

Опрос об удовлетворенности безопасностью банковских услуг

Приглашаем Вас принять участие в анонимном опросе о безопасности банковских услуг. Его результаты Банк России учтет в вопросах обеспечения информационной безопасности финансовых организаций, а также в мероприятиях по повышению уровня финансовой киберграмотности населения.

**1. Выберите год Вашего рождения ____
(Один вариант ответа)**

2. Ваш пол.(Один вариант ответа)

- Мужской
 Женский

**3. В каком субъекте Российской Федерации Вы постоянно проживаете?
(Один вариант ответа)**

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. г. Москва | 31. Липецкая область |
| 2. г. Санкт-Петербург | 32. Магаданская область |
| 3. г. Севастополь | 33. Московская область |
| 4. Алтайский край | 34. Мурманская область |
| 5. Амурская область | 35. Ненецкий автономный округ |
| 6. Архангельская область | 36. Нижегородская область |
| 7. Астраханская область | 37. Новгородская область |
| 8. Белгородская область | 38. Новосибирская область |
| 9. Брянская область | 39. Омская область |
| 10. Владимирская область | 40. Оренбургская область |
| 11. Волгоградская область | 41. Орловская область |
| 12. Вологодская область | 42. Пензенская область |
| 13. Воронежская область | 43. Пермский край |
| 14. Еврейская автономная область | 44. Приморский край |
| 15. Забайкальский край | 45. Псковская область |
| 16. Ивановская область | 46. Республика Адыгея (Адыгея) |
| 17. Иркутская область | 47. Республика Алтай |
| 18. Кабардино-Балкарская Республика | 48. Республика Башкортостан |
| 19. Калининградская область | 49. Республика Бурятия |
| 20. Калужская область | 50. Республика Дагестан |
| 21. Камчатский край | 51. Республика Ингушетия |
| 22. Карачаево-Черкесская Республика | 52. Республика Калмыкия |
| 23. Кемеровская область — Кузбасс | 53. Республика Карелия |
| 24. Кировская область | 54. Республика Коми |
| 25. Костромская область | 55. Республика Крым |
| 26. Краснодарский край | 56. Республика Марий Эл |
| 27. Красноярский край | 57. Республика Мордовия |
| 28. Курганская область | 58. Республика Саха (Якутия) |
| 29. Курская область | 59. Республика Северная Осетия — Алания |
| 30. Ленинградская область | 60. Республика Татарстан (Татарстан) |

- | | |
|--------------------------|--|
| 61. Республика Тыва | 75. Тюменская область |
| 62. Республика Хакасия | 76. Удмуртская Республика |
| 63. Ростовская область | 77. Ульяновская область |
| 64. Рязанская область | 78. Хабаровский край |
| 65. Самарская область | 79. Ханты-Мансийский автономный округ — Югра |
| 66. Саратовская область | 80. Челябинская область |
| 67. Сахалинская область | 81. Чеченская Республика |
| 68. Свердловская область | 82. Чувашская Республика — Чувашия |
| 69. Смоленская область | 83. Чукотский автономный округ |
| 70. Ставропольский край | 84. Ямало-Ненецкий автономный округ |
| 71. Тамбовская область | 85. Ярославская область |
| 72. Тверская область | |
| 73. Томская область | |
| 74. Тульская область | |

4. Где Вы проживаете? (Один вариант ответа)

**если при ответе на вопрос 3 респондент выбирает варианты 1,2,3 – вопрос 4 не отображается*

- В городе-региональном центре
- В иных городах, поселках городского типа
- В сельском населенном пункте (село, деревня, поселок и т.п.)

5. Уровень Вашего образования.(Один вариант ответа)

- Общее (школьное, включая начальное)
- Среднее профессиональное образование (техникум, колледж, ПТУ и т.п.)
- Неполное /незаконченное высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура)
- Высшее образование, одно и более(бакалавриат, специалитет, магистратура)
- Аспирантура, научная степень

6. Ваш социальный статус.(Один вариант ответа)

- Работаю по найму
- Учащийся(щаяся)
- Домохозяйка (домохозяин)
- На пенсии и не работаю
- На пенсии и работаю
- Самозанятый
- Индивидуальный предприниматель
- Не работаю

7. Есть ли у Вас собственный доход (заработная плата, стипендия, социальные и другие выплаты)? (Один вариант ответа)

- Да

Нет

8. Оцените уровень дохода Вашей семьи. (Если Вы проживаете один (одна), то оцените свой уровень дохода) (Один вариант ответа.)

- Материальных затруднений не испытываем. При необходимости можем приобрести квартиру, дом
- Денег хватает на всё, кроме таких дорогих приобретений как квартира, дом
- Денег вполне хватает на покупку бытовой техники, но не можем накопить на машину
- На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на покупку бытовой техники
- На питание денег хватает, но не хватает на покупку одежды и обуви
- Денег не хватает даже на питание

1. На следующие вопросы просим Вас указывать ответ в отношении банка, услугами и сервисами которого чаще всего пользуетесь.

