

Мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Ярославской области

Департаментом экономики и стратегического планирования Ярославской области при участии органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области проведен мониторинг доступности для населения финансовых услуг, оказываемых на территории Ярославской области, в соответствии со Стандартом и пунктами 54-58 Единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта РФ, утвержденной приказом Минэкономразвития России от 11.03.2020 № 130.

Анкетирование проводилось на сайте департамента экономики и стратегического планирования Ярославской области по адресу:

<https://www.yarregion.ru/depts/usp/tmpPages/competition.aspx>

Описание выборки приведено в мониторинге удовлетворенности населения в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Ярославской области.

Важным показателем работы финансовых организаций является уровень доверия населения к их деятельности. Респондентов попросили сообщить, насколько они доверяют финансовым организациям. Результаты данной оценки представлены в таблице 1.

Таблица 1

Уровень доверия деятельностью финансовых организаций

№ п/п		не доверяют	скорее не доверяют	скорее доверяют	доверяют	не сталкивались
1	Банки	4,7	11,1	51,3	25,5	7,4
2	Микрофинансовые организации	25,5	4,7	2,5	2,3	65,0
3	Кредитные потребительские кооперативы	15,1	3,7	4,0	2,8	74,4
4	Ломбарды	13,1	4,0	2,3	2,2	78,4
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и	11,4	7,5	14,0	7,3	59,8

	страховые брокеры)					
6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	10,3	3,5	2,9	2,1	81,2
7	Негосударственные пенсионные фонды	12,6	7,9	10,4	4,6	64,5
8	Брокеры	10,7	2,9	2,1	2,2	82,1

Таким образом, наибольший уровень доверия у респондентов вызывает деятельность банков, такую оценку дали 76,8 % опрошенных (в 2019 году - 76,9 %).

Согласно данным Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (Отделение по Ярославской области) последний общероссийский анализ проводился Центральным банком Российской Федерации в 2019 году (по данным 2018 года), аналитический материал «Обзор финансовой доступности в Российской Федерации в 2018 году» размещен в информационно – коммуникационной сети «Интернет» по адресу:

https://cbr.ru/Collection/Collection/File/25684/review_24122019.pdf.

Статистическая информация «Индикаторы финансовой доступности за 2018 год (по результатам замера 2019 года)» размещена в информационно – коммуникационной сети «Интернет» по адресу:

[https://www.cbr.ru/Content/Document/File/79892/acc_indicators_2018\(2019\).xlsx](https://www.cbr.ru/Content/Document/File/79892/acc_indicators_2018(2019).xlsx).

При сравнении значений такого показателя, как недоверие к банкам, установлено, что в регионе он составляет 4,7 %, в то время как значение среднероссийского показателя за 2018 год составило 6,1 %, что свидетельствует о большей доверии к деятельности банков в регионе (значение среднероссийского показателя выше регионального на 1,4 процентных пункта).

Кредитный портфель физических лиц Ярославской области по состоянию на 01.01.2020 составил 116,492 млрд рублей или 0,7 % от общей задолженности по Российской Федерации (данные Центрального банка Российской Федерации). При этом просроченная задолженность населения региона по состоянию на 01.01.2020 составила 5,368 млрд рублей или 0,7 % от просроченной задолженности в целом по Российской Федерации. По состоянию на 01.01.2021 задолженность населения Ярославской области по основному долгу по кредитам в коммерческих банках составила 129,725 млрд рублей. При этом просроченная задолженность населения региона за

2020 год выросла в абсолютном значении и составила 6,508 млрд рублей. Доля проблемной задолженности населения региона по состоянию на 01.01.2021 составила 5%, увеличившись с 4,6% по состоянию на 01.01.2020.

Респондентам предложено оценить, какие каналы обслуживания есть практически везде в населенном пункте. Результаты данной оценки представлены в таблице 2 (оценка производилась по пятибалльной шкале 1 – практически недоступно, 5 – легко доступно).

Таблица 2

№ п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	1 – Практически недоступно	2	3	4	5 - Легко доступно
1	Касса в отделении банка	10,5	8,9	29,2	25,0	26,4
2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	9,0	6,1	25,8	25,3	33,8
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	9,9	7,3	29,1	23,5	30,2
4	POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	9,2	5,8	26,9	24,2	33,9
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	8,4	7,7	29,4	23,9	30,6
6	Отделение почтовой связи	10,8	10,2	30,1	21,5	27,4

Таким образом, все каналы связи являются доступными, при этом наиболее доступными являются банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка – 59,1 %, POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли – 58,1 %, платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров – 54,5 %.

