**АНКЕТА**

**I. Социально-демографические характеристики**

**1. В каком населенном пункте Кольского района Вы проживаете** (г. Кола, п.г.т. Мурмаши и пр.)

**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 |
|  | Полностью НЕ удовлетворен (-а) | Скорее НЕ удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен (-а) | Полностью удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-лась) |
| 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.)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Каналы предоставления финансовых услуг |  | | | | |
| 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)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Каналы предоставления финансовых услуг |  | | | | |
| 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!***