

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

УДК 332.334.338

УТВЕРЖДЕНО

Врио заместителя Председателя Правительства Курской
области - министра 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 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Тезаурус (гlossарий) терминов и понятий исследования..... | 3 |
| Введение..... | 4 |
| Раздел 1. Социально-демографические характеристики респондентов..... | 6 |
| Раздел 2. Востребованность финансовых услуг..... | 12 |
| Раздел 3. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги..... | 27 |
| Вывод..... | 43 |
| Приложение 1 – Табличные данные прикладного научного исследования 2022 года..... | 46 |
| Приложение 2 – Табличные данные прикладного научного исследования 2023 года..... | 61 |
| Приложение 3 - Табличные данные прикладного научного исследования 2024 года..... | 76 |
| 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 - невещественное 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 2022 году – 1326 человек;

в 2023 году – 1326 человек;

в 2024 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) | | |
|--------------|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| а | Беловский район | 21 | 21 | - | 1,60% | 1,60% | - |
| б | Большесолдатский район | 15 | 15 | - | 1,10% | 1,10% | - |
| в | Глушковский район | 25 | 25 | - | 1,90% | 1,90% | - |
| г | Горшеченский район | 22 | 22 | 22 | 1,70% | 1,70% | 1,66% |
| д | Дмитриевский район | 20 | 20 | 21 | 1,50% | 1,50% | 1,58% |
| е | Железногорский район | 17 | 17 | 20 | 1,30% | 1,30% | 1,51% |
| ж | Золотухинский район | 24 | 24 | 29 | 1,80% | 1,80% | 2,19% |
| з | Касторенский район | 19 | 19 | 23 | 1,40% | 1,40% | 1,73% |
| и | Коньшевский район | 12 | 12 | 13 | 0,90% | 0,90% | 0,98% |
| к | Кореневский район | 21 | 21 | - | 1,60% | 1,60% | - |
| л | Курский район | 48 | 48 | 79 | 3,60% | 3,60% | 5,96% |
| м | Курчатовский район | 19 | 19 | 22 | 1,40% | 1,40% | 1,66% |
| н | Льговский район | 13 | 13 | - | 1,00% | 1,00% | - |
| о | Мантуровский район | 17 | 17 | 17 | 1,30% | 1,30% | 1,28% |
| п | Медвенский район | 20 | 20 | 23 | 1,50% | 1,50% | 1,73% |
| р | Обоянский район | 27 | 27 | 41 | 2,00% | 2,00% | 3,09% |
| с | Октябрьский район | 23 | 23 | 31 | 1,70% | 1,70% | 2,34% |
| т | Поныровский район | 12 | 12 | 17 | 0,90% | 0,90% | 1,28% |
| у | Пристенский район | 17 | 17 | 21 | 1,30% | 1,30% | 1,58% |
| ф | Рыльский район | 35 | 35 | - | 2,80% | 2,60% | - |
| х | Советский район | 21 | 21 | 25 | 1,60% | 1,60% | 1,89% |
| ц | Солнцевский район | 17 | 17 | 19 | 1,30% | 1,30% | 1,43% |
| ч | Суджанский район | 31 | 31 | - | 2,30% | 2,30% | - |
| ш | Тимский район | 13 | 13 | 15 | 1,00% | 1,00% | 1,13% |
| щ | Фатежский район | 22 | 22 | 26 | 1,70% | 1,70% | 1,96% |
| ы | Хомутовский район | 24 | 24 | - | 1,90% | 1,80% | - |
| э | Черемисиновский район | 10 | 10 | 14 | 0,80% | 0,80% | 1,06% |
| ю | Щигровский район | 11 | 11 | 15 | 0,80% | 0,80% | 1,13% |
| я | г. Курск | 502 | 502 | 607 | 37,70% | 37,90% | 45,78% |
| аа | г. Железногорск | 142 | 142 | 145 | 10,70% | 10,70% | 10,94% |
| бб | г. Курчатов | 58 | 58 | 58 | 4,40% | 4,40% | 4,37% |
| вв | г. Льгов | 25 | 25 | - | 1,90% | 1,90% | - |
| гг | г. Щигры | 23 | 23 | - | 1,6% | 1,7% | - |
| ИТОГО | | 1326 | 1326 | 1326 | 100% | 100% | 100% |

В исследовании 2024 года большинство респондентов составили лица женского пола (рисунок 1) в возрасте 35-44 года (рисунок 2). Большинство опрошенных можно отнести к социально-экономической категории работающих (рисунок 3); среди респондентов практически в равных долях представлены лица с одним ребёнком и с двумя детьми (рисунок 4), а также имеющие высшее образование (специалитет, магистратура) (рисунок 5). В текущем году было опрошено 1326 человек, что совпадает с размером выборки в соответствующих исследованиях 2022 и 2023 годов. В текущем году в исследовании сохраняются примерные 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 2022-2024 гг. остаются незначительными.

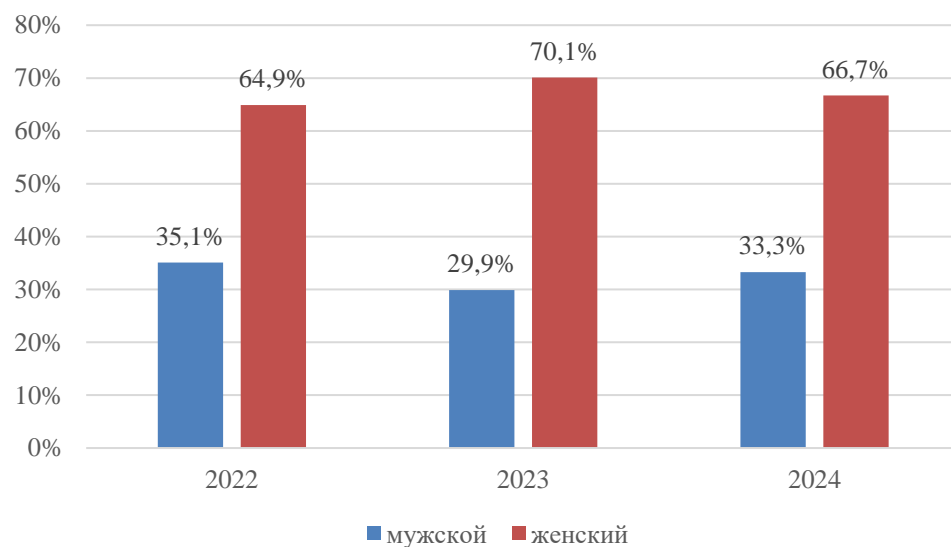


Рисунок 1. Гендерное распределение респондентов (вопрос 1.2)

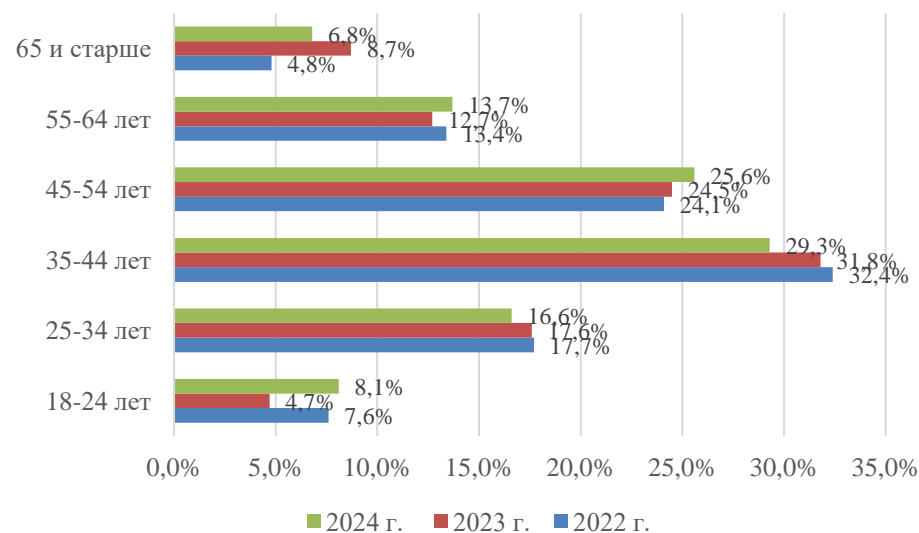


Рисунок 2. Возрастное распределение респондентов (вопрос 1.3)

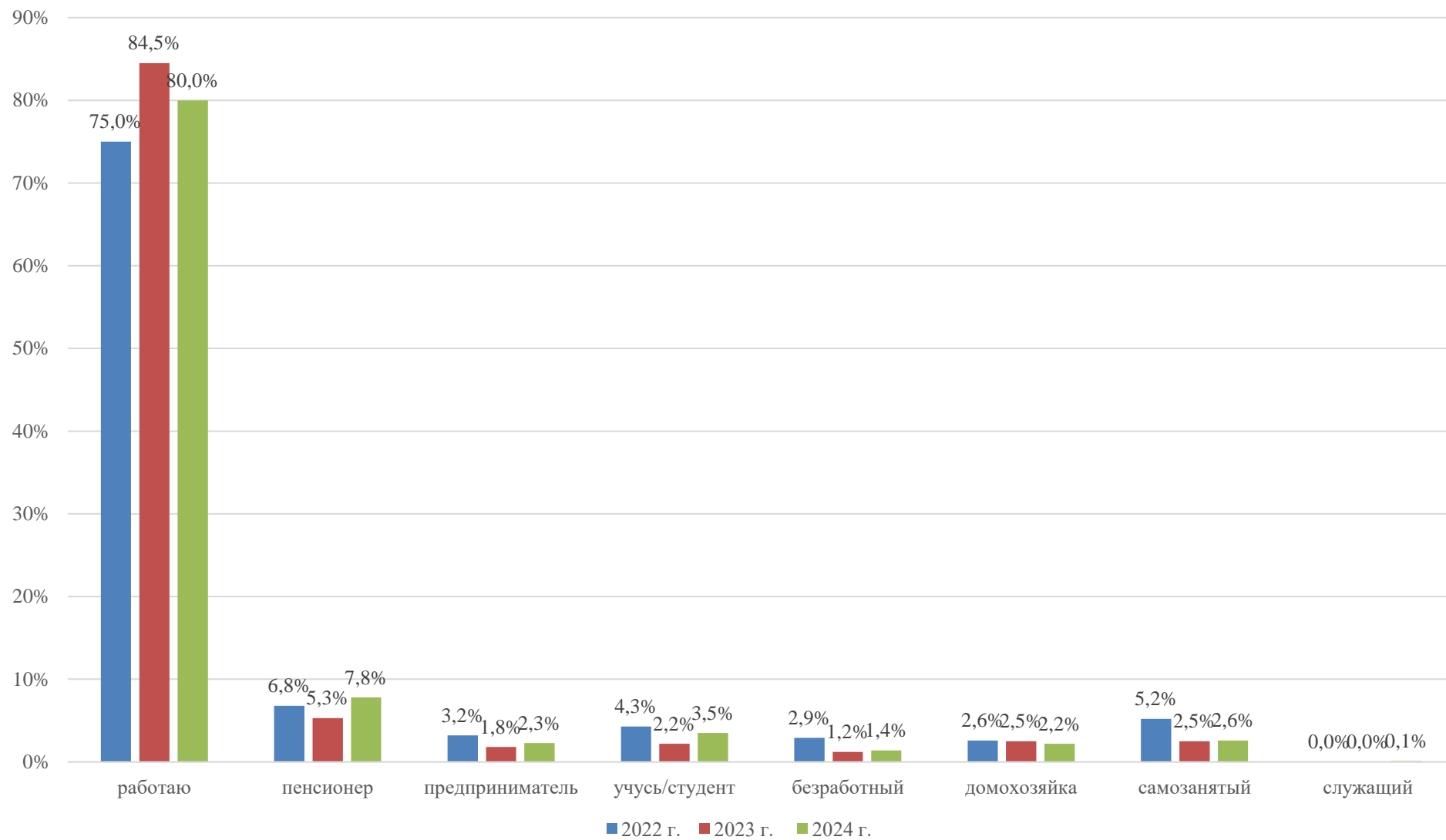


Рисунок 3. Основное занятие в настоящее время (вопрос 1.4)

