

ДОКЛАД

о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Приволжского муниципального района за 2023год

Внедрение Стандарта развития конкуренции в Приволжском муниципальном районе осуществляется в соответствии с Соглашением между Правительством Ивановской области и администрацией Приволжского муниципального района о внедрении в Ивановской области стандарта развития конкуренции от 09.12.2016г. с изменениями и дополнениями, (далее – Соглашение).

В целях оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Приволжского муниципального района и в соответствии с пунктом 4.2 Соглашения администрацией Приволжского муниципального района был проведен мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в Приволжском муниципальном районе.

Результаты опросов хозяйствующих субъектов и потребителей.

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 80 респондентов (50 анкет для потребителей и 30 анкет для субъектов предпринимательской деятельности).

Мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности.

В рамках социологической части мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 30 респондентов. В анкетировании приняло участие 89% индивидуальных предпринимателей и 5 % юридических лиц.

Наибольший удельный вес респондентов пришелся на субъекты предпринимательской деятельности, осуществляющих свою деятельность на следующих рынках:

- «Розничная торговля» (другие) - 60%,
- «Розничная торговля лекарственными препаратами» - 20%,
- «Легковое такси» -10%,
- «Медицинские услуги» - 10%

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом:

- «собственники бизнеса (совладельцы)»-80%,
- «руководители среднего звена (руководитель

управления/подразделения/отдела»-20%. Согласно анкетированию, наибольший процент субъектов предпринимательской деятельности принадлежат к микропредприятиям, с численностью сотрудников- до 15 человек, с годовым оборотом бизнеса- до 120 млн. рублей.

По периоду времени, в течении которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности, респонденты распределились следующим образом (диаграмма 1).

Период времени, в течение которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности

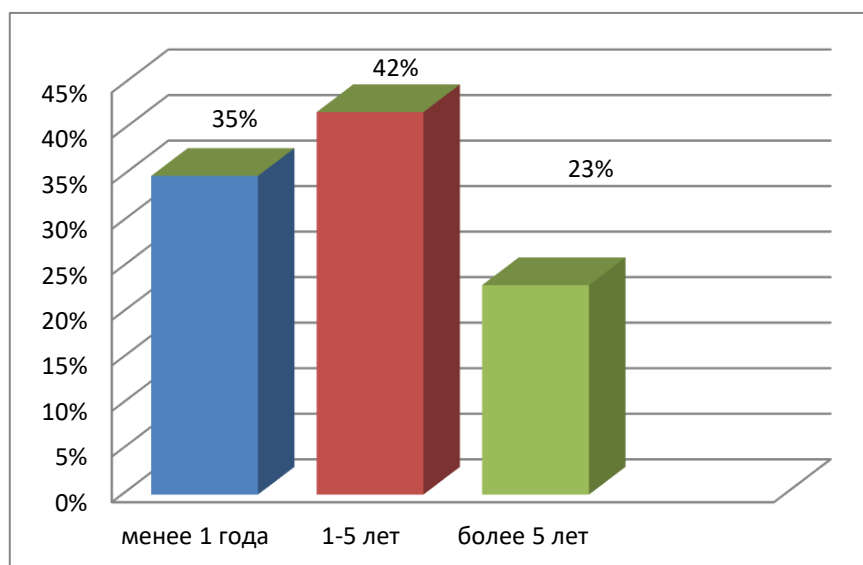


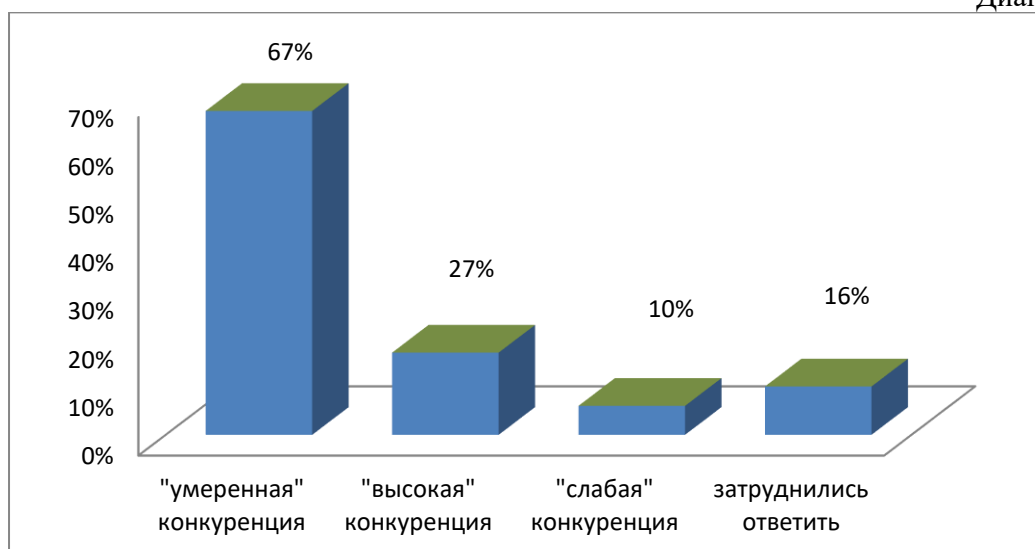
Диаграмма 1.

Большинство респондентов осуществляют свою деятельность на локальном рынке (Приволжский муниципальный район) - 55 %, на рынке Ивановской области - 25%, остальные 20% респондентов затрудняются дать ответ.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня конкурентной среды на представляемых ими рынках. Согласно полученным данным респонденты в целом позитивно оценивают состояние конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе. Наибольшая часть респондентов оценили конкурентную среду на рынках как «умеренная конкуренция» - 67%, как «высокая конкуренция» - 17% «слабая конкуренция» было отмечено 6% респондентов, 10% респондентов «затрудняюсь ответить» (диаграмма 2).

