



## Центр стратегических исследований

### Удовлетворенность населения работой банков и страховщиков

Потребители финансовых услуг вполне довольны качеством сервиса, который предоставляют им российские банки и страховщики. Такой вывод можно сделать из результатов исследования, проведенного Росгосстрахом в июле нынешнего года. Опрос охватил 37 крупных и средних российских городов<sup>1</sup>, всего в исследовании приняли участие 23 тыс. 608 респондентов.

Исследование показало, что доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством с отдельными банками, колеблется в широких пределах от 64% до 98% (от числа клиентов, определившихся с ответом). Однако в целом по рынку своим сотрудничеством с российскими банками удовлетворен 91% взрослого населения крупных и средних городов страны.

Примерно так же выглядит картина и в страховании – 92% взрослого населения крупных и средних городов, пользующихся услугами страховых компаний, удовлетворены своим сотрудничеством с ними (от числа респондентов, определившихся с ответом). Однако в страховании расхождения между отдельными компаниями по удовлетворенности клиентов значительно ниже: этот показатель здесь колеблется от 92 до 96%.

Уровень удовлетворенности работой банков и страховщиков по отдельным городам исследования изменяется от 88 до 96%. В Казани, например, имеется высокий уровень удовлетворенности работой и банков, и страховщиков. А в Ростове-на-Дону, напротив, уровень удовлетворенности их работой заметно ниже среднего. Однако в целом, надо признать, российские банки и страховщики обеспечивают довольно высокий уровень сервиса по всей территории страны.

#### Удовлетворенность жителей крупных и средних городов работой банков и страховщиков

	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим банком	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим страховщиком		Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим банком	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим страховщиком
Астрахань	94%	92%	Омск	91%	90%
Барнаул	91%	92%	Оренбург	92%	90%
Владивосток	91%	91%	Пенза	91%	93%
Волгоград	91%	93%	Пермь	90%	91%
Воронеж	92%	92%	Ростов-на-Дону	88%	88%
Екатеринбург	92%	93%	Рязань	92%	92%
Ижевск	93%	91%	Самара	91%	93%
Иркутск	92%	92%	Санкт-Петербург	88%	91%
Казань	94%	95%	Саратов	91%	89%
Кемерово	91%	93%	Тольятти	93%	91%

