## Приложение 4

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

***Здравствуйте!***

*В рамках проведения ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Мурманской области лаборатория социологических исследований Мурманского арктического государственного университета (при поддержке Комитета по конкурентной политике Мурманской области) проводит опрос мнения потребителей финансовых услуг на региональных и (или) муниципальных рынках.*

I. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

**1. В каком районе (городе, городском округе) Вы проживаете?**

1) г. Мурманск

2) г. Апатиты

3) г. Кировск

4) г. Мончегорск

5) г. Оленегорск

6) г. Полярные Зори

7) ЗАТО Александровск

8) ЗАТО п. Видяево

9) ЗАТО г. Заозерск

10) ЗАТО г. Островной

11) ЗАТО г. Североморск

12) Ковдорский муниципальный округ

13) Кандалакшский муниципальный округ

14) Кольский муниципальный округ

15) Ловозерский муниципальный округ

16) Печенгский муниципальный округ

17) Терский муниципальный округ

**2. Укажите Ваш пол:**

1) мужской

2) женский

**3. Укажите Ваш возраст:**

1) от 18 до 24 лет

2) от 25 до 34 лет

3) от 35 до 44 лет

4) от 45 до 54 лет

5) от 55 до 64 лет

6) 65 лет и старше

**4. Каков Ваш социальный статус?**

1) работаю

2) безработный

3) учусь/студент

4) домохозяйка (домохозяин)

5) пенсионер (в т.ч. по инвалидности)

6) самозанятый

7) предприниматель

8) другое *(пожалуйста, укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Есть ли у Вас дети?**

1) нет детей

2) 1 ребенок

3) 2 ребенка

4) 3 и более детей

**6. Какое у Вас образование?** *(ОДИН вариант ответа)*

1) основное общее образование

2) среднее общее образование

3) среднее профессиональное образование

4) высшее образование – бакалавриат

5) высшее образование - специалитет, магистратура

6) высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации

7) другое *(пожалуйста, укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1) нам не всегда хватает денег даже на еду

2) у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема

3) нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит

4) в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь

5) мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру

6) у нас нет никаких финансовых затруднений, при необходимости мы сможем купить квартиру или дом

II. ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**8. Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(выберите ОДИН вариант ответа В КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.1 Банковский вклад | 1 | 2 | 3 |
| 8.2 Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации | 1 | 2 | 3 |
| 8.3 Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе | 1 | 2 | 3 |
| 8.4 Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 1 | 2 | 3 |
| 8.5 Индивидуальный инвестиционный счет | 1 | 2 | 3 |
| 8.6 Инвестиционное страхование жизни | 1 | 2 | 3 |
| 8.7 Брокерский счет | 1 | 2 | 3 |
| 8.8 Вложение средств в паевой инвестиционный фонд | 1 | 2 | 3 |

**ВНИМАНИЕ!**

**Если в 8** [**вопросе**](#P1811) **Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите 9** [**вопрос**](#P1861) **.**

**9. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в 8** [**вопросе**](#P1811) **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 денежных средств

5) использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)

6) данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи

7) другое *(пожалуйста, укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

II. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ

**10. Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| --- | --- | --- | --- |
| 10.1 Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 1 | 2 | 3 |
| 10.2 Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | 1 | 2 | 3 |
| 10.3 Использование кредитного лимита по кредитной карте | 1 | 2 | 3 |
| 10.4 Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 1 | 2 | 3 |
| 10.5 Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | 1 | 2 | 3 |
| 10.6 Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | 1 | 2 | 3 |
| 10.7 Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 1 | 2 | 3 |
| 10.8 Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 1 | 2 | 3 |
| 10.9 Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 1 | 2 | 3 |
| 10.10 Заем в ломбарде | 1 | 2 | 3 |

**ВНИМАНИЕ!**

**Если в 10** [**вопросе**](#P1811) **Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите 11** [**вопрос**](#P1861) **.**

**11. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в 10 вопросе 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(а) в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций

11) другое *(пожалуйста, укажите)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 12.1 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) | 1 | 2 | 3 |
| 12.2 Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 1 | 2 | 3 |
| 12.3 Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат | 1 | 2 | 3 |
| 12.4 Кредитная карта | 1 | 2 | 3 |

**ВНИМАНИЕ!**

**Если в 12** [**вопросе**](#P1811) **Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите 13** [**вопрос**](#P1861) **.**

**13. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в 12 вопросе** **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) другое *(пожалуйста, укажите)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. 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

**15. 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 в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да,  пользовался(лась) | Нет, не пользовался(лась) |
| 15.1 Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) | 1 | 2 |
| 15.2 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) | 1 | 2 |
| 15.3 Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета | 1 | 2 |
| 15.4 Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер | 1 | 2 |

**ВНИМАНИЕ!**

**Если в 15** [**вопросе**](#P1811) **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 16** [**вопрос**](#P2051)**.**

**16. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в 15 вопросе 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)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17. Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| --- | --- | --- | --- |
| 17.1 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) | 1 | 2 | 3 |
| 17.2 Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) | 1 | 2 | 3 |
| 17. 3 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; ОСАГО) | 1 | 2 | 3 |

**ВНИМАНИЕ!**

**Если в 17** [**вопросе**](#P1811) **Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием, кроме страхования жизни (17.2), то пропустите 18 вопрос.**

**18. 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) другое *(пожалуйста, укажите)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

III. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ И РАБОТОЙ РОССИЙСКИХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ЭТИ УСЛУГИ

**19. 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.** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен (-а) | Полностью удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-лась) |
| 1. Банки | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Микрофинансовые организации | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Кредитные потребительские кооперативы | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Ломбарды | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Негосударственные пенсионные фонды | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Брокеры | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

**20. Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям? Если Вы ранее не сталкивались с такими организациями, укажите.** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  | Полностью НЕ доверяю | Скорее НЕ доверяю | Скорее доверяю | Полностью доверяю | Не сталкивался (-лась) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Банки | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Микрофинансовые организации | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Кредитные потребительские кооперативы | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Ломбарды | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Негосударственные пенсионные фонды | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Брокеры | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

**21. 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.** *(выберите ОДИН вариант ответа в КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен  (-а) | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен  (-а) | Полностью удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-лась) |
| 1. Банки | 1. Кредиты | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Вклады | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Кредитные карты | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Переводы и платежи | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Микрофинансовые организации | 1. Займы в микрофинансовых организациях | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Кредитные потребительские кооперативы | 1. Займы в кредитных потребительских кооперативах | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен  (-а) | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен  (-а) | Полностью удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-лась) |
| 4. Ломбарды | 1) Займы в ломбардах | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Субъекты страхового дела | 1. Добровольное страхование жизни | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Другое добровольное страхование | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Обязательное медицинское страхование | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Другое обязательное страхование | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 1. Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Негосударственные пенсионные фонды | 1. Обязательное пенсионное страхование | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Негосударственное пенсионное обеспечение | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Брокеры | 1) Индивидуальные инвестиционные счета | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

**22. Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены нижеперечисленным?** (*выберите ОДИН вариант ответа В КАЖДОЙ СТРОКЕ)*

|  | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен (-а) | Полностью удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-лась) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Количеством и удобством расположения банковских отделений | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Качеством дистанционного банковского обслуживания | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Количеством и удобством расположения брокеров | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Качеством интернет-связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 1. Качеством мобильной связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

**23. Какие каналы обслуживание есть практически везде в Вашем населенном пункте, а каких не хватает?** *(оцените по 5-балльной шкале, где 1 - практически НЕ доступно, а 5 - легкодоступно.)*

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

**24. Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?** *(оцените по 5-балльной шкале, где 1 - на доступ трачу много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Касса в отделении банка | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Отделение почтовой связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***Благодарим Вас за участие!***