



Банк России

Итоги опроса
«Консультирование граждан
при получении кредитов и займов»

Май 2023





ЦЕЛЬ ОПРОСА – оценить, насколько полно и добросовестно сотрудники банков и микрофинансовых организаций раскрывают важную для заемщиков информацию



МЕТОД – онлайн-опрос



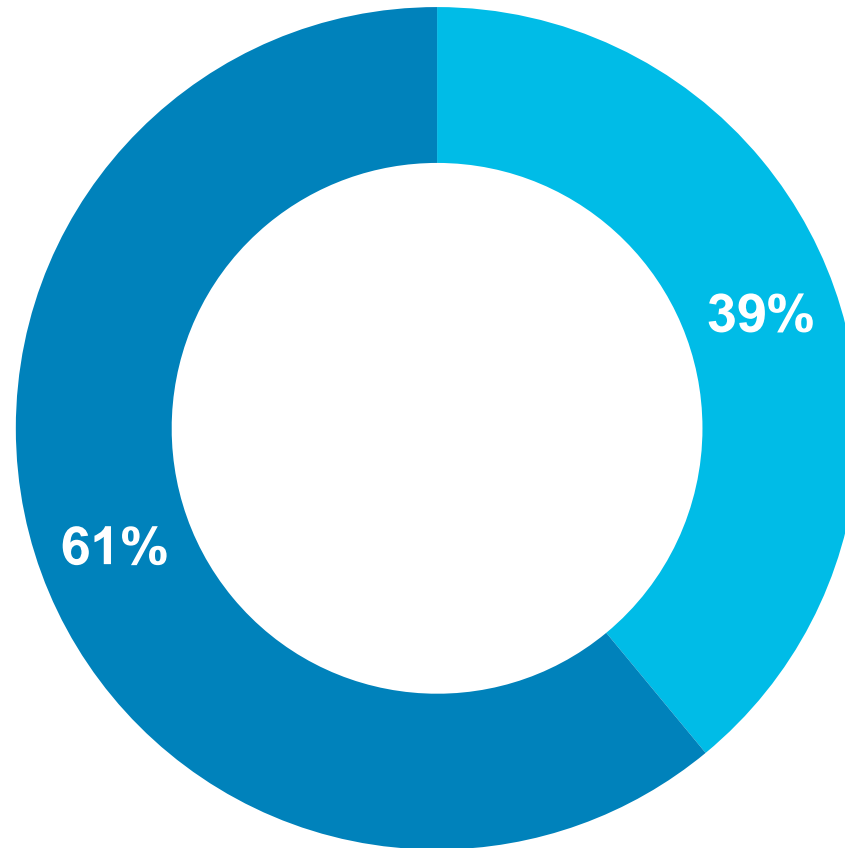
ОБЪЕМ ВЫБОРКИ – 3 153 респондента



ПЕРИОД СБОРА ДАННЫХ – 10–23 апреля 2023 года



Каким способом вы обратились в банк / МФО за консультацией?

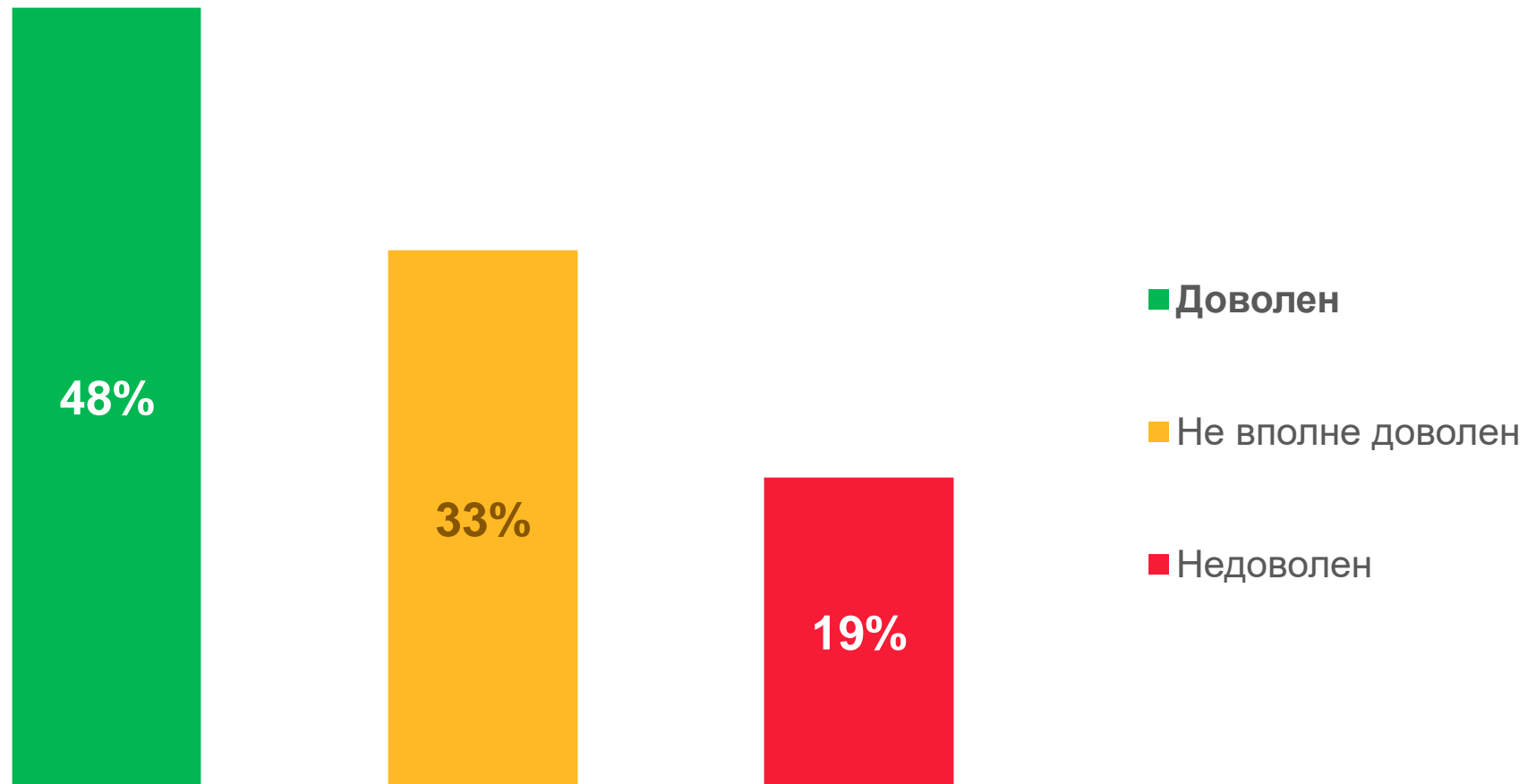


■ Очно (офис банка/МФО)

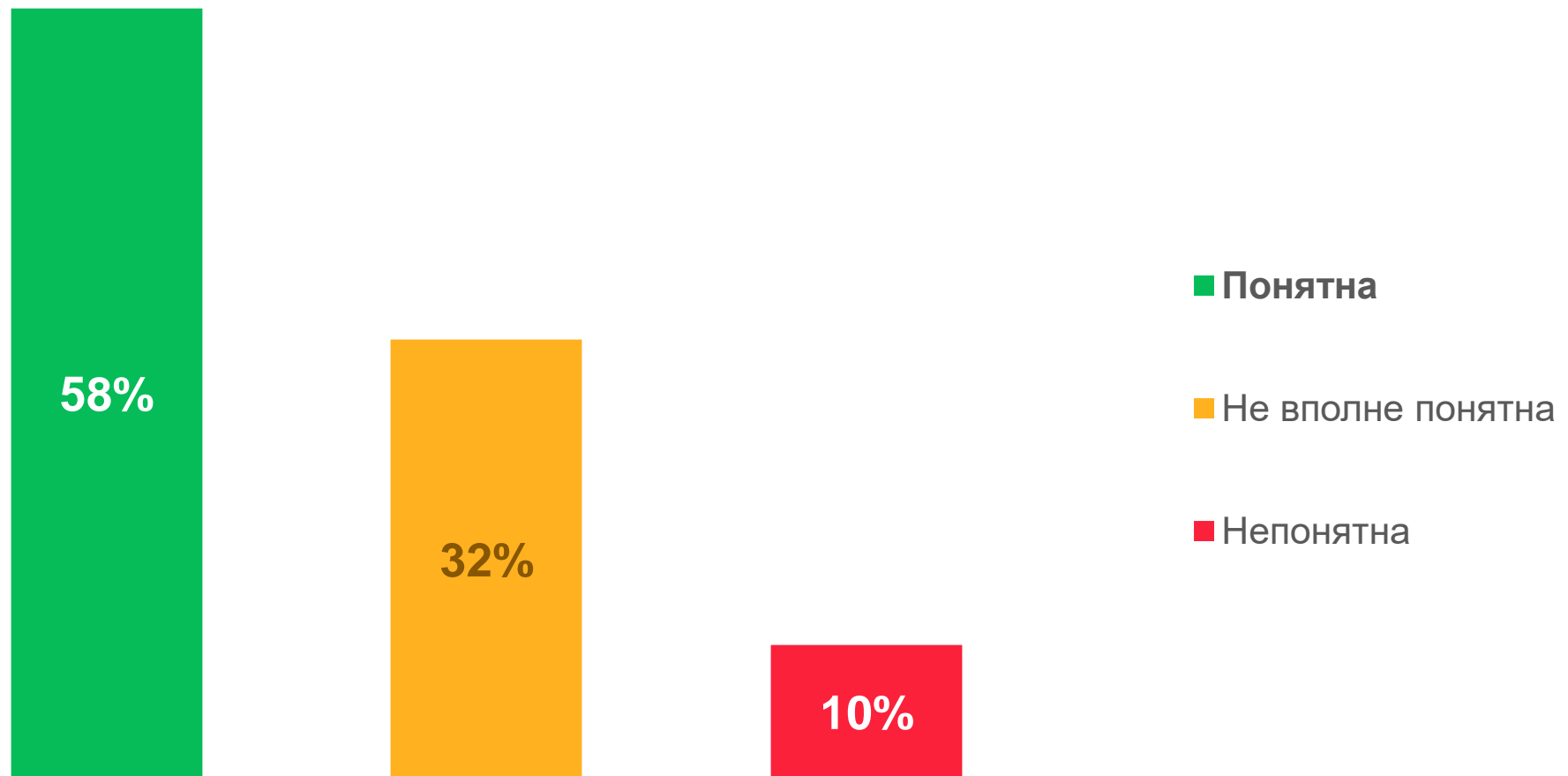
■ Дистанционно (например, по телефону, через мобильное приложение, интернет-банк)



