

Автономная некоммерческая организация
«Центр гражданских и социальных инициатив Курской области»

УДК 332.334.338

УТВЕРЖДЕНО

Министр экономического развития

Курской области

Л.Г. Осипов

ОТЧЕТ

по результатам прикладного научного исследования

Доступность финансовых услуг и удовлетворенность деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Курской области

Руководитель Центра
гражданских и социальных
инициатив

А.П. Шклярник

Курск 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Тезаурус (гlossарий) терминов и понятий исследования.....	3
Введение.....	5
Раздел 1. Социально-демографические характеристики респондентов.....	7
Раздел 2. Востребованность финансовых услуг.....	13
Раздел 3. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги.....	28
Вывод.....	44
Приложение 1 – Табличные данные прикладного научного исследования 2021 года.....	47
Приложение 2 – Табличные данные прикладного научного исследования 2022 года.....	60
Приложение 3 – Табличные данные прикладного научного исследования 2023 года.....	75
Приложение 4 – Анкета.....	90

Тезаурус (гlossарий) терминов и понятий исследования

Социологическое исследование – система логических и последовательных методологических, методических и организационно–технических процедур для получения научных знаний о социальных явлениях.

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 респондентов.

Респондент – участник конкретного социологического исследования, являющийся источником устной или письменной информации.

Генеральная совокупность – вся изучаемая выборочным методом статистическая совокупность объектов и/или явлений общественной жизни, имеющих общие качественные признаки или количественные переменные.

Выборочная совокупность – часть объектов из генеральной совокупности, отобранных для изучения, с тем чтобы сделать заключение о всей генеральной совокупности.

Репрезентативность исследования – свойство выборки наиболее полно представлять характеристики генеральной совокупности, существенные с точки зрения цели исследования.

Потребитель – человек, имеющий намерения заказать/приобрести, заказывающий/приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Товар – это продукт труда, созданный с целью продажи или обмена на другие продукты или деньги.

Услуга – это определенное действие, результат которого - неимущественное благо, имеющее определенную цель.

Продукт - произведение труда, законченный результат некоторой деятельности.

Финансовый продукт (услуга) – это разновидность экономического блага, возникновение которого связано с деятельностью финансового посредника, направленной на удовлетворение спроса на данное благо со стороны его клиентов.

Платёжная карта – идентификационная карта, позволяющая держателю карты (владельцу карты) производить оплату электронным переводом денежных средств.

Введение

Финансовая грамотность населения – одна из составляющих ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Курской области. Финансовая грамотность – сочетание осведомленности, знаний, навыков, установок и поведения, связанных с финансами и необходимых для принятия разумных финансовых решений, а также достижения личного финансового благополучия; набор компетенций человека, которые образуют основу для разумного принятия финансовых решений. Развитие и повышение данного индикатора позволяет достичь и поддерживать впоследствии финансовое благополучие.

Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации разработан согласно Указу Президента Российской Федерации от 21.12.2017 г. № 618 «Об основных направлениях государственной политики по развитию конкуренции» и утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2019 г. № 768-р в целях повышения доступности финансовых услуг для субъектов экономической деятельности. В соответствии с частью VI «Проведение мониторинга», уполномоченный орган ежегодно организует проведение мониторинга, одной из целей которого является мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории субъекта Российской Федерации, предусматривающий:

- сбор данных об уровне удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций на территории субъекта Российской Федерации, а также различными финансовыми продуктами и услугами, в том числе их качеством, доступностью, стоимостью и др.;
- анализ собранных данных в целом по населению и по выделенным группам населения в соответствии с их основным занятием.

В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Автономная некоммерческая организация «Центр гражданских и социальных инициатив Курской области» (ранее - «Центр регионального развития») ГОАУ ВО Курской области «Курская академия государственной и муниципальной службы») ежегодно, начиная с 2020 года, проводит социологическое исследование по оценке финансовой грамотности населения региона.

Цель мониторинга – оценить состояние и уровень финансовой грамотности населения Курской области.

Цель достигнута на основании решения задач по анализу субъективных оценок потребителей региона о состоянии и развитии предоставляемых финансовых услуг на региональных рынках.

Для решения поставленных задач сотрудниками АНО «Центр гражданских и социальных инициатив Курской области» было опрошено жителей Курской области:

в 2021 году – 1326 человек;

в 2022 году – 1326 человек;

в 2023 году – 1326 человек.

Квотная выборка респондентов (потребителей товаров и услуг) по полу, возрасту, социальному статусу и образованию произведена на основе представительства данных групп в генеральной совокупности жителей области. Исследование проводилось как методом интервьюирования населения, так и методом анкетирования по месту работы и месту жительства респондентов.

Контроль качества осуществлялся посредством постоянного анализа результатов анкет, проверялась полнота и правильность их заполнения, а также соответствие количественного и качественного состава респондентов объемам квотной выборки.

Раздел 1. Социально-демографические характеристики респондентов

Таблица 1. Общее количество респондентов (вопрос 1.1)

№ п/п	Муниципальный район (городской округ)	Чел.			Количество респондентов (% от общего кол-ва жителей)		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
а	Беловский район	21	21	21	1,6%	1,6%	1,6%
б	Большесолдатский район	15	15	15	1,1%	1,1%	1,1%
в	Глушковский район	25	25	25	1,9%	1,9%	1,9%
г	Горшеченский район	22	22	22	1,7%	1,7%	1,7%
д	Дмитриевский район	20	20	20	1,5%	1,5%	1,5%
е	Железногорский район	17	17	17	1,3%	1,3%	1,3%
ж	Золотухинский район	24	24	24	1,8%	1,8%	1,8%
з	Касторенский район	19	19	19	1,4%	1,4%	1,4%
и	Коньшевский район	12	12	12	0,9%	0,9%	0,9%
к	Кореневский район	21	21	21	1,6%	1,6%	1,6%
л	Курский район	48	48	48	3,6%	3,6%	3,6%
м	Курчатовский район	19	19	19	1,4%	1,4%	1,4%
н	Льговский район	13	13	13	1,0%	1,0%	1,0%
о	Мантуровский район	17	17	17	1,3%	1,3%	1,3%
п	Медвенский район	20	20	20	1,5%	1,5%	1,5%
р	Обоянский район	27	27	27	2,0%	2,0%	2,0%
с	Октябрьский район	23	23	23	1,7%	1,7%	1,7%
т	Поныровский район	12	12	12	0,9%	0,9%	0,9%
у	Пристенский район	17	17	17	1,3%	1,3%	1,3%
ф	Рыльский район	35	35	35	2,8%	2,8%	2,6%
х	Советский район	21	21	21	1,6%	1,6%	1,6%
ц	Солнцевский район	17	17	17	1,3%	1,3%	1,3%
ч	Суджанский район	31	31	31	2,3%	2,3%	2,3%
ш	Тимский район	13	13	13	1,0%	1,0%	1,0%
щ	Фатежский район	22	22	22	1,7%	1,7%	1,7%
ы	Хомутовский район	24	24	24	1,9%	1,9%	1,8%
э	Черемисиновский район	10	10	10	0,8%	0,8%	0,8%
ю	Щигровский район	11	11	11	0,8%	0,8%	0,8%
я	г. Курск	502	502	502	37,7%	37,7%	37,9%
аа	г. Железногорск	142	142	142	10,6%	10,7%	10,7%
бб	г. Курчатов	58	58	58	4,4%	4,4%	4,4%

ВВ	г. Льгов	25	25	25	1,9%	1,9%	1,9%
ГГ	г. Щигры	23	23	23	1,7%	1,6%	1,7%
ИТОГО		1326	1326	1326	100%	100,0%	100%

В исследовании 2023 года большинство опрошенных составили лица женского пола (рисунок 1) в возрасте 35-44 года (рисунок 2). Большинство опрошенных относятся к социально-экономической категории работающих (рисунок 3); среди респондентов также преобладают лица с двумя детьми (рисунок 4) и имеющие высшее образование (специалитет, магистратура) (рисунок 5). В текущем году было опрошено 1326 человек, что совпадает с размером выборки в соответствующих исследованиях 2021 и 2022 годов. По-прежнему сохранены соотношения численности респондентов по районам проживания, что подчёркивает стабильность выборочной совокупности (табл. 1). Различия между респондентами по половому, возрастному, и ряду иных признаков (см. Рис. 3-5), в динамике 2021-2023 гг. являются незначительными.

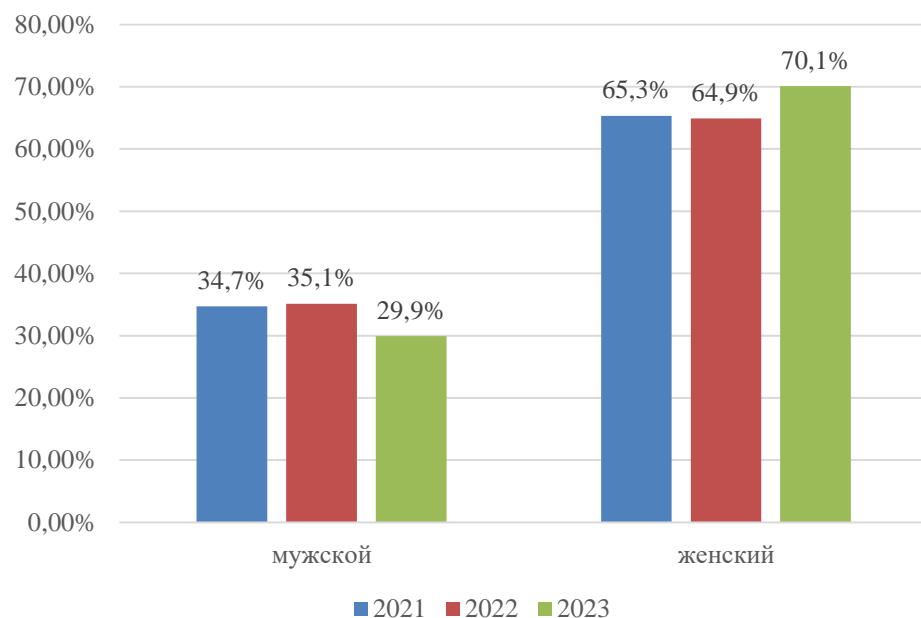


Рисунок 1. Гендерное распределение респондентов (вопрос 1.2)

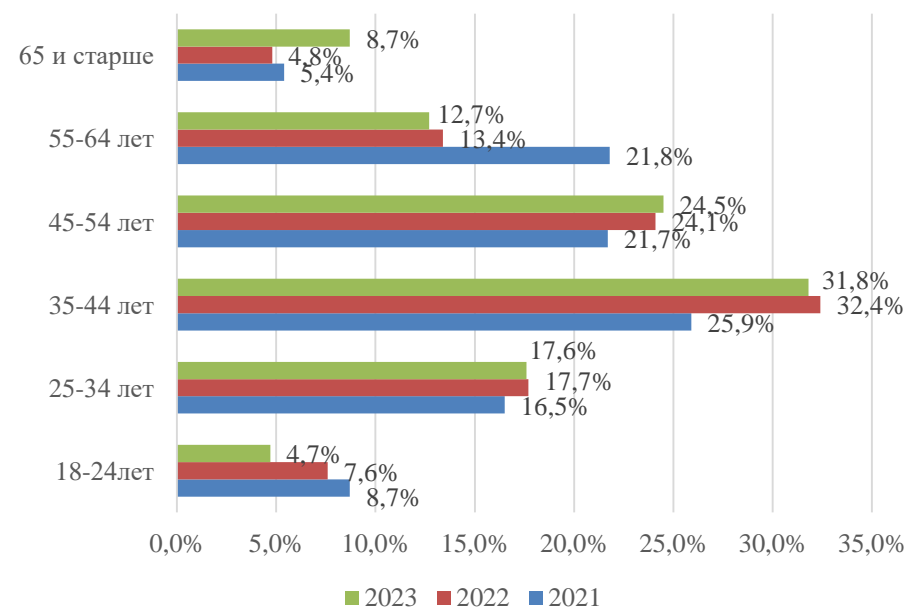


Рисунок 2. Возрастное распределение респондентов (вопрос 1.3)

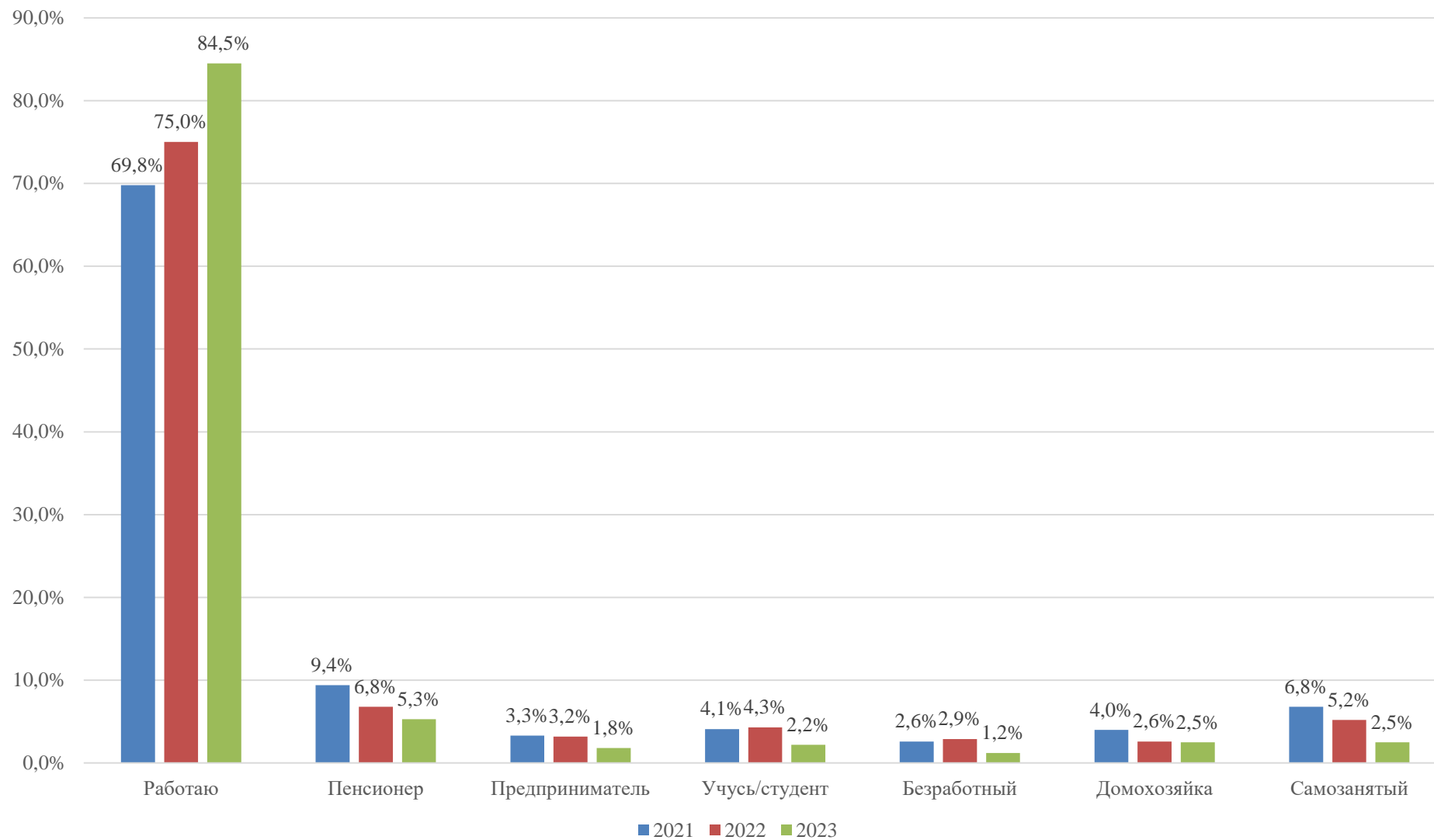


Рисунок 3. Основное занятие в настоящее время (вопрос 1.4)

