовых организаций в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлены в таблицах 1-2.¹

¹ Здесь и далее - анализ проводится только в разрезе территориального статуса, ввиду малого количества информантов с другим социальным статусом, чем работающие.

Таблица 1 – Удовлетворенность деятельностью финансовых организаций в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом (по каждой организации)

	Банки			Микрофинансовые организации			Кредитные потребительские кооперативы			Ломбарды			ССД (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	68	18	14	2	16	82	2	6	92	4	8	88	12	16	72
Городские округа	82,5	12,5	5	5	5	90	5	2,5	92,5	7,5	7,5	85	27,5	12,5	60
Муниципальные районы	80	11	9	4,3	9,5	86,2	7,1	3,3	89,6	2,9	5,7	91,4	17,6	8,1	74,3
Социальный статус															
Работаю	79,4	12,6	8	3,6	9,5	86,9	6,3	3,2	90,5	4	5,5	90,5	17,8	9,5	72,7
Безработный	60	0	40	0	20	80	0	0	100	20	0	80	20	0	80
Учусь/студент	60	20	20	0	40	60	0	0	100	0	0	100	20	0	80
Домохозяйка (домохозяин)	85,7	0	14,3	0	0	100	0	0	100	0	0	100	57,1	0	42,9
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	70	15	15	0	10	90	5	10	85	0	10	90	5	10	85
Самозанятый	80	0	20	40	0	60	20	20	60	0	20	80	20	20	60
Предприниматель	80	20	0	20	20	60	0	0	100	0	40	60	20	60	20

Таблица 2 – Удовлетворенность деятельностью финансовых организаций в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом (по каждой организации) (продолжение)

	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			Негосударственные пенсионные фонды			Брокеры			Паевые фонды		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	2	4	94	4	12	84	6	10	84	4	6	90
Городские округа	5	2,5	92,5	10	0	90	5	0	95	7,5	2,5	90
Муниципальные районы	3,3	2,9	93,8	11,9	8,6	79,5	3,3	2,9	93,8	3,3	3,3	93,4
Социальный статус												
Работаю	4	2,8	93,2	11,5	8,3	80,2	4,3	3,2	92,5	4	3,2	92,8
Безработный	0	0	100	20	0	80	0	0	100	0	0	100
Учусь/студент	0	0	100	20	20	60	0	0	100	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	5	95	0	5	95	0	5	95	0	5	95
Самозанятый	0	20	80	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Предприниматель	0	0	100	0	0	100	20	20	60	40	20	40

Анализ уровня удовлетворенности лидирующими финансовыми организациями (по уровню обращения потребителей к ним) показал²:

- удовлетворенность деятельностью банков и субъектов страхового дела выше у населения городских округов, работой негосударственных пенсионных фондов - у населения городских округов и муниципальных районов;
- население г. о. Новосибирск чаще других муниципальных образований региона недоволено работой/ сервисом большинства финансовых организаций, исключение составляет только деятельность банков, где преобладают удовлетворительные оценки жителей г. о. Новосибирск.

Уровень доверия финансовым организациям

Оценки опрошенного населения в части доверия финансовым организациям представлены на рисунке 2.

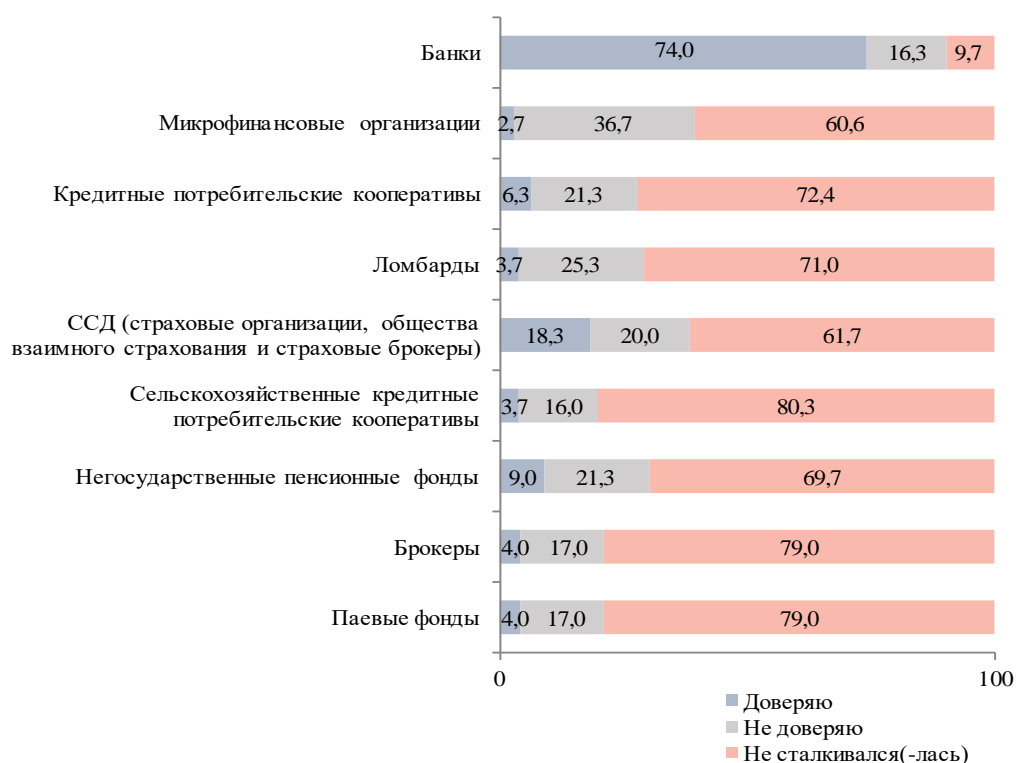


Рисунок 2. Доверие финансовым организациям, процент от выборки в целом (по строке)

Анализ данных позволяет заключить, что высоким уровнем доверия жителей Новосибирской области обладают только банковские организации. Этот уровень составляет 74% в целом, при этом доля недоверяющих достаточно низкая – 16,3%.

Доверие субъектам страхового дела отметили 18,3% респондентов, для других финансовых организаций Новосибирской области уровень доверия не превышает 9%. При этом оценки «не доверяю» для этих организаций превышают оценки «доверяю».

² Здесь и далее - анализу подвергаются только оцениваемые позиции, набравшие наибольшее число голосов по выборке в целом и имеющие минимально допустимое для анализа количество единиц наблюдения.

Наиболее благоприятная ситуация складывается в отношении субъектов страхового дела – отмечаются близкие доли доверяющих и не доверяющих (18,3% и 20% соответственно). Наименее благоприятная ситуация отмечается у микрофинансовых организаций (36,7% опрошенных выразили свое недоверие, тогда как только 2,7% указали, что доверяют микрофинансовым организациям) и ломбардов (25,3% и 3,7% соответственно). Для остальных финансовых организаций доля недоверяющих в 2-4 раза превышает долю доверяющих.

