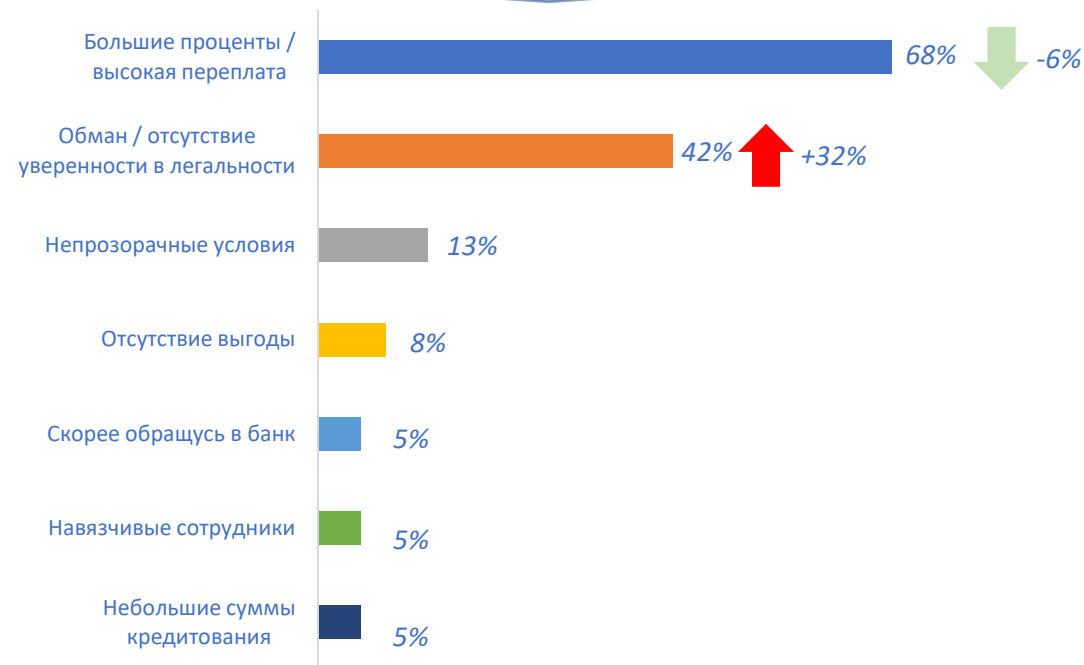
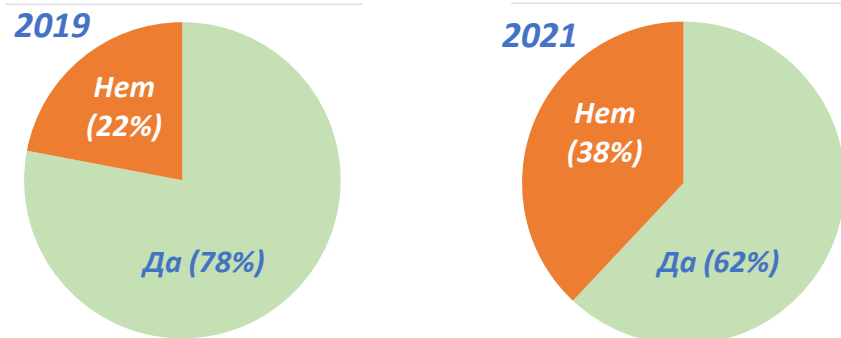


Приложение 1. Данные опросов пользователей услуг

Оценка операций МФО*

Вопросы 2021	Оценка	Изменение к 2019
Достаточная финансовая устойчивость в текущих условиях	26%	↓ -3
Стабильное функционирование всех сервисов	24%	↓ -3
Прозрачность всех тарифов и операций (без обмана)	18%	↓ -4
Оперативная и эффективная служба техподдержки	24%	↓ -5
Быстрое реагирование на запросы и пожелания клиентов	24%	↓ -10
Высокая оперативность проведения любых операций	34%	↑ +1
Быстрое принятие решения при выдаче кредита	36%	↓ -4
Активная реклама в digital каналах	29%	↓ -1
Использование онлайн-возможностей в работе с клиентами	30%	↓ -4
Инновации (постоянно внедряют новые продукты / услуги)	27%	↓ 0
Клиентоориентированность / гибкий подход	22%	↓ -6
Вовлеченность и отзывчивость консультантов	23%	↓ -5
Разнообразие нефинансовых бонусов для клиентов	15%	↓ -12
Наличие программы лояльности для постоянных клиентов	25%	↓ -4

“Готовы обратиться в МФО?”



МФО = быстро принимают решение о выдаче займа и оперативно проводят операции, но не вызывают доверия