

Больше всего готовых подать в суд на банки в Карелии, Хакасии, Мурманской и Омской областях, а также в Забайкальском крае.

В рамках проекта по исследованию качества жизни Финансовый университет при Правительстве РФ оценил потребительское поведение на финансовых рынках и провел очередную оценку конфликтности отношений между банками, страховщиками и населением в регионах с числом жителей более 500 тыс. человек. В основу оценки легли данные социологических опросов, проведенных Финансовым университетом осенью 2018 года.

В ходе исследования респондентам задавались следующие вопросы:

1. Были ли за последние пару лет случаи, когда у вас были повод и желание подать в суд на банк?
2. Были ли за последние пару лет случаи, когда у вас были повод и желание подать в суд на страховую компанию?

Исследование показало, что доля россиян, у которых были за последнее время повод и желание подать в суд на банки и страховщиков, относительно невелико, при этом оно имеет тенденцию к снижению. О наличии причин для подачи в суд на банк заявили 5% участников исследования, столько же, 5% респондентов, ответили положительно на вопрос о готовности подать в суд на страховые компании.

Самая большая доля тех, кто хотел бы подать в суд на банки, имеется (в порядке убывания) в следующих регионах:

- Республика Карелия,

- Республика Хакасия,
- Мурманская область,
- Забайкальский край,
- Омская область,
- Республика Бурятия,
- Красноярский край,
- Тюменская область,
- Республика Коми,
- Курганская область,
- Амурская область,
- Кемеровская область,
- Новгородская область,
- Псковская область,
- Челябинская область
- Оренбургская область
- Белгородская область
- Хабаровский край
- Республика Саха (Якутия)
- Ульяновская область
-

Регионы (в порядке убывания) с самыми напряженными отношениями на страховом рынке, т.е. с самой большой долей страхователей, готовых подать в суд на страховщиков – это:

- Республика Хакасия,
- Республика Мордовия,
- Кировская область,
- Тамбовская область,
- Костромская область,
- Орловская область,
- Челябинская область,
- Омская область,

- Республика Марий Эл,
- Саратовская область,
- Пермский край,
- Ставропольский край,
- Архангельская область,
- Новгородская область,
- Удмуртская Республика,
- Хабаровский край,
- Пензенская область,
- Волгоградская область,
- Смоленская область,
- Липецкая область.

В ходе исследования для каждого из банков и страховщиков, занимающих заметные позиции (ТОП-50) на своем рынке, были определены два показателя:

1. Рыночное проникновение – доля респондентов, заявивших, что являются клиентами данного банка или страховщика (от общего числа респондентов, являющихся потребителями банковских или страховых услуг),
2. Доля в общем числе претензий – доля тех, кто готов подать в суд на банк (или страховщика) от общего числа готовых подать в суд на банки или страховщиков.

Отношение доли в общем числе претензий к рыночной доле представляет собой Индекс качества работы операторов финансовых рынков.

Из числа крупнейших банков самыми высокими значениями Индекса качества отличаются:

- Московский Индустриальный Банк,
- СМП Банк,
- Ак Барс,
- Газпромбанк,
- Абсолют Банк,
- Ситибанк,
- Российский Капитал,
- Банк «Санкт-Петербург»,
- Райффайзенбанк,
- Альфа-Банк,
- Московский Кредитный Банк,
- ЮниКредит Банк,
- Росбанк,
- Уральский Банк Реконструкции и Развития,
- Банк «ФК Открытие».

На страховом рынке лидеры по качеству предоставляемых услуг – это

- Ингосстрах,
- АльфаСтрахование,
- НАСКО,
- Ренессанс Страхование,
- МАКС,
- СОГАЗ,
- ВСК,
- Югория,
- РЕСО-Гарантия,
- ЮЖУРАЛ-АСКО.

Руководитель исследования
 Проректор Финансового университета
 при Правительстве РФ, д.э.н.
 Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru