

# ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ -2019

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ



Травень 2020  
Київ, Україна

# ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ – 2019

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Травень 2020  
Київ



ПРОЕКТ USAID  
«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

Дослідження проведено дослідницькою агенцією «Info Sapiens» на замовлення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Проект USAID «Трансформація фінансового сектору» надав фінансову підтримку для проведення цього дослідження.



---

Цей звіт підготовлений за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору», який виконується компанією DAI Global LLC. Погляди та думки, викладені в цьому звіті, необов'язково збігаються з позицією USAID або Уряду Сполучених Штатів Америки.

# Зміст

ВСТУП.....	3
РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ .....	4
ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ .....	5
1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ.....	7
ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З БАНКАМИ .....	7
ОБІЗНАНІСТЬ ПРО ФОНД ТА ЙОГО ФУНКЦІЇ В СИСТЕМІ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ .....	8
КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ .....	11
2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ.....	14
ГРАНИЧНА СУМА ВІДШКОДУВАННЯ.....	14
ПОКРИТТЯ ГАРАНТІЯМИ УСТАНОВ .....	15
ПОКРИТТЯ ГАРАНТІЯМИ РІЗНИХ ПРОДУКТІВ.....	16
ОБІЗНАНІСТЬ З ІНШИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ...	17
3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА .....	24
4. ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ СПОЖИВАЧІВ.....	28
ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ .....	29

## ВСТУП

Відповідно до вимог закону Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Фонд) має періодично проводити оцінювання рівня поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів. Крім того, за допомогою такого періодичного оцінювання Фонд забезпечує відповідність Принципу 10 Ключових принципів ефективних систем страхування депозитів, який рекомендує, щоб кожна країна-учасник МАСД (Міжнародної асоціації страховиків депозитів) оцінювала рівень обізнаності населення щодо системи страхування вкладів.

У березні 2015 року Фонд оприлюднив результати першого дослідження, що мало на меті визначити рівень обізнаності та проводилося методом телефонного опитування респондентів віком від 18 років, які мешкали в містах із населенням понад 50 тис. жителів. Друга хвиля опитування відбувалася в грудні 2017 року за підтримки Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору». Це опитування здійснювалося методом персональних інтерв'ю з особами, які досягли 18 років, в усіх областях і типах населених пунктів України. Результати дослідження у звіті «Обізнаність споживачів фінансових послуг України про систему гарантування вкладів – 2017».

У цьому звіті подано результати третьої хвилі: дослідницька агенція Info Sapiens провела загальнонаціональне опитування мешканців України віком 18 років і старше. Загалом було опитано 2144 респонденти. Опитувальник містив питання щодо обізнаності респондентів із різноманітними аспектами системи гарантування вкладів, потреби в додатковій інформації та бажаних її каналів, а також особливостей фінансової поведінки, зокрема у сфері заощаджень.

У третій хвилі опитування взяли участь мешканці всіх областей України й усіх типів населених пунктів. За цими параметрами, а також за віком і статтю респондентів результати опитування є цілковито зіставними з результатами другої хвилі опитування, яка проводилася у 2017 році. Третя хвиля опитування відбувалася в грудні 2019 року за підтримки Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору».

До опитування запрошували мешканців України віком від 18 років, які декларували щонайменше мінімальний рівень зацікавленості інформацією щодо фінансових послуг в Україні.

## РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

Результати проведеного в грудні 2019 року опитування населення України, яке декларує щонайменше мінімальний рівень зацікавленості у фінансових послугах<sup>1</sup>, свідчать про таке (нижче подаємо порівняння результатів опитування 2019 року з результатами аналогічного дослідження 2017 року):

- Як порівняти з 2017 роком, зацікавленість у фінансових послугах значуще зменшилася: так, якщо у 2017 році 63% вибірки зазначали зацікавленість у фінансових послугах проти 37% тих, хто «скоріше не цікавиться», то в 2019-му це співвідношення сягало 58% проти 42%. Вища зацікавленість фінансовими послугами в 2017 р., можливо, пов'язана з тим, що тоді ще тривала активна фаза ліквідації банків, тоді як у 2018–2019 рр. ситуація стабілізувалась і разом зі зменшенням тривожності могла знизитися й зацікавленість фінансовими послугами.
- 22% опитаних стверджують, що не мають банківських рахунків. У 2017 році таких було 14%.
- Рівень впевненого знання про існування і функції Фонду знизився з 52% до 35%, що може бути наслідком зменшення медіа активності навколо банкрутств банків через відсутність таких подій (одне банкрутство у 2018 році, відсутність банкрутств у 2019 році). Водночас рівень знання Фонду з підказкою підвищився з 57% у 2017 році до 61%.
- Половина респондентів обізнані з розміром гарантованої суми відшкодування (47% вибрали правильний варіант відповіді, у 2017 році ця частка становила 49%, статистично значущої динаміки немає). У 2019 році значно зросла (з 58% до 73%) частка правильних відповідей про те, що підставою для початку виплат є віднесення банку до категорії неплатоспроможних.
- У 2019 році скоротилась частка респондентів, задоволених поточним рівнем граничної суми відшкодування за вкладом: з 47% до 41%. 54% респондентів у 2019 році зазначили, що були б задоволені граничною сумою – 400 тис. грн, а у 2017 році така сума задовольнила б 60%.
- За наявності озвученого списку варіантів відповідей більшість українців знають про гарантування вкладів у гривні (обізнаність зросла з 67% до 86%) та у валюті (обізнаність зросла з 51% до 59%), але, як і в 2017-му, тільки половина знає про гарантування поточних рахунків.
- За наявності озвученого списку варіантів відповідей 59% знають про наявність гарантії за вкладом в іноземній валюті, однак не обізнані з деталями – в якій валюті виплачується відшкодування та за яким саме курсом.
- Українці практично не орієнтуються в механізмах та процедурах регулювання банків, зокрема, плутають, хто саме ухвалює рішення про визнання банку неплатоспроможним та хто саме здійснює його виведення з ринку.
- За останні два роки українці не мали негативного досвіду взаємодії з банками (76% не зазначили жодної проблемної ситуації).
- Частка опитаних, що зберігають половину і більше коштів в банку, зросла з 8% до 13%, а отже, довіра до банків поступово відновлюється: фактор недовіри до банків перестав згадуватися як провідний чинник відсутності банківського рахунку (частота згадувань знизилась з 44% до 30%).
- При цьому відсоткова частка людей, які мають строковий рахунок, дещо зменшилася (з 9% у 2017 році до 7% у 2019 році). Це свідчить про те, що люди все-таки не довіряють банкам кошти на довгий період.
- 47% опитаних не знімають готівки з карток відразу або знімають не всі кошти, а 31% знімають всю готівку з картки зразу після отримання коштів на рахунок (в 2017-му питання про зняття готівки з карток не ставилось). Вибираючи банк для розміщення депозиту, українці зважають на три фактори: наявність гарантії повернення вкладу (57%), відгуки родичів та знайомих (52%) і відсоткову ставку за вкладом (51%).
- Респонденти здебільшого бажають отримувати інформацію про систему гарантування вкладів у тому банку, де відкривають депозит (50% надають перевагу саме цьому каналу отримання інформації).
- Зростає важливість інтернету й соціальних мереж як джерела достовірної інформації про фінансові послуги; зменшується важливість телебачення.

<sup>1</sup> Усіх, хто відповіли, що зовсім не цікавляться інформацією про фінансові послуги (запитання А 1 та А 4 Анкети дослідження) не вносили до складу респондентів.

## ВСТУП

- Жителі сільської місцевості частіше за жителів міст вибирають відповідь «Важко відповісти», тобто менше обізнані з нюансами функціонування фінансової системи. Це пояснюється меншим проникненням фінансових послуг серед цієї категорії українців: вони частіше вибирають варіанти відповідей «Не тримаю кошти в банках» (67%), «Не отримую виплати на банківську картку» (24%), «Поки не маю жодного банківського рахунку» (28%). Серед каналів комунікації, які варті їхньої довіри, жителі сіл частіше вибирають телебачення (45%).

### ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Система гарантування вкладів в Україні за час, що минув із другої хвилі опитування (2017–2018 роки), не зазнала змін. Основні характеристики системи гарантування вкладів в Україні наведено в Таблиці 1.

**Таблиця 1. Характеристики системи гарантування вкладів в Україні на момент проведення дослідження**

СКЛАДОВІ СИСТЕМИ	ОПИС
<b>Граничний розмір гарантованої суми</b>	200 тис. грн на одного вкладника в кожному банку-учаснику, включно з нарахованими відсотками.
<b>Покриття споживачів</b>	Гарантуються вклади фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців, окрім пов'язаних із банком осіб. Вклади юридичних осіб, зокрема громадських організацій, товариств споживачів тощо, не гарантуються.
<b>Покриття установ, що залучають вклади</b>	Учасниками системи є тільки банки, окрім Державного ощадного банку, вклади в якому гарантує держава без жодних обмежень у сумі. Небанківські фінансові установи (кредитні спілки та фінансово-інвестиційні компанії) не є учасниками, і вклади в них не гарантуються.
<b>Покриття депозитних продуктів</b>	Покриваються поточні, карткові, депозитні рахунки в національній та іноземній валюті. Гарантії не поширюються на вклади у банківських металах, ощадні (депозитні) сертифікати на пред'явника та вклади, розміщені на індивідуальних неринкових умовах.
<b>Установа гарантування депозитів</b>	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.
<b>Повноваження установи гарантування депозитів</b>	Мінімізатор збитків <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"><li>визначає ставку регулярних та спеціальних зборів;</li><li>акумулює внески учасників та керує ними;</li><li>виплачує відшкодування закладами у разі банкрутства банку;</li><li>здійснює виведення банків із ринку, самостійно вибираючи найприйнятніший варіант на основі методу мінімізації витрат.</li></ul>
<b>Виплата відшкодування вкладникам</b>	Закладами у банках, які визнані неплатоспроможними Національним банком, не пізніше ніж 20 днів (для банків з кількістю вкладів понад 500 тис. рахунків – 30 днів) від дати початку виведення неплатоспроможного банку з ринку. Однак якщо на цей момент у банку продовжує працювати тимчасова адміністрація, то відшкодування виплачується лише за поточними рахунками та за строковимикладами, термін яких закінчився на дату початку виведення банку з ринку.
<b>Інші учасники системи фінансової стабільності та їхні функції</b>	Національний банк України – пруденційний регулятор для банків; Міністерство фінансів України – надає резервне фінансування установі гарантування депозитів у вигляді кредитів та/або безповоротної фінансової допомоги за рахунок Державного бюджету України.

Як видно з Таблиці 1, характеристики системи гарантування вкладів фізичних осіб, зокрема особливості та взаємодія з іншими регуляторами фінансового ринку, не є простими для розуміння пересічними громадянами.

У загальних рисах кожен вкладник може розраховувати на відшкодування своїх вкладів у кожному банку в межах 200 тис. грн у разі настання неплатоспроможності цього банку, однак є ціла низка особливостей і окремих ситуацій.

Завданням дослідження було з'ясувати, чи знають користувачі фінансових послуг України про існування системи гарантування вкладів в Україні, чи дійсно вони розуміють основи та механізми її роботи.

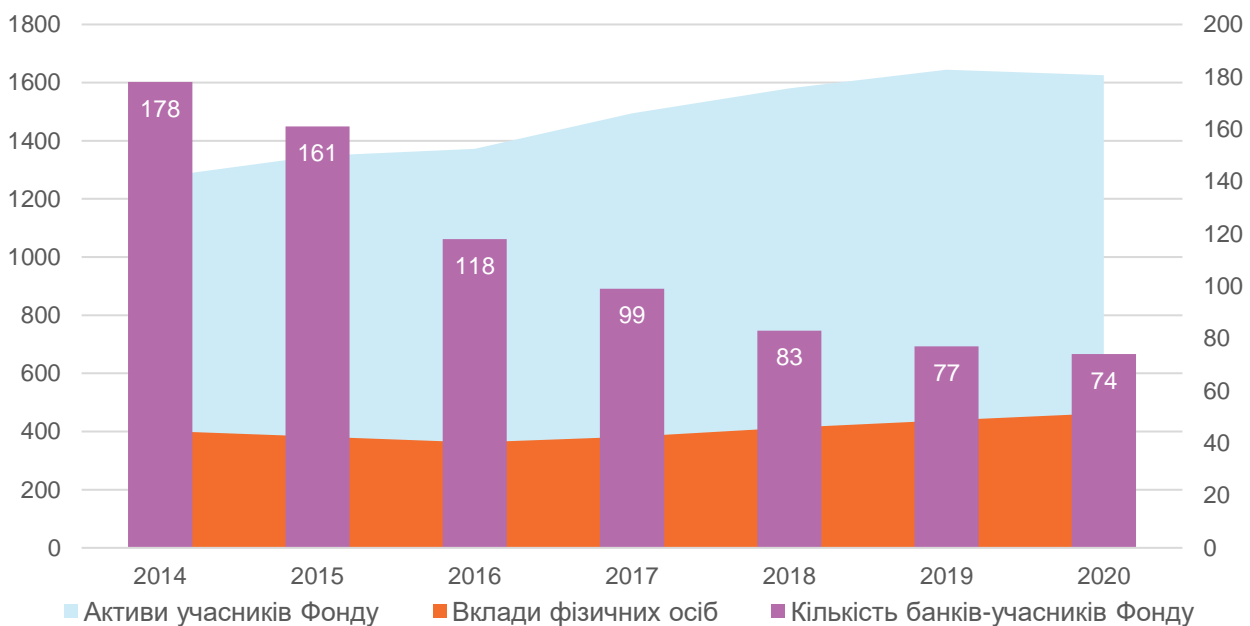
<sup>2</sup> Відповідно до визначення Міжнародної асоціації страховиків депозитів (МАСД).

Третя хвиля дослідження проводилася після завершення процесу «очищення» банківської системи України, що започаткував Національний банк як пруденційний регулятор банків. За даними Фонду, з 2014 року в Україні неплатоспроможними було визнано 95 банків. До Фонду за відшкодуванням звернулися понад 2 млн вкладників, яким сплатили більш ніж 90 млрд грн.

