

**Анкета для проведения опроса
глав муниципальных образований для оценки
доступности финансовых услуг в малых населенных
пунктах России численностью от 100 чел. до 30 тыс. чел.**

*Заполняется в электронном виде, доступна для заполнения с 1 июля 2023 по 31.08.2023
по прямой ссылке: https://www.cbr.ru/about_br/tubr/mun-form/
или по QR-коду*



Информация о населенном пункте

1. Субъект Российской Федерации:

[выбрать из списка, при отсутствии в списке вписать]

2. Муниципальное образование второго уровня (городской округ/муниципальный район/муниципальный округ/улус):

[выбрать из списка, при отсутствии в списке вписать]

3. Муниципальное образование первого уровня (городское/сельское поселение):

[выбрать из списка, при отсутствии в списке вписать]

4. Наименование населенного пункта:

[выбрать из списка, при отсутствии в списке вписать]

5. Тип населенного пункта

[выбрать один вариант ответа]

Город

Поселок городского типа

- Рабочий поселок
- Село
- Поселок
- Деревня
- Хутор
- Станица
- Аул
- Кишлак
- Улус
- Железнодорожная станция
- Другой сельский населенный пункт

6. Численность населения (фактически проживающие на территории населенного пункта на момент проведения опроса)

[выбрать один вариант ответа]

- меньше 100 чел.
- от 100 до 199 чел.
- от 200 до 499 чел.
- от 500 до 999 чел.
- от 1000 до 1 999 чел.
- от 2 000 до 4 999 чел.
- от 5 000 до 9 999 чел.
- от 10 000 до 19 999 чел.
- от 20 000 до 30 000 чел.

Основной блок вопросов анкеты

7. Позволяет ли качество доступа к сети Интернет в населенном пункте получать финансовые услуги дистанционно? а именно через сайты или мобильные приложения финансовых организаций с использованием мобильного телефона, компьютера/ноутбука, планшета или иных технических средств, подключенных к сети Интернет

[возможен только один вариант ответа]

- Да, дистанционно финансовые услуги получать можно, при этом в населенном пункте доступ к сети Интернет устойчивый практически на всей территории населенного пункта

- Да, дистанционно финансовые услуги получать можно, но в населенном пункте доступ к сети Интернет неустойчивый, либо имеется не везде
- Нет, дистанционно финансовые услуги получать нельзя, поскольку в населенном пункте доступ к сети Интернет слишком неустойчивый → *Переход к вопросу 10*
- Нет, дистанционно получать финансовые услуги нельзя, поскольку в населенном пункте полностью отсутствует доступ к сети Интернет → *Переход дальше только на вопросы 10, 11, 20-25*

8. Имеются ли препятствия в населенном пункте для использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам?

[возможен только один вариант ответа]

- Препятствий нет → *Переход к вопросу 10*
- Да, имеются. → *Переход к вопросу 9*
- Затрудняюсь ответить → *Переход к вопросу 10*

9. Отметьте, пожалуйста, те препятствия, которые имеются в населенном пункте [возможно несколько вариантов ответов]:

- У населения нет технических средств (смартфонов, планшетов или персональных компьютеров)
- Население не умеет пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам
- У населения нет потребности получать финансовые услуги дистанционно
- Население не доверяет безопасности дистанционных каналов доступа к финансовым услугам
- У населения отсутствует возможность посещения финансовой организации для первичной личной идентификации или регистрации в Единой биометрической системе
- Некоторые продукты и услуги можно получить дистанционно, но необходимые услуги, по мнению населения, можно получить только в офисе финансовой организации

10. Какие виды финансовых услуг доступны и востребованы жителям в населенном пункте в физических точках присутствия финансовых организаций? Под физическими точками присутствия финансовых организаций понимаются любые точки обслуживания и устройства финансовых организаций, расположенные в населенном пункте, при этом

дистанционные каналы получения финансовых услуг (например, Интернет-банкинг, мобильный банкинг) к физическим точкам присутствия финансовых организаций не относится.

