

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ,
ТОРГОВЛИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ



«НАУЧНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНО-
ЭКОНОМИЧЕСКОГО
МОНИТОРИНГА»
(ГКУ РМ «НЦСЭМ»)

Б. Хмельницкого ул., 39а, г. Саранск, 430005
Тел.: (8342) 47-44-51, факс: (8342) 47-39-95
E-mail: direktor-rri@mail.ru
ОКПО 99977881, ОГРН 1071326002110
ИНН 1326200776, КПП 132601001

10.12.2021 № 275

на № _____ от _____

Председателю Правительства

Республики Мордовия

Сидорову В.Н.

Уважаемый Владимир Николаевич!

В соответствии с Тематическим планом НИР ГКУ РМ «НЦСЭМ» на 2021 г. направляем Вам свод значений показателей по теме «Удовлетворенность населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых кредитными и страховыми организациями Республики Мордовия», подготовленный на основании письма Министерства финансов Республики Мордовия от 2 декабря 2020 г. №4373-РМ/18. Приложение: в 1 экз.

И. о. директора

Л.Н. Курышова

Мотыкин Владислав Николаевич
8(834-2) 47-44-51

ПРАВИТЕЛЬСТВО
Республики Мордовия
ПОЛУЧЕНО
«15» 12 2021 г.
Вх. № 8373

Министерство экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

Свод значений показателей по теме
«Удовлетворенность населения качеством и
доступностью услуг, предоставляемых
кредитными и страховыми организациями
Республики Мордовия»



2021

СОДЕРЖАНИЕ

Одномерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе»	5
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от пола респондентов	11
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от возраста респондентов	19
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от места жительства респондентов	28

Свод значений показателей подготовлен:

канд. социол. наук В. Н. Мотькин (руководитель),
Н. А. Вишнякова, О. Н. Курмышкина

Обработка данных социологического исследования:

Н. А. Вишнякова, О. Н. Курмышкина

Полевой этап проведен научными сотрудниками ГКУ РМ «НЦСЭМ»

Параметры исследования

- В рамках исследования был проведен репрезентативный анкетный опрос жителей Республики Мордовия.
- Выборка составила 384 респондента.
- Отбор респондентов осуществлялся в соответствии с квотами по полу, возрасту, месту проживания.
- Статистическая погрешность не превышает 5 %.
- Опрос проводился в июне 2021 г.

Подписано в печать 29.07.2021. Усл. печ. л. 0,99. Тираж 5 экз. Заказ 34.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»
Тел.: (8342) 474-451

Одномерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе», %

Социально-демографический блок

Уровень Вашего образования (ОДИН ответ):

Вариант ответа	%
1. Основное общее (9 классов)	0,5
2. Среднее общее (11 классов)	4,4
3. Начальное профессиональное (училище)	4,2
4. Среднее профессиональное (техникум, колледж)	21,9
5. Незаконченное высшее (3 курса и более обучения в вузе)	4,4
6. Высшее (в том числе два и более высших образования)	61,2
7. Ученая степень	3,4

Ваше социально-профессиональное положение (ОДИН ответ):

Вариант ответа	%
1. Работаю	91,9
2. Безработный	0,8
3. Учащийся / студент	3,1
4. Домохозяйка (домохозяин), отпуск по уходу за ребенком	0,5
5. Пенсионер (в том числе по инвалидности)	2,9
6. Самозанятый	0,5
7. Предприниматель	0,5
8. Другое	0,3

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

Вариант ответа	%
1. У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	19,8
2. Нам хватает на еду и одежду, но для покупки крупной бытовой техники нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит	48,7
3. В случае необходимости мы можем легко купить бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас -непозволительная роскошь	19,8
4. Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	10,4
5. У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	1,3

8. Каким был среднедушевой доход Вашей семьи в марте:

Среднее значение	Мода	Медиана
22094	20000	18000

Основная часть анкеты

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Поль- зуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий мо- мент не имею)	Не пользо- вались за последний год
1. Потребительский кредит в банке	29,4	5,2	65,4
2. Ипотечный кредит в банке	13,8	3,1	83,1
3. Автокредит	3,6	2,1	94,3
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	16,1	4,7	79,2
5. Открытие/ закрытие/ использо- вание текущего (расчетного) счета	10,9	6,0	83,1
6. Зарплатная карта	81,8	2,6	15,6
7. Социальная карта (получение пен- сий и иных социальных выплат)	21,6	3,6	74,7
8. Другая расчетная (дебетовая) кар- та, кроме зарплатной и социальной карт	20,1	3,4	76,6
9. Банковский вклад	15,4	5,2	79,4
10. Использование виртуальной карты	6,0	3,1	90,9
11. Заём в микрофинансовой органи- зации	3,1	2,1	94,8
12. Заём в кредитном потребитель- ском кооперативе	2,6	2,1	95,3
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском коопе- ративе	1,8	1,6	96,6
14. Заём в ломбарде	1,8	1,6	96,6

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы) *:

Вариант ответа	%
1. Сбербанк (СБЕР)	90,4
2. ВТБ	8,1
3. Актив Банк	5,2
4. Тинькофф Банк	7,3
5. КС Банк	29,4
6. Россельхозбанк	8,6
7. Почта банк	5,5
8. Газпромбанк	2,1
9. Совкомбанк	5,2
10. Не пользовался услугами	1,3
11. Другое	4,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Высокая	18,5
2. Средняя	33,1
3. Низкая	6,3
4. Затрудняюсь ответить	42,2

4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

Параметр	Удовле- творен	Не удовлет- ворен	Затрудня- юсь ответить	Не пользо- вался
1. ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	73,0	14,2	12,7	46,9
2. Защищенность	57,4	15,2	27,5	
3. Легкость доступа	68,1	13,7	18,1	
4. Стоимость	43,6	24,0	32,4	
2. ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	68,3	14,4	17,3	72,9
2. Защищенность	52,9	22,1	25,0	
3. Легкость доступа	71,2	11,5	17,3	
4. Стоимость	49,0	17,3	33,7	
3. ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	78,3	11,6	10,1	64,1
2. Защищенность	60,1	15,2	24,6	
3. Легкость доступа	77,5	12,3	10,1	
4. Стоимость	53,6	14,5	31,9	
4. ПРИ В СТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	77,8	12,8	9,6	64,8
2. Защищенность	63,0	11,1	25,9	
3. Легкость доступа	65,9	15,6	18,5	
4. Стоимость	45,2	15,6	39,3	

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Да	4,2
2. Нет	95,8

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	%
1. Наличные средства	81,8
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	50,8
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	47,7
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	38,5
5. Система быстрых платежей (СБП)	14,1
6. Оплата по QR-коду	14,1
7. Другое	0,3

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Улучшилось	31,0
2. Не изменилось	46,6
3. Ухудшилось	3,6
4. Затрудняюсь ответить	18,8

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	%
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	6,5
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	4,4
3. Банковская карта	82,8
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	32,0
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	2,1
6. Не пользовался данной услугой	9,9
7. Другое	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Поль- зуюсь	Не пользовались за последний год
1. Страхование жизни	16,4	83,6
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	11,5	88,5
3. Добровольное медицинское страхование	30,2	69,8
4. Страхование имущества	29,4	70,6
5. Страхование гражданской ответственности	6,5	93,5
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	38,5	61,5
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	5,2	94,8

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	%
1. Сбербанк Страхование	13,3
2. ВТБ – страхование	2,1
3. РЕСО-гарантия	5,2
4. Альфа Страхование	4,4
5. Ингосстрах	7,8
6. Росгострах	32,6
7. СОГАЗ	14,6
8. Не пользовался услугами страховых	34,9
9. Другое	5,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Высокая	19,2
2. Средняя	32,8
3. Низкая	8,4
4. Затрудняюсь ответить	39,6

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	%
1. При личном обращении в офис	56,4
2. Через официальный сайт или приложения	16,4
3. При встрече с менеджером	40,0
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	1,6
5. Другое	2,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Да	4,0
2. Нет	96,0

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Удовлетворен	32,9	25,0
2. Скорее удовлетворен	37,6	26,8
3. Скорее не удовлетворен	3,4	3,4
4. Не удовлетворен	2,1	1,8
5. Затрудняюсь ответить	10,2	8,6
6. Не пользовался	13,8	34,4

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Да	38,5	26,6
2. Скорее да	36,5	27,1
3. Скорее нет	7,0	4,4
4. Нет	3,9	1,6
5. Затрудняюсь ответить	8,1	6,0
6. Не пользовался	6,0	34,4

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Уровень цен	21,1	27,6
2. Доступность услуг (удобство)	38,5	20,3
3. Имидж организации	19,3	12,0
4. Качество обслуживания	22,9	16,1
5. Рекомендации друзей, знакомых	10,9	12,2
6. Реклама	4,9	2,6
7. Не было выбора	16,4	12,8
8. Не пользовался услугами	20,6	35,4
9. Другое (напишите)	0,3	0,5

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	6,8	4,9
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	-22,9	12,5
3. Очереди в офисах	16,7	6,0
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	6,8	4,2
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	3,6	1,6
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,1	2,9
7. Неудобный режим работы	9,4	5,5
8. Неуважительное отношение к клиенту	1,8	1,3
9. Некомпетентность персонала	6,0	1,8
10. Долгое ожидание решение проблемы	8,6	3,4
11. Высокая стоимость услуг	12,2	12,0
12. Отсутствие выбора организации	2,1	3,6
13. С проблемами не сталкивался	34,1	35,4
14. Не пользовался услугами	21,9	34,6

