

**11% россиян готовы подать в суд на банки и страховые компании.  
Меньше всего конфликтов со страховщиками и банками в Симферополе, Севастополе,  
Якутске, Грозном и в Набережных Челнах**

В рамках проекта «Качество жизни в городах России» Финансовый университет при Правительстве РФ провел масштабное исследование с целью оценить качество банковских и страховых услуг, предоставляемых населению в 79 российских городов с числом жителей более 250 тыс. человек.

В ходе исследования респондентам задавались следующие вопросы: Были ли за последние пару лет случаи, когда у вас имелись повод и желание подать в суд на банк? На страховую компанию? Уровень качества финансовых услуг измерялся на основании готовности жителей города подать в суд на банки и страховые компании – чем больше таких случаев, тем ниже качество сервиса.

Только 6% жителей крупных и средних городов имели серьезные конфликты с банками. Исследование показало, что 89% населения за последние

годы не сталкивались с ситуациями, когда у них имелись бы повод и желание подать в суд на банки (88% в 2017 году) – см. Таблицу 1.

У 89% населения не было оснований подавать в суд на страховые компании, что намного лучше, чем год назад. В 2017 году 15% населения имели повод и желание подать в суд на страховщиков, в 2018 доля недовольных работой страховщиков упала до 5%.

Меньше всего конфликтов со страховщиками и банками среди рассмотренных городов отмечено в Симферополе, Севастополе, Якутске, Грозном и в Набережных Челнах. Самая напряженная ситуация на финансовых рынках – в Чите, Ульяновске, Оренбурге, Смоленске и Архангельске (см. Таблицу 2).

Таблица 1. Готовность подать в суд на банк или страховую компанию в 2017 и 2018 году

|  | Были ли за последние пару лет случаи, когда у вас имелись повод и желание подать в суд на банк? |      | Были ли за последние пару лет случаи, когда у вас имелись повод и желание подать в суд на страховую компанию? |      |
|--|---|------|---|------|
|  | 2017  | 2018 | 2017  | 2018 |
| Да   | 9%  | 6%   | 15%   | 5%   |
| Сам не сталкивался, но среди моих знакомых были такие случаи | 3%  | 5%   | 2%  | 6%   |
| Нет, и среди моих знакомых таких ситуаций не было            | 88%   | 89%  | 83%   | 89%  |

Таблица 2. Напряженность финансовых рынков по городам, где проводилось исследование

|                  | Доля тех, у кого (или у их знакомых) были за последние два года повод и желание подать в суд на банк | Доля тех, у кого (или у их знакомых) были за последние два года повод и желание подать в суд на страховую компанию |
|------------------|--|--|
| Симферополь      | 6%   | 5%   |
| Севастополь      | 6%   | 5%   |
| Якутск           | 8%   | 6%   |
| Грозный          | 7%   | 7%   |
| Набережные Челны | 8%   | 8%   |
| Калининград      | 9%   | 8%   |
| Чебоксары        | 7%   | 9%   |
| Москва           | 8%   | 9%   |
| Уфа              | 10%  | 7%   |
| Сургут           | 8%   | 9%   |
| Киров            | 8%   | 9%   |
| Череповец        | 12%  | 6%   |
| Волжский         | 11%  | 7%   |
| Махачкала        | 7%   | 11%  |
| Рязань           | 9%   | 8%   |
| Балашиха         | 10%  | 8%   |
| Новороссийск     | 8%   | 10%  |
| Белгород         | 10%  | 8%   |
| Калуга           | 9%   | 10%  |
| Владикавказ      | 8%   | 10%  |
| Санкт-Петербург  | 9%   | 9%   |
| Пенза            | 10%  | 9%   |
| Курск            | 10%  | 8%   |
| Тула             | 9%   | 9%   |
| Ярославль        | 10%  | 9%   |
| Тольятти         | 8%   | 11%  |
| Нижний Тагил     | 10%  | 9%   |
| Екатеринбург     | 10%  | 10%  |
| Владимир         | 9%   | 10%  |
| Подольск         | 9%   | 11%  |
| Пермь            | 10%  | 10%  |
| Краснодар        | 9%   | 11%  |
| Ижевск           | 10%  | 10%  |
| Новокузнецк      | 11%  | 9%   |
| Владивосток      | 10%  | 11%  |
| Самара           | 10%  | 10%  |
| Тамбов           | 11%  | 10%  |
| Брянск           | 10%  | 10%  |
| Саратов          | 9%   | 12%  |
| Таганрог         | 13%  | 8%   |
| Стерлитамак      | 11%  | 11%  |
| Йошкар-Ола       | 10%  | 11%  |
| Нижний Новгород  | 9%   | 12%  |

|                      | Доля тех, у кого (или у их знакомых) были за последние два года повод и желание подать в суд на банк | Доля тех, у кого (или у их знакомых) были за последние два года повод и желание подать в суд на страховую компанию |
|----------------------|--|--|
| Ставрополь           | 11%  | 11%  |
| Иркутск              | 11%  | 11%  |
| Курган               | 10%  | 12%  |
| Тюмень               | 10%  | 12%  |
| Вологда              | 9%   | 13%  |
| Томск                | 11%  | 11%  |
| Новосибирск          | 11%  | 11%  |
| Челябинск            | 9%   | 13%  |
| Тверь                | 10%  | 12%  |
| Липецк               | 10%  | 13%  |
| Омск                 | 13%  | 9%   |
| Казань               | 9%   | 13%  |
| Сочи                 | 11%  | 11%  |
| Орёл                 | 12%  | 11%  |
| Кострома             | 9%   | 14%  |
| Красноярск           | 12%  | 11%  |
| Ростов-на-Дону       | 10%  | 13%  |
| Петрозаводск         | 13%  | 10%  |
| Комсомольск-на-Амуре | 10%  | 13%  |
| Мурманск             | 9%   | 14%  |
| Воронеж              | 10%  | 13%  |
| Иваново              | 10%  | 14%  |
| Хабаровск            | 12%  | 12%  |
| Магнитогорск         | 10%  | 14%  |
| Кемерово             | 13%  | 11%  |
| Улан-Удэ             | 15%  | 9%   |
| Астрахань            | 12%  | 12%  |
| Саранск              | 10%  | 15%  |
| Барнаул              | 13%  | 12%  |
| Волгоград            | 13%  | 13%  |
| Нижевартовск         | 10%  | 16%  |
| Чита                 | 16%  | 10%  |
| Ульяновск            | 11%  | 16%  |
| Оренбург             | 12%  | 16%  |
| Смоленск             | 12%  | 17%  |
| Архангельск          | 12%  | 21%  |