**Анкета**

**для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг**

**и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой**

**на территории Вологодской области**

**В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Вологодской области Комитет государственного заказа Вологодской области проводит опрос мнения потребителей финансовых услуг на региональных и (или) муниципальных рынках.**

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

1. **Социально-демографические характеристики**

|  |
| --- |
| ***1.1 В каком муниципальном образовании Вы проживаете?*** |
| **а** |  |
| ***1.2 Укажите Ваш пол*** |
| **а** | **Мужской** | **б** | **Женский** |
| ***1.3 Укажите Ваш возраст*** |
| **а** | **18-24** | **в** | **35-44** | **д** | **55-64** |
| **б** | **25-34** | **г** | **45-54** | **е** | **65 и старше** |
| ***1.4 Каково Ваше основное занятие в настоящее время*** |
| **а** | **Работаю** | **г** | **Домохозяйка (домохозяин)** | **ж** | **Предприниматель** |
| **б** | **Безработный** | **д** | **Пенсионер (в том числе по инвалидности)** | **з** | **Иное (пожалуйста, укажите)** |
| **в** | **Учусь/студент** | **е** | **Самозанятый** |  |
| ***1.5 Какое у Вас образование*** |
| **а** | **Основное общее образование** | **д** | **Высшее образование – специалитет, магистратура** |
| **б** | **Среднее общее образование** | **е** | **Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации** |
| **в** | **Среднее профессиональное образование**  |
| **г** | **Высшее образование - бакалавриат**  | **ж** | **Иное (пожалуйста, укажите)** |
| ***1.6 Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?*** |
| **а** | **Нам не всегда хватает 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** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 форме 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 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 2.2**

* 1. **Если Вы 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 походящие 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)** |
|  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Имеется сейчас** | **Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев** | **Не использовался за последние 12 месяцев** |
| **1** | **Онлайн - кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |  |  |  |
| **2** | **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** |  |  |  |
| **3** | **Использование кредитного лимита по кредитной карте** |  |  |  |
| **4** | **Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |  |  |  |
| **5** | **Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** |  |  |  |
| **6** | **Онлайн - заём в кредитном потребительском кооперативе** |  |  |  |
| **7** | **Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн - займом** |  |  |  |
| **8** | **Онлайн - заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |  |  |  |
| **9** | **Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн - заёмом** |  |  |  |
| **10** | **Заем в ломбарде** |  |  |  |

**Если в вопросе 2.3 Вы отметили, 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)**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 заём (неформальные источники (родные друзья), заём у работодателя** |
| **7** | **Кредит/заём оформлен на других членов моей семьи** |
| **8** | **Нет необходимости в заёмных 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)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 ля 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 Вы отметили, 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 один из перечисленных в вопросах 2.5 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** |
| **11** | **Иное (пожалуйста, укажите)** |

**2.7. Пользовались ли Вы за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения доходов в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)? (выберите один вариант ответа)**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Да** | **Нет** |
| **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 – браузера 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 использование мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер** |  |  |

**Если в вопросе 2.8. 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.**

**2.9. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни один из перечисленных в вопросах 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)**

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |
| **3** | **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 для каждого страхового продукта)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/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, аннуитентов) 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 (ДСАГО), 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. 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.**

**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)** |

1. **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 использования финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними? Если Вы раннее не сталкивались с такими организациями, укажите.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 страховые брокеры)** |  |  |  |  |  |
| **6** | **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |  |  |  |  |  |
| **7** | **Негосударственные пенсионные фонды** |  |  |  |  |  |
| **8** | **Брокеры** |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 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 ним?**

**Если Вы раннее 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. **Кредиты**
 |  |  |  |  |  |
| * 1. **Вклады**
 |  |  |  |  |  |
| * 1. **Расчетные (дебитовые) карты, включая зарплатные**
 |  |  |  |  |  |
| * 1. **Кредитные карты**
 |  |  |  |  |  |
| * 1. **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** | 1. **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\*** |  |  |  |  |  |
| **7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение\*\*** |  |  |  |  |  |
| **Брокеры** | **8.1. Индивидуальные инвестиционные счета**  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов**  |  |  |  |  |  |
| **5** | **Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов 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.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **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), 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** |  |  |  |  |  |

**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 много времени, а 5 – могу воспользоваться быстро**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **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** |  |  |  |  |  |