



ФОНД
ГАРАНТУВАННЯ
ВКЛАДІВ

ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ – 2023

Звіт за результатами дослідження

Березень 2024
Київ, Україна





**ФОНД
ГАРАНТУВАННЯ
ВКЛАДІВ**

ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ – 2023

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Березень 2024

Київ, Україна

Дослідження проведено Соціологічною групою Рейтинг на замовлення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб за підтримки Проєкту USAID «Інвестиції для стійкості бізнесу»



ПРОЄКТ USAID «ІНВЕСТИЦІЇ ДЛЯ СТІЙКОСТІ БІЗНЕСУ»

Цей звіт підготовлено за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Висловлені в цьому звіті думки не обов'язково збігаються з поглядами USAID або Уряду Сполучених Штатів Америки.

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ	3
ВСТУП.....	4
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	6
1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ	9
2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ.....	15
3. ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ	30
4. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ.....	36
ДОДАТКИ	41

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

Опитування було проведено за підтримки Проєкту USAID «Інвестиції для стійкості бізнесу» Соціологічною групою Рейтинг у грудні 2023 року і представляє п'яту хвилю дослідження користувачів фінансових послуг в Україні. За допомогою такого дослідження Фонд гарантування вкладів фізичних осіб задля вдосконалення своєї інформаційно-освітньої роботи що два роки оцінює рівень поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів. Перше дослідження 2015 року проводилося методом телефонного опитування, а всі наступні, починаючи з 2017 року, - методом особистого інтерв'ю (face-to-face). У цьому звіті результати опитування порівнюються із даними за 2021 рік.

Основна мета дослідження полягала у визначенні рівня поінформованості користувачів фінансових послуг про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб та їхньої обізнаності щодо умов гарантування вкладів України. Додатково необхідно було дослідити потреби цільової аудиторії в інформації та канали її отримання, а також оцінити рівень довіри до банків та Фонду гарантування вкладів.

Аудиторія дослідження: жителі України віком від 18 років і старше, які мають банківські рахунки, та/або є споживачами різних фінансових послуг, в усіх областях, окрім тимчасово окупованих територій Херсонської, Харківської, Запорізької областей, а також Донецької, Луганської областей та АР Крим.

Вибірка репрезентативна за віком, статтю та типом поселення. Вибіркова сукупність: 2000 респондентів. Статистична похибка вибірки (з довірчою імовірністю 0,95): не більше 2,2%. Терміни проведення опитування: 12-20 грудня 2023.

Для відбору респондентів використовувалося скринінгове питання щодо користування фінансовими послугами – «Чи користувались ви протягом останнього року будь-якими фінансовими послугами?».

Метод виконання опитування – особисті формалізовані інтерв'ю (face-to-face) з використанням планшетів (CAPI).

Вибірка дослідження була випадковою, стратифікованою, багатоступеневою.

Вибірка була поділена за типами поселення (обласний центр, інші міста і села області). Учасники дослідження відбиралися для опитування випадковим чином відповідно до встановлених критеріїв відбору.

ВСТУП

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб оцінює рівень поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів один раз на два роки. За допомогою такого періодичного оцінювання Фонд забезпечує відповідність вимогам Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» та Принципу 10 «Ключових принципів ефективних систем страхування депозитів» Міжнародної асоціації страховиків депозитів (МАСД).

Опитування споживачів фінансових послуг 2023 року проходило в умовах воєнного стану через повномасштабне вторгнення РФ в Україну. Відтак, у порівнянні з опитуванням попередніх років у системі гарантування вкладів фізичних осіб відбулися суттєві зміни. Зокрема, було ухвалено та введено в дію Закон України 2180-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення стабільності системи гарантування вкладів фізичних осіб». Цим Законом на час дії воєнного стану та три місяці після його завершення було впроваджено стовідсоткові гарантії закладами. Ним же передбачено, що після завершення цього строку гарантовану суму буде встановлено на рівні 600 тис. грн. Це утричі вище розміру гарантій, які діяли до 2022 року.

У рамках згаданого вище Закону до Фонду також приєднався один з найбільших українських банків – АТ «Ощадбанк», завдяки чому учасниками Фонду стали усі банки в Україні.

За останні два роки Фонд розпочав процедуру виведення з ринку щодо 9 банків. Однак, це не вплинуло на стабільність банківської системи. За даними Фонду протягом останніх двох років зберігалася тенденція зростання вкладів фізичних осіб у його банках-учасниках. Зокрема, за 11 місяців 2023 року вклади фізосіб зросли на 118,7 млрд грн (+11,3%) та станом на 01.12.2023 склали 1 170,2 млрд грн.

Основні характеристики системи гарантування вкладів в Україні на момент проведення дослідження

СКЛАДОВІ СИСТЕМИ	ОПИС
УСТАНОВА ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.
СУМА ГРАНИЧНОГО РОЗМІРУ ВІДШКОДУВАННЯ	На період воєнного стану та три місяці після кожного вкладнику в кожному банку-учаснику Фонду гарантування, який виводиться з ринку у період дії законодавчої норми, відшкодовується 100% суми вкладу включаючи відсотки.
УСТАНОВИ-УЧАСНИКИ ФОНДУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ	Учасниками Фонду гарантування є всі банки. Небанківські фінансові установи не є учасниками, і вклади в них не гарантуються.
ЯКІ СПОЖИВАЧІ ПОКРИТІ ГАРАНТІЯМИ	Гарантуються вклади фізичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Вклади юридичних осіб не гарантуються.
ЯКІ БАНКІВСЬКІ ПРОДУКТИ ПОКРИТІ ГАРАНТІЯМИ	Гарантіями покриваються поточні, карткові, депозитні рахунки, окрім вкладів у банківських металах, в національній та іноземній валютах. ¹

¹ Повний перелік вкладів, на які не поширюються гарантії Фонду, наведений у Статті 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів».

СКЛАДОВІ СИСТЕМИ	ОПИС
Повноваження установи Гарантування вкладів	Мінімізатор збитків²: ▪ акумулює внески банків-учасників та управляє ними; ▪ виплачує відшкодування за вкладами у разі банкрутства банку; ▪ здійснює виведення неплатоспроможних банків з ринку, самостійно обираючи найменш витратний спосіб; ▪ здійснює ліквідацію банку, управління і продаж його майна для розрахунку з кредиторами; ▪ визначає ставку регулярних та спеціальних зборів до фонду; ▪ здійснює аналіз фінансового стану банків з метою виявлення ризиків у їх діяльності
Початок виплати відшкодування вкладникам	Починається не пізніше 20 робочих днів (для банків з кількістю вкладів понад 500 тис. рахунків – 30 днів) від дати початку виведення неплатоспроможного банку з ринку.
Інші учасники системи фінансової стабільності країни та їхні функції	Національний банк України – регулятор банків та небанківських фінансових установ; Міністерство фінансів України – у разі необхідності надає резервне фінансування Фонду гарантування вкладів у вигляді кредитів та / або фінансової допомоги за рахунок Державного бюджету України.

² Відповідно до визначення Міжнародної асоціації страховиків депозитів (МАСД).

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

- Найбільшим попитом серед населення користуються послуги банківського рахунку/карти, оплата комунальних платежів через банк та використання мобільного/інтернет банкінгу. Порівняно з 2021-м найпомітніше зросла частка тих, хто послуговується мобільним та інтернет-банкінгом. Серед банківських рахунків найпоширенішими є зарплатний картковий рахунок та поточний рахунок.
- При отриманні виплат найпоширенішою стратегією є зняття лише частини готівки і подальше використання решти з карти. Близько третини опитаних переважно користуються картою.
- 40% опитаних не тримає свої кошти у банку, основною причиною чого називають відсутність заощаджень через низькі доходи, частка тих, хто обирає цю відповідь у порівнянні з 2021 роком зросла на 3%. Чим молодші та чим заможніші респонденти, тим частіше вони зберігають кошти у банку.
- Більшість опитаних довіряють банкам: частка тих, хто повністю, чи швидше довіряє банкам зросла з 56% у 2021 році до 64% у 2023.
- Близько чверті опитаних вважають, що повернення банківських вкладів має забезпечувати Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. У порівнянні з 2021-м роком частка тих, хто вбачає відповідальним Фонд зросла на 4%.

ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

У зв'язку із запровадженням воєнного стану через повномасштабне вторгнення РФ в Україну система гарантування вкладів фізичних осіб зазнала суттєвих змін. Зокрема, з квітня 2022 року законодавчо встановлено, що на час воєнного стану та три місяці після його завершення діють стовідсоткові гарантії за вкладами, а після завершення цього строку гарантована сума становитиме 600 тис. грн. Крім того Фондом було запроваджено нові дистанційні шляхи отримання гарантованого відшкодування за вкладами. Зважаючи на такі зміни, опитування показало, що хоча обізнаність про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб зросла, рівень знань про умови гарантування, у порівнянні з минулими дослідженнями, знизився, що потребує посилення роботи з інформування вкладників у майбутньому.

- Обізнаність про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб зросла з 34% у 2021 до 52% у 2023 році. Більш обізнаними є жителі обласних центрів, респонденти з середнім та високим рівнем доходу та середнього віку.
- Правильну гарантовану суму на період воєнного стану вкладу зазначили лише 20%. У 2021 році правильну відповідь дали 44% респондентів. Лише 5% опитаних вказали, що знають якою буде сума після закінчення воєнного стану.
- Порівняно з даними за 2021 р. відбулося зростання частки опитаних, які вважають, що гарантії Фонду поширюються на всі запропоновані варіанти рахунків (вклади у гривні, карткові, поточні рахунки, рахунки ФОП, вклади юридичних осіб, електронні гроші тощо). Порівняно з даними за 2021 р. найбільше зростання демонструють відповіді щодо вкладів, відкритих через інтернет-банкінг (з 38% до 59%), поточних (з 58% до 77%) та карткових (з 63% до 80%) рахунків. Водночас суттєво зросла кількість вкладників, які помилково вважають, що гарантії також поширюються на вклади юридичних осіб (з 49% до 65%), вклади в банківських металах (з 49% до 65%), а також на криптовалюту та електронні гроші (з 17% до 24%).

- У 2023 році вперше було задано запитання щодо способу, яким можна отримати гарантоване відшкодування. 55% користувачів надали правильні відповіді (28% вважають, що це можна зробити через банк або онлайн-банкінг банків-агентів, 27% – через застосунок «Дія»). Третина споживачів помилково вважає, що вкладник може отримати гарантоване відшкодування у касі Фонду гарантування вкладів.
- Більше половини вкладників ознайомлені з тим, що позичальники мають погашати кредит у банку, який визнаний неплатоспроможним. Також половина вкладників правильно зазначають термін подання заяви кредитора про повернення не гарантованих коштів.
- Лише 5% респондентів на запитання протягом якого часу можна отримати гарантоване відшкодування від Фонду надали правильну відповідь – до моменту затвердження ліквідаційного балансу банку.
- Менше 20% вкладників поінформовані про те, що Фонд гарантування вкладів фізичних осіб здійснює процедуру ліквідації і продажу майна. 35% респондентів помилково вважають, що відшкодування вкладу, який був розміщений в іноземній валюті, здійснюється у тій же валюті. 49% зазначили, що відшкодування здійснюється в національній валюті і лише 11% з них надали правильну відповідь про те, що виплата здійснюється у національній валюті за курсом, що діяв на момент оголошення банку неплатоспроможним.

ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

- Основним чинником вибору банку є сприйняття його як надійного та стабільного, про що повідомили більше половини опитаних. Близько третини опитаних також відзначають важливість відсоткової ставки за депозитом, наявності гарантії повернення вкладу, відгуки родичів та друзів, а також власний попередній досвід. Порівняно з даними дослідження, проведеного у 2021 році, для вкладників, які мають рахунок/депозит, зросла важливість таких чинників вибору банку, як відсоткові ставки за депозитом (з 23% до 37%) та наявності гарантії повернення вкладу (з 19% до 33%).
- При заключенні договору про відкриття рахунку більше двох третин респондентів уважно ознайомлюються з текстом договору. Порівняно з даними 2021 р. частка тих, хто приділяє увагу змісту договору з банком, зросла з 66% до 70%.
- При відкритті вкладу/рахунку близько 40% споживачів ознайомлювалися з довідкою про гарантування вкладів фізичних осіб. Укладання договору онлайн характеризується більшою уважністю та ретельністю поведінки користувачів, значно більша частка (59%) яких ознайомлюється з довідкою про гарантування.
- У випадку порушення їхніх прав половина споживачів звернулася би до суду, третина – до Національного банку України, четверта частина – до Фонду гарантування вкладів. Порівняно з даними дослідження 2021 року серед користувачів, які мають рахунок/депозит, суттєво зросла частка тих, хто готовий звертатися до Національного банку України (з 23% до 35%) та Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (з 15% до 24%),

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

- За даними дослідження, близько 40% опитаних тією чи іншою мірою цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні. У порівнянні з 2021 р. кількість тих користувачів, які цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг, зросла (з 36% до 43%). Більшою мірою довіряють інформації, отриманій через інтернет та від банків, в яких були оформлені рахунки. Порівняно з 2021 р. зросла частка користувачів, які довіряють інформації безпосередньо від банків (з 21% до 26%).

- Лише 18% опитаних вважають, що вони мають достатньо інформації про систему гарантування вкладів, 21% – що мають певну інформацію, але хотіли би дізнатися більше, у той же час 32% відповіли, що не мають достатньо інформації, але і не потребують більше.
- Основним джерелом отримання інформації про систему гарантування вкладів залишається банк, у якому відкрито рахунок. Близько 20% опитаних отримали інформацію про систему гарантування вкладів з одного з ресурсів Фонду – соціальних мереж, сайту або «гарячої лінії».
- Серед тих респондентів, які отримували інформацію з ресурсів Фонду, 68% зазначили, що її повністю або в цілому достатньо. Близько 14% відповіли, що інформації на ресурсах Фонду недостатньо.
- Характеризуючи сприйняття вкладниками інформації про систему гарантування вкладів на ресурсах Фонду, більше 60% респондентів оцінили її як доступну для них.
- Вкладники найбільше хотіли би дізнатися про умови гарантування банківських вкладів та про виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків. Найзручнішим джерелом для отримання такої інформації більшість вкладників визначили банк, в якому відкритий рахунок. Серед інших зручних джерел отримання інформації респонденти обрали персональні консультації та соціальні мережі.

1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

ВИКОРИСТАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

На момент опитування, що проводилось у 2023-у році, найпоширенішими фінансовими послугами серед населення стали використання банківського рахунку/карти (77%), оплата комунальних платежів через банк (66%), використання мобільного/інтернет банкінгу (56%) та терміналів (52%), а також грошові перекази через банк.

Порівняно з результатами дослідження 2021-го року деякими послугами стали користуватися більше (див. Рис.1.1). Найпомітніші зміни відбулися у сфері мобільного та інтернет-банкінгу: частка респондентів, що послуговуються такими сервісами зросла на 15%. На 9% більше опитаних зазначили про оплату комунальних платежів та проведення грошових переказів через банк. Проведення платежів через термінали збільшилося з 48% до 52%, але стало менш популярне, ніж інтернет-банкінг, порівняно із ситуацією у 2021, де платежі через термінали були більш поширені за використання інтернет-банкінгу.

Рис.1.1



Зростання популярності мобільного та інтернет-банкінгу пов'язане із загальними трендами диджиталізації, збільшенням аудиторії інтернет-банкінгу та новим поколінням, що відкриває рахунки: респонденти віком 18-29 років частіше за інші категорії вказували про користування сервісами мобільного та інтернет-банкінгу (див. Табл. 1.1.2-3 у Додатках). Окрім цього, актуальність здійснення грошових операцій без прив'язки до фізичного відділення та терміналу зростає в ситуаціях криз, як то карантин та воєнні дії.

Збільшення частки опитаних, що здійснюють грошові перекази через банк, може бути спровоковане як зростанням частки тих, хто здійснює через банк комунальні платежі, так і необхідністю фінансово

підтримувати родичів і близьких на відстані, здійсненням благодійних внесків на користь Збройних сил України, волонтерів тощо.

Жителі міст, працюючі респонденти загалом частіше зазначають про використання всіх видів фінансових послуг (див. Табл. 1.1.2-3 у Додатках). Зі збільшенням доходу зростає активність та спектр фінансових послуг у користуванні. У розрізі за віком найбільш активними є групи 18-29 років та 30-45 років; за статтю різниця спостерігається у двох випадках: жінки частіше за чоловіків оплачують комунальні платежі через банк (68% і 62% відповідно) та здійснюють грошові перекази через банк – 42% проти 37%.

Щодо подальших планів використання фінансових послуг, у найближчий рік українці планують збільшити використання банківських рахунків, сервісів для оплати комунальних платежів, мобільного та інтернет-банкінгу, здійснювати грошові перекази та проводити платежі через термінали (див. Рис.1.2). Тенденції для розподілів зберігаються (див. Табл. 1.2.2-3 у Додатках).

Рис.1.2



БАНКІВСЬКІ РАХУНКИ

Найпоширенішим типом банківського рахунку серед населення є зарплатний картковий рахунок – ним володіють близько половини опитаних (48%). Про наявність поточного рахунку в гривні зазначили 36%; ще 29% мають пенсійний картковий рахунок. Близько чверті опитаних вказали, що мають картковий рахунок, відкритий із їхньої ініціативи (див. Рис. 1.3)

За типом поселення, жителі сіл частіше мають зарплатний рахунок – 52% у порівнянні із 44% для обласних центрів та 48% для інших міст (див. Табл. 1.3.2-3 у Додатках). Зарплатні, поточні та інші види рахунків поширеніші серед молоді та опитаних середнього віку; серед респондентів віком від 61-го року 74% володіє пенсійним рахунком. Картковий рахунок для соціальних виплат частіше за інші групи зайнятості мають домогосподарки – 39%; серед безробітних відповідне значення становить 17%.

Порівняно з 2021-м роком частка українців, що мають поточний рахунок у гривні зросла з 25% до 36%. Значення для інших видів рахунків значущим чином не змінились.

Рис.1.3

Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина (%)
ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



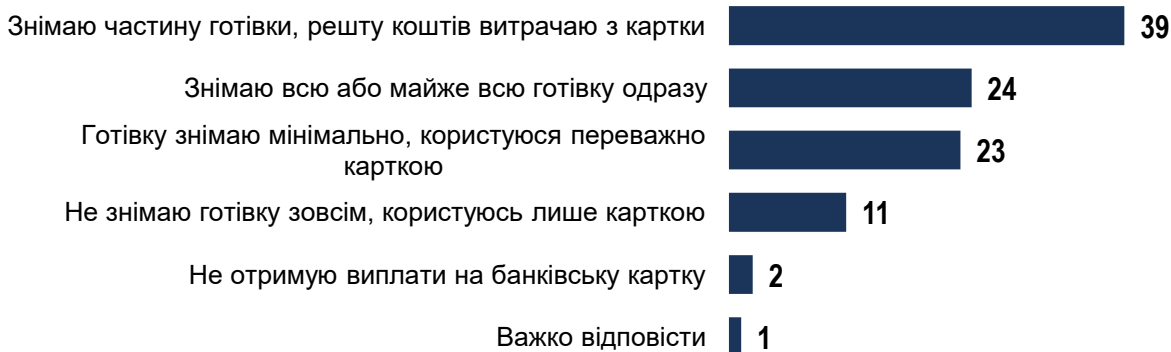
ВИТРАТИ ТА ЗАОЩАДЖЕННЯ

При отриманні виплат на банківську картку опитані найчастіше знімають лише частину готівки, а решту витрачають з картки – так чинить 39%. Ще 24% знімають одразу всі, або майже всі кошти – така стратегія властива мешканцям сіл, групам з нижчим доходом та респондентам найстаршого віку.

