

**Мониторинг удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории городского округа – город Волжский Волгоградской области - 947 анкет**

**1.1 В КАКОМ РАЙОНЕ (ГОРОДЕ, ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ) ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ?**

а	г. Волжский	925
б	Среднеахтубинский район	13
в	Жирновский район	1
г	Ленинский район	3
д	Волгоград	2
е	Городищенский район	3

**1.2 УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ**

а	Мужской	71
б	Женский	876

**1.3 УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ**

а	18-24	58
б	25-34	208
в	35-44	305
г	45-54	277
д	55-64	91
е	65 старше	8

**1.4 КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?**

а	Работаю	921
б	Безработный	5
в	Учусь / студент	3
г	Домохозяйка (домохозяин)	2
д	Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5
е	Самозанятый	3
ж	Предприниматель	1
з	Иное (декретный отпуск)	4
и	Работаю/учусь	3

**1.5 ЕСТЬ ЛИ У ВАС РЕБЕНОК?**

а	Нет детей	177
б	1 ребенок	348
в	2 ребенка	371
г	3 и более детей	51

**1.6 КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?**

а	Основное общее образование	7
б	Среднее общее образование	13
в	Среднее профессиональное образование	199
г	Высшее образование - бакалавриат	212
д	Высшее образование - специалитет, магистратура	441
е	Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации	53

**1.7 КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?**

а	Нам не всегда хватает денег даже на еду	82
б	У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема	211
в	Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит	482
г	В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	105
д	Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	60
е	У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	7

ж	Иное: высшее	15			
з	высшее педагогическое	4			
и	неоконченное высшее	1			
к	два средне-профессиональных	1			
л	высшее, к.т.н.	1			

## 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)**

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Банковский вклад	208	100	639
2	Договор на размещение средств в форме займа	35	74	838
3	Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	82	68	797
4	Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	29	69	849
5	Индивидуальный инвестиционный счет	48	66	833
6	Инвестиционное страхование жизни	48	75	824
7	Брокерский счет	32	66	849
8	Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	25	70	852

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)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от	11
2	Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с	67
3	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы	111
4	У меня недостаточно свободных денег	529
5	Использую другие способы размещения свободных денежных средств	22
6	Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	41
7	Иное- нет денег	4
8	ипотека	2
9	не хочу	2
10	нет необходимости	2

2.3 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	122	79	746
2	Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом	194	92	656
3	Использование кредитного лимита по кредитной карте	181	85	681
4	Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	27	79	841
5	Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	27	73	847
6	Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	29	75	843
7	Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	35	75	837
8	Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	28	69	850
9	Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	26	69	852
10	Заём в ломбарде	45	80	822

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)

1	Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от	12
2	меня	129
3	Процентная ставка слишком высокая	100
4	Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	7
5	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.)	320
6	Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	35
7	Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	48
8	Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	82
9	Нет необходимости в заёмных средствах	19
10	Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	54
11	Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	6
12	Иное нет необходимости	3
	выплата ранее оформленных кредитов	

**2.5 КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ 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	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)	866	19	62
2	Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	266	94	587
3	Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	207	208	632
4	Кредитная карта	258	100	589

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)**

1	Отделения банков находятся слишком далеко от меня	11		
2	Банкоматы находятся слишком далеко от меня	16		
3	В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	15		
4	Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	23		

5	У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	4		
6	У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	97		
7	Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	52		
8	Платежная карта есть у других членов моей семьи	44		
9	Иное: не нужно/есть карта	3		

2.7 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

1	Имеется сейчас	222
2	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	66
3	Не использовался за последние 12 месяцев	659

2.8 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)

№ п/п		Да, пользовался(-ась)	Нет, не пользовался (-ась)
1	Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	552	395
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)	528	419
3	Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	701	419
4	Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	423	524

Если в вопросе 2.8 Вы отметили, что пользовались за последние 2 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 Е ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, С/ КАРТЫ), ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ Т ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА? (ВЫБЕРИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ОТВЕТЫ)

1	У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	72
2	У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	59
3	Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	589
4	Я не обладаю навыками использования таких технологий	137
5	Иное: пользуюсь/не нуждаюсь	93

2.10 КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ? (ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА ДЛЯ КАЖДОГО СТРАХОВОГО ПРОДУКТА)

№ п/п		Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
1	Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренды, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	108	104	735
2	Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольно страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	124	110	713
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)	95	114	738

Если в вопросе 2.10 Вы отметили, что пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхованием жизни (1) или другим добровольным страхованием, кроме страхования жизни (2), то пропустите вопрос 2.11.