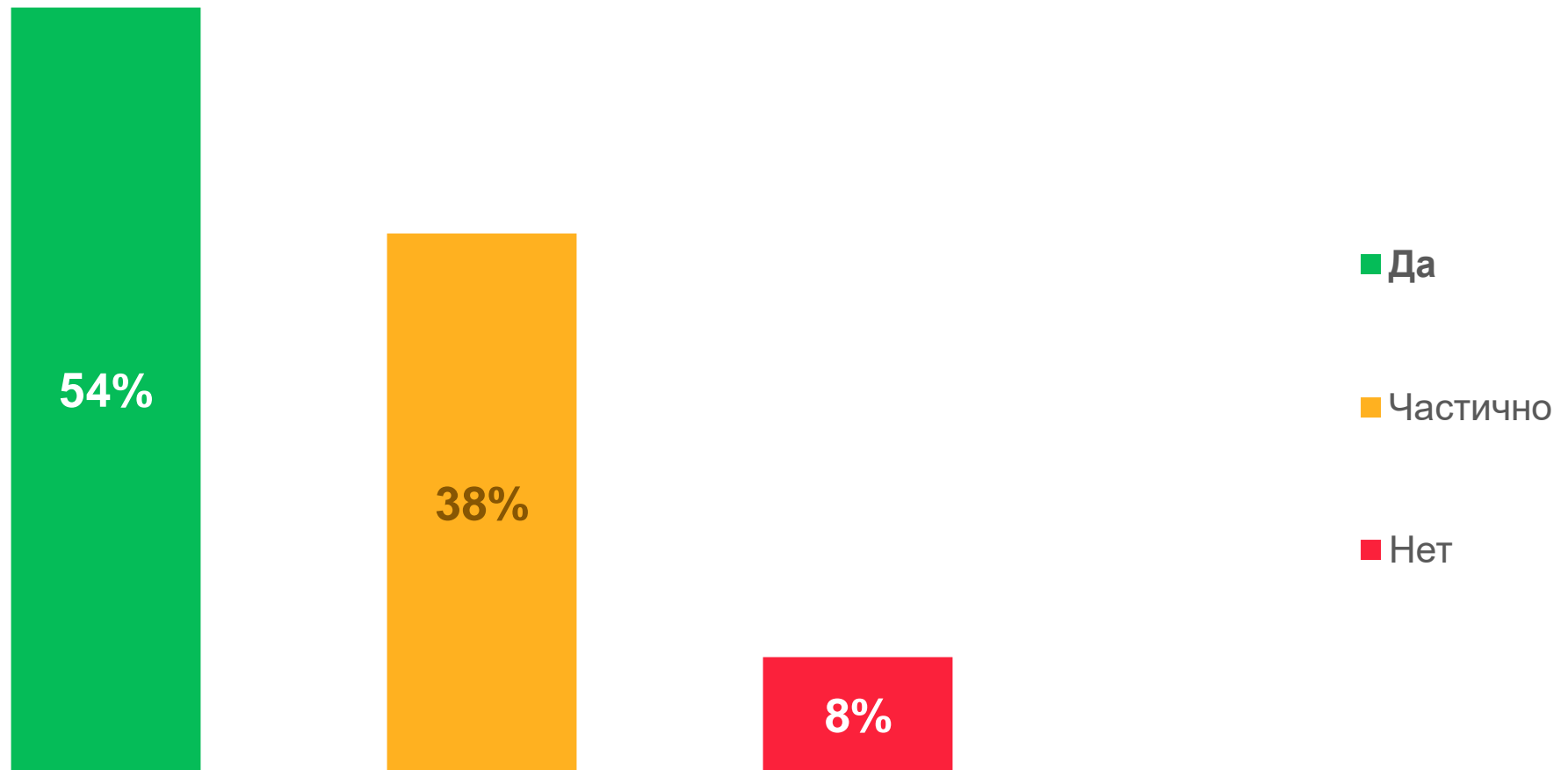
Довольны ли вы качеством проведенной консультации?



В ходе консультации вам была понятна представленная информация?