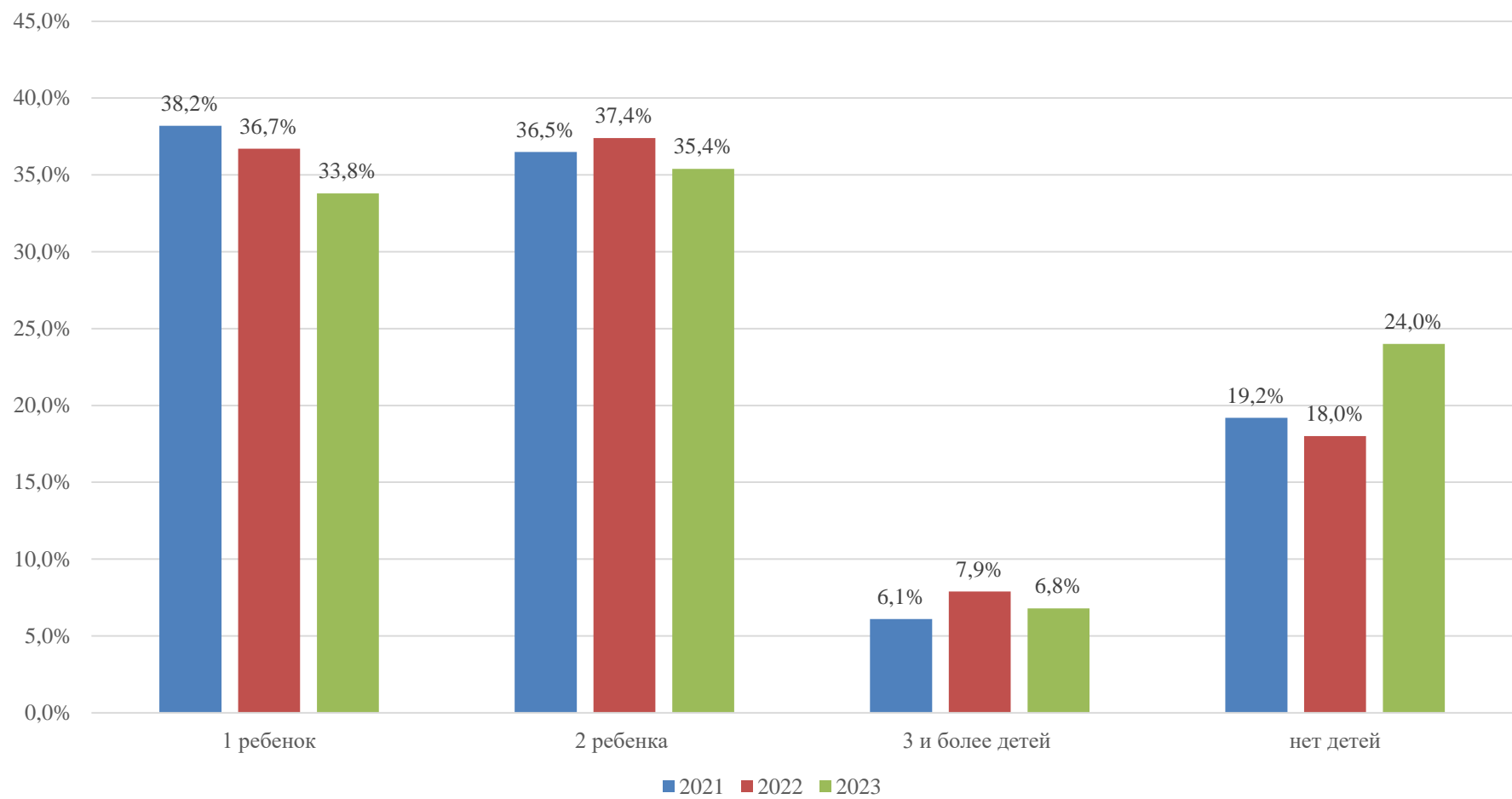


Рисунок 4. Количество детей в семье (вопрос 1.5)

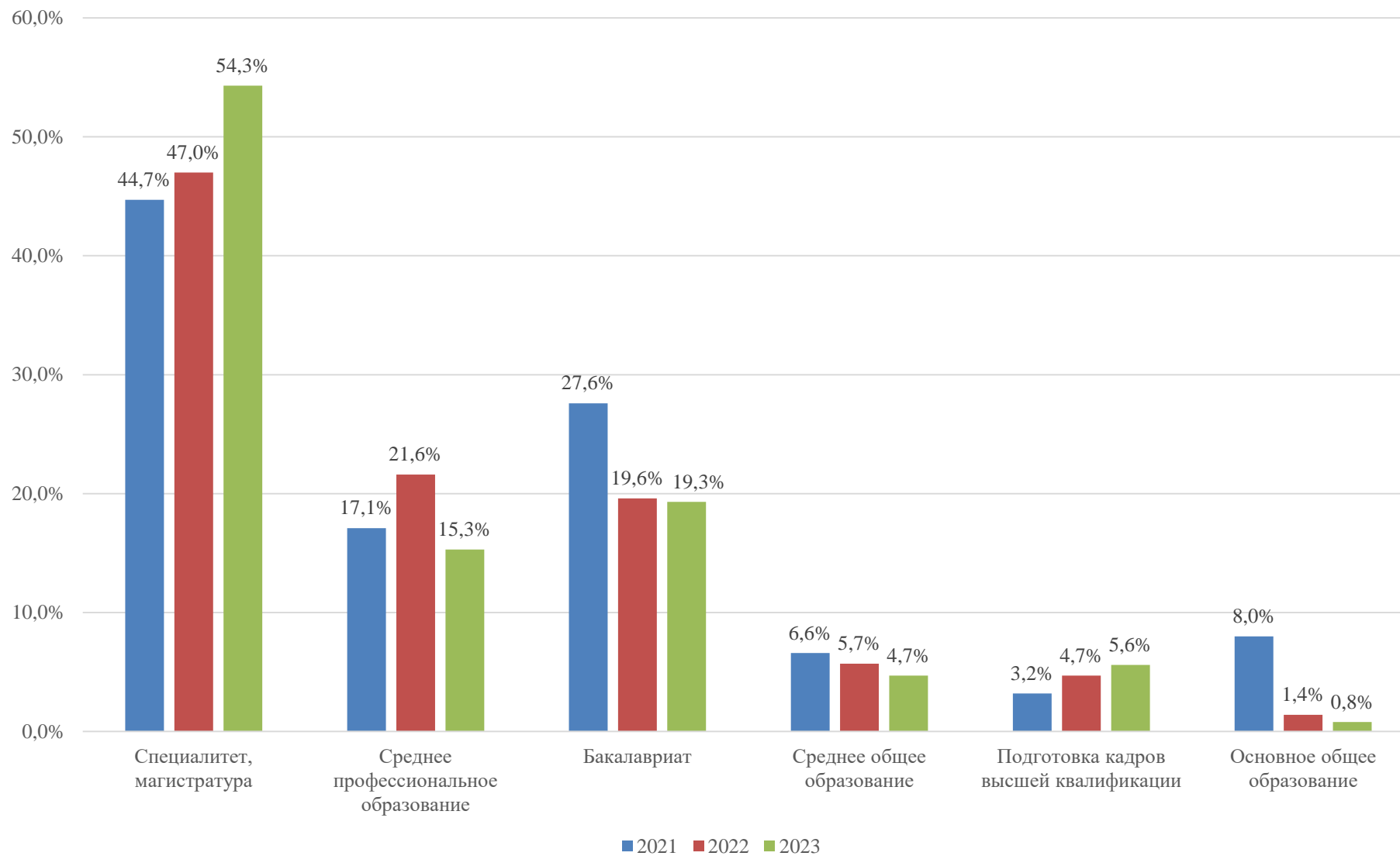


Рисунок 5. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

Материальное положение по результатам исследования 2023 года оценивается почти половиной респондентов (51,2%) следующей формулировкой: «Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг / кредит». Данный вариант ответа свидетельствует о достаточно низкой покупательной способности жителей. Стабильно невысокий уровень материального благосостояния респондентов обнаруживается в динамике 2021-2023: так, в 2021 году соответствующий вариант ответа был указан 43,9%, в 2022 году – 48,6%, что говорит о стабильно невысоком уровне материального благосостояния респондентов. Также можно отметить рост данного показателя (таблица 2).

Таблица 2. Материальное положение респондентов (вопрос 1.7),
% от респондентов

№	Критерий	2021 год	2022 год	2023 год
а	Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг / кредит	43,9	48,6	51,2
б	У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	16,0	20,7	14,8
в	В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	24,4	17,9	18,3
г	Нам не всегда хватает денег даже на еду	4,8	4,3	5,0
д	Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	7,3	6,8	9,9
е	У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	3,6	1,7	0,8

Раздел 2. Востребованность финансовых услуг

В рамках данного раздела мы выяснили, какие финансовые услуги, продукты и возможности актуальны в повседневной деятельности жителей области; отдельно нами были рассмотрены причины отказа от потребления данных продуктов и услуг. Наиболее востребованной финансовой услугой на протяжении 2021-2023 гг. остаются банковские вклады; при этом процент тех, кто пользуется данным инструментом в настоящее время (на момент опроса), неуклонно снижается. Так, в 2023 г. пользуются в данный момент времени банковскими вкладами 22,6% респондентов; в то время как в 2022 – 29,9%, в 2021 г. – 32,1%. Таким образом, за рассматриваемый период исследований данное значение колеблется на уровне трети – четверти опрошенных, что говорит об устойчивом интересе жителей области к данной финансовой услуге. У 5,2% опрошенных нет вклада в настоящий момент времени, но они пользовались им в течение последних 12 месяцев; в 2022 году данный показатель составил 9,1%, а в 2021 году – 6,1%. Число лиц, не пользовавшихся банковскими вкладами в последние 12 месяцев, после незначительного снижения в 2022 г., в 2023 г. демонстрирует заметный рост (2021 год - 61,8%, 2022 год - 61,0%, 2023 год - 72,2%).

Использование и потребление иных финансовых услуг (характеризуемое вариантом ответа «имеется сейчас») практически не характерно для жителей области и находится в диапазоне от 0,5% (договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе; договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации) до 1,6% (индивидуальный инвестиционный счёт; договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе). Соответственно, количество респондентов, не пользовавшихся тем или иным финансовым инструментом на протяжении последнего года, составило от 96,1% до 98,3%.

В динамике 2021-2023 гг. по всем видам услуг остаётся незначительным число жителей, выбравших вариант «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев». Так, среднее значение данного варианта в 2021 году составило 4,45%, в 2022 году - 2,05%, в 2023 г. – 2,06%. В целом, наименее востребованными на протяжении трёх лет остаются такие услуги, как «индивидуальный инвестиционный счёт», «инвестиционное страхование жизни», которые практически не используются жителями Курской области в настоящее время, а также в течение последнего года. Таким образом, перечень актуальных для респондентов финансовых услуг является весьма ограниченным; большая часть

жителей, имеющих опыт применения или использования финансовых продуктов, предпочитает самый классический - банковские вклады (таблица 3).

Таблица 3. Основные финансовые услуги (вопрос 2.1),
% от респондентов

№ п/п	Вид финансовой услуги	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
1	Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,5	0,3	0,5	6,1	0,5	2,3	93,4	99,2	97,2
2	Брокерский счет	0,8	0,9	0,8	4,6	0,7	1,2	94,6	98,4	98,0
3	Инвестиционное страхование жизни	0,8	0,7	0,8	0,5	0,5	1,2	98,7	98,8	98,0
4	Индивидуальный инвестиционный счет	2,0	4,4	1,6	0,3	0,6	1,4	97,7	95,0	97,0
5	Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	0,6	2,0	0,5	6,9	2,2	1,8	92,5	95,8	97,7
6	Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	1,1	1,3	1,6	6,3	1,7	2,3	92,6	97,0	96,1
7	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	0,5	1,1	0,6	4,8	1,1	1,1	94,7	97,8	98,3
8	Банковский вклад	32,1	29,9	22,6	6,1	9,1	5,2	61,8	61,0	72,2

В динамике 2021-2023 гг. главной причиной отказа от финансовых услуг и инструментов по-прежнему является недостаточное количество свободных денег; данный показатель в 2023 г. составил 80,3% (2022 г. - 80,4%, 2021 г. – 72,3%). Таким образом, стабильно почти три четверти жителей области вынуждены отказываться от финансовых услуг и

продуктов в силу отсутствия свободных денежных средств. Также заметной причиной отказа от данных услуг на протяжении 2021-2023 гг. является недоверие финансовым организациям; при этом в текущем году данный показатель заметно снизился: 2023 г. – 8,8%, 2022 г. – 12,4%, 2021 г. – 12,9%. При этом несколько увеличился процент указавших вариант, связанный с низкой предлагаемой процентной ставкой: в текущем году его выбрали 10,8% респондентов (в 2022 г. – 8,3%, 2021 г. – 8,6%). Остальные варианты ответа («использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)», «данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи», «отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня») на протяжении всего периода исследования указываются меньшинством респондентов в диапазоне от 0,5% до 7,4%. Как видим, основными причинами отказа от использования финансовых услуг стабильно остаются недостаточное количество свободных денег, низкий уровень доверия финансовым организациям, низкая предлагаемая процентная ставка (таблица 4).

Таблица 4. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.2),
% от респондентов

№ п/п	Причина отказа	2021 год	2022 год	2023 год
1	У меня недостаточно свободных денег	72,3	80,4	80,3
2	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	12,9	12,4	8,8
3	Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)	6,2	4,6	2,3
4	Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	4,0	7,1	7,4
5	Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	8,6	8,3	10,8
6	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	0,5	3,6	2,5

Нами была выяснена кредитная и заемная активность жителей области. Было обнаружено, что в 2023 году не пользовались за последние 12 месяцев различными способами займов и кредитования в среднем 93,69% респондентов. Данный показатель на протяжении 2021-2023 гг. остаётся очень высоким (2022 г. – 92,81%, 2021 г. - 92,32%). Непосредственно на момент опроса респонденты пользуются лишь такими видами займа и кредитования, как:

использование кредитного лимита по кредитной карте (17,2%), онлайн-кредит в банке (15,9%), иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом (15,1%). Характерно, что банковские услуги в виде кредитования как в офлайн, так и в онлайн-формате популярны у респондентов практически в равной степени; более того, в текущем году наблюдается незначительный перевес у онлайн-кредитования. Можно говорить о всё большем распространении и популяризации банковских онлайн-услуг и операций в целом. В динамике 2021-2023 гг. данные три финансовые услуги (онлайн-кредит в банке, использование кредитного лимита по кредитной карте, иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом) остаются устойчиво актуальными, а в текущем году некоторые из них демонстрируют как незначительный рост, так и некоторое снижение востребованности относительно 2022 года. При этом в актуальном опыте последних 12 месяцев те или иные финансовые услуги, связанные с кредитованием, указаны лишь незначительным количеством респондентов; средний процент в 2023 году составил 1,24% (в 2022 г. - 1,72% в 2021 году – 3,83%) (таблица 5).

Таблица 5. Основные финансовые услуги (вопрос 2.3),
% от респондентов

№ п/п	Вид финансовой услуги	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
1.1	Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	0,3	0,5	0,1	3,2	0,0	0,2	96,5	99,5	99,7
1.2	Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	0,4	0,8	0,1	3,2	0,0	0,1	96,4	99,2	99,8
2	Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	0,2	0,9	0,8	3,4	0,8	0,5	94,6	98,3	98,7
3.1	Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	0,1	0,6	0,2	3,4	0,3	0,1	96,5	99,1	99,7

№ п/п	Вид финансовой услуги	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
3.2	Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,1	0,2	0,2	0,4	0,2	0,2	99,5	99,6	99,6
4.1	Заём в ломбарде	0,1	0,5	0,6	3,4	0,9	0,5	96,5	98,6	98,9
4.2	Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	0,3	0,3	0,5	6,0	0,8	0,1	93,7	98,9	99,4
5.1	Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	12,8	12,5	15,9	2,9	3,0	3,5	84,3	84,5	80,6
5.2	Использование кредитного лимита по кредитной карте	10,1	19,5	17,2	4,0	3,6	3,5	85,9	76,9	79,3
6	Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом	12,3	18,9	15,1	8,4	7,6	3,7	79,3	73,5	81,2

Результаты исследования 2023 года свидетельствуют, что преобладающей причиной отказа от финансовых услуг, связанных с займом или кредитованием, остаётся общее негативное отношение к кредитам и займам как таковым, а также нежелание жить в долг. В текущем 2023 году данный вариант указали 52,8% (в 2022 г. - 42,0%, 2021 г. – 36,0%). Таким образом, данный фактор остаётся стабильным и демонстрирует устойчивый рост на протяжении всего периода исследования. Отметим также, что около четверти респондентов указали вариант «процентная ставка слишком высокая» - 26,2% (оставаясь примерно на уровне 2022 г. – 27,2% и 2021 г. – 26,3%), что также демонстрирует стабильность данного фактора на протяжении периода исследования. Можно предположить, что кредитная нагрузка со стороны банков на население области остаётся стабильно высокой. Одной из важных причин является также низкий уровень доверия финансовым организациям, при этом данный вариант в 2023 г. демонстрирует заметный рост после столь же заметного снижения в 2022 г. (2023 г. – 14,6%, 2022 г. – 6,6%, 2021 г. – 12,5%). В то же время в динамике 2021-2023 гг. неуклонно снижается число жителей региона, не испытывающих необходимости в заёмных средствах: так, в 2023 г. оно составило 11,5% (для сравнения: 2022 г. – 19,4%, в 2021 г. – 23,5%). То есть, на протяжении всего периода исследования заметно растёт необходимость населения в заёмных средствах, что может объясняться сложной социально-экономической ситуацией. Также по итогам исследований 2021-2023 гг. можно зафиксировать относительную популярность других

способов получения займов, в том числе, неформальных (данный вариант в 2023 г. указали 7,2%). Остальные варианты ответа стабильно указываются незначительным числом опрошенных (таблица 6).

Таблица 6. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.4), % от респондентов

№ п/п	Причины отказа от использования финансовых услуг	2021 год	2022 год	2023 год
1	Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	36,0	42,0	52,8
2	Процентная ставка слишком высокая	26,3	27,2	26,2
3	Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	3,3	9,2	4,6
4	Нет необходимости в заёмных средствах	23,5	19,4	11,5
5	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	0,2	2,5	2,5
6	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	12,5	6,6	14,6
7	Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	7,6	11,7	7,2
8	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	2,6	2,2	3,0
9	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	0,1	1,5	0,9
10	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	2,5	5,6	3,9

Было установлено, что основной платёжной картой для респондентов в 2023 году остаётся зарплатная карта (85,8%), демонстрирующая небольшой рост популярности (2021 г. – 82,1%, 2022 г. – 84,8%). В целом зарплатная карта остаётся основной платёжной картой на протяжении всего периода исследования. По-прежнему около трети жителей региона пользуются кредитной картой (2023 г. – 30,1%, 2022 г. – 31,2%, 2021 г. - 28,8%). При этом частота применения расчетных (дебетовых) карт для получения пенсий и иных социальных выплат, а также других расчетных (дебетовых) карт после некоторого снижения популярности в 2022 году, в текущем году вновь выросла и составила 27,1% и 16,4% респондентов соответственно. В целом, каждый из видов платёжных карт является достаточно востребованным у жителей Курской области (таблица 7).

