**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2020г.)**

**Опрошено всего: 1392 чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования: 14 чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Карталинский муниципальный район |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ** |
| Мужской | **16,4** | 35,7 |
| Женский | **83,6** | 64,3 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ** |
| 18-24 | **8,5** | 0,0 |
| 25-34 | **23,2** | 14,3 |
| 35-44 | **30,6** | 42,9 |
| 45-54 | **24,7** | 35,7 |
| 55-64 | **10,8** | 7,1 |
| Старше 65 лет | **2,2** | 0,0 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** |
| Работаю | **92,5** | 85,7 |
| Учащийся/студент | **1,9** | 0,0 |
| Самозанятый | **1,1** | 14,3 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **0,6** | 0,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **2,7** | 0,0 |
| Безработный | **1,1** | 0,0 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** |
| Нет детей | **20,6** | 14,3 |
| 1 ребенок | **29,2** | 14,3 |
| 2 ребенка | **42,7** | 57,1 |
| 3 и более детей | **7,4** | 14,3 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** |
| Основное общее (9 классов) | **1,0** | 0,0 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,8** | 14,3 |
| Среднее профессиональное | **27,6** | 57,1 |
| Неоконченное высшее | **0,2** | 0,0 |
| Высшее (бакалавриат) | **23,9** | 21,4 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **40,8** | 7,1 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **3,7** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **9,8** | 7,1 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема | **20,8** | 28,6 |
| Нам хватает на еду и на одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | **47,6** | 21,4 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь | **12,5** | 14,3 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **7,0** | 21,4 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **2,2** | 7,1 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Банковский вклад** |
| Имеется сейчас | **18,6** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,9** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,5** | 85,7 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** |
| Имеется сейчас | **3,0** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,7** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,3** | 85,7 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **7,2** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **88,2** | 85,7 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **2,7** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,1** | 85,7 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** |
| Имеется сейчас | **3,4** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,8** | 92,9 |
| **Инвестиционное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **4,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,1** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **91,4** | 85,7 |
| **Брокерский счет** |
| Имеется сейчас | **2,9** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,7** | 85,7 |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** |
| Имеется сейчас | **2,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,6** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,2** | 85,7 |

|  |
| --- |
| **2.2. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.1 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ** |
| У меня недостаточно свободных денег | **77,6** | 90,0 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **15,2** | 10,0 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **9,5** | 0,0 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **9,5** | 0,0 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **3,4** | 10,0 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **3,3** | 0,0 |
| Не вижу в этом необходимости | **0,7** | 0,0 |
| **2.3. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **17,7** | 21,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,2** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **77,2** | 71,4 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** |
| Имеется сейчас | **23,6** | 21,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,8** | 28,6 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **68,6** | 50,0 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** |
| Имеется сейчас | **23,5** | 21,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **7,6** | 28,6 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **68,9** | 50,0 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **2,9** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,7** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,5** | 85,7 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,4** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,5** | 78,6 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **2,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 21,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,1** | 78,6 |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,4** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,2** | 92,9 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **2,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,6** | 85,7 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,2** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,5** | 78,6 |
| **Заем в ломбарде** |
| Имеется сейчас | **3,5** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 21,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,6** | 78,6 |
| **2.4. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.3 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ** |
| Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг | **51,3** | 20,0 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **21,5** | 40,0 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **18,1** | 20,0 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **15,8** | 20,0 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **9,4** | 0,0 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **8,9** | 20,0 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **8,2** | 0,0 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **3,2** | 0,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **3,0** | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **2,1** | 0,0 |
| Нет возможности оплачивать кредит (займ) | **1,2** | 0,0 |
| Уже есть кредит (займ) полученный более 12 месяцев назад | **0,7** | 0,0 |
| **2.5. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)** |
| Имеется сейчас | **86,1** | 85,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,8** | 0,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **11,1** | 14,3 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **23,9** | 7,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,3** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **70,8** | 78,6 |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **19,1** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,8** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **75,1** | 85,7 |
| **Кредитная карта** |
| Имеется сейчас | **32,8** | 42,9 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,3** | 14,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **61,9** | 42,9 |