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
«Финансовые и страховые услуги в регионе»
в зависимости от пола респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас		Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)		Не пользовались за последний год	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Потребительский кредит в банке	36,2	23,7	4,5	5,8	59,3	70,5
2. Ипотечный кредит в банке	13,6	14,0	1,7	4,3	84,7	81,6
3. Автокредит	5,1	2,4	2,8	1,4	92,1	96,1
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	18,1	14,5	4,5	4,8	77,4	80,7
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета	12,4	9,7	5,6	6,3	81,9	84,1
6. Зарплатная карта	78,0	85,0	2,3	2,9	19,8	12,1
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)	13,6	28,5	4,0	3,4	82,5	68,1
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт	24,9	15,9	4,0	2,9	71,2	81,2
9. Банковский вклад	16,4	14,5	5,1	5,3	78,5	80,2
10. Использование виртуальной карты	9,0	3,4	4,0	2,4	87,0	94,2
11. Заём в микрофинансовой организации	5,6	1,0	3,4	1,0	91,0	98,1
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе	2,3	2,9	3,4	1,0	94,4	96,1
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,7	1,4	2,8	1,0	95,5	97,6
14. Заём в ломбарде	2,3	1,4	2,3	1,0	95,5	97,6

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Сбербанк (СБЕР)	88,1	92,3
2. ВТБ	10,7	5,8
3. Актив Банк	6,2	4,3
4. Тинькофф Банк	9,6	5,3
5. КС Банк	23,7	34,3
6. Россельхозбанк	7,3	9,7
7. Почта банк	7,9	3,4
8. Газпромбанк	4,0	0,5
9. Совкомбанк	5,6	4,8
10. Не пользовался услугами	1,7	1,0
11. Другое	4,5	4,8

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Высокая	20,3	16,9
2. Средняя	35,0	31,4
3. Низкая	9,6	3,4
4. Затрудняюсь ответить	35,0	48,3

4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	68,8	17,7	13,5	45,8
Женский	76,9	11,1	12,0	47,8
2. Защищенность				
Мужской	55,2	15,6	29,2	45,8
Женский	59,3	14,8	25,9	47,8
3. Легкость доступа				
Мужской	64,6	14,6	20,8	45,8
Женский	71,3	13,0	15,7	47,8
4. Стоимость				
Мужской	37,5	28,1	34,4	45,8
Женский	49,1	20,4	30,6	47,8

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	68,1	17,0	14,9	73,4
Женский	68,4	12,3	19,3	72,5
2. Защищенность				
Мужской	51,1	27,7	21,3	73,4
Женский	54,4	17,5	28,1	72,5
3. Легкость доступа				
Мужской	63,8	17,0	19,1	73,4
Женский	77,2	7,0	15,8	72,5
4. Стоимость				
Мужской	44,7	21,3	34,0	73,4
Женский	52,6	14,0	33,3	72,5

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	74,3	12,9	12,9	60,5
Женский	82,4	10,3	7,4	67,1
2. Защищенность				
Мужской	58,6	18,6	22,9	60,5
Женский	61,8	11,8	26,5	67,1
3. Легкость доступа				
Мужской	77,1	12,9	10,0	60,5
Женский	77,9	11,8	10,3	67,1
4. Стоимость				
Мужской	50,0	17,1	32,9	60,5
Женский	57,4	11,8	30,9	67,1

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ В СТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	74,1	15,5	10,3	67,2
Женский	80,5	10,4	9,1	62,8
2. Защищенность				
Мужской	65,5	10,3	24,1	67,2
Женский	61,0	11,7	27,3	62,8
3. Легкость доступа				
Мужской	62,1	19,0	19,0	67,2
Женский	68,8	13,0	18,2	62,8
4. Стоимость				
Мужской	41,4	20,7	37,9	67,2
Женский	48,1	11,7	40,3	62,8

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Да	6,2	2,4
2. Нет	93,8	97,6

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Наличные средства	79,1	84,1
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	50,8	50,7
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	50,8	44,9
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	33,3	43,0
5. Система быстрых платежей (СБП)	14,7	13,5
6. Оплата по QR-коду	9,0	18,4
7. Другое	0,6	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Улучшилось	26,6	34,8
2. Не изменилось	52,0	42,0
3. Ухудшилось	7,3	0,5
4. Затрудняюсь ответить	14,1	22,7

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	8,5	4,8
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	6,2	2,9
3. Банковская карта	78,5	86,5
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	33,3	30,9
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	1,7	2,4
6. Не пользовался данной услугой	14,1	6,3
7. Другое	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь		Не пользовались за последний год	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Страхование жизни	16,9	15,9	83,1	84,1
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	9,6	13,0	90,4	87,0
3. Добровольное медицинское страхование	34,5	26,6	65,5	73,4
4. Страхование имущества	28,8	30,0	71,2	70,0
5. Страхование гражданской ответственности	7,3	5,8	92,7	94,2
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	54,8	24,6	45,2	75,4
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	6,2	4,3	93,8	95,7

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Сбербанк Страхование	12,4	14,0
2. ВТБ – страхование	2,8	1,4
3. РЕСО-гарантия	9,0	1,9
4. Альфа Страхование	4,5	4,3
5. Ингосстрах	11,3	4,8
6. Росгострах	35,6	30,0
7. СОГАЗ	16,9	12,6
8. Не пользовался услугами страховых	28,2	40,6
9. Другое	8,5	3,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Высокая	16,5	22,0
2. Средняя	37,0	28,5
3. Низкая	11,8	4,9
4. Затрудняюсь ответить	34,6	44,7

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. При личном обращении в офис	62,2	50,4
2. Через официальный сайт или	21,3	11,4
3. При встрече с менеджером	31,5	48,8
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	2,4	0,8
5. Другое	1,6	2,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Да	3,9	4,1
2. Нет	96,1	95,9

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Удовлетворен	28,8	36,4	22,6	27,1
2. Скорее удовлетворен	40,1	35,4	35,0	19,8
3. Скорее не удовлетворен	5,1	1,9	4,0	2,9
4. Не удовлетворен	2,8	1,5	2,3	1,4
5. Затрудняюсь ответить	12,4	8,3	7,9	9,2
6. Не пользовался	10,7	16,5	28,2	39,6

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Да	33,9	42,5	24,9	28,0
2. Скорее да	39,5	33,8	35,0	20,3
3. Скорее нет	7,9	6,3	5,1	3,9
4. Нет	5,6	2,4	1,7	1,4
5. Затрудняюсь ответить	7,9	8,2	5,1	6,8
6. Не пользовался	5,1	6,8	28,2	39,6

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Уровень цен	25,4	17,4	36,7	19,8
2. Доступность услуг (удобство)	38,4	38,6	26,0	15,5
3. Имидж организации	21,5	17,4	13,6	10,6
4. Качество обслуживания	22,0	23,7	16,4	15,9
5. Рекомендации друзей, знакомых	12,4	9,7	11,9	12,6
6. Реклама	6,8	3,4	2,8	2,4
7. Не было выбора	18,1	15,0	13,0	12,6
8. Не пользовался услугами	20,3	20,8	28,2	41,5
9. Другое (напишите)	0,0	0,5	0,6	0,5

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	7,3	6,3	7,3	2,9
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	23,7	22,2	16,9	8,7
3. Очереди в офисах	18,6	15,0	7,3	4,8
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	7,9	5,8	5,6	2,9
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	5,6	1,9	3,4	0,0
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,3	1,9	5,6	0,5
7. Неудобный режим работы	8,5	10,1	9,0	2,4
8. Неуважительное отношение к клиенту	1,7	1,9	2,3	0,5
9. Некомпетентность персонала	7,3	4,8	2,8	1,0
10. Долгое ожидание решение проблемы	9,6	7,7	6,2	1,0
11. Высокая стоимость услуг	13,6	11,1	14,7	9,7
12. Отсутствие выбора организации	3,4	1,0	5,1	2,4
13. С проблемами не сталкивался	31,1	36,7	33,9	36,7
14. Не пользовался услугами	22,6	21,3	28,2	40,1

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
«Финансовые и страховые услуги в регионе»
в зависимости от возраста респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)	Не пользовались за последний год
1. Потребительский кредит в банке			
18—29	21,0	0,0	79,0
30—49	38,0	8,0	54,0
50 и старше	25,9	4,9	69,2
2. Ипотечный кредит в банке			
18—29	11,3	0,0	88,7
30—49	21,9	2,9	75,2
50 и старше	8,6	4,3	87,0
3. Автокредит			
18—29	3,2	0,0	96,8
30—49	4,4	2,9	92,7
50 и старше	3,2	2,2	94,6
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте			
18—29	14,5	4,8	80,6
30—49	23,4	5,8	70,8
50 и старше	11,4	3,8	84,9
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета			
18—29	9,7	6,5	83,9
30—49	11,7	8,0	80,3
50 и старше	10,8	4,3	84,9
6. Зарплатная карта			
18—29	74,2	1,6	24,2
30—49	82,5	4,4	13,1
50 и старше	83,8	1,6	14,6
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)			
18—29	12,9	6,5	80,6
30—49	10,9	2,9	86,1
50 и старше	32,4	3,2	64,3
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт			
18—29	35,5	4,8	59,7
30—49	22,6	3,6	73,7
50 и старше	13,0	2,7	84,3
9. Банковский вклад			
18—29	9,7	6,5	83,9
30—49	13,9	6,6	79,6
50 и старше	18,4	3,8	77,8

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)	Не пользовались за последний год
10. Использование виртуальной карты			
18—29	16,1	1,6	82,3
30—49	7,3	3,6	89,1
50 и старше	1,6	3,2	95,1
11. Заём в микрофинансовой организации			
18—29	3,2	1,6	95,2
30—49	5,1	2,2	92,7
50 и старше	1,6	2,2	96,2
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе			
18—29	3,2	1,6	95,2
30—49	2,2	1,5	96,4
50 и старше	2,7	2,7	94,6
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
18—29	1,6	1,6	96,8
30—49	1,5	0,7	97,8
50 и старше	1,6	2,7	95,7
14. Заём в ломбарде			
18—29	1,6	1,6	96,8
30—49	2,9	0,7	96,4
50 и старше	1,1	2,2	96,8

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Сбербанк (СБЕР)	93,5	89,8	89,7
2. ВТБ	6,5	10,9	6,5
3. Актив Банк	3,2	6,6	4,9
4. Тинькофф Банк	16,1	11,7	1,1
5. КС Банк	35,5	25,5	30,3
6. Россельхозбанк	4,8	8,0	10,3
7. Почта банк	3,2	6,6	5,4
8. Газпромбанк	1,6	2,9	1,6
9. Совкомбанк	1,6	5,8	5,9
10. Не пользовался услугами	1,6	1,5	1,1
11. Другое	9,7	5,1	2,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Высокая	17,7	19,7	17,8
2. Средняя	48,4	32,8	28,1
3. Низкая	6,5	6,6	5,9
4. Затрудняюсь ответить	27,4	40,9	48,1

4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	78,6	21,4	0,0	54,8
30—49	66,2	17,6	16,2	46,0
50 и старше	76,5	9,8	13,7	44,9
2. Защищенность				
18—29	71,4	17,9	10,7	54,8
30—49	47,3	18,9	33,8	46,0
50 и старше	60,8	11,8	27,5	44,9
3. Легкость доступа				
18—29	85,7	10,7	3,6	54,8
30—49	54,1	20,3	25,7	46,0
50 и старше	73,5	9,8	16,7	44,9
4. Стоимость				
18—29	64,3	25,0	10,7	54,8
30—49	33,8	28,4	37,8	46,0
50 и старше	45,1	20,6	34,3	44,9

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	55,6	33,3	11,1	71,0
30—49	78,7	12,8	8,5	65,7
50 и старше	61,5	7,7	30,8	78,9
2. Защищенность				
18—29	50,0	33,3	16,7	71,0
30—49	51,1	27,7	21,3	65,7
50 и старше	56,4	10,3	33,3	78,9

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
3. Легкость доступа				
18—29	61,1	27,8	11,1	71,0
30—49	78,7	8,5	12,8	65,7
50 и старше	66,7	7,7	25,6	78,9
4. Стоимость				
18—29	44,4	33,3	22,2	71,0
30—49	51,1	17,0	31,9	65,7
50 и старше	48,7	10,3	41,0	78,9

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	66,7	23,3	10,0	51,6
30—49	82,5	7,0	10,5	58,4
50 и старше	80,4	9,8	9,8	72,4
2. Защищенность				
18—29	66,7	20,0	13,3	51,6
30—49	61,4	14,0	24,6	58,4
50 и старше	54,9	13,7	31,4	72,4
3. Легкость доступа				
18—29	73,3	16,7	10,0	51,6
30—49	80,7	12,3	7,0	58,4
50 и старше	76,5	9,8	13,7	72,4
4. Стоимость				
18—29	63,3	16,7	20,0	51,6
30—49	47,4	17,5	35,1	58,4
50 и старше	54,9	9,8	35,3	72,4

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ПРИ ВСТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	83,3	16,7	0,0	71,0
30—49	62,0	24,0	14,0	63,5
50 и старше	88,1	3,0	9,0	63,8
2. Защищенность				
18—29	77,8	11,1	11,1	71,0
30—49	54,0	18,0	28,0	63,5
50 и старше	65,7	6,0	28,4	63,8

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
3. Легкость доступа				
18—29	55,6	22,2	22,2	71,0
30—49	56,0	20,0	24,0	63,5
50 и старше	76,1	10,4	13,4	63,8
4. Стоимость				
18—29	61,1	16,7	22,2	71,0
30—49	42,0	18,0	40,0	63,5
50 и старше	43,3	13,4	43,3	63,8

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	3,2	7,3	2,2
2. Нет	96,8	92,7	97,8

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Наличные средства	75,8	79,6	85,4
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	53,2	47,4	52,4
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	71,0	51,1	37,3
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	54,8	46,0	27,6
5. Система быстрых платежей (СБП)	21,0	17,5	9,2
6. Оплата по QR-коду	19,4	16,8	10,3
7. Другое	0,0	0,7	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Улучшилось	25,8	32,8	31,4
2. Не изменилось	50,0	49,6	43,2
3. Ухудшилось	1,6	4,4	3,8
4. Затрудняюсь ответить	22,6	13,1	21,6

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	8,1	4,4	7,6
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	12,9	3,6	2,2
3. Банковская карта	88,7	85,4	78,9
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	37,1	38,7	25,4
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	3,2	0,7	2,7
6. Не пользовался данной услугой	3,2	7,3	14,1
7. Другое	0,0	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь	Не пользовались за последний год
1. Страхование жизни		
18—29	17,7	82,3
30—49	17,5	82,5
50 и старше	15,1	84,9
2. Страхование от несчастных случаев и болезней		
18—29	12,9	87,1
30—49	10,2	89,8
50 и старше	11,9	88,1
3. Добровольное медицинское страхование		
18—29	29,0	71,0
30—49	29,9	70,1
50 и старше	30,8	69,2
4. Страхование имущества		
18—29	17,7	82,3
30—49	24,1	75,9
50 и старше	37,3	62,7
5. Страхование гражданской ответственности		
18—29	3,2	96,8
30—49	8,8	91,2
50 и старше	5,9	94,1

Страховой продукт	Пользуюсь	Не пользовались за последний год
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)		
18—29	27,4	72,6
30—49	46,0	54,0
50 и старше	36,8	63,2
7. Добровольно автострахование (КАСКО)		
18—29	6,5	93,5
30—49	7,3	92,7
50 и старше	3,2	96,8

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Сбербанк Страхование	8,1	13,1	15,1
2. ВТБ – страхование	,0	4,4	1,1
3. РЕСО-гарантия	1,6	10,9	2,2
4. Альфа Страхование	3,2	8,0	2,2
5. Ингосстрах	3,2	11,7	6,5
6. Росгострах	16,1	29,9	40,0
7. СОГАЗ	14,5	17,5	12,4
8. Не пользовался услугами страховых организаций	54,8	32,8	29,7
9. Другое	4,8	6,6	5,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Высокая	28,6	20,7	16,2
2. Средняя	42,9	33,7	30,0
3. Низкая	3,6	9,8	8,5
4. Затрудняюсь ответить	25,0	35,9	45,4

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. При личном обращении в	78,6	60,9	48,5
2. Через официальный сайт или	21,4	23,9	10,0
3. При встрече с менеджером	21,4	34,8	47,7
4. Через	3,6	1,1	1,5
5. Другое	0,0	2,2	2,3

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	3,6	7,6	1,5
2. Нет	96,4	92,4	98,5

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Удовлетворен	27,4	30,7	36,4	12,9	22,6	30,8
2. Скорее удовлетворен	38,7	40,1	35,3	17,7	33,6	24,9
3. Скорее не удовлетворен	4,8	2,2	3,8	4,8	4,4	2,2
4. Не удовлетворен	0,0	3,6	1,6	3,2	0,0	2,7
5. Затрудняюсь ответить	11,3	9,5	10,3	8,1	7,3	9,7
6. Не пользовался	17,7	13,9	12,5	53,2	32,1	29,7

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	22,6	37,2	44,9	14,5	21,9	34,1
2. Скорее да	40,3	38,0	34,1	24,2	34,3	22,7
3. Скорее нет	11,3	8,0	4,9	1,6	5,1	4,9
4. Нет	8,1	4,4	2,2	1,6	1,5	1,6
5. Затрудняюсь ответить	9,7	8,0	7,6	4,8	5,1	7,0
6. Не пользовался	8,1	4,4	6,5	53,2	32,1	29,7

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Уровень цен	27,4	25,5	15,7	19,4	35,0	24,9
2. Доступность услуг (удобство)	38,7	39,4	37,8	17,7	22,6	19,5
3. Имидж организации	29,0	24,8	11,9	9,7	16,8	9,2
4. Качество обслуживания	32,3	23,4	19,5	19,4	15,3	15,7

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
5. Рекомендации друзей, знакомых	17,7	9,5	9,7	9,7	9,5	15,1
6. Реклама	12,9	3,6	3,2	3,2	2,2	2,7
7. Не было выбора	11,3	17,5	17,3	4,8	13,1	15,1
8. Не пользовался услугами	22,6	19,7	20,5	54,8	32,8	30,8
9. Другое (напишите)	0,0	0,0	0,5	1,6	0,7	0,0

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	8,1	5,8	7,0	9,7	5,1	3,2
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	25,8	28,5	17,8	4,8	16,8	11,9
3. Очереди в офисах	24,2	21,2	10,8	6,5	8,8	3,8
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	11,3	6,6	5,4	1,6	4,4	4,9
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	1,6	5,8	2,7	3,2	0,0	2,2
6. Низкая функциональность мобильных приложений	3,2	2,2	1,6	6,5	2,2	2,2
7. Неудобный режим работы	9,7	10,2	8,6	8,1	6,6	3,8
8. Неуважительное отношение к клиенту	0,0	2,2	2,2	0,0	2,2	1,1
9. Некомпетентность персонала	4,8	8,0	4,9	1,6	2,9	1,1
10. Долгое ожидание решения проблемы	12,9	10,2	5,9	6,5	2,9	2,7
11. Высокая стоимость услуг	16,1	14,6	9,2	11,3	11,7	12,4
12. Отсутствие выбора организации	1,6	3,6	1,1	0,0	5,8	3,2
13. С проблемами не сталкивался	27,4	35,8	35,1	19,4	36,5	40,0
14. Не пользовался услугами	24,2	20,4	22,2	54,8	32,8	29,2

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
 «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от места
 жительства респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас		Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)		Не пользовались за последний год	
	Город	Село	Город	Село	Город	Село
1. Потребительский кредит в банке	28,8	30,5	5,8	4,3	65,4	65,2
2. Ипотечный кредит в банке	17,3	7,8	3,7	2,1	79,0	90,1
3. Автокредит	4,1	2,8	2,5	1,4	93,4	95,7
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	18,5	12,1	6,2	2,1	75,3	85,8
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета	10,7	11,3	7,4	3,5	81,9	85,1
6. Зарплатная карта	81,5	82,3	1,6	4,3	16,9	13,5
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)	23,5	18,4	4,5	2,1	72,0	79,4
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт	26,7	8,5	3,7	2,8	69,5	88,7
9. Банковский вклад	16,9	12,8	7,0	2,1	76,1	85,1
10. Использование виртуальной карты	8,2	2,1	3,3	2,8	88,5	95,0
11. Заём в микрофинансовой организации	2,5	4,3	2,1	2,1	95,5	93,6
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе	2,5	2,8	2,1	2,1	95,5	95,0
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,6	1,4	1,6	2,1	96,7	96,5
14. Заём в ломбарде	2,1	1,4	1,2	2,1	96,7	96,5

