



**Буханцова Ольга Гавриловна
Глыбина Елена Николаевна
Лашкова Нина Станиславовна
Никитин Сергей Юрьевич
Пименов Сергей Николаевич
Федоровой Альбине Владимировне**

Дерендяев Роман Олегович

ПЕРЕЧЕНЬ РЕЗОЛЮЦИЙ НА ДОКУМЕНТ

Нещадим Людмила Николаевна (ВХ-ЮР-591/2021-ЛН от 12.02.2021):

Норкину Владимиру Алексеевичу

Нещадим Людмила Николаевна (ВХ-ЮР-591/2021-ЛН от 13.02.2021):

Куделя Наталья Геннадьевна- Для организации работы.

Срок исполнения:

Куделя Наталья Геннадьевна - срок: 12.03.2021 - осталось 24 дня

Куделя Наталья Геннадьевна (ВХ-ЮР-591/2021-НК от 15.02.2021):

Голованову Сергею Ивановичу, Дерендяеву Роману Олеговичу, Абаренко Лариса Игоревна, Материкову Тимофею Федоровичу, Мясниковой Ольге Павловне, Норкину Владимиру Алексеевичу, Носкову Илье Вениаминовичу- Прошу организовать опрос в подведомственных вам организациях, информацию направить в отдел кадров и наград для обобщения до 10.03.21

Дерендяев Роман Олегович (ВХ-ЮР-591/2021-РД от 15.02.2021):

Буханцова Ольга Гавриловна, Глыбина Елена Николаевна, Лашкова Нина Станиславовна, Никитин Сергей Юрьевич, Пименов Сергей Николаевич, Федоровой Альбине Владимировне



**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 № Т2411-10/588

На № _____ от _____

О проведении опроса

По электронной почте
radm@gtn.ru

Главе Администрации
Гатчинского муниципального
района Ленинградской области

Л.Н. Нещадим

Уважаемая Людмила Николаевна!

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

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?

- X 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?

- Да.
- Нет.

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?

- Да
- Нет

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).

- не сталкивался
- 1-2
- 3-5
- 6+

10. В каком субъекте Российской Федерации Вы ведёте деятельность?

Отметьте один наиболее подходящий для Вас вариант.

- X вариант
- Y вариант