ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к письму

Облкомэкономразвития

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

АНКЕТА

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

В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития
конкуренции на товарных рынках Волгоградской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование организации, ответственной за опрос) 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 и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги в регионе.

I. Социально-демографические характеристики

|  |
| --- |
| * 1. В каком районе (городе, городском округе) Вы проживаете?
 |
| а | Район (город, городской округ) №1 |
| б | Район (город, городской округ) №2 |
| … | … |
| 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 | Наемный работник |
| б | Безработный |
| в | Учусь/студент |
| г | Домохозяйка (домохозяин) |
| д | Пенсионер (в том числе по инвалидности) |
| е | Самозанятый |
| ж | Предприниматель/владелец бизнеса |
| з | Другое (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 | Другое (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)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Банковский вклад (здесь и далее – включая накопительный или сберегательный счет) |  |  |  |
| 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 | Накопительное страхование жизни |  |  |  |
| 8 | Брокерский счет (кроме ИИС) |  |  |  |
| 9 | Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |
| 10 | Доверительное управление, кроме ИИС  |  |  |  |
| 11 | Металлический счет (золото, серебро и прочее) |  |  |  |
| 12 | Драгоценные металлы |  |  |  |

Если в вопросе 2.1 Вы отметили, 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)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |  Считаю все указанные продукты очень рискованными |
| 8 |  Я не уверен в безопасности интернет-сервисов |
| 9 | Другое (пожалуйста, укажите) |

2.3. 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 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 | Использование рассрочки по карте рассрочки |  |  |  |
| 5 | Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 6 | Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 7 | Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 8 | Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 9 | Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 10 | Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 11 | Потребительский кредит |  |  |  |
| 12 | Ипотека |  |  |  |
| 13 | Автокредит |  |  |  |
| 14 | Овердрафт по дебетовой карте |  |  |  |
| 15 | Заём 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 и 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 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 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 |  |  |  |
| 5 | Карта рассрочки |  |  |  |

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 одним
из перечисленных в вопросе 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 | Яне доверяю банкам (кредитным организациям) |
| 8 | Платежная карта есть у других членов моей семьи |
| 9 | Я не уверен в безопасности интернет-сервисов |
| 10 | Другое (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)

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

2.8. Какими типами 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, 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 мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер |  |  |
| 3 | Банковское мобильное приложение |  |  |
| 4 | Банкоматы и платежные терминалы |  |  |
| 5 | Личное посещение офиса банка |  |  |

Если в вопросе 2.8 Вы отметили, что пользовались за последние 2 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 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)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Другое (пожалуйста, укажите) |

2.10. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев? (выберите один вариант ответа 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, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) |  |  |  |
| 2 | ДМС |  |  |  |
| 3 | КАСКО |  |  |  |
| 4 | Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни, ДМС, КАСКО (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, добровольное имущественное страхование; добровольно страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) |  |  |  |
| 5 | ОСАГО |  |  |  |
| 6 | 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) |  |  |  |

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 | Яне доверяю страховым организациям |  |
| 5 | Не вижу смысла в страховании |  |
| 6 | Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи |  |
| 7 | Я не уверен в безопасности интернет-сервисов |  |
| 8 | Другое (пожалуйста, укажите) |  |

2.12. Укажите три наиболее важных фактора, влияющих на ваш выбор банка и субъекта страхового дела в течение последних 12 месяцев (возможно несколько вариантов ответов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Фактор | Банк | Страховая компания |
| 1 | Физическая доступность |   |   |
| 2 | Выгодные условия на рынке |   |   |
| 3 | Положительные отзывы |   |   |
| 4 | Реклама |   |   |
| 5 | Удобный интернет-сервис |   |   |
| 6 | Высокий уровень информационной безопасности |   |   |
| 7 | Собственником является государство |   |   |
| 8 | Крупный размер организации |   |   |
| 9 | Организация является участником государственных программ |   |   |
| 10 | Выбор работодателя |   |   |
| 11 | Возможность комплексного обслуживания в финансовой организации (кредитование, страхование, инвестирование, иные сервисы) |   |   |
| 12 | Возможность доступа через маркетплейс (например: sravni.ru, finuslugi.ru, banki.ru) |   |   |
| 13 | Высокие места в рейтингах |   |   |
| 14 | Другое (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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №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 |  |  |  |  |  |
| 9 | Управляющие компании |  |  |  |  |  |

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

| №п/п |  | Полностью НЕ доверяю | Скорее НЕ доверяю | Скореедоверяю | Полностьюдоверяю | 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 |  |  |  |  |  |
| 9 | Управляющие компании |  |  |  |  |  |

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.

| Финансовыеорганизации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(-а) | Скорее удовлетворен(-а) | Полностьюудовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Банки | 1.1. Кредиты |  |  |  |  |  |
| 1.2. Вклады |  |  |  |  |  |
| 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные |  |  |  |  |  |
| 1.4. Кредитные карты |  |  |  |  |  |
| 1.5 Карты рассрочки |  |  |  |  |  |
| 1.6. Переводы и платежи |  |  |  |  |  |
| Микрофинансовые организации |  2.1. Займы в микрофинансовых организациях |  |  |  |  |  |
| 2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях |  |  |  |  |  |
| Кредитныепотребительскиекооперативы |  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. ДМС |  |  |  |  |  |
|  5.3. КАСКО |  |  |  |  |  |
|  5.4. Другое добровольное страхование (кроме страхования жизни, ДМС, КАСКО) |  |  |  |  |  |
|  5.5. Обязательное медицинское страхование |  |  |  |  |  |
|  5.6. ОСАГО |  |  |  |  |  |
|  5.7. Другое обязательное страхование (кроме медицинского страхования, ОСАГО) |  |  |  |  |  |
| 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. Негосударственноепенсионное обеспечение \*\* |  |  |  |  |  |
| Брокеры | 8.1. Индивидуальные инвестиционные счета |  |  |  |  |  |
| 8.2. Брокерские счета (кроме индивидуальных инвестиционных счетов) |  |  |  |  |  |
| Управляющиекомпании |  9.1. Паевые инвестиционные фонды  |  |  |  |  |  |
|  9.2. Индивидуальное доверительное управление |  |  |  |  |  |

\* 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...?

| №п/п |  | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(-а) | Скорееудовлетворен(-а) | Полностьюудовлетворен(-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 | Количеством и удобством расположения управляющих компаний |  |  |  |  |  |
| 13 | Имеющимся у Вас выбором различных управляющих компаний для получения необходимых Вам услуг по доверительному управлению  |  |  |  |  |  |
| 14 | Имеющимся у Вас выбором различных организаций, предоставляющих услуги интернет-связи |  |  |  |  |  |
| 15 | Качеством интернет-связи |  |  |  |  |  |
| 16 | Имеющимся у Вас выбором различных организаций, предоставляющих услуги мобильной связи |  |  |  |  |  |
| 17 | Качеством мобильной связи |  |  |  |  |  |

 3.5. 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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №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 |  |  |  |  |  |
| 7 |  Устройство для безналичной оплаты с помощью QR-кода в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| 8 |  POS-терминал с услугой "кэшаут" (снятие наличных с банковской карты при покупке в магазине) |  |  |  |  |  |

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.

| №п/п | Каналы предоставления финансовых услуг | 1 - На доступ трачу много времени | 2 | 3 | 4 | 5 - Могувоспользоваться 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 |  |  |  |  |  |
| 7 | Устройство для безналичной оплаты с помощью QR-кода в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| 8 | POS-терминал с услугой "кэшаут" (снятие наличных с банковской карты при покупке в магазине) |  |  |  |  |  |