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Сбербанк (СБЕР)	88,9	92,9
2. ВТБ	11,5	2,1
3. Актив Банк	6,2	3,5
4. Тинькофф Банк	10,3	2,1
5. КС Банк	32,9	23,4
6. Россельхозбанк	5,8	13,5
7. Почта банк	4,5	7,1
8. Газпромбанк	3,3	0,0
9. Совкомбанк	6,2	3,5
10. Не пользовался услугами	1,2	1,4
11. Другое	7,0	0,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Высокая	17,3	20,6
2. Средняя	34,6	30,5
3. Низкая	7,8	3,5
4. Затрудняюсь ответить	40,3	45,4

**4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ**

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	72,1	16,2	11,8	44,0
Село	75,0	10,3	14,7	81,8
2. Защищенность				
Город	59,6	16,2	24,3	44,0
Село	52,9	13,2	33,8	81,8
3. Легкость доступа				
Город	72,1	14,7	13,2	44,0
Село	60,3	11,8	27,9	81,8
4. Стоимость				
Город	43,4	27,9	28,7	44,0
Село	44,1	16,2	39,7	81,8

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	65,8	18,4	15,8	68,7
Село	75,0	3,6	21,4	80,1
2. Защищенность				
Город	47,4	27,6	25,0	68,7
Село	67,9	7,1	25,0	80,1
3. Легкость доступа				
Город	71,1	14,5	14,5	68,7
Село	71,4	3,6	25,0	80,1
4. Стоимость				
Город	46,1	21,1	32,9	68,7
Село	57,1	7,1	35,7	80,1

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	76,4	11,3	12,3	56,4
Село	84,4	12,5	3,1	77,3
2. Защищенность				
Город	55,7	17,9	26,4	56,4
Село	75,0	6,3	18,8	77,3
3. Легкость доступа				
Город	75,5	13,2	11,3	56,4
Село	84,4	9,4	6,3	77,3
4. Стоимость				
Город	50,0	17,0	33,0	56,4
Село	65,6	6,3	28,1	77,3

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

ПРИ ВСТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	76,7	16,7	6,7	63,0
Село	80,0	4,4	15,6	68,1
2. Защищенность				
Город	60,0	14,4	25,6	63,0
Село	68,9	4,4	26,7	68,1
3. Легкость доступа				
Город	67,8	16,7	15,6	63,0
Село	62,2	13,3	24,4	68,1
4. Стоимость				
Город	45,6	20,0	34,4	63,0
Село	44,4	6,7	48,9	68,1

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Да	5,3	2,1
2. Нет	94,7	97,9

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Наличные средства	79,0	86,5
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	55,1	43,3
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	53,1	38,3
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	44,9	27,7
5. Система быстрых платежей (СБП)	19,3	5,0
6. Оплата по QR-коду	14,4	13,5
7. Другое	0,0	0,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Улучшилось	31,7	29,8
2. Не изменилось	44,0	51,1
3. Ухудшилось	4,1	2,8
4. Затрудняюсь ответить	20,2	16,3

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
6. Не пользовался данной услугой	6,2	7,1
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	5,3	2,8
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	82,3	83,7
3. Банковская карта	39,1	19,9
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	0,8	4,3
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	9,9	9,9
7. Другое	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь		Не пользовались за последний год	
	Город	Село	Город	Село
1. Страхование жизни	18,5	12,8	81,5	87,2
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	9,1	15,6	90,9	84,4
3. Добровольное медицинское страхование	27,6	34,8	72,4	65,2
4. Страхование имущества	23,9	39,0	76,1	61,0
5. Страхование гражданской ответственности	6,6	6,4	93,4	93,6
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	38,7	38,3	61,3	61,7
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	6,2	3,5	93,8	96,5

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Сбербанк Страхование	14,4	11,3
2. ВТБ – страхование	3,3	,0
3. РЕСО-гарантия	7,8	,7
4. Альфа Страхование	5,3	2,8
5. Ингосстрах	9,1	5,7
6. Росгострах	24,7	46,1
7. СОГАЗ	14,4	14,9
8. Не пользовался услугами страховых	37,9	29,8
9. Другое	8,2	1,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Высокая	19,9	18,2
2. Средняя	33,8	31,3
3. Низкая	9,9	6,1
4. Затрудняюсь ответить	36,4	44,4

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. При личном обращении в офис	57,6	54,5
2. Через официальный сайт или	23,8	5,1
3. При встрече с менеджером	36,4	45,5
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	1,3	2,0
5. Другое	2,0	2,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Да	5,3	2,0
2. Нет	94,7	98,0

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Удовлетворен	31,4	35,5	20,6	32,6
2. Скорее удовлетворен	40,9	31,9	26,7	27,0
3. Скорее не удовлетворен	3,3	3,5	4,5	1,4
4. Не удовлетворен	2,1	2,1	2,1	1,4
5. Затрудняюсь ответить	9,1	12,1	8,2	9,2
6. Не пользовался	13,2	14,9	37,9	28,4

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

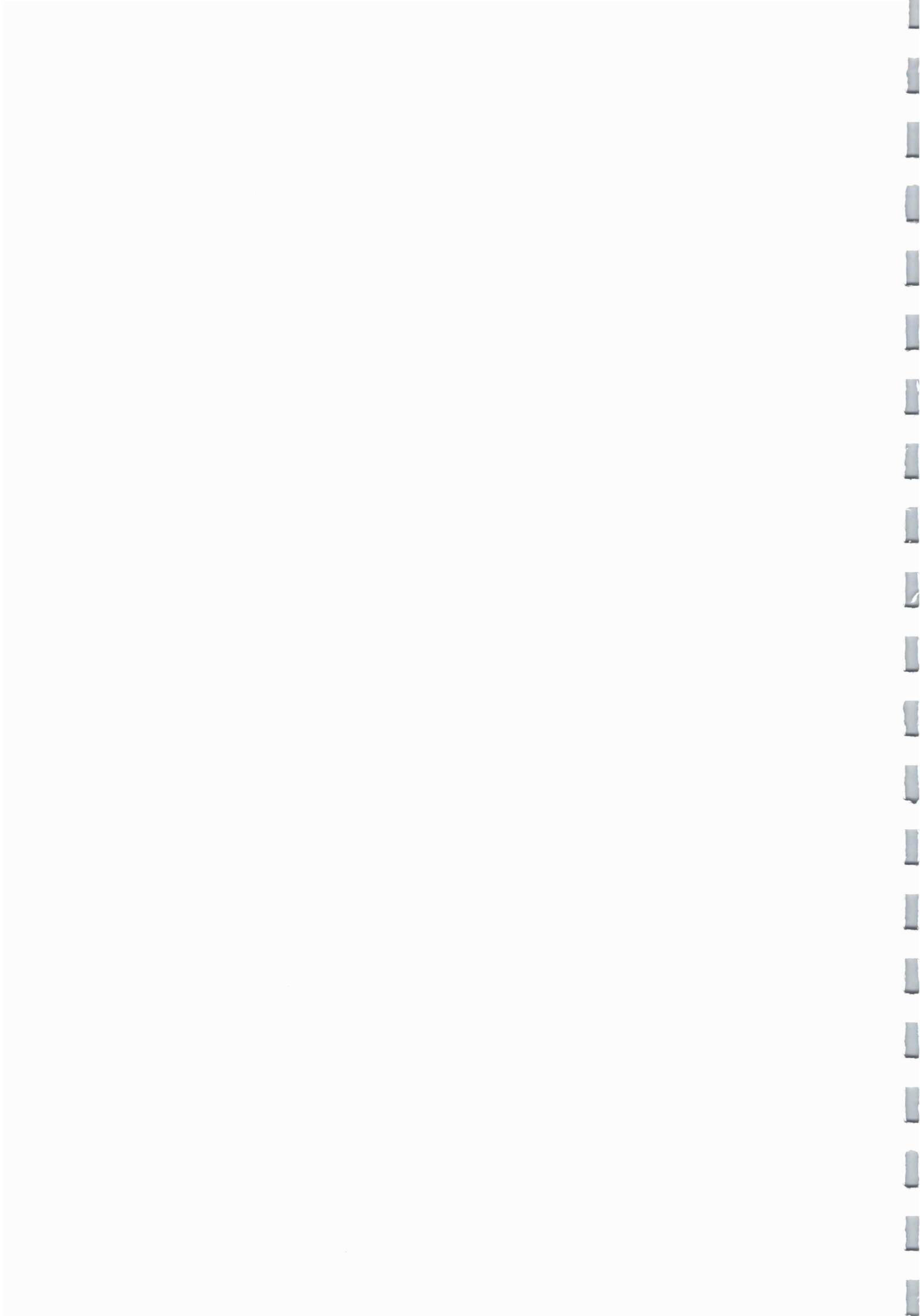
Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Да	37,0	41,1	22,2	34,0
2. Скорее да	40,7	29,1	28,0	25,5
3. Скорее нет	7,8	5,7	4,9	3,5
4. Нет	3,3	5,0	1,2	2,1
5. Затрудняюсь ответить	5,8	12,1	5,8	6,4
6. Не пользовался	5,3	7,1	37,9	28,4

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Уровень цен	23,0	17,7	30,5	22,7
2. Доступность услуг (удобство)	42,8	31,2	20,6	19,9
3. Имидж организации	22,2	14,2	11,9	12,1
4. Качество обслуживания	24,7	19,9	16,0	16,3
5. Рекомендации друзей, знакомых	11,1	10,6	14,0	9,2
6. Реклама	5,8	3,5	2,5	2,8
7. Не было выбора	13,6	21,3	9,9	17,7
8. Не пользовался услугами	18,1	24,8	38,7	29,8
9. Другое (напишите)	0,4	0,0	0,4	0,7

