|  |
| --- |
| **Уважаемый потребитель!**  Министерство экономики Краснодарского края проводит мониторинг с целью оценки конкурентной среды на товарных рынках края. Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Все полученные данные будут использованы в целях совершенствования конкуренции только в обобщенном виде. |

**II Востребованность финансовых услуг**

1. **Город / район \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(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 | Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 1.2 | Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом |  |  |  |
| 2 | Использование кредитного лимита по кредитной карте |  |  |  |
| 3.1 | Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) |  |  |  |
| 3.2 | Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 4.1 | Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 4.2 | Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 5.1 | Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе |  |  |  |
| 5.2 | Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом |  |  |  |
| 6 | Заем в ломбарде |  |  |  |

Если в вопросе 2 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 3.

1. Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 1 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 заем (неформальные источники (родные и друзья), заем у работодателя) |  |
| Кредит/заем 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 |  |
| Иное (пожалуйста, укажите) |  |

1. **Какими из перечисленных платежных карт 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 |
| 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) |  |  |  |
| Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат |  |  |  |
| Кредитная карта |  |  |  |

*Если в вопросе 4 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев хотя бы одним финансовым продуктом, то пропустите вопрос 5*

1. **Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных в вопросе 3 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 |  |
| Другое (пожалуйста, укажите) |  |

1. **Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?** *(выберите один вариант ответа для каждого страхового продукта)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| 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) |  |  |  |
| 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) |  |  |  |
| 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) |  |  |  |

*Если в вопросе 6 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни (1) или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни (2), то пропустите вопрос 7.*

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

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

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

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.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 |  |  |  |  |  |

1. **Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Финансовые организации | Финансовые продуты (услуги) | Полностью НЕ удовлетворен(-а) | Скорее НЕ удовлетворен(-а) | Скорее удовлетворен(-а) | Полностью удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| 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 |  |  |  |  |  |

*<\*> Договор об обязательном пенсионном страховании - соглашение между фондом и застрахованным лицом в пользу застрахованного лица или его правопреемников, в соответствии с которым фонд обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и (или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица.*

*<\*\*> Договор негосударственного пенсионного обеспечения - соглашение между фондом и вкладчиком фонда, в соответствии с которым вкладчик обязуется уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать участнику (участникам) фонда негосударственную пенсию (участник может выступать вкладчиком в свою пользу).*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**