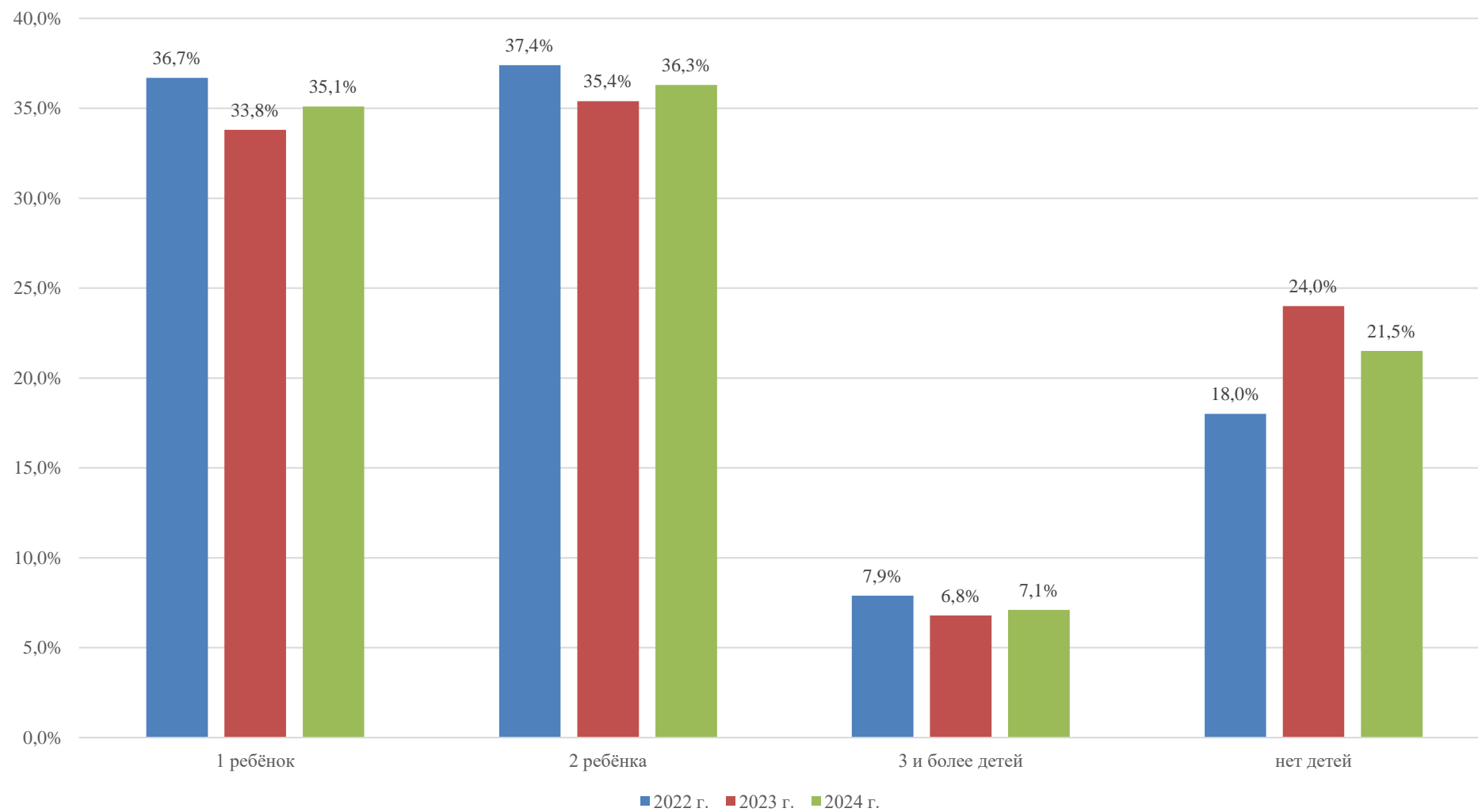


Рисунок 4. Количество детей в семье (вопрос 1.5)

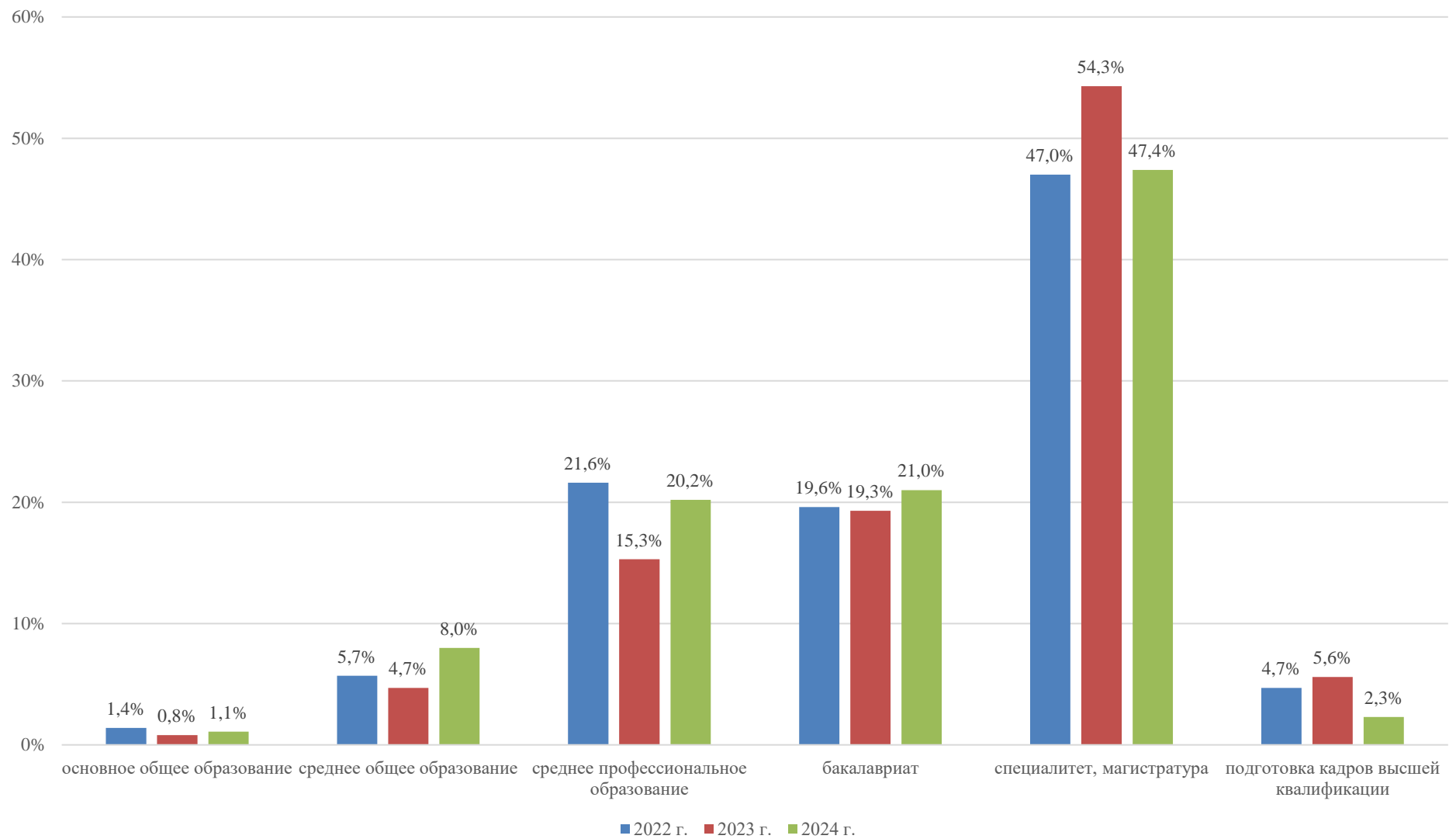


Рисунок 5. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

По результатам исследования 2024 года почти половина респондентов (48,2%) оценивает своё материальное положение 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», что говорит об относительно низкой покупательной способности жителей области. Подобный невысокий уровень материального благосостояния опрошенных стабильно повторяется в динамике 2022-2024: так, в 2022 году соответствующий вариант ответа был указан 48,6%, в 2023 году – 51,2%. Отметим также, что после незначительного роста данного показателя в 2023 г., в текущем году он практически вернулся к значению 2022 г. (таблица 2).

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

| № | Критерий | 2022 год | 2023 год | 2024 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 | 48,6 | 51,2 | 48,2 |
| б | У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 20,7 | 14,8 | 14,0 |
| в | В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 17,9 | 18,3 | 21,7 |
| г | Нам не всегда хватает денег даже на еду | 4,3 | 5,0 | 5,8 |
| д | Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 6,8 | 9,9 | 9,6 |
| е | У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 1,7 | 0,8 | 0,7 |

Раздел 2. Востребованность финансовых услуг

В рамках данного раздела нами было определено, какие финансовые услуги, продукты и возможности являются наиболее актуальными в повседневной деятельности жителей области. Отдельно мы рассмотрели причины отказа от потребления данных продуктов и услуг. Наиболее востребованной финансовой услугой на протяжении 2022-2024 гг. остаются банковские вклады; при этом процент тех, кто пользуется данным инструментом в настоящее время (на момент опроса), демонстрирует значительный рост в текущем году относительно показателей 2023 г. Так, в 2024 г. пользуются в данный момент времени банковскими вкладами 32,1% респондентов; в то время как в 2023 – 22,6%, в 2022 г. – 29,9%. Можно сказать, что в исследуемый период 2022-2024 гг. данное значение колеблется на уровне четверти–трети респондентов, что фиксирует устойчивый интерес жителей области к данной финансовой услуге. У 8,4% опрошенных нет вклада в настоящий момент времени, но они пользовались им в течение последних 12 месяцев; в 2023 году данный показатель составил 5,2%, а в 2022 году – 9,1%. Число лиц, не пользовавшихся банковскими вкладами в последние 12 месяцев, после заметного роста в 2023 г., в 2024 г. демонстрирует значительное снижение (2022 год - 61,0%, 2023 год - 72,2%, 2024 г. – 59,5%).

Использование и потребление иных финансовых услуг на момент проведения опроса практически не представлено среди жителей области и находится в диапазоне от 0,1% (вложение средств в паевой инвестиционный фонд) до 2,5% (индивидуальный инвестиционный счёт). Соответственно, количество респондентов, не пользовавшихся тем или иным финансовым инструментом на протяжении последнего года, составило от 95,9% до 99,3%.

В динамике 2022-2024 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 2022 году составило 2,05%, в 2023 г. – 2,06%, в 2024 г. – 1,07%. В целом, наименее востребованными на протяжении трёх лет остаются такие услуги, как «индивидуальный инвестиционный счёт», «инвестиционное страхование жизни», «брокерский счёт», которые практически не используются жителями Курской области в настоящее время, а также в течение последнего года. Можно сделать вывод, что перечень актуальных для жителей области финансовых услуг является ограниченным; наибольшая часть опрошенных, имеющих опыт применения или использования финансовых продуктов, предпочитает самый классический продукт - 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 | | |
|-------|--|----------------|----------|-------------|---|----------|------------|--|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| 1 | Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,3 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 2,3 | 0,8 | 99,2 | 97,2 | 98,8 |
| 2 | Брокерский счет | 0,9 | 0,8 | 0,3 | 0,7 | 1,2 | 0,5 | 98,4 | 98 | 99,2 |
| 3 | Инвестиционное страхование жизни | 0,7 | 0,8 | 0,2 | 0,5 | 1,2 | 1,3 | 98,8 | 98 | 98,6 |
| 4 | Индивидуальный инвестиционный счет | 4,4 | 1,6 | 2,5 | 0,6 | 1,4 | 1,7 | 95 | 97 | 95,9 |
| 5 | Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации | 2 | 0,5 | 0,3 | 2,2 | 1,8 | 1,5 | 95,8 | 97,7 | 98,2 |
| 6 | Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе | 1,3 | 1,6 | 0,5 | 1,7 | 2,3 | 1,1 | 97 | 96,1 | 98,5 |
| 7 | Вложение средств в паевой инвестиционный фонд | 1,1 | 0,6 | 0,1 | 1,1 | 1,1 | 0,6 | 97,8 | 98,3 | 99,3 |
| 8 | Банковский вклад | 29,9 | 22,6 | 32,1 | 9,1 | 5,2 | 8,4 | 61 | 72,2 | 59,5 |

В динамике 2022-2024 гг. основной причиной отказа от потребления финансовых услуг и инструментов стабильно является недостаточное количество свободных денежных средств; данный показатель в 2024 г. составил 76,7%, несколько снизившись относительно соответствующих значений 2022 г. (80,4%) и 2023 г. (80,3%). Более чем три четверти жителей области стабильно вынуждены отказываться от финансовых услуг и продуктов по причине отсутствия свободных денег. Существенной причиной отказа от данных услуг на протяжении 2022-2024 гг. остаётся недоверие финансовым организациям; при этом в текущем году данный показатель немного вырос относительно предыдущего: 2024 г. – 10,7%,

2023 г. – 8,8%, 2022 г. – 12,4%. Также заметно снизился процент указавших вариант, связанный с низкой предлагаемой процентной ставкой: в текущем году его выбрали лишь 4,3% респондентов (в 2023 г. – 10,8%, 2022 г. – 8,3%). Это можно объяснить заметным ростом процентных ставок в большинстве банков в текущем году. Другие 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») в текущем году указывались респондентами в диапазоне от 2,6% до 5,8%. В целом, главными причинами отказа от использования финансовых услуг в 2022-2024 гг. остаются недостаточное количество свободных финансовых средств, невысокое доверие 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 | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-------|--|----------|----------|-------------|
| 1 | У меня недостаточно свободных денег | 80,4 | 80,3 | 76,7 |
| 2 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | 12,4 | 8,8 | 10,7 |
| 3 | Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | 4,6 | 2,3 | 2,6 |
| 4 | Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | 7,1 | 7,4 | 5,4 |
| 5 | Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | 8,3 | 10,8 | 4,3 |
| 6 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 3,6 | 2,5 | 5,8 |

Далее нами была изучена кредитная и заемная активность жителей области. Обнаружено, что в 2024 году не пользовались за последние 12 месяцев различными способами займов и кредитования в среднем 90,75% респондентов. Данный показатель на протяжении 2022-2024 гг. остаётся очень высоким (2023 г. – 93,69%, 2022 г. – 92,81%). Непосредственно на момент исследования респонденты пользуются такими видами займа и кредитования, как: использование кредитного лимита по кредитной карте (31,8%), онлайн-кредит в банке (19,7%), иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом (12,9%). Как видим, банковские услуги в виде кредитования как в офлайн, так и в онлайн-формате практически в равной степени популярны у жителей области. В целом, можно говорить о заметном

