



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



**КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ
ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ
В РОССИИ В 2016–2017 ГОДАХ**

Москва

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

Замечания, комментарии и предложения можно направлять на адрес: reports@cbr.ru, а также на адреса специалистов Службы: skopintsevaNM@cbr.ru и sorokinaos@cbr.ru.

При использовании материалов выпуска ссылка на Центральный банк Российской Федерации обязательна.

СОДЕРЖАНИЕ

КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В РОССИИ В 2016–2017 ГОДАХ	3
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ОБОБЩАЮЩИМИ ПЕРЕМЕННЫМИ	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В 2016 ГОДУ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В 2017 ГОДУ	36

В исследовании описано построение композитного индекса удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами. Обоснован выбор метода главных компонент. Определены основные компоненты, влияющие на уровень удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в настоящее время. По предложенной методике рассчитан композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами на основе данных, полученных в результате опросов взрослого населения в мае–июне 2016 года и апреле–мае 2017 года.

Ключевые слова: удовлетворенность финансовыми продуктами и услугами; опрос населения; дистанционные финансовые услуги; метод главных компонент; факторный анализ.

КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В РОССИИ В 2016–2017 ГОДАХ

Международный опыт

В настоящее время не существует международной практики применения единого индекса для измерения уровня удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами.

На международном уровне показатели удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами представлены в обзорах Всемирного банка Financial Capability and Consumer Protection Surveys, подготовленных для разных стран на основе опросных данных. Показатели удовлетворенности населения финансовыми услугами за последние 5 лет рассчитывались по следующим критериям:

- доля взрослого населения, не удовлетворенного уровнем какой-либо финансовой услуги;
- доля взрослого населения, переставшего пользоваться какой-либо финансовой услугой по причине неудовлетворенности ее уровнем.

Подобный обзор в 2008 году был выпущен и для России. Указанные показатели в нем составляли 8,6 и 5,3% соответственно¹.

Обзор возможных методик

В результате анализа ряда исследований, в которых описывались различные методологии оценки композитных индексов, были выбраны две статистически наиболее верные методологии: метод главных компонент и факторный анализ.

Оба метода являются техниками редукции переменных, позволяющими их классифицировать.

Метод главных компонент, строго говоря, не является методом факторного анализа, хотя имеет с ним много общего, в том числе и идею: если признаки (наблюдаемые с помощью исходных переменных) изменяются согласованно, то можно предположить существование определенных общих причин этой изменчивости, то есть некоторых скрытых (латентных) переменных (факторов или главных компонент). Основное предположение факторного анализа и метода главных компонент сводится к тому, что наблюдаемые переменные являются взвешенными линейными комбинациями общих латентных (скрытых) переменных (факторов или главных компонент)². Однако метод главных компонент отличается от факторного анализа тем, что главные компоненты являются также взвешенными линейными комбинациями наблюдаемых переменных, а факторы в факторном анализе – нет.

Следует отметить, что и факторный анализ, и метод главных компонент предоставляет нетривиальное решение, которое нельзя предвидеть, не применяя специальную технику извлечения факторов. Это значит, что при применении этих методов на другой выборке по тем же исходным переменным (например, при замере в следующем году) результаты могут быть совершенно другими. Так, может измениться количество латентных перемен-

¹ <http://responsiblefinance.worldbank.org/surveys/demand/exploreeconomies/russia/2008#consumer-protection>.

² Основной принцип как факторного анализа, так и метода главных компонент – независимость латентных (скрытых) переменных (факторов), то есть ортогональность векторов.

ных и долей объясненной дисперсии, что способно повлиять на результат дальнейшей работы с данными (в рассматриваемом случае – стандартизации и усреднения для получения значения композитного стандартизированного индекса удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами).

Метод главных компонент (некоррелированных линейных комбинаций взвешенных наблюдаемых переменных):

- а) используется, чтобы максимально объяснить дисперсию в анализируемых данных;
- б) сокращает количество наблюдаемых переменных до меньшего количества главных компонент, которые объясняют большую часть дисперсии наблюдаемых переменных;
- в) используется для относительно больших массивов данных.

При всем своем разнообразии различные методы факторного анализа имеют общий алгоритм решения³. Основным объектом преобразований в факторном анализе является корреляционная матрица.

При этом для использования и метода главных компонент, и факторного анализа рассматриваемые переменные должны быть непрерывными. Если анализируемые переменные являются категориальными⁴, порядковыми⁵ или интервальными⁶, то факторный анализ применим для матрицы корреляции/матрицы ковариации переменных. Для категориальных номинальных⁷ переменных использование факторного анализа затруднено в связи с отсутствием необходимых процедур в стандартных статистических пакетах.

Применение метода главных компонент в случае категориальных номинальных переменных является целесообразным с технической точки зрения (категориальный метод

³ Алгоритм состоит в том числе из решения проблемы общности (при построении редуцированной матрицы из матрицы корреляций). Эта проблема актуальна именно для метода факторного анализа, так как метод главных компонент предполагает, что дисперсию исходных переменных полностью объясняют латентные переменные (факторы); при этом в редуцированной матрице, как и в корреляционной, все общности равны единицам.

Так, в рамках метода главных компонент не предполагается и, соответственно, не рассматривается воздействие специфических факторов (оказывающих влияние на результат измерения только по одной переменной). В ходе вычислительных процедур одновременно получают все главные компоненты (факторы), и их количество равно числу явных переменных. Для каждой переменной возможно ее полное описание через латентные переменные (они же главные компоненты (факторы)). То есть общая дисперсия = дисперсия общего фактора + ошибка измерений.

При этом при проведении процедуры факторного анализа признается влияние специфических факторов на результаты измерений, однако сама процедура направлена на выявление только общих факторов. То есть общая дисперсия = дисперсия общего фактора + дисперсия специфического фактора + ошибка измерений.

⁴ Переменную можно рассматривать как категориальную, если она принимает ограниченное число уникальных значений или категорий. Категориальные переменные бывают порядковыми, интервальными и номинальными.

⁵ Переменную можно рассматривать как порядковую, когда ее значения представляют категории с некоторым естественным для них упорядочением – например, уровни удовлетворенности обслуживанием от крайней неудовлетворенности до крайней удовлетворенности (в случае отсутствия затруднившихся дать ответ на вопрос об уровне удовлетворенности; если такая категория есть, то переменную рассматривают в качестве номинальной). Примеры порядковых переменных включают баллы, представляющие степень удовлетворенности или уверенности, или баллы, оценивающие предпочтение.

⁶ Интервальные переменные похожи на порядковые, однако они позволяют не только упорядочить объекты измерения, но и численно выразить различия между ними. Значения переменных расположены через одинаковый интервал.

⁷ Переменную можно рассматривать как номинальную, когда ее значения представляют категории без естественного упорядочения, например подразделение компании, где работает наемный сотрудник. Примеры номинальных переменных включают регион, почтовый индекс, вероисповедание, уровень удовлетворенности при наличии категории затруднившихся ответить.

главных компонент встроен в процедуру CATPCA модуля IBM SPSS Categories в IBM SPSS Statistics).

Таким образом, для оценки композитного индекса удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами был выбран категориальный метод главных компонент. Новизна данного подхода состоит в том, что впервые были выявлены основные компоненты, влияющие на уровень удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами.

Расчет индекса удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами при помощи метода главных компонент

Для расчета индекса использовались данные, полученные в ходе двух опросов взрослого населения, проведенных в мае–июне 2016 года⁸ и апреле–мае 2017 года⁹. Для анализа были отобраны следующие переменные¹⁰:

➤ Переменные, относящиеся к **уровню удовлетворенности работой/сервисом** следующих финансовых организаций:

- банков;
- микрофинансовых организаций (МФО);
- кредитных потребительских кооперативов (КПК);
- ломбардов;
- субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров);
- сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (СКПК*)¹¹.

➤ Оценка по таким характеристикам, как **«легкость доступа, есть везде»**, **«приемлемая стоимость»**, **«хороший уровень защиты, безопасность»**, **«быстрота доступа, приемлемое время ожидания»**, **«комфортабельность подразделений»**, **«компетентность сотрудников»**, **«отношение сотрудников к клиенту»**, **«разнообразие предлагаемых продуктов»**, **«понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации»**, **«дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)»**¹², следующих финансовых организаций*:

- банков;
- МФО;
- КПК;
- субъектов страхового дела;
- СКПК.

➤ Переменные, характеризующие **уровень удовлетворенности следующими продуктами** финансовых организаций:

⁸ Опрос, проведенный по заказу и методологии Банка России Национальным агентством по финансовым исследованиям. Выборка – взрослое население России (всероссийская репрезентативная выборка – 1589 человек).

⁹ Опрос, проведенный по заказу и методологии Банка России Национальным агентством по финансовым исследованиям. Выборка – взрослое население России (всероссийская репрезентативная выборка – 1600 человек).

¹⁰ В приложениях 2 и 3 представлены вопросы анкеты, соответствующие анализируемым переменным.

¹¹ Здесь и далее: переменные, отмеченные (*), использовались только для расчета индекса по данным опроса в апреле–мае 2017 года (развернутый набор переменных), так как вопросы, им соответствующие, не были включены в анкету в мае–июне 2016 года.

¹² Для каждой из перечисленных характеристик использовалась отдельная переменная.

- банковскими кредитами;
- банковскими вкладами;
- расчетными (дебетовыми) картами банков, включая зарплатные;
- кредитными картами банков;
- займами в МФО;
- размещением средств в форме договора займа в МФО;
- займами в КПК;
- размещением средств в форме договора займа в КПК;
- займами в ломбардах;
- добровольным страхованием жизни;
- другим добровольным страхованием;
- обязательным медицинским страхованием;
- другим обязательным страхованием;
- займами в СКПК*;
- размещением средств в СКПК*.

➤ Оценка по таким характеристикам, как **«легкость доступа, есть везде»**, **«приемлемая стоимость»**, **«хороший уровень защиты, безопасность»**, **«быстрота доступа, приемлемое время ожидания»**, **«понятность и простота продукта»**, **«удобство использования продукта»**, **«полезность, соотношение цена/качество продукта»**, **«соответствие продукта ожиданиям»**¹³, следующих финансовых продуктов*:

- банковских кредитов;
- банковских вкладов;
- расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные;
- кредитных карт;
- займов в МФО;
- размещения средств в форме договора займа в МФО;
- займов в КПК;
- размещения средств в форме договора займа в КПК;
- займов в ломбардах;
- добровольного страхования жизни;
- другого добровольного страхования;
- обязательного медицинского страхования;
- другого обязательного страхования;
- займов в СКПК;
- размещения средств в форме договора займа в СКПК.

➤ Переменные, характеризующие **уровень доверия** к финансовым организациям:

- банкам;
- МФО;
- КПК;
- ломбардам;
- субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам).

➤ Оценка по таким характеристикам, как **«легкость доступа, есть везде»**, **«приемлемая стоимость»**, **«хороший уровень защиты, безопасность»**, **«быстрый доступ, приемлемое время ожидания»**¹⁴, следующих каналов доступа к финансовым услугам:

¹³ Для каждой из перечисленных характеристик использовалась отдельная переменная.

¹⁴ Для каждой из перечисленных характеристик использовалась отдельная переменная.

- кассы в отделении банка;
- банкомата и терминала (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка;
- банкомата, установленного не в отделении банка;
- электронного терминала, установленного в организациях торговли (услуг);
- платежного терминала, установленного в том числе в организациях торговли (услуг);
- отделения Почты России;
- оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина;
- интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер);
- интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве);
- мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета);
- мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер);
- электронного кошелька (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.);
- платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.)
- страхования через интернет.

Ввиду того что все анализируемые переменные – категориальные номинальные, для использования метода главных компонент необходимо было построить их числовые аналоги, или оцифровки. Оцифровка номинальных переменных происходит следующим образом: в категориях ответа на тот же вопрос оказываются более близкие числовые значения, когда респонденты чаще дают одинаковые или похожие ответы на другие анализируемые вопросы.

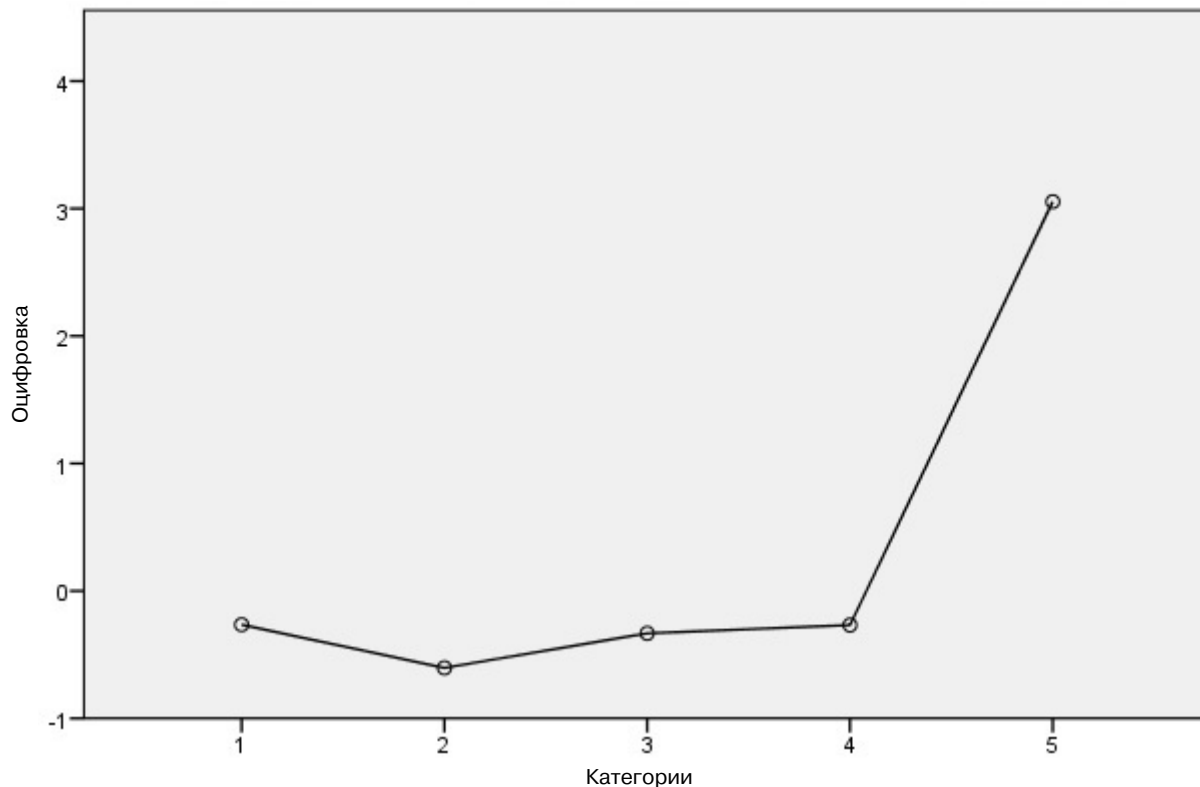
На рис. 1 и 2 представлены примеры оцифровок некоторых анализируемых переменных по данным опроса в мае–июне 2016 года; на рис. 3 и 4 – по результатам опроса в апреле–мае 2017 года. Переменным были приписаны числовые значения таким образом, чтобы дисперсия каждой из оцифрованных переменных равнялась единице. Горизонтальная ось на рисунках отражает варианты ответа на вопрос, а на вертикальной представлено числовое значение, приписываемое каждому варианту ответа. При этом направление вертикальной оси значения не имеет. Содержательный смысл имеет лишь расстояние между категориями по вертикальной оси. Например, рис. 1 позволяет сделать вывод, что респонденты, которые смогли оценить работу/сервис банков, имели сходные ответы на другие анализируемые вопросы, а затруднившиеся отвечали на остальные анализируемые вопросы отличным от других образом.

