

УДК 340

**БОЛЬШАКОВ СЕРГЕЙ НИКОЛАЕВИЧ**

д.полит.н., профессор Ленинградского государственного  
университета имени А.С. Пушкина,  
e-mail: s.bolshakov@lengu.ru

**ГРИГОРЬЕВ АЛЕКСАНДР НИКОЛАЕВИЧ**

к.с/х.н., доцент кафедры экономики и финансов,  
Филиал РАНХиГС в г.Великий Новгород  
e-mail: gap@povreg.ru

**ПРИТУЛА ОКСАНА ДМИТРИЕВНА**

к.э.н., доцент, заведующий кафедрой экономики и финансов  
Филиал РАНХиГС в г.Великий Новгород,  
e-mail: pritula.ok@gmail.com

**ШУТОВ РОМАН АЛЕКСАНДРОВИЧ**

магистр программы «Государственное и муниципальное управление»  
Ленинградский государственный университет имени А.И.Пушкина,  
e-mail: shutov.ra@yandex.ru

DOI:10.26726/1812-7096-2021-3-108-122

## МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕГИОНА

**Аннотация.** *Целью работы* является выявление проблем повышения конкурентоспособности финансовых организаций региона и направлений их разрешения, оценка удовлетворенности потребителей финансовых услуг региона. **Методологической основой исследования** являются методы социологического исследования социально-экономических явлений и процессов. **Результаты.** В статье выявлен уровень доступности выборов финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность в Ленинградской области, выявлена активность потребителей финансовых услуг и продуктов за последние 12 месяцев. В статье проведен анализ использования тех или иных видов финансовых услуг, использованных потребителями за последние 12 месяцев. Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей финансовых услуг позволили выявить комплекс причин отсутствия интереса и мотивации потребителей предоставляемых финансовых услуг. Мониторинг удовлетворенности потребителей финансовых продуктов и услуг позволил оценить доступность банковской инфраструктуры региона, количества оказываемых услуг. Результаты исследования позволили сделать вывод о среднем уровне стоимости финансовых услуг для потребителя, о высоком первичном насыщении финансового рынка соответствующими видами услуг, высоком уровне охвата населения региона цифровыми услугами. Исследования позволяют говорить о том, что в 2020 г. для жителей региона ценовой барьер не играл определяющей роли при выборе депозитных продуктов, текущего счета. При этом более половины респондентов отмечают высокую стоимость кредитной услуги банковских организаций. Также исследование позволяет сделать вывод о том, что среди регионов Северо-западного федерального округа по показателю количества платежных карт, выданных на территории региона, и количества операций с их использованием, совершенных на территории России и за ее пределами Ленинградская область располагается на 2-м месте по количеству карт, превышая аналогичные показатели других регионов СЗФО: Калининградской области, Вологодской области, Республике Коми и т.д. Проведенный мониторинг позволяет сделать вывод о том, что респонден-

ты в значительной степени удовлетворены оказанием платежных услуг банками, в значительной степени высокая удовлетворенность отмечается среди следующих услуг: открытие вкладов, получение кредита, услуги в части денежных переводов онлайн, получение микрозайма, интернет-банкинг для дистанционного доступа к банковским счетам.

**Область применения результатов.** Результаты исследования могут применяться при обосновании и разработке региональной стратегии развития рынка финансовых услуг региона, повышения качества оказываемых потребителям услуг в сфере кредитования населения. **Выводы.** Сформировавшиеся инфраструктурные условия видятся недостаточными для развития всего спектра финансовых услуг населению, необходимы более активные усилия ведущих финансовых организаций по стимулированию спроса на цифровые услуги в финансовой сфере.

**Ключевые слова:** финансовый рынок, финансовые услуги, потребители, удовлетворенность населения.

---

**BOLSHAKOV SERGEY NIKOLAEVICH**

*Dr.Sc. of Polit., Professor of the Leningrad State University named after A. S. Pushkin,  
e-mail: s.bolshakov@lengu.ru*

**GRIGORIEV ALEXANDER NIKOLAEVICH**

*Ph. D. in Agricultural Sciences, Associate Professor of the Department of Economics and Finance, RANEPА branch in Veliky Novgorod,  
e-mail: gan@novreg.ru*

**PRITULA OKSANA DMITRIEVNA**

*Ph. D. in Economics, Associate Professor, Head of the Department of Economics and Finance RANEPА branch in Veliky Novgorod,  
e-mail: pritula.ok@gmail.com*

**SHUTOV ROMAN ALEKSANDROVICH**

*Master of the program "State and Municipal Management"  
Leningrad State University named after A. I. Pushkin,  
e-mail: shutov.ra@yandex.ru*

## MONITORING OF POPULATION SATISFACTION COMPETITIVENESS OF FINANCIAL ORGANIZATIONS IN THE REGION

**Abstract.** *The purpose* of the work is to identify the problems of increasing the competitiveness of financial organizations in the region and the ways to solve them, to assess the satisfaction of consumers of financial services in the region. **The methodological** basis of the research is the methods of sociological research of socio-economic phenomena and processes. **Results.** The article reveals the level of accessibility of elections of financial organizations operating in the Leningrad region, reveals the activity of consumers of financial services and products over the past 12 months. The article analyzes the use of various types of financial services used by consumers over the past 12 months. The results of monitoring the satisfaction of consumers of financial services allowed us to identify a set of reasons for the lack of interest and motivation of consumers of financial services provided. Monitoring of consumer satisfaction with financial products and services made it possible to assess the availability of the region's banking infrastructure and the number of services provided. The results of the study allowed us to conclude about the average level of the cost of financial services for the consumer, about the high primary saturation of the financial market with the relevant types of services, and the high level of coverage of the region's population with digital services. The research suggests that in 2020, for the residents of the region, the price barrier did not play a decisive role in the choice of deposit products, the current account. At the same time, more than half of the respondents note the high cost of credit services provided by banking organizations. The study also allows us to conclude that among the regions of the North-Western Federal District, in terms of the number of payment cards issued on the territory of the region, and the number of transactions with their use made on the territory of Russia and abroad, the Leningrad Region is on the 2nd place in terms of the number of cards,

