

Опрос на предмет определения степени удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы

Банком России в целях повышения защищенности розничных инвесторов и удовлетворенности потребителей продуктами (услугами) финансовых организаций организовано проведение опроса населения для определения уровня доверия клиентов (физических и юридических лиц) к безопасности реализуемых электронных технологий и сервисов.

Прохождение опроса возможно по QR-коду и по ссылке.

Опрос является анонимным.

Ссылки на QR-код и Интернет-ресурс (анкета для физических лиц)

QR-код анкеты	
Ссылка на Интернет-ресурс анкеты	https://forms.gle/A36EQ7wVqTHHjzNTA

Опрос на предмет определения степени удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы

Банком России в целях повышения защищенности розничных инвесторов и удовлетворенности потребителей продуктами (услугами) финансовых организаций организовано проведение опроса населения для определения уровня доверия клиентов (физических и юридических лиц) к безопасности реализуемых электронных технологий и сервисов.

Прохождение опроса возможно по QR-коду и по ссылке.

Опрос является анонимным.

Ссылки на QR-код и Интернет-ресурс (анкета для юридических лиц)

QR-код анкеты	
---------------	--

**Ссылка на
Интернет-ресурс
анкеты**

<https://forms.gle/uc9LJoVXKs1NirwH9>

Анкета для физических лиц

Опрос на предмет определения степени удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы

Добрый день! Целью опроса является определение степени удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы. Не могли бы Вы ответить на несколько наших вопросов? Опрос является анонимным.

1. Ваш возраст.

- 15 – 24
- 25 – 44
- 45 – 64
- 65 и старше

2. Ваш пол.

- Мужской
- Женский

3. К какому типу населения Вы относитесь?

- Городской житель
- Сельский житель

4. Уровень Вашего образования.

- Общее (школьное)
- Среднее профессиональное
- Высшее, включая неполное

5. Ваш социальный статус.

Отметьте один наиболее подходящий для Вас вариант.

- Работаю
- Временно не работаю
- Учусь/студент
- Домохозяйка (домохозяин)
- Пенсионер (в том числе по инвалидности)
- Самозанятый
- Предприниматель
- Иное

6. Оцените, пожалуйста, Ваш сегодняшний уровень жизни.

- высокий
- выше среднего
- средний
- ниже среднего
- низкий

7. В каком субъекте Российской Федерации Вы постоянно проживаете?

- Х область
- Y область

8. Услугами скольких кредитных организаций Вы пользуетесь?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 и более

Если Вы пользуетесь услугами более одной кредитной организации, то на следующие вопросы указывается ответ в отношении кредитной организации, в которой, на Ваш взгляд, наименее хорошо реализованы аспекты безопасности, указанные в вопросе.

9. Доводит ли Ваша кредитная организация правила безопасного пользования сервисами до клиентов, как регулярно и каким способом?

- Да (кредитная организация регулярно оповещает о правилах безопасного пользования сервисами, причем как через официальный сайт, так и путем адресного уведомления через онлайн-приложение и/или личный кабинет);
- Скорее, да (кредитная организация оповещает об изменении правил безопасного пользования сервисами, первичное ознакомление осуществляется при первом использовании электронного сервиса, основным механизмом доведения информации является размещение правил на официальном сайте);
- Нет.

10. Определите уровень Вашего доверия к безопасности финансовых услуг (предоставление кредитов, размещение вкладов, расчетное обслуживание, иные банковские операции), реализуемых Вашей кредитной организацией.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

11. Определите уровень Вашего доверия к безопасности финансовых сервисов (онлайн-банк, мобильное приложение, иные сервисы), предоставляемых Вашей кредитной организацией.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

12. Определите уровень Вашего доверия к обеспечению безопасности Ваших персональных данных Вашей кредитной организацией.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

13. Сталкивались ли Вы за последний год со случаем(ями) мошеннических действий в отношении Вас, которые были бы направлены на хищение денежных средств с использованием электронных сервисов?

- Д а .
- Н е т .

