

**Форма сбора данных для анкетирования участников финансового рынка в рамках
оценки «цифровой зрелости» отрасли «Финансовые услуги»**

Респондентами в рамках данного обследования выступают следующие категории участников финансового рынка:

1. кредитные организации (КО);
2. страховые организации (СО);
3. негосударственные пенсионные фонды (НПФ);
4. управляющие компании (УК);
5. брокеры.

Для каждой категории респондентов предусмотрена отдельная анкета. Распределение участников финансового рынка по категориям представлено в списке участников настоящего обследования.

1. Анкета для кредитных организаций

Общая информация	
Полное наименование кредитной организации	
Рег. номер кредитной организации	
ФИО и должность исполнителя	
Телефон исполнителя	
E-mail исполнителя	

ПОЯСНЕНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

В рамках настоящего обследования производится сбор информации о количестве **наиболее востребованных услуг, оказанных клиентам** — физическим лицам и клиентам — юридическим лицам (в т.ч. индивидуальным предпринимателям (ИП)) за отчетный период. Информация запрашивается в разрезе общего количества услуг и количества услуг, оказанных дистанционно (дистанционных услуг). При этом общее количество услуг всегда превышает количество дистанционных услуг или равняется ему.

Дистанционная услуга — услуга, оказываемая без необходимости личного присутствия клиента (представителя клиента) в офисе финансовой организации с использованием для взаимодействия сети Интернет или других каналов электронного взаимодействия. Дистанционной услугой считается услуга, оказанная при помощи веб-интерфейса (в том числе личного кабинета на сайте организации или веб-сайте партнера организации), мобильного приложения (как организации, так и приложения партнера организации), обмена электронными документами, а также иными способами, которые соответствуют приведенному выше определению.

При оказании услуги представителем финансовой организации вне офиса, если такая услуга предполагает передачу клиенту результата оказания услуги, но заявка на получение услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

Количество услуг в соответствующих ячейках следует указывать в виде **целого числа**. В случае если за отчетный период какая-либо услуга не оказывалась, то в соответствующей ячейке необходимо указать **0 (ноль)**. **Оставлять незаполненные ячейки, изменять анкету, указывать текстовые значения и значения в скобках недопустимо.**

Таблица 1. Данные по наиболее востребованным видам услуг для физических лиц			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
1.1	Открытие текущего счета ¹		
1.2	Открытие счета по вкладу (депозиту) ²		
1.3	Предоставление ипотечного кредита ³		
1.4	Предоставление автокредита		
1.5	Предоставление кредитной карты ⁴		
1.6	Предоставление иных потребительских кредитов ⁵		
1.7	Операции купли-продажи иностранной валюты ⁶		

¹ При определении показателя "открытие текущего счета" в том числе учитываются текущие счета, открытые в рамках кредитования и операции по открытию накопительных счетов. В случае если при открытии текущего счета клиенту предоставляется банковская карта, но при этом заявка на оказание услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

² При определении показателя "открытие счета по вкладу (депозиту)" в том числе учитываются автоматические пролонгации.

³ Показатель в отношении общего количества услуг формируется на основе формы отчетности 0409316.

⁴ При определении показателя "предоставление кредитной карты" необходимо учитывать только операции по выдаче кредитной карты (открытию лимита) без учета операций по предоставлению каждого транша в отдельности. Операции по выдаче корпоративных (бизнес) кредитных карт не учитываются.

⁵ При определении показателя "предоставление иных потребительских кредитов" учитываются операции по выдаче кредитов, которые могут быть отнесены в категорию потребительских и при этом не отражены в пунктах 1.3, 1.4, 1.5 (например, POS-кредиты, образовательные кредиты и др.).

⁶ При определении показателя "Операции купли-продажи иностранной валюты" учитываются в том числе конверсионные операции по банковским картам.

Таблица 2. Данные по наиболее востребованным видам услуг для юридических лиц (в т.ч. ИП)⁷			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
2.1	Открытие расчетного счета		
2.2	Открытие счета по вкладу (депозиту)		
2.3	Предоставление обеспеченного кредита		
2.4	Предоставление необеспеченного кредита		
2.5	Оформление банковской гарантии		

⁷В рамках оценки показателей по наиболее востребованным видам финансовых услуг для юридических лиц:

1. При определении общего количества услуг не учитываются услуги, оказанные кредитным организациям-корреспондентам и субъектам в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации.
2. В случае, если в рамках оказания услуги оригиналы/копии документов предоставлены представителю финансовой организации, но при этом заявка на оказание услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

2. Анкета для страховых организаций

Общая информация	
Полное наименование страховой организации	
Рег. номер страховой организации	
ФИО и должность исполнителя	
Телефон исполнителя	
E-mail исполнителя	

ПОЯСНЕНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

В рамках настоящего обследования производится сбор информации о количестве наиболее востребованных услуг, оказанных клиентам - физическим лицам и клиентам - юридическим лицам (в т.ч. индивидуальным предпринимателям (ИП)). Информация запрашивается в разрезе общего количества услуг и количества услуг, оказанных дистанционно (дистанционных услуг). При этом общее количество услуг всегда превышает количество дистанционных услуг или равняется ему.

Дистанционная услуга - услуга, оказываемая без необходимости личного присутствия клиента (представителя клиента) в офисе финансовой организации с использованием для взаимодействия сети Интернет или других каналов электронного взаимодействия. Дистанционной услугой считается услуга, оказанная при помощи веб-интерфейса (в т.ч. личного кабинета на сайте организации или веб-сайте партнера организации), мобильного приложения (как организации, так и приложения партнера организации), обмена электронными документами, а также иными способами, которые соответствуют приведенному выше определению. При оказании услуги представителем финансовой организации вне офиса, если такая услуга предполагает передачу клиенту результата оказания услуги, но заявка на получение услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной. Если в рамках оказания услуги происходит взаимодействие между клиентом и страховой организацией посредством электронной почты или через техническую поддержку (на сайте или в мобильном приложении) в целях обмена электронными документами, такая услуга также считается оказанной дистанционно.

В показатель "Заключение/продление договора страхования по перечню видов страхования" включается в том числе заключение договора страхования через посредника.

Количество услуг в соответствующих ячейках следует указывать в виде целого числа. В случае если за отчетный период какая-либо услуга не оказывалась, то в соответствующей ячейке необходимо указать 0 (ноль). Оставлять незаполненные ячейки, изменять анкету, указывать текстовые значения и значения в скобках недопустимо.

Таблица 1. Данные по наиболее востребованным видам услуг для физических лиц				
	Наименование услуги	Перечень видов страхования	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
1.1	Заключение/продление договора страхования по перечню видов страхования	Добровольное страхование жизни (кроме пенсионного страхования)		
		Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней		
		Добровольное медицинское страхование		
		Добровольное страхование средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта)		
		Добровольное страхование имущества граждан (кроме транспортных средств, грузов и сельскохозяйственного страхования)		
		Добровольное страхование финансовых рисков		
		Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств		

Таблица 2. Данные по наиболее востребованным видам услуг для юридических лиц (в т.ч. ИП)				
	Наименование услуги	Перечень видов страхования	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
2.1	Заключение/продление договора страхования по перечню видов страхования	Добровольное страхование жизни (кроме пенсионного страхования)		
		Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней		
		Добровольное медицинское страхование		
		Добровольное страхование средств наземного транспорта (кроме средств железнодорожного транспорта)		
		Добровольное страхование имущества юридических лиц (кроме транспортных средств, грузов и сельскохозяйственного страхования)		
		Добровольное страхование финансовых рисков		
		Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств		

3. Анкета для негосударственных пенсионных фондов

Общая информация	
Полное наименование организации	
ИНН	
ФИО и должность исполнителя	
Телефон исполнителя	
E-mail исполнителя	

ПОЯСНЕНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

В рамках настоящего обследования производится сбор информации о количестве **наиболее востребованных услуг, оказанных клиентам** — физическим лицам и клиентам — юридическим лицам (застрахованные лица, участники и (или) вкладчики отчитывающейся организации) за отчетный период. Информация запрашивается в разрезе общего количества услуг и количества услуг, оказанных дистанционно (дистанционных услуг). При этом общее количество услуг всегда превышает количество дистанционных услуг или равняется ему.

Дистанционная услуга — услуга, оказываемая без необходимости личного присутствия клиента (представителя клиента) в офисе финансовой организации с использованием для взаимодействия сети Интернет или других каналов электронного взаимодействия. Дистанционной услугой считается услуга, оказанная при помощи веб-интерфейса (в том числе личного кабинета на сайте организации или веб-сайте партнера организации), мобильного приложения (как организации, так и приложения партнера организации), обмена электронными документами, а также иными способами, которые соответствуют приведенному выше определению. При оказании услуги представителем финансовой организации вне офиса, если такая услуга предполагает передачу клиенту результата оказания услуги, но заявка на получение услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

Информация об услугах, оказанных **индивидуальным предпринимателям**, включается в данные по юридическим лицам (таблица 2).