*exceeding similar indicators of other regions of the North-Western Federal District: the Kalinin-grad Region, the Vologda Region, the Komi Republic, etc. The conducted monitoring allows us to conclude that the respondents are largely satisfied with the provision of payment services by banks, to a large extent, high satisfaction is noted among the following services: opening deposits, obtaining a loan, services in terms of online money transfers, obtaining a microloan, Internet banking for remote access to bank accounts. **The scope of the results.** The results of the study can be used in the justification and development of a regional strategy for the development of the financial services market in the region, improving the quality of services provided to consumers in the field of lending to the population. **Conclusions.** The existing infrastructure conditions are seen as insufficient for the development of the entire range of financial services to the population, and more active efforts are needed by leading financial organizations to stimulate demand for digital services in the financial sector.*

**Keywords:** financial market, financial services, consumers, population satisfaction.

Актуальность исследования вызвана процессами цифровизации, направленными на расширение спектра финансовых услуг, предоставляемых банковскими и финансовыми организациями населению. Большинство банковских организаций активно расширяют услуги экосреды банка, превращаясь в мультиинтегрированные организации. Граждане становятся все более компетентными в сфере получения услуги, более требовательными к качеству оказываемых финансовыми организациями услуг. В данном контексте представляется важным на регулярной основе проводить соответствующую оценку удовлетворенности граждан получаемыми услугами, качеством, количеством финансовых услуг [1]. Проводимый авторами статьи мониторинг конкурентоспособности финансовых организацией региона (Ленинградской области) позволяет выявить преимущества тех или иных видов банковских услуг, проанализировать спектр доступности выбора финансовых организаций, динамику активности потребителей в использовании тех или иных видов услуг.

В последнее время все больше авторов уделяют внимание не только проблемам конкурентоспособности современных рынков [2], но и необходимости анализа его динамики, оценки качества роста финансовых рынков [3]. Некоторые исследователи уделяют внимание разработке новых методов и форм оценки финансового потенциала банковских организаций, необходимости учета рисков финансовых организаций в условиях экономической нестабильности и турбулентности [4,5]. Часть исследователей закономерно ставит вопросы о роли государственных органов регулирования в развитии финансовой инфраструктуры, ее роли в стимулировании развития социально-экономических процессов [6].

Важное значение имеет оценка потребителями оказываемых услуг, все больше проводится исследований в сфере оценок государственных и муниципальных услуг в условиях маркетинга государственной политики, использования и имплементации подходов и приемов бизнес-менеджмента в системе государственного и муниципального управления [8]. Исследователи справедливо отмечают, важность использования подходов менеджмента в оценке количества и качества государственных услуг, данный методологический посыл объективно перешел в государственную сферу из оценки потребителями услуг, их конкурентоспособности в бизнес-сфере [7]. Традиционно в финансовой сфере постоянно ведут мониторинг банковских услуг, анализируют проблемы обратной связи с потребителями, формируют стратегические приоритеты развития банковских и финансовых организаций [9].

Большое значение для потребителя имеют показатели надежности банковских организаций, стабильности функционирования банковских организаций [13]. Расширение спектра информационных технологий, переход в цифровую экономику стимулирует банковские организации к расширению спектра цифровых услуг, все больше исследователей отмечают рост востребованности цифровых банковских продуктов, рост удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами подобного рода [12].

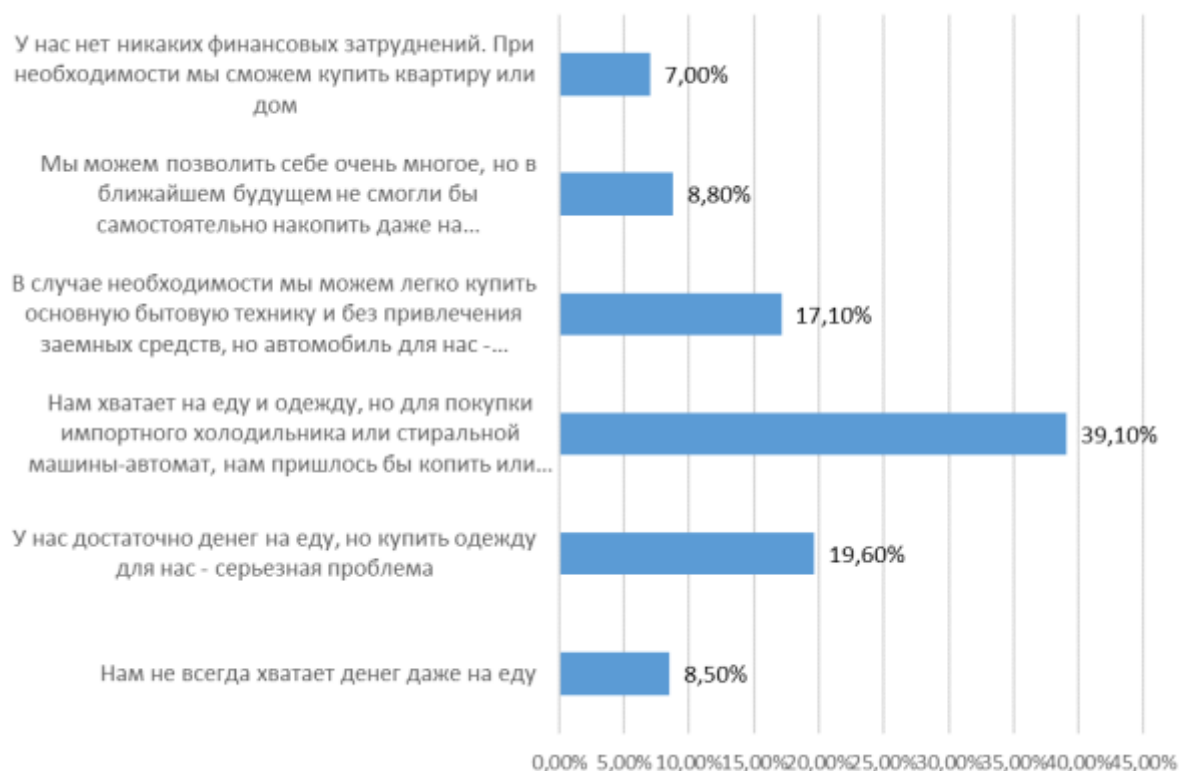
В таком контексте особое значение приобретают факторы оценки количества, качества финансовых услуг, востребованности отдельных видов финансовых услуг, оказываемых населению [18].