Оценка субъектами предпринимательской деятельности состояния конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе.

Диаграмма 2.

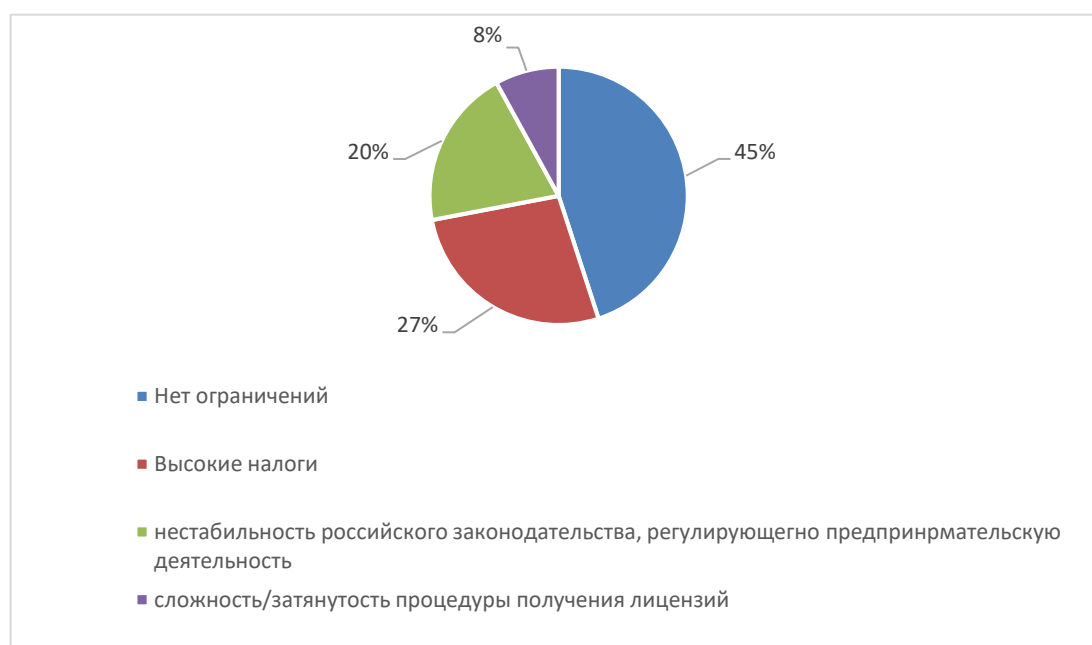


Вместе с тем большинство респондентов считают, что число конкурентов на представляемом ими рынке за последние три года увеличилось на «4 и более конкурента» - 42%, «от 1 до 3 конкурентов»- 45% и еще 13% «затрудняюсь ответить»

Также результаты мониторинга показали об отсутствие административных барьеров среди представителей малого бизнеса- 43% (диаграмма 3)

Наиболее существенные административные барьеры для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса.

Диаграмма 3



Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Приволжского муниципального района и состоянием ценовой конкуренции.

В рамках социологической части мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Приволжского муниципального района проведено анкетирование с общей выборкой в 50 респондентов.

В анкетировании приняло участие 45% мужчин и 55% женщин от общего числа респондентов.

Большинство респондентов 42% принадлежат к возрастной группе от 35 до 44 лет, от 45-54 лет 23%, от 25 до 34 лет- 10%, респонденты 65 лет и старше – 10 %, в возрасте от 55 до 64 лет - 5%.

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом: работают - 65%, пенсионеры - 25%, домохозяйка (домохозяин) – 3%, без работы - 7%,

большинство респондентов имеют 2 детей - 43% , у 12% детей нет, еще у 27% - 1 ребенок, -от 3 и более детей – 18%

Большинство опрошенных имеют высшее образование - специалист, магистратура - 51%, среднее профессиональное образование имеют 41% респондентов, среднее общее образование -8%

Среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи распределился следующим образом: 55% респондентов «с доходом до 10 тыс. рублей», 45% «от 10 до 20 тыс. рублей».

По итогам оценки потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Приволжского муниципального района получены следующие результаты (таблица 1).

Оценка потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Приволжского муниципального района (в %)

Таблица 1.

Рынок	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг дошкольного образования	0	60	20	0	20
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	0	20	60	0	10
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	30	45	0	25
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	10	70	15	5
Рынок медицинских услуг	0	30	50	0	20

Рынок социальных услуг	0	60	20	10	10
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	20	70	0	0	10
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	10	90	0	0	0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	70	10	10	10
Рынок услуг жилищно коммунального хозяйства	0	60	20	10	10
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов (ТКО)	0	70	0	0	30
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	0	80	0	0	20
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	0	70	0	0	30
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	40	30	0	30
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10	40	20	0	30

Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров и багажа легковым такси	20	50	10	0	20
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	0	80	0	0	20
Рынок услуг связи	30	50	0	0	20
Рынок строительства	0	10	65	10	15
Рынок архитектурно-строительного проектирования	0	0	0	70	30
Рынок племенного животноводства	0	0	0	80	20
Рынок семеноводства	0	0	80	10	10
Рынок вылова водных биоресурсов	0	0	0	90	10
Рынок переработки водных биоресурсов	0	0	0	90	10
Рынок товарной аквакультуры	0	0	0	90	10
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	0	0	0	90	10
Рынок легкой промышленности	0	80	10	0	10
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	0	80	10	0	10
Рынок производства кирпича	0	0	0	90	10
Рынок производства бетона	0	0	0	90	10
Сфера наружной рекламы	0	0	90	10	0
Рынок ремонта автотранспортных средств	20	60	0	10	10
Рынок нефтепродуктов	0	0	0	100	0

По мнению респондентов меньше всего организаций представляют следующие рынки:

- «детского отдыха и оздоровления», также большинство респондентов считают, что организации представляющие «рынок племенного животноводства», «рынок вылова водных биоресурсов», «переработки водных биоресурсов», «товарной аквакультуры», «добычи общераспространенных полезных ископаемых участках недр местного значения», «рынок нефтепродуктов» отсутствуют.