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	6,6	7,1	5,3	4,3
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	29,6	11,3	14,4	9,2
3. Очереди в офисах	20,2	10,6	7,0	4,3
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	9,9	1,4	4,5	3,5
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	4,9	1,4	1,6	1,4
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,5	1,4	3,3	2,1
7. Неудобный режим работы	11,9	5,0	7,8	1,4
8. Неуважительное отношение к клиенту	2,1	1,4	1,2	1,4
9. Некомпетентность персонала	8,2	2,1	2,5	0,7
10. Долгое ожидание решение проблемы	12,3	2,1	4,5	1,4
11. Высокая стоимость услуг	14,4	8,5	11,9	12,1
12. Отсутствие выбора организации	2,1	2,1	1,2	7,8
13. С проблемами не сталкивался	28,4	44,0	31,3	42,6
14. Не пользовался услугами	19,8	25,5	37,9	29,1



Министерство экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

Свод значений показателей по теме

«Удовлетворенность населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых кредитными и страховыми организациями Республики Мордовия»



2021

СОДЕРЖАНИЕ

Одномерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе»	5
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от пола респондентов	11
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от возраста респондентов	19
Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от места жительства респондентов	28

Свод значений показателей подготовлен:

канд. социол. наук В. Н. Мотькин (руководитель),
Н. А. Вишнякова, О. Н. Курмышкина

Обработка данных социологического исследования:

Н. А. Вишнякова, О. Н. Курмышкина

Полевой этап проведен научными сотрудниками ГКУ РМ «НЦСЭМ»

Параметры исследования

- В рамках исследования был проведен репрезентативный анкетный опрос жителей Республики Мордовия.
- Выборка составила 384 респондента.
- Отбор респондентов осуществлялся в соответствии с квотами по полу, возрасту, месту проживания.
- Статистическая погрешность не превышает 5 %.
- Опрос проводился в июне 2021 г.

Подписано в печать 29.07.2021. Усл. печ. л. 0,99. Тираж 5 экз. Заказ 34.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»
Тел.: (8342) 474-451

Одномерное распределение ответов на вопросы анкеты «Финансовые и страховые услуги в регионе», %

Социально-демографический блок

Уровень Вашего образования (ОДИН ответ):

Вариант ответа	%
1. Основное общее (9 классов)	0,5
2. Среднее общее (11 классов)	4,4
3. Начальное профессиональное (училище)	4,2
4. Среднее профессиональное (техникум, колледж)	21,9
5. Незаконченное высшее (3 курса и более обучения в вузе)	4,4
6. Высшее (в том числе два и более высших образования)	61,2
7. Ученая степень	3,4

Ваше социально-профессиональное положение (ОДИН ответ):

Вариант ответа	%
1. Работаю	91,9
2. Безработный	0,8
3. Учащийся / студент	3,1
4. Домохозяйка (домохозяин), отпуск по уходу за ребенком	0,5
5. Пенсионер (в том числе по инвалидности)	2,9
6. Самозанятый	0,5
7. Предприниматель	0,5
8. Другое	0,3

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

Вариант ответа	%
1. У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	19,8
2. Нам хватает на еду и одежду, но для покупки крупной бытовой техники нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит	48,7
3. В случае необходимости мы можем легко купить бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас -непозволительная роскошь	19,8
4. Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	10,4
5. У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	1,3

8. Каким был среднедушевой доход Вашей семьи в марте:

Среднее значение	Мода	Медиана
22094	20000	18000

Основная часть анкеты

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Поль- зуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий мо- мент не имею)	Не пользо- вались за последний год
1. Потребительский кредит в банке	29,4	5,2	65,4
2. Ипотечный кредит в банке	13,8	3,1	83,1
3. Автокредит	3,6	2,1	94,3
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	16,1	4,7	79,2
5. Открытие/ закрытие/ использова- ние текущего (расчетного) счета	10,9	6,0	83,1
6. Зарплатная карта	81,8	2,6	15,6
7. Социальная карта (получение пен- сий и иных социальных выплат)	21,6	3,6	74,7
8. Другая расчетная (дебетовая) кар- та, кроме зарплатной и социальной карт	20,1	3,4	76,6
9. Банковский вклад	15,4	5,2	79,4
10. Использование виртуальной карты	6,0	3,1	90,9
11. Заём в микрофинансовой органи- зации	3,1	2,1	94,8
12. Заём в кредитном потребитель- ском кооперативе	2,6	2,1	95,3
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском коопе- ративе	1,8	1,6	96,6
14. Заём в ломбарде	1,8	1,6	96,6

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы) *:

Вариант ответа	%
1. Сбербанк (СБЕР)	90,4
2. ВТБ	8,1
3. Актив Банк	5,2
4. Тинькофф Банк	7,3
5. КС Банк	29,4
6. Россельхозбанк	8,6
7. Почта банк	5,5
8. Газпромбанк	2,1
9. Совкомбанк	5,2
10. Не пользовался услугами	1,3
11. Другое	4,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Высокая	18,5
2. Средняя	33,1
3. Низкая	6,3
4. Затрудняюсь ответить	42,2

4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

Параметр	Удовле- творен	Не удовлет- ворен	Затрудня- юсь ответить	Не пользо- вался
1. ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	73,0	14,2	12,7	46,9
2. Защищенность	57,4	15,2	27,5	
3. Легкость доступа	68,1	13,7	18,1	
4. Стоимость	43,6	24,0	32,4	
2. ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	68,3	14,4	17,3	72,9
2. Защищенность	52,9	22,1	25,0	
3. Легкость доступа	71,2	11,5	17,3	
4. Стоимость	49,0	17,3	33,7	
3. ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	78,3	11,6	10,1	64,1
2. Защищенность	60,1	15,2	24,6	
3. Легкость доступа	77,5	12,3	10,1	
4. Стоимость	53,6	14,5	31,9	
4. ПРИ ВСТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ				
1.Скорость/оперативность получения услуги	77,8	12,8	9,6	64,8
2. Защищенность	63,0	11,1	25,9	
3. Легкость доступа	65,9	15,6	18,5	
4. Стоимость	45,2	15,6	39,3	

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Да	4,2
2. Нет	95,8

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	%
1. Наличные средства	81,8
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	50,8
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	47,7
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	38,5
5. Система быстрых платежей (СБП)	14,1
6. Оплата по QR-коду	14,1
7. Другое	0,3

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Улучшилось	31,0
2. Не изменилось	46,6
3. Ухудшилось	3,6
4. Затрудняюсь ответить	18,8

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	%
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	6,5
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	4,4
3. Банковская карта	82,8
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	32,0
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	2,1
6. Не пользовался данной услугой	9,9
7. Другое	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Поль- зуюсь	Не пользовались за последний год
1. Страхование жизни	16,4	83,6
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	11,5	88,5
3. Добровольное медицинское страхование	30,2	69,8
4. Страхование имущества	29,4	70,6
5. Страхование гражданской ответственности	6,5	93,5
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	38,5	61,5
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	5,2	94,8

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	%
1. Сбербанк Страхование	13,3
2. ВТБ – страхование	2,1
3. РЕСО-гарантия	5,2
4. Альфа Страхование	4,4
5. Ингосстрах	7,8
6. Росгострах	32,6
7. СОГАЗ	14,6
8. Не пользовался услугами страховых	34,9
9. Другое	5,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Высокая	19,2
2. Средняя	32,8
3. Низкая	8,4
4. Затрудняюсь ответить	39,6

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	%
1. При личном обращении в офис	56,4
2. Через официальный сайт или приложения	16,4
3. При встрече с менеджером	40,0
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	1,6
5. Другое	2,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	%
1. Да	4,0
2. Нет	96,0

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Удовлетворен	32,9	25,0
2. Скорее удовлетворен	37,6	26,8
3. Скорее не удовлетворен	3,4	3,4
4. Не удовлетворен	2,1	1,8
5. Затрудняюсь ответить	10,2	8,6
6. Не пользовался	13,8	34,4

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Да	38,5	26,6
2. Скорее да	36,5	27,1
3. Скорее нет	7,0	4,4
4. Нет	3,9	1,6
5. Затрудняюсь ответить	8,1	6,0
6. Не пользовался	6,0	34,4

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Уровень цен	21,1	27,6
2. Доступность услуг (удобство)	38,5	20,3
3. Имидж организации	19,3	12,0
4. Качество обслуживания	22,9	16,1
5. Рекомендации друзей, знакомых	10,9	12,2
6. Реклама	4,9	2,6
7. Не было выбора	16,4	12,8
8. Не пользовался услугами	20,6	35,4
9. Другое (напишите)	0,3	0,5

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций	Услуги страховых организаций
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	6,8	4,9
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	-22,9	12,5
3. Очереди в офисах	16,7	6,0
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	6,8	4,2
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	3,6	1,6
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,1	2,9
7. Неудобный режим работы	9,4	5,5
8. Неуважительное отношение к клиенту	1,8	1,3
9. Некомпетентность персонала	6,0	1,8
10. Долгое ожидание решение проблемы	8,6	3,4
11. Высокая стоимость услуг	12,2	12,0
12. Отсутствие выбора организации	2,1	3,6
13. С проблемами не сталкивался	34,1	35,4
14. Не пользовался услугами	21,9	34,6

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
«Финансовые и страховые услуги в регионе»
в зависимости от пола респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас		Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)		Не пользовались за последний год	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Потребительский кредит в банке	36,2	23,7	4,5	5,8	59,3	70,5
2. Ипотечный кредит в банке	13,6	14,0	1,7	4,3	84,7	81,6
3. Автокредит	5,1	2,4	2,8	1,4	92,1	96,1
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	18,1	14,5	4,5	4,8	77,4	80,7
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета	12,4	9,7	5,6	6,3	81,9	84,1
6. Зарплатная карта	78,0	85,0	2,3	2,9	19,8	12,1
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)	13,6	28,5	4,0	3,4	82,5	68,1
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт	24,9	15,9	4,0	2,9	71,2	81,2
9. Банковский вклад	16,4	14,5	5,1	5,3	78,5	80,2
10. Использование виртуальной карты	9,0	3,4	4,0	2,4	87,0	94,2
11. Заём в микрофинансовой организации	5,6	1,0	3,4	1,0	91,0	98,1
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе	2,3	2,9	3,4	1,0	94,4	96,1
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,7	1,4	2,8	1,0	95,5	97,6
14. Заём в ломбарде	2,3	1,4	2,3	1,0	95,5	97,6