|  |
| --- |
| **2.6. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.5 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ** |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **29,7** | 0,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **29,7** | 0,0 |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов | **28,4** | 0,0 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **18,9** | 0,0 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **13,5** | 0,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **13,5** | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **12,2** | 0,0 |
| В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | **10,8** | 0,0 |
| **2.7. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ТЕКУЩИМ СЧЕТОМ (РАСЧЕТНЫМ СЧЕТОМ БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ДОХОДА В ВИДЕ ПРОЦЕНТОВ, ОТЛИЧНЫМ ОТ СЧЕТА ПО ВКЛАДУ ИЛИ СЧЕТА ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ)?** |
| Имеется сейчас | **24,2** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,1** | 28,6 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,7** | 71,4 |
| **2.8. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ ТИПАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ) ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)** |
| Да, пользовался | **55,0** | 35,7 |
| Нет, не пользовался | **45,0** | 64,3 |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)** |
| Да, пользовался | **50,4** | 35,7 |
| Нет, не пользовался | **49,6** | 64,3 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** |
| Да, пользовался | **66,7** | 64,3 |
| Нет, не пользовался | **33,3** | 35,7 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** |
| Да, пользовался | **45,1** | 42,9 |
| Нет, не пользовался | **54,9** | 57,1 |
| **2.9. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.8 ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОСУ СЧЕТУ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА** |
| Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | **53,2** | 100,0 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **35,6** | 0,0 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **18,1** | 0,0 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **13,3** | 0,0 |
| Нет необходимости | **1,1** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **2.10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**  |
| **Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)** |
| Имеется сейчас | **13,7** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,2** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **80,1** | 78,6 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (не ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)** |
| Имеется сейчас | **23,1** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,6** | 42,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **70,3** | 42,9 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (Обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)** |
| Имеется сейчас | **15,2** | 14,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,7** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **78,2** | 78,6 |
| **2.11. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ**  |
| Не вижу смысла в страховании | **49,8** | 0,0 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **31,1** | 50,0 |
| Я не доверяю страховым организациям | **25,4** | 0,0 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **12,4** | 0,0 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **9,9** | 50,0 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **2,3** | 0,0 |
| **3.1. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ РАБОТОЙ/СЕРВИСОМ СЛЕДУЮЩИХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?** |
| **Банки** |
| Полностью удовлетворен | **25,1** | 57,1 |
| Скорее удовлетворен | **49,3** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **10,7** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **3,5** | 0,0 |
| Не сталкивался | **11,4** | 7,1 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| Полностью удовлетворен | **12,3** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **26,5** | 57,1 |
| Скорее не удовлетворен | **9,2** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **47,1** | 21,4 |

|  |
| --- |
| **Микрофинансовые организации** |
| Полностью удовлетворен | **5,0** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **6,6** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **7,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,5** | 0,0 |
| Не сталкивался | **74,9** | 50,0 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| Полностью удовлетворен | **5,7** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **9,5** | 21,4 |
| Скорее не удовлетворен | **6,8** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,0** | 7,1 |
| Не сталкивался | **72,1** | 50,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| Полностью удовлетворен | **4,3** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **6,1** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **6,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **4,5** | 0,0 |
| Не сталкивался | **79,1** | 71,4 |
| **Ломбарды** |
| Полностью удовлетворен | **6,0** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **8,6** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **5,4** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **75,1** | 64,3 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| Полностью удовлетворен | **6,3** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **14,9** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **9,6** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,9** | 0,0 |
| Не сталкивался | **62,2** | 64,3 |
| **Брокеры** |
| Полностью удовлетворен | **4,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,7** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **5,5** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,8** | 7,1 |
| Не сталкивался | **80,0** | 71,4 |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?** |
| **Банки** |
| Полностью доверяю | **17,1** | 50,0 |
| Скорее доверяю | **53,2** | 35,7 |
| Скорее не доверяю | **12,7** | 7,1 |
| Полностью не доверяю | **5,2** | 7,1 |
| Не сталкивался | **11,8** | 0,0 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| Полностью доверяю | **7,3** | 21,4 |
| Скорее доверяю | **27,7** | 28,6 |
| Скорее не доверяю | **12,6** | 7,1 |
| Полностью не доверяю | **6,3** | 14,3 |
| Не сталкивался | **46,1** | 28,6 |
| **Микрофинансовые организации** |
| Полностью доверяю | **3,6** | 7,1 |
| Скорее доверяю | **5,8** | 28,6 |
| Скорее не доверяю | **10,5** | 14,3 |
| Полностью не доверяю | **17,3** | 7,1 |
| Не сталкивался | **62,8** | 42,9 |

