**Анкета для опроса потребителей финансовых услуг**

**ДОСТУПНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НА ТЕРРИТОРИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Добрый день!

В рамках проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Смоленской области *(условия, позволяющие осуществлять ведение деятельности на рынке товара, работы, услуги необходимого числа продавцов для формирования достаточного для потребителей объема, выбора и ассортимента продукции, а также возможности для входа на этот рынок новых продавцов)* **Департамент экономического развития Смоленской области** проводит **опрос мнения потребителей товаров и услуг о доступности финансовых услуг в Смоленской области**.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов о Вашей удовлетворенности качеством финансовых услуг в Смоленской области. Заполнение анкеты займет у Вас около 10-15 минут. Опрос является анонимным, все результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы очень важны для дальнейшей работы по развитию конкуренции в Смоленской области.

I**. Социально-демографические характеристики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * 1. **В каком муниципальном образовании Вы проживаете?**

**(наименование муниципального образования)** |  | **1.5. Какое у Вас образование?** |  |
| а |  |  | а | Общее образование |  |
|  |  |  | б | Среднее специальное |  |
| ... | ... |  | в | Неполное высшее |  |
| **1.2. Укажите Ваш пол** |  | г | Высшее |  |
| а | Мужской |  | д | Научная степень |  |
| б | Женский |  | е | Иное (*пожалуйста, укажите*) |  |
| 1**.3. Укажите Ваш возраст** |  |  |  |  |
| а | От 18 до 35 лет |  | **1.6. Есть ли у вас дети?** |  |
| б | От 36 до 50 лет |  | а | Нет детей |  |
| в | Старше 50 лет |  | б | 1 ребенок |  |
| **1.4. Каков Ваш социальный статус?** |  | в | 2 ребенка |  |
| а | Работаю |  | г | 3 и более детей |  |
| б | Безработный |  | **1.7. Какой примерно среднемесячный доход в расчете на одного члена вашей семьи?** |
| в | Учусь/студент |  |
| г | Домохозяйка (домохозяин) |  | а | До 7 тыс. рублей |  |
| д | Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) |  | б | От 7 до 15 тыс. рублей |  |
| е | Самозанятый |  | в | От 15 до 20 тыс. рублей |  |
| ж | Предприниматель |  | г | Свыше 20 тыс. рублей |  |
| з | Иное *(пожалуйста, укажите)* |

1. **Востребованность финансовых услуг**

**2.1.** **КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**

***(пожалуйста, 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 |  |  |  |
|  |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 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 | Брокерский счет |  |  |  |
| 8 | Вложение средств в паевой инвестиционный фонд |  |  |  |
| 9.1 | Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 9.2 | Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом |  |  |  |
| 10. | Использование кредитного лимита по кредитной карте |  |  |  |
| 10.1 | Онлайн-займ в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 10.2 | Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 11.1 | Онлайн-займ в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 11.2 | Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 12.1 | Онлайн-займ в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 12.2 | Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 13 | Заем в ломбарде |  |  |  |

*ЕСЛИ В* [*ВОПРОСЕ 2.1*](#P1811) *ВЫ ОТМЕТИЛИ, ЧТО ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ХОТЯ БЫ ОДНИМ ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТОМ, ТО ПРОПУСТИТЕ* [*ВОПРОС 2.2*](#P1861)*.*

**2.2**. **ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В** [**ВОПРОСЕ 2.1**](#P1811) **ПРОДУКТОВ, ПОЖАЛУЙСТА, 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. | Процентная ставка слишком высокая |  |
| 4. | Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства |  |
| 5. | У меня недостаточно свободных денег |  |
| 6. | Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) |  |
| 7. | Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи |  |
| 8. | Иное (пожалуйста, укажите) |  |
| 9. | Процентная ставка слишком высокая |  |
| 10. | У меня нет необходимых документов (паспорт, документ о выплате заработной платы, и т.д.) |  |
| 11. | Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг |  |
| 12. | Использую другие способы получить заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя) |  |
| 13. | Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи |  |
| 14. | Нет необходимости в заемных средствах |  |
| 15. | Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) |  |
| 16. | Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций |  |
| 17. | Иное *(пожалуйста, укажите)* |  |

**2.3.** **КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**

***(пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)***

| № п/п |  | Сейчас использую | Сейчас не использую, но использовал за последние 12 месяцев | Не пользовался за последние 12 месяцев |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Зарплатная карта организации в рамках зарплатного проекта |  |  |  |
| 2. | Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| 3. | Другая расчетная (дебетовая) карта |  |  |  |
| 4. | Кредитная карта |  |  |  |