В тоже время 60% респондентов оценили количество организаций, предоставляющих услуги дошкольного образования, 70% - услуги розничной торговли лекарственными препаратами, жилищно-коммунальное хозяйство и услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.

Согласно проведенному анкетированию неудовлетворительным респонденты считают уровень цен на следующих рынках:

- «услуг жилищно-коммунального хозяйства», «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 40% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным);

- «медицинских услуг» - 60% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным.

Большинство потребителей скорее удовлетворены качеством и возможностью выбора товаров, работ, услуг на рынках Приволжском муниципального района (таблица 2).

Удовлетворенность потребителей характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Приволжского муниципального района (в %)

Таблица 2.

(1. Удовлетворен 2. Скорее удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Не удовлетворен 5. Затрудняюсь ответить)

Рынок	Уровень цен					Качество					Ассортимент				
	0	60	20	20	0	0	20	70	0	10	0	60	40	0	0
Рынок услуг дошкольного образования	0	60	20	20	0	0	20	70	0	10	0	60	40	0	0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	0	60	40	0	0	0	0	60	20	20	0	50	30	10	10
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	50	30	20	0	0	10	60	20	10	0	60	10	0	30
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	60	30	10	0	0	10	60	30	0	0	60	10	0	30
Рынок медицинских услуг	0	30	60	10	0	0	10	50	40	0	10	60	0	0	30
Рынок социальных услуг	0	70	20	10	0	0	0	70	10	20	0	0	70	0	30
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	10	20	70	0	0	0	10	60	30	0	20	70	0	0	10
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0	10	70	0	20	0	0	40	30	30	20	70	0	10	0

Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	10	60	10	20	20	0	60	0	20	0	70	20	10	0
Рынок услуг жилищно коммунального хозяйства	0	0	70	20	10	30	0	45	10	15	0	70	0	30	0
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	0	0	70	30	0	10	10	30	20	30	0	70	0	30	0
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	0	30	70	0	0	20	10	45	0	25	20	50	0	0	30
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	0	40	60	0	10	15	0	45	10	30	10	60	20	0	10
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	20	60	0	20	0	30	70	0	0	0	60	20	0	20
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	10	50	10	30	0	30	70	0	0	0	60	0	10	30
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров и багажа легковым такси	0	0	70	0	30	10	0	70	0	20	10	70	0	0	20
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	10	20	20	10	40	40	0	30	0	30	30	60	0	10	0
Рынок услуг связи	0	40	60	0	0	0	0	70	20	10	0	75	0	10	15
Рынок строительства	0	0	70	0	30	15	0	45	10	30	0	60	0	20	20
Рынок архитектурно-строительного проектирования	0	20	30	10	40	20	10	40	10	20	0	40	10	10	40
Рынок племенного животноводства	10	0	20	10	60	0	0	40	0	60	20	30	0	30	20
Рынок семеноводства	0	0	60	0	40	20	0	40	0	40	0	40	0	20	40
Рынок вылова водных биоресурсов	20	0	30	20	30	0	0	30	0	70	10	30	10	20	30
Рынок переработки водных биоресурсов	20	0	30	20	30	20	0	30	0	50	0	40	0	0	60
Рынок товарной аквакультуры	10	0	30	0	60	0	10	40	0	50	10	20	0	0	70
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых и участках недр местного значения	30	0	30	0	40	30	0	20	0	50	0	40	0	20	40
Рынок легкой промышленности	0	40	40	0	20	0	0	70	0	30	0	70	0	0	30
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10	30	0	20	40	20	0	60	0	20	0	60	0	0	40
Рынок производства кирпича	20	0	0	10	70	20	0	55	0	25	0	30	0	0	70
Рынок производства бетона	20	0	10	0	70	5	0	40	0	45	0	30	0	0	70

Сфера наружной рекламы	10	30	20	0	40	30	0	40	0	30	0	40	0	0	70
Рынок ремонта автотранспортных средств	10	20	30	0	40	20	20	30	10	20	10	30	10	10	40
Рынок нефтепродуктов	20	10	20	30	10	10	30	40	0	20	20	20	20	10	30

Изменение характеристик следующих товаров и услуг на рынке Приволжского муниципального района в течении последних 3 лет. (в%)

Таблица 3.

(1. Снизилось 2. Не изменилось 3. Увеличилось 4. Затрудняюсь ответить)

Рынок	Количество продавцов				Качество				Уровень цен				Ассортимент			
	0	70	20	10	10	70	10	10	10	70	20	0	10	10	80	0
Рынок услуг дошкольного образования	0	70	20	10	10	70	10	10	10	70	20	0	10	10	80	0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	0	90	0	10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	20	80	20
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	90	0	10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	20	80	0
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	90		10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	80	20	0
Рынок медицинских услуг	0	0	90	10	0	20	70	10	0	0	80	20	0	80	20	0
Рынок социальных услуг	0	90	0	10	0	70	10	20	0	70	0	30	0	40	30	30
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	0	30	70	0	10	40	20	30	0	0	80	20	0	80	0	20
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0	70	30	0	0	20	10	70	0	0	80	20	0	0	80	20
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	70	0	30	10	70	10	10	0	80	20	0	0	0	80	20
Рынок услуг жилищно коммунального хозяйства	0	90	0	10	10	70	10	10	0	0	80	20	0	0	80	20
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	0	80	20	0	10	70	10	10	0	0	20	80	0	20	70	10
Рынок купли-продажи электрической энергии	0	60	40	0	10	70	10	10	0	0	20	80				