|  |
| --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| Полностью доверяю | **4,0** | 7,1 |
| Скорее доверяю | **8,0** | 35,7 |
| Скорее не доверяю | **9,3** | 7,1 |
| Полностью не доверяю | **10,6** | 0,0 |
| Не сталкивался | **68,2** | 50,0 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| Полностью доверяю | **3,2** | 7,1 |
| Скорее доверяю | **6,7** | 14,3 |
| Скорее не доверяю | **7,5** | 14,3 |
| Полностью не доверяю | **9,3** | 0,0 |
| Не сталкивался | **73,3** | 64,3 |
| **Ломбарды** |
| Полностью доверяю | **4,4** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **8,3** | 14,3 |
| Скорее не доверяю | **8,3** | 14,3 |
| Полностью не доверяю | **9,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **69,1** | 64,3 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| Полностью доверяю | **4,7** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **15,4** | 14,3 |
| Скорее не доверяю | **11,3** | 7,1 |
| Полностью не доверяю | **9,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **58,6** | 71,4 |
| **Брокеры** |
| Полностью доверяю | **2,9** | 0,0 |
| Скорее доверяю | **5,9** | 14,3 |
| Скорее не доверяю | **6,4** | 0,0 |
| Полностью не доверяю | **9,6** | 0,0 |
| Не сталкивался | **75,2** | 85,7 |
| **3.3. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПРОДУКТАМИ/УСЛУГАМИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?** |
| **Банки** |
| **Кредиты** |
| Полностью удовлетворен | **12,9** | 28,6 |
| Скорее удовлетворен | **32,4** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **16,6** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **8,3** | 0,0 |
| Не сталкивался | **29,8** | 21,4 |
| **Вклады** |
| Полностью удовлетворен | **8,5** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **23,9** | 21,4 |
| Скорее не удовлетворен | **14,3** | 21,4 |
| Полностью не удовлетворен | **7,1** | 0,0 |
| Не сталкивался | **46,3** | 50,0 |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** |
| Полностью удовлетворен | **23,5** | 28,6 |
| Скорее удовлетворен | **41,3** | 42,9 |
| Скорее не удовлетворен | **7,1** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,0** | 0,0 |
| Не сталкивался | **24,1** | 21,4 |

|  |
| --- |
| **Кредитные карты** |
| Полностью удовлетворен | **10,7** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **24,3** | 64,3 |
| Скорее не удовлетворен | **12,4** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **6,7** | 7,1 |
| Не сталкивался | **46,0** | 28,6 |
| **Переводы и платежи** |
| Полностью удовлетворен | **24,6** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **41,5** | 57,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,1** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **4,3** | 0,0 |
| Не сталкивался | **23,6** | 35,7 |
| **Субъекты страхового дела** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| Полностью удовлетворен | **8,2** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **18,5** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **8,5** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **58,9** | 42,9 |
| **Добровольное страхование имущества** |
| Полностью удовлетворен | **7,2** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **15,3** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **8,3** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **5,3** | 0,0 |
| Не сталкивался | **63,9** | 50,0 |
| **КАСКО** |
| Полностью удовлетворен | **6,0** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **14,2** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **8,9** | 28,6 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 0,0 |
| Не сталкивался | **65,2** | 35,7 |
| **Обязательное медицинское страхование** |
| Полностью удовлетворен | **12,9** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **30,0** | 57,1 |
| Скорее не удовлетворен | **15,7** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **9,0** | 0,0 |
| Не сталкивался | **32,5** | 28,6 |
| **ОСАГО** |
| Полностью удовлетворен | **9,5** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **22,4** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **10,4** | 21,4 |
| Полностью не удовлетворен | **5,5** | 0,0 |
| Не сталкивался | **52,2** | 42,9 |
| **Микрофинансовые организации** |
| **Займы в микрофинансовых организациях** |
| Полностью удовлетворен | **3,5** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,8** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **7,2** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **7,6** | 0,0 |
| Не сталкивался | **75,9** | 57,1 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** |
| Полностью удовлетворен | **3,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,7** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **6,6** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **6,2** | 7,1 |
| Не сталкивался | **78,4** | 71,4 |