Также, по пятибалльной шкале респондентов попросили оценить, какими каналами они могут воспользоваться быстро, не тратя времени на доступ и ожидание, результаты представлены в таблице (1 - доступ нужно

потратить много времени, 5 – каналом можно воспользоваться быстро). Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3

N п/п	Каналы предоставления финансовых услуг	1 - На доступ трату много времени	2	3	4	5 - Могут воспользоваться быстро
1	Касса в отделении банка	10,5	8,9	29,1	25,1	26,4
2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	9,0	6,1	25,8	25,4	33,7
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	8,1	7,3	29,1	25,3	30,2
4	POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	9,2	5,8	26,9	24,2	33,9
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	8,4	7,7	29,4	24,2	30,3
6	Отделение почтовой связи	10,8	10,2	30,1	23,9	25,0

Таким образом, респонденты быстро используют все указанные каналы, при этом наиболее доступными является такие каналы, как банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка – 59,1 %, POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли – 58,1 %, банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка – 55,5 %.

Респондентов попросили оценить уровень своей финансовой грамотности. Результаты оценки представлены в диаграмме 1

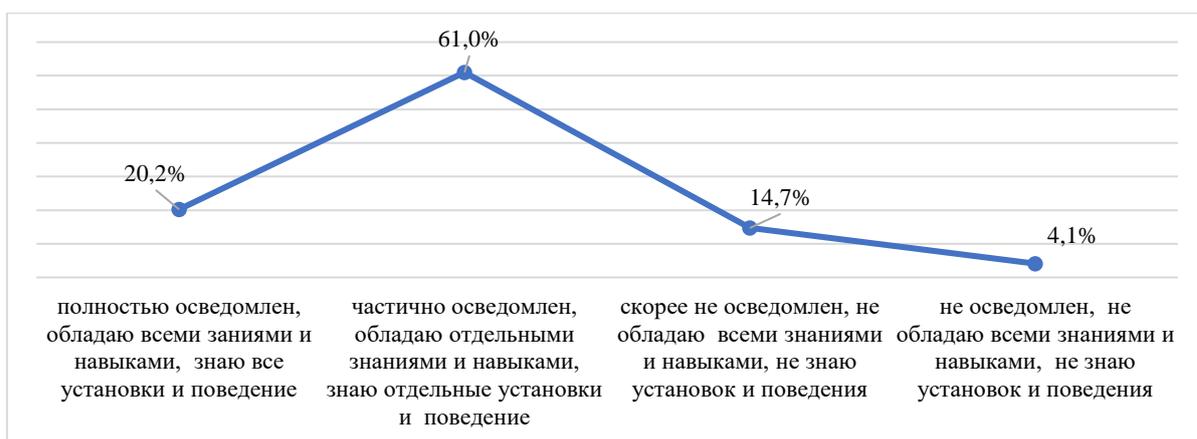


Диаграмма 1. Оценка уровня финансовой грамотности

Таким образом, в 2020 году большинство респондентов положительно оценили свою финансовую грамотность, а именно так ответило 81,2 % от опрошенных (2019 год – 52,7%), что свидетельствует о повышении уровня финансовой грамотности населения Ярославской области в 2020 году по сравнению с 2019 годом.

Респондентов попросили рассказать, какими из финансовых продуктов и услуг они пользовались за 12 последних месяцев. Результаты оценки представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Вид	Имеется сейчас, %	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, %	Не использовался за последние 12 месяцев, %
1	Банковский вклад	31,1	8,4	60,5
2	Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	2,7	3,7	93,6
3	Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	3,9	4,2	91,9
4	Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном	2,2	3,4	94,4

	кредитном потребительском кооперативе			
5	Индивидуальный инвестиционный счет	4,0	3,7	92,3
6	Инвестиционное страхование жизни	4,3	3,8	91,9
7	Брокерский счет	2,6	3,5	93,9
8	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	2,2	3,4	94,4

Наибольшее количество респондентов на последние 12 месяцев использовало банковские вклады, такие ответы представили 31,1 % от опрошенных, вместе с тем оценили, что за последние 12 месяцев не использовали банковские вклады 60,4 % от опрошенных.

