

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

- |  |   |
|--|---|
| 60. Республика Мордовия                    | 76. Томская область                             |
| 61. Республика Саха (Якутия)               | 77. Тульская область                            |
| 62. Республика Северная Осетия —<br>Алания | 78. Тюменская область                           |
| 63. Республика Татарстан (Татарстан)       | 79. Удмуртская Республика                       |
| 64. Республика Тыва                        | 80. Ульяновская область                         |
| 65. Республика Хакасия                     | 81. Хабаровский край                            |
| 66. Ростовская область                     | 82. Ханты-Мансийский автономный<br>округ — Югра |
| 67. Рязанская область                      | 83. Херсонская область                          |
| 68. Самарская область                      | 84. Челябинская область                         |
| 69. Саратовская область                    | 85. Чеченская Республика                        |
| 70. Сахалинская область                    | 86. Чувашская Республика —<br>Чувашия           |
| 71. Свердловская область                   | 87. Чукотский автономный округ                  |
| 72. Смоленская область                     | 88. Ямало-Ненецкий автономный<br>округ          |
| 73. Ставропольский край                    | 89. Ярославская область                         |
| 74. Тамбовская область                     |   |
| 75. Тверская 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 образование (школьное, включая начальное)
- Среднее профессиональное образование (техникум, колледж, ПТУ и т.п.)
- Неполное высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура)
- Высшее образование, одно и более (бакалавриат, специалитет, магистратура)
- Аспирантура, ученая степень

#### 6. Ваш социальный статус. (Один вариант ответа)

- Работаю по найму
- Учащийся (учащаяся)
- 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 все, 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

*I. 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, 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, 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

**11.Оцените, была ли Вам понятна и полезна информация о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, 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 и принята 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 удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен).*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

- Да, слышал(а) и активно пользуюсь
- Слышал(а) и пользуюсь редко
- Слышал(а), но не пользуюсь
- Нет, не слышал(а) 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), хищения не произошло
- Не сталкивался(лась)
- Затрудняюсь ответить

**16. Какая сумма была похищена у Вас в результате мошеннических действий? (Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты - Сталкивался(лась), хищение произошло, то после 15 вопроса отображается вопрос 16 -21, если выбрал - Сталкивался(лась), хищения не произошло, то после 15 вопроса отображаются 18-21 вопросы, в иных случаях респондент переходит к 21 вопросу*

- До 20 тыс. руб.
- От 20 тыс. руб. до 100 тыс. руб.
- От 100 тыс. руб. до 500 тыс. руб.
- От 500 тыс. до 1 млн руб.
- Свыше 1 млн руб.

**17. Куда Вы обратились по факту хищения Ваших денежных средств (Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты - Сталкивался(лась), хищение произошло, то после 15 вопроса отображается вопрос 16 -21, если выбрал - Сталкивался(лась), хищения не произошло, то после 15 вопроса отображаются 18-21 вопросы, в иных случаях респондент переходит к 21 вопросу*

- В банк с заявлением
- В полицию с заявлением
- В Банк России с обращением
- В Роспотребнадзор с жалобой
- К финансовому уполномоченному с обращением
- Никуда не обращался

**18. 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, то после 15 вопроса отображается*

*вопрос 16 -21, если выбрал - Сталкивался(лась), хищения не произошло, то после 15 вопроса отображаются 18-21 вопросы, в иных случаях респондент переходит к 21 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)

**19. 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, то после 15 вопроса отображается вопрос 16 -21, если выбрал - Сталкивался(лась), хищения не произошло, то после 15 вопроса отображаются 18-21 вопросы, в иных случаях респондент переходит к 21 вопросу*

- Продиктовал(а) данные карты (трехзначный код с обратной стороны карты, номер карты, срок действия, фамилия и имя владельца)
- Продиктовал(а) личные данные (паспортные данные, данные СНИЛС и пр.)
- Снял(а) деньги и совершил(а) перевод в банкомате или кассе
- Ввел(а) в Интернете данные карты (трехзначный код с обратной стороны карты, номер карты, срок действия, фамилия и имя владельца)
- Сообщил(а) мошеннику код из СМС-сообщения от банка
- Установил(а) рекомендованное злоумышленником приложение
- Ввел(а) в Интернете личные данные (паспортные данные, данные СНИЛС и пр.)
- Набрал(а) предложенную злоумышленником комбинацию цифр на телефоне
- Лично передал(а) деньги злоумышленнику
- Взял(а) кредит и перевел(а) его мошеннику
- Не совершал(а) никаких действий

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

*\*если при ответе на вопрос 15 респондент выбирает варианты - Сталкивался(лась), хищение произошло, то после 15 вопроса отображается вопрос 16 -21, если выбрал - Сталкивался(лась), хищения не произошло, то после 15 вопроса отображаются 18-21 вопросы, в иных случаях респондент переходит к 21 вопросу*

- Да, вспомнил(а)

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

**21. 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 бдительность! 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»](#)