

## АНКЕТА

## «Доступность, достаточность и качество банковских услуг»

	Свод	Кол-во	Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Зверинголовский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	Курган	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частоозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Органынский		
<b>1.1. Доступность банковских услуг</b>																													
<b>1 Какие из перечисленных ниже пунктов банковского обслуживания Вам известны? Число ответов не ограничено.</b>																													
Виды пунктов банковского обслуживания		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Банк	854	86,4	60,0	76,7	90,0	86,7	80,0	81,8	93,3	94,1	97,5	96,7	73,3	100,0	83,9	73,3	75,0	80,0	90,0	76,7	52,9	90,5	66,7	93,3	92,2	95,5	87,5	85,0	
Филиал	768	77,7	80,0	96,7	70,0	73,3	80,0	72,7	90,0	76,5	80,5	46,7	65,0	52,0	54,8	63,3	91,7	76,7	95,0	73,3	88,2	85,7	79,2	77,8	82,8	100,0	85,0	85,0	
Дополнительный офис	400	40,5	23,3	46,7	13,3	13,3	26,7	86,4	66,7	25,5	47,8	23,3	36,7	20,0	48,4	70,0	54,2	46,7	65,0	36,7	29,4	39,3	45,8	71,1	21,9	27,3	32,5	32,5	
Кредитно-кассовый офис	265	26,8	20,0	23,3	33,3	16,7	30,0	13,6	10,0	23,5	37,1	20,0	18,3	20,0	3,2	10,0	16,7	43,3	50,0	33,3	0,0	25,0	29,2	53,3	32,8	31,8	20,0	20,0	
Представительство	178	18,0	10,0	16,7	10,0	13,3	6,7	18,2	16,7	15,7	32,7	6,7	8,3	16,0	6,5	13,3	25,0	20,0	25,0	26,7	5,9	19,0	25,0	17,8	17,2	18,2	10,0	10,0	
Операционная касса	459	46,5	23,3	36,7	53,3	26,7	50,0	40,9	30,0	45,1	57,9	50,0	36,7	68,0	38,7	60,0	29,2	46,7	50,0	40,0	35,3	47,6	33,3	46,7	60,9	59,1	37,5	37,5	
Обменный пункт	470	47,6	20,0	50,0	33,3	26,7	43,3	54,5	43,3	49,0	74,8	46,7	30,0	36,0	22,6	36,7	41,7	43,3	65,0	30,0	23,5	59,5	41,7	57,8	46,9	36,4	42,5	42,5	
Передвижной пункт кассовых операций	117	11,8	6,7	6,7	10,0	10,0	10,0	9,1	3,3	5,9	11,3	40,0	6,7	8,0	48,4	6,7	8,3	16,7	20,0	6,7	0,0	2,4	12,5	24,4	14,1	13,6	10,0	10,0	
<b>2 Знаете ли Вы, сколько пунктов банковского обслуживания работает в месте Вашего проживания? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																													
- Нет	281	31,1	90,3	83,3	10,0	20,0	36,7	10,7	13,6	20,0	39,2	83,9	40,0	16,7	12,0	13,3	6,7	21,7	25,0	5,3	33,3	5,9	43,9	20,8	33,3	11,7	13,6	12,8	12,8
- Да (указать количество)	622	68,9	16,7	90,0	80,0	63,3	89,3	86,4	80,0	60,8	16,1	60,0	83,3	88,0	86,7	93,3	78,3	75,0	94,7	66,7	94,1	56,1	79,2	66,7	88,3	86,4	87,2	87,2	87,2
<b>3 Как часто Вы пользуетесь услугами пунктов банковского обслуживания? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																													
- 1 раз в месяц	582	60,4	96,4	70,0	76,7	62,1	48,3	62,1	55,0	43,3	62,7	52,9	96,7	49,1	68,0	63,3	62,1	62,5	60,0	60,0	73,3	70,6	57,3	79,2	48,6	59,4	54,5	65,0	65,0
- 1 раз в квартал	101	10,5	0,0	3,3	13,8	10,3	13,8	15,0	10,0	9,8	20,6	3,3	8,8	16,0	20,0	10,3	8,3	3,3	10,0	3,3	5,9	8,5	8,3	2,7	6,3	18,2	5,0	5,0	
- 1 раз в год	131	13,6	0,0	0,0	10,3	24,1	20,7	5,0	30,0	13,7	11,0	0,0	24,6	8,0	6,7	20,7	20,8	13,3	10,0	3,3	0,0	19,5	0,0	21,6	15,6	18,2	17,5	17,5	
- Другое (указать)	150	15,6	30,0	20,0	13,8	17,2	3,4	25,0	16,7	13,7	15,5	0,0	17,5	8,0	10,0	6,9	8,3	23,3	20,0	20,0	23,5	14,6	12,5	27,0	18,8	9,1	12,5	12,5	
<b>4 Укажите, пожалуйста, услугами какого количества пунктов банковского обслуживания Вы пользовались? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																													
- 1	465	48,4	96,0	65,5	56,7	44,8	37,9	44,8	31,8	39,3	31,4	29,5	90,0	51,8	52,0	51,7	70,0	52,4	55,2	52,6	62,1	70,6	52,4	50,0	46,5	52,4	45,5	58,3	58,3
- 2	285	29,7	26,7	20,0	30,0	43,3	20,0	50,0	36,7	43,1	28,3	10,0	25,0	32,0	32,3	16,7	19,0	41,4	35,0	27,6	11,8	27,4	29,2	35,6	25,0	31,8	27,5	27,5	
- 3	132	13,8	3,3	10,0	13,3	16,7	16,7	0,0	16,7	21,6	22,6	0,0	13,3	8,0	12,9	6,7	14,3	0,0	10,0	6,9	11,8	17,9	16,7	11,1	12,5	13,6	5,0	5,0	
- 4	46	4,8	0,0	6,7	3,3	0,0	13,3	18,2	3,3	2,0	9,4	0,0	3,3	8,0	0,0	3,3	9,5	0,0	0,0	0,0	5,9	2,4	4,2	4,4	6,3	0,0	2,5	2,5	
- 5	10	1,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0	
- Более 5	22	2,3	3,3	6,7	3,3	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	2,5	2,5	
<b>5 Укажите, пожалуйста, месторасположение пунктов банковского обслуживания, услугами которых Вы пользовались? Число ответов не ограничено.</b>																													
- В месте Вашего проживания	719	72,8	50,0	83,3	56,7	73,3	76,7	86,4	53,3	51,0	96,9	90,0	63,3	80,0	71,0	83,3	70,8	66,7	70,0	63,3	76,5	82,1	70,8	60,0	51,6	81,8	57,5	57,5	
- В соседнем населенном пункте	73	7,4	10,0	6,7	3,3	10,0	0,0	45,5	10,0	13,7	8,2	0,0	1,7	8,0	12,9	0,0	0,0	0,0	5,0	23,3	0,0	3,6	4,2	6,7	6,3	22,7	0,0	0,0	
- В районном центре	363	36,7	46,7	26,7	60,0	60,0	36,7	31,8	43,3	43,1	4,4	13,3	35,0	40,0	80,6	20,0	25,0	26,7	45,0	50,0	35,3	28,6	58,3	22,2	76,6	45,5	70,0	70,0	
- В областном центре	149	15,1	6,7	23,3	13,3	0,0	33,3	27,3	3,3	45,1	14,5	0,0	25,0	24,0	9,7	23,3	20,8	23,3	15,0	6,7	17,6	3,6	4,2	4,4	9,4	31,8	7,5	7,5	
<b>6 Достаточно ли, по Вашему мнению, количество пунктов банковского обслуживания в месте Вашего проживания? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																													
- Достаточно	642	67,9	94,6	55,2	53,3	56,7	86,7	44,8	33,3	85,2	75,5	80,6	41,4	50,0	58,3	96,7	28,2	65,2	32,1	75,0	62,5	35,3	91,1	81,8	85,7	71,0	71,4	78,4	78,4
- Не достаточно	304	32,1	44,8	46,7	43,3	13,3	55,2	66,7	14,8	24,5	19,4	58,6	50,0	41,7	3,3	71,8	34,8	67,9	25,0	37,5	64,7	8,9	18,2	14,3	29,0	28,6	21,6	21,6	
<b>7 Есть ли необходимость в открытии дополнительных пунктов банковского обслуживания в месте Вашего проживания?</b>																													
- В городе	115	11,6	0,0	0,0	10,0	3,3	0,0	0,0	13,3	3,9	30,2	53,3	1,7	20,0	0,0	3,3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	10,7	4,2	11,1	10,9	9,1	5,0	5,0	
- В районном центре	294	29,8	30,0	43,3	46,7	13,3	56,7	77,3	10,0	19,6	13,8	26,7	56,7	20,0	16,1	70,0	29,2	76,7	40,0	63,3	58,8	7,1	29,2	6,7	25,0	27,3	17,5	17,5	
- В селе	206	20,9	23,3	10,0	40,0	26,7	16,7	36,4	30,0	41,2	11,9	16,7	11,7	24,0	16,1	6,7	16,7	16,7	5,0	23,3	5,9	23,8	8,3	13,3	37,5	18,2	37,5	37,5	

Анекта "Доступность, достаточность, качество банковских услуг"

Если «ДА», указать какие, по Вашему мнению, виды банковских операций они должны совершать:			Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Звериноголовский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	Курган	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Органышский
- вклады	357	36,1	33,3	43,3	50,0	26,7	36,7	50,0	30,0	37,3	26,4	43,3	56,7	40,0	29,0	53,3	54,2	50,0	20,0	40,0	47,1	25,0	20,8	35,6	45,3	22,7	22,5
- кредитные операции	382	38,7	36,7	43,3	53,3	23,3	46,7	54,5	26,7	41,2	30,2	66,7	45,0	32,0	9,7	53,3	58,3	73,3	25,0	63,3	47,1	22,6	20,8	35,6	50,0	18,2	35,0
- оплата услуг (коммунальные платежи и т.д.)	426	43,1	30,0	53,3	46,7	33,3	46,7	68,2	33,3	27,5	40,3	83,3	48,3	40,0	12,9	56,7	50,0	56,7	30,0	73,3	41,2	39,3	29,2	37,8	51,6	31,8	35,0
- перевод денежных средств	324	32,8	26,7	26,7	46,7	23,3	36,7	54,5	26,7	33,3	24,5	50,0	51,7	36,0	6,5	36,7	66,7	43,3	15,0	40,0	41,2	26,2	25,0	26,7	39,1	27,3	25,0
- купля-продажа иностранной валюты	143	14,5	6,7	13,3	23,3	13,3	16,7	31,8	13,3	17,6	13,8	40,0	16,7	12,0	3,2	20,0	37,5	16,7	5,0	10,0	0,0	7,1	12,5	11,1	9,4	13,6	15,0
- купля-продажа ценных бумаг	80	8,1	6,7	10,0	20,0	3,3	6,7	13,6	10,0	3,9	7,5	13,3	8,3	8,0	3,2	3,3	20,8	10,0	10,0	13,3	5,9	4,8	12,5	4,4	6,3	4,5	10,0
- операции с драгоценными металлами	61	6,2	3,3	3,3	16,7	3,3	6,7	9,1	6,7	3,9	6,9	10,0	1,7	8,0	0,0	10,0	16,7	6,7	10,0	0,0	0,0	6,0	12,5	8,9	3,1	4,5	5,0
- операции по банковским картам (пластиковые карты)	282	28,5	13,3	23,3	30,0	16,7	36,7	54,5	20,0	29,4	29,6	46,7	43,3	16,0	6,5	46,7	41,7	53,3	25,0	20,0	52,9	17,9	25,0	17,8	29,7	27,3	15,0
- другие (указать какие)	14	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,6	6,7	1,7	0,0	3,2	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	8,3	0,0	0,0	0,0	2,5

1.2. Достаточность банковских услуг

8) В какой мере Вы информированы об услугах пунктов банковского обслуживания? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Хорошо информирован	162	16,7	970	20,7	10,0	13,3	13,8	26,7	13,6	10,0	27,5	13,3	6,9	10,5	32,0	20,0	6,7	17,4	20,7	25,0	13,3	22,2	11,3	21,7	40,9	11,3	18,2	15,4
- Информирован об отдельных услугах	558	57,5		51,7	66,7	60,0	55,2	40,0	63,6	46,7	58,8	61,4	37,9	54,4	36,0	60,0	70,0	56,5	48,3	60,0	63,3	38,9	70,0	60,9	59,1	62,9	50,0	53,8
- Плохо информирован	175	18,0		24,1	23,3	13,3	20,7	23,3	22,7	33,3	5,9	20,3	31,0	24,6	12,0	16,7	13,3	17,4	27,6	10,0	16,7	22,2	12,5	8,7	0,0	21,0	22,7	15,4
- Затрудняюсь ответить	75	7,7		3,4	0,0	13,3	10,3	10,0	0,0	10,0	7,8	5,1	24,1	10,5	20,0	3,3	10,0	8,7	3,4	5,0	6,7	16,7	6,3	8,7	0,0	4,8	9,1	15,4

9) Из каких перечисленных ниже источников Вы получаете информацию об услугах пунктов банковского обслуживания? Число ответов не ограничено.																												
- Газеты, журналы	448	45,3		23,3	46,7	40,0	53,3	26,7	59,1	53,3	49,0	47,2	23,3	31,7	44,0	41,9	46,7	50,0	60,0	10,0	50,0	23,5	73,8	66,7	33,3	40,6	54,5	40,0
- Радио	170	17,2		3,3	20,0	0,0	10,0	23,3	4,5	6,7	17,6	40,3	3,3	16,7	12,0	0,0	10,0	8,3	33,3	0,0	3,3	5,9	22,6	20,8	17,8	6,3	31,8	7,5
- Телевидение	381	38,6		20,0	40,0	33,3	33,3	36,7	27,3	40,0	52,9	54,7	30,0	33,3	24,0	29,0	23,3	29,2	40,0	15,0	26,7	23,5	54,8	25,0	42,2	26,6	54,5	37,5
- Рекламные проспекты, буклеты по почте	214	21,7		10,0	13,3	3,3	20,0	6,7	31,8	6,7	31,4	42,1	6,7	10,0	0,0	22,6	13,3	16,7	26,7	0,0	6,7	0,0	32,1	12,5	28,9	21,9	22,7	27,5
- Наружная реклама пунктов банковского обслуживания	339	34,3		56,7	30,0	26,7	36,7	33,3	27,3	13,3	51,0	42,8	16,7	21,7	40,0	32,3	30,0	12,5	30,0	15,0	23,3	58,8	34,5	20,8	60,0	34,4	27,3	30,0
- Информационные стенды в офисе кредитной организации	412	41,7		53,3	63,3	46,7	43,3	50,0	68,2	26,7	49,0	44,0	16,7	30,0	40,0	54,8	46,7	41,7	43,3	55,0	23,3	29,4	36,9	25,0	51,1	42,2	22,7	37,5
- Информация от знакомых	498	50,4		46,7	56,7	66,7	56,7	50,0	72,7	43,3	58,8	55,3	60,0	50,0	48,0	54,8	70,0	41,7	46,7	45,0	30,0	35,3	36,9	37,5	24,4	64,1	45,5	50,0
- Интернет	107	10,8		3,3	3,3	13,3	10,0	6,7	9,1	13,3	11,8	27,7	13,3	3,3	8,0	3,2	10,0	12,5	13,3	0,0	13,3	5,9	8,3	8,3	6,7	3,1	9,1	0,0
- Другие (указать какие)	27	2,7		3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	4,4	3,3	1,7	0,0	3,2	3,3	4,2	3,3	10,0	3,3	11,8	1,2	4,2	2,2	0,0	4,5	2,5