Более того 54,1% от опрошенных респондентов (2682 респондента) не использовали все вышеуказанные финансовые продукты и услуги.

Респондентов попросили описать причины отсутствия указанных финансовых продуктов (услуг). Результаты оценки представлены в диаграмме 2 (поскольку можно было выбрать больше одного варианта ответа, сумма процентов превышает 100).

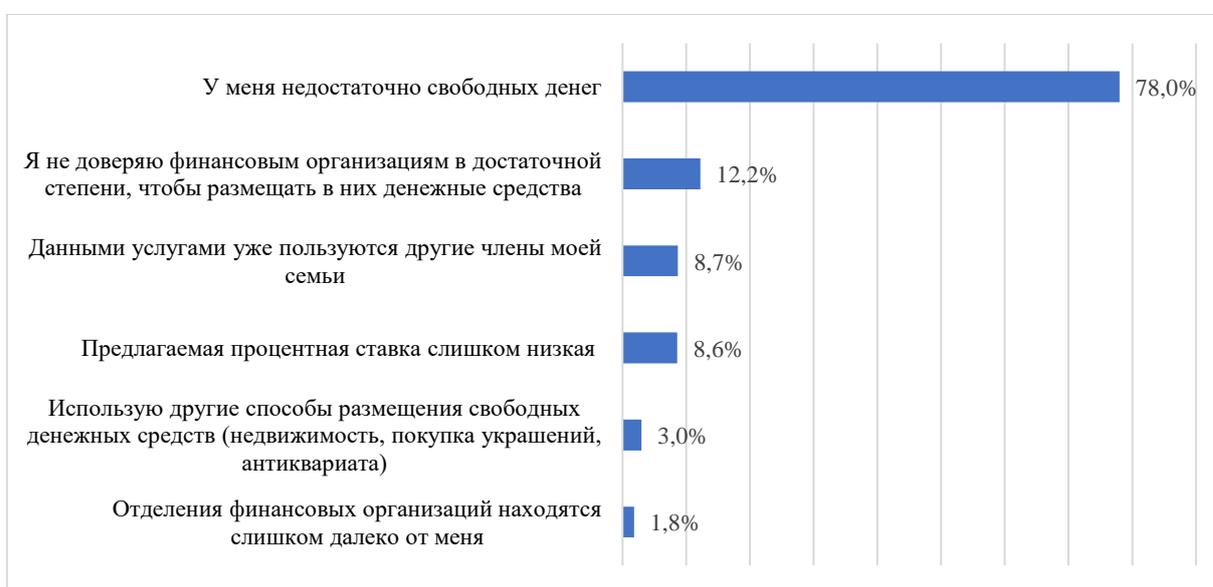


Диаграмма 2. Причины отсутствия финансовых продуктов (услуг)

Основной причиной отсутствия финансовых продуктов является недостаток свободных средств у респондентов (78 %). Недоверие финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства выразили 12,2 % от опрошенных. При этом 8,7 % от опрошенных выразили мнение, что такими услугами уже пользуются другие

члены их семей. Доля респондентов оценивающих, что процентная ставка слишком низкая составила 8,6 % от опрошенных.

Респондентов попросили рассмотреть другую группу финансовых продуктов (услуг) и сообщить, пользовались ли они ими в течение последних 12 месяцев. Результаты представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Вид	Имеется сейчас, %	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, %	Не использовался за последние 12 месяцев, %
1.1	Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	11,6	5,2	83,2
1.2	Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	21,4	6,3	72,3
2	Использование кредитного лимита по кредитной карте	19,0	6,8	74,2
3.1	Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	2,0	3,2	94,8
3.2	Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	2,1	3,5	94,4
4.1	Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе	1,7	3,3	95,0
4.2	Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1,7	3,4	94,9

5.1	Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,5	3,4	95,1
5.2	Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1,5	3,3	95,2
6	Заем в ломбарде	1,5	3,3	95,2

В течение последних 12 месяцев имелись кредиты в банках (не являющиеся онлайн кредитом) у 21,4 % от опрошенных, также в течение указанного периода 19 % от опрошенных использовали кредитный лимит по кредитной карте. При этом необходимо отметить, что не воспользовались ни одним из предложенной группы финансовых продуктов (услуг) 52,4% от опрошенных респондентов (2594 респондента).

