

***Мониторинг удовлетворенности населения и субъектов малого предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Ярославской области***

Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов малого предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Ярославской области, представлены в таблице 1. Данные представлены Ярославским отделением Главного управления Центрального Банка России по Центральному федеральному округу.

Выводы в разрезе каждого вида опрашиваемой информации содержатся в указанной табличной форме.

Таблица 1

<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>			
Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом оценивающих удовлетворенность работой различных финансовых организаций и иных организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда сталкивались с ними	2019	РФ 2019	Отклонение (+/-)
<b>Банки</b>			
Полностью удовлетворен	37,3	25,4	-11,9
Скорее удовлетворен	46,1	55,1	9,1
Скорее не удовлетворен	13,2	13,5	0,3
Полностью не удовлетворен	2,1	3,5	1,4
Затрудняюсь ответить	0,7	1,7	1,1
Не сталкивался	0,7	0,8	0,1
<i>Для сравнения: ответили, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами банков</i>	1,4	3,3	1,9
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 83,4 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» работой банков, что на 2,9 % выше среднероссийского значения (80,5 %).			
<b>Микрофинансовые организации</b>			
Полностью удовлетворен	4,9	3,9	-1,0
Скорее удовлетворен	7,7	5,6	-2,1
Скорее не удовлетворен	7,7	2,6	-5,0
Полностью не удовлетворен	4,9	2,6	-2,3
Затрудняюсь ответить	7,8	6,2	-1,6
Не сталкивался	67,1	79,1	12,0
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами МФО</i>	90,2	93,6	3,4
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 67,1 % не сталкивались с работой			

микрофинансовых организаций, что на 1,2% меньше среднероссийского значения (79,1 %).

<b>Кредитные потребительские кооперативы</b>			
Полностью удовлетворен	6,3	1,6	-4,8
Скорее удовлетворен	9,8	2,4	-7,4
Скорее не удовлетворен	6,3	1,2	-5,1
Полностью не удовлетворен	0,0	1,2	1,2
Затрудняюсь ответить	5,6	6,0	0,4
Не сталкивался	72,0	87,6	15,6
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами КПК</i>	92,9	98,4	5,5

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 72,0 % не сталкивались с работой кредитных потребительских кооперативов, что на 15,6% меньше среднероссийского значения (87,6 %).

<b>Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы</b>			
Полностью удовлетворен	9,2	1,3	-7,9
Скорее удовлетворен	7,0	1,3	-5,7
Скорее не удовлетворен	3,4	0,7	-2,7
Полностью не удовлетворен	0,0	0,7	0,7
Затрудняюсь ответить	6,3	5,9	-0,4
Не сталкивался	74,1	90,0	15,9
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами СКПК</i>	95,1	99,0	4,0

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 74,1 % не сталкивались с работой кредитных сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, что на 15,9% меньше среднероссийского значения (90%).

<b>Страховые компании (субъекты страхового дела)</b>			
Полностью удовлетворен	14,9	10,7	-4,1
Скорее удовлетворен	42,1	39,4	-2,7
Скорее не удовлетворен	11,1	9,4	-1,7
Полностью не удовлетворен	1,4	2,1	0,6

Затрудняюсь ответить	3,4	6,9	3,5
Не сталкивался	27,0	31,5	4,4
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами страховых компаний</i>	53,6	48,9	-4,7
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 57,0 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» работой страховых компаний, что на 6,9 % выше среднероссийского значения (50,1 %).			
<b>Лизинговые компании</b>			
Полностью удовлетворен	13,3	6,1	-7,2
Скорее удовлетворен	21,9	14,1	-7,8
Скорее не удовлетворен	2,1	3,3	1,1
Полностью не удовлетворен	2,8	1,2	-1,6
Затрудняюсь ответить	7,0	6,7	-0,3
Не сталкивался	52,9	68,6	15,7
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами лизинговых или компаний</i>	70,5	84,9	14,4
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 52,90 % не сталкивались с работой лизинговых компаний, что на 15,7 % выше среднероссийского значения (68,6 %).			
<b>Факторинговые компании</b>			
Полностью удовлетворен	9,1	1,8	-7,3
Скорее удовлетворен	3,6	4,1	0,5
Скорее не удовлетворен	1,4	1,2	-0,2
Полностью не удовлетворен	0,0	0,7	0,7
Затрудняюсь ответить	19,7	10,0	-9,7
Не сталкивался	66,3	82,2	15,9
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами страховых компаний</i>	70,5	84,9	14,4
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 66,3 % не сталкивались с работой лизинговых компаний, что на 15,9 % выше среднероссийского значения (82,2 %).			

Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворенность («полностью удовлетворен (-а)» или «скорее удовлетворен(а)») работой хотя бы одного типа финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность на территории субъекта Российской Федерации	89,7	87,8	-1,9
<i>При проведении оценки учитываются следующие типы финансовых организаций: банки, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы и сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, субъекты страхового дела</i>			
<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ / УСЛУГАМИ</b>			
Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом оценивающих удовлетворенность следующими продуктами / услугами, предоставляемыми финансовыми и иными организациями при их оформлении и / или использовании или в любых других случаях, когда сталкивались с ними, 2019 год: % от тех, кто не выбрал ответ "не сталкивался" с банками в вопросе про удовлетворенность их работой	2019	РФ 2019	Отклонение (+/-)
<b>Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)</b>			
Полностью удовлетворен	41,8	35,8	-5,9
Скорее удовлетворен	51,3	48,2	-3,1
Скорее не удовлетворен	4,9	6,3	1,4
Полностью не удовлетворен	0,0	1,1	1,1
Затрудняюсь ответить	0,0	3,3	3,3
Не сталкивался	2,1	5,3	3,3
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 93,1 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» расчетно-кассовым обслуживанием, что на 9,1 % выше среднероссийского значения (84,0 %).			
Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворенность («полностью удовлетворен (-а)» или «скорее удовлетворен(а)») расчетно-кассовым	93,0	84,0	-9,0

обслуживанием (РКО)			
<b>Открытие расчётного счета</b>			
Полностью удовлетворен	59,3	36,6	-22,7
Скорее удовлетворен	32,2	40,3	8,1
Скорее не удовлетворен	4,2	3,7	-0,5
Полностью не удовлетворен	0,0	1,0	1,0
Затрудняюсь ответить	0,0	4,9	4,9
Не сталкивался	4,3	13,6	9,3
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 91,5 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» открытием расчетного счета, что на 14,6 % выше среднероссийского значения (76,9 %).			
<b>Зарплатные проекты</b>			
Полностью удовлетворен	41,8	27,1	-14,7
Скорее удовлетворен	28,9	32,0	3,0
Скорее не удовлетворен	4,1	3,4	-0,7
Полностью не удовлетворен	0,7	0,8	0,1
Затрудняюсь ответить	1,4	6,1	4,7
Не сталкивался	23,0	30,6	7,6
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 70,7 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» зарплатными проектами, что на 11,6 % выше среднероссийского значения (59,1 %).			
<b>Экспортно-импортные валютно-обменные операции</b>			
Полностью удовлетворен	16,4	5,7	-10,7
Скорее удовлетворен	16,3	10,5	-5,8
Скорее не удовлетворен	3,4	2,0	-1,4
Полностью не удовлетворен	0,0	0,6	0,6
Затрудняюсь ответить	6,3	7,4	1,1
Не сталкивался	57,5	73,8	16,2
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 57,5 % не сталкивались с экспортно – импортными валютно – обменными операциями, что на 16,3% меньше среднероссийского значения (73,8 %), что			

свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.

**Дистанционный доступ к банковским счетам**

Полностью удовлетворен	38,0	32,0	-6,0
Скорее удовлетворен	42,1	45,2	3,1
Скорее не удовлетворен	5,7	3,2	-2,6
Полностью не удовлетворен	0,0	0,5	0,5
Затрудняюсь ответить	5,0	5,5	0,6
Не сталкивался	9,2	13,6	4,4

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 80,1 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» дистанционным доступом к банковским счетам, что на 2,9 % выше среднероссийского значения (77,2 %).

**Кредиты и кредитная линия**

Полностью удовлетворен	15,7	8,6	-7,1
Скорее удовлетворен	26,7	22,3	-4,4
Скорее не удовлетворен	16,9	11,3	-5,6
Полностью не удовлетворен	7,0	6,1	-0,9
Затрудняюсь ответить	5,0	7,5	2,5
Не сталкивался	28,7	44,3	15,6

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 42,4 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» кредитами и кредитными линиями, что на 11,6 % выше среднероссийского значения (30,8 %).

**Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворенность («полностью удовлетворен (-а)» или «скорее удовлетворен(а)») кредитами и кредитной линией**

42,4

30,8

-11,6

**Беззалоговый банковский кредит для бизнеса**

Полностью удовлетворен	9,2	3,9	-5,3
Скорее удовлетворен	15,5	9,5	-6,0
Скорее не удовлетворен	2,8	5,2	2,5
Полностью не удовлетворен	9,8	6,2	-3,6

Затрудняюсь ответить	14,2	7,7	-6,5
Не сталкивался	48,6	67,5	18,9
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 48,6 % не сталкивались с беззалоговым банковским кредитом для бизнеса, что на 18,9% меньше среднероссийского значения (67,5 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.			
<b>Залоговый банковский кредит для бизнеса</b>			
Полностью удовлетворен	9,9	3,5	-6,5
Скорее удовлетворен	11,3	12,8	1,5
Скорее не удовлетворен	15,5	8,9	-6,7
Полностью не удовлетворен	7,7	5,9	-1,8
Затрудняюсь ответить	10,6	8,2	-2,4
Не сталкивался	44,9	60,7	15,8
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 44,9 % не сталкивались с залоговым банковским кредитом для бизнеса, что на 15,8% меньше среднероссийского значения (60,7 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.			
<b>Кредитная линия в банке</b>			
Полностью удовлетворен	15,7	6,0	-9,6
Скорее удовлетворен	19,8	15,7	-4,2
Скорее не удовлетворен	4,1	7,7	3,6
Полностью не удовлетворен	5,6	4,7	-0,9
Затрудняюсь ответить	10,5	8,5	-2,0
Не сталкивался	44,3	57,3	13,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 44,3 % не сталкивались с кредитной линией, что на 13,0% меньше среднероссийского значения (57,3 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.			
<b>Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса</b>			
Полностью удовлетворен	8,6	3,0	-5,6
Скорее удовлетворен	16,2	8,2	-8,0



Скорее не удовлетворен	5,5	6,6	1,1
Полностью не удовлетворен	6,3	3,8	-2,4
Затрудняюсь ответить	7,8	7,8	0,0
Не сталкивался	55,6	70,5	14,9
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 55,6 % не сталкивались с потребительским банковским кредитом от имени физического лица, по факту не использующейся на цели развития бизнеса, что на 14,9% меньше среднероссийского значения (70,5 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.</p>			
<b>Депозит для юридического лица в банке</b>			
Полностью удовлетворен	10,8	6,6	-4,2
Скорее удовлетворен	18,1	14,9	-3,2
Скорее не удовлетворен	2,1	4,3	2,2
Полностью не удовлетворен	2,1	1,5	-0,6
Затрудняюсь ответить	7,8	9,0	1,2
Не сталкивался	59,2	63,7	4,6
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 59,2 % не сталкивались с депозитом для юридических лиц в банке, что на 4,5% меньше среднероссийского значения (63,7 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.</p>			
<b>Лизинг в банке</b>			
Полностью удовлетворен	2,9	2,8	-0,1
Скорее удовлетворен	13,4	7,0	-6,4
Скорее не удовлетворен	1,4	2,3	0,8
Полностью не удовлетворен	3,5	1,4	-2,1
Затрудняюсь ответить	8,6	7,2	-1,3
Не сталкивался	70,2	79,2	9,0
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 70,2 % не сталкивались с лизингом в банке, что на 9,0% меньше среднероссийского значения (79,2 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.</p>			
<b>Факторинг в банке</b>			
Полностью удовлетворен	2,9	1,7	-1,2