Количество услуг в соответствующих ячейках следует указывать в виде **целого числа**. В случае если за отчетный период какая-либо услуга не оказывалась, то в соответствующей ячейке необходимо указать **0 (ноль)**. **Оставлять незаполненные ячейки, изменять анкету, указывать текстовые значения и значения в скобках недопустимо.**

Таблица 1. Данные по наиболее востребованным видам услуг для физических лиц			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
1.1	Заключение договора негосударственного пенсионного обеспечения (НПО)		
1.2	Заключение договора в рамках программы долгосрочных сбережений (ПДС)		
1.3	Уплата взносов по НПО ¹		
1.4	Уплата взносов по договорам, заключенным в рамках ПДС ¹		
1.5	Обращение за назначением пенсии		
1.6	Обращение за назначением периодических выплат в рамках ПДС		

¹ В показатели "Уплата взносов по НПО" и "Уплата взносов по договорам, заключенным в рамках ПДС" включается в том числе перевод суммы денежных средств. Один полный перевод взноса учитывается как одна услуга (т.е. при оплате взносов частями один транш не учитывается как отдельная услуга). Уплата взносов через банкомат учитывается как дистанционная услуга.

Таблица 2. Данные по наиболее востребованным видам услуг для юридических лиц (в т.ч. ИП)			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
2.1	Заключение договора НПО ²		
2.2	Уплата взносов по договорам НПО ³		
2.3	Направление поручений на назначение пенсий и иных выплат в рамках НПО		

² В показатель "Заключение договора НПО" включается в том числе самостоятельное вступление сотрудника в корпоративную пенсионную программу, реализованную работодателем (КПП) – заключение индивидуального договора в рамках КПП (т.е. услуги по заключению с физическими лицами вышеуказанного договора в рамках КПП следует указывать в составе услуг, оказанных клиентам юридическим лицам).

³ В показатель "Уплата взносов по договорам НПО" включается в том числе перевод суммы денежных средств. Один полный перевод взноса учитывается как одна услуга (т.е. при оплате взносов частями один транш не учитывается как отдельная услуга).

4. Анкета для управляющих компаний

Общая информация	
Полное наименование организации	
ИНН	
ФИО и должность исполнителя	
Телефон исполнителя	
E-mail исполнителя	

ПОЯСНЕНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

В рамках настоящего обследования производится сбор информации о количестве **наиболее востребованных услуг, оказанных клиентам** — физическим лицам и клиентам — юридическим лицам (заключившим договор доверительного управления и (или) совершающим операции по приобретению, оплате, обмену и погашению паев инвестиционных фондов) за отчетный период. Информация запрашивается в разрезе общего количества услуг и количества услуг, оказанных дистанционно (дистанционных услуг). При этом общее количество услуг всегда превышает количество дистанционных услуг или равняется ему.

Дистанционная услуга — услуга, оказываемая без необходимости личного присутствия клиента (представителя клиента) в офисе финансовой организации с использованием для взаимодействия сети Интернет или других каналов электронного взаимодействия. Дистанционной услугой считается услуга, оказанная при помощи веб-интерфейса (в том числе личного кабинета на сайте организации или веб-сайте партнера организации), мобильного приложения (как организации, так и приложения партнера организации), обмена электронными документами, а также иными способами, которые соответствуют приведенному выше определению. При оказании услуги представителем финансовой организации вне офиса, если такая услуга предполагает передачу клиенту результата оказания услуги, но заявка на получение услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

В качестве **посредника финансовой организации** учитывается в том числе агент по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев, статус и полномочия которого установлены Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах".

Информацию об услугах, оказанных в рамках договоров доверительного управления следует отражать только в разрезе услуги "Подача поручений (требований) на вывод денежных средств".

Количество услуг в соответствующих ячейках следует указывать в виде **целого числа**. В случае если за отчетный период какая-либо услуга не оказывалась, то в соответствующей ячейке необходимо указать **0 (ноль)**. **Оставлять незаполненные ячейки, изменять анкету, указывать текстовые значения и значения в скобках недопустимо.**

Таблица 1. Данные по наиболее востребованным видам услуг для физических лиц			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг , оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
1.1	Прием заявок на приобретение инвестиционных паев		
1.2	Прием заявок на погашение инвестиционных паев		
1.3	Прием заявок на обмен инвестиционных паев		
1.4	Передача имущества в оплату инвестиционных паев ¹		
1.5	Подача поручений (требований) на вывод денежных средств		

¹ При определении показателя «Передача имущества в оплату инвестиционных паев» учитываются все операции по передаче имущества в оплату инвестиционных паев, в том числе если по итогам переданного имущества выдача инвестиционных паев не производилась. Операции по перечислению денежных средств в оплату инвестиционных паев следует учитывать по количеству безналичных поступлений, в том числе из сторонних организаций (кредитных организаций).