распространении и популяризации банковских онлайн-услуг и операций в целом. В динамике 2022-2024 гг. данные три финансовые услуги (онлайн-кредит в банке, использование кредитного лимита по кредитной карте, иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом) сохраняют устойчивую актуальность. В текущем году некоторые из них демонстрируют заметный рост: так, доля пользующихся в настоящий момент кредитным лимитом по кредитной карте составила 31,8% (2023 г. – 17,2%, 2022 г. – 19,5%), доля пользующихся онлайн-кредитом в банке в текущем году составила 19,7%, (2023 г. – 15,9%, 2022 г. – 12,5%). Стабильно снижается доля жителей области, пользующихся офлайн-кредитами в банках (2024 г. – 12,9%, 2023 г. – 15,1%, 2022 г. – 18,9%). При этом в актуальном опыте последних 12 месяцев те или иные финансовые услуги, связанные с кредитованием, указаны лишь незначительным количеством респондентов; средний процент в 2024 г. составил 2,58%, в 2023 году - 1,24%, в 2022 г. - 1,72% (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 | | |
|-------|--|----------------|----------|------------|---|----------|------------|--|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| 1.1 | Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,5 | 0,1 | 0,2 | 0,0 | 0,2 | 0,2 | 99,5 | 99,7 | 99,6 |
| 1.2 | Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,8 | 0,1 | 0,2 | 0,0 | 0,1 | 0,2 | 99,2 | 99,8 | 99,6 |
| 2 | Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 0,9 | 0,8 | 0,5 | 0,8 | 0,5 | 0,2 | 98,3 | 98,7 | 99,3 |
| 3.1 | Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе | 0,6 | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,1 | 0,2 | 99,1 | 99,7 | 99,5 |
| 3.2 | Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 99,6 | 99,6 | 99,6 |
| 4.1 | Заём в ломбарде | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,9 | 0,5 | 0,6 | 98,6 | 98,9 | 98,9 |

| № п/п | Вид финансовой услуги | Имеется сейчас | | | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | | Не использовался за последние 12 месяцев | | |
|-------|---|----------------|----------|-------------|---|----------|-------------|--|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| 4.2 | Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | 0,3 | 0,5 | 0,4 | 0,8 | 0,1 | 0,6 | 98,9 | 99,4 | 99,0 |
| 5.1 | Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 12,5 | 15,9 | 19,7 | 3,0 | 3,5 | 7,8 | 84,5 | 80,6 | 72,5 |
| 5.2 | Использование кредитного лимита по кредитной карте | 19,5 | 17,2 | 31,8 | 3,6 | 3,5 | 5,2 | 76,9 | 79,3 | 63,0 |
| 6 | Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом | 18,9 | 15,1 | 12,9 | 7,6 | 3,7 | 10,6 | 73,5 | 81,2 | 76,5 |

Результаты исследования в текущем году показывают, что главной 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 2024 году соответствующий вариант указали 40,1% (в 2023 г. – 52,8%, 2022 г. - 42,0%). Можно констатировать, что данный фактор остаётся стабильным на протяжении всего периода исследования, хотя и демонстрирует заметное снижение в текущем году – на 12,7%. Стабильно чуть более чем каждый четвертый респондент отмечает, что процентная ставка слишком высокая – в текущем году данный вариант указали 28,2%, в 2023 г. - 26,2%, в 2022 г. – 27,2%. Таким образом, кредитная нагрузка со стороны банков на население области остаётся стабильно высокой. Одной из важных причин является также отсутствие необходимости в заёмных средствах: данный вариант в 2024 г. указали 18,3% опрошенных (в 2023 г. – 11,5%, в 2022 г. – 19,4%); можно отметить заметный рост в 2024 г. числа не испытывающих потребность в займах. Отметим, что также относительно популярны в текущем году такие варианты, как недоверие финансовым организациям (2024 г. - 7,8%, 2023 г. – 14,6%, 2022 г. – 6,6%), использование иных источников займа (в том числе, неформальных) (2024 г. – 6,7%, 2023 г. – 7,2%, 2022 г. – 11,7%) – заметно снижение актуальности данных факторов относительно 2023 г. При этом ощутимо выросло число респондентов, указавших, что отделения финансовых организаций находятся от них слишком далеко (2024 г. – 6%, 2023 г. - 2,5%, 2022 г. – 2,5%).

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 | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-----------|---|----------|----------|-------------|
| 1 | Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг | 42,0 | 52,8 | 40,1 |
| 2 | Процентная ставка слишком высокая | 27,2 | 26,2 | 28,2 |
| 3 | Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи | 9,2 | 4,6 | 3,1 |
| 4 | Нет необходимости в заёмных средствах | 19,4 | 11,5 | 18,3 |
| 5 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 2,5 | 2,5 | 6,0 |
| 6 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | 6,6 | 14,6 | 7,8 |
| 7 | Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя) | 11,7 | 7,2 | 6,7 |
| 8 | Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 2,2 | 3,0 | 3,4 |
| 9 | У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.) | 1,5 | 0,9 | 0,4 |
| 10 | Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | 5,6 | 3,9 | 4,5 |

По результатам исследования было установлено, что основной платёжной картой для респондентов в 2024 году остаётся зарплатная карта (83,9%), несколько утратившая свою популярность в текущем году (2023 г. – 85,8%, 2022 г. – 84,8%). В целом зарплатная карта остаётся основной платёжной картой для подавляющего большинства жителей области на протяжении всего периода исследования. В 2024 г. заметно выросло число пользователей кредитной картой – 42,1% (2023 г. – 30,1%, 2022 г. – 31,2%). Также ощутимо выросла в текущем году популярность таких инструментов, как расчётная (дебетовая) карта (2024 г. – 34,6%, 2023 г. – 27,4%, 2022 г. – 23,1%), а также других расчётных (дебетовых) карт (2024 г. – 24,1%, 2023 г. – 16,4%, 2022 г. – 15,8%). 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 | | |
|----------|--|----------------|----------|-------------|---|----------|------------|---|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 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) | 84,8 | 85,8 | 83,9 | 2,3 | 0,5 | 1,3 | 12,9 | 13,7 | 14,9 |
| 2 | Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 23,1 | 27,4 | 34,6 | 6,2 | 2,9 | 3,2 | 70,7 | 69,7 | 62,2 |
| 3 | Кредитная карта | 31,2 | 30,1 | 42,1 | 8,4 | 2,6 | 5,4 | 60,4 | 67,3 | 52,5 |
| 4 | Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат | 15,8 | 16,4 | 24,1 | 1,4 | 2,3 | 4,3 | 82,8 | 81,3 | 71,6 |

В структуре факторов отказа населения от использования платёжных карт в течение 2022-2024 гг. заметны серьёзные изменения. Так, в 2024 г. главными причинами отказа от платёжных карт стали: недоверие банкам и кредитным организациям (2024 г. – 40%, 2023 г. – 23,2%, 2022 г. – 6,3%), наличие платёжной карты у других членов семьи (2024 г. – 32,5%, 2023 г. – 1,8%, 2022 г. – 18,8%), недостаточное количество денег для хранения их на счёте (2024 г. – 27,5%, 2023 г.

– 33,9%, 2022 г. – 46,9%). Заметен стремительный рост такого фактора, как недоверие банкам и кредитным организациям, а также наличие платёжных карт у других членов семьи – что говорит о росте популярности данного инструмента. Вместе с тем в динамике 2022-2024 гг. заметно снижается число жителей области, испытывающих недостаток денег для их хранения на счёте или платёжной карте. Отметим также, что после 2023 г., когда основным фактором респонденты указали отсутствие необходимых документов (39,3%), в текущем году данный фактор вновь, как и в 2022 г., не был указан ни одним респондентом. Также показательно, что оставшиеся варианты также не были отмечены ни одним жителем области (таблица 8).

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

| № п/п | Причины отказа от использования платёжных карт | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-------|---|----------|----------|-------------|
| 1 | Отделения банков находятся слишком далеко от меня | 9,4 | 1,8 | 0,0 |
| 2 | У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платёжной карте и использования этих финансовых продуктов | 46,9 | 33,9 | 27,5 |
| 3 | Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | 6,3 | 23,2 | 40,0 |
| 4 | Платёжная карта есть у других членов моей семьи | 18,8 | 1,8 | 32,5 |
| 5 | Банкоматы находятся слишком далеко от меня | 6,3 | 3,6 | 0,0 |
| 6 | 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 | 5,4 | 0,0 |
| 7 | Обслуживание счета / платёжной карты стоит слишком дорого | 12,5 | 1,8 | 0,0 |
| 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 | 39,3 | 0,0 |

Расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платёжной карты, пользуется в настоящее время 30,5% опрошенных, что примерно повторяет соответствующие значения 2023 г. (29,9%) и 2022 г. (31,7%). По-прежнему чуть меньше двух третей жителей области в течение последнего года не пользовались данной финансовой услугой; при этом данный показатель демонстрирует определённое снижение после роста в 2023 г. (2024 г. – 60,6%, 2023 г. – 63,1%, 2022 год – 59,9%) (таблица 9).

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

| № п/п | Использование текущего счета в текущем году | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-------|---|----------|----------|-------------|
| 1 | Не использовался за последние 12 месяцев | 59,9 | 63,1 | 60,6 |
| 2 | Имеется сейчас | 31,7 | 29,9 | 30,5 |
| 3 | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | 8,4 | 7,0 | 8,9 |

В ходе исследования было обнаружено, что в течение последнего года жители области достаточно активно пользовались различными типами дистанционного доступа к банковскому счёту. Наиболее популярным в 2024 г. были денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета; отметим, что данный тип доступа остаётся самым распространённым на протяжении 2022-2024 гг. и демонстрирует тенденцию роста (2022 г. – 68,8%, 2023 г. – 70,5%, 2024 г. – 76,8%). На втором месте по популярности указаны денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) – 47,7% (2022 г. – 53,9%, 2023 г. – 42,2%), на третьем – денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона – 32,1% (2022 г. – 44,4%, 2023 г. – 42,7%). Реже всего в 2024 г. жители области пользуются денежными переводами / платежами через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер – 24,9% (2022 г. – 36,7%, 2023 г. – 28,1%). Отметим, что в 2024 году рост популярности демонстрируют такие типы доступа, как денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета, а также денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер); при этом все виды доступа к банковскому счёту являются устойчиво распространёнными и применяются от одной до трёх четвертей населения (таблица 10).

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

| № п/п | Типы дистанционного доступа к банковскому счету | Да, пользовался (-ась) | | | Нет, не пользовался (-ась) | | |
|-------|---|------------------------|----------|----------|----------------------------|----------|----------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| 1 | Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета | 68,8 | 70,5 | 76,8 | 31,2 | 29,5 | 23,2 |
| 2 | Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) | 53,9 | 42,2 | 47,7 | 46,1 | 57,8 | 52,3 |
| 3 | Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер | 36,7 | 28,1 | 24,9 | 63,3 | 71,9 | 75,1 |
| 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) | 44,4 | 42,7 | 32,1 | 55,6 | 57,3 | 67,9 |

Основными причинами отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету по итогам исследования 2024 года являются отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов – 38,7% (2022 г. – 40,5%, 2023 г. – 48,7%), а также отсутствие навыков использования технологий дистанционного доступа – 35,5% (2022 г. – 45,7%, 2023 г. – 40,2%). Отсутствие необходимого оборудования (компьютера, ноутбука, планшета, смартфона) как причина отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту в текущем году осталось практически на том же уровне и было указано каждым четвёртым респондентом – 23,7% (2022 г. – 20,7%, 2023 г. – 25,6%). Также отметим, что проблема слабого интернет-подключения или его отсутствия в 2024 году стала актуальнее на 1,2%, но по-прежнему остаётся наименее значимой (2022 г. – 5,2%, 2023 г. – 8,5%, 2024 г. – 9,7%). (таблица 11).

