



**Банк России**

Центральный банк Российской Федерации



**КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ  
РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ, ФИНАНСОВЫМИ  
ПРОДУКТАМИ (УСЛУГАМИ)  
И КАНАЛАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
В 2018 ГОДУ**

МОСКВА

# КОМПОЗИТНЫЙ ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ (УСЛУГАМИ) И КАНАЛАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В 2018 ГОДУ<sup>1</sup>

**Ключевые слова:** удовлетворенность работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг; опрос населения; дистанционные финансовые услуги; метод главных компонент.

В данной публикации представлены основные результаты расчета композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг с использованием метода главных компонент<sup>2</sup> по данным опроса взрослого населения, проведенного в апреле-мае 2018 г. в рамках ежегодного замера индикаторов финансовой доступности<sup>3</sup>.

За период с мая 2017 г. по май 2018 г. значение композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг возросло с **41,4** до **51,1**. Данный рост, главным образом, обусловлен значительным ростом удовлетворенности дистанционными каналами предоставления финансовых услуг.

При расчете композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг (далее – композитный индекс) использовались следующие переменные<sup>4</sup>:

- уровень удовлетворенности работой банков, микрофинансовых ор-

ганизаций (МФО), кредитных потребительских кооперативов (КПК), сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (СКПК), субъектов страхового дела<sup>5</sup> (ССД), негосударственных пенсионных фондов (НПФ), брокеров при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда сталкивались с ними;

- уровень удовлетворенности продуктами и услугами банков (кредитами, вкладами (депозитами), расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные<sup>6</sup>, кредитными картами, переводами и платежами), МФО (займами в МФО, размещением средств в форме договора займа в МФО), КПК (займами в КПК, размещением средств в форме договора займа в КПК), СКПК (зай-

<sup>1</sup> Для более точного отражения содержания композитного индекса его название было уточнено по сравнению с названием, используемым в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах», [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44099/composite\\_index.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44099/composite_index.pdf).

<sup>2</sup> Подробная методика расчета, апробированная при расчете аналогичного индекса по данным опросов в 2016–2017 гг., описана в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах», [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44\\_099/composite\\_index.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44_099/composite_index.pdf).

<sup>3</sup> Опрос проведен по заказу Банка России акционерным обществом «Национальное агентство финансовых исследований» (АО «НАФИ»).

<sup>4</sup> В публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах» показано, что использование данного набора переменных для расчета такого композитного индекса является наиболее оптимальным.

<sup>5</sup> Субъекты страхового дела включают в себя страховые организации, общества взаимного страхования и страховых брокеров.

<sup>6</sup> 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.

мами в СКПК, размещением средств в форме договора займа в СКПК), ломбардов (займами в ломбардах), ССД (добровольным страхованием жизни, другим добровольным страхованием, обязательным медицинским страхованием, другим обязательным страхованием), брокеров (индивидуальными инвестиционными счетами, ИИС)<sup>7</sup>;

- уровень доверия к банкам, МФО, КПК, СКПК, ломбардам, ССД, НПФ и брокерам;
- оценка по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания» следующих каналов предоставления финансовых услуг<sup>8</sup>: касс в отделении банка; банкоматов в отделении банка; банкоматов, установленных не в отделении банка; электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг) (далее – POS-терминалы); платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг) (далее – пла-

<sup>7</sup> Оценка проводится только по базовым финансовым услугам. В соответствии с определением финансовой доступности Банка России **базовый набор финансовых услуг** включает в себя услуги страхования, кредитования, платежные услуги, по формированию вкладов/сбережений, а также близкие к ним услуги по размещению денежных средств, оказываемые финансовыми организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

<sup>8</sup> Для лучшего понимания респондентами в анкетах использовались формулировки, представленные в публикации в этом абзаце. 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 в отделении банка» – банкомат, установленный в подразделении банка; «банкомат не в отделении банка» – банкомат, установленный не в подразделении банка; «платежный терминал, установленный в организациях торговли (услуги)» – платежный терминал (устройство для приема платежей агентом от плательщика денежных средств, функционирующее в автоматическом режиме без участия уполномоченного лица платежного агента).

тежные терминалы); отделений 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 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); электронных кошельков<sup>9</sup>; платежных систем<sup>10</sup>; страхования через Интернет; онлайн-кредитов в банке; онлайн-займов в МФО/КПК/СКПК.

В связи с тем, что анализируемые переменные являются категориальными номинальными, как и во время предыдущих расчетов композитного индекса, сначала были построены их числовые аналоги, или «оцифровки». Затем для того, чтобы определить, подходят ли оцифрованные переменные для анализа методом главных компонент, они были протестированы по следующим критериям: мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина и критерий сферичности Бартлетта<sup>11</sup>. Оба теста подтвердили, что данный набор переменных подходит для проведения анализа методом главных компонент.