(мощности) на розничном рынке электрической энергии														0	0	70	30
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	0	70	0	30	10	70	10	10	0	0	20	80	0	0	70	30	
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	90	0	10	0	10	70	20	0	70	30	0	0	0	80	20	
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	30	70	0	0	0	10	70	20	0	60	40	0	0	0	80	20	
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров и багажа легковым такси	0	70	30	0	0	10	70	20	0	70	0	30	0	30	70	0	
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	30	70	0	0	0	10	70	20	0	30	0	70	0	30	70	0	
Рынок услуг связи	0	30	70	0	0	10	20	70	0	60	20	20	0	60	40	0	
Рынок строительства	0	0	0	40	0	10	70	20	0	30	70	0	0	0	70	30	
Рынок архитектурно-строительного проектирования	0	30	10	60	0	10	70	20	0	70	30	0	0	0	30	70	
Рынок племенного животноводства	0	30	0	70	0	40	10	50	0	70	0	30	0	0	30	70	
Рынок семеноводства	0	40	0	60	0	40	10	50	0	60	0	40	0	0	60	40	
Рынок вылова водных биоресурсов	0	40	0	60	0	40	20	30	0	10	20	70	0	0	30	70	
Рынок переработки водных биоресурсов	0	40	0	60	0	40	20	30	0	30	20	50	0	0	30	70	
Рынок товарной аквакультуры	0	30	0	70	0	40	20	30	20	0	30	50	0	0	30	70	
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	0	40	0	60	0	40	20	30	20	20	20	40	0	0	40	60	

Рынок легкой промышленности	0	70	0	30	0	60	30	10	20	60	20	0	0	30	70	0
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10	70	20	0	10	40	20	30	0	60	0	40	0	30	70	0
Рынок производства кирпича	0	80	0	20	0	52	8	40	0	40	0	60	0	0	70	30
Рынок производства бетона	0	80	0	20	0	50	10	40	0	30	0	70	0	0	30	70
Сфера наружной рекламы	0	30	50	20	0	40	30	30	0	40	40	20	30	50	20	0
Рынок ремонта автотранспортных средств	0	20	60	10	0	10	40	40	0	20	50	30	20	0	0	0
Рынок нефтепродуктов	0	10	50	20	10	10	50	30	10	20	40	20	10	10	10	20

По мнению респондентов, слабо развита конкуренция на «рынке жилищно-коммунального хозяйства», «медицинские услуги», что негативно сказывается на качестве услуг (27% респондентов.).

Так же большинство респондентов отметили, что цены в Ивановской области выше по сравнению с другими регионами, на «медицинские услуги», «услуги ЖКХ»- 57% (диаграмма 4)

Оценка потребителями уровня цен конкурентной среды с Приволжском муниципальном районе.

Диаграмма 4

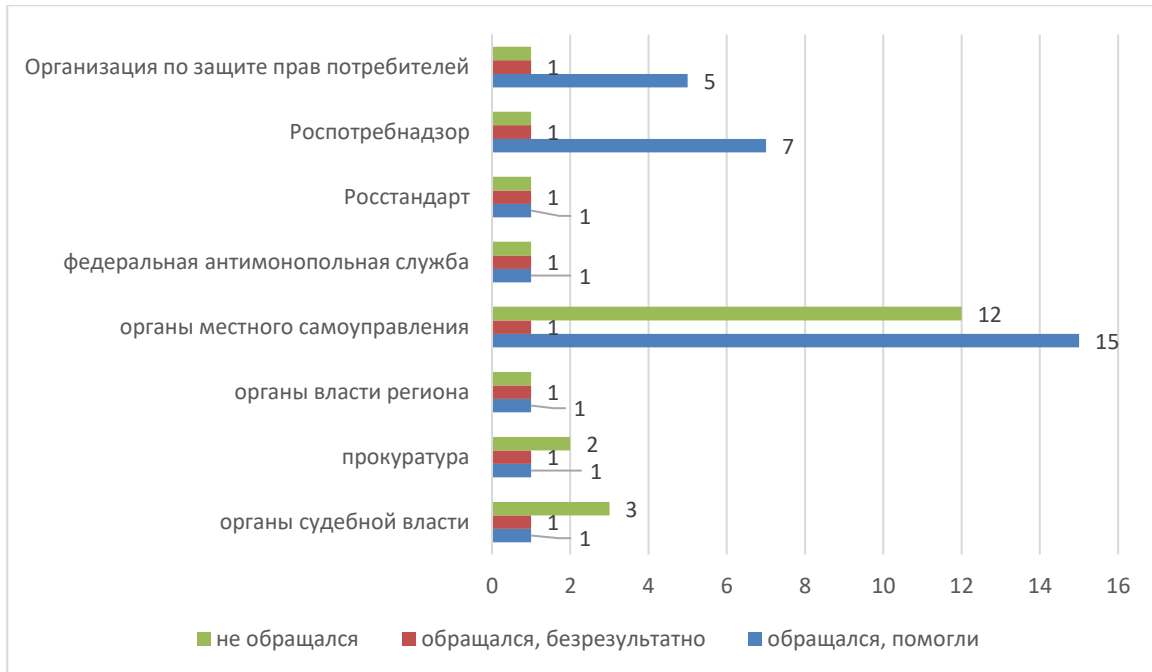


В целом потребители считают, что количество организаций на рынках Приволжского муниципального района осталось неизменным. Также большинство респондентов отметили рост цен на товары, работы и услуги, качество товаров, работ, услуг, а также возможность выбора, по мнению большинства респондентов, остались на прежних уровнях.