Причины отказа от использования указанных финансовых продуктов (услуг) отражены в таблице 6 (поскольку можно было выбрать более одного ответа, сумма процентов превышает 100).

Таблица 6

№ п/п	причина отказа от финансового продукта (услуги)	% ответивших
1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	1,4
2	Процентная ставка слишком высокая	17,5
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	12,6
4	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	0,9
5	Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг	57,6
6	Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя)	5,0

7	Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи	5,7
8	Нет необходимости в заемных средствах	18,0
9	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	2,2
10	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	6,2
11	Иное	0,3

Таким образом, наибольшее количество респондентов оценили, что основной причиной отказа от использования финансовых продуктов (услуг) является то, что они не хотят жить в долг (не люблю кредиты, займы), так ответили 57,6 % от опрошенных. Об отсутствии необходимости в заемных средствах отметили 18 % от опрошенных, о слишком высокой процентной ставке указали 17,5 % от опрошенных.

Выбравшие вариант «иное» сообщили, что они не располагают достаточными средствами для последующей выплаты кредита и процентов по кредиту (0,3 %).

Респондентов попросили сообщить, какими платежными картами они пользовались за последние 12 месяцев. Результаты оценки представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ п/п	Вид	Имеется сейчас, %	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев, %	Не использовался за последние 12 месяцев, %
1	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)	84,4	3,2	12,4

2	Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	25,1	3,9	71,0
3	Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	20,4	3,9	75,7
4	Кредитная карта	24,4	4,5	71,1

Таким образом, за последние 12 месяцев большинство респондентов имело зарплатные карты, такой вариант ответа выбрало 84,4 % от опрошенных. Ни одной из указанных выше платежных карт не пользовались в течение последних 12 месяцев 6,8% опрошенных респондентов (339 респондентов).

Респондентов попросили причину отсутствия у них указанных финансовых продуктов. Результаты оценки приведены в таблице 8 (поскольку можно было выбрать более 1 ответа, то сумма процентов превышает 100).

Таблица 8

№ п/п	причина отказа от финансового продукта (услуги)	% ответивших
1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня	8,6
2	Банкоматы находятся слишком далеко от меня	9,4
3	В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	2,9
4	Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого	9,1
5	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	5,9
6	У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов	23,6
7	Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	36,0
8	Платежная карта есть у других членов моей семьи	18,6

9	Иное	2,1
---	------	-----

Таким образом, большинство респондентов отметило, что причиной отсутствия у них финансовых продуктов является не доверие банкам, так ответили 36,0 % от опрошенных, 23,6 % от опрошенных указали, что такой причиной является недостаточность денег для хранения их на счете (платежной карте). При этом 18,6 % от опрошенных указали, что платежные карты есть у других членов их семей.

Респонденты, выбравшие вариант «иное» указали, что они не имеют достаточно средств для выплаты процентов по кредиту и погашения кредита (2,1 %).

Респондентов попросили указать, пользовались ли они за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетный счет без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты). Результаты оценки представлены в диаграмме 3.