[один ответ по каждой строке]

Виды услуг	Услуга доступна / Услуга востребована		
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Открытие / закрытие банковского счета			
Снятие наличных денежных средств с платежной карты			
Пополнение счета банковской карты			
Открытие / закрытие банковского вклада			
Получение банковского кредита			
Оформление дебетовой карты			
Оформление кредитной карты			
Безналичный перевод денежных средств другим лицам			
Безналичная оплата услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)			
Оплата наличными деньгами услуг, в том числе коммунальных, обязательных платежей в бюджет (налоги, штрафы и другие)			
Оформление полиса ОСАГО			
Другие (кроме оформления полиса ОСАГО) страховые услуги			
Получение займа в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе, сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе			
Оформление инвестиционных продуктов (Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС), инвестиционное страхование жизни, брокерский счет, вложение средств в паевой инвестиционный фонд)			

Виды услуг	Услуга доступна / Услуга востребована		
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Услуги негосударственного пенсионного фонда (НПФ)			

11. Оцените, пожалуйста, качество работы устройств самообслуживания (банкоматов и платежных терминалов), с использованием которых можно получить финансовые услуги в населенном пункте.

[возможен только один вариант ответа]

- Устройства работают нормально
- Перебои в работе случаются часто
- Практически всегда не работают
- Нет банкоматов или платежных терминалов
- Затрудняюсь ответить

12. Имеются ли в населенном пункте магазины, которые принимают оплату с использованием платежной карты или QR-кода? Перевод на номер карты продавца или по номеру телефона продавца при ответе на этот вопрос не учитывается, поскольку это нелегитимный способ оплаты.

[возможен только один вариант ответа]

- Нет магазинов → *переход к вопросу 15*
- Во всех магазинах для оплаты товаров принимаются только наличные деньги → *переход к вопросу 15*
- Да, в магазинах есть возможность оплаты товаров/услуг с использованием платежной карты или QR кода
- Затрудняюсь ответить

13. Имеются ли в населенном пункте магазины, в которых на кассе можно снять наличные деньги с платежной карты?

[возможен только один вариант ответа]

- Да
- Нет, но у населения ЕСТЬ потребность в снятии наличных денег с платежной карты на кассах магазинов → *переход к вопросу 15*
- Нет, и у населения НЕТ потребности в снятии наличных денег с платежной карты на кассах магазинов → *переход к вопросу 15*

Затрудняюсь ответить → *переход к вопросу 15*

14. Дайте, пожалуйста, характеристику магазинам, расположенным в населенном пункте, на кассе которых можно снять наличные деньги с платежной карты.

[один ответ по каждой строке]

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
В магазине размещена информация о возможности снятия наличных денег на кассе			
Терминал часто не работает			
Магазин часто отказывается предоставлять услугу, в том числе из-за отсутствия в кассе наличных денег и/или из-за отсутствия необходимых знаний у персонала			
Магазин оказывает услугу по снятию наличных денег с платежной карты и услуга востребована			
Магазин оказывает услугу по снятию наличных денег с платежной карты, но услуга не востребована			

15. Есть ли в населенном пункте государственные и/или муниципальные учреждения и/или магазины, в которых, на Ваш взгляд, необходима организация безналичной оплаты товаров/услуг?

Да.

Нет

16. Можно ли в населенном пункте снять наличные деньги с платежной карты в отделении почтовой связи?

Да, есть отделение почтовой связи, в котором можно снять наличные деньги с платежной карты

Нет, в отделении почтовой связи нельзя снять наличные деньги с платежной карты

Есть отделение почтовой связи, но оно не работает → *переход к вопросу 20*

Нет отделения почтовой связи → *переход к вопросу 20*

Затрудняюсь ответить

17. Можно ли в населенном пункте оплатить жилищно-коммунальные услуги в отделении почтовой связи с использованием платежной карты или QR-кода?