10) Какова Ваша потребность в банковских услугах? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Большая	110	11,4	965	23,3	10,0	3,6	3,4	6,7	18,2	13,3	18,4	12,8	3,3	12,5	12,5	6,5	10,0	8,3	3,4	5,0	3,3	23,5	3,6	18,2	34,1	15,6	14,3	0,0
- Средняя	565	58,5		63,3	76,7	60,7	58,6	70,0	77,3	43,3	59,2	53,8	50,0	55,4	41,7	61,3	56,7	66,7	69,0	65,0	53,3	64,7	57,8	59,1	51,2	59,4	57,1	64,1
- Незначительная	264	27,4		13,3	13,3	28,6	31,0	20,0	4,5	33,3	22,4	29,5	40,0	25,0	45,8	32,3	33,3	20,8	24,1	30,0	43,3	11,8	36,1	22,7	12,2	25,0	28,6	33,3
- Отсутствует	26	2,7		0,0	0,0	7,1	6,9	3,3	0,0	10,0	0,0	3,8	6,7	7,1	0,0	0,0	0,0	4,2	3,4	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	2,4	0,0	0,0	2,6

11) Какова, на Ваш взгляд, степень удовлетворенности Вашего спроса на банковские услуги? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Большая	92	9,6	955	23,3	6,7	6,7	3,6	3,4	4,5	6,9	11,8	11,5	3,4	3,7	33,3	3,4	0,0	4,3	10,0	11,1	3,4	5,9	7,7	4,5	37,2	3,2	13,6	10,0
- Средняя	638	66,8		66,7	80,0	66,7	60,7	82,8	81,8	75,9	62,7	70,5	44,8	59,3	50,0	72,4	80,0	78,3	60,0	77,8	44,8	94,1	61,5	63,6	53,5	74,2	54,5	67,5
- Незначительная	196	20,5		10,0	13,3	20,0	32,1	10,3	9,1	6,9	21,6	13,5	44,8	31,5	16,7	24,1	20,0	17,4	26,7	11,1	48,3	0,0	26,9	31,8	7,0	22,6	31,8	20,0
- Отсутствует	29	3,0		0,0	0,0	6,7	3,6	3,4	4,5	10,3	3,9	4,5	6,9	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	3,4	0,0	3,8	0,0	2,3	0,0	0,0	2,5

12) Какими из перечисленных ниже банковских услуг Вы пользовались, хотели бы пользоваться? Число ответов не ограничено.																												
Кредитование	679	68,7		86,7	76,7	86,7	60,0	80,0	95,5	73,3	76,5	57,9	80,0	50,0	72,0	58,1	80,0	66,7	70,0	80,0	70,0	64,7	69,0	54,2	68,9	76,6	63,6	60,0
Вкладные операции	508	51,4		33,3	46,7	53,3	56,7	43,3	54,5	36,7	64,7	56,6	56,7	43,3	52,0	58,1	43,3	37,5	30,0	70,0	13,3	70,6	60,7	41,7	60,0	68,8	27,3	47,5
Оплата услуг	694	70,2		30,0	93,3	56,7	63,3	66,7	77,3	60,0	78,4	79,2	83,3	51,7	88,0	61,3	63,3	37,5	50,0	75,0	83,3	58,8	84,5	58,3	71,1	78,1	72,7	67,5
Перевод денежных средств	415	42,0		20,0	43,3	23,3	60,0	40,0	27,3	40,0	62,7	38,4	46,7	48,3	52,0	29,0	30,0	41,7	53,3	35,0	56,7	47,1	31,0	41,7	35,6	45,3	54,5	57,5
Банковские карты (зарплатные проекты и т.д.)	229	23,2		13,3	23,3	33,3	3,3	13,3	31,8	23,3	25,5	37,1	63,3	16,7	16,0	0,0	33,3	37,5	13,3	15,0	6,7	17,6	20,2	20,8	20,0	23,4	18,2	7,5
Валютные операции (обмен, купля-продажа)	134	13,6		3,3	6,7	3,3	16,7	6,7	9,1	6,7	9,8	36,5	6,7	13,3	20,0	0,0	10,0	12,5	3,3	15,0	6,7	0,0	8,3	8,3	24,4	10,9	9,1	0,0
Ценные бумаги (покупка-продажа)(векселя, сертификаты, облигации)	35	3,5		0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	4,5	3,3	0,0	4,4	0,0	1,7	20,0	3,2	0,0	4,2	3,3	0,0	3,3	0,0	2,4	4,2	22,2	3,1	0,0	0,0
Система удаленного обслуживания Клиент-Банк	28	2,8		0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	6,7	7,8	3,8	0,0	0,0	8,0	3,2	3,3	8,3	3,3	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	9,1	0,0
Система удаленного обслуживания Интернет-Банк	13	1,3		0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	3,3	2,0	3,8	0,0	0,0	8,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Доверительное управление (ценные бумаги, драгметаллы и т.д.)	8	0,8		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	1,2	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Другие (перечислить)	7	0,7																										

Анекта "Доступность, достаточность, качество банковских услуг"

1.3. Качество банковских услуг

13	Оцените уровень обслуживания и качество банковских услуг тех пунктов банковского обслуживания, в которые Вы обращались. Выберите, пожалуйста, один ответ.			Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Зверинский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	Курганский	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Юргамышский	
-	Отличный	65	6,7	972	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	13,8	20,0	5,8	0,0	1,8	4,0	3,2	0,0	4,5	6,7	5,0	0,0	0,0	3,6	0,0	34,1	6,3	18,2	7,5
-	Хороший	420	43,2		66,7	40,0	43,3	48,3	60,0	40,9	31,0	40,0	50,6	23,3	32,7	48,0	51,6	26,7	45,5	20,0	10,0	26,7	41,2	54,8	37,5	56,8	39,1	40,9	47,5
-	Удовлетворительный	435	44,8		13,3	56,7	46,7	44,8	36,7	40,9	41,4	36,0	39,6	43,3	54,5	48,0	45,2	66,7	45,5	73,3	75,0	63,3	52,9	40,5	62,5	9,1	51,6	36,4	45,0
-	Неудовлетворительный	52	5,3		3,3	3,3	10,0	6,9	3,3	13,6	13,8	4,0	3,9	33,3	10,9	0,0	0,0	6,7	4,5	0,0	10,0	10,0	5,9	1,2	0,0	0,0	3,1	4,5	0,0