|  |
| --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** |
| Полностью удовлетворен | **3,2** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **6,5** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,8** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 0,0 |
| Не сталкивался | **77,7** | 85,7 |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** |
| Полностью удовлетворен | **2,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,5** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,6** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 14,3 |
| Не сталкивался | **79,2** | 71,4 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| Полностью удовлетворен | **3,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,8** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,3** | 21,4 |
| Полностью не удовлетворен | **5,1** | 7,1 |
| Не сталкивался | **79,7** | 64,3 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| Полностью удовлетворен | **3,1** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **5,3** | 21,4 |
| Скорее не удовлетворен | **6,8** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **4,9** | 7,1 |
| Не сталкивался | **80,0** | 64,3 |
| **Ломбарды** |
| **Займы в ломбардах** |
| Полностью удовлетворен | **3,4** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **7,0** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,8** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **5,6** | 7,1 |
| Не сталкивался | **77,2** | 64,3 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| **Обязательное пенсионное страхование** |
| Полностью удовлетворен | **7,5** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **18,2** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **13,2** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **7,8** | 14,3 |
| Не сталкивался | **53,2** | 42,9 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** |
| Полностью удовлетворен | **5,0** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **13,4** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **11,6** | 21,4 |
| Полностью не удовлетворен | **7,5** | 7,1 |
| Не сталкивался | **62,5** | 57,1 |
| **Брокеры** |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** |
| Полностью удовлетворен | **3,5** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **6,3** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,2** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,1** | 14,3 |
| Не сталкивался | **79,0** | 71,4 |

|  |
| --- |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** |
| Полностью удовлетворен | **27,4** | 35,7 |
| Скорее удовлетворен | **42,6** | 42,9 |
| Скорее не удовлетворен | **13,9** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **7,7** | 0,0 |
| Не сталкивался | **8,5** | 14,3 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** |
| Полностью удовлетворен | **25,6** | 21,4 |
| Скорее удовлетворен | **43,2** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **9,4** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **5,2** | 7,1 |
| Не сталкивался | **16,6** | 21,4 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** |
| Полностью удовлетворен | **22,0** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **39,3** | 42,9 |
| Скорее не удовлетворен | **15,5** | 28,6 |
| Полностью не удовлетворен | **7,4** | 0,0 |
| Не сталкивался | **15,8** | 21,4 |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **29,0** | 42,9 |
| Скорее не удовлетворен | **11,8** | 21,4 |
| Полностью не удовлетворен | **6,2** | 0,0 |
| Не сталкивался | **39,2** | 35,7 |
| **Имеющимся у вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** |
| Полностью удовлетворен | **13,1** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **25,7** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **11,9** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **6,6** | 14,3 |
| Не сталкивался | **42,7** | 28,6 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** |
| Полностью удовлетворен | **8,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **14,8** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **7,0** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **5,3** | 0,0 |
| Не сталкивался | **64,0** | 57,1 |
| **Имеющимся у вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг** |
| Полностью удовлетворен | **8,8** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **13,9** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **7,2** | 14,3 |
| Полностью не удовлетворен | **4,9** | 0,0 |
| Не сталкивался | **65,3** | 57,1 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** |
| Полностью удовлетворен | **9,2** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **15,4** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **10,8** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **9,5** | 14,3 |
| Не сталкивался | **55,2** | 28,6 |

