



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



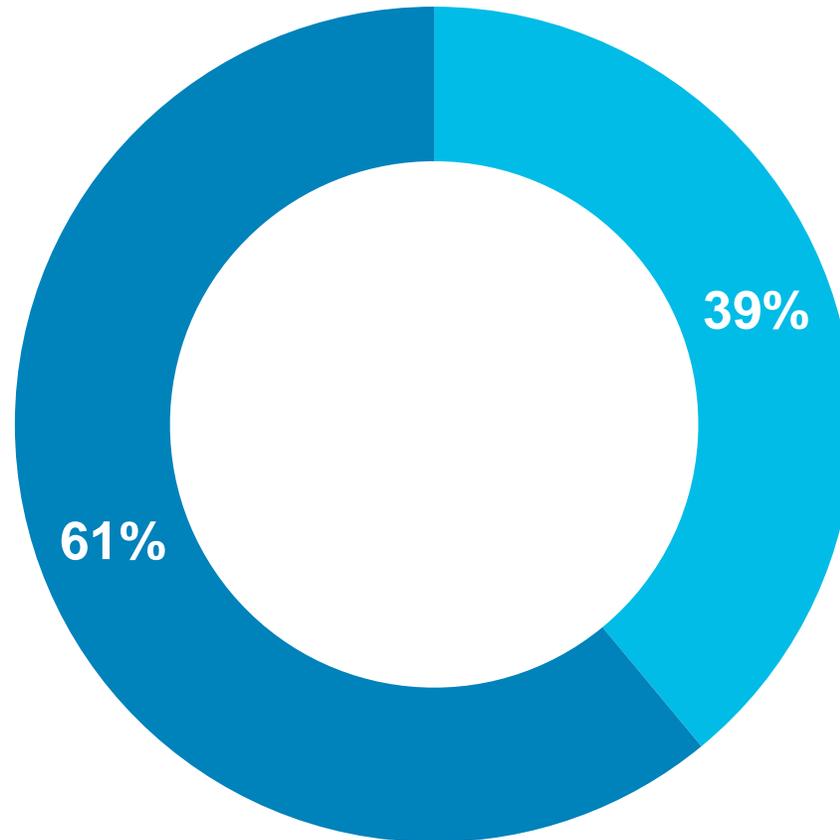
**ОБЪЕМ ВЫБОРКИ** – 3 153 респондента



**ПЕРИОД СБОРА ДАННЫХ** – 10–23 апреля 2023 года



## Каким способом вы обратились в банк / МФО за консультацией?