На рис. 2 видно, что ответы на другие вопросы респондентов, которые скорее удовлетворены работой/сервисом МФО, более существенно отличаются от ответов респондентов, выбравших другие категории ответа и затруднившихся со своими оценками.

Из рис. 3 можно сделать вывод, что ответы респондентов, полностью не доверяющих банкам, более схожи с ответами на другие вопросы тех, кто затруднился ответить на вопрос об уровне доверия.

Рисунок 1

Оцифровка ответов на вопрос «Насколько вы удовлетворены работой/сервисом банков при оформлении финансовых услуг?» по результатам опроса в мае–июне 2016 года



Примечание. Здесь и в рис. 2: ось абсцисс отражает варианты ответов от 1 до 5, где: 1 – полностью не удовлетворен; 2 – скорее не удовлетворен; 3 – скорее удовлетворен; 4 – полностью удовлетворен; 5 – затрудняюсь ответить/не сталкивался.

Рисунок 2

Оцифровка ответов на вопрос «Насколько вы удовлетворены работой/сервисом микрофинансовых организаций при оформлении финансовых услуг?» по результатам опроса в мае–июне 2016 года

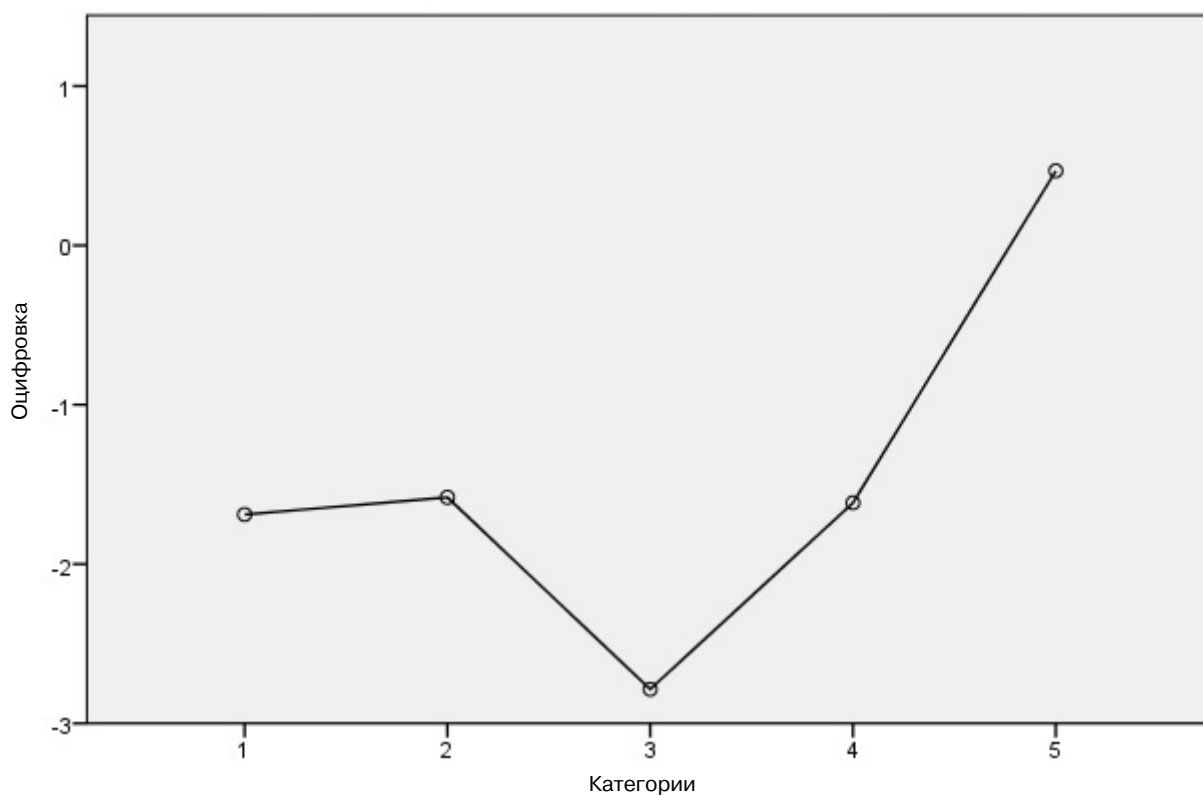
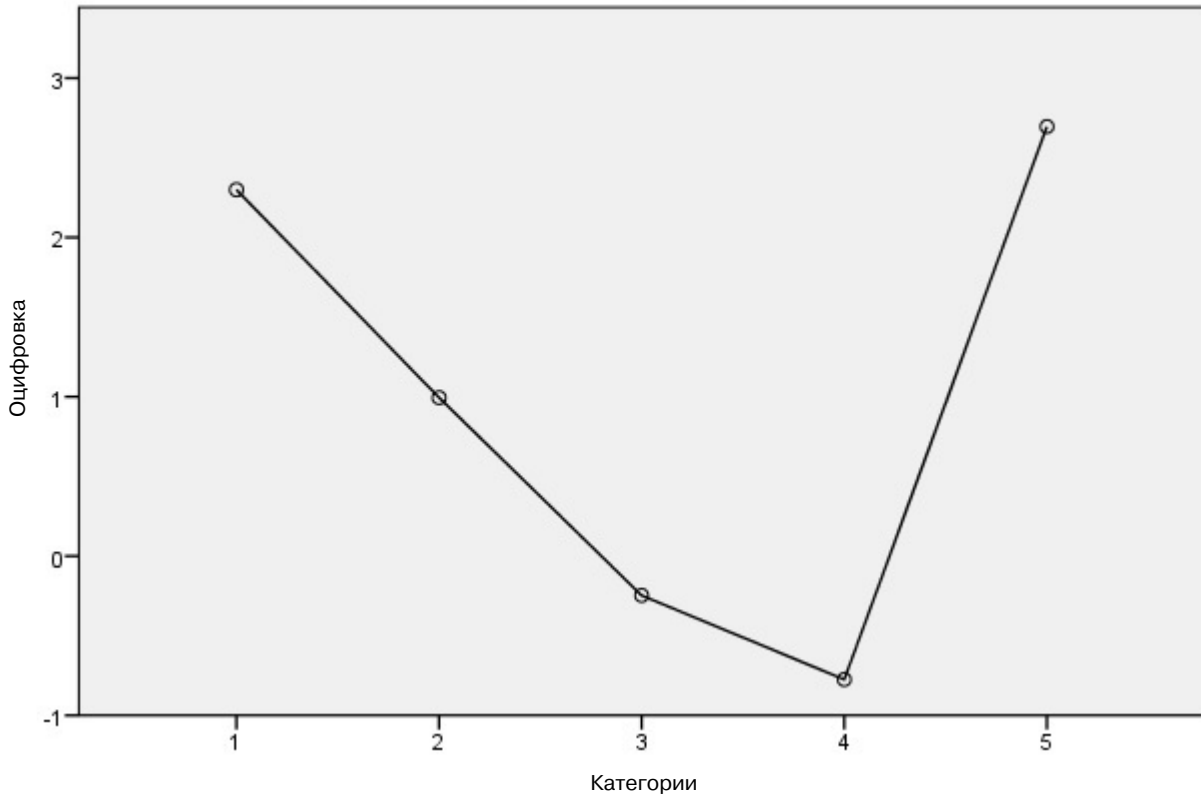


Рисунок 3

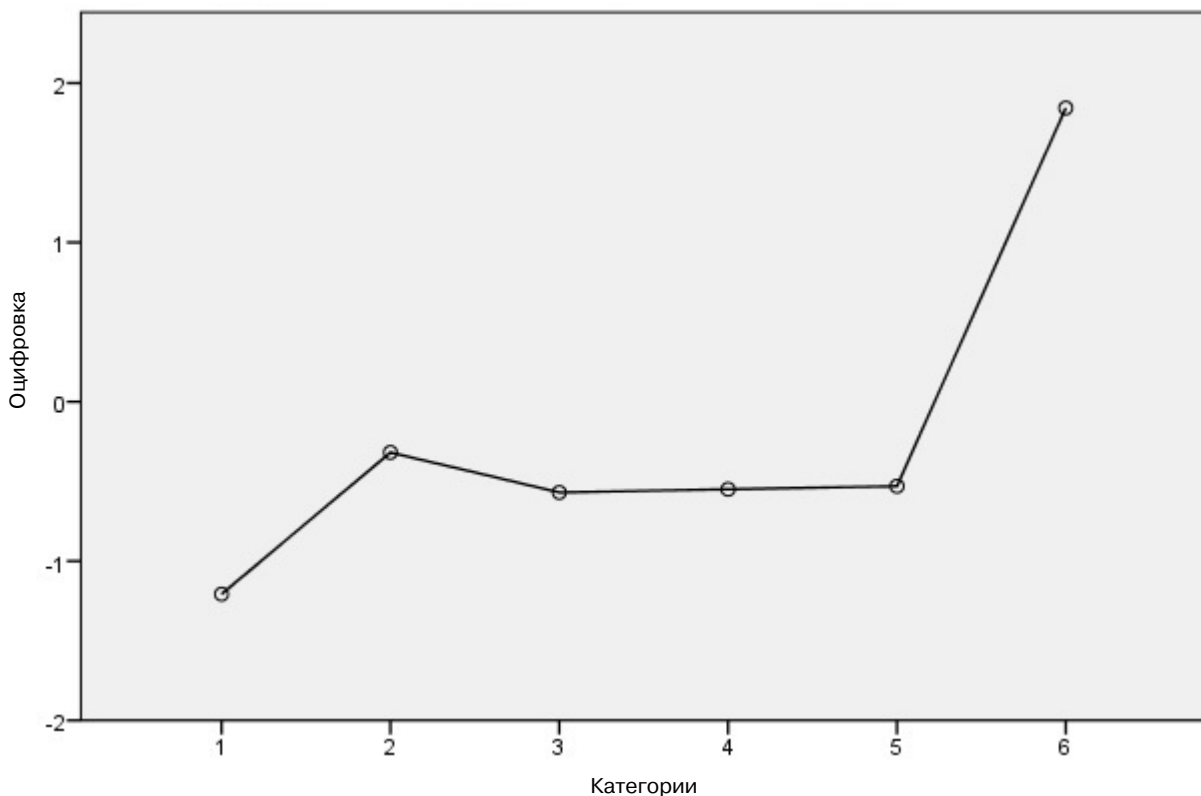
Оцифровка ответов на вопрос «Насколько вы доверяете банкам?» по результатам опроса в апреле–мае 2017 года



Примечание. Ось абсцисс отражает варианты ответов от 1 до 5, где: 1 – полностью не доверяю; 2 – скорее не доверяю; 3 – скорее доверяю; 4 – полностью доверяю; 5 – затрудняюсь ответить / не сталкивался.

Рисунок 4

Оцифровка оценки банковских кредитов в категории «легкость доступа, есть везде» по результатам опроса в апреле–мае 2017 года



Примечание. Ось абсцисс отражает варианты ответов от 1 (очень плохо) до 5 (отлично); 6 – затрудняюсь ответить / не сталкивался.

На рис. 4 показано, что ответы респондентов, поставивших банковским кредитам оценку «очень плохо» в категории «легкость доступа, есть везде», существенно отличаются от ответов на другие вопросы респондентов, затруднившихся оценить банковские кредиты в этой категории.

Перед тем как проводить анализ методом главных компонент, необходимо было определить, подходят ли выбранные переменные для проведения такого анализа. Для этого оцифрованные переменные были протестированы по следующим критериям: мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина¹⁵ и критерий сферичности Бартлетта¹⁶ (результаты тестов представлены в табл. 1).

Оба теста подтверждают, что наборы переменных в каждом из трех случаев пригодны для проведения анализа методом главных компонент.

Также был проведен анализ корреляций оцифрованных переменных, который показал, что из расчета должны быть исключены следующие переменные (корреляция между исключенными переменными с одной или несколькими оставленными – больше или около 0,9):

- оценка некредитных финансовых организаций (НФО) (МФО, КПК, ломбарды, субъекты страхового дела и СКПК) по таким характеристикам, как «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрота доступа, приемлемое время ожидания», «комфортабельность подразделений», «компетентность сотрудников», «отношение сотрудников к клиенту», «разнообразии предлагаемых продуктов», «понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации», «дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через сеть интернет)».

Исключение сходных (сильно коррелированных) переменных из анализа связано с тем, что они не несут дополнительной информации для композитного индекса, тогда как их добавление приводит к усилению связи сходных (сильно коррелированных) переменных с главной компонентой и, соответственно, к росту их веса, что искусственно увеличит конечное значение композитного индекса.