Скорее удовлетворен	1,4	2,8	1,4
Скорее не удовлетворен	1,4	1,4	0,0
Полностью не удовлетворен	1,4	0,9	-0,5
Затрудняюсь ответить	15,6	7,8	-7,8
Не сталкивался	77,3	85,4	8,2
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 77,3 % не сталкивались с лизингом в банке, что на 8,1% меньше среднероссийского значения (85,4 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.</p>			
<b>Заём в микрофинансовой организации</b>			
Полностью удовлетворен	10,8	14,9	4,0
Скорее удовлетворен	19,2	17,3	-1,9
Скорее не удовлетворен	19,2	9,0	-10,2
Полностью не удовлетворен	8,3	7,3	-1,0
Затрудняюсь ответить	19,4	16,5	-2,8
Не сталкивался	23,1	35,0	11,9
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 30,0 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» займами в микрофинансовых организациях, что на 2,2 % меньше среднероссийского значения (32,2 %).</p>			
<b>Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовой организации</b>			
Полностью удовлетворен	13,1	6,3	-6,8
Скорее удовлетворен	15,0	5,1	-9,9
Скорее не удовлетворен	16,9	4,1	-12,7
Полностью не удовлетворен	4,2	2,2	-1,9
Затрудняюсь ответить	23,8	18,2	-5,6
Не сталкивался	27,1	64,1	37,0
<p>Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 27,1 % не сталкивались с размещением средств в форме договора займа в микрофинансовой организации, что на 37,0% меньше среднероссийского значения (64,1 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.</p>			
<b>Заём в кредитном потребительском кооперативе</b>			
Полностью удовлетворен	15,4	8,4	-7,0

Скорее удовлетворен	2,4	9,8	7,3
Скорее не удовлетворен	17,6	4,7	-12,9
Полностью не удовлетворен	2,4	2,9	0,4
Затрудняюсь ответить	32,5	26,0	-6,5
Не сталкивался	29,6	48,2	18,7

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 29,6 % не сталкивались с займами в кредитном потребительском кооперативе, что на 18,6% меньше среднероссийского значения (48,2%), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране.

#### **Размещение средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе**

Полностью удовлетворен	10,3	7,4	-2,9
Скорее удовлетворен	22,5	8,4	-14,1
Скорее не удовлетворен	15,2	3,2	-11,9
Полностью не удовлетворен	5,1	2,1	-3,1
Затрудняюсь ответить	29,8	26,0	-3,8
Не сталкивался	17,1	52,9	35,8

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 17,1 % не сталкивались с размещением средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе, что на 35,8% меньше среднероссийского значения (52,9 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране. Более того, большинство респондентов – 32,8 % «полностью удовлетворены» и «Скорее удовлетворены» данным направлением услуг.

#### **Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе**

Полностью удовлетворен	22,0	11,3	-10,7
Скорее удовлетворен	21,7	8,2	-13,5
Скорее не удовлетворен	2,6	2,0	-0,7
Полностью не удовлетворен	5,6	2,6	-2,9
Затрудняюсь ответить	29,6	30,3	0,7
Не сталкивался	18,5	45,6	27,1

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 18,5 % не сталкивались с займами в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, что на 27,1% меньше среднероссийского значения (45,6 %), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране. Более того, большинство респондентов –

43,7 % «полностью удовлетворены» и «Скорее удовлетворены» данным направлением услуг.

**Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе**

Полностью удовлетворен	11,1	9,6	-1,5
Скорее удовлетворен	29,9	8,2	-21,7
Скорее не удовлетворен	10,8	2,9	-8,0
Полностью не удовлетворен	0,0	3,2	3,2
Затрудняюсь ответить	27,0	29,1	2,1
Не сталкивался	21,2	47,2	26,0

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 21,2 % не сталкивались с размещением средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, что на 26,0% меньше среднероссийского значения (47,2%), что свидетельствует о лучшей осведомленности, чем в среднем по стране. Более того, большинство респондентов – 41,0 % «полностью удовлетворены» и «Скорее удовлетворены» данным направлением услуг.

**Добровольное страхование (например, добровольное страхование сотрудников, имущества, гражданской ответственности, предпринимательских рисков, страхование финансовых рисков)**

Полностью удовлетворен	19,4	9,1	-10,3
Скорее удовлетворен	37,6	29,9	-7,6
Скорее не удовлетворен	3,8	6,2	2,4
Полностью не удовлетворен	0,0	2,1	2,1
Затрудняюсь ответить	8,6	10,1	1,5
Не сталкивался	30,6	42,5	11,9

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 57,0% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» добровольным страхованием, что на 17,9 % выше среднероссийского значения (39,1 %).

<b>Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворенность («полностью удовлетворен (-а)» или «скорее удовлетворен(а)») добровольным страхованием</b>	57,0	39,1	-17,9
--	------	------	-------

**Обязательное страхование гражданской ответственности (владельцев транспортных средств, владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии, перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров)**

Полностью удовлетворен	24,2	12,8	-11,4
Скорее удовлетворен	41,3	49,9	8,6
Скорее не удовлетворен	8,6	11,2	2,6
Полностью не удовлетворен	0,9	2,5	1,5
Затрудняюсь ответить	15,3	7,0	-8,4
Не сталкивался	9,6	16,7	7,1

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 65,5 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» обязательным страхованием гражданской ответственности, что на 2,8 % выше среднероссийского значения (62,7 %).