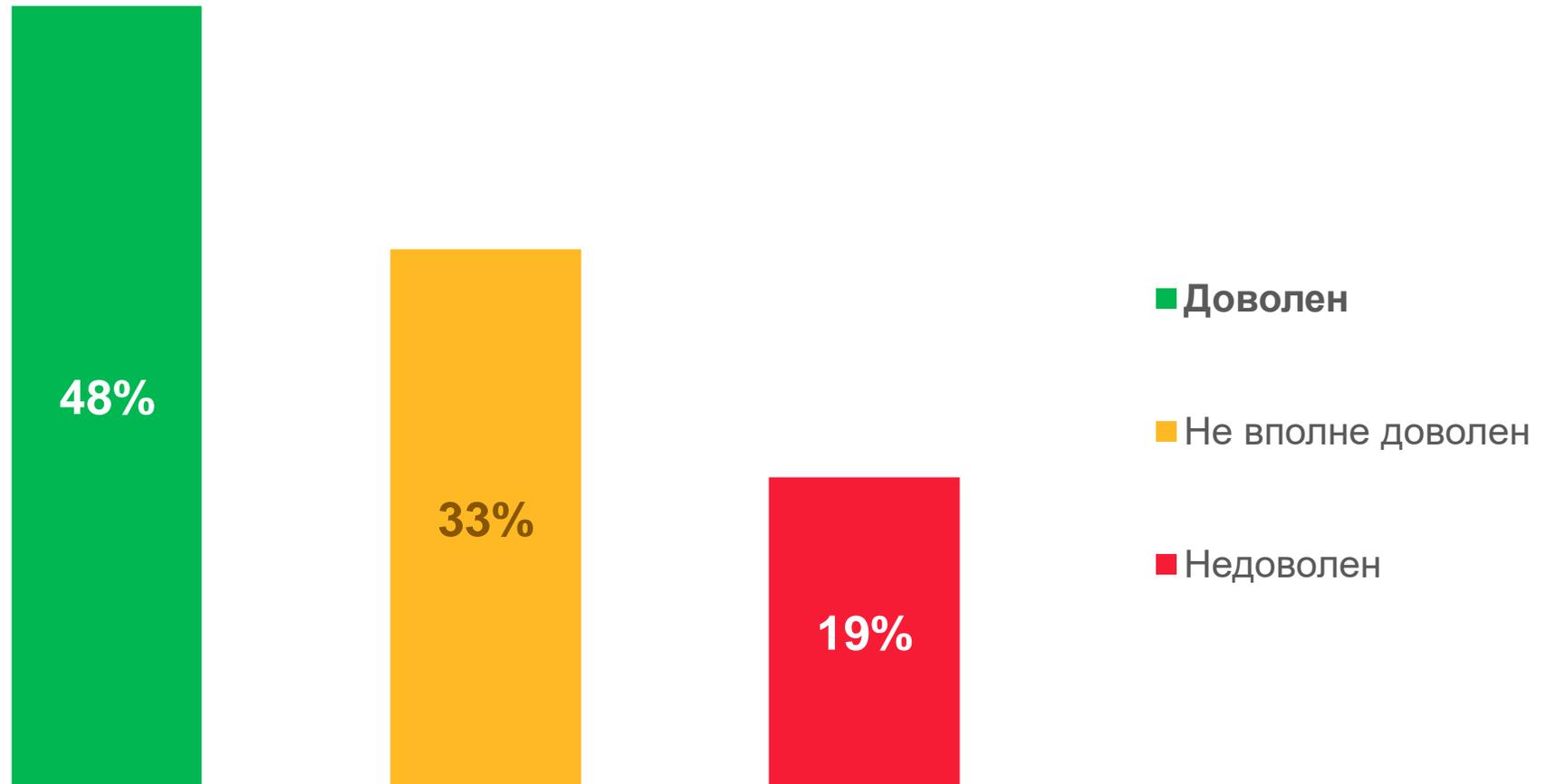


■ Очно (офис банка/МФО)

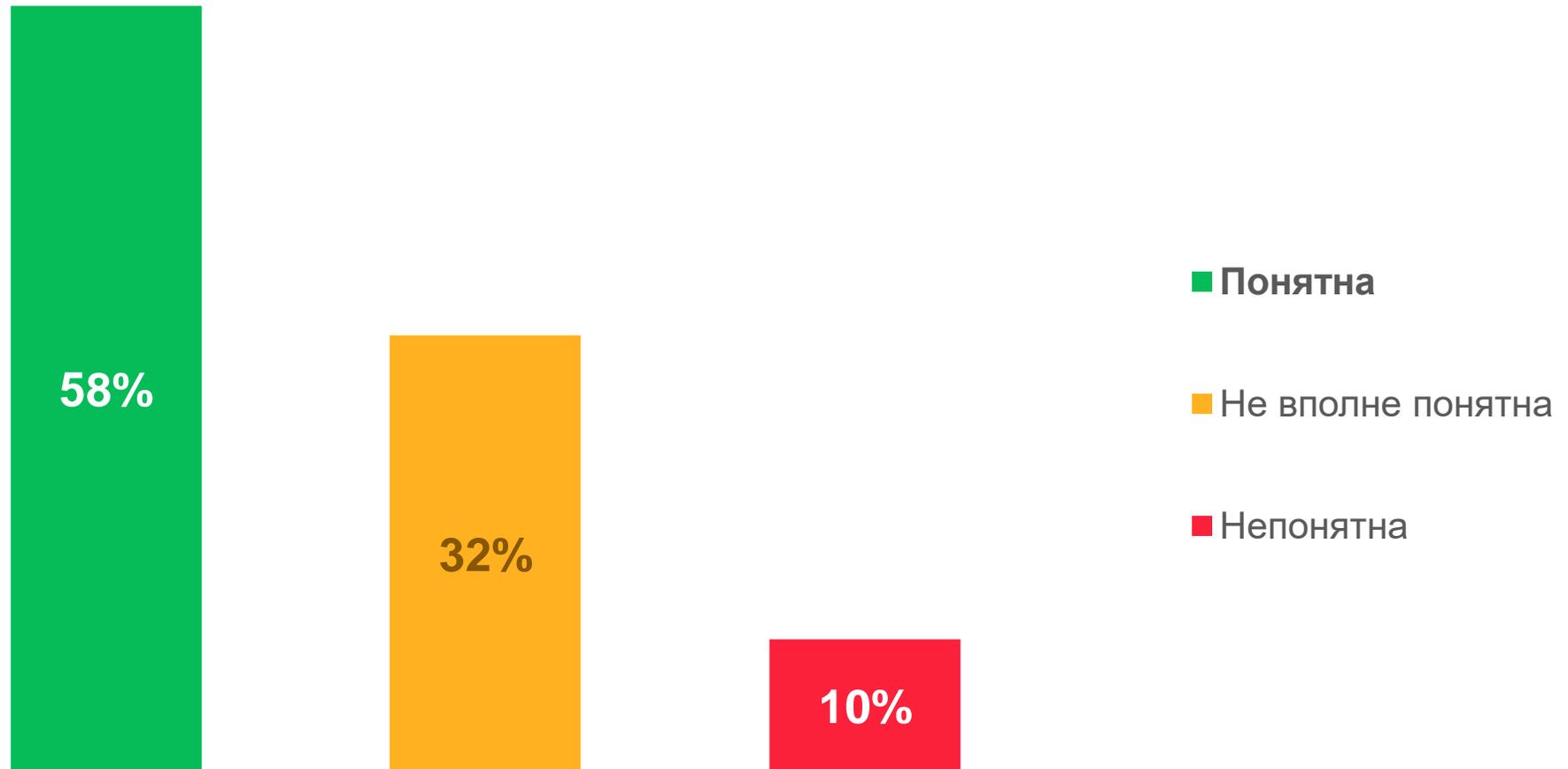
■ Дистанционно (например, по телефону, через мобильное приложение, интернет-банк)