Таблица 1

Значения меры адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина и критерия сферичности Бартлетта

Показатель		Опрос в мае-июне 2016 года	Опрос в апреле-мае 2017 года	Опрос в апреле-мае 2017 года, развернутый набор переменных
Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина		0,949	0,955	0,974
Критерий сферичности Бартлетта	Примерная Хи-квадрат	193 622,1	152 777,525	394 142,220
	Степени свободы	3 081	3 081	23 005
	Значимость	0,00	0,00	0,00

¹⁵ Тест проверяет, насколько велики частные корреляции по сравнению с наблюдаемыми корреляциями переменных (в данном случае оцифрованных). Чтобы данные были пригодными для проведения анализа методом главных компонент, частные корреляции должны быть небольшими по сравнению с наблюдаемыми корреляциями. Значения, которые может принимать мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина, варьируются от 0 до 1 (чем выше, тем лучше). При этом значение равное 0,6 считается минимумом для пригодности данных для проведения анализа методом главных компонент.

¹⁶ Тест проверяет нулевую гипотезу о том, что матрица корреляций переменных (в данном случае оцифрованных) является единичной, то есть что наблюдаемые переменные не коррелированы между собой. Для пригодности проведения анализа методом главных компонент данная гипотеза не должна быть подтверждена. Уровень значимости меньше 0,05 опровергает данную гипотезу.

Следующим этапом исследования было определение количества обобщающих переменных (главных компонент)¹⁷. Отбор обобщающих переменных происходил согласно критерию «каменистой осыпи». Он основан на том, что отбор происходит до точки, где убывание собственных значений обобщающих переменных слева направо максимально замедляется. Здесь необходимо отметить, что собственные значения обобщающих переменных – это дисперсии, выделяемые ими. Согласно критерию «каменистой осыпи» целесообразным является выбор:

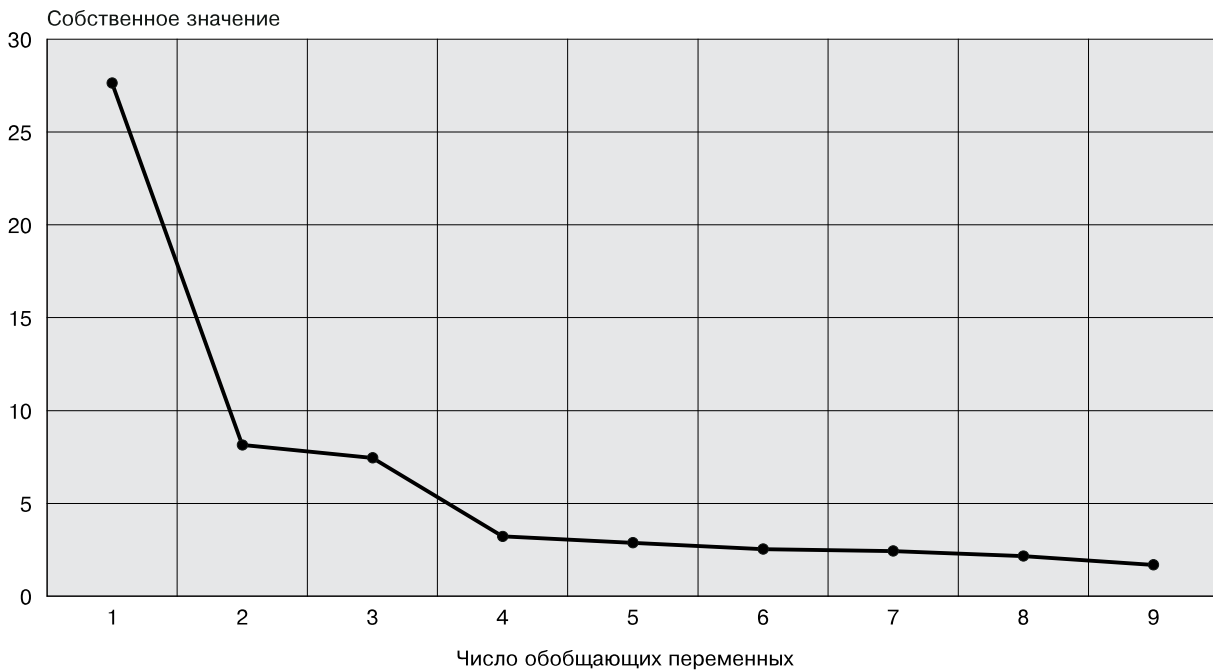
- трех обобщающих переменных по данным опроса в мае–июне 2016 года (рис. 5);
- трех обобщающих переменных по данным опроса в апреле–мае 2017 года (рис. 6);
- двух обобщающих переменных по данным опроса в апреле–мае 2017 года (развернутый набор переменных) (рис. 7).

При использовании метода главных компонент первая обобщающая переменная объясняет максимальную долю дисперсии исходных данных, вторая – максимальную долю дисперсии, которая осталась необъясненной. Ниже представлены доли дисперсии анализируемых данных, объясненной обобщающими переменными в каждом случае.

Следующим шагом на пути к расчету индекса была интерпретация обобщающих переменных на основе коэффициентов корреляции с исходными переменными. Анализ таких коэффициентов корреляции позволяет дать условные названия обобщающим переменным. В приложении 1 (табл. 1–8) приведены коэффициенты корреляции исходных переменных с каждой из обобщающих переменных. Переменные отсортированы в порядке

Рисунок 5

Собственные значения обобщающих переменных по результатам опроса в мае–июне 2016 года



¹⁷ Основная проблема расчетов при применении метода главных компонент состоит в оценке того, сколько главных компонент (они же латентные переменные (факторы) следует построить для оптимального представления анализируемых исходных факторов. Решение о том, когда следует остановить процедуру выделения компонент, зависит главным образом от того, что считать малой долей дисперсии. Это решение достаточно произвольно, однако имеются, например, два критерия: критерий Кайзера и критерий «каменистой осыпи» Кеттелла, которые в большинстве случаев позволяют рационально выбрать число компонент.

Рисунок 6

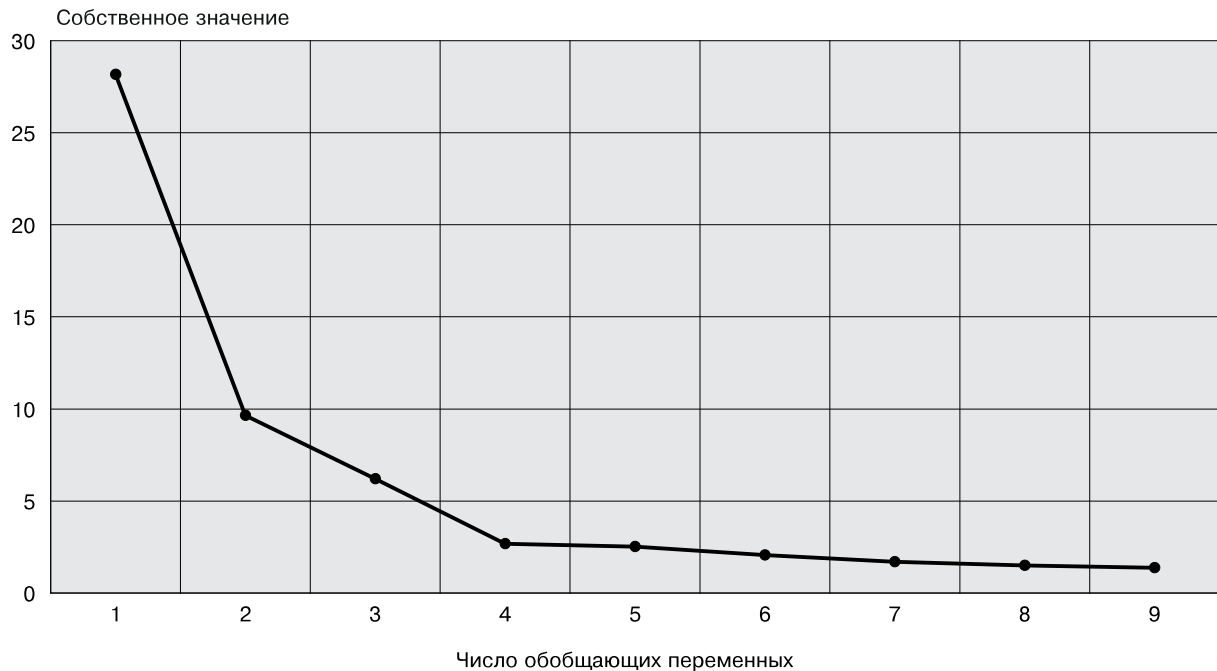
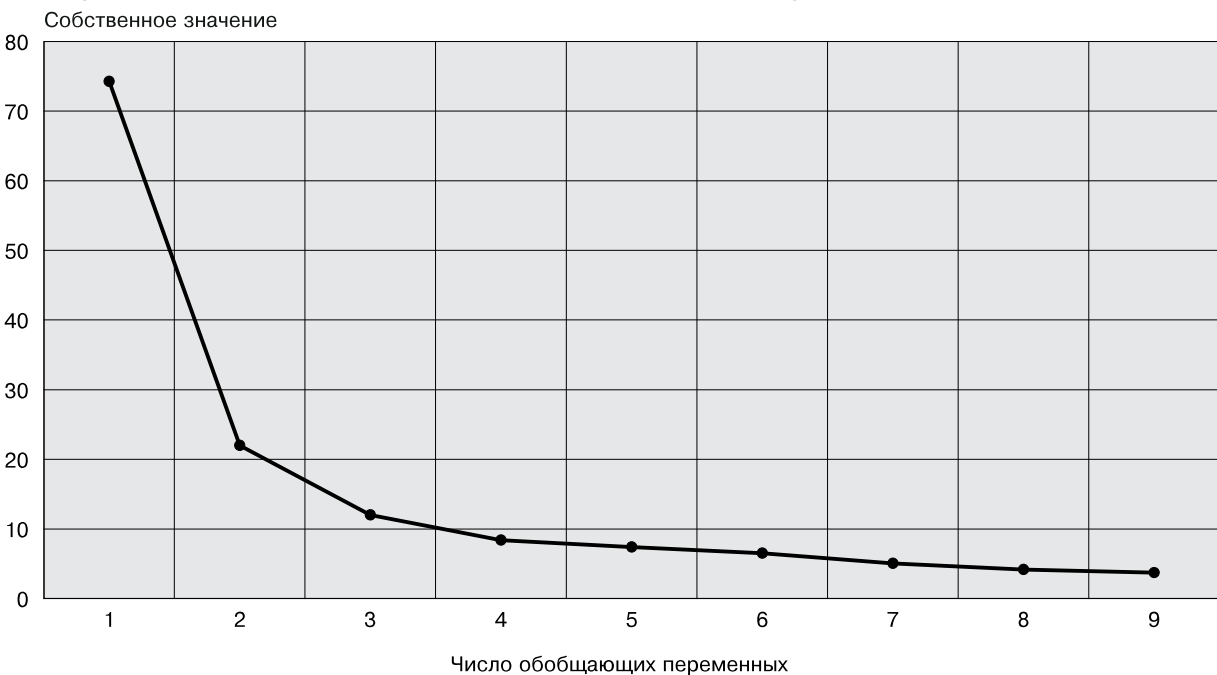
Собственные значения обобщающих переменных по результатам опроса в апреле–мае 2017 года

Рисунок 7

Собственные значения обобщающих переменных по результатам опроса в апреле–мае 2017 года, развернутый набор переменных

уменьшения коэффициентов корреляции с обобщающими переменными (для удобства представлены наиболее высокие значения коэффициентов корреляции).

По данным опроса в мае–июне 2016 года, первая обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, характеризующими удовлетворенность дистанционными финансовыми услугами (интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам; услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магази-

Таблица 2

Дисперсия анализируемых данных, объясненная тремя обобщающими переменными, по результатам опроса в мае–июне 2016 года

Обобщающая переменная	Объясненная дисперсия, %
1-я	36,692
2-я	10,315
3-я	8,904
Всего	55,91

Таблица 3

Дисперсия анализируемых данных, объясненная тремя обобщающими переменными, по результатам опроса в апреле–мае 2017 года

Обобщающая переменная	Объясненная дисперсия, %
1-я	35,897
2-я	12,267
3-я	8,087
Всего	56,251

Таблица 4

Дисперсия анализируемых данных, объясненная двумя обобщающими переменными, по результатам опроса в апреле–мае 2017 года, развернутый набор переменных

Обобщающая переменная	Объясненная дисперсия, %
1-я	34,942
2-я	8,977
Всего	43,918

на; электронные кошельки (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.); страхование через интернет); удовлетворенность услугами платежных систем (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.); платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг); электронными терминалами, установленными в организациях торговли (услуг). Таким образом, первую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность некоторыми дистанционными финансовыми услугами (интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам, услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина, электронные кошельки), платежными системами и некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)».

По данным опроса в апреле–мае 2017 года, высокая корреляция у первой обобщающей переменной наблюдается с переменными, касающимися оценки интернет-банка и мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам, электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.), платежных систем (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.), страхования через интернет, оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина. Следовательно, первую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность некоторыми дистанционными финансовыми услугами (мобильный банк и интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам, электронные кошельки, страхование через интернет, оплата платежной картой на сайте интернет-магазина) и платежными системами».

Если сравнивать первые обобщающие переменные, полученные по данным опросов в мае–июне 2016 года и в апреле–мае 2017 года с использованием идентичного набора переменных, то можно сделать вывод, что их отличие невелико: так, первая обобщающая переменная перестала коррелировать с переменными, относящимися к электронным терминалам, установленным в организациях торговли (услуг), и платежным терминалам, установленным в том числе в организациях торговли (услуг).

Если для анализа использовать развернутый набор переменных, то, по данным опроса в апреле–мае 2017 года, первая обобщающая переменная значительно коррелирует с оценкой финансовых продуктов НФО (размещение средств в форме договора займа в МФО, КПК, СКПК; займы в МФО, КПК, СКПК и ломбардах; добровольное страхование жизни; другое добровольное страхование, кроме добровольного страхования жизни; дру-

Если для анализа использовать развернутый набор переменных, то, по данным опроса в апреле–мае 2017 года, первая обобщающая переменная значительно коррелирует с оценкой финансовых продуктов НФО (размещение средств в форме договора займа в МФО, КПК, СКПК; займы в МФО, КПК, СКПК и ломбардах; добровольное страхование жизни; другое добровольное страхование, кроме добровольного страхования жизни; дру-

гое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования); электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QiWi-кошелек), интернет-банка и мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам, платежных систем (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.); кредитных карт, отделений Почты России и стоимости услуг КПК и СКПК. Таким образом, первую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность финансовыми продуктами и услугами НФО, некоторыми дистанционными финансовыми услугами (электронные кошельки, интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам), платежными системами, некоторыми банковскими продуктами (кредитные карты) и отделениями Почты России».