Оценки уровня доверия финансовым организациям в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлены и в таблицах 3-4.

Таблица 3 – Доверие финансовым организациям в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом (по каждой организации)

	Банки			Микрофинансовые организации			Кредитные потребительские кооперативы			Ломбарды			ССД (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)		
	доверю	не доверяю	не сталкивался	доверю	не доверяю	не сталкивался	доверю	не доверяю	не сталкивался	доверю	не доверяю	не сталкивался	доверю	не доверяю	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	70	16	14	2	42	56	4	32	64	6	32	62	18	28	54
Городские округа	80	15	5	5	32,5	62,5	5	25	70	10	22,5	67,5	30	22,5	47,5
Муниципальные районы	73,8	16,7	9,5	2,4	36,2	61,4	7,1	18,1	74,8	1,9	24,3	73,8	16,2	17,6	66,2
Социальный статус															
Работаю	75,1	16,6	8,3	2,8	36,8	60,4	7,1	21,3	71,6	4	25,3	70,7	17,8	20,9	61,3
Безработный	40	40	20	0	40	60	0	40	60	20	20	60	0	20	80
Учусь/студент	60	20	20	0	40	60	0	20	80	0	0	100	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	71,4	14,3	14,3	0	57,1	42,9	0	28,6	71,4	0	42,9	57,1	42,9	14,2	42,9
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	70	15	15	0	25	75	0	20	80	0	20	80	15	20	65
Самозанятый	60	0	40	0	60	40	20	20	60	0	40	60	20	0	80
Предприниматель	100	0	0	20	20	60	0	0	100	0	40	60	60	20	20

Таблица 4 – Доверие финансовым организациям в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом (по каждой организации) (продолжение)

	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			Негосударственные пенсионные фонды			Брокеры			Паевые фонды		
	доверяю	не доверяю	не сталкивался	доверяю	не доверяю	не сталкивался	доверяю	не доверяю	не сталкивался	доверяю	не доверяю	не сталкивался
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	2	28	70	10	34	56	8	26	66	6	26	68
Городские округа	7,5	15	77,5	7,5	20	72,5	5	15	80	7,5	17,5	75
Муниципальные районы	3,3	13,3	83,4	9	18,6	72,4	2,9	15,2	81,9	2,9	14,8	82,3
Социальный статус												
Работаю	4	16,2	79,8	9,9	22,9	67,2	4,3	17,4	78,3	4	17,4	78,6
Безработный	0	40	60	20	20	60	0	20	80	0	20	80
Учусь/студент	0	0	100	20	0	80	0	0	100	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	15	85	0	15	85	0	15	85	0	15	85
Самозанятый	0	20	80	0	20	80	0	20	80	0	20	80
Предприниматель	20	0	80	0	0	100	20	20	60	40	20	40

Анализ уровня доверия населения лидирующим (по уровню использования) финансовым организациям показал

- доверие банкам и субъектам страхового дела выше у населения городских округов, негосударственным пенсионным фондам – у населения г. о. Новосибирск и муниципальных районов;
- население г. о. Новосибирск чаще других муниципальных образований региона с недоверием относится к остальным финансовым организациям.

Уровень удовлетворенности продуктами (услугами) финансовых организаций

Удовлетворенность населения региона продуктами (услугами) финансовых организаций оценивалась с помощью вопроса «Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций?». Оценки представлены ниже (таблица 5).

Таблица 5 - Оценки удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом (по строке)

Финансовые организации	Продукты/ услуги	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивалс я (-лась)
Банки	Потребительские кредиты	31,3	31,7	37,0
	Ипотечные кредиты	11,3	22,3	66,4
	Автокредиты	6,0	21,0	73,0
	Вклады	23,0	31,3	45,7
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	67,0	9,7	23,3
	Кредитные карты	32,3	22,0	45,7
	Переводы и платежи	71,7	7,3	21,0
Микрофинансовые организации	Займы в микрофинансовых организациях	3,0	10,3	86,7
	Вложение средств в микрофинансовой организации	2,3	8,0	89,7
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах	2,7	4,7	92,6
	Вложение средств в КПК	2,3	5,0	92,7
Ломбарды	Займы в ломбардах	3,3	6,7	90,0
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	14,0	8,0	78,0
	Другое добровольное страхование	15,3	9,3	75,4
	Обязательное медицинское страхование	39,0	25,7	35,3
	Другое обязательное страхование	12,3	16,0	71,7
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Займы в СКПК	2,7	2,3	95,0
	Вложение средств в СКПК	1,7	3,0	95,3

Финансовые организации	Продукты/ услуги	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался (-лась)
Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование	24,0	20,0	56,0
	Негосударственное пенсионное обеспечение	10,7	15,0	74,3
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	7,0	3,7	89,3

Уровень удовлетворенности продуктами/ услугами финансовых организаций (ответ «удовлетворен» от выборки в целом) отражен на рисунке 3.

