



Банк России



КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ
(УСЛУГАМИ) И КАНАЛАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА
2019 ГОДА

Информационно-аналитический материал

Москва
2019

В данной публикации представлены основные результаты расчета композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг (далее – композитный индекс) с применением метода главных компонент по данным опроса взрослого населения России, проведенного в мае-июне 2019 г. в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности¹.

Результаты анализа показывают, что отношение людей к финансовым организациям, предлагаемым ими продуктам/услугам и каналам, через которые эти услуги доставляются до потребителя, определяется пятью главными факторами:

- удовлетворенностью дистанционными каналами предоставления кредитов (займов) и страховых услуг, небанковской платежной инфраструктурой;
- доверием к некредитным финансовым организациям и удовлетворенностью их продуктами (услугами);
- удовлетворенностью дистанционным доступом к банковскому счету;
- удовлетворенностью банковской платежной инфраструктурой;
- удовлетворенностью работой банков, их продуктами (услугами) и доверием к ним.

За период с мая 2018 г. по май 2019 г. значение композитного индекса возросло с **51,1 до 52,9 единиц (из 100 единиц)**, что главным образом обусловлено повышением уровня доверия к некредитным финансовым организациям, удовлетворенности их продуктами (услугами), а также повышением уровня доверия и удовлетворенности работой банков, их продуктами (услугами).

¹ Опрос был проведен по заказу Банка России Национальным агентством по финансовым исследованиям в рамках замера индикаторов финансовой доступности. Выборка – 1828 человек взрослого населения России. Подробная информация о методике опроса и его результатах представлена в публикации «Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2018 году». Методика и опросный инструментарий 2019 г. были изменены:

- Для Дальневосточного и Северо-Кавказского федеральных округов была использована дополнительная выборка («бусты»).
- Анкета для опроса взрослого населения была разделена на две части. В первую анкету были включены вопросы, позволяющие оценить востребованность финансовых услуг, их качество и полезность для взрослого населения, во вторую – удовлетворенность работой/сервисом финансовых организаций, их продуктами (услугами), каналами предоставления финансовых услуг, а также доверие к финансовым организациям. Данные, представленные в настоящей публикации, получены на основании результатов опроса по второй анкете.
- В рамках опроса по второй анкете всех респондентов просили оценить уровень удовлетворенности работой/сервисом финансовых организаций разного типа. Если респондент говорил, что не сталкивался с тем или иным типом финансовой организации, то у него не спрашивали про доверие к данным типам финансовых организаций. Также такого респондента не просили оценивать его удовлетворенность каждым видом продукта/услуги в финансовых организациях, с которыми ему не приходилось сталкиваться.
- Были переформулированы вопросы, касающиеся оценки каналов доступа к банковским услугам. Для того чтобы респонденту было удобнее воспринимать шкалу оценки и критерии оценки каналов доступа (а именно: легкость доступа; уровень приемлемой стоимости; уровень защиты, безопасность; быстрый доступ, приемлемое время ожидания), его спрашивали про каждый критерий оценки каналов доступа отдельно в разных вопросах.

В 2019 г. для построения композитного индекса были отобраны следующие 89 переменных:

1) уровень удовлетворенности работой/сервисом следующих финансовых организаций (8 переменных):

- банков;
- микрофинансовых организаций (МФО);
- кредитных потребительских кооперативов (КПК);
- ломбардов;
- субъектов страхового дела (ССД);
- сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (СКПК);
- негосударственных пенсионных фондов (НПФ);
- брокеров;

2) уровень доверия к следующим финансовым организациям (8 переменных):

- банкам;
- МФО;
- КПК;
- ломбардам;
- ССД;
- СКПК;
- НПФ;
- брокерам;

3) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) банков (5 переменных):

- кредитами;
- вкладами (депозитами);
- расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные;
- кредитными картами;
- переводами и платежами;

4) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) МФО (2 переменные):

- займами в МФО;
- размещением средств в форме договора займа в МФО;

5) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) КПК (2 переменные):

- займами в КПК;
- размещением средств в форме договора займа в КПК;

6) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) ломбардов (1 переменная):

- займами в ломбардах;

7) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) ССД (4 переменные):

- добровольным страхованием жизни;
- другим добровольным страхованием;
- обязательным медицинским страхованием;
- другим обязательным страхованием;

8) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) СКПК (2 переменные):

- займами в СКПК;
- размещением средств в форме договора займа в СКПК;

