

ОПРОС ПРЕДПРИЯТИЙ В ЦЕЛЯХ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ И КОНКУРЕНЦИИ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

на "___" _____ 2019 года*

Тип предприятия** _____
Код ОКВЭД _____
Субъект РФ _____

Пояснения к заполнению анкеты смотри на обороте

Доверие к финансовому рынку

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию доверия)

1. Оцените уровень доверия Вашей организации к российскому финансовому рынку в целом

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

	Банки	Брокеры и ДУ	Страховые компании	УК НПФ	УК ПИФ	Микрофинансовые организации
--	-------	--------------	--------------------	--------	--------	-----------------------------

2. Оцените уровень доверия к финансовым организациям

3. Оцените ожидания банкротства (нарушения финансовой устойчивости) финансовых организаций

4. Оцените степень защищенности прав потребителей при обращении в финансовые организации

5. Достаточно ли сведений, представляют финансовые организации о финансовых продуктах (услугах) для принятия решения об их приобретении?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

6. Как увеличится уровень доверия Вашей организации к финансовой организации, если Вы узнаете, что она внедрила Кодекс добросовестного поведения, разработанный Банком России?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

7. Как внедрение рейтинга добросовестного поведения для финансовых организаций повлияет на уровень доверия Вашей организации к ним?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

8. Как Вы считаете насколько эффективно работает Банк России по борьбе с недобросовестными практиками на финансовом рынке?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

9. Оцените уровень доверия к инновационным технологиям в области цифровых финансовых услуг?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию)

	Центральный Банк Российской Федерации	Саморегулируемые организации на финансовом рынке	Рейтинговые агентства
--	---------------------------------------	--	-----------------------

10. Оцените уровень доверия Вашей организации к указанным институтам и готовность опираться на их оценку при выборе финансовых организаций для получения услуг

11. Каким каналом доступа к финансовым услугам Вы пользуетесь? (укажите наиболее часто используемый вариант)

1 - Использую дистанционные каналы обслуживания (Интернет-банк, мобильное приложение и т.д.)

2 - Получаю услугу лично в финансовой организации с помощью сотрудника данной организации

3 - Дистанционно и лично примерно в равной пропорции

Открытый вопрос

19. Какие меры, по мнению Вашей организации, можно предпринять для того, чтобы улучшить текущую ситуацию и повысить удовлетворенность Вашей организации и других потребителей финансовыми услугами?

Расставьте факторы в порядке убывания важности

12. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на уровень доверия Вашей организации к финансовому рынку?

- Репутация Банка России
- Устойчивость финансовых организаций
- Защита прав потребителей финансовых услуг
- Информационная прозрачность при оказании услуг
- Новые технологии, уровень цифровизации сервисов
- Борьба с недобросовестными практиками
- Развитие корпоративной культуры и этического отношения к потребителям со стороны финансовых организаций

Конкуренция на финансовом рынке

	Услуги банков	Услуги страховщиков
	Кредитование	ДМС работников
	РКО	Страхов ответственности
	Эквейринг	Страхов имущества
	Банковские гарантии	
	Зарплатные проекты	

Отметьте галочкой (возможно несколько ответов)

13. На Ваш взгляд, стоимость каких финансовых услуг для предприятий содержит предпринимательскую активность в России?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию удовлетворенности)

14. Насколько Вас удовлетворяет выбор финансовых организаций для получения финансовых услуг?

Оцените по 5-балльной шкале (по возрастанию удовлетворенности)

15. Насколько Вас удовлетворяет соотношение цены и качества финансовых услуг?

Укажите от 1 до 3 причин в порядке убывания важности

16. Чем обусловлен выбор Вашей организацией финансовой организации?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Причины:

- соотношение цены и качества услуги
- качество клиентского сервиса, программы лояльности
- известность бренда
- высокая физическая доступность компании (офисы, банкоматы)
- удобство сервисов удаленного обслуживания
- получение услуги выгодно в рамках комплексного пакета услуг

Расставьте факторы в порядке убывания важности

17. С какими сложностями Ваша организация сталкивается, когда у нее возникает потребность в получении финансовых услуг?

Сложности (заполняется при наличии сложностей):

- отсутствие необходимой информации о доступных услугах различных финансовых организаций
- жесткие требования со стороны финансовой организации при оказании услуг
- недостаточный уровень доверия к средним и малым финансовым организациям

18. Отметьте, какими финансовыми услугами Вы пользовались в последнее время

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1. За последний год до опроса

2. На день опроса

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Результаты опроса будут включены в аналитический доклад "Конкуренция на финансовом рынке", а также будут использованы при разработке предложений по повышению уровня доверия и конкуренции на финансовом рынке.