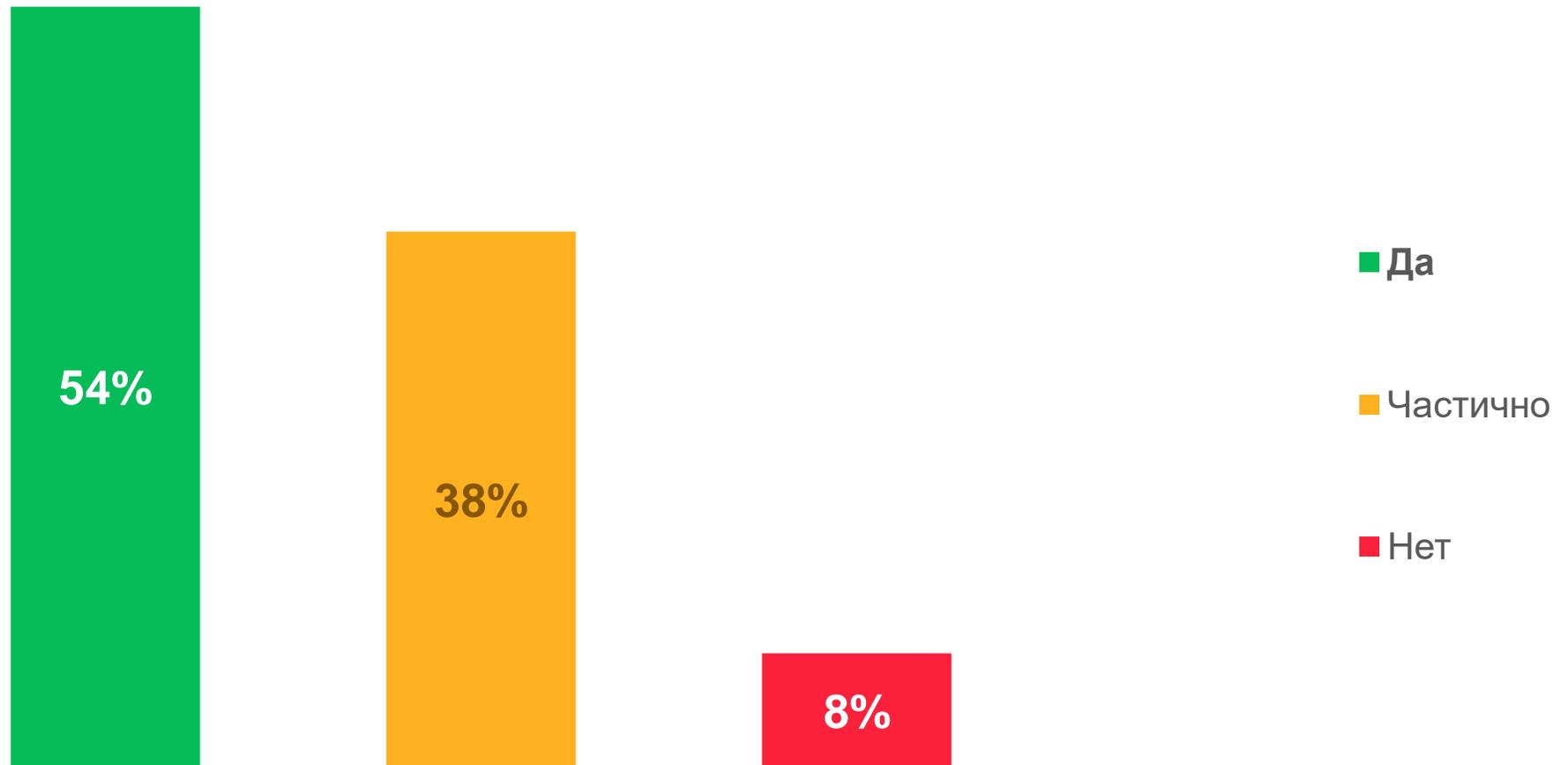
## Довольны ли вы качеством проведенной консультации?