<sup>9</sup> Например, Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек.

<sup>10</sup> Например, Western Union, Contact, «Золотая Корона».

<sup>11</sup> Более подробно оба критерия описаны в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах», [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44\\_099/composite\\_index.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44_099/composite_index.pdf).

Таблица 1

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

Показатель		Значение
Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина		0,955
Критерий сферичности Бартлетта	Примерная Хи-квадрат	235 494,399
	Степени свободы	4 656
	Значимость	0

Затем количество обобщающих переменных (главных компонент) было определено согласно критерию «каменистой осыпи»<sup>12</sup>. В этот раз, как и при расчете аналогичного композитного индекса с использованием сходного набора переменных на основе данных опросов в 2016 и 2017 гг., были выбраны три обобщающие переменные. После этого отобранные обобщающие переменные можно было проинтерпретировать на основе коэффициентов корреляции с исходными переменными.

Первая обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности следующими каналами предоставления финансовых услуг по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде»,

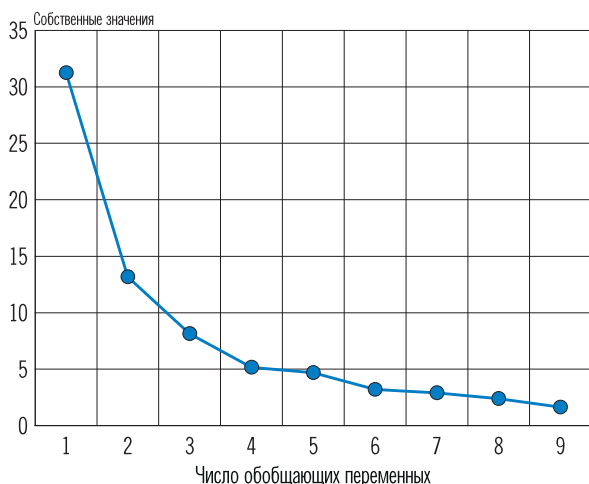
«приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания»:

- дистанционные каналы предоставления финансовых услуг (интернет-банк и мобильный банк для дистанционного доступа к банковским счетам, электронные кошельки, платежные системы<sup>13</sup>, оплата платежной картой на сайте интернет-магазина, страхование через Интернет, онлайн-кредиты в банках, онлайн-займы в МФО, КПК или СКПК);
- POS-терминалы;
- платежные терминалы.

Если сравнивать первые обобщающие переменные, полученные по данным опросов в 2017 и 2018 гг., то первая обобщающая переменная стала вновь сильно коррелировать с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности POS-терминалами и платежными терминалами, как это и было при расчете по результатам опроса в 2016 г. (в 2017 г. данные переменные сильно коррелировали со второй обобщающей переменной). Таким образом, первую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность дистанционными каналами предоставления финансовых услуг и некоторыми точками платежной инфраструктуры».

Вторая обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности населения работой некредитных финансовых организаций (НФО) (МФО, КПК, СКПК, ломбарды, ССД, НПФ, брокеры) и их про-

Рисунок 1  
Собственные значения обобщающих переменных по результатам опроса в апреле-мае 2018 года



<sup>12</sup> Более подробно процедура определения количества обобщающих переменных (главных компонент) описана в публикации «Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России в 2016–2017 годах», [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44099/composite\\_index.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/44099/composite_index.pdf).

<sup>13</sup> Помимо дистанционных финансовых услуг (финансовые услуги, которые предоставляются онлайн), доступ к услугам платежных систем также предоставляется в подразделениях кредитных организаций.

дуктами (займы в МФО, КПК, СКПК и ломбардах, размещение средств в форме договора займа в МФО, КПК и СКПК, ИИС, добровольное страхование жизни, другое добровольное страхование, другое обязательное страхование, кроме ОМС), уровень доверия к НФО, а также уровень удовлетворенности кредитными картами, кредитами и вкладами (депозитами). Следовательно, вторую обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность работой НФО и их продуктами, доверие к ним и удовлетворенность кредитными и сберегательными банковскими продуктами».

Третья обобщающая переменная сильно коррелирует с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности работой банков, расчетными (дебетовыми) картами, доверия к банкам, а также с переменными, характеризующими уровень удовлетворенности следующими каналами предоставления финансовых услуг по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания»:

- банкоматы,
- кассы в отделениях банков,
- POS-терминалы,
- платежные терминалы.

Таким образом, третью обобщающую переменную можно условно назвать «удовлетворенность работой банков, банковской

и платежной инфраструктурой и доверие к банкам».