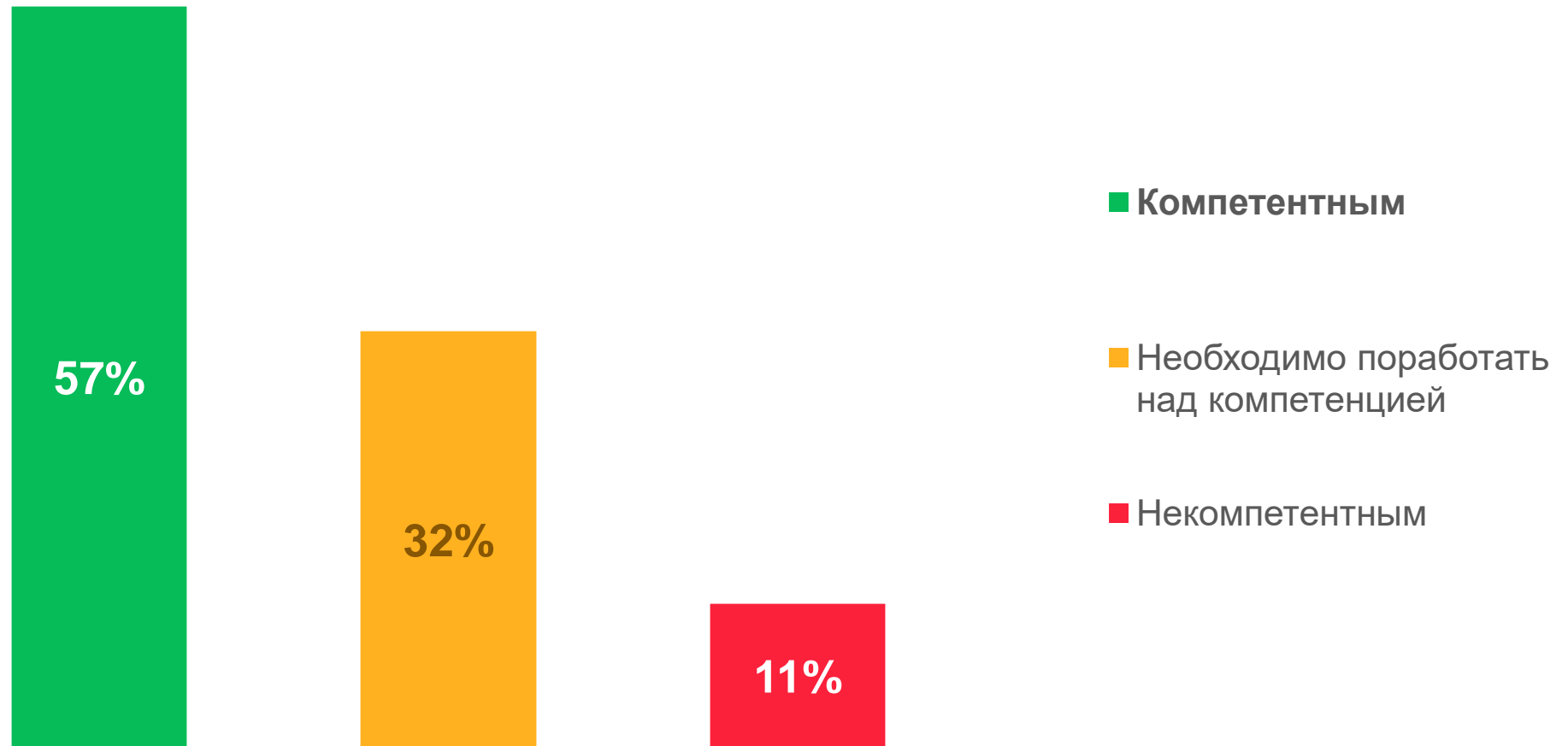


В ходе консультации вы получили ответы на интересующие вас вопросы?

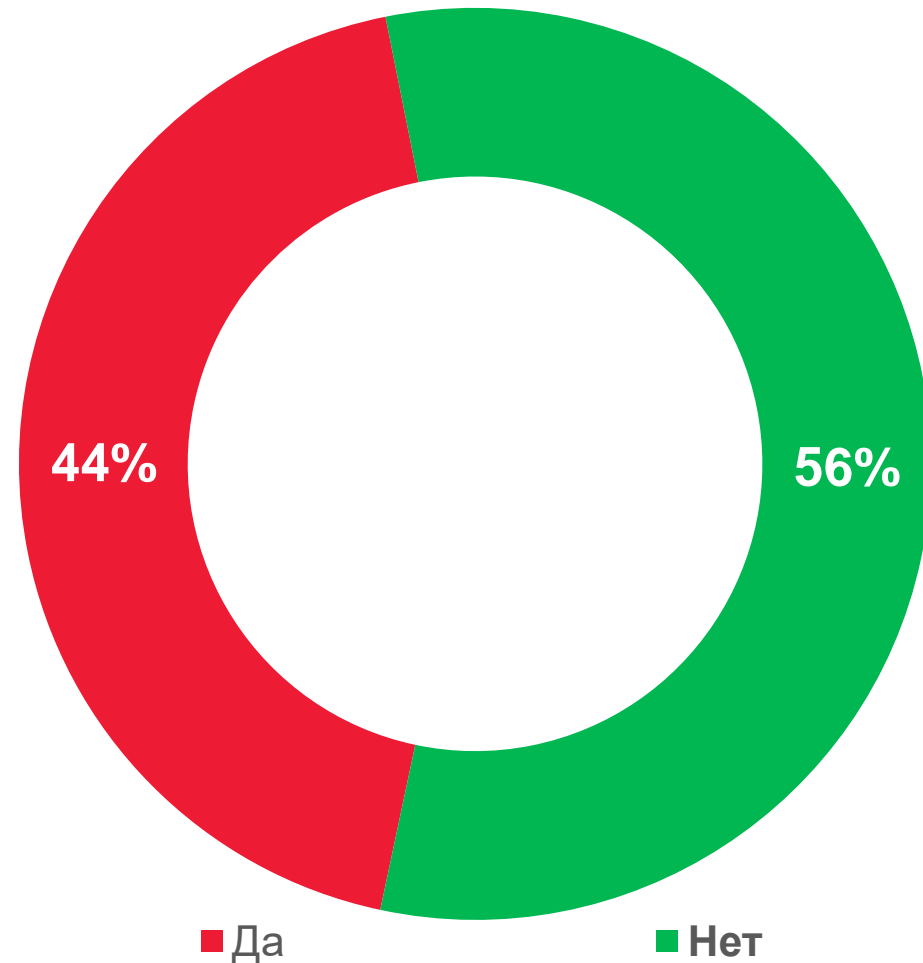




Насколько компетентным и знающим, на ваш взгляд, был консультант?