## В ходе консультации вам была понятна представленная информация?

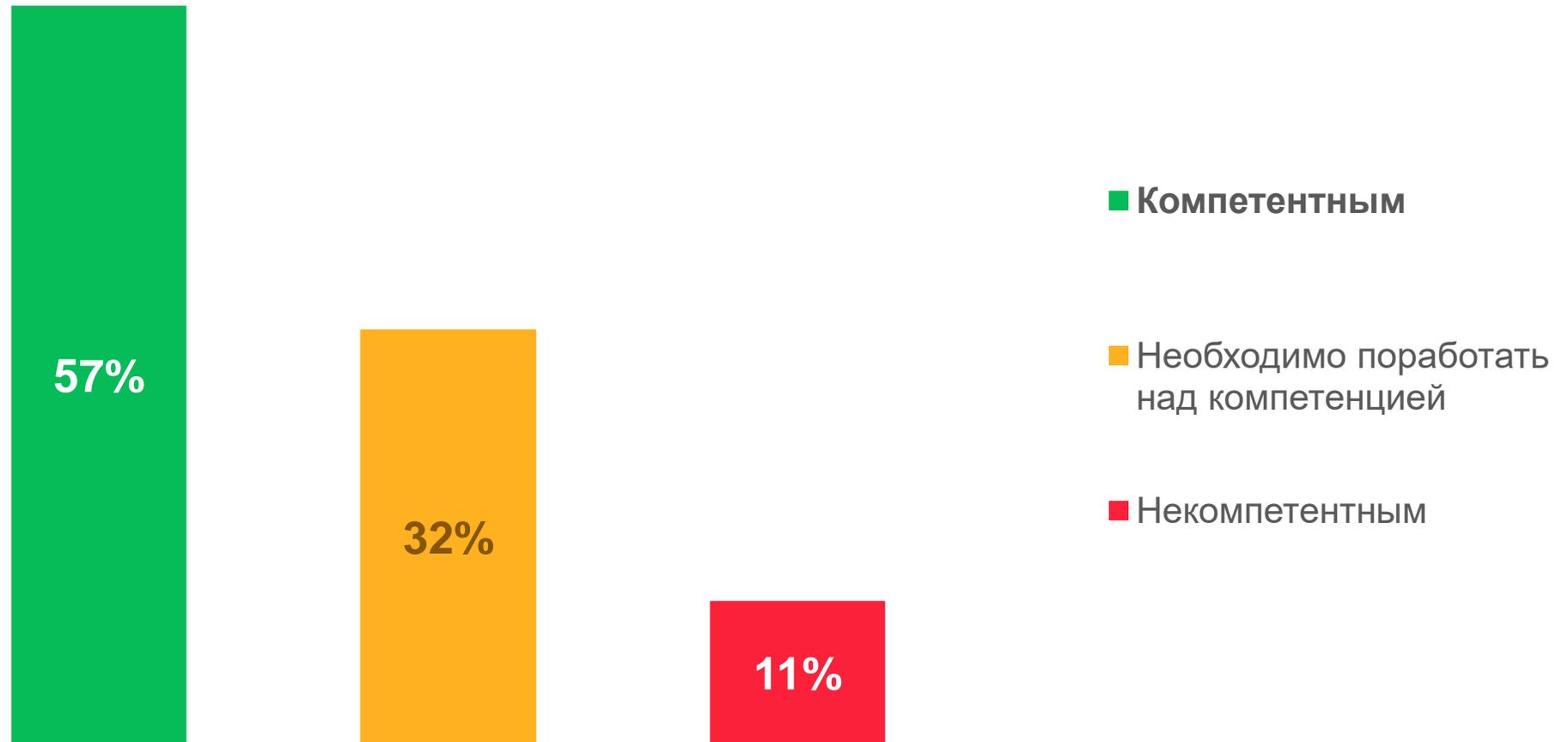


## В ходе консультации вы получили ответы на интересующие вас вопросы?

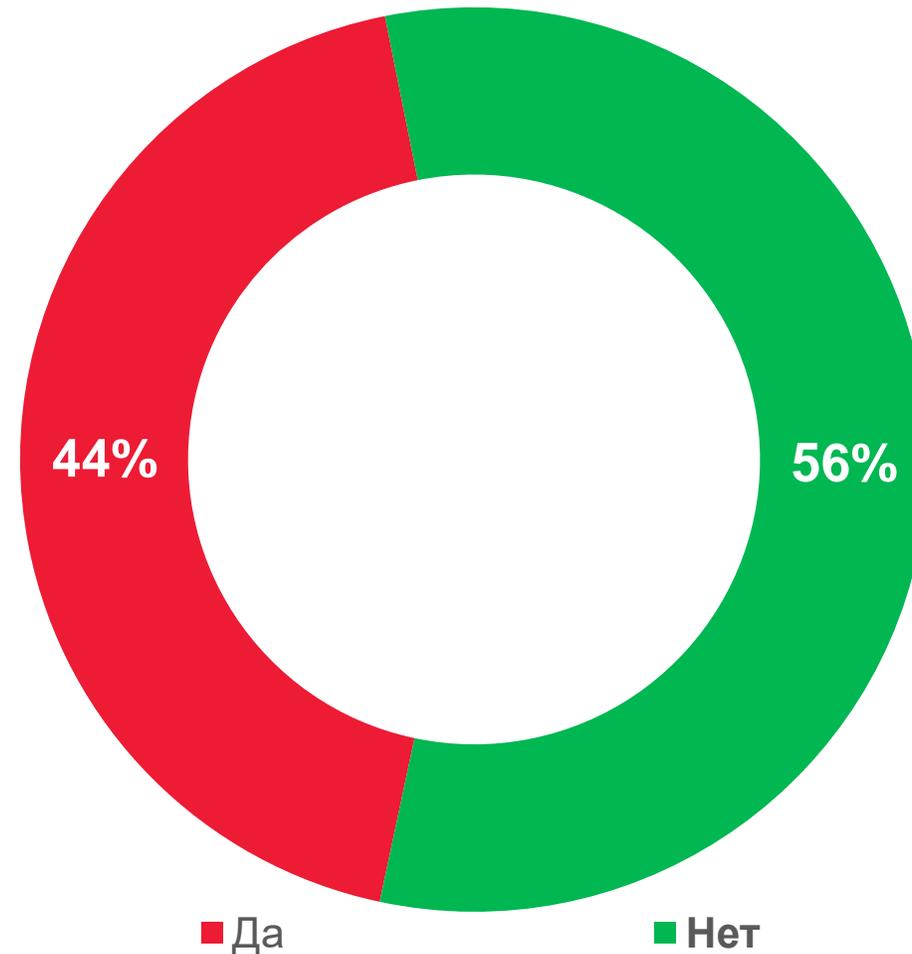




## Насколько компетентным и знающим, на ваш взгляд, был консультант?

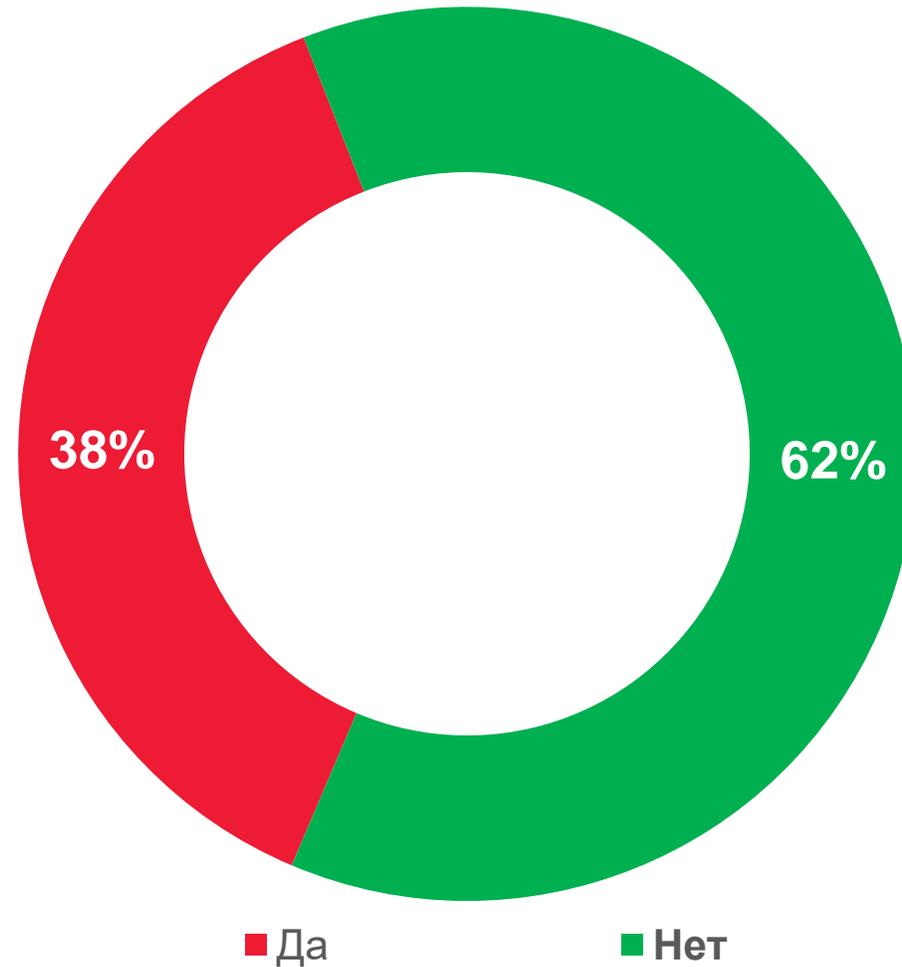