9) уровень удовлетворенности продуктами (услугами) брокеров (1 переменная):

- индивидуальными инвестиционными счетами (ИИС);

10) оценка по каждой из таких характеристик, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих каналов предоставления финансовых услуг¹ (28 переменных):

- кассы в отделении банка;
- банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка;
- банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств), установленного не в отделении банка;
- POS-терминала для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли;
- платежного терминала для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров²;
- отделения Почты России;
- платежной системы³;

11) оценка по каждой из таких характеристик, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих дистанционных каналов предоставления финансовых услуг (28 переменных):

- оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина;
- интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер);
- мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер);
- электронного кошелька⁴;
- страхования через Интернет;
- онлайн-кредитов в банке;
- онлайн-займов в МФО, КПК, СКПК.

Для того чтобы применить к нашим категориальным номинальным переменным⁵ метод главных компонент для расчета композитного индекса, необходимо в первую очередь провести процедуру их оцифровки, то есть перейти от номинальной шкалы измерения к количественной. В статистическом пакете IBM SPSS предусмотрена процедура CatPCA, позволяющая произвести необходимые нам преобразования.

Главная проблема при оцифровке данных заключается в выборе необходимого количества факторов (главных компонент), так как в зависимости от этого выбора результаты процедуры оцифровки будут различаться. Поэтому для начала проведем оцифровку всех 89 переменных

¹ Для лучшего понимания респондентами в анкетах использовались формулировки, представленные в публикации в этом пункте. В терминологии, используемой в нормативных актах Банка России: «касса в отделении банка» – это касса в подразделении банка (здесь и далее подразделения банков включают в себя головные офисы, обособленные подразделения и внутренние структурные подразделения); «банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка» – банкомат, установленный в подразделении банка; «банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка» – банкомат, установленный не в подразделении банка; «POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли» – электронный терминал, установленный в организации торговли (услуг); «платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров» – платежный терминал платежного агента или банкомат банковского платежного агента; «отделение Почты России» – отделение ФГУП «Почта России».

² Например, QIWI, Элекснет, Сотепау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express и других.

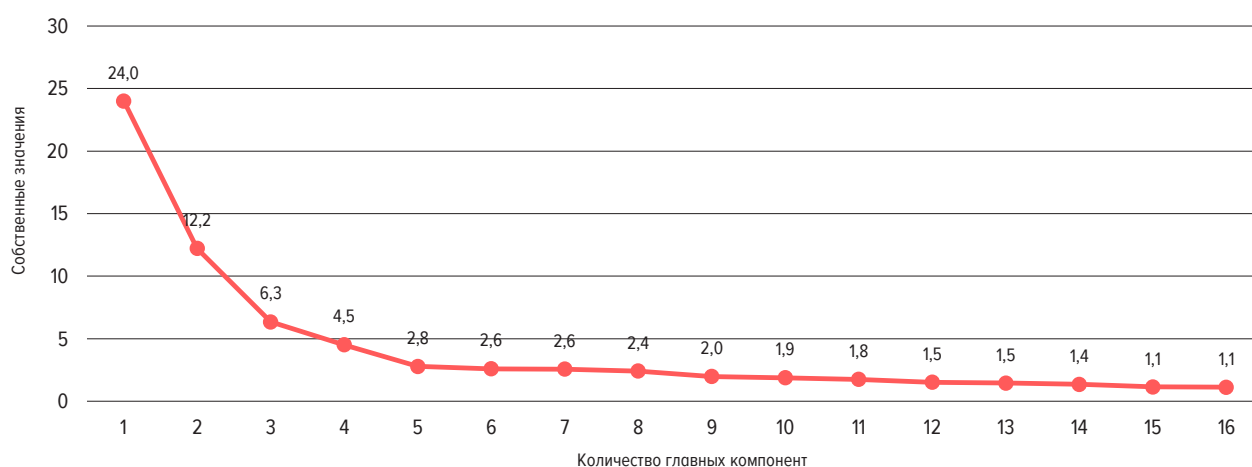
³ Например, Western Union, Contact, Золотая Корона и других.

⁴ Например, Яндекс. Деньги, QIWI Кошелек и других.

⁵ Более подробно о категориальных номинальных переменных можно прочитать в публикации Банка России «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах».

СОБСТВЕННЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ГЛАВНЫХ КОМПОНЕНТ

Рис. 1



и посмотрим, какое количество факторов нам предлагает оставить алгоритм согласно такому критерию, как Альфа Кронбаха (α)⁶.