14	Какие из перечисленных ниже факторов характерны для пунктов банковского обслуживания, в которых Вы обслуживаетесь (обслуживались)? Число ответов не ограничено.																													
-	Удобное расположение кредитной организации	562	56,9		63,3	63,3	66,7	36,7	66,7	31,8	73,3	56,9	61,6	90,0	48,3	52,0	51,6	50,0	62,5	60,0	85,0	60,0	82,4	46,4	70,8	48,9	48,4	63,6	30,0	
-	Вежливость персонала	408	41,3		40,0	56,7	26,7	30,0	36,7	45,5	30,0	51,0	31,4	16,7	41,7	44,0	71,0	30,0	58,3	23,3	45,0	23,3	41,2	42,9	41,7	62,2	46,9	45,5	65,0	
-	Оперативность обслуживания	322	32,6		36,7	20,0	30,0	23,3	40,0	36,4	30,0	49,0	32,1	3,3	18,3	44,0	35,5	43,3	33,3	33,3	10,0	23,3	0,0	48,8	33,3	48,9	28,1	22,7	40,0	
-	Гибкость в оказании услуг	110	11,1		13,3	3,3	3,3	13,3	13,3	4,5	6,7	15,7	14,5	0,0	1,7	4,0	12,9	6,7	16,7	3,3	0,0	10,0	0,0	16,7	25,0	22,2	14,1	13,6	10,0	
-	Удобный режим работы	333	33,7		36,7	36,7	46,7	43,3	23,3	31,8	20,0	45,1	39,0	23,3	15,0	16,0	61,3	10,0	16,7	40,0	15,0	26,7	11,8	47,6	45,8	44,4	31,3	13,6	35,0	

15	Каков, на Ваш взгляд, уровень квалификации персонала пунктов банковского обслуживания, в которых Вы обслуживаетесь? Выберите, пожалуйста, один ответ.																													
-	Отличный	79	8,2	968	24,1	0,0	0,0	6,9	3,3	0,0	10,3	17,6	7,8	0,0	5,3	16,0	6,5	0,0	13,6	6,9	0,0	6,7	5,9	7,1	0,0	30,2	3,2	9,1	12,5	
-	Хороший	474	49,0		55,2	56,7	53,3	34,5	53,3	50,0	34,5	45,1	56,2	30,0	45,6	32,0	64,5	53,3	59,1	24,1	30,0	23,3	76,5	54,8	40,9	60,5	44,4	54,5	57,5	
-	Удовлетворительный	393	40,6		20,7	40,0	43,3	51,7	40,0	45,5	51,7	37,3	33,3	46,7	47,4	52,0	29,0	46,7	27,3	62,1	70,0	66,7	17,6	38,1	59,1	9,3	52,4	36,4	30,0	
-	Неудовлетворительный	22	2,3		0,0	3,3	3,3	6,9	3,3	4,5	3,4	0,0	2,6	23,3	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

16	Каковы, по Вашему мнению, процедуры оформления документации при оказании услуг в кредитных организациях? Выберите, пожалуйста, один ответ.																													
-	Удобные и понятные	434	47,1	922	70,0	58,6	55,2	30,8	50,0	19,0	36,7	52,9	46,3	20,7	46,0	28,0	63,3	48,3	36,4	44,0	42,1	33,3	68,8	44,0	47,6	78,1	42,2	57,1	56,4	
-	Сложные и длительные	488	52,9		30,0	41,4	44,8	69,2	50,0	81,0	63,3	47,1	53,7	79,3	54,0	72,0	36,7	51,7	63,6	56,0	57,9	66,7	31,3	56,0	52,4	21,9	57,8	42,9	43,6	

2. Отдельные виды банковских операций

17	Как Вы оцениваете свое материальное положение, как Вы живете? Выберите, пожалуйста, один ответ.																													
-	ниже черты бедности	24	2,5	973	0,0	0,0	3,3	3,6	3,3	0,0	10,0	2,0	0,0	6,7	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	3,3	0,0	3,3	0,0	2,4	0,0	13,3	4,7	0,0	2,4	
-	бедно	235	24,2		10,3	33,3	16,7	35,7	13,3	18,2	26,7	25,5	14,7	40,0	21,4	12,5	22,6	20,7	20,8	26,7	27,8	33,3	5,9	20,2	31,8	33,3	40,6	31,8	34,1	
-	среднеобеспеченно	706	72,6		89,7	66,7	80,0	60,7	83,3	81,8	63,3	72,5	84,0	53,3	78,6	66,7	74,2	79,3	79,2	70,0	72,2	60,0	94,1	77,4	68,2	53,3	54,7	68,2	63,4	
-	богато	8	0,8		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
-	очень богато	1	0,1		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

18	Доверяете ли Вы банковской системе? Выберите, пожалуйста, один ответ.																													
-	Да, доверяю	286	29,5	969	50,0	40,0	40,0	13,8	13,3	22,7	13,8	30,0	23,6	10,0	41,8	24,0	41,9	26,7	37,5	16,7	25,0	24,1	56,3	18,8	27,3	58,8	33,8	40,9	37,5	
-	Доверяю не полностью	591	61,0		50,0	50,0	50,0	72,4	80,0	54,5	65,5	62,0	66,9	43,3	50,9	60,0	54,8	73,3	58,3	70,0	60,0	72,4	43,8	73,8	59,1	41,2	59,5	50,0	57,5	
-	Нет	92	9,5		0,0	10,0	10,0	13,8	6,7	22,7	20,7	8,0	9,6	46,7	7,3	16,0	3,2	0,0	4,2	13,3	15,0	3,4	0,0	7,5	13,6	0,0	6,8	9,1	5,0	

19	Укажите факторы, которые, по Вашему мнению, могут повысить доверие к банковской системе. Число ответов не ограничено.																													
-	Поддержка государства	488	49,4		53,3	43,3	70,0	50,0	43,3	59,1	40,0	49,0	42,8	36,7	58,3	32,0	45,2	70,0	54,2	60,0	60,0	46,7	47,1	50,0	29,2	71,1	35,9	59,1	52,5	
-	Экономическая стабильность	645	65,3		53,3	73,3	70,0	63,3	70,0	59,1	63,3	76,5	69,8	76,7	60,0	64,0	58,1	73,3	79,2	63,3	85,0	53,3	58,8	67,9	58,3	66,7	51,6	63,6	50,0	
-	Уровень гарантий сохранения сбережений	540	54,7		53,3	70,0	56,7	50,0	46,7	59,1	26,7	60,8	56,6	60,0	51,7	28,0	38,7	83,3	62,5	43,3	65,0	36,7	58,8	63,1	50,0	55,6	60,9	22,7	65,0	
-	Стабильность условий привлечения вкладов	205	20,7		26,7	16,7	23,3	20,0	30,0	9,1	16,7	23,5	22,0	20,0	13,3	8,0	16,1	26,7	41,7	13,3	40,0	16,7	17,6	23,8	16,7	33,3	17,2	9,1	12,5	
-	Доступность и простота банковских услуг	459	46,5		40,0	56,7	53,3	46,7	43,3	59,1	50,0	51,0	34,0	76,7	51,7	24,0	48,4	56,7	54,2	56,7	60,0	30,0	58,8	47,6	45,8	40,0	50,0	54,5	32,5	
-	Отсутствие риска невозврата сбережений	481	48,7		53,3	60,0	36,7	36,7	53,3	40,9	30,0	64,7	54,1	53,3	45,0	36,0	35,5	56,7	62,5	36,7	35,0	26,7	41,2	59,5	54,2	37,8	57,8	40,9	45,0	

