Приложение 3

**Опрос физических лиц 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. Сахалинская область
3. **Где Вы проживаете? (Один вариант ответа)**

* 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 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

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. **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 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 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 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

1. **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

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 удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен).*

* 1
* 2
* 3
* 4
* 5

1. **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

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), хищения не произошло
* Не сталкивался(лась)
* Затрудняюсь ответить

1. **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.

1. **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

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

**https://www.cbr.ru/information\_security/pmp/**