Опитування споживачів у грудні 2019 року проводилося на фоні стабілізації ситуації на ринку – у 2018 році було оголошено про ліквідацію лише одного банку, а в 2019 році банкрутств банків не було, а отже, зменшилась і кількість повідомлень у ЗМІ про банківську кризу та діяльність Фонду.

Динаміку показників банківського сектору України за останні шість років відображено на Рисунку 1. Зауважимо, що попри те, що кількість банків-учасників Фонду<sup>3</sup> значно зменшилася через очищення банківської системи, сума вкладів фізичних осіб поступово збільшується

**Рисунок 1. Динаміка кількості учасників Фонду, їхніх сукупних активів та портфелю вкладів фізичних осіб (станом на 1 січня відповідного року)**



За даними Фонду, кількість вкладників банків-учасників Фонду гарантування вкладів фізичних осіб зросла вперше з 2014 року. За 11 місяців 2019 року вклади фізосіб у гривні збільшилися на 13,5% – до 269 млрд грн і перевищили докризовий рівень 2013 року.

Тенденція останніх років до поступового зростання суми вкладів у національній валюті за відносної стабільності вкладів у іноземній валюті спричинила зміну структури депозитів у розрізі валют. Частка вкладів у гривні почала перевищувати частку депозитів у доларах і євро. Зокрема, на початку грудня гривневі вклади становили 58%, в іноземній валюті – 42%.

Водночас, за даними Фонду, в 2018–2019 роках вкладні операції банків із фізичними особами характеризуються найменшою строковістю від початку 2001 року. Частка строкових вкладів і далі скорочується та станом на 1 грудня 2019 року становить 58%, а частка вкладів «до запитання» зросла відповідно до 42% від загальної кількості вкладів

<sup>3</sup> Учасники Фонду – усі банки, які мають ліцензію, крім АТ «Ощадбанк».

# 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

## Досвід взаємодії з банками

Щоб оцінити загальний досвід взаємодії з банками, респондентам було запропоновано відповісти на запитання, чи доводилося особисто респонденту, або його родичам, або близьким друзям потрапляти у певні неприємні ситуації протягом останніх двох років. Троє із чотирьох респондентів не мали власного досвіду щодо таких ситуацій і не чули про такий досвід знайомих. Нагадаємо, що аудиторія опитування – всі, хто декларував хоча б мінімальну зацікавленість в інформації про фінансові послуги.

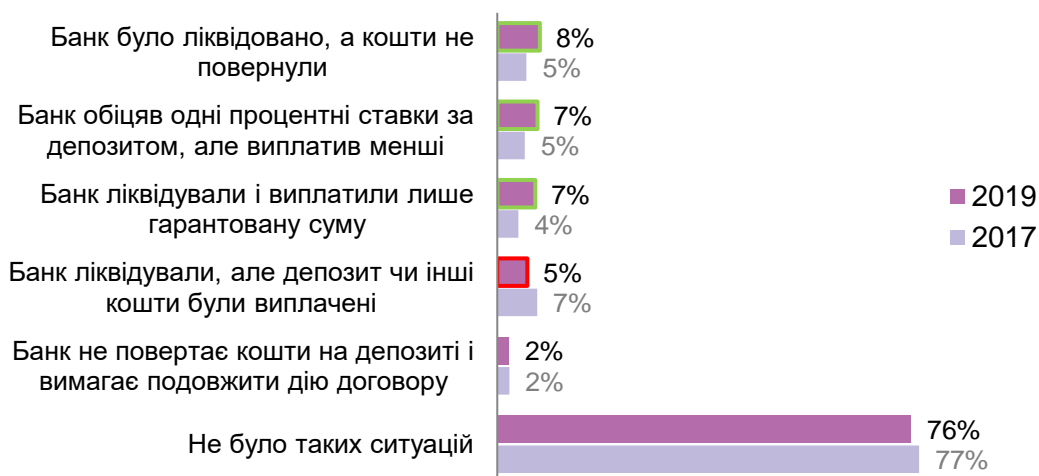
Серед тих ситуацій, про які чули респонденти, найчастіше згадується ситуація, коли банк було ліквідовано, а кошти не повернули (8%). Частка таких ситуацій зросла, як порівняти з 2017 роком, коли вона становила 5%. Зауважимо, що респондентам не ставилися уточнювальні запитання про те, хто і коли не повернув кошти, тож респонденти могли, наприклад, згадувати про вклади Ощадбанку колишнього СРСР. Водночас частка респондентів, які стикалися із ситуацією, коли банк ліквідували, але виплатили лише гарантовану суму, зросла з 4% у 2017 році до 7% у 2019 році. Це можна пояснити тим, що в інформаційному просторі часто поширювалися повідомлення про те, що через низьку якість активів банків Фонд не в змозі отримати достатньо коштів для розрахунків із вкладниками понад гарантовану суму.

Частка респондентів, які зазначили, що банк обіцяв одні відсотки за депозитом, а виплатив інші, зросла з 5% до 7%, що свідчить про недостатнє інформування про умови виплати відсотків за депозитами з боку банків.

Загалом частка респондентів, які стикалися з будь-якими із запропонованих ситуацій, порівнюючи з 2017 роком, статистично значуще не змінилася і становить 24% (проти 23% у 2017 році).

### Рисунок 2. Досвід взаємодії з банками<sup>4</sup>

*Відповіді на запитання: «З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, близьким друзям і знайомим доводилося зустрічатися протягом останніх двох років?», % респондентів*



<sup>4</sup> У цьому й наступних рисунках зеленою рамкою позначено статистично значуще зростання показника, червоною рамкою – статистично значуще падіння (ймовірність – 95%).



# 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО ФОНД ТА ЙОГО ФУНКЦІЇ В СИСТЕМІ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

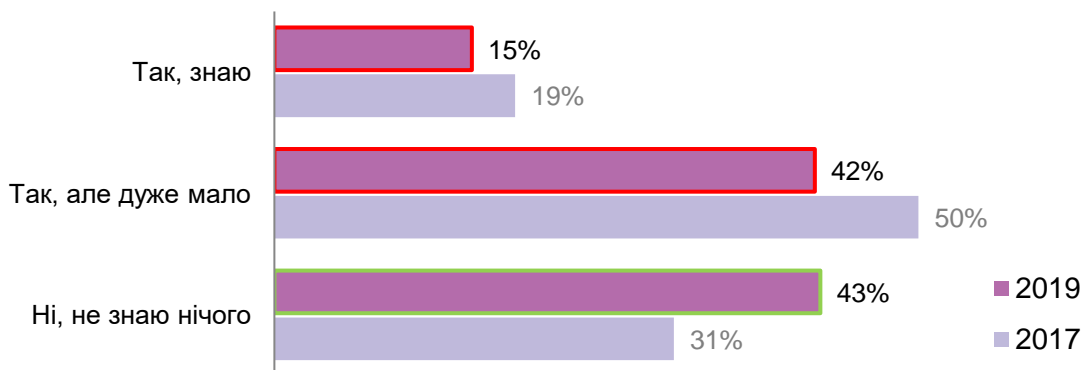
Українські респонденти низько оцінюють свій рівень обізнаності про систему гарантування вкладів. Лише 15% опитаних упевнено заявили, що знають про існування системи та механізм її функціонування, ще 42% опитаних повідомили, що знають, але мало. 43% не знають про систему гарантування вкладів.

Спостерігається зниження рівня обізнаності про систему гарантування вкладів: в опитуванні 2017 року частка тих, хто декларував знання, становила 19%, що на 4 відсоткові пункти більше, ніж в опитуванні 2019 року. Зниження рівня знання може бути пов'язане з меншою медіа активністю навколо теми виведення банків із ринку завдяки зменшенню таких випадків. 2018 року лише один банк визнано банкрутом, 2019 року банкрутств не було.

Також знизилась частка респондентів, які мало знають про гарантії. Натомість частка тих, хто не знає нічого, суттєво зросла з 31% у 2017 році до 43% у 2019 році.

### Рисунок 3. Знання про існування системи гарантування вкладів

Відповіді на запитання: «Чи знаєте ви що-небудь про гарантії повернення банківських вкладів у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?», % респондентів

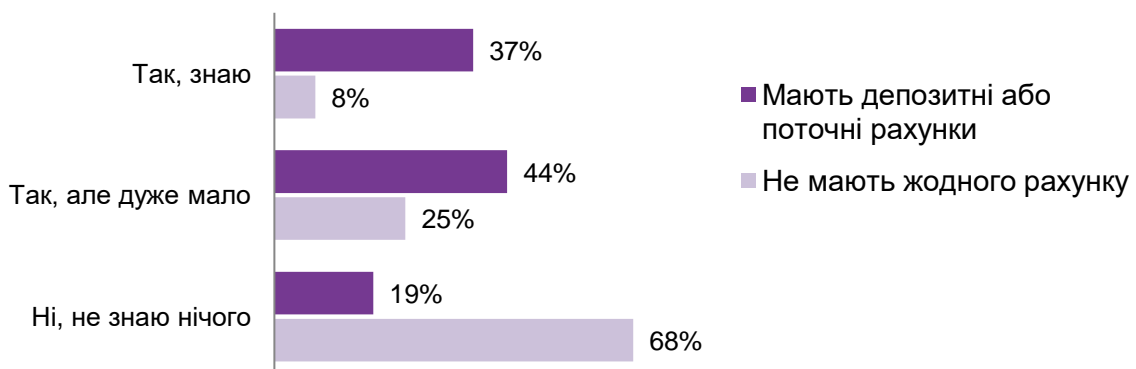


Зауважимо, що рівень знання про існування системи гарантування вкладів значно вищий серед тих категорій громадян, які мають строковий депозит або поточні рахунки у гривні чи в іноземній валюті: з-поміж цієї аудиторії частка відповідей «Ні, не знаю нічого» становить лише 19%, а частка відповідей «Так, знаю» – 37%.

Серед тих, хто не має рахунків, частка відповідей «Ні, не знаю нічого» сягає 68%.

### Рисунок 4. Знання про існування системи гарантування вкладів: аналіз за групами респондентів за наявністю вкладів/рахунків

Відповіді на запитання: «Чи знаєте ви що-небудь про гарантії повернення банківських вкладів у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?», % респондентів



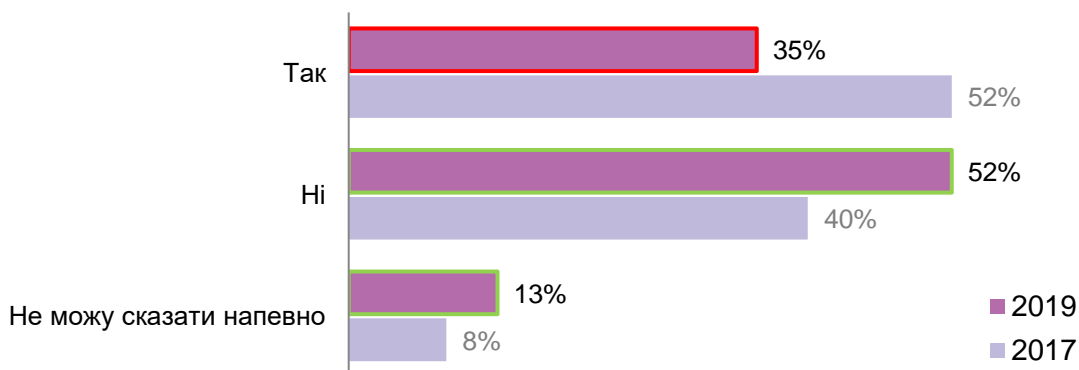
## 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Водночас про існування Фонду знають лише 35% опитаних, що в півтора рази менше, ніж тих, хто щось чув про систему гарантування вкладів.

Динаміка відповідей на це запитання також свідчить про суттєве зниження рівня обізнаності – два роки тому більша частина респондентів (52%) заявляла, що знає про Фонд гарантування вкладів.

### Рисунок 5. Знання про існування Фонду гарантування вкладів

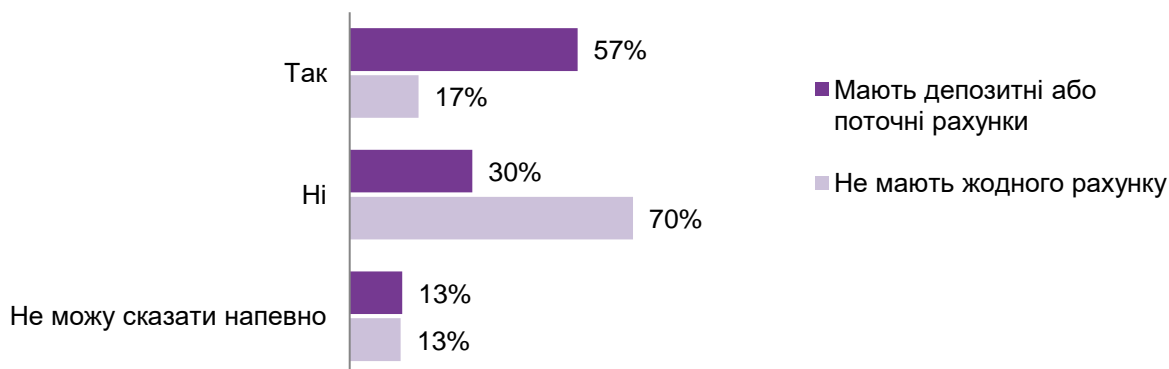
Відповіді на запитання: «Чи чули ви раніше інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?», % респондентів



Рівень знання про існування Фонду серед тих категорій громадян, які мають строковий депозит або поточні рахунки у гривні чи в іноземній валюті, значно вищий, ніж в аудиторії опитування загалом: з-поміж тих, хто має рахунки, частка позитивних відповідей становить 57%, а серед тих, хто не має рахунків, частка відповідей «Ні» сягає 70%.