9. Банк оповещает Вас о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.)?(Один вариант ответа)

- Да, оповещает
- Нет, не оповещает
- Не помню или затрудняюсь ответить

10. Каким образом банк оповещает Вас о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.)?(Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)

**если при ответе на вопрос 9 респондент выбирает вариант – Да, то отображается вопрос 10*

- Информация в мобильном приложении банка
- Информация на экранах банкоматов
- Информация на сайте банка
- Смс-информирование и информирование в мессенджерах
- Информация в виде плакатов или брошюр в отделении банка
- Информирование в контакт-центре банка
- Информирование электронной почтовой рассылкой
- Все перечисленные варианты (реализовано возможностью кликнуть на фразу «выбрать все», указанную перед вариантами ответов)

11. Оцените, была ли Вам понятна и полезна информация о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.)?(Один вариант ответа)

**если при ответе на вопрос 9 респондент выбирает вариант – Да, то после 10 вопроса отображается вопрос 11*

- Информация понятна и помогла не пострадать от мошенников
- Информация в целом понятна, принял(ла) ее к сведению
- Информация была непонятна и неприменима на практике

12. Насколько Вы удовлетворены безопасностью предоставления финансовых услуг с помощью онлайн-сервисов вашего банка(мобильное приложение, личный кабинет на сайте банка и иные сервисы)?(Один вариант ответа)

Оцените по шкале от 1 до 5 (1 – совершенно не удовлетворён, 5 – полностью удовлетворен).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Пользуетесь ли Вы Системой быстрых платежей Банка России?(Один вариант ответа)

- Да, слышал(ла) и активно пользуюсь
- Слышал(ла) и пользуюсь редко
- Слышал(ла), но не пользуюсь
- Нет, не слышал(ла) и не пользуюсь

14. За последний год Вы часто сталкивались со сбоями в работе онлайн-сервисов Вашего банка (мобильное приложение, личный кабинет на сайте банка и иные сервисы)?(Один вариант ответа)

- Не сталкивался(лась)
- 1-2 раза
- 3-5 раз
- Более 6 раз

II. Просим Вас ответить на вопросы о мошеннических действиях, направленных на хищение денежных средств.

15. Сталкивались ли Вы за последний год с мошенническими действиями или хищениями Ваших денежных средств? (Один вариант ответа)

- Сталкивался(лась), хищение произошло
- Сталкивался(лась), хищение не произошло
- Не сталкивался(лась)
- Затрудняюсь ответить

16. Каким образом осуществлялись мошеннические действия, с которыми чаще всего Вы сталкивались за последний год? (Укажите не более трех вариантов)

**если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты – Сталкивался(лась), хищение произошло, Сталкивался(лась), хищение не произошло, то после 15 вопроса отображается вопрос 16, в иных случаях респондент переходит к 19 вопросу*

- Телефонное и СМС мошенничество
- Поддельный сайт (банка, магазина, учреждения, аптеки и пр.)
- Поддельное приложение банка
- Мошенничество в мессенджерах (Whatsapp, Telegram и пр.)
- Мошенничество в социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакте и пр.)
- Почтовая рассылка (на электронный почтовый ящик)

17. Какие действия под руководством мошенника Вы совершили? (Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)

**если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты – Сталкивался(лась), хищение произошло, Сталкивался(лась), хищение не произошло, то после 15 и 16 вопроса отображается вопрос 17, в иных случаях респондент переходит к 19 вопросу*

- Продиктовал(ла) данные карты (CVV, номер карты, срок действия, ФИО владельца)
- Снял(ла) деньги (совершил перевод) в банкомате или кассе
- Ввел(ла) в Интернете данные карты (CVV, номер карты, срок действия, ФИО владельца)
- Сообщил(ла) мошеннику код из СМС-сообщения от банка
- Установил(ла) рекомендованное злоумышленником приложение
- Ввел(ла) в Интернете личные данные (паспортные данные, данные СНИЛС и пр.)
- Набрал(ла) предложенную злоумышленником комбинацию цифр на телефоне
- Лично передал(ла) деньги злоумышленнику
- Не совершал(ла) никаких действий

18. При контакте со злоумышленниками Вы вспомнили о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.)? (Один вариант ответа)

**если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты – Сталкивался(лась), хищение произошло, Сталкивался(лась), хищение не произошло, то после 15, 16 и 17 вопросов отображается вопрос 18, в иных случаях респондент переходит к 19 вопросу*

- Да, вспомнил(ла)
- Нет, не вспомнил(ла)
- Я ничего не знаю о правилах безопасного финансового поведения

19. Какие информационные материалы, предупреждающие о рисках мошенничества и хищения денег с использованием онлайн-сервисов, Вы встречали за последний год?(Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)

- Брошюры
- Плакаты
- Видеоролики
- Листовки
- Сюжеты на ТВ / радио
- Статьи в газетах
- Аудиосообщения
- Информационные материалы не встречались

Благодарим за участие в опросе.

Не теряйте бдительности! Для хищения денег у граждан злоумышленники используют все более изощренные способы. Узнайте о распространенных мошеннических схемах и рекомендациях по защите от них в разделе

[«Противодействие мошенническим практикам»](#)