Близько третини опитаних переважно користуються картою (23% знімають готівку мінімально, 11% користуються лише картою), так частіше чинять жителі обласних центрів, молодші респонденти, більш забезпечені групи (див. Табл. 1.4.2-3 у Додатках).

Рис.1.4

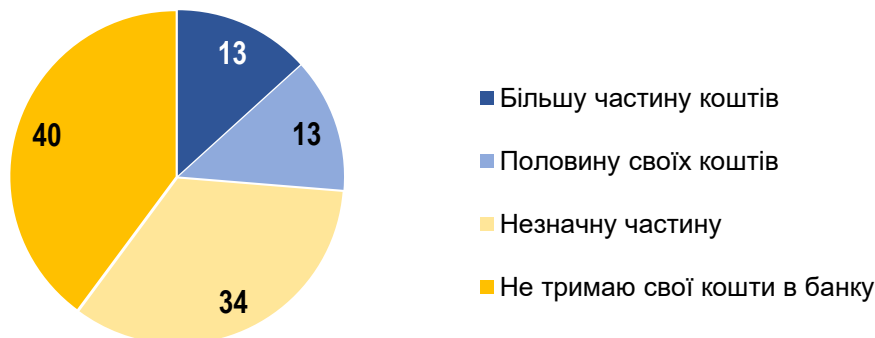
Отримавши виплати на банківську картку, зазвичай Ви...? (%)
 Серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801



Серед опитаних 34% тримає в банку незначну частину коштів, ще близько чверті зберігає в банку значну частину заощаджень: 13% тримає половину своїх коштів, ще 13% – їхню більшу частину (див. Рис.1.5).

Рис.1.5

Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку? (%)
серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801



40% опитаних не тримає свої кошти у банку, основною причиною називають брак заощаджень через низькі доходи (64%) та недовіру до банків (23%) (див. Рис. 1.6). Порівняно з 2021-м відсутність заощаджень стала актуальнішою – частка тих, хто обирає цю відповідь зросла на 3%. Надання переваги іншим способам заощадження навпаки знизилася з 12% до 7% (див. Табл. 1.6.2 у Додатках).

Рис.1.6

Чому Ви не тримаєте кошти в банку? (%),
Серед тих, хто не тримає власні кошти в банку, N=707
ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ



Частина грошей, яку респонденти тримають у банку найбільше змінюється з віком та доходом: чим молодші, чи заможніші респонденти, тим частіше вони зберігають кошти в банку (див.Табл.1.5.1-2 у Додатках). Заможніші мають змогу робити заощадження, а молодь дещо охочіше довіряє банкам, що деактуалізує найпоширеніші причини не зберігати кошти у банку.

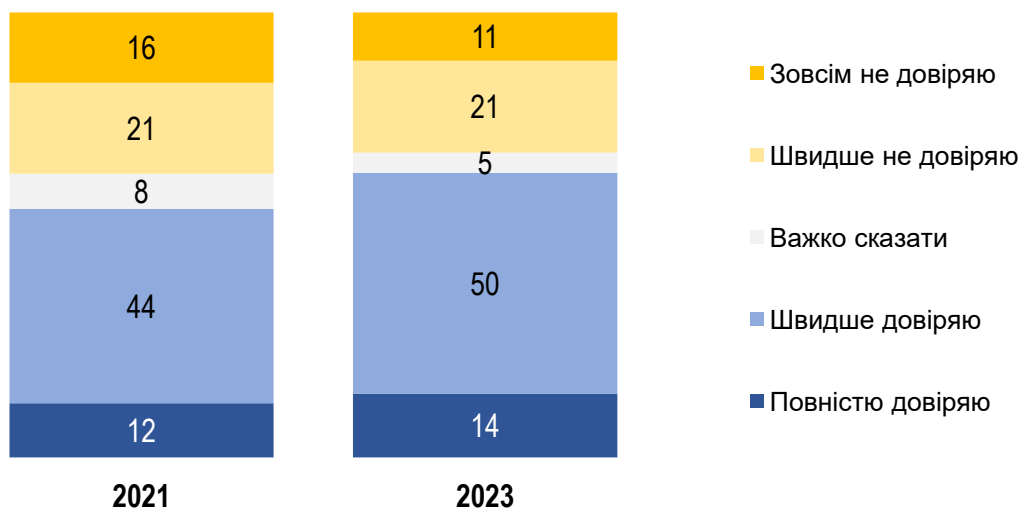
ДОВІРА ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

Більшість опитаних (64%) тією чи іншою мірою довіряють банкам – 50% швидше довіряють, 14% довіряють повністю; близько третини не довіряє (див Рис.1.7). Показники довіри зросли порівняно з 2021-м роком, тоді про довіру зазначили 56% сумарно. Одним з чинників зростання довіри виступає досвід пройденої

кризи, відновлення впевненості у банківській системі після початку повномасштабного вторгнення. Найбільше довіряють мешканці усіх регіонів, окрім Півночі, забезпечені групи та респонденти віком 18-29 років, жінки довіряють банкам дещо більше за чоловіків (67% та 61%) (див. Табл. 1.7.1-2 у Додатках).

Рис.1.7

Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам? (%) ДИНАМІКА
Серед усіх опитаних



Більшість опитаних (87%) не стикались з проблемними ситуаціями щодо процентних ставок, неповернення коштів банком та ін. (див. Рис 1.8).

Рис.1.8

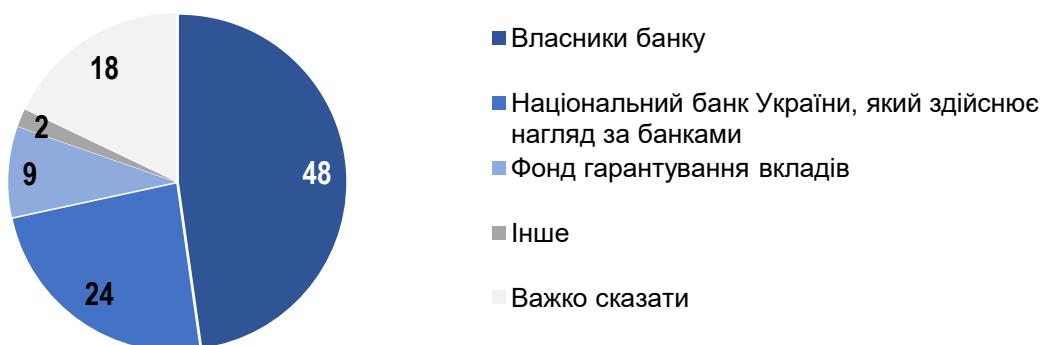
З якими із зазначених ситуацій Вам чи Вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років? (%) МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ
Серед усіх опитаних, N=2000



Близько половини опитаних (48%) вважає, що якщо клієнти неплатоспроможного банку зазнали збитків, найбільше у цьому винні власники банку. Національний банк України, як установу, що здійснює нагляд за банками, обрали 24%. Ще 9% вважають, що у збитках клієнтів був би винний Фонд гарантування вкладів (див. Рис. 1.9). Порівняно з 2021-м роком власників банків звинувачує дещо менша частка опитаних – 49% порівняно з 53% (див. Табл. 2.6.3 у Додатках).

Рис.1.9

Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? (%) Серед усіх опитаних, N=2000



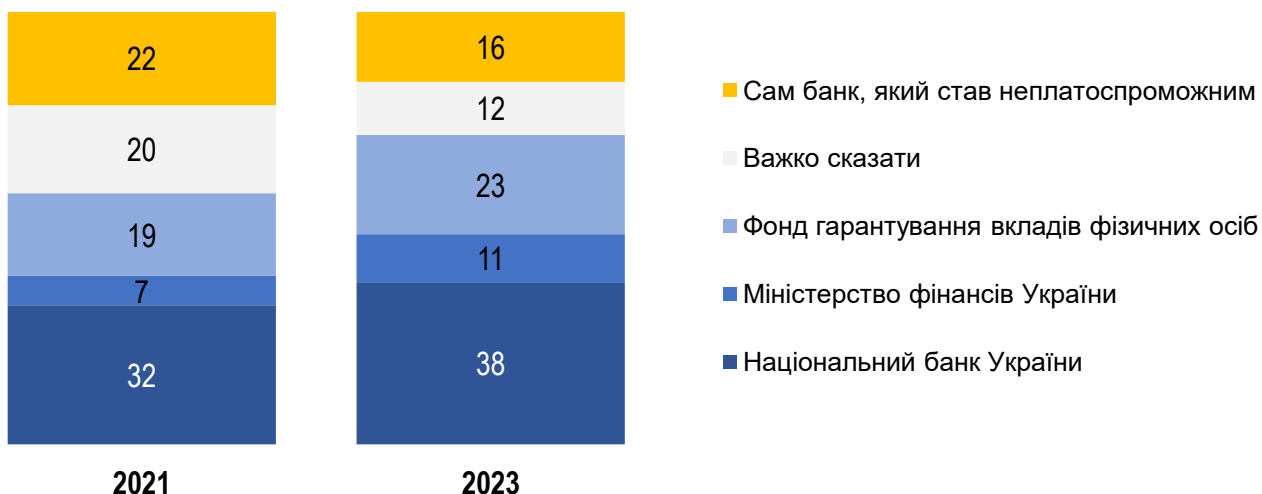
Повернення банківських вкладів, на думку близько 40%, має забезпечувати Національний банк України. Ще 16% вважають це відповідальністю самого банку, що став неплатоспроможним, 11% – Міністерства фінансів.

Приблизно кожен четвертий опитаний вважає, що повернення банківських вкладів має забезпечувати Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

У порівнянні з 2021-м роком частка тих, хто вбачає відповідальним Фонд зросла на 4% (див. Рис.1.10), що пов'язано зі збільшенням поінформованості про Фонд загалом.

Рис.1.10

На Вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним? (%) ДИНАМІКА Серед усіх опитаних



2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

ВИЗНАЧЕННЯ ВКЛАДУ

На запитання про те, який із банківських рахунків є вкладом, найчастіше респонденти обирали альтернативу «строковий депозитний рахунок» (35%), другим за популярністю є поточний рахунок у гривні (33%) (див. Рис.2.1). Четверта частина респондентів визначила вкладом зарплатний картковий рахунок, ще близько 20% назвали таким пенсійний рахунок, 16% - поточний рахунок в іноземній валюті, ще 10% - картковий рахунок для соціальних виплат. Не визначилися із відповіддю 17%.

Розподіл демонструє поширене уявлення того, що вкладом, у першу чергу, є строкові внески з перспективою нарахування відсотків. Інші види рахунків також можуть вважати вкладом, але рідше. В той час як за визначенням Фонду - вкладом є будь-які кошти фізичних осіб, залучені банком на умовах договору банківського рахунку або депозиту.

Рис.2.1

Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом?(%)
 ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



ІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО ФОНД ТА ЙОГО ЗАВДАННЯ

Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб раніше чули більше половини опитаних (52%), з них 3% мали справу з Фондом; 9% вважають, що знають достатньо про Фонд, 23% чули, але знають дуже мало, ще 17% чули, але майже нічого не знають (див. Рис.2.2). 47% опитаних раніше не чули про Фонд гарантування вкладів.

Частіше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб чули жителі обласних центрів (61%), забезпечені й респонденти з середнім рівнем доходу (58% для обох категорій) та чоловіки: 57% проти 48% для жінок (див. Табл.2.1.1-2 у Додатках). Серед вікових категорій найменше про Фонд чули опитані віком 18-29 років – 57%, коли для старших груп ця частка коливається від 47% до 42%. Найбільше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб чули опитані віком 30-60 років.

Рис.2.2

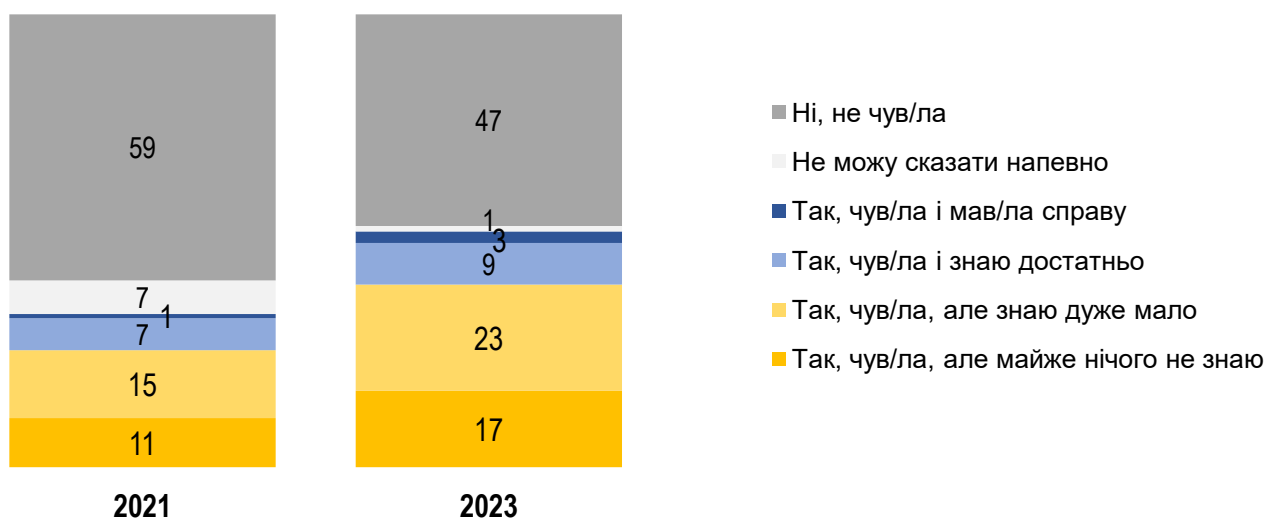
Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно з 2021-м роком частка тих, хто не чув про Фонд помітно зменшилась – з 59% до 47% (див. Рис 2.3), що свідчить про успішну інформаційну кампанію.

Рис.2.3

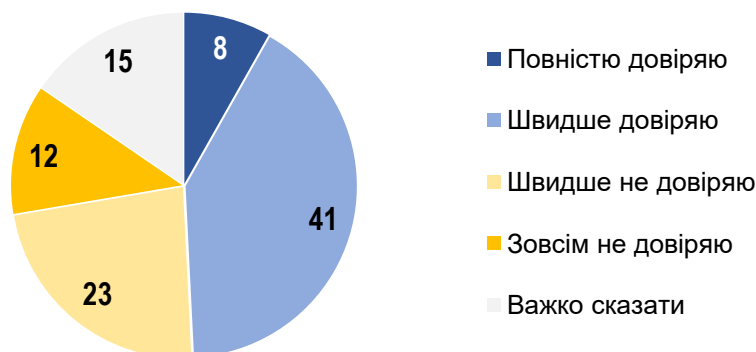
Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (%)? ДИНАМІКА
Серед усіх опитаних



Серед тих, хто раніше чув про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, близько половини (49%) довіряє Фонду: 8% довіряє повністю, ще 41% швидше довіряє (див. Рис. 2.4). Найбільше Фонду довіряють молодь і люди середнього віку, забезпечені респонденти та жителі Заходу (див. Табл.2.2.1-2 у Додатках)

Рис.2.4

Наскільки Ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб? (%)
Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

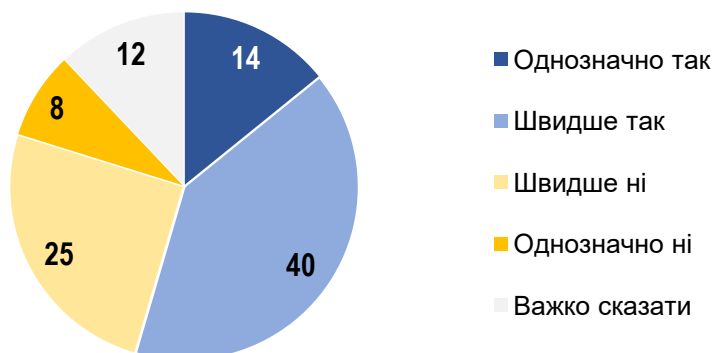


54% вважає, що Фонд зможе відшкодувати гроші громадян у разі неплатоспроможності банку (див. Рис. 2.5), ще 33% опитаних вважає, що не зможе. Найбільш скептичними є категорії з низькими доходами (49%) та мешканці східних регіонів (40%) (див. Табл.2.3. 1-2 у Додатках).

Рис.2.5

Чи зможе Фонд відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним? (%)

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

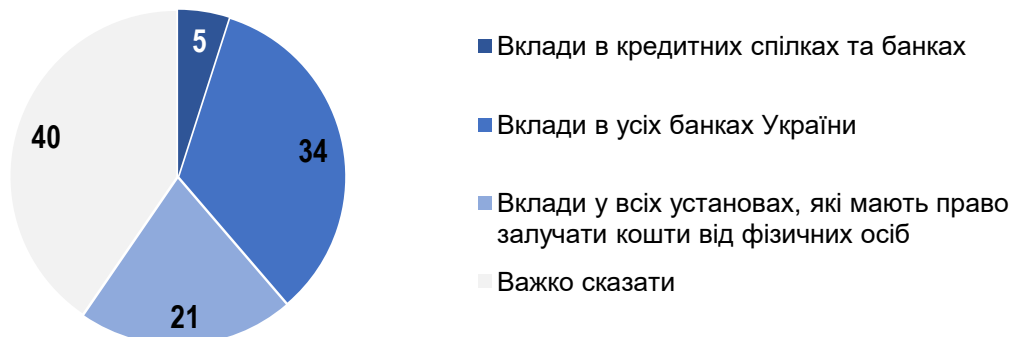


ІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО УМОВИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Щодо установ, вклади в яких гарантує Фонд, правильну відповідь («вклади в усіх банках України») надали 34%. Кредитні спілки та банки обрали 5%; всі установи, які мають право залучати кошти від фізичних осіб – 21%. 40% опитаних не визначилися із відповіддю на це питання. Найчастіше вклади в усіх банках України називали жителі Півдня, обласних центрів, молодші та більш забезпечені респонденти (див. Табл.2.4. 1-2 у Додатках).

Рис.2.6

Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (%) Серед усіх опитаних, N=2000

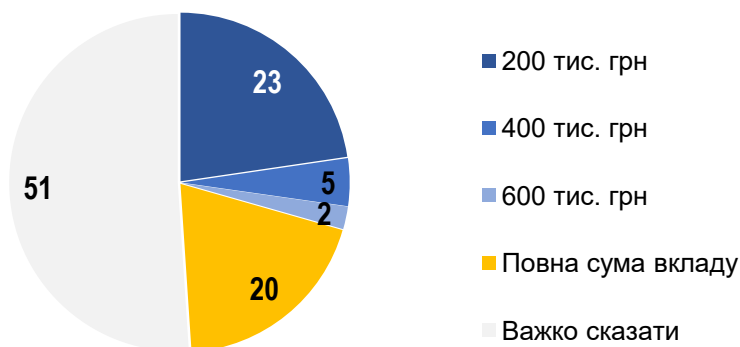


На період воєнного стану Фонд гарантування вкладів фізичних осіб гарантує повну суму вкладу, про що правильно зазначили 20% (див. Рис.2.7). Частка правильних відповідей суттєво знизилась з 2021-го року, тоді значення становило 44%.

Водночас близько чверті респондентів вказали максимальною сумою гарантування 200 тис грн, що була актуальною до введення воєнного стану, що свідчить про непоінформованість про зміни умов гарантування. Половині опитаних було важко визначитись з відповіддю.