Среди опрошенных большинство за последние три года обращались за защитой своих прав как потребитель из – за некачественных товаров и услуг. Сводные данные представлены ниже.

Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорные органы (в %)

Диаграмм 5



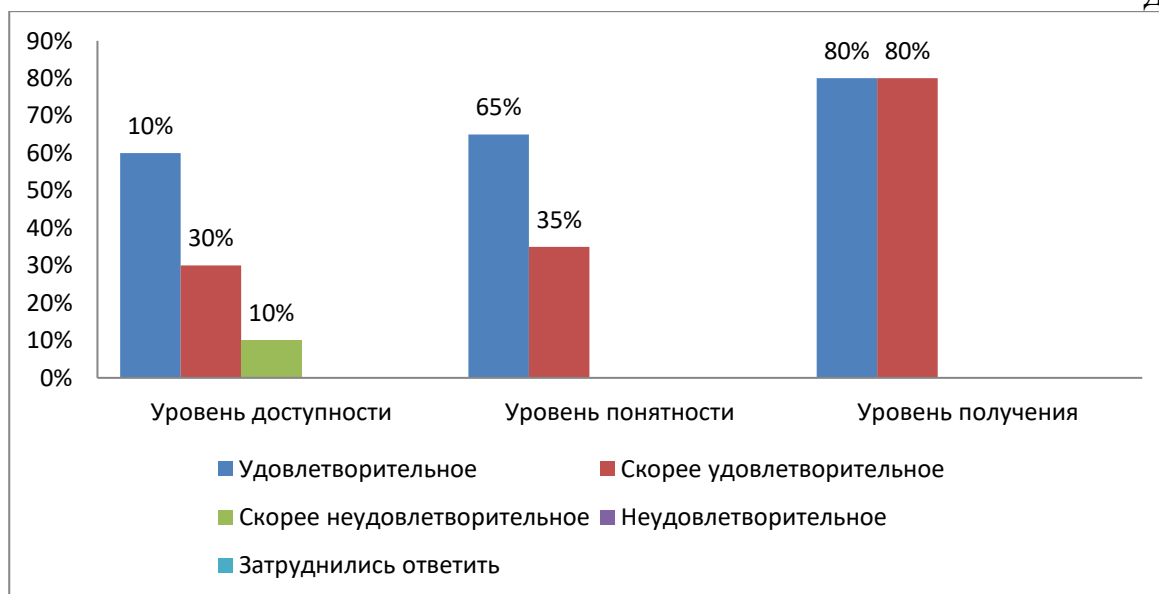
Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг субъекта Российской Федерации и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом и муниципальными образованиями.

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 30 респондента.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня доступности, уровня понятности и уровня удобства получения официальной информации о состоянии конкурентной среды на представляемых ими рынках, размещаемой в открытом доступе. Результаты проведенного опроса представлены на диаграмме 6

Оценка субъектами предпринимательской деятельности качества информации о состоянии конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе

Диаграмма 6



В целом большинство респондентов оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также имеется.

Мониторинг деятельности субъектов естественных монополий на территории Приволжского муниципального района

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 30 респондентов.

Мониторинг осуществлялся на основании следующих критериев:

- оценка сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе;
- оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе;
- оценка стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе.

Оценка сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Сроки получения доступа к услугам субъектов естественных монополий (в %)

Таблица 4.

Услуги	Сроки получения доступа		
	Неудовлетворительно /высокая	Удовлетворительно /низкая	затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	30	50	20
Газоснабжение	30	60	10
Электроснабжение	30	40	30
Теплоснабжение	0	65	35
Телефонная связь	0	60	40

По итогам проведенного анкетирования в отношении сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе респондентами представлены следующие оценки:

Большинство респондентов считают скорее удовлетворительными сроки получения доступа к услугам субъектов естественных монополий.

Оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий (в%)

Таблица 5.

Услуги	Сложность (количество) процедур подключения		
	Неудовлетворительно /высокая	Удовлетворительно /низкая	затрудняюсь ответить

Водоснабжение, водоотведение	10	60	30
Газоснабжение	10	75	25
Электроснабжение	0	90	10
Теплоснабжение	0	65	35
Телефонная связь	0	50	50

По итогам проведенного анкетирования в отношении сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе респондентами представлены следующие оценки:

Большинство респондентов считают скорее удовлетворительными сложность (количество) процедур подключения к следующим услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе:

- услуги электроснабжения - 90%,
- услуги газоснабжения - 75%

Оценка стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Стоимость подключения к услугам субъектов естественных монополий (в %)

Таблица 6.

Услуги	Стоимость подключения		
	Неудовлетворительно /высокая	Удовлетворительно /низкая	затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	90	0	10
Газоснабжение	90	0	10
Электроснабжение	70	0	30
Теплоснабжение	55	0	45
Телефонная связь	55	0	45

По итогам проведенного анкетирования большинство респондентов оценили стоимость подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе как неудовлетворительно высокую.

На основании проведенного анализа голосов, высказанных в пользу того или иного критерия, можно сделать следующий вывод.

Сроки получения доступа к услугам всех перечисленных естественных монополий и сложность (количество) процедур подключения в настоящее время определены на удовлетворительном уровне, а стоимость данных услуг оценивается, в большей степени, как «неудовлетворительно высокая».