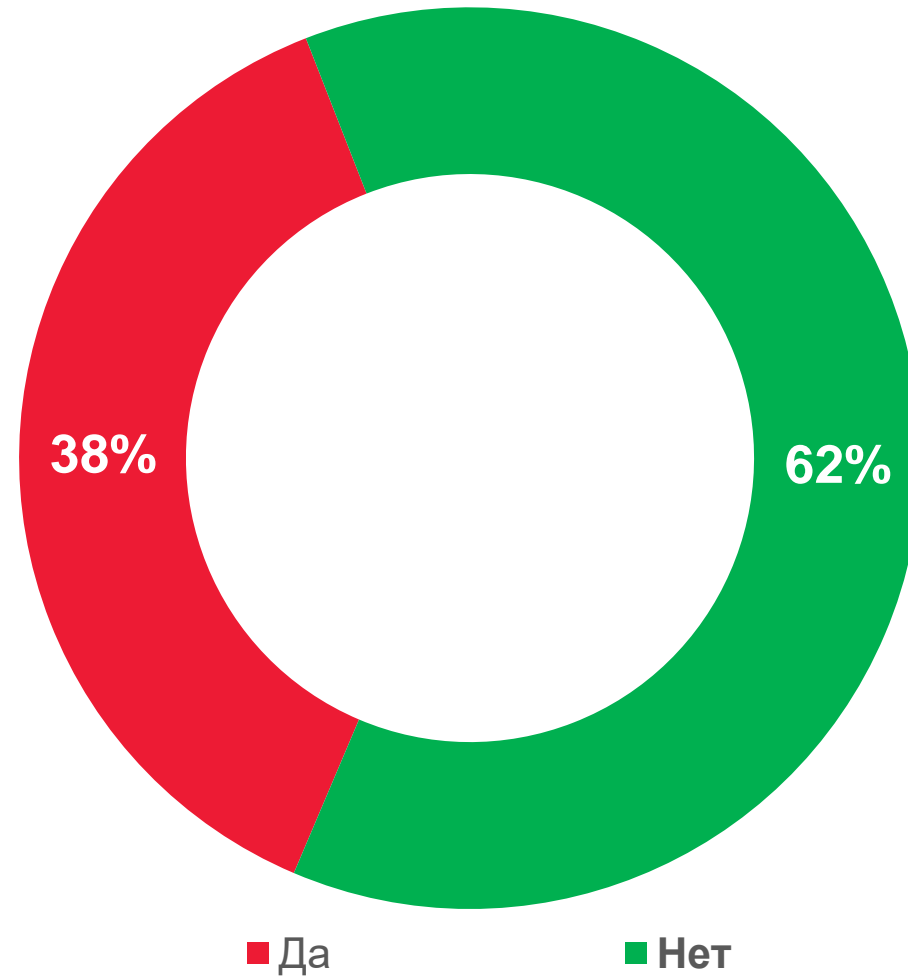


Сложилось ли у вас мнение о том, что консультант вводил вас в заблуждение, не раскрывая важную информацию?





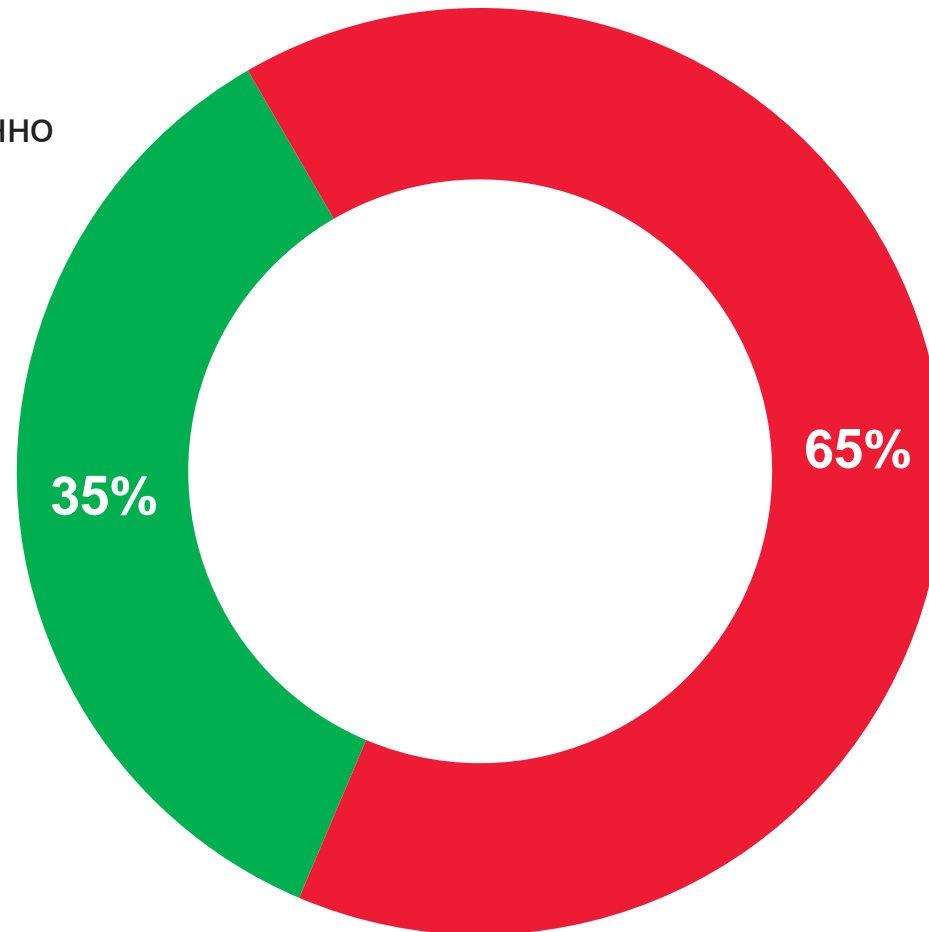
Настаивал ли консультант на том, чтобы заключить договор кредита / займа «прямо сейчас»?