Рис.2.7

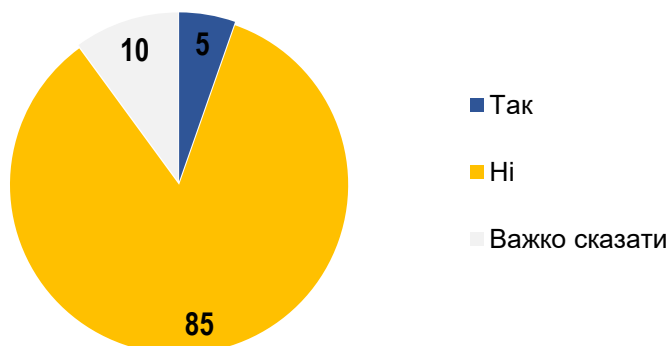
Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану (%) Серед усіх опитаних, N=2000



Також низьким є рівень поінформування про суму гарантування після закінчення воєнного стану – лише 5% опитаних вказали, що знають якою буде сума (див. Рис. 2.8).

Рис.2.8

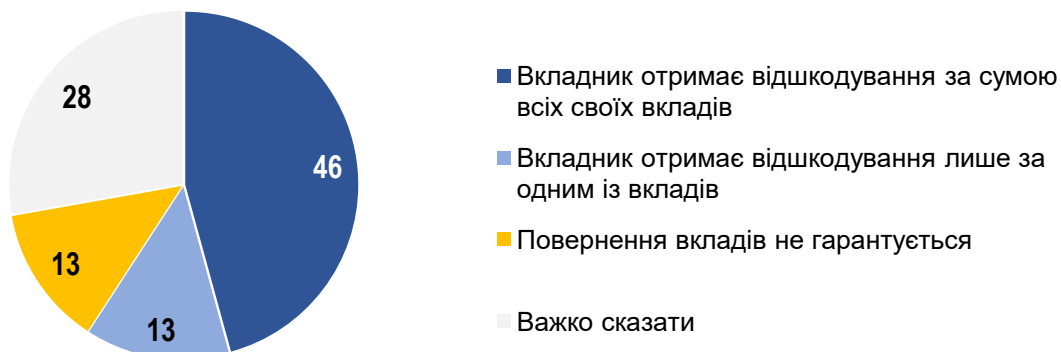
Чи знаєте Ви, якою буде сума гарантування після закінчення воєнного стану? (%) Серед усіх опитаних, N=2000



Правильну відповідь на питання щодо умов відшкодування декількох вкладів у одному банку – «вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів» – надали 46% всіх опитаних (див. Рис. 2.9). По 13% обрали відповіді щодо відшкодування лише за одним із вкладів або негарантування їхнього повернення. Майже 30% не змогли надати відповідь на це питання.

Рис.2.9

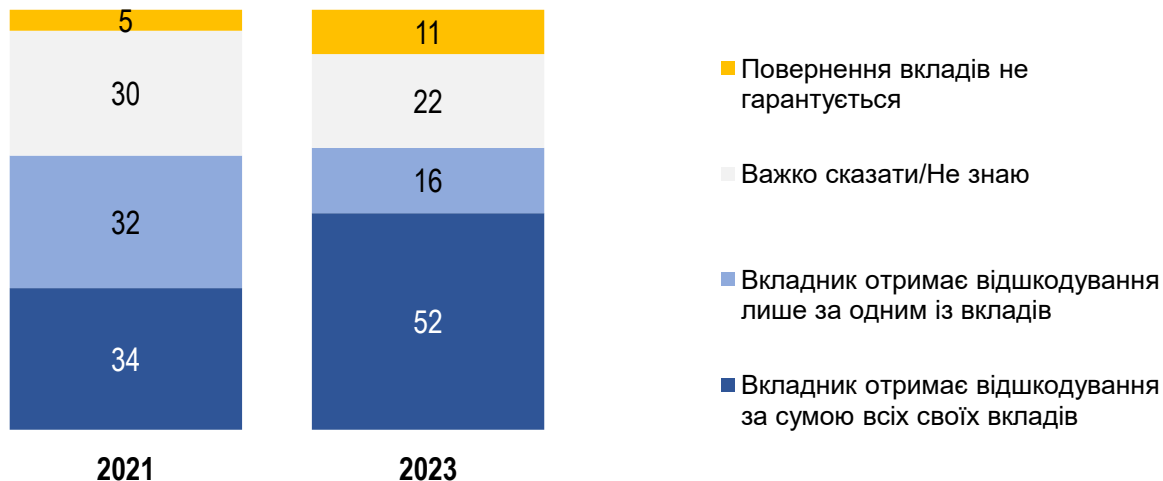
Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник... ? (%) Серед усіх опитаних, N=2000



Частка правильних відповідей є суттєво більшою у порівнянні з опитуванням 2021-го року, тоді правильну відповідь обрали 34% (див. Рис 2.10). При цьому, частка тих, хто вважає, що повернення вкладів не гарантується, зросла з 5% до 11%, що свідчить про певний скептицизм серед опитаних, пов'язаний із загальною нестабільністю під час воєнного стану.

Рис.2.10

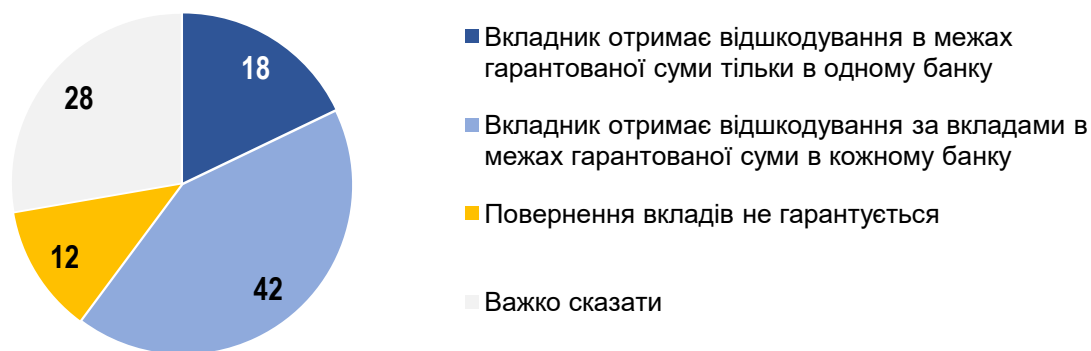
Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник? (%)? ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



42% усіх опитаних обізнані щодо того, що вклади у декількох банках, які визнані неплатоспроможними, будуть відшкодовані у межах гарантованої суми у кожному банку, що є правильною відповіддю (див. Рис.2.11). 18% вважають, що вкладник отримає відшкодування тільки в одному банку, 12% - що повернення вкладів взагалі не гарантується.

Рис.2.11

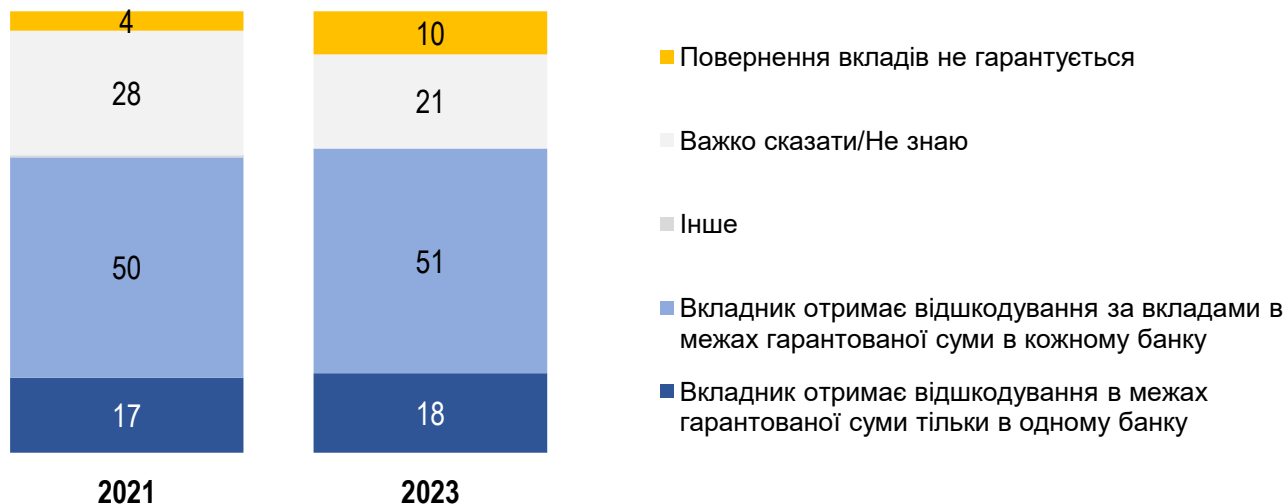
Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Аналогічно з попереднім запитанням, зросла частка тих, хто вважає, що повернення вкладів не гарантується – з 4% до 10% (див. Рис.2.12).

Рис.2.12

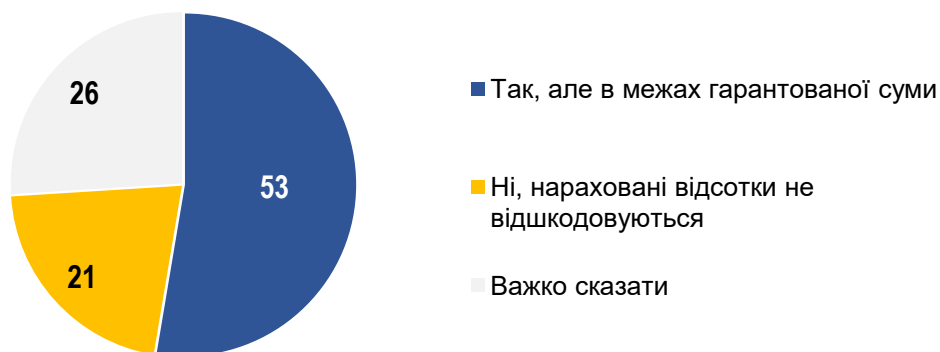
Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



Про те, що відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним, можуть бути відшкодовані у межах гарантованої суми знали 53% всіх опитаних, що є правильною відповіддю. Близько 20% вважають, що вони не відшкодовуються (див. Рис. 2.13). Мешканці обласних центрів та забезпечені респонденти зазначали про це частіше (див. Табл. 2.9.1).

Рис.2.13

Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? (%) Серед усіх опитаних, N=2000



Питання щодо підстави для відшкодування вкладів Фонду передбачало 2 правильні відповіді: віднесення банку до категорії неплатоспроможних обрали 35%; відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку – 53%. Відмову банку повернути вклад на вимогу вкладника обрали 23%, відмову банку повернути вклад після закінчення строку договору – 22% усіх опитаних. Більше 30% опитаних було важко визначитись з відповіддю (див. Рис.2.14).

Рис.2.14

Що є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? (%)

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000

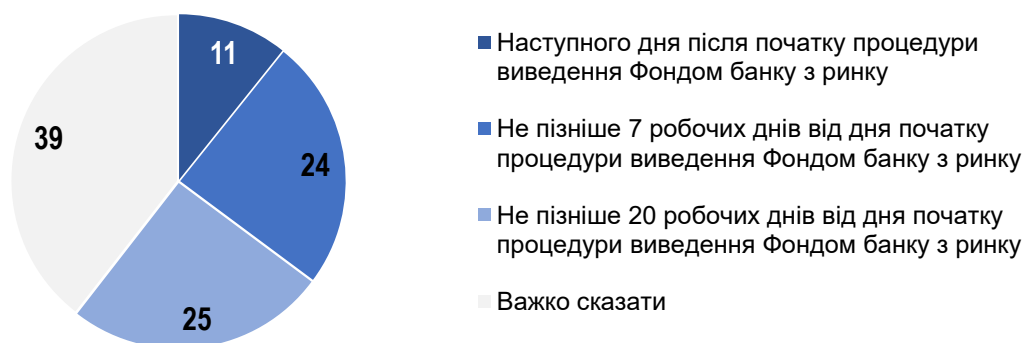


ОЗНАЙОМЛЕНІСТЬ З ПРОЦЕДУРОЮ ОТРИМАННЯ ГАРАНТОВАНОГО ВІДШКОДУВАННЯ

Правильну відповідь щодо того, коли Фонд розпочинає виплати вкладникам неплатоспроможного банку – «Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку» – обрали 24%. Стільки ж обрали варіант «не пізніше 7 днів від дня початку процедури виведення», 11% - обрали варіант «наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку». Більша частка опитаних (39%) не змогла відповісти на питання (див. Рис.2.15).

Рис.2.15

Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (%) Серед усіх опитаних, N=2000



На питання про те, яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування, 28% усіх опитаних вважають, що це можна зробити у відділеннях або через онлайн-банкінг тих банків, що були визначені Фондом гарантування вкладів, 27% – через застосунок «Дія», що є правильними відповідями. Натомість третина респондентів вважає, що вкладник неплатоспроможного банку може отримати гарантоване відшкодування у касі Фонду гарантування вкладів, ще 16% – у відділенні неплатоспроможного банку, а 26% користувачів не можуть точно відповісти на це питання (див. Рис. 2.16).

Правильні відповіді частіше давали мешканці обласних центрів, молодь та респонденти середнього віку (30-45 років), а також більш забезпечені (див. Табл. 2.12.1-2 у Додатку).

Рис.2.16



Правильну відповідь про те, що вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду до моменту затвердження ліквідаційного балансу банку, обрали лише 5% респондентів. Більше третини обрали варіант «Протягом 30 днів». 16% вважають, що строк отримання гарантованої виплати не обмежується. Більше 30% не змогли відповісти на це питання (див. Рис. 2.17). Порівняно з 2021 р. зросла частка респондентів, які вважають, що отримати відшкодування можливо протягом 30 днів (з 26% до 32%) (див. Табл. 2.13.1 у Додатку).

Рис.2.17



На думку 85% респондентів, Фонд гарантує відшкодування за вклади у гривні, 76% вважають, що за карткові рахунки, 72% – за поточні рахунки. Більше 60% вважають, що гарантується відшкодування вкладів юридичних осіб, хоча це є неправильною відповіддю.

Інші види вкладів та рахунків, що також гарантуються Фондом (рахунки фізичних осіб-підприємців, вклади в іноземній валюті, вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток), обрали від 53% до 64% респондентів. Зазначимо, що з меншою довірою користувачі поставилися до вкладів, відкритих через

інтернет-банкінг чи мобільний додаток: дещо більше половини вважають, що на них також поширюється гарантія, майже п'ята частина вважає, що не розповсюджується, близько третини не можуть відповісти на це питання (див. Рис. 2.18). Це може свідчити про те, що вкладники не обізнані щодо різниці між вкладами, відкритими через інтернет-банкінг і електронними грошима (грошима на електронних гаманцях), на які гарантії не поширюються. Звертає на себе увагу велика кількість невизначених, які не можуть точно відповісти, чи поширюються гарантії на запропонований вид вкладів. Ця цифра коливається від 9% до 41%. Про поширення гарантії на вклади у банківських металах та криптовалюти і електронні гроші, що насправді не гарантуються Фондом, відповіли відповідно 46% і 25% всіх опитаних.

Більш обізнаними щодо видів вкладів та рахунків, які гарантує Фонд, є мешканці обласних центрів та міст, молодь та респонденти 30-45 років та більш забезпечені (див. Табл. 2.14.1-2 у Додатку).

Рис.2.18

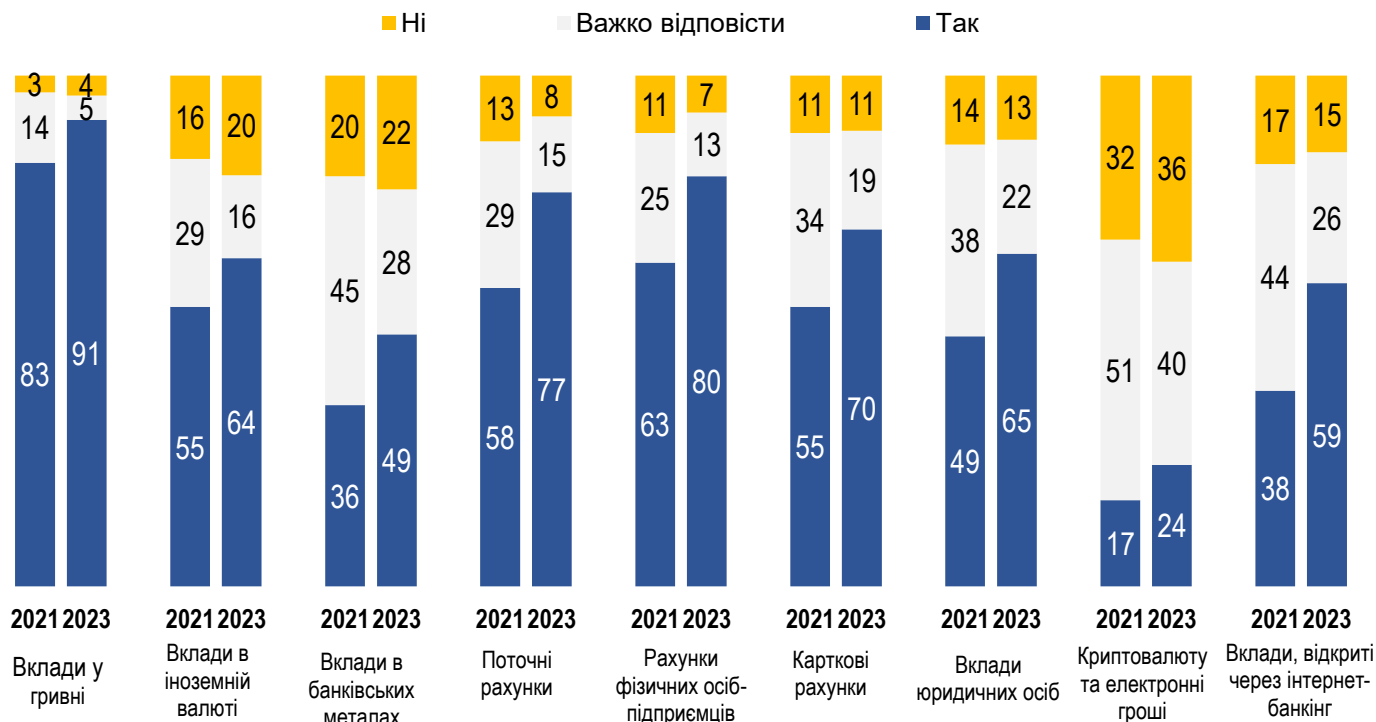
Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно з даними за 2021 р. найбільше зростання демонструють відповіді щодо вкладів, відкритих через інтернет-банкінг (з 38% до 59%), поточних (з 58% до 77%) та карткових (з 63% до 80%) рахунків. Водночас суттєво зросла кількість вкладників, які помилково вважають, що гарантії також поширюються на вклади юридичних осіб (з 49% до 65%), вклади в банківських металах (з 49% до 65%), а також на криптовалюту та електронні гроші (з 17% до 24%) (див. Рис. 2.19).