*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.**](#P1963) **ПРОДУКТОВ, ПОЖАЛУЙСТА, 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 |  |
| 4. | Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого |  |
| 5. | У меня нет необходимых документов (паспорт, документ о выплате заработной платы, 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)* |  |

**2.5.** **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)**?**

***(пожалуйста, выберите один вариант ответа)***

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

**2.6. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ ТИПАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ) ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**

***(пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждого типа дистанционного доступа)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Да, пользовался | Нет, не пользовался |
| 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 2.6.*](#P2026) *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*](#P2051) *2.7*

**2.7.** **ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В** [**ВОПРОСЕ 2.6.**](#P2026) **ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ), ПОЖАЛУЙСТА, 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)* |  |

**2.8.** **КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?**

***(пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждого страхового продукта)***

| №п/п |  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но пользовался за последние 12 месяцев | Не пользовался за последние 12 месяцев |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Добровольное страхование жизни  |  |  |  |
| 2. | Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни  |  |  |  |
| 3. | Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования  |  |  |  |

*ЕСЛИ В* [*ВОПРОСЕ*](#P2064) *2.8. ВЫ ОТМЕТИЛИ, ЧТО ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ ЖИЗНИ (1) ИЛИ ДРУГИМ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, КРОМЕ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ (2), ТО ПРОПУСТИТЕ* [*ВОПРОС 2.9*](#P2090)*.*

**2.9.** **ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, ПОЖАЛУЙСТА, 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 ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?**

***(если вы ранее не сталкивались с такими организациями, пожалуйста, укажите)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | Полностью удовлетворен | Полностью НЕ удовлетворен | Не сталкивался |
| 1. | Банки |  |  |  |
| 2. | Микрофинансовые организации |  |  |  |
| 3. | Кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |
| 4. | Ломбарды |  |  |  |
| 5. | Субъекты страхового дела  |  |  |  |
| 6. | Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |
| 7. | Негосударственные пенсионные фонды |  |  |  |
| 8. | Брокеры |  |  |  |

**3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ? *(если вы ранее не сталкивались с такими организациями, пожалуйста, укажите)***

| № п/п |  | Полностью доверяю | Полностью НЕ доверяю | Не сталкивался |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Банки |  |  |  |
| 2. | Микрофинансовые организации |  |  |  |
| 3. | Кредитные потребительские кооперативы |  |  |  |
| 4. | Ломбарды |  |  |  |
| 5. | Субъекты страхового дела  |  |  |  |
| 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 НИМИ?**

***(если вы ранее не сталкивались с такими организациями, пожалуйста, укажите)***

| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Удовлетворен | НЕ удовлетворен | Не сталкивался |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Банки | 1.1. Кредиты |  |  |  |
| 1.2. Вклады |  |  |  |
| 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные |  |  |  |
| 1.4. Кредитные карты |  |  |  |
| 1.5. 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 | 4. 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 СЛЕДУЮЩИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ?**

***(пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждой характеристики)***

| №п/п |  | Полностью удовлетворен | Полностью НЕ удовлетворен | Не сталкивался |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Количеством и удобством расположения банковских отделений |  |  |  |
| 2. | Качеством дистанционного банковского обслуживания |  |  |  |
| 3. | Имеющимся 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 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 выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг |  |  |  |
| 8. | Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов |  |  |  |
| 9. | Имеющимся выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг |  |  |  |
| 10. | Количеством и удобством расположения брокеров |  |  |  |
| 11. | Имеющимся выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг |  |  |  |
| 12. | Качеством интернет-связи |  |  |  |
| 13. | Качеством мобильной связи |  |  |  |

**3.5.** **УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, 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)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 3. | Банкомат или терминал 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 |  |  |  |  |  |

**3.6.** **УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА,** **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 - Могу воспользо-ваться быстро |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Касса в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 2. | Банкомат или терминал в отделении банка |  |  |  |  |  |
| 3. | Банкомат или терминал, 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 |  |  |  |  |  |

**3.7. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ПО ШКАЛЕ ОТ 1 ДО 5 СОБСТВЕННЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ**

**(где 1 – нет знаний и навыков; 5 – отличные знания и навыки)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отслеживание и планирование доходов и расходов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Анализ и сравнение финансовых услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Поиск необходимой финансовой информации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Знание своих прав как потребителя финансовых услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Оценка рисков на рынке финансовых услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Способность распознать признаки финансового мошенничества | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Избежание избыточной закредитованности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Исполнение своих обязанностей налогоплательщика | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**3.8. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ?**

|  |  |
| --- | --- |
| Высокий | 1 |
| Выше среднего | 2 |
| Средний | 3 |
| Низкий | 4 |

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**Ваши ответы очень важны для дальнейшей работы**

**по развитию конкуренции в Смоленской области**