Проведенное исследование позволяет не только очертить круг проблем востребованности

услуг финансовых и банковских организаций, но и выявить удовлетворенность потребителей услуг, проанализировать причины дифференциации мотивов поведения потребителей финансовых услуг.

Социальный портрет респондентов Ленинградской области представлен в основном работающим контингентом – 74% ответили на вопрос анкеты «работаю», 26,3% – учусь (студент), среди пенсионеров – 2,5% опрошенных, безработные 2,5%, домохозяйки – 3,4%, предприниматели – 2,5%.

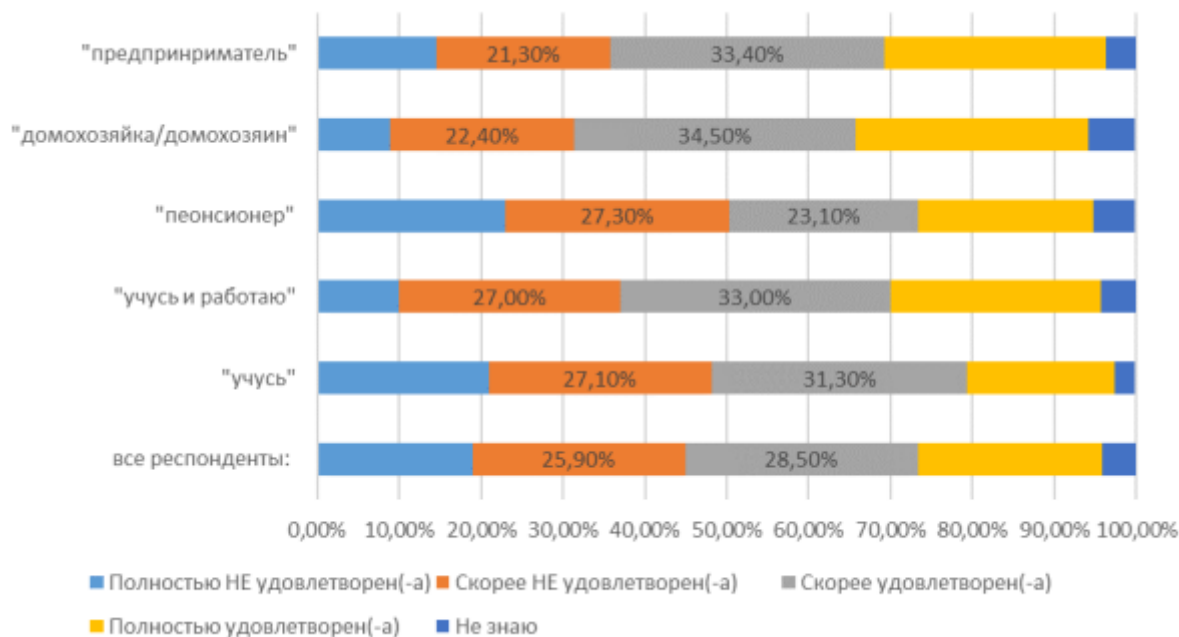
Четверть опрошенных отметили семейную позицию наличием 1 ребенка (28,5%), четверть семей среди респондентов с двумя детьми – 26,3%, отсутствие детей – 39,6% и 6,1% респондентов отметили позицию «наличие 3 и более детей».



**Рис. 1.** Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? Ленинградская область, 2020, N=445

Анализ материального положения семей позволяет говорить о напряженном материальном положении обследованных респондентов региона (см. рис. 1), что подтверждается следующими данными: порядка 40% опрошенных говорят о том, что их дохода хватает только на еду и машину (39,1%), при этом им не приходится говорить о дорогостоящей покупке холодильника или стиральной машины-автомат, для чего по мнению респондентов им бы пришлось брать в банке соответствующий потребительский кредит или занимать деньги у друзей или родственников; порядка каждого пятого респондента (19,1%) говорят о материальном достатке, о том что в семье хватает денег на еду, но купить одежду – серьезная проблема; 17,1% – в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль – непозволительная роскошь; 8,8% – мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру; 8,5% – нам не всегда хватает денег даже на еду.

Результаты интерпретаций позиций респондентов позволяют говорить о преобладании положительных позиций респондентов. При оценке уровня доступности выбором финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность в Ленинградской области (рис. 2), всеми респондентами 45% «не удовлетворены», «скорее не удовлетворены» (сумма позиций), поло-



**Рис.2.** Оцените пожалуйста уровень доступности выбора финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность в Ленинградской области, Ленинградская область, 2020, N=445

Проанализируем уровень доступности выбора финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность в Ленинградской области, среды выделенных социальных групп:

Группа обучающихся («учусь»): 49% «не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» (сумма позиций), такая же половина респондентов 49% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» уровнем доступности выбора финансовых организаций.

Группа респондентов, совмещающих учебу с работой («учусь и работаю»), более положительно относится к уровню доступности финансовых организаций, так, 58% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» уровнем доступности выбора финансовых организаций, и 37% «не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» (сумма позиций).

Группа респондентов «пенсионер» в части оценки уровня доступности финансовых организаций немного более скептически оценивает данный показатель, так, 50% респондентов «не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» (сумма позиций), 43% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» уровнем доступности выбора финансовых организаций.

Группа респондентов «домохозяйка/домохозяин» более положительно относится к уровню доступности финансовых организаций, так, 62% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» уровнем доступности выбора финансовых организаций, и 31% «не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» (сумма позиций).

Группа респондентов представителей бизнеса, относящих себя к группе «предприниматель» положительно относится к уровню доступности финансовых организаций, так, 59% «полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены» уровнем доступности выбора финансовых организаций, и 36% «не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» (сумма позиций).

Ответ на позицию «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» (рис. 3 и табл. 1) в вопросе «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?» позволяет говорить о том, что каждый десятый респондент пользуется банковским вкладом – 11,60%, есть договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе – 8,4%, инвестиционное страхование жизни – 8,5%.