Согласно полученной сводке для модели, по значениям коэффициента α для дальнейшего анализа было предложено использовать 16 факторов. Ввиду того что интерпретация такого количества факторов представляется затруднительной, для дальнейшего снижения размерности применим к полученным факторам критерий «каменистой осыпи»⁷ и посмотрим, начиная с какой точки убывание их собственных значений замедляется наиболее сильно (рисунок 1).

Основываясь на данных, представленных на рисунке 1, можно сказать, что более плавное убывание собственных значений отобранных факторов происходит на значении, принадлежащем пятой главной компоненте. Отсюда следует вывод, что для оцифровки нужно выбрать пять факторов, хотя также можно рассматривать, например, решение с четырьмя или тремя главными компонентами.

Модель с пятью факторами, помимо критерия, описанного выше, была выбрана еще и потому, что, во-первых, такая модель объясняет большую дисперсию исходных данных, чем модели с меньшим количеством факторов; во-вторых, можно предположить, что, к примеру, с развитием технологий предоставления услуг в финансовом секторе количество критериев удовлетворенности (латентных установок) населения работой финансовых организаций, их продуктами и услугами, а также каналами их предоставления увеличивается, поэтому выбор пяти факторов (латентных переменных) представляется наиболее оптимальным.

Таким образом, оцифровка исходных данных была произведена на основе пятифакторного решения. Пропущенные значения до оцифровки исключались, после – заменялись модальными значениями.

После того как мы преобразовали исходные данные, нужно было понять, подходят ли они для применения к ним метода главных компонент. Для этого оцифрованные данные были протестированы по критерию меры адекватности выборки Кайзера-Мейера-Олкина и критерию сферичности Бартлетта⁸ (таблица 1).

⁶ Данный коэффициент принимает отрицательные значения, когда выделенный фактор не объясняет дисперсию хотя бы одной переменной, то есть его собственное значение меньше единицы. Таким образом, алгоритм будет предлагать использовать для дальнейшего анализа такое количество главных компонент, собственные значения которых превышают единицу, а Альфа Кронбаха для них принимает положительные значения.

⁷ Более подробно о критерии «каменистой осыпи» можно прочитать в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах».

⁸ Оба критерия описаны в публикации Банка России «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах».

ЗНАЧЕНИЯ МЕРЫ АДЕКВАТНОСТИ ВЫБОРКИ КАЙЗЕРА-МЕЙЕРА-ОЛКИНА И КРИТЕРИЯ СФЕРИЧНОСТИ БАРТЛЕТТА

Табл. 1

Показатель		Значение
Мера адекватности выборки Кайзера-Мейера-Олкина (КМО)		0,951
Критерий сферичности Бартлетта	Примерная Хи-квадрат	187577,952
	Степени свободы	3916
	Значимость	0,000

Оба теста подтверждают, что метод главных компонент применим к нашим данным.

Далее был проведен анализ корреляций преобразованных переменных, который показал наличие сильных зависимостей между некоторыми из них. В связи с тем, что наличие таких зависимостей не несет дополнительной информации, но может искусственно увеличить значение композитного индекса через усиление связи сходных переменных с главными компонентами⁹, из расчета были убраны следующие девять переменных:

- удовлетворенность работой/сервисом МФО, КПК, ломбардов, ССД, СКПК, НПФ и брокеров;
- удовлетворенность займами в КПК и размещением средств в форме договора займа в СКПК.

Сначала для исключения отбирались пары переменных с корреляционными значениями больше 0,89, а затем с помощью метода главных компонент, основанного на пятифакторном решении, из этих пар для дальнейшего анализа оставлялась та переменная, которая привносила наибольший вклад в объясненную модель дисперсию.

Затем нужно было интерпретировать полученное решение, основываясь на коэффициентах корреляции выделенных факторов с оцифрованными переменными. Так как полученное решение представлялось затруднительным для интерпретации, к матрице нагрузок была применена процедура вращения главных компонент (варимакс)¹⁰, упрощающая эту задачу. Коэффициенты корреляции с абсолютными значениями меньше 0,352 не выводились.

После этого можно было присвоить условные названия нашим факторам.

