**Опрос об удовлетворенности физических лиц 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)**

1. **Ваш пол**

**(Один вариант ответа)**

* Мужской
* Женский
1. **В каком субъекте Российской Федерации Вы постоянно проживаете? (Один вариант ответа)**
2. г. Москва
3. г. Санкт-Петербург
4. г. Севастополь
5. Алтайский край
6. Амурская область
7. Архангельская область
8. Астраханская область
9. Белгородская область
10. Брянская область
11. Владимирская область
12. Волгоградская область
13. Вологодская область
14. Воронежская область
15. Донецкая Народная Республика
16. Еврейская автономная область
17. Забайкальский край
18. Запорожская область
19. Ивановская область
20. Иркутская область
21. Кабардино-Балкарская Республика
22. Калининградская область
23. Калужская область
24. Камчатский край
25. Карачаево-Черкесская Республика
26. Кемеровская область — Кузбасс
27. Кировская область
28. Костромская область
29. Краснодарский край
30. Красноярский край
31. Курганская область
32. Курская область
33. Ленинградская область
34. Липецкая область
35. Луганская Народная Республика
36. Магаданская область
37. Московская область
38. Мурманская область
39. Ненецкий автономный округ
40. Нижегородская область
41. Новгородская область
42. Новосибирская область
43. Омская область
44. Оренбургская область
45. Орловская область
46. Пензенская область
47. Пермский край
48. Приморский край
49. Псковская область
50. Республика Адыгея (Адыгея)
51. Республика Алтай
52. Республика Башкортостан
53. Республика Бурятия
54. Республика Дагестан
55. Республика Ингушетия
56. Республика Калмыкия
57. Республика Карелия
58. Республика Коми
59. Республика Крым
60. Республика Марий Эл
61. Республика Мордовия
62. Республика Саха (Якутия)
63. Республика Северная Осетия — Алания
64. Республика Татарстан (Татарстан)
65. Республика Тыва
66. Республика Хакасия
67. Ростовская область
68. Рязанская область
69. Самарская область
70. Саратовская область
71. Сахалинская область
72. Свердловская область
73. Смоленская область
74. Ставропольский край
75. Тамбовская область
76. Тверская область
77. Томская область
78. Тульская область
79. Тюменская область
80. Удмуртская Республика
81. Ульяновская область
82. Хабаровский край
83. Ханты-Мансийский автономный округ — Югра
84. Херсонская область
85. Челябинская область
86. Чеченская Республика
87. Чувашская Республика — Чувашия
88. Чукотский автономный округ
89. Ямало-Ненецкий автономный округ
90. Ярославская область
91. **Где Вы проживаете?**

**(Один вариант ответа)**

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

* В городе — региональном центре
* В иных городах, поселках городского типа
* В сельском населенном пункте (село, деревня, поселок и т.п.)
1. **Уровень Вашего образования**

**(Один вариант ответа)**

* Основное и среднее общее образование (школьное, включая начальное)
* Среднее профессиональное образование (техникум, колледж, ПТУ и т.п.)
* Неполное высшее образование (бакалавриат, специалитет)
* Высшее образование, одно и более (бакалавриат, специалитет, магистратура)
* Аспирантура, ученая степень
1. **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
1. **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
1. *На следующие вопросы просим Вас указывать ответ в отношении банка, услугами и сервисами которого чаще всего пользуетесь.*
2. **Банк оповещает Вас о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, способах защиты от них, рисках передачи посторонним лицам личных и финансовых данных и др.)?**

**(Один вариант ответа)**

* Да, оповещает
* Нет, не оповещает
* Не помню или затрудняюсь ответить
1. **Каким образом банк оповещает Вас о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, способах защиты от них, рисках передачи посторонним лицам личных и финансовых данных и др.)? (Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)**

 *\*если при ответе на вопрос 8 респондент выбирает вариант «Да», то отображается вопрос 9*

* Информация в мобильном приложении банка
* Информация на экранах банкоматов
* Информация на сайте банка
* Информация в социальных сетях и мессенджерах
* Информация в СМС-сообщениях и/или пуш-уведомлениях
* Информация в виде листовок, брошюр или плакатов в отделениях банка
* Информация в видео- и аудиороликах, транслируемых в офисах банка
* Информирование в контакт-центре банка
* Во время интерактивных мероприятий (обучение, игры и т.д.)
* Информирование электронной почтовой рассылкой
1. **Оцените, была ли Вам понятна и полезна информация о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, способах защиты от них, рисках передачи посторонним лицам личных и финансовых данных и др.)?**

**(Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 8 респондент выбирает вариант «Да», то после 9 вопроса отображается вопрос 10*

* Да, информация понятна и помогла не пострадать от мошенников
* Информация в целом понятна и принята к сведению
* Нет, информация была непонятна
1. **Насколько Вы удовлетворены безопасностью онлайн-сервисов\* Вашего банка (мобильного приложения, личного кабинета на сайте банка и иных сервисов)?**

**(Один вариант ответа)**

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

* 1
* 2
* 3
* 4
* 5

**\* безопасность онлайн-сервисов** - *достаточность мер защиты, например, наличие двухфакторной аутентификации, невозможность взломать мобильное приложение, предупреждения от банка о подозрительных действиях и др.*

1. **За последний год Вы часто сталкивались со сбоями в работе онлайн- сервисов Вашего банка (мобильного приложения, личного кабинета на сайте банка и иных сервисов)?**

**(Один вариант ответа)**

* Не сталкивался (-лась)
* 1–2 раза
* 3–5 раз
* Более 6 раз
1. *На следующие вопросы просим Вас указывать ответ в отношении любого банка, клиентом которого вы являетесь.*
2. **Сталкивались ли Вы за последний год с мошенническими действиями или хищениями Ваших денег?**

**(Один вариант ответа)**

* Сталкивался (-лась), хищение произошло
* Сталкивался (-лась), хищения не произошло
* Не сталкивался (-лась)
* Затрудняюсь ответить
1. **Какие денежные средства похитили мошенники?**

**(Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* Собственные деньги
* Кредитные деньги
* Собственные и кредитные деньги
1. **Какая сумма была похищена у Вас в результате мошеннических действий?**

**(Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* До 20 тыс. руб.
* От 20 тыс. до 100 тыс. руб.
* От 100 тыс. до 500 тыс. руб.
* От 500 тыс. до 1 млн руб.
* Свыше 1 млн руб.
1. **Куда Вы обратились по факту хищения денег**

**(Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* В банк
* В полицию
* В Банк России
* В Роспотребнадзор
* К финансовому уполномоченному
* В суд
* Никуда не обращался (-лась)
1. **Банк вернул Вам похищенные деньги?**

**(Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* Да, полностью вернул
* Да, вернул, но частично
* Нет, не вернул
1. **Каким образом осуществлялись мошеннические действия, с которыми Вы чаще всего сталкивались за последний год?**

**(Укажите не более трех вариантов)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* Телефонное и СМС-мошенничество
* Мошенничество в приложении для общения (мессенджер)
* Оформление кредита под воздействием мошенников
* Оформление неизвестными лицами кредита на Ваши Ф.И.О.
* Получение доступа в личный кабинет на портале Госуслуги
* Получение доступа к онлайн-банку
* Мошенничество с использованием QR-кода
* Мошенничество с использованием компьютерных вирусов (вирусных программ/файлов)
* Мошенничество в социальных сетях
* Поддельный сайт (магазина, учреждения, аптеки и пр.)
* Поддельное приложение или сайт финансовой организации (банка, микрофинансовой, инвестиционной, страховой организации и пр.)
* Мошенническое письмо на электронную почту
1. **Какие действия под руководством мошенника Вы совершили?**

**(Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает варианты «Сталкивался (‑лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* Перевел (-а) деньги злоумышленнику
* Снял (-а) деньги и совершил (-а) перевод в банкомате или кассе
* Лично передал (-а) деньги злоумышленнику
* Оформил (-а) кредит (заем) и отдал (-а) эти деньги мошеннику
* Сообщил (-а) мошеннику код из СМС-сообщения / пуш-уведомления от банка
* Сообщил (-а) мошеннику код из СМС-сообщения от портала Госуслуги
* Перешел (-шла) по ссылке, которая оказалась вредоносной
* Набрал (-а) предложенную злоумышленником комбинацию цифр на телефоне
* Установил (-а) рекомендованное злоумышленником приложение
* Продиктовал (-а) данные карты (трехзначный код с обратной стороны карты, номер карты, срок действия, фамилию и имя владельца)
* Продиктовал (-а) личные данные (паcпортные данные, данные CНИЛС и пр.)
* Ввел (-а) в Интернете данные карты (трехзначный код с обратной стороны карты, номер карты, срок действия, фамилию и имя владельца)
* Ввел (-а) в Интернете личные данные (паcпортные данные, данные CНИЛС и пр.)
* Не совершал (-а) никаких действий
1. **При контакте со злоумышленниками Вы вспомнили о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, способах защиты от них, рисках передачи посторонним лицам личных и финансовых данных и др.)?**

**(Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 13 респондент выбирает вариант «Сталкивался (-лась), хищение произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 14−21, если он выбирает «Сталкивался (-лась), хищения не произошло», то после вопроса 13 отображаются вопросы 18−21, в иных случаях респондент переходит к вопросу 21*

* Да, вспомнил (-а)
* Нет, не вспомнил (-а)
* Я ничего не знаю о правилах безопасного финансового поведения
1. **Какие информационные материалы, предупреждающие о рисках мошенничества и хищения денег, Вы встречали за последний год?**

**(Респондент может выбрать все подходящие варианты ответа)**

* Видеоролики
* Материалы на телевидении или радио
* Статьи в газетах
* Материалы в Интернете
* Плакаты
* Листовки
* Брошюры
* Аудиосообщения (в транспорте, магазине, на вокзале и в других общественных местах)
* Информационные материалы в общественном транспорте
* Информационные материалы не встречались

**Вы прошли опрос. Благодарим за участие!**

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](https://www.cbr.ru/information_security/pmp/)»