При использовании развернутого набора переменных значимость для первой обобщенной переменной приобретают переменные, касающиеся уровня удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами НФО, кредитными картами и отделениями Почты России.

По данным опроса в мае–июне 2016 года, вторая обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, характеризующими удовлетворенность банковской инфраструктурой (банкоматы, установленные не в отделениях банков; банкоматы, установленные в отделениях банков; кассы в отделениях банков); некоторыми платежными услугами (электронные терминалы, установленные в организациях торговли (услуг); услуги платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг); работой/сервисом банков. Таким образом, вторую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков и некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)».

По данным опроса в апреле–мае 2017 года, вторая обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, относящимися к оценке банковской инфраструктуры (банкоматы, установленные в отделениях банков; банкоматы, установленные не в отделениях банков; кассы в банковских отделениях), электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг); платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг); работы/сервиса банков; уровня доверия к банкам; удовлетворенности расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные, а также к оценке отделений Почты России. Таким образом, здесь вторая обобщающая переменная может быть названа «удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков, некоторыми банковскими продуктами (расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные), отделениями Почты России, уровень доверия к банкам и удовлетворенность некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)».

При сравнении вторых обобщающих переменных, по данным опросов в мае–июне 2016 года и в апреле–мае 2017 года, можно сделать вывод, что большую значимость приобрели переменные, характеризующие удовлетворенность расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные, отделениями Почты России и уровень доверия к банкам.

Если для анализа использовать развернутый набор переменных, по данным опроса в апреле–мае 2017 года, то вторая обобщающая переменная значительно коррелирует с переменными, которые оценивают банковскую инфраструктуру (банкоматы, установленные в отделениях банков, и банкоматы, установленные не в отделениях банков, кассы в отделении банка); электронные терминалы, установленные в организациях торговли (услуг); платежные терминалы, установленные в том числе в организациях торговли (услуг);

луг); некоторые банковские продукты (расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные, банковские кредиты); работу/сервис банков, уровень доверия к банкам, а также мобильный банк и интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам и услугу по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина. Таким образом, в этом случае вторую обобщающую переменную можно интерпретировать как «удовлетворенность банковской инфраструктурой, некоторыми банковскими продуктами (расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные, и банковские кредиты), работой/сервисом банков и некоторыми дистанционными каналами доступа к финансовым услугам (мобильный банк, интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам и услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина)». Как видно из названия, здесь значимость также приобретает удовлетворенность кредитными картами.

По данным опроса в мае–июне 2016 года, третья обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, которые относятся к удовлетворенности продуктами МФО, КПК, ломбардов, а также некоторыми страховыми продуктами (добровольным страхованием жизни¹⁸, другим добровольным страхованием¹⁹, другим обязательным страхованием и обязательным медицинским страхованием); к удовлетворенности работой/сервисом НФО (МФО, КПК, ломбардов, субъектов страхового дела); уровню доверия к МФО, КПК, ломбардам; к удовлетворенности кредитными картами, банковским кредитом и банковским вкладом. Таким образом, третью обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность продуктами и работой/сервисом НФО, уровень доверия к НФО, удовлетворенность некоторыми банковскими продуктами (кредитные карты, банковские кредиты и банковские вклады)».

По данным опроса в апреле–мае 2017 года, сильная корреляция третьей обобщающей переменной наблюдается с переменными, имеющими отношение к удовлетворенности финансовыми продуктами НФО (размещение средств в форме договора займа в МФО и КПК; займы в МФО, КПК и ломбардах; добровольное страхование жизни; другое добровольное страхование, кроме добровольного страхования жизни), уровню доверия к НФО (МФО, КПК, ломбарды, субъекты страхового дела), удовлетворенности работой/сервисом НФО (МФО, КПК, ломбарды и субъекты страхового дела), удовлетворенности кредитными картами и банковскими вкладами. Следовательно, данную обобщающую переменную можно назвать «удовлетворенность финансовыми продуктами НФО, уровень доверия к НФО, удовлетворенность работой/сервисом НФО и удовлетворенность некоторыми банковскими продуктами (кредитные карты и банковские вклады)».

При сравнении третьих обобщающих переменных, по данным опросов в мае–июне 2016 года и апреле–мае 2017 года, видно, что свою значимость потеряла удовлетворенность банковскими кредитами.

Следующим шагом был расчет индекса удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами для каждого из респондентов на основе выделенных трех обобщающих пере-

¹⁸ Добровольное страхование жизни включает в себя страхование: 1) на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; 2) с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и (или) участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; 3) пенсионное страхование.

¹⁹ Другое добровольное страхование включает в себя: 1) добровольное личное страхование (иное, чем страхование жизни): а) от несчастных случаев и болезни; б) медицинское страхование; 2) добровольное имущественное страхование; 3) добровольное страхование гражданской ответственности; 3) добровольное страхование финансовых рисков.

менных (расчет значений обобщающих переменных – стандартная процедура при использовании категориального метода главных компонент в IBM SPSS) по формуле:

Индекс =

$$\left[\frac{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная первой обобщающей переменной}}{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная тремя обобщающими переменными}} \times \text{Значение первой обобщающей переменной} \right] +$$

$$\left[\frac{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная второй обобщающей переменной}}{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная второй обобщающей переменной}} \times \text{Значение второй обобщающей переменной} \right] +$$

$$\left[\frac{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная третьей обобщающей переменной}}{\text{Доля дисперсии анализируемых данных, объясненная тремя обобщающими переменными}} \times \text{Значение третьей обобщающей переменной} \right]^{20}.$$

Для удобства интерпретации полученные значения индекса для каждого из респондентов были стандартизированы, чтобы значение индекса варьировалось от 0 до 100, по формуле²¹:

Стандартизированный индекс =

$$\left[\frac{\text{Значение нестандартизированного индекса} - \text{Мин (Значение нестандартизированного индекса)}}{\text{Макс (Значение нестандартизированного индекса)} - \text{Мин (Значение нестандартизированного индекса)}} \right] \times 100.$$

Затем полученные значения стандартизированного индекса были усреднены, при этом все респонденты имели равный вес. Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами составило:

- 50,1 – по данным опроса в мае–июне 2016 года;
- 44,1 – по данным опроса в апреле–мае 2017 года;
- 55,6 – по данным опроса в апреле–мае 2017 года при использовании развернутого набора переменных.

Снижение композитного индекса за период с мая 2016 года по май 2017 года²², скорее всего, объясняется снижением удовлетворенности различными каналами доступа к финансовым услугам (показатели 4 и 6 приложений 2 и 3 соответственно). При этом следует отметить, что за указанный период удовлетворенность работой/сервисом (показатель 1 приложений 2 и 3) и продуктами (показатели 2 и 3 приложений 4 и 5 соответственно) финансовых организаций в целом возросла. Что касается более высокого значения композитного индекса при проведении анализа на развернутом наборе переменных, то это объясняется, скорее всего, тем, что респонденты давали более высокие оценки различным критериям, по которым происходила оценка финансовых организаций и продуктов, чем финансовым организациям и продуктам в целом.

²⁰ При построении композитного индекса на развернутом наборе переменных в 2017 году были выделены две обобщающие переменные, поэтому третья часть формулы не использовалась.

²¹ Методика описана в статье Krishnan, V. *Constructing an Area-based Socioeconomic Index: A Principal Component Analysis Approach*. 2010.

²² При этом необходимо отметить, что прямое сравнение данного индекса в динамике является не совсем корректным в связи со спецификой метода главных компонент, который был использован для расчета. Но его изменение все равно позволяет сделать некоторые наблюдения.

Следует отметить, что если при использовании усеченного набора показателей в анализ включить переменные по удовлетворенности работой/сервисом СКПК, удовлетворенности финансовыми продуктами СКПК и доверию к СКПК, то значение индекса еще уменьшится до 41,4 в связи с невысокими показателями удовлетворенности продуктами и услугами СКПК (результаты анализа представлены в табл. 4²³).

Проанализировав полученные результаты, можно сделать вывод, что на данном этапе удовлетворенность населения финансовыми продуктами и услугами зависит от удовлетворенности дистанционными каналами доступа к финансовым услугам (интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам, страхование через интернет, услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина, электронные кошельки), удовлетворенности платежными системами, банковской инфраструктурой (банкоматы, установленные в отделениях банков; банкоматы, установленные не в отделениях банков; кассы в отделениях банков), работой/сервисом банков, банковскими продуктами (особенно расчетными (дебетовыми) картами и кредитными картами), платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли/услуг, отделениями Почты России, финансовыми продуктами НФО и от уровня доверия к банкам.

В связи с тем что объясненная дисперсия в случае использования усеченного набора переменных в целях расчета композитного индекса населения финансовыми продуктами и услугами выше, чем при использовании развернутого набора переменных, в будущем

Таблица 5

Результаты анализа композитного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами, по данным опроса, проведенного в мае–июне 2016 года (%)

Обобщающая переменная	Интерпретация обобщающей переменной	Объясненная дисперсия	Вес в объясненной дисперсии (55,911%)
1-я	Удовлетворенность некоторыми дистанционными финансовыми услугами (интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам; услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина; электронные кошельки), платежными системами и некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)	36,692	65,63
2-я	Удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков и некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)	10,315	18,45
3-я	Удовлетворенность продуктами и работой/сервисом НФО, уровень доверия к НФО, удовлетворенность некоторыми банковскими продуктами (кредитные карты, банковские кредиты и банковские вклады)	8,904	15,93
		Значение (минимум – 0, максимум – 100)	
Усредненное значение композитного стандартизованного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами		50,1	

расчет индекса планируется проводить на усеченном наборе показателей удовлетворенности финансовыми продуктами и услугами с включением переменных, характеризующих удовлетворенность продуктами и услугами СКПК.

²³ На таком наборе переменных также были проведены тесты с использованием меры адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина и критерия сферичности Бартлетта, которые показали, что этот набор переменных подходит и для анализа методом главных компонент. Расчет конечного значения индекса проходил по методике, описанной в настоящем исследовании.

Таблица 6

Результаты анализа композитного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами, по данным опроса, проведенного в апреле-мае 2017 года (%)

Обобщающая переменная	Интерпретация обобщающей переменной	Объясненная дисперсия	Вес в объясненной дисперсии (56,251%)
1-я	Удовлетворенность некоторыми дистанционными финансовыми услугами (мобильный банк и интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам; услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина; электронные кошельки, страхование через интернет) и платежными системами	35,897	63,816
2-я	Удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков, некоторыми банковскими продуктами (расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные), отделениями Почты России, уровень доверия к банкам и удовлетворенность некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)	12,267	21,807
3-я	Удовлетворенность финансовыми продуктами НФО, уровень доверия к НФО, удовлетворенность работой/сервисом НФО и удовлетворенность некоторыми банковскими продуктами (кредиты, банковские вклады и кредитные карты)	8,087	14,377
		Значение (минимум – 0, максимум – 100)	
Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами		44,1	

Таблица 7

Результаты анализа композитного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами, по данным опроса, проведенного в апреле-мае 2017 года, развернутый набор переменных (%)

Обобщающая переменная	Интерпретация обобщающей переменной	Объясненная дисперсия	Вес в объясненной дисперсии (43,918%)
1-я	Удовлетворенность финансовыми продуктами и услугами НФО, некоторыми дистанционными финансовыми услугами (электронные кошельки и интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам), платежными системами, некоторыми банковскими продуктами (кредитные карты) и отделениями Почты России	34,942	79,562
2-я	Удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков, некоторыми банковскими продуктами (расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные), отделениями Почты России, уровень доверия к банкам и удовлетворенность некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)	8,977	20,440
		Значение (минимум – 0, максимум – 100)	
Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами		55,6	

Таблица 8

Результаты анализа композитного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами, по данным опроса, проведенного в апреле-мае 2017 года, усеченный набор переменных с включением показателей удовлетворенности продуктами и услугами СКПК (%)

Обобщающая переменная	Интерпретация обобщающей переменной	Объясненная дисперсия	Вес в объясненной дисперсии (56,320%)
1-я	Удовлетворенность некоторыми дистанционными финансовыми услугами (мобильный банк и интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам, электронные кошельки; услуга по оплате платежной картой на сайте интернет-магазина, страхование через интернет) и платежными системами	34,699	61,6
2-я	Удовлетворенность банковской инфраструктурой, работой/сервисом банков, отделениями Почты России, уровень доверия к банкам и удовлетворенность некоторыми платежными услугами, предоставляемыми в том числе в организациях торговли (услуг)	12,540	22,3
3-я	Удовлетворенность финансовыми продуктами НФО, уровень доверия к НФО, удовлетворенность работой/сервисом НФО и удовлетворенность некоторыми банковскими продуктами (кредиты и расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные)	9,081	16,1
		Значение (минимум – 0, максимум – 100)	
Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами		41,4	

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Amidžić G., Massara A., Mialou A. Assessing Countries Financial Inclusion Standing – A New Composite Index // IMF Working Paper/14/36. 2014.
2. Angeles G., Kolenikov S. The Use of Discrete Data in PCA: Theory, Simulations, and Applications to Socioeconomic Indices. 2004.
3. Garber G., Koyama S.M. Policy-effective Knowledge and Attitude Factors // Working Paper 430 of Banco Central do Brasil. 2016.
4. Groenen P. J.F., Linting M., Meulman J.J., van der Kooji A.J. Nonlinear Principal Components Analysis: Introduction and Application // Psychological Methods. 2007. Vol 12. No. 3. 336–358.
5. Krishnan V. Constructing an Area-based Socioeconomic Index: A Principal Components Analysis Approach // Early Child Development Mapping Project (ECMap). 2–26.
6. Shlens J. A Tutorial on Principal Component Analysis // Google Research. 2014.
7. Suhr D. Principal Component Analysis vs. Exploratory Factor Analysis // Statistics and Data Analysis, Paper 203–30.
8. Global Survey on Consumer Protection and Financial Literacy: Oversight Frameworks and Practices in 114 Economies // World Bank. 2014.
9. Principal Components Analysis / SPSS Annotated Output // <https://stats.idre.ucla.edu/spss/output/principal-components-analysis/>.
10. Гамбаров Г.М., Мусаева М.У., Крупкина А.С. Индикатор рисков российского финансового рынка // Деньги и кредит. 2017. № 6. С. 29–38.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ОБОБЩАЮЩИМИ ПЕРЕМЕННЫМИ

