**Анкета для опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Суоярвского муниципального района**

В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и конкуренции на товарных рынках Администрация муниципального образования “Суоярвский район” 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**

**1.1. В каком поселении Вы проживаете?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Суоярвское городское поселение |
|  | Поросозерское сельское поселение |
|  | Вешкельское сельское поселение |
|  | Лоймольское сельское поселение |
|  | Найстенъярвское сельское поселение |

**1.2. Укажите Ваш пол**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Мужской |
|  | Женский |

**1.3. Укажите Ваш возраст**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 18-24 |
|  | 25-34 |
|  | 35-44 |
|  | 45-54 |
|  | 55-64 |
|  | 65 и старше |

**1.4. Каково Ваше основное занятие в настоящий момент?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Работаю |
|  | Безработный |
|  | Учусь/студент |
|  | Пенсионер |
|  | Самозанятый |
|  | Предприниматель |

Другое:



**1.5. Есть ли у Вас ребенок?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | нет детей |
|  | 1 ребенок |
|  | 2 ребенка |
|  | 3 и более детей |

**1.6. Какое у Вас образование?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Основное общее образование |
|  | Среднее общее образование |
|  | Среднее профессиональное образование |
|  | Высшее образование - бакалавриат |
|  | Высшее образование - специалитет, магистратура |
|  | Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации |

Другое:



**1.7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Нам всегда хватает денег даже на еду |
|  | У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема |
|  | Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит |
|  | В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь |
|  | Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру |
|  | 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)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | имеется сейчас | не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | не использовался за последние 12 месяцев |
| Банковский вклад |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном потребительском кооперативе |  |  |  |
| Индивидуальный инвестиционный счет |  |  |  |
| Инвестиционное страхование жизни |  |  |  |
| Брокерский счет |  |  |  |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |
| Банковский вклад |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном потребительском кооперативе |  |  |  |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |
| Банковский вклад |  |  |  |
| Индивидуальный инвестиционный счет |  |  |  |
| Инвестиционное страхование жизни |  |  |  |
| Брокерский счет |  |  |  |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |
| Индивидуальный инвестиционный счет |  |  |  |
| Инвестиционное страхование жизни |  |  |  |
| Брокерский счет |  |  |  |

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)

|  |  |
| --- | --- |
|  | отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня |
|  | предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) |
|  | я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства |
|  | у меня недостаточно свободных денег |
|  | использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) |
|  | данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи |

Другое:

****

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | имеется сейчас | не имеется, но использовался за последние 12 месяцев | не использовался за последние 12 месяцев |
| онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме |  |  |  |
| иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом |  |  |  |
| использование кредитного лимита по кредитной карте |  |  |  |
| онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| онлайн-заём в сельскохозяйственном кооперативе |  |  |  |
| иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 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)

|  |  |
| --- | --- |
|  | отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня |
|  | процентная ставка слишком высокая |
|  | я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства |
|  | у меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) |
|  | не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг |
|  | использую другие способы получить заём (неформальные источники(родные и друзья), заём у работодателя) |
|  | кредит/заём оформлен на других членов моей семьи |
|  | нет необходимости в заемных средствах |
|  | я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) |
|  | я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций |
|  | нет необходимости в заемных средствах |
|  | я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) |

Другое:



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | имеется сейчас | не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | не использовался за последние 12 месяцев |
| зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) |  |  |  |
| расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| 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 одним из перечисленных в вопросе 2.5 продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас платежных карт? (**выберите все подходящие ответы)

|  |  |
| --- | --- |
|  | отделения банков находятся слишком далеко от меня |
|  | банкоматы находятся слишком далеко от меня |
|  | в организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал |
|  | обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого |
|  | у меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) |
|  | у меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов |
|  | я не доверяю банкам (кредитным организациям) |
|  | платежная карта есть у других членов моей семьи |
|  | у меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) |
|  | у меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов |

Другое:



**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)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | да, пользовался  | нет, не пользовался |
| денежные потоки/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) |  |  |
| денежные потоки/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) |  |  |
| денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета |  |  |
| денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер |  |  |

**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 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)

|  |  |
| --- | --- |
|  | у меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона |
|  | у меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам |
|  | я не уверен в безопасности интернет-сервисов |
|  | я не обладаю навыками использования таких технологий |
|  | у меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона |

Другое:

****

**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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | полностью не удовлетворен  | скорее не удовлетворен | полностью удовлетворен | не сталкивался |
| банки |  |  |  |  |
| микрофинансовые организации |  |  |  |  |
| кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |
| ломбарды |  |  |  |  |
| субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) |  |  |  |  |
| сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |
| негосударственные пенсионные фонды |  |  |  |  |
| брокеры |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | полностью Не доверяю | скорее не доверяю | скорее доверяю | полностью доверяю | не сталкивался  |
| банки |  |  |  |  |  |
| микрофинансовые организации |  |  |  |  |  |
| кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| ломбарды |  |  |  |  |  |
| субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) |  |  |  |  |  |
| сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |  |  |
| негосударственные пенсионные фонды |  |  |  |  |  |
| брокеры |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | полностью не удовлетворен  | скорее не удовлетворен  | скорее удовлетворен  | полностью удовлетворен  | не сталкивался  |
| количеством и удобством расположения банковских отделений |  |  |  |  |  |
| качеством дистанционного банковского обслуживания |  |  |  |  |  |
| имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг |  |  |  |  |  |
| количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских и кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов |  |  |  |  |  |
| имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских и кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг |  |  |  |  |  |
| количеством и удобством расположения субъектов страхового дела |  |  |  |  |  |
| имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг |  |  |  |  |  |
| количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов |  |  |  |  |  |
| имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг |  |  |  |  |  |
| количеством и удобством расположения брокеров |  |  |  |  |  |
| имеющимся у Вас выборам различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг |  |  |  |  |  |
| качеством интернет-связи |  |  |  |  |  |
| качеством мобильной связи |  |  |  |  |  |

**3.4. 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.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| касса в отделении банка |  |  |  |  |  |
| банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка |  |  |  |  |  |
| банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка |  |  |  |  |  |
| РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) |  |  |  |  |  |
| Отделение почтовой связи |  |  |  |  |  |

**3.5. 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 да 5, где 1 - на доступ трачу много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| касса в отделении банка |  |  |  |  |  |
| банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка |  |  |  |  |  |
| банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка |  |  |  |  |  |
| РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) |  |  |  |  |  |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) |  |  |  |  |  |
| Отделение почтовой связи |  |  |  |  |  |

**Благодарим!!!**