### Рисунок 6. Знання про існування Фонду гарантування вкладів: аналіз за групами респондентів за наявністю вкладів/рахунків

Відповіді на запитання: «Чи чули ви раніше інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?», % респондентів



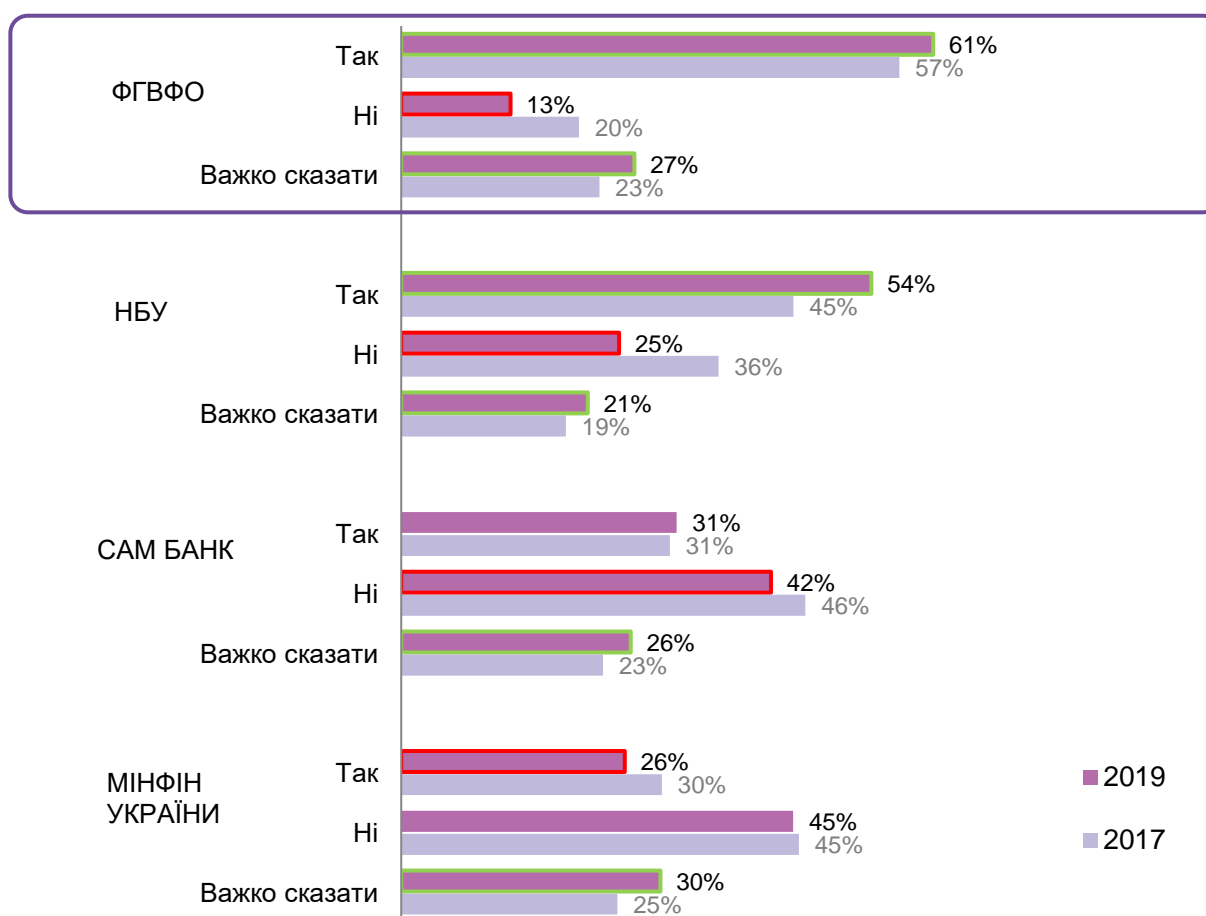
## 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

У відповідь на запитання з підказкою «Які інституції можуть гарантувати повернення банківських вкладів у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?» 61% правильно зазначають, що це Фонд гарантування вкладів (зростання з рівня 57% у 2017 році). Водночас 54% помилково вважають, що це також функція Національного банку України (зростання з рівня 45%).

Досить велика частка респондентів вважає, що повернення банківських вкладів можуть гарантувати Міністерство фінансів та сам банк, який став неплатоспроможним (26% та 31% відповідно). Загалом частка респондентів, які вважають, що Фонд може гарантувати повернення банківських вкладів (61%), значно більша за тих, хто чув раніше інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (35%). Це може пояснюватися «промовистою назвою» Фонду, яка підказує громадянам напрям його діяльності, навіть якщо вони чують про нього вперше (від інтерв'юера).

### Рисунок 7. Інституції, які гарантують повернення банківських вкладів

Відповіді на запитання: «З вашої точки зору, які інституції можуть гарантувати повернення банківських вкладів у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?», % респондентів

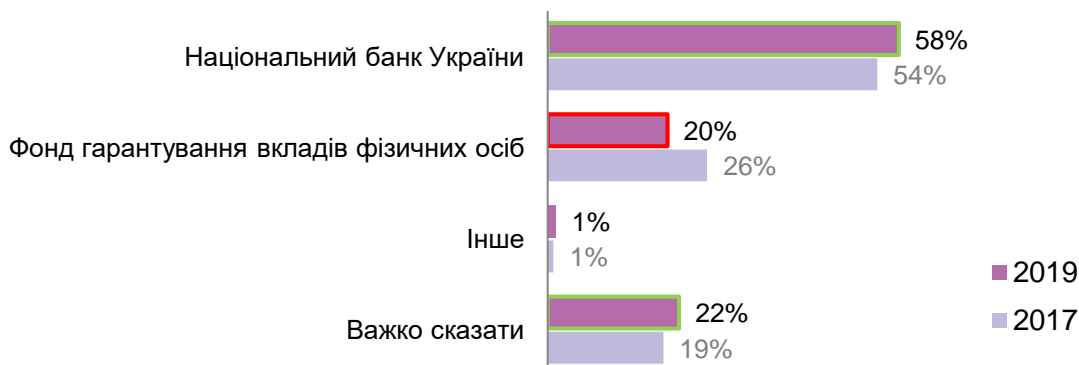


Щодо іншої функції Фонду, а саме виведення неплатоспроможних банків із ринку, здійснення процедури ліквідації і продаж майна банку, обізнаність респондентів лишається низькою. Лише кожен п'ятий респондент знає, що виведенням неплатоспроможних банків з ринку займається Фонд, тоді як переважна більшість (58%) помилково вважає, що цим займається НБУ. Ситуація з обізнаністю погіршилася, як порівняти з 2017 роком, коли правильну відповідь давали 26%, а неправильну – 54%. Це можна пояснити тим, що криза закінчилася і менше стало інформації саме про ліквідацію банків.

## 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Рисунок 8. Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?

Відповіді на запитання: «Який орган (особа) здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?», % респондентів

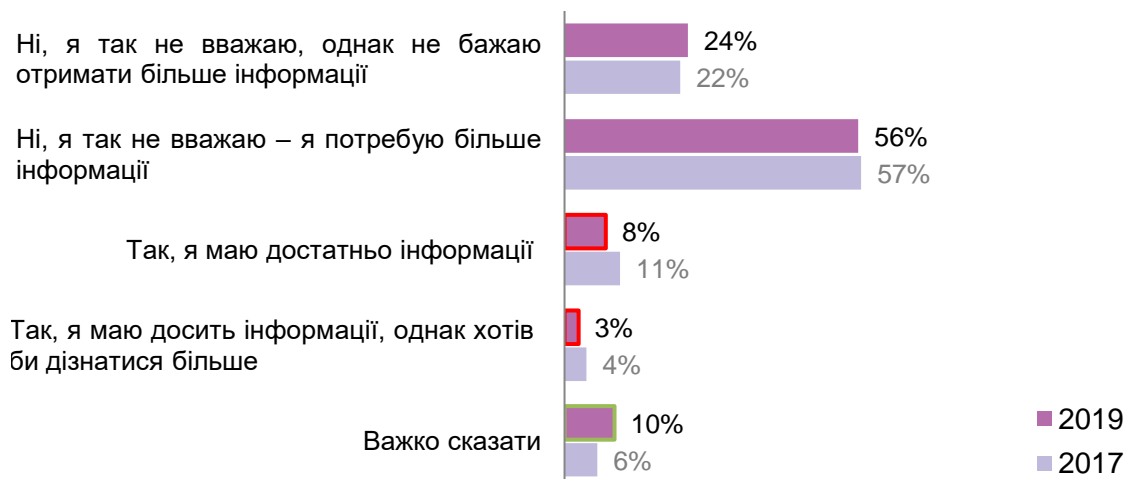


Респонденти цілком усвідомлюють власний низький рівень обізнаності: абсолютна більшість опитаних (80%) зазначили, що не володіють достатньою інформацією про систему гарантування. 56% опитаних відповіли, що потребують більше інформації. Водночас 24% жителів України висловили небажання отримувати нову інформацію та додаткові знання про систему навіть на тлі низької самооцінки рівня обізнаності.

Частка тих, хто зізнається, що не має достатньої інформації щодо системи гарантування вкладів, лишається стабільною, як порівняти з 2017 роком. Водночас частка тих, хто вважає, що має достатньо інформації, знизилася майже у півтора рази з 15% до 11%.

### Рисунок 9. Самооцінка рівня обізнаності із системою гарантування вкладів

Відповіді на запитання: «Чи вважаєте ви, що володієте достатньою інформацією щодо системи гарантування вкладів», % респондентів



### Канали комунікації

Найбажанішим каналом отримання інформації про систему гарантування вкладів залишається банк, в якому респонденти розміщують свої кошти (50% відповідей, без змін, як порівняти з 2017 роком). Друге місце за рівнем привабливості розділили такі канали інформації, як отримання персональних консультацій (25%, що значуще менше, порівнюючи з 2017 роком) та звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію (25%, що лише на 2 відсоткових пункти більше за рівень 2017 року).

## 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Знизилася привабливість такого каналу, як отримання інформації зі ЗМІ (17% у 2019 році проти 20% у 2017 році). А от нова альтернатива «Отримання інформації із соціальних мереж», яку було додано до опитувальника у 2019 році, має майже таку саму популярність, які ЗМІ.

### Рисунок 10. Канали отримання інформації про системи гарантування вкладів

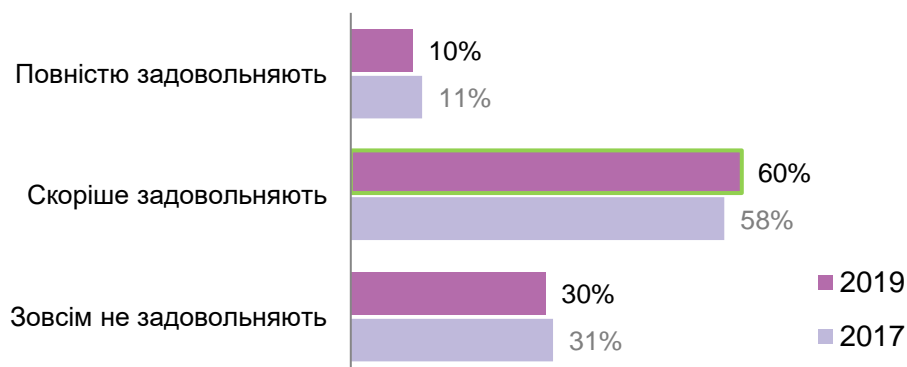
Відповіді на запитання: «Якщо ви бажаєте отримувати більше інформації про систему гарантування вкладів, який з наведених нижче способів є для вас прийнятним?», % респондентів



Утім, більшість респондентів загалом цілком задоволена тим, як інформацію про фінансові послуги висвітлюють різні засоби інформації, лише 30% вважають, що їхні потреби не задовольняються.

### Рисунок 11. Задоволеність інформаційних потреб щодо фінансових послуг

Відповіді на запитання: «Наскільки різні засоби інформації задовольняють ваші потреби щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?», % респондентів



## 1. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

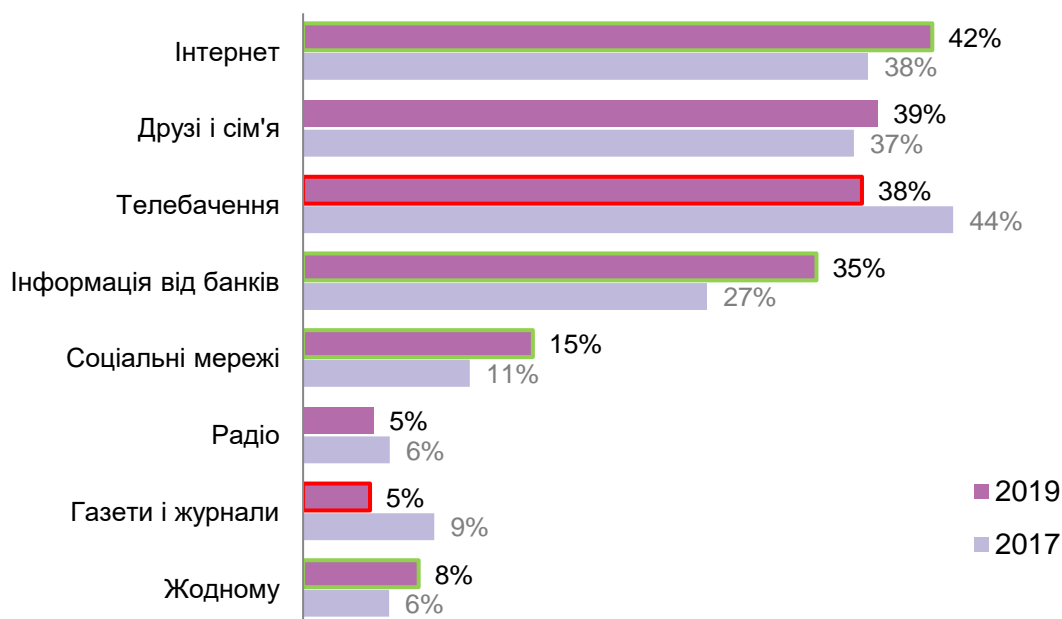
Щодо каналів комунікації, опитування 2019 року демонструє дві тенденції: зростання популярності інтернету (цей канал у 2019 році вибрали 42%, як порівняти з 38% у 2017 році) одночасно зі зниженням довіри до телебачення (падіння з 44% у 2017 році до 38% у 2019 році). Друзі і сім'я традиційно лишаються в ТОП-3 без статистично значущої динаміки показника (39% у 2019 році проти 37% у 2017-му).

Респонденти почали більше довіряти інформації від банків (зростання до 35% у 2019 році з 27% у 2017-му) та соціальним мережам (зростання з 11% до 15%).

Падає використання, а отже, і довіра до такого каналу, як друковані видання (газети та журнали).

