

Город	Дата	Время	Место опроса	№ инт-ра	№ анк. инт-ра	№ анк. сплошной
1 Москва 2 С.-Петербург 3 Екатеринбург	___ 04.14	___ час ___ мин				

АНКЕТА

Здравствуйте, меня зовут _____. Мы проводим социологический опрос среди пользователей финансовых услуг. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов, это не займет много времени (5-7 минут). Спасибо!

S1. Какими банковскими услугами Вы пользуетесь (или пользовались в течение последних 6 месяцев) как физическое лицо? Возможно любое количество ответов.

1. Кредитная карта
2.
8. Ипотечный кредит

97. Другое /ЗАПИСАТЬ/ _____

98. Зарплатная карта, но собираюсь воспользоваться другими услугами → **ПЕРЕХОД к вопр. 6**

S2. Ваш возраст _____ лет **Если респондент младше 25 лет или старше 50 → ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ**

или

1. До 25 лет → **ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ**
2. 25-50 лет
3. Старше 50 лет → **ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ**

S3. Укажите, каким примерно был доход на одного члена вашей семьи в прошлом месяце?

1. 30 001 – 50 000 рублей в месяц
2. 50 001 – 70 000 рублей в месяц
3. 70 001 – 100 000 рублей в месяц
4. 100 001 и более рублей в месяц

99. Затрудняюсь ответить/отказ → **ЗАКОНЧИТЬ ИНТЕРВЬЮ**

1. Посмотрите, пожалуйста, на таблицу (ниже). Какие из указанных на ней банков вы знаете или слышали хотя бы по названию? Любое количество ответов.

2. Услугами каких банков Вы пользуетесь сейчас либо пользовались ранее? (Любое количество ответов).

3. Какой из них является сейчас для Вас основным (наиболее крупный вклад/счет, наиболее крупный кредит и т.д.)? (Один ответ)

4. Представьте, что вы не обслуживаетесь в банке в данный момент. В какие банки Вы бы обратились в первую очередь, если бы Вы намеревались взять кредит? (Не более 3 ответов).

5. А в какие банки Вы бы никогда не обратились? (Любое количество ответов).

БАНК	1. ЗНАЮ	2. ИМЕЮ ОПЫТ	3. ЯВЛ. ОСНОВНЫМ	4. СТАЛИ БЫ РАССМ. ДЛЯ КРЕДИТА	5. НЕ ОБРАТИЛИСЬ БЫ
1.Сбербанк	1	1	1	1	1
2.....	2	2	2	2	2
10.... банк	10	10	10	10	10
11.Другой _____	12	12	12	12	12
99. Затрудняюсь ответить				99	99

6. Знаете ли вы перечисленные ниже банки, а если знаете, то заслуживают ли они Вашего доверия?

БАНК	ЗНАЮ	ДОВЕРЯЮ	СКОРЕЕ ДОВЕРЯЮ	СКОРЕЕ НЕ ДОВЕРЯЮ	НЕ ДОВЕРЯЮ	ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ
1. Сбербанк	1	1	2	3	4	5
2.....	2	1	2	3	4	5
12... банк	12	1	2	3	4	5
99. Затрудняюсь ответить		99	99	99	99	99

ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ

7. Какими характеристиками должен обладать банк, чтобы вы стали его клиентом? (оцените важность по 5-бальной шкале, где 1 – неважная характеристика, 5 – важная характеристика) Один ответ в каждой строке.

	1 Совсем не важно	2	3	4	5 Очень важно
1. Он должен быть надежным	1	2	3	4	5
3.	1	2	3	4	5
13. У него должен быть удобный режим работы	1	2	3	4	5
14. Другое (вариант респондента) _____	1	2	3	4	5

8. Оцените, пожалуйста, насколько вы согласны со следующими утверждениями (по 5-бальной шкале, где 1 – полностью не согласен, 5 – полностью согласен) один ответ в каждой строке.

	1. Полностью НЕ согласен	2	3	4	5. Полностью СОГЛАСЕН
1. Крупные банки обычно надежнее небольших банков	1	2	3	4	5
5.	1	2	3	4	5
7. Российские банки надежнее, чем иностранные	1	2	3	4	5

9. Оцените по следующим характеристикам ... Обведите, пожалуйста, цифру, в наибольшей мере соответствующую степени вашего согласия с каждым утверждением.

Российский 3 2 1 0 -1 -2 -3 **или** 1 2 3 4 5 6 7 Иностранный

10. Как бы Вы оценили Обведите на шкале одну из цифр от 1 до 10: «1» означает очень плохое», «10» - «очень хорошее», а остальные цифры выражают разные степени приближения к одному из этих полюсов.

Очень плохо 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Очень хорошо 99 – не знаю

11. Проранжируйте, пожалуйста, качества (свойства) банка, где 1 – наиболее важное для Вас, 9 – наименее важное. (говорим о том банке, который для Вас является основным (см.вопр.3))

	Ранг
1. Известность банка	
2. Ассортимент продуктов и услуг	
3....	
9. Расположение отделений	

12. Какие ассоциации, чувства, вызывает у Вас наличие слова «....» в названии банка? Запишите дословно ответ респондента

99. Затрудняюсь ответить

13. Насколько Вы согласны с нижеперечисленными утверждениями о названии «....»? Интервьюер! Отметьте один вариант ответа в каждой строке.

		Согласен	Скорее согласен	Скорее не согласен	Не согласен	З.О.
1.	Слишком длинное и труднопроизносимое название	1	2	3	4	99
3.	Название, схожее с названиями других банков	1	2	3	4	99
5.	Не современное, консервативное название	1	2	3	4	99

14. Пол респондента (Интервьюер! Отметьте не спрашивая)

1. Мужской 2. Женский

15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование?

1. Начальное, неполное среднее 3. Среднее специальное
2. Среднее полное 4. Высшее

16. Сколько в Вашей семье детей в возрасте до 16 лет?

_____ детей (ЕСЛИ ДЕТЕЙ НЕТ, ЗАПИШИТЕ "0").

17. Сколько времени Вы потратили на....

1. _____ часов _____ минут 99. Затрудняюсь ответить

18. Пожалуйста, распределите Ваш доход в процентном отношении по следующим статьям (позициям) так, чтобы в сумме у Вас получилось 100 %. Какой % от совокупного семейного дохода у Вас уходит на:

Питание	_____
Проезд	_____
.....	_____
Квартплата	_____
Плата за обучение	_____
	ИТОГО: 100%

Для того чтобы проверить качество моей работы, Вам могут позвонить. Не могли бы Вы указать Ваше имя и контактный телефон? Спасибо!

Имя респондента: _____

Контактный телефон респондента: _____