Итак, первая главная компонента наиболее сильно коррелирует с оценкой удовлетворенности по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих дистанционных каналов предоставления финансовых услуг: электронный кошелек, страхование через Интернет, онлайн-кредиты в банке, онлайн-займы в МФО, КПК и СКПК; а также таких каналов предоставления финансовых услуг, как платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров и услуг, отделение Почты России, платежная система. Соответственно, первую главную компоненту мы можем условно назвать «удовлетворенность дистанционными каналами предоставления кредитов (займов) и страховых услуг, небанковской платежной инфраструктурой».

Вторая главная компонента сильнее всего коррелирует с переменными, относящимися к уровню доверия МФО, КПК, ломбардам, ССД, СКПК и НПФ, а также с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности такими продуктами (услугами) МФО, как займы в МФО, размещение средств в форме договора займа в МФО, размещение средств в форме договора займа в КПК, займы в ломбардах, добровольное страхование жизни, другое добровольное страхование, обязательное медицинское страхование, другое обязательное страхо-

⁹ Что приведет к росту их веса в финальном значении.

¹⁰ Варимакс – ортогональный метод вращения факторов, минимизирующий число переменных с высокими факторными нагрузками.

вание, займы в СКПК и ИИС. Следовательно, вторую главную компоненту можно условно назвать «доверие к НФО и удовлетворенность их продуктами (услугами)».

Третья главная компонента сильно коррелирует с оценкой удовлетворенности по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих дистанционных каналов предоставления финансовых услуг: оплата платежной картой на сайте интернет-магазина, интернет-банк для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер) и мобильный банк для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер). Соответственно, третью главную компоненту можно условно назвать «удовлетворенность дистанционным доступом к банковскому счету».

Четвертая главная компонента сильно коррелирует с оценкой удовлетворенности по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих каналов предоставления финансовых услуг: касса в отделении банка, банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка, банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка, и POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли. Соответственно, четвертую главную компоненту можно условно назвать «удовлетворенность банковской платежной инфраструктурой».

Пятая главная компонента сильно коррелирует с такими переменными, как удовлетворенность работой/сервисом банков, доверие к банкам, а также переменными, характеризующими удовлетворенность следующими банковскими продуктами (услугами): кредиты, вклады (депозиты), расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные, кредитные карты, переводы и платежи. Следовательно, пятую главную компоненту можно условно назвать «удовлетворенность работой банков, их продуктами (услугами) и доверие к ним».

Таким образом, значение композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг¹¹ увеличилось с 51,1 в 2018 г. до 52,9 в 2019 г. (таблица 2).

Несмотря на то что популярность дистанционных каналов доступа к финансовым услугам от года к году растет, результаты опроса свидетельствуют о том, что удовлетворенность не-

РЕЗУЛЬТАТЫ РАСЧЕТА КОМПОЗИТНОГО ИНДЕКСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ (УСЛУГАМИ) И КАНАЛАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПО ДАННЫМ ОПРОСА, ПРОВЕДЕННОГО В МАЕ-ИЮНЕ 2019 ГОДА

Табл. 2

Главная компонента	Интерпретация главной компоненты	Объясненная дисперсия, %	Вес в объясненной дисперсии, %
1	Удовлетворенность дистанционными каналами предоставления кредитов (займов) и страховых услуг, небанковской платежной инфраструктурой	31,002	53,9
2	Доверие к НФО и удовлетворенность их продуктами (услугами)	12,313	21,4
3	Удовлетворенность дистанционным доступом к банковскому счету	6,785	11,8
4	Удовлетворенность банковской платежной инфраструктурой	4,264	7,4
5	Удовлетворенность работой банков, их продуктами (услугами) и доверие к ним	3,152	5,5
Всего		57,516	100
		Значение (минимум – 0, максимум – 100)	
Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг		52,9	

¹¹ Более подробно о процедуре расчета композитного индекса можно прочесть в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах».

которыми из них снижается. Так, снизилась доля россиян, поставивших наивысшие оценки (4 или 5 баллов) по всем критериям одновременно (легкость доступа, уровень приемлемой стоимости, уровень защиты, безопасность, быстрый доступ, приемлемое время ожидания) по следующим дистанционным каналам доступа: онлайн-кредитам в банках (6,0 п.п.), онлайн-займам в микрофинансовых организациях, кредитных и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах (5,4 п.п.), страхованию через Интернет (5,5 п.п.), оплате платежной картой на сайте интернет-магазина (1,7 п.п.). Снижение данных показателей, существенно влияющих на первый и третий факторы удовлетворенности граждан, оказало сдерживающий эффект на рост композитного индекса.