## Сложилось ли у вас мнение о том, что консультант вводил вас в заблуждение, не раскрывая важную информацию?





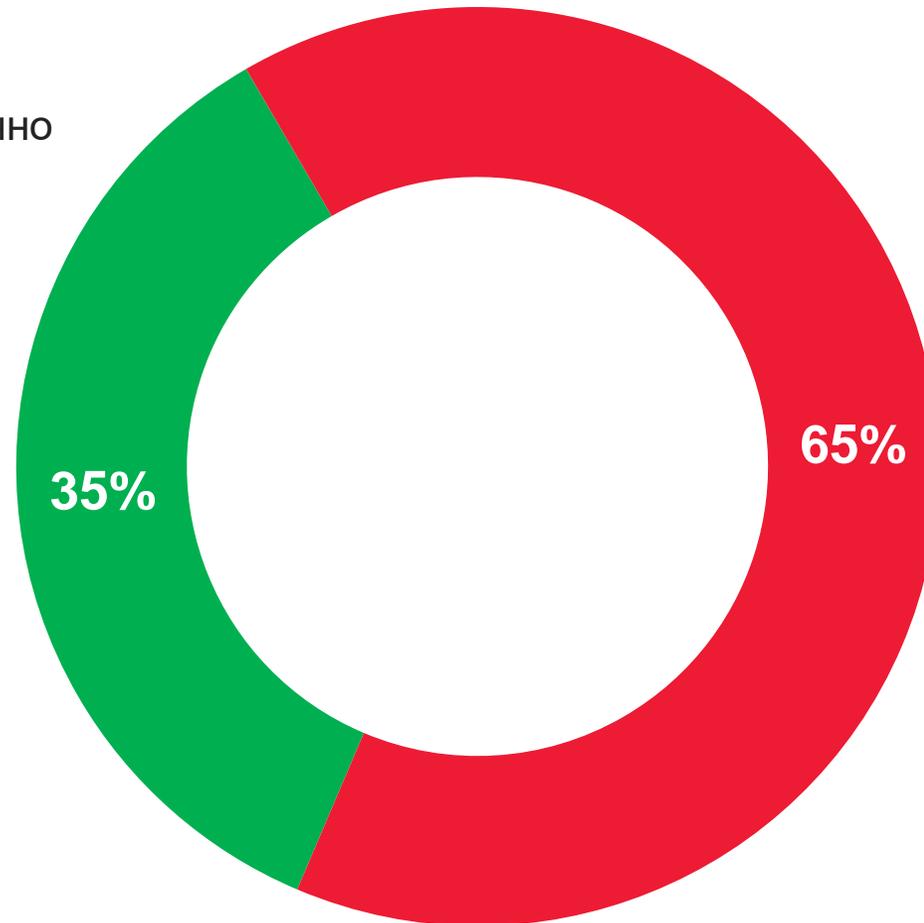
## Настаивал ли консультант на том, чтобы заключить договор кредита / займа «прямо сейчас»?