Таблица 2. Данные по наиболее востребованным видам услуг для юридических лиц (в т.ч. ИП)			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг , оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
2.1	Прием заявок на приобретение инвестиционных паев		
2.2	Прием заявок на погашение инвестиционных паев		
2.3	Прием заявок на обмен инвестиционных паев		
2.4	Передача имущества в оплату инвестиционных паев ²		
2.5	Подача поручений (требований) на вывод денежных средств		

² При определении показателя «Передача имущества в оплату инвестиционных паев» учитываются все операции по передаче имущества в оплату инвестиционных паев, в том числе если по итогам переданного имущества выдача инвестиционных паев не производилась. Операции по перечислению денежных средств в оплату инвестиционных паев следует учитывать по количеству безналичных поступлений, в том числе из сторонних организаций (кредитных организаций).

5. Анкета для брокеров

Общая информация	
Полное наименование организации	
ИНН	
ФИО и должность исполнителя	
Телефон исполнителя	
E-mail исполнителя	

ПОЯСНЕНИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

В рамках настоящего обследования производится сбор информации о количестве **наиболее востребованных услуг, оказанных клиентам** — физическим лицам и клиентам — юридическим лицам (заключившим договор на брокерское обслуживание) за отчетный период. Информация запрашивается в разрезе общего количества услуг и количества услуг, оказанных дистанционно (дистанционных услуг). При этом общее количество услуг всегда превышает количество дистанционных услуг или равняется ему.

Дистанционная услуга — услуга, оказываемая без необходимости личного присутствия клиента (представителя клиента) в офисе финансовой организации с использованием для взаимодействия сети Интернет или других каналов электронного взаимодействия. Дистанционной услугой считается услуга, оказанная при помощи веб-интерфейса (в том числе личного кабинета на сайте организации или веб-сайте партнера организации), мобильного приложения (как организации, так и приложения партнера организации), обмена электронными документами, а также иными способами, которые соответствуют приведенному выше определению. При оказании услуги представителем финансовой организации вне офиса, если такая услуга предполагает передачу клиенту результата оказания услуги, но заявка на получение услуги подана дистанционно, такая услуга также считается дистанционной.

Информация об услугах, оказанных **индивидуальным предпринимателям**, включается в данные по юридическим лицам (таблица 2).

Количество услуг в соответствующих ячейках следует указывать в виде **целого числа**. В случае если за отчетный период какая-либо услуга не оказывалась, то в соответствующей ячейке необходимо указать **0 (ноль)**. **Оставлять незаполненные ячейки, изменять анкету, указывать текстовые значения и значения в скобках недопустимо.**

Таблица 1. Данные по наиболее востребованным видам услуг для физических лиц			
	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
1.1	Заключение договора брокерского обслуживания (в т. ч. ИИС) ¹		
1.2	Подача клиентом торговых поручений (на совершение сделок) ²		
1.3	Подача клиентом неторговых поручений (вывод денежных средств и т. д.) ³		

¹ По показателю "Заключение договора брокерского обслуживания (в т.ч. ИИС)" следует указывать суммарное количество оказанных услуг по заключению договоров на брокерское обслуживание и на ведение ИИС. При этом выделять отдельным значением количество услуг по заключению договоров на ведение ИИС не требуется.

² Для целей заполнения показателя "Подача клиентом торговых поручений (на совершение сделок)" также учитываются поручения на совершение сделок (покупки-продажи), которые были отменены. К дистанционным услугам по данному показателю относятся в том числе поручения, направленные через торговые терминалы (например, Quik) и с помощью смарт-часов.

³ В показатель "Подача клиентом неторговых поручений" включаются поручения на вывод денежных средств, перевод денежных средств между площадками или перевод ценных бумаг с торгового раздела счета депо на основной, в том числе поручения, которые были отменены.

Таблица 2. Данные по наиболее востребованным видам услуг для юридических лиц (в т.ч. ИП)

	Наименование услуги	Общее количество услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)	Количество дистанционных услуг, оказанных в период с 1 июля по 31 декабря 2025 г. (единиц)
2.1	Заключение договора брокерского обслуживания		
2.2	Подача клиентом торговых поручений (на совершение сделок) ⁴		
2.3	Подача клиентом неторговых поручений (вывод денежных средств и т. д.) ⁵		

⁴ Для целей заполнения показателя "Подача клиентом торговых поручений (на совершение сделок)" на листах " также учитываются поручения на совершение сделок (покупки-продажи), которые были отменены. К дистанционным услугам по данному показателю относятся в том числе поручения, направленные через торговые терминалы (например, Quik) и с помощью смарт-часов.

⁵ В показатель "Подача клиентом неторговых поручений (вывод денежных средств и т.д.)" включаются поручения на вывод денежных средств, перевод денежных средств между площадками или перевод ценных бумаг с торгового раздела счета депо на основной, в том числе поручения, которые были отменены.