Каждый четвертый респондент говорит о наличии банковского вклада – 24,2%, практически каждый десятый респондент (по 8,5% соответственно) отмечает наличие договора на раз-



**Рис.3.** Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта), Ленинградская область, 2020, N=445

Таблица 1

**Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались?** (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта),

Продукт	Не использовался за последние 12 месяцев	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев
Банковский вклад	64%	24,20%	11,60%
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	84,40%	8,50%	6,90%
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	83,20%	8,50%	7,60%
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	86,90%	4,70%	8,40%
Индивидуальный инвестиционный счет	88,00%	4,70%	6,90%
Инвестиционное страхование жизни	86,20%	7,50%	8,50%
Брокерский счет	88,90%	4,70%	6,50%
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	88,90%	4,70%	6,00%

Таким образом, интерпретация ответов респондентов на вопрос о причине отсутствия этих продуктов позволяет выделить следующие ответы (см. рис. 4): у меня недостаточно свободных денег – 53,50%; данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи – 15,80%; я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства – 15,50%.

Незначительная часть респондентов отмечает следующие причины: использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) – 5,40%; предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процент-



Рис. 4. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных продуктов, отметьте позицию, которая максимально точно описывает причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы),

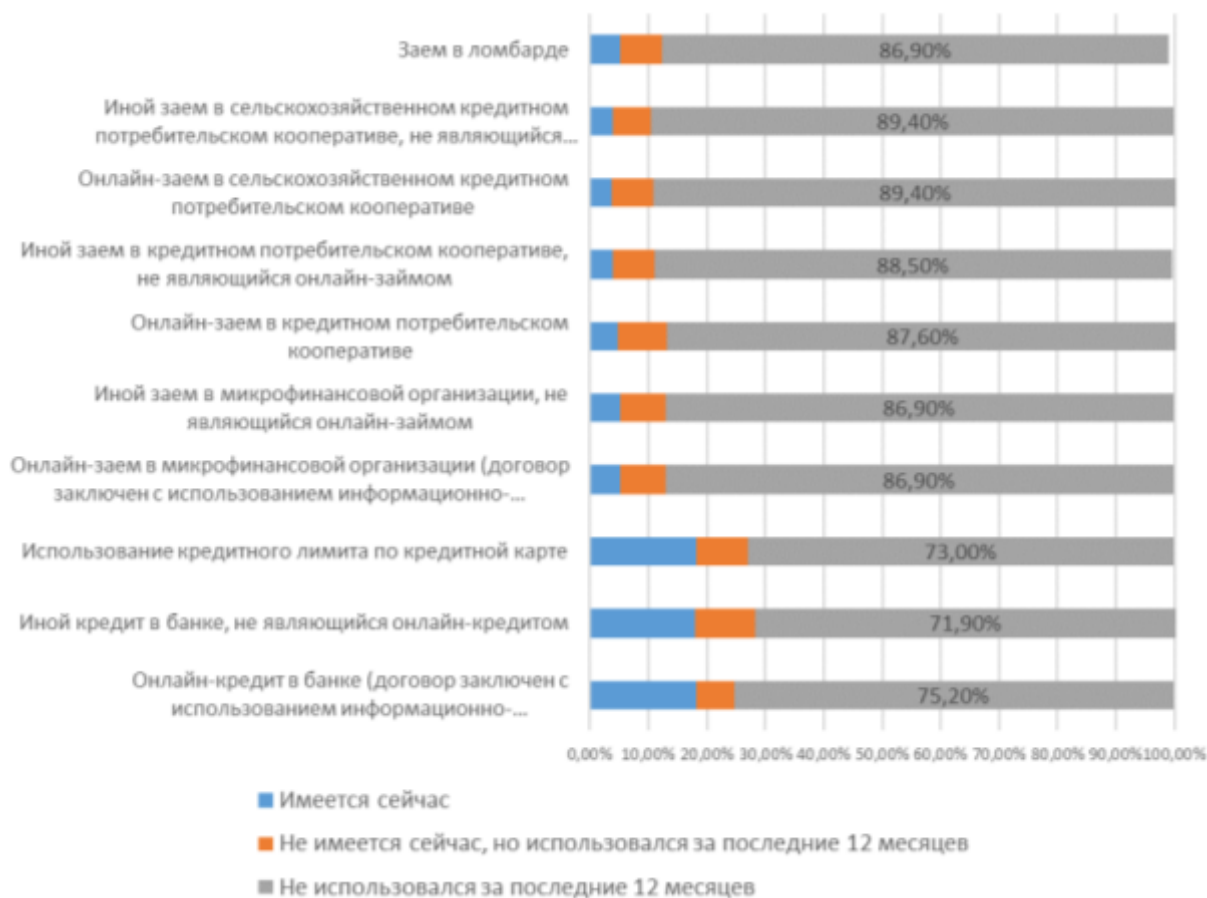


Рис.5. Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого)

Результаты опроса респондентов Ленинградской области позволяют говорить о том, что подавляющее количество опрошенных не пользовались финансовыми услугами за последние 12 месяцев (рис. 5). Часть респондентов не пользовались онлайн-кредитом в банке – 75,20% респондентов, иным кредитом в банке, не являющийся онлайн-кредитом, также не пользовались большинство опрошенных – 71,90%, не использовали кредитный лимит по кредитной карте 73,00%.

Также большая часть респондентов Ленинградской области в последние 12 месяцев не использовали: онлайн-заем в микрофинансовой организации – 86,90%, онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе – 87,60%, онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном по-



**Рис. 6.** Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.3 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы), Ленинградская область, 2020, N=296

Респонденты в большей части относятся к банковским организациям и оказываемым услугам либо с недоверием (см. рис. 6), либо предпочитают не пользоваться оказываемыми банковскими и финансовыми услугами; половина респондентов Ленинградской области (47,3%) «не любят кредиты/займы/не хочу жить в долг», 17,9% – говорят об отсутствии необходимости в заемных средствах, для 15,50% респондентов процентная ставка слишком высокая, 15,2% не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать их денежные средства, для каждого десятого респондента (9,2%) кредит/заем оформлен на других членов семьи. 6,4% опрошенных не уверены в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций, 5,4% респондентов Ленинградской области не обладают навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа).

Далее в процессе мониторинга анализировался уровень удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций, осуществляющих деятельность в регионе (рис. 7, табл. 2).