Таблица 1

**Коэффициенты корреляции исходных переменных с 1-й обобщающей переменной,
опрос в мае-июне 2016 года**

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с 1-й обобщающей переменной
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,859
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,858
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,854
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,850
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,848
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,847
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,846
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,844
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,843
Оценка легкости доступа мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,842
Оценка стоимости мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,838
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,836
Оценка уровня защиты, безопасности оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,827
Оценка скорости доступа, времени ожидания оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,822
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,821
Оценка стоимости оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,819
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,814
Оценка стоимости мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,809
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,804
Оценка легкости доступа оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,799
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,791
Оценка стоимости электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,782
Оценка уровня защиты, безопасности электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,782
Оценка легкости доступа электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,780
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,747
Оценка уровня защиты, безопасности платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,743
Оценка стоимости платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,733
Оценка легкости доступа платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,731
Оценка легкости доступа страхования через интернет	0,671

Оценка скорости доступа, времени ожидания страхования через интернет	0,665
Оценка уровня защиты, безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,663
Оценка стоимости страхования через интернет	0,661
Оценка безопасности электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,660
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,656
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,654
Оценка уровня защиты, безопасности страхования через интернет	0,654
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,643
Оценка легкости доступа электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,636
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,635
Оценка легкости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,630

Таблица 2

Коэффициенты корреляции исходных переменных с 1-й обобщающей переменной, опрос в апреле–мае 2017 года

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с 1-й обобщающей переменной
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,839
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,832
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,827
Оценка времени ожидания, скорости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,821
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,820
Оценка стоимости мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,819
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,819
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,818
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,818
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,815
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,807
Оценка легкости доступа мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,806
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,805
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,800
Оценка стоимости ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,798
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,792

Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,789
Оценка уровня защиты, безопасности электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,786
Оценка стоимости электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,784
Оценка стоимости оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,783
Оценка уровня защиты, безопасности оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,777
Оценка скорости доступа, времени ожидания оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,776
Оценка легкости доступа электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	0,766
Оценка уровня защиты, безопасности платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,762
Оценка легкости доступа оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,757
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,745
Оценка стоимости платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,743
Оценка уровня защиты, безопасности страхования через интернет	0,739
Оценка стоимости страхования через интернет	0,738
Оценка легкости доступа страхования через интернет	0,732
Оценка скорости доступа, времени ожидания страхования через интернет	0,732
Оценка легкости доступа платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,731

Таблица 3

**Кoeffициенты корреляции исходных переменных с 1-й обобщающей переменной,
опрос в апреле-мае 2017 года, развернутый набор переменных**

Исходная переменная	Кoeffициент корреляции с 1-й обобщающей переменной
Оценка удобства использования размещения средств в форме договора займа в КПК	0,784
Оценка уровня защиты, безопасности займов в КПК	0,783
Оценка удобства использования размещения средств в форме договора займа в МФО	0,782
Оценка уровня защиты, безопасности размещения средств в форме договора займа в МФО	0,779
Оценка полезности, соотношения цена/качество размещения средств в форме договора займа в КПК	0,778
Оценка соответствия продукта ожиданиям размещения средств в форме договора займа в КПК	0,771
Оценка понятности и простоты размещения средств в форме договора займа в КПК	0,771
Оценка удобства использования займов в КПК	0,770
Оценка уровня защиты, безопасности размещения средств в форме договора займа в КПК	0,769
Оценка стоимости займов в КПК	0,768
Оценка стоимости размещения средств в форме договора займа в КПК	0,767
Оценка стоимости размещения средств в форме договора займа в МФО	0,767
Оценка скорости доступа, времени ожидания размещения средств в форме договора займа в МФО	0,767
Оценка соответствия продукта ожиданиям размещения средств в форме договора займа в МФО	0,767
Оценка скорости доступа, времени ожидания размещения средств в форме договора займа в КПК	0,766
Оценка скорости доступа, времени ожидания займов в КПК	0,766
Оценка соответствия ожиданиям размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,764
Оценка удобства использования займов в СКПК	0,763
Оценка соответствия ожиданиям займов в КПК	0,762
Оценка понятности и простоты займов в КПК	0,760
Оценка полезности, соотношения цена/качество размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,760
Оценка понятности и простоты размещения средств в форме договора займа в МФО	0,760
Оценка полезности, соотношения цена/качество займов в СКПК	0,760
Оценка полезности, соотношения цена/качество займов в КПК	0,758
Оценка полезности, соотношения цена/качество размещения средств в форме договора займа в МФО	0,758
Оценка уровня защиты, безопасности другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,758

Оценка соответствия продукта ожиданиям займов в СКПК	0,754
Оценка быстроты доступа, времени ожидания другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,751
Оценка удобства использования размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,749
Оценка удобства использования другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,748
Оценка уровня защиты, безопасности размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,744
Оценка понятности и простоты займов в СКПК	0,744
Оценка уровня защиты, безопасности добровольного страхования жизни	0,742
Оценка удобства использования добровольного страхования жизни	0,740
Оценка быстроты доступа, времени ожидания размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,738
Оценка понятности и простоты другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,737
Оценка соответствия ожиданиям добровольного страхования жизни	0,736
Оценка понятности и простоты размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,736
Оценка соответствия ожиданиям другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,735
Оценка уровня защиты, безопасности займов в СКПК	0,735
Оценка быстроты доступа, времени ожидания займов в СКПК	0,735
Оценка полезности, соотношения цена/качества другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,731
Оценка легкости доступа размещения средств в форме договора займа в МФО	0,730
Оценка легкости доступа размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,730
Оценка понятности и простоты добровольного страхования жизни	0,729
Оценка быстроты доступа, времени ожидания добровольного страхования жизни	0,729
Оценка стоимости другого добровольного страхования, кроме добровольного страхования жизни	0,728
Оценка легкости доступа займов в КПК	0,725
Оценка стоимости добровольного страхования жизни	0,721
Оценка стоимости займов в СКПК	0,719
Оценка стоимости размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,718
Оценка полезности, соотношения цена/качества займов в СКПК	0,717
Оценка легкости доступа размещения средств в форме договора займа в СКПК	0,716
Оценка легкости доступа займов в СКПК	0,714
Оценка быстроты доступа, времени ожидания займов в МФО	0,700
Оценка удобства использования займов в МФО	0,698
Оценка соответствия ожиданиям займов в МФО	0,697
Оценка уровня защиты, безопасности займов в ломбардах	0,694
Оценка легкости доступа добровольного страхования жизни	0,693
Оценка соответствия ожиданиям займов в ломбардах	0,693
Оценка быстроты доступа, времени ожидания займов в ломбардах	0,692
Оценка уровня защиты, безопасности займов в МФО	0,687
Оценка уровня защиты, безопасности страхования через интернет	0,686
Оценка уровня защиты, безопасности другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,686
Оценка легкости доступа другого добровольного страхования	0,686
Оценка быстроты доступа, времени ожидания страхования через интернет	0,684
Оценка быстроты доступа, времени ожидания другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,682
Оценка понятности и простоты другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,682
Оценка полезности, соотношения цена/качества займов в ломбардах	0,678
Оценка стоимости страхования через интернет	0,676
Оценка удобства использования займов в ломбардах	0,674
Оценка полезности, соотношения цена/качество займов в МФО	0,670

Оценка понятности и простоты займов в ломбардах	0,669
Оценка легкости доступа страхования через интернет	0,668
Оценка понятности и простоты займов в МФО	0,664
Оценка стоимости займов в ломбардах	0,663
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,662
Оценка полезности, соотношения цена/качество другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,661
Оценка удобства использования другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,661
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QiWI-кошелек и так далее)	0,661
Оценка стоимости другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,655
Оценка легкости доступа другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,655
Оценка уровня защиты, безопасности электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QiWI-кошелек и так далее)	0,654
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,653
Оценка соответствия ожиданиям другого обязательного страхования, кроме обязательного медицинского страхования	0,652
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,652
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,651
Оценка стоимости займов в МФО	0,651
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,647
Оценка стоимости электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QiWI-кошелек и так далее)	0,641
Оценка стоимости интернета-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,641
Оценка мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,641
Оценка уровня защиты, безопасности платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,641
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью СМС на короткий номер)	0,635
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,635
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,634
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,634
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,633
Оценка легкости доступа займов в МФО	0,633
Оценка легкости доступа электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QiWI-кошелек и так далее)	0,630
Оценка легкости доступа мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,625
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,619
Оценка соответствия ожиданиям кредитных карт	0,619
Оценка стоимости мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,618
Оценка легкости доступа займов в ломбардах	0,618
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,616
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,614

Оценка стоимости услуг КПК	0,612
Оценка стоимости услуг СКПК	0,606
Оценка уровня защиты, безопасности кредитных карт	0,606
Оценка стоимости платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,606
Оценка удобства использования кредитных карт	0,603
Оценка скорости доступа, времени ожидания кредитных карт	0,603
Оценка платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	0,598
Оценка скорости доступа, времени ожидания оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,595
Оценка полезности, соотношения цена/качество кредитных карт	0,594
Оценка стоимости отделений Почты России	0,593
Оценка легкости доступа отделений Почты России	0,591
Оценка понятности и простоты кредитных карт	0,581
Оценка уровня защиты, безопасности отделений Почты России	0,577
Оценка стоимости кредитных карт	0,576

Таблица 4

**Кoeffициенты корреляции исходных переменных со 2-й обобщающей переменной,
опрос в мае-июне 2016 года**

Исходная переменная	Кoeffициент корреляции со 2-й обобщающей переменной
Оценка быстроты доступа, времени ожидания банкоматов, установленных не в отделении банка	0,611
Оценка легкости доступа банкоматов, установленных не в отделении банка	0,602
Оценка времени ожидания банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,598
Оценка стоимости банкоматов, установленных не в отделении банка	0,581
Оценка легкости доступа банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,580
Оценка уровня безопасности банкоматов, установленных не в отделении банка	0,579
Оценка стоимости банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,571
Оценка уровня защиты банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,562
Оценка легкости доступа касс в отделении банка	0,503
Оценка быстроты доступа, времени ожидания электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,496
Оценка быстроты доступа, времени ожидания касс в отделении банка	0,491
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,485
Оценка легкости доступа электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,477
Оценка быстроты доступа, времени ожидания платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,471
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,468
Оценка легкости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,463
Оценка безопасности электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,460
Оценка стоимости касс в отделении банка	0,455
Оценка уровня безопасности касс в отделении банка	0,449
Оценка уровня защиты, безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,434
Удовлетворенность работой/сервисом банков	0,369

Таблица 5

**Коэффициенты корреляции исходных переменных со 2-й обобщающей переменной,
опрос в апреле-мае 2017 года**

Исходная переменная	Коэффициент корреляции со 2-й обобщающей переменной
Оценка скорости доступа, времени ожидания банкоматов, установленных не в отделении банка	0,630
Оценка уровня защиты, безопасности банкоматов, установленных не в отделении банка	0,625
Оценка стоимости банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,613
Оценка скорости доступа, времени ожидания банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,605
Оценка стоимости банкоматов, установленных не в отделении банка	0,601
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,589
Оценка стоимости банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,586
Оценка легкости доступа банкоматов, установленных не в отделении банка	0,585
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли/услуг	0,581
Оценка уровня защиты, безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли/услуг	0,580
Оценка легкости доступа банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,578
Оценка уровня защиты, безопасности электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,578
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,573
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,551
Оценка скорости доступа, времени ожидания касс в отделении банка	0,535
Оценка легкости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,531
Оценка легкости доступа электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,531
Оценка легкости доступа касс в отделении банка	0,519
Оценка уровня защиты, безопасности касс в отделении банка	0,499
Оценка стоимости касс в отделении банка	0,470
Уровень доверия к банкам	0,345
Удовлетворенность расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные	0,320
Оценка скорости доступа, времени ожидания отделений Почты России	0,312
Оценка легкости доступа отделений Почты России	0,296
Оценка уровня защиты, безопасности отделений Почты России	0,295
Оценка стоимости отделений Почты России	0,287
Удовлетворенность работой/сервисом банков	0,258

Таблица 6

**Кoeffициенты корреляции исходных переменных со 2-й обобщающей переменной,
опрос в апреле–мае 2017 года, развернутый набор переменных**

Исходная переменная	Кoeffициент корреляции со 2-й обобщающей переменной
Оценка уровня защиты, безопасности банкомата, установленного не в отделении банка	0,581
Оценка скорости доступа, времени ожидания банкомата, установленного не в отделении банка	0,568
Оценка уровня защиты, безопасности банкомата и терминала (банкомата без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,553
Оценка уровня защиты, безопасности электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,536
Оценка уровня защиты, безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,533
Оценка скорости доступа, времени ожидания банкоматов и терминалов (банкоматы без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,531
Оценка легкости доступа банкоматов, установленных не в отделении банка	0,528
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,522
Оценка стоимости банкоматов, установленных не в отделении банка	0,517
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,507
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,505
Оценка скорости доступа, времени ожидания касс в отделении банка	0,505
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,495
Оценка стоимости банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,488
Оценка стоимости банкоматов и терминалов (банкоматов без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,487
Оценка уровня защиты, безопасности касс в отделении банка	0,477
Оценка легкости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,476
Оценка легкости доступа касс в отделении банка	0,463
Оценка легкости доступа электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,461
Оценка полезности, соотношения цена/качество расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,437
Оценка понятности и простоты расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,422
Оценка удобства использования расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,422
Оценка соответствия ожиданиям расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,413
Удовлетворенность расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные	0,412
Оценка стоимости расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,412
Оценка стоимости касс в отделении банка	0,406
Оценка уровня защиты, безопасности расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,402
Оценка уровня защиты, безопасности отделений Почты России	0,401
Оценка скорости доступа, времени ожидания расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,398
Оценка скорости доступа, времени ожидания в банках	0,395
Оценка отношения сотрудников к клиенту в банке	0,389
Оценка скорости доступа, времени ожидания в отделениях Почты России	0,388
Удовлетворенность работой/сервисом банков	0,387
Оценка комфортабельности подразделений банков	0,384
Уровень доверия к банкам	0,384
Оценка уровня защиты, безопасности банков	0,382
Оценка легкости доступа банков	0,378
Оценка компетентности банковских сотрудников	0,378
Оценка стоимости банковских услуг	0,374
Оценка легкости доступа отделений Почты России	0,373