Таблица 7. Основные платежные карты (вопрос 2.5),
% от респондентов

№ п/п	Вид платежной карты	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
1	Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	82,1	84,8	85,8	5,2	2,3	0,5	12,7	12,9	13,7
2	Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	30,3	23,1	27,4	4,1	6,2	2,9	65,6	70,7	69,7
3	Кредитная карта	28,8	31,2	30,1	1,9	8,4	2,6	69,3	60,4	67,3
4	Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	19,1	15,8	16,4	2,2	1,4	2,3	78,7	82,8	81,3

В структуре факторов отказа населения от использования платёжных карт в течение 2021-2023 гг. заметны серьёзные изменения. Так, в 2023 г. основным фактором респонденты указали отсутствие необходимых документов; в то же время ранее в 2021-2022 гг. данный показатель не был указан ни одним респондентом. Данный вопрос нуждается в дополнительном изучении, так как заведение платёжной карты, как правило, не связано с наличием особых документов и

является достаточно простым. В 2023 г. при этом заметно снизилось число респондентов, которые не используют платёжную карту по причине недостаточного количества денег для хранения их на счёте: в текущем году такой вариант указал каждый третий респондент (33,9%) – в 2022 г. этот показатель составил 46,9%, в 2021 г. – 45,3%. Однако, несмотря на снижение показателя, в 2023 г. он всё равно остаётся достаточно значимым. В десять раз реже в 2023 г. относительно прошлого года указан такой вариант, как «платёжная карта есть у других членов моей семьи», что говорит о неактуальности данного фактора в текущем году (2021 г. – 3,8%, 2022 г. – 18,8%, 2023 г. – 1,8%). Также резко снизилось значение таких факторов, как высокая стоимость обслуживания счёта/платёжной карты (2021 г. – 15,1%, 2022 г. – 12,5%, 2023 г. – 1,8%) и отдалённость расположения отделений банков от места жительства (2021 г. – 7,5%, 2022 г. – 9,4%, 2023 г. – 1,8%). Отметим также, что в 2023 году вновь значимо выросло число жителей области, не доверяющих банкам (кредитным организациям) – такую причину указал почти каждый четвёртый респондент (23,2%) – (в 2021 г. – 32,1%, в 2022 г. – 6,3%) (таблица 8).

Таблица 8. Основные причины отказа от использования платежных карт (вопрос 2.6),
% от респондентов

№ п/п	Причины отказа от использования платежных карт	2021 год	2022 год	2023 год
1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня	7,5	9,4	1,8
2	У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	45,3	46,9	33,9
3	Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	32,1	6,3	23,2
4	Платежная карта есть у других членов моей семьи	3,8	18,8	1,8
5	Банкоматы находятся слишком далеко от меня	0,0	6,3	3,6
6	В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	0,0	6,3	5,4
7	Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	15,1	12,5	1,8
8	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	0,0	0,0	39,3

Расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты, пользуется в настоящее время 29,9% опрошенных, что чуть меньше совпадающих значений 2021 и 2022 г. (31,7%). По-прежнему около двух третей жителей региона в течение последнего года не пользовались данной финансовой услугой; при этом данный показатель демонстрирует определённый рост после снижения в 2022 г. (2023 г. – 63,1%, 2022 год – 59,9%, 2021 год – 64,5%) (таблица 9).

Таблица 9. Использование текущего счета в текущем году (вопрос 2.7),
% от респондентов

№ п/п	Использование текущего счета в текущем году	2021 год	2022 год	2023 год
1	Не использовался за последние 12 месяцев	64,5	59,9	63,1
2	Имеется сейчас	31,7	31,7	29,9
3	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	3,8	8,4	7,0

Было установлено, что в течение последнего года жители области достаточно активно пользовались различными типами дистанционного доступа к банковскому счёту. Наиболее популярным в 2023 г. были денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета; также стоит отметить, что данный тип доступа остаётся самым распространённым на протяжении 2021-2023 гг. и неизменно растёт (2021 г. – 58,4%, 2022 г. – 68,8%, 2023 г. – 70,5%). Далее с практически идентичными значениями указаны: денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона – 42,7% (2021 г. – 30,9%, 2022 г. – 44,4%), а также денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) – 42,2% (2021 г. – 53,6%, 2022 г. – 53,9%). На последнем месте по популярности в 2023 г. денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер – 28,1% (2021 г. – 28,2%, 2022 г. – 36,7%). Отметим, что в 2023 году рост популярности демонстрирует лишь такой тип доступа, как денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета;

при этом все виды доступа к банковскому счёту являются устойчиво распространёнными и применяются от одной до двух третей населения (таблица 10).

Таблица 10. Типы дистанционного доступа к банковскому счёту (вопрос 2.8),
% от респондентов

№ п/п	Типы дистанционного доступа к банковскому счёту	Да, пользовался (-ась)			Нет, не пользовался (-ась)		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
1	Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	58,4	68,8	70,5	41,6	31,2	29,5
2	Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	53,6	53,9	42,2	46,4	46,1	57,8
3	Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	28,2	36,7	28,1	71,8	63,3	71,9
4	Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)	30,9	44,4	42,7	69,1	55,6	57,3

Основными причинами отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту по итогам исследования 2023 года являются отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов (48,7%), а также отсутствие навыков использования технологий дистанционного доступа (40,2%). Данные факторы являются основными в динамике 2021-2023 гг. и в текущем году демонстрируют разнонаправленные изменения: на 8,2% выросло число респондентов, которые не уверены в безопасности Интернет-сервисов (2021 г. – 54,2%, 2022 г. – 40,5%). Напротив, на 5,5% снизилось количество жителей области, которые по самооценке не владеют в должной мере современными дистанционными технологиями (2021 г. - 38,3%, 2022 г. – 45,7%). Таким образом, доверие Интернет-сервисам в текущем году снизилось, а

оценка собственных навыков применения технологий дистанционного доступа к банковскому счёту – выросла. Отсутствие необходимого оборудования (компьютера, ноутбука, планшета, смартфона) как причина отказа от использования дистанционного доступа к банковском счёту стало заметно более значимым в 2023 году и в целом в динамике 2021-2023 гг. демонстрирует устойчивый рост (2021 г. - 12,9%, 2022 г. – 20,7%, 2023 г. – 25,6%). Можно предположить, что рост актуальности данной причины связан с подорожанием иностранной техники и гаджетов в 2022-2023 гг. Также отметим, что проблема слабого интернет-подключения или его отсутствия в 2023 году стала актуальнее на 3,3%, но по-прежнему остаётся наименее значимой (2021 г. – 3,5%, 2022 г. – 5,2%, 2023 г. – 8,5%). (таблица 11).

Таблица 11. Причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту (вопрос 2.9),
% от респондентов

№ п/п	Причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту	2021 год	2022 год	2023 год
1	У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	12,9	20,7	25,6
2	Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	54,2	40,5	48,7
3	Я не обладаю навыками использования таких технологий	38,3	45,7	40,2
4	У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	3,5	5,2	8,5

Результаты исследования 2023 г. свидетельствуют, что основные страховые продукты по-прежнему малоактуальны для жителей региона. Так, средняя доля респондентов, не пользовавшихся в течение последнего года теми или иными страховыми продуктами, представленными в вопросе, в 2023 году составляет 85,3% (в 2022 г. - 84,7%, 2021 год – 80,8%). Наиболее востребованным страховым продуктом, используемым респондентами на момент опроса, является другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования – 14,0% (2021 г. – 21,9%, 2022 г. – 15,5%), демонстрируя, таким образом, тенденции снижения актуальности. Примерно по-прежнему мало востребованы жителями региона такие страховые продукты, как добровольное страхование жизни (2021 год - 10,0%, 2022 год - 12,3%, 2023 г. – 8,7%) – здесь мы наблюдаем снижение показателя в текущем году; а также другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (2021 год - 10,7%, 2022 год - 10,4%, 2023 год – 12,7%) – что демонстрирует небольшой рост. В целом

отметим, что представленными страховыми продуктами пользуются в данный момент времени от 8,7% до 14,0% респондентов, а пользовались за последние 12 месяцев от 2,3% до 3,4% жителей области. Таким образом, актуальность основных страховых продуктов сохраняется на достаточно низком уровне (таблица 12).

Таблица 12. Основные страховые продукты (вопрос 2.10),
% от респондентов

№ п/п	Основные страховые продукты	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
1	Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное 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)	21,9	15,5	14,0	3,1	0,6	2,3	75,0	83,9	83,7
2	Добровольное страхование жизни (на случай смерти,	10,0	12,3	8,7	5,1	1,6	3,0	84,9	86,1	88,3

№ п/п	Основные страховые продукты	Имеется сейчас			Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев			Не использовался за последние 12 месяцев		
		2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
	дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренды, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)									
3	Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	10,7	10,4	12,7	6,7	5,4	3,4	82,6	84,2	83,9

Главной причиной отказа от использования страховых продуктов респонденты указали отсутствие смысла в страховании – данный вариант ответа выбрали 52,5% опрошенных. Стоит отметить, что данный показатель демонстрирует заметный рост в динамике 2021-2023 гг. (2021 г. - 37,1%, 2022 г. - 44,8%), и стабильно остаётся ключевым на всём протяжении исследования. Вторым по значимости фактором в текущем году опрошенные указали высокую стоимость страхового полиса – такой вариант выбрал почти каждый третий житель области (31,7%). Данный фактор также демонстрирует устойчивый рост на протяжении 2021-2023 гг. (2021 г. – 19,1%, 2022 г. – 24,4%). Напротив, снизился уровень поддержки других вариантов: так, вариант «договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи» в 2023 г. выбрали 6,4% респондентов (2021 г. – 4,4%, 2022 г. – 10,0%); вариант «другие невыгодные условия страхового договора» - 7,5% (2021 г. – 15,0%, 2022 г. – 10,8%). Несмотря на снижение значимости, остаётся актуальным в 2023 г., указанный каждым пятым жителем региона вариант, связанный с недоверием страховым организациям – 21,4% (2021 г. – 27,9%, 2022 г. – 27,5%). Остаётся по-прежнему малозначимым фактор далёкого расположения отделений страховых организаций от места проживания. В целом, можно отметить устойчивое отсутствие интереса жителей области к страховым продуктам и услугам, их недоверие страховым организациям, а также высокую стоимость страхового полиса как ключевые причины отказа от использования страховых продуктов (таблица 13).

Таблица 13. Причины отказа от использования страховых продуктов (вопрос 2.11),
% от респондентов

№ п/п	Причины отказа от использования страховых продуктов	2021 год	2022 год	2023 год
1	Не вижу смысла в страховании	37,1	44,8	52,5
2	Стоимость страхового полиса слишком высокая	19,1	24,4	31,7
3	Я не доверяю страховым организациям	27,9	27,5	21,4
4	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	4,4	10,0	6,4
5	Другие невыгодные условия страхового договора	15,0	10,8	7,5
6	Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	3,3	1,3	1,3

В завершение можно подвести промежуточные итоги. Общий уровень финансовой активности населения Курской области остаётся на относительно низком уровне. Основной и практически единственной финансовой услугой, которой в настоящее время пользуются респонденты, является банковский вклад. Главная причина отказа от финансовых продуктов и услуг - недостаточное количество свободных денежных средств; в меньшей мере – низкий уровень предлагаемой процентной ставки и низкий уровень доверия финансовым организациям. Подавляющее большинство жителей области не пользуется такими видами финансовых услуг, как займы и кредиты, в основном по причине негативного отношения к данным услугам и общего нежелания жить в долг. Зарплатная карта остаётся основной платёжной картой для большинства респондентов, а основным типом дистанционного доступа к банковскому счёту являются денежные переводы/ платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета. Главные причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту – низкая оценка собственных навыков владения технологиями дистанционного доступа, а также отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов. Основные страховые продукты используются незначительной частью населения; жители области в основном не видят в данных продуктах смысла, недостаточно доверяют страховым организациям или стоимость страхового полиса является для них слишком высокой.

Раздел 3. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги

В данном разделе нами рассматривается уровень удовлетворенности работой основных российских финансовых институтов в регионе, степень доверия им, а также удовлетворенность товарами и услугами, которые они предоставляют.

Выявлено, что банки остаются главным типом финансовых организаций, с которыми сталкиваются жители области, (2023 г. - 95,7%, 2022 г. – 95,2%, 2021 г. – 95,6%). На протяжении 2021-2023 гг. подавляющее большинство респондентов указывают банки как финансовую организацию, с которой им приходилось непосредственно взаимодействовать.

Гораздо реже указываются такие финансовые организации и институты, как субъекты страхового дела (2023 г. – 22,6%, 2022 г. – 24,3%, 2021 год – 32,1%), негосударственные пенсионные фонды (2023 г. – 15,4%, 2022 г. – 18,3%, 2021 г. – 26,9%) и микрофинансовые организации (2023 г. – 13,6%, 2022 г. – 14,5%, 2021 г. – 13,7%). Как видим, с данными финансовыми организациями на протяжении 2021-2023 гг. жители Курской области сталкиваются всё реже. Остальные финансовые организации указаны опрошенными в 2023 году на уровне от 5,0% до 10,4%, что приблизительно соответствует тенденции 2021-2022 гг. по соответствующим вариантам ответа.

Жители области высказывают стабильно высокий уровень удовлетворенности работой следующих финансовых организаций:

- банки (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 86,5%, 2022 г. – 88,5%, 2023 г. – 87,3%);
- субъекты страхового дела (общая степень удовлетворённости: 2021 г. - 79,6%, 2022 г. - 79,8%, 2023 г. – 69,1% - некоторое снижение показателя).

В текущем 2023 году заметно снизился общий уровень удовлетворённости работой следующих финансовых организаций:

- сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 28,8%, 2022 г. – 69,1%, 2023 г. – 37,8%);
- негосударственных пенсионных фондов (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 75,3%, 2022 г. – 72,4%, 2023 г. – 46,7%);

- ломбардов (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 60,0%, 2022 г. – 46,4%, 2023 г. – 31,5%).

Несколько снизилась, но осталась в целом на том же уровне удовлетворённость следующими финансовыми организациями:

- микрофинансовые организации (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 18,7%, 2022 г. – 32,7%, 2023 г. – 27,9%);

- брокеры (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 93,3%, 2022 г. – 36,3%, 2023 г. – 34%);

- кредитные потребительские кооперативы (общая степень удовлетворённости: 2021 г. – 26,8%, 2022 г. – 36,9%, 2023 г. – 32,6%).

Можно отметить, что в 2023 году снизилась удовлетворённость жителей региона работой всех финансовых организаций. В отдельных случаях снижение удовлетворённости заметное (обвальное), в других – в рамках общих тенденций. В целом в динамике 2021-2023 гг. можно отметить заметные колебания уровня удовлетворённости, сопровождаемые резкими скачками и падениями (таблица 14).

Таблица 14. Удовлетворенность респондентов работой / сервисом финансовых организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях (Вопрос 3.1), % от респондентов

№ п/п	Финансовые организации	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
		2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.
1	Банки	1,4	4,4	6,1	12,1	7,1	6,6	13,5	11,5	12,7	50,7	62,0	65,7	35,8	26,5	21,6	86,5	88,5	87,3
2	Ломбарды	8,6	13,4	35,9	31,4	40,2	32,6	40,0	53,6	68,5	59,0	38,4	23,9	1,0	8,0	7,6	60,0	46,4	31,5
3	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	11,0	7,4	24,5	60,2	23,5	37,7	71,2	30,9	62,2	22,0	44,1	34,0	6,8	25,0	3,8	28,8	69,1	37,8
4	Субъекты страхового дела (страховые организации,	9,9	5,9	12,8	10,5	14,3	18,1	20,4	20,2	30,9	77,0	65,5	62,4	2,6	14,3	6,7	79,6	79,8	69,1

№ п/п	Финансовые организации	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
		2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.
	общества взаимного страхования и страховые брокеры)																		
5	Микрофинансовые организации	57,1	26,4	37,5	24,2	40,9	34,6	81,3	67,3	72,1	18,1	30,6	21,3	0,6	2,1	6,6	18,7	32,7	27,9
6	Негосударственные пенсионные фонды	3,6	6,6	10,4	21,1	21,0	42,9	24,7	27,6	53,3	74,7	64,2	44,8	0,6	8,2	1,9	75,3	72,4	46,7
7	Брокеры	4,5	19,7	30	2,2	44,0	36	6,7	63,7	66	92,9	33,3	30	0,4	3,0	4	93,3	36,3	34
8	Кредитные потребительские кооперативы	47,5	12,3	33,7	25,7	50,8	33,7	73,2	63,1	67,4	20,8	31,1	25	6,0	5,8	7,6	26,8	36,9	32,6

Было установлено, что степень доверия различным финансовым организациям в определённой мере коррелирует с опытом взаимодействия респондентов с данными институтами. Наибольшее доверие жители области высказывают в отношении банков (2021 г. – 83,0%, 2022 г. – 85,0%, 2023 г. – 87,1%) и субъектов страхового дела (2021 г. – 54,5%, 2022 г. – 54,1%, 2023 г. – 62%). На примерно том же уровне относительно прошлого года осталось доверие кредитным потребительским кооперативам (2021 г. – 34,2%, 2022 г. – 16,3%, 2023 г. – 15,2%), хотя в динамике 2021-2023 по этому показателю заметно снижение. Ещё более резкое снижение уровня доверия на протяжении исследования 2021-2023 гг. жители области демонстрируют в отношении сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (2021 г. – 61,7%, 2022 г. – 23,4%, 2023 г. – 17,6%) и брокеров (2021 г. – 75,0%, 2022 г. – 11,9%, 2023 г. – 18,1%); при этом относительно 2022 г. результаты этих показателей в 2023 г. демонстрируют не столь значительные колебания. Определённым изменениям подвержены оценки уровня доверия негосударственным пенсионным фондам (2021 г. – 38,6%, 2022 г. – 45,3%, 2023 г. – 34,9%). Примерно на прежнем уровне осталось доверие ломбардам (2021 г. – 29,6%, 2022 г. – 22,3%, 2023 г. – 21%). Также заметно в динамике 2021-2023 гг. растёт уровень доверия микрофинансовым организациям, хотя всё равно остаётся незначительным (2021 г. – 8,1%, 2022 г. – 11,9%, 2023 г. – 19,8%). В целом, уровень

доверия финансовым организациям тех жителей области, которые непосредственно сталкивались с ними в последнее время, следует признать невысоким (таблица 15).

