**АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА НАСЕЛЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НА ТЕРРИТОРИИ**

**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**Добрый день!**

В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Ставропольского края в целях реализации раздела VI Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2019 г. № 768-р, проводится опрос мнения потребителей финансовых услуг о состоянии и развитии конкуренции на финансовых рынках Ставропольского края.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных Вашей оценки уровня востребованности финансовых услуг, удовлетворенности этими услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги в регионе. Заполнение анкеты займет у Вас около 10–15 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

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

**I. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. В КАКОМ РАЙОНЕ (ГОРОДЕ, ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ) ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ?** | | |
|  | | |
| **2. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ (***пожалуйста, выберите один вариант ответа)* | | |
| 5 | Мужской |  |
| 6 | Женский |  |
| **3. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ (***пожалуйста, выберите один вариант ответа)* | | |
| 8 | 18-24 |  |
| 9 | 25-34 |  |
| 10 | 35-44 |  |
| 11 | 45-54 |  |
| 12 | 55-64 |  |
| 13 | 65 и старше |  |
| **4. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?**  **(***пожалуйста, выберите один вариант ответа)* | | |
| 15 | Работающий |  |
| 16 | Безработный |  |
| 17 | Учусь/ студент |  |
| 18 | Домохозяйка (домохозяин) |  |
| 19 | Пенсионер (в том числе по инвалидности) |  |
| 20 | Самозанятый |  |
| 21 | Предприниматель |  |
| 22 | Иное (*пожалуйста, укажите*) |  |
| **5. ЕСТЬ ЛИ У ВАС РЕБЕНОК?** | | |
| 24 | Нет детей |  |
| 25 | 1 ребенок |  |
| 26 | 2 ребенка |  |
| 27 | 3 и более детей |  |
| **6. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ? (***пожалуйста, выберите один вариант ответа)* | | |
| 29 | Основное общее образование |  |
| 30 | Среднее общее образование |  |
| 31 | Среднее профессиональное образование |  |
| 32 | Высшее образование – бакалавриат |  |
| 33 | Высшее образование – специалитет, магистратура |  |
| 34 | Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации |  |
| 35 | Иное (*пожалуйста, укажите*) |  |
| **7. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** | | |
| 37 | Нам не всегда хватает денег даже на еду |  |
| 38 | У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема |  |
| 39 | Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/ кредит |  |
| 40 | В случае необходимости мы можем купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь |  |
| 41 | Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру |  |
| 42 | У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом |  |

**II. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | | | | | | | |
|  |  | Имеется  сейчас | | | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | Не использовался за последние 12 месяцев | |
| 46 | Банковский вклад |  | | |  | |  | |
| 47 | Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации |  | | |  | |  | |
| 48 | Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе |  | | |  | |  | |
| 49 | Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  | | |  | |  | |
| 50 | Индивидуальный инвестиционный счет |  | | |  | |  | |
| 51 | Инвестиционное страхование жизни |  | | |  | |  | |
| 52 | Брокерский счет |  | | |  | |  | |
| 53 | Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  | | |  | |  | |
| если в вопросе 8 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 9 | | | | | | | | |
| **9. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 8 ПРОДУКТОВ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ**  *(выберите все подходящие ответы)* | | | | | | | | |
| 55 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | | | | | | | |  |
| 56 | Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | | | | | | | |  |
| 57 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | | | | | | | |  |
| 58 | У меня недостаточно свободных денег | | | | | | | |  |
| 59 | Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | | | | | | | |  |
| 60 | Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | | | | | | | |  |
| 61 | Иное (*пожалуйста, укажите*) | | | | | | | |  |
| **10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** | | | | | | | | |
|  |  | | Имеется сейчас | | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | Не использовался за последние 12 месяцев | |
| 64 | Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | |  | |  | |  | |
| 65 | Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | |  | |  | |  | |
| 66 | Использование кредитного лимита по кредитной карте | |  | |  | |  | |
| 67 | Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | |  | |  | |  | |
| 68 | Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | |  | |  | |  | |
| 69 | Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | |  | |  | |  | |
| 70 | Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | |  | |  | |  | |
| 71 | Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | |  | |  | |  | |
| 72 | Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | |  | |  | |  | |
| 73 | Заем в ломбарде | |  | |  | |  | |
| если в вопросе 10 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 11 | | | | | | | | |
| **11. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 10 ПРОДУКТОВ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ**  *(выберите все подходящие ответы)* | | | | | | | | |
| 75 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | | | | | | | |  |
| 76 | Процентная ставка слишком высокая | | | | | | | |  |
| 77 | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | | | | | | | |  |
| 78 | У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и тд.) | | | | | | | |  |
| 79 | Не люблю кредиты, займы/ не хочу жить в долг | | | | | | | |  |
| 80 | Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя) | | | | | | | |  |
| 81 | Кредит/ заем оформлен на других члены моей семьи | | | | | | | |  |
| 82 | Нет необходимости в заемных средствах | | | | | | | |  |
| 83 | Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | | | | | | | |  |
| 84 | Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | | | | | | | |  |
| 85 | Иное (*пожалуйста, укажите*) | | | | | | | |  |
| **12. 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 | |
| 88 | Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начисллений) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание зарплатного проекта | |  | |  | |  | |
| 89 | Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | |  | |  | |  | |
| 90 | Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме карты для получения зарплаты, пенсий и иных социальных выплат | |  | |  | |  | |
| 91 | Кредитная карта | |  | |  | |  | |
| если в вопросе 12 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 13 | | | | | | | | |
| **13. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 12 ПРОДУКТОВ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ**  *(выберите все подходящие ответы)* | | | | | | | | |
| 93 | Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | | | | | | | |  |
| 94 | Банкоматы находятся слишком далеко от меня | | | | | | | |  |
| 95 | В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | | | | | | | |  |
| 96 | Обслуживание счета/ платежной карты стоит слишком дорого | | | | | | | |  |
| 97 | У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и тд.) | | | | | | | |  |
| 98 | У меня недостаточно денег для хранения их на счете/ платежной карте и использования этих финансовых продуктов | | | | | | | |  |
| 99 | Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | | | | | | | |  |
| 100 | Платежная карта есть у других членов моей семьи | | | | | | | |  |
| 101 | Иное (*пожалуйста, укажите*) | | | | | | | |  |
| **14. 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)?** | | | | | | | | |
| 103 | Имеется cейчас | | | | | | | |  |
| 104 | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | | | | | | |  |
| 105 | Не использовался за последние 12 месяцев | | | | | | | |  |
| **15. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ ТИПАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ)?**  *(выберите один вариант ответа для каждого типа дистанционного доступа к счету)* | | | | | | | | |
|  |  | | | | | Да, пользовался | | Нет, не пользовался |
| 108 | Денежные переводы/ платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) | | | | |  | |  |
| 109 | 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 а номер телефона могут приходить подтверждающие коды) | | | | |  | |  |
| 110 | Денежные переводы/ платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета | | | | |  | |  |
| 111 | Денежные переводы/ платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер | | | | |  | |  |
| если в вопросе 15 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним типом дистанционного доступа к банковскому счету, то пропустите вопрос 16 | | | | | | | | |
| **16. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 15 ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА**  *(выберите все подходящие ответы)* | | | | | | | | |
| 113 | У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | | | | | | | |  |
| 114 | У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | | | | | | | |  |
| 115 | Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | | | | | | | |  |
| 116 | Я не обладаю навыками использования таких технологий | | | | | | | |  |
| 117 | Иное (*пожалуйста, укажите*) | | | | | | | |  |
| **17. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**  *(выберите один вариант для каждого страхового продукта)* | | | | | | | | |
|  |  | | | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | | Не использовался за последние 12 месяцев | |
| 120 | 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) | | |  |  | |  | |
| 121 | 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) | | |  |  | |  | |
| 122 | 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 17 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы добровольным страхованием жизни или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни, то пропустите вопрос 18 | | | | | | | | |
| **18. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ** *(выберите все подходящие ответы)* | | | | | | | | |
| 124 | Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | | | | | | | |  |
| 125 | Стоимость страхового полиса слишком высокая | | | | | | | |  |
| 126 | Другие невыгодные условия страхового договора | | | | | | | |  |
| 127 | Я не доверяю страховым организациям | | | | | | | |  |
| 128 | Не вижу смысла в страховании | | | | | | | |  |
| 129 | Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | | | | | | | |  |
| 130 | Иное (пожалуйста, укажите) | | | | | | | |  |