*Анкетирование осуществляется по состоянию на дату заполнения

**Тип предприятия - указывается размер предприятия (малое, среднее или крупное).

КОММЕНТАРИИ К ВОПРОСАМ

Вопрос 1. Указывается субъективная оценка респондента, выраженная в баллах, где 1 – не доверяю, 5 – доверяю полностью. Под доверием понимается субъективное отношение к финансовому рынку, готовность приобретать финансовые продукты, пользоваться финансовыми сервисами добровольно, по собственному выбору.

Вопрос 2. Для каждого вида финансовых организаций нужно дать оценку уровня доверия. Необходимо поставить баллы, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка. Доверие является одним из ключевых факторов при принятии решения о приобретении продуктов (услуг) у финансовой организации.
ДУ - доверительные управляющие
УК НПФ - управляющие компании негосударственными пенсионными фондами
УК ПИФ - управляющая компания паевыми инвестиционными фондами

Вопрос 3. Для каждого вида финансовых организаций нужно дать оценку ожиданий нарушения финансовой устойчивости (которое, скорее всего повлечет за собой прекращение (приостановку) обслуживания обязательств), риска банкротства. Необходимо поставить баллы, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

Вопрос 4. Для каждого вида финансовых организаций нужно дать оценку защищенности прав потребителей финансовых услуг. Оценка основывается на ожиданиях респондента, а также фактической ситуации с защищенностью прав потребителей в регионе. Необходимо поставить баллы, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

Вопрос 5. Для каждого вида финансовых организаций нужно дать оценку полноты информации для принятия решения о приобретении финансовых продуктов (услуг), а также для оценки рисков, присущих финансовому продукту (услуге). Необходимо поставить баллы, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

Вопрос 6. Указывается субъективная оценка респондента, выраженная в баллах, где 1 – не изменится, 5 – существенно возрастет. Кодекс добросовестного поведения содержит основные принципы добросовестного поведения и способствует развитию культуры добросовестного поведения на финансовом рынке. Кодекс призван способствовать защите прав и интересов потребителей и стимулировать дальнейшее долгосрочное и устойчивое развитие финансового рынка.

Вопрос 7. Указывается субъективная оценка респондента, выраженная в баллах, где 1 – не изменится, 5 – существенно возрастет. Под рейтингом добросовестного поведения понимается общедоступная оценка уровня добросовестности финансовой организации, ее отношение к клиентам и взятым на себя обязательствам. Примером рейтинга может служить кредитный рейтинг.

Вопрос 8. Указывается субъективная оценка респондентом деятельности Банка России по борьбе с недобросовестными практиками на финансовом рынке, выраженная в баллах, где 1 – не эффективна, 5 – эффективна.

Вопрос 9. Указывается субъективная оценка респондентом доверия к инновационным технологиям и цифровым услугам, выраженная в баллах, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

Вопрос 10. Указывается субъективная оценка респондентом доверия к оценкам сторонними организациями финансовых организаций, выраженная в баллах, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.

Вопрос 11. Выберете один наиболее подходящий вариант

Вопрос 12. Необходимо расположить факторы, оказывающие влияние на доверие респондента к финансовому рынку, в порядке убывания важности. Для этого каждому из факторов присваивается порядковый номер от 1 до 7, где 1 – максимальное влияние, 7 – минимальное влияние.

Вопрос 13. Под финансовыми услугами понимается: страхование, кредиты / займы, лизинг, факторинг. Поставьте, пожалуйста, оценку от 1 до 7, где 1 – В значительной мере сдерживает, а 7 – Вообще НЕ сдерживает.

Вопрос 14. Указывается оценка удовлетворенности выбором финансовых организаций. Присваивается балльная оценка, где 1 – выбора нет, услуга доступна только в одной компании, а 5 – широкий выбор компаний, развито дистанционное обслуживание.

Вопрос 15. Указывается оценка удовлетворенности ценой и качеством финансовых услуг. Присваивается балльная оценка, где 1 – цена необоснованно высока, а 5 – цена полностью соответствует качеству услуги.

Вопрос 16. Указываются от 1 до 3 факторов, повлиявших на выбор финансовой организации.

Вопрос 17. Сложности располагаются в порядке убывания важности.

Вопрос 18. Укажите все услуги, которыми пользовались ранее (год назад) и которыми начали пользоваться/пользуетесь на день заполнения анкеты

Вопрос 19. Необходимо сформулировать предложения для улучшения ситуации с удовлетворенностью финансовыми услугами. Предложения должны относиться к доверию и(или) конкуренции.