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

| № п/п | Причины отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-------|--|----------|----------|-------------|
| 1 | У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | 20,7 | 25,6 | 23,7 |
| 2 | Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | 40,5 | 48,7 | 38,7 |
| 3 | Я не обладаю навыками использования таких технологий | 45,7 | 40,2 | 35,5 |
| 4 | У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | 5,2 | 8,5 | 9,7 |

По итогам исследования 2024 г. можно заключить, 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 2024 году составила 85,5% (2023 г. - 85,3%, 2022 г. - 84,7%). Наиболее востребованным страховым продуктом, используемым респондентами на момент опроса, является другое добровольное страхование, кроме страхования жизни – 12,6% (2023 г. – 12,7%, 2022 г. – 10,4%), демонстрируя, таким образом, тенденции стабилизации актуальности. Напротив, в динамике 2022-2024 гг. заметно явное снижение актуальности такого страхового продукта, как другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (2024 г. – 7,3%, 2023 г. – 14,0%, 2022 г. – 15,5%), а также определённое снижение относительно 2022 г. актуальности добровольного страхования жизни (2024 г. – 9,0%, 2023 г. – 8,7%, 2022 г. – 12,3%). В целом отметим, что представленными страховыми продуктами пользуются в данный момент времени от 7,3% до 12,6% респондентов, а пользовались за последние 12 месяцев от 2,6% до 8,4% 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 | | |
|----------|--|----------------|-------------|------------|---|----------|-------------|---|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 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) | 15,5 | 14,0 | 7,3 | 0,6 | 2,3 | 3,5 | 83,9 | 83,7 | 89,2 |
| 2 | Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренды, аннуитетов) и / или | 12,3 | 8,7 | 9,0 | 1,6 | 3,0 | 8,4 | 86,1 | 88,3 | 82,6 |

| № п/п | Основные страховые продукты | Имеется сейчас | | | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | | Не использовался за последние 12 месяцев | | |
|----------|---|----------------|----------|-------------|---|----------|------------|--|----------|-------------|
| | | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| | 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) | 10,4 | 12,7 | 12,6 | 5,4 | 3,4 | 2,6 | 84,2 | 83,9 | 84,8 |

Главной причиной отказа от использования страховых продуктов в текущем году жители области назвали отсутствие смысла в страховании – данный вариант ответа выбрали 37,2% опрошенных. Данный фактор демонстрирует заметное снижение актуальности в 2024 г. относительно значений предыдущих двух лет, но всё равно остаётся главным (2023 г. - 52,5%, 2022 г. - 44,8%). Практически в равных долях – примерно каждым пятым респондентом – были указаны такие варианты, как высокая стоимость страхового полиса – 22,9% (2023 г. – 31,7%, 2022 г. – 24,4%) и недоверие страховым

организациям – 19,5% (2023 г. – 21,4%, 2022 г. – 27,5%). Как видим, в динамике 2022-2024 гг. данные факторы демонстрируют определённое снижение актуальности. Также снизилось значение такого фактора, как другие невыгодные условия страхового договора (2024 г. – 6,7%, 2023 г. – 7,5%, 2022 г. – 10,8%). Отметим также заметный рост важности таких факторов, как наличие договора добровольного страхования у других членов семьи (2024 г. – 15,1%, 2023 г. – 6,4%, 2022 г. – 10,0%), а особенно - фактор далёкого расположения отделений страховых организаций от места проживания, значимость которого в текущем году выросла более чем в 6 раз (2024 г. – 8,4%, 2023 г. – 1,3%, 2022 г. – 1,3%).

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 | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
|-------|---|----------|----------|-------------|
| 1 | Не вижу смысла в страховании | 44,8 | 52,5 | 37,2 |
| 2 | Стоимость страхового полиса слишком высокая | 24,4 | 31,7 | 22,9 |
| 3 | Я не доверяю страховым организациям | 27,5 | 21,4 | 19,5 |
| 4 | Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | 10,0 | 6,4 | 15,1 |
| 5 | Другие невыгодные условия страхового договора | 10,8 | 7,5 | 6,7 |
| 6 | Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | 1,3 | 1,3 | 8,4 |

В завершение можно сделать ряд промежуточных выводов. Общий уровень финансовой активности населения Курской области остаётся достаточно низким. Основной и практически единственной финансовой услугой, которой в настоящее время пользуются жители области, является банковский вклад. Главным фактором отказа от потребления финансовых продуктов и услуг остаётся недостаточное количество свободных денежных средств, заметно реже - низкий уровень доверия финансовым организациям. В текущем году заметно снизилось значение такого фактора, как низкий уровень предлагаемой процентной ставки. 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 по-прежнему 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. Главными причинами отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счёту стабильно являются низкая оценка собственных навыков владения технологиями дистанционного доступа, а также отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов. Основные страховые продукты используются незначительной частью жителей области; респонденты в подавляющем большинстве не видят в данных продуктах смысла, не доверяют страховым организациям, а также считают стоимость страхового полиса 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, (2024 г. – 97%, 2023 г. - 95,7%, 2022 г. – 95,2%). В динамике 2022-2024 гг. подавляющее большинство населения региона отмечают банки как финансовую организацию, с которой имеют опыт непосредственного взаимодействия.

Гораздо реже респонденты указывают такие финансовые организации и институты, как субъекты страхового дела (2024 г. – 30,9%, 2023 г. – 22,6%, 2022 г. – 24,3%), негосударственные пенсионные фонды (2024 г. – 26,9%, 2023 г. – 15,4%, 2022 г. – 18,3%) и микрофинансовые организации (2024 г. – 14,3%, 2023 г. – 13,6%, 2022 г. – 14,5%). Можно заметить, что с данными финансовыми организациями на протяжении 2022-2024 гг. жители Курской области сталкиваются на стабильно значимом уровне; в частности, видно, что все указанные организации стали в текущем году более актуальными. Другие финансовые организации и институты (брокеры, сельскохозяйственные потребительские кооперативы, ломбарды, кредитные потребительские кооперативы) указаны опрошенными в 2024 году на уровне от 3,8% до 9,0%, что приблизительно соответствует тенденции 2022-2023 гг. по соответствующим вариантам ответа.

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

- банки (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 88,5%, 2023 г. – 87,3%, 2024 г. – 86,8%);
- субъекты страхового дела (общая степень удовлетворённости: 2022 г. - 79,8%, 2023 г. – 69,1%, 2024 г. – 55,9%) – здесь мы фиксируем заметное снижение показателя.

В текущем 2024 году заметно вырос общий уровень удовлетворённости работой следующих финансовых организаций:

- сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 69,1%, 2023 г. – 37,8%, 2024 г. – 59,0%) – очевиден заметный рост удовлетворённости после столь же заметного снижения в 2023 г.;
- брокеров (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 36,3%, 2023 г. – 34%, 2024 г. – 50%).

Несущественно выросла удовлетворённость:

- негосударственными пенсионными фондами (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 72,4%, 2023 г. – 46,7%, 2024 г. – 52,0%) – рост показателя после снижения в 2023 г.;

- ломбардами (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 46,4%, 2023 г. – 31,5%, 2024 г. – 38,6%) – рост показателя после снижения в 2023 г.

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

- микрофинансовые организации (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 32,7%, 2023 г. – 27,9%, 2024 г. – 25,8%);

- кредитные потребительские кооперативы (общая степень удовлетворённости: 2022 г. – 36,9%, 2023 г. – 32,6%, 2024 г. – 32,2%).

Таким образом, в 2024 году удовлетворённость жителей региона работой финансовых организаций демонстрировала рост и снижение в отдельных сегментах. В отдельных случаях снижение удовлетворённости стоит признать существенным, в других – в рамках общих тенденций. В целом в динамике 2022-2024 гг. можно зафиксировать значительные 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),

| № п/п | Финансовые организации | % от респондентов | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|--------------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|--------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|
| | | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
| | | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
| 1 | Банки | 4,4 | 6,1 | 2,6 | 7,1 | 6,6 | 10,6 | 11,5 | 12,7 | 13,2 | 62,0 | 65,7 | 66,2 | 26,5 | 21,6 | 20,6 | 88,5 | 87,3 | 86,8 |
| 2 | Ломбарды | 13,4 | 35,9 | 33,3 | 40,2 | 32,6 | 29,3 | 53,6 | 68,5 | 62,6 | 38,4 | 23,9 | 28 | 8,0 | 7,6 | 10,6 | 46,4 | 31,5 | 38,6 |
| 3 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 7,4 | 24,5 | 29,5 | 23,5 | 37,7 | 11,3 | 30,9 | 62,2 | 41,3 | 44,1 | 34,0 | 45,4 | 25,0 | 3,8 | 13,6 | 69,1 | 37,8 | 59,0 |
| 4 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного | 5,9 | 12,8 | 5,5 | 14,3 | 18,1 | 38,6 | 20,2 | 30,9 | 44,1 | 65,5 | 62,4 | 45,6 | 14,3 | 6,7 | 10,3 | 79,8 | 69,1 | 55,9 |

| № п/п | Финансовые организации | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень недовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|-------|---------------------------------------|--------------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|----------------------------|--------|-------------|--------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|
| | | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
| | страхования и страховые брокеры) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Микрофинансовые организации | 26,4 | 37,5 | 53,1 | 40,9 | 34,6 | 20,1 | 67,3 | 72,1 | 73,2 | 30,6 | 21,3 | 22,4 | 2,1 | 6,6 | 3,4 | 32,7 | 27,9 | 25,8 |
| 6 | Негосударственные пенсионные фонды | 6,6 | 10,4 | 8,2 | 21,0 | 42,9 | 39,8 | 27,6 | 53,3 | 48,0 | 64,2 | 44,8 | 49,0 | 8,2 | 1,9 | 3,0 | 72,4 | 46,7 | 52,0 |
| 7 | Брокеры | 19,7 | 30 | 28,9 | 44,0 | 36 | 21,1 | 63,7 | 66 | 50 | 33,3 | 30 | 36,8 | 3,0 | 4 | 13,2 | 36,3 | 34 | 50 |
| 8 | Кредитные потребительские кооперативы | 12,3 | 33,7 | 33,3 | 50,8 | 33,7 | 34,5 | 63,1 | 67,4 | 67,8 | 31,1 | 25 | 26,7 | 5,8 | 7,6 | 5,5 | 36,9 | 32,6 | 32,2 |

В ходе исследования было обнаружено, что степень доверия различным финансовым организациям и институтам в значительной мере коррелирует с опытом непосредственного взаимодействия с ними. Наибольшее доверие жители области высказывают в отношении банков (2022 г. – 85,0%, 2023 г. – 87,1%, 2024 г. – 87,1%), а также субъектов страхового дела (2022 г. – 54,1%, 2023 г. – 62%, 2024 г. – 57,1%).

В текущем году резко увеличился уровень доверия негосударственным пенсионным фондам (2022 г. – 45,3%, 2023 г. – 34,9%, 2024 г. – 46,1%), кредитным потребительским кооперативам (2022 г. – 16,3%, 2023 г. – 15,2%, 2024 г. – 26,4%), а также брокерам (2022 г. – 11,9%, 2023 г. – 18,1%, 2024 г. – 29,7%). Не столь существенно вырос уровень доверия сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам (2022 г. – 23,4%, 2023 г. – 17,6%, 2024 г. – 24,1%) и ломбардам (2022 г. – 22,3%, 2023 г. – 21%, 2024 г. – 26,5%). Также в текущем году немного снизился уровень доверия микрофинансовым организациям (2022 г. – 11,9%, 2023 г. – 19,8%, 2024 г. – 16,6%). Как видим, в текущем году уровень доверия большинства финансовых организаций вырос, хотя в динамике 2022-2024 гг. подвержен заметным колебаниям. В целом, уровень доверия финансовым организациям и институтам со стороны жителей региона, имевших опыт непосредственного взаимодействия, следует признать достаточно низким (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 | | |
|-------|--|----------------------|--------|-------------|-------------------|--------|-------------|-------------------|--------|-------------|----------------|--------|-------------|-------------------|--------|-------------|-----------------|--------|-------------|
| | | 2022 г. | 2023г. | 2024г. | 2022 г. | 2023г. | 2024г. | 2022 г. | 2023г. | 2024г. | 2022 г. | 2023г. | 2024г. | 2022 г. | 2023г. | 2024г. | 2022 г. | 2023г. | 2024г. |
| 1 | Банки | 4,0 | 5,7 | 4,6 | 11,0 | 7,2 | 8,3 | 15,0 | 12,9 | 12,9 | 73,0 | 74,6 | 78,1 | 12,0 | 12,5 | 9,0 | 85,0 | 87,1 | 87,1 |
| 2 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 19,9 | 17,9 | 7,7 | 26,0 | 20,1 | 35,2 | 45,9 | 38 | 42,9 | 51,2 | 59,1 | 52,1 | 2,9 | 2,9 | 5,0 | 54,1 | 62 | 57,1 |
| 3 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 44,2 | 42,3 | 29,9 | 32,4 | 40,1 | 46,0 | 76,6 | 82,4 | 75,9 | 20,2 | 13,4 | 21,8 | 3,2 | 4,2 | 3,3 | 23,4 | 17,6 | 24,1 |
| 4 | Негосударственные пенсионные фонды | 29,4 | 23,4 | 11,8 | 25,3 | 41,7 | 42,1 | 54,7 | 65,1 | 53,9 | 44,0 | 32,6 | 45,7 | 1,3 | 2,3 | 0,4 | 45,3 | 34,9 | 46,1 |
| 5 | Микрофинансовые организации | 48,7 | 57,4 | 57,6 | 39,4 | 22,8 | 25,8 | 88,1 | 80,2 | 83,4 | 9,9 | 9,9 | 11,0 | 2,0 | 9,9 | 5,6 | 11,9 | 19,8 | 16,6 |
| 6 | Ломбарды | 45,9 | 49,0 | 28,4 | 31,8 | 30,0 | 45,1 | 77,7 | 79,0 | 73,5 | 19,7 | 17,6 | 18,7 | 2,6 | 3,4 | 7,8 | 22,3 | 21 | 26,5 |
| 7 | Брокеры | 57,3 | 52,1 | 35,8 | 30,8 | 29,8 | 34,5 | 88,1 | 81,9 | 70,3 | 9,7 | 16,0 | 29,7 | 2,2 | 2,1 | 0,0 | 11,9 | 18,1 | 29,7 |
| 8 | Кредитные потребительские кооперативы | 36,0 | 53,6 | 39,6 | 47,7 | 31,2 | 34,0 | 83,7 | 84,8 | 73,6 | 14,0 | 8,0 | 16,0 | 2,3 | 7,2 | 10,4 | 16,3 | 15,2 | 26,4 |

Было установлено, что жители области в наибольшей мере знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. В 2024 году большинство респондентов сталкивались со следующими банковскими продуктами:

- кредиты (2022 г. – 69,5%, 2023 г. – 56,6%, 2024 г. – 75,7%);
- вклады (2022 г. – 56,8%, 2023 г. – 42,6%, 2024 г. – 55,1%);
- расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные (2022 г. – 83,4%, 2023 г. – 78,5%, 2024 г. – 84,3%);

- кредитные карты (2022 г. – 55,7%, 2023 г. – 41,0%, 2024 г. – 63,2%);
- переводы и платежи (2022 г. – 83,9%, 2023 г. – 79,7%, 2024 г. – 80,2%).