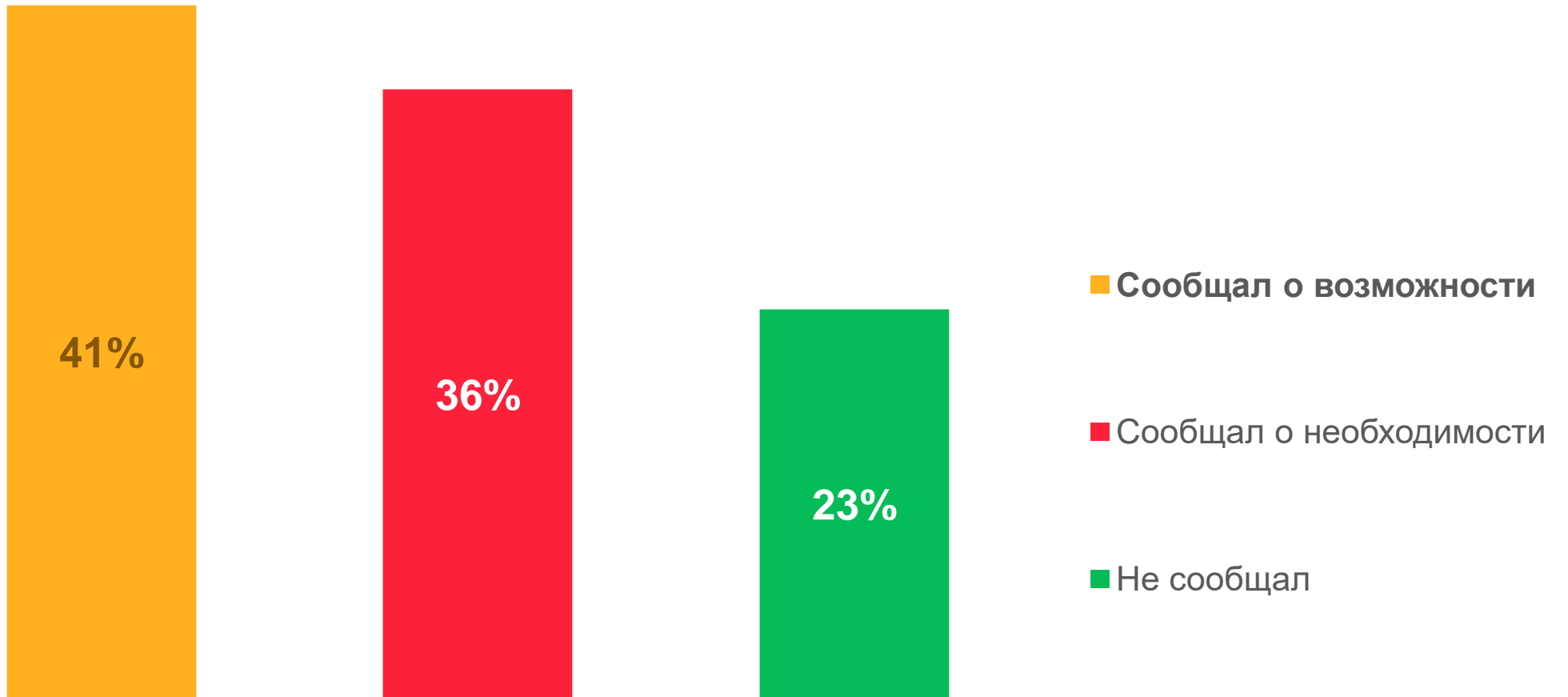
Как вы считаете, предлагая конкретный кредит / заём, консультант преимущественно ориентировался на ваши потребности / пожелания или же в большей степени исходил из интересов банка / МФО?

Консультант преимущественно ориентировался на мои потребности / пожелания



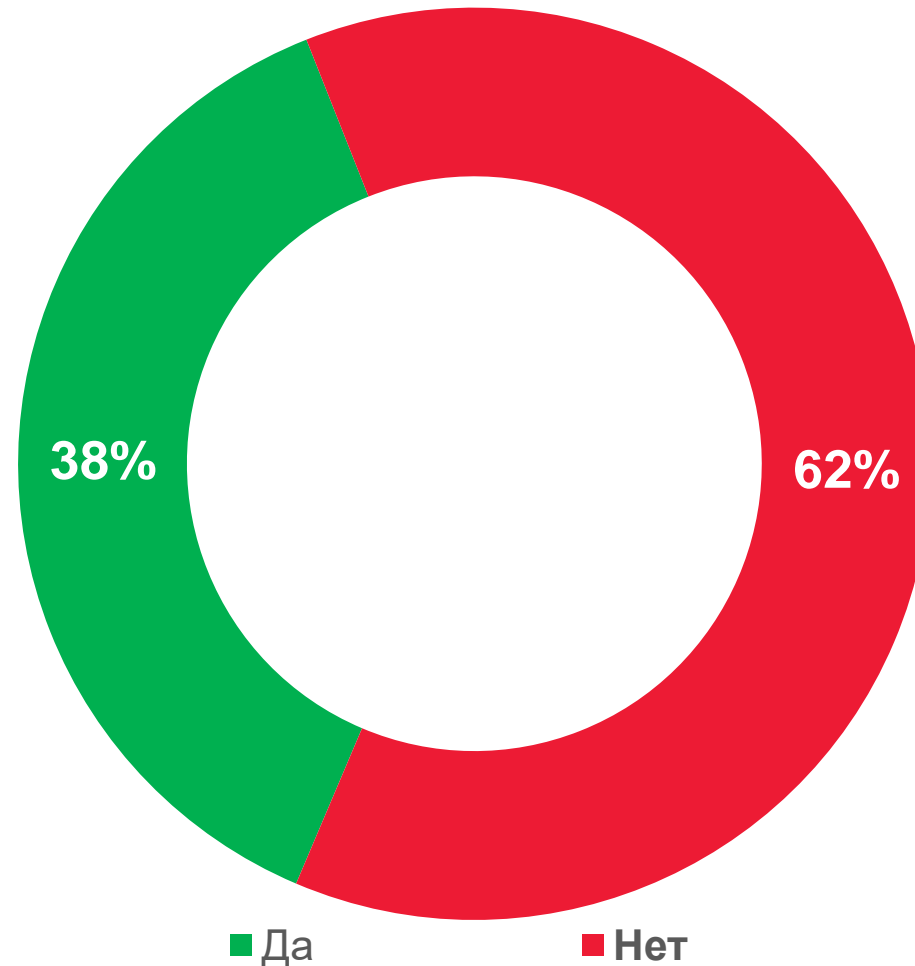
Консультант в большей степени исходил из интересов банка / МФО