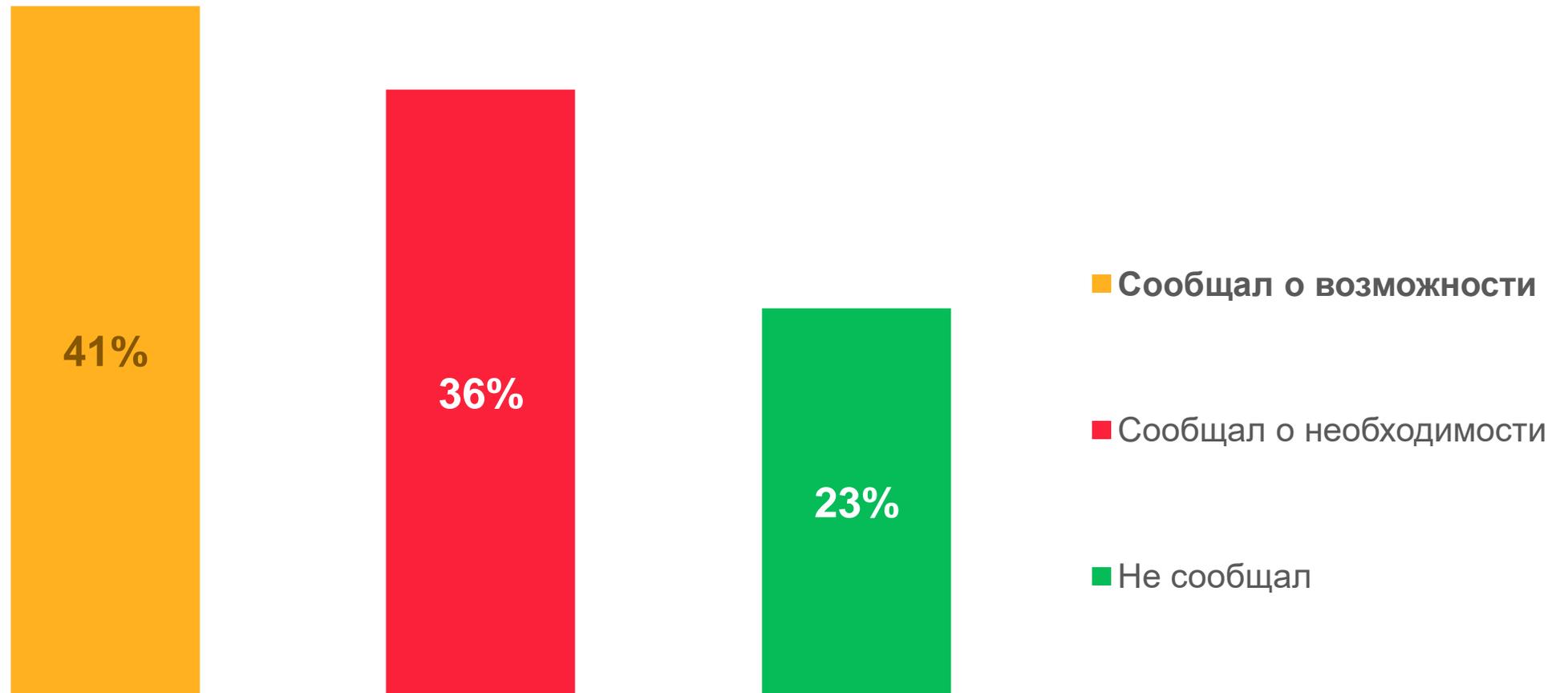
**Как вы считаете, предлагая конкретный кредит / заём, консультант преимущественно ориентировался на ваши потребности / пожелания или же в большей степени исходил из интересов банка / МФО?**

Консультант преимущественно ориентировался на мои потребности / пожелания



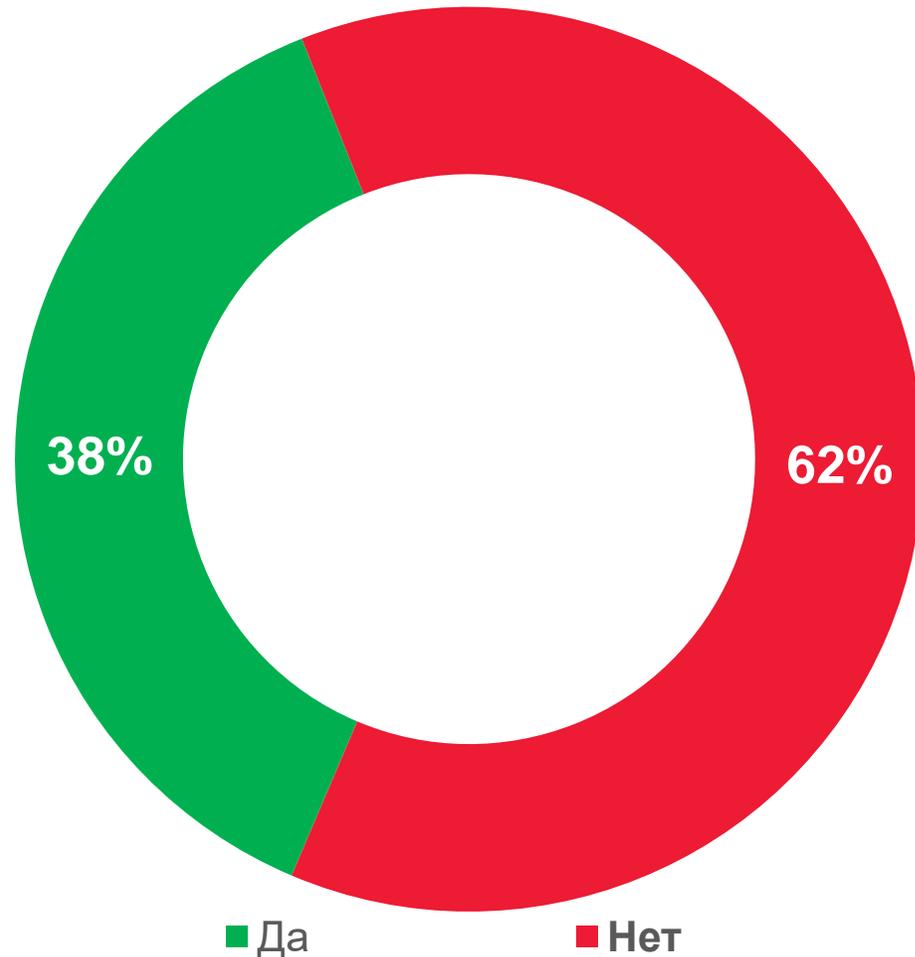
Консультант в большей степени исходил из интересов банка / МФО

