|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение к письму  Отделения Архангельск  от 1 ноября 2022 г.  № Т211-75-5-11/5523 |



**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)**

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. Еврейская автономная область
16. Забайкальский край
17. Ивановская область
18. Иркутская область
19. Кабардино-Балкарская Республика
20. Калининградская область
21. Калужская область
22. Камчатский край
23. Карачаево-Черкесская Республика
24. Кемеровская область — Кузбасс
25. Кировская область
26. Костромская область
27. Краснодарский край
28. Красноярский край
29. Курганская область
30. Курская область
31. Ленинградская область
32. Липецкая область
33. Магаданская область
34. Московская область
35. Мурманская область
36. Ненецкий автономный округ
37. Нижегородская область
38. Новгородская область
39. Новосибирская область
40. Омская область
41. Оренбургская область
42. Орловская область
43. Пензенская область
44. Пермский край
45. Приморский край
46. Псковская область
47. Республика Адыгея (Адыгея)
48. Республика Алтай
49. Республика Башкортостан
50. Республика Бурятия
51. Республика Дагестан
52. Республика Ингушетия
53. Республика Калмыкия
54. Республика Карелия
55. Республика Коми
56. Республика Крым
57. Республика Марий Эл
58. Республика Мордовия
59. Республика Саха (Якутия)
60. Республика Северная Осетия — Алания
61. Республика Татарстан (Татарстан)
62. Республика Тыва
63. Республика Хакасия
64. Ростовская область
65. Рязанская область
66. Самарская область
67. Саратовская область
68. Сахалинская область
69. Свердловская область
70. Смоленская область
71. Ставропольский край
72. Тамбовская область
73. Тверская область
74. Томская область
75. Тульская область
76. Тюменская область
77. Удмуртская Республика
78. Ульяновская область
79. Хабаровский край
80. Ханты-Мансийский автономный округ — Югра
81. Челябинская область
82. Чеченская Республика
83. Чувашская Республика — Чувашия
84. Чукотский автономный округ
85. Ямало-Ненецкий автономный округ
86. Ярославская область
87. **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.)

1. **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

1. **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

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

* Да
* Нет

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 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.*
2. **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

1. **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)*

1. **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

1. **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

1. **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

1. **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

1. *Просим Вас ответить на вопросы о мошеннических действиях, направленных на хищение денежных средств.*
2. **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

1. **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)

1. **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

1. **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

1. **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](http://www.cbr.ru/information_security/pmp/)»

**Опрос об удовлетворенности юридических лиц безопасностью банковских услуг**

*Приглашаем Вас принять участие в анонимном опросе о безопасности банковских услуг. Его результаты Банк России учтет в мероприятиях по обеспечению информационной безопасности финансовых организаций.*

**1. В каком субъекте Российской Федерации Ваше (Ваша) предприятие (организация) ведет свою деятельность? (выпадающий список)**

**(Один вариант ответа)**

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

**2. Где именно ведется деятельность Вашего (Вашей) предприятия (организации)? (Один вариант ответа)**

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

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

**3. Основной вид деятельности Вашего (Вашей) предприятия (организации) по ОКВЭД. (Один вариант ответа)**

* Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство
* Добыча полезных ископаемых
* Обрабатывающие производства
* Обеспечение электрической энергией, газом и паром; кондиционирование воздуха
* Водоснабжение; водоотведение, организация сбора и утилизации отходов, деятельность по ликвидации загрязнений
* Строительство
* Торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов
* Транспортировка и хранение
* Деятельность гостиниц и предприятий общественного питания
* Деятельность в области информации и связи
* Деятельность финансовая и страховая
* Деятельность по операциям с недвижимым имуществом
* Деятельность профессиональная, научная и техническая
* Деятельность административная и сопутствующие дополнительные услуги
* Государственное управление и обеспечение военной безопасности, социальное обеспечение
* Образование
* Деятельность в области здравоохранения и социальных услуг
* Деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений
* Предоставление прочих видов услуг
* Деятельность домашних хозяйств как работодателей; недифференцированная деятельность частных домашних услуг для собственного потребления
* Деятельность экстерриториальных организаций и органов

*I. На следующие вопросы просим указывать ответ в отношении услуг и сервисов банка, которым Ваше (Ваша) предприятие (организация) чаще всего пользуется*

**4. Банк оповещает Ваше (Вашу) предприятие (организацию) 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

**5. Каким образом банк оповещает Ваше (Вашу) предприятие (организацию) о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.)? (Респонденты могут выбрать все подходящие варианты ответов).**

*\*если при ответе на вопрос 4 респондент выбирает вариант – Да, то отображается вопрос 5)*

* 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 помещении банка
* Информирование в контакт-центре банка
* Информирование электронной почтовой рассылкой
* Выступление представителей банка перед сотрудниками Вашего (Вашей) предприятия (организации)
* Все перечисленные варианты (*реализовано возможностью кликнуть на фразу «выбрать все», указанную перед вариантами ответов)*.

**6. Оцените, была ли понятна и полезна информация о правилах безопасного финансового поведения (о действиях мошенников, о способах защиты от них и др.), полученная Вашим (Вашей) предприятием (организацией)? (Один вариант ответа)**

*\*если при ответе на вопрос 4 респондент выбирает вариант – Да, то после 5 вопроса отображается вопрос 6)*

* Информация понятна и помогла не пострадать от мошенников
* Информация в целом понятна, приняли ее к сведению
* Информация была непонятна и неприменима на практике

**7. Насколько Ваше (Ваша) предприятие (организация) удовлетворено (удовлетворена) 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

**8. Пользуется ли Ваше (Ваша) предприятие (организация) Системой быстрых платежей Банка России? (Один вариант ответа)**

* Да, слышали и активно пользуемся
* Слышали и пользуемся редко
* Слышали, но не пользуемся
* Нет, не слышали и не пользуемся

**9. За последний год Ваше (Ваша) предприятие (организация) часто сталкивалось (сталкивалась) со сбоями в работе онлайн-сервисов Вашего банка (мобильное приложение, личный кабинет на сайте банка и иные сервисы)? (Один вариант ответа)**

* Не сталкивалось(сталкивалась)
* 1-2 раза
* 3-5 раз
* Более 6 раз

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

**10. Сталкивалось (сталкивалась) ли Ваше (Ваша) предприятие (организация) за последний год с мошенническими действиями или хищениями денежных средств Вашего (Вашей) предприятия (организации)? (Один вариант ответа)**

* Сталкивалось (сталкивалась), хищение произошло.
* Сталкивалось (сталкивалась), хищение не произошло.
* Не сталкивалось (сталкивалась)
* Затрудняюсь ответить

**11. С какими способами мошенничества столкнулось (столкнулась) Ваше предприятие (организация)?**

*\*если при ответе на вопрос 10 респондент выбирает варианты – Сталкивалось(лась), хищение произошло, Сталкивалось(лась), хищение не произошло, то отображается вопрос 11, в иных случаях – анкета завершена)*

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

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