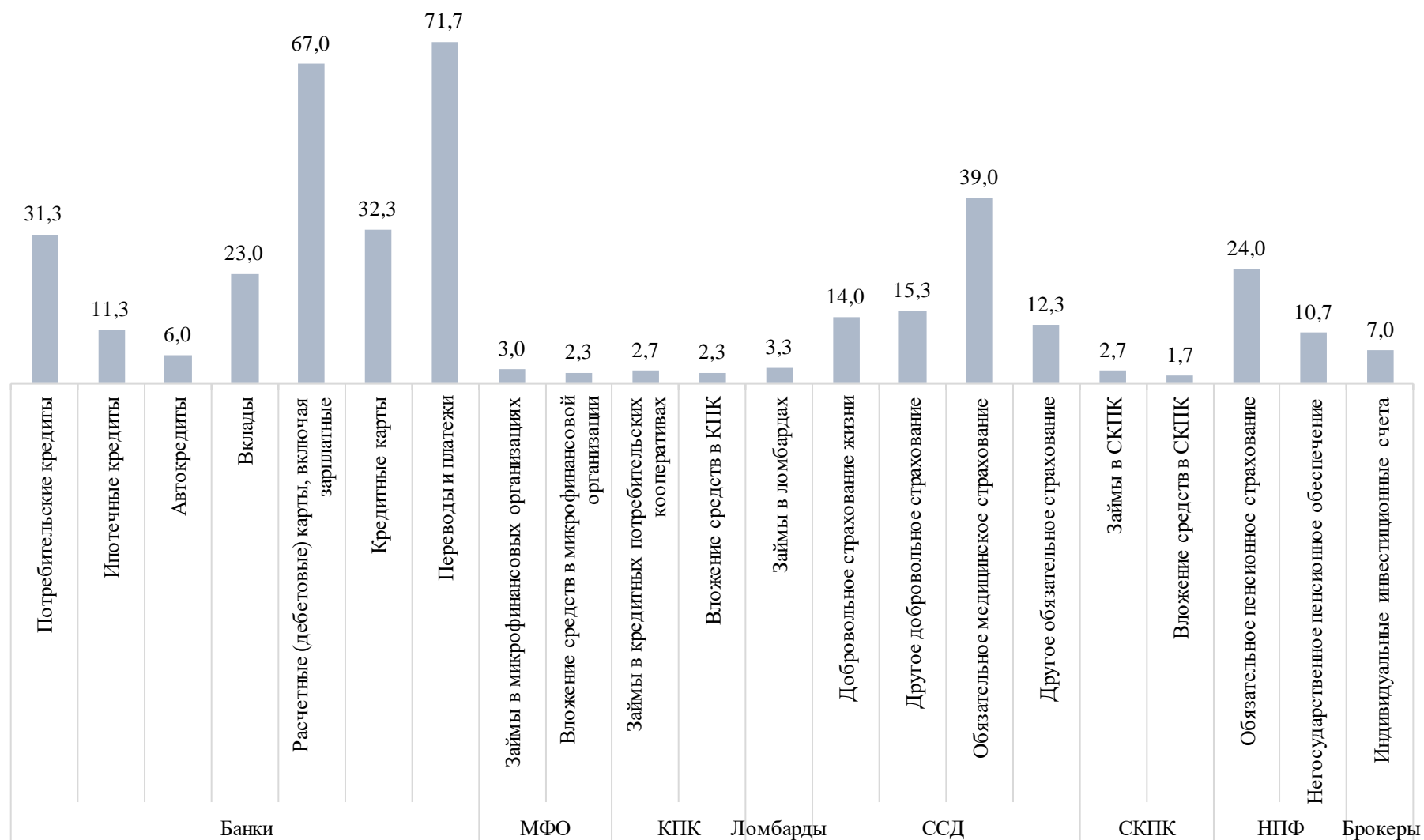


Рисунок 3. Уровень удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом

Из исследуемых банковских продуктов/ услуг наиболее высокие оценки по удовлетворенности отнесены к переводам/ платежам (уровень удовлетворенности 71,7%) и к расчетным (дебетовым) картам, включая зарплатные (67%), при низком уровне неудовлетворенных данными продуктами/ услугами.

Также к продуктам/ услугам, имеющим уровень удовлетворенности выше, чем уровень неудовлетворенности в 1,5-2 раза, относятся – кредитные карты (32,3% респондентов удовлетворены), индивидуальные инвестиционные счета (7%), и услуги субъектов страхового дела – добровольное страхование жизни, обязательное медицинское страхование и другое добровольное страхование (от 14% до 39%).

К продуктам/ услугам, имеющим самый низкий уровень удовлетворенности (высокая доля неудовлетворенных при низкой доле удовлетворенных – в 3,5 раза больше) относятся – автокредиты (21% опрошенных не удовлетворены) и продукты/ услуги микрофинансовых организаций (от 8% до 10% опрошенных не удовлетворены).

Оценки удовлетворенности продуктами/ услугами финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлены в таблицах 6-10.

Таблица 6 – Оценки удовлетворенности продуктами /услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом (по каждому продукту/ услуге)

	Потребительские кредиты			Ипотечные кредиты			Автокредиты			Вклады			Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	24	32	44	6	22	72	8	26	66	24	44	32	60	12	28
Городские округа	27,5	40	32,5	15	30	55	5	32,5	62,5	22,5	37,5	40	72,5	20	7,5
Муниципальные районы	33,8	30	36,2	11,9	21	67,1	5,7	17,6	76,7	22,9	27,1	50	67,6	7,1	25,3
Социальный статус															
Работаю	32,4	32	35,6	12,6	20,9	66,5	6,3	20,6	73,1	24,1	30,8	45,1	68,8	9,5	21,7
Безработный	20	40	40	0	40	60	0	20	80	40	40	20	60	20	20
Учусь/студент	20	40	40	0	40	60	0	20	80	0	20	80	60	20	20
Домохозяйка (домохозяин)	28,6	42,8	28,6	28,6	28,6	42,8	28,6	42,8	28,6	28,6	28,6	42,8	57,1	14,3	28,6
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	25	15	60	0	10	90	0	10	90	10	30	60	50	5	45
Самозанятый	40	20	40	0	60	40	0	20	80	20	20	60	60	0	40
Предприниматель	20	60	20	0	60	40	0	60	40	20	80	0	80	20	0

Таблица 7 – Оценки удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом по каждому продукту/услуге) (продолжение)

	Кредитные карты			Переводы и платежи			Займы в микрофинансовых организациях			Вложение средств в микрофинансовой организации			Займы в кредитных потребительских кооперативах		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	28	20	52	70	8	22	4	10	86	2	10	88	4	6	90
Городские округа	32,5	35	32,5	77,5	7,5	15	5	12,5	82,5	5	12,5	82,5	5	10	85
Муниципальные районы	33,3	20	46,7	71	7,1	21,9	2,4	10	87,6	1,9	6,7	91,4	1,9	3,3	94,8
Социальный статус															
Работаю	34,8	21,7	43,5	73,9	7,1	19	3,2	8,7	88,1	2,8	7,1	90,1	3,2	4,7	92,1
Безработный	20	20	60	40	20	40	0	20	80	0	20	80	0	0	100
Учусь/студент	20	40	40	60	20	20	0	40	60	0	20	80	0	0	100
Домохозяйка (домохозяин)	42,8	28,6	28,6	71,4	14,3	14,3	0	42,9	57,1	0	28,6	71,4	0	14,3	85,7
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5	10	85	45	5	50	0	10	90	0	10	90	0	5	95
Самозанятый	40	20	40	80	0	20	0	20	80	0	0	100	0	0	100
Предприниматель	20	60	20	100	0	0	20	0	80	0	0	100	0	0	100

Таблица 8 – Оценки удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом по каждому продукту/услуге) (продолжение)

	Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			Займы в ломбардах			Добровольное страхование жизни			Другое добровольное страхование			Обязательное медицинское страхование		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	2	8	90	6	8	86	8	16	76	14	12	74	38	32	30
Городские округа	5	10	85	7,5	12,5	80	20	10	70	22,5	10	67,5	42,5	27,5	30
Муниципальные районы	1,9	3,3	94,8	1,9	5,2	92,9	14,3	5,7	80	14,3	8,6	77,1	38,6	23,8	37,6
Социальный статус															
Работаю	2,8	5,1	92,1	3,6	6,3	90,1	13	8,3	78,7	15,4	9,9	74,7	39,1	27,3	33,6
Безработный	0	0	100	20	0	80	20	0	80	0	0	100	40	0	60
Учусь/студент	0	0	100	0	0	100	20	20	60	20	20	60	20	40	40
Домохозяйка (домохозяин)	0	14,3	85,7	0	28,6	71,4	42,9	14,2	42,9	42,9	14,2	42,9	42,9	14,2	42,9
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	5	95	0	5	95	10	5	85	5	5	90	30	10	60
Самозанятый	0	0	100	0	0	100	20	0	80	20	0	80	40	40	20
Предприниматель	0	0	100	0	20	80	20	0	80	20	0	80	80	20	0