В динамике 2022-2024 гг. каждая банковская услуга/продукт была известна респондентам или становилась объектом их непосредственного потребления на уровне 41,0%-84,3%. При этом в 2024 г. с каждой из банковских услуг респонденты сталкивались чаще, чем в 2023 г. (примечательно, что в 2023 г., напротив, с каждой из банковских услуг респонденты сталкивались реже, чем в 2022 г.) Таким образом, наблюдаются определённые колебания актуальности банковских продуктов.

Значительно реже жители области сталкиваются с продуктами субъектов страхового дела:

- добровольное страхование жизни (2022 г. – 16,2%, 2023 г. – 13,0%, 2024 г. – 21,6%);
- другое добровольное страхование (2022 г. – 20,3%, 2023 г. – 16,0%, 2024 г. – 24,7%);
- обязательное медицинское страхование (2022 г. – 38,4%, 2023 г. – 38,2%, 2024 г. – 34,6%);
- другое обязательное страхование (2022 г. – 26,1%, 2023 г. – 22,9%, 2024 г. – 25,0%).

Ещё менее знакомы респонденты с услугами негосударственных пенсионных фондов: обязательное пенсионное страхование (2022 г. – 26,2%, 2023 г. – 17,2%, 2024 г. – 25,3%), негосударственное пенсионное обеспечение (2022 г. – 21,6%, 2023 г. – 10,7%, 2024 г. – 18,6%). Наименьший уровень знакомства жителей области характерен для услуг/продуктов:

- кредитных потребительских кооперативов: (займы в кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 9,3%, 2023 г. – 6,4%, 2024 г. – 4,4%), размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 9%, 2023 г. – 5,7%, 2024 г. – 4,6%));
- ломбардов (займы в ломбардах (2022 г. – 10,4%, 2023 г. – 7,1%, 2024 г. – 6,6%));
- микрофинансовых организаций (займы в микрофинансовых организациях (2022 г. – 14,5%, 2023 г. – 10,9%, 2024 г. – 10,2%); размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях (2022 г. – 11,5%, 2023 г. – 6,5%, 2024 г. – 7,0%));
- сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 8,1%, 2023 г. – 5,8%, 2024 г. – 9,0%), размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 7,8%, 2023 г. – 5,7%, 2024 г. – 9,3%));
- брокеров (индивидуальные инвестиционные счета (2022 г. – 9%, 2023 г. – 6,1%, 2024 г. – 8,0%)).

Далее нами будет рассмотрен уровень удовлетворённости жителей региона работой финансовых организаций при оформлении и использовании рассмотренных выше услуг. Учитывались только те респонденты, которые указали, что сталкивались с соответствующей услугой. Так, наиболее высоко респонденты удовлетворены работой банков; данная

тенденция прослеживается в динамике 2022-2024 гг. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные (2022 г. – 92,4%, 2023 г. – 88,4%, 2024 г. – 93,5%), переводы и платежи (2022 г. – 93,4%, 2023 г. – 92,0%, 2024 г. – 95%).

Стабильно высоким остаётся уровень удовлетворённости услугами и продуктами субъектов страхового дела: средний уровень удовлетворённости данными услугами составил в 2022 г. – 60,0%, в 2023 г. – 70,4%, в 2024 г. – 66,7%, а также негосударственных пенсионных фондов, средний уровень удовлетворённости услугами которых в 2022 г. составил 61,9%, в 2023 г. – 48,9%, в 2024 г. – 59,7%.

В динамике 2022-2024 наблюдается резкое увеличение уровня удовлетворённости услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, а также брокеров. Так, удовлетворённость займами в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах составила в 2022 г. – 27,1%, в 2023 г. – 36,2%, в 2024 г. – 75,6%; размещением средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – в 2022 г. – 23,5%, в 2023 г. – 38,6%, в 2024 г. – 58,1%; индивидуальными инвестиционными счетами в 2022 г. – 18,5%, в 2023 г. – 32,8%, в 2024 г. – 85,0%; займами в ломбардах – в 2022 г. – 22,5%, в 2023 г. – 39,5%, в 2024 г. – 48,5%. Также в 2024 г. значительно вырос уровень удовлетворённости услугами кредитных потребительских кооперативов: займами в кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 16,3%, 2023 г. – 26,5%, 2024 г. – 56,9%), размещением средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах (2022 г. – 14,1%, 2023 г. – 26,3%, 2024 г. – 58,7%).

Несколько вырос также уровень удовлетворённости услугами микрофинансовых организаций: займами в микрофинансовых организациях (2022 г. – 16,1%, 2023 г. – 26,6%, 2024 г. – 29,4%), размещением средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях (2022 г. – 17,1%, 2023 г. – 21,5%, 2024 г. – 31,4%).

В целом в динамике 2022-2024 гг. можно отметить существенный рост удовлетворённости жителей области работой различных финансовых организаций при оформлении и использовании финансовых услуг, особенно в 2024 г. При этом вероятно, что наиболее удовлетворены респонденты теми услугами, которые наиболее распространены и входят в круг их привычного опыта. Можно предположить, что в текущем году были сделаны существенные шаги по институционализации рынков соответствующих финансовых услуг, которые становятся всё более привычными и всё менее подвержены колебаниям пользовательских предпочтений и удовлетворённости. При этом отдельные высокие колебания уровня удовлетворённости в динамике 2022-2024 гг. можно объяснить 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 | | |
|---------------------------------------|---|--------------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|--------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|
| | | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
| Банки | 1.1. Кредиты | 6,3 | 9,7 | 9,5 | 22,0 | 27,4 | 30,1 | 28,3 | 37,1 | 39,6 | 61,0 | 52,7 | 50,8 | 10,7 | 10,2 | 9,6 | 71,7 | 62,9 | 60,4 |
| | 1.2. Вклады | 7,0 | 8,7 | 3,3 | 34,4 | 29,6 | 35,6 | 41,4 | 38,3 | 38,9 | 52,6 | 53,3 | 54,0 | 6,0 | 8,4 | 7,1 | 58,6 | 61,7 | 61,1 |
| | 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 3,4 | 3,8 | 3,5 | 4,2 | 7,8 | 3,0 | 7,6 | 11,6 | 6,5 | 73,8 | 64,2 | 71,2 | 18,6 | 24,2 | 22,3 | 92,4 | 88,4 | 93,5 |
| | 1.4. Кредитные карты | 6,9 | 6,3 | 6,5 | 15,0 | 25,6 | 26,4 | 21,9 | 31,9 | 32,9 | 65,2 | 54,6 | 60,1 | 12,9 | 13,5 | 7,0 | 78,1 | 68,1 | 67,1 |
| | 1.5. Переводы и платежи | 2,7 | 2,9 | 3,3 | 3,9 | 5,1 | 1,7 | 6,6 | 8,0 | 5,0 | 67,8 | 58,7 | 67,8 | 25,6 | 33,3 | 27,2 | 93,4 | 92 | 95,0 |
| Микрофинансовые организации | 2.1. Займы в микрофинансовых организациях | 61,5 | 47,7 | 53,9 | 22,4 | 25,7 | 16,7 | 83,9 | 73,4 | 70,6 | 13,5 | 22,0 | 26,5 | 2,6 | 4,6 | 2,9 | 16,1 | 26,6 | 29,4 |
| | 2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | 60,5 | 47,7 | 48,6 | 22,4 | 30,8 | 20,0 | 82,9 | 68,6 | 4,8 | 13,2 | 16,9 | 21,4 | 3,9 | 4,6 | 10,0 | 17,1 | 21,5 | 31,4 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах | 57,7 | 46,9 | 20,4 | 26,0 | 26,6 | 22,7 | 83,7 | 73,5 | 43,1 | 13,0 | 20,3 | 40,9 | 3,3 | 6,2 | 16,0 | 16,3 | 26,5 | 56,9 |
| | 3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных | 57,5 | 43,9 | 23,9 | 28,4 | 29,8 | 17,4 | 85,9 | 73,7 | 41,3 | 10,8 | 21,1 | 43,4 | 3,3 | 5,2 | 15,3 | 14,1 | 26,3 | 58,7 |

| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|--|--|--------------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|--------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|------------|---------------------------|--------|-------------|
| | | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
| | потребительских кооперативах | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ломбарды | 4. Займы в ломбардах | 52,9 | 36,6 | 21,2 | 24,6 | 23,9 | 30,3 | 77,5 | 60,5 | 51,5 | 20,3 | 36,6 | 42,4 | 2,2 | 2,9 | 6,1 | 22,5 | 39,5 | 48,5 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 5.1. Добровольное страхование жизни | 29,3 | 17,7 | 5,1 | 18,1 | 17,7 | 19,0 | 47,4 | 35,4 | 24,1 | 46,5 | 60,8 | 69,4 | 6,1 | 3,8 | 6,5 | 52,6 | 64,6 | 75,9 |
| | 5.2. Другое добровольное страхование | 26,4 | 13,1 | 7,0 | 14,5 | 18,1 | 37,3 | 40,9 | 31,2 | 44,3 | 56,5 | 63,8 | 50,6 | 2,6 | 5,0 | 5,1 | 59,1 | 68,8 | 55,7 |
| | 5.3. Обязательное медицинское страхование | 14,0 | 8,1 | 4,9 | 20,2 | 17,5 | 34,1 | 34,2 | 25,6 | 39,0 | 60,5 | 66,5 | 55,8 | 5,3 | 7,9 | 5,2 | 65,8 | 74,4 | 61,0 |
| | 5.4. Другое обязательное страхование | 17,3 | 7,9 | 4,0 | 19,9 | 18,3 | 21,6 | 37,2 | 26,2 | 25,6 | 61,7 | 65,1 | 70,4 | 1,1 | 8,7 | 4,0 | 62,8 | 73,8 | 74,4 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 58,9 | 39,7 | 11,1 | 14,0 | 24,1 | 13,3 | 72,9 | 63,8 | 24,4 | 22,4 | 31,0 | 70,0 | 4,7 | 5,2 | 5,6 | 27,1 | 36,2 | 75,6 |
| | 6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 61,8 | 38,6 | 10,7 | 14,7 | 22,8 | 31,2 | 76,5 | 61,4 | 41,9 | 21,6 | 35,1 | 55,9 | 1,9 | 3,5 | 2,2 | 23,5 | 38,6 | 58,1 |
| Негосударственные пенсионные | 7.1. Обязательное пенсионное страхование* | 20,7 | 12,8 | 4,2 | 13,8 | 25,0 | 43,0 | 34,5 | 37,8 | 47,2 | 62,0 | 58,1 | 46,6 | 3,5 | 4,1 | 6,2 | 65,5 | 62,2 | 52,8 |

| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|------------------------|---|--------------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|--------------------------|--------|-------------|-----------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|
| | | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. | 2022г. | 2023г. | 2024г. |
| фонды | 7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение** | 26,2 | 32,7 | 5,4 | 15,4 | 31,8 | 28,0 | 41,6 | 64,5 | 33,4 | 55,2 | 32,7 | 63,4 | 3,2 | 2,8 | 3,2 | 58,4 | 35,5 | 66,6 |
| Брокеры | 8.1. Индивидуальные инвестиционные счета | 59,7 | 44,3 | 12,5 | 21,8 | 22,9 | 2,5 | 81,5 | 67,2 | 15,0 | 16,0 | 24,6 | 75,0 | 2,5 | 8,2 | 10,0 | 18,5 | 32,8 | 85,0 |

В результате исследования было установлено, что стабильно в своём населённом пункте респонденты, в первую очередь, имеют дело с такими финансовыми организациями и их услугами, как банки, реже - субъекты страхового дела и негосударственные пенсионные фонды. Реже всего жители Курской области сталкиваются с услугами микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов. В целом жители региона, отмечая, что сталкивались с соответствующими услугами, высказывают достаточно низкий уровень удовлетворённости финансовыми услугами, предоставляемыми в их населённом пункте. Так, они в основном не удовлетворены качеством и количеством услуг, удобством расположения соответствующих организаций, а также имеющимся их выбором. По большинству предложенных позиций степень удовлетворённости не превысила 50%, демонстрируя снижение относительно 2023 г. абсолютно по всем позициям, в некоторых случаях - обвальное.

Так, в наибольшей степени респонденты удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания (2022 г. – 89,2%, 2023 г. – 88,6%, 2024 г. – 82,6%); количеством и удобством расположения банковских отделений (2022 г. – 77,1%, 2023 г. – 80,3%, 2024 г. – 63,5%), качеством интернет-связи (2022 г. – 75,6%, 2023 г. – 75,1%, 2024 г. – 63,6%), качеством мобильной связи (2022 г. – 76,8%, 2023 г. – 75,9%, 2024 г. – 56,7%), имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг (2022 г. – 66,5%, 2023 г. – 75,7%, 2024 г. – 57,0%).

Наименьший уровень удовлетворённости в текущем году жителями области отмечается относительно следующих аспектов оказываемых финансовых услуг:

- количество и удобство расположения негосударственных пенсионных фондов (2022 г. – 59,1%, 2023 г. – 53,7%, 2024 г. – 21,4%);

- имеющийся выбор различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг (2022 г. – 52,9%, 2023 г. – 53,2%, 2024 г. – 28,1%).