### Рисунок 12. Довіра до каналів комунікації

Відповіді на запитання: «Якому каналу комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?», % респондентів



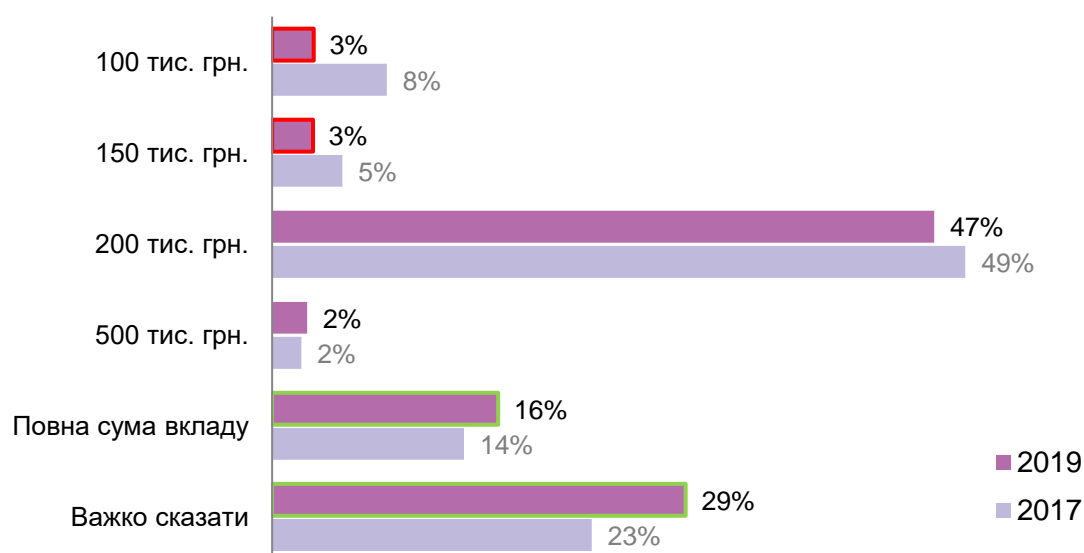
## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### ГРАНИЧНА СУМА ВІДШКОДУВАННЯ

Майже половина опитаних (47%) знає, що гранична сума відшкодування становить 200 тис. грн. Рівень обізнаності практично не змінився з 2017 року, коли показник сягав 49%. Утім, зменшилася частка неправильних відповідей щодо 100 тис. грн як граничної суми відшкодування (з 8% у 2017 році до 3% у 2019 році), натомість зросла частка відповідей «Важко сказати / Не знаю» (з 23% у 2017 році до 29% у 2019 році).

### Рисунок 13. Максимальна сума гарантування вкладів

Відповіді на запитання: «Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку?», % респондентів



Як порівняти з 2017 роком, скоротилась частка респондентів, які задоволені поточним рівнем граничної суми відшкодування закладами: в 2019-му вона становить 41% (47% у 2017 році). Відповідно скоротилися й частки респондентів, які були б задоволені більшими сумами: наприклад, у 2017 році сума 400 тис. грн задовольнила б 60%, у 2019 році – лише 54%; сума 1 мільйон грн у 2017 році задовольнила б 86%, тоді як у 2019 році – лише 79%.

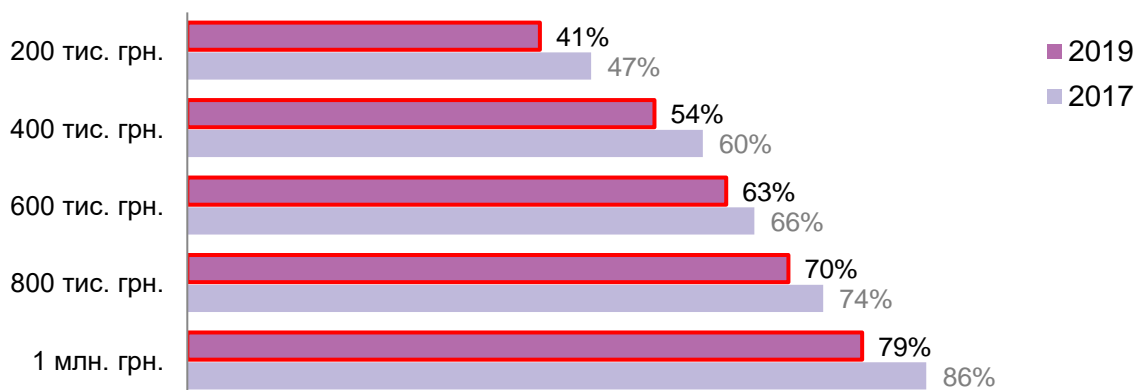
**Значуща негативна динаміка спостерігається по кожному варіанту відповіді, що свідчить про поступове формування суспільного запиту на збільшення суми відшкодування.**

Серед тих 21% респондентів, для яких сума 1 млн грн є недостатньою, кожен четвертий вважає, що держава має гарантувати всю суму вкладу, а двоє із трьох не змогли відповісти на запитання.

## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Рисунок 14. Задоволеність сумою відшкодування

Відповіді на запитання: «Чи вважаєте ви, що ця сума... є достатньою для відшкодування вкладникам банків?», % респондентів



### ПОКРИТТЯ ГАРАНТІЯМИ УСТАНОВ

Обізнаність українців із тим, які саме вклади та в яких саме установах гарантує Фонд, лишається на невисокому рівні.

Лише 10% опитаних змогли дати правильну відповідь, що Фонд гарантує вклади в усіх банках, за винятком АТ «Державного ощадного банку України», вклади в якому гарантуються за окремим механізмом. Частка правильних відповідей зросла, як порівняти з 2017 роком (коли правильну відповідь дали 8% опитаних), але зростання дуже повільне, хоча й статистично значуще.

Половина респондентів вважає, що Фонд гарантує вклади в усіх банках, також в Ощадбанку, що є формально неправильною відповіддю. Це можна пояснити тим, що в медіа останнім часом були численні повідомлення про плани внесення АТ «Ощадбанк» до складу учасників Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

Кожен четвертий респондент зазначив, що Фонд гарантує вклади в усіх установах, які залучають депозити, тобто і в банках, і в кредитних спілках, і у фінансово-інвестиційних компаніях.

Шлях розв'язання проблеми лежить не так у царині роз'яснювальної роботи, як у поширенні гарантії на всі установи, що залучають депозити. Захист, який поширюється на небанківські фінансові установи, є світовим стандартом і узгоджується з Ключовими принципами ефективних систем страхування депозитів, метою яких є надання захисту найвразливішим верствам вкладників незалежно від того, в якій саме установі розміщено вклад.

### Рисунок 15. Покриття гарантіями установ

Відповіді на запитання: «Вклади в яких фінансових установах гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб?», % респондентів





## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### ПОКРИТТЯ ГАРАНТІЯМИ РІЗНИХ ПРОДУКТІВ

Обізнаність українців із видами вкладів, які гарантує Фонд, зростає.

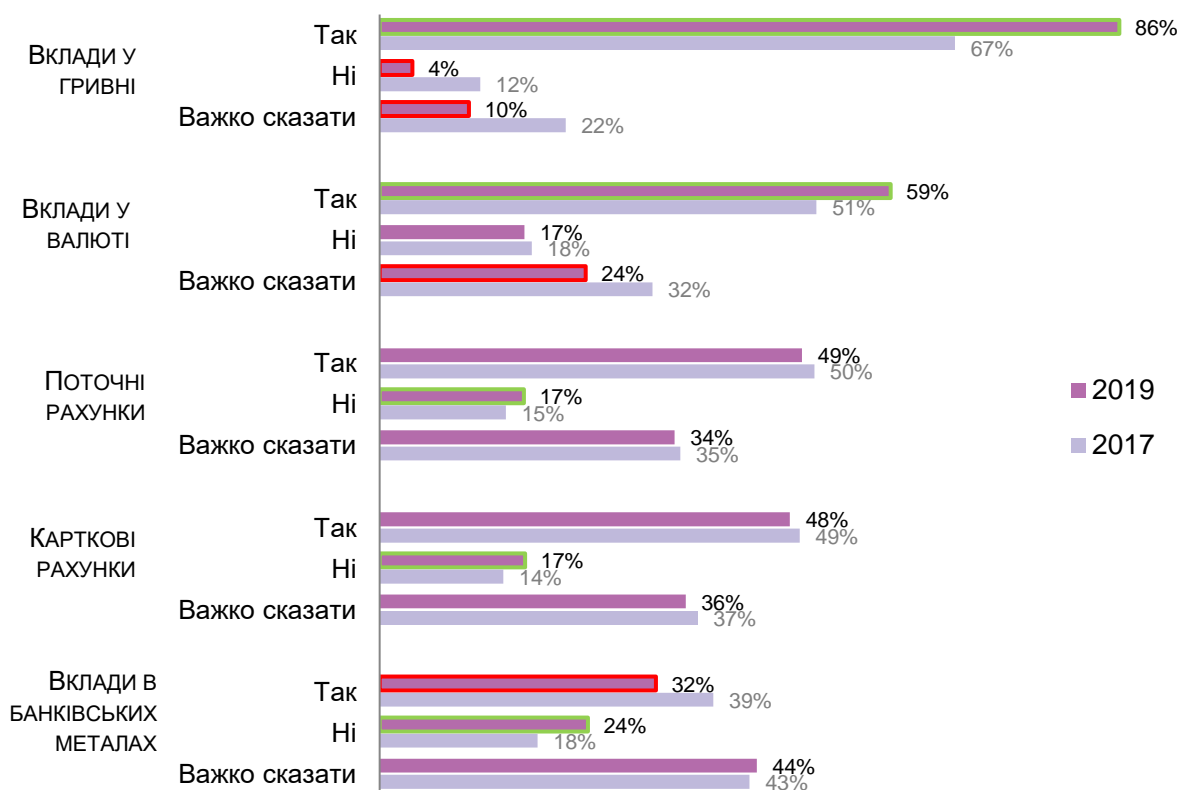
У 2019 році переважна більшість респондентів (86%) правильно зазначила, що гарантуються вклади в гривні, – цей показник майже на 20 відсоткових пунктів більший, ніж показник хвили 2017 року.

Також зросла частка респондентів, які правильно відповіли, що гарантуються вклади у валюті: 59% у 2019 році проти 51% у 2017 році.

Найчастіше респонденти не впевнені щодо вкладів у банківських металах: найбільша частка відповідей «Важко сказати» (44%), і частка неправильних відповідей переважає над часткою правильних. Утім, і в цьому питанні спостерігається позитивна динаміка: частка неправильних відповідей «Так» зменшилася (з 39% до 32%), а частка правильних відповідей «Ні» збільшилася з 18% до 24%.

#### Рисунок 16. Покриття видів вкладів (1)

Відповіді на запитання: «Які саме види вкладів гарантуються Фондом гарантування вкладів?», % респондентів



Проте обізнаність респондентів із покриттям складніших продуктів знижується, що відображається у зростанні частки неправильних відповідей. Так, більш ніж половина опитаних впевнена, що Фонд гарантує ощадні сертифікати на пред'явника (суттєве зростання частки відповідей «Так» з 36% до 54%). Також зросла частка тих, хто вважає, що Фонд гарантує вклади юридичних осіб (з 40% до 47%).

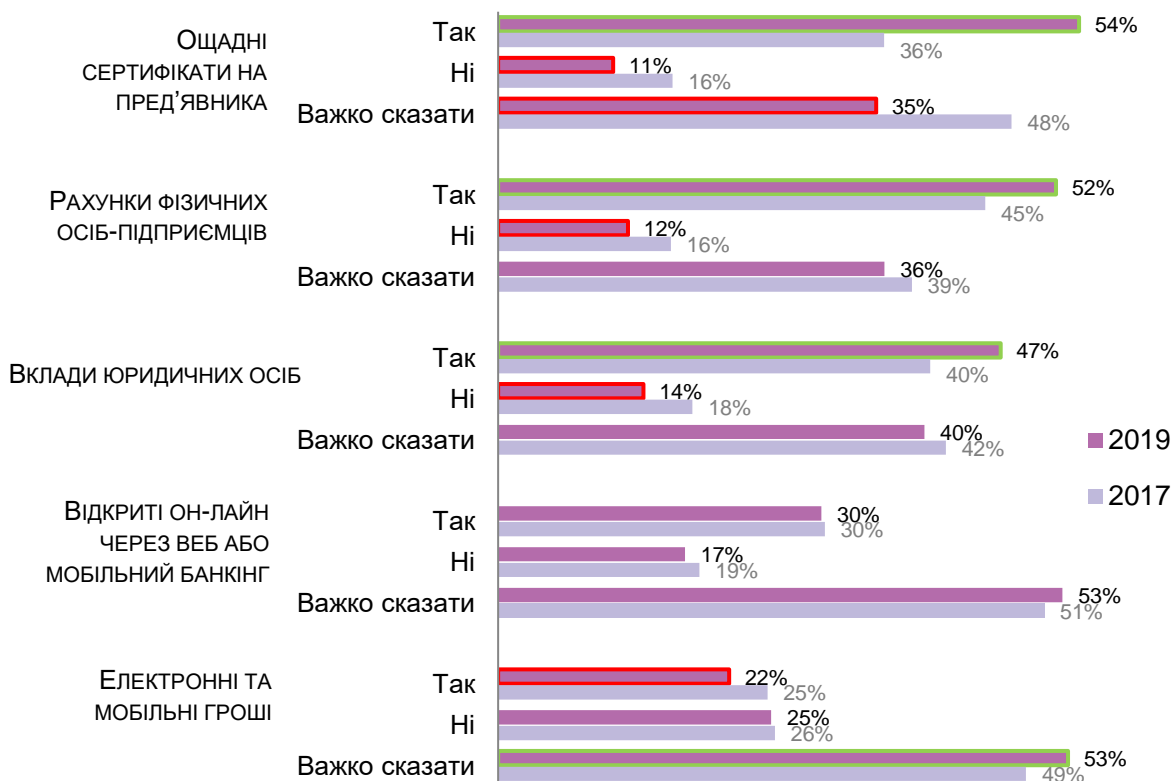
На цьому фоні зростання частки правильних відповідей «Так» щодо рахунків фізичних осіб-підприємців (з 45% до 52%) має вигляд радше збігу й загальної тенденції давати позитивні відповіді стосовно будь-яких продуктів, аніж зростання обізнаності з особливостями української системи гарантування вкладів.

