

**Анкета для проведения опроса
глав муниципальных образований для оценки
доступности финансовых услуг в малых населенных
пунктах России**

*заполняется исключительно в электронном виде, доступна для использования до
01.08.2022 только по прямой ссылке: https://www.cbr.ru/about_br/tubr/mun-form/ или по QR-
коду*



Информация о населенном пункте

1. Федеральный округ:

[выбрать из списка] _____

2. Субъект Российской Федерации:

[выбрать из списка] _____

3. Муниципальное образование второго уровня (городской округ/муниципальный район):

[выбрать из списка, если в списке отсутствует, вписать] _____

4. Муниципальное образование первого уровня (городское/сельское поселение):

[выбрать из списка, если в списке отсутствует, вписать] _____

5. Тип населенного пункта

[Выбрать один вариант]

- Город
- Поселок городского типа
- Рабочий поселок
- Село

- Поселок
- Деревня
- Хутор
- Станица
- Аул
- Кишлак
- Улус
- Другой сельский населенный пункт

6. Населенный пункт:

[Ввести название, например, Дивово или Ивановодольск]

7. Численность постоянного населения (фактически проживающие на территории населенного пункта)

[выбрать один вариант]

- менее 100 чел.
- от 100 до 199 чел.
- от 200 до 499 чел.
- от 500 до 999 чел.
- от 1000 до 1 999 чел.
- от 2 000 до 4 999 чел.
- от 5 000 до 9 999 чел.
- от 10 000 до 19 999 чел.
- от 20 000 до 30 000 чел.

8. Численность сезонного населения (отдыхающие, дачники, сезонные рабочие)

[выбрать один вариант]

- менее 100 чел.
- от 100 до 199 чел.
- от 200 до 499 чел.
- от 500 до 999 чел.
- от 1 000 до 1 999 чел.
- от 2 000 до 4 999 чел.
- от 5 000 до 9 999 чел.
- от 10 000 чел. и более
- не могу оценить

Основной блок вопросов анкеты

9. Как бы Вы охарактеризовали качество доступа к сети Интернет в населенном пункте? Под доступом к сети Интернет понимается доступ как к наземным каналам доступа, так и(или) к мобильному и(или) спутниковому Интернету.

[возможен только один вариант ответа]

- Имеется устойчивый доступ к сети Интернет, позволяющий всем желающим получать финансовые услуги дистанционно, в том числе путем использования интернета в общедоступных местах.
- Доступ к сети Интернет имеется, но большинство желающих получать финансовые услуги дистанционно не могут сделать это по различным причинам. → *Переход к выбору одного или нескольких вариантов – □*

Укажите эти причины [Возможно несколько вариантов ответа]:

- У населения нет технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров), с использованием которых возможен выход в сеть Интернет для получения финансовых услуг дистанционно.
- Население не умеет пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам (например, Интернет-банкинг и мобильным банкинг).
- У населения нет потребности получать финансовые услуги дистанционно.
- Население не доверяет безопасности дистанционных каналов доступа к финансовым услугам (например, Интернет-банкингу и мобильному банкингу).

- Доступ к сети Интернет неустойчивый, либо имеется не на всей территории населенного пункта.
- Большинство населения получает зарплату, пенсию и другие выплаты наличными деньгами.
- Финансовые услуги не предоставляются дистанционно без первого личного визита в финансовую организацию или пройденной процедуры регистрации в Единой биометрической системе, а офисы финансовых организаций и МФЦ расположены далеко.
- Население считает, что получить финансовую услугу дистанционно дороже, чем в офисе.
- Некоторые продукты и услуги можно получить дистанционно, но необходимые услуги, по мнению населения, можно получить только в офисе.