Рис.2.19

Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд

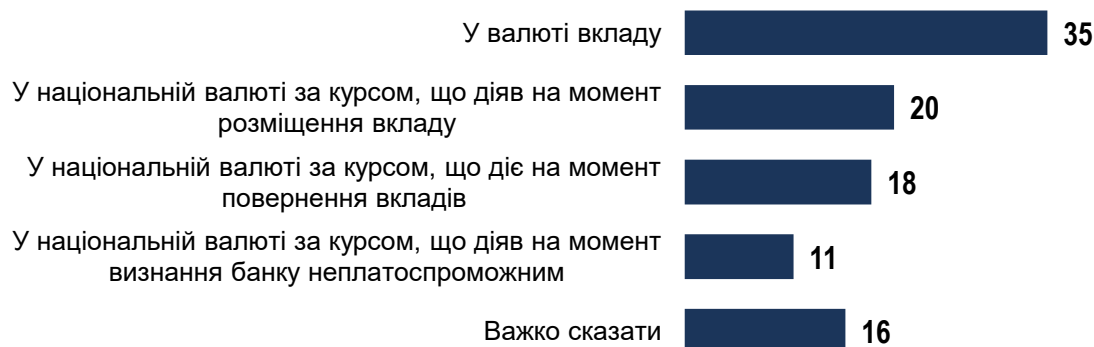


На думку 35% респондентів, виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті здійснюється у валюті вкладу, 49% – в національній валюті, а саме: 20% вважає, що у національній валюті та курсом, що діяв на момент розміщення вкладу, 18% – що у національній валюті за курсом, який діяв на момент повернення вкладу, і лише 11% надали правильну відповідь про те, що виплата здійснюється у національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним. 18% респондентів не змогли дати відповідь на це питання (див. Рис. 2.20).

Порівняно з даними опитування 2021 р. кількість вкладників, які помилково вважають, що відшкодування здійснюється у тій же валюті, в якій був розміщений вклад, статистично не змінилась.

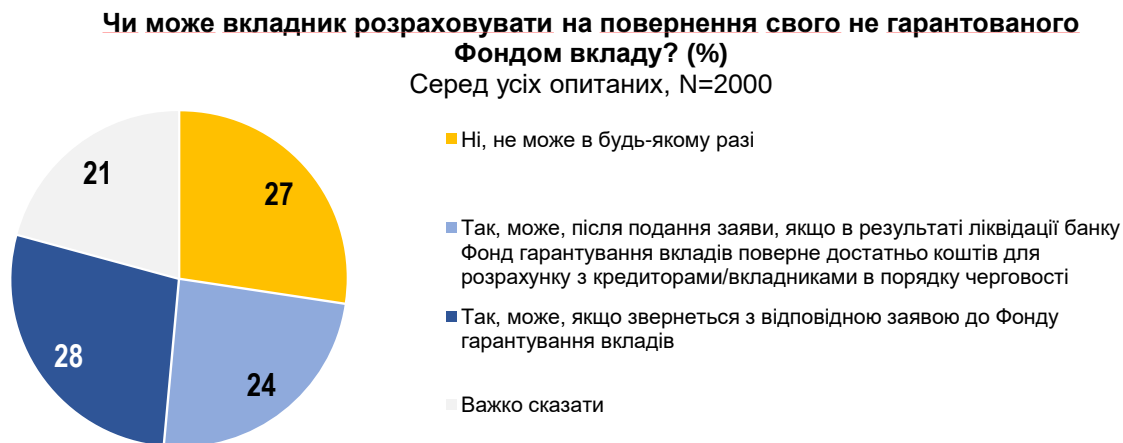
Рис.2.20

Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? (%)
ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
Серед усіх опитаних, N=2000



27% респондентів помилково вважають, що вкладник не може розраховувати на повернення не гарантованого Фондом вкладу, 28% – що може, якщо звернеться з відповідною заявою. Правильно відповіли лише 24% користувачів, які зазначили, що вкладник може розраховувати на виплату лише у випадку наявності коштів після розрахунку з кредиторами/вкладниками у порядку черговості (див. Рис. 2.21). Правильну відповідь частіше вказували мешканці обласних центрів та молодь (див. Табл. 2.17.1-2 у Додатку).

Рис.2.21



Порівняно з даними 2021 р. дещо збільшилась частка вкладників, які помилково вважають, що вкладник не може розраховувати на повернення вкладу, що не був гарантований Фондом. Також зросла частка тих споживачів, які помилково вважають, що вкладники зможуть отримати не гарантовані Фондом вклади за умови лише подання відповідної заяви до Фонду. Частка тих, хто поінформований, що для повернення необхідне не лише подання заяви, але й наявність коштів після розрахунку з кредиторами/боржниками в порядку черговості, статистично не змінилась (див. Рис. 2.22).

Рис.2.22



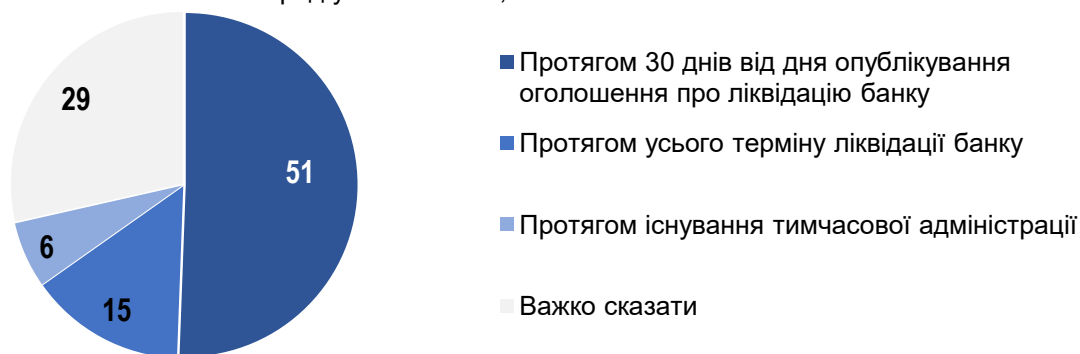
Близько половини користувачів обізнані в тому, що для отримання можливості повернути не гарантовані вклади, вкладники мають подати відповідну заяву протягом 30 днів. 15% респондентів помилково вважають, що це можна зробити протягом усього терміну ліквідації банку, 6% – протягом існування

тимчасової адміністрації банку. 29% населення не змогли дати відповідь на це питання (див. Рис. 2.23). Правильну відповідь частіше надавали мешканці міст (як великих, так і малих – 53%), молодь (58%), забезпечені (55%) (див. Табл. 2.18.1-2 у Додатку).

Рис.2.23

Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади? (%)

Серед усіх опитаних, N=2000

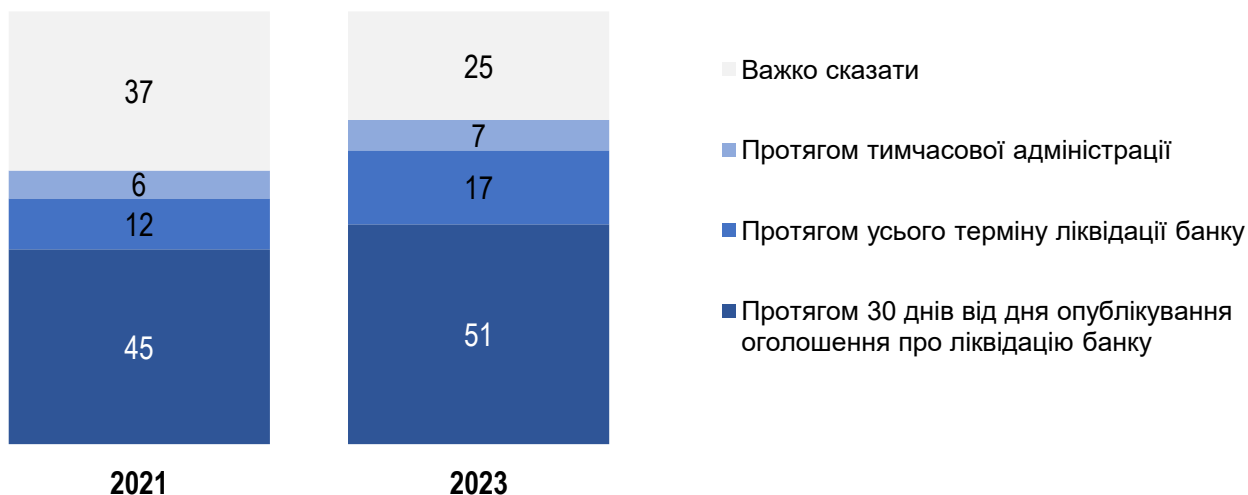


Порівняно з даними 2021 р. дещо зросла частка вкладників, які правильно відповідають на це питання (див. Рис. 2.24).

Рис.2.24

Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади? (%) ДИНАМІКА

Серед тих, хто раніше чув про Фонд



На питання про те, хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, чиї вклади не гарантовані, 39% респондентів відповіли, що власники банку, 31% – що Національний банк України, 21% – Фонд гарантування вкладів, 15% – держава (див. Рис. 2.25).

Порівняно з даними 2021 р. зросла частка тих, хто покладає відповідальність за відшкодування збитків клієнтів, чиї вклади не гарантовані Фондом на власників банків (з 31% до 36%), на Національний банк України (з 28% до 32%) та на державу (з 11% до 16%). Частка тих, хто покладає відповідальність на Фонд гарантування вкладів, не змінилась (див. Табл. 2.19.1 у Додатку). Із тезою про те, що це мають зробити власники банку, частіше погоджуються мешканці обласних центрів (41%), молоді люди (43%) і бідні (47%). Тезу про необхідність відшкодування Національним банком України частіше підтримують усі вікові групи, за виключенням респондентів старшого віку (26%) та усі групи за матеріальним статком, за винятком

бідних (23%). Відповідь про те, що це має зробити Фонд гарантування вкладів, частіше давали мешканці міст, усі вікові групи, за винятком старших та заможніші опитані (див. Табл. 2.19.2-3 у Додатку).

Рис.2.25

Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? (%)
 ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



60% респондентів помилково вважають, що процедуру ліквідації і продаж майна банку здійснює Національний банк України. Правильну відповідь надали лише 18%, зазначаючи, що це здійснює Фонд гарантування вкладів. 22% не змогли надати однозначну відповідь на це питання (див. Рис. 2.26).

Частіше про те, що це питання є компетенцією Національного банку України, говорять мешканці обласних центрів (62%), люди молодого (65%) і середнього віку (від 30 до 60 років), користувачі, які мають середній рівень матеріального статку (див. Табл. 2.20.1-2 у Додатку).

Рис.2.26

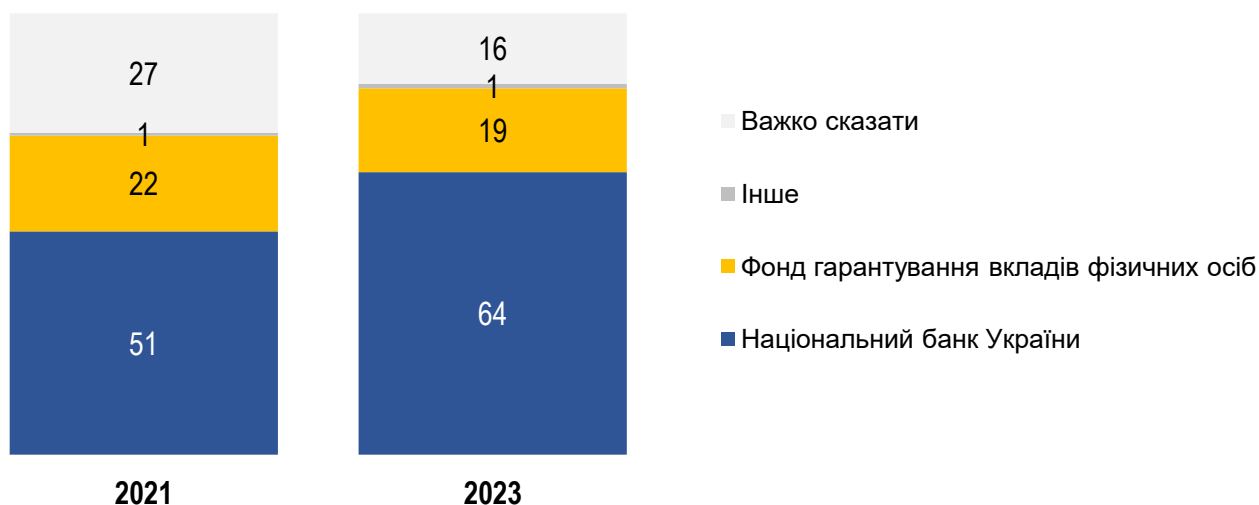
Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? (%)
 Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно з даними 2021 р. майже не змінилась частка тих, хто покладає відповідальність за ліквідацію і продаж майна банку на Фонд гарантування вкладів, натомість зросла частка тих, хто помилково її покладає на Національний банк України (з 51% до 64%) (див. Рис. 2.27).

Рис.2.27

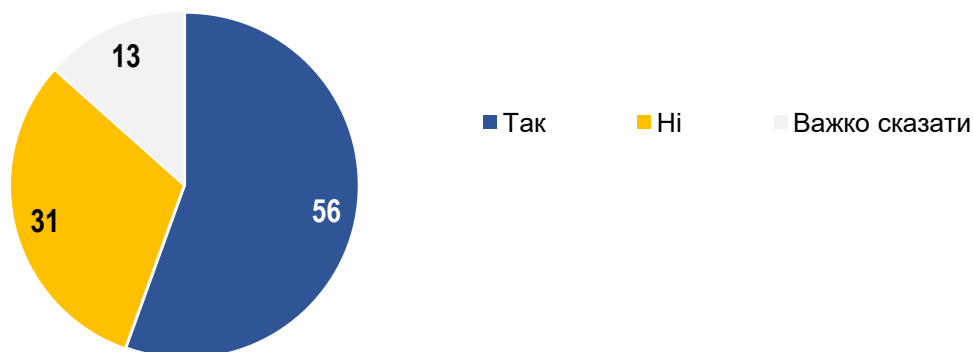
Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



У питанні про те, чи зобов'язаний позичальник погашати кредит, взятий в банку, який визнано неплатоспроможним, 56% респондентів вказують правильну відповідь, що позичальник зобов'язаний це робити. 31% помилково вважають, що таких зобов'язань немає, 13% не змогли відповісти на це питання (див. Рис. 2.28). З тим, що позичальник має повернути кредит, частіше погоджуються мешканці обласних центрів (57%), користувачі віком від 30 до 45 років (60%), забезпечені (61%) і ті, хто працює (59%) (див. Табл. 2.21.1-2 у Додатку).

Рис.2.28

Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно із 2021 дещо зросла частка респондентів, які вважають, що позичальник зобов'язаний погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним (з 58% до 62%) (див. Табл. 2.21.3).

3. ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

Відкриття рахунку передбачає необхідність уважного ознайомлення з документами. Дослідження продемонструвало загальну тенденцію поступової диджиталізації комунікації вкладників із банками. Як правило, прогресивні практики частіше демонструються представниками таких соціальних груп, як вкладники середнього статку та забезпечені, мешканці обласних центрів, молодь, студентство.

ВИБІР БАНКУ ДЛЯ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

При відкритті рахунку 54% респондентів звертають увагу, перш за все, на надійність та стабільність банку, в якому відкривається рахунок. 36% респондентів стежать за відсотковою ставкою за депозитами. Близько третини респондентів зазначають, що вони враховують наявність гарантії повернення вкладу, відгуки родичів, друзів та знайомих, а також власний попередній досвід. 26% респондентів керуються наявністю мережі банкоматів та відділень, 23% – мобільного додатку для онлайн-банкінгу. На рекомендації роботодавців звертають увагу 14% респондентів. Інші критерії вибору (реклама, тип власності банку, відсоткова ставка за кредитуванням, місце розташування відділення) обрали менше 3% респондентів (див. Рис. 3.1).

Порівняно з даними попереднього дослідження, проведеного у 2021 році, для вкладників, які мають рахунок/депозит, зросла важливість таких чинників вибору банку, як надійність та стабільність, відсоткова ставка за депозитом, наявність гарантії повернення вкладу, власний попередній досвід, наявність мережі банкоматів та відділень та мобільного додатку для онлайн-банкінгу. Найбільше зростання спостерігається щодо значимості відсоткової ставки за депозитом (з 23% до 37%) та наявності гарантії повернення вкладу (з 19% до 33%) (див. Табл. 3.1.1 у Додатку).

Відзначимо, що мешканці обласних центрів, молодь та забезпечені соціальні групи є більш вимогливими, оскільки в середньому звертають увагу на більшу кількість показників (див. Табл. 3.1.2-3 у Додатку).

Рис.3.1

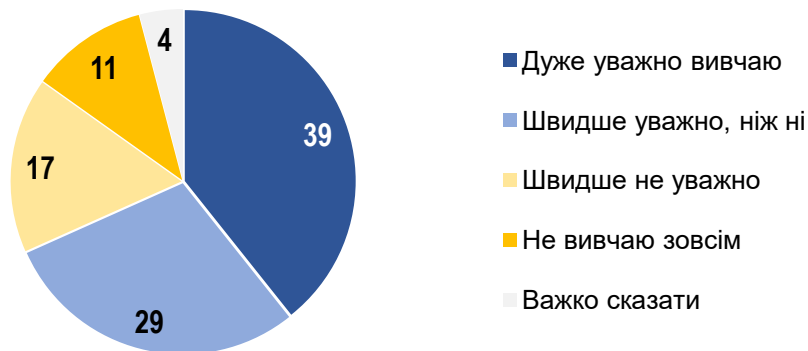
На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку? (%)
 ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



При відкритті рахунку в банку 39% респондентів дуже уважно вивчають зміст договору, 29% – швидше уважно, ніж ні (див. Рис. 3.2). Найбільш ретельно ознайомлюються зі змістом договору (читають його дуже уважно або швидше уважно) мешканці міст, переважно молодші та більш забезпечені респонденти (див. Табл. 3.2.1-2 у Додатку).

Рис. 3.2

Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?(%)
Серед усіх опитаних, N=2000

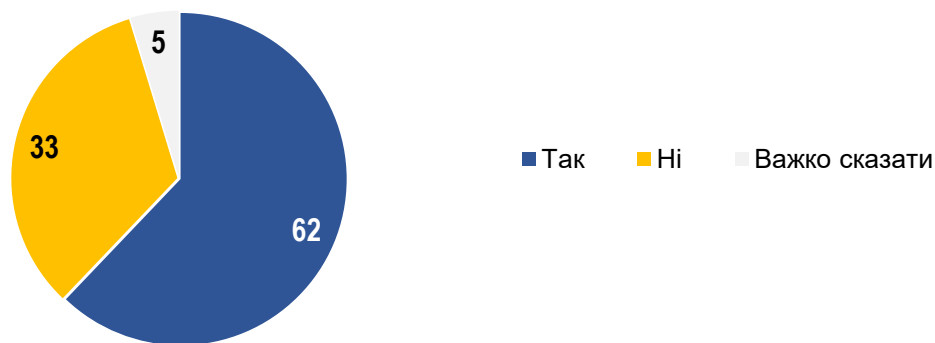


Порівняно з даними 2021 р. частка тих хто приділяє увагу змісту договору з банком, зросла з 66% до 70% (див. Табл. 3.2.3 у Додатку).

62% респондентів зазначили, що знають про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку, 33% – що не знають про це (див. Рис. 3.3). Частка обізнаних респондентів є порівняно більшою в обласних центрах (67%), серед молоді (69%) та мешканців середнього віку (71%), забезпечених (76%) (див. Табл. 3.3.1-2 у Додатку).