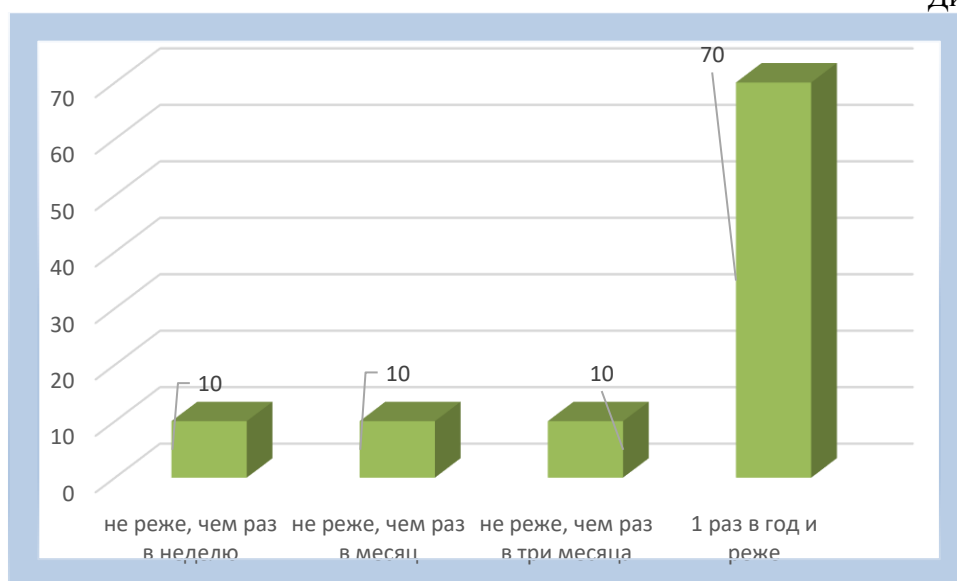
Мониторинг доступности финансовых услуг и удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг.

В социологической части доступности финансовых услуг и удовлетворённости населения деятельностью в сфере финансовых услуг проведен мониторинг 50 анкет. В анкетировании приняли участие 25% мужчин и 45% женщин.

По результатам опроса, потребители редко пользуются услугами финансовых организаций, что отражено на диаграмме 7

Частота использования услуг финансовых организаций потребителями.

Диаграмма 7



По типу пользования финансовыми продуктами (услугами) результаты разделились следующим образом (диаграмма 8)

Использование потребителями финансовых продуктов (услуг)

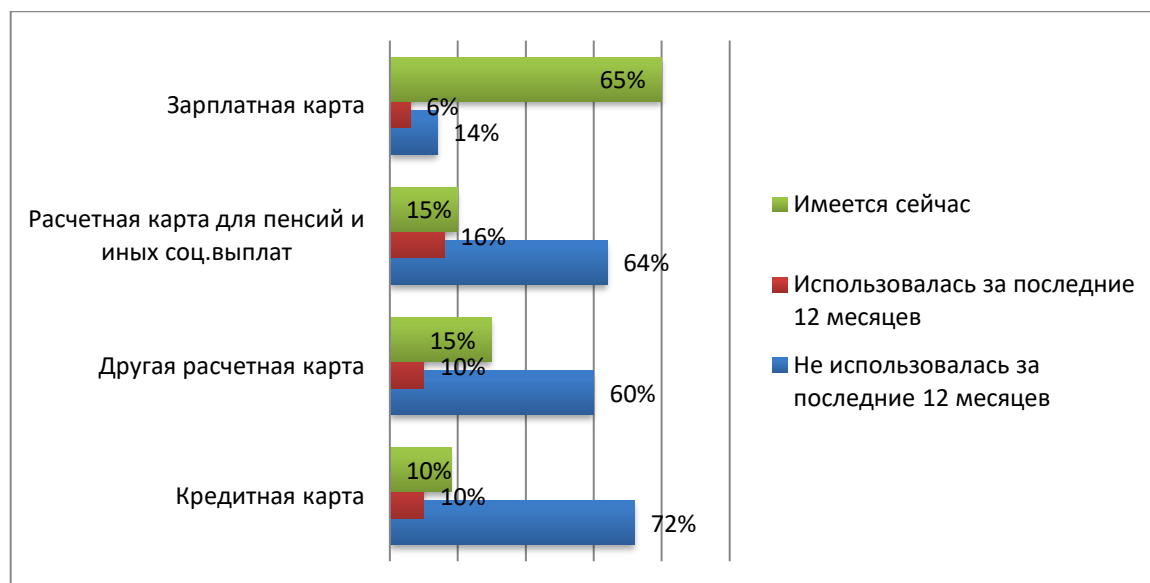
Диаграмма 8



Анализ наличия платежных карт представлены диаграммой 9.

Наличие платежных карт у потребителей финансовых услуг

Диаграмма 9



Таким образом, зарплатная карта имеется у большинства опрошенных (65%), а кредитная карта – наименее востребована среди опрошенных, 72% респондентов не пользовались данной картой в течение последних 12 месяцев.

По типу дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев получены следующие ответы:

