**Анкета**

**для опроса населения в отношении доступности финансовых**

**услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых**

**услуг, осуществляемой на территории Всеволожского муниципального района**

В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Всеволожского муниципального района администрация МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области проводит опрос мнения потребителей финансовых услуг на 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**

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

**II. Востребованность финансовых услуг**

2.1. Какими финансовыми продуктами (услугами) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Укажите наименование услуги (*банковский вклад, договор на размещение средств и т.п.)* |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

Если в [вопросе 2.1](#Par93) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.2](#Par143).

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

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

2.3. Какими финансовыми продуктами (услугами) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1. | *Указать вид кредита (займа)* |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| … | *Указать использование функции «Онлайн»* |  |  |  |

Если в [вопросе 2.3](#Par160) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.4](#Par220).

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

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

2.5. Какими из платежных банковских карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | Указать наименование карты (*зарплатная, расчетная, кредитная и т.п.*) |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

Если в [вопросе 2.5](#Par245) Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите [вопрос 2.6](#Par275).

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

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

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

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

Если в [вопросе 2.](#Par308)7 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.](#Par333)8.

2.8. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в [вопросе 2.](#Par308)7 типов дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих типов дистанционного доступа? (*выберите все подходящие ответы*)

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

2.9. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 1 | *Укажите вид добровольного страхования* |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

Если в [вопросе 2.](#Par346)9 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием, то пропустите [вопрос 2.1](#Par372)0.

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

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

**III. Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги**

3.1. Насколько Вы удовлетворены (доверяете) работой/сервисом и продуктами следующих финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.

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

\* при необходимости пояснить

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

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

3.3. Какие каналы обслуживания есть практически везде в Вашем населенном пункте, а каких не хватает? Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Каналы предоставления финансовых услуг | Доступность | | Затраты времени | |
| 1 - Практически НЕ доступно | 2 - Легко доступно | 1 - На доступ трачу много времени | 2 - 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) 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 |  |  |  |  |

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**