Если сравнивать вторую и третью обобщающие переменные, полученные в ходе расчета композитного индекса на основе данных опроса 2017 г. и данных опроса 2018 г., то можно заметить, что теперь переменные, которые сильно коррелировали со второй обобщающей переменной в 2017 г., стали коррелировать с третьей обобщающей переменной, а те переменные, которые в 2017 г. коррелировали с третьей обобщающей переменной, стали коррелировать со второй обобщающей переменной. Можно сделать вывод, что несколько повысилась значимость переменных, характеризующих уровень удовлетворенности населения работой НФО и их продуктами, доверия к НФО и удовлетворенности кредитными и сберегательными банковскими продуктами; а значимость переменных, характеризующих уровень удовлетворенности работой банков, доверия к банкам, удовлетворенности банковской и платежной инфраструктурой, незначительно понизилась.

В таблице 2 представлены результаты расчета композитного индекса по данным опроса, проведенного в апреле-мае 2018 года.

Таким образом, **значение композитного индекса удовлетворенности населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами)**

Таблица 2

Результаты расчета композитного индекса удовлетворенности взрослого населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг по данным опроса, проведенного в апреле-мае 2018 года

Обобщающая переменная	Интерпретация обобщающей переменной	Объясненная дисперсия, %	Вес в объясненной дисперсии, %
<b>Первая</b>	Удовлетворенность дистанционными каналами предоставления финансовых услуг и некоторыми точками платежной инфраструктуры	33,999	62,17
<b>Вторая</b>	Удовлетворенность работой НФО и их продуктами, доверие к ним и удовлетворенность кредитными и сберегательными банковскими продуктами	11,830	21,63
<b>Третья</b>	Удовлетворенность работой банков, банковской и платежной инфраструктурой и доверие к банкам	8,860	16,2
<b>Всего</b>		<b>54,689</b>	<b>100</b>
		<b>Значение (минимум - 0, максимум - 100)</b>	
<b>Усредненное значение композитного стандартизированного индекса удовлетворенности взрослого населения работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг</b>		<b>51,1</b>	

**и каналами предоставления финансовых услуг за период с мая 2017 г. по май 2018 г. возросло с 41,4 до 51,1** (при этом стоит учитывать, что в 2018 г. в дополнение к переменным, использовавшимся для расчета в 2017 г., впервые применялись переменные удовлетворенности работой брокеров и НПФ, а также удовлетворенности такими финансовыми продуктами (услугами), как переводы и платежи и ИИС, и некоторыми каналами предоставления финансовых услуг (онлайн-кредиты в банке

и онлайн-займы в МФО, КПК и СКПК). Данный рост главным образом обусловлен значительным ростом удовлетворенности дистанционными каналами предоставления финансовых услуг (около 10 п.п. для интернет-банкинга через стационарный компьютер/мобильное устройство и в среднем около 13 п.п. для мобильного банкинга через СМС-команды/приложение)<sup>14</sup>, которые сильно коррелируют с обобщающей переменной, вносящей наибольший вклад в финальное значение композитного индекса.

<sup>14</sup> С полными результатами опроса взрослого населения в апреле-мае 2018 г. в части удовлетворенности работой финансовых организаций, финансовыми продуктами (услугами) и каналами предоставления финансовых услуг можно ознакомиться в периодическом издании «Обзор состояния финансовой доступности в 2017 году» [http://www.cbr.ru/Content/Document/File/47451/rev\\_fin\\_20180828.pdf](http://www.cbr.ru/Content/Document/File/47451/rev_fin_20180828.pdf) и файле с индикаторами финансовой доступности [http://www.cbr.ru/finmarket/development/development\\_affor/indicators/](http://www.cbr.ru/finmarket/development/development_affor/indicators/).

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 3

Коэффициенты корреляции исходных переменных с первой обобщающей переменной

Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,808
Оценка стоимости интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,803
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,803
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)	0,803
Оценка скорости доступа, времени ожидания интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,799
Оценка уровня защиты, безопасности интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,795
Оценка стоимости мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,791
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве)	0,790
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.)	0,788
Оценка легкости доступа интернет-банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	0,783
Оценка стоимости электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.)	0,782
Оценка уровня защиты, безопасности электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.)	0,780
Оценка стоимости мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,778
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,776
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)	0,776
Оценка скорости доступа, времени ожидания мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,774
Оценка уровня защиты, безопасности мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,773
Оценка легкости доступа электронных кошельков (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т.д.)	0,770
Оценка стоимости оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,768
Оценка легкости доступа мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета)	0,767
Оценка времени ожидания оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,766
Оценка уровня защиты, безопасности страхования через Интернет	0,764
Оценка скорости доступа, времени ожидания страхования через Интернет	0,763
Оценка скорости доступа, времени ожидания онлайн-кредитов	0,763
Оценка уровня защиты, безопасности оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,762
Оценка легкости доступа страхования через Интернет	0,760
Оценка легкости доступа мобильного банка для дистанционного доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона (посредством СМС-сообщений)	0,758

