



10.02.2021

BX-01-20-1039/2021

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

**Северо-Западное
главное управление**

Отделение по Ленинградской области
195273, г. Санкт-Петербург, Шафировский пр., д. 4
www.cbr.ru

от 10.02.2021 № Т244-1 10/624

На № _____ от _____
О проведении опроса

По электронной почте
slanmo@slanmo.ru

Главе Администрации
Сланцевского муниципального
района Ленинградской области

М.В. Чистовой

Уважаемая Марина Владимировна!

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

В целях разработки мер, направленных на повышение защищенности финансовых операций, Банком России с использованием специально разработанной методологии подготовлена анкета для проведения опроса населения.

Просим оказать содействие в проведении опроса среди сотрудников Администрации и подведомственных организаций.

Прохождение анкетирования возможно по прилагаемым к письму QR-кодам и ссылкам. С целью максимального охвата просим рассмотреть возможность размещения указанных QR-кодов и ссылок на анкету на информационных ресурсах в сети Интернет.

Кроме того, при ответе на вопросы: «В каком субъекте Российской Федерации Вы постоянно проживаете?» (для физических лиц) просим указывать Ленинградскую область.

Приложение: 4 ф.

Управляющий
Отделением Ленинградское

С.Л. Григорьев

Исп. Макарова О.Ю.
326-27-79, + 7 921-967-96-66

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

Д о б р ы й д е н ь ! Ц е л ь ю о п р о с а я в л я е т с я о п р е д е л е н и е степени удовлетворенности населения уровнем безопасности финансовых услуг, оказываемых организациями кредитно-финансовой сферы. Н е м о г л и б ы В ы о т в е т и т ь н а н е с к о л ь к о н а ш и х в о п р о с о в ? О п р о с я в л я е т с я а н о н и м н ы м .

1. Ваш возраст.

- ☐ 15 – 24
- ☐ 25 – 44
- ☐ 45 – 64
- ☐ 65 и с т а р ш е

2. Ваш пол.

- ☐ М у ж с к о й
- ☐ Ж е н с к и й

3. К какому типу населения Вы относитесь?

- ☐ Г о р о д с к о й ж и т е л ь
- ☐ С е л ь с к и й ж и т е л ь

4. Уровень Вашего образования.

- ☐ О б щ е е (ш к о л ь н о е)
- ☐ С р е д н е е п р о ф е с с и о н а л ь н о е
- ☐ В ы с ш е е , в к л ю ч а я н е п о л н о е

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 о б л а с т ь
- ☐ У о б л а с т ь

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
☐ У в а р и а н т