Рис. 3.3

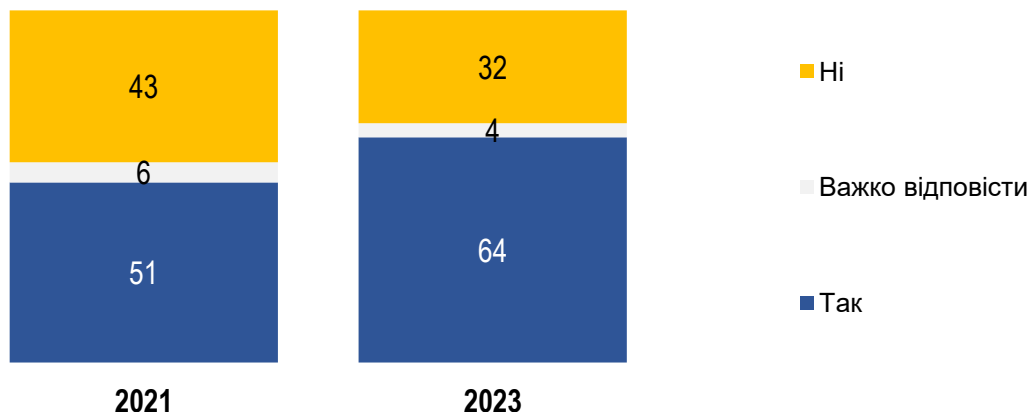
Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



В динаміці суттєвим стало зростання частки тих користувачів, хто має рахунки/депозити та поінформовані про можливість ознайомитися зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку: з 51% у 2021 р. до 64% у 2023 р. (див. Рис. 3.4). Така динаміка пояснюється продовженням переходу комунікацій клієнтів банків в інтернет-простір через, перш за все, безпекову загрозу для клієнтів, які відвідують відділення банків.

Рис. 3.4

Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто має рахунки/депозити

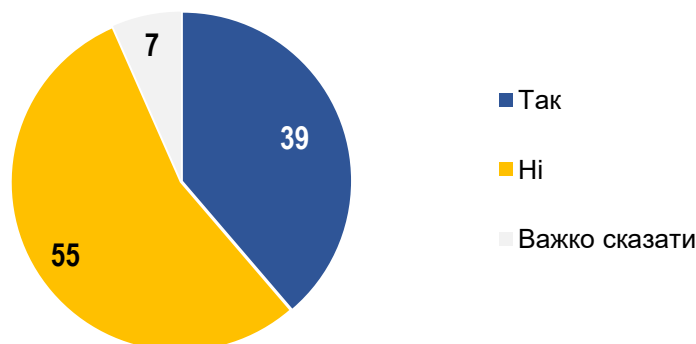


ДОСВІД ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОВІДКОЮ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Під час укладення договору на відкриття банківського вкладу/рахунку близько 40% респондентів також ознайомлювались з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (див. Рис. 3.5). Частка таких респондентів є більшою серед мешканців малих (41%) міст та обласних центрів (39%), респондентів молодого (44%) та середнього (30-45 років – 43%) віку, а також забезпечених (47%) і тих, хто працює (42%) (див. Табл. 3.4.1-2 у Додатку).

Рис. 3.5

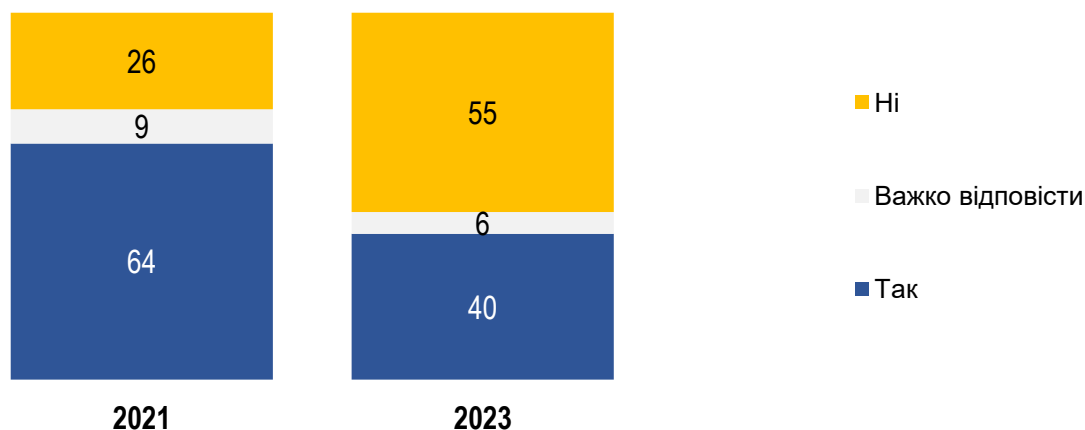
Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Дослідження продемонструвало зменшення частки респондентів, які були ознайомлені з довідкою про систему гарантування вкладів при укладенні договору: з 64% у 2021 р. до 40% у 2023 р. (див. Рис. 3.6). Причиною такої динаміки може бути практика автоматичного подовження строку дії рахунку, яка була введена під час повномасштабного вторгнення.

Рис. 3.6

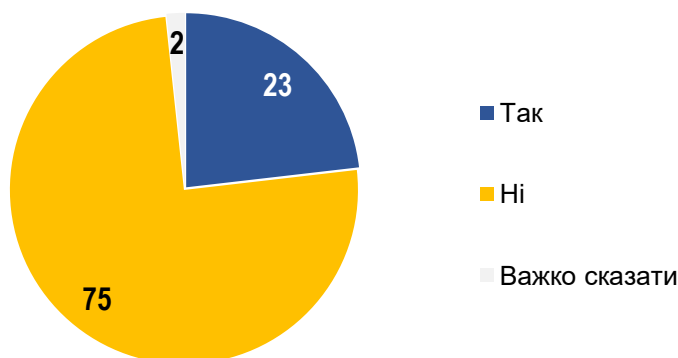
Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто має рахунки/депозити



За результатами дослідження, 23% респондентів скористалися можливістю укласти з банком договір вкладу/рахунку онлайн (див. Рис. 3.7). Найчастіше це були мешканці обласних центрів (30%), люди молодшого (37%) та середнього (30% віку) та більш забезпечені громадяни як найбільш диджиталізовані соціальні групи (див. Табл. 3.5.1-2 у Додатку).

Рис. 3.7

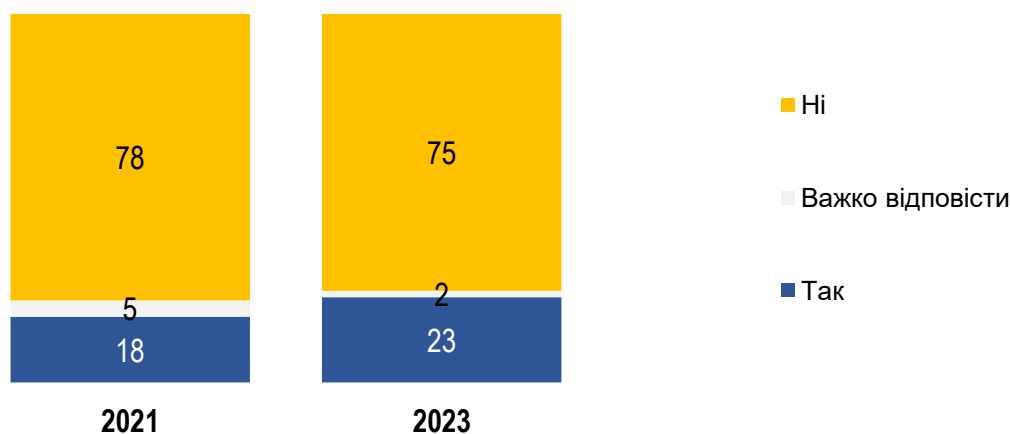
Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Безпекові виклики, масова міграція та інтенсифікація практик допомоги родичам та друзям через надсилання коштів актуалізують пошук можливостей дистанційного укладання договору вкладу/рахунку. Відповідно, з 2021 р. зросла з 18% до 23% частка тих вкладників, хто укладав договір з банком онлайн (див. Рис. 3.8).

Рис. 3.8

Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто має рахунки/депозити

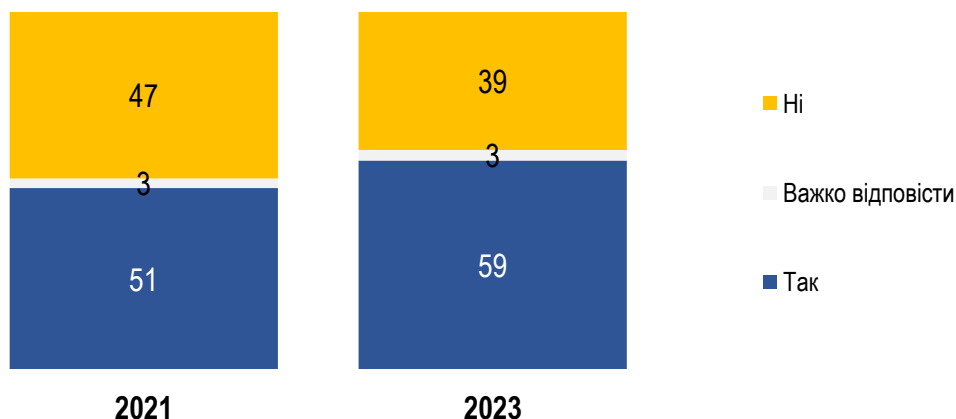


При укладенні договору банківського вкладу/рахунку онлайн майже 60% респондентів, які мають рахунки/депозити та укладали договір вкладу/рахунку онлайн, ознайомлювалися з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (див. Рис. 3.9). Порівняно з 2021 р. їхня частка зросла з 51% до 59%. Така динаміка може свідчити про зростання відповідальності клієнтів банку у зв'язку з переходом до укладення договору онлайн.

Цей показник ознайомлення з довідкою під час укладення договору онлайн є вищим за частку респондентів, які вказали, що ознайомлювались з довідкою при укладанні договору офлайн, тобто в приміщенні банку. (Див. Рис. 3.5). Як вже зазначалося, після початку повномасштабної війни дія існуючих договорів була продовжена і громадяни могли не потребувати такого ознайомлення з довідкою. Також це можна пояснити як зростанням свідомої поведінки владників, які укладають нові договори, так і відносною новизною онлайн-практики укладення договору для частини клієнтів, що зазвичай викликає більшу увагу до окремих аспектів.

Рис. 3.9

Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто має рахунки/депозити та укладали договір вкладу/рахунку онлайн



ДІЇ ВКЛАДНИКІВ У ВИПАДКУ ПОРУШЕННЯ ЇХНІХ ПРАВ

У випадку порушення їхніх прав, 54% вкладників банку готові звернутися до суду, 35% – до Національного банку України, 23% – до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, 12% – до Міністерства фінансів України (див. Рис. 3.10).

Порівняно з даними дослідження 2021 року серед користувачів, які мають рахунок/депозит, суттєво зросла частка тих, хто готовий звертатися до Національного банку України (з 23% до 35%), Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (з 15% до 24%), Міністерства фінансів України (з 7% до 12%) (див. Табл. 3.7.1 у Додатку).

Рис. 3.10

До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку? (%)

ДИНАМІКА

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



4. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

За даними дослідження можна виокремити основні соціальні групи, які частіше за інших проявляють цікавість до отримання інформації, яка пов'язана зі сферою фінансових та банківських послуг: як правило, це користувачі середнього статку та забезпечені, мешканці обласних центрів та молодь. Ці ж групи є найбільш диджиталізованими, тому при відповіді на питання щодо бажаних каналів інформування частіше обирають інтернет-сайти, соціальні мережі тощо.

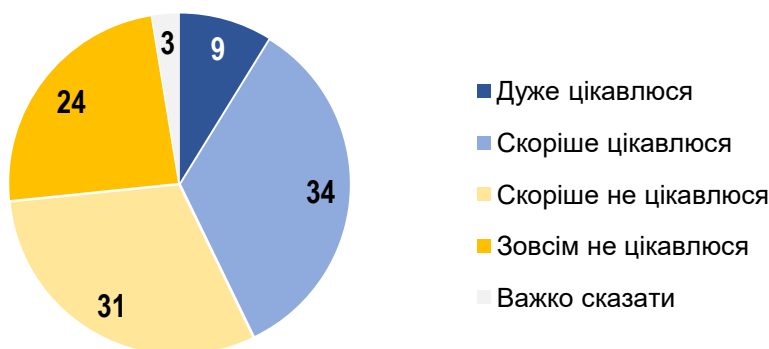
ІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО ФІНАНСОВІ ТА БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

9% респондентів дуже цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг, 34% – скоріше цікавляться нею (див. Рис. 4.1). Найбільш зацікавленими є забезпечені респонденти (55%), мешканці обласних центрів (46%), а також респонденти молодшого та середнього (47%) віку (див. Табл. 4.1.1-2 у Додатку).

Рис. 4.1

Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? (%)

Серед усіх опитаних, N=2000

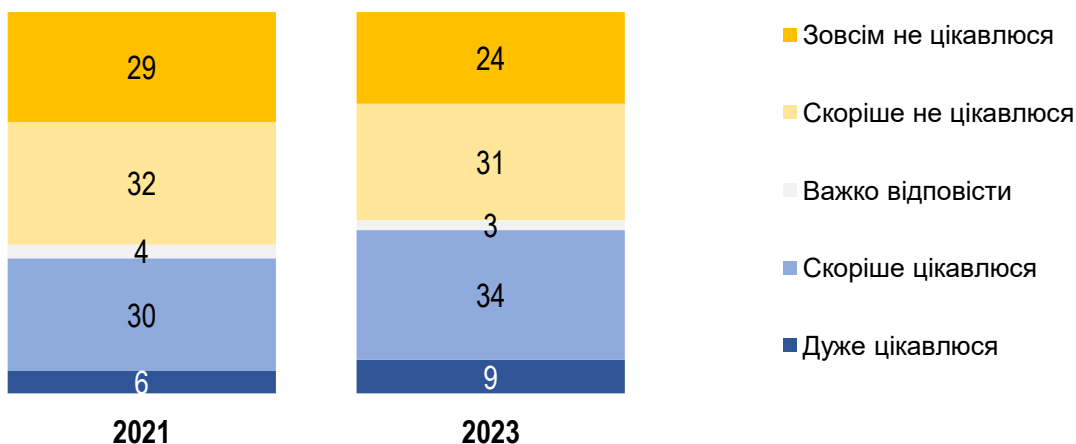


У порівнянні з 2021 р. зросла кількість тих респондентів, які цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг (з 36% до 43%) (див. Рис. 4.2).

Рис. 4.2

Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? (%) ДИНАМІКА

Серед усіх опитаних, N=2000



Серед джерел інформації, з яких споживачі дізнаються про фінансові та банківські послуги, найбільшою популярністю користуються інтернет (28%) та канали комунікації безпосередньо з банками (26%). Порівняно з 2021 р. зросла частка користувачів, які довіряють інформації, що надходить безпосередньо від банків (з 21% до 26%) і знизилася частка тих, хто довіряє інформації з телебачення (з 15% до 10%) (див. Рис.4.3). Інтернету, як джерелу інформації про фінансові та банківські послуги, більшу довіру висловлюють мешканці обласних центрів (32%), молодь та середня вікова група (31%-35%), більш забезпечені громадяни (33%) та чоловіки (33%). Інформації безпосередньо від банків частіше довіряють усі вікові групи, окрім найстаршої (21%), забезпечені громадяни (33%) та жінки (29%). Телебаченню найбільше довіряють старші (21%) та бідніші (22%) респонденти (див. Табл. 4.2.2-3).

Рис. 4.3



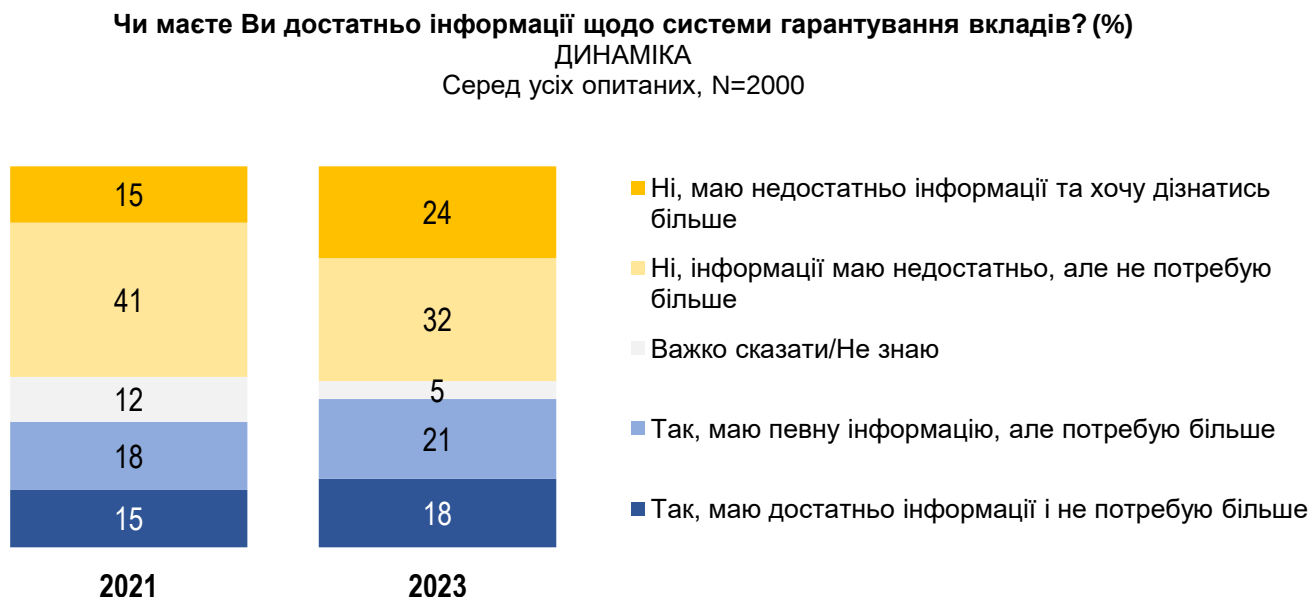
18% респондентів вважають, що мають достатньо інформації про систему гарантування вкладів і не потребують більше, 21% – що мають достатньо, але потребують ще більше (див. Рис. 4.4). Найбільшу ознайомленість щодо системи гарантування вкладів демонструють забезпечені громадяни (49%), молодь (48%), мешканці міст (як малих (41%), так і обласних центрів (42%)), респонденти, які працюють (43%), а також чоловіки (41%) (див. Табл. 4.3.1-2 у Додатку).

Рис. 4.4



Порівняно з 2021 р. зріс запит на інформацію про систему гарантування вкладів: частка тих, хто має недостатньо інформації і потребує більшої, збільшилась з 15% до 24% (див. Рис. 4.5).

Рис. 4.5



57% користувачів отримують інформацію про систему гарантування вкладів від банку, в якому відкрито рахунок. 16% дізнаються від родичів та друзів, 10% – зі ЗМІ. Деякі респонденти ознайомлюються з інформацією з джерел, пов'язаних з Фондом гарантування вкладів: 10% – з соціальних мереж, 8% – із сайту, 6% – через «гарячу лінію» Фонду гарантування вкладів. Порівняно з 2021 р. змінилась частка респондентів, які отримували інформацію від банку, в якому відкрито рахунок: відбулося зростання з 51% до 57% (див. Рис. 4.6). Молоді користувачі частіше отримують інформацію від банку (61%) та ЗМІ (15%), заможніші – від банку (63%) та сайту Фонду гарантування вкладів (13%) (див. Табл. 4.4.2-3 у Додатку).

Рис. 4.6



СПРИЙНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЇ НА РЕСУРСАХ ФОНДУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

44% респондентів, які зверталися до ресурсів Фонду, вважають, що інформації на них достатньо, і вони не потребують більше. 24% також зазначають про достатній обсяг представленої інформації, але вказують на потребу в більшій кількості. 7% вважають, що інформації замало, але більшого обсягу вони не потребують, інші 7% – що інформації недостатньо, і вони потребують більшої (див. Рис. 4.7). Про достатність обсягу представленої інформації частіше зазначають користувачі старшого віку, про додаткову необхідність – навпаки, молодші опитані (див. Табл. 4.5.1-2 у Додатку).