Таблица 15. Уровень доверия респондентов финансовым организациям (вопрос 3.2),
% от респондентов

№ п/п	Финансовые организации	Полностью НЕ доверяю			Скорее НЕ доверяю			Степень недоверия			Скорее доверяю			Полностью доверяю			Степень доверия		
		2021г.	2022 г.	2023г.	2021г.	2022 г.	2023г.	2021г.	2022 г.	2023г.	2021г.	2022 г.	2023г.	2021г.	2022 г.	2023г.	2021г.	2022 г.	2023г.
1	Банки	7,1	4,0	5,7	9,9	11,0	7,2	17,0	15,0	12,9	74,1	73,0	74,6	8,9	12,0	12,5	83,0	85,0	87,1
2	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	9,6	19,9	17,9	35,9	26,0	20,1	45,5	45,9	38	51,3	51,2	59,1	3,2	2,9	2,9	54,5	54,1	62
3	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	8,5	44,2	42,3	29,8	32,4	40,1	38,3	76,6	82,4	60,6	20,2	13,4	1,1	3,2	4,2	61,7	23,4	17,6
4	Негосударственные пенсионные фонды	21,9	29,4	23,4	39,5	25,3	41,7	61,4	54,7	65,1	36,8	44,0	32,6	1,8	1,3	2,3	38,6	45,3	34,9
5	Микрофинансовые организации	55,4	48,7	57,4	36,5	39,4	22,8	91,9	88,1	80,2	6,1	9,9	9,9	2,0	2,0	9,9	8,1	11,9	19,8
6	Ломбарды	21,2	45,9	49,0	49,2	31,8	30,0	70,4	77,7	79,0	27,1	19,7	17,6	2,5	2,6	3,4	29,6	22,3	21
7	Брокеры	10,9	57,3	52,1	14,1	30,8	29,8	25,0	88,1	81,9	73,9	9,7	16,0	1,1	2,2	2,1	75,0	11,9	18,1
8	Кредитные потребительские кооперативы	37,0	36,0	53,6	28,8	47,7	31,2	65,8	83,7	84,8	29,3	14,0	8,0	4,9	2,3	7,2	34,2	16,3	15,2

Было обнаружено, что жители Курской области в основном знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. В 2023 году большинство респондентов сталкивались со следующими банковскими продуктами:

- кредиты (2021 г. – 71,9%, 2022 г. – 69,5%, 2023 г. – 56,6%);
- вклады (2021 г. – 61,9%, 2022 г. – 56,8%, 2023 г. – 42,6%);
- расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные (2021 г. – 83,7%, 2022 г. – 83,4%, 2023 г. – 78,5%);
- кредитные карты (2021 г. – 47,3%, 2022 г. – 55,7%, 2023 г. – 41,0%);
- переводы и платежи (2021 г. – 58,1%, 2022 г. – 83,9%, 2023 г. – 79,7%).

В динамике 2021-2023 гг. каждая банковская услуга/продукт была известна респондентам или становилась объектом непосредственного потребления на уровне 41,0%-79,7%. При этом в 2023 г. с каждой из банковских услуг респонденты сталкивались реже, чем в 2022 г.

Гораздо реже население региона сталкивается с продуктами субъектов страхового дела:

- добровольное страхование жизни (2021 г. – 13,5%, 2022 г. – 16,2%, 2023 г. – 13,0%);
- другое добровольное страхование (2021 г. – 26%, 2022 г. – 20,3%, 2023 г. – 16,0%);
- обязательное медицинское страхование (2021 г. – 38,9%, 2022 г. – 38,4%, 2023 г. – 38,2%);
- другое обязательное страхование (2021 г. – 16,3%, 2022 г. – 26,1%, 2023 г. – 22,9%).

Ещё менее знакомы респонденты с услугами негосударственных пенсионных фондов: обязательное пенсионное страхование (2021 г. – 24,8%, 2022 г. – 26,2%, 2023 г. – 17,2%), негосударственное пенсионное обеспечение (2021 г. – 11,4%, 2022 г. – 21,6%, 2023 г. – 10,7%). Наименьший уровень знакомства жителей области характерен для услуг/продуктов микрофинансовых организаций (займы в микрофинансовых организациях (2021 г. – 10,8%, 2022 г. – 14,5%, 2023 г. – 10,9%); размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях (2021 г. – 10,7%, 2022 г. – 11,5%, 2023 г. – 6,5%)), кредитных потребительских кооперативов: (займы в кредитных потребительских кооперативах (2021 г. – 9,4%, 2022 г. – 9,3%, 2023 г. – 6,4%), размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах (2021 г. – 10,2%, 2022 г. – 9%, 2023 г. – 5,7%)), ломбардов (займы в ломбардах (2021 г. – 11,4%, 2022 г. – 10,4%, 2023 г. – 7,1%)) сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах (2021 г. – 7,5%, 2022 г. – 8,1%, 2023 г. – 5,8%), размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах (2021 г. –

17,2%, 2022 г. – 7,8%, 2023 г. – 5,7%)), а также с услугами/продуктами брокеров (индивидуальные инвестиционные счета (2021 г. – 19,2%, 2022 г. – 9%, 2023 г. – 6,1%).

Далее рассмотрим уровень удовлетворённости жителей региона работой финансовых организаций при оформлении и использовании рассмотренных выше услуг. Рассматривались только те респонденты, которые указали, что сталкивались с соответствующей услугой. Так, наиболее высоким является уровень удовлетворённости работой банков; данная тенденция прослеживается в динамике 2021-2023 гг. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные (2021 г. – 90,2%, 2022 г. – 92,4%, 2023 г. – 88,4%), переводы и платежи (2021 г. – 89,0%, 2022 г. – 93,4%, 2023 г. – 92,0%).

Также можно отметить стабильно высокий уровень удовлетворённости услугами и продуктами субъектов страхового дела: средний уровень удовлетворённости данными услугами составил в 2021 г. – 74,0%, 2022 г. – 60,0%, в 2023 г. – 70,4% а также негосударственных пенсионных фондов, средний уровень удовлетворённости услугами которых в 2021 г. составил 69,5%, в 2022 г. – 61,9%, в 2023 г. снизившись до 48,9%. Так, в динамике 2021-2023 гг. резко снизилась удовлетворённость негосударственным пенсионным обеспечением.

В динамике 2021-2023 наблюдается резкое снижение уровня удовлетворённости услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, а также брокеров. При этом относительно 2022 г. в текущем году уровень удовлетворённости по данным услугам ощутимо вырос, но всё равно находится на достаточно низком уровне. Так, удовлетворённость займами в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах составила в 2021 г. – 50,0%, в 2022 г. – 27,1%, в 2023 г. – 36,2%; размещением средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – в 2021 г. – 76,8%, в 2022 г. – 23,5%, в 2023 г. – 38,6%; индивидуальными инвестиционными счетами в 2021 г. – 89,4%, в 2022 г. – 18,5%, в 2023 г. – 32,8%; займами в ломбардах – в 2021 г. – 62,9%, в 2022 г. – 22,5%, в 2023 г. – 39,5%.

Также в 2023 г. относительно 2022 г. ощутимо вырос уровень удовлетворённости услугами микрофинансовых организаций и кредитных потребительских кооперативов, при этом, однако, всё равно оставаясь на невысоком уровне. Так, займами в микрофинансовых организациях в 2023 г. удовлетворены 26,6% (2021 г. – 18,8%, 2022 г. – 16,1%), размещением средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях – 21,5% (в 2021 г. – 13,4%, в 2022 г. –

17,1%), займами в кредитных потребительских кооперативах – 26,5% (2021 г. – 26,4%, 2022 г. – 16,3%), размещением средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах - 26,3% (2021 г. – 54,8%, 2022 г. – 14,1%).

Можно предположить, что по-прежнему наибольшая удовлетворённость высказывается респондентами относительно тех услуг, которые наиболее распространены, и, как следствие – с ними респонденты сталкиваются чаще. При этом те виды услуг и продуктов, которые ещё не стали привычными в силу незавершённости институционализации соответствующих рынков, в большей степени подвержены колебаниям пользовательских предпочтений, доверия и удовлетворённости. Отдельные высокие колебания уровня удовлетворённости в динамике 2021-2023 гг. могут быть объяснены малым объёмом подвыборки тех респондентов, которые пользуются той или иной услугой. (таблица 16).

Таблица 16. Удовлетворенность респондентов работой / сервисом финансовых организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг (вопрос 3.3), % от респондентов

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
		2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.
Банки	1.1. Кредиты	11,0	6,3	9,7	15,1	22,0	27,4	26,1	28,3	37,1	69,0	61,0	52,7	4,9	10,7	10,2	73,9	71,7	62,9
	1.2. Вклады	7,9	7,0	8,7	21,4	34,4	29,6	29,3	41,4	38,3	64,7	52,6	53,3	6,0	6,0	8,4	70,7	58,6	61,7
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	3,0	3,4	3,8	6,8	4,2	7,8	9,8	7,6	11,6	77,4	73,8	64,2	12,8	18,6	24,2	90,2	92,4	88,4
	1.4. Кредитные карты	12,9	6,9	6,3	14,0	15,0	25,6	26,9	21,9	31,9	62,9	65,2	54,6	10,2	12,9	13,5	73,1	78,1	68,1
	1.5. Переводы и платежи	6,6	2,7	2,9	4,4	3,9	5,1	11,0	6,6	8,0	70,4	67,8	58,7	18,6	25,6	33,3	89,0	93,4	92
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	61,1	61,5	47,7	20,1	22,4	25,7	81,2	83,9	73,4	16,7	13,5	22,0	2,1	2,6	4,6	18,8	16,1	26,6
	2.2. Размещение	64,8	60,5	47,7	21,8	22,4	30,8	86,6	82,9	78,5	12,0	13,2	16,9	1,4	3,9	4,6	13,4	17,1	21,5

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
		2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.
	средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях																		
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	32,8	57,7	46,9	40,8	26,0	26,6	73,6	83,7	73,5	17,6	13,0	20,3	8,8	3,3	6,2	26,4	16,3	26,5
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	31,1	57,5	43,9	14,1	28,4	29,8	45,2	85,9	73,7	54,1	10,8	21,1	0,7	3,3	5,2	54,8	14,1	26,3
Ломбарды	4. Займы в ломбардах	25,8	52,9	36,6	11,3	24,6	23,9	37,1	77,5	60,5	53,6	20,3	36,6	9,3	2,2	2,9	62,9	22,5	39,5
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	5.1. Добровольное страхование жизни	7,0 %	29,3	17,7	6,7	18,1	17,7	13,7	47,4	35,4	77,9	46,5	60,8	8,4	6,1	3,8	86,3	52,6	64,6
	5.2. Другое добровольное страхование	5,2	26,4	13,1	10,7	14,5	18,1	15,9	40,9	31,2	78,0	56,5	63,8	6,1	2,6	5,0	84,1	59,1	68,8
	5.3. Обязательное медицинское страхование	9,1	14,0	8,1	20,7	20,2	17,5	29,8	34,2	25,6	62,0	60,5	66,5	8,2	5,3	7,9	70,2	65,8	74,4
	5.4. Другое обязательное страхование	9,3	17,3	7,9	35,2	19,9	18,3	44,5	37,2	26,2	42,1	61,7	65,1	13,4	1,1	8,7	55,5	62,8	73,8
Сельскохозяйственные кредитные	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных	12,0	58,9	39,7	38,0	14,0	24,1	50,0	72,9	63,8	32,0	22,4	31,0	18,0	4,7	5,2	50,0	27,1	36,2

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
		2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.	2021г.	2022г.	2023г.
потребительские кооперативы	потребительских кооперативах																		
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	6,5	61,8	38,6	16,7	14,7	22,8	23,2	76,5	61,4	66,7	21,6	35,1	10,1	1,9	3,5	76,8	23,5	38,6
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*	7,0	20,7	12,8	23,0	13,8	25,0	30,0	34,5	37,8	66,1	62,0	58,1	3,9	3,5	4,1	70,0	65,5	62,2
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение**	9,9	26,2	32,7	21,1	15,4	31,8	31,0	41,6	64,5	33,5	55,2	32,7	35,5	3,2	2,8	69,0	58,4	35,5
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета	9,0	59,7	44,3	1,6	21,8	22,9	10,6	81,5	67,2	69,1	16,0	24,6	20,3	2,5	8,2	89,4	18,5	32,8

Было установлено, что по-прежнему в своём населённом пункте жители в основном сталкиваются с банками, реже – с субъектами страхового дела и негосударственными пенсионными фондами. Наиболее редко жители области имеют дело с услугами микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов.

Те жители области, которые отмечают, что сталкивались с соответствующими услугами, выражают высокий уровень удовлетворённости финансовыми услугами, предоставляемыми в их населённом пункте. Так, они в целом

удовлетворены качеством и количеством услуг, удобством расположения соответствующих организаций, а также имеющимся их выбором. По всем предложенным позициям степень удовлетворённости превысила 50%, при этом по большинству позиций в динамике 2021-2023 гг. наблюдается снижение уровня удовлетворённости.

Так, в наибольшей степени жители области удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания (2021 г. – 91,5%, 2022 г. – 89,2%, 2023 г. – 88,6%); количеством и удобством расположения банковских отделений (2021 г. – 92,1%, 2022 г. -77,1%, 2023 г. – 80,3%), количеством и удобством расположения субъектов страхового дела (2021 г. – 84,6%, 2022 г. – 80,1%, 2023 г. – 73,4%). Наименьший уровень удовлетворённости высказывается респондентами относительно следующих аспектов оказываемых финансовых услуг:

- количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов (2021 г. – 67,9%, 2022 г. – 59,1%, 2023 г. - 53,7%);

- имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг (2021 г. – 43,0%, 2022 г. – 52,9%, 2023 г. – 53,2%).

Средняя степень удовлетворенности жителей области финансовыми услугами, предоставляемыми в их населенном пункте, в 2021 году составила 74,1%, в 2022 году - 72,6%, в 2023 г. – 71,2%. Таким образом, заметно некоторое снижение уровня удовлетворённости, которая всё равно по-прежнему остаётся на достаточно высоком уровне (таблица 17).

Таблица 17. Уровень удовлетворенности респондентов финансовыми услугами, предоставляемыми в их населенном пункте (вопрос 3.4), % от респондентов

Удовлетворенность	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.
Качеством дистанционного банковского обслуживания	0,9	2,8	4,7	7,6	8,0	6,7	8,5	10,8	11,4	64,5	66,8	64,1	27,0	22,4	24,5	91,5	89,2	88,6

Удовлетворенность	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.
Количеством и удобством расположения банковских отделений	1,6	4,7	6,9	6,3	18,2	12,8	7,9	22,9	19,7	57,3	50,9	58,4	34,8	26,2	21,9	92,1	77,1	80,3
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	4,4	4,2	9,5	11,0	15,7	17,1	15,4	19,9	26,6	76,6	76,9	58,2	8,0	3,2	15,2	84,6	80,1	73,4
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	12,7	6,6	14,1	16,2	14,9	11,2	28,9	21,5	25,3	62,3	65,0	52,3	8,8	13,5	22,4	71,1	78,5	74,7
Качеством мобильной связи	3,0	4,5	6,9	10,7	18,7	17,2	13,7	23,2	24,1	68,8	60,4	59,9	17,5	16,4	16,0	86,3	76,8	75,9
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	2,3	5,7	6,2	17,2	27,8	18,1	19,5	33,5	24,3	52,6	52,2	55,8	27,9	14,3	19,9	80,5	66,5	75,7

Удовлетворенность	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	3,9	5,1	9,5	16,4	17,1	19,6	20,3	22,2	29,1	72,2	73,2	55,4	7,5	4,6	15,5	79,7	77,8	70,9
Количеством и удобством расположения брокеров	6,4	14,2	22,3	13,6	22,7	11,5	20,0	36,9	33,8	72,7	56,7	46,9	7,3	16,4	19,3	80,0	73,1	66,2
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	10,2	7,8	16,1	9,5	16,6	10,8	19,7	24,4	26,9	77,3	62,2	48,4	3,0	13,4	24,7	80,3	75,6	73,1
Качеством интернет-связи	3,5	5,7	8,0	13,8	18,7	16,9	17,3	24,4	24,9	68,4	60,6	60,8	14,3	15,0	14,3	82,7	75,6	75,1
Количеством и удобством расположения негосударственных	4,0	15,1	25,2	28,1	25,8	21,1	32,1	40,9	46,3	63,9	55,2	40,5	4,0	3,9	13,2	67,9	59,1	53,7

Удовлетворенность	Полностью НЕ удовлетворен (-а)			Скорее НЕ удовлетворен (-а)			Степень неудовлетворенности			Скорее удовлетворен (-а)			Полностью удовлетворен (-а)			Степень удовлетворенности		
	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.	2021г.	2022 г.	2023 г.
пенсионных фондов																		
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	2,9	15,4	21,1	3,3	23,1	13,3	6,2	38,5	34,4	90,9	54,6	43,8	2,9	6,9	21,8	93,8	61,5	65,6
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	10,8	18,5	25,4	46,2	28,6	21,4	57,0	47,1	46,8	39,7	47,4	39,1	3,3	5,5	14,1	43,0	52,9	53,2

Жителям области было предложено оценить по 5-балльной шкале различные каналы обслуживания по критерию доступности. Так, в 2023 г. наиболее доступными респонденты назвали кассы в отделении банка (сумма оценок «4» и «5» составила 67,8%), отделения почтовой связи (сумма оценок «4» и «5» составила 67,3%). Наименее доступными - банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (сумма оценок «4» и «5» составила 54,4%), платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (сумма оценок «4» и «5» составила 58,6%). Наибольшее количество негативных оценок в 2023 году респонденты поставили банкоматам и терминалам (устройствам без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка – сумма негативных оценок «1» и «2» составила 21,4%. В динамике 2021-2023 гг. можно проследить, что средняя оценка каждого канала обслуживания в течение каждого года находится в диапазоне от 3,6 до 4,3 без существенных изменений (таблица 18).

