**В рамках реализации мероприятий программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия-Алания» на 2018-2020 годы Министерство экономического развития Республики Северная Осетия-Алания проводит социологический опрос на предмет выявления уровня информированности и грамотности населения в сфере финансовых услуг с целью повышения уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий кредиторов.**

**Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, заполнение анкеты займет у Вас около 5 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде. Заранее благодарим за участие в опросе!**

**1. Ваш возраст:**

□ до 25 лет

□ от 25 до 35 лет

□ от 35 до 50 лет

□ более 50 лет

**2. Ваш пол:**

□ мужской

□ женский

**3. Ваше социальное положение:**

□ руководитель

□ госслужащий

□ наемный рабочий

□ индивидуальный предприниматель

□ безработный

□ домохозяйка

□ студент

□ пенсионер

□ самозанятый

**4. Ваш средний ежемесячный доход:**

□ до 5 000 руб.

□ от 5 000 до 10 000 руб.

□ от 10 000 до 15 000 руб

□ от 15 000 до 30 000 руб

□ от 30 000 до 50 000 руб.

□ от 50 000 до 100 000 руб

□ более 100 000 руб.

**5. Ведете ли Вы учет своих расходов?**

□ да, всегда

□ иногда

□ нет

□ считаю, что это не обязательно

**6. Где Вы чаще всего занимаете деньги на текущие нужды?**

□ я беру потребительский кредит в банке

□ я пользуюсь услугами иных организаций, которые предоставляют микрозаймы

□ пользуюсь услугами ломбарда

□ я беру взаймы у родственников (друзей, знакомых)

□ я никогда не занимаю деньги на текущие нужды

**7. Хватает ли Вам в повседневной жизни Ваших знаний по финансовым вопросам?**

□ хватает

□ не хватает

□ мне не нужны знания в финансовой области

□ затрудняюсь ответить

**8. Как Вы относитесь к тому, чтобы ввести в школах/вузах предмет «Финансовая грамотность»?**

□ положительно

□ отрицательно

□ затрудняюсь ответить

**9. Считаете ли Вы правомерным направление банком кредитных карт по почте?**

□ банк вправе направлять кредитные карты по почте, так как это удобно потребителю

□ банк не вправе направлять кредитные карты по почте, так как такой способ кредитования не гарантирует защиту персональных данных

□ банк вправе направлять кредитные карты по почте только с согласия потребителя

□ затрудняюсь ответить

**10.** **Может ли банк расторгнуть договор банковской карты в одностороннем порядке?**

□ нет, не имеет право

□ может, только за выявленные нарушения условий эксплуатации

□ затрудняюсь ответить

**11. Какие способы обеспечения обязательства могут быть предусмотрены кредитным договором?**

□ неустойка

□ залог имущества

□ поручительство

□ удержание имущества должника

□ все вышеперечисленные способы

□ затрудняюсь ответить

**12. Может ли кредитная организация в одностороннем порядке изменять процентную ставку по кредитному договору?**

□ может

□ не может

□ может, если уведомит потребителя за месяц до изменения

□ все вышеперечисленное будет считаться верным

□ затрудняюсь ответить

**13. От оплаты каких услуг по кредитному договору потребитель не может отказаться?**

□ оплата процентов за пользование кредитом

□ оплата за подключение к услуге «Интернет-банк»

□ оплата за смс-информирование по кредиту

□ все вышеперечисленное

□ затрудняюсь ответить

**14. При заключении кредитного договора является ли обязательным страхование кредита?**

**□** да

□ нет

□ только при получении первого кредита

□ затрудняюсь ответить

**15. В какой момент при кредитовании заемщику предоставляется график платежей?**

□ до подписания кредитного договора

□ вместе с кредитным договором

□ высылается по почте после подписания кредитного договора

□ все вышеперечисленное

□ затрудняюсь ответить

**16. Вправе ли потребитель досрочно погасить кредит без согласия банка?**

□ не вправе

□ вправе

□ вправе, если предусмотрено договором

□ затрудняюсь ответить

**17. Можно ли отказаться от страхования кредита уже после его оформления?**

**□** нельзя, если договор уже заключен

□ можно, если страховка была оформлена под давлением сотрудника банка, от нее можно отказаться в 14-дневный срок, либо посредством обращения в соответствующие госструктуры

□ затрудняюсь ответить

**18. При каких условиях кредитор может передать долг коллекторам (возможно несколько вариантов ответов)?**

□ после первого информирования о наличии задолженности и последствиях ее невыплаты

□ при отсутствии платежей по кредиту более 90 дней

□ при мошеннических действиях со стороны заемщика

□ при отсутствии платежей по кредиту более 14 дней

□ при уклонении от общения с сотрудниками банка, отказ от оплаты

**19. В какое время (по местному времени места жительства или пребывания должника) коллектор не имеет права звонить (непосредственно общаться) потребителю?**

□ в рабочие дни с 22:00 до 08:00, в выходные и праздничные дни с 20:00 до 09:00

□ в рабочие дни с 20:00 до 08:00, в выходные и праздничные дни с 18:00 до 10:00

□ в рабочие дни с 24:00 до 07:00, в выходные и праздничные дни с 22:00 до 08:00

□ затрудняюсь ответить

**20. Какие действия, направленные на возврат просроченной задолженности кредитора или лица, действующего от его имени, не допускаются (возможно несколько вариантов ответов)?**

□ оказание психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц

□ введение должника и иных лиц в заблуждение

□ применение к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угроза убийством или причинением вреда здоровью

□ взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи

□ личные встречи с должником

□ уничтожение или повреждение имущества либо угроза таких уничтожений или повреждений

□ телефонные переговоры с должником

□ применение методов, опасных для жизни и здоровья людей

□любое другое неправомерное причинение вреда должнику и иным лицам или злоупотребление правом