**ДОКЛАД**

**о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Фурмановского муниципального района за 2020 год**

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

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

**Результаты опросов хозяйствующих субъектов и потребителей.**

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 83 респондента (50 анкет для потребителей и 33 анкеты 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 Фурмановском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 33 респондент (25 индивидуальных предпринимателей и 8 юридических лиц).

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

«Рынок легкой промышленности» - 10 (30%);

«Социальные услуги» - 6 (18%);

«Услуги по ремонту автотранспортных средств» - 6 (18%);

«Медицинские услуги» - 2 (6%);

«Строительство» - 2 (%);

«Перевозка пассажиров автобусами в пределах Вашего населенного пункта» - 1 (3%);

«Услуги жилищно – коммунального хозяйства» - 1(3%);

«Легковое такси» - 1(3%);

«Услуги связи» - 1(3%);

«Легковое такси» - 1(3%);

«Услуги дополнительного образования детей» - 1(3%).

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

**Рис. 1. Период времени, в течение которого осуществляют свою деятельность**

**субъекты предпринимательской деятельности**

Большинство респондентов осуществляют свою деятельность на локальном рынке (Фурмановский муниципальный район) – 43 %, на рынке Ивановской области – 30%, на рынках нескольких субъектов Российской Федерации – 21%, на рынке Российской Федерации – 6%.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня конкурентной среды на представляемых ими рынках. Большинство респондентов оценили конкурентную среду на рынках, как «слабую» - 49%, как «умеренную» - 27%. «Высокой» состояние конкурентной среды было отмечено 15% респондентов, 9% респондентов отмечают отсутствие конкуренции (рис. 2).

**Рис. 2. Оценка субъектами предпринимательской деятельности состояния**

**конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Вместе с тем, большинство респондентов (54%) считают, что число конкурентов на представляемом ими рынке за последние три года увеличилось (на 1-3 конкурентов - 30%, более чем на 4 конкурента - 24%). Неизменным считают количество конкурентов 43% опрошенных, 3% считают, что количество конкурентов сократилось на 1-3 конкурентов.

По результатам мониторинга получены следующие оценки субъектами предпринимательской деятельности наличия (отсутствия) административных барьеров (таблица 1).

*Таблица 1*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Административные барьеры** | **Доля****респондентов,****%** |
| Высокие налоги | 42 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 24 |
| Нет ограничений  | 24 |
| Сложность/затянутость процедуры получений лицензий | 6 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 3 |

Из представленных данных можно сделать вывод, что большинство респондентов по-прежнему отмечают в качестве ограничений ведения предпринимательской деятельности высокие налоги и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (42% и 24% соответственно).

Большинство респондентов – 34% считают, что административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат. 30% респондентов отмечают, что административных барьеров и вовсе нет. Также в течение последних 3 лет бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше (так считает большинство опрошенных).

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

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

В анкетировании приняло участие 72% женщин и 28% мужчин от общего числа респондентов.

Большинство респондентов (36%) принадлежат к возрастной группе от 35 до 44 лет, 22% респондентов в возрасте от 45 до 54 лет, 20 % – от 25 до 34 лет, от 18 до 24 лет респондентов составило 8%.

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом: работают – 84%, самозанятых граждан – 8%, пенсионеры – 6%, учатся – 2%.

48% респондентов имеют 2 детей, 32% – 1 ребенок, у 16% детей нет, от 3 и более детей – 4%.

Большинство опрошенных имеют высшее образование (специалитет, магистратура) – 56%, среднее профессиональное образование имеют 24% респондентов, высшее (бакалавриат) – 18%, 2% – среднее общее среднее.

По среднемесячному доходу в расчете на одного члена семьи респонденты распределились следующим образом: 52% – среднемесячный доход от 10 до 20 тыс. рублей, 28% – от 20 до 30 тыс. рублей, 12% – до 10 тыс. рублей, 8% – от 30 до 45 тыс. рублей.

