**Приложение 1**

**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
1. **Ваш пол.**
* Мужской
* Женский
1. **К какому типу населения Вы относитесь?**
* Городской житель
* Сельский житель
1. **Уровень Вашего образования.**
* Общее (школьное)
* Среднее профессиональное
* Высшее, включая неполное
1. **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
1. **Оцените, пожалуйста, Ваш сегодняшний уровень жизни.**
* высокий
* выше среднего
* средний
* ниже среднего
* низкий
1. **В каком субъекте Российской Федерации Вы постоянно проживаете?**
* Х область
* Y область
1. **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.*

1. **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.
1. **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
1. **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
1. **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
1. **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?**
* Да.
* Нет.
1. **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
1. **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
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, не пользуюсь
* слышал, не пользуюсь
* слышал и пользуюсь редко
* да, слышал и активно пользуюсь