Таблица 9 – Оценки удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций, процент от выборки в целом по каждому продукту/услуге) (продолжение)

	Другое обязательное страхование			Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах			Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			Обязательное пенсионное страхование			Негосударственное пенсионное обеспечение		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	12	30	58	2	2	96	0	4	96	18	26	56	10	22	68
Городские округа	20	20	60	7,5	5	87,5	5	5	90	25	25	50	10	10	80
Муниципальные районы	11	11,9	77,1	1,9	1,9	96,2	1,4	2,4	96,2	25,2	17,6	57,2	11	14,3	74,7
Социальный статус															
Работаю	11,9	15,8	72,3	3,2	2,4	94,4	2	3,2	94,8	24,5	19	56,5	11,1	14,6	74,3
Безработный	0	0	100	0	0	100	0	0	100	20	40	40	20	20	60
Учусь/студент	20	20	60	0	0	100	0	0	100	20	40	40	20	20	60
Домохозяйка (домохозяин)	42,9	14,2	42,9	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7	14,3	28,6	57,1
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	10	5	85	0	0	100	0	0	100	35	5	60	5	5	90
Самозанятый	0	40	60	0	0	100	0	0	100	0	80	20	0	60	40
Предприниматель	20	60	20	0	0	100	0	0	100	20	40	40	0	0	100

Таблица 10 – Удовлетворенность деятельностью финансовых организаций в разрезе территориального и социального статуса, процент от выборки в целом (по каждой организации) (окончание)

	Индивидуальные инвестиционные счета			Количество и удобство расположения банковских отделений			Качество дистанционного банковского обслуживания			Имеющийся выбор различных банков		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус												
Г. о. Новосибирск	12	10	78	62	10	28	64	10	26	62	6	32
Городские округа	10	7,5	82,5	62,5	32,5	5	70	17,5	12,5	50	35	15
Муниципальные районы	5,2	1,4	93,4	55,2	32,9	11,9	67,6	7,1	25,3	47,6	30,5	21,9
Социальный статус												
Работаю	6,7	3,2	90,1	59,3	28,1	12,6	68,8	9,5	21,7	53	26,5	20,5
Безработный	0	0	100	20	60	20	60	0	40	20	40	40
Учусь/студент	0	0	100	60	20	20	40	20	40	40	40	20
Домохозяйка (домохозяин)	14,3	14,3	71,4	28,6	57,1	14,3	85,7	0	14,3	14,3	71,4	14,3
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5	0	95	50	30	20	50	5	45	35	15	50
Самозанятый	20	0	80	40	20	40	60	0	40	60	0	40
Предприниматель	20	40	40	80	20	0	80	20	0	60	40	0

Анализ уровня удовлетворенности населения Новосибирской области финансовыми продуктами (услугами) в разрезе территориального статуса позволяет выделить следующие особенности:

1. Среди банковских продуктов (услуг):
 - потребительские кредиты ипотечные кредиты, вклады, расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные, кредитные карты: жители муниципальных районов чаще, чем жители других муниципальных образований региона, удовлетворены данным продуктом;
 - автокредиты: жители городских округов чаще других не удовлетворены данной услугой;
 - переводы и платежи: жители городских округов чаще других удовлетворены данной услугой.
2. Микрофинансовые организации:
 - займы в микрофинансовых организациях – жители г. о. Новосибирск и городских округов чаще других удовлетворены данной услугой;
 - вложение средств в микрофинансовой организации - жители городских округов чаще других удовлетворены данной услугой.
3. Кредитные потребительские кооперативы
 - займы в кредитных потребительских кооперативах: жители г. о. Новосибирск чаще других удовлетворены данным продуктом;
 - вложение средств в кредитном потребительском кооперативе: жители муниципальных районов чаще, чем жители других муниципальных образований региона, удовлетворены данным продуктом;
4. Ломбарды: жители г. о. Новосибирск чаще других удовлетворены займами в ломбардах.
5. Субъекты страхового дела:
 - добровольное страхование жизни: жители муниципальных районов чаще, чем жители других муниципальных образований региона, удовлетворены данным продуктом;
 - другое добровольное страхование: жители городских округов чаще других удовлетворены данной услугой;
 - обязательное медицинское страхование и другое обязательное страхование: жители городских округов и муниципальных районов чаще, чем жители г. о. Новосибирск, удовлетворены данной услугой;
6. Негосударственные пенсионные фонды:
 - обязательное пенсионное страхование: жители муниципальных районов чаще других удовлетворены данным продуктом;
 - негосударственное пенсионное обеспечение: жители городских округов чаще других удовлетворены данной услугой.
7. Брокеры (индивидуальные инвестиционные счета): жители муниципальных районов чаще других удовлетворены данным продуктом.

Оценка удовлетворенности отдельными параметрами (количество, качество, выбор) рынка финансовых услуг

Удовлетворенность отдельными параметрами (количество, качество, выбор) рынка финансовых услуг оценивалась с помощью вопроса: «Оцените количество и удобство расположения финансовых организаций в Вашем населенном пункте, имеющийся у Вас выбор этих организаций для получения необходимых услуг и качество их обслуживания», оценивая каждую предлагаемую позицию (параметры рынка финансовых услуг) по бинарной шкале. Полученные данные отражены на рисунке 4.

