Приложение 2

**Опрос об удовлетворенности безопасностью финансовых услуг банков и страховых компаний**

Приглашаем потребителей финансовых услуг принять участие в анонимном опросе Банка России, который проводится для оценки удовлетворенности безопасностью финансовых услуг.

1. **Ваш возраст.**

⭘ 15 – 18 ⭘ 19 – 24 ⭘ 25 – 44 ⭘ 45 – 64 ⭘ 65 и старше

1. **Ваш пол.**

⭘ Мужской ⭘ Женский

1. **Где вы проживаете?**

⭘ В городе (или поселке городского типа) ⭘ В сельской местности

1. **Уровень вашего образования.**
* Общее (школьное, включая начальное)
* Среднее профессиональное (включая начальное и среднее)
* Высшее, включая неполное
1. **Ваш социальный статус.***Отметьте один наиболее подходящий для вас вариант.*
* Работаю
* Временно не работаю
* Учащийся
* Домохозяйка (домохозяин)
* На пенсии (в том числе по инвалидности)
* Самозанятый
* Предприниматель
* Иное
1. **Оцените свой уровень жизни.**
* высокий
* выше среднего
* средний
* ниже среднего
* низкий
1. **Услугами скольких банков вы пользуетесь?**

⭘ 1 ⭘ 2 ⭘ 3 ⭘ 4 ⭘ 5 и более

*Если вы пользуетесь услугами нескольких банков, то на следующие вопросы дайте ответ о банке, в котором, на ваш взгляд, проблема обеспечения безопасности стоит наиболее остро.*

1. **Ваш банк информирует вас регулярно о правилах безопасного пользования сервисами для клиентов?**
* Да (банк регулярно оповещает о правилах безопасного пользования сервисами как через официальный сайт, так и через мобильное-приложение и/или личный кабинет);
* Скорее, да (банк оповещает об изменении правил безопасного пользования сервисами, первичное ознакомление происходит при первом использовании сервиса, основным каналом доведения информации является размещение правил на официальном сайте);
* Нет.
1. **Насколько вы доверяете безопасности предоставления финансовых услуг вашего банка? (оформление кредитов, вкладов, расчетное обслуживание, иные банковские операции).**

*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

1. **Насколько вы доверяете безопасности предоставления финансовых сервисов вашего банка (онлайн-банк, мобильное приложение, иные сервисы)?**

*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

1. **Насколько вы доверяете обеспечению безопасности ваших персональных данных вашего банка?**

*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

1. **Сталкивались ли вы за последний год с мошенническими действиями, направленными на хищение денежных средств с использованием электронных сервисов (онлайн-банк, мобильное приложение, фишинговый сайт и иные сервисы)? Оцените успешность попытки хищения.**
* Сталкивался, хищение произошло.
* Сталкивался, хищение не произошло.
* Не сталкивался
1. **При контакте со злоумышленниками вы вспомнили о правилах безопасного использования электронных сервисов?**
* да, вспомнил
* нет, не вспомнил
1. **Если на вопрос 13 вы ответили утвердительно – оцените действия вашего банка в сложившейся ситуации.**

*Оцените по шкале от 1 до 10 (1 – банк не предпринял никаких действий по защите денег, 10 – банк предпринял исчерпывающий перечень мер по защите денег).*

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

1. **Часто ли сталкивались со сбоями в работе сервисов вашего банка за последний год?**
* Не сталкивался
* 1-2 раза
* 3-5 раз
* Более 6 раз
1. **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
1. **Пользуетесь ли вы Системой быстрых платежей Банка России?**
* нет, не слышал и не пользуюсь
* слышал, но не пользуюсь
* слышал и пользуюсь редко
* да, слышал и активно пользуюсь
1. **Встречались ли вам информационные материалы (например, ролики или брошюры), предупреждающие о рисках мошенничества и хищения денег с использованием электронных сервисов?**
* да, видел такие
* нет, не попадалось ничего подобного

Раздел «Страхование»

1. **Оформляли ли вы договор страхования в Интернете?**
* Да, договор страхования был оформлен в электронном виде
* Да, договор страхования был оформлен на бумажном носителе через сеть «Интернет» (досыл договора почтой/курьером или иными способами)
* Нет, предпочитаю личное посещение офиса страховой компании или страхового посредника
1. **Если на вопрос 20 вы ответили утвердительно – уточните вид страховой услуги, оформленной (или намеревались приобрести) в Интернете? (можно выбрать несколько вариантов)?**
* ОСАГО
* Автокаско
* Страхование имущества (дома, квартиры, дачи)
* Ипотечное страхование
* Страхование выезжающих за рубеж
* Медицинское страхование
* Иной вид
1. **При оформлении договора страхования онлайн какой канал вы предпочтете?**
* официальный сайт страховой компании
* сайт страхового агента или брокера
* предложения частных лиц (агентов) в мессенджерах или социальных сетях
* иные каналы
1. **Как часто вы сталкивались с техническими сбоями в работе сайтов страховых компаний или страховых посредников при оформлении договора страхования онлайн?**
* Не сталкивался
* Редко
* Часто
1. **Насколько вы доверяете безопасности сервисов по приобретению страховых услуг онлайн.**

*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

1. **Насколько вы доверяете обеспечению безопасности ваших персональных данных при получении страховых услуг онлайн?.**

*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

1. **Сталкивались ли вы за последний год с мошенническими действиями при оформлении договора страхования в Интернете? Оцените успешность попытки хищения.**
* Да, списали деньги за страхование без оказания услуги
* Да, продали фальшивый страховой полис
* Да, продали полис с неверными данными
* Не сталкивался
1. **Какие способы проверки лиц, предлагающих страховые услуги, вам известны?**
* Проверка сведений о страховой компании/брокере/финансовой платформе (их сайтах) в реестре на сайте Банка России
* Проверка информации о страховом посреднике на сайте страховой компании, от имени которой он действует
* Маркировка специальным значком сайтов в поисковых системах.
* Все перечисленные
* Ни один не известен