Оценка стоимости отделений Почты России	0,369
Оценка понятности, достаточности и достоверности информации, предоставляемой в банках	0,364
Оценка уровня защиты, безопасности оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,350
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,336
Оценка легкости доступа расчетных (дебетовых) карт, включая зарплатные	0,333
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,331
Оценка стоимости банковских кредитов	0,328
Оценка разнообразия продуктов, предлагаемых в банках	0,325
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,323
Оценка дистанционной доступности банков (по телефону, через интернет)	0,319
Оценка стоимости мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,315
Оценка мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,315
Оценка полезности, соотношения цена/качество банковских кредитов	0,314
Оценка понятности и простоты банковских кредитов	0,311
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,310
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,308
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,306
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,304
Оценка скорости доступа, времени ожидания оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,301
Оценка скорости доступа, времени ожидания банковских кредитов	0,299
Оценка стоимости оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,296
Оценка стоимости мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	0,296
Оценка удобства использования банковских кредитов	0,291

Таблица 7

**Кoeffициенты корреляции исходных переменных с 3-й обобщающей переменной,
опрос в мае-июне 2016 года**

Исходная переменная	Кoeffициент корреляции с 3-й обобщающей переменной
Удовлетворенность займами в КПК	0,739
Удовлетворенность займами в МФО	0,722
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в МФО	0,722
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в КПК	0,722
Удовлетворенность займами в ломбардах	0,685
Удовлетворенность работой/сервисом КПК	0,681
Удовлетворенность работой/сервисом МФО	0,672
Удовлетворенность работой/сервисом ломбардов	0,659
Удовлетворенность добровольным страхованием жизни	0,616
Удовлетворенность другим добровольным страхованием	0,566
Уровень доверия к МФО	0,550
Уровень доверия к КПК	0,548
Удовлетворенность работой/сервисом субъектов страхового дела	0,510
Уровень доверия к ломбардам	0,503
Удовлетворенность кредитными картами	0,455
Удовлетворенность другим обязательным страхованием	0,446
Уровень доверия к субъектам страхового дела	0,415
Удовлетворенность банковским кредитом	0,361
Удовлетворенность банковским вкладом	0,347
Удовлетворенность обязательным медицинским страхованием	0,290

Таблица 8

**Коэффициенты корреляции исходных переменных с 3-й обобщающей переменной,
опрос в апреле-мае 2017 года**

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с 3-й обобщающей переменной
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в КПК	0,657
Удовлетворенность займами в КПК	0,657
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в МФО	0,634
Удовлетворенность займами в МФО	0,633
Удовлетворенность работой/сервисом МФО	0,602
Удовлетворенность работой/сервисом КПК	0,580
Уровень доверия к МФО	0,551
Уровень доверия к КПК	0,529
Уровень удовлетворенности работой/сервисом ломбардов	0,527
Уровень удовлетворенности займами в ломбардах	0,514
Уровень удовлетворенности добровольным страхованием жизни	0,496
Уровень удовлетворенности другим добровольным страхованием, кроме добровольного страхования жизни	0,489
Уровень доверия к ломбардам	0,486
Уровень удовлетворенности банковскими кредитами	0,414
Уровень удовлетворенности другим обязательным страхованием, кроме обязательного медицинского страхования	0,381
Уровень удовлетворенности работой/сервисом субъектов страхового дела	0,365
Уровень удовлетворенности кредитными картами	0,364
Уровень удовлетворенности банковским вкладом	0,329
Уровень доверия к субъектам страхового дела	0,323

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В 2016 ГОДУ

В таблицах ниже приведены показатели удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами по результатам опроса, проведенного по заказу Банка России в мае–июне 2016 года в рамках расчета индикаторов финансовой доступности, как доли от всего взрослого населения (18+) (%) России.

Таблица 1

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Насколько Вы удовлетворены РАБОТОЙ/СЕРВИСОМ следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите». Один ответ по строке

	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Банки	3,3	6,4	47,5	33,2	9,6
2. Микрофинансовые организации	6,9	3,0	6,2	2,8	81,2
3. Кредитные потребительские кооперативы	4,2	2,2	4,8	2,0	86,8
4. Ломбарды	4,5	2,5	6,7	3,5	82,8
5. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	3,5	4,8	14,5	8,7	68,5

Таблица 2

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Насколько Вы удовлетворены ПРОДУКТАМИ следующих организаций при оформлении финансовых услуг? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями или продуктами, укажите». Зачитайте по очереди названия продуктов, один ответ по строке

		Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
Банки	1.1. Кредиты	4,2	9,1	26,9	9,3	50,6
	1.2. Вклады (депозиты)	2,7	5,0	24,7	11,8	55,8
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	1,3	1,1	30,5	31,5	35,6
	1.4. Кредитные карты	2,1	4,1	16,5	8,8	68,5
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	4,0	2,0	4,7	1,6	87,7
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	2,0	0,9	3,2	1,6	92,3
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	1,8	1,2	3,2	2,2	91,6
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	1,3	0,6	3,1	1,8	93,1
Ломбарды	4. Займы в ломбардах	2,5	2,0	5,7	2,6	87,3
Субъекты страхового дела	5.1. Добровольное страхование жизни	1,6	2,6	9,3	4,5	81,9
	5.2. Другое добровольное страхование	1,3	2,6	9,3	5,4	81,4
	5.3. Обязательное медицинское страхование	1,9	6,0	38,2	19,4	34,6
	5.4. Другое обязательное страхование	1,1	3,8	14,7	8,4	72,0

Таблица 3

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?».
Один ответ по строке

	Полностью не доверяю	Скорее не доверяю	Скорее доверяю	Полностью доверяю	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Банки	3,3	7,7	59,8	21,8	7,4
2. Микрофинансовые организации	16,6	11,0	6,4	1,8	64,3
3. Кредитные потребительские кооперативы	11,8	9,1	5,6	1,2	72,3
4. Ломбарды	11,9	8,6	8,6	3,0	68,0
5. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	6,9	10,3	19,9	6,4	56,5

Таблица 4

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Оцените каждый из способов доступа к финансовым услугам по шкале от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям».

Зачитайте, запишите цифру от 1 до 5 в каждую ячейку таблицы (если респондент затрудняется ответить – код 99)

	А) Легкость доступа, есть везде		Б) Приемлемая стоимость		В) Хороший уровень защиты, безопасность		Г) Быстрый доступ, приемлемое время ожидания	
	1	2,5	1	0,9	1	2,4	1	4,0
1. Касса в отделении банка	2	3,1	2	3,3	2	2,4	2	5,0
	3	13,1	3	12,8	3	12,5	3	18,6
	4	31,9	4	29,1	4	28,6	4	33,9
	5	44,9	5	43,3	5	45,9	5	32,3
	99	4,4	99	10,6	99	8,2	99	6,1
	1	2,1	1	2,0	1	4,5	1	2,0
2. Банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	2	2,6	2	2,5	2	3,1	2	2,6
	3	11,8	3	9,6	3	16,6	3	12,6
	4	26,9	4	27,9	4	27,6	4	32,4
	5	45,2	5	41,0	5	32,8	5	37,0
	99	11,3	99	17,1	99	15,4	99	13,4
	1	3,3	1	1,6	1	5,5	1	2,8
3. Банкомат, установленный не в отделении банка	2	3,2	2	2,7	2	5,0	2	2,3
	3	13,5	3	12,9	3	20,8	3	13,8
	4	30,6	4	27,8	4	29,5	4	32,6
	5	37,4	5	37,6	5	23,3	5	34,4
	99	11,9	99	17,4	99	15,9	99	14,0
	1	1,7	1	1,1	1	4,0	1	1,1
4. Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	2	2,9	2	3,6	2	4,6	2	1,8
	3	13,3	3	15,3	3	17,7	3	11,5
	4	26,9	4	25,4	4	25,3	4	30,6
	5	35,9	5	31,0	5	25,3	5	34,4
	99	19,3	99	23,6	99	23,0	99	20,6
	1	1,6	1	1,5	1	4,0	1	1,0
5. Платежный терминал, установленный в том числе в организациях торговли (услуг)	2	2,1	2	3,1	2	4,8	2	1,9
	3	11,8	3	14,5	3	16,4	3	10,3
	4	28,9	4	27,7	4	26,9	4	30,6
	5	37,1	5	30,5	5	25,9	5	35,9
	99	18,4	99	22,7	99	22,0	99	20,3
	1	3,2	1	2,6	1	3,8	1	8,4
6. Отделение Почты России	2	4,1	2	3,2	2	3,8	2	7,4
	3	17,2	3	15,9	3	15,2	3	17,2
	4	27,9	4	28,4	4	26,7	4	26,9
	5	35,2	5	31,3	5	33,4	5	24,6
	99	12,4	99	18,5	99	17,1	99	15,4

	А) легкость доступа, есть везде		Б) приемлемая стоимость		В) хороший уровень за- щиты, безопасность		Г) быстрый доступ, приемлемое время ожидания	
	1	0,8	1	0,7	1	3,6	1	0,8
7. Оплата платежной картой на сайте ин- тернет-магазина	2	1,3	2	1,8	2	3,8	2	0,9
	3	6,4	3	8,2	3	11,1	3	5,7
	4	16,8	4	17,0	4	15,9	4	16,2
	5	25,3	5	19,9	5	14,3	5	26,2
	99	49,4	99	52,4	99	51,3	99	50,2
	1	1,0	1	1,1	1	3,3	1	1,1
8. Интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляют- ся через веб-браузер)	2	1,1	2	1,9	2	3,7	2	0,9
	3	6,0	3	7,3	3	9,9	3	4,9
	4	15,0	4	15,4	4	16,1	4	15,4
	5	25,8	5	20,1	5	14,1	5	26,2
	99	51,0	99	54,2	99	52,9	99	51,5
	1	0,9	1	1,2	1	3,5	1	1,0
9. Интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к ин- тернет-банку осуществляется через веб- браузер на мобильном устройстве)	2	1,4	2	1,6	2	3,5	2	1,6
	3	5,0	3	6,4	3	9,1	3	4,7
	4	14,9	4	15,0	4	15,6	4	14,0
	5	24,9	5	19,4	5	13,7	5	25,0
	99	52,9	99	56,3	99	54,6	99	53,6
	1	0,6	1	0,8	1	2,9	1	0,5
10. Мобильный банк для доступа к бан- ковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специали- зированного мобильного приложения (программы) для смартфона или план- шета)	2	1,1	2	1,5	2	3,8	2	1,1
	3	5,3	3	6,5	3	9,1	3	5,2
	4	15,6	4	15,6	4	15,2	4	14,5
	5	24,6	5	20,3	5	14,8	5	25,4
	99	52,7	99	55,3	99	54,2	99	53,3
	1	0,6	1	0,9	1	3,0	1	1,0
11. Мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонен- тских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	2	0,8	2	1,5	2	3,1	2	1,0
	3	4,5	3	6,5	3	10,3	3	5,2
	4	16,2	4	16,2	4	14,6	4	14,3
	5	28,0	5	22,7	5	17,7	5	28,8
	99	49,8	99	52,1	99	51,2	99	49,8
	1	1,0	1	1,5	1	3,7	1	1,1
12. Электронный кошелек (Яндекс.День- ги, QiWI-кошелек и так далее)	2	1,7	2	2,2	2	3,7	2	1,6
	3	6,5	3	7,9	3	8,4	3	5,3
	4	14,7	4	14,5	4	12,5	4	13,5
	5	18,5	5	13,5	5	12,0	5	19,6
	99	57,6	99	60,4	99	59,8	99	58,8
	1	2,1	1	2,9	1	3,3	1	2,0
13. Платежная система (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	2	1,7	2	3,0	2	2,3	2	1,2
	3	7,1	3	7,5	3	7,1	3	7,0
	4	14,3	4	13,4	4	13,4	4	13,5
	5	14,0	5	10,1	5	11,4	5	14,9
	99	60,7	99	63,2	99	62,4	99	61,4
	1	1,9	1	2,6	1	3,9	1	2,1
14. Страхование через интернет	2	1,6	2	2,3	2	3,0	2	1,3
	3	4,1	3	5,7	3	5,5	3	4,8
	4	9,2	4	7,6	4	8,1	4	8,2
	5	10,3	5	7,7	5	5,9	5	10,7
	99	72,9	99	74,1	99	73,7	99	72,8

Таблица 5

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Если говорить о Вашем городе/селе, насколько Вы удовлетворены...». Зачитайте, один ответ в каждой строке

	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Количеством и удобством расположения банковских отделений (и других подразделений)	5,3	7,9	39,9	40,8	6,1
2. Количеством и удобством расположения банкоматов	5,9	11,4	34,9	37,2	10,6
3. Количеством и удобством расположения платежных терминалов (QIWI, Элекснет, Соферау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express, Absolutplat и так далее)	2,5	5,5	25,7	24,4	42,0
4. Качеством консультаций в банковских отделениях	2,2	5,3	37,8	37,1	17,6
6. Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	2,0	3,3	14,2	13,9	66,6
7. Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	1,7	2,1	11,1	12,3	72,8
8. Количеством и удобством расположения ломбардов	1,3	2,7	13,2	13,4	69,4
9. Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	1,2	3,8	18,1	16,1	60,7
10. Количеством магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	2,8	6,0	26,9	36,2	28,0
11. Количеством и удобством расположения отделений Почты России	2,5	7,4	36,2	36,2	17,6
12. Качеством интернет-связи	1,8	5,7	29,1	34,2	29,1
13. Качеством мобильной связи	1,4	6,0	34,0	45,0	13,7

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ В 2017 ГОДУ

В таблицах ниже приведены показатели удовлетворенности взрослого населения финансовыми продуктами и услугами по результатам опроса, проведенного по заказу Банка России в апреле–мае 2017 года в рамках расчета индикаторов финансовой доступности, как доли от всего взрослого населения (18+) России.