Понад 50% респондентів вибрали варіант «Важко сказати» на запитання, чи гарантує Фонд вклади, відкриті онлайн, та електронні/мобільні гроші. Це означає, що люди не розуміють таких нюансів і потребують більше пояснень.

## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Рисунок 17. Покриття видів вкладів (2)

Відповіді на запитання: «Які ще види вкладів, рахунків гарантуються Фондом гарантування вкладів?», % респондентів



### ОБІЗНАНІСТЬ З ІНШИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

#### Підстави для виплати гарантованої суми відшкодування

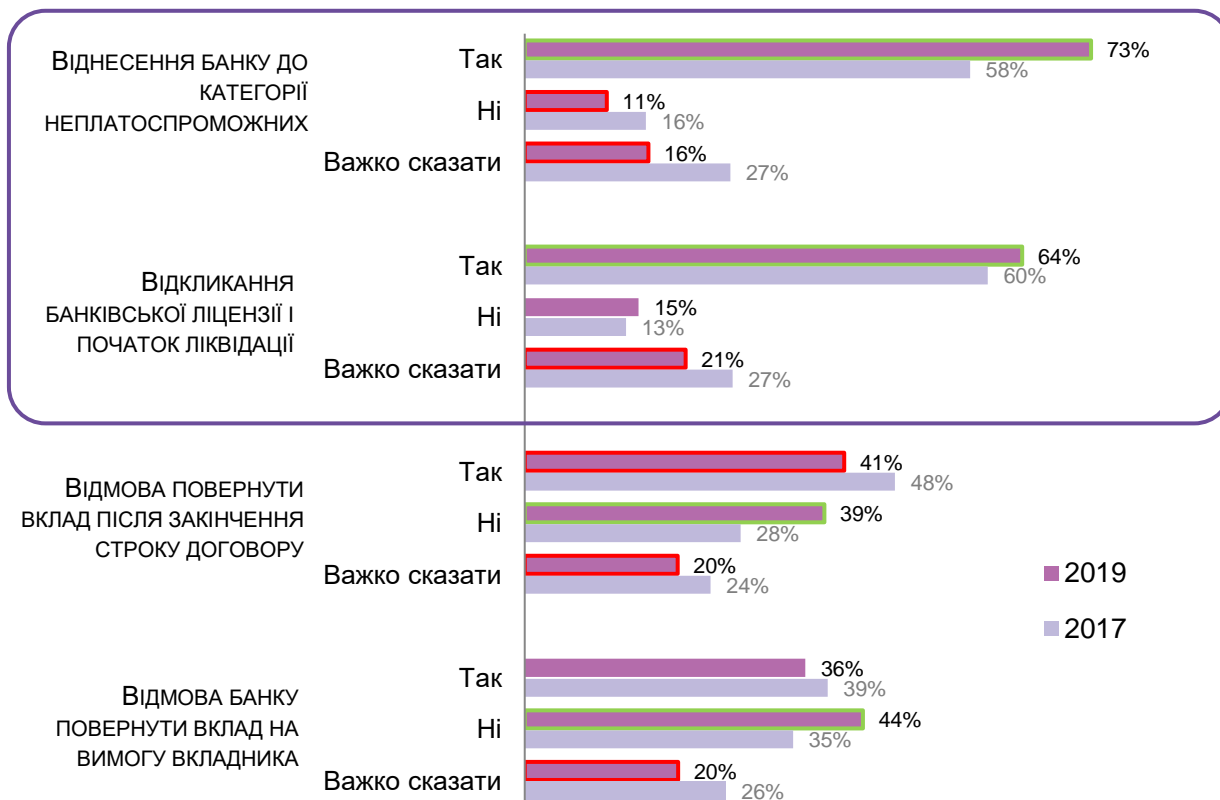
За два роки зросла обізнаність з тим, як починається процес виплати гарантованого відшкодування за вкладами. Значно зросла частка правильних відповідей (підставою для початку виплат є віднесення банку до категорії неплатоспроможних): зростання становило 15 відсоткових пунктів (з 58% у 2017 році до 73% у 2019 році). Також статистично значуще збільшилася частота вибору варіанту відповіді, що підставою для виплати є відкликання банківської ліцензії та початок процедури ліквідації банку (64% у 2019 році проти 60% у 2017 році).

Частка респондентів, які вважають, що можуть претендувати на отримання гарантованої суми від Фонду відразу після того, як банк відмовився повернути вклад на вимогу вкладника незалежно від настання строку його завершення або після закінчення строку договору, зменшується, але лишається значною (36% та 41% відповідно). Така думка свідчить, що проведення роз'яснювальної роботи лишається актуальним завданням. Окрім того, у відповідних нормативних документах бажано чітко визначити, що саме є підставою для виплати Фондом гарантованої суми відшкодування вкладникам.

## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

**Рисунок 18. Підстави для виплати гарантованої суми відшкодування**

Відповіді на запитання: «Що, на вашу думку, є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування?», % респондентів



### Початок виплат гарантованого відшкодування

Щодо питання, коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку, то більшість респондентів (59%) вибрали відповідь «Важко відповісти». Серед інших варіантів відповідей найбільшу популярність мав варіант «Не пізніше 30 робочих днів з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку», до якого схилилися 10% опитаних. Решта варіантів набрали від 5 до 8% відповідей.

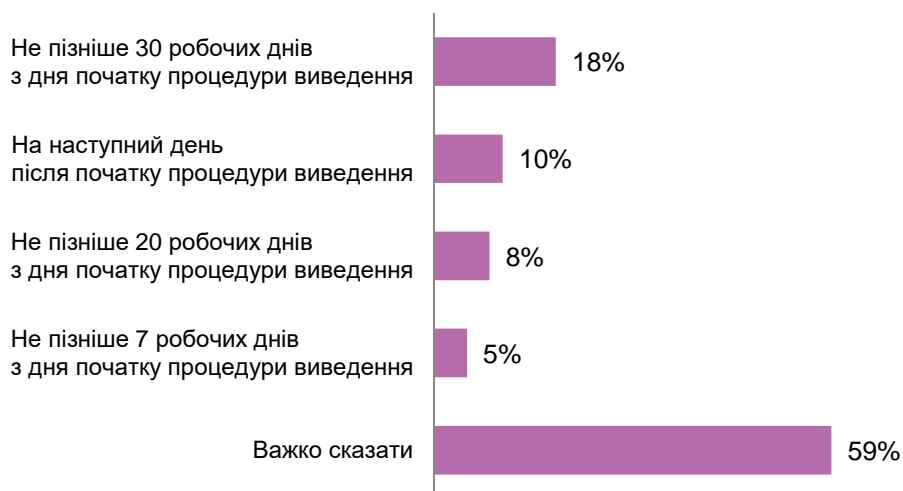
У Законі «Про систему гарантування вкладів» передбачено, що «Фонд розпочинає виплату відшкодування коштів у національній валюті України в порядку та у черговості, встановлених Фондом, не пізніше 20 робочих днів (для банків, база даних про вкладників яких містить інформацію про більше ніж 500 000 рахунків, – не пізніше 30 робочих днів) з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку».

Результати опитування свідчать про те, що цю інформацію важко довести до відома українців. Посилання у Законі на кількість вкладників (а цієї інформації немає у відкритому доступі) ускладнює для пересічних громадян розуміння того, коли саме вони можуть розраховувати на відновлення доступу до своїх вкладів. Ситуацію ще більше заплутує закріплена в Законі можливість для вкладника отримати кошти під час тимчасової адміністрації в банку лише за тими вкладами, строк яких закінчився, а також отримати залишки на поточних рахунках, що Закон називає «виплатою гарантованої суми». Фактично в Україні є багатofакторна модель визначення дати, коли саме вкладники отримують доступ до своїх коштів. Тому варто звернути увагу на визначення чіткої, єдиної, зрозумілої дати початку виплат усіх недоступних вкладів.

## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Рисунок 19. Початок виплат гарантованого відшкодування

Відповіді на запитання: «Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?», % респондентів

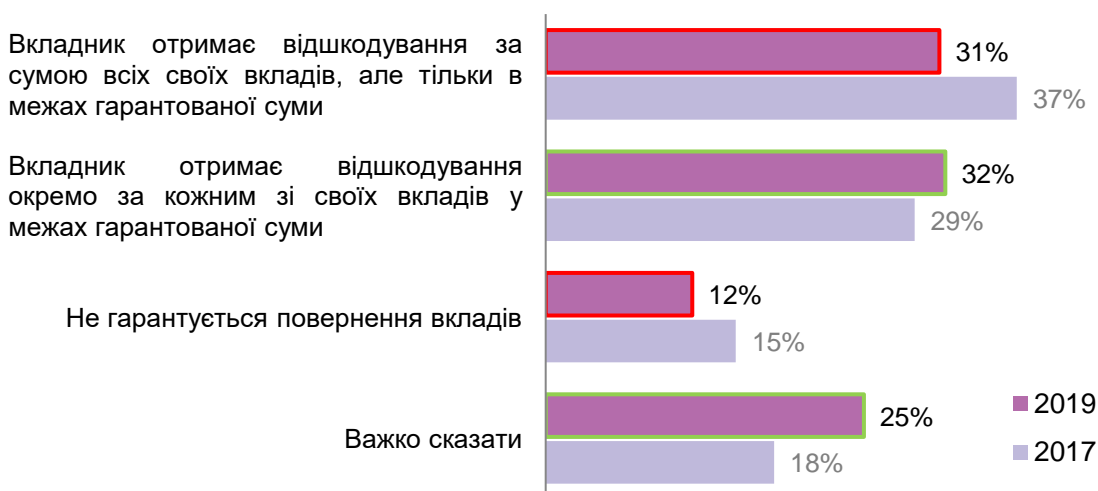


### Декілька вкладів в одному банку

У ситуації кількох вкладів в одному банку, як і два роки тому, переважна більшість опитаних вагається між двома варіантами, що їм здаються правильними: «Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів, але тільки в межах гарантованої суми» або «Вкладник отримає відшкодування окремо за кожним зі своїх вкладів у межах гарантованої суми». Частка правильної відповіді знизилася до 31% з 37% у 2017 році, а частка неправильної відповіді зросла. Це свідчить про необхідність подальшої роз'яснювальної роботи.

### Рисунок 20. Декілька вкладів в одному банку

Відповіді на запитання: «Як ви вважаєте, якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, чи гарантується йому повернення всіх вкладів?», % респондентів



## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

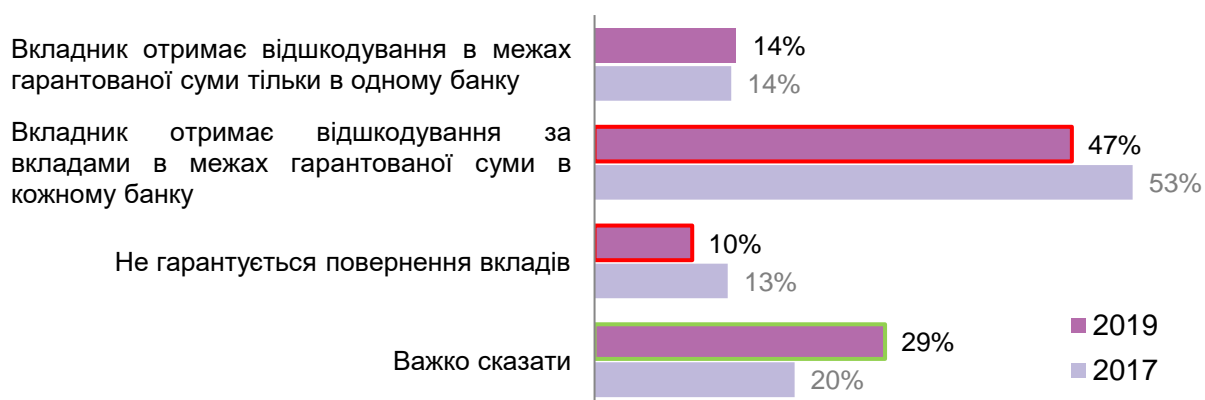
### Декілька вкладів у різних банках

Ситуація, коли вкладник має вклади у різних банках, знайома респондентам краще, ніж ситуація кількох вкладів в одному банку. Тож відносна більшість (47%) правильно відповідає, що «Вкладник отримує відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку».

Утім, частка правильних відповідей зменшилася, як порівняти з 2017 роком, коли вона становила 53%. Натомість зросла частка відповідей «Важко відповісти».

#### Рисунок 21. Декілька вкладів у різних банках

Відповіді на запитання: «Якщо вкладник має вклади в декількох банках, чи гарантується йому повернення вкладів у кожному банку?», % респондентів

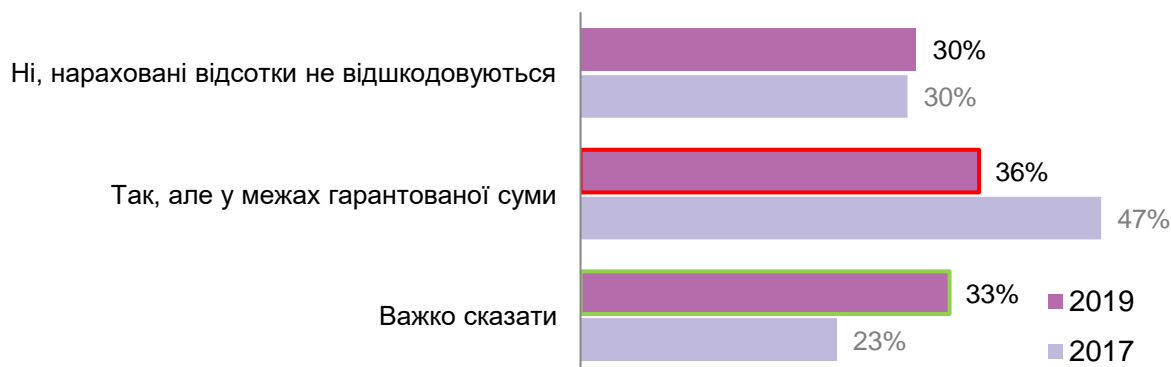


### Відшкодування відсотків за вкладом

Українці слабо орієнтуються в механізмі відшкодування відсотків. Аналогічно до ситуації кількох вкладів в одному банку розподіл відповідей має вигляд намагання вгадати правильну відповідь – голоси респондентів розподілилися майже порівну між варіантами відповідей. Зросла частка відповідей «Важко сказати», натомість зменшилася частка правильної відповіді «Так, але в межах гарантованої суми».