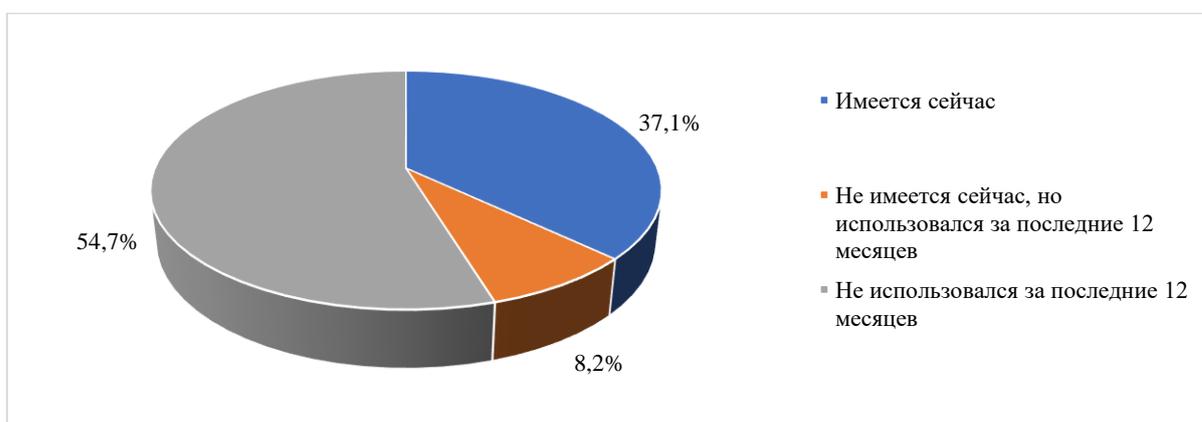


Диаграмма 3. Использование текущего счета

Таким образом, за последние 12 месяцев большинство респондентов не использовали текущие счета, так ответили 54,7 % от опрошенных.

Учитывая вышеизложенные результаты использования населением финансовых продуктов (услуг) следующие:

- имеют банковские вклады 1542 респондента (31,1%);
- имеют зарплатную карту (банковскую карту, предназначенную 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) 4180 респондентов (84,4%);
- имеют расчетную (дебетовую) карту для получения пенсий и иных социальных выплат 1243 респондентов (25,1%);
- имеют другую расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат 1009 респондентов (20,4%);

- имеют сейчас текущий счет (расчетный счет без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты) 1838 респондентов (37,1%);

- не имеют сейчас текущего счета (расчетного счета без возможности получения дохода в виде процентов, отличного от счета по вкладу или счета платежной карты), но пользовались им в последние 12 месяцев 407 респондентов (8,2%).

При сравнении результатов с данными общероссийского опроса установлено, что доля взрослого населения, использующего не менее 1 открытого банковского счета физического лица, в целом по России составляет 86,2 %, в Ярославской области – 84,4 % (такую долю составляют лица, имеющие зарплатную банковскую карту, % от опрошенных). Данные опросного показателя «Доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в кредитной организации с учетом счетов по вкладам» отражены в статистической информации Центрального банка Российской Федерации «Индикаторы финансовой доступности за 2019 год» (по результатам замера 2020 года), и размещены в информационно – коммуникационной сети «Интернет» по адресу:

https://www.cbr.ru/statistics/fin_d/acc_indicators_2019/#a_108660file.

Респондентов попросили оценить, какими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) они пользовались за последние 12 месяцев. Результаты оценки приведены в таблице 9.

Таблица 9

№ п/п	Вид	Да, пользовались, %	Нет, не пользовались, %
1	Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	51,8	48,2
2	Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)	37,3	62,7
3	Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью	59,2	40,8

	специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета		
4	Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	37,1	62,9

Таким образом, за последние 12 месяцев большинство респондентов использовало денежные переводы путем осуществления платежей через мобильный банк с помощью специального приложения для смартфона или планшета), так ответили 59,2 % от опрошенных, кроме того, население использовало денежные переводы путем осуществления платежей через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука – 51,8 % от опрошенных.

Ни одним из способов дистанционного доступа к финансовым услугам не воспользовались за последние 12 месяцев 8,5% от опрошенных (419 респондентов). Результаты оценки респондентов о причинах отсутствия у них указанных выше дистанционных доступов к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) приведены в диаграмме 4. (поскольку можно было выбрать больше одного варианта ответа, то сумма процентов превышает 100).