Уровень удовлетворенности населения работой различных типов финансовых организаций, осуществляющих деятельность в Ленинградской области, характеризуется совокупностью



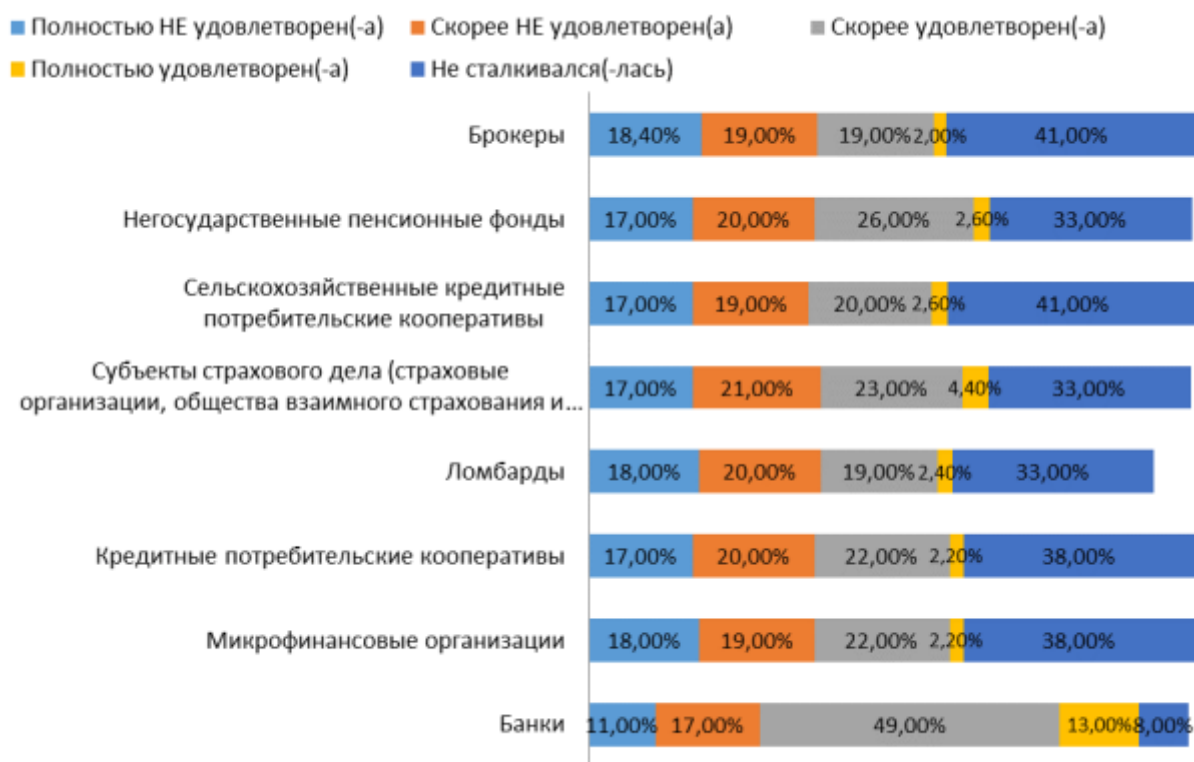


Рис. 7. Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите, Ленинградская область, 2020, N=445

В целом по всем группам респондентов отмечают достаточно высокая удовлетворенность работой/сервисом следующих финансовых организаций.

Высокие оценки в части «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» получили следующие финансовые организации: банки – 62% респондентов, микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы по 24,2% удовлетворительных оценок, ломбарды – 21,4%, субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) – 27,4%, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – 22,6%, негосударственные пенсионные фонды – 28,6% респондентов.

Отрицательные оценки в части неудовлетворенности работой получили следующие финансовые организации: каждый третий респондент неудовлетворен банковскими организациями – 29%, но в большей степени негативные оценки в диапазоне от 37–38% получили большинство организаций финансового рынка (микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, субъекты страхового дела, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, негосударственные пенсионные фонды).

Часть респондентов не сталкивались с деятельностью финансовых организаций: микрофинансовые организации – 38% респондентов, кредитные потребительские кооперативы – 38%, ломбарды – 33%, субъекты страхового дела – 33%, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – 41%, негосударственные пенсионные фонды – 33% респондентов, брокеры – 41% респондентов.

Результаты мониторинга показали, что для пользователей банковских, финансовых услуг имеют значение такие факторы, как скорость оказания услуги, легкость доступа к услуге, недорогое обслуживание. Поскольку большинство граждан широко используют цифровые платформы для получения услуги, то качество услуги в основном оценивается с позиции каналов взаимодействия с финансовыми организациями.

Кассы в отделениях банков также получили самые высокие оценки по легкости доступа

(76,7%) и приемлемой стоимости услуг (69,8%), однако они проиграли лидерские позиции по скорости оказания услуги (59,3% согласились с тем, что могут воспользоваться данной услугой быстро или скорее быстро).

Таблица 2

Организации	Полностью НЕ удовлетворен (-а)	Скорее НЕ удовлетворен (а)	Скорее удовлетворен (-а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
Банки	11,00	17,00	49,00	13,00	8,00
Микрофинансовые организации	18,00	19,00	22,00	2,20	38,00
Кредитные потребительские кооперативы	17,00	20,00	22,00	2,20	38,00
Ломбарды	18,00	20,00	19,00	2,40	33,00
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	17,00	21,00	23,00	4,40	33,00
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	17,00	19,00	20,00	2,60	41,00
Негосударственные пенсионные фонды	17,00	26,00	20,00	2,60	33,00
Брокеры	18,40	19,00	19,00	2,00	41,00

Анализируя полученные данные от респондентов относительно оценки удовлетворенности продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании, определенно наблюдается положительная динамика; наиболее положительные оценки (сумма позиций «скорее удовлетворен и полностью удовлетворен») отмечается по следующим позициям: расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные – 60% респондентов, переводы и платежи – 61% респондентов, кредиты – 44% респондентов.

Удовлетворенность в части оценки удовлетворенности продуктами/услугами микрофинансовых организаций отличается следующим: большая часть респондентов не сталкивались с данными организациями и их услугами (от 39% до 41% по видам услуг). 37% респондентов не удовлетворены займами в микрофинансовых организациях, 38% респондентов не удовлетворены услугой размещения средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах.

Удовлетворенность в части оценки удовлетворенности продуктами/услугами кредитных потребительских кооперативов отличается следующим – большая часть респондентов не сталкивались с данными организациями и их услугами (41%). Большая часть респондентов не удовлетворена оказываемыми услугами: займы в кредитных потребительских кооперативах – 37% респондентов, размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах – 38%.