14. Если на вопрос 13 Вы ответили утвердительно – оцените действия Вашей кредитной организации в случае совершения в отношении Вас мошеннических действий, которые повлекли хищение денежных средств либо были направлены на хищение денежных средств.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – кредитная организация не предприняла никаких действий, направленных на защиту Ваших денежных средств, 10 – кредитная организация предприняла исчерпывающий перечень действий, направленных на защиту Ваших денежных средств).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

15. Как часто Вы сталкивались со сбоями в работе клиентских сервисов Вашей кредитной организации за последний год?

- Не сталкивался
- 1-2 раза
- 3-5 раз
- Более 6 раз

16. Знаете ли Вы о единой биометрической системе и готовы ли Вы предоставлять свои биометрические данные (голос, фото, отпечатки пальцев) для упрощенной системы идентификации?

- да, слышал и готов
- да, слышал, не готов
- нет, не слышал

17. Пользуетесь ли Вы системой быстрых платежей Банка России?

- нет, не слышал, не пользуюсь
- слышал, не пользуюсь
- слышал и пользуюсь редко
- да, слышал и активно пользуюсь

Анкета для юридических лиц

Опрос на предмет определения степени удовлетворенности клиентов (юридических лиц) уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы

Добрый день! Целью опроса является определение уровня доверия клиентов (юридических лиц) и контрагентов организаций кредитно-финансовой сферы к безопасности реализуемых технологий и сервисов. Не могли бы Вы ответить на несколько наших вопросов? Опрос является анонимным.

1. Сфера деятельности Вашей организации.

- образование/наука
- IT
- государственный сектор
- здравоохранение
- СМИ/индустрия развлечений
- консалтинг/платные услуги
- торговля
- энергетика/ЖКХ
- финансы/кредит/страхование
- производство/промышленность
- туризм/отдых
- другое

2. Услугами скольких кредитных организаций Вы пользуетесь?

- 1
- 2
- 3
- 4

5 и более

Если Вы пользуетесь услугами более одной кредитной организации, то на следующие вопросы указывается ответ в отношении кредитной организации, в которой, на Ваш взгляд, наименее хорошо реализованы аспекты безопасности, указанные в вопросе.

3. Доводит ли Ваша кредитная организация правила безопасного пользования сервисами до клиентов?

- Да (кредитная организация регулярно оповещает о правилах безопасного пользования сервисами, причем как через официальный сайт, так и путем адресного уведомления через онлайн-приложение и/или личный кабинет)
- Скорее, да (кредитная организация оповещает об изменении правил безопасного пользования сервисами, первичное ознакомление осуществляется при первом использовании электронного сервиса, основным механизмом доведения информации является размещение правил на официальном сайте)
- Нет

4. Определите уровень Вашего доверия к безопасности финансовых услуг (предоставление кредитов, размещение вкладов, расчетное обслуживание, иные банковские операции), реализуемых Вашей кредитной организацией (оценка по шкале от 1 до 10).

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

5. Определите уровень Вашего доверия к безопасности финансовых сервисов (онлайн-банк, мобильное приложение, иные сервисы), предоставляемых Вам кредитной организацией.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

6. Определите уровень Вашего доверия к обеспечению безопасности Ваших персональных данных Вашей кредитной организацией.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – минимальный уровень доверия, 10 – максимальный уровень доверия).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

7. Сталкивались ли Вы со случаем(ями) мошеннических действий в отношении Вашей организации, которые были бы направлены на хищение денежных средств?

- Д а
- Н е т

8. Если на 7 вопрос вы ответили утвердительно – Оцените действия Вашей кредитной организации в случае совершения в отношении Вашей организации мошеннических действий, которые повлекли хищение денежных средств.

Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – кредитная организация не предприняла никаких действий, направленных на защиту Ваших денежных средств, 10 – кредитная организация предприняла исчерпывающий перечень действий, направленных на защиту Ваших денежных средств).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

9. Как часто Вы сталкивались со сбоями в работе клиентских сервисов Вашей кредитной организации (за 6 месяцев, предшествовавших данному опросу).

- н е с т а л к и в а л с я
- 1-2
- 3-5
- 6+

10. В каком субъекте Российской Федерации Вы ведёте деятельность?

Отметьте один наиболее подходящий для Вас вариант.

- Х в а р и а н т
- Y в а р и а н т