Анкета для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Брянской области

В рамках проведения мониторинга состояния и развития конкуренции на рынках товаров и услуг Брянской области проводится опрос мнения жителей Брянской области в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Брянской области

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов. Заполнение анкеты займет у Вас 10-15 минут. Опрос является анонимным. Все полученные результаты будет использоваться только в обобщенном виде.

Выберите любой удобный для Вас вариант заполнения (в электронном виде: выделение жирным шрифтом или иным цветом текста, на бумажном носителе: галочка, выделение маркером).

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы очень важны для дальнейшей работы по содействию развитию конкуренции на региональных рынках Брянской области.

1. Социально-демографические характеристики

**1.1. В каком муниципальном образовании вы проживаете?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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. Каков Ваш социальный статус?**

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 дети?**

а) да, 1 ребенок

б) да, 2 ребенка,

в) да, 3 и более детей

г) нет

**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.*

**2. 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)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Имеется сейчас* | *Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев* | *Не использовался за последние 12 месяцев* |
| *а)* | *Банковский вклад* |  |  |  |
| *б)* | *Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации* |  |  |  |
| *в)* | *Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе* |  |  |  |
| *г)* | *Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе* |  |  |  |
| *д)* | *Индивидуальный инвестиционный счет* |  |  |  |
| *е)* | *Инвестиционное страхование жизни* |  |  |  |
| *ж)* | *Брокерский счет* |  |  |  |
| *з)* | *Вложение средств в паевой инвестиционный фонд* |  |  |  |

***\*Если в вопросе 2.1Вы ответили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.2.***

**2.2. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.1 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов?** *(выберите все подходящие ответы)*

*а) Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня.*

*б) Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом).*

*в) Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства.*

*г) У меня недостаточно свободных денег.*

*д) Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата).*

*е) Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи.*

*ж) 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)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Имеется сейчас* | *Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев* | *Не использовался за последние 12 месяцев* |
| *а)* | *Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-­телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)* |  |  |  |
| *б)* | *Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом* |  |  |  |
| *в)* | *Использование кредитного лимита по кредитной карте* |  |  |  |
| *г)* | *Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)* |  |  |  |
| *д)* | *Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом* |  |  |  |
| *е)* | *Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе* |  |  |  |
| *ж)* | *Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом* |  |  |  |
| *з)* | *Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе* |  |  |  |
| *и)* | *Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом* |  |  |  |
| *к)* | *Заём в ломбарде* |  |  |  |

***\*Если в вопросе 2.3Вы ответили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.4.***

**2.4. 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)*

*а) Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня.*

*б) Процентная ставка слишком высокая.*

*в) Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства.*

*г) У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.).*

*д) Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг.*

*е) Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя).*

*ж) Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи.*

*з) Нет необходимости в заёмных средствах.*

*и) Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа).*

*к) Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций.*

*л) Иное (пожалуйста, укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Имеется сейчас* | *Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев* | *Не использовался за последние 12 месяцев* |
| *а)* | *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)* |  |  |  |
| *б)* | *Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат* |  |  |  |
| *в)* | *Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат* |  |  |  |
| *г)* | *Кредитная карта* |  |  |  |

***\*Если в вопросе 2.5Вы ответили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.6.***

**2.6. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.5 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас платежных карт?** *(выберите все подходящие ответы)*

*а) Отделения банков находятся слишком далеко от меня.*

*б) Банкоматы находятся слишком далеко от меня.*

*в) В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал.*

*г) Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого.*

*д) У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.).*

*е) У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов.*

*ж) Я не доверяю банкам (кредитным организациям).*

*з) Платежная карта есть у других членов моей семьи*

*и) 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)*

*а) имеется сейчас;*

*б) не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев;*

*в) не использовался за последние 12 месяцев.*

**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)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Да, пользовался(-ась)* | *Нет, не пользовался (-ась)* |
| *а)* | *Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через web-браузер)* |  |  |
| *б)* | *Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через web-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)* |  |  |
| *в)* | *Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета* |  |  |
| *г)* | *Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки СМС на короткий номер* |  |  |

***\*Если в вопросе 2.8Вы ответили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.9.***

**2.9. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 2.8 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)*

*а)У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона.*

*б)У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам.*

*в)Я не уверен в безопасности интернет-сервисов.*

*г)Я не обладаю навыками использования таких технологий.*

*д) Иное (пожалуйста, укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Имеется сейчас* | *Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев* | *Не использовался за последние 12 месяцев* |
| *а)* | *Добровольное страхование жизни:*  *- на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока наступления иного события;*  *- с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и /или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика;*  *- пенсионное страхование.* |  |  |  |
| *б)* | *Другое добровольное страхование (кроме страхования жизни):*  *- добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование;*  *- добровольное имущественное страхование;*  *- добровольное страхование гражданское ответственности (дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО);*  *- добровольное страхование финансовых рисков;* |  |  |  |
| *в)* | *Другое обязательное страхование (кроме обязательного медицинского страхования):*  *- обязательное личное страхование пассажиров (туристов);*  *- обязательное страхование 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 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни или другим добровольным страхованием, то пропустите вопрос 2.11.***