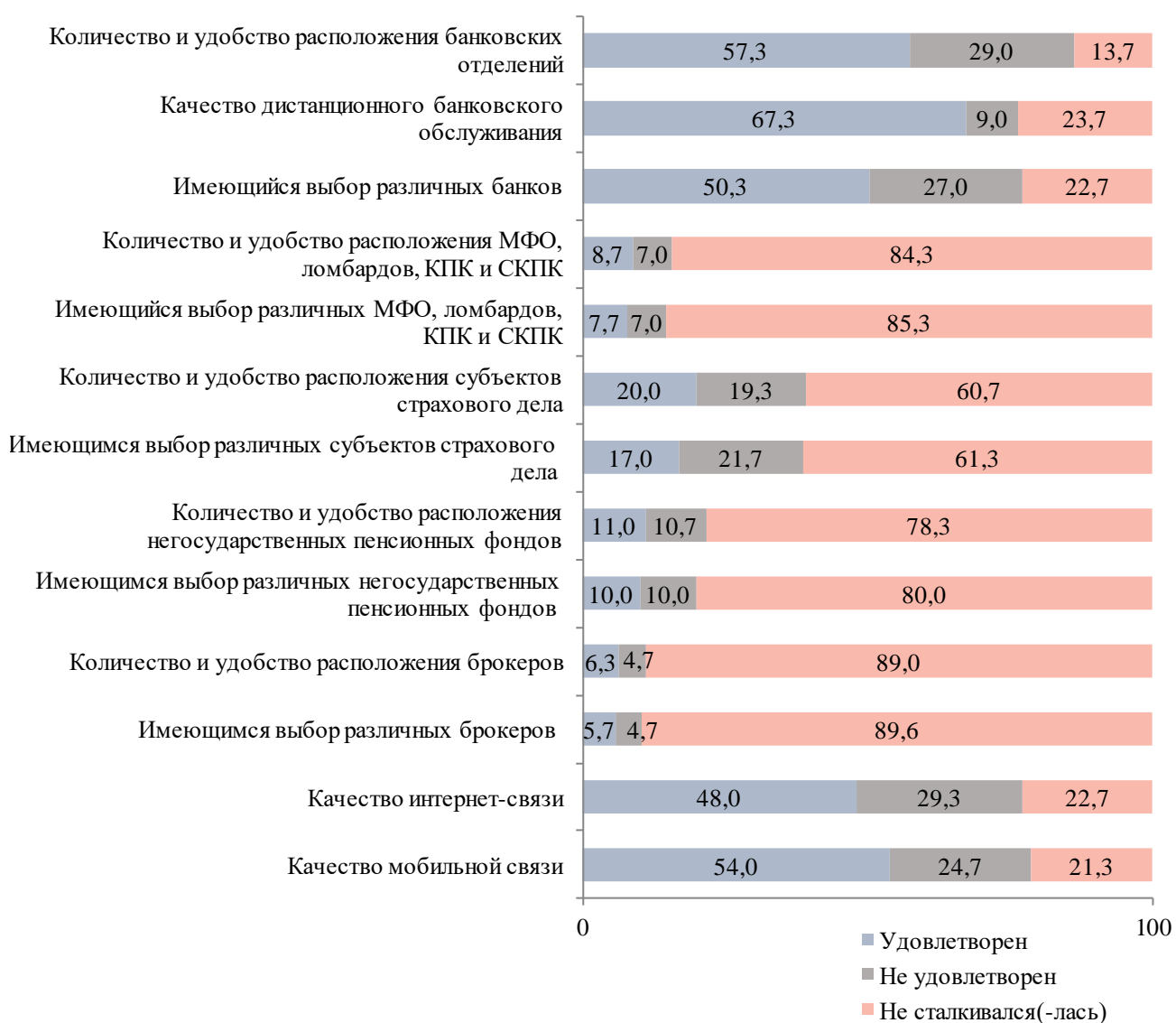


Рисунок 4. Удовлетворенность отдельными параметрами (количество, качество, выбор) рынка финансовых услуг, процент от выборки в целом

Наиболее высокий уровень удовлетворенности среди населения Новосибирской области относится к следующим параметрам рынка финансовых услуг: качество дистанционного банковского обслуживания (67,3%), количество и

удобство расположения банковских отделений (57,3%), качество мобильной связи (54%) и качество интернет-связи (48%).

Оценки по остальным параметрам рынка финансовых услуг смогли дать менее 30% опрошенных.

Респонденты чаще не удовлетворены, чем удовлетворены, имеющимся выбором различных субъектов страхового дела (21,7% и 17% соответственно).

Для остальных параметров рынка финансовых услуг положительные и отрицательные оценки удовлетворенности представлены примерно в одинаковых долях.

Оценки удовлетворенности отдельными параметрами рынка финансовых услуг в разрезе территориального и социального статуса респондентов представлен в таблицах 11-13.

Таблица 11 - Оценки удовлетворенности отдельными параметрами рынка финансовых услуг, процент от выборки в целом (по каждому параметру), процент от выборки в целом (по каждому параметру)

	Количество и удобство расположения банковских отделений			Качество дистанционного банковского обслуживания			Имеющийся выбор различных банков		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус									
Г. о. Новосибирск	62	10	28	64	10	26	62	6	32
Городские округа	62,5	32,5	5	70	17,5	12,5	50	35	15
Муниципальные районы	55,2	32,9	11,9	67,6	7,1	25,3	47,6	30,5	21,9
Социальный статус									
Работаю	59,3	28,1	12,6	68,8	9,5	21,7	53	26,5	20,5
Безработный	20	60	20	60	0	40	20	40	40
Учусь/студент	60	20	20	40	20	40	40	40	20
Домохозяйка (домохозяин)	28,6	57,1	14,3	85,7	0	14,3	14,3	71,4	14,3
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	50	30	20	50	5	45	35	15	50
Самозанятый	40	20	40	60	0	40	60	0	40
Предприниматель	80	20	0	80	20	0	60	40	0

Таблица 12 – Оценки удовлетворенности отдельными параметрами рынка финансовых услуг, процент от выборки в целом (по каждому параметру) (продолжение)

	Количество и удобство расположения МФО, ломбардов, КПК и СКПК			Имеющийся выбор различных МФО, ломбардов, КПК и СКПК			Количество и удобство расположения субъектов страхового дела			Имеющийся выбор различных субъектов страхового дела			Количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	6	4	90	8	2	90	30	14	56	26	20	54	18	2	80
Городские округа	10	12,5	77,5	7,5	10	82,5	20	30	50	22,5	30	47,5	10	17,5	72,5
Муниципальные районы	9	6,7	84,3	7,6	7,6	84,8	17,6	18,6	63,8	13,8	20,5	65,7	9,5	11,4	79,1
Социальный статус															
Работаю	9,5	6,7	83,8	8,3	7,1	84,6	21,3	17,4	61,3	17,8	21,3	60,9	12,3	10,7	77,1
Безработный	0	20	80	0	20	80	20	20	60	20	20	60	20	20	60
Учусь/студент	20	0	80	20	0	80	20	40	40	40	20	40	20	20	60
Домохозяйка (домохозяин)	0	14,3	85,7	0	14,3	85,7	0	57,1	42,9	0	42,9	57,1	0	28,6	71,4
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5	5	90	5	5	90	10	20	70	10	20	70	0	5	95
Самозанятый	0	0	100	0	0	100	20	0	80	0	0	100	0	0	100
Предприниматель	0	20	80	0	0	100	20	60	20	20	40	40	0	0	100

Таблица 13 – Оценки удовлетворенности отдельными параметрами рынка финансовых услуг, процент от выборки в целом (по каждому параметру) (окончание)

	Имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов			Количество и удобство расположения брокеров			Имеющийся выбор различных брокеров			Качество интернет-связи			Качество мобильной связи		
	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался	удовлетворен	не удовлетворен	не сталкивался
Территориальный статус															
Г. о. Новосибирск	16	2	82	10	4	86	10	4	86	42	24	34	48	18	34
Городские округа	12,5	15	72,5	7,5	10	82,5	7,5	10	82,5	62,5	20	17,5	65	20	15
Муниципальные районы	8,1	11	80,9	5,2	3,8	91	4,3	3,8	91,9	46,7	32,4	20,9	53,3	27,1	19,6
Социальный статус															
Работаю	11,1	9,9	79,1	6,3	4,3	89,4	6,3	3,6	90,1	49,8	30,4	19,8	56,1	25,3	18,6
Безработный	20	20	60	0	20	80	0	20	80	60	20	20	60	20	20
Учусь/студент	20	20	60	20	0	80	20	0	80	40	20	40	40	20	40
Домохозяйка (домохозяин)	0	28,6	71,4	0	28,6	71,4	0	28,6	71,4	42,8	28,6	28,6	57,1	14,3	28,6
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	0	5	95	0	0	100	0	0	100	25	15	60	20	25	55
Самозанятый	0	0	100	0	0	100	0	0	100	60	20	20	60	20	20
Предприниматель	0	0	100	40	0	60	0	40	60	40	60	0	80	20	0

Анализ уровня удовлетворенности населения отдельными параметрами рынка финансовых услуг конкретного населенного пункта в разрезе территориального и социального статуса позволяет выделить следующие особенности:

- население г. о. Новосибирск чаще, чем жители других муниципальных образований области, удовлетворено большинством обследуемых параметров финансового рынка региона, а именно: количество и удобство расположения банковских отделений, имеющийся выбор различных банков, количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, имеющийся выбор различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, количество и удобство расположения субъектов страхового дела, имеющийся выбор различных субъектов страхового дела, количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов, имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов, количество и удобство расположения брокеров, имеющийся выбор различных брокеров;

- жители городских округов региона чаще других удовлетворены качеством интернет-связи и мобильной связи;

- население муниципальных районов чаще других удовлетворено качеством дистанционного банковского обслуживания.

Общие сведения о респондентах

Всего в рамках мониторинга удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области, было опрошено 300 респондентов. Социально-демографические характеристики представлены на рисунках 5-10.

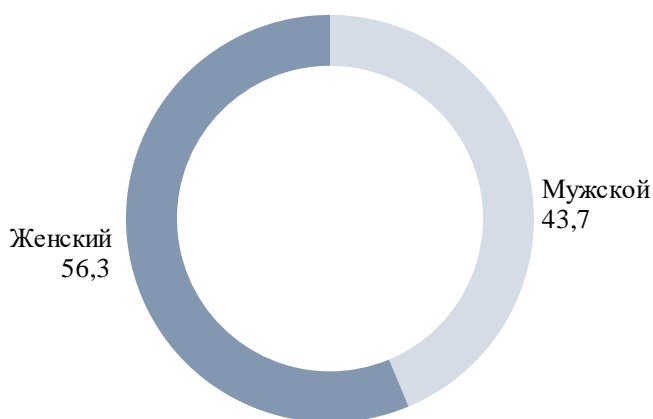


Рисунок 5. Пол респондентов, процент от выборки в целом

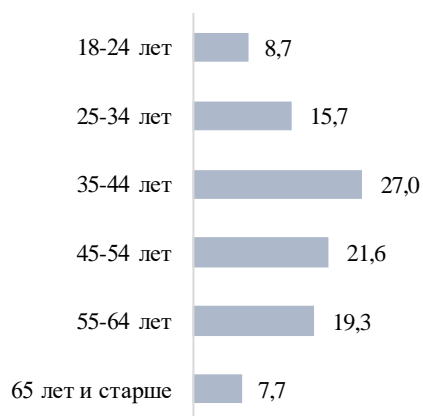


Рисунок 6. Возраст респондентов, процент от выборки в целом



Рисунок 7. Социальный статус респондентов, процент от выборки в целом

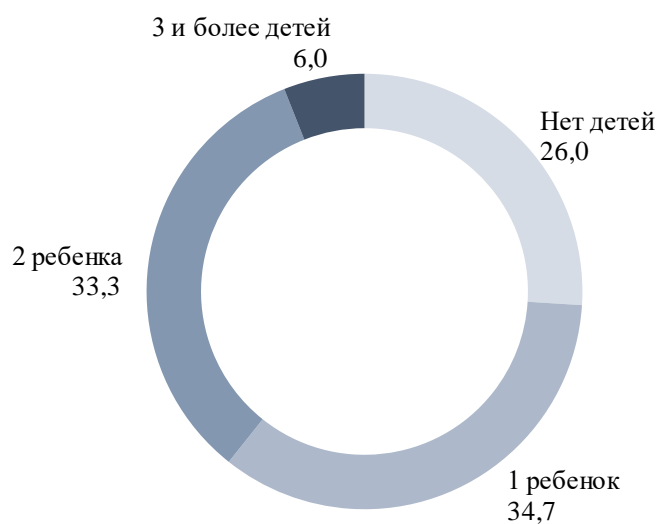


Рисунок 8. Количество детей, процент от выборки в целом



Рисунок 9. Образование респондентов, процент от выборки в целом

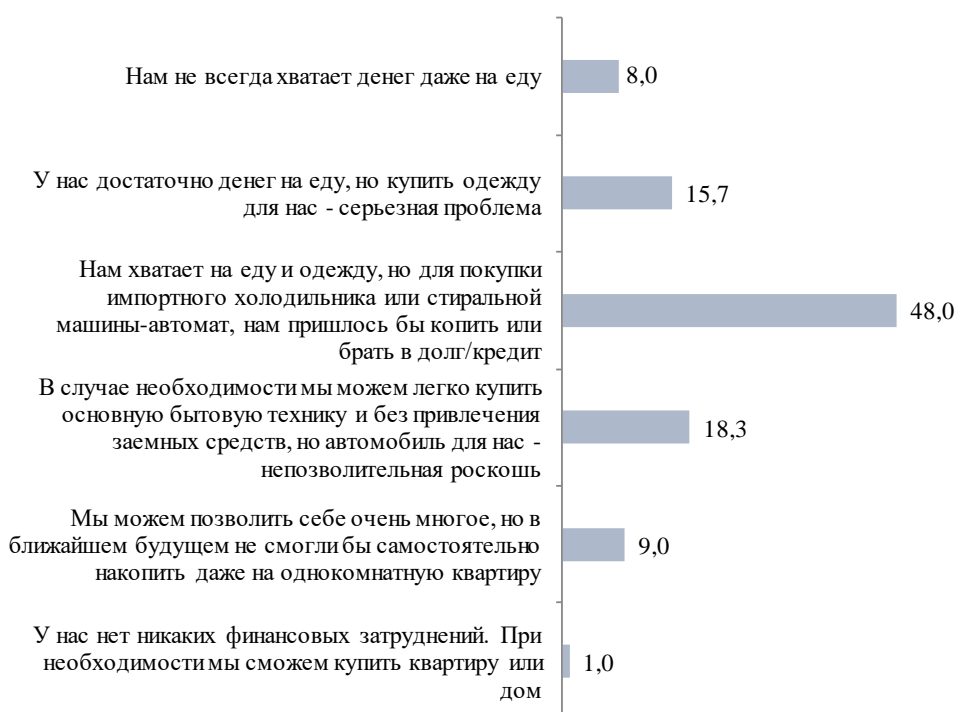


Рисунок 10. Материальный статус респондентов, процент от выборки в целом

Распределение респондентов по муниципальным районам и городским округам Новосибирской области представлено в таблице 14.