→ *Переход к вопросу 10*

- Полностью отсутствует доступ к сети Интернет. → *Переход дальше только на вопросы 10, 13, 18 и 19.*

10. Какие виды финансовых услуг доступны и востребованы жителями в населенном пункте в физических точках присутствия финансовых организаций? *Под физическими точками присутствия финансовых организаций понимаются любые точки обслуживания и устройства финансовых организаций, расположенные в населенном пункте, при этом дистанционные каналы получения финансовых услуг (например, Интернет-банкинг, мобильный банкинг) к физическим точкам присутствия финансовых организаций не относятся. Если услуга доступна хотя бы в одной точке в населенном пункте, то необходимо выбрать ответ «Услуга доступна». Если услуга не востребована и не доступна в населенном пункте, то для данной услуги ничего заполнять не нужно.*

[ответ по каждой строке]

Виды услуг	Услуга доступна		Услуга востребована	
	Да	Нет	Да	Нет
Открытие счета в банке				
Снятие наличных денежных средств с банковской карты				
Пополнение счета банковской карты				

Открытие вклада в банке				
Получение кредита в банке				
Оформление дебетовой карты				
Оформление кредитной карты				
Безналичный перевод денежных средств другим лицам				
Безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)				
Оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и других), с использованием наличных денег				
Оформление полиса ОСАГО				
Другие страховые услуги				
Получение займа в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе, сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе				
Оформление инвестиционных продуктов (Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС), инвестиционное страхование жизни, брокерский счет, вложение средств в паевой инвестиционный фонд)				
Услуги негосударственного пенсионного фонда (НПФ)				

11. Имеются ли в населенном пункте устройства самообслуживания, с использованием которых можно получить финансовые услуги (банкоматы, платежные терминалы, терминалы безналичной оплаты)? *К устройствам самообслуживания относятся все установленные в населенном пункте устройства с использованием которых можно получить финансовые услуги, за исключением POS-терминалов.*

[возможен только один вариант ответа]

Да, устройства имеются, и перечень услуг, предоставляемых с их использованием достаточен для удовлетворения потребностей населения
→ переход к вопросу 12

Да, устройства имеются, но перечень финансовых услуг, оказываемых с их использованием сильно ограничен и не удовлетворяет потребностей населения → переход к вопросу 12

Нет → переход к вопросу 13

12. Оцените, пожалуйста, качество работы устройств самообслуживания, с использованием которых можно получить финансовые услуги (банкоматы, платежные терминалы, терминалы безналичной оплаты) в населенном пункте? К устройствам самообслуживания относятся все установленные в населенном пункте устройства с использованием которых можно получить финансовые услуги, за исключением POS-терминалов.

[возможен только один вариант ответа]

Перебои в работе банкоматов, платежных терминалов, терминалов безналичной оплаты случаются редко;

Перебои в работе банкоматов, платежных терминалов, терминалов безналичной оплаты случаются часто;

Банкоматы, платежные терминалы, терминалы безналичной оплаты практически всегда не работают.

13. Имеются ли в населенном пункте торгово-сервисные предприятия (магазины, организации, оказывающие услуги), принимающие оплату безналичным способом? Перевод на номер карты продавца или по номеру телефона не является легитимным способом оплаты товаров (услуг) и не относится к безналичным способам оплаты товаров (услуг).

[возможен только один вариант ответа]

В населенном пункте нет торгово-сервисных предприятий.

В большинстве торгово-сервисных предприятий есть возможность безналичной оплаты товаров/услуг с использованием POS-терминала или QR-кода или мобильного устройства.

В некоторых торгово-сервисных предприятиях есть возможность безналичной оплаты товаров/услуг с использованием POS-терминала или QR-кода или мобильного устройства.

Несмотря на наличие в торгово-сервисных предприятиях возможности безналичной оплаты товаров/услуг с использованием

POS-терминала или QR-кода или мобильного устройства, продавцы настаивают на расчетах наличными.

- Во всех торгово-сервисных предприятиях принимаются только наличные деньги.

14. Имеются ли в населенном пункте торгово-сервисные предприятия, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты одновременно с покупкой (то есть предоставляется сервис/услуга «кэш-аут»)?

[возможен один вариант ответа]

- Да. → *переход к вопросу 15*
- Нет, но раньше были. → *переход к вопросу 16*
- Нет и никогда не было. → *переход к вопросу 16*
- Не знаю. → *переход к вопросу 16*

15. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы согласны с характеристиками торгово-сервисных предприятий, расположенных в населенном пункте, на кассе которых можно снять наличные деньги с платежной карты (то есть предоставляется сервис/услуга «кэш-аут»).