#### Рисунок 22. Відшкодування відсотків за вкладом

Відповіді на запитання: «Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом?», % респондентів



## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Виплати за вкладами в іноземній валюті

Щодо валютних вкладів, які гарантує Фонд, більшість респондентів (53%) вважають, що виплата здійснюється в національній валюті, утім, не можуть правильно відповісти, за яким саме курсом. Частка правильних відповідей «...за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним» знизилася з 16% до 14%, це зниження є статистично значущим.

Кожен третій, як і 2017 року, зазначив, що виплати мають здійснюватися у валюті вкладу.

**Рисунок 23. Виплати за вкладами в іноземній валюті**

*Відповіді на запитання: «Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті?», % респондентів*

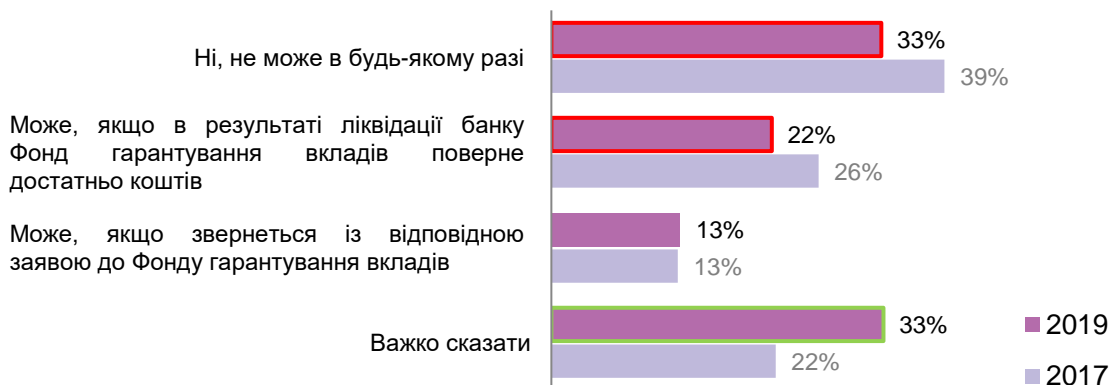


### Повернення вкладу понад максимально гарантовану суму

Кожен третій респондент вважає, що вкладник у жодному разі не може розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму – частка таких респондентів знизилася з 39% у 2017 році. Водночас зменшилася і частка правильних відповідей, що «...може, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів для розрахунку з кредиторами/вкладниками в порядку черговості» (з 26% у 2017 році до 22% у 2019 році). Така позиція респондентів є цілком слушною, оскільки на практиці через низький рівень активів банків, які ліквідує Фонд, лише 22 банки з 95 змогли виплатити кошти понад гарантовану суму.

**Рисунок 24. Можливість повернення вкладу понад гарантовану суму**

*Відповіді на запитання: «Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму?», % респондентів*

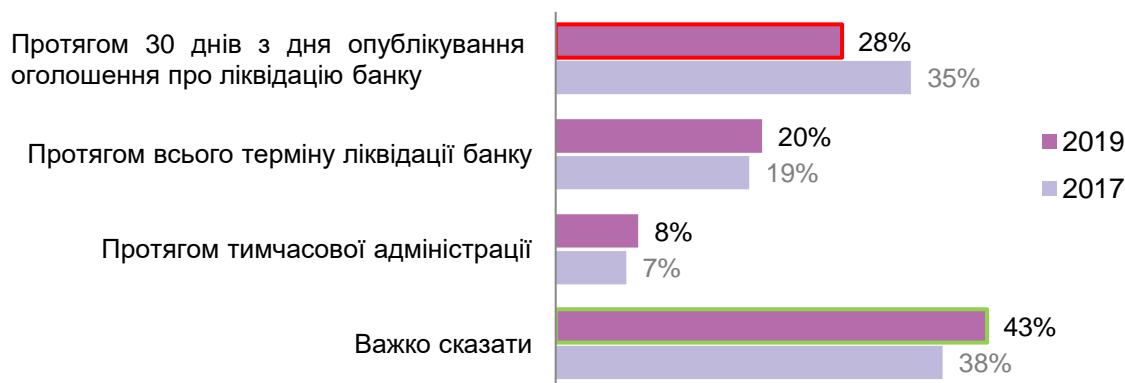


## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Вибираючи варіант відповіді на запитання «Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму?», респонденти здебільшого схиляються до варіанта, який здається їм логічнішим, а саме «Протягом 30 днів...». Утім, варіант «Важко сказати» лідирує серед відповідей із часткою 43%.

### Рисунок 25. Терміни подання заяви для повернення коштів понад гарантовану суму

Відповіді на запитання: «Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму?», % респондентів



Питання щодо того, хто має відшкодувати збитки вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму, ставилося в 2019 році вперше. Воно також виявилось важким для респондентів – 59% не спромоглися сформулювати власну думку з цього питання. Решта 41% вказали на власників банку, а також поклали відповідальність на Фонд гарантування вкладів та НБУ.

### Рисунок 26. Відшкодування збитків вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму

Відповіді на запитання: «На вашу думку, хто має відшкодувати збитки вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму?», % респондентів (респондент міг вибрати кілька варіантів відповіді)



## 2. ЗНАННЯ ПРО ОКРЕМІ ЕЛЕМЕНТИ СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

### Зобов'язання щодо погашення кредиту

Респонденти здебільшого вважають, що позичальники мають погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним. Утім, ця частка зменшилася, як порівняти з 2017 роком, із 66% до 54%, тому варто й далі проводити роз'яснювальну роботу.

#### Рисунок 27. Зобов'язання щодо погашення кредиту

Відповіді на запитання: «Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?», % респондентів



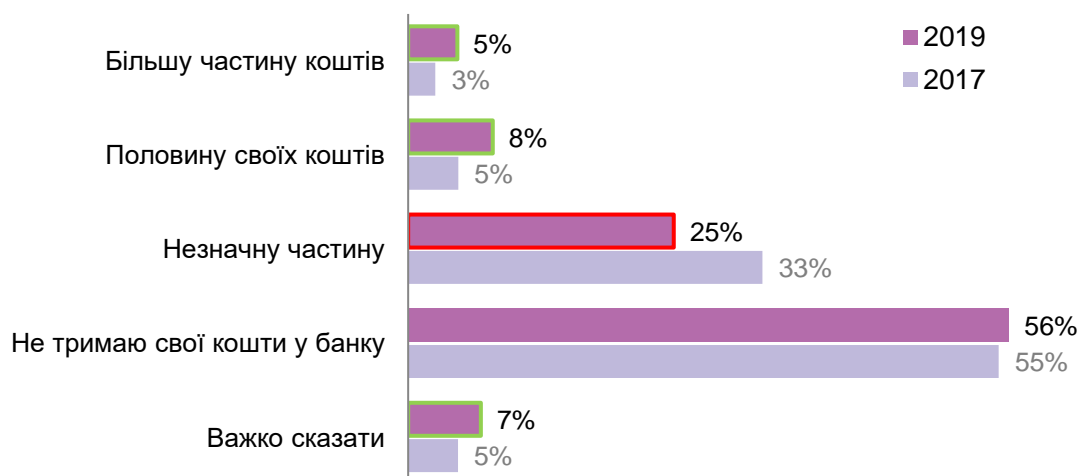


### 3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

Більш ніж половина опитаних (56%), як і два роки тому, стверджує, що не тримає кошти в банку. Серед іншої частини респондентів спостерігаються ознаки відновлення довіри до банківської системи: частка тих, хто тримає в банку незначну частину коштів, зменшується (з 33% у 2017 році до 25% у 2019 році), натомість сукупна частка тих, хто тримає половину або більше коштів у банку, зросла з 8% у 2017 році до 13% у 2019 році.

#### Рисунок 28. Користування банківськими послугами

Відповіді на запитання: «Яку частину власних коштів ви чи ваша родина тримаєте в банку?», % респондентів



Зазначимо, що лише 17% респондентів відповіли, що не отримують жодних виплат на банківську картку, тож покриття банківськими продуктами є доволі широким. Однак значна кількість респондентів одразу знімає всю або значну частину коштів готівкою (загалом 63%). Лише 15% респондентів здебільшого користуються для розрахунків банківською картою.

#### Рисунок 29. Зняття готівки

Відповіді на запитання: «Коли ви отримуєте виплати на банківську картку, чи тримаєте ви залишки коштів на картці в банку, чи знімаєте все готівкою?», % респондентів



### 3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

Більш ніж кожен п'ятий респондент (22%) стверджує, що не має банківських рахунків (більшість таких респондентів проживає в сільській місцевості).

У 2017 році їх було 14%. Така динаміка, ймовірно пояснюється тим, що в 2019 році структура вибірки змінилася в бік нижчої зацікавленості у фінансових послугах (див. Вступ), а що нижчою є зацікавленість, то нижчим є користування.

Найпоширенішим видом рахунків є зарплатний рахунок, який мають 50% респондентів. З власної ініціативи рахунок відкрили тільки 12%, поточний рахунок мають 7% і стільки ж – строковий депозит. Попри зменшення частки власників депозитного рахунку, порівнюючи з 2017 роком, обсяг коштів, які респонденти тримають в банках, збільшився (сукупна частка відповідей «Тримаю в банку більшу частину коштів» та «Тримаю в банку половину своїх коштів» зростає з 8% у 2017 році, до 13% у 2019 році – див. Рисунок 28).

#### Рисунок 30. Види банківських рахунків

Відповіді на запитання: «Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина?», % респондентів

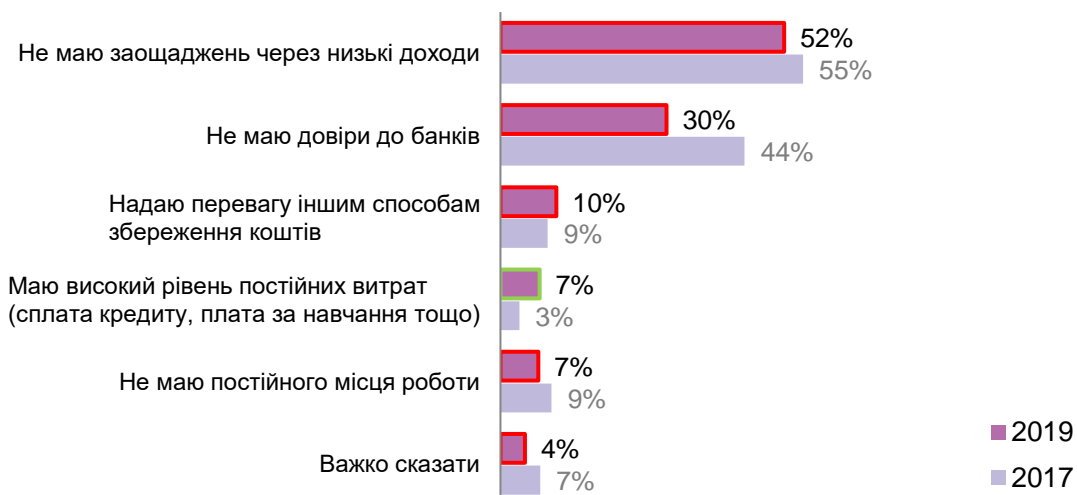


Серед причин відсутності рахунку респонденти найчастіше називають брак заощаджень (52% – це менше, ніж у 2017 році).

А от причину «Не маю довіри до банків» у 2019 році згадували у півтора рази рідше, ніж у 2017-му (30% у 2019 році проти 44% у 2017 році).

#### Рисунок 31. Причини відсутності рахунку

Відповіді на запитання: «Що саме стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку?», % респондентів



### 3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

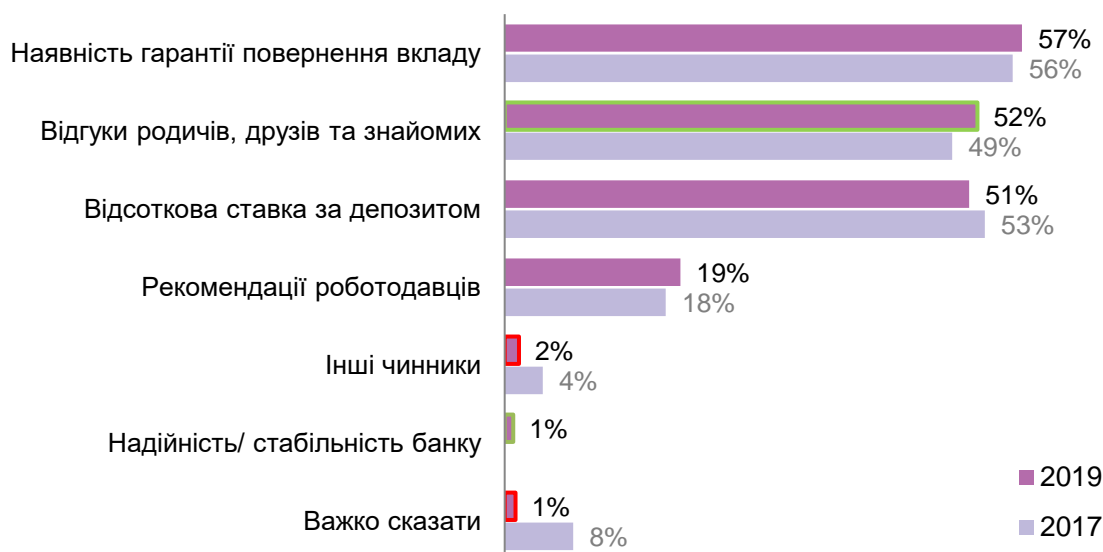
Наявність гарантій є важливим критерієм для респондентів під час вибору банку для укладання депозитного договору – його беруть до уваги 57% опитаних.

Українці також зважають на відгуки родичів та знайомих – цей фактор вибрали 52%.

До ТОП-3 критеріїв увійшла відсоткова ставка за депозитом – майже половина опитаних (51%) вибирають цей критерій. При цьому в 2019 році цей чинник вибору банку згадали 51% респондентів, що на 2 відсоткових пункти менше, ніж у 2017 році (утім, ця зміна статистично незначуща).