Сообщал ли консультант, что вы можете или вам необходимо приобрести дополнительные услуги, которые изначально вы не планировали приобретать?

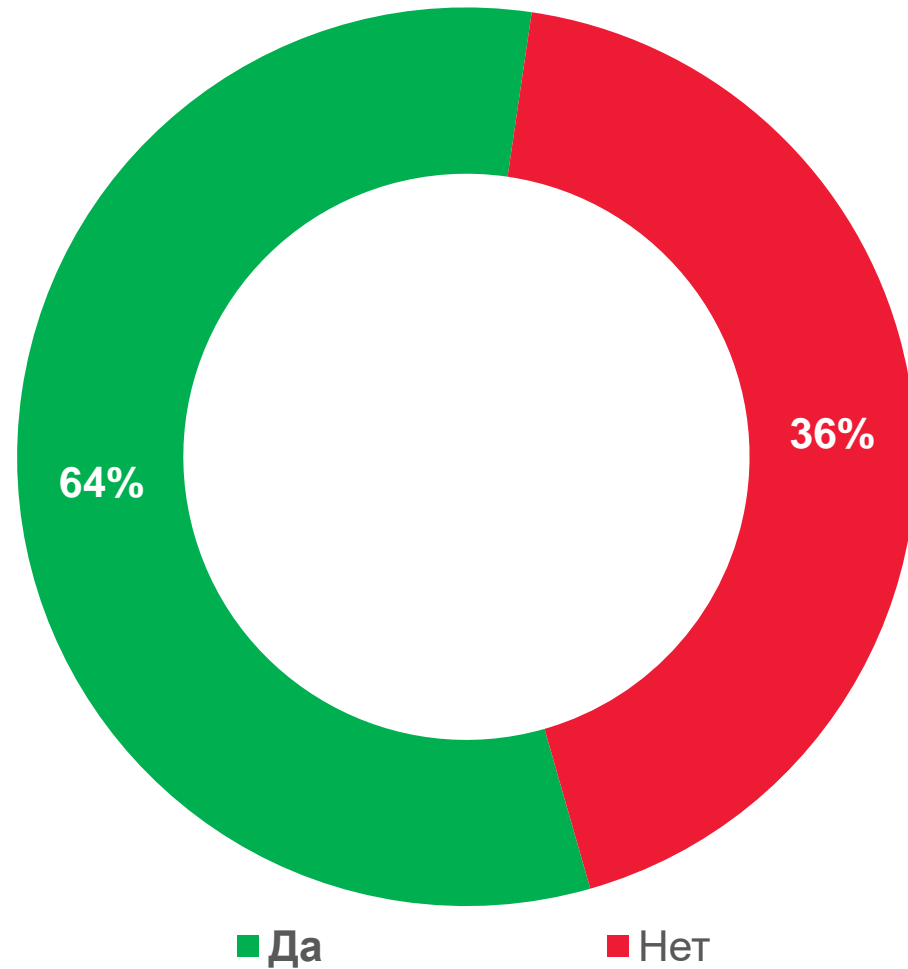




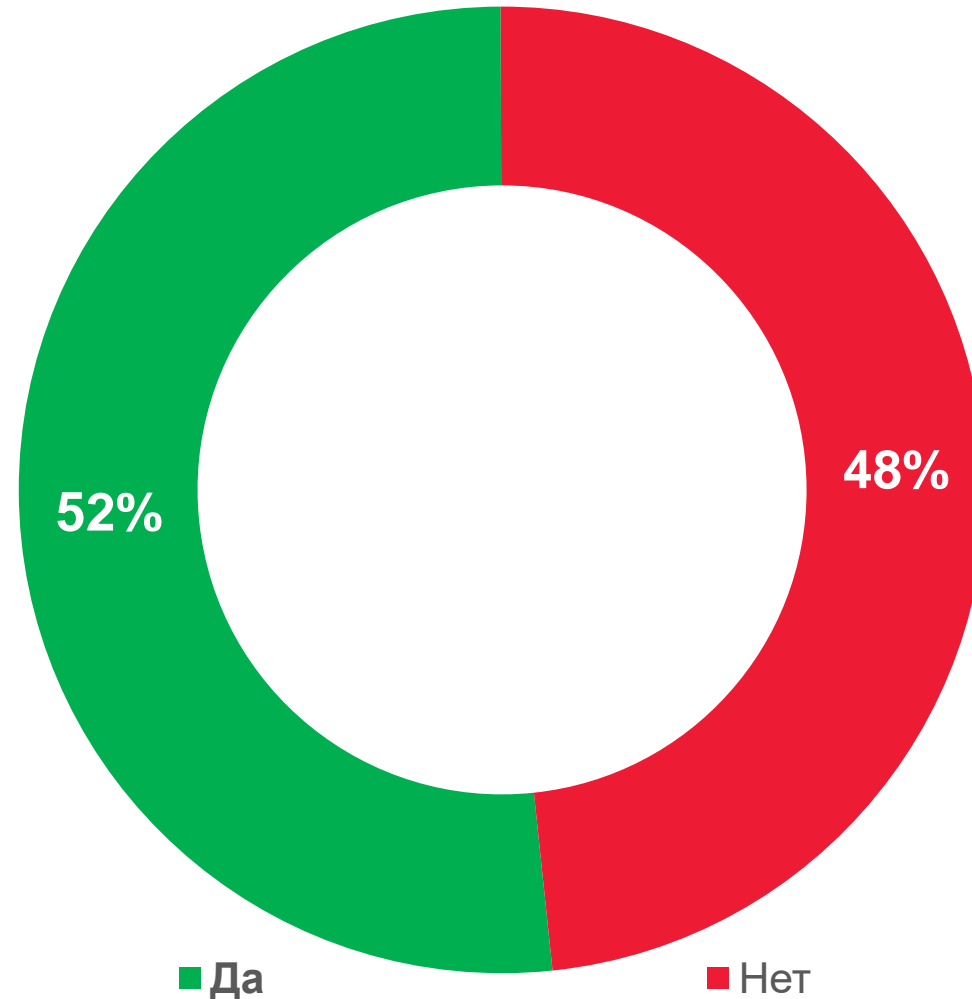
Консультант акцентировал ваше внимание на том, что приобретение дополнительных услуг не является обязательным условием для заключения договора кредита / займа?



Консультант сообщил стоимость дополнительных услуг?