По мнению респондентов меньше всего организаций представляют следующие рынки:

* «рынок медицинских услуг» - 70%;
* «рынок услуг среднего профессионального образования» - 58%;
* «рынок услуг детского отдыха и оздоровления» - 42% (также 26% респондентов считают, что организации, представляющие данный рынок отсутствуют);
* «рынок обработки древесины и производства изделий из дерева» - 42%;
* «рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов» - 42% (при этом 32% респондентов считают, что организаций, представляющих данный рынок достаточно);
* «рынок архитектурно-строительного проектирования» - 40% (также 26% респондентов считают, что организации, представляющие данный рынок отсутствуют);
* «рынок строительства» - 40% (также 22% респондентов считают, что организации, представляющие данный рынок отсутствуют);
* «сфера наружной рекламы» - 36%.
* «рынок социальных услуг» - 46% (при этом 40% респондентов считают, что организаций, представляющих данный рынок достаточно);

В то же время достаточным количеством организаций представлены следующие рынки:

* «рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 72%;
* «рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» - 70%;
* «рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации» - 70%;
* «рынок услуг связи» - 70%;
* «рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)» - 64%;
* «рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 64%;
* «рынок услуг дошкольного образования» - 60%;
* «рынок купли – продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» - 50%;
* «рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации» - 50%
* «рынок ремонта автотранспортных средств» - 48%;
* «рынок выполнения работ по благоустройству городской среды» - 42%;
* «рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 42%;
* «рынок легкой промышленности» - 38%.

Сложная ситуация сложилась на рынках, где в своем большинстве респонденты затруднились ответить:

* «рынок товарной аквакультуры» - 46%;
* «рынок переработки водных ресурсов» - 44%;
* «рынок добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» - 42%;
* «рынок семеноводства», «рынок вылова водных биоресурсов» - 40%;
* «рынок племенного животноводства» - 38%;
* «рынок производства кирпича» - 32%;
* «рынок производства бетона» - 30%.

Спорная ситуация сложилась на следующих рынках. Мнение респондентов касаемо «рынка услуг дополнительного образования детей» разделилось: 46% считают, что данных организаций мало, но в то же время 46% считают, что таких организаций достаточно.

Так же разделилось мнение и касаемо «рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства»: 38% считают, что данных организаций мало, но в то же время 38% считают, что таких организаций достаточно.

Согласно проведенному анкетированию, респонденты считают уровень цен неудовлетворительным или скорее неудовлетворительными на следующих рынках:

* «рынок добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» - 30% респондентов считают уровень цен неудовлетворительным;
* «рынок племенного животноводства», «рынок семеноводства», «рынок вылова водных биоресурсов», «рынок переработки водных биоресурсов», «рынок товарной аквакультуры», «рынок производства кирпича» - 28% респондентов считают уровень цен неудовлетворительным;
* «услуг жилищно-коммунального хозяйства» - 46% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 44% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «медицинских услуг», «рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)» - 40% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «архитектурно – строительного проектирования» - 38% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами», «рынок строительства» - 36% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «рынок купли – продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» - 34% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации», «рынок обработки древесины и производства изделий из дерева» - 32% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;
* «дорожной деятельности (за исключением проектирования)», «рынок производства бетона», «сфера наружной рекламы» - 30% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным;

Скорее удовлетворительным считают уровень цен товаров и услуг на рынках:

* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 44%; «дополнительного образования детей», «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 42%;
* «рынок услуг дошкольного образования», «среднего профессионального образования», «социальных услуг» - 40%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации», «легкой промышленности» - 36%;
* «рынок ремонта автотранспортных средств», «услуг связи» - 34%;
* «услуг детского отдыха и оздоровления», «выполнения работ по благоустройству городской среды» - 32%;

Большинство потребителей скорее удовлетворены качеством товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (56%);
* оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (54%);
* услуг дошкольного образования (48%);
* рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации (48%);
* рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (46%);
* купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (46%);
* дорожной деятельности (за исключением проектирования) (32%);
* услуг связи (46%);
* услуг среднего профессионального образования (44%);
* услуг дополнительного образования детей (44%);
* выполнения работ по благоустройству городской среды (44%);
* оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (44%);
* легкой промышленности (44%);
* обработки древесины и производства изделий из дерева (44%);
* сферы наружной рекламы (44%);
* социальных услуг (42%);
* ремонта автотранспортных средств (42%);
* производства кирпича (38%);
* услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (34%);
* производства бетона (34%);
* добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения (32%);
* услуг детского отдыха и оздоровления (30%);
* племенного животноводства (32%);
* семеноводства (30%);
* переработки водных биоресурсов (30%);
* товарной аквакультуры (30%).

Большинство потребителей неудовлетворены или скорее не удовлетворены качеством товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* медицинских услуг (32% не удовлетворены);
* услуг по сбору и транспортированию ТКО (32% не удовлетворены);
* услуг жилищно-коммунального хозяйства (40% скорее удовлетворены);
* рынок строительства (26% скорее удовлетворены).