2.11 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	42
2	Стоимость страхового полиса слишком высокая	278
3	Другие невыгодные условия страхового договора	110
4	Я не доверяю страховым организациям	225
5	Не вижу смысла в страховании	368
6	Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	93
7	Иное: пользовалась/ОСАГО/нет необходимости	36

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

**3.1 НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ 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**

№ п/п		Полностью не удовлетворена	Скорее не удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
1	Банки	127	161	497	131	31
2	Микрофинансовые организации	340	147	61	25	374
3	Кредитные потребительские кооперативы	313	153	85	28	368
4	Ломбарды	291	153	106	38	359
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	280	183	116	30	338
6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	286	162	79	29	391
7	Негосударственные пенсионные фонды	280	180	158	47	292
8	Брокеры	315	142	169	32	389

**3.2 НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ? ЕСЛИ ВЫ РАНЕЕ НЕ СТАЛКИВАЛИСЬ С ТАКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, УКАЖИТЕ.**

№ п/п		Полностью не доверяю	Скорее не доверяю	Скорее доверяю	Полностью доверяю	Не сталкивался
1	Банки	118	161	523	100	45
2	Микрофинансовые организации	350	167	30	6	394
3	Кредитные потребительские кооперативы	282	183	60	9	413
4	Ломбарды	254	179	98	19	397
5	Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	244	144	91	13	400
6	Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	254	167	51	12	463
7	Негосударственные пенсионные фонды	220	221	174	23	309
8	Брокеры	280	167	28	10	462

**3.3 НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПРОДУКТАМИ/ УСЛУГАМИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТОЛКИВАЛИСЬ С НИМИ? ЕСЛИ ВЫ РАНЕЕ НЕ СТОЛКИВАЛИСЬ С ТАКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, УКАЖИТЕ.**

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью Не удовлетворен (-а)	Скорее Не удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
Банки	1.1 Кредиты	204	242	312	48	141
	1.2 Вклады	206	243	234	40	224
	1.3 Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	141	133	441	148	84
	1.4 Кредитные карты	228	197	242	57	223
	1.5 Переводы и платежи	127	113	436	21	61
Микрофинансовые организации	2.1 Займы в микрофинансовых организациях	335	156	65	22	369
	2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	333	156	59	20	379
Кредитные потребительские кооперативы	3.1 Займы в кредитных потребительских кооперативах	320	162	68	23	374
	3.2 Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	323	164	58	26	376
Ломбарды	4 Займы в ломбардах	312	166	77	28	364
Субъекты страхового дела	5.1 Добровольное страхование жизни	261	199	136	39	312
	5.2 Другое добровольное	267	192	118	33	337
	5.3. Обязательное медицинское страхование	234	234	242	87	150
	5.4. Другое обязательное	283	193	124	41	306
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	6.1 Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	302	174	66	27	378
	6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	307	175	60	27	378
Негосударственные пенсионные фонды	7.1. Обязательное пенсионное страхование*	254	211	209	56	217
	7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение **	273	225	142	37	270
Брокеры	8.1. Индивидуальные инвестиционные счета	284	175	92	35	361

\* 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.

**3.4 ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ...?**

№ п/п		Полностью Не удовлетворен (-а)	Скорее Не удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Полностью удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-лась)
1	Количеством и удобством расположения банковских	116	126	506	180	19
2	Качеством дистанционного банковского обслуживания	111	118	491	166	61
3	Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	116	124	440	158	59
4	Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и	172	131	270	86	288
5	Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и	178	134	252	82	301
6	Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	176	164	276	77	254
7	Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	171	161	284	77	254
8	Количеством и удобством расположения	184	194	266	75	228
9	Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	185	188	280	78	216
10	Количеством и удобством расположения брокеров	191	151	220	69	316
11	Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	190	148	224	69	316
12	Качеством интернет-связи	163	208	379	136	61
13	Качеством мобильной связи	173	221	370	128	57

3.5 КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 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	59	87	168	196	437

2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	60	84	136	181	486
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	71	98	171	204	403
4	POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	107	105	172	199	364
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	78	100	160	206	403
6	Отделение почтовой связи	76	113	195	186	377

**3.6 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 воспользоваться быстро
1	Касса в отделении банка	151	129	253	144	270
2	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении	66	99	207	197	378
3	Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	74	103	228	195	347
4	POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли	110	104	228	180	325
5	Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	90	101	207	191	358
6	Отделение почтовой связи	141	129	249	183	250