Увеличение композитного индекса по результатам опроса в мае-июне 2019 г. главным образом обусловлено ростом доверия к НФО, удовлетворенностью их продуктами (услугами) (переменные, сильно коррелирующие со второй главной компонентой). Так, по сравнению с результатами опроса в апреле-мае 2018 г. в 2019 г. увеличилась доля населения¹², доверяющего МФО (13,2 п.п.), КПК (19,3 п.п.), ломбардам (26,8 п.п.), ССД (26,4 п.п.), СКПК (16,6 п.п.), НПФ (9,2 п.п.) и брокерам (16,9 п.п.); также повысилась доля населения, удовлетворенного займами в МФО (18,7 п.п.), размещением средств в форме договора займа в МФО (20,5 п.п.), размещением средств в форме договора займа в КПК (25,1 п.п.), займами в ломбардах (10,1 п.п.), добровольным страхованием жизни (30,4 п.п.), другим добровольным страхованием (29,7 п.п.), другим обязательным страхованием, иным, чем обязательное медицинское страхование (34,4 п.п.), займами в СКПК (24,6 п.п.) и ИИС (13,5 п.п.).

В то же время по результатам опроса в мае-июне 2019 г. увеличилась доля населения, доверяющего КО (15,1 п.п.), удовлетворенного работой КО (3,7 п.п.), а также такими продуктами (услугами) КО, как кредиты (6,6 п.п.), вклады (депозиты) (2,3 п.п.*), расчетные (дебетовые карты), включая зарплатные (2,2 п.п.*), кредитные карты (8,3 п.п.), переводы и платежи (2,4 п.п.) (переменные, сильно коррелирующие с пятой главной компонентой).

¹² Здесь и далее показатели доверия и удовлетворенности в 2019 г. по сравнению с 2018 г. рассчитывались от доли населения, ответившего иным образом, кроме как «Не сталкивался», на соответствующий вопрос анкеты. Значения опросных показателей, по которым изменения в 2019 г. по сравнению с 2018 г. находятся в пределах ошибки выборки (незначимы), выделены символом «*». Для данных за 2019 г. ошибка выборки взрослого населения при доверительной вероятности 95% составляет 2,39%.

ПРИЛОЖЕНИЕ

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ПЕРВОЙ ГЛАВНОЙ КОМПОНЕНТОЙ

Табл. 1

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с первой главной компонентой
Оценка скорости доступа/времени для страхования через Интернет	0,765
Оценка скорости доступа/времени для онлайн-займов в МФО/КПК/СКПК	0,763
Оценка скорости доступа/времени для онлайн-кредитов в банке	0,762
Оценка уровня защиты/безопасности для онлайн-займов в МФО/КПК/СКПК	0,751
Оценка стоимости для онлайн-займов в МФО/КПК/СКПК	0,747
Оценка стоимости для онлайн-кредитов в банке	0,747
Оценка уровня защиты/безопасности для страхования через Интернет	0,742
Оценка уровня защиты/безопасности для онлайн-кредитов в банке	0,741
Оценка легкости доступа для онлайн-займов в МФО/КПК/СКПК	0,735
Оценка легкости доступа для страхования через Интернет	0,735
Оценка легкости доступа для онлайн-кредитов в банке	0,731
Оценка стоимости для страхования через Интернет	0,728
Оценка стоимости для платежной системы (Western Union, Contact, Золотая Корона и т.д.)	0,689
Оценка скорости доступа/времени для платежной системы (Western Union, Contact, Золотая Корона и т.д.)	0,688
Оценка уровня защиты/безопасности для платежной системы (Western Union, Contact, Золотая Корона и т.д.)	0,665
Оценка стоимости для электронного кошелька (Яндекс. Деньги, QIWI Кошелек и т.д.)	0,635
Оценка скорости доступа/времени для электронного кошелька (Яндекс. Деньги, QIWI Кошелек и т.д.)	0,626
Оценка уровня защиты/безопасности для электронного кошелька (Яндекс. Деньги, QIWI Кошелек и т.д.)	0,624
Оценка легкости доступа для платежной системы (Western Union, Contact, Золотая Корона и т.д.)	0,616
Оценка легкости доступа для электронного кошелька (Яндекс. Деньги, QIWI Кошелек и т.д.)	0,609
Оценка стоимости для платежного терминала для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров (например, QIWI, Элекснет, Соферау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express и др.)	0,603
Оценка скорости доступа/времени ожидания для платежного терминала для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров (например, QIWI, Элекснет, Соферау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express и др.)	0,602
Оценка уровня защиты/безопасности для платежного терминала для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров (например, QIWI, Элекснет, Соферау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express и др.)	0,567
Оценка легкости доступа для платежного терминала для приема наличных денежных средств с целью оплаты услуг и товаров (например, QIWI, Элекснет, Соферау, Кассира. нет, Мобил Элемент, PinPay Express и др.)	0,520
Оценка стоимости для отделения Почты России	0,442
Оценка уровня защиты/безопасности для отделения Почты России	0,417
Оценка скорости доступа/времени ожидания для отделения Почты России	0,380
Оценка уровня защиты/безопасности для оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,357
Оценка легкости доступа для отделения Почты России	0,355