**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)*

*а) Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня.*

*б) Стоимость страхового полиса слишком высокая.*

*в) Другие невыгодные условия страхового договора.*

*г) Я не доверяю страховым организациям.*

*д) Не вижу смысла в страховании.*

*е) Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи.*

*ж) Иное (пожалуйста, укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

3.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.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Полностью НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее удовлетворен (-а)* | *Полностью удовлетворен (-а)* | *Не сталкивался*  *(-лась)* |
| *а)* | *Банки* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Микрофинансовые организации* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Кредитные потребительские кооперативы* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *Ломбарды* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы* |  |  |  |  |  |
| *ж)* | *Негосударственные пенсионные фонды* |  |  |  |  |  |
| *з)* | *Брокеры* |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Полностью НЕ доверяю* | *Скорее НЕ доверяю* | *Скорее доверяю* | *Полностью доверяю* | *Не сталкивался* |
| *а)* | *Банки* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Микрофинансовые организации* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Кредитные потребительские кооперативы* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *Ломбарды* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы* |  |  |  |  |  |
| *ж)* | *Негосударственные пенсионные фонды* |  |  |  |  |  |
| *з)* | *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.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | *Полностью НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее удовлетворен (-а)* | *Полностью удовлетворен (-а)* | *Не сталкивался*  *(-лась)* |
| *а)* | *Банки* | *Кредиты* |  |  |  |  |  |
| *Вклады* |  |  |  |  |  |
| *Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные* |  |  |  |  |  |
| *Кредитные карты* |  |  |  |  |  |
| *Переводы и платежи* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Микрофинансовые организации* | *Займы в микрофинансовых организациях* |  |  |  |  |  |
| *Размещение средств в форме займа в микрофинансовых организациях* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Кредитные потребительские кооперативы* | *Займы в кредитных потребительских кооперативах* |  |  |  |  |  |
| *Размещение средств в форме займа в кредитных потребительских кооперативах* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *Ломбарды* | *Займы в ломбардах* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)* | *Добровольное страхование жизни* |  |  |  |  |  |
| *Другое добровольное страхование* |  |  |  |  |  |
| *Обязательное медицинское страхование* |  |  |  |  |  |
| *Другое обязательное страхование* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы* | *Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах* |  |  |  |  |  |
| *Размещение средств в форме займавсельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах* |  |  |  |  |  |
| *ж)* | *Негосударственные пенсионные фонды* | *Обязательное пенсионное страхование\** |  |  |  |  |  |
| *Негосударственное пенсионное обеспечение \*\** |  |  |  |  |  |
| *з)* | *Брокеры* | *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...?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Полностью НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее НЕ удовлетворен (-а)* | *Скорее удовлетворен (-а)* | *Полностью удовлетворен (-а)* | *Не сталкивался*  *(-лась)* |
| *а)* | *Количеством и удобством расположения банковских отделений* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Качеством дистанционного банковского обслуживания* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела* |  |  |  |  |  |
| *ж)* | *Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг* |  |  |  |  |  |
| *з)* | *Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов* |  |  |  |  |  |
| *и)* | *Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг* |  |  |  |  |  |
| *к)* | *Количеством и удобством расположения брокеров* |  |  |  |  |  |
| *л)* | *Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг* |  |  |  |  |  |
| *м)* | *Качеством мобильной связи* |  |  |  |  |  |
| *н)* | *Качеством интернет-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)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *1 – практически НЕ доступно* | *2* | *3* | *4* | *5 – легко доступно* |
| *а)* | *Касса в отделении банка* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *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)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *1 – на доступ трачу много времени* | *2* | *3* | *4* | *5 – могу воспользоваться быстро* |
| *а)* | *Касса в отделении банка* |  |  |  |  |  |
| *б)* | *Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка* |  |  |  |  |  |
| *в)* | *Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка* |  |  |  |  |  |
| *г)* | *POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)* |  |  |  |  |  |
| *д)* | *Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)* |  |  |  |  |  |
| *е)* | *Отделение почтовой связи* |  |  |  |  |  |

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**