

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 | 33. Московская область |
| 2. г. Санкт-Петербург | 34. Мурманская область |
| 3. г. Севастополь | 35. Ненецкий автономный округ |
| 4. Алтайский край | 36. Нижегородская область |
| 5. Амурская область | 37. Новгородская область |
| 6. Архангельская область | 38. Новосибирская область |
| 7. Астраханская область | 39. Омская область |
| 8. Белгородская область | 40. Оренбургская область |
| 9. Брянская область | 41. Орловская область |
| 10. Владимирская область | 42. Пензенская область |
| 11. Волгоградская область | 43. Пермский край |
| 12. Вологодская область | 44. Приморский край |
| 13. Воронежская область | 45. Псковская область |
| 14. Еврейская автономная область | 46. Республика Адыгея (Адыгея) |
| 15. Забайкальский край | 47. Республика Алтай |
| 16. Ивановская область | 48. Республика Башкортостан |
| 17. Иркутская область | 49. Республика Бурятия |
| 18. Кабардино-Балкарская Республика | 50. Республика Дагестан |
| 19. Калининградская область | 51. Республика Ингушетия |
| 20. Калужская область | 52. Республика Калмыкия |
| 21. Камчатский край | 53. Республика Карелия |
| 22. Карачаево-Черкесская Республика | 54. Республика Коми |
| 23. Кемеровская область — Кузбасс | 55. Республика Крым |
| 24. Кировская область | 56. Республика Марий Эл |
| 25. Костромская область | 57. Республика Мордовия |
| 26. Краснодарский край | 58. Республика Саха (Якутия) |
| 27. Красноярский край | 59. Республика Северная Осетия — Алания |
| 28. Курганская область | 60. Республика Татарстан (Татарстан) |
| 29. Курская область | 61. Республика Тыва |
| 30. Ленинградская область | 62. Республика Хакасия |
| 31. Липецкая область | 63. Ростовская область |
| 32. Магаданская область | 64. Рязанская область |

65. Самарская область
66. Саратовская область
67. Сахалинская область
68. Свердловская область
69. Смоленская область
70. Ставропольский край
71. Тамбовская область
72. Тверская область
73. Томская область
74. Тульская область
75. Тюменская область
76. Удмуртская Республика

77. Ульяновская область
78. Хабаровский край
79. Ханты-Мансийский автономный округ — Югра
80. Челябинская область
81. Чеченская Республика
82. Чувашская Республика — Чувашия
83. Чукотский автономный округ
84. Ямало-Ненецкий автономный округ
85. Ярославская 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 (зарботная 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](#)»