*Примечание. В целях компактности изложения низкие и отрицательные коэффициенты корреляции в таблицах 3, 4 и 5 не представлены. В частности, это касается переменных, характеризующих уровень удовлетворенности переводами и платежами, ОМС и отделениями Почты России по таким характеристикам, как «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «хороший уровень защиты, безопасность», «быстрый доступ, приемлемое время ожидания».*

Оценка легкости доступа онлайн-кредитов	0,755
Оценка легкости доступа оплаты платежной картой на сайте интернет-магазина	0,755
Оценка безопасности онлайн-кредитов	0,753
Оценка стоимости онлайн-кредитов	0,752
Оценка стоимости страхования через Интернет	0,751
Оценка уровня защиты, безопасности платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.)	0,747
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежной системы	0,743
Оценка скорости доступа времени ожидания онлайн-займов в МФО, КПК, СКПК	0,742
Оценка стоимости платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.)	0,739
Оценка легкости доступа онлайн-займов в МФО, КПК, СКПК	0,736
Оценка стоимости онлайн-займов в МФО, КПК, СКПК	0,734
Оценка безопасности онлайн-займов в МФО, КПК, СКПК	0,731
Оценка легкости доступа платежной системы (Western Union, Contact, «Золотая Корона» и т.д.)	0,726
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,617
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,615
Оценка безопасности электронных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,608
Оценка безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,607
Оценка скорости доступа, времени ожидания платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,597
Оценка времени ожидания электронных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,596

Таблица 4

## Коэффициенты корреляции исходных переменных со второй обобщающей переменной

Удовлетворенность займами в КПК	0,725
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в СКПК	0,723
Удовлетворенность займами в СКПК	0,718
Удовлетворенность размещением средств в КПК	0,710
Удовлетворенность размещением средств в форме договора займа в МФО	0,691
Удовлетворенность ИИС	0,675
Удовлетворенность работой СКПК	0,672
Удовлетворенность займами в МФО	0,667
Удовлетворенность работой брокеров	0,649
Удовлетворенность добровольным страхованием жизни	0,647
Удовлетворенность работой КПК	0,641
Удовлетворенность займами в ломбардах	0,629
Удовлетворенность работой МФО	0,622
Удовлетворенность другим добровольным страхованием	0,618
Удовлетворенность работой ломбардов	0,603
Удовлетворенность работой НПФ	0,579
Удовлетворенность работой ССД	0,554
Удовлетворенность другим обязательным страхованием	0,545
Доверие к МФО	0,524
Доверие к СКПК	0,522
Доверие к ССД	0,507
Доверие к КПК	0,502
Доверие к брокерам	0,499
Доверие к НПФ	0,495
Доверие к ломбардам	0,494
Удовлетворенность кредитными картами	0,449
Удовлетворенность кредитами	0,424
Удовлетворенность вкладами (депозитами)	0,414



Таблица 5

## Коэффициенты корреляции исходных переменных с третьей обобщающей переменной

Оценка скорости доступа, времени ожидания банкоматов не в отделении банка	0,586
Оценка скорости доступа, времени ожидания банкоматов в отделении банка	0,585
Оценка безопасности банкоматов в отделении банка	0,565
Оценка легкости доступа банкоматов в отделении банка	0,553
Оценка легкости доступа банкоматов не в отделении банка	0,552
Оценка безопасности банкоматов не в отделении банка	0,547
Оценка скорости доступа, времени ожидания электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,526
Оценка стоимости банкоматов не в отделении банка	0,524
Оценка стоимости банкоматов в отделении банка	0,518
Оценка скорости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,518
Оценка легкости доступа платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,511
Оценка безопасности платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,505
Оценка легкости доступа электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,500
Оценка стоимости электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,494
Оценка стоимости платежных терминалов, установленных в том числе в организациях торговли (услуг)	0,493
Оценка безопасности электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг)	0,490
Оценка времени ожидания в кассах в отделении банка	0,452
Оценка безопасности касс в отделении банка	0,418
Оценка легкости доступа касс в отделении банка	0,404
Оценка стоимости касс в отделении банка	0,364
Оценка расчетных (дебетовых) карт	0,346
Удовлетворенность работой банков	0,311
Доверие к банкам	0,294