Анекта "Доступность, достаточность, качество банковских услуг"

2.1. Вкладные операции

20 Укажите, какие из ниже перечисленных видов сбережений предпочтительнее для Вас? Число ответов не более 3-х.			Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Зверинский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	Курганский	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Юргамышский	
- Вклады в рублях	703	71,2	73,3	80,0	73,3	70,0	70,0	68,2	50,0	78,4	70,4	33,3	75,0	76,0	87,1	76,7	83,3	43,3	65,0	66,7	88,2	75,0	83,3	55,6	78,1	77,3	77,5	
- Вклады в иностранной валюте	101	10,2	6,7	3,3	23,3	3,3	26,7	9,1	13,3	7,8	15,7	23,3	0,0	8,0	6,5	10,0	4,2	13,3	0,0	3,3	5,9	8,3	12,5	20,0	4,7	13,6	2,5	
- Недвижимость	299	30,3	23,3	16,7	43,3	30,0	16,7	31,8	46,7	33,3	45,9	16,7	25,0	48,0	12,9	23,3	8,3	63,3	25,0	20,0	17,6	35,7	25,0	28,9	15,6	31,8	12,5	
- Ценные бумаги	88	8,9	10,0	3,3	16,7	6,7	6,7	13,6	16,7	3,9	13,8	3,3	6,7	20,0	9,7	6,7	0,0	16,7	0,0	0,0	11,8	10,7	4,2	11,1	1,6	13,6	5,0	
- Драгоценные металлы	66	6,7	6,7	3,3	3,3	6,7	0,0	0,0	6,7	2,0	13,8	6,7	5,0	4,0	6,5	10,0	0,0	6,7	5,0	0,0	5,9	10,7	0,0	6,7	1,6	13,6	10,0	
- Вложения в негосударственные пенсионные фонды	15	1,5	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	3,3	2,0	3,8	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	8,3	0,0	0,0	4,5	0,0	
- Вложения в паевые инвестиционные фонды	31	3,1	3,3	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	10,1	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	4,2	3,3	0,0	0,0	0,0	1,2	4,2	2,2	3,1	0,0	0,0	
- Товары длительного пользования	88	8,9	6,7	0,0	13,3	20,0	6,7	4,5	13,3	15,7	10,1	6,7	6,7	0,0	6,5	10,0	4,2	10,0	5,0	10,0	0,0	11,9	8,3	8,9	9,4	9,1	5,0	
- Наличные деньги в рублях	186	18,8	30,0	36,7	10,0	13,3	13,3	9,1	20,0	21,6	20,8	10,0	11,7	16,0	29,0	33,3	4,2	6,7	10,0	13,3	11,8	20,2	16,7	15,6	26,6	18,2	25,0	
- Наличные деньги в иностранной валюте	28	2,8	3,3	6,7	6,7	0,0	0,0	0,0	3,3	3,9	5,7	3,3	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	3,3	5,0	3,3	0,0	1,2	0,0	6,7	3,1	0,0	0,0	
- Другие (указать какие)	6	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	6,7	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
- Затрудняюсь ответить	85	8,6	3,3	6,7	10,0	13,3	16,7	9,1	6,7	7,8	3,8	36,7	11,7	8,0	6,5	13,3	16,7	10,0	10,0	20,0	5,9	3,6	4,2	2,2	7,8	4,5	7,5	
21 Укажите цели Ваших сбережений? Число ответов не ограничено.																												
- Получение дополнительного дохода	170	17,2	16,7	10,0	16,7	23,3	20,0	22,7	13,3	15,7	29,6	10,0	13,3	8,0	12,9	3,3	16,7	16,7	5,0	13,3	35,3	20,2	20,8	17,8	9,4	9,1	10,0	
- Покупка недвижимости	195	19,7	20,0	10,0	20,0	20,0	16,7	9,1	13,3	19,6	32,7	16,7	13,3	28,0	12,9	13,3	16,7	20,0	30,0	13,3	17,6	20,2	8,3	24,4	17,2	9,1	17,5	
- Лечение	85	8,6	6,7	10,0	10,0	20,0	10,0	0,0	13,3	15,7	8,8	3,3	6,7	4,0	0,0	3,3	12,5	3,3	10,0	3,3	0,0	14,3	16,7	8,9	3,1	4,5	12,5	
- Образование	187	18,9	33,3	16,7	16,7	13,3	20,0	13,6	13,3	23,5	16,4	10,0	16,7	16,0	16,1	20,0	20,8	6,7	10,0	23,3	29,4	27,4	25,0	17,8	18,8	22,7	22,5	
- Отдых	123	12,4	0,0	3,3	23,3	10,0	23,3	4,5	6,7	21,6	26,4	3,3	6,7	4,0	0,0	13,3	8,3	10,0	10,0	3,3	11,8	20,2	12,5	2,2	4,7	9,1	7,5	
- Организация и расширение собственного дела	33	3,3	3,3	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	9,8	4,4	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	5,0	0,0	0,0	7,1	4,2	2,2	0,0	4,5	0,0	
- «на старость»	94	9,5	0,0	13,3	20,0	20,0	6,7	4,5	13,3	9,8	8,2	3,3	12,0	6,5	6,7	12,5	6,7	5,0	6,7	0,0	15,5	8,3	11,1	6,3	9,1	22,5		
- «на черный день»	166	16,8	6,7	6,7	16,7	26,7	10,0	9,1	3,3	21,6	18,2	6,7	16,7	8,0	25,8	16,7	16,7	10,0	10,0	13,3	17,6	29,8	8,3	24,4	20,3	18,2	12,5	
- Крупные покупки для дома	182	18,4	26,7	16,7	43,3	20,0	23,3	9,1	26,7	19,6	18,9	26,7	11,7	0,0	16,1	23,3	16,7	13,3	5,0	6,7	5,9	22,6	12,5	17,8	23,4	9,1	17,5	