[в каждой строке возможен только один вариант ответа]

	Да	Нет	Не могу оценить
В общедоступном месте имеется информация о том, что в торгово-сервисном предприятии есть возможность снятия наличных денежных средств			
Терминал, с использованием которого происходит операция, часто теряет связь с Интернетом, что не позволяет провести операцию			
В общедоступном месте имеется информация о том, что услуга по снятию наличных денежных средств предоставляется только одновременно с покупкой			
В общедоступном месте имеется информация о ежедневных и ежемесячных лимитах снятия наличных денежных средств на кассе торгово-сервисного предприятия			
Торгово-сервисное предприятие практически никогда не отказывает держателю карты в предоставлении услуги снятия наличных с платежной карты (в рамках			

установленных лимитов и в случае если в кассе есть наличные денежные средства для выдачи)			
Торгово-сервисное предприятие отказывает держателю карты в предоставлении услуги снятия наличных с платежной карты по причине отсутствия в кассе наличных денежных средств для выдачи			
Торгово-сервисное предприятие оказывает услугу по снятию наличных денег с платежной карты, но услуга не востребована			

**16. Предоставляются ли АО «Почта Банк» в населенном пункте
финансовые услуги в отделениях почтовой связи?**

[возможен один вариант ответа]

- В населенном пункте нет отделения почтовой связи. → *переход к вопросу 18*
- Да. → *переход к вопросу 17*
- Нет. → *переход к вопросу 18*

17. Отметьте, пожалуйста, насколько Вы согласны со следующими характеристиками точек предоставления АО «Почта Банк» финансовых услуг в отделениях почтовой связи, расположенных в населенном пункте.

[в каждой строке возможен только один вариант ответа]

	Полностью верно	Скорее верно	Скорее не верно	Не верно	Не могу оценить
Имеется устойчивый доступ к сети Интернет					
В общедоступном месте имеется информация с перечнем предоставляемых финансовых услуг					
Работники предлагают ознакомиться с доступным перечнем финансовых услуг и при желании их приобрести					
Заявленный перечень финансовых услуг предоставляется в полном объеме					
Работники оказывают квалифицированные консультации					

по предоставляемым финансовым услугам					
Ассортимент оказываемых финансовых услуг достаточен для удовлетворения потребностей потребителей					
Тарифы на оказываемые финансовые услуги устраивают потребителей					

18. Оказываются ли в населенном пункте финансовые услуги в выездных форматах обслуживания?

- Да, населенный пункт обслуживается передвижным пунктом кассовых операций банка.
- Да, населенный пункт периодически посещают агенты банка, оказывающие в основном информационно-консультационные услуги и услуги по сбору документов для последующего оформления финансового продукта.
- Да, населенный пункт периодически посещают страховые агенты, оказывающие в основном информационно-консультационные услуги и услуги по сбору документов для последующего оформления финансового продукта.
- Да, ряд финансовых услуг предоставляется в передвижных отделениях почтовой связи.
- Да, населенный пункт периодически посещают агенты микрофинансовой организации, кредитного потребительского кооператива, сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива, оказывающие в основном информационно-консультационные услуги и услуги по сбору документов для последующего оформления финансового продукта.
- Да, населенный пункт периодически посещают представители юридических лиц, предлагающих финансовые услуги гражданам (предоставление займов /привлечение денежных средств). Информация о

наличии у данных юридических лиц статуса профессионального займодавца отсутствует.

Нет.

19. Какие темы мероприятий по финансовой грамотности, на Ваш взгляд, были бы наиболее актуальны для жителей данного населенного пункта?