Большая часть опрошенных жителей Ленинградской области – 40% не сталкивались с услугами ломбардов, 39% не удовлетворены и скорее не удовлетворены услугами ломбардов, только 20% опрошенных скорее удовлетворены услугами ломбардов.

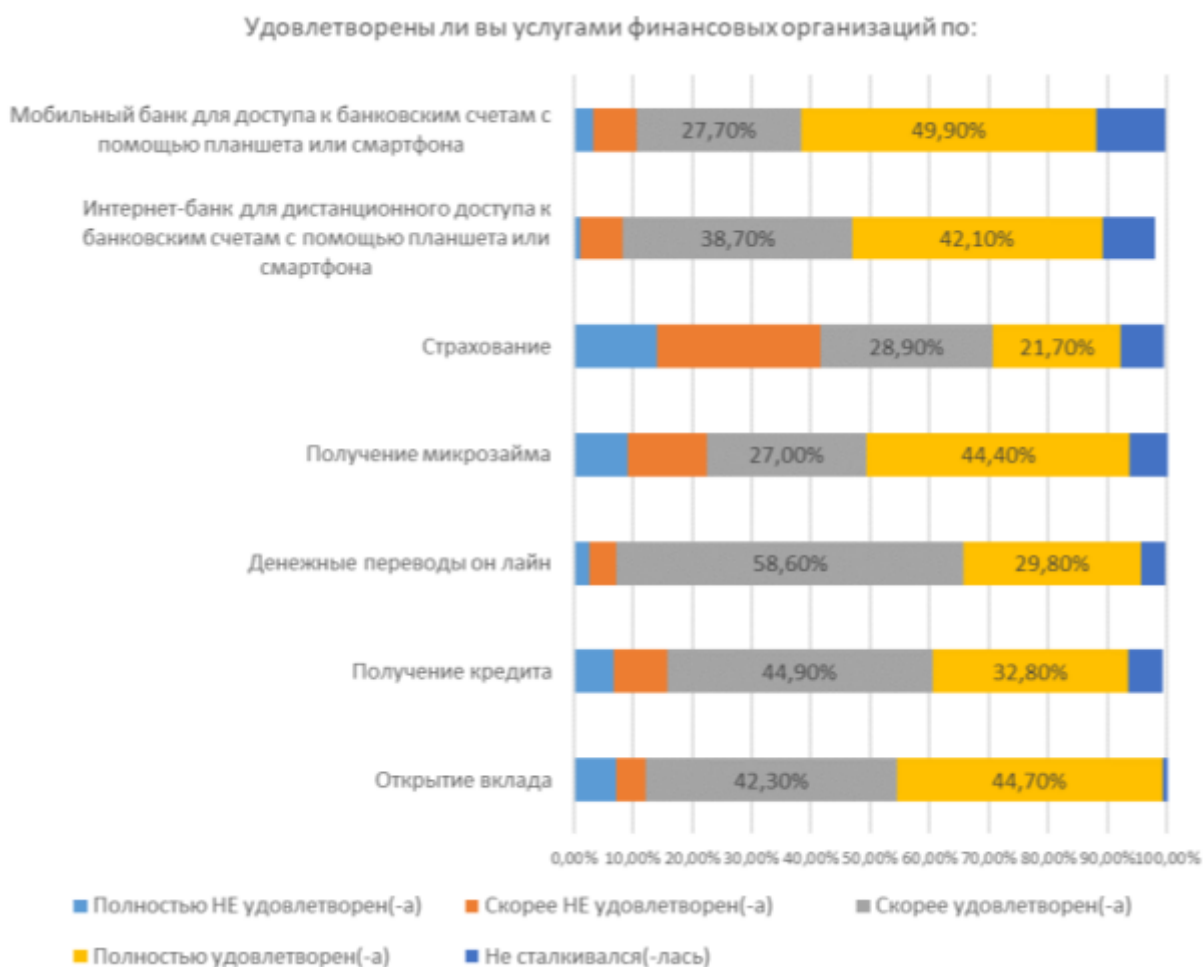
С услугами по страхованию и финансовыми услугами субъектов страхового дела респонденты сталкивались, но оценки достаточно дифференцированы: по 20% опрошенных «скорее не удовлетворены» и «скорее удовлетворены» услугой по добровольному страхованию жизни; 21% респондентов «скорее не удовлетворены» обязательным медицинским страхованием, 28% «скорее удовлетворены» данной услугой.

В меньшей степени опрошенные сталкивались с услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов: 41% опрошенных не сталкивались с предлагаемыми услугами данных организаций. 39% «полностью не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов. Оценивая

услугу по размещению средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах, 39% респондентов «полностью не удовлетворены» и «скорее не удовлетворены» данным видом услуг. Только 18,6% респондентов положительно оценили услугу по размещению средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах.

Услуга по обязательному пенсионному страхованию в негосударственных пенсионных фондах оценивается респондентами следующим образом: 16% «полностью не удовлетворены», 23% «скорее не удовлетворены», 20% «скорее удовлетворены», 5% «полностью не удовлетворены» данной финансовой услугой.

Услуга по негосударственному пенсионному обеспечению в негосударственных пенсионных фондах оценивается респондентами следующим образом: 16% «полностью не удовлетворены», 22% «скорее не удовлетворены», 20% «скорее удовлетворены», 4% «полностью не удо-



**Рис. 8.** Удовлетворенность потребителей платежными услугами финансовых организаций Ленинградской области в %, Ленинградская область, 2020, N=445

Анализ позиций респондентов показывает достаточно высокий уровень удовлетворенности позиций респондентов в части оказания платежных услуг финансовыми организациями Ленинградской области (это ПАО «Сбербанк», «ВТБ», «АО «Почта Банк»», АО «Альфа Банк» и др.). Респонденты в целом удовлетворены предлагаемыми услугами банков и финансовых организаций в части открытия вкладов – 86%, получения кредита – 77% респондентов, и в части денежных переводов онлайн – 87%, получения микрозайма – 73% респондентов, интернет-банкинга для дистанционного доступа к банковским счетам – 80% респондентов. Данные анализа показывают незначительный рост отрицательной динамики спроса на такие услуги, как открытие вклада, что вызвано низким процентом по вкладам населения, получение микрозай-

ма – 24% респондентов, получение кредита.