Таблица 18. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию доступности, где 1 - практически НЕ доступно, а 5 - легко доступно (вопрос 3.5), % от респондентов

Канал обслуживания	1			2			3			4			5		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Касса в отделении банка	1,6	6,4	6,8	2,6	2,5	5,9	19,3	18,6	19,5	17,0	16,2	16,9	59,5	56,3	50,9
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	2,0	8,0	7,8	6,4	6,8	5,8	20,7	20,1	24,2	26,5	16,7	15,6	44,4	48,4	46,6
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	4,8	10,4	11,1	6,6	8,9	10,3	21,8	23,1	24,2	21,3	21,6	15,3	45,5	36,0	39,1
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	12,0	8,0	7,5	6,9	4,2	5,9	16,6	19,2	22,7	22,9	23,8	17,0	41,6	44,8	46,9
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	2,9	11,2	8,2	9,8	3,5	6,6	24,0	29,8	26,6	15,7	18,0	17,0	47,6	37,5	41,6
Отделение почтовой связи	1,7	1,5	2,9	2,9	3,4	5,4	14,5	15,5	24,4	21,6	23,9	18,0	59,3	55,7	49,3

Далее респонденты оценивали каналы обслуживания по критерию скорости получения доступа. Так, все каналы обслуживания получили примерно равную высокую оценку. Сумма оценок «5» и «4» в 2023 году составила для каждого канала обслуживания от 62,0% до 68,1%. Сумма отрицательных оценок («1» и «2») находится в диапазоне от 15,5% для отделений почтовой связи до 19,2% для банкоматов или терминалов вне отделения банка. В динамике 2021-2023 гг. можно проследить, что средняя оценка каждого канала обслуживания в течение каждого года находится в диапазоне от 3,5 до 4,2 без существенных изменений. Таким образом, оценки в 2023 г. и в целом за период исследования являются относительно стабильными (таблица 19).

Таблица 19. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию скорости получения доступа, где 1 - на доступ тратю много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро (вопрос 3.6), % от респондентов

Канал обслуживания	1			2			3			4			5		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Касса в отделении банка	4,8	10,1	10,5	4,0	7,2	6,5	27,5	23,0	20,1	21,0	20,3	25,2	42,7	39,4	37,7
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	2,4	9,2	9,7	4,7	5,7	8,4	12,9	14,0	15,8	29,9	23,4	24,8	50,1	47,7	41,3
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	4,5	11,8	10,9	5,3	5,7	8,3	14,0	16,1	18,8	34,6	25,3	21,8	41,6	41,1	40,2
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	10,2	8,5	9,4	7,8	6,2	6,9	13,3	17,5	15,6	28,0	22,2	24,6	40,7	45,6	43,5
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	3,8	10,3	10,2	9,4	7,7	7,3	13,1	15,2	15,0	35,3	24,9	25,7	38,4	41,9	41,8
Отделение почтовой связи	10,6	5,2	6,5	7,8	7,9	9,0	20,7	20,1	21,4	31,7	24,8	21,1	29,2	42,0	42,0

Можно сделать ряд выводов. Наиболее часто респонденты сталкиваются с такими финансовыми организациями, как банки, в меньшей степени опрошенными указываются такие финансовые организации и институты, как субъекты страхового дела и микрофинансовые организации.

Жители области высказывают стабильно высокий уровень удовлетворенности работой следующих финансовых организаций: банки, субъекты страхового дела. При этом в 2023 году заметно снизился общий уровень удовлетворённости работой следующих финансовых организаций: сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов. В целом в 2023 году снизилась удовлетворённость жителей региона работой всех финансовых организаций.

Было установлено, что степень доверия различным финансовым организациям в определённой мере коррелирует с опытом взаимодействия респондентов с данными институтами. Наибольшее доверие жители области высказывают в

отношении банков и субъектов страхового дела. В целом, уровень доверия финансовым организациям тех жителей области, которые непосредственно сталкивались с ними в последнее время, следует признать невысоким.

Было обнаружено, что жители Курской области в основном знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные, переводы и платежи. Также можно отметить стабильно высокий уровень удовлетворённости услугами и продуктами субъектов страхового дела. При этом в динамике 2021-2023 наблюдается резкое снижение уровня удовлетворённости услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, а также брокеров.

В своём населённом пункте жители в основном сталкиваются с банками, реже – с субъектами страхового дела и негосударственными пенсионными фондами. Наиболее редко жители области имеют дело с услугами микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов. В наибольшей степени жители области удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания, количеством и удобством расположения банковских отделений, количеством и удобством расположения субъектов страхового дела. Наименьший уровень удовлетворённости высказывается респондентами относительно следующих аспектов оказываемых финансовых услуг: количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов; имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг. Жители области в целом достаточно высоко оценивают получаемые непосредственно в своём регионе услуги по критерию доступности и скорости получения доступа.

Вывод

Результаты мониторинга финансовой активности населения Курской области в 2023 году позволяют сделать следующие выводы. Общий уровень финансовой активности населения Курской области остаётся на относительно низком уровне. Основной и практически единственной финансовой услугой, которой в настоящее время пользуются респонденты, является банковский вклад. Главная причина отказа от финансовых продуктов и услуг - недостаточное количество свободных денежных средств; в меньшей мере – низкий уровень предлагаемой процентной ставки и низкий уровень доверия финансовым организациям. Подавляющее большинство жителей области не пользуется такими видами финансовых услуг, как займы и кредиты, в основном по причине негативного отношения к данным услугам и общего нежелания жить в долг. Зарплатная карта остаётся основной платёжной картой для большинства респондентов, а основным типом дистанционного доступа к банковскому счёту являются денежные переводы/ платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета. Главные причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту – низкая оценка собственных навыков владения технологиями дистанционного доступа, а также отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов. Основные страховые продукты используются незначительной частью населения; жители области в основном не видят в данных продуктах смысла, недостаточно доверяют страховым организациям или стоимость страхового полиса является для них слишком высокой.

Наиболее часто респонденты сталкиваются с такими финансовыми организациями, как банки, в меньшей степени опрошенными указываются такие финансовые организации и институты, как субъекты страхового дела и микрофинансовые организации.

Жители области высказывают стабильно высокий уровень удовлетворенности работой следующих финансовых организаций: банки, субъекты страхового дела. При этом в 2023 году заметно снизился общий уровень удовлетворённости работой следующих финансовых организаций: сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, ломбардов. В целом в 2023 году снизилась удовлетворённость жителей региона работой всех финансовых организаций.

Было установлено, что степень доверия различным финансовым организациям в определённой мере коррелирует с опытом взаимодействия респондентов с данными институтами. Наибольшее доверие жители области высказывают в отношении банков и субъектов страхового дела. В целом, уровень доверия финансовым организациям тех жителей области, которые непосредственно сталкивались с ними в последнее время, следует признать невысоким.

Было обнаружено, что жители Курской области в основном знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные, переводы и платежи. Также можно отметить стабильно высокий уровень удовлетворённости услугами и продуктами субъектов страхового дела. При этом в динамике 2021-2023 наблюдается резкое снижение уровня удовлетворённости услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, а также брокеров.

В своём населённом пункте жители в основном сталкиваются с банками, реже – с субъектами страхового дела и негосударственными пенсионными фондами. Наиболее редко жители области имеют дело с услугами микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов. В наибольшей степени жители области удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания, количеством и удобством расположения банковских отделений, количеством и удобством расположения субъектов страхового дела. Наименьший уровень удовлетворённости высказывается респондентами относительно следующих аспектов оказываемых финансовых услуг: количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов; имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг. Жители области в целом достаточно высоко оценивают получаемые непосредственно в своём регионе услуги по критерию доступности и скорости получения доступа.

В целом, жители Курской области предпочитают проверенные и ясные им формы финансового поведения, пользуясь далеко не всеми из возможных финансовых услуг и обращаясь лишь к немногим финансовым организациям. По-прежнему сильное влияние на финансово-экономические практики населения оказывает нехватка свободных денежных средств и общий невысокий уровень доверия ряду финансовых организаций. Однако высокая оценка населением соответствующих каналов обслуживания по критериям доступности и скорости получения доступа

свидетельствует о высоком уровне развития соответствующей инфраструктуры и о перспективах её развития и дальнейшего принятия жителями региона.

Табличные данные прикладного научного исследования 2021 года

I. Социально-демографические характеристики

Таблица №1. Общее количество респондентов (вопрос 1.1)

№ п/п	Муниципальное образование	Количество респондентов		Гендерное распределение				Возрастное распределение											
		Чел.	% от общего кол-ва жителей й МО	Муж.		Жен.		18-24лет		25-34 лет		35-44 лет		45-54 лет		55-64 лет		65 и старше	
				Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1	Беловский район	21	1,6%	10	47,6	11	52,4	1	4,8	1	4,8	6	28,6	6	28,6	7	33,2	0	0,0
2	Большесолдатский район	15	1,1%	3	20,0	12	80,0	1	6,7	2	13,3	2	13,3	4	26,7	6	40,0	0	0,0
3	Глушковский район	25	1,9%	7	28,0	18	72,0	2	8,0	6	24,0	8	32,0	7	28,0	2	8,0	0	0,0
4	Горшеченский район	22	1,7%	7	31,8	15	68,2	3	13,6	1	4,5	8	36,4	6	27,3	4	18,2	0	0,0
5	Дмитриевский район	20	1,5%	8	40,0	12	60,0	2	10,0	4	20,0	6	30,0	4	20,0	4	20,0	0	0,0
6	Железногорский район	17	1,3%	8	47,1	9	52,9	2	11,8	1	5,9	3	17,6	7	41,2	4	23,5	0	0,0
7	Золотухинский район	24	1,8%	8	33,3	16	66,7	3	12,5	6	25,0	3	12,5	12	50,0	0	0,0	0	0,0
8	Касторенский район	19	1,4%	8	42,1	11	57,9	3	15,8	1	5,3	1	5,3	5	26,3	5	26,3	4	21,0
9	Коньшевский район	12	0,9%	4	33,3	8	66,7	1	8,3	2	16,7	3	25,0	2	16,7	4	33,3	0	0,0
10	Корневский район	21	1,6%	8	38,1	13	61,9	6	28,6	5	23,8	3	14,3	2	9,5	4	19,0	1	4,8
11	Курский район	48	3,6%	18	37,5	30	62,5	3	6,3	9	18,8	16	33,2	7	14,6	13	27,1	0	0,0
12	Курчатовский район	19	1,4%	7	36,8	12	63,2	2	10,5	4	21,1	5	26,3	6	31,6	0	0,0	2	10,5
13	Льговский район	13	1,0%	1	7,7	12	92,3	0	0,0	4	30,8	0	0,0	1	7,7	7	53,8	1	7,7
14	Мантуровский район	17	1,3%	3	17,6	14	82,4	1	5,9	4	23,5	4	23,5	3	17,6	3	17,6	2	11,9
15	Медвенский район	20	1,5%	9	45,0	11	55,0	1	5,0	9	45,0	6	30,0	3	15,0	1	5,0	0	0,0
16	Обоянский район	27	2,0%	15	55,6	12	44,4	4	14,8	4	14,8	9	33,4	7	25,9	1	3,7	2	7,4
17	Октябрьский район	23	1,7%	12	52,2	11	47,8	8	34,8	2	8,7	6	26,1	0	0,0	4	17,4	3	13,0
18	Поныровский район	12	0,9%	5	41,7	7	58,3	1	8,3	1	8,3	2	16,8	4	33,3	4	33,3	0	0,0
19	Пристенский район	17	1,3%	5	29,4	12	70,6	1	5,9	2	11,8	3	17,6	5	29,4	4	23,5	2	11,8
20	Рыльский район	35	2,8%	23	65,7	12	34,3	14	40,0	0	0,0	10	28,6	0	0,0	7	20,0	4	11,4
21	Советский район	21	1,6%	6	28,6	15	71,4	0	0,0	2	9,5	4	19,0	6	28,7	5	23,8	4	19,0
22	Солнцевский район	17	1,3%	7	41,2	10	58,8	1	5,9	0	0,0	4	23,5	6	35,3	6	35,3	0	0,0
23	Суджанский район	31	2,3%	9	29,0	22	71,0	0	0,0	7	22,5	14	45,2	6	19,4	4	12,9	0	0,0

24	Тимский район	13	1,0%	5	38,5	8	61,5	2	15,3	0	0,0	3	23,1	3	23,1	5	38,5	0	0,0
25	Фатежский район	22	1,7%	7	31,8	15	68,2	0	0,0	3	13,6	4	18,2	6	27,3	5	22,7	4	18,2
26	Хомутовский район	24	1,9%	1	4,2	23	95,8	1	4,2	7	29,1	1	4,2	3	12,5	11	45,8	1	4,2
27	Черемисиновский район	10	0,8%	5	50,0	5	50,0	2	20,0	0	0,0	2	20,0	0	0,0	4	40,0	2	20,0
28	Щигровский район	11	0,8%	5	45,5	6	54,5	0	0,0	2	18,2	3	27,2	4	36,4	0	0,0	2	18,2
29	г. Курск	502	37,7%	181	36,1	321	63,9	34	6,8	92	18,3	123	24,5	94	18,7	126	25,1	33	6,6
30	г. Железногорск	142	10,6%	30	21,1	112	78,9	2	1,4	20	14,1	56	39,4	39	27,5	24	16,9	1	0,7
31	г. Курчатов	58	4,4%	21	36,2	37	63,8	4	6,9	8	13,9	12	20,7	22	37,9	10	17,2	2	3,4
32	г. Льгов	25	1,9%	2	8,0	23	92,0	2	8,0	4	16,0	9	36,0	8	32,0	2	8,0	0	0,0
33	г. Щигры	23	1,7%	12	52,2	11	47,8	9	39,1	6	26,1	5	21,8	0	0,0	3	13,0	0	0,0
ИТОГО		1326	100,0%	866	65,3%	460	34,7%	116	8,8%	219	16,5%	344	25,9%	288	21,7%	289	21,8%	70	5,3%

Таблица №2. Основное занятие в настоящее время (вопрос 1.4)

	Чел	%
Работаю	925	69,8
Безработный	35	2,6
Учусь/студент	55	4,1
Домохозяйка (домохозяин)	53	4,0
Пенсионер	124	9,4
Самозанятый	90	6,8
Предприниматель	44	3,3

Таблица №3. Количество детей в семье (вопрос 1.5)

	Чел	%
Нет детей	254	19,2
1 ребенок	506	38,2
2 ребенка	485	36,5
3 и более детей	81	6,1

Таблица №4. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

	Чел	%
Основное общее образование	10	0,8
Среднее общее образование	87	6,6
Среднее профессиональное образование	227	17,1
Высшее образование – бакалавриат	366	27,6
Высшее образование – специалист, магистратура	593	44,7
Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации	43	3,2

Таблица №5. Материальное положение респондентов (вопрос 1.7)

	Чел	%
Нам не всегда хватает денег даже на еду	63	4,8
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	212	16,0
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг / кредит	582	43,8
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	323	24,4
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	97	7,3
У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	49	3,7

II. Востребованность финансовых услуг

Таблица №6. Основные финансовые услуги (вопрос 2.1)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банковский вклад	425	32,1	81	6,1	820	61,8
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	8	0,6	92	6,9	1226	92,5
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	14	1,1	84	6,3	1228	92,6
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	6	0,5	82	6,1	1238	93,4
Индивидуальный инвестиционный счет	27	2,0	4	0,3	1295	97,7
Инвестиционное страхование жизни	11	0,8	7	0,5	1308	98,7
Брокерский счет	11	0,8	61	4,6	1254	94,6
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	7	0,5	64	4,8	1255	94,7

Таблица №7. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.2)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	0,5
Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	8,6
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	12,9
У меня недостаточно свободных денег	72,3
Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)	6,2
Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	4,0

Таблица №8. Основные финансовые услуги (вопрос 2.3)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	170	12,8	39	2,9	1117	84,3
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	163	12,3	112	8,4	1051	79,3
Использование кредитного лимита по кредитной карте	134	10,1	53	4,0	1139	85,9

Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	2	0,2	45	3,4	1278	96,4
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	4	0,3	80	6,0	1242	93,7
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	1	0,1	46	3,4	1279	96,5
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	4	0,3	43	3,2	1279	96,5
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1	0,1	5	0,4	1320	99,5
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	5	0,4	43	3,2	1278	96,4
Заём в ломбарде	1	0,1	46	3,4	1279	96,5

Таблица №9. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.4)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	0,2
Процентная ставка слишком высокая	26,3
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	12,5
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	0,1
Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	36,0
Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	7,6
Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	3,3
Нет необходимости в заёмных средствах	23,5
Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	2,6
Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	2,5

Таблица №10. Основные платежные карты (вопрос 2.5)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного	1088	82,1	69	5,2	169	12,7

проекта)						
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	402	30,3	54	4,1	870	65,6
Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	253	19,1	29	2,2	1044	78,7
Кредитная карта	382	28,8	25	1,9	919	69,3

Таблица №11. Основные причины отказа от использования платежных карт (вопрос 2.6)

	%
Отделения банков находятся слишком далеко от меня	7,5
Банкоматы находятся слишком далеко от меня	0,0
В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	0,0
Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	15,1
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	0,0
У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	45,3
Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	32,1
Платежная карта есть у других членов моей семьи	3,8

Таблица №12. Использование текущего счета в текущем году (вопрос 2.7)

	Чел	%
Имеется сейчас	421	31,7
Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	50	3,8
Не использовался за последние 12 месяцев	855	64,5

Таблица №13. Типы дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.8)

	Да, пользовался (-ась)		Нет, не пользовался (-ась)	
	Чел	%	Чел	%
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	711	53,6	615	46,4
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без	410	30,9	916	69,1

использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)				
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	774	58,4	552	41,6
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	374	28,2	952	71,8

Таблица №14. Причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.9)

	%
У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	12,9
У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	3,5
Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	54,2
Я не обладаю навыками использования таких технологий	38,3

Таблица №15. Основные страховые продукты (вопрос 2.10)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	133	10,0	67	5,1	1126	84,9
Другое добровольное страхования, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	142	10,7	89	6,7	1095	82,6
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях)	290	21,9	41	3,1	995	75,0

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)						
--	--	--	--	--	--	--

Таблица №16. Причины отказа от использования страховых продуктов (вопрос 2.11)

	%
Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	3,3
Стоимость страхового полиса слишком высокая	19,1
Другие невыгодные условия страхового договора	15,0
Я не доверяю страховым организациям	27,9
Не вижу смысла в страховании	37,1
Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	4,4

III. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги

Таблица №17. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях (вопрос 3.1)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	18	1,4	153	11,5	643	48,5	454	34,2	58	4,4
Микрофинансовые организации	104	7,8	44	3,3	33	2,5	1	0,1	1144	86,3
Кредитные потребительские кооперативы	48	3,6	26	2,0	21	1,6	6	0,5	1225	92,3
Ломбарды	9	0,7	33	2,5	62	4,6	1	0,1	1221	92,1
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	42	3,2	45	3,4	328	24,7	11	0,8	900	67,9
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	8	0,6	44	3,3	16	1,2	5	0,4	1253	94,5
Негосударственные пенсионные фонды	13	1,0	75	5,6	266	20,1	2	0,2	970	73,1
Брокеры	10	0,8	5	0,4	208	15,6	1	0,1	1102	83,1

Таблица №18. Уровень доверия респондентов финансовым организациям (вопрос 3.2)

	Полностью НЕ доверяю		Скорее НЕ доверяю		Скорее доверяю		Полностью доверяю		Не сталкивался	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	80	6,0	112	8,4	834	62,9	100	7,5	200	15,2
Микрофинансовые организации	164	12,4	108	8,1	18	1,4	6	0,5	1030	77,6
Кредитные потребительские кооперативы	68	5,1	53	4,0	54	4,1	9	0,7	1142	86,1

Ломбарды	43	3,2	100	7,5	55	4,1	5	0,4	1123	84,8
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	30	2,3	112	8,4	160	12,1	10	0,8	1014	76,4
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	24	1,8	84	6,3	171	12,9	3	0,2	1044	78,8
Негосударственные пенсионные фонды	50	3,8	90	6,8	84	6,3	4	0,3	1098	82,8
Брокеры	31	2,3	40	3,0	210	15,8	3	0,2	1042	78,7

Таблица №19. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг (вопрос 3.3)

		Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
		Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	1.1 Кредиты	105	7,9	144	10,9	658	49,6	47	3,5	372	28,1
	1.2. Вклады	65	4,9	176	13,3	531	40,0	49	3,7	505	38,1
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	33	2,5	76	5,7	859	64,8	142	10,7	216	16,3
	1.4. Кредитные карты	81	6,1	88	6,6	395	29,8	64	4,8	698	52,7
	1.5. Переводы и платежи	51	3,8	34	2,6	542	40,9	143	10,8	556	41,9
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	88	6,6	29	2,2	24	1,8	3	0,2	1182	89,2
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	92	6,9	31	2,3	17	1,3	2	0,2	1184	89,3
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	41	3,1	51	3,8	22	1,7	11	0,8	1201	90,6
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	42	3,2	19	1,4	73	5,5	1	0,1	1191	89,8

Ломбарды	4. Займы в ломбардах	39	2,9	17	1,3	81	6,1	14	1,1	1175	88,6
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	5.1. Добровольное страхование жизни	22	1,7	21	1,6	243	18,2	26	2,0	1014	76,5
	5.2. Другое добровольное страхование	18	1,4	37	2,8	269	20,3	21	1,5	981	74,0
	5.3. Обязательное медицинское страхование	47	3,5	107	8,1	320	24,1	42	3,2	810	61,1
	5.4. Другое обязательное страхование	20	1,5	76	5,7	91	6,9	29	2,2	1110	83,7
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	12	0,9	38	2,9	32	2,4	18	1,3	1226	92,5
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	15	1,1	38	2,9	152	11,5	23	1,7	1098	82,8
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*	23	1,7	76	5,7	218	16,4	13	1,0	996	75,2
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение**	15	1,1	32	2,4	51	3,8	54	4,1	1174	88,6
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета	23	1,7	4	0,3	177	13,3	52	3,9	1070	80,8

Таблица №20. Уровень удовлетворенности респондентов финансовыми услугами, предоставляемыми в их населенном пункте (вопрос 3.4)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Количеством и удобством расположения банковских отделений	20	1,5	77	5,8	706	53,2	428	32,3	95	7,2
Качеством дистанционного банковского обслуживания	10	0,8	81	6,1	691	52,1	290	21,9	254	19,1
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	21	1,6	159	12,0	486	36,7	257	19,4	403	30,3
Количеством и удобством	26	2,0	33	2,5	127	9,6	18	1,3	1122	84,6

расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов										
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	30	2,3	28	2,1	228	17,2	9	0,6	1031	77,8
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	24	1,8	60	4,5	418	31,5	44	3,3	780	58,9
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	20	1,5	85	6,4	373	28,1	39	2,9	809	61,1
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	15	1,1	106	8,0	241	18,2	15	1,1	949	71,6
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	20	1,5	85	6,4	73	5,5	6	0,5	1142	86,1
Количеством и удобством расположения брокеров	7	0,5	15	1,1	80	6,0	8	0,6	1216	91,8
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	8	0,6	9	0,7	250	18,9	8	0,6	1051	79,2
Качеством интернет-связи	27	2,0	106	8,0	525	39,6	110	8,3	558	42,1
Качеством мобильной связи	25	1,9	90	6,8	579	43,7	148	11,2	484	36,4

Таблица №21. Оценка качества обслуживания от 1 до 5 по критерию доступности, где 1 – практически НЕ доступно, а 5 – легко доступно (вопрос 3.5)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	21	1,6	35	2,6	256	19,3	226	17,0	788	59,5
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	26	2,0	85	6,4	274	20,7	351	26,5	590	44,4
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	64	4,8	88	6,6	289	21,8	283	21,3	602	45,5
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	159	12,0	91	6,9	220	16,6	303	22,9	553	41,6
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	39	2,9	130	9,8	318	24,0	208	15,7	631	47,6
Отделение почтовой связи	23	1,7	39	2,9	192	14,5	287	21,6	785	59,3

Таблица №22. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию скорости получения, где 1 – на доступ трачу много времени, а 5 – могу воспользоваться быстро (вопрос 3.6)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	63	4,8	53	4,0	364	27,5	279	21,0	567	42,7
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	32	2,4	62	4,7	171	12,9	396	29,9	665	50,1
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных	60	4,5	70	5,3	186	14,0	459	34,6	551	41,6

денежных средств) вне отделения банка										
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	135	10,2	103	7,8	176	13,3	371	28,0	541	40,7
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	51	3,8	124	9,4	174	13,1	468	35,3	509	38,4
Отделение почтовой связи	141	10,6	103	7,8	274	20,7	421	31,7	387	29,2

Табличные данные прикладного научного исследования 2022 года

I. Социально-демографические характеристики

Таблица №1. Общее количество респондентов (вопрос 1.1)

№ п/п	Муниципальное образование	Количество респондентов		Гендерное распределение				Возрастное распределение											
		Чел.	% от общего кол-ва жителей й МО	Жен.		Муж.		18-24 лет		25-34 лет		35-44 лет		45-54 лет		55-64 лет		65 и старше	
				Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
1	Беловский район	21	1,6%	12	57,1%	9	42,9%	2	9,5%	2	9,5%	6	28,6%	3	14,3%	8	38,1%	0	0,0%
2	Большесолдатский район	15	1,1%	10	66,7%	5	33,3%	1	6,7%	2	13,3%	1	6,7%	6	40,0%	4	26,6%	1	6,7%
3	Глушковский район	25	1,9%	20	80,0%	5	20,0%	4	16,0%	9	36,0%	5	20,0%	5	20,0%	2	8,0%	0	0,0%
4	Горшеченский район	22	1,7%	15	68,2%	7	31,8%	4	18,2%	2	9,1%	8	36,4%	6	27,3%	1	4,5%	1	4,5%
5	Дмитриевский район	20	1,5%	10	50,0%	10	50,0%	2	10,0%	3	15,0%	6	30,0%	5	25,0%	2	10,0%	2	10,0%
6	Железнодорожный район	17	1,3%	8	47,1%	9	52,9%	1	5,9%	7	41,2%	2	11,8%	5	29,3%	2	11,8%	0	0,0%
7	Золотухинский район	24	1,8%	11	45,8%	13	54,2%	0	0,0%	3	12,4%	13	54,2%	6	25,0%	1	4,2%	1	4,2%
8	Касторенский район	19	1,4%	8	42,1%	11	57,9%	3	15,8%	2	10,5%	0	0,0%	5	26,3%	6	31,6%	3	15,8%
9	Коньшевский район	12	0,9%	8	66,7%	4	33,3%	0	0,0%	1	8,3%	6	50,0%	3	25,0%	2	16,7%	0	0,0%
10	Корневский район	21	1,6%	16	76,2%	5	23,8%	0	0,0%	4	19,0%	8	38,1%	9	42,9%	0	0,0%	0	0,0%
11	Курский район	48	3,6%	29	60,4%	19	39,6%	2	4,2%	8	16,6%	16	33,3%	15	31,3%	4	8,3%	3	6,3%
12	Курчатовский район	19	1,4%	12	63,2%	7	36,8%	1	5,3%	5	26,3%	5	26,3%	5	26,3%	1	5,3%	2	10,5%
13	Льговский район	13	1,0%	8	61,5%	5	38,5%	1	7,6%	3	23,1%	3	23,1%	2	15,4%	2	15,4%	2	15,4%

14	Мантуровский район	17	1,3%	15	88,2%	2	11,8%	1	5,9%	4	23,5%	3	17,6%	6	35,3%	2	11,8%	1	5,9%
15	Медвенский район	20	1,5%	13	65,0%	7	35,0%	2	10,0%	3	15,0%	5	25,0%	2	10,0%	5	25,0%	3	15,0%
16	Обоянский район	27	2,0%	13	48,1%	14	51,9%	6	22,2%	6	22,2%	3	11,1%	6	22,2%	2	7,4%	4	14,9%
17	Октябрьский район	23	1,7%	11	47,8%	12	52,2%	2	8,7%	7	30,5%	6	26,1%	4	17,4%	3	13,0%	1	4,3%
18	Поныровский район	12	0,9%	10	83,3%	2	16,7%	3	25,0%	2	16,7%	6	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
19	Пристенский район	17	1,3%	9	52,9%	8	47,1%	2	11,8%	2	11,8%	4	23,5%	6	35,2%	2	11,8%	1	5,9%
20	Рыльский район	35	2,8%	29	82,9%	6	17,1%	2	5,7%	4	11,4%	17	48,6%	3	8,6%	7	20,0%	2	5,7%
21	Советский район	21	1,6%	11	52,4%	10	47,6%	2	9,5%	2	9,5%	5	23,8%	5	23,8%	4	19,1%	3	14,3%
22	Солнцевский район	17	1,3%	10	58,8%	7	41,2%	0	0,0%	3	17,6%	3	17,6%	7	41,3%	4	23,5%	0	0,0%
23	Суджанский район	31	2,3%	15	48,4%	16	51,6%	3	9,7%	5	16,1%	11	35,5%	2	6,5%	7	22,6%	3	9,7%
24	Тимский район	13	1,0%	11	84,6%	2	15,4%	2	15,4%	1	7,7%	3	23,1%	5	38,5%	2	15,4%	0	0,0%
25	Фатежский район	22	1,7%	14	63,6%	8	36,4%	0	0,0%	3	13,6%	7	31,8%	4	18,2%	8	36,4%	0	0,0%
26	Хомутовский район	24	1,9%	15	62,5%	9	37,5%	2	8,3%	5	20,8%	6	25,0%	6	25,0%	4	16,7%	1	4,2%
27	Черемисиновский район	10	0,8%	9	90,0%	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	4	40,0%	2	20,0%	0	0,0%
28	Щигровский район	11	0,8%	9	81,8%	2	18,2%	1	9,1%	2	18,2%	5	45,4%	2	18,2%	1	9,1%	0	0,0%
29	г. Курск	502	37,7%	312	62,2%	190	37,8%	37	7,4%	94	18,7%	173	34,5%	114	22,7%	63	12,5%	21	4,2%
30	г. Железногорск	142	10,6%	104	73,2%	38	26,8%	9	6,3%	28	19,7%	49	34,5%	33	23,2%	18	12,8%	5	3,5%
31	г. Курчатов	58	4,4%	52	89,7%	6	10,3%	5	8,6%	6	10,3%	24	41,5%	18	31,0%	5	8,6%	0	0,0%
32	г. Льгов	25	1,9%	18	72,0%	7	28,0%	1	4,0%	5	20,0%	8	32,0%	5	20,0%	4	16,0%	2	8,0%

33	г. Щигры	23	1,7%	14	60,9%	9	39,1%	0	0,0%	2	8,7%	9	39,1%	12	52,2%	0	0,0%	0	0,0%
ИТОГО		1326	100,0%	861	64,9%	465	35,1%	101	7,6%	235	17,7%	430	32,4%	319	24,1%	178	13,4%	63	4,8%

Таблица №2. Основное занятие в настоящее время (вопрос 1.4)

	Чел	%
Работаю	995	75,0%
Безработный	38	2,9%
Учусь/студент	57	4,3%
Домохозяйка (домохозяин)	34	2,6%
Пенсионер	90	6,7%
Самозанятый	70	5,3%
Предприниматель	42	3,2%

Таблица №3. Количество детей в семье (вопрос 1.5)

	Чел	%
Нет детей	239	18,0%
1 ребенок	486	36,7%
2 ребенка	496	37,4%
3 и более детей	105	7,9%

Таблица №4. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

	Чел	%
Основное общее образование	18	1,4%
Среднее общее образование	76	5,7%
Среднее профессиональное образование	287	21,6%
Высшее образование – бакалавриат	260	19,6%
Высшее образование – специалист, магистратура	623	47,0%
Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации	62	4,7%

Таблица №5. Материально положение респондентов (вопрос 1.7)

	Чел	%
Нам не всегда хватает денег даже на еду	57	4,3%
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	274	20,7%
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам	645	48,6%

пришлось бы копить или брать в долг / кредит		
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	238	17,9%
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	90	6,8%
У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	22	1,7%

II. Востребованность финансовых услуг

Таблица №6. Основные финансовые услуги (вопрос 2.1)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банковский вклад	396	29,9%	121	9,1%	809	61,0%
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	27	2,0%	29	2,2%	1270	95,8%
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	17	1,3%	22	1,7%	1287	97,0%
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	4	0,3%	6	0,5%	1316	99,2%
Индивидуальный инвестиционный счет	38	2,9%	13	1,0%	1275	96,1%
Инвестиционное страхование жизни	9	0,7%	7	0,5%	1310	98,8%
Брокерский счет	12	0,9%	9	0,7%	1305	98,4%
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	14	1,1%	15	1,1%	1297	97,8%

Таблица №7. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.2)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	3,6%
Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	8,3%
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	12,4%
У меня недостаточно свободных денег	80,4%
Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)	4,6%
Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	7,1%

Таблица №8. Основные финансовые услуги (вопрос 2.3)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	166	12,5%	40	3,0%	1120	84,5%
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом	251	18,9%	101	7,6%	974	73,5%
Использование кредитного лимита по кредитной карте	258	19,5%	48	3,6%	1020	76,9%
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	12	0,9%	10	0,8%	1304	98,3%
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн- займом	4	0,3%	11	0,8%	1311	98,9%
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	8	0,6%	4	0,3%	1314	99,1%
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	6	0,5%	0	0,0%	1320	99,5%
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	3	0,2%	3	0,2%	1320	99,6%
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	10	0,8%	0	0,0%	1316	99,2%
Заём в ломбарде	7	0,5%	12	0,9%	1307	98,6%