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

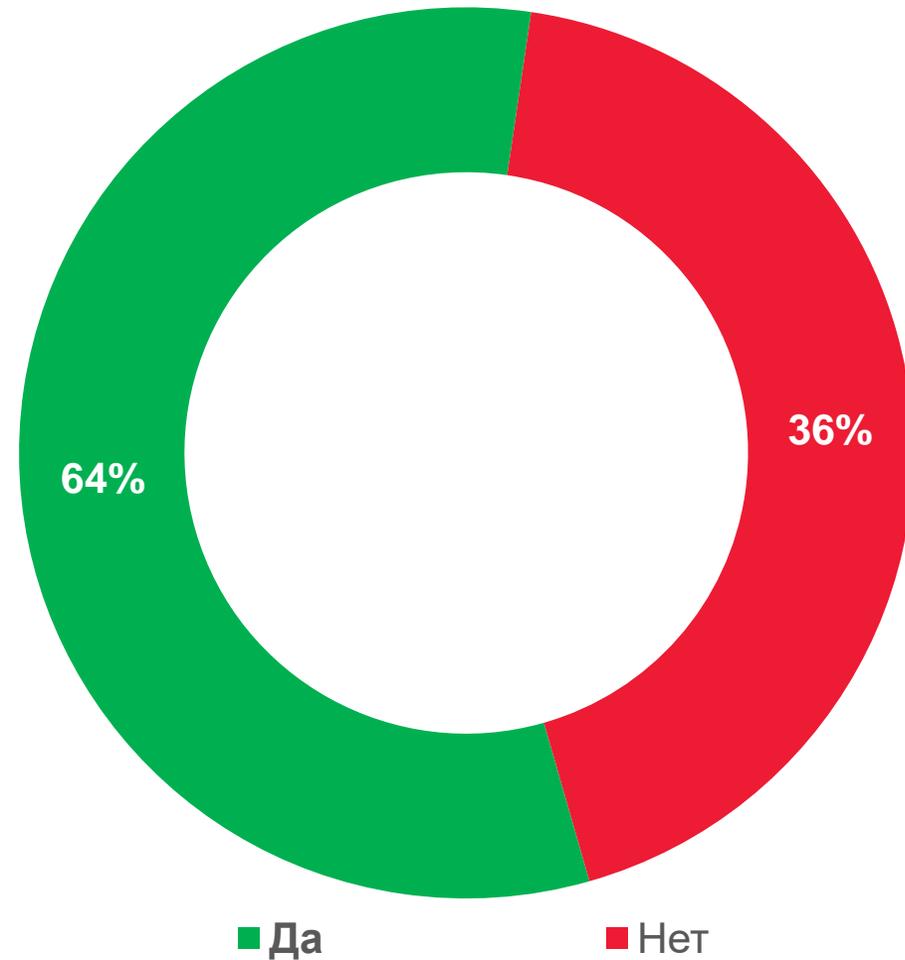




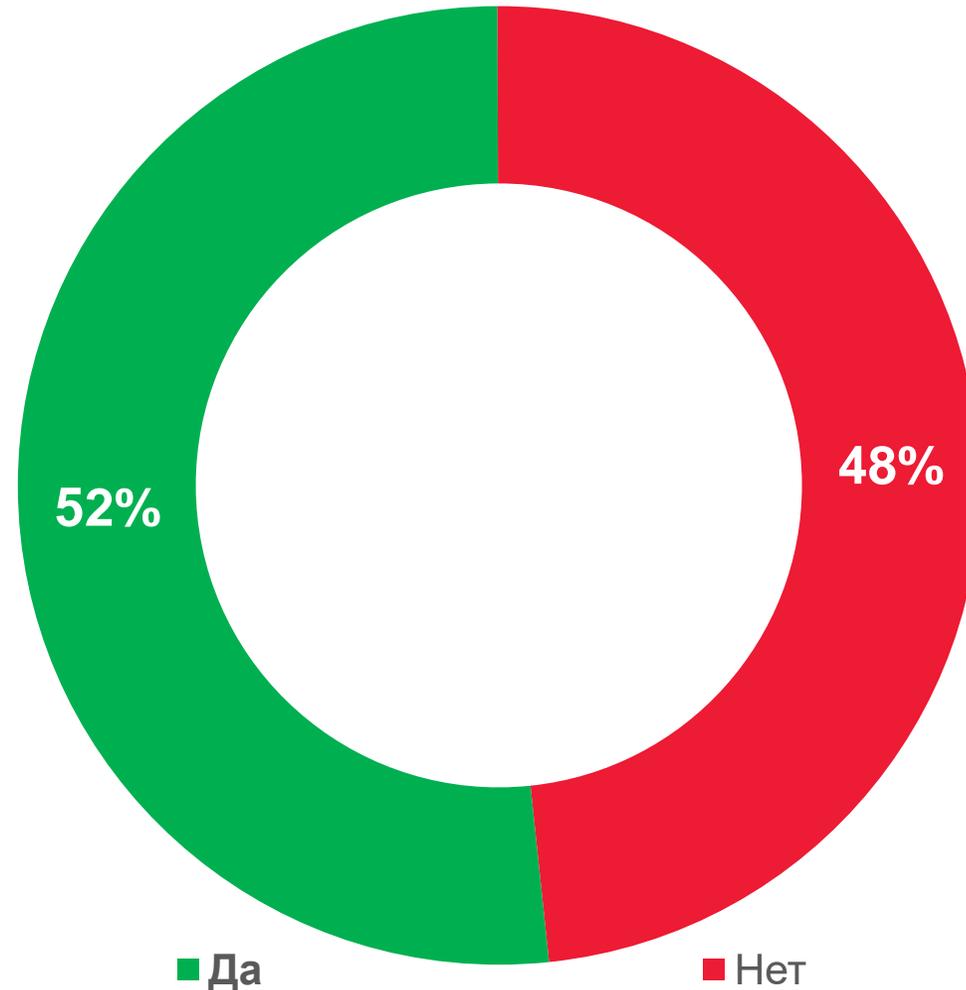
**Консультант акцентировал ваше внимание на том, что приобретение дополнительных услуг не является обязательным условием для заключения договора кредита / займа?