Таблица 14 – Структура респондентов в разрезе муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, процент от выборки в целом

Муниципальное образование	Кол-во респондентов	Доля респондентов, %
г. Новосибирск	50	16,7
г. Бердск	10	3,3
г. Искитим	10	3,3
г. Кольцово	10	3,3
г. Обь	10	3,3

Муниципальное образование	Кол-во респондентов	Доля респондентов, %
Баганский район	7	2,3
Барабинский район	7	2,3
Болотнинский район	7	2,3
Венгеровский район	7	2,3
Доволенский район	7	2,3
Здвинский район	7	2,3
Искитимский район	7	2,3
Карасукский район	7	2,3
Каргатский район	7	2,3
Колыванский район	7	2,3
Коченёвский район	7	2,3
Кочковский район	7	2,3
Краснозёрский район	7	2,3
Куйбышевский район	7	2,3
Купинский район	7	2,3
Кыштовский район	7	2,3
Маслянинский район	7	2,3
Мошковский район	7	2,3
Новосибирский район	7	2,3
Ордынский район	7	2,3
Северный район	7	2,3
Сузунский район	7	2,3
Татарский район	7	2,3
Тогучинский район	7	2,3
Убинский район	7	2,3
Усть-Таркский район	7	2,3
Чановский район	7	2,3
Черепановский район	7	2,3
Чистоозёрный район	7	2,3
Чулымский район	7	2,3
Всего	300	100

ВЫВОДЫ

Проведенный в 2022 году мониторинг уровня удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций на территории Новосибирской области, а также различными финансовыми продуктами и услугами позволяет сделать следующие выводы:

Среди населения Новосибирской области наиболее востребована деятельность банковских организаций – 90,6% опрошенных пользовались теми или иными банковскими продуктами. 48% аудитории обращались к услугам субъектов страхового дела. С работой остальных финансовых организаций сталкивались менее 20% жителей региона.

Уровень удовлетворенности населения деятельностью (работой и сервисом) финансовых организаций значительно высок для банковских организаций Новосибирской области и составляет 78,3%. Деятельностью микрофинансовых организаций и ломбардов опрошенная аудитория не удовлетворена (10% и 6,3% оценок «не удовлетворен» соответственно). Амбивалентный уровень удовлетворенности относится к сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, брокерам и паевым фондам. Кредитными потребительскими кооперативами и негосударственными пенсионными фондами потребители несколько более удовлетворены, чем неудовлетворены.

Население г. о. Новосибирск чаще других муниципальных образований региона неудовлетворено работой/ сервисом большинства финансовых организаций, за исключением деятельности банков.

Уровень доверия населения Новосибирской области является высоким только в отношении банков (74%), уровень доверия для субъектов страхового дела составляет 18% и оценивается как амбивалентный (20% не доверяют подобным организациям). У других финансовых организаций Новосибирской области преобладает показатель недоверия, при этом наименее благоприятная ситуация отмечается у микрофинансовых организаций (36,7% выразили недоверие и только 2,7% - доверие) и ломбардов (25,3% и 3,7% соответственно).

Уровень удовлетворенности финансовыми продуктами (услугами) высок для части продуктов/ услуг банковского сектора (более 75% от пользовавшихся соответствующими услугами) - для переводов/ платежей (90% от пользовавшихся), для расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные (87,4% от пользовавшихся). Автокредиты и продукты/ услуги микрофинансовых организаций получили минимальные оценки по удовлетворенности – около 22% от пользовавшихся соответствующими услугами.

Уровень удовлетворенности по отдельным параметрам рынка финансовых услуг конкретного населенного пункта Новосибирской области имеет высокие показатели для параметров, относящихся к банковским организациям (от 50,3% до 67,3%), а также к качеству интернет-связи (48%) и качеству мобильной связи (54%).

ПРИЛОЖЕНИЕ А
АНКЕТА для опроса населения в отношении доступности
финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере
финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской
области

Добрый день!

Мы проводим опрос населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Новосибирской области.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных этой теме. Опрос займет у Вас 10-15 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы очень важны для нас!

I. Социально-демографические характеристики

1. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

Городские округа:	
1	г. Новосибирск
2	г. Бердск
3	г. Искитим
4	р.п. Кольцово
5	г. Обь
Муниципальные районы:	
6	Баганский район
7	Барабинский район
8	Болотнинский район
9	Венгеровский район
10	Доволенский район
11	Здвинский район
12	Искитимский район
13	Карасукский район
14	Каргатский район
15	Колыванский район
16	Коченёвский район

17	Кочковский район
18	Краснозёрский район
19	Куйбышевский район
20	Купинский район
21	Кыштовский район
22	Маслянинский район
23	Мошковский район
24	Новосибирский район
25	Ордынский район
26	Северный район
27	Сузунский район
28	Татарский район
29	Тогучинский район
30	Убинский район
31	Усть-Тарковский район
32	Чановский район
33	Черепановский район
34	Чистоозёрный район
35	Чулымский район

2. Укажите Ваш пол:

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Мужской
б	Женский

3. Укажите Ваш возраст:

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	18 - 24
б	25 - 34
в	35 - 44
г	45 - 54
д	55 - 64
е	65 старше

4. Каков Ваш социальный статус?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Работаю
б	Безработный
в	Учусь/студент
г	Домохозяйка (домохозяин)
д	Пенсионер (в том числе по инвалидности)
е	Самозанятый
ж	Предприниматель
з	Иное (пожалуйста, укажите)

5. Есть ли у Вас ребенок?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Нет детей
б	1 ребенок
в	2 ребенка
г	3 и более детей

6. Какое у Вас образование?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Основное общее образование
б	Среднее общее образование
в	Среднее профессиональное образование
г	Высшее образование - бакалавриат
д	Высшее образование - специалитет, магистратура
е	Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации
ж	Иное (пожалуйста, укажите)

7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

а	Нам не всегда хватает денег даже на еду
б	У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема
в	Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит
г	В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без

	привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь
д	Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру
е	У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом

II. Востребованность финансовых услуг

8. Какими финансовыми продуктами (услугами) для размещения свободных денежных средств Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой финансовой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Банковский вклад			
2	Вложение средств в микрофинансовой организации			
3	Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			
4	Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
5	Индивидуальный инвестиционный счет			
6	Страхование жизни			
7	Брокерский счет			
8	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд			

Если в вопросе 8 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 9.