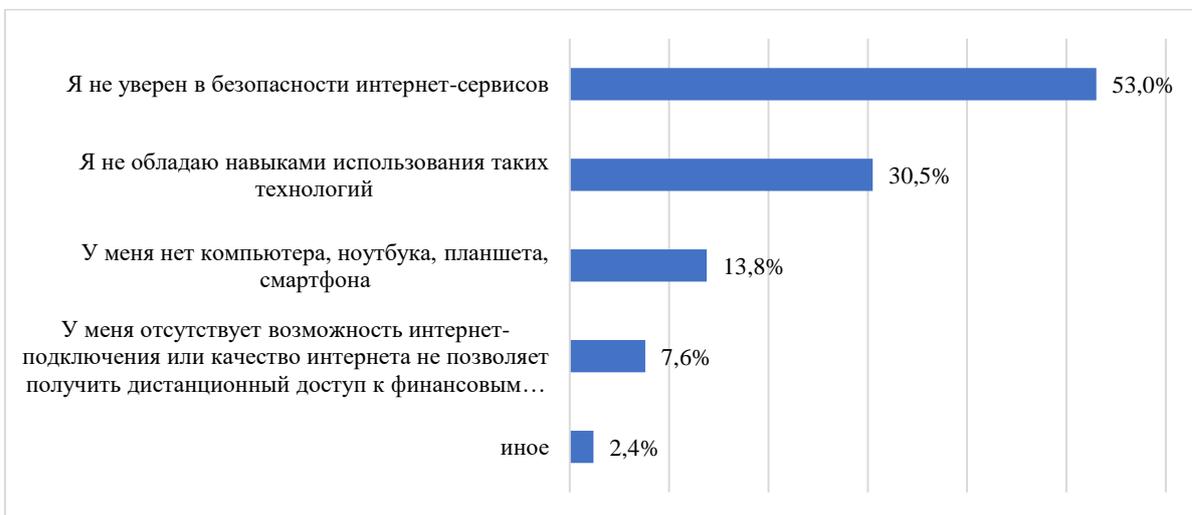


Диаграмма 4. Причины отсутствия у респондентов дистанционного доступа

Таким образом, большинство респондентов за последние 12 месяцев основной причиной отсутствия у них дистанционных доступов к банковским счетам указали, что не уверены в безопасности интернет – сервисов, так ответило 53 % от опрошенных. Кроме того, 30,5 % от опрошенных указали, что не обладают навыками использования таких технологий.

Респондентов попросили сообщить, какими из страховых продуктов (услуг) они пользовались за последние 12 месяцев. Результаты оценки представлены в таблице 10.

Таблица 10

N п/п	Вид	Име- ется сейчас, %	Не имеется сейчас, но исполь- зовался за послед- ние 12 месяцев, %	Не исполь- зовался за послед- ние 12 меся- цев, %
1	Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	13,7	4,2	82,1
2	Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	19,5	5,0	75,4

3	Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)	14,6	4,4	81,0
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	-----	------

Таким образом, за последние 12 месяцев добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) – 14,6 % от опрошенных; добровольное страхование финансовых рисков) использовали 19,5 % от опрошенных; добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) использовали -13,7 % от опрошенных.

Всего за последние 12 месяцев не использовало добровольное страхование 54,5% от опрошенных (2701 респондент).

Респондентов, которые не пользовались ни добровольным страхованием за последние 12 месяцев, попросили сообщить причину

отсутствия у них таких страховых продуктов (услуг). Результаты оценки представлены в таблице 11.

Таблица 11

№ п/п	причина отказа от финансового продукта (услуги)	% ответивших
1	Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	1,8
2	Стоимость страхового полиса слишком высокая	24,7
3	Другие невыгодные условия страхового договора	7,5
4	Я не доверяю страховым организациям	24,5
5	Не вижу смысла в страховании	49,0
6	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	8,4
7	Иное	0,4

Таким образом, за последние 12 месяцев большинство респондентов указали, что причиной отсутствия у них добровольного страхования является то, что они не видят смысла в страховании. Кроме того, 24,5 % от опрошенных указали, что не доверяют страховым организациям.

Те, кто выбрал вариант «иное» отметили, что не имеют достаточно средств для оплаты страхового взноса или указали отсутствие желания заниматься данными вопросами (0,4 %).

Необходимо отметить, что по данным Главного управления Центрального банка по Центральному федеральному округу (Отделение по Ярославской области) по итогам 2020 года в соответствии с протоколом заседания Межведомственной рабочей группы по вопросам реализации положений Стандарта от 08.12.2020 № 42-ДО5 региональный опрос субъектов малого и среднего предпринимательства для определения уровня востребованности финансовых услуг, удовлетворенности этими услугами и работой финансовых организаций не проводился (в связи с чем отсутствуют данные об оценке субъектами малого и среднего предпринимательства использования финансовых продуктов и услуг различных финансовых организаций, а также использования различных способов доступа к финансовым услугам и существенных барьеров для доступа к финансовым услугам, данные об удовлетворенности субъектами малого и среднего предпринимательства работой финансовых организаций, осуществляющих деятельность в Ярославской области, и различными финансовыми продуктами и услугами в соответствии с пунктом 41 Стандарта).