Таблица №9. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.4)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	2,5%
Процентная ставка слишком высокая	27,2%
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	6,6%
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	1,5%
Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	42,0%
Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	11,7%
Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	9,2%
Нет необходимости в заёмных средствах	19,4%
Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	2,2%
Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	5,6%

Таблица №10. Основные платежные карты (вопрос 2.5)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	1124	84,8%	31	2,3%	171	12,9%
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	306	23,1%	82	6,2%	938	70,7%
Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	209	15,8%	19	1,4%	1098	82,8%
Кредитная карта	414	31,2%	111	8,4%	801	60,4%

Таблица №11. Основные причины отказа от исполнения платежных карт (вопрос 2.6)

	%
Отделения банков находятся слишком далеко от меня	9,4%
Банкоматы находятся слишком далеко от меня	6,3%
В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	6,3%
Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	12,5%
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	0,0%
У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	46,9%
Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	6,3%
Платежная карта есть у других членов моей семьи	18,8%

Таблица №12. Использование текущего счета в текущем году (вопрос 2.7)

	Чел	%
Имеется сейчас	420	31,7%
Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	112	8,4%
Не использовался за последние 12 месяцев	794	59,9%

Таблица №13. Типы дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.8)

	Да, пользовался (-ась)		Нет, не пользовался (-ась)	
	Чел	%	Чел	%
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	715	53,9%	611	46,1%
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)	589	44,4%	737	55,6%
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	912	68,8%	414	31,2%
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	486	36,7%	840	63,3%

Таблица №14. Причина отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.9)

	%
У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	20,7%
У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	5,2%
Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	40,5%
Я не обладаю навыками использования таких технологий	45,7%

Таблица №15. Основные страховые продукты (вопрос 2.10)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с	163	12,3%	21	1,6%	1142	86,1%

условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)						
Другое добровольное страхования, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	138	10,4%	71	5,4%	1117	84,2%
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное 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)	206	15,5%	8	0,6%	1112	83,9%

Таблица №16. Причины отказа от использования страховых продуктов (вопрос 2.11)

	%
Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	1,3%
Стоимость страхового полиса слишком высокая	24,4%
Другие невыгодные условия страхового договора	10,8%
Я не доверяю страховым организациям	27,5%
Не вижу смысла в страховании	44,8%
Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	10,0%

III. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги

Таблица №17. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использования финансовых услуг или в любых других случаях (вопрос 3.1)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	55	4,1%	90	6,8%	784	59,1%	334	25,2%	63	4,8%
Микрофинансовые организации	51	3,8%	79	6,0%	59	4,4%	4	0,3	1133	85,5%
Кредитные потребительские кооперативы	15	1,1%	62	4,7%	38	2,9%	7	0,5%	1204	90,8%
Ломбарды	15	1,1%	45	3,4%	43	3,2%	9	0,7%	1214	91,6%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19	1,4%	46	3,5%	211	15,9%	46	3,5%	1004	75,7%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	5	0,4%	16	1,2%	30	2,3%	17	1,3%	1258	94,8%
Негосударственные пенсионные фонды	16	1,2%	51	3,8%	156	11,8%	20	1,5%	1083	81,7%
Брокеры	13	1,0%	29	2,1%	22	1,7%	2	0,2%	1260	95,0%

Таблица №18. Уровень доверия респондентов финансовым организациям (вопрос 3.2)

	Полностью НЕ доверяю		Скорее НЕ доверяю		Скорее доверяю		Полностью доверяю		Не сталкивался	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	51	3,8%	140	10,6%	931	70,3%	153	11,5%	51	3,8%
Микрофинансовые организации	173	13,0%	140	10,7%	35	2,6%	7	0,5%	971	73,2%
Кредитные потребительские кооперативы	62	4,7%	82	6,2%	24	1,8%	4	0,3%	1154	87,0%

Ломбарды	107	8,1%	74	5,6%	46	3,5%	6	0,5%	1093	82,3%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	89	6,7%	117	8,8%	230	17,3%	13	1,0%	877	66,2%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	83	6,3%	61	4,6%	38	2,9%	6	0,5%	1138	85,7%
Негосударственные пенсионные фонды	107	8,1%	92	6,9%	160	12,1%	5	0,4%	962	72,5%
Брокеры	106	8,0%	57	4,3%	18	1,4%	4	0,3%	1141	86,0%

Таблица №19. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг (вопрос 3.3)

		Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
		Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	1.3. Кредиты	58	4,4%	203	15,3%	562	42,4%	98	7,4%	405	30,5%
	1.4. Вклады	53	4,0%	259	19,5%	396	29,9%	45	3,4%	573	43,2%
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	38	2,9%	46	3,5%	816	61,5%	205	15,5%	221	16,6%
	1.4. Кредитные карты	51	3,8%	111	8,4%	482	36,3%	95	7,2%	587	44,3%
	1.5. Переводы и платежи	30	2,3%	43	3,2%	755	56,9%	285	21,5%	213	16,1%
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	118	8,9%	43	3,2%	26	2,0%	5	0,4%	1134	85,5%
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	92	6,9%	34	2,6%	20	1,5%	6	0,5%	1174	88,5%
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	71	5,4%	32	2,4%	16	1,2%	4	0,3%	1203	90,7%
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	69	5,1%	34	2,6%	13	1,0%	4	0,3%	1206	91,0%

Ломбарды	4. Займы в ломбардах	73	5,5%	34	2,6%	28	2,1%	3	0,2%	1188	89,6%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	5.1. Добровольное страхование жизни	63	4,8%	39	2,9%	100	7,5%	13	1,0%	1111	83,8%
	5.2. Другое добровольное страхование	71	5,4%	39	2,9%	152	11,5%	7	0,5%	1057	79,7%
	5.3. Обязательное медицинское страхование	71	5,4%	103	7,8%	308	23,2%	27	2,0%	817	61,6%
	5.4. Другое обязательное страхование	60	4,5%	69	5,2%	214	16,1%	4	0,3%	979	73,9%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	63	4,8%	15	1,1%	24	1,8%	5	0,4%	1219	91,9%
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	63	4,8%	15	1,1%	22	1,7%	2	0,2%	1224	92,2%
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*	72	5,4%	48	3,6%	216	16,3%	12	0,9%	978	73,8%
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение**	75	5,7%	44	3,3%	158	11,9%	9	0,7%	1040	78,4%
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета	71	5,4%	26	2,0%	19	1,4%	3	0,2%	1207	91,0%

Таблица №20. Уровень удовлетворенности респондентов финансовыми услугами, представленными в их населенном пункте (вопрос 3.4)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (- а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Количеством и удобством расположения банковских отделений	60	4,5%	232	17,5%	650	49,0%	334	25,2%	50	3,8%
Качеством дистанционного банковского обслуживания	32	2,4%	90	6,8%	756	57,0%	253	19,1%	195	14,7%
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	62	4,7%	304	22,9%	572	43,2%	157	11,8%	231	17,4%
Количеством и удобством	15	1,1%	34	2,6%	149	11,2%	31	2,3%	1097	82,8%

расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов										
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	15	1,1%	32	2,4%	120	9,0%	26	2,0%	1133	85,5%
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	20	1,5%	75	5,7%	367	27,7%	15	1,1%	849	64,0%
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	22	1,7%	74	5,6%	317	23,9%	20	1,5%	893	67,3%
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	59	4,4%	101	7,6%	216	16,3%	15	1,1%	935	70,6%
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	67	5,1%	104	7,8%	172	13,0%	20	1,5%	963	72,6%
Количеством и удобством расположения брокеров	20	1,5%	32	2,4%	80	6,0%	9	0,7%	1185	89,4%
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	20	1,5%	30	2,3%	71	5,4%	9	0,7%	1196	90,1%
Качеством интернет-связи	64	4,8%	208	15,7%	676	51,0%	167	12,6%	211	15,9%
Качеством мобильной связи	53	4,0%	223	16,8%	718	54,2%	195	14,7%	137	10,3%

Таблица №21. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию доступности, где 1 – практически НЕ доступно, а 5 – легко доступно (3.5)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	85	6,4%	33	2,5%	247	18,6%	215	16,2%	746	56,3%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	106	8,0%	90	6,8%	267	20,1%	222	16,7%	641	48,4%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	138	10,4%	118	8,9%	306	23,1%	286	21,6%	478	36,0%
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	106	8,0%	56	4,2%	254	19,2%	316	23,8%	594	44,8%
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	149	11,2%	46	3,5%	395	29,8%	239	18,0%	497	37,5%
Отделение почтовой связи	20	1,5%	45	3,4%	205	15,5%	317	23,9%	739	55,7%

Таблица №22. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию скорости получения доступа, где 1 – на доступ трату много времени, а 5 – могу воспользоваться быстро (вопрос 3.6)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	134	10,1%	95	7,2%	305	23,0%	269	20,3%	523	39,4%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	122	9,2%	76	5,7%	186	14,0%	310	23,4%	632	47,7%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных	157	11,8%	75	5,7%	214	16,1%	335	25,3%	545	41,1%

денежных средств) вне отделения банка										
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	113	8,5%	82	6,2%	232	17,5%	294	22,2%	605	45,6%
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	137	10,3%	102	7,7%	202	15,2%	330	24,9%	555	41,9%
Отделение почтовой связи	69	5,2%	105	7,9%	266	20,1%	329	24,8%	557	42,0%

Табличные данные прикладного научного исследования 2023 года

I. Социально-демографические характеристики

Таблица №1. Общее количество респондентов (вопрос 1.1)

№ п/п	Муниципальное образование	Количество респондентов		Гендерное распределение				Возрастное распределение											
		Чел.	% от общего кол-ва жителей й МО	Жен.		Муж.		18-24лет		25-34 лет		35-44 лет		45-54 лет		55-64 лет		65 и старше	
				Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
1	Беловский район	21	1,6%	7	33,3%	14	66,7%	1	4,8%	2	9,5%	2	9,5%	13	61,9%	3	14,3%	0	0,0%
2	Большесолдатский район	15	1,1%	10	66,7%	5	33,3%	2	13,3%	1	6,7%	2	13,3%	6	40,0%	3	20,0%	1	6,7%
3	Глушковский район	25	1,9%	18	72,0%	7	28,0%	1	4,0%	7	28,0%	13	52,0%	2	8,0%	0	0,0%	2	8,0%
4	Горшеченский район	22	1,7%	14	63,6%	8	36,4%	1	4,5%	2	9,1%	7	31,9%	6	27,3%	5	22,7%	1	4,5%
5	Дмитриевский район	20	1,5%	11	55,0%	9	45,0%	0	0,0%	3	15,0%	6	30,0%	7	35,0%	3	15,0%	1	5,0%
6	Железногорский район	17	1,3%	12	70,6%	5	29,4%	1	5,9%	7	41,2%	2	11,8%	2	11,8%	1	5,9%	4	23,4%
7	Золотухинский район	24	1,8%	11	45,8%	13	54,2%	0	0,0%	4	16,7%	10	41,7%	7	29,2%	1	4,2%	2	8,2%
8	Касторенский район	19	1,4%	11	57,9%	8	42,1%	3	15,8%	2	10,5%	0	0,0%	5	26,3%	6	31,6%	3	15,8%
9	Коньшевский район	12	0,9%	9	75,0%	3	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	4	33,4%	7	58,3%	0	0,0%
10	Корневский район	21	1,6%	17	81,0%	4	19,0%	1	4,8%	3	14,3%	9	42,9%	4	19,0%	4	19,0%	0	0,0%
11	Курский район	48	3,6%	29	60,4%	19	39,6%	2	4,2%	4	8,3%	17	35,4%	10	20,8%	8	16,7%	7	14,6%

12	Курчатовский район	19	1,4%	14	73,7%	5	26,3 %	2	10,5 %	3	15,8 %	7	36,8 %	3	15,8 %	3	15,8 %	1	5,3%
13	Льговский район	13	1,0%	11	84,6%	2	15,4 %	0	0,0%	4	30,7 %	1	7,7%	4	30,8 %	3	23,1 %	1	7,7%
14	Мантуровский район	17	1,3%	16	94,1%	1	5,9%	0	0,0%	5	29,4 %	2	11,8 %	6	35,3 %	3	17,6 %	1	5,9%
15	Медвенский район	20	1,5%	14	70,0%	6	30,0 %	1	5,0%	3	15,0 %	4	20,0 %	2	10,0 %	6	30,0 %	4	20,0 %
16	Обоянский район	27	2,0%	7	25,9%	20	74,1 %	4	14,8 %	6	22,2 %	4	14,8 %	6	22,2 %	3	11,2 %	4	14,8 %
17	Октябрьский район	23	1,7%	14	60,9%	9	39,1 %	3	13,0 %	3	13,0 %	5	21,7 %	8	34,8 %	2	8,7%	2	8,7%
18	Поныровский район	12	0,9%	8	66,7%	4	33,3 %	2	16,8 %	4	33,3 %	4	33,3 %	1	8,3%	0	0,0%	1	8,3%
19	Пристенский район	17	1,3%	12	70,6%	5	29,4 %	0	0,0%	2	11,8 %	3	17,6 %	5	29,4 %	5	29,4 %	2	11,8 %
20	Рыльский район	35	2,6%	20	57,1%	15	42,9 %	2	5,7%	4	11,5 %	10	28,6 %	6	17,1 %	9	25,7 %	4	11,4 %
21	Советский район	21	1,6%	11	52,4%	10	47,6 %	2	9,5%	3	14,3 %	5	23,9 %	4	19,0 %	3	14,3 %	4	19,0 %
22	Солнцевский район	17	1,3%	12	70,6%	5	29,4 %	0	0,0%	2	11,8 %	5	29,4 %	7	41,2 %	3	17,6 %	0	0,0%
23	Суджанский район	31	2,3%	17	54,8%	14	45,2 %	3	9,6%	2	6,5%	14	45,2 %	5	16,1 %	5	16,1 %	2	6,5%
24	Тимский район	13	1,0%	11	84,6%	2	15,4 %	2	15,4 %	2	15,4 %	2	15,4 %	4	30,8 %	2	15,4 %	1	7,6%
25	Фатежский район	22	1,7%	14	63,6%	8	36,4 %	0	0,0%	5	22,8 %	9	40,9 %	3	13,6 %	4	18,2 %	1	4,5%
26	Хомутовский район	24	1,8%	16	66,7%	8	33,3 %	4	16,7 %	5	20,8 %	5	20,8 %	6	25,0 %	3	12,5 %	1	4,2%
27	Черемисиновский район	10	0,8%	10	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	50,0 %	2	20,0 %	3	30,0 %	0	0,0%
28	Щигровский район	11	0,8%	10	90,9%	1	9,1%	0	0,0%	3	27,3 %	4	36,3 %	3	27,3 %	1	9,1%	0	0,0%
29	г. Курск	502	37,9%	382	76,1%	120	23,9 %	20	4,0%	112	22,3 %	149	29,7 %	117	23,3 %	44	8,7%	60	12,0 %
30	г. Железногорск	142	10,7%	112	78,9%	30	21,1 %	3	2,1%	21	14,8 %	70	49,3 %	34	23,9 %	14	9,9%	0	0,0%
31	г. Курчатов	58	4,4%	39	67,2%	19	32,8	0	0,0%	4	6,9%	28	48,3	17	29,3	7	12,1	2	3,4%

32	г. Льгов	25	1,9%	19	76,0%	6	24,0%	2	8,0%	3	12,0%	8	32,0%	4	16,0%	5	20,0%	3	12,0%
33	г. Щигры	23	1,7%	12	52,2%	11	47,8%	0	0,0%	2	8,7%	9	39,1%	12	52,2%	0	0,0%	0	0,0%
ИТОГО		1326	100,0%	930	70,1%	396	29,9%	62	4,7%	233	17,6%	422	31,8%	325	24,5%	169	12,7%	115	8,7%

Таблица №2. Основное занятие в настоящее время (вопрос 1.4)

	Чел	%
Работаю	1121	84,5%
Безработный	16	1,2%
Учусь/студент	29	2,2%
Домохозяйка (домохозяин)	33	2,5%
Пенсионер	70	5,3%
Самозанятый	33	2,5%
Предприниматель	24	1,8%

Таблица №3. Количество детей в семье (вопрос 1.5)

	Чел	%
Нет детей	318	24,0%
1 ребенок	448	33,8%
2 ребенка	470	35,4%
3 и более детей	90	6,8%

Таблица №4. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

	Чел	%
Основное общее образование	11	0,8%
Среднее общее образование	62	4,7%
Среднее профессиональное образование	203	15,3%
Высшее образование – бакалавриат	256	19,3%
Высшее образование – специалист, магистратура	720	54,3%
Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации	74	5,6%

Таблица №5. Материально положение респондентов (вопрос 1.7)

	Чел	%
Нам не всегда хватает денег даже на еду	66	5,0%
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	196	14,8%
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг / кредит	679	51,2%
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	242	18,3%
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	131	9,9%
У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	12	0,8%

II. Востребованность финансовых услуг

Таблица №6. Основные финансовые услуги (вопрос 2.1)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банковский вклад	300	22,6%	69	5,2%	957	72,2%
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	7	0,5%	24	1,8%	1295	97,7%
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	21	1,6%	31	2,3%	1274	96,1%
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	7	0,5%	31	2,3%	1288	97,2%
Индивидуальный инвестиционный счет	21	1,6%	19	1,4%	1286	97,0%
Инвестиционное страхование жизни	10	0,8%	17	1,2%	1299	98,0%
Брокерский счет	11	0,8%	16	1,2%	1299	98,0%
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	8	0,6%	15	1,1%	1303	98,3%