Большинство потребителей затруднились ответить по качеству товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* архитектурно-строительного проектирования;
* вылова водных биоресурсов.

Большинство потребителей скорее удовлетворены возможностью выбора товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (50%);
* оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (48%);
* услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (44%);
* рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (44%);
* рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации (42%);
* легкой промышленности (42%);
* социальных услуг (40%);
* оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (40%);
* услуг дошкольного образования (38%);
* услуг дополнительного образования детей (38%);
* выполнения работ по благоустройству городской среды (38%);
* купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (38%);
* услуг связи (38%);
* добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения (38%);
* сферы наружной рекламы (38%);
* производства кирпича (36%);
* ремонта автотранспортных средств (36%);
* семеноводства (34%);
* обработки древесины и производства изделий из дерева (34%);
* переработки водных биоресурсов (32%);
* товарной аквакультуры (32%);
* производства бетона (32%);
* племенного животноводства (30%);
* вылова водных биоресурсов (28%).

Большинство потребителей скорее не удовлетворены возможностью выбора товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* медицинских услуг (40%);
* услуг среднего профессионального образования (36%);
* услуг по сбору и транспортированию ТКО (34%);
* архитектурно-строительного проектирования (34%);
* рынок строительства (32%);
* услуг детского отдыха и оздоровления (28%).

Мнение респондентов разделилось касаемо следующих рынков:

* дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 34% респондентов скорее удовлетворены ассортиментом, в то время как 34% респондентов скорее не удовлетворены ассортиментом;
* услуг жилищно-коммунального хозяйства – 30% респондентов скорее удовлетворены ассортиментом, в то время как 30% респондентов скорее не удовлетворены ассортиментом.

По мнению респондентов, слабо развита конкуренция на рынке жилищно-коммунального хозяйства, что негативно сказывается на качестве услуг (34% респондентов).

По мнению большинства респондентов цены в Ивановской области выше по сравнению с другими регионами, на услуги жилищно-коммунального хозяйства – 48% респондентов (Рис.3).

**Рис. 3. Оценка потребителями уровня цен**

**конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

В целом потребители считают, что количество организаций на рынках Фурмановского муниципального района осталось неизменным. Качество товаров и услуг, а так же ассортимент, по мнению большинства респондентов, остались на прежнем уровне. Также большинство респондентов отметили рост цен на товары и услуги всех анализируемых рынков в районе.

Среди опрошенных большинство за последние три года не обращались за защитой своих прав как потребитель из-за некачественных товаров и услуг, за исключением нескольких респондентов. Сводные данные по этой проблематике представлены ниже.

**Рис. 4. Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорные органы по данной проблематике**

**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 83 респондента.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов и потребителей 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 рисунке 5 и рисунке 6 соответственно.

В целом, большинство респондентов среди субъектов предпринимательства оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе как удовлетворительное (показатель во все случаях превышает 60%). Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также присутствует.

**Рис.5. Оценка субъектами предпринимательской деятельности качества информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Большинство респондентов среди потребителей оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также присутствует.

**Рис.5. Оценка потребителями качества информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

**Мониторинг деятельности субъектов естественных монополий на территории Фурмановского муниципального района**

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 33 респондент.

Мониторинг осуществлялся на основании следующих критериев:

* оценка сроков получения услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе;
* оценка сложности (количество) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе;
* оценка стоимости услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе.

*Оценка сроков получения услуг субъектов естественных*

*монополий в Фурмановском муниципальном районе*

*Таблица 2*

**Сроки получения доступа услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сроки получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительного** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 55% | 33% |  |  | 12% |
| Водоочистка | 52% | 33% |  |  | 15% |
| Газоснабжение | 49% | 30% | 6% |  | 15% |
| Электроснабжение | 58% | 27% | 3% |  | 12% |
| Теплоснабжение | 49% | 33% | 6% |  | 12% |
| Телефонная связь | 67% | 27% |  |  | 6% |

По итогам проведенного анкетирования в отношении сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе большинство респондентов считают удовлетворительными сроки получения доступа к следующим услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе.

*Оценка сложности (количество) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе*

*Таблица 3*

 **Оценка сложности (количество) процедур подключения услуг**

**субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сроки получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 33% | 46% | 9% | 3% | 9% |
| Водоочистка | 33% | 39% | 15% |  |  |
| Газоснабжение | 30% | 39% | 18% | 3% |  |
| Электроснабжение | 45% | 45% |  |  |  |
| Теплоснабжение | 30% | 45% | 15% |  |  |
| Телефонная связь | 55% | 36% | 3% |  |  |

По итогам проведенного анкетирования в отношении сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе большинство респондентов считают удовлетворительной сложность (количество) процедур подключения следующим услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе.