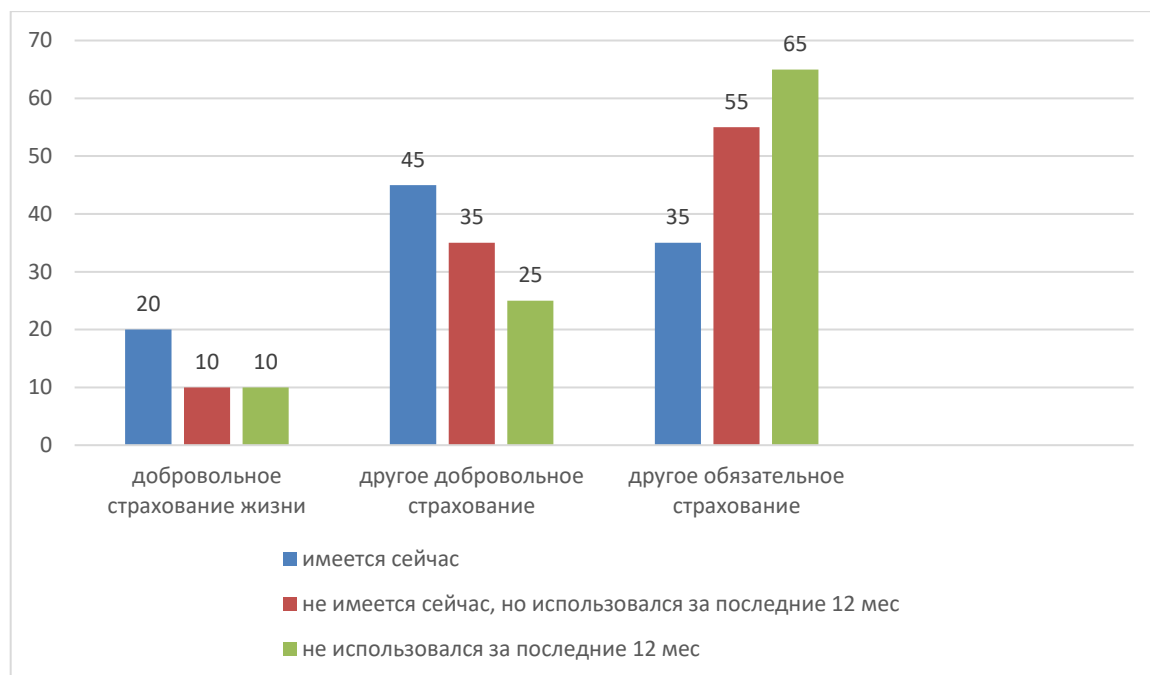
- денежные переводы/платежи через интернет банк с помощью стационарного компьютера – пользовались 15%;
- денежные переводы/платежи через интернет банк с помощью смартфона или планшеты– пользовались 10%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного приложения -68%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк – с помощью отправки смс на короткий номер – 7%.

Таким образом, самый востребованный сервис для дистанционного доступа к банковскому счету – это специализированное мобильное приложение.

Анализируя анкеты респондентов по страховым продуктам (услугам) пользования за последние 12 месяцев результаты отражены на диаграмме 10

Использование страховых продуктов (услуг) в %

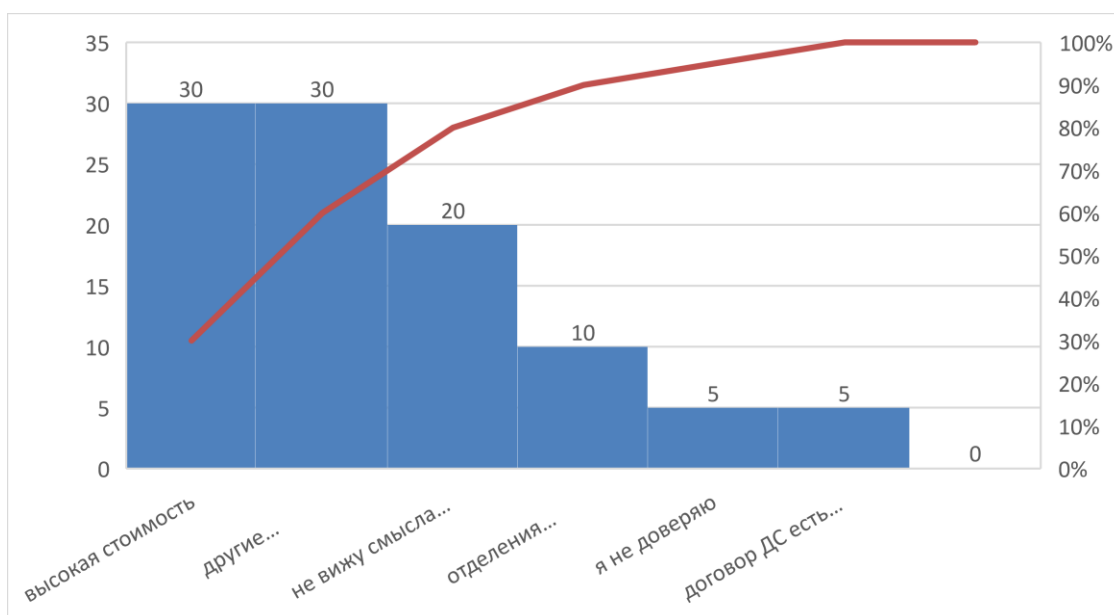
Диаграмма 10



Высказывания, которые описывают причину отсутствия продуктов (услуг) добровольного страхования распределились следующим образом:

Причины отсутствия добровольного страхования

Диаграмма 11



По удовлетворению работой финансовых организаций большинство респондентов высказалось, что «скорее удовлетворены» (62%), с остальными финансовыми организациями респонденты в своем большинстве не сталкивались. Доверяют банкам 57% опрошенных, данные представлены в таблице 7.

Большинство респондентов также скорее удовлетворены качеством интернет-связи и качеством мобильной связи (60% и 65% соответственно).

Каналы обслуживания большинство респондентов определило как «легко доступные», которыми они могут быстро воспользоваться, результаты отражены на диаграмме 12.

Каналы обслуживания потребителей при пользовании финансовыми услугами в (ед).