Средняя степень удовлетворенности жителей области финансовыми услугами, предоставляемыми в их населенном пункте, в 2022 году - 72,6%, в 2023 г. – 71,2%, в 2024 г. – 49,3%. Таким образом, наблюдается значительное снижение уровня удовлетворённости, что нуждается в дополнительном изучении (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 | | |
|--|--------------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|--------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|---------------------------|---------|-------------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| Качеством дистанционного банковского обслуживания | 2,8 | 4,7 | 9,0 | 8,0 | 6,7 | 8,4 | 10,8 | 11,4 | 17,4 | 66,8 | 64,1 | 61,0 | 22,4 | 24,5 | 21,6 | 89,2 | 88,6 | 82,6 |
| Количеством и удобством расположения банковских отделений | 4,7 | 6,9 | 21,3 | 18,2 | 12,8 | 15,2 | 22,9 | 19,7 | 36,5 | 50,9 | 58,4 | 45,7 | 26,2 | 21,9 | 17,8 | 77,1 | 80,3 | 63,5 |
| Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | 4,2 | 9,5 | 22,9 | 15,7 | 17,1 | 34,7 | 19,9 | 26,6 | 57,6 | 76,9 | 58,2 | 37,8 | 3,2 | 15,2 | 4,6 | 80,1 | 73,4 | 42,4 |
| Количеством и удобством | 6,6 | 14,1 | 42,0 | 14,9 | 11,2 | 7,7 | 21,5 | 25,3 | 49,7 | 65,0 | 52,3 | 42,0 | 13,5 | 22,4 | 9,1 | 78,5 | 74,7 | 51,1 |

| Удовлетворенность | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|---|--------------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|--------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|---------------------------|---------|-------------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Качеством мобильной связи | 4,5 | 6,9 | 2,1 | 18,7 | 17,2 | 41,2 | 23,2 | 24,1 | 43,3 | 60,4 | 59,9 | 43,6 | 16,4 | 16,0 | 13,1 | 76,8 | 75,9 | 56,7 |
| Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | 5,7 | 6,2 | 22,0 | 27,8 | 18,1 | 21,0 | 33,5 | 24,3 | 43,0 | 52,2 | 55,8 | 42,9 | 14,3 | 19,9 | 14,1 | 66,5 | 75,7 | 57,0 |
| Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | 5,1 | 9,5 | 28,4 | 17,1 | 19,6 | 29,6 | 22,2 | 29,1 | 58,0 | 73,2 | 55,4 | 38,5 | 4,6 | 15,5 | 3,5 | 77,8 | 70,9 | 42,0 |
| Количеством и удобством расположения брокеров | 14,2 | 22,3 | 52,0 | 22,7 | 11,5 | 7,0 | 36,9 | 33,8 | 59,0 | 56,7 | 46,9 | 35,0 | 16,4 | 19,3 | 6,0 | 73,1 | 66,2 | 41,0 |
| Имеющимся у Вас выбором различных | 7,8 | 16,1 | 39,0 | 16,6 | 10,8 | 14,8 | 24,4 | 26,9 | 53,8 | 62,2 | 48,4 | 38,7 | 13,4 | 24,7 | 7,5 | 75,6 | 73,1 | 46,2 |

| Удовлетворенность | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|--|--------------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|--------------------------|---------|-------------|-----------------------------|---------|-------------|---------------------------|---------|-------------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Качеством интернет-связи | 5,7 | 8,0 | 2,7 | 18,7 | 16,9 | 33,7 | 24,4 | 24,9 | 36,4 | 60,6 | 60,8 | 52,2 | 15,0 | 14,3 | 11,4 | 75,6 | 75,1 | 63,6 |
| Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | 15,1 | 25,2 | 49,2 | 25,8 | 21,1 | 29,4 | 40,9 | 46,3 | 78,6 | 55,2 | 40,5 | 16,6 | 3,9 | 13,2 | 4,8 | 59,1 | 53,7 | 21,4 |
| Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | 15,4 | 21,1 | 49,5 | 23,1 | 13,3 | 4,8 | 38,5 | 34,4 | 55,3 | 54,6 | 43,8 | 37,1 | 6,9 | 21,8 | 7,6 | 61,5 | 65,6 | 44,7 |
| Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения | 18,5 | 25,4 | 54,6 | 28,6 | 21,4 | 17,3 | 47,1 | 46,8 | 71,9 | 47,4 | 39,1 | 23,4 | 5,5 | 14,1 | 4,7 | 52,9 | 53,2 | 28,1 |

| Удовлетворенность | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | | | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | | | Степень неудовлетворенности | | | Скорее удовлетворен (-а) | | | Полностью удовлетворен (-а) | | | Степень удовлетворенности | | |
|-----------------------|--------------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|--------------------------|---------|---------|-----------------------------|---------|---------|---------------------------|---------|---------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| необходимых Вам услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

В процессе исследования респондентам было предложено оценить по 5-балльной шкале различные каналы обслуживания по критерию доступности. Так, в 2024 г. наиболее доступными, по оценкам жителей области, являются отделения почтовой связи (сумма оценок «4» и «5» составила 66,7%), кассы в отделении банка (сумма оценок «4» и «5» составила 62,9%). Наименее доступными – платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (сумма оценок «4» и «5» составила 44,1%), банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (сумма оценок «4» и «5» составила 41,9%). Наибольшее количество негативных оценок в 2024 году опрошенные жители региона поставили банкоматам и терминалам (устройствам без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка – сумма негативных оценок «1» и «2» составила 32,1%. В динамике видно, что средняя оценка каждого канала обслуживания, в течение 2022-2023 гг. находившаяся в диапазоне от 3,6 до 4,3, в текущем году упала до значений 3,35 (для банкоматов и терминалов (устройств без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка), 3,11 (для банкоматов и терминалов (устройств без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка), 3,5 (для POS-терминалов для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)), 3,39 (для платёжных терминалов для приёма наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)) (таблица 18). Таким образом, в 2024 г. наблюдается заметное снижение оценки каналов обслуживания по критерию их доступности.

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 | | |
|---|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| Касса в отделении банка | 6,4 | 6,8 | 15,2 | 2,5 | 5,9 | 11,4 | 18,6 | 19,5 | 10,5 | 16,2 | 16,9 | 18,7 | 56,3 | 50,9 | 44,2 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 8,0 | 7,8 | 25,2 | 6,8 | 3,9 | 3,9 | 20,1 | 24,2 | 20,6 | 16,7 | 15,6 | 11,1 | 48,4 | 46,6 | 39,2 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 10,4 | 11,1 | 27,5 | 8,9 | 10,3 | 4,6 | 23,1 | 24,2 | 26,0 | 21,6 | 15,3 | 12,6 | 36,0 | 39,1 | 29,3 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 8,0 | 7,5 | 15,8 | 4,2 | 5,9 | 2,8 | 19,2 | 22,7 | 29,7 | 23,8 | 17,0 | 13,8 | 44,8 | 46,9 | 37,9 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 11,2 | 8,2 | 19,8 | 3,5 | 6,6 | 3,8 | 29,8 | 26,6 | 32,3 | 18,0 | 17,0 | 11,7 | 37,5 | 41,6 | 32,4 |
| Отделение почтовой связи | 1,5 | 2,9 | 1,6 | 3,4 | 5,4 | 13,8 | 15,5 | 24,4 | 17,9 | 23,9 | 18,0 | 12,6 | 55,7 | 49,3 | 54,1 |

Далее респондентам было предложено оценить каналы обслуживания по критерию скорости получения доступа. Так, все каналы обслуживания получили примерно равную высокую оценку. Сумма оценок «5» и «4» в 2024 году составила для каждого канала обслуживания от 56,0% до 66,1%. Сумма отрицательных оценок («1» и «2») находится в диапазоне от 15,1% для POS-терминалов для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) до 27,4% для банкоматов или терминалов вне отделения банка. В динамике 2022-2024 гг. можно отметить, что средняя оценка каждого канала обслуживания в течение каждого года находится в диапазоне от 3,5 до 4,2 без существенных изменений. Исключение составила лишь средняя оценка банкоматов и терминалов вне отделения банка в 2024 г. – составившая 3,37. Таким образом, оценки в 2024 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 | | |
|---|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|-------------|
| | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. |
| Касса в отделении банка | 10,1 | 10,5 | 13,6 | 7,2 | 6,5 | 6,0 | 23,0 | 20,1 | 22,7 | 20,3 | 25,2 | 24,3 | 39,4 | 37,7 | 33,4 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 9,2 | 9,7 | 18,1 | 5,7 | 8,4 | 4,4 | 14,0 | 15,8 | 13,0 | 23,4 | 24,8 | 25,8 | 47,7 | 41,3 | 38,8 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 11,8 | 10,9 | 23,3 | 5,7 | 8,3 | 4,1 | 16,1 | 18,8 | 16,6 | 25,3 | 21,8 | 23,5 | 41,1 | 40,2 | 32,5 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 8,5 | 9,4 | 13,5 | 6,2 | 6,9 | 1,6 | 17,5 | 15,6 | 18,9 | 22,2 | 24,6 | 23,5 | 45,6 | 43,5 | 42,6 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 10,3 | 10,2 | 16,9 | 7,7 | 7,3 | 2,3 | 15,2 | 15,0 | 20,2 | 24,9 | 25,7 | 23,8 | 41,9 | 41,8 | 36,8 |
| Отделение почтовой связи | 5,2 | 6,5 | 5,8 | 7,9 | 9,0 | 12,8 | 20,1 | 21,4 | 16,6 | 24,8 | 21,1 | 19,0 | 42,0 | 42,0 | 45,8 |

По итогам раздела можно сделать ряд выводов.

Банки остаются главным типом финансовых организаций, с которыми сталкиваются жители области. В динамике 2022-2024 гг. подавляющее большинство населения региона отмечают банки как финансовую организацию, с которой имеют опыт непосредственного взаимодействия. Жители области высказывают стабильно высокий уровень удовлетворенности работой следующих финансовых организаций: банки, субъекты страхового дела. В целом в 2024 году удовлетворённость жителей региона работой финансовых организаций демонстрировала рост и снижение в отдельных сегментах. В отдельных случаях снижение удовлетворённости стоит признать существенным, в других – в рамках общих тенденций.

В ходе исследования было обнаружено, что степень доверия различным финансовым организациям и институтам в значительной мере коррелирует с опытом непосредственного взаимодействия с ними. Наибольшее доверие жители области высказывают в отношении банков, а также субъектов страхового дела. В целом, уровень доверия финансовым организациям

и институтам со стороны жителей региона, имевших опыт непосредственного взаимодействия, следует признать достаточно низким.

Было установлено, что жители области в наибольшей мере знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. При этом в 2024 г. с каждой из банковских услуг респонденты сталкивались чаще, чем в 2023 г. Наиболее высоко респонденты удовлетворены работой банков; данная тенденция прослеживается в динамике 2022-2024 гг. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные, переводы и платежи.

В целом в динамике 2022-2024 гг. можно отметить существенный рост удовлетворённости жителей области работой различных финансовых организаций при оформлении и использовании финансовых услуг, особенно в 2024 г. Можно предположить, что в текущем году были сделаны существенные шаги по институционализации рынков соответствующих финансовых услуг, которые становятся всё более привычными и всё менее подвержены колебаниям пользовательских предпочтений и удовлетворённости. При этом жители региона, отмечающие, что сталкивались с соответствующими финансовыми услугами в их населённом пункте, в основном не удовлетворены их качеством и количеством, удобством расположения соответствующих организаций, а также имеющимся их выбором. По большинству предложенных позиций степень удовлетворённости не превысила 50%, демонстрируя снижение относительно 2023 г. абсолютно по всем позициям, в некоторых случаях - обвальное.

Жители области в период 2022-2024 гг. достаточно высоко оценивают получаемые непосредственно в своём регионе услуги по критерию доступности и скорости получения доступа, однако в 2024 г. наблюдается заметное снижение оценки каналов обслуживания по критерию их доступности.

Вывод

Результаты мониторинга финансовой активности населения Курской области в 2024 году позволяют сделать следующие выводы.

Общий уровень финансовой активности населения Курской области остаётся достаточно низким.

Наиболее востребованной финансовой услугой на протяжении 2022-2024 гг. остаются банковские вклады; при этом процент тех, кто пользуется данным инструментом в настоящее время (на момент опроса), демонстрирует значительный рост в текущем году относительно показателей 2023 г. Так, в 2024 г. пользуются в данный момент времени банковскими вкладами 32,1% респондентов; в то время как в 2023 – 22,6%, в 2022 г. – 29,9%. Перечень актуальных для жителей области финансовых услуг является ограниченным.

В динамике 2022-2024 гг. основной причиной отказа от потребления финансовых услуг и инструментов стабильно является недостаточное количество свободных денежных средств; данный показатель в 2024 г. составил 76,7%, несколько снизившись относительно соответствующих значений 2022 г. (80,4%) и 2023 г. (80,3%).

Обнаружено, что в 2024 году не пользовались за последние 12 месяцев различными способами займов и кредитования в среднем 90,75% респондентов. Данный показатель на протяжении 2022-2024 гг. остаётся очень высоким (2023 г. – 93,69%, 2022 г. – 92,81%). Непосредственно на момент исследования респонденты пользуются такими видами займа и кредитования, как: использование кредитного лимита по кредитной карте (31,8%), онлайн-кредит в банке (19,7%), иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом (12,9%).

