

**Лист опроса для проведения выборочной оценки
ассортиментной и ценовой доступности, а также качества
оказания банковских и сопутствующих услуг и уровня защиты
прав потребителей в открытых в 2018 – 2019 годах точках
обслуживания банков, в том числе на базе отделений
ФГУП «Почта России», расположенных в малых и сельских
населенных пунктах, а также на отдаленных, малонаселенных и
труднодоступных территориях**

Примерный порядок действий:

Перед проведением оценки рекомендуем ознакомиться с листом опроса. В каждой из оцениваемых точек доступа следует получить консультацию работника на предмет возможности совершения переводов/платежей, открытия и обслуживания счетов/вкладов и получения потребительских кредитов. Лист опроса заполняется для каждой из оцениваемых точек доступа.

Переводы / платежи

- 1. Имелась ли в проверенной Вами точке доступа возможность перевода денежных средств с использованием банкомата и/или POS-терминала на счета физических и юридических лиц, открытые в этом банке?**

- Да
 Нет

Комментарии (при необходимости): _____

- 2. Имелась ли в проверенной Вами точке доступа возможность перевода денежных средств с использованием банкомата и/или POS-терминала на счета физических и юридических лиц, открытые в других банках?**

- Да
 Нет

Комментарии (при необходимости): _____

- 3. Имелась ли в проверенной Вами точке доступа возможность совершения платежей и переводов для оплаты товаров и услуг (в том числе коммунальных услуг, телевидения, интернета мобильной связи и иных услуг) с использованием банкомата и/или POS-терминала?**

- Да

Нет

Комментарии (при необходимости): _____

4. По Вашему мнению, является ли уровень комиссий, взимаемых проверяемым банком за совершение платежей и переводов с использованием банкомата и/или POS-терминала, препятствием для пользования данными услугами населением, проживающим в населенном пункте, где проводилась оценка?

Не является

Скорее не является

Скорее является

Является

Комментарии (при необходимости): _____

Счета / вклады

5. Была ли в проверенной Вами точке доступа реализована возможность приема документов для открытия банковского счета (вклада)?

Да

Нет

Комментарии (при необходимости): _____

Если на вопрос 5 ответ «да», то просим ответить на вопросы 6–8:

6. Является ли, по Вашему мнению, стоимость открытия / обслуживания банковского счета в проверяемом банке препятствием для пользования им населением, проживающим в населенном пункте, где проводилась оценка?

Не является

Скорее не является

Скорее является

Является

Комментарии (при необходимости): _____

7. Было ли Вам предложено приобрести инвестиционный или иной высокорискованный финансовый продукт (услугу) в процессе получения консультации по вопросам открытия вклада?

- Да
- Нет

Комментарии (при необходимости):

Если на вопрос 7 ответ «да», то просим отметить дополнительно, было ли осуществлено следующее:

- продавец пытался выявить наличие реальной потребности в продукте;
- доступно и четко были разъяснены основные различия продукта и вклада;
- продавцом озвучена информация о рискованности продукта, в том числе об отсутствии страхования в Агентстве по страхованию вкладов;
- продавцом разъяснены основные условия договора, в том числе порядок, условия, сроки получения дохода по продукту и отсутствие гарантии дохода.

Комментарии (при необходимости):

8. Является ли, по Вашему мнению, уровень процентных ставок по вкладам в проверяемом банке стимулом к росту сбережений населения, проживающего в населенном пункте, где проводилась оценка?

- Не является
- Скорее не является
- Скорее является
- Является

Комментарии (при необходимости):

Потребительские кредиты

9. Возможно ли было в проверенной Вами точке доступа оформить потребительский кредит?

- Да
- Нет

Комментарии (при необходимости):

Если на вопрос 9 ответ «да», то просим ответить на вопросы 10–12:

10. В рамках консультации по вопросам получения потребительского кредита, была ли Вам предоставлена полная, достоверная и понятная информация о потребительском кредите?

- Да
 Нет

Комментарии (при необходимости):

11. В рамках консультации по вопросам получения потребительского кредита было ли озвучено требование об обязательности приобретения дополнительных платных продуктов/услуг, в том числе страховки, и/или о возникновении для потребителя неблагоприятных последствий в виде принятия банком отрицательного решения о предоставлении потребительского кредита при несогласии потребителя на приобретение дополнительных платных продуктов/услуг?

- Да
 Нет

Комментарии (при необходимости):

12. По Вашему мнению, является ли уровень процентных ставок, а также уровень платежей, не связанных с уплатой процентов и основного долга, по потребительским кредитам, предлагаемым проверяемым банком, сдерживающим фактором для пользования ими населением, проживающим в населенном пункте, где проводилась оценка?

- Не является
 Скорее не является
 Скорее является
 Является

Комментарии (при необходимости):

13. **Иные наблюдения и выводы, сделанные в процессе оценки:**
-