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Сбербанк (СБЕР)	88,1	92,3
2. ВТБ	10,7	5,8
3. Актив Банк	6,2	4,3
4. Тинькофф Банк	9,6	5,3
5. КС Банк	23,7	34,3
6. Россельхозбанк	7,3	9,7
7. Почта банк	7,9	3,4
8. Газпромбанк	4,0	0,5
9. Совкомбанк	5,6	4,8
10. Не пользовался услугами	1,7	1,0
11. Другое	4,5	4,8

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Высокая	20,3	16,9
2. Средняя	35,0	31,4
3. Низкая	9,6	3,4
4. Затрудняюсь ответить	35,0	48,3

4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	68,8	17,7	13,5	45,8
Женский	76,9	11,1	12,0	47,8
2. Защищенность				
Мужской	55,2	15,6	29,2	45,8
Женский	59,3	14,8	25,9	47,8
3. Легкость доступа				
Мужской	64,6	14,6	20,8	45,8
Женский	71,3	13,0	15,7	47,8
4. Стоимость				
Мужской	37,5	28,1	34,4	45,8
Женский	49,1	20,4	30,6	47,8

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	68,1	17,0	14,9	73,4
Женский	68,4	12,3	19,3	72,5
2. Защищенность				
Мужской	51,1	27,7	21,3	73,4
Женский	54,4	17,5	28,1	72,5
3. Легкость доступа				
Мужской	63,8	17,0	19,1	73,4
Женский	77,2	7,0	15,8	72,5
4. Стоимость				
Мужской	44,7	21,3	34,0	73,4
Женский	52,6	14,0	33,3	72,5

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):

ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	74,3	12,9	12,9	60,5
Женский	82,4	10,3	7,4	67,1
2. Защищенность				
Мужской	58,6	18,6	22,9	60,5
Женский	61,8	11,8	26,5	67,1
3. Легкость доступа				
Мужской	77,1	12,9	10,0	60,5
Женский	77,9	11,8	10,3	67,1
4. Стоимость				
Мужской	50,0	17,1	32,9	60,5
Женский	57,4	11,8	30,9	67,1

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ В СТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Мужской	74,1	15,5	10,3	67,2
Женский	80,5	10,4	9,1	62,8
2. Защищенность				
Мужской	65,5	10,3	24,1	67,2
Женский	61,0	11,7	27,3	62,8
3. Легкость доступа				
Мужской	62,1	19,0	19,0	67,2
Женский	68,8	13,0	18,2	62,8
4. Стоимость				
Мужской	41,4	20,7	37,9	67,2
Женский	48,1	11,7	40,3	62,8

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Да	6,2	2,4
2. Нет	93,8	97,6

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Наличные средства	79,1	84,1
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	50,8	50,7
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	50,8	44,9
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	33,3	43,0
5. Система быстрых платежей (СБП)	14,7	13,5
6. Оплата по QR-коду	9,0	18,4
7. Другое	0,6	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Улучшилось	26,6	34,8
2. Не изменилось	52,0	42,0
3. Ухудшилось	7,3	0,5
4. Затрудняюсь ответить	14,1	22,7

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	8,5	4,8
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	6,2	2,9
3. Банковская карта	78,5	86,5
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	33,3	30,9
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	1,7	2,4
6. Не пользовался данной услугой	14,1	6,3
7. Другое	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь		Не пользовались за последний год	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Страхование жизни	16,9	15,9	83,1	84,1
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	9,6	13,0	90,4	87,0
3. Добровольное медицинское страхование	34,5	26,6	65,5	73,4
4. Страхование имущества	28,8	30,0	71,2	70,0
5. Страхование гражданской ответственности	7,3	5,8	92,7	94,2
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	54,8	24,6	45,2	75,4
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	6,2	4,3	93,8	95,7

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Сбербанк Страхование	12,4	14,0
2. ВТБ – страхование	2,8	1,4
3. РЕСО-гарантия	9,0	1,9
4. Альфа Страхование	4,5	4,3
5. Ингосстрах	11,3	4,8
6. Росгострах	35,6	30,0
7. СОГАЗ	16,9	12,6
8. Не пользовался услугами страховых	28,2	40,6
9. Другое	8,5	3,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Высокая	16,5	22,0
2. Средняя	37,0	28,5
3. Низкая	11,8	4,9
4. Затрудняюсь ответить	34,6	44,7

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. При личном обращении в офис	62,2	50,4
2. Через официальный сайт или	21,3	11,4
3. При встрече с менеджером	31,5	48,8
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	2,4	0,8
5. Другое	1,6	2,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Пол	
	Мужской	Женский
1. Да	3,9	4,1
2. Нет	96,1	95,9

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Удовлетворен	28,8	36,4	22,6	27,1
2. Скорее удовлетворен	40,1	35,4	35,0	19,8
3. Скорее не удовлетворен	5,1	1,9	4,0	2,9
4. Не удовлетворен	2,8	1,5	2,3	1,4
5. Затрудняюсь ответить	12,4	8,3	7,9	9,2
6. Не пользовался	10,7	16,5	28,2	39,6

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Да	33,9	42,5	24,9	28,0
2. Скорее да	39,5	33,8	35,0	20,3
3. Скорее нет	7,9	6,3	5,1	3,9
4. Нет	5,6	2,4	1,7	1,4
5. Затрудняюсь ответить	7,9	8,2	5,1	6,8
6. Не пользовался	5,1	6,8	28,2	39,6

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Уровень цен	25,4	17,4	36,7	19,8
2. Доступность услуг (удобство)	38,4	38,6	26,0	15,5
3. Имидж организации	21,5	17,4	13,6	10,6
4. Качество обслуживания	22,0	23,7	16,4	15,9
5. Рекомендации друзей, знакомых	12,4	9,7	11,9	12,6
6. Реклама	6,8	3,4	2,8	2,4
7. Не было выбора	18,1	15,0	13,0	12,6
8. Не пользовался услугами	20,3	20,8	28,2	41,5
9. Другое (напишите)	0,0	0,5	0,6	0,5

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Мужской	Женский	Мужской	Женский
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	7,3	6,3	7,3	2,9
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	23,7	22,2	16,9	8,7
3. Очереди в офисах	18,6	15,0	7,3	4,8
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	7,9	5,8	5,6	2,9
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	5,6	1,9	3,4	0,0
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,3	1,9	5,6	0,5
7. Неудобный режим работы	8,5	10,1	9,0	2,4
8. Неуважительное отношение к клиенту	1,7	1,9	2,3	0,5
9. Некомпетентность персонала	7,3	4,8	2,8	1,0
10. Долгое ожидание решение проблемы	9,6	7,7	6,2	1,0
11. Высокая стоимость услуг	13,6	11,1	14,7	9,7
12. Отсутствие выбора организации	3,4	1,0	5,1	2,4
13. С проблемами не сталкивался	31,1	36,7	33,9	36,7
14. Не пользовался услугами	22,6	21,3	28,2	40,1

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
«Финансовые и страховые услуги в регионе»
в зависимости от возраста респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)	Не пользовались за последний год
1. Потребительский кредит в банке			
18—29	21,0	0,0	79,0
30—49	38,0	8,0	54,0
50 и старше	25,9	4,9	69,2
2. Ипотечный кредит в банке			
18—29	11,3	0,0	88,7
30—49	21,9	2,9	75,2
50 и старше	8,6	4,3	87,0
3. Автокредит			
18—29	3,2	0,0	96,8
30—49	4,4	2,9	92,7
50 и старше	3,2	2,2	94,6
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте			
18—29	14,5	4,8	80,6
30—49	23,4	5,8	70,8
50 и старше	11,4	3,8	84,9
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета			
18—29	9,7	6,5	83,9
30—49	11,7	8,0	80,3
50 и старше	10,8	4,3	84,9
6. Зарплатная карта			
18—29	74,2	1,6	24,2
30—49	82,5	4,4	13,1
50 и старше	83,8	1,6	14,6
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)			
18—29	12,9	6,5	80,6
30—49	10,9	2,9	86,1
50 и старше	32,4	3,2	64,3
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт			
18—29	35,5	4,8	59,7
30—49	22,6	3,6	73,7
50 и старше	13,0	2,7	84,3
9. Банковский вклад			
18—29	9,7	6,5	83,9
30—49	13,9	6,6	79,6
50 и старше	18,4	3,8	77,8

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас	Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)	Не пользовались за последний год
10. Использование виртуальной карты			
18—29	16,1	1,6	82,3
30—49	7,3	3,6	89,1
50 и старше	1,6	3,2	95,1
11. Заём в микрофинансовой организации			
18—29	3,2	1,6	95,2
30—49	5,1	2,2	92,7
50 и старше	1,6	2,2	96,2
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе			
18—29	3,2	1,6	95,2
30—49	2,2	1,5	96,4
50 и старше	2,7	2,7	94,6
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
18—29	1,6	1,6	96,8
30—49	1,5	0,7	97,8
50 и старше	1,6	2,7	95,7
14. Заём в ломбарде			
18—29	1,6	1,6	96,8
30—49	2,9	0,7	96,4
50 и старше	1,1	2,2	96,8

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Сбербанк (СБЕР)	93,5	89,8	89,7
2. ВТБ	6,5	10,9	6,5
3. Актив Банк	3,2	6,6	4,9
4. Тинькофф Банк	16,1	11,7	1,1
5. КС Банк	35,5	25,5	30,3
6. Россельхозбанк	4,8	8,0	10,3
7. Почта банк	3,2	6,6	5,4
8. Газпромбанк	1,6	2,9	1,6
9. Совкомбанк	1,6	5,8	5,9
10. Не пользовался услугами	1,6	1,5	1,1
11. Другое	9,7	5,1	2,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Высокая	17,7	19,7	17,8
2. Средняя	48,4	32,8	28,1
3. Низкая	6,5	6,6	5,9
4. Затрудняюсь ответить	27,4	40,9	48,1