Таблица 1

Доля населения, ответившего на вопрос «Насколько Вы удовлетворены РАБОТОЙ/СЕРВИСОМ следующих организаций при оформлении финансовых услуг?». Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите. Зачитайте вариант ответа и шкалу. Один ответ по строке

	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Банки	1,4	4,8	45,8	36,6	11,6
2. Микрофинансовые организации	4,5	3,3	7,6	2,9	81,8
3. Кредитные потребительские кооперативы	1,5	1,9	4,9	3,3	88,4
4. Ломбарды	1,4	2,3	10,6	5,7	80,1
5. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	1,6	3,5	19,3	10,9	64,8
6. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	1,2	1,4	3,4	2,8	91,3

Таблица 2

Доля населения, ответившего на вопрос «Оцените каждую из финансовых организаций по шкале от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям». Зачитайте характеристику, запишите цифру от 1 до 5 в каждую ячейку таблицы (если респондент затрудняется ответить – код 99)

30.1	Банки	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4	5	
А	Легкость доступа, есть везде	0,7	2,3	10,1	29,6	52,8	4,6
Б	Приемлемая стоимость	2,1	4,9	21,7	36,4	26,1	8,9
В	Хороший уровень защиты, безопасность	1,1	3,1	13,1	36,0	36,5	10,1
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	1,3	3,1	14,8	40,3	34,9	5,7
Д	Комфортабельность подразделений	0,6	2,1	11,3	35,6	45,3	5,3
Е	Компетентность сотрудников	1,1	3,1	11,1	35,8	42,6	6,4
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	0,9	2,4	10,9	36,3	43,2	6,3
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	0,4	1,8	9,5	32,4	44,9	10,9
И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	1,6	4,9	13,8	32,8	37,4	9,4
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	0,9	2,8	9,6	28,8	37,1	20,9
30.2	Микрофинансовые организации	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4	5	
А	Легкость доступа, есть везде	2,1	2,9	7,6	11,7	23,3	52,4
Б	Приемлемая стоимость	12,6	9,3	8,4	4,9	3,6	61,1
В	Хороший уровень защиты, безопасность	6,4	7,3	9,8	5,9	4,0	66,7
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	2,1	2,8	7,8	8,7	12,1	66,5
Д	Комфортабельность подразделений	2,6	4,9	9,5	8,8	6,6	67,6
Е	Компетентность сотрудников	2,6	5,1	8,6	7,6	6,3	69,9
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	3,6	4,5	7,8	7,3	7,9	68,9
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	3,2	5,4	8,6	7,8	5,5	69,6
И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	5,5	6,4	7,2	6,3	5,3	69,4
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	2,6	3,6	7,3	5,8	5,4	75,4
30.3	Кредитные потребительские кооперативы	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
		1	2	3	4	5	
А	Легкость доступа, есть везде	2,4	3,8	5,8	4,1	6,8	77,3
Б	Приемлемая стоимость	2,1	4,2	5,6	3,9	3,3	81,0
В	Хороший уровень защиты, безопасность	2,1	3,9	5,2	4,8	3,1	80,9
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	1,7	2,0	5,9	4,8	3,9	81,8
Д	Комфортабельность подразделений	1,5	2,1	5,2	4,9	4,1	82,2
Е	Компетентность сотрудников	1,7	2,6	4,4	4,7	4,7	81,9
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	1,4	2,5	4,8	4,8	4,7	81,8
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	1,5	2,8	5,6	4,2	4,0	81,9

И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	1,8	3,1	5,1	4,2	4,1	81,7
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	1,6	2,5	5,8	3,7	3,9	82,5
30.4	Ломбарды	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
А	Легкость доступа, есть везде	1,5	4,2	12,3	13,1	19,5	49,4
Б	Приемлемая стоимость	2,6	6,6	11,4	10,6	4,3	64,5
В	Хороший уровень защиты, безопасность	2,5	4,8	10,9	7,8	7,7	66,4
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	0,9	3,0	8,8	10,1	10,9	66,3
Д	Комфортабельность подразделений	1,3	3,7	10,6	11,2	6,3	66,9
Е	Компетентность сотрудников	1,0	2,8	8,8	9,1	10,2	68,1
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	1,1	2,8	8,4	9,8	9,8	68,0
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	1,9	3,9	9,3	8,1	7,8	69,0
И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	1,7	2,9	8,1	9,0	9,9	68,4
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	3,0	3,3	7,9	6,1	7,3	72,5
30.5	Субъекты страхового дела	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
А	Легкость доступа, есть везде	1,0	3,4	13,4	19,4	18,9	43,8
Б	Приемлемая стоимость	2,6	7,7	18,6	13,4	7,1	50,6
В	Хороший уровень защиты, безопасность	1,8	4,3	13,6	17,9	8,6	53,9
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	1,4	3,8	11,9	19,1	10,6	53,2
Д	Комфортабельность подразделений	0,6	2,5	12,2	17,6	13,6	53,6
Е	Компетентность сотрудников	0,9	2,8	10,8	17,9	13,6	54,0
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	1,2	3,2	10,6	18,1	13,8	53,3
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	0,8	2,8	9,1	17,6	15,3	54,4
И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	2,2	4,6	12,9	15,2	10,9	54,3
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	1,4	3,6	9,5	11,4	9,8	64,3
30.6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Очень плохо			Отлично		Затрудняюсь ответить
А	Легкость доступа, есть везде	2,5	3,6	4,9	2,6	4,1	82,3
Б	Приемлемая стоимость	1,1	2,3	4,6	3,5	2,9	85,6
В	Хороший уровень защиты, безопасность	0,8	1,9	4,9	3,9	3,1	85,5
Г	Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	0,7	2,6	3,9	3,6	3,3	85,9
Д	Комфортабельность подразделений	0,7	2,3	3,8	3,8	3,5	86,0
Е	Компетентность сотрудников	1,1	1,7	4,3	3,8	3,2	85,9
Ж	Отношение сотрудников к клиенту	0,7	2,1	4,4	3,8	3,2	85,9
З	Разнообразие предлагаемых продуктов	0,9	2,2	4,5	3,3	3,1	86,1
И	Понятность, достаточность и достоверность предоставляемой информации	0,9	1,7	4,8	3,1	3,4	86,1
К	Дистанционная доступность финансовой организации (по телефону, через интернет)	0,9	2,0	4,4	3,0	3,4	86,3

Таблица 3

Доля населения, ответившего на вопрос «Насколько Вы удовлетворены ПРОДУКТАМИ следующих организаций при оформлении финансовых услуг?». Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями или продуктами, укажите. Зачитайте по очереди названия продуктов, один ответ по строке

		Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
Банки	1.1. Кредиты	1,1	7,6	25,9	12,9	52,6
	1.2. Вклады (депозиты)	0,8	3,8	22,1	15,8	57,5
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	0,6	0,9	25,4	44,7	28,4
	1.4. Кредитные карты	1,5	4,3	18,0	13,4	62,9
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	2,8	3,0	5,8	3,4	85,1
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	1,7	1,3	4,6	2,4	90,1
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	1,1	0,8	3,6	2,4	92,1
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	0,9	0,9	3,4	2,4	92,3
Ломбарды	4. Займы в ломбардах	1,1	2,0	9,9	5,6	81,4
Субъекты страхового дела	5.1. Добровольное страхование жизни	1,0	2,8	9,9	6,8	79,5
	5.2. Другое добровольное страхование	1,1	2,3	11,8	6,9	77,9
	5.3. Обязательное медицинское страхование	1,4	3,7	25,8	28,2	41,0
	5.4. Другое обязательное страхование	1,3	2,9	13,7	12,6	69,5
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,6	0,4	3,1	2,4	93,5
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,6	0,4	2,4	2,6	93,9

Таблица 4

Доля населения, ответившего на вопрос «Оцените каждый из финансовых продуктов/услуг шкале от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям».

Зачитайте название продукта, критерий и шкалу, один ответ в каждой ячейке.

Запишите цифру от 1 до 5 в каждую ячейку таблицы (если респондент затрудняется ответить – код 99)

		А) Легкость доступа, есть везде		Б) Приемлемая стоимость		В) Хороший уровень защиты, безопасность		Г) Быстрота доступа, приемлемое время ожидания			
		1	0,9	1	7,5	1	1,6	1	1,8		
Банки	1.1. Кредиты	2	3,0	2	9,9	2	2,9	2	3,4		
		3	9,2	3	22,9	3	14,0	3	13,8		
		4	17,4	4	15,9	4	20,1	4	23,9		
		5	46,8	5	12,6	5	22,8	5	23,2		
		99	22,6	99	31,3	99	38,7	99	33,9		
		1	0,9	1	2,2	1	1,1	1	0,9		
	1.2. Вклады (депозиты)	2	1,3	2	4,6	2	2,4	2	1,8		
		3	6,6	3	14,5	3	9,6	3	8,9		
		4	15,7	4	20,1	4	20,0	4	21,6		
		5	47,0	5	20,1	5	27,3	5	29,1		
		99	28,6	99	38,5	99	39,6	99	37,7		
		1	0,6	1	1,4	1	1,2	1	1,1		
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	2	1,5	2	2,6	2	1,6	2	2,1		
		3	5,3	3	8,9	3	11,8	3	7,8		
		4	17,4	4	22,2	4	21,2	4	22,5		
		5	58,6	5	41,6	5	37,9	5	42,3		
		99	16,6	99	23,4	99	26,3	99	24,3		
		1	1,1	1	5,8	1	2,2	1	1,4		
	1.4. Кредитные карты	2	2,4	2	6,8	2	2,6	2	2,9		
		3	7,6	3	17,1	3	12,4	3	9,7		
4		17,0	4	16,1	4	17,6	4	19,1			
5		38,8	5	11,8	5	19,4	5	24,1			
99		33,1	99	42,4	99	45,8	99	42,9			
Микрофинансовые организации		2.1. Займы в микрофинансовых организациях	1	1,9	1	12,3	1	5,9	1	2,0	
	2		2,1	2	6,4	2	4,6	2	2,3		
	3		5,3	3	9,4	3	8,9	3	5,8		
	4		7,8	4	5,0	4	5,7	4	8,3		
	5		24,4	5	3,4	5	5,3	5	14,1		
	99		58,6	99	63,4	99	69,6	99	67,6		
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	1	1,9	1	4,9	1	4,0	1	1,8		
		2	2,4	2	3,0	2	3,3	2	1,6		
		3	4,4	3	7,3	3	7,8	3	5,9		
		4	6,8	4	5,1	4	4,5	4	5,6		
		5	10,0	5	3,0	5	4,0	5	7,3		
		99	74,6	99	76,7	99	76,4	99	77,8		
		Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	1	1,4	1	3,6	1	2,3	1	1,3
				2	2,4	2	3,1	2	2,4	2	1,6
3	4,6			3	5,1	3	7,1	3	5,3		
4	6,3			4	4,5	4	4,3	4	4,8		
5	5,6			5	3,2	5	3,7	5	5,0		
99	79,6			99	80,6	99	80,3	99	82,0		
3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	1		1,8	1	2,9	1	2,6	1	1,6		
	2		1,8	2	3,2	2	2,8	2	1,8		
	3		4,9	3	4,9	3	5,9	3	5,1		
	4		5,6	4	5,0	4	3,9	4	4,6		
5	5,4	5	2,8	5	3,6	5	5,1				
99	80,5	99	81,3	99	81,2	99	81,8				

		А) Легкость досту- па, есть везде		Б) Приемлемая стоимость		В) Хороший уровень защиты, безопасность		Г) Быстрота доступа, приемлемое время ожидания	
Ломбарды	4. Займы в ломбардах	1	1,3	1	4,0	1	3,0	1	1,3
		2	2,2	2	4,8	2	3,3	2	2,1
		3	8,1	3	10,8	3	10,8	3	6,8
		4	10,5	4	8,8	4	8,7	4	9,7
		5	18,6	5	5,1	5	5,8	5	10,8
		99	59,3	99	66,6	99	68,4	99	69,4
Субъекты стра- хового дела	5.1. Добровольное страхование жизни	1	1,1	1	3,1	1	1,7	1	1,1
		2	1,9	2	4,8	2	2,8	2	2,1
		3	7,3	3	10,6	3	9,8	3	7,3
		4	14,8	4	11,2	4	11,9	4	12,5
		5	15,9	5	6,3	5	7,6	5	9,8
		99	59,0	99	64,1	99	66,3	99	67,2
	5.2. Другое добровольное страхование	1	1,3	1	2,5	1	1,3	1	0,9
		2	1,1	2	5,1	2	2,2	2	2,0
		3	7,3	3	9,8	3	9,4	3	7,4
		4	13,3	4	10,9	4	13,1	4	12,9
		5	16,1	5	6,2	5	6,6	5	9,8
		99	61,1	99	65,5	99	67,4	99	67,0
	5.3. Обязательное медицинское страхование	1	1,4	1	1,4	1	1,7	1	1,8
		2	2,1	2	3,4	2	2,3	2	3,1
		3	9,0	3	8,5	3	10,5	3	10,1
		4	18,6	4	17,6	4	21,1	4	21,4
		5	40,6	5	33,3	5	25,2	5	27,2
		99	28,3	99	35,8	99	39,2	99	36,6
	5.4. Другое обязательное страхование	1	1,6	1	1,3	1	1,3	1	1,8
		2	1,7	2	1,9	2	1,3	2	1,6
		3	7,5	3	4,7	3	4,7	3	8,1
		4	13,9	4	4,6	4	5,3	4	13,8
		5	19,9	5	3,7	5	4,0	5	13,8
		99	55,5	99	83,8	99	83,4	99	60,9
Сельскохозяй- ственные кре- дитные потреби- тельские коопе- ративы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских коопера- тивах	1	1,9	1	1,3	1	1,3	1	1,3
		2	1,9	2	1,9	2	1,3	2	1,6
		3	4,8	3	4,7	3	4,7	3	4,6
		4	5,0	4	4,6	4	5,3	4	4,8
		5	4,6	5	3,7	5	4,0	5	4,8
		99	81,8	99	83,8	99	83,4	99	82,9
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйствен- ных кредитных потребительских кооперативах	1	1,8	1	1,4	1	1,5	1	0,9
		2	1,5	2	2,0	2	1,4	2	1,8
		3	5,2	3	5,4	3	5,4	3	5,0
		4	4,3	4	4,0	4	4,6	4	4,8
		5	5,0	5	3,8	5	3,8	5	4,2
		99	82,3	99	83,5	99	83,3	99	83,4