- Покупка автомобиля	176	17,8	20,0	20,0	23,3	13,3	20,0	18,2	6,7	11,8	22,6	30,0	11,7	4,0	16,1	16,7	12,5	20,0	15,0	3,3	17,6	14,3	33,3	24,4	15,6	22,7	25,0	
- Строительство, ремонт	141	14,3	13,3	26,7	16,7	10,0	6,7	22,7	16,7	19,6	17,0	13,3	6,7	0,0	12,9	13,3	12,5	10,0	15,0	6,7	11,8	20,2	16,7	11,1	14,1	0,0	20,0	
- Помощь родным и близким	98	9,9	6,7	6,7	10,0	20,0	3,3	4,5	6,7	7,8	11,3	3,3	15,0	0,0	9,7	13,3	4,2	16,7	15,0	10,0	11,8	15,5	8,3	4,4	4,7	0,0	20,0	
- Особые случаи	141	14,3	10,0	13,3	6,7	10,0	13,3	0,0	3,3	11,8	21,4	20,0	20,0	4,0	12,9	13,3	20,8	16,7	15,0	10,0	17,6	10,7	8,3	17,8	14,1	13,6	17,5	
- Другое	28	2,8	0,0	3,3	3,3	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	11,8	1,2	4,2	6,7	1,6	4,5	2,5	
- Не делаю сбережений	258	26,1	20,0	26,7	10,0	30,0	33,3	36,4	20,0	19,6	8,8	46,7	25,0	36,0	48,4	33,3	50,0	43,3	30,0	46,7	23,5	19,0	37,5	11,1	42,2	22,7	25,0	
22 Готовы ли Вы размещать свои сбережения во вклады? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Готов	336	35,2	34,5	32,1	17,2	39,3	27,6	31,8	27,6	43,1	43,9	13,3	40,4	33,3	46,7	32,1	34,8	16,7	25,0	29,6	43,8	35,8	39,1	55,0	17,7	31,8	45,0	
- Скорее не готов	373	39,1	27,6	60,7	48,3	32,1	55,2	18,2	34,5	31,4	45,2	26,7	40,4	37,5	23,3	42,9	30,4	53,3	45,0	33,3	31,3	39,5	26,1	35,0	50,0	50,0	22,5	
- Не готов	246	25,8	37,9	7,1	34,5	28,6	17,2	50,0	37,9	25,5	10,8	60,0	19,3	29,2	30,0	25,0	34,8	30,0	30,0	37,0	25,0	24,7	34,8	10,0	32,3	18,2	32,5	
23 Укажите, какие виды вкладов Вы используете? Число ответов не ограничено.																												
- До востребования	258	26,1	29,6	31,0	0,0	17,2	10,3	18,2	16,7	27,5	35,8	10,7	36,4	26,1	24,1	20,0	11,5	10,0	10,0	24,1	50,0	33,7	17,4	34,1	30,3	33,3	29,3	
- Срочные	218	22,1	7,4	17,2	24,1	37,9	27,6	13,6	26,7	37,3	21,4	21,4	23,6	13,0	20,7	13,3	26,9	10,0	40,0	6,9	11,1	20,5	30,4	34,1	16,7	25,0	26,8	
- Не имею вкладов	498	50,4	63,0	51,7	75,9	44,8	62,1	68,2	56,7	35,3	42,8	67,9	40,0	60,9	55,2	66,7	61,5	80,0	50,0	69,0	38,9	45,8	52,2	31,8	53,0	41,7	43,9	
24 Устраивают ли Вас условия по вкладам? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Да	251	29,5	45,5	20,7	19,2	8,0	10,7	10,0	14,8	43,8	24,7	6,9	46,0	38,1	45,8	45,8	16,7	3,7	25,0	15,8	35,3	34,6	15,4	50,0	36,0	36,8	44,4	
- Нет	601	70,5	54,5	79,3	80,8	92,0	89,3	90,0	85,2	56,3	75,3	93,1	54,0	61,9	54,2	54,2	83,3	96,3	75,0	84,2	64,7	65,4	84,6	50,0	64,0	63,2	55,6	
25 Какие факторы, по Вашему мнению, ограничивают использование вкладов для сбережений? Число ответов не ограничено.																												
- Низкие процентные ставки по вкладам	704	71,3	73,3	90,0	83,3	73,3	80,0	72,7	63,3	58,8	79,2	100,0	55,0	68,0	58,1	60,0	75,0	80,0	75,0	76,7	82,4	75,0	66,7	64,4	45,3	72,7	75,0	
- Постоянно меняющиеся процентные ставки по вкладам	227	23,0	10,0	30,0	30,0	26,7	26,7	27,3	26,7	29,4	23,3	10,0	23,3	20,0	22,6	16,7	25,0	20,0	30,0	13,3	11,8	22,6	25,0	26,7	28,1	22,7	15,0	
- Неуверенность в финансовом положении пункта банковского обслуживания	157	15,9	6,7	6,7	33,3	13,3	20,0	31,8	16,7	7,8	23,3	16,7	8,3	12,0	3,2	13,3	20,8	23,3	40,0	20,0	17,6	15,5	8,3	15,6	14,1	0,0	5,0	
- Отсутствие свободных денежных средств	404	40,9	33,3	46,7	23,3	46,7	33,3	63,6	43,3	43,1	44,7	40,0	48,3	20,0	45,2	63,3	37,5	36,7	40,0	16,7	29,4	46,4	33,3	20,0	48,4	36,4	42,5	
- Недостаточная сумма страхового возмещения по вкладам (400 000 рублей)	57	5,8	0,0	3,3	40,0	10,0	3,3	0,0	6,7	2,0	10,7	3,3	1,7	4,0	3,2	6,7	8,3	0,0	0,0	16,7	0,0	1,2	4,2	0,0	4,7	4,5	2,5	
- Другие (указать)	17	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	0,0	2,0	4,4	3,3	0,0	8,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	5,9	1,2	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	