Да

- Нет
- Затрудняюсь ответить

18. Имеется ли в населенном пункте возможность открытия банковского счета в отделении почтовой связи?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

19. Дайте, пожалуйста, характеристику точкам предоставления финансовых услуг в отделениях почтовой связи, расположенным в населенном пункте.

[один ответ по каждой строке]

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
В отделении размещена информация с перечнем предоставляемых финансовых услуг			
Заявленный перечень финансовых услуг предоставляется в полном объеме			
Работники консультируют по предоставляемым финансовым услугам			
Ассортимент финансовых услуг достаточен для жителей населенного пункта			
Тарифы на оказываемые финансовые услуги устраивают жителей населенного пункта			

20. Оказываются ли в населенном пункте финансовые услуги в выездных форматах обслуживания?

[Возможно несколько вариантов ответа или один из ответов

- Да, населенный пункт обслуживается передвижным офисом банка на базе автотранспортного средства → *переход к вопросу 22*
- Да, ряд финансовых услуг предоставляется в передвижных отделениях почтовой связи → *переход к вопросу 22*
- Да, населенный пункт посещают почтальоны с мобильным терминалом, с использованием которого гражданам оказываются финансовые услуги, например, оплата услуг ЖКХ, госпошлины, сотовой связи, оформление страхового полиса → *переход к вопросу 22*

- Да, населенный пункт по графику посещают работники и/или агенты банка → *переход к вопросу 22*
- Да, населенный пункт посещают страховые агенты → *переход к вопросу 22*
- Да, населенный пункт посещают агенты микрофинансовой организации и/или кредитного потребительского кооператива и/или сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива → *переход к вопросу 22*
- Да, населенный пункт посещают представители юридических лиц, предлагающих финансовые услуги гражданам (предоставление займов / привлечение денежных средств). Информация о наличии у данных юридических лиц лицензии Банка России отсутствует → *переход к вопросу 22*
- Нет
- Затрудняюсь ответить

21. Есть ли в населенном пункте потребность в получении банковских услуг в выездных форматах обслуживания?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

22. Есть ли у жителей Вашего населенного пункта интерес к информации о финансовых услугах? Если есть, какие темы мероприятий по финансовой грамотности, на Ваш взгляд, были бы наиболее актуальны для жителей населенного пункта?

[Возможно несколько вариантов ответа по темам, представляющим интерес]

- Нет, у жителей нет интереса к информации о финансовых услугах → *переход к вопросу 25*
- Да, тема: «Основы использования дистанционных каналов доступа к финансовым услугам: Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Удаленная идентификация (биометрия). Проект «Маркетплейс». Цифровой профиль гражданина».
- Да, тема: «Банковские вклады: как сохранить и приумножить».
- Да, тема: «Основы инвестирования (в том числе с использованием индивидуального инвестиционного счета). Услуги негосударственных пенсионных фондов».
- Да, тема: «Использование банковских карт. Мошенничество на финансовом рынке. Кибербезопасность. Защита прав потребителей финансовых услуг».

- Да, тема: «Кредиты и займы: какие они бывают. Типичные ошибки заемщика. Кредитная история».
- Да, тема: «Экономия для жизни. Как определить финансовую цель и составить план по ее достижению?»
- Да, тема: «Актуальные вопросы страхования».
- Да, тема: «Система быстрых платежей».

23. Готовы ли Вы помочь с организацией для заинтересованных жителей этого населенного пункта мероприятий по финансовой грамотности?

[возможен только один вариант ответа]

- Да
- Нет → *переход к вопросу 25*

24. Каким способом возможно будет провести мероприятия по финансовой грамотности для жителей населенного пункта?

[возможен только один вариант ответа]

- Только онлайн
- Только очно
- Онлайн и очно

25. Можно ли сказать, что ситуация с финансовой доступностью и/или финансовой грамотностью в населенном пункте улучшилась за последний год?

[возможен только один вариант ответа]

- Да
- Нет

Анкетирование завершено. Спасибо за участие!