4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	78,6	21,4	0,0	54,8
30—49	66,2	17,6	16,2	46,0
50 и старше	76,5	9,8	13,7	44,9
2. Защищенность				
18—29	71,4	17,9	10,7	54,8
30—49	47,3	18,9	33,8	46,0
50 и старше	60,8	11,8	27,5	44,9
3. Легкость доступа				
18—29	85,7	10,7	3,6	54,8
30—49	54,1	20,3	25,7	46,0
50 и старше	73,5	9,8	16,7	44,9
4. Стоимость				
18—29	64,3	25,0	10,7	54,8
30—49	33,8	28,4	37,8	46,0
50 и старше	45,1	20,6	34,3	44,9

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	55,6	33,3	11,1	71,0
30—49	78,7	12,8	8,5	65,7
50 и старше	61,5	7,7	30,8	78,9
2. Защищенность				
18—29	50,0	33,3	16,7	71,0
30—49	51,1	27,7	21,3	65,7
50 и старше	56,4	10,3	33,3	78,9

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
3. Легкость доступа				
18—29	61,1	27,8	11,1	71,0
30—49	78,7	8,5	12,8	65,7
50 и старше	66,7	7,7	25,6	78,9
4. Стоимость				
18—29	44,4	33,3	22,2	71,0
30—49	51,1	17,0	31,9	65,7
50 и старше	48,7	10,3	41,0	78,9

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	66,7	23,3	10,0	51,6
30—49	82,5	7,0	10,5	58,4
50 и старше	80,4	9,8	9,8	72,4
2. Защищенность				
18—29	66,7	20,0	13,3	51,6
30—49	61,4	14,0	24,6	58,4
50 и старше	54,9	13,7	31,4	72,4
3. Легкость доступа				
18—29	73,3	16,7	10,0	51,6
30—49	80,7	12,3	7,0	58,4
50 и старше	76,5	9,8	13,7	72,4
4. Стоимость				
18—29	63,3	16,7	20,0	51,6
30—49	47,4	17,5	35,1	58,4
50 и старше	54,9	9,8	35,3	72,4

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ПРИ ВСТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
18—29	83,3	16,7	0,0	71,0
30—49	62,0	24,0	14,0	63,5
50 и старше	88,1	3,0	9,0	63,8
2. Защищенность				
18—29	77,8	11,1	11,1	71,0
30—49	54,0	18,0	28,0	63,5
50 и старше	65,7	6,0	28,4	63,8

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
3. Легкость доступа				
18—29	55,6	22,2	22,2	71,0
30—49	56,0	20,0	24,0	63,5
50 и старше	76,1	10,4	13,4	63,8
4. Стоимость				
18—29	61,1	16,7	22,2	71,0
30—49	42,0	18,0	40,0	63,5
50 и старше	43,3	13,4	43,3	63,8

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	3,2	7,3	2,2
2. Нет	96,8	92,7	97,8

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Наличные средства	75,8	79,6	85,4
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	53,2	47,4	52,4
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	71,0	51,1	37,3
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	54,8	46,0	27,6
5. Система быстрых платежей (СБП)	21,0	17,5	9,2
6. Оплата по QR-коду	19,4	16,8	10,3
7. Другое	0,0	0,7	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Улучшилось	25,8	32,8	31,4
2. Не изменилось	50,0	49,6	43,2
3. Ухудшилось	1,6	4,4	3,8
4. Затрудняюсь ответить	22,6	13,1	21,6

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	8,1	4,4	7,6
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	12,9	3,6	2,2
3. Банковская карта	88,7	85,4	78,9
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	37,1	38,7	25,4
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	3,2	0,7	2,7
6. Не пользовался данной услугой	3,2	7,3	14,1
7. Другое	0,0	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь	Не пользовались за последний год
1. Страхование жизни		
18—29	17,7	82,3
30—49	17,5	82,5
50 и старше	15,1	84,9
2. Страхование от несчастных случаев и болезней		
18—29	12,9	87,1
30—49	10,2	89,8
50 и старше	11,9	88,1
3. Добровольное медицинское страхование		
18—29	29,0	71,0
30—49	29,9	70,1
50 и старше	30,8	69,2
4. Страхование имущества		
18—29	17,7	82,3
30—49	24,1	75,9
50 и старше	37,3	62,7
5. Страхование гражданской ответственности		
18—29	3,2	96,8
30—49	8,8	91,2
50 и старше	5,9	94,1

Страховой продукт	Пользуюсь	Не пользовались за последний год
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)		
18—29	27,4	72,6
30—49	46,0	54,0
50 и старше	36,8	63,2
7. Добровольно автострахование (КАСКО)		
18—29	6,5	93,5
30—49	7,3	92,7
50 и старше	3,2	96,8

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Сбербанк Страхование	8,1	13,1	15,1
2. ВТБ – страхование	,0	4,4	1,1
3. РЕСО-гарантия	1,6	10,9	2,2
4. Альфа Страхование	3,2	8,0	2,2
5. Ингосстрах	3,2	11,7	6,5
6. Росгострах	16,1	29,9	40,0
7. СОГАЗ	14,5	17,5	12,4
8. Не пользовался услугами страховых организаций	54,8	32,8	29,7
9. Другое	4,8	6,6	5,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Высокая	28,6	20,7	16,2
2. Средняя	42,9	33,7	30,0
3. Низкая	3,6	9,8	8,5
4. Затрудняюсь ответить	25,0	35,9	45,4

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. При личном обращении в	78,6	60,9	48,5
2. Через официальный сайт или	21,4	23,9	10,0
3. При встрече с менеджером	21,4	34,8	47,7
4. Через	3,6	1,1	1,5
5. Другое	0,0	2,2	2,3

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Возраст, лет		
	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	3,6	7,6	1,5
2. Нет	96,4	92,4	98,5

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Удовлетворен	27,4	30,7	36,4	12,9	22,6	30,8
2. Скорее удовлетворен	38,7	40,1	35,3	17,7	33,6	24,9
3. Скорее не удовлетворен	4,8	2,2	3,8	4,8	4,4	2,2
4. Не удовлетворен	0,0	3,6	1,6	3,2	0,0	2,7
5. Затрудняюсь ответить	11,3	9,5	10,3	8,1	7,3	9,7
6. Не пользовался	17,7	13,9	12,5	53,2	32,1	29,7

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Да	22,6	37,2	44,9	14,5	21,9	34,1
2. Скорее да	40,3	38,0	34,1	24,2	34,3	22,7
3. Скорее нет	11,3	8,0	4,9	1,6	5,1	4,9
4. Нет	8,1	4,4	2,2	1,6	1,5	1,6
5. Затрудняюсь ответить	9,7	8,0	7,6	4,8	5,1	7,0
6. Не пользовался	8,1	4,4	6,5	53,2	32,1	29,7

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Уровень цен	27,4	25,5	15,7	19,4	35,0	24,9
2. Доступность услуг (удобство)	38,7	39,4	37,8	17,7	22,6	19,5
3. Имидж организации	29,0	24,8	11,9	9,7	16,8	9,2
4. Качество обслуживания	32,3	23,4	19,5	19,4	15,3	15,7

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
5. Рекомендации друзей, знакомых	17,7	9,5	9,7	9,7	9,5	15,1
6. Реклама	12,9	3,6	3,2	3,2	2,2	2,7
7. Не было выбора	11,3	17,5	17,3	4,8	13,1	15,1
8. Не пользовался услугами	22,6	19,7	20,5	54,8	32,8	30,8
9. Другое (напишите)	0,0	0,0	0,5	1,6	0,7	0,0

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций			Услуги страховых организаций		
	18—29	30—49	50 и старше	18—29	30—49	50 и старше
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	8,1	5,8	7,0	9,7	5,1	3,2
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	25,8	28,5	17,8	4,8	16,8	11,9
3. Очереди в офисах	24,2	21,2	10,8	6,5	8,8	3,8
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	11,3	6,6	5,4	1,6	4,4	4,9
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	1,6	5,8	2,7	3,2	0,0	2,2
6. Низкая функциональность мобильных приложений	3,2	2,2	1,6	6,5	2,2	2,2
7. Неудобный режим работы	9,7	10,2	8,6	8,1	6,6	3,8
8. Неуважительное отношение к клиенту	0,0	2,2	2,2	0,0	2,2	1,1
9. Некомпетентность персонала	4,8	8,0	4,9	1,6	2,9	1,1
10. Долгое ожидание решения проблемы	12,9	10,2	5,9	6,5	2,9	2,7
11. Высокая стоимость услуг	16,1	14,6	9,2	11,3	11,7	12,4
12. Отсутствие выбора организации	1,6	3,6	1,1	0,0	5,8	3,2
13. С проблемами не сталкивался	27,4	35,8	35,1	19,4	36,5	40,0
14. Не пользовался услугами	24,2	20,4	22,2	54,8	32,8	29,2

**Двумерное распределение ответов на вопросы анкеты
 «Финансовые и страховые услуги в регионе» в зависимости от места
 жительства респондентов, %**

1. Какими из перечисленных ФИНАНСОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Финансовый продукт	Пользуюсь сейчас		Пользовались за последний год (в настоящий момент не имею)		Не пользовались за последний год	
	Город	Село	Город	Село	Город	Село
1. Потребительский кредит в банке	28,8	30,5	5,8	4,3	65,4	65,2
2. Ипотечный кредит в банке	17,3	7,8	3,7	2,1	79,0	90,1
3. Автокредит	4,1	2,8	2,5	1,4	93,4	95,7
4. Использование кредитного лимита по кредитной карте	18,5	12,1	6,2	2,1	75,3	85,8
5. Открытие/ закрытие/ использование текущего (расчетного) счета	10,7	11,3	7,4	3,5	81,9	85,1
6. Зарплатная карта	81,5	82,3	1,6	4,3	16,9	13,5
7. Социальная карта (получение пенсий и иных социальных выплат)	23,5	18,4	4,5	2,1	72,0	79,4
8. Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и социальной карт	26,7	8,5	3,7	2,8	69,5	88,7
9. Банковский вклад	16,9	12,8	7,0	2,1	76,1	85,1
10. Использование виртуальной карты	8,2	2,1	3,3	2,8	88,5	95,0
11. Заём в микрофинансовой организации	2,5	4,3	2,1	2,1	95,5	93,6
12. Заём в кредитном потребительском кооперативе	2,5	2,8	2,1	2,1	95,5	95,0
13. Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,6	1,4	1,6	2,1	96,7	96,5
14. Заём в ломбарде	2,1	1,4	1,2	2,1	96,7	96,5