Анекта "Доступность, достаточность, качество банковских услуг"

2.2. Кредитные операции

			Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Зверинголовский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	Курган	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Юргамышский		
26	<b>В какой мере Вы информированы о видах кредитования? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																												
	- Хорошо	155	15,9	975	30,0	10,0	16,7	6,9	23,3	18,2	10,0	9,8	17,8	6,7	24,1	20,8	6,5	6,7	26,1	20,0	20,0	10,0	0,0	13,4	18,2	44,2	6,3	18,2	7,5
	- Частично	610	62,6		63,3	63,3	60,0	58,6	60,0	50,0	46,7	80,4	63,7	46,7	50,0	41,7	77,4	70,0	52,2	46,7	55,0	73,3	100,0	64,6	59,1	53,5	78,1	72,7	60,0
	- Плохо	210	21,5		6,7	26,7	23,3	34,5	16,7	31,8	43,3	9,8	18,5	46,7	25,9	37,5	16,1	23,3	21,7	33,3	25,0	16,7	0,0	22,0	22,7	2,3	15,6	9,1	32,5
27	<b>Испытываете ли Вы потребность в кредитах? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																												
	- Да	737	76,5	963	89,7	66,7	66,7	72,4	86,7	90,9	80,0	80,4	67,7	86,2	82,5	80,0	71,0	80,0	78,3	73,3	85,0	80,0	88,2	70,4	86,4	81,8	79,7	81,8	65,0
	- Нет	226	23,5		10,3	33,3	33,3	27,6	13,3	9,1	20,0	19,6	32,3	13,8	17,5	20,0	29,0	20,0	21,7	26,7	15,0	20,0	11,8	29,6	13,6	18,2	20,3	18,2	35,0
28	<b>Достаточен ли Ваш доход для погашения кредита? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																												
	- Да	441	46,0	958	57,1	50,0	58,6	24,1	60,0	45,5	40,0	45,1	39,5	36,7	43,6	62,5	41,9	62,1	52,2	53,3	60,0	50,0	52,9	38,3	52,4	56,8	41,9	59,1	35,0
	- Частично	339	35,4		25,0	30,0	31,0	48,3	33,3	40,9	33,3	27,5	40,1	33,3	43,6	12,5	35,5	37,9	30,4	26,7	30,0	40,0	29,4	48,1	38,1	40,5	37,1	22,7	17,5
	- Нет	178	18,6		17,9	20,0	10,3	27,6	6,7	13,6	26,7	27,5	20,4	30,0	12,7	25,0	22,6	0,0	17,4	20,0	10,0	10,0	17,6	13,6	9,5	2,7	21,0	18,2	47,5
29	<b>Пользовались ли Вы кредитами? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																												
	- Да	709	76,2	930	96,6	75,0	79,3	78,6	82,8	95,5	75,9	87,0	65,6	73,3	78,2	69,6	63,3	80,0	85,0	67,9	73,7	77,8	82,4	75,9	81,8	90,6	83,6	81,0	53,8
	- Нет	221	23,8		3,4	25,0	20,7	21,4	17,2	4,5	24,1	13,0	34,4	26,7	21,8	30,4	36,7	20,0	15,0	32,1	26,3	22,2	17,6	24,1	18,2	9,4	16,4	19,0	46,2
30	<b>Укажите, если Вы получали кредит, то на какие цели. Число ответов не ограничено.</b>																												
	- Приобретение:	91	9,2		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	128,1	0,0	0,0
	- жилья	218	22,1		26,7	36,7	33,3	6,7	33,3	9,1	20,0	23,5	25,8	10,0	26,7	32,0	19,4	20,0	29,2	20,0	30,0	16,7	23,5	13,1	20,8	22,2	15,6	31,8	15,0
	- бытовой техники	197	19,9		20,0	10,0	30,0	13,3	26,7	31,8	10,0	29,4	27,7	20,0	21,7	4,0	9,7	6,7	25,0	0,0	20,0	10,0	11,8	25,0	16,7	11,1	21,9	9,1	30,0
	- аудио-видео техники	95	9,6		6,7	0,0	30,0	6,7	6,7	22,7	0,0	21,6	15,7	6,7	5,0	4,0	3,2	10,0	16,7	6,7	10,0	0,0	0,0	13,1	0,0	2,2	9,4	0,0	7,5
	- компьютерной техники	136	13,8		16,7	6,7	16,7	13,3	10,0	22,7	10,0	19,6	14,5	13,3	10,0	4,0	16,1	13,3	20,8	16,7	5,0	13,3	0,0	17,9	8,3	17,8	12,5	9,1	15,0
	- автомобиля	263	26,6		46,7	23,3	26,7	16,7	30,0	31,8	13,3	33,3	18,9	23,3	26,7	28,0	19,4	30,0	12,5	33,3	40,0	23,3	41,2	23,8	45,8	26,7	37,5	27,3	22,5
	- мебели	143	14,5		23,3	6,7	16,7	6,7	23,3	9,1	10,0	21,6	10,1	6,7	10,0	16,0	6,5	3,3	29,2	30,0	10,0	13,3	11,8	13,1	12,5	20,0	31,3	4,5	12,5
	- Ремонт жилья	130	13,2		16,7	16,7	16,7	6,7	10,0	31,8	13,3	21,6	8,8	3,3	10,0	0,0	12,9	16,7	29,2	20,0	5,0	6,7	11,8	13,1	12,5	11,1	21,9	0,0	17,5
	- Лечение	28	2,8		0,0	3,3	3,3	3,3	3,3	4,5	13,3	2,0	1,3	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	4,2	3,3	0,0	3,3	0,0	3,6	8,3	2,2	4,7	0,0	7,5
	- Отдых (путевки)	23	2,3		3,3	0,0	3,3	0,0	0,0	4,5	3,3	3,9	3,8	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	5,0	0,0	0,0	1,2	4,2	8,9	1,6	0,0	0,0
	- Образование	132	13,4		16,7	6,7	13,3	13,3	16,7	27,3	10,0	11,8	7,5	13,3	10,0	12,0	12,9	16,7	12,5	13,3	10,0	16,7	11,8	19,0	16,7	13,3	17,2	13,6	17,5
	- Другое	105	10,6		10,0	13,3	16,7	20,0	6,7	18,2	23,3	11,8	8,8	13,3	11,7	20,0	22,6	10,0	4,2	3,3	5,0	13,3	5,9	6,0	4,2	2,2	9,4	18,2	7,5
31	<b>Укажите причины, по которым Вы отказывались от получения кредита. Число ответов не ограничено.</b>																												
	- слишком высокие ставки	494	50,0		60,0	53,3	66,7	60,0	53,3	31,8	63,3	52,9	57,2	46,7	43,3	24,0	45,2	30,0	50,0	46,7	30,0	50,0	47,1	58,3	37,5	44,4	46,9	54,5	45,0
	- большие комиссионные сборы	347	35,1		23,3	40,0	26,7	46,7	50,0	27,3	63,3	45,1	50,9	43,3	26,7	16,0	41,9	3,3	20,8	36,7	15,0	26,7	23,5	44,0	12,5	28,9	28,1	22,7	20,0
	- слишком сложная и длительная процедура оформления кредита	238	24,1		6,7	30,0	30,0	26,7	33,3	18,2	43,3	19,6	23,3	63,3	15,0	28,0	9,7	20,0	25,0	26,7	20,0	20,0	5,9	28,6	37,5	15,6	25,0	18,2	17,5
	- непонятная система расчета платежей по кредиту	171	17,3		6,7	16,7	33,3	23,3	16,7	13,6	20,0	25,5	22,0	13,3	13,3	8,0	19,4	10,0	12,5	20,0	5,0	6,7	0,0	20,2	8,3	24,4	18,8	9,1	15,0
	- нет уверенности в будущих доходах	286	28,9		10,0	33,3	13,3	40,0	23,3	9,1	30,0	39,2	25,2	20,0	35,0	32,0	41,9	26,7	29,2	26,7	40,0	30,0	23,5	29,8	16,7	33,3	29,7	27,3	45,0
	- другое (указать)	35	3,5		0,0	10,0	0,0	3,3	6,7	22,7	0,0	2,0	6,9	3,3	1,7	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	4,7	4,5	2,5
32	<b>Каков, по Вашему мнению, приемлемый уровень процентной ставки по кредитам? Выберите, пожалуйста, один ответ.</b>																												
	- 5% годовых	523	56,0	934	40,0	41,4	43,3	67,9	55,2	70,0	66,7	56,0	41,5	76,7	56,9	62,5	67,6	56,3	52,2	56,7	60,0	66,7	52,9	60,2	56,5	60,5	50,0	69,6	67,6
	- 6-10% годовых	340	36,4		50,0	55,2	23,3	28,6	44,8	30,0	33,3	42,0	50,3	20,0	31,4	12,5	23,5	43,8	39,1	36,7	40,0	25,9	41,2	28,9	34,8	31,6	36,7	26,1	27,0
	- 11-15% годовых	71	7,6		10,0	3,4	33,3	3,6	0,0	0,0	0,0	2,0	8,2	3,3	11,8	25,0	8,8	0,0	0,0	3,3	0,0	7,4	5,9	10,8	8,7	7,9	13,3	4,3	5,4
	- 16-20% годовых	26	2,6		0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	4,5	0,0	2,0	3,1	0,0	1,7	36,0	0,0	3,3	8,7	3,3	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	7,5

Анекта "Доступность, достаточность, качество банковских услуг"