		Д) Понятность и простота продукта		Е) Удобство использования продукта		Ж) Полезность, соотношение цена/качество продукта		З) Соответствие продукта Вашим ожиданиям	
Банки	1.1. Кредиты	1	4,9	1	1,8	1	3,5	1	3,3
		2	5,9	2	2,8	2	8,0	2	4,9
		3	17,1	3	12,5	3	21,6	3	21,3
		4	22,2	4	25,2	4	20,8	4	18,8
		5	21,8	5	25,5	5	12,4	5	12,4
		99	28,2	99	32,3	99	33,6	99	39,3
	1.2. Вклады (депозиты)	1	2,4	1	1,1	1	1,5	1	1,8
		2	2,1	2	1,7	2	3,3	2	3,7
		3	11,3	3	9,6	3	13,9	3	13,4
		4	22,8	4	21,9	4	23,1	4	20,1
		5	27,8	5	29,0	5	20,3	5	17,9
		99	33,7	99	36,8	99	38,0	99	43,1
	1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	1	2,3	1	1,2	1	1,4	1	1,1
		2	2,3	2	1,6	2	1,6	2	1,8
		3	8,3	3	7,1	3	10,8	3	10,0
		4	21,9	4	19,6	4	22,6	4	21,3
		5	46,3	5	49,4	5	41,4	5	40,6
		99	19,1	99	21,1	99	22,3	99	25,2
	1.4. Кредитные карты	1	4,7	1	2,3	1	3,8	1	3,4
		2	5,1	2	3,1	2	5,8	2	4,3
3		13,6	3	11,1	3	17,1	3	14,2	
4		18,8	4	19,0	4	18,8	4	18,0	
5		20,8	5	23,9	5	13,1	5	12,8	
99		37,1	99	40,6	99	41,6	99	47,3	
Микрофинансовые организации	2.1. Займы в микрофинансовых организациях	1	6,9	1	4,0	1	8,8	1	6,4
		2	4,3	2	3,1	2	5,4	2	3,6
		3	10,3	3	8,3	3	9,6	3	8,3
		4	8,0	4	7,8	4	6,3	4	6,0
		5	6,8	5	9,4	5	3,8	5	4,3
		99	63,7	99	67,6	99	66,2	99	71,4
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	1	4,3	1	2,3	1	4,2	1	3,9
		2	3,2	2	2,7	2	3,6	2	2,5
		3	7,4	3	7,5	3	7,5	3	7,4
		4	5,8	4	5,9	4	5,1	4	4,1
		5	4,8	5	4,3	5	2,7	5	3,5
		99	74,7	99	77,4	99	76,9	99	78,6
Кредитные потребительские кооперативы	3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах	1	3,5	1	2,1	1	3,1	1	3,3
		2	2,8	2	2,1	2	2,7	2	2,7
		3	6,8	3	6,7	3	7,1	3	6,1
		4	4,3	4	5,2	4	4,1	4	3,8
		5	4,4	5	4,0	5	3,0	5	2,8
		99	78,2	99	79,9	99	80,1	99	81,4
	3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	1	3,0	1	1,7	1	2,4	1	2,7
		2	2,7	2	2,0	2	2,7	2	2,6
		3	6,3	3	6,4	3	6,6	3	6,2
		4	4,0	4	4,6	4	4,4	4	3,5
		5	4,8	5	4,1	5	3,0	5	3,1
		99	79,3	99	81,2	99	80,9	99	81,9
Ломбарды	4. Займы в ломбардах	1	2,8	1	2,1	1	3,2	1	2,8
		2	3,4	2	1,8	2	4,3	2	3,6
		3	8,6	3	9,1	3	12,7	3	10,6
		4	9,5	4	11,3	4	8,9	4	7,8
		5	13,5	5	9,3	5	4,1	5	4,8
		99	62,2	99	66,4	99	66,8	99	70,5

		Д) Понятность и простота продукта		Е) Удобство использования продукта		Ж) Полезность, соотношение цена/качество продукта		З) Соответствие продукта Вашим ожиданиям	
Субъекты страхового дела	5.1. Добровольное страхование жизни	1	1,8	1	1,8	1	2,4	1	2,8
		2	3,0	2	2,6	2	3,1	2	2,9
		3	9,6	3	8,3	3	10,4	3	9,5
		4	13,1	4	12,4	4	11,8	4	11,1
		5	10,6	5	10,0	5	7,0	5	5,9
		99	61,9	99	64,9	99	65,3	99	67,8
	5.2. Другое добровольное страхование	1	1,6	1	1,4	1	2,3	1	2,2
		2	2,4	2	1,9	2	2,8	2	3,1
		3	9,2	3	8,6	3	9,8	3	8,8
		4	11,6	4	12,4	4	12,9	4	11,4
		5	10,3	5	8,6	5	5,9	5	6,0
		99	64,9	99	67,1	99	66,4	99	68,6
	5.3. Обязательное медицинское страхование	1	1,8	1	1,7	1	2,1	1	3,4
		2	2,6	2	2,4	2	3,2	2	4,0
		3	10,4	3	10,3	3	12,4	3	13,8
		4	20,4	4	21,8	4	20,9	4	20,8
		5	33,7	5	31,3	5	28,1	5	23,6
		99	31,1	99	32,6	99	33,3	99	34,4
	5.4. Другое обязательное страхование	1	1,6	1	1,4	1	1,7	1	2,3
		2	2,8	2	1,5	2	2,8	2	2,3
3		8,6	3	9,4	3	10,5	3	10,4	
4		14,1	4	14,8	4	14,9	4	13,2	
5		14,4	5	12,3	5	9,9	5	9,1	
99		58,6	99	60,6	99	60,2	99	62,6	
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	1	2,2	1	1,4	1	1,0	1	1,4
		2	2,3	2	2,1	2	2,3	2	2,2
		3	5,6	3	5,1	3	5,3	3	5,4
		4	4,9	4	5,1	4	5,2	4	4,1
		5	4,5	5	4,2	5	3,7	5	3,2
		99	80,4	99	82,1	99	82,6	99	83,7
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	1	2,3	1	1,3	1	1,3	1	1,5
		2	2,0	2	1,6	2	2,4	2	2,6
		3	5,8	3	5,2	3	5,7	3	5,4
		4	4,2	4	4,9	4	4,6	4	3,4
		5	4,9	5	4,4	5	3,3	5	3,1
		99	80,9	99	82,6	99	82,8	99	84,1

Таблица 5

Доля населения, ответившего на вопрос «Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?».
Зачитайте вариант ответа и шкалу. Один ответ по строке

	Полностью не доверяю	Скорее не доверяю	Скорее доверяю	Полностью доверяю	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Банки	2,1	6,0	56,8	26,3	8,8
2. Микрофинансовые организации	21,6	14,2	8,7	3,2	52,3
3. Кредитные потребительские кооперативы	8,9	8,9	7,3	2,9	71,9
4. Ломбарды	10,8	11,1	16,5	4,3	57,3
5. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	4,8	10,6	28,6	9,6	46,4
6. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	5,7	6,7	5,8	3,1	78,8

Таблица 6

Доля населения, ответившего на вопрос «Оцените каждый из способов доступа к банковским услугам по шкале от 1 (очень плохо) до 5 (отлично) по следующим критериям».

Зачитайте способ доступа, критерий и шкалу, один ответ в каждой ячейке.

Запишите цифру от 1 до 5 в каждую ячейку таблицы (если респондент затрудняется ответить – код 99)

	А) Легкость доступа, есть везде		Б) Приемлемая стоимость		В) Хороший уровень защиты, безопасность		Г) Быстрый доступ, приемлемое время ожидания	
	1	0,8	1	0,4	1	0,6	1	2,0
1. Касса в отделении банка	2	1,7	2	1,8	2	1,4	2	4,1
	3	8,2	3	8,6	3	6,8	3	15,4
	4	22,9	4	22,8	4	22,8	4	28,1
	5	61,1	5	52,3	5	54,4	5	39,9
	99	5,3	99	14,2	99	14,0	99	10,4
	2. Банкомат и терминал (банкомат без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	1	1,6	1	1,0	1	1,1	1
2		2,0	2	1,6	2	2,0	2	2,1
3		7,8	3	8,6	3	8,8	3	10,0
4		20,1	4	21,0	4	21,9	4	24,4
5		57,6	5	47,7	5	46,0	5	45,3
99		11,0	99	20,1	99	20,1	99	17,0
3. Банкомат, установленный не в отделении банка	1	2,6	1	0,9	1	1,6	1	1,1
	2	3,8	2	1,9	2	4,1	2	2,8
	3	11,8	3	10,6	3	15,0	3	11,3
	4	24,3	4	24,6	4	26,3	4	26,9
	5	46,0	5	42,0	5	33,8	5	40,7
	99	11,6	99	20,1	99	19,1	99	17,3
4. Электронный терминал, установленный в организациях торговли (услуг)	1	0,9	1	1,1	1	1,2	1	1,1
	2	2,9	2	2,4	2	1,8	2	1,8
	3	10,9	3	12,4	3	13,4	3	10,2
	4	24,8	4	25,6	4	26,4	4	25,3
	5	41,8	5	34,1	5	32,0	5	38,1
	99	18,7	99	24,3	99	25,3	99	23,6
5. Платежный терминал, установленный в том числе в организациях торговли (услуг)	1	1,3	1	1,2	1	1,1	1	0,5
	2	2,1	2	2,4	2	2,6	2	1,5
	3	10,7	3	11,0	3	13,0	3	10,7
	4	26,2	4	27,5	4	25,8	4	26,4
	5	42,7	5	33,8	5	33,1	5	38,2
	99	17,1	99	24,1	99	24,5	99	22,8

	А) Легкость доступа, есть везде		Б) Приемлемая стоимость		В) Хороший уровень защиты, безопасность		Г) Быстрый доступ, приемлемое время ожидания	
	1	1,4	1	1,4	1	2,4	1	7,3
6. Отделение Почты России	2	2,4	2	2,5	2	3,4	2	8,9
	3	15,5	3	15,8	3	13,4	3	18,9
	4	26,8	4	23,2	4	23,1	4	22,4
	5	40,2	5	34,6	5	34,3	5	23,0
	99	13,6	99	22,6	99	23,4	99	19,4
	7. Оплата платежной картой на сайте интернет-магазина	1	0,9	1	0,7	1	1,5	1
2		1,8	2	1,4	2	4,6	2	1,8
3		7,6	3	9,8	3	13,0	3	8,6
4		12,3	4	14,6	4	13,8	4	13,7
5		29,9	5	24,3	5	18,1	5	27,1
99		47,5	99	49,3	99	49,0	99	48,4
8. Интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	1	0,8	1	0,4	1	1,4	1	0,5
	2	1,3	2	1,4	2	2,8	2	1,5
	3	6,9	3	8,4	3	9,9	3	7,4
	4	13,3	4	13,6	4	14,3	4	12,2
	5	24,1	5	19,3	5	16,0	5	22,4
	99	53,7	99	56,9	99	55,6	99	55,9
9. Интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер на мобильном устройстве)	1	0,8	1	0,6	1	1,3	1	0,6
	2	1,4	2	1,3	2	2,8	2	1,9
	3	6,6	3	7,6	3	9,0	3	6,1
	4	12,0	4	12,8	4	14,3	4	12,1
	5	24,8	5	20,3	5	16,0	5	23,3
	99	54,4	99	57,4	99	56,7	99	56,1
10. Мобильный банк для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета)	1	0,9	1	0,6	1	1,7	1	0,9
	2	1,2	2	1,3	2	1,9	2	1,9
	3	5,8	3	8,6	3	9,4	3	6,6
	4	12,7	4	13,1	4	15,3	4	11,9
	5	26,8	5	21,4	5	17,1	5	24,3
	99	52,6	99	55,1	99	54,7	99	54,5
11. Мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – с помощью отправки СМС на короткий номер)	1	0,8	1	0,6	1	1,8	1	0,6
	2	1,4	2	1,1	2	2,3	2	1,4
	3	5,4	3	8,0	3	10,8	3	7,1
	4	13,4	4	13,8	4	13,7	4	12,1
	5	30,1	5	24,9	5	19,7	5	26,9
	99	48,9	99	51,7	99	51,9	99	51,9
12. Электронный кошелек (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и так далее)	1	1,3	1	0,6	1	1,6	1	0,8
	2	1,5	2	2,3	2	2,7	2	1,8
	3	7,4	3	9,3	3	10,8	3	6,6
	4	10,8	4	12,4	4	11,6	4	11,2
	5	19,9	5	13,6	5	12,1	5	18,4
	99	59,3	99	61,9	99	61,2	99	61,1
13. Платежная система (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и так далее)	1	1,1	1	0,6	1	1,1	1	0,7
	2	2,1	2	2,1	2	2,8	2	1,7
	3	8,3	3	9,6	3	8,8	3	7,6
	4	11,3	4	12,8	4	11,9	4	11,1
	5	18,8	5	14,1	5	15,3	5	18,4
	99	58,6	99	60,8	99	60,0	99	60,6
14. Страхование через интернет	1	1,8	1	0,9	1	1,6	1	1,4
	2	1,6	2	1,7	2	2,3	2	1,7
	3	6,3	3	8,1	3	7,8	3	6,3
	4	9,1	4	9,7	4	9,4	4	8,4
	5	10,8	5	7,4	5	6,9	5	10,3
	99	70,4	99	72,3	99	72,0	99	71,9

Таблица 7

Доля населения (%), ответившего на вопрос «Если говорить о Вашем городе/селе, насколько Вы удовлетворены...». Зачитайте, один ответ в каждой строке

	Полностью не удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Затрудняюсь ответить / не сталкивался (не зачитывается)
1. Количеством и удобством расположения банковских отделений (и других подразделений)	2,4	6,3	37,5	48,0	5,8
2. Количеством и удобством расположения банкоматов	3,8	7,3	35,4	42,5	11,1
3. Количеством и удобством расположения платежных терминалов (QIWI, Электронет, Сотерай, Кассира.нет, Мобил Элемент, PinPay Express, Absolutplat и так далее)	2,1	5,4	28,2	29,6	34,7
4. Качеством консультаций в банковских отделениях	1,6	4,5	38,8	41,1	14,1
6. Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций	2,8	2,6	15,6	18,2	60,8
7. Количеством и удобством расположения кредитных потребительских кооперативов	2,4	2,4	9,9	11,9	73,4
8. Количеством и удобством расположения ломбардов	2,1	3,4	19,4	19,1	55,9
9. Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	1,9	4,5	25,1	19,9	48,5
10. Количеством магазинов, торговых точек, где к оплате принимаются банковские карты	1,8	4,8	25,4	45,0	23,0
11. Количеством и удобством расположения отделений Почты России	1,1	6,5	38,7	37,8	15,9
12. Качеством интернет-связи	1,6	5,4	29,5	38,7	24,9
13. Качеством мобильной связи	1,1	4,2	34,3	49,8	10,6