Таблица №7. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.2)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	2,5%
Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	10,8%
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	8,8%
У меня недостаточно свободных денег	80,3%
Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)	2,3%
Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	7,4%

Таблица №8. Основные финансовые услуги (вопрос 2.3)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	211	15,9%	47	3,5%	1068	80,6%
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	200	15,1%	49	3,7%	1077	81,2%
Использование кредитного лимита по кредитной карте	228	17,2%	46	3,5%	1052	79,3%
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	10	0,8%	7	0,5%	1309	98,7%
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	7	0,5%	1	0,1%	1318	99,4%
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	2	0,2%	1	0,1%	1323	99,7%
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1	0,1%	3	0,2%	1322	99,7%
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	3	0,2%	3	0,2%	1320	99,6%
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1	0,1%	1	0,1%	1324	99,8%
Заём в ломбарде	8	0,6%	6	0,5%	1312	98,9%

Таблица №9. Основные причины отказа от использования финансовых услуг (вопрос 2.4)

	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	2,5%
Процентная ставка слишком высокая	26,2%
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	14,6%
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	0,9%
Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	52,8%
Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	7,2%
Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	4,6%
Нет необходимости в заёмных средствах	11,5%
Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	3,0%
Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	3,9%

Таблица №10. Основные платежные карты (вопрос 2.5)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	1137	85,8%	7	0,5%	182	13,7%
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	364	27,4%	38	2,9%	924	69,7%
Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	218	16,4%	31	2,3%	1077	81,3%
Кредитная карта	399	30,1%	35	2,6%	892	67,3%

Таблица №11. Основные причины отказа от исполнения платежных карт (вопрос 2.6)

	%
Отделения банков находятся слишком далеко от меня	1,8%
Банкоматы находятся слишком далеко от меня	3,6%
В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	5,4%
Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	1,8%
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	39,3%
У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	33,9%
Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	23,2%
Платежная карта есть у других членов моей семьи	1,8%

Таблица №12. Использование текущего счета в текущем году (вопрос 2.7)

	Чел	%
Имеется сейчас	397	29,9%
Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	93	7,0%
Не использовался за последние 12 месяцев	836	63,1%

Таблица №13. Типы дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.8)

	Да, пользовался (-ась)		Нет, не пользовался (-ась)	
	Чел	%	Чел	%
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	559	42,2%	767	57,8%
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)	566	42,7%	760	57,3%
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	935	70,5%	391	29,5%
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	372	28,1%	954	71,9%

Таблица №14. Причина отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету (вопрос 2.9)

	%
У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	25,6%
У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	8,5%
Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	48,7%
Я не обладаю навыками использования таких технологий	40,2%

Таблица №15. Основные страховые продукты (вопрос 2.10)

	Имеется сейчас		Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев		Не использовался за последние 12 месяцев	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до	116	8,7%	40	3,0%	1170	88,3%

определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)						
Другое добровольное страхования, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	168	12,7%	45	3,4%	1113	83,9%
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное 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)	185	14,0%	30	2,3%	1111	83,7%

Таблица №16. Причины отказа от использования страховых продуктов (вопрос 2.11)

	%
Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	1,3%
Стоимость страхового полиса слишком высокая	31,7%
Другие невыгодные условия страхового договора	7,5%
Я не доверяю страховым организациям	21,4%
Не вижу смысла в страховании	52,5%
Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	6,4%

III. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги

Таблица №17. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использования финансовых услуг или в любых других случаях (вопрос 3.1)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	77	5,8%	83	6,3%	834	62,9%	275	20,7%	57	4,3%
Микрофинансовые организации	67	5,1%	62	4,7%	39	2,9%	12	0,9%	1146	86,4%
Кредитные потребительские кооперативы	46	3,5%	47	3,5%	35	2,6%	10	0,8%	1188	89,6%
Ломбарды	44	3,3%	40	3,0%	29	2,2%	9	0,7%	1204	90,8%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	39	2,9%	54	4,1%	187	14,1%	20	1,5%	1026	77,4%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	17	1,3%	26	2,0%	24	1,8%	2	0,2%	1257	94,7%
Негосударственные пенсионные фонды	21	1,6%	88	6,6%	91	6,9%	4	0,3%	1122	84,6%
Брокеры	20	1,5%	24	1,8%	20	1,5%	3	0,2%	1259	95,0%

Таблица №18. Уровень доверия респондентов финансовым организациям (вопрос 3.2)

	Полностью НЕ доверяю		Скорее НЕ доверяю		Скорее доверяю		Полностью доверяю		Не сталкивался	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	71	5,4%	90	6,8%	930	70,1%	157	11,8%	78	5,9%
Микрофинансовые организации	201	15,1%	79	6,0%	35	2,6%	34	2,6%	977	73,7%
Кредитные потребительские кооперативы	98	7,4%	57	4,3%	15	1,1%	13	1,0%	1143	86,2%

Ломбарды	96	7,2%	58	4,4%	35	2,6%	6	0,5%	1131	85,3%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	66	5,0%	74	5,6%	220	16,5%	10	0,8%	956	72,1%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	55	4,1%	51	3,9%	17	1,3%	5	0,4%	1198	90,3%
Негосударственные пенсионные фонды	67	5,1%	121	9,1%	94	7,1%	7	0,5%	1037	78,2%
Брокеры	65	4,9%	37	2,8%	20	1,5%	3	0,2%	1201	90,6%

Таблица №19. Удовлетворенность респондентов работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг (вопрос 3.3)

		Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
		Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Банки	1.5. Кредиты	73	5,5%	206	15,5%	395	29,8%	77	5,8%	575	43,4%
	1.6. Вклады	49	3,7%	167	12,6%	301	22,7%	48	3,6%	761	57,4%
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	40	3,0%	81	6,1%	668	50,4%	252	19,0%	285	21,5%
	1.4. Кредитные карты	35	2,6%	139	10,5%	297	22,4%	73	5,5%	782	59,0%
	1.5. Переводы и платежи	31	2,3%	54	4,1%	621	46,8%	351	26,5%	269	20,3%
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	70	5,2%	37	2,8%	32	2,4%	6	0,5%	1181	89,1%
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	41	3,1%	27	2,0%	15	1,1%	4	0,3%	1239	93,5%
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	40	3,0%	23	1,7%	17	1,3%	5	0,4%	1241	93,6%
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	33	2,5%	22	1,7%	16	1,2%	4	0,3%	1251	94,3%

Ломбарды	4. Займы в ломбардах	35	2,6%	23	1,7%	33	2,6%	3	0,2%	1232	92,9%
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	5.1. Добровольное страхование жизни	31	2,3%	30	2,3%	105	7,9%	6	0,5%	1154	87,0%
	5.2. Другое добровольное страхование	28	2,1%	38	2,9%	136	10,2%	10	0,8%	1114	84,0%
	5.3. Обязательное медицинское страхование	41	3,1%	89	6,7%	337	25,4%	40	3,0%	819	61,8%
	5.4. Другое обязательное страхование	24	1,8%	56	4,2%	197	14,9%	27	2,0%	1022	77,1%
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	30	2,3%	18	1,4%	24	1,8%	4	0,3%	1250	94,2%
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	29	2,2%	17	1,3%	26	2,0%	3	0,2%	1251	94,3%
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*	29	2,2%	57	4,3%	133	10,0%	9	0,7%	1098	82,8%
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение**	46	3,5%	45	3,4%	47	3,5%	4	0,3%	1184	89,3%
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета	36	2,7%	19	1,4%	20	1,5%	6	0,5%	1245	93,9%

Таблица №20. Уровень удовлетворенности респондентов финансовыми услугами, представленными в их населенном пункте (вопрос 3.4)

	Полностью НЕ удовлетворен (-а)		Скорее НЕ удовлетворен (-а)		Скорее удовлетворен (-а)		Полностью удовлетворен (-а)		Не сталкивался (-лась)	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Количеством и удобством расположения банковских отделений	85	6,4%	158	11,9%	721	54,4%	271	20,4%	91	6,9%
Качеством дистанционного банковского обслуживания	52	3,9%	73	5,5%	701	52,9%	268	20,2%	232	17,5%
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	67	5,1%	197	14,9%	610	46,0%	218	16,4%	234	17,6%
Количеством и удобством расположения микрофинансовых	40	3,0%	32	2,4%	148	11,2%	64	4,8%	1042	78,6%

организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов										
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	40	3,0%	27	2,0%	116	9,0%	61	4,6%	1082	81,4%
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	47	3,5%	83	6,3%	284	21,4%	74	5,6%	838	63,2%
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	43	3,2%	87	6,6%	246	18,6%	69	5,2%	881	66,4%
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	81	6,1%	68	5,1%	130	9,8%	43	3,2%	1004	75,8%
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	83	6,3%	70	5,3%	129	9,7%	46	3,5%	998	75,2%
Количеством и удобством расположения брокеров	39	2,9%	20	1,5%	81	6,1%	33	2,5%	1153	87,0%
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	36	2,7%	22	1,7%	74	5,6%	37	2,8%	1157	87,2%
Качеством интернет-связи	90	6,8%	189	14,3%	684	51,6%	160	12,1%	203	15,2%
Качеством мобильной связи	80	6,0%	199	15,0%	694	52,3%	186	14,0%	167	12,7%

Таблица №21. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию доступности, где 1 – практически НЕ доступно, а 5 – легко доступно (3.5)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	91	6,8%	78	5,9%	258	19,5%	224	16,9%	675	50,9%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	104	7,8%	77	5,8%	321	24,2%	207	15,6%	617	46,6%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	147	11,1%	137	10,3%	320	24,2%	203	15,3%	519	39,1%
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	99	7,5%	78	5,9%	301	22,7%	226	17,0%	622	46,9%
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	109	8,2%	86	6,6%	353	26,6%	226	17,0%	552	41,6%
Отделение почтовой связи	39	2,9%	71	5,4%	323	24,4%	239	18,0%	654	49,3%

Таблица №22. Оценка каналов обслуживания от 1 до 5 по критерию скорости получения доступа, где 1 – на доступ трату много времени, а 5 – могу воспользоваться быстро (вопрос 3.6)

	1		2		3		4		5	
	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%	Чел	%
Касса в отделении банка	139	10,5%	87	6,5%	266	20,1%	334	25,2%	500	37,7%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	128	9,7%	112	8,4%	209	15,8%	330	24,8%	547	41,3%
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	144	10,9%	110	8,3%	250	18,8%	289	21,8%	533	40,2%
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	125	9,4%	91	6,9%	207	15,6%	326	24,6%	577	43,5%
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	135	10,2%	97	7,3%	199	15,0%	341	25,7%	554	41,8%
Отделение почтовой связи	86	6,5%	119	9,0%	284	21,4%	280	21,1%	557	42,0%

Приложение 4

Анкета для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории _____ (указать субъект Российской Федерации)

В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках _____ (указать субъект Российской Федерации) _____ (указать наименование организации, ответственной за опрос) проводит опрос мнения потребителей финансовых услуг на региональных и (или) муниципальных рынках.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных Вашей оценке уровня востребованности финансовых услуг, удовлетворенности этими услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги в регионе.

I. Социально-демографические характеристики

1.1. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?	
а.	Беловский район
б.	Большесолдатский район
в.	Глушковский район
г.	Горшеченский район
д.	Дмитриевский район
е.	Железногорский район
ж.	Золотухинский район
з.	Касторенский район
и.	Коньшевский район
к.	Кореневский район
л.	Курский район
м.	Курчатовский район
н.	Льговский район
о.	Мантуровский район
п.	Медвенский район
р.	Обоянский район
с.	Октябрьский район
т.	Поныровский район
у.	Пристенский район
ф.	Рыльский район
х.	Советский район
ц.	Солнцевский район
ч.	Суджанский район
ш.	Тимский район
щ.	Фатежский район
ы.	Хомутовский район
э.	Черемисиновский район
ю.	Щигровский район
я.	Г. Курск
аа.	Г. Железногорск
бб.	Г. Курчатов
вв.	Г. Льгов
гг.	Г. Щигры

1.2. Укажите Ваш пол	
а	Мужской
б	Женский
1.3. Укажите Ваш возраст	
а	18-24
б	25-34
в	35-44
г	45-54
д	55-64
е	65 старше
1.4. Каково Ваше основное занятие в настоящий момент?	
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) _____
1.5. Есть ли у Вас ребенок?	
а	Нет детей
б	1 ребенок
в	2 ребенка
г	3 и более детей
1.6. Какое у Вас образование?	
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) _____
1.7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?	
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

2.1. Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)

№ n/n		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Банковский вклад			
2	Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации			
3	Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе			
4	Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
5	Индивидуальный инвестиционный счет			
6	Инвестиционное страхование жизни			
7	Брокерский счет			
8	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд			

Если в вопросе 2.1 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.2.

2.2. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.1 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (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)

2.3. Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)

№ n/n		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1.1	Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)			
1.2	Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом			
2	Использование кредитного лимита по кредитной карте			
3.1	Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)			
3.2	Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом			
4.1	Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе			
4.2	Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом			
5.1	Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
5.2	Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом			
6	Заём в ломбарде			

Если в вопросе 2.3 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.4.

2.4. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.3 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (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 заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)
7	Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи
8	Нет необходимости в заёмных 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)

2.5. Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)

№ n/n		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)			
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 2.5 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.6.

2.6. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.5 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас платежных карт? (выберите все подходящие ответы)

1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня
2	Банкоматы находятся слишком далеко от меня
3	В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал
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)

2.7. Пользовались ли Вы за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)? (выберите один вариант ответа)

1	Имеется сейчас
2	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев
3	Не использовался за последние 12 месяцев

*Примечание для органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных содействовать развитию конкуренции: доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в кредитной организации с учетом счетов по вкладам (за отчетный период), рассчитывается как доля населения, размещавшего средства на вкладе (вариант 1 вопроса 2.1), и/или имеющего расчетные (дебетовые) карты (варианты 1 и/или 2 и/или 3 в вопросе 2.5), и/или пользовавшегося текущими счетами (варианты 1 или 2 в вопросе 2.7).

2.8. Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого типа дистанционного доступа к счету)

№ n/n		Да, пользовался (-ась)	Нет, не пользовался (-ась)
1	Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)		
2	Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)		
3	Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета		
4	Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер		

Если в вопросе 2.8 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним типом дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), то пропустите вопрос 2.9.

2.9. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.8 типов дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих типов дистанционного доступа? (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
3	Я не уверен в безопасности интернет-сервисов
4	Я не обладаю навыками использования таких технологий
5	Иное (пожалуйста, укажите) _____

2.10. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого страхового продукта)

№ n/n		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)			
2	Другое добровольное страхования, кроме страхование жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)			
3	Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное 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 2.10 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни (1) или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни (2), то пропустите вопрос 2.11.

2.11. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы)

1	Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) 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 российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги

3.1. Насколько Вы удовлетворены работой / сервисом следующих финансовых организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

№ n/n		Полностью НЕ удовлетворен (-а)	Скорее НЕ удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (- а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
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					

3.2. Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

№ n/n		Полностью НЕ доверяю	Скорее НЕ доверяю	Скорее доверяю	Полностью 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					

3.3. Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами / услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?

Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью НЕ удовлетворен (-а)	Скорее НЕ удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
Банки	1.1. Кредиты					
	1.1. Вклады					
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные					
	1.4. Кредитные карты					
	1.5. Переводы и платежи					
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях					
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях					

Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах					
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах					
Ломбарды	4. Займы в ломбардах					
Субъекты страхового дела	5.1. Добровольное страхование жизни					
	5.2. Другое добровольное страхование					
	5.3. Обязательное медицинское страхование					
	5.4. Другое обязательное страхование					
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах					
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах					
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*					
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение**					
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета					

*Договор об обязательном пенсионном страховании - соглашение между фондом и застрахованным лицом в пользу застрахованного лица или его правопреемников, в соответствии с которым фонд обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и (или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица.

**Договор негосударственного пенсионного обеспечения - соглашение между фондом и вкладчиком фонда, в соответствии с которым вкладчик обязуется уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать участнику (участникам) фонда негосударственную пенсию (участник может выступать вкладчиком в свою пользу).

3.4. Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены ...?

№ n/n		Полностью НЕ удовлетворен (-а)	Скорее НЕ удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (- а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
1	Количеством и удобством расположения банковских отделений					
2	Качеством дистанционного банковского обслуживания					
3	Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг					
4	Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов					
5	Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг					
6	Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела					
7	Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг					
8	Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов					
9	Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг					
10	Количеством и удобством расположения брокеров					
11	Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг					
12	Качеством интернет-связи					
13	Качеством мобильной связи					

3.5. Какие каналы обслуживания есть практически везде в Вашем населенном пункте, а каких не хватает? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - практически НЕ доступно, а 5 - легко доступно.

№ n/n	Каналы предоставления финансовых услуг	1 – Полностью НЕ доступно	2	3	4	5 – Легко доступно
1	Касса в отделении банка					
2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка					
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка					
4	POS-терминал для безналичной оплаты 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					

3.6. Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - на доступ трату много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро.

№ n/n	Каналы предоставления финансовых услуг	1 – На доступ трату много времени	2	3	4	5 – Смогу воспользоваться быстро
1	Касса в отделении банка					
2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка					
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка					
4	POS-терминал для безналичной оплаты 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					