**



## Консультант сообщил стоимость дополнительных услуг?



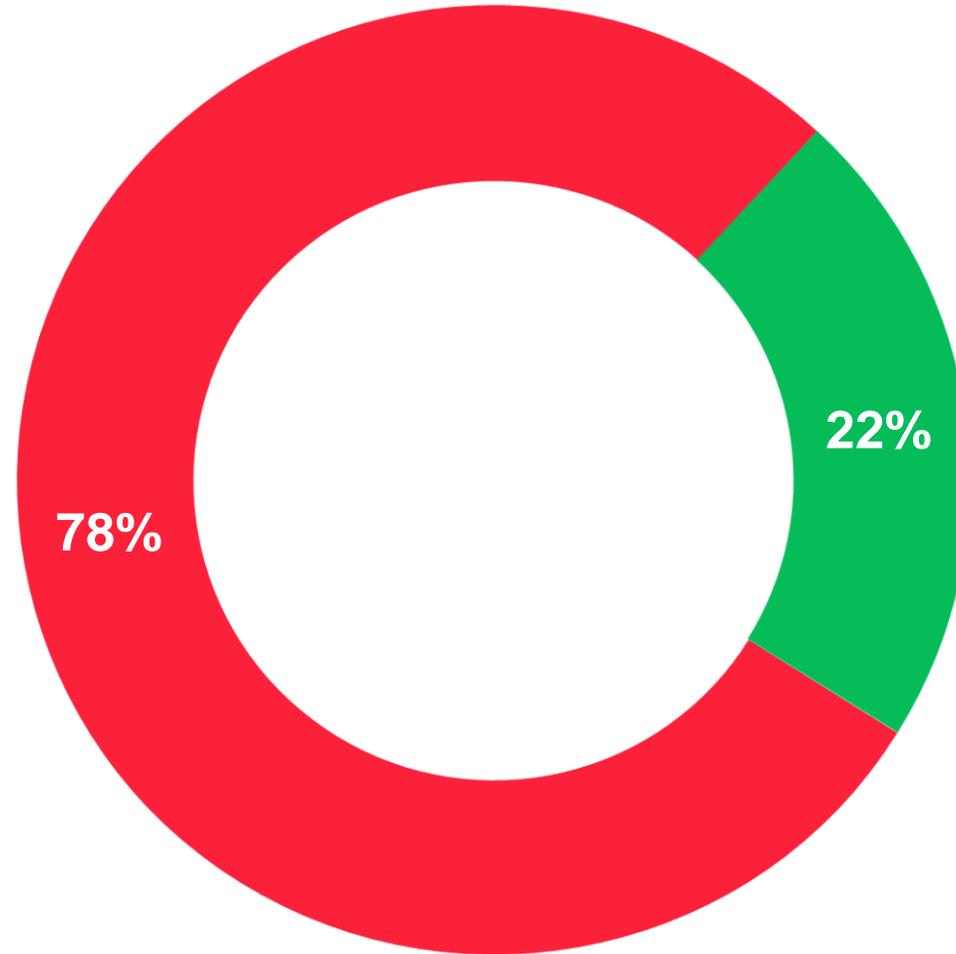
## Вам сообщили о возможности отказаться от дополнительных услуг?





**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