[Возможно несколько вариантов ответа]

- Банковские услуги. Выбираем банк в помощники.
- Основы использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам: Интернет-банкинг и мобильный банкинг.
- Банковские вклады: как сохранить и приумножить.
- Использование банковских карт: безопасность их использования.
- Мошенничество на финансовом рынке: как защитить себя и свою семью.
- Защита прав потребителей финансовых услуг.
- Кредиты и займы: какие они бывают.
- Типичные ошибки заемщика: как не наступить на одни и те же грабли.
- Черные кредиторы: выводим злоумышленников на чистую воду.
- Зачем нужна страховка: защищаем жизнь, здоровье, дом и дачу.
- Актуальные вопросы страхования.
- Система быстрых платежей.
- Кредитная история.
- Удаленная идентификация (биометрия). Новые возможности.
- Основы инвестирования (в том числе с использованием индивидуального инвестиционного счета).
- Кибербезопасность – это должен знать каждый.
- Проект «Маркетплейс».
- Получение финансовых услуг с использованием цифрового профиля гражданина. Новые возможности.
- Негосударственный пенсионный фонд. Как накопить на дополнительную пенсию?
- Экономия для жизни. Как определить финансовую цель и составить план по ее достижению?
- ФИНТЕХ – модное слово или сценарий будущего? Простыми словами о сложном.
- Криптовалюта – что это, и стоит ли связываться?
- У жителей нет интереса к информации о финансовых услугах → *переход*

к вопросу 22

20. Готовы ли Вы помочь с организацией для заинтересованных жителей данного населенного пункта мероприятий по финансовой грамотности?

[возможен один вариант ответа]

Да.

Нет. → *переход к вопросу 22*

21. Каким способом возможно будет провести мероприятия по финансовой грамотности для жителей данного населенного пункта?

[возможно два варианта ответа]

Онлайн.

Очно.

22. Предложения по повышению доступности финансовых услуг в населенном пункте и иные комментарии.

[информация заполняется респондентом самостоятельно]

Анкетирование завершено. Спасибо за участие!

Информация об анкетировании и контактных лицах Отделения –
Национального банка по Республике Карелия Северо-Западного главного
управления Центрального банка Российской Федерации

Анкетирование осуществляется по каждому населенному пункту с численностью населения от 50 человек, входящему в состав муниципального образования, с фокусом на населенных пунктах, испытывающих дефицит точек доступа к финансовым услугам. По населенным пунктам с численностью населения менее 50 человек анкеты могут быть заполнены главами муниципальных образований по своему усмотрению.

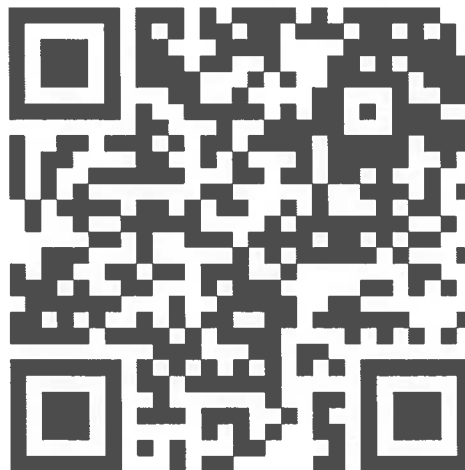
По каждому населенному пункту, удовлетворяющему условиям опроса, анкета заполняется только один раз.

В последнем пункте анкеты «Предложения по повышению доступности финансовых услуг в населенном пункте и иные комментарии» может быть размещена любая информация, которая в обязательном порядке будут рассмотрена при обработке анкет.

Анкета размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Банка России, не индексируется поисковыми системами, отсутствует в навигации сайта и доступна для использования только по прямой ссылке:

https://www.cbr.ru/about_br/tubr/mun-form/

или по QR-коду:



В ходе анкетирования рекомендуется не использовать браузер Microsoft Internet Explorer в связи с тем, что при его использовании возможны технические неполадки во время заполнения анкеты.

Электронная анкета будет доступна для заполнения с 01.06.2022 до 01.08.2022 включительно.

Контактные лица Отделения – Национального банка по Республике Карелия Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации:

Лунев Александр Сергеевич, телефон (8142) 719-183,

Егорова Ирина Александровна, телефон (8142) 719-116,

Омельченко Ирина Геннадиевна телефон (8142) 719-110.