**Лизинг в специализированной компании**

Полностью удовлетворен	9,7	8,1	-1,5
Скорее удовлетворен	21,1	17,5	-3,6
Скорее не удовлетворен	4,8	3,5	-1,3
Полностью не удовлетворен	2,9	1,2	-1,7
Затрудняюсь ответить	9,8	5,4	-4,4
Не сталкивался	16,3	10,0	-6,2

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 30,8 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» лизингом в специализированной компании, что на 5,2 % выше среднероссийского значения (25,6 %).

**Факторинг в специализированной компании**

Полностью удовлетворен	4,3	7,2	3,0
Скорее удовлетворен	6,3	16,4	10,1
Скорее не удовлетворен	4,1	3,8	-0,3
Полностью не удовлетворен	2,0	2,8	0,7
Затрудняюсь ответить	21,1	28,9	7,8
Не сталкивался	62,2	40,9	-21,3

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 62,2 % не сталкивались с факторингом в

специализированной компании, что на 21,3% больше среднероссийского значения (40,9%).

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАНАЛАМИ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ / УСЛУГАМ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворенностью («полностью удовлетворен(-а)» или «скорее удовлетворен(а)») следующих каналов предоставления финансовых услуг в своем населенном пункте, % от ответивших	2019	РФ 2019	Отклонение (+/-)
--	------	---------	------------------

#### Количество и удобство расположения банковских отделений

Полностью удовлетворен	32,9	34,3	1,4
Скорее удовлетворен	46,9	45,9	-1,0
Скорее не удовлетворен	8,3	13,1	4,8
Полностью не удовлетворен	9,9	4,0	-5,9
Затрудняюсь ответить	2,1	2,7	0,7
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 79,8 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» количеством и удобством расположением банковских отделений, что на 0,4 % меньше среднероссийского значения (80,2 %).

#### Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов

Полностью удовлетворен	17,5	6,8	-10,8
Скорее удовлетворен	13,9	11,3	-2,6
Скорее не удовлетворен	2,7	4,0	1,3
Полностью не удовлетворен	4,9	2,6	-2,4
Затрудняюсь ответить	60,9	75,4	14,5
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0

Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 31,4 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, что на 13,3 % выше среднероссийского значения (18,1 %).

<b>Количество и удобство расположения подразделений страховых компаний</b>			
Полностью удовлетворен	22,4	14,1	-8,3
Скорее удовлетворен	30,1	36,4	6,3
Скорее не удовлетворен	17,7	10,0	-7,7
Полностью не удовлетворен	2,3	2,7	0,4
Затрудняюсь ответить	27,4	36,9	9,4
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 52,5 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» количеством и удобством расположения подразделений страховых компаний, что на 2,0 % выше среднероссийского значения (50,5%).			
<b>Количество и удобство расположения офисов специализированных лизинговых и факторинговых компаний</b>			
Полностью удовлетворен	15,6	6,2	-9,3
Скорее удовлетворен	11,9	12,3	0,4
Скорее не удовлетворен	3,6	5,3	1,7
Полностью не удовлетворен	8,3	3,2	-5,1
Затрудняюсь ответить	60,7	73,0	12,3
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 27,5 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» количеством и удобством расположения офисов специализированных лизинговых и факторинговых компаний, что на 9,0 % выше среднероссийского значения (18,5%).			
<b>Качество дистанционного обслуживания</b>			
Полностью удовлетворен	36,5	27,3	-9,3
Скорее удовлетворен	39,7	49,8	10,1
Скорее не удовлетворен	11,2	5,6	-5,6
Полностью не удовлетворен	2,1	0,9	-1,1
Затрудняюсь ответить	10,5	16,4	5,9
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 76,2% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» качеством дистанционного обслуживания, что на 0,9 % выше среднероссийского значения (77,1 %).			