9. Укажите причину, по которой Вы не пользовались финансовыми продуктами (услугами), указанными в вопросе 8:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства
4	У меня недостаточно свободных денег

5	Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)
6	Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи
7	Иное (пожалуйста, укажите)

10. Какими финансовыми продуктами (услугами) в связи необходимостью в заемных средствах Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой финансовой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Кредит в банке			
2	Онлайн-кредит в банке			
3	Кредитная карта			
4	Заем в микрофинансовой организации			
5	Заем в кредитном потребительском кооперативе			
6	Заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
7	Заем в ломбарде			

Если в вопросе 10 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 11.

11. Укажите причину, по которой Вы не пользовались финансовыми продуктами (услугами), указанными в вопросе 10:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Процентная ставка слишком высокая
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства
4	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)
5	Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг
6	Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя)
7	Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи

8	Нет необходимости в заемных средствах
9	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)
10	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций
11	Иное (пожалуйста, укажите)

12. Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой платежной карте укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Платежная карта	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Зарплатная карта (банковская карта для выплаты заработной платы, премий, командировочных, материальной помощи и т.д.)			
2	Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат			
3	Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат			
4	Кредитная карта			

Если в вопросе 12 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 13.

13. Укажите причину, по которой Вы не пользовались платежными картами, указанными в вопросе 12:

(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня
2	Банкоматы находятся слишком далеко от меня
3	Нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги)
4	Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого
5	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)
6	У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов

7	Я не доверяю банкам (кредитным организациям)
8	Платежная карта есть у других членов моей семьи
9	Иное (пожалуйста, укажите)

14. Какой способ доступа к банковским услугам (платежам, переводам) Вы использовали за последние 12 месяцев:

(выберите все подходящие ответы)

1	Платежный терминал в отделении банка/банкомат
2	Мобильный банк (через приложение в смартфоне/планшете)
3	Интернет-банк (доступ с компьютера/ноутбука)
4	Оплата банковской картой на сайте интернет-магазина
5	Касса в отделении банка
6	Электронный кошелек (WebMoney, Яндекс.Деньги и др.)
7	Переводы посредством отправки СМС на короткий номер
8	Доступ к банковским услугам осуществляется посредством почты
9	Иное (пояснить)
10	Не пользуюсь

Если в вопросе 14 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним способом доступа к банковским услугам (платежам, переводам), то пропустите вопрос 15.

15. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 14 способом доступа к банковским услугам (платежам, переводам), укажите причину

(выберите все подходящие ответы)

1	У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона
2	У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам
2	Я не уверен в безопасности интернет-сервисов
4	Я не обладаю навыками использования таких технологий
5	Иное (пожалуйста, укажите)

16. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

(пожалуйста, по каждой страховой услуге укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Добровольное страхование жизни			
2	Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; имущественное страхование; страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)			
3	Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)			

Если в вопросе 16 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни, то пропустите вопрос 17.

17. Укажите причину, по которой Вы не пользовались добровольным страхованием:
(выберите все подходящие ответы)

1	Отделения страховых организаций находятся слишком далеко от меня
2	Стоимость страхового полиса слишком высокая
3	Другие невыгодные условия страхового договора
4	Я не доверяю страховым организациям
5	Не вижу смысла в страховании
6	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи

7	Иное (пожалуйста, укажите)
---	----------------------------

**III. Удовлетворенность финансовыми услугами
и работой финансовых организаций**

18. Вы удовлетворены работой/сервисом следующих финансовых организаций?
(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Финансовая организация	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
1	Банки			
2	Микрофинансовые организации			
3	Кредитные потребительские кооперативы			
4	Ломбарды			
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)			
6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			
7	Негосударственные пенсионные фонды			
8	Брокеры			
9	Паевые фонды			

19. Вы доверяете следующим финансовым организациям?
(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Финансовая организация	Доверяю	Не доверяю	Не сталкивался
1	Банки			
2	Микрофинансовые организации			
3	Кредитные потребительские кооперативы			
4	Ломбарды			
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)			

6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			
7	Негосударственные пенсионные фонды			
8	Брокеры			
9	Паевые фонды			

20. Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
Банки	Потребительские кредиты			
	Ипотечные кредиты			
	Автокредиты			
	Вклады			
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные			
	Кредитные карты			
	Переводы и платежи			
Микрофинансовые организации	Займы в микрофинансовых организациях			
	Вложение средств в микрофинансовую организацию			
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах			
	Вложение средств в кредитном потребительском кооперативе			
Ломбарды	Займы в ломбардах			
Субъекты страхового	Добровольное			

дела	страхование жизни			
	Другое добровольное страхование			
	Обязательное медицинское страхование			
	Другое обязательное страхование			
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах			
	Вложение средств в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование			
	Негосударственное пенсионное обеспечение			
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета			

21. Оцените количество и удобство расположения финансовых организаций в Вашем населенном пункте, имеющийся у Вас выбор этих организаций для получения необходимых услуг и качество их обслуживания:

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п		Удовлетворен	Не удовлетворен	Не сталкивался
1	Количество и удобство расположения банковских отделений			
2	Качество дистанционного банковского обслуживания			
3	Имеющийся выбор различных			

	банков			
4	Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов			
5	Имеющимся выбор различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов			
6	Количество и удобство расположения субъектов страхового дела			
7	Имеющимся выбор различных субъектов страхового дела			
8	Количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов			
9	Имеющимся выбор различных негосударственных пенсионных фондов			
10	Количество и удобство расположения брокеров			
11	Имеющимся выбор различных брокеров			
12	Качество интернет-связи			
13	Качество мобильной связи			

22. Оцените доступность предоставления финансовых услуг в Вашем населенном пункте:

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	Практически не доступно (мало, не хватает)	Легко доступно (есть везде)
1	Касса в отделении банка		
2	Банкомат или терминал в отделении банка		

3	Банкомат или терминал вне отделения банка		
4	Безналичная оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		
6	Отделение почтовой связи		

23. Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	На доступ трату много времени	Могу воспользоваться быстро
1	Касса в отделении банка		
2	Банкомат или терминал в отделении банка		
3	Банкомат или терминал установленный не в отделении банка		
4	Оплата с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)		
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)		
6	Отделение почтовой связи		

24. Укажите, какие трудности у Вас возникают при получении или использовании финансовых продуктов (услуг)?

25. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?

(пожалуйста, выберите один вариант ответа)

1	Да, считаю
2	Не вполне, мои знания недостаточны
3	Нет, не считаю
4	Затрудняюсь ответить