Результаты исследования в текущем году показывают, что главной 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 2024 году соответствующий вариант указали 40,1%

В целом зарплатная карта остаётся основной платёжной картой для подавляющего большинства жителей области на протяжении всего периода исследования.

В 2024 г. главными причинами отказа от платёжных карт стали: недоверие банкам и кредитным организациям (2024 г. – 40%, 2023 г. – 23,2%, 2022 г. – 6,3%), наличие платёжной карты у других членов семьи (2024 г. – 32,5%, 2023 г. – 1,8%, 2022 г. – 18,8%), недостаточное количество денег для хранения их на счёте (2024 г. – 27,5%, 2023 г. – 33,9%, 2022 г. – 46,9%). Заметен стремительный рост такого фактора, как недоверие банкам и кредитным организациям, а также наличие платёжных карт у других членов семьи – что говорит о росте популярности данного инструмента.

Расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты, пользуется в настоящее время 30,5% опрошенных, что примерно повторяет соответствующие значения 2023 г. (29,9%) и 2022 г. (31,7%).

В ходе исследования было обнаружено, что в течение последнего года жители области достаточно активно пользовались различными типами дистанционного доступа к банковскому счёту. Наиболее популярным в 2024 г. были денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета; отметим, что данный тип доступа остаётся самым распространённым на протяжении 2022-2024 гг. и демонстрирует тенденцию роста (2022 г. – 68,8%, 2023 г. – 70,5%, 2024 г. – 76,8%). Основными причинами отказа от использования дистанционного доступа к банковскому счету по итогам исследования 2024 года являются отсутствие уверенности в безопасности интернет-сервисов – 38,7% (2022 г. – 40,5%, 2023 г. – 48,7%), а также отсутствие навыков использования технологий дистанционного доступа – 35,5% (2022 г. – 45,7%, 2023 г. – 40,2%).

По итогам исследования 2024 г. можно заключить, 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 2024 году составила 85,5% (2023 г. - 85,3%, 2022 г. - 84,7%). Наиболее востребованным страховым продуктом, используемым респондентами на момент опроса, является другое добровольное страхование, кроме страхования жизни – 12,6% (2023 г. – 12,7%, 2022 г. – 10,4%). 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.

Банки остаются главным типом финансовых организаций, с которыми сталкиваются жители области. В динамике 2022-2024 гг. подавляющее большинство населения региона отмечают банки как финансовую организацию, с которой имеют опыт непосредственного взаимодействия. Жители области высказывают стабильно высокий уровень удовлетворенности работой следующих финансовых организаций: банки, субъекты страхового дела. В целом в 2024 году удовлетворённость жителей региона работой финансовых организаций продемонстрировала рост и снижение в отдельных сегментах. В отдельных случаях снижение удовлетворённости стоит признать существенным, в других – в рамках общих тенденций.

В ходе исследования было обнаружено, что степень доверия различным финансовым организациям и институтам в значительной мере коррелирует с опытом непосредственного взаимодействия с ними. Наибольшее доверие жители области высказывают в отношении банков, а также субъектов страхового дела. В целом, уровень доверия финансовым организациям

и институтам со стороны жителей региона, имевших опыт непосредственного взаимодействия, следует признать достаточно низким.

Было установлено, что жители области в наибольшей мере знакомы с теми продуктами и услугами, которые предлагают банки. При этом в 2024 г. с каждой из банковских услуг респонденты сталкивались чаще, чем в 2023 г. Наиболее высоко респонденты удовлетворены работой банков; данная тенденция прослеживается в динамике 2022-2024 гг. Наибольшая степень удовлетворённости отмечается при использовании таких банковских услуг, как расчётные (дебетовые) карты, включая зарплатные, переводы и платежи.

В целом в динамике 2022-2024 гг. можно отметить существенный рост удовлетворённости жителей области работой различных финансовых организаций при оформлении и использовании финансовых услуг, особенно в 2024 г. можно предположить, что в текущем году были сделаны существенные шаги по институционализации рынков соответствующих финансовых услуг, которые становятся всё более привычными и всё менее подвержены колебаниям пользовательских предпочтений и удовлетворённости. При этом жители региона, отмечающие, что сталкивались с соответствующими финансовыми услугами в их населённом пункте, в основном не удовлетворены их качеством и количеством, удобством расположения соответствующих организаций, а также имеющимся их выбором. По большинству предложенных позиций степень удовлетворённости не превысила 50%, демонстрируя снижение относительно 2023 г. абсолютно по всем позициям, в некоторых случаях - обвальное.

Жители области в период 2022-2024 гг. достаточно высоко оценивают получаемые непосредственно в своём регионе услуги по критерию доступности и скорости получения доступа, однако в 2024 г. наблюдается заметное снижение оценки каналов обслуживания по критерию их доступности.

В целом, жители Курской области продолжают предпочитать понятные им и проверенные практики финансового поведения, обращаясь лишь к немногим финансовым организациям и пользуясь ограниченным спектром финансовых услуг. Стабильно сохраняют большое значение для финансово-экономических практик населения такие факторы, как нехватка свободных денежных средств и общий невысокий уровень доверия ряду финансовых организаций. При этом высокая оценка (в динамике 2022-2024) населением соответствующих каналов обслуживания по критериям доступности и скорости получения доступа (пусть и демонстрирующая отдельные спады в текущем году) свидетельствует о достаточно высоком уровне развития соответствующей инфраструктуры и о перспективах её дальнейшего принятия жителями региона.

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 | | | | | | | | | | | |
|----------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------|------|-------|--------------------------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-------------|-------|
| | | | | Жен. | | Муж. | | 18-24 лет | | 25-34 лет | | 35-44 лет | | 45-54 лет | | 55-64 лет | | 65 и старше | |
| | | Чел. | % от общего кол-ва жителей й МО | 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 | Железногорский 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 пришлось бы копить или брать в долг / кредит | 645 | 48,6% |
| 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 условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) | 163 | 12,3% | 21 | 1,6% | 1142 | 86,1% |
| 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 расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | 15 | 1,1% | 34 | 2,6% | 149 | 11,2% | 31 | 2,3% | 1097 | 82,8% |
| 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 денежных средств) вне отделения банка | 157 | 11,8% | 75 | 5,7% | 214 | 16,1% | 335 | 25,3% | 545 | 41,1% |
| 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 | | | | | | | | | | | |
|----------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------|------|-------|--------------------------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-------------|-------|
| | | | | Жен. | | Муж. | | 18-24 лет | | 25-34 лет | | 35-44 лет | | 45-54 лет | | 55-64 лет | | 65 и старше | |
| | | Чел. | % от общего кол-ва жителей й МО | 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 определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) | 116 | 8,7% | 40 | 3,0% | 1170 | 88,3% |
| 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 организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | 40 | 3,0% | 32 | 2,4% | 148 | 11,2% | 64 | 4,8% | 1042 | 78,6% |
| 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% |

Табличные данные прикладного научного исследования 2024 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 жители 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | Большесолдатский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Глушковский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | Горшеченский район | 22 | 1,7 | 18 | 1,4% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 5 | 0,4% | 4 | 0,3% | 7 | 0,5% | 3 | 0,2% | 1 | 0,1% |
| 5 | Дмитриевский район | 21 | 1,6 | 11 | 0,8% | 10 | 0,8% | 4 | 0,3% | 4 | 0,3% | 5 | 0,4% | 4 | 0,3% | 4 | 0,3% | 0 | 0,0% |
| 6 | Железногорский район | 20 | 1,5 | 11 | 0,8% | 9 | 0,7% | 0 | 0,0% | 8 | 0,6% | 2 | 0,2% | 5 | 0,4% | 1 | 0,1% | 4 | 0,3% |
| 7 | Золотухинский район | 29 | 2,2 | 15 | 1,1% | 14 | 1,1% | 1 | 0,1% | 3 | 0,2% | 11 | 0,8% | 9 | 0,7% | 1 | 0,1% | 4 | 0,3% |
| 8 | Касторенский район | 23 | 1,7 | 14 | 1,1% | 9 | 0,7% | 5 | 0,4% | 2 | 0,2% | 3 | 0,2% | 8 | 0,6% | 3 | 0,2% | 2 | 0,2% |
| 9 | Коньшевский район | 13 | 1 | 12 | 0,9% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 2 | 0,2% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 0 | 0,0% |
| 10 | Корневский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11 | Курский район | 79 | 6,0 | 51 | 3,8% | 28 | 2,1% | 4 | 0,3% | 5 | 0,4% | 27 | 2,0% | 18 | 1,4% | 13 | 1,0% | 12 | 0,9% |
| 12 | Курчатовский район | 22 | 1,7 | 14 | 1,1% | 8 | 0,6% | 1 | 0,1% | 5 | 0,4% | 9 | 0,7% | 3 | 0,2% | 3 | 0,2% | 1 | 0,1% |
| 13 | Льговский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14 | Мантуровский район | 17 | 1,3 | 15 | 1,1% | 2 | 0,2% | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 6 | 0,5% | 3 | 0,2% | 1 | 0,1% |
| 15 | Медвенский район | 23 | 1,7 | 18 | 1,4% | 5 | 0,4% | 0 | 0,0% | 5 | 0,4% | 3 | 0,2% | 5 | 0,4% | 7 | 0,5% | 3 | 0,2% |
| 16 | Обоянский район | 41 | 3,1 | 11 | 0,8% | 30 | 2,3% | 8 | 0,6% | 7 | 0,5% | 7 | 0,5% | 9 | 0,7% | 6 | 0,5% | 4 | 0,3% |
| 17 | Октябрьский район | 31 | 2,3 | 17 | 1,3% | 14 | 1,1% | 3 | 0,2% | 4 | 0,3% | 6 | 0,5% | 8 | 0,6% | 7 | 0,5% | 3 | 0,2% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|-------------|---------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-----------|-------------|
| 18 | Поныровский район | 17 | 1,3 | 11 | 0,8% | 6 | 0,5% | 6 | 0,5% | 5 | 0,4% | 4 | 0,3% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| 19 | Пристенский район | 21 | 1,6 | 16 | 1,2% | 5 | 0,4% | 3 | 0,2% | 3 | 0,2% | 4 | 0,3% | 5 | 0,4% | 6 | 0,5% | 0 | 0,0% |
| 20 | Рыльский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 21 | Советский район | 25 | 1,9 | 16 | 1,2% | 9 | 0,7% | 2 | 0,2% | 2 | 0,2% | 9 | 0,7% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 5 | 0,4% |
| 22 | Солнцевский район | 19 | 1,4 | 12 | 0,9% | 7 | 0,5% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 7 | 0,5% | 9 | 0,7% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| 23 | Суджанский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 24 | Тимский район | 15 | 1,1 | 11 | 0,8% | 4 | 0,3% | 2 | 0,2% | 2 | 0,2% | 4 | 0,3% | 5 | 0,4% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% |
| 25 | Фатежский район | 26 | 2,0 | 19 | 1,4% | 7 | 0,5% | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 14 | 1,1% | 2 | 0,2% | 3 | 0,2% | 3 | 0,2% |
| 26 | Хомутовский район | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 27 | Черемисиновский район | 14 | 1,1 | 14 | 1,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 7 | 0,5% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 0 | 0,0% |
| 28 | Щигровский район | 15 | 1,1 | 9 | 0,7% | 6 | 0,5% | 1 | 0,1% | 2 | 0,2% | 5 | 0,4% | 5 | 0,4% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% |
| 29 | г. Курск | 607 | 45,8 | 385 | 29,0% | 222 | 16,7% | 57 | 43,5% | 109 | 8,2% | 188 | 14,2% | 138 | 10,4% | 75 | 5,7% | 40 | 3,0% |
| 30 | г. Железногорск | 145 | 10,9 | 117 | 8,8% | 28 | 2,1% | 6 | 0,5% | 15 | 1,1% | 48 | 3,6% | 49 | 3,7% | 22 | 1,7% | 5 | 0,4% |
| 31 | г. Курчатов | 58 | 4,4 | 49 | 3,7% | 9 | 0,7% | 0 | 0,0% | 10 | 0,8% | 14 | 1,1% | 25 | 1,9% | 9 | 0,7% | 0 | 0,0% |
| 32 | г. Льгов | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 33 | г. Щигры | 23 | 1,7 | 19 | 1,4% | 4 | 0,3% | 0 | 0,0% | 11 | 0,8% | 2 | 0,2% | 7 | 0,5% | 3 | 0,2% | 0 | 0,0% |
| ИТОГО | | 1326 | 100,0% | 885 | 66,7% | 441 | 33,3% | 107 | 8,1% | 220 | 16,6% | 388 | 29,3% | 340 | 25,6% | 181 | 13,7% | 90 | 6,8% |

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

| | Чел | % |
|-------------------------|------|------|
| Работаю | 1061 | 80,0 |
| Безработный | 19 | 1,4 |
| Учусь/студент | 46 | 3,5 |
| Домохозяйка(домохозяин) | 29 | 2,2 |
| Пенсионер | 104 | 7,8 |
| Самозанятый | 35 | 2,6 |
| Предприниматель | 31 | 2,3 |
| Служащий | 1 | 0,1 |

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

| | Чел | % |
|-----------------|-----|------|
| Нет детей | 285 | 21,5 |
| 1 ребенок | 465 | 35,1 |
| 2 ребенка | 482 | 36,3 |
| 3 и более детей | 94 | 7,1 |