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ СО ВТОРОЙ ГЛАВНОЙ КОМПОНЕНТОЙ

Табл. 2

Исходная переменная	Коэффициент корреляции со второй главной компонентой
Доверие к СКПК	0,865
Доверие к брокерам	0,856
Удовлетворенность займами в СКПК	0,854
Удовлетворенность ИИС	0,843
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в КПК	0,843
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в МФО	0,826
Доверие к КПК	0,825
Доверие к ломбардам	0,765
Удовлетворенность займами в ломбардах	0,762
Доверие к НПФ	0,750
Удовлетворенность займами в МФО	0,748
Доверие к МФО	0,731
Удовлетворенность добровольным страхованием жизни	0,708
Удовлетворенность другим добровольным страхованием	0,704
Удовлетворенность другим обязательным страхованием	0,650
Доверие к ССД	0,628
Удовлетворенность обязательным медицинским страхованием	0,603

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ТРЕТЬЕЙ ГЛАВНОЙ КОМПОНЕНТОЙ

Табл. 3

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с третьей главной компонентой
Оценка скорости доступа/времени для интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,796
Оценка скорости доступа/времени для мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,792
Оценка легкости доступа для мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,771
Оценка скорости доступа/времени для оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,768
Оценка стоимости для интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,741
Оценка стоимости для мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,736
Оценка легкости доступа для оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,732
Оценка легкости доступа для интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,726
Оценка стоимости для оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,712
Оценка уровня защиты/безопасности для интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам (доступ к интернет-банку осуществляется через веб-браузер)	0,699
Оценка уровня защиты/безопасности для мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета или с помощью отправки СМС на короткий номер)	0,691
Оценка уровня защиты/безопасности для оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,669

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ЧЕТВЕРТОЙ ГЛАВНОЙ КОМПОНЕНТОЙ

Табл. 4

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с четвертой главной компонентой
Оценка уровня защиты/безопасности для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,726
Оценка скорости доступа/времени ожидания для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств), установленного не в отделении банка	0,722
Оценка скорости доступа/времени ожидания для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,720
Оценка уровня защиты/безопасности для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств), установленного не в отделении банка	0,707
Оценка стоимости для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,679
Оценка стоимости для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств), установленного не в отделении банка	0,671
Оценка легкости доступа для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	0,665
Оценка легкости доступа для банкомата или терминала (устройства без функции выдачи наличных денежных средств), установленного не в отделении банка	0,664
Оценка уровня защиты/безопасности для кассы в отделении банка	0,615
Оценка скорости доступа/времени ожидания для кассы в отделении банка	0,605
Оценка легкости доступа для кассы в отделении банка	0,548
Оценка стоимости для кассы в отделении банка	0,545
Оценка уровня защиты/безопасности для POS-терминала для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	0,533
Оценка скорости доступа/времени ожидания для POS-терминала для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	0,512
Оценка стоимости для POS-терминала для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	0,499
Оценка легкости доступа для POS-терминала для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	0,465

КОЭФФИЦИЕНТЫ КОРРЕЛЯЦИИ ИСХОДНЫХ ПЕРЕМЕННЫХ С ПЯТОЙ ГЛАВНОЙ КОМПОНЕНТОЙ

Табл. 5

Исходная переменная	Коэффициент корреляции с пятой главной компонентой
Удовлетворенность работой банков	0,716
Доверие к банкам	0,702
Удовлетворенность кредитами	0,653
Удовлетворенность расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные	0,627
Удовлетворенность переводами и платежами	0,626
Удовлетворенность кредитными картами	0,608
Удовлетворенность вкладами (депозитами)	0,604

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. При использовании материалов выпуска ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: А. Бок, Банк России

107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2019