#### Рисунок 32. Чинники вибору банку

Відповіді на запитання: «На які саме чинники ви звертаєте увагу чи будете звертати увагу при виборі банку для відкриття рахунку?», % респондентів



У разі порушення прав вкладників українці декларують готовність звернення до суду (59%). До Національного банку України готовий звертатися кожен четвертий (25%), а до Фонду гарантування вкладів – 22%.

#### Рисунок 33. Скарги на дії банків

Відповіді на запитання: «До кого б ви звернулись при порушенні ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку?», % респондентів

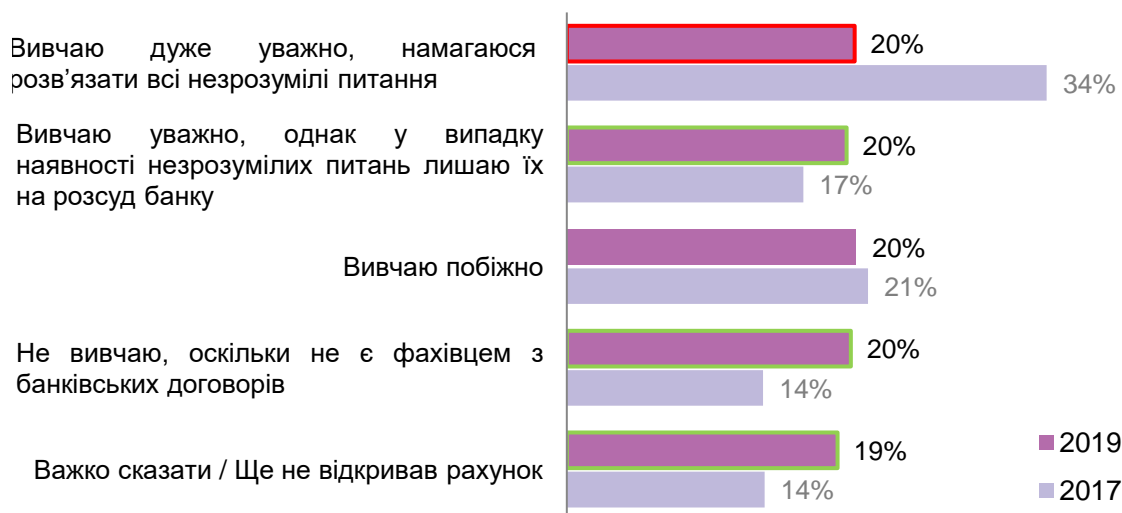


### 3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

У 2019 році значно зменшилася частка респондентів, які уважно вивчають умови договору з банком у процесі відкриття рахунку, – з 34% у 2017 році до 20% у 2019 році. Натомість зростає частка тих, хто вивчає менш уважно або не вивчає зовсім.

#### Рисунок 34. Уважність під час відкриття рахунку

Відповіді на запитання: «Наскільки уважно ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?», % респондентів

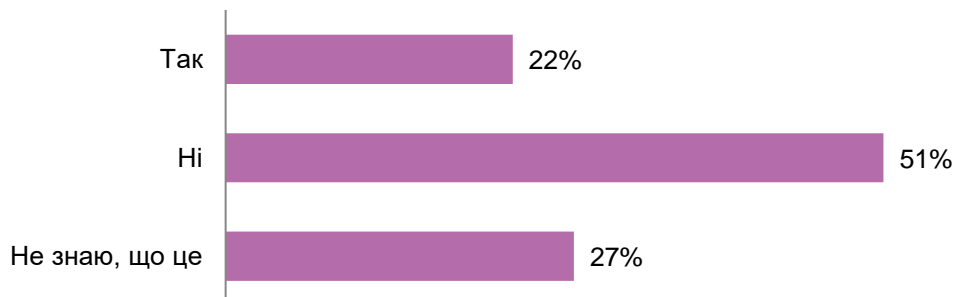


У 2019 році вперше було поставлено запитання, чи ознайомлювались респонденти з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку. Згідно з вимогами Фонду, банк-учасник зобов'язаний ознайомити нових клієнтів, які відкривають рахунки, з Довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, де міститься інформація про умови гарантування вкладів та контакти Фонду. Лише 22% дали ствердну відповідь: тобто або банки не ознайомили респондентів, або респонденти не звернули увагу на цю інформацію. На користь версії, що банки недостатньо опрацьовують це питання, свідчить той факт, що серед тих респондентів, які уважно вивчають зміст договору, частка ствердних відповідей становить лише 39%.

Така ситуація потребує виправлення, оскільки з-поміж джерел отримання інформації про гарантування найбажанішим респонденти назвали саме банк.

#### Рисунок 35. Довідка про систему гарантування

Відповіді на запитання: «Чи ознайомлювались ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку?», % респондентів, які уклали договори з банком (не вибрали відповідь «Важко сказати» на попереднє запитання)



## 4. ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ СПОЖИВАЧІВ

Під час дослідження збирали інформацію про вік, стать та рівень доходів респондентів. На основі цих факторів і даних про регіон проживання та тип населеного пункту вивчали кореляції між цими змінними й рівнем обізнаності споживачів.

Найвищий рівень впливу на обізнаність мають три фактори: рівень доходів респондентів, тип населеного пункту та макрорегіон їхнього проживання.

Зафіксована пряма кореляція між декларованим респондентом рівнем доходів і ступенем обізнаності з різними аспектами системи гарантування вкладів: люди з меншим достатком мають гірші знання, ніж ті, хто вважає свій добробут ліпшим. Вищий дохід, вірогідно, свідчить і про вищу фінансову інклюзію, оскільки респондентам із вищими доходами доступна також і краща якість життя, яка передбачає, крім іншого, активніше користування фінансовими продуктами.

У регіональному розрізі абсолютним лідером обізнаності виявився Київ. Найгірший рівень обізнаності зафіксовано в Центральному (Кіровоградська, Черкаська, Полтавська, Вінницька області) і Східному (Дніпропетровська, Донецька, Запорізька, Луганська, Харківська області) регіонах.

Столичні мешканці демонструють найкращий рівень обізнаності із фактом існування Фонду та системи гарантування банківських вкладів, вони найчастіше дають правильні відповіді щодо суми й механізму гарантування вкладів, при тому, що рідше за мешканців інших регіонів стикалися з неприємними ситуаціями в банках. Високу обізнаність киян також можна пояснити вищим рівнем добробуту – за самооцінкою столичні респонденти відносять себе до заможніших груп населення.

Щодо вікового розподілу, то найгірші результати виявлено у двох вікових категоріях респондентів: люди похилого віку (понад 61 рік) та молодь (18–29 років). І якщо старші респонденти очікувано належать до менш заможних груп населення, то низьку обізнаність молоді не вдається пояснити лише цим фактором. Найдосвідченішими виявилися респонденти вікової групи від 46 до 60 років.

За статевою ознакою жінки частіше за чоловіків декларували відсутність обізнаності з гарантіями повернення банківських вкладів у разі, коли банк стає неплатоспроможним, а також щодо Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. Чоловіки удвічі частіше за жінок вибирали правильну відповідь, що Фонд гарантує вклади в усіх банках, окрім Державного ощадного банку України (цю відповідь вибрали 12% чоловіків та 6,5% жінок). Жінки загалом частіше вибирали відповідь «Важко відповісти», а також частіше зазначали, що не мають достатньої інформації щодо системи гарантування вкладів і потребують більше інформації. До того ж жінки частіше зазначали, що не тримають кошти в банку, а якщо отримують виплати на банківську картку (заплата / пенсія / соціальна допомога), то знімають готівку відразу (таку поведінку задекларували 36% жінок і 27% чоловіків).

Жителі сільської місцевості частіше за жителів міст вибирають відповідь «Важко відповісти», тобто менше обізнані з нюансами функціонування фінансової системи. Це пояснюється меншим проникненням фінансових послуг серед цієї категорії українців: вони частіше вибирають варіанти відповідей «Не тримаю кошти в банках» (67%), «Не отримую виплати на банківську картку» (24%), «Поки не маю жодного банківського рахунку» (28%). З-поміж причин відсутності рахунку жителі сіл частіше вибирають варіанти «Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)» та «Надаю перевагу іншим способам збереження коштів». Серед каналів комунікації, які варті їхньої довіри, жителі сіл частіше вибирають телебачення (45%).

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### A1. СКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, НАСКІЛЬКИ ВИ ЦІКАВИТЕСЯ ІНФОРМАЦІЄЮ ЩОДО ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ?

Дуже цікавлюся	8,3%
Скоріше цікавлюся	50,1%
Скоріше не цікавлюся	41,6%
Зовсім не цікавлюся	0,0%

### A2. СКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, СКІЛЬКИ ПОВНИХ РОКІВ ВАМ ВИПОВНИЛОСЯ?

18-29 років	21,6%
30-45 років	34,7%
46-60 років	26,6%
61 рік і старше	17,0%

### A3. ЯКОМУ КАНАЛУ КОМУНІКАЦІЇ (ДЖЕРЕЛУ ІНФОРМАЦІЇ) ВИ ДОВІРЯЄТЕ БІЛЬШ ЗА ВСЕ ЩОДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО ФІНАНСОВІ ТА БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ? Можливо кілька відповідей

Телебачення	37,6%	Інформація безпосередньо від банків	34,5%
Радіо	4,7%	Соціальні мережі	15,5%
Інтернет	42,3%	Друзі та родина	38,6%
Газети і журнали	4,5%	Жодному	7,8%
Важко сказати / Не знаю			2,1%

### A4. НАСКІЛЬКИ РІЗНІ ЗАСОБИ ІНФОРМАЦІЇ ЗАДОВОЛЬНЯЮТЬ ВАШІ ПОТРЕБИ ЩОДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО ФІНАНСОВІ ТА БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ?

Повністю задовольняють	9,5%
Скоріше задовольняють	60,4%
Зовсім не задовольняють	30,1%
Не маю такої потреби/ не цікавлюся	0,0%

### A5. З ЯКИМИ ІЗ ЗАЗНАЧЕНИХ СИТУАЦІЙ ВАМ ЧИ ВАШИМ РОДИЧАМ, БЛИЗЬКИМ ДРУЗЬЯМ І ЗНАЙОМИМ ДОВОДИЛОСЯ ЗУСТРІЧАТИСЯ ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ ДВОХ РОКІВ? Можливо кілька відповідей

Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, але виплатив менші	7,4%
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти були виплачені	5,5%
Банк ліквідували і виплатили лише гарантовану суму	7,0%
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	7,8%
Банк не повертає кошти на депозиті і вимагає подовжити дію договору	2,1%
Інше	0,8%
Не зустрічалися з такими ситуаціями / Важко сказати	75,6%

### B1. ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ ЩО-НЕБУДЬ ПРО ГАРАНТІЇ ПОВЕРНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ВКЛАДІВ У ВИПАДКУ, КОЛИ БАНК СТАЄ НЕПЛАТОСПРОМОЖНИМ?

Так, знаю	15,4%
Так, але дуже мало	42,1%
Ні, не знаю нічого	42,5%

### B2.1 З ВАШОЇ ТОЧКИ ЗОРУ, ЯКІ ІНСТИТУЦІЇ МОЖУТЬ ГАРАНТУВАТИ ПОВЕРНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ВКЛАДІВ У ВИПАДКУ, КОЛИ БАНК СТАЄ НЕПЛАТОСПРОМОЖНИМ?

	Так	Ні	ВС/НЗ
Національний банк України	53,8%	24,9%	21,3%
Міністерство фінансів України	25,6%	44,8%	29,6%
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	60,8%	12,5%	26,7%
Сам банк, який став неплатоспроможним	31,5%	42,3%	26,2%

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### Б2.2. Якщо банк стає неплатоспроможним і його клієнти зазнають збитків, хто, на вашу думку, найбільше винен у цьому?

Власники банку	63,1%
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	20,7%
Фонд гарантування вкладів	5,1%
Інше	1,7%
Важко сказати / Не знаю	9,4%

### Б3. Чи чули ви раніше інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?

Так	35,2%
Ні	52,0%
Не можу сказати напевно	12,8%

### Б3А. Я зачитаю ще кілька тверджень про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. Оцініть за шкалою від 1 до 7, де 1 означає «зовсім не погоджуюся», а 7 – «цілком погоджуюся».

	1	2	3	4	5	6	7	ВС
Фонд завжди виконує свої зобов'язання виплати відшкодування	6,4%	5,1%	8,7%	16,6%	14,0%	14,6%	11,7%	23,0%
Фонд захищає права вкладників банків	6,3%	5,3%	6,8%	18,2%	17,5%	18,3%	16,1%	11,6%
Фонду можна довіряти	7,3%	5,2%	10,2%	19,1%	16,3%	14,5%	10,3%	17,1%
Фонд – відкрита і прозора організація	10,0%	6,0%	10,3%	15,7%	15,8%	10,1%	8,7%	23,5%
Процедура отримання виплат від Фонду зручна та доступна	9,4%	6,5%	9,8%	15,9%	12,8%	10,5%	9,0%	26,0%
Я довіряю свої кошти банку, оскільки вони захищені Фондом гарантування вкладів	14,4%	6,5%	10,9%	14,7%	12,7%	11,1%	10,1%	19,6%
Фонд – важлива складова фінансової системи держави	3,7%	3,6%	6,2%	15,5%	13,7%	15,7%	27,1%	14,6%

### Б4. Вклади в яких фінансових установах гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб?

Вклади в кредитних спілках та банках	7,8%
Вклади в усіх банках, включаючи Державний ощадний банк України	49,2%
Вклади у всіх банках, окрім Державного ощадного банку України	9,7%
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	17,2%
Важко сказати / Не знаю	16,0%

### Б5. Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку?

100 тис. грн	2,9%
150 тис. грн	2,9%
200 тис. грн	46,7%
500 тис. грн	2,5%
Повна сума вкладу	15,9%
Важко сказати / Не знаю	29,1%

### Б6. Як ви вважаєте, якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, чи гарантується йому повернення всіх вкладів?

Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів, але тільки в межах гарантованої суми	31,3%
Вкладник отримує відшкодування окремо за кожним зі своїх вкладів у межах гарантованої суми	31,8%
Не гарантується повернення вкладів	11,7%
Важко сказати / Не знаю	25,3%

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### Б7. Якщо вкладник має вклади в декількох банках, чи гарантується йому повернення вкладів у кожному банку?

Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку	14,1%
Вкладник отримає відшкодування закладами в межах гарантованої суми в кожному банку	47,4%
Інше	0,1%
Не гарантується повернення вкладів	9,7%
Важко сказати / Не знаю	28,8%

### Б8. Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом?

Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	30,5%
Так, але у межах рамках гарантованої суми	36,1%
Важко сказати / Не знаю	33,4%

### Б9. Що, на вашу думку, є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування?

	Так	Ні	ВС/НЗ
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	36,3%	43,8%	19,9%
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	41,4%	38,8%	19,8%
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	73,4%	10,6%	16,0%
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	64,4%	14,7%	20,8%

### Б10. Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?

На наступний день після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	10,2%
Не пізніше 20 робочих днів з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	8,2%
Не пізніше 30 робочих днів з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	18,0%
Не пізніше 7 робочих днів з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	4,9%
Важко сказати / Не знаю	58,7%

### Б11. Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду?

30 днів	19,8%
3 роки з початку процедури ліквідації банку	8,8%
5 років з початку процедури ліквідації	3,5%
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	8,4%
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	12,8%
Важко сказати / Не знаю	46,8%

### Б11.1-5. Які саме види вкладів гарантуються Фондом гарантування вкладів?

	Так	Ні	ВС/НЗ
Вклади у гривні	85,8%	3,8%	10,4%
Вклади у валюті	59,3%	16,8%	23,9%
Вклади в банківських металах	32,1%	24,2%	43,8%
Поточні рахунки	49,0%	16,7%	34,2%
Карткові рахунки	47,6%	16,9%	35,5%

### Б11.6-10. Які ще види вкладів, рахунків гарантуються Фондом гарантування вкладів?

	Так	Ні	ВС/НЗ
Ощадні (депозитні) сертифікати на пред'явника	54,1%	10,7%	35,2%
Рахунки фізичних осіб-підприємців	51,9%	12,1%	36,0%
Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)	46,8%	13,5%	39,7%
Електронні гроші та криптовалюти (гроші на електронних гаманцях)	21,5%	25,4%	53,1%
Вклади, відкриті через Інтернет-банкінг чи мобільний додаток	30,1%	17,4%	52,5%



## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### Б12. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, У ЯКІЙ ВАЛЮТІ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ВИПЛАТА ГАРАНТОВАНОЇ СУМИ ЗА ВКЛАДАМИ В ІНОЗЕМНІЙ ВАЛЮТІ?

У валюті вкладу	34,4%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	22,4%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	13,8%
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	16,6%
Важко сказати / Не знаю	12,8%

### Б13. ЧИ МОЖЕ ВКЛАДНИК РОЗРАХОВУВАТИ НА ПОВЕРНЕННЯ СВОГО ВКЛАДУ ПОНАД МАКСИМАЛЬНО ГАРАНТОВАНУ СУМУ (ТОБТО ПОНАД 200 ТИСЯЧ ГРН)?

Ні, не може в будь-якому разі	32,6%
Може, після подачі заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів для розрахунку з кредиторами/вкладниками в порядку черговості	21,8%
Може, якщо звернеться із відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	12,7%
Важко сказати / Не знаю	32,8%

### Б14. ПРОТЯГОМ ЯКОГО ЧАСУ ВКЛАДНИКУ ПОТРІБНО ПОДАТИ ЗАЯВУ ДЛЯ ТОГО, ЩОБ МАТИ МОЖЛИВІСТЬ ПОВЕРНУТИ КОШТИ ПОНАД ГАРАНТОВАНУ СУМУ (ТОБТО ПОНАД 200 ТИСЯЧ ГРИВЕНЬ)?

Протягом 30 днів з дня опублікування оголошення про ліквідацію банку	28,5%
Протягом всього терміну ліквідації банку	20,5%
Протягом тимчасової адміністрації	8,2%
Важко сказати / Не знаю	42,9%

### Б14А. НА ВАШУ ДУМКУ, ХТО МАЄ ВІДШКОДУВАТИ ЗБИТКИ ВКЛАДНИКІВ, ДЕПОЗИТИ ЯКИХ ПЕРЕВИЩУВАЛИ ГАРАНТОВАНУ СУМУ?

Власники банку	41,4%
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	30,5%
Фонд гарантування вкладів	34,2%
Держава	17,0%
Інше	0,1%
Інше: Ніхто	0,5%

### Б14.1 ЯКИЙ ОРГАН (ОСОБА) ЗДІЙСНЮЄ ПРОЦЕДУРУ ЛІКВІДАЦІЇ І ПРОДАЖ МАЙНА БАНКУ?

Національний банк України	57,5%
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	19,6%
Інше	1,3%
Важко сказати / Не знаю	21,5%

### Б15. ЧИ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ ПОЗИЧАЛЬНИК ПОГАШАТИ КРЕДИТ У БАНКУ, ЯКИЙ ВИЗНАНО НЕПЛАТОСПРОМОЖНИМ?

Так, відповідно до умов кредитного договору	53,9%
Ні	16,1%
Так, але лише основну суму боргу	13,0%
Важко сказати / Не знаю	17,0%

### Б16. ЧИ МАЄ ПРАВО БАНК, ЩО ЛІКВІДУЄТЬСЯ, ЗАСТОСОВУВАТИ ДО ПОЗИЧАЛЬНИКА, ЯКИЙ НЕ ПОГАШАЄ СВІЙ КРЕДИТ, ШТРАФНІ САНКЦІЇ І ЗАЛУЧАТИ КОЛЕКТОРСЬКІ ФІРМИ?

Так	Ні	Важко сказати / Не знаю
33,9%	42,4%	23,8%

### Б17. ЯКЩО ПОЗИЧАЛЬНИК МАЄ НЕПОГАШЕНИЙ КРЕДИТ У БАНКУ, ЩО ЛІКВІДУЄТЬСЯ, ЧИ МОЖЕ ЦЕЙ КРЕДИТ БУТИ ПРОДАНИЙ?

Так	Ні	Важко сказати / Не знаю
37,6%	31,0%	31,4%

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### **В1. НАСКІЛЬКИ УВАЖНО ВИ ВИВЧАЄТЕ ЗМІСТ ДОГОВОРУ З БАНКОМ У ПРОЦЕСІ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ?**

Вивчаю дуже уважно, намагаюся розв'язати всі незрозумілі питання	20,4%
Вивчаю уважно, однак у випадку наявності незрозумілих питань лишаю їх на розсуд банку	19,8%
Вивчаю побіжно	20,5%
Не вивчаю, оскільки не є фахівцем з банківських договорів	20,1%
Важко сказати / Не знаю / Ще не відкривав рахунку	19,2%

### **В3. ЧИ ОЗНАЙОМЛЮВАЛИСЬ ВИ З ДОВІДКОЮ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ ПІД ЧАС УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ БАНКІВСЬКОГО ВКЛАДУ/РАХУНКУ?**

Ні	49,3%
Так	18,5%
Не знаю, що це	32,2%

### **В3.1. ДО КОГО Б ВИ ЗВЕРНУЛИСЬ ПРИ ПОРУШЕННІ ВАШИХ ПРАВ ЯК ВКЛАДНИКА БАНКУ, ЯКЩО ПИТАННЯ НЕ БУЛО ВИРИШЕНО БЕЗПОСЕРЕДНЬО В БАНКУ? Можливо кілька відповідей**

До Національного банку України	24,6%	До суду	59,0%
До Міністерства фінансів України	7,8%	Інше	2,4%
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	21,6%	Важко сказати	19,0%

### **В4. ЧИ ВВАЖАЄТЕ ВИ, ЩО ВОЛОДІЄТЕ ДОСТАТНЬОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ ЩОДО СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ?**

Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації	23,6%
Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації	56,2%
Так, я маю достатньо інформації	7,9%
Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше	2,7%
Важко сказати / Не знаю	9,6%

### **В5. ЯКЩО ВИ БАЖАЄТЕ ОТРИМУВАТИ БІЛЬШЕ ІНФОРМАЦІЇ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ, ЯКИЙ З НАВЕДЕНИХ НИЖЧЕ СПОСОБІВ Є ДЛЯ ВАС ПРИЙНЯТНИМ? Можливо кілька відповідей**

Звернення до банку, у якому відкритий рахунок	49,7%
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	25,1%
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	21,5%
Отримання інформації із соціальних мереж	15,5%
Отримання незалежної експертної думки з теле- та радіоінтерв'ю, друкованої преси	16,7%
Отримання персональних консультацій	25,0%
Відвідання відкритих лекцій або тренінгів	2,4%
Важко сказати / Не знаю	15,3%

### **В6. ЯКУ ЧАСТИНУ ВЛАСНИХ КОШТІВ ВИ ЧИ ВАША РОДИНА ТРИМАЄТЕ В БАНКУ?**

Більшу частину коштів	4,6%
Половину своїх коштів	7,9%
Незначну частину	24,8%
Не тримаю свої кошти у банку	56,0%
Важко сказати / Відмова	6,8%

### **В6.1 КОЛИ ВИ ОТРИМУЄТЕ ВИПЛАТИ НА БАНКІВСЬКУ КАРТКУ (ЗАПЛАТА/ПЕНСІЯ/СОЦДОПОМОГА) ЧИ ТРИМАЄТЕ ВИ ЗАЛИШКИ КОШТІВ НА КАРТЦІ В БАНКУ ЧИ ЗНИМАЄТЕ ВСЕ ГОТІВКОЮ?**

Знімаю всю або майже всю готівку одразу	31,5%
Одразу знімаю лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	32,1%
Готівку знімаю мінімально, користуюся картою	14,6%
Не отримую виплати на банківську картку	16,6%
Важко сказати / Відмова	5,2%

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### **В7. Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина? Можливо кілька відповідей**

Строковий депозитний рахунок	7,0%
Депозитний рахунок у банківських металах	0,7%
Поточний рахунок у гривнях	7,4%
Поточний рахунок в іноземній валюті	2,9%
Картковий рахунок, який відкритий з моєї ініціативи	11,5%
Зарплатний картковий рахунок	49,8%
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	9,1%
Пенсійний картковий рахунок	16,9%
Інше	0,1%
Поки немає жодного	21,6%

### **В7\_1. Що саме стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку? Можливо кілька відповідей**

Не маю заощаджень через низькі доходи	51,7%
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	7,2%
Не маю постійного місця роботи	6,9%
Надаю перевагу іншим способам збереження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	10,2%
Не маю довіри до банків	30,3%

### **В8. Наразі гарантованою сумою відшкодування вкладів є 200 000 грн. Чи вважаєте ви, що ця сума є достатньою для відшкодування вкладникам банків?**

Так	Ні	Важко сказати / Не знаю
41,0%	34,3%	24,7%

### **В9.1. Якщо сума 200 тис. грн є недостатньою, чи була б достатньою сума у 400 тис. грн?**

### **В9.2. Якщо сума 400 тис. грн є недостатньою, чи була б достатньою сума у 600 тис. грн?**

### **В9.3. Якщо сума 600 тис. грн є недостатньою, чи була б достатньою сума у 800 тис. грн?**

### **В9.4. Якщо сума 800 тис. грн є недостатньою, чи була б достатньою, достатньою сума 1 млн грн?**

	<b>В9.1</b>	<b>В9.2</b>	<b>В9.3</b>	<b>В9.4</b>
Так	54,4%	62,7%	70,0%	78,5%
Ні	38,7%	30,0%	23,7%	13,5%
Важко сказати / Не знаю	7,0%	7,3%	6,4%	7,9%

### **В9.5. Якщо сума 1 млн грн є недостатньою, напишіть, яка сума, з вашої точки зору, є достатньою.**

#### *Відкрите запитання*

Вся сума вкладу	25,9%
Вся сума вкладу + %	4,6%
До 3 млн	0,9%
Інше	3,2%
Відмова / Важко сказати	65,5%

### **В9А. Подивіться на варіанти суми відшкодування вкладів. Яку суму ви вважаєте оптимальною?**

400 тисяч гривень	27,3%
600 тисяч гривень	12,8%
800 тисяч гривень	10,1%
1 мільйон гривень	13,8%
Гривневий еквівалент 100 тис. євро	4,6%
Важко сказати	31,4%

## ДОДАТОК. АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

### **В10. НА ЯКІ САМЕ ЧИННИКИ ВИ ЗВЕРТАЄТЕ УВАГУ ЧИ БУДЕТЕ ЗВЕРТАТИ УВАГУ ПРИ ВИБОРІ БАНКУ ДЛЯ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ? Можливо кілька відповідей**

Відсоткова ставка за депозитом	51,0%
Відгуки родичів, друзів та знайомих	51,9%
Рекомендації роботодавців	19,3%
Наявність гарантії повернення вкладу	56,8%
Інші чинники	1,6%
Надійність/ стабільність банку	0,9%
Державний банк	0,1%
Відмова / Важко сказати	1,2%

### **В11. Чи користуєтесь ви послугами дистанційного банківського обслуговування (ІНТЕРНЕТ БАНКІНГОМ ТА/АБО МОБІЛЬНИМ БАНКІНГОМ)?**

Так	43,7%
Ні	53,5%
Не знаю, що це таке	2,8%

### **Г1. Позначте стать респондента**

Чоловік	49,6%
Жінка	50,4%

### **Г2. Ваш сімейний стан**

Неодружений/а	17,9%
Одружений/а / живемо разом	68,0%
Розлучений / живемо окремо	6,4%
Вдівець / вдова	6,4%
Відмова	1,2%

### **Г3. Ваша освіта**

Середня	17,8%
Середня спеціальна	42,5%
Незакінчена вища	8,3%
Вища освіта	30,9%

### **Г4. Яке ваше основне заняття**

Тільки працюю	64,5%
І працюю, і навчаюся	3,4%
Тільки навчаюся	3,2%
Не працюю і не навчаюся	28,3%

### **Г5. До якої з груп населення ви могли б віднести себе (свою сім'ю) скоріше за все?**

Ледве зводимо кінці з кінцями / Не вистачає коштів навіть на їжу	6,8%
Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу викликає фінансові труднощі	26,1%
Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) викликає труднощі	52,0%
Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як автомобіль	10,7%
Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як квартира, дача і багато інших	0,3%
Відмова / Важко сказати	4,0%