<b>Качество Интернет-связи</b>			
Полностью удовлетворен	33,6	26,0	-7,6
Скорее удовлетворен	44,7	52,6	7,9
Скорее не удовлетворен	14,0	14,0	0,0
Полностью не удовлетворен	5,6	3,8	-1,8
Затрудняюсь ответить	2,1	3,5	1,4
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 78,3 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» качеством Интернет связи, что на 0,3 % меньше среднероссийского значения (78,6 %).			
<b>Качество мобильной связи</b>			
Полностью удовлетворен	33,0	25,3	-7,7
Скорее удовлетворен	46,7	53,4	6,8
Скорее не удовлетворен	15,4	13,2	-2,2
Полностью не удовлетворен	2,1	4,5	2,3
Затрудняюсь ответить	2,8	3,6	0,8
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0
Таким образом, в регионе в 2019 году большинство респондентов 79,7 % «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» лизингом в специализированной компании, что на 1,0 % выше среднероссийского значения (78,7 %).			



Департаментом экономики и стратегического планирования области совместно с органами местного самоуправления Ярославской области в режиме реального времени проведен мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Ярославской области, за 2019 год.

Анкетирование проводилось в информационно – коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте департамента по адресу <http://www.yarregion.ru/depts/usp/Pages/Конкуренция.aspx>.

В анкетировании приняли участие 7 229 человек, из них:

Работающие по найму – 5345 человек (73,9 %);

Государственные и муниципальные служащие – 169 человек (2,3 %);

Предприниматели – 215 человек (3,0 %);

Самозанятые – 158 человек (2,2 %);

Руководители – 12 человек (0,2 %);

Пенсионеры (в том числе по инвалидности) – 575 человек (8,0 %);

Учащиеся и студенты – 504 человека (7 %);

Временно не работающие - 96 человек (1,3 %);

Находящиеся в отпуске по уходу за ребенком – 130 человек (1,8 %);

Безработные – 25 человек (0,3 %).

В опросе принимали участие 76,8 % женщин (5550 человек) и 23,2 % мужчин (1679 человек).

Возраст опрошенных характеризуется следующей градацией:

до 20 лет – 6,7 %;

от 20 до 35 лет – 27,8 %;

от 36 до 50 лет – 39,6 %;

старше 51 года – 25,9 %.

В таблице 2 представлены результаты анкетирования об удовлетворенности работой финансовых организаций, % от опрошенных.

Таблица 2

Варианты ответов	банки	Микрофинансовые компании	Страховые организации
не пользуюсь, затрудняюсь ответить	10	76,9	42,9
не удовлетворен	6	7,8	6,7
скорее не удовлетворен	11,9	6	14,2
скорее удовлетворен	49,8	5,7	26,1
удовлетворён	22,3	3,6	10,1

Таким образом, в регионе большинство респондентов – 72,1 % от опрошенных удовлетворены работой банков; работой страховых компаний удовлетворены – 36,2% от опрошенных; работой микрофинансовых компаний удовлетворены – 9,3% от опрошенных. В ходе анализа полученной

по результатам мониторинга информации произведено сравнение с данными общероссийского опроса, проведенного Центральным Банком России, и отраженного в аналитической справке об индикаторах финансовой доступности за 2018 года (по результатам 2019 года) (далее – Аналитическая справка Центрального Банка). При этом по данным Главного управления по Центральному федеральному округу (Отделение по Ярославской области за 2019 год такой опрос Центральным Банком не проводился). Аналитическая справка за 2018 год размещена в информационно – коммуникационной сети «Интернет» по адресу:

- [http://cbr.ru/finmarket/development/development\\_affor/](http://cbr.ru/finmarket/development/development_affor/)

В целом по Российской Федерации за 2018 год доля населения, удовлетворенного работой банков, составила 83,9 %, что на 11,8% выше оценок региона. При этом значение среднероссийского показателя удовлетворенности деятельностью страховых компаний за 2018 год в регионе на 4,5% выше среднероссийского значения (31,7%). Значение показателя удовлетворенности деятельностью микрофинансовых компаний в регионе на 19,7 % меньше среднероссийской показателя за 2018 год.

В таблице 3 представлены результаты анкетирования об удовлетворенности продуктами банков, % от опрошенных.