Рис. 4.7

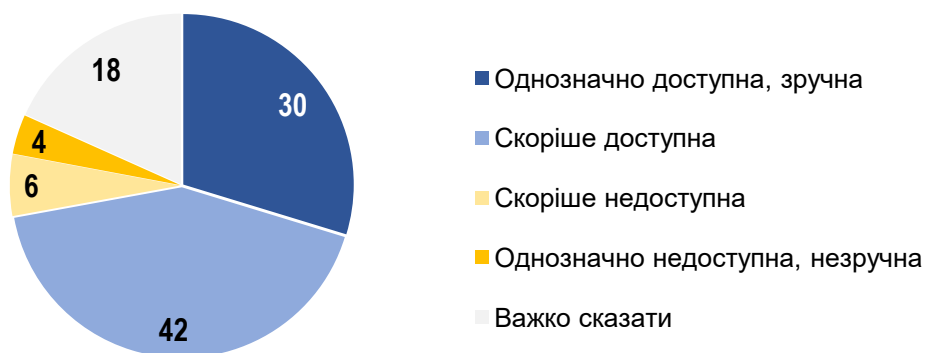
Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас? (%)
Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374



30% респондентів, які зверталися до інформації на ресурсах Фонду, вважають, що вона є однозначно доступною, 42% – скоріше доступною (див. Рис. 4.8). Користувачі молодшого та середнього віку, імовірно, через більшу залученість до інтернет-практик та можливість порівняти з іншими інтернет-джерелами, частіше за інших вважають розміщену інформацію однозначно доступною та зручною (див. Табл. 4.6.1-2 у Додатку).

Рис. 4.8

Чи є інформація на ресурсах Фонду доступною для Вас? (%)
Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374



Серед інформації щодо системи гарантування вкладів, яку користувачі хотіли би дізнатися, найчастіше згадуються умови гарантування (37%), а також про виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (31%). Продаж майна банків, що ліквідуються, хід їхньої ліквідації та інформація про розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму цікавить 8-12% опитаних. Водночас 38% респондентів зазначають, що не потребують більшої інформації (див. Рис. 4.9).

Більш забезпечені респонденти частіше цікавляться умовами гарантування банківських вкладів та ходом ліквідації банків. Молодші опитані частіше цікавляться виплатою відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (див. Табл. 4.7.1-2 у Додатку).

Рис. 4.9



Для 54% респондентів найзручнішим способом отримання інформації про систему гарантування вкладів є звернення до банку, в якому відкрито рахунок. Інші способи (персональні консультації, соціальні мережі, звернення до ресурсів Фонду та з інтерв'ю з телебачення, радіо, інтернет-ЗМІ обрали від 13% до 16% респондентів). Порівняно з даними 2021 р. користувачі частіше хочуть отримувати персональні консультації (зростання з 9% до 16%), а також більше готові звертатися до ресурсів Фонду, таких як сайт (з 9% до 15%) та гаряча лінія (з 8% до 14%) (див. Рис. 4.10). Мешканці обласних центрів частіше за інших схильються до персональних консультацій (22%) та звернення до сайту Фонду гарантування вкладів (19%), молодь – до соціальних мереж (26%) (див. Табл. 4.8.1-2 у Додатку).

Рис. 4.10



ДОДАТКИ

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета опитування передбачала оцінку рівня поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів. При цьому, основними завданнями були:

- ▶ Дослідження рівня знань та обізнаності про систему гарантування вкладів України
- ▶ Визначення виду та рівня фінансових послуг, які в даний час використовуються цільовою групою
- ▶ Визначення інформаційно-освітніх каналів, які використовуються цільовою групою для отримання інформації
- ▶ Визначення інформаційно-освітніх каналів, через які цільова група хотіла б отримувати інформацію про систему гарантування вкладів
- ▶ Визначення рівня довіри до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб та до банків

Загальнонаціональне репрезентативне опитування охопило 2000 респондентів у віці від 18 років і старші, які мають банківські рахунки, та/або є споживачами різних фінансових послуг.

Для відбору респондентів використовувалося скринінгове питання щодо користування фінансовими послугами – «Чи користувались ви протягом останнього року будь-якими фінансовими послугами?».

Методом виконання були особисті формалізовані інтерв'ю (face-to-face) з використанням планшетів.

Опитувальник містив запитання з минулих досліджень проекту, а також нові питання, які будуть адаптовані під реалії воєнного стану. Також в анкеті містилися запитання щодо соціально-демографічних характеристик опитуваних.

Вибірка дослідження була випадковою, стратифікованою, багатоступеневою. Опитування не охоплювало окуповані Донецьку, Луганську області та АР Крим, а також райони Херсонської, Харківської і Запорізької областей, які перебувають під окупацією.

Вибірка була поділена за типами поселення (обласний центр, інші міста і села області). Учасники дослідження відбиралися для опитування випадковим чином відповідно до встановлених критеріїв відбору.

Статистична похибка вибірки (з довірчою імовірністю 0,95): не більше 2,2%. Терміни проведення опитування: 12-20 грудня 2023.

Регіональний розподіл:

- ▶ **Захід** (Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька області)
- ▶ **Північ** (Житомирська, Сумська, Чернігівська, Київська область та м.Київ)
- ▶ **Центр** (Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Черкаська області)
- ▶ **Південь** (Миколаївська, Одеська, Херсонська області)
- ▶ **Схід** (Дніпропетровська, Запорізька, Харківська області)

Контроль за виконанням здійснювався регіональними менеджерами, які звітували перед центральним офісом Групи Рейтинг про перебіг польового етапу, успіхи або складнощі польового етапу. Польові менеджери проводили вибіркове прослуховування записів інтерв'ю після їх завантаження на сервер. За результатами контролю відхилень від методики не виявлено.

Таблиця А. Частотний та відсотковий розподіл аналізованих категорій

	N	%		N	%
<i>РЕГІОНИ</i>			<i>СТАТЬ</i>		
Центр	297	15	Чоловік	910	45
Північ	469	23	Жінка	1090	55
Південь	231	12	<i>ДОХІД</i>		
Захід	605	30	Бідні	249	12
Схід	398	20	Малозабезпечені	470	24
<i>ТИП ПОСЕЛЕННЯ</i>			Середнього рівня	830	41
Обласний центр	717	36	Забезпечені	406	20
Інше місто області	617	31	Важко сказати	45	2
Село	666	33	<i>ЗАЙНЯТІСТЬ</i>		
<i>ВІК</i>			Працюю	1258	63
18-29	352	18	Безробітний	158	8
30-45	637	32	Пенсіонер, людина з інвалідністю	425	21
46-60	552	28	Домогосподарка	87	4
61+	458	23	Студент	61	3
			Важко сказати	10	1

АНКЕТА

S1. Чи користувались ви протягом останнього року будь-якими фінансовими послугами? (У тому числі будь-які банківські та страхові операції: дії по картці (у тому числі зарплатні, пенсійні картки), операції на ринку цінних паперів , тощо)	n	%
Так	2000	100%
Ні – Завершити інтерв'ю	0	0%
Відмова від відповіді – Завершити інтерв'ю	0	0%
Всього	2000	100%
Стать респондента		
Чоловік	910	45%
Жінка	1090	54%
Всього	2000	100%
Скажіть, будь ласка, скільки повних років вам виповнилося?		
18-29 років	352	18%
30-45 років	637	32%
46-60 років	552	28%
61 рік та більше	458	23%
Всього	2000	100%
P1. Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день?		
Оплата комунальних платежів через банк	1310	66%
Банківський рахунок та/або картка	1536	77%
Проведення платежів через термінали	1031	52%
Обмін валют	358	18%
Кредит (споживчий, авто, житло)	221	11%
Грошові перекази через банк	797	40%
Мобільний та/або інтернет-банкінг	1113	56%
Депозит (в банку або кредитній спілці)	149	7%
Страхування ризиків та/або життя	168	8%
Лізинг	9	0%
Важко сказати	33	2%
Всього	2000	100%
P2. Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік?		
Оплата комунальних платежів через банк	1408	70%
Банківський рахунок та/або картка	1571	79%
Проведення платежів через термінали	1055	53%
Обмін валют	400	20%

P2. Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік?		
Кредит (споживчий, авто, житло)	229	11%
Грошові перекази через банк	853	43%
Мобільний та/або інтернет-банкінг	1114	56%
Депозит (в банку або кредитній спілці)	170	9%
Страховання ризиків та/або життя	173	9%
Лізинг	13	1%
Важко сказати	64	3%
Всього	2000	100%
P3. Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина?		
Строковий депозитний рахунок	149	7%
Депозитний рахунок у банківських металах	33	2%
Поточний рахунок у гривні	721	36%
Поточний рахунок в іноземній валюті	154	8%
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	480	24%
Зарплатний картковий рахунок	960	48%
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	224	11%
Пенсійний картковий рахунок	587	29%
Поки немає жодного	148	7%
Важко сказати	51	3%
Всього	2000	100%
P4. Отримавши виплати на банківську картку (заплата/пенсія/соціальна допомога), зазвичай Ви...?		
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	427	24%
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	696	39%
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою	408	23%
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою	206	11%
Не отримую виплати на банківську картку	42	2%
Важко відповісти/Відмова від відповіді	21	1%
Всього	1801	100%
P5. Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку?		
Більшу частину коштів	239	13%
Половину своїх коштів	234	13%
Незначну частину	610	34%
Не тримаю свої кошти в банку	718	40%
Всього	1801	100%
P6. Чому Ви не тримаєте кошти в банку?		
Не маю заощаджень через низькі доходи	454	64%

Р6. Чому Ви не тримаєте кошти в банку?		
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	67	9%
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	39	6%
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	49	7%
Не маю довіри до банків	166	23%
Через війну	1	0%
Не хочу залишати цифровий слід	1	0%
Важко відповісти	23	3%
Всього	707	100%
Р7. Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам?		
Повністю довіряю	287	14%
Швидше довіряю	992	50%
Швидше не довіряю	413	21%
Зовсім не довіряю	216	11%
Важко сказати	92	5%
Всього	2000	100%
О17. Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом?		
Строковий депозитний рахунок	701	35%
Поточний рахунок у гривні	668	33%
Поточний рахунок в іноземній валюті	316	16%
Зарплатний картковий рахунок	521	26%
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	204	10%
Пенсійний картковий рахунок	385	19%
Важко сказати/Не знаю	335	17%
Всього	2000	100%
О1. На Вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?		
Національний банк України	751	38%
Міністерство фінансів України	221	11%
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	460	23%
Сам банк, який став неплатоспроможним	323	16%
Важко сказати	245	12%
Всього	2000	100%
О2. Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?		
Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	337	17%
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	469	23%
Так, чув/ла і знаю достатньо	184	9%

02. Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?		
Так, чув/ла і мав/ла справу	51	3%
Ні, не чув/ла	935	47%
Не можу сказати напевно	23	1%
Всього	2000	100%
03. Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб?		
Повністю довіряю	85	8%
Швидше довіряю	427	41%
Швидше не довіряю	241	23%
Зовсім не довіряю	127	12%
Важко сказати	161	15%
Всього	1042	100%
04. На Вашу думку, чи зможе Фонд гарантування вкладів відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним?		
Однозначно так	148	14%
Швидше так	421	40%
Швидше ні	263	25%
Однозначно ні	85	8%
Важко сказати	126	12%
Всього	1042	100%
05. Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?		
Вклади в кредитних спілках та банках	99	5%
Вклади в усіх банках України	675	34%
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	417	21%
Важко сказати/Не знаю	809	40%
Всього	2000	100%
06. Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану?		
200 тис. грн	454	23%
400 тис. грн	91	5%
600 тис. грн	44	2%
Повна сума вкладу	391	20%
Важко сказати/Не знаю	1021	51%
Всього	2000	100%
07. Наразі гарантується відшкодування повної суми вкладів. Чи знаєте Ви, якою буде сума гарантування після закінчення воєнного стану?		
Так	107	5%
Ні	1692	85%

Важко сказати/Не знаю	201	10%
Всього	2000	100%

08. З якими із зазначених ситуацій Вам чи Вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років?

Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, а виплатив менші	80	4%
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти було виплачені	53	3%
Банк ліквідували й виплатили лише гарантовану суму	44	2%
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	53	3%
Банк не повертає кошти на депозиті та вимагає продовжити дію договору	22	1%
Не стикалися з такими ситуаціями	1736	87%
Важко сказати	67	3%
Всього	2000	100%

09. Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому?

Власники банку	955	48%
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	477	24%
Фонд гарантування вкладів	175	9%
Інше (вказіть)	35	2%
Важко сказати/Не знаю	358	18%
Всього	2000	100%

010. Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник... ?

Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	915	46%
Вкладник отримує відшкодування лише за одним із вкладів	269	13%
Повернення вкладів не гарантується	261	13%
Важко сказати/Не знаю	556	28%
Всього	2000	100%

011. Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...?

Вкладник отримує відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку	359	18%
Вкладник отримує відшкодування закладами в межах гарантованої суми в кожному банку	848	42%
Повернення вкладів не гарантується	243	12%
Інше (вказіть)	0	0%
Важко сказати/Не знаю	550	28%
Всього	2000	100%

012. Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним?

Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	427	21%
Так, але в межах гарантованої суми	1053	53%
Важко сказати/Не знаю	520	26%
Всього	2000	100%

О13. Що, на Вашу думку, є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування?		
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	466	23%
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	438	22%
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	707	35%
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	469	23%
Важко сказати/Не знаю	626	31%
Всього	2000	100%
О14. Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?		
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	215	11%
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	489	24%
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	507	25%
Важко сказати/Не знаю	790	39%
Всього	2000	100%
О15. Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?		
У касі Фонду гарантування вкладів	644	32%
У відділенні неплатоспроможного банку	329	16%
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	556	28%
Через застосунок «Дія»	550	27%
У відділенні банку призначеного Нацбанком	1	0%
Важко сказати/Не знаю	521	26%
Всього	2000	100%
О16. Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду?		
30 днів	704	35%
Три роки з початку процедури ліквідації банку	133	7%
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	135	7%
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	92	5%
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	311	16%
Важко сказати/Не знаю	626	31%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади у гривні		
Так	1700	85%
Ні	120	6%
Важко сказати/Не знаю	180	9%
Всього	2000	100%

О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади в іноземній валюті		
Так	1229	61%
Ні	404	20%
Важко сказати/Не знаю	368	18%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади в банківських металах		
Так	921	46%
Ні	482	24%
Важко сказати/Не знаю	598	30%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Поточні рахунки		
Так	1432	72%
Ні	196	10%
Важко сказати/Не знаю	371	19%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Карткові рахунки		
Так	1513	76%
Ні	166	8%
Важко сказати/Не знаю	321	16%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Рахунки фізичних осіб-підприємців		
Так	1285	64%
Ні	243	12%
Важко сказати/Не знаю	472	24%
Всього	2000	100%

О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)		
Так	1220	61%
Ні	271	14%
Важко сказати/Не знаю	509	25%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Криптовалюту та електронні гроші (гроші на електронних гаманцях)		
Так	502	25%
Ні	678	34%
Важко сказати/Не знаю	820	41%
Всього	2000	100%
О18. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток		
Так	1061	53%
Ні	341	17%
Важко сказати/Не знаю	597	30%
Всього	2000	100%
О19. Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми закладами в іноземній валюті?		
У валюті вкладу	705	35%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	407	20%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	212	11%
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	363	18%
Важко сказати/Не знаю	313	16%
Всього	2000	100%
О20. Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу?		
Ні, не може в будь-якому разі	548	27%
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів дл	481	24%
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	555	28%
Важко сказати/Не знаю	416	21%
Всього	2000	100%
О21. Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади?		
Протягом 30 днів від дня опублікування оголошення про ліквідацію банку	1012	51%
Протягом усього терміну ліквідації банку	293	15%
Протягом тимчасової адміністрації	125	6%

О21. Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади?		
Важко сказати/Не знаю	571	29%
Всього	2000	100%
О22. Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані?		
Власники банку	778	39%
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	618	31%
Фонд гарантування вкладів	428	21%
Держава	304	15%
Жоден з перерахованих	122	6%
Важко сказати/Не знаю	257	13%
Всього	2000	100%
О23. Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?		
Національний банк України	1196	60%
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	355	18%
Інше (вказіть)	9	0%
Важко сказати/Не знаю	440	22%
Всього	2000	100%
О.24 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?		
Так	1110	56%
Ні	621	31%
Важко сказати/Не знаю	268	13%
Всього	2000	100%
В1. На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку?		
Відсоткова ставка за депозитом	725	36%
Відсоткова ставка за депозитом	602	30%
Відгуки родичів, друзів та знайомих	279	14%
Рекомендації роботодавців	646	32%
Наявність гарантії повернення вкладу	1079	54%
Надійність/стабільність банку	582	29%
Власний попередній досвід	517	26%
Наявність мережі банкоматів та відділень	466	23%
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	50	2%
Реклама	1	0%
Щоб банк був державним	5	0%
Місце розташування відділення	1	0%
Важко сказати	161	8%
Всього	2000	100%

В2. Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?		
Дуже уважно вивчаю	786	39%
Швидше уважно, ніж ні	580	29%
Швидше не уважно	331	17%
Не вивчаю зовсім	221	11%
Важко сказати	82	4%
Всього	2000	100%
В3. Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку?		
Так	1243	62%
Ні	663	33%
Важко сказати/Не знаю	94	5%
Всього	2000	100%
В4. Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку?		
Так	774	39%
Ні	1093	55%
Важко сказати/Не знаю	132	7%
Всього	2000	100%
В5. Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)?		
Так	463	23%
Ні	1503	75%
Важко сказати/Не знаю	34	2%
Всього	2000	100%
В6. Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн?		
Так	411	21%
Ні	1512	76%
Важко сказати/Не знаю	77	4%
Всього	2000	100%
В7. До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку?		
До Національного банку України	691	35%
До Міністерства фінансів України	236	12%
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	462	23%
До суду	1071	54%

В7. До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку?		
До адвоката, юриста	7	0%
Безпосередньо в банк	7	0%
В поліцію	8	0%
На гарячу лінію банку	3	0%
Важко сказати/Не знаю	236	12%
Всього	2000	100%
К1. Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні?		
Дуже цікавлюся	176	9%
Скоріше цікавлюся	680	34%
Скоріше не цікавлюся	611	31%
Зовсім не цікавлюся	480	24%
Важко відповісти	52	3%
Всього	2000	100%
К2. Якому каналу комунікації (джерелу інформації) Ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?		
Телебачення	210	10%
Радіо	8	0%
Інтернет	567	28%
Газети і журнали	10	0%
Інформація безпосередньо від банків	524	26%
Соціальні мережі	130	7%
Друзі та родина	172	9%
Інше	24	1%
Жодному	295	15%
Важко сказати/Не знаю	60	3%
Всього	2000	100%
К3. Чи маєте Ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів?		
Так, маю достатньо інформації і не потребую більше	359	18%
Так, маю певну інформацію, але потребую більше	420	21%
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребую більше	646	32%
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	482	24%
Важко сказати/Не знаю	93	5%
Всього	2000	100%
К4. Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів?		
Від банку, в якому відкрито рахунок	1147	57%
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	118	6%

<i>K4. Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів?</i>		
Із сайту Фонду гарантування вкладів	160	8%
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	190	10%
Зі ЗМІ	206	10%
Від друзів та родичів	328	16%
З відкритих лекцій або тренінгів	37	2%
З інтернету	4	0%
Не отримую такої інформації	25	1%
Від бухгалтера	3	0%
Важко сказати/Не знаю	328	16%
Всього	2000	100%
<i>K5. Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас?</i>		
Так, інформація є достатньою, і я не потребую більше	166	44%
Так, є певна інформація, але я потребую більше	88	24%
Ні, інформація є недостатньою, але не потребую більше	28	7%
Ні, інформація є недостатньою, я хочу дізнатись більше	28	7%
Важко сказати/Не знаю	64	17%
Всього	374	100%
<i>K6. Чи є інформація на ресурсах Фонду доступною для Вас?</i>		
Однозначно доступна, зручна	111	30%
Скоріше доступна	159	42%
Скоріше недоступна	22	6%
Однозначно недоступна, незручна	14	4%
Важко сказати/Не знаю	69	18%
Всього	374	100%
<i>K7. Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів?</i>		
Умови гарантування банківських вкладів	739	37%
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	616	31%
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	231	12%
Хід ліквідації банків	193	10%
Продаж майна банків, що ліквідуються	155	8%
Не потребую більше інформації	760	38%
Важко сказати	196	10%
Всього	2000	100%

К8. З яких джерел Вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів?		
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	1076	54%
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	284	14%
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	302	15%
Отримання інформації із соціальних мереж	314	16%
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	267	13%
Отримання персональних консультацій	328	16%
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	43	2%
Додаток в телефоні	2	0%
Жодний з перерахованих	227	11%
Важко сказати/Не знаю	124	6%
Всього	2000	100%
SD1. Ваш сімейний стан		
Неодружений/а	498	25%
Одружений/а / живемо разом	1142	57%
Розлучений/живемо окремо	155	8%
Вдівець/вдова	198	10%
Відмова	7	0%
Всього	2000	100%
SD2. Ваша освіта		
Середня	284	14%
Середня спеціальна	765	38%
Незакінчена вища	133	7%
Вища освіта	812	41%
Важко сказати/Відмова	5	0%
Всього	2000	100%
SD3. Який Ваш рід занять?		
Працюю	1258	63%
Безробітний	158	8%
Пенсіонер, людина з інвалідністю	425	21%
Домогосподарка	87	4%
Студент	61	3%
Інше (вказіть)	0	0%
Важко сказати/Відмова	10	1%
Всього	2000	100%

SD4. До якої з груп населення ви могли б, найімовірніше, віднести себе (свою сім'ю)?		
Ледве зводимо кінці з кінцями/Не вистачає коштів навіть на їжу	249	12%
Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу спричиняє фінансові труднощі	470	24%
Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) спричиняє труднощі	830	41%
Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от автомобіль	372	19%
Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от квартира, дача і багато інших	34	2%
Відмова/Важко сказати	45	2%
Всього	2000	100%

1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

Таблиця 1.1.1 Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Банківський рахунок та/або картка	74	77
Оплата комунальних платежів через банк	57	66
Мобільний та/або інтернет-банкінг	41	56
Проведення платежів через термінали	48	52
Грошові перекази через банк	31	40
Обмін валют	16	18
Кредит (споживчий, авто, житло)	13	11
Страхування ризиків та/або життя	8	8
Депозит (в банку або кредитній спілці)	6	7
Лізинг	0	0
Важко сказати	2	2

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.1.2 Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Банківський рахунок та/або картка	71	73	88	78	81	80	73	76	79	81	75	72
Оплата комунальних платежів через банк	61	68	68	62	70	67	67	63	52	70	72	62
Мобільний та/або інтернет-банкінг	51	54	57	45	69	64	53	49	71	64	54	35
Проведення платежів через термінали	46	48	57	49	61	55	53	46	57	61	52	34
Грошові перекази через банк	35	36	38	43	52	47	42	30	56	46	39	20
Обмін валют	19	20	18	14	16	23	17	14	27	21	17	8
Кредит (споживчий, авто, житло)	8	13	13	9	13	14	10	9	12	14	13	3
Страхування ризиків та/або життя	8	9	9	4	10	9	9	8	8	11	9	5
Депозит (в банку або кредитній спілці)	5	11	8	4	9	11	7	4	8	7	9	5
Лізинг		1	1				1		1		1	
Важко сказати	4	2				1	2	2	1	1	2	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.1.3 Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Банківський рахунок та/або картка	70	72	79	83	78	76	80	69	73	72	71
Оплата комунальних платежів через банк	55	65	68	68	62	68	71	54	61	59	35
Мобільний та/або інтернет-банкінг	29	50	59	72	56	56	63	50	32	68	65
Проведення платежів через термінали	29	49	54	64	51	52	58	47	32	61	47
Грошові перекази через банк	20	32	44	55	37	42	47	32	20	44	51

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Обмін валют	7	9	19	32	19	17	23	10	6	13	28
Кредит (споживчий, авто, житло)	8	10	12	12	11	11	13	9	5	13	9
Страховання ризиків та/або життя	4	7	8	13	8	8	11	6	3	13	0
Депозит (в банку або кредитній спілці)	2	4	7	16	7	7	9	3	4	6	4
Лізинг	1			1			1	1			2
Важко сказати	6	2	1		2	2	1	2	4	1	1

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.2.1 Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік? (%) ДИНАМІКА

ДИНАМІКА	2021	2023
Банківський рахунок та/або картка	78	79
Оплата комунальних платежів через банк	66	70
Мобільний та/або інтернет-банкінг	42	56
Проведення платежів через термінали	54	53
Грошові перекази через банк	35	43
Обмін валют	20	20
Кредит (споживчий, авто, житло)	14	11
Страховання ризиків та/або життя	9	9
Депозит (в банку або кредитній спілці)	8	9
Лізинг	0	1
Важко сказати	2	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

Таблиця 1.2.2 Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Банківський рахунок та/або картка	75	76	88	80	81	84	74	77	80	83	78	72
Оплата комунальних платежів через банк	67	72	74	69	73	70	72	69	61	74	76	65
Мобільний та/або інтернет-банкінг	52	54	58	45	69	65	54	48	70	63	55	35
Проведення платежів через термінали	46	51	56	53	62	58	54	46	59	62	53	35
Грошові перекази через банк	36	39	43	46	53	50	44	33	56	47	45	24
Обмін валют	18	24	20	20	18	26	18	15	30	25	18	8
Кредит (споживчий, авто, житло)	9	12	14	9	15	15	9	10	12	15	13	4
Страховання ризиків та/або життя	9	9	9	5	9	9	9	8	9	11	9	5
Депозит (в банку або кредитній спілці)	6	14	9	4	8	13	7	5	11	8	9	6
Лізинг		1	1			1	1	1	2	1	1	
Важко сказати	6	3	2	1	1	1	4	5	1	2	4	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.2.3 Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Банківський рахунок та/або картка	71	75	80	85	79	78	82	71	73	70	70
Оплата комунальних платежів через банк	57	69	74	74	67	73	75	62	64	64	53
Мобільний та/або інтернет-банкінг	29	50	60	70	56	56	64	49	34	59	61
Проведення платежів через термінали	30	47	56	67	52	53	59	52	32	60	55
Грошові перекази через банк	22	34	46	58	41	44	49	38	25	45	52
Обмін валют	6	12	21	36	22	18	25	12	8	13	24
Кредит (споживчий, авто, житло)	6	11	13	13	12	11	14	11	5	12	8
Страховання ризиків та/або життя	4	7	8	14	8	9	11	3	4	13	7
Депозит (в банку або кредитній спілці)	3	6	8	16	8	9	10	6	6	6	6
Лізинг	1	1		1	1	1	1				5
Важко сказати	8	4	2	2	3	3	2	4	5	5	2

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.3.1 Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Зарплатний картковий рахунок	48	48
Поточний рахунок у гривні	25	36
Пенсійний картковий рахунок	27	29
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	24	24
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	11	11
Поточний рахунок в іноземній валюті	4	8
Строковий депозитний рахунок	5	7
Депозитний рахунок у банківських металах	2	2
Поки немає жодного	8	7
Важко сказати	0	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних.

Таблиця 1.3.2 Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Зарплатний картковий рахунок	50	45	50	49	47	44	48	52	55	55	56	23
Поточний рахунок у гривні	32	39	30	38	42	44	33	29	48	40	35	22
Пенсійний картковий рахунок	32	26	30	27	30	28	30	30	12	11	25	74
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	22	30	27	22	19	30	22	19	31	28	26	11
Картковий рахунок для соціальних виплат	10	12	10	13	12	15	9	9	12	17	8	6
Поточний рахунок в іноземній валюті	6	12	5	7	8	12	6	4	15	10	6	1

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Строковий депозитний рахунок	6	11	8	5	6	12	4	5	7	10	6	6
Поки немає жодного	8	6	9	6	8	6	9	8	7	9	7	7
Депозитний рахунок у банківських металах	2	3	1	2		2	2	1	3	1	1	1
Важко сказати	3	4	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.3.3 Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Зарплатний картковий рахунок	23	42	54	58	49	47	64	29	13	29	64
Поточний рахунок у гривні	20	31	39	46	38	34	41	34	20	33	41
Пенсійний картковий рахунок	47	37	24	23	25	33	17	16	78	11	17
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	13	19	25	35	25	23	29	27	8	23	29
Картковий рахунок для соціальних виплат	10	9	10	15	10	13	10	17	6	39	10
Поточний рахунок в іноземній валюті	2	3	7	18	10	6	10	4	2	8	10
Строковий депозитний рахунок	3	5	7	15	8	7	9	3	4	3	9
Поки немає жодного	10	10	7	5	7	8	6	17	7	9	6
Депозитний рахунок у банківських металах	2	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2
Важко сказати	5	4	1	2	3	2	2	5	3	2	2

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.4.1 Отримавши виплати на банківську картку, зазвичай Ви...?(%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	40	39
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	23	24
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно картою	24	23
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише картою	9	11
Не отримую виплати на банківську картку	2	2
Важко відповісти/Відмова від відповіді	2	1

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних.

Таблиця 1.4.2 Отримавши виплати на банківську картку, зазвичай Ви...? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	42	33	41	43	37	36	44	37	35	39	44	36
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	23	21	27	30	23	21	21	30	17	17	21	42

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно картою	20	26	17	19	29	26	22	20	29	26	22	14
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише картою	10	16	12	6	11	15	10	9	16	15	9	7
Не отримую виплати на банківську картку	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1
Важко відповісти	2	2				1	1	2	1	1	1	1

Довільна кількість відповідей Дані серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801

Таблиця 1.4.3 Отримавши виплати на банківську картку, зазвичай Ви...? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	31	38	42	36	39	39	42	36	33	26	32
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	43	33	19	13	21	26	18	17	44	26	14
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно картою	13	18	24	30	23	22	25	24	13	26	30
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише картою	9	8	11	17	13	10	12	15	7	19	20
Не отримую виплати на банківську картку	2	2	2	3	3	2	2	7	1	2	2
Важко відповісти	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1

Довільна кількість відповідей . Дані серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801

Таблиця 1.5.1 Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку? (%) Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Більшу частину коштів	10	18	10	12	15	17	15	8	19	15	13	7
Половину своїх коштів	10	17	12	15	12	16	12	10	21	15	10	8
Незначну частину	39	27	36	30	34	34	33	35	34	36	34	30
Не тримаю свої кошти в банку	40	37	42	44	39	33	39	47	26	34	43	55

Серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801

Таблиця 1.5.2 Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку Розподіл за рівнем доходу, статтю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки
Більшу частину коштів	8	12	13	20	14	13
Половину своїх коштів	6	9	15	17	16	11
Незначну частину	27	29	37	37	33	35
Не тримаю свої кошти в банку	60	51	36	26	37	42

Серед тих, хто має банківський рахунок, N=1801

Таблиця 1.6.1 Чому Ви не тримаєте кошти в банку? Розподіл за віком (%)

	18-29	30-45	46-60	61+
Не маю заощаджень через низькі доходи	55	55	56	23
Не маю довіри до банків	48	40	35	22
Маю високий рівень постійних витрат	12	11	25	74
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів	31	28	26	11
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	12	17	8	6
Важко відповісти	15	10	6	1

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто не тримає власні кошти в банку, N=707

Таблиця 1.6.2 Чому Ви не тримаєте кошти в банку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Не маю заощаджень через низькі доходи	61	64
Не маю довіри до банків	25	23
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	11	9
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	12	7
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	4	6
Через війну	-	0
Не хочу залишати цифровий слід	-	0
Важко відповісти	1	3

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто не тримає власні кошти в банку

Таблиця 1.7.1 Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам? (%) Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Повністю довіряю	12	13	17	20	14	13	17	13	18	12	14	16
Швидше довіряю	51	46	49	48	53	52	50	47	53	50	49	48
Швидше не довіряю	21	23	17	21	20	23	19	20	20	23	22	17
Зовсім не довіряю	11	11	12	7	12	9	10	14	8	12	10	13
Важко сказати	5	7	4	4	2	3	4	6	2	4	5	6

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.7.2 Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Повністю довіряю	16	13	13	19	14	15	13	15	18	13	22
Швидше довіряю	38	47	52	56	47	52	52	46	44	44	52
Швидше не довіряю	21	23	22	17	22	20	22	20	17	25	18
Зовсім не довіряю	21	12	9	7	13	9	9	11	15	13	3
Важко сказати	4	5	5	2	4	5	4	8	5	5	5

Серед усіх опитаних.

Таблиця 1.8.1 На Вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Національний банк України	36	33	34	45	44	39	37	36	40	36	37	39
Міністерство фінансів України	12	9	9	15	12	10	13	11	16	12	9	9
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	21	25	27	18	23	30	19	19	18	27	27	17
Сам банк, який став неплатоспроможним	19	16	19	15	10	13	17	19	18	15	15	18
Важко сказати	12	17	11	8	11	8	14	15	9	11	13	17

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.8.2 На Вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Національний банк України	33	39	39	34	38	37	38	42	37	25	38
Міністерство фінансів України	14	10	10	14	11	11	11	13	9	18	15
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	13	18	26	29	25	21	27	14	18	13	23
Сам банк, який став неплатоспроможним	23	16	15	16	13	19	14	19	20	25	15
Важко сказати	16	16	11	7	12	13	11	11	16	19	9

Серед усіх опитаних, N=2000

2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Таблиця 2.0.1 Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Строковий депозитний рахунок	31	33	49	26	38	41	33	31	40	41	33	26
Поточний рахунок у гривні	30	28	34	40	40	35	35	30	43	33	35	25
Зарплатний картковий рахунок	23	25	33	24	27	27	28	23	29	26	32	16
Пенсійний картковий рахунок	16	14	32	22	18	22	20	16	8	9	18	44
Поточний рахунок в іноземній валюті	14	10	26	13	19	16	16	15	22	19	15	9
Картковий рахунок для соціальних виплат	5	9	20	14	10	11	10	10	11	11	11	7
Важко сказати	17	22	19	11	12	10	15	25	10	16	17	22

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.0.2 Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Строковий депозитний рахунок	21	29	40	41	38	33	41	25	23	36	30
Поточний рахунок у гривні	27	30	36	37	35	32	35	40	23	31	53

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Зарплатний картковий рахунок	19	25	28	29	24	27	33	16	12	18	23
Пенсійний картковий рахунок	27	24	17	15	17	21	13	8	44	12	10
Поточний рахунок в іноземній валюті	11	13	16	22	19	13	19	14	8	11	24
Картковий рахунок для соціальних виплат	8	9	12	9	10	11	10	10	8	20	14
Важко сказати	25	20	15	11	16	18	14	20	23	23	13

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.1.1 Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	16	16	17	19	18	19	15	16	15	15	19	19
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	24	22	25	18	26	26	22	22	20	25	25	22
Так, чув/ла і знаю достатньо	7	10	12	8	11	13	9	6	6	11	12	6
Так, чув/ла і мав/ла справу	2	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3
Ні, не чув/ла	49	47	42	52	43	38	51	52	57	45	42	47
Не можу сказати напевно	2	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1	2

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.1.2 Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	22	17	17	13	15	18	15	20	22	18	10
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	16	19	28	23	27	21	26	18	19	18	19
Так, чув/ла і знаю достатньо	5	5	10	16	12	7	11	7	6	5	0
Так, чув/ла і мав/ла справу	1	1	2	5	4	2	3	1	2	0	0
Ні, не чув/ла	56	56	41	42	42	50	43	50	49	58	71
Не можу сказати напевно	0	2	1	0	1	2	1	4	2	1	0

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.2.1 Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Повністю довіряю	8	10	10	8	5	8	8	9	10	6	9	9
Швидше довіряю	46	39	37	37	41	43	43	37	44	44	41	33
Швидше не довіряю	24	21	19	28	25	24	21	24	22	24	23	22
Зовсім не довіряю	10	9	18	12	14	12	10	15	12	12	10	15
Важко сказати	12	21	16	15	14	14	18	15	12	13	16	20

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

Таблиця 2.2.2 Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Повністю довіряю	11	7	7	12	8	8	7	6	12	11	13
Швидше довіряю	19	38	45	49	44	38	44	39	34	33	46
Швидше не довіряю	23	23	24	20	21	25	24	27	19	25	21
Зовсім не довіряю	27	15	9	9	13	12	12	9	15	10	4
Важко сказати	20	17	16	10	13	17	14	18	19	21	16

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

Таблиця 2.3.1 Чи зможе Фонд відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Однозначно так	13	20	17	11	9	14	14	16	16	14	13	15
Швидше так	45	39	35	41	40	46	38	35	45	45	38	33
Швидше ні	27	22	23	21	30	24	26	26	22	25	28	25
Однозначно ні	5	5	13	12	10	9	6	9	12	7	5	12
Важко сказати	11	13	12	15	11	8	16	15	6	10	16	14

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

Таблиця 2.3.2 Чи зможе Фонд відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Однозначно так	12	14	13	18	13	15	14	14	15	9	8
Швидше так	25	37	42	49	44	37	41	41	35	43	71
Швидше ні	29	28	27	19	25	25	27	22	25	13	14
Однозначно ні	20	8	6	7	7	9	7	5	13	6	0
Важко сказати	14	14	12	7	11	14	10	19	13	29	6

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=1042

Таблиця 2.4.1 Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Вклади в кредитних спілках та банках	6	4	3	7	4	6	4	4	7	6	4	4
Вклади в усіх банках України	37	30	32	41	30	41	29	30	35	35	34	30
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	18	19	24	15	29	19	23	21	28	22	19	15
Важко сказати/Не знаю	39	47	41	36	37	33	44	45	30	36	43	51

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.4.2 Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Вклади в кредитних спілках та банках	3	5	5	6	6	4	6	3	3	6	7
Вклади в усіх банках України	24	30	37	38	36	32	36	33	30	23	35
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	20	17	21	26	21	21	21	23	17	24	31
Важко сказати/Не знаю	53	48	37	30	37	43	37	42	51	46	27

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.5.1 Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
200 тис. грн	17	21	28	30	26	24	24	20	26	25	24	16
400 тис. грн	5	4	3	6	5	7	5	2	11	5	2	2
600 тис. грн	2	2	1	1	3	3	2	1	4	1	2	2
Повна сума вкладу	19	16	16	22	25	21	18	20	19	23	18	17
Важко сказати/Не знаю	56	56	52	41	42	45	52	57	41	46	53	62

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.5.2 Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
200 тис. грн	13	19	26	27	25	21	27	21	16	12	13
400 тис. грн	4	2	5	8	6	4	4	6	4	3	22
600 тис. грн	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4	1
Повна сума вкладу	17	18	21	21	21	19	21	24	15	14	16
Важко сказати/Не знаю	66	58	47	41	47	55	47	48	62	67	48

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.6.1 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Власники банку	47	51	50	49	43	52	44	47	54	49	46	42
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	22	18	24	28	31	26	24	22	23	25	24	23
Фонд гарантування вкладів	10	7	6	10	9	9	9	8	9	9	8	8
Інше (вказіть)	1	2	2	3	1	2	2	1	0	2	2	2
Важко сказати/Не знаю	19	22	18	9	16	10	22	22	13	15	19	24