*Оценка стоимости услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе*

*Таблица 4*

**Стоимость подключения услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сроки получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 27% | 45% | 12% |  | 15% |
| Водоочистка | 27% | 42% | 12% |  | 18% |
| Газоснабжение | 21% | 42% | 18% | 6% | 12% |
| Электроснабжение | 27% | 42% | 15% | 3% | 12% |
| Теплоснабжение | 21% | 39% | 21% | 3% | 15% |
| Телефонная связь | 42% | 39% | 9% |  | 9% |

По итогам проведенного анкетирования большинство респондентов оценили стоимость услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе как удовлетворительную или скорее удовлетворительную.

Как видно из рисунка 6, население в своем большинстве оценивает качество услуг естественных монополий в районе как удовлетворительную.

 **Рис.6. Оценка потребителями качества услуг естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе**

Среди проблем, с которыми столкнулись респонденты при взаимодействии с субъектами естественных монополий, выделяются следующие:

* Навязывание дополнительных услуг – 26%;
* Взимание дополнительной платы – 22%;
* Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур – 4%;
* Затруднились ответить – 18%.

Также необходимо отметить, что 24% респондентов не сталкивались с подобными проблемами.

**Ежегодный мониторинг доступности финансовых услуг и удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг**

По результатам опроса, потребители редко пользуются услугами финансовых организаций, что отражено на рисунке ниже.

**Рис.7. Оценка частоты использования услуг финансовых организаций потребителями в Фурмановском муниципальном районе**

По анализу наиболее востребованных финансовых продуктов, результаты разделились следующим образом:

*Таблица 5*

|  |  |
| --- | --- |
| **Наиболее популярные выборы респондентов** | **Доля респондентов** |
| Имеющийся финансовый продукт (вклады) |
| Банковский вклад | 30% |
| Причина отсутствия финансовых продуктов |
| Недостаточно свободных денег | 64% |
| Имеющийся финансовый продукт (заёмы) |
| Кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | 36% |
| Причина отсутствия финансовых продуктов |
| Не люблю кредиты/не хочу жить в долг | 26% |
| Нет необходимости в заемных средствах | 16% |
| Процентная ставка слишком высокая | 14% |
| Имеющиеся страховые продукты |
| Другое обязательное страхование, кроме медицинского | 20% |
| Добровольное страхование жизни | 16% |
| Причина отсутствия страховых продуктов |
| Не вижу смысла в страховании | 26% |

По типу дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев ответы респондентов разделились следующим образом:

* Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука – пользовались 36%;
* Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона – пользовались 44%;
* Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения – пользовались 78%;
* Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – пользовались 38%.

Таким образом, самый востребованный сервис для дистанционного доступа к банковскому счету – это специализированное мобильное приложение. При этом, из тех респондентов, которые за последние 12 месяцев не пользовались дистанционным доступом к банковскому счету, большинство отметило причину «я не уверен в безопасности интернет сервисов» - 8 опрошенных из 14.

Анализ наличия платежных карт:

**Рис.8. Наличие платежных карт у потребителей финансовых услуг в Фурмановском муниципальном районе**

Таким образом, зарплатная карта имеется у большинства опрошенных (80%), а кредитная карта – наименее востребована среди опрошенных, 72% респондентов не пользовались данной картой в течение последних 12 месяцев.

По удовлетворению работой финансовых организаций большинство респондентов высказалось, что скорее удовлетворены работой банков (64%), с остальными финансовыми организациями респонденты в своем большинстве не сталкивались. Доверяют банкам 60% опрошенных.

*Таблица 6*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество и удобство расположения банковских отделений** | **Качество дистанционного банковского обслуживания** | **Выбор различных банков для получения необходимых услуг** |
| Полностью удовлетворен | 16% | 26% | 16% |
| Скорее удовлетворен | 66% | 54% | 58% |
| Скорее не удовлетворен | 12% | 6% | 12% |
| Полностью не удовлетворен | 4% | 4% | - |

Большинство респондентов также скорее удовлетворены качество интернет-связи и качеством мобильной связи (42% и 50% соответственно).

Каналы обслуживания большинство респондентов определило как «легко доступные», которыми они могут быстро воспользоваться.

**Рис.9. Барьеры в использовании финансовых услуг**

Таким образом, у большинства опрошенных нет барьеров в использовании финансовыми услугами (34%).