Анкета

для опроса населения в отношении доступности финансовых

услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых

услуг, осуществляемой на территории Табасаранского района.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных Вашей оценке уровня востребованности финансовых услуг, удовлетворенности этими услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги в регионе.

I. Социально-демографические характеристики

|  |
| --- |
| 1.1. В каком районе (городе, городском округе) Вы проживаете? |
| а | Район (город, городской округ) N 1 |
| 1.2. Укажите Ваш пол |
| а | Мужской |
| б | Женский |
| 1.3. Укажите Ваш возраст |
| а | 18 - 24 |
| б | 25 - 34 |
| в | 35 - 44 |
| г | 45 - 54 |
| д | 55 - 64 |
| е | 65 старше |
| 1.4. Каково Ваше основное занятие в настоящий момент? |
| а | Работаю |
| б | Безработный |
| в | Учусь/студент |
| г | Домохозяйка (домохозяин) |
| д | Пенсионер (в том числе по инвалидности) |
| е | Самозанятый |
| ж | Предприниматель |
| з | Иное (пожалуйста, укажите) |
| 1.5. Есть ли у Вас ребенок? |
| а | Нет детей |
| б | 1 ребенок |
| в | 2 ребенка |
| г | 3 и более детей |
| 1.6. Какое у Вас образование? |
| а | Основное общее образование |
| б | Среднее общее образование |
| в | Среднее профессиональное образование |
| г | Высшее образование - бакалавриат |
| д | Высшее образование - специалитет, магистратура |
| е | Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации |
| ж | Иное (пожалуйста, укажите) |
| 1.7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? |
| а | Нам не всегда хватает денег даже на еду |
| б | У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема |
| в | Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит |
| г | В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь |
| д | Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру |
| е | У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом |

II. Востребованность финансовых услуг

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Банковский вклад |  |  |  |
| 2 | Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации |  |  |  |
| 3 | Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 4 | Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 5 | Индивидуальный инвестиционный счет |  |  |  |
| 6 | Инвестиционное страхование жизни |  |  |  |
| 7 | Брокерский счет |  |  |  |
| 8 | Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |

Если в [вопросе 2.1](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1811) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.2](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1861).

2.2. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в [вопросе 2.1](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1811) продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня |
| 2 | Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) |
| 3 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства |
| 4 | У меня недостаточно свободных денег |
| 5 | Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) |
| 6 | Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи |
| 7 | Иное (пожалуйста, укажите) |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1.1 | Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 1.2 | Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом |  |  |  |
| 2 | Использование кредитного лимита по кредитной карте |  |  |  |
| 3.1 | Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 3.2 | Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 4.1 | Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 4.2 | Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 5.1 | Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 5.2 | Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 6 | Заем в ломбарде |  |  |  |

Если в [вопросе 2.3](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1878) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.4](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1938).

2.4. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в [вопросе 2.3](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1878) продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня |
| 2 | Процентная ставка слишком высокая |
| 3 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства |
| 4 | У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.) |
| 5 | Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг |
| 6 | Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя) |
| 7 | Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи |
| 8 | Нет необходимости в заемных средствах |
| 9 | Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) |
| 10 | Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций |
| 11 | Иное (пожалуйста, укажите) |

2.5. Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) |  |  |  |
| 2 | Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| 3 | Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| 4 | Кредитная карта |  |  |  |

Если в [вопросе 2.5](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1963) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.6](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1993).

2.6. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в [вопросе 2.5](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1963) продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас платежных карт? (выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Отделения банков находятся слишком далеко от меня |
| 2 | Банкоматы находятся слишком далеко от меня |
| 3 | В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал |
| 4 | Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого |
| 5 | У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) |
| 6 | У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов |
| 7 | Я не доверяю банкам (кредитным организациям) |
| 8 | Платежная карта есть у других членов моей семьи |
| 9 | Иное (пожалуйста, укажите) |

2.7. Пользовались ли Вы за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)? (выберите один вариант ответа) [<\*>](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2024)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Имеется сейчас |
| 2 | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев |
| 3 | Не использовался за последние 12 месяцев |

--------------------------------

<\*> Примечание для органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных содействовать развитию конкуренции: доля взрослого населения, использующего не менее одного открытого счета физического лица в кредитной организации с учетом счетов по вкладам (за отчетный период), рассчитывается как доля населения, размещавшего средства на вкладе [(вариант 1 вопроса 2.1)](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1818), и/или имеющего расчетные (дебетовые) карты ([варианты 1](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1970) и/или [2](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1975) и/или [3](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P1980) в вопросе 2.5), и/или пользовавшегося текущими счетами ([варианты 1](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2016) или [2](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2018) в вопросе 2.7).

2.8. Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого типа дистанционного доступа к счету)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Да, пользовался(-ась) | Нет, не пользовался(-ась) |
| 1 | Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) |  |  |
| 2 | Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды) |  |  |
| 3 | Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета |  |  |
| 4 | Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер |  |  |

Если в [вопросе 2.8](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2026) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним типом дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), то пропустите [вопрос 2.9](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2051).

2.9. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в [вопросе 2.8](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2026) типов дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих типов дистанционного доступа? (выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона |
| 2 | У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам |
| 2 | Я не уверен в безопасности интернет-сервисов |
| 4 | Я не обладаю навыками использования таких технологий |
| 5 | Иное (пожалуйста, укажите) |

2.10. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа для каждого страхового продукта)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) |  |  |  |
| 2 | Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) |  |  |  |
| 3 | Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) |  |  |  |

Если в [вопросе 2.10](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2064) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни (1) или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни (2), то пропустите [вопрос 2.11](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2090).