Таблица 3

Варианты ответов	кредиты	Вклады и депозиты (сбережения и размещения свободных денежных средств)	Расчетные дебетовые карты, в т.ч. зарплатные	Платежные услуги
не пользуюсь, затрудняюсь ответить	49,5	55,9	20	56,8
не удовлетворен	9,2	9,1	6,1	7,6
скорее не удовлетворен	10,8	10,5	6,7	6,3
скорее удовлетворен	17,8	15,8	40,9	18,3
удовлетворён	12,7	8,7	26,3	11

Таким образом, в 2019 году большинство респондентов удовлетворены таким продуктом банков, как расчетные дебетовые карты (в том числе зарплатные) – 67,2 %, что на 6,4% меньше среднероссийского показателя за 2018 год. Удовлетворенность такими продуктами банков, как кредиты, составила 30,5% от опрошенных, что на 8,2% меньше среднероссийского показателя 2018 года; вклады – 24,5%, что на 16,8% меньше среднероссийского показателя 2018 года (41,3%).

Необходимо отметить, что в Ярославской области по состоянию на 01.01.2019 функционировало 246 подразделений кредитных организаций, что составляло 0,8 % от общего количества подразделений коммерческих банков в Российской Федерации (31752 подразделения) (по данным Аналитической справки Центрального Банка).

В таблице 4 представлены результаты анкетирования об удовлетворенности продуктами микрофинансовых компаний (%).

Таблица 4

Варианты ответов	займы	Размещение средств в форме договора займа
не пользуюсь, затрудняюсь ответить	86,6	88,3
не удовлетворен	4,2	6,4
скорее не удовлетворен	1,8	1,4
скорее удовлетворен	5,4	2,6
удовлетворён	2	1,3

Таким образом, в 2019 году большинство респондентов не использовали продукты микрофинансовых компаний (займы - 86,6 % и размещение средств в форме договора займа - 88,3 %).

При этом при сравнении уровня удовлетворенности продуктами микрофинансовых компаний установлено, что уровень удовлетворенности таким продуктом, как займы составляет 7,4%, что на 12,6% меньше среднероссийского показателя за 2018 год (20,0%); размещение средств в форме договора займа – 3,9%, что на 20,5% меньше среднероссийского показателя 2018 года (24,4%).

В таблице 5 представлены результаты анкетирования об удовлетворенности продуктами страховых компаний, % от опрошенных.

Таблица 5

Варианты ответов	Добровольное страхование жизни	ОМС	ДМС	ОСАГО	КАСКО	другое
не пользуюсь, затрудняюсь ответить	72,3	20	68,4	49,8	72,2	95,2
не удовлетворен	4,3	18,7	5,6	10,3	8,7	0,8
скорее не удовлетворен	4,2	17,1	5,7	13,1	5,5	0,8
скорее удовлетворен	10,6	30,4	13,8	18,2	8,7	2,1
удовлетворён	8,6	13,8	6,5	8,6	4,9	2,1

Таким образом, большинство респондентов удовлетворены, таким продуктом страховых компаний как – обязательное медицинское

страхование – 44,2%. При этом остальные продукты страховых компаний большинством респондентов не использовались.

При сравнении значений показателей удовлетворенности со среднероссийскими показателями установлено, что в регионе уровень удовлетворенности обязательного медицинского страхования на 14,5% выше среднероссийского показателя за 2018 год 29,7% удовлетворенности добровольного страхования жизни на 0,7 выше среднероссийского показателя (18,5%).

В ходе анкетирования при изучении мнения об удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций проведен опрос о том, какие факторы являются ключевыми при выборе финансовой организации, в том числе качество, доступность, стоимость. Результаты представлены в таблице 6.

Таблица 6

Варианты ответов	Значение (%)
более выгодная цена	1,6
более выгодные предложения	0,9
более быстрая скорость обслуживания	0,3
более лучшее качество обслуживания	8,5
доступ и удовлетворенность услугами	0,3
надежность поставщика финансовых услуг	78,8
положительные отзывы и рекомендации	0,9
прозрачность цены и других условий	2,2
простые, ясные и легкие для понимания продукты	5,0
удобное расположение	1,5

Таким образом, для большинства респондентов основным фактором при выборе финансовой организации является – надежность поставщика финансовых услуг – 78,8 %, в то время как:

- более лучшее качество обслуживания имеет значение 8,5 %;
- доступность (более быстрая скорость обслуживания; доступ и удовлетворённость; положительные отзывы и рекомендации; простые, ясные и легкие для понимания продукты; удобное расположение) имеет значение 8,0 %;
- стоимость (более выгодная цена, более выгодные предложения; прозрачность цены и других условий) имеет значение 4,7%.