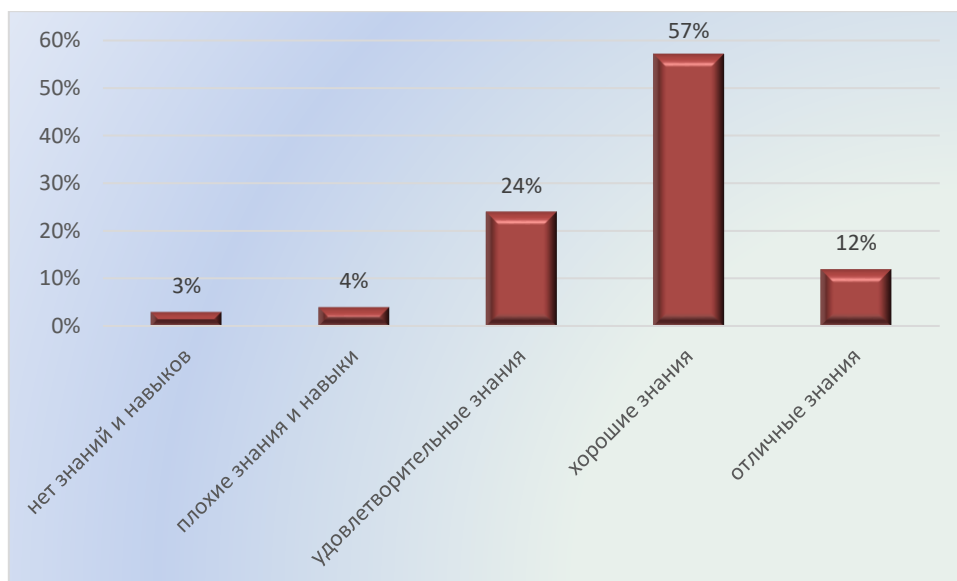
Диаграмма 12



Так же в ходе проведенного мониторинга по времени обслуживания (ожидания) потребителей и доступа к каналам платежных систем большинство респондентов определило как «могу воспользоваться быстро». По типу дистанционного доступа к финансовым услугам с помощью персонального компьютера или мобильного устройства ответы респондентов разделились следующим образом: «да» - 75%, «нет» - 25%. В оценивании собственных знаний и навыков в сфере финансовых продуктов 57% опрошенных отметили, как «4 - хорошие знания», данные отражены на диаграмме 13.

Знания и навыки потребителей в сфере финансовых продуктов.

Диаграмма 13.



Анализ анкет в опросе на барьеры финансовых услуг показал, что у большинства опрошенных нет барьеров в использовании финансовыми услугами – 57 %, данные отражены на диаграмме 14

Барьеры в использовании финансовых услуг

Диаграмма 14

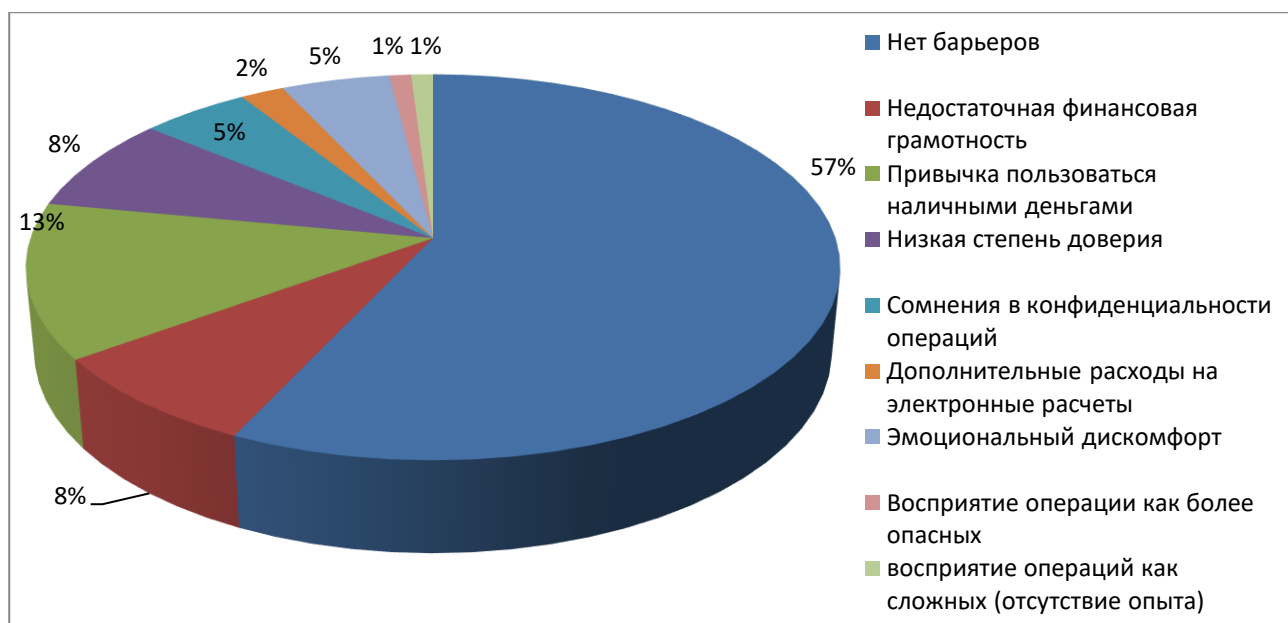


Таблица 7

	Количество и удобство расположения банковских отделений	Качество дистанционного банковского обслуживания	Выбор различных банков для получения необходимых услуг	Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, ПК и т.п.	Имеющимся выбором микрофинансовых организаций, ломбардов, ПК и т.п.	Удобство расположения страхового дела	Выбор различных субъектов страхового дела	Количество и удобство расположения негос ПФ	Выбор негос ПФ	Качество интернет связи	Качество мобильной связи
Полностью удовлетворен	20%	45%	35%	30%	30%	25%	25%	25%	25%	30%	35%
Скорее удовлетворен	75%	65%	45%	55%	52%	25%	25%	35%	25%	65%	60%
Скорее не удовлетворен	22%	16%	23%	10%	14%	27%	23%	25%	27%	3%	4%
Полностью не удовлетворен	5%	2%	19%	15%	12%	23%	15%	15%	13%	2%	1%