2.11. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов? (выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня |
| 2 | Стоимость страхового полиса слишком высокая |
| 3 | Другие невыгодные условия страхового договора |
| 4 | Я не доверяю страховым организациям |
| 5 | Не вижу смысла в страховании |
| 6 | Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи |
| 7 | Иное (пожалуйста, укажите) |

III. Удовлетворенность финансовыми услугами

и работой российских финансовых организаций,

предоставляющих эти услуги

3.1. 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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(а) | Скорее удовлетворен(-а) | Полностью удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| 1 | Банки |  |  |  |  |  |
| 2 | Микрофинансовые организации |  |  |  |  |  |
| 3 | Кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| 4 | Ломбарды |  |  |  |  |  |
| 5 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) |  |  |  |  |  |
| 6 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| 7 | Негосударственные пенсионные фонды |  |  |  |  |  |
| 8 | Брокеры |  |  |  |  |  |

3.2. Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Полностью НЕ доверяю | Скорее НЕ доверяю | Скорее доверяю | Полностью доверяю | Не сталкивался |
| 1 | Банки |  |  |  |  |  |
| 2 | Микрофинансовые организации |  |  |  |  |  |
| 3 | Кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| 4 | Ломбарды |  |  |  |  |  |
| 5 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) |  |  |  |  |  |
| 6 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| 7 | Негосударственные пенсионные фонды |  |  |  |  |  |
| 8 | Брокеры |  |  |  |  |  |

3.3. Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?

Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(-а) | Скорее удовлетворен(-а) | Полностью удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| Банки | 1.1. Кредиты |  |  |  |  |  |
| 1.2. Вклады |  |  |  |  |  |
| 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные |  |  |  |  |  |
| 1.4. Кредитные карты |  |  |  |  |  |
| 1.5. Переводы и платежи |  |  |  |  |  |
| Микрофинансовые организации | 2.1. Займы в микрофинансовых организациях |  |  |  |  |  |
| 2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях |  |  |  |  |  |
| Кредитные потребительские кооперативы | 3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах |  |  |  |  |  |
| 3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах |  |  |  |  |  |
| Ломбарды | 4. Займы в ломбардах |  |  |  |  |  |
| Субъекты страхового дела | 5.1. Добровольное страхование жизни |  |  |  |  |  |
| 5.2. Другое добровольное страхование |  |  |  |  |  |
| 5.3. Обязательное медицинское страхование |  |  |  |  |  |
| 5.4. Другое обязательное страхование |  |  |  |  |  |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 6.1 Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах |  |  |  |  |  |
| 6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах |  |  |  |  |  |
| Негосударственные пенсионные фонды | 7.1. Обязательное пенсионное страхование [<\*>](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2377) |  |  |  |  |  |
| 7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение [<\*\*>](file:///C%3A%5CUsers%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%5CDownloads%5C%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D1%84%D0%B8%D0%BD.%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.docx#P2378) |  |  |  |  |  |
| Брокеры | 8.1. Индивидуальные инвестиционные счета |  |  |  |  |  |

--------------------------------

<\*> Договор об обязательном пенсионном страховании - соглашение между фондом и застрахованным лицом в пользу застрахованного лица или его правопреемников, в соответствии с которым фонд обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и (или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица.

<\*\*> Договор негосударственного пенсионного обеспечения - соглашение между фондом и вкладчиком фонда, в соответствии с которым вкладчик обязуется уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать участнику (участникам) фонда негосударственную пенсию (участник может выступать вкладчиком в свою пользу).

3.4. Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(-а) | Скорее удовлетворен(-а) | Полностью удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| 1 | Количеством и удобством расположения банковских отделений |  |  |  |  |  |
| 2 | Качеством дистанционного банковского обслуживания |  |  |  |  |  |
| 3 | Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг |  |  |  |  |  |
| 4 | Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов |  |  |  |  |  |
| 5 | Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг |  |  |  |  |  |
| 6 | Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела |  |  |  |  |  |
| 7 | Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг |  |  |  |  |  |
| 8 | Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов |  |  |  |  |  |
| 9 | Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг |  |  |  |  |  |
| 10 | Количеством и удобством расположения брокеров |  |  |  |  |  |
| 11 | Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг |  |  |  |  |  |
| 12 | Качеством интернет-связи |  |  |  |  |  |
| 13 | Качеством мобильной связи |  |  |  |  |  |

3.5. Какие каналы обслуживание есть практически везде в Вашем населенном пункте, а каких не хватает? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - практически НЕ доступно, а 5 - легко доступно.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Каналы предоставления финансовых услуг | 1 - Практически НЕ доступно | 2 | 3 | 4 | 5 - Легко доступно |
| 1 | Касса в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 2 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 3 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка |  |  |  |  |  |
| 4 | POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| 5 | Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) |  |  |  |  |  |
| 6 | Отделение почтовой связи |  |  |  |  |  |

3.6. Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - на доступ трачу много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Каналы предоставления финансовых услуг | 1 - На доступ трачу много времени | 2 | 3 | 4 | 5 - Могу воспользоваться быстро |
| 1 | Касса в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 2 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 3 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 4 | POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| 5 | Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) |  |  |  |  |  |
| 6 | Отделение почтовой связи |  |  |  |  |  |