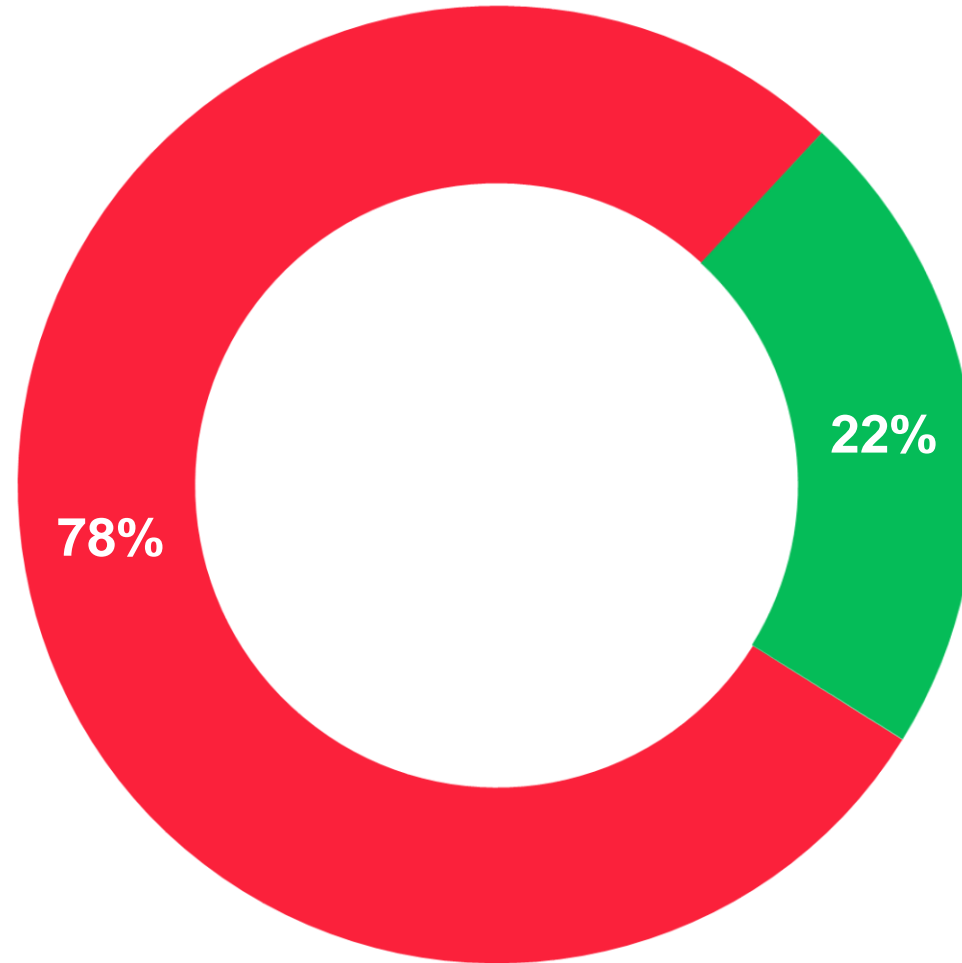
Вам сообщили о возможности отказаться от дополнительных услуг?





Как вы считаете, при предложении дополнительных услуг консультант скорее ориентировался на ваши потребности / пожелания или же в большей степени предлагал то, что выгодно банку / МФО?

Консультант в большей степени предлагал то, что выгодно банку / МФО



Консультант пытался предложить дополнительные услуги, соответствующие моим потребностям/пожеланиям