2. Услугами каких финансовых организаций (банков и др.) Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Сбербанк (СБЕР)	88,9	92,9
2. ВТБ	11,5	2,1
3. Актив Банк	6,2	3,5
4. Тинькофф Банк	10,3	2,1
5. КС Банк	32,9	23,4
6. Россельхозбанк	5,8	13,5
7. Почта банк	4,5	7,1
8. Газпромбанк	3,3	0,0
9. Совкомбанк	6,2	3,5
10. Не пользовался услугами	1,2	1,4
11. Другое	7,0	0,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

3. Оцените состояние конкуренции среди кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Высокая	17,3	20,6
2. Средняя	34,6	30,5
3. Низкая	7,8	3,5
4. Затрудняюсь ответить	40,3	45,4

4.1. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОФИС ОРГАНИЗАЦИИ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	72,1	16,2	11,8	44,0
Село	75,0	10,3	14,7	81,8
2. Защищенность				
Город	59,6	16,2	24,3	44,0
Село	52,9	13,2	33,8	81,8
3. Легкость доступа				
Город	72,1	14,7	13,2	44,0
Село	60,3	11,8	27,9	81,8
4. Стоимость				
Город	43,4	27,9	28,7	44,0
Село	44,1	16,2	39,7	81,8

4.2. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	65,8	18,4	15,8	68,7
Село	75,0	3,6	21,4	80,1
2. Защищенность				
Город	47,4	27,6	25,0	68,7
Село	67,9	7,1	25,0	80,1
3. Легкость доступа				
Город	71,1	14,5	14,5	68,7
Село	71,4	3,6	25,0	80,1
4. Стоимость				
Город	46,1	21,1	32,9	68,7
Село	57,1	7,1	35,7	80,1

4.3. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик): ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	76,4	11,3	12,3	56,4
Село	84,4	12,5	3,1	77,3
2. Защищенность				
Город	55,7	17,9	26,4	56,4
Село	75,0	6,3	18,8	77,3
3. Легкость доступа				
Город	75,5	13,2	11,3	56,4
Село	84,4	9,4	6,3	77,3
4. Стоимость				
Город	50,0	17,0	33,0	56,4
Село	65,6	6,3	28,1	77,3

4.4. Насколько Вы удовлетворены различными способами получения финансовых услуг по ряду параметров (характеристик):
ПРИ В СТРЕЧЕ С МЕНЕДЖЕРОМ

Параметры	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не пользовался
1. Скорость/оперативность получения услуги				
Город	76,7	16,7	6,7	63,0
Село	80,0	4,4	15,6	68,1
2. Защищенность				
Город	60,0	14,4	25,6	63,0
Село	68,9	4,4	26,7	68,1
3. Легкость доступа				
Город	67,8	16,7	15,6	63,0
Село	62,2	13,3	24,4	68,1
4. Стоимость				
Город	45,6	20,0	34,4	63,0
Село	44,4	6,7	48,9	68,1

5. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия кредитных организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Да	5,3	2,1
2. Нет	94,7	97,9

6. Каким образом Вы оплачиваете товары и услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Наличные средства	79,0	86,5
2. «Контактная» банковская карта (ввод карты в терминал)	55,1	43,3
3. Бесконтактная оплата (система NFC: карта, телефон, часы)	53,1	38,3
4. Мобильное приложение банка и другие онлайн-сервисы (покупки и оплата в сети Интернет)	44,9	27,7
5. Система быстрых платежей (СБП)	19,3	5,0
6. Оплата по QR-коду	14,4	13,5
7. Другое	0,0	0,7

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа.

7. Как изменилось качество Вашей жизни, после того как Вы стали пользоваться различными финансовыми услугами (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Улучшилось	31,7	29,8
2. Не изменилось	44,0	51,1
3. Ухудшилось	4,1	2,8
4. Затрудняюсь ответить	20,2	16,3

8. Какими способами Вы осуществляли/получали перевод денежных средств за последний год (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)? *

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
6. Не пользовался данной услугой	6,2	7,1
1. Система перевода денежных средств (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.п.)	5,3	2,8
2. Электронный кошелек (Яндекс. Деньги, QIWI-кошелек и т. п.)	82,3	83,7
3. Банковская карта	39,1	19,9
4. Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона	0,8	4,3
5. Почтовый перевод через отделение почтовой связи	9,9	9,9
7. Другое	0,0	0,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

9. Какими из перечисленных СТРАХОВЫХ продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

Страховой продукт	Пользуюсь		Не пользовались за последний год	
	Город	Село	Город	Село
1. Страхование жизни	18,5	12,8	81,5	87,2
2. Страхование от несчастных случаев и болезней	9,1	15,6	90,9	84,4
3. Добровольное медицинское страхование	27,6	34,8	72,4	65,2
4. Страхование имущества	23,9	39,0	76,1	61,0
5. Страхование гражданской ответственности	6,6	6,4	93,4	93,6
6. Обязательное автострахование (ОСАГО)	38,7	38,3	61,3	61,7
7. Добровольно автострахование (КАСКО)	6,2	3,5	93,8	96,5

10. Услугами каких страховых организаций Вы пользуетесь (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Сбербанк Страхование	14,4	11,3
2. ВТБ – страхование	3,3	,0
3. РЕСО-гарантия	7,8	,7
4. Альфа Страхование	5,3	2,8
5. Ингосстрах	9,1	5,7
6. Росгострах	24,7	46,1
7. СОГАЗ	14,4	14,9
8. Не пользовался услугами страховых	37,9	29,8
9. Другое	8,2	1,4

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

11. Оцените состояние конкуренции среди страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Высокая	19,9	18,2
2. Средняя	33,8	31,3
3. Низкая	9,9	6,1
4. Затрудняюсь ответить	36,4	44,4

12. Какими способами Вы получали страховые услуги (ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ответы)?*

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. При личном обращении в офис	57,6	54,5
2. Через официальный сайт или	23,8	5,1
3. При встрече с менеджером	36,4	45,5
4. Через «Маркетплейс»/«Финуслуги»	1,3	2,0
5. Другое	2,0	2,0

* Сумма превышает 100 %, так как респондент мог выбрать более одного варианта ответа

13. Подавали ли Вы когда-либо жалобу на действия страховых организаций (ОДИН ответ)?

Вариант ответа	Место жительства	
	Город	Село
1. Да	5,3	2,0
2. Нет	94,7	98,0

14. Удовлетворены ли Вы КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, предоставляемых Вам кредитными и страховыми организациями, за последний год?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Удовлетворен	31,4	35,5	20,6	32,6
2. Скорее удовлетворен	40,9	31,9	26,7	27,0
3. Скорее не удовлетворен	3,3	3,5	4,5	1,4
4. Не удовлетворен	2,1	2,1	2,1	1,4
5. Затрудняюсь ответить	9,1	12,1	8,2	9,2
6. Не пользовался	13,2	14,9	37,9	28,4

15. Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными и страховыми организациями, ДОСТУПНЫМИ для населения?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Да	37,0	41,1	22,2	34,0
2. Скорее да	40,7	29,1	28,0	25,5
3. Скорее нет	7,8	5,7	4,9	3,5
4. Нет	3,3	5,0	1,2	2,1
5. Затрудняюсь ответить	5,8	12,1	5,8	6,4
6. Не пользовался	5,3	7,1	37,9	28,4

16. Чем обусловлен выбор той или иной кредитной или страховой организации?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Уровень цен	23,0	17,7	30,5	22,7
2. Доступность услуг (удобство)	42,8	31,2	20,6	19,9
3. Имидж организации	22,2	14,2	11,9	12,1
4. Качество обслуживания	24,7	19,9	16,0	16,3
5. Рекомендации друзей, знакомых	11,1	10,6	14,0	9,2
6. Реклама	5,8	3,5	2,5	2,8
7. Не было выбора	13,6	21,3	9,9	17,7
8. Не пользовался услугами	18,1	24,8	38,7	29,8
9. Другое (напишите)	0,4	0,0	0,4	0,7

17. С какими проблемами Вы сталкивались при получении услуг в кредитных и страховых организациях?

Вариант ответа	Услуги кредитных организаций		Услуги страховых организаций	
	Город	Село	Город	Село
1. Сложный интерфейс сайта/приложения	6,6	7,1	5,3	4,3
2. Принуждение к приобретению дополнительных услуг	29,6	11,3	14,4	9,2
3. Очереди в офисах	20,2	10,6	7,0	4,3
4. Отсутствие необходимой информации об услугах	9,9	1,4	4,5	3,5
5. Отсутствие или недоступность получения консультации в офисе	4,9	1,4	1,6	1,4
6. Низкая функциональность мобильных приложений	2,5	1,4	3,3	2,1
7. Неудобный режим работы	11,9	5,0	7,8	1,4
8. Неуважительное отношение к клиенту	2,1	1,4	1,2	1,4
9. Некомпетентность персонала	8,2	2,1	2,5	0,7
10. Долгое ожидание решение проблемы	12,3	2,1	4,5	1,4
11. Высокая стоимость услуг	14,4	8,5	11,9	12,1
12. Отсутствие выбора организации	2,1	2,1	1,2	7,8
13. С проблемами не сталкивался	28,4	44,0	31,3	42,6
14. Не пользовался услугами	19,8	25,5	37,9	29,1