Анализ позиций респондентов в части оценки услуг мобильного банка для доступа к банковским счетам с помощью планшета или смартфона демонстрирует высокую удовлетворенность – 76% (сумма позиций «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен»), 8% респондентов негативно оценивают данную услугу (сумма позиций «скорее не удовлетворен» и «полностью не удовлетворен»), 11% респондентов не выбрали данную услугу.

Проведенный анализ позволяет говорить о том, что по большей части респонденты в последние 12 месяцев не использовали большую часть банковских и страховых продуктов: банковский вклад – 64%, договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации – 84,40%, договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе – 83,20%, договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяй-



**Рис. 9.** Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта), Ленинградская область, 2020, N=445

Таким образом, респонденты фиксируют активность в использовании зарплатной карты (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 – 76,1%, расчетной (дебетовой) карты для получения пенсий и иных социальных выплат – 20,2%, иной расчетной (дебетовой) карты, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат – 18,20%. Каждый десятый респондент Ленинградской области (9,8%) отмечает, что не имеет сейчас, но использовал последние 12 месяцев кредитную карту.

Общие субъективные оценки навыков работы с личными финансами находятся на достаточно высоком уровне. Самые высокие оценки относительно распоряжения личными финансами ставят себе представители бизнеса, пенсионеры, работающие пенсионеры. Наименьшие средние оценки зарегистрированы у учащихся/студентов и безработных. Одновременно с

этим четверть опрошенных респондентов сообщили, что у них существует потребность в более глубоком изучении финансов, еще четверть затруднилось с ответом на этот вопрос. Чуть менее половины респондентов сообщили, что они не хотят обучаться финансам. Ситуация неоднородна в зависимости от типа занятости. Так, наиболее высокая потребность в изучении финансов наблюдается среди предпринимателей, полностью занятых граждан и временно не работающих. Однозначный отказ чаще дают частично занятые, работающие пенсионеры и учащиеся. Кроме того, ситуация с потребностями в финансовом обучении сильно зависит от района проживания респондента.

Субъективная оценка достаточности точек доступа к финансовым услугам подтверждается оценкой потребителей: при оценке инфраструктуры совершения финансовых операций участники исследования высказывались положительно – 85% довольны количеством точек доступа к финансовым услугам. Данные позволяют сделать вывод о высоком первичном насыщении, то есть найти хотя бы один канал получения финансовых услуг могут практически все категории населения.

Доступность стоимости финансовых услуг можно оценить как среднюю. Ценовой барьер не играет существенной роли при выборе депозитных продуктов, текущего счета, однако становится препятствием для доступа к кредитным продуктам (отмечает 57% населения).

Результаты анализа данных мониторинга по показателю «количество платежных карт, выданных на территории регионов СЗФО, и операций с их использованием, совершенных на территории России и за ее пределами» показывает, что Ленинградская область располагается на 2-м месте по количеству карт – 2 140 453, что на 131326 ед. больше, чем в Калининградской области, больше на 123622 ед., чем в Вологодской области, больше на 512977 ед., чем в Республике Коми, и т.д.

Анализ позиций респондентов в части оценки услуг по открытию вклада демонстрирует высокую удовлетворенность – 87% (сумма позиций «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен»). Анализ позиций респондентов в части оценки услуг по получению кредита демонстрирует высокую удовлетворенность – 77% (сумма позиций «скорее удовлетворен» и «полностью удовлетворен»).

Результаты социологического исследования позволяет говорить об имеющемся потенциале финансовых организаций. Большинство респондентов используют только самые необходимые услуги банковских и финансовых организаций. Большинство респондентов положительно оценивают такие стороны финансовых организаций в части платежных и финансовых услуг, как: качество – 82%, доступность – 88%, стоимость – 79%. Данные значения оказываются в русле значений данных показателей за 2019 г.

В целом по всем группам респондентов отмечается достаточно высокая удовлетворенность работой/сервисом следующих финансовых организаций. Высокие оценки в части «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» получили следующие финансовые организации: банки – 62% респондентов, микрофинансовые организации и кредитные потребительские кооперативы по 24,2% удовлетворительных оценок, ломбарды – 21,4%, субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) – 27,4%, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – 22,6%, негосударственные пенсионные фонды – 28,6% респондентов.

Каждый третий респондент Ленинградской области не сталкивался с деятельностью фи-

#### *Литература*

1. *As Bulging Client Data Heads for the Cloud, Law Firms Ready for a Storm, and More Discovery Woes from Web 2.0 // ABA Journal. April. 2011.*
2. *Kaminski, P., Robu, K. A best-practice model for bank compliance. January 2016. – URL : <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/a-best-practice-model-for-bank-compliance>.*
3. *Paessler, D. The importance of effectively monitoring a bank's IT infrastructure // Global banking and finance review. 16.01.2016.*
4. *Wesselink, B. Monitoring guidelines for semiformal financial institutions active in small enterprise finance // Enterprise and Cooperative Development Department // Poverty-oriented Banking : Working paper. No. 9.*
5. *Walle, Van de S. Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services / Ongaro, E. & Van Thiel, S. (eds.) // The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe. – London : Palgrave Macmillan, 2018. P. 227–241.*
6. *FCA, Strategic Review of Retail Banking Models // Progress Report June. 2018. – URL : [www.prr.gov.en](http://www.prr.gov.en)*

(дата посещения 12.03.2020).