|  |
| --- |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** |
| Полностью удовлетворен | **8,9** | 14,3 |
| Скорее удовлетворен | **15,4** | 35,7 |
| Скорее не удовлетворен | **10,6** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **8,8** | 0,0 |
| Не сталкивался | **56,2** | 42,9 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** |
| Полностью удовлетворен | **7,1** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **10,6** | 14,3 |
| Скорее не удовлетворен | **6,3** | 0,0 |
| Полностью не удовлетворен | **5,2** | 7,1 |
| Не сталкивался | **70,8** | 78,6 |
| **Имеющимся у вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** |
| Полностью удовлетворен | **7,2** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **10,6** | 7,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,4** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,0** | 7,1 |
| Не сталкивался | **70,8** | 78,6 |
| **Качеством интернет-связи** |
| Полностью удовлетворен | **22,1** | 35,7 |
| Скорее удовлетворен | **39,2** | 28,6 |
| Скорее не удовлетворен | **13,2** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 14,3 |
| Не сталкивался | **18,5** | 14,3 |
| **Качеством мобильной связи** |
| Полностью удовлетворен | **22,5** | 21,4 |
| Скорее удовлетворен | **41,5** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **12,7** | 7,1 |
| Полностью не удовлетворен | **6,6** | 7,1 |
| Не сталкивался | **16,7** | 14,3 |
| **3.5. КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ВЕЗДЕ В ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, А КАКИХ НЕ ХВАТАЕТ?** |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **10,0** | 14,3 |
| 2 | **6,7** | 0,0 |
| 3 | **19,8** | 7,1 |
| 4 | **19,9** | 14,3 |
| 5 - Легко доступно | **43,6** | 64,3 |
| *Среднее значение* | ***3,80*** | *4,14* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,8** | 0,0 |
| 2 | **9,1** | 21,4 |
| 3 | **20,3** | 28,6 |
| 4 | **21,0** | 21,4 |
| 5 - Легко доступно | **39,9** | 28,6 |
| *Среднее значение* | ***3,72*** | *3,57* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **12,2** | 0,0 |
| 2 | **11,6** | 21,4 |
| 3 | **23,7** | 35,7 |
| 4 | **18,7** | 14,3 |
| 5 - Легко доступно | **33,8** | 28,6 |
| *Среднее значение* | ***3,50*** | *3,50* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **16,5** | 7,1 |
| 2 | **10,3** | 7,1 |
| 3 | **22,5** | 35,7 |
| 4 | **19,8** | 21,4 |
| 5 - Легко доступно | **31,0** | 28,6 |
| *Среднее значение* | ***3,39*** | *3,57* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **12,8** | 0,0 |
| 2 | **10,6** | 7,1 |
| 3 | **23,6** | 14,3 |
| 4 | **19,5** | 50,0 |
| 5 - Легко доступно | **33,5** | 28,6 |
| *Среднее значение* | ***3,50*** | *4,00* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **9,3** | 0,0 |
| 2 | **10,3** | 0,0 |
| 3 | **24,7** | 14,3 |
| 4 | **19,5** | 14,3 |
| 5 - Легко доступно | **36,2** | 71,4 |
| *Среднее значение* | ***3,63*** | *4,57* |
| **3.6. КАКИМИ КАНАЛАМИ ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ БЫСТРО, НЕ ТРАТЯ МНОГО ВРЕМЕНИ НА ДОСТУП К НИМ ИЛИ НА ОЖИДАНИЕ, А ДЛЯ КАКИХ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ?** |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **16,0** | 7,1 |
| 2 | **11,6** | 0,0 |
| 3 | **27,2** | 7,1 |
| 4 | **19,3** | 50,0 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **25,8** | 35,7 |
| *Среднее значение* | ***3,27*** | *4,07* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **9,7** | 0,0 |
| 2 | **9,3** | 7,1 |
| 3 | **24,9** | 42,9 |
| 4 | **22,1** | 35,7 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **33,9** | 14,3 |
| *Среднее значение* | ***3,61*** | *3,57* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **11,5** | 0,0 |
| 2 | **10,6** | 28,6 |
| 3 | **25,2** | 21,4 |
| 4 | **20,3** | 35,7 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **32,4** | 14,3 |
| *Среднее значение* | ***3,52*** | *3,36* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **15,6** | 7,1 |
| 2 | **10,1** | 21,4 |
| 3 | **24,3** | 28,6 |
| 4 | **19,6** | 21,4 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **30,4** | 21,4 |
| *Среднее значение* | ***3,39*** | *3,28* |

|  |
| --- |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **12,4** | 0,0 |
| 2 | **11,1** | 14,3 |
| 3 | **25,4** | 7,1 |
| 4 | **20,6** | 64,3 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **30,5** | 14,3 |
| *Среднее значение* | ***3,46*** | *3,79* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **15,6** | 0,0 |
| 2 | **13,0** | 21,4 |
| 3 | **26,8** | 0,0 |
| 4 | **17,2** | 7,1 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **27,4** | 71,4 |
| *Среднее значение* | ***3,28*** | *4,28* |
| **4.1. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ** |
| **Умение планировать семейный (личный) бюджет, ведение учета доходов и расходов, контроль за состоянием личных финансов** |
| Высокий уровень | **26,7** | 35,7 |
| Средний | **58,1** | 57,1 |
| Низкий | **6,3** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **8,8** | 7,1 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** |
| Высокий уровень | **16,1** | 7,1 |
| Средний | **53,7** | 64,3 |
| Низкий | **15,2** | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | **15,1** | 21,4 |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **23,3** | 50,0 |
| Средний | **50,9** | 35,7 |
| Низкий | **12,9** | 7,1 |
| Затрудняюсь ответить | **13,0** | 7,1 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **14,7** | 21,4 |
| Средний | **51,7** | 42,9 |
| Низкий | **18,7** | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | **14,9** | 21,4 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** |
| Высокий уровень | **31,3** | 28,6 |
| Средний | **48,6** | 57,1 |
| Низкий | **8,8** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **11,4** | 14,3 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** |
| Высокий уровень | **46,8** | 50,0 |
| Средний | **36,4** | 28,6 |
| Низкий | **6,3** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **10,5** | 21,4 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** |
| Высокий уровень | **15,3** | 28,6 |
| Средний | **46,0** | 57,1 |
| Низкий | **24,1** | 0,0 |
| Затрудняюсь ответить | **14,6** | 14,3 |