Таблица №4. Уровень образования респондентов (вопрос 1.6)

| | Чел | % |
|--|------------|----------|
| Основное общее образование | 14 | 1,1 |
| Среднее общее образование | 106 | 8,0 |
| Среднее профессиональное образование | 268 | 20,2 |
| Высшее образование – бакалавриат | 279 | 21,0 |
| Высшее образование – специалист, магистратура | 628 | 47,4 |
| Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации | 31 | 2,3 |

Таблица №5. Материально положение респондентов (вопрос 1.7)

| | Чел | % |
|---|------------|----------|
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 77 | 5,8 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | 186 | 14,0 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг / кредит | 639 | 48,2 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | 288 | 21,7 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 127 | 9,6 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | 9 | 0,7 |

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 | 426 | 32,1 | 111 | 8,4 | 789 | 59,5 |
| Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации | 4 | 0,3 | 20 | 1,5 | 1302 | 98,2 |
| Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе | 6 | 0,5 | 14 | 1,1 | 1306 | 98,5 |
| Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 6 | 0,5 | 10 | 0,8 | 1310 | 98,8 |
| Индивидуальный инвестиционный счет | 33 | 2,5 | 22 | 1,7 | 1271 | 95,9 |
| Инвестиционное страхование жизни | 2 | 0,2 | 17 | 1,3 | 1307 | 98,6 |
| Брокерский счет | 4 | 0,3 | 6 | 0,5 | 1316 | 99,2 |
| Вложение средств в пассивный инвестиционный фонд | 1 | 0,1 | 8 | 0,6 | 1317 | 99,3 |

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

| | % |
|--|------|
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 5,8 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | 4,3 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | 10,7 |
| У меня недостаточно свободных денег | 76,7 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | 2,6 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | 5,4 |

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) | 261 | 19,7 | 103 | 7,8 | 962 | 72,5 |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом | 171 | 12,9 | 141 | 10,6 | 1014 | 76,5 |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | 422 | 31,8 | 68 | 5,2 | 836 | 63,0 |
| Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 6 | 0,5 | 3 | 0,2 | 1317 | 99,3 |
| Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн- займом | 5 | 0,4 | 8 | 0,6 | 1313 | 99,0 |
| Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе | 3 | 0,2 | 3 | 0,2 | 1320 | 99,5 |
| Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 2 | 0,2 | 3 | 0,2 | 1321 | 99,6 |
| Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 2 | 0,2 | 3 | 0,2 | 1321 | 99,6 |
| Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 3 | 0,2 | 3 | 0,2 | 1320 | 99,6 |
| Заём в ломбарде | 6 | 0,5 | 8 | 0,6 | 1312 | 98,9 |

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

| | % |
|---|------|
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 6,0 |
| Процентная ставка слишком высокая | 28,2 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | 7,8 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.) | 0,4 |
| Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг | 40,1 |
| Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя) | 6,7 |
| Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи | 3,1 |

| | |
|--|------|
| Нет необходимости в заёмных средствах | 18,3 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 3,4 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | 4,5 |
| Нет денег чтобы возвращать кредит | 0,4 |

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) | 1112 | 83,9 | 17 | 1,3 | 197 | 14,9 |
| Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 459 | 34,6 | 43 | 3,2 | 824 | 62,2 |
| Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат | 319 | 24,1 | 57 | 4,3 | 950 | 71,6 |
| Кредитная карта | 558 | 42,1 | 71 | 5,4 | 697 | 52,5 |

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

| | % |
|---|------|
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | 0,0 |
| 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 | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | 0,0 |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов | 27,5 |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | 40,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | 32,5 |

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

| | Чел | % |
|---|-----|------|
| Имеется сейчас | 404 | 30,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | 118 | 8,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | 804 | 60,6 |

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) | 633 | 47,7 | 693 | 52,3 |
| 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) | 426 | 32,1 | 900 | 67,9 |
| Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета | 1019 | 76,8 | 307 | 23,2 |
| Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер | 330 | 24,9 | 996 | 75,1 |

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

| | % |
|--|------|
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | 23,7 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | 9,7 |
| Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | 38,7 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | 35,5 |
| Не нужно | 2,2 |

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 определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) | 120 | 9,0 | 112 | 8,4 | 1094 | 82,6 |
| 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) | 166 | 12,6 | 35 | 2,6 | 1125 | 84,8 |
| 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) | 97 | 7,3 | 46 | 3,5 | 1183 | 89,2 |

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 | 8,4 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | 22,9 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | 6,7 |
| Я не доверяю страховым организациям | 19,5 |
| Не вижу смысла в страховании | 37,2 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | 15,1 |
| Зарплата не позволяет | 0,3 |

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 | 33 | 2,5 | 137 | 10,3 | 851 | 64,2 | 265 | 20,0 | 40 | 3,0 |
| Микрофинансовые организации | 101 | 7,6 | 39 | 2,9 | 43 | 3,2 | 6 | 0,5 | 1137 | 85,7 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 40 | 3,0 | 41 | 3,1 | 32 | 2,4 | 7 | 0,5 | 1206 | 91,0 |
| Ломбарды | 33 | 2,5 | 29 | 2,2 | 28 | 2,1 | 10 | 0,8 | 1226 | 92,5 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 23 | 1,7 | 158 | 11,9 | 187 | 14,1 | 42 | 3,2 | 916 | 69,1 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 17 | 1,3 | 7 | 0,5 | 26 | 2,0 | 8 | 0,6 | 1268 | 95,6 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 29 | 2,2 | 142 | 10,7 | 175 | 13,2 | 10 | 0,8 | 970 | 73,1 |
| Брокеры | 15 | 1,1 | 11 | 0,8 | 18 | 1,4 | 7 | 0,5 | 1275 | 96,2 |

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 | 60 | 4,5 | 108 | 8,1 | 1008 | 76,0 | 116 | 8,7 | 34 | 2,7 |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----|------|-----|------|-----|------|----|-----|------|------|
| Микрофинансовые организации | 221 | 16,7 | 99 | 7,5 | 43 | 3,2 | 22 | 1,7 | 941 | 71,0 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 56 | 4,2 | 48 | 3,6 | 23 | 1,7 | 14 | 1,1 | 1185 | 89,4 |
| Ломбарды | 59 | 4,4 | 93 | 7,0 | 38 | 2,9 | 16 | 1,2 | 1120 | 84,5 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 39 | 2,9 | 177 | 13,3 | 261 | 19,7 | 24 | 1,8 | 825 | 62,2 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 34 | 2,6 | 53 | 4,0 | 25 | 1,9 | 4 | 0,3 | 1210 | 91,3 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 53 | 4,0 | 190 | 14,3 | 206 | 15,5 | 1 | 0,1 | 876 | 66,1 |
| Брокеры | 39 | 2,9 | 37 | 2,8 | 32 | 2,4 | 0 | 0,0 | 1218 | 91,9 |

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 | 1.7. Кредиты | 96 | 7,2 | 302 | 22,8 | 511 | 38,5 | 95 | 7,2 | 322 | 24,3 |
| | 1.8. Вклады | 24 | 1,8 | 260 | 19,6 | 395 | 29,8 | 52 | 3,9 | 595 | 44,9 |
| | 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 40 | 3,0 | 34 | 2,6 | 796 | 60,0 | 248 | 18,7 | 208 | 15,7 |
| | 1.4. Кредитные карты | 54 | 4,1 | 221 | 16,7 | 504 | 38,0 | 59 | 4,4 | 488 | 36,8 |
| | 1.5. Переводы и платежи | 35 | 2,6 | 19 | 1,4 | 722 | 54,4 | 288 | 21,7 | 262 | 19,8 |
| Микрофинансовые организации | 2.1. Займы в микрофинансовых организациях | 72 | 5,4 | 23 | 1,7 | 36 | 2,7 | 4 | 0,3 | 1191 | 89,8 |
| | 2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | 45 | 3,4 | 19 | 1,4 | 20 | 1,5 | 9 | 0,7 | 1233 | 93,0 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|-----|-----|------|-----|------|----|-----|------|------|
| Кредитные потребительские кооперативы | 3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах | 12 | 0,9 | 13 | 1,0 | 24 | 1,8 | 9 | 0,7 | 1268 | 95,6 |
| | 3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах | 15 | 1,1 | 11 | 0,8 | 26 | 2,0 | 9 | 0,7 | 1265 | 95,4 |
| Ломбарды | 4. Займы в ломбардах | 18 | 1,4 | 27 | 2,0 | 37 | 2,8 | 5 | 0,4 | 1239 | 93,4 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 5.1. Добровольное страхование жизни | 15 | 1,1 | 55 | 4,1 | 199 | 15,0 | 17 | 1,3 | 1040 | 78,4 |
| | 5.2. Другое добровольное страхование | 23 | 1,7 | 122 | 9,2 | 166 | 12,5 | 16 | 1,2 | 999 | 75,3 |
| | 5.3. Обязательное медицинское страхование | 22 | 1,7 | 157 | 11,8 | 256 | 19,3 | 24 | 1,8 | 867 | 65,4 |
| | 5.4. Другое обязательное страхование | 13 | 1,0 | 72 | 5,4 | 234 | 17,6 | 13 | 1,0 | 994 | 75,0 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 13 | 1,0 | 16 | 1,2 | 83 | 6,3 | 7 | 0,5 | 1207 | 91,0 |
| | 6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 13 | 1,0 | 39 | 2,9 | 69 | 5,2 | 2 | 0,2 | 1203 | 90,7 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 7.1. Обязательное пенсионное страхование* | 14 | 1,1 | 145 | 10,9 | 156 | 11,8 | 21 | 1,6 | 990 | 74,7 |
| | 7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение** | 13 | 1,0 | 69 | 5,2 | 156 | 11,8 | 8 | 0,6 | 1080 | 81,4 |
| Брокеры | 8.1. Индивидуальные инвестиционные счета | 13 | 1,0 | 3 | 0,2 | 80 | 6,0 | 10 | 0,8 | 1220 | 92,0 |

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 | 273 | 20,6 | 195 | 14,7 | 586 | 44,2 | 229 | 17,3 | 43 | 3,2 |

| | | | | | | | | | | |
|--|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|------|------|
| Качеством дистанционного банковского обслуживания | 104 | 7,8 | 96 | 7,2 | 696 | 52,5 | 245 | 18,5 | 185 | 14,0 |
| Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | 247 | 18,6 | 235 | 17,7 | 480 | 36,2 | 157 | 11,8 | 207 | 15,6 |
| Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | 79 | 6,0 | 15 | 1,1 | 79 | 6,0 | 17 | 1,3 | 1136 | 85,7 |
| Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | 72 | 5,4 | 28 | 2,1 | 73 | 5,5 | 15 | 1,1 | 1138 | 85,8 |
| Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | 136 | 10,3 | 207 | 15,6 | 225 | 17,0 | 28 | 2,1 | 730 | 55,1 |
| Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | 160 | 12,1 | 167 | 12,6 | 218 | 16,4 | 20 | 1,5 | 761 | 57,4 |
| Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | 228 | 17,2 | 136 | 10,3 | 77 | 5,8 | 22 | 1,7 | 863 | 65,1 |
| Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг | 259 | 19,6 | 82 | 6,2 | 112 | 8,4 | 22 | 1,7 | 851 | 64,2 |
| Количеством и удобством расположения брокеров | 68 | 5,2 | 9 | 0,7 | 47 | 3,5 | 9 | 0,7 | 1193 | 90,0 |
| Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | 69 | 5,2 | 7 | 0,5 | 52 | 3,9 | 11 | 0,8 | 1187 | 89,5 |
| Качеством интернет-связи | 31 | 2,4 | 388 | 29,3 | 601 | 45,3 | 131 | 9,9 | 175 | 13,2 |
| Качеством мобильной связи | 23 | 1,8 | 479 | 36,1 | 507 | 38,2 | 153 | 11,5 | 154 | 12,4 |

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 | 202 | 15,2 | 151 | 11,4 | 139 | 10,5 | 248 | 18,7 | 586 | 44,2 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 334 | 25,2 | 52 | 3,9 | 273 | 20,6 | 147 | 11,1 | 520 | 39,2 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 365 | 27,5 | 61 | 4,6 | 345 | 26,0 | 167 | 12,6 | 388 | 29,3 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 210 | 15,8 | 37 | 2,8 | 394 | 29,7 | 183 | 13,8 | 502 | 37,9 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 263 | 19,8 | 51 | 3,8 | 428 | 32,3 | 155 | 11,7 | 429 | 32,4 |
| Отделение почтовой связи | 21 | 1,6 | 183 | 13,8 | 237 | 17,9 | 167 | 12,6 | 718 | 54,1 |

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 | 180 | 13,6 | 80 | 6,0 | 301 | 22,7 | 322 | 24,3 | 443 | 33,4 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 240 | 18,1 | 58 | 4,4 | 172 | 13,0 | 342 | 25,8 | 514 | 38,8 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 309 | 23,3 | 54 | 4,1 | 220 | 16,6 | 312 | 23,5 | 431 | 32,5 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 179 | 13,5 | 21 | 1,6 | 250 | 18,9 | 311 | 23,5 | 565 | 42,6 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 224 | 16,9 | 30 | 2,3 | 268 | 20,2 | 316 | 23,8 | 488 | 36,8 |
| Отделение почтовой связи | 77 | 5,8 | 170 | 12,8 | 220 | 16,6 | 252 | 19,0 | 607 | 45,8 |

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 (ренды, 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 время | 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 | | | | | |