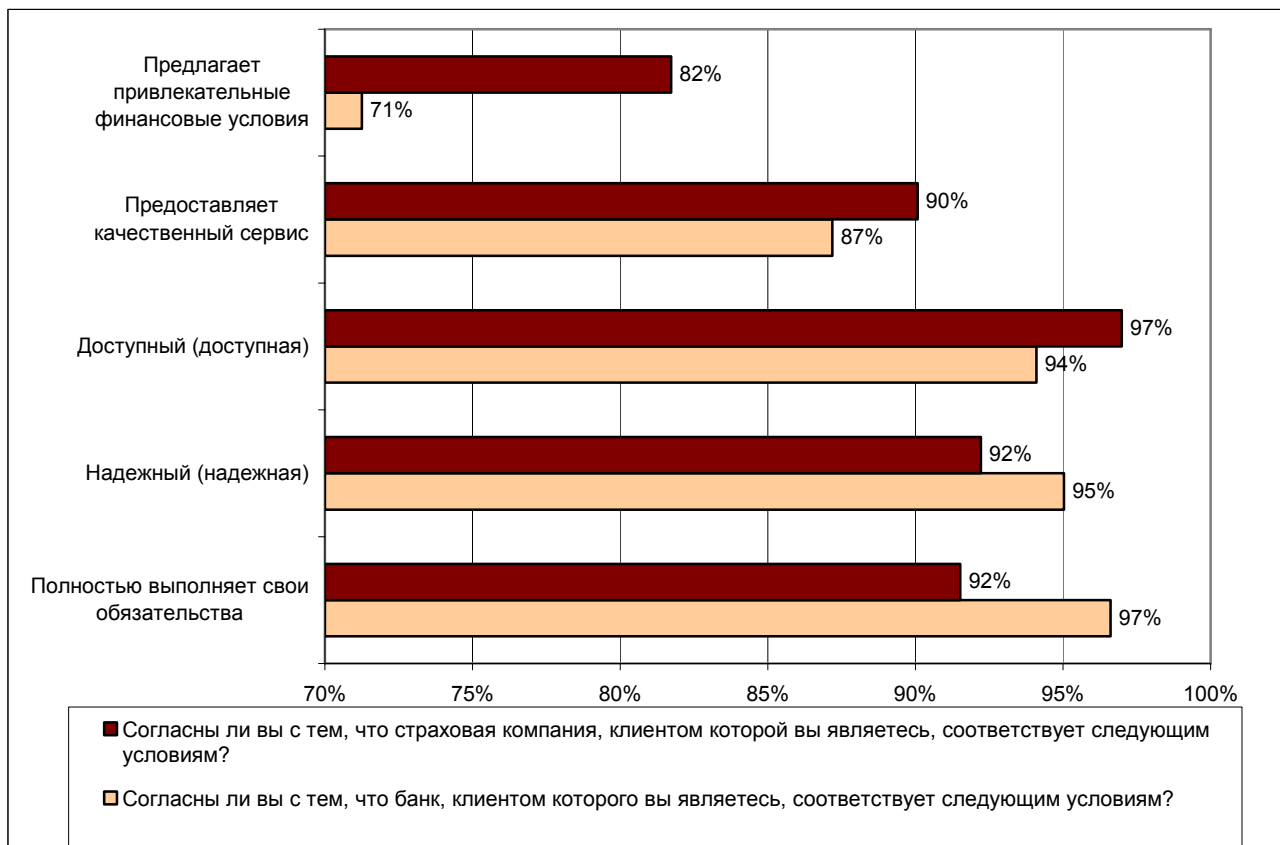
<sup>1</sup> Это Астрахань, Барнаул, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Ижевск, Иркутск, Казань, Кемерово, Кострома, Краснодар, Красноярск, Липецк, Москва, Набережные Челны, Нижний Новгород, Новокузнецк, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Тольятти, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Челябинск, Ярославль.



## Центр стратегических исследований

	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим банком	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим страховщиком		Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим банком	Доля потребителей, удовлетворенных сотрудничеством со своим страховщиком
Кострома	92%	91%	Тула	91%	92%
Краснодар	91%	90%	Тюмень	90%	93%
Красноярск	92%	91%	Улан-Удэ	93%	92%
Липецк	94%	89%	Ульяновск	92%	93%
Москва	91%	93%	Уфа	92%	93%
Набережные Челны	93%	91%	Хабаровск	92%	91%
Нижний Новгород	92%	88%	Челябинск	92%	93%
Новокузнецк	93%	89%	Ярославль	93%	96%
Новосибирск	90%	93%			

Наибольшие нарекания сегодня у клиентов российских банков вызывают недостаточно привлекательные финансовые условия операций, а также недостаточно качественное обслуживание. Удовлетворенность страхователей финансовыми условиями и сервисом, которые предлагают страховщики, заметно выше, чем у банковских клиентов. Как правило, страховые компании расцениваются потребителями как более доступные, что связано, по всей видимости, с наличием у страховщиков агентских сетей. Однако страховые компании более низко оцениваются потребителями по таким параметрам, как надежность и полное выполнение своих обязательств.





## **Центр стратегических исследований**

Вполне возможно, последнее обстоятельство связано с тем, страховые компании в некоторых случаях отказывают потребителям в выплатах возмещения или выплачивают им меньше, чем те рассчитывали получить. В банках, где основным продуктом для населения являются расчетное обслуживание и депозиты, такого случиться не может.

Из этих результатов можно сделать следующий вывод. Кризис поставил под удар надежность российской финансовой системы. Однако до настоящего времени она неплохо справляется с выполнением своей основной задачи и предоставляет потребителям финансовые услуги, которые теми рассматриваются как вполне качественные.