**III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ И РАБОТОЙ РОССИЙСКИХ**

**ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ЭТИ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **19. 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) |
| 134 | Банки | |  |  |  |  |  |
| 135 | Микрофинансовые организации | |  |  |  |  |  |
| 136 | Кредитные потребительские кооперативы | |  |  |  |  |  |
| 137 | Ломбарды | |  |  |  |  |  |
| 138 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | |  |  |  |  |  |
| 139 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | |  |  |  |  |  |
| 140 | Негосударственные пенсионные фонды | |  |  |  |  |  |
| 141 | Брокеры | |  |  |  |  |  |
| **20. 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 |
| 144 | Банки | |  |  |  |  |  |
| 145 | Микрофинансовые организации | |  |  |  |  |  |
| 146 | Кредитные потребительские кооперативы | |  |  |  |  |  |
| 147 | Ломбарды | |  |  |  |  |  |
| 148 | Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | |  |  |  |  |  |
| 149 | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | |  |  |  |  |  |
| 150 | Негосударственные пенсионные фонды | |  |  |  |  |  |
| 151 | Брокеры | |  |  |  |  |  |
| **21. 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) |
| 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 [<\*>](#P313) |  |  |  |  |  |
| 7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение [<\*\*>](#P314) |  |  |  |  |  |
| 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) | | | | | | | |
| **22. 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) |
| 175 | Количеством и удобством расположения банковских отделений | |  |  |  |  |  |
| 176 | Качеством дистанционного банковского обслуживания | |  |  |  |  |  |
| 177 | Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | |  |  |  |  |  |
| 178 | Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | |  |  |  |  |  |
| 179 | Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | |  |  |  |  |  |
| 180 | Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | |  |  |  |  |  |
| 181 | Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | |  |  |  |  |  |
| 182 | Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | |  |  |  |  |  |
| 183 | Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг | |  |  |  |  |  |
| 184 | Количеством и удобством расположения брокеров | |  |  |  |  |  |
| 185 | Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | |  |  |  |  |  |
| 186 | Качеством интернет-связи | |  |  |  |  |  |
| 187 | Качеством мобильной связи | |  |  |  |  |  |
| **23. КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 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 |
| 190 | Касса в отделении банка | |  |  |  |  |  |
| 191 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | |  |  |  |  |  |
| 192 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | |  |  |  |  |  |
| 193 | POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | |  |  |  |  |  |
| 194 | Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | |  |  |  |  |  |
| 195 | Отделение почтовой связи | |  |  |  |  |  |
| **24. 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 |
| 198 | Касса в отделении банка | |  |  |  |  |  |
| 199 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | |  |  |  |  |  |
| 200 | Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | |  |  |  |  |  |
| 201 | POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | |  |  |  |  |  |
| 202 | Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | |  |  |  |  |  |
| 203 | Отделение почтовой связи | |  |  |  |  |  |

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**