33			Альменевский	Белозерский	Варгашинский	Далматовский	Зверинговский	Каргапольский	Катайский	Кетовский	<b>Курган</b>	Куртамышский	Лебяжьевский	Макушинский	Мишкинский	Мокроусовский	Петуховский	Половинский	Притобольный	Сафакульевский	Частозерский	Шадринский	Шатровский	Шумихинский	Щучанский	Целинный	Юргамышский	
Знаете ли Вы, что с 01 июля 2007 года пункты банковского обслуживания обязаны указывать эффективную процентную ставку по кредиту в договоре или иным способом, например, в дополнительных документах к договору. А свидетельством того, что заемщик действительно ознакомлен со ставкой, служит его подпись? Выберите, пожалуйста, один ответ.																												
- Да	349	36,8	949	46,7	46,4	26,7	21,4	46,4	28,6	41,4	44,9	37,6	36,7	29,6	20,0	36,7	31,0	39,1	16,7	35,0	33,3	23,5	40,7	40,9	59,5	37,3	40,9	31,4
- Нет	600	63,2		53,3	53,6	73,3	78,6	53,6	71,4	58,6	55,1	62,4	63,3	70,4	80,0	63,3	69,0	60,9	83,3	65,0	66,7	76,5	59,3	59,1	40,5	62,7	59,1	68,6

34			Знаете ли Вы, что перечисленные ниже платежи должны учитываться с 01 июля 2007 года пунктом банковского обслуживания при расчете эффективной процентной ставки? Число ответов не ограничено.																											
Виды платежей																														
Платежи по обслуживанию ссуды: по погашению основного долга по кредиту, по уплате процентов, сборы за рассмотрение заявки, комиссии за выдачу и сопровождение кредита, комиссии за открытие и ведение счета, комиссии за расчетное и операционное обслуживание			371	37,6		53,3	40,0	36,7	23,3	43,3	22,7	43,3	52,9	35,2	36,7	36,7	32,0	35,5	26,7	41,7	26,7	35,0	23,3	29,4	38,1	41,7	46,7	46,9	40,9	30,0
Платежи за услуги нотариуса, услуги по государственной регистрации и (или) оценке передаваемого в залог имущества (в том числе, квартиры);			143	14,5		13,3	20,0	23,3	10,0	16,7	0,0	6,7	13,7	16,4	6,7	8,3	20,0	29,0	6,7	8,3	13,3	10,0	10,0	23,5	9,5	20,8	22,2	18,8	9,1	20,0
услуги по страхованию жизни заемщика, ответственности заемщика, предмета залога (в том числе, квартиры, автомобиля) и др.			154	15,6		20,0	10,0	20,0	16,7	10,0	9,1	30,0	13,7	18,9	10,0	11,7	32,0	16,1	0,0	8,3	10,0	10,0	6,7	0,0	19,0	16,7	13,3	23,4	13,6	17,5

35			Если «ДА», указать источник, из которого Вы получили эту информацию:																									
- из кредитного договора при получении кредита,	167	16,9		26,7	10,0	13,3	13,3	26,7	13,6	13,3	17,6	11,9	20,0	20,0	16,0	19,4	10,0	25,0	16,7	20,0	13,3	5,9	17,9	20,8	22,2	23,4	13,6	15,0
- из консультации к банковского работника при обращении за кредитом	139	14,1		16,7	16,7	23,3	6,7	20,0	9,1	23,3	23,5	11,3	10,0	15,0	12,0	16,1	0,0	4,2	13,3	5,0	6,7	23,5	11,9	12,5	17,8	20,3	13,6	15,0
- из прессы,	114	11,5		6,7	10,0	10,0	0,0	3,3	9,1	36,7	17,6	15,7	3,3	10,0	16,0	9,7	10,0	12,5	13,3	5,0	6,7	5,9	14,3	4,2	11,1	12,5	9,1	5,0
- от знакомых	85	8,6		10,0	20,0	3,3	3,3	6,7	0,0	10,0	9,8	7,5	6,7	1,7	8,0	16,1	13,3	8,3	10,0	20,0	13,3	11,8	4,8	4,2	6,7	9,4	13,6	15,0

И, в заключение, пожалуйста, несколько слов о себе:

35			Пол.																									
- мужской	298	30,3	982	10,7	34,5	33,3	21,4	16,7	0,0	28,6	27,5	38,0	43,3	42,1	36,0	6,5	27,6	45,8	33,3	23,3	56,7	23,5	28,6	56,5	40,9	9,4	27,3	25,0
- женский	684	69,7		89,3	65,5	66,7	78,6	83,3	100,0	71,4	72,5	62,0	56,7	57,9	64,0	93,5	72,4	54,2	63,3	76,7	43,3	76,5	71,4	43,5	59,1	90,6	72,7	75,0

36			Ваш возраст?																									
- 18-22 лет	49	5,1	970	3,4	7,1	3,3	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	21,5	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	2,2	0,0	9,1	0,0
- 22-29 лет	151	15,6		13,8	21,4	26,7	7,1	10,0	4,5	17,9	13,7	21,5	42,9	21,1	8,0	9,7	17,2	4,2	16,7	5,3	3,4	23,5	10,7	4,3	24,4	10,9	18,2	7,5
- 30-49 лет	490	50,5		55,2	25,0	30,0	67,9	66,7	63,6	46,4	47,1	36,7	50,0	64,9	60,0	58,1	51,7	62,5	53,3	42,1	55,2	41,2	57,1	52,2	44,4	54,7	50,0	57,5
- 50-59 лет	236	24,3		24,1	39,3	36,7	21,4	23,3	22,7	17,9	35,3	14,6	7,1	8,8	24,0	32,3	31,0	29,2	20,0	47,4	31,0	35,3	20,2	43,5	26,7	32,8	22,7	22,5
- 60 лет и более	44	4,5		3,4	7,1	3,3	3,6	0,0	0,0	17,9	3,9	5,7	0,0	5,3	4,0	0,0	0,0	4,2	0,0	5,3	10,3	0,0	8,3	0,0	2,2	1,6	0,0	12,5

37			Ваше образование?																										
- не имею начального	2	0,2	946	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- начальное общее	6	0,6		0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	5,1	
- среднее (полное) общее	86	9,1		10,0	3,6	3,6	15,4	0,0	4,8	7,1	3,9	4,6	6,7	13,8	8,3	16,7	10,3	0,0	7,1	5,3	10,7	5,9	8,8	4,5	21,4	11,9	9,1	30,8	
- среднее профессиональное	298	31,5		36,7	25,0	42,9	53,8	23,3	19,0	39,3	31,4	18,3	20,0	50,0	37,5	56,7	13,8	12,5	10,7	21,1	28,6	41,2	43,8	4,5	31,0	47,5	18,2	43,6	
- незаконченное высшее профессиональное	110	11,6		10,0	17,9	14,3	3,8	10,0	23,8	7,1	13,7	22,9	23,3	8,6	8,3	6,7	0,0	4,2	14,3	5,3	7,1	11,8	5,0	9,1	16,7	1,7	13,6	5,1	
- высшее профессиональное	444	46,9		43,3	46,4	39,3	23,1	66,7	52,4	46,4	51,0	54,2	50,0	27,6	41,7	20,0	75,9	83,3	67,9	68,4	50,0	41,2	42,5	81,8	28,6	39,0	59,1	15,4	

38			Работаете ли Вы в настоящее время?																									
- работаю	818	90,0	909	96,4	80,0	92,9	88,9	100,0	100,0	66,7	94,0	82,6	100,0	89,1	83,3	92,0	100,0	100,0	100,0	82,4	92,3	100,0	92,5	100,0	100,0	96,8	95,2	60,0
- не работаю	91	10,0		3,6	20,0	7,1	11,1	0,0	0,0	33,3	6,0	17,4	0,0	10,9	16,7	8,0	0,0	0,0	0,0	17,6	7,7	0,0	7,5	0,0	0,0	3,2	4,8	40,0