7. Белинская, И. В. Перспективы «блокчейн» как механизма повышения эффективности государственного управления // Государственное управление : концепции и технологии в эпоху цифровизации : материалы Всероссийской научно-практической конференции ; под общ. ред. С.Н. Большакова. – СПб., 2019. С. 40–46.
8. Еремеев, С. Г., Вульфович, Р. М., Грибанова, Г. И., Большаков, С. Н., Большакова, Ю. М. Государственная политика и управление : учеб. пособие ; под ред. Г.И. Грибановой. – СПб., 2019. С. 304.
9. Информационное письмо от 28.11.2018 № ИН-01-59/69 «О продаже финансовых продуктов» размещено на сайте Банка России в разделе «Финансовые рынки / Регулирование финансовых рынков / Информационные письма».
10. Ким, О. Л. Вопрос об оценке эффективности органов местного самоуправления // Вестник факультета управления СПбГЭУ. 2017. № 1-1. С. 158–163.
11. Ким, О. Л. Цифровые технологии и ГИС в повышении качества управления регионом // Государственное управление : концепции и технологии в эпоху цифровизации : материалы Всероссийской научно-практической конференции ; под общ. ред. С.Н. Большакова. – СПб., 2019. С. 14–19.
12. Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России. – Москва : ЦБ РФ. 2017. С. 50. – URL : [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (дата посещения 16.03.2020).
13. Марков, А. А., Быстрянец, С. Б., Краснова, Г. В. Информационное общество. Информационная безопасность. Информационные войны : монография. – СПб., 2019.
14. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг – 2010 ; под ред. А.В. Клименко, С.М. Плаксина. – М. : ВШЭ, 2011.
15. Плаксин, С. М., Жулин, А. Б., Суворова, И. К. Мониторинг платности комплексных государственных и муниципальных услуг – 2009 г. – М. : ВШЭ, 2010.
16. Проектное управление социально-экономическим развитием Ленинградской области ; под общ. ред. д. полит. н., проф. А.А. Васецкого. – СПб. : ЛГУ имени А.С. Пушкина, 2020.
17. Сухинин, Д. В. Различия между мониторингом, оценкой и контролем в системе органов местного самоуправления / Д.В. Сухинин // Теория и практика государственного управления. 2013. Вып. 3(42). С. 301–308.
18. Финансовый мониторинг : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры ; под ред. Ю. А. Чиханчина, А. Г. Братко. – Москва : Юстицинформ, 2018. (Бакалавр и магистр. Академический курс).
19. Штрейс, Д. С., Притула, О. Д. Проектный менеджмент в обосновании внедрения бизнес-моделирования процессов управления затратами на качество // Вестник Новгородского филиала РАНХиГС. 2018. Т. 7. № 1-1 (9). С. 85–100.
20. URL : [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (date of visit 16.03.2020).

#### References:

1. As Bulging Client Data Heads for the Cloud, Law Firms Ready for a Storm, and More Discovery Woes from Web 2.0 // ABA Journal. April. 2011.
2. Kaminski, P., Robu, K. A best-practice model for bank compliance. January 2016. – URL : <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/a-best-practice-model-for-bank-compliance>.
3. Paessler, D. The importance of effectively monitoring a bank's it infrastructure // Global banking and finance review. 16.01.2016.
4. Wesselink, B. Monitoring guidelines for semiformal financial institutions active in small enterprise finance // Enterprise and Cooperative Development Department // Poverty-oriented Banking : Working paper. No. 9.
5. Walle, Van de S. Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services / Ongaro, E. & Van Thiel. S. (eds.) // The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe. – London : Palgrave Macmillan, 2018. P. 227–241.
6. FCA, Strategic Review of Retail Banking Models // Progress Report June. 2018. – URL : [www.prr.gov.en](http://www.prr.gov.en) (data poseshcheniya 12.03.2020).
7. Belinskaya, I. V. Perspektivy «blokchejn» kak mekhanizma povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo upravleniya // Gosudarstvennoe upravlenie : koncepcii i tekhnologii v epohu cifrovizacii : materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii ; pod obshch. red. S.N. Bol'shakova. – SPb., 2019. S. 40–46.
8. Eremeev, S. G., Vul'fovich, R. M., Gribanova, G. I., Bol'shakov, S. N., Bol'shakova, YU. M. Gosudarstvennaya politika i upravlenie : ucheb. posobie ; pod red. G.I. Gribanovoj. – SPb., 2019. S. 304.
9. Informacionnoe pis'mo ot 28.11.2018 № IN-01-59/69 «O prodazhe finansovyh produktov» razmeshcheno na sajte Banka Rossii v razdele «Finansovye rynki / Regulirovanie finansovyh rynkov / Informacionnye pis'ma».
10. Kim, O. L. Vopros ob ocenke effektivnosti organov mestnogo samoupravleniya // Vestnik fakul'teta upravleniya SPbGEU. 2017. № 1-1. S. 158–163.
11. Kim, O. L. Cifrovye tekhnologii i GIS v povyshenii kachestva upravleniya regionom // Gosudarstvennoe upravlenie : koncepcii i tekhnologii v epohu cifrovizacii : materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii ; pod obshch. red. S.N. Bol'shakova. – SPb., 2019. S. 14–19.
12. Kompozitnyj indeks udovletvorennosti naseleniya finansovymi produktami i uslugami v Rossii. – Moskva : CB RF. 2017. S. 50. – URL : [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (data poseshcheniya 16.03.2020).
13. Markov, A. A., Bystryancev, S. B., Krasnova, G. V. Informacionnoe obshchestvo. Informacionnaya bezopasnost'. Informacionnye vojny : monografiya. – SPb., 2019.
14. Monitoring kachestva i dostupnosti gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug – 2010 ; pod red. A.V. Klimenko, S.M. Plaksina. – M. : VSHE, 2011.
15. Plaksin, S. M., Zhulin, A. B., Suvorova, I. K. Monitoring platnosti kompleksnyh gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug – 2009 g. – M. : VSHE, 2010.

16. *Proektnoe upravlenie social'no-ekonomicheskim razvitiem Leningradskoj oblasti ; pod obshch. red. d. polit. n., prof. A.A. Vaseckogo. – SPb. : LGU imeni A.S. Pushkina, 2020.*
17. *Suhinin, D. V. Razlichiya mezhdurazlichij monitoringom, ocennoj i kontrolem v sisteme organov mestnogo samoupravleniya / D.V. Suhinin // Teoriya i praktika gosudarstvennogo upravleniya. 2013. Vyp. 3(42). S. 301–308.*
18. *Finansovyy monitoring : ucheb. posobie dlya bakalavriata i magistratury ; pod red. YU. A. CHihanchina, A. G. Bratko. – Moskva : YUsticinform, 2018. (Bakalavr i magistr. Akademicheskij kurs).*
19. *SHtrejs, D. S., Pritula, O. D. Proektnyj menedzhment v obosnovanii vnedreniya biznes-modelirovaniya processov upravleniya zatratami na kachestvo // Vestnik Novgorodskogo filiala RANHiGS. 2018. T. 7. № 1-1 (9). S. 85–100.*
20. *URL : [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (date of visit 16.03.2020).*