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.6.2 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Власники банку	44	46	50	48	51	45	49	52	42	45	53
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	19	21	25	27	24	23	24	19	24	21	24
Фонд гарантування вкладів	10	8	9	8	8	9	9	10	8	7	12
Інше (вказіть)	3	2	1	1	2	1	1	3	3	1	2
Важко сказати/Не знаю	24	23	14	15	14	21	16	16	23	26	9

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.6.3 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Власники банку	53	49
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	24	27
Фонд гарантування вкладів	7	9
Інше (вказіть)	2	2
Важко сказати/Не знаю	15	13

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.7.1 Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник... ? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	46	44	50	42	46	49	46	42	52	50	48	32
Вкладник отримує відшкодування лише за одним із вкладів	12	14	8	17	17	16	13	12	17	13	12	14
Повернення вкладів не гарантується	13	8	15	19	16	13	13	13	13	13	12	14
Важко сказати/Не знаю	29	34	28	23	22	23	28	33	19	23	29	40

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.7.2 Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник... ? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	31	39	49	55	45	46	51	42	32	52	44
Вкладник отримує відшкодування лише за одним із вкладів	14	10	14	17	14	13	13	10	14	11	27
Повернення вкладів не гарантується	16	15	13	9	13	13	11	14	16	15	17
Важко сказати/Не знаю	38	35	25	18	28	28	25	35	38	22	12

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.8.1 Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	19	15	16	24	19	17	18	19	24	17	18	15
Вкладник отримує відшкодування лише за одним із вкладів	41	43	44	39	45	49	41	36	44	48	43	33
Повернення вкладів не гарантується	12	8	12	15	16	12	14	11	13	12	10	14
Важко сказати/Не знаю	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.8.2 Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	18	13	20	20	19	17	17	23	16	24	28
Вкладник отримує відшкодування лише за одним із вкладів	33	38	44	52	42	43	47	38	32	38	39
Повернення вкладів не гарантується	15	12	12	11	12	12	11	11	15	11	16
Важко сказати/Не знаю	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.9.1 Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	17	16	26	28	27	21	22	21	26	22	19	20
Так, але в межах гарантованої суми	60	51	41	51	52	58	50	49	55	56	53	47
Важко сказати/Не знаю	23	32	32	21	21	21	28	30	19	23	28	33

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.9.1 Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	20	22	22	22	24	19	22	16	21	21	25
Так, але в межах гарантованої суми	52	44	54	62	50	55	53	60	47	57	63
Важко сказати/Не знаю	28	34	24	16	26	26	25	25	32	22	13

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.10.1 Що, на Вашу думку, є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	38	45
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	24	29
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	21	23
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	23	23
Важко сказати/Не знаю	25	23

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.10.2 Що є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних НБУ і введення тимчасової адміністрації	33	33	35	30	45	41	33	31	40	41	33	26
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	20	20	26	24	30	35	35	30	43	33	35	25
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	23	19	25	25	27	27	28	23	29	26	32	16
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	24	19	17	18	29	22	20	16	8	9	18	44
Важко сказати	34	34	35	27	24	16	16	15	22	19	15	9

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.10.3 Що є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних НБУ і введення тимчасової адміністрації	20	26	40	47	38	33	39	30	26	32	38
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	15	21	26	28	28	20	25	16	19	24	32
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	21	19	24	28	23	23	24	20	20	22	34
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	16	20	23	25	25	20	22	29	16	27	36
Важко сказати	46	40	26	19	29	33	27	32	43	38	20

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.11.1 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	12	12	8	9	10	11	12	9	12	11	10	11
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	23	20	25	32	27	27	24	22	31	24	23	22
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	25	23	24	29	27	29	22	25	28	29	24	19
Важко сказати/Не знаю	40	45	43	30	35	32	43	44	29	35	43	48

Серед усіх опитаних, N=2000 .

Таблиця 2.11.2 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	12	11	11	11	10	11	11	15	10	9	8
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	26	23	24	28	24	25	25	26	21	24	38
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	20	20	28	31	25	26	26	24	21	33	26
Важко сказати/Не знаю	43	46	38	31	41	38	38	35	49	34	27

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.11.3 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	7	10
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	17	23
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	33	30
Важко сказати/Не знаю	44	36

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.12.1 Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
У касі Фонду гарантування вкладів	36	25	32	33	34	33	33	30	32	33	35	28
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	23	28	33	24	33	33	25	25	33	34	26	17
Через застосунок «Дія»	26	23	26	32	33	30	26	27	36	26	30	19
У відділенні неплатоспроможного банку	20	13	14	15	17	17	17	16	15	15	17	18
Важко сказати	25	31	28	22	23	20	28	31	20	21	26	39

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.12.2 Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
У касі Фонду гарантування вкладів	31	31	33	33	32	32	33	34	28	30	49
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	13	22	30	39	30	26	32	18	16	30	32
Через застосунок «Дія»	22	23	31	31	25	30	28	30	22	31	45
У відділенні неплатоспроможного банку	23	13	16	18	15	18	15	17	16	20	25
Важко сказати	32	33	23	19	27	25	23	27	37	20	6

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.13.1 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
30 днів	26	32
Три роки з початку процедури ліквідації банку	7	8
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	9	8
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	8	6
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	11	18
Важко сказати/Не знаю	40	29

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.13.2 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
30 днів	36	33	39	40	31	32	40	33	39	36	33	33
Три роки з початку процедури ліквідації банку	15	12	15	12	23	18	15	14	11	16	19	15
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	7	5	5	9	7	6	7	7	10	7	6	4
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	5	9	3	8	8	11	4	4	9	8	5	5
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	4	4	4	6	5	7	3	4	5	5	4	3
Важко сказати/Не знаю	31	37	34	25	26	26	31	37	25	27	34	40

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.13.3 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
30 днів	40	35	35	36	33	37	34	42	33	44	35
Три роки з початку процедури ліквідації банку	12	14	17	17	16	15	17	10	16	11	14
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	8	5	8	7	6	7	8	6	4	7	10
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	5	5	7	9	7	6	7	6	5	8	13
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	4	4	4	7	5	4	4	6	4	4	10
Важко сказати/Не знаю	32	37	30	24	33	30	30	31	38	26	18

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.14. 1 Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Вклади у гривні	82	86	84	83	90	89	86	80	88	89	84	78
Карткові рахунки	74	75	77	72	81	82	74	70	83	77	77	66
Поточні рахунки	69	72	72	70	76	77	72	65	78	76	69	63
Рахунки фізичних осіб-підприємців	62	64	64	57	72	68	66	59	70	69	67	51
Вклади в іноземній валюті	64	65	61	51	60	66	59	58	71	66	60	49
Вклади юридичних осіб	60	59	63	53	67	64	64	55	68	66	62	47
Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток	48	54	55	52	59	60	53	46	64	60	53	35

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Вклади в банківських металах	46	48	44	38	50	51	45	41	49	52	47	35
Криптовалюту та електронні гроші	28	23	20	25	27	26	25	24	30	32	24	12

Відсоток відповідей «так». Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.14.2 Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Вклади у гривні	77	82	87	92	86	84	88	82	77	80	95
Карткові рахунки	68	70	78	83	75	76	79	71	67	76	81
Поточні рахунки	65	67	74	77	72	71	75	69	63	69	72
Рахунки фізичних осіб-підприємців	54	59	68	70	64	64	69	57	51	66	68
Вклади в іноземній валюті	50	57	63	69	63	60	65	60	49	57	73
Вклади юридичних осіб	49	55	65	68	61	61	66	56	47	59	66
Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток	40	43	57	65	55	52	58	51	37	56	63
Вклади в банківських металах	38	42	49	48	49	44	50	45	35	36	47
Криптовалюту та електронні гроші	25	22	25	28	25	25	26	32	17	29	38

Відсоток відповідей «так». Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.15.1 Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
У валюті вкладу	35	32
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	30	24
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	12	13
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	12	21
Важко сказати/Не знаю	11	10

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.15.2 Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
У валюті вкладу	37	33	33	42	33	34	37	36	36	36	37	31
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	18	22	19	24	21	21	23	17	25	22	18	18
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	18	13	22	16	23	18	16	20	16	19	18	18
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	11	11	11	8	11	14	8	9	14	13	9	7
Важко сказати	16	21	15	10	12	13	16	18	9	11	17	26

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.15.3 Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
У валюті вкладу	37	32	35	38	36	35	37	40	30	34	34
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	18	20	22	21	22	19	20	22	19	23	23
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	15	17	19	19	18	19	18	17	17	20	20
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	5	9	12	14	10	11	11	8	8	11	17
Важко сказати	24	22	13	8	14	17	13	13	26	12	6

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.16.1 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	12	12	8	9	10	11	12	9	12	11	10	11
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	23	20	25	32	27	27	24	22	31	24	23	22
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	25	23	24	29	27	29	22	25	28	29	24	19
Важко сказати/Не знаю	40	45	43	30	35	32	43	44	29	35	43	48

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.16.2 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	12	11	11	11	10	11	11	15	10	9	8
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	26	23	24	28	24	25	25	26	21	24	38
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	20	20	28	31	25	26	26	24	21	33	26
Важко сказати/Не знаю	43	46	38	31	41	38	38	35	49	34	27

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.17.1 Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Ні, не може в будь-якому разі	26	28	31	24	27	28	28	27	28	29	24	28
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів	22	28	18	28	25	27	24	21	32	26	22	18
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	28	18	32	31	33	29	29	24	24	29	29	27
Важко сказати/Не знаю	23	26	18	17	15	16	19	27	16	16	24	27

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.17.2 Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Ні, не може в будь-якому разі	23	25	31	26	28	27	28	23	27	24	25
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів	22	24	24	28	23	25	24	25	20	29	40
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	27	25	28	32	27	28	29	26	26	30	24
Важко сказати/Не знаю	28	27	17	14	22	20	19	26	26	17	10

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.18.1 Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Протягом 30 днів від дня опублікування оголошення про ліквідацію банку	50	45	52	60	53	53	53	46	58	52	50	45
Протягом усього терміну ліквідації банку	16	15	12	17	13	17	12	14	16	16	15	12
Протягом тимчасової адміністрації	4	4	4	6	13	7	6	6	6	6	7	6
Важко сказати/Не знаю	30	36	32	17	21	23	29	34	20	26	29	38

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.18.2 Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути не гарантовані вклади? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Протягом 30 днів від дня опублікування оголошення про ліквідацію банку	53	45	52	55	47	54	52	49	45	60	55
Протягом усього терміну ліквідації банку	12	13	15	18	15	14	15	13	13	13	21
Протягом тимчасової адміністрації	5	6	7	7	7	5	6	8	7	2	15
Важко сказати/Не знаю	30	36	26	21	30	27	27	30	36	25	9

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.19.1 Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Власники банку	31	36
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	28	32
Фонд гарантування вкладів	22	24
Держава	11	16
Жоден з перерахованих	5	8
Важко сказати/Не знаю	16	10

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.19.2 Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Власники банку	43	44	30	50	27	41	37	38	43	38	38	38
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	33	19	31	34	41	32	31	29	34	32	32	26
Фонд гарантування вкладів	26	16	16	20	26	24	23	17	26	21	24	16
Держава	14	10	18	19	19	16	16	14	13	13	16	18
Жоден з перерахованих	5	7	9	4	6	8	5	5	7	7	5	5
Важко сказати/Не знаю	13	18	15	8	9	9	13	17	11	14	11	14

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.19.3 Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Власники банку	47	37	38	39	39	39	38	41	37	44	40
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	23	30	32	35	32	30	33	31	24	34	38
Фонд гарантування вкладів	13	18	24	24	21	22	23	14	16	22	38
Держава	24	17	13	14	16	14	14	15	20	14	11
Жоден з перерахованих	3	4	7	9	6	6	6	5	6	7	9

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Важко сказати/Не знаю	13	16	12	10	12	13	12	17	14	16	8

Довільна кількість відповідей Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 2.20.1 Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Національний банк України	61	53	60	65	63	62	59	58	65	61	60	53
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	16	18	17	22	18	20	18	16	17	20	16	18
Інше (вказіть)	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Важко сказати/Не знаю	23	27	23	13	18	17	23	26	18	18	23	28

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.20.2 Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Національний банк України	54	54	65	60	61	58	63	57	53	48	68
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	17	18	16	23	19	17	16	20	19	23	22
Інше (вказіть)	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Важко сказати/Не знаю	29	27	19	16	19	24	20	23	27	29	10

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.21.1 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так	57	57	58	52	51	57	55	54	52	60	57	50
Ні	28	28	29	36	37	32	31	31	38	28	29	33
Важко сказати/Не знаю	15	15	13	11	11	11	14	15	11	12	14	17

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.21.2 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так	46	51	59	61	56	55	59	47	51	54	50
Ні	38	32	30	30	32	31	30	36	32	32	41
Важко сказати/Не знаю	16	18	11	10	12	14	12	16	17	14	8

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.21.3 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Так	58	62
Ні	26	27
Важко відповісти	16	11

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

3. ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

Таблиця 3.1.1 На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Надійність/стабільність банку	46	56
Відсоткова ставка за депозитом	23	37
Наявність гарантії повернення вкладу	19	33
Власний попередній досвід	25	31
Відгуки родичів, друзів та знайомих	32	30
Наявність мережі банкоматів та відділень	22	27
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	19	25
Рекомендації роботодавців	14	14
Реклама	3	3
Важко сказати	9	7

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто має рахунки/депозити

Таблиця 3.1.2 На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Надійність/стабільність банку	50	50	62	52	61	57	51	53	54	59	53	48
Відсоткова ставка за депозитом	43	30	36	30	38	37	40	32	42	40	32	31
Наявність гарантії повернення вкладу	33	29	33	29	36	38	30	29	36	34	33	26
Відгуки родичів, друзів та знайомих	29	28	34	32	31	32	30	27	38	31	28	26
Власний попередній досвід	31	25	39	26	25	31	30	26	37	31	28	23
Наявність мережі банкоматів та відділень	23	21	31	26	32	30	25	22	33	28	24	19
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	21	18	25	30	28	29	23	18	39	27	21	9
Рекомендації роботодавців	14	11	20	14	13	14	13	15	16	13	17	10
Реклама	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	1
Щоб банк був державним											1	
Важко сказати	11	10	5	4	5	4	9	12	7	6	8	13

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.1.3 На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Надійність/стабільність банку	35	48	59	62	54	54	59	41	44	58	56
Відсоткова ставка за депозитом	27	32	40	42	36	36	40	26	29	35	48
Наявність гарантії повернення вкладу	18	29	36	37	33	32	36	27	24	28	35
Відгуки родичів, друзів та знайомих	26	30	32	29	30	30	30	28	27	30	44
Власний попередній досвід	20	20	33	37	28	30	33	20	19	39	34
Наявність мережі банкоматів та відділень	19	22	28	31	25	27	28	24	19	30	32
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	9	16	27	36	24	23	28	19	9	24	42
Рекомендації роботодавців	12	13	16	13	14	14	16	13	7	12	16
Реклама	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	7
Щоб банк був державним									1		
Важко сказати	18	11	4	5	10	7	6	11	13	6	8

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.2.1 Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Дуже уважно вивчаю	39	41	36	44	36	38	41	39	42	42	40	32
Швидше уважно, ніж ні	30	27	30	25	32	32	28	27	32	31	28	26
Швидше не уважно	14	17	19	17	18	19	15	15	14	17	17	18
Не вивчаю зовсім	10	10	13	11	12	9	12	13	9	7	12	17
Важко сказати	6	5	2	3	2	2	4	7	3	3	4	7

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.2.2 Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Дуже уважно вивчаю	39	35	39	45	39	40	42	39	32	34	41
Швидше уважно, ніж ні	16	26	33	31	27	31	30	27	24	35	33
Швидше не уважно	10	18	18	16	17	16	17	13	17	21	12
Не вивчаю зовсім	25	14	7	7	13	10	9	16	18	7	8
Важко сказати	10	6	2	1	4	4	3	5	8	3	4

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.2.3 Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Дуже уважно вивчаю	35	40
Швидше уважно, ніж ні	31	30
Швидше не уважно	18	17
Не вивчаю зовсім	12	10
Важко сказати	5	3

Серед тих, хто має рахунки/депозити

Таблиця 3.3.1 Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так	58	62	57	68	69	67	64	55	69	71	61	46
Ні	34	34	41	30	27	30	31	39	28	25	35	46
Важко сказати/Не знаю	7	5	2	2	4	3	5	6	3	4	4	7

Таблиця 3.3.2 Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так	44	53	67	76	63	62	67	59	46	66	78
Ні	49	41	30	21	33	33	29	35	47	30	19
Важко сказати/Не знаю	8	7	3	2	4	5	4	7	7	4	3

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.4.1 Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так	39	38	33	44	39	39	41	36	44	43	38	30
Ні	52	56	62	51	55	56	51	56	51	51	56	60
Важко сказати/Не знаю	9	6	5	5	6	5	8	8	5	6	6	10

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.4.2 Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так	34	33	40	47	39	39	42	36	31	36	44
Ні	58	58	54	50	56	54	53	56	60	57	49
Важко сказати/Не знаю	9	9	6	3	6	7	5	7	9	7	7

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 3.5.1 Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так	23	27	18	23	24	30	22	17	37	30	18	9
Ні	74	71	81	77	75	69	76	81	62	69	80	88
Важко сказати/Не знаю	3	2	1	0	1	1	2	2	1	1	2	3

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 3.5.2 Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так	18	16	24	36	25	21	27	24	9	28	34
Ні	78	84	75	63	73	77	72	75	88	71	63
Важко сказати/Не знаю	5	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 3.6.1 Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так	22	23	13	25	18	24	20	18	29	25	19	11
Ні	73	71	85	74	79	73	76	78	66	72	79	85
Важко сказати/Не знаю	5	5	2	1	3	3	4	4	5	4	3	5

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 3.6.2 Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так	18	14	22	27	22	20	23	22	12	22	29
Ні	74	83	74	69	74	77	74	74	84	71	69
Важко сказати/Не знаю	7	3	3	4	4	4	3	4	4	6	2

Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 3.7.1 До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
До суду	51	54
До Національного банку України	23	35
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	15	24
До Міністерства фінансів України	7	12
Інше	2	1
Важко сказати/Не знаю	20	11

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто має рахунки/депозити

Таблиця 3.7.2 До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
До суду	53	45	56	52	62	51	56	55	56	54	56	49
До Національного банку України	32	37	32	39	34	40	34	29	37	33	35	35
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	24	20	17	25	30	30	22	17	21	24	23	24
До Міністерства фінансів України	10	13	8	15	14	16	10	9	16	12	10	11
В поліцію			1					1	1			1
До адвоката, юриста			2									
Безпосередньо в банк		1	1									
Важко сказати/Не знаю	16	14	8	7	8	10	10	15	10	10	12	16

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 3.7.3 До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
До суду	42	49	55	62	55	53	56	49	46	54	60
До Національного банку України	35	30	34	38	33	36	36	25	34	30	34
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	18	21	23	29	20	26	24	17	22	30	28
До Міністерства фінансів України	14	13	10	13	13	11	11	13	10	14	22
В поліцію	2				1				1		
До адвоката, юриста			1			1				1	
Безпосередньо в банк	1	1				1		1			
На гарячу лінію банку								1			
Важко сказати/Не знаю	19	15	10	7	12	11	9	18	18	7	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

4. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

Таблиця 4.1.1 Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Дуже цікавлюся	7	13	8	6	8	11	8	8	9	10	8	8
Скоріше цікавлюся	38	29	32	35	34	37	33	32	37	36	33	31
Скоріше не цікавлюся	28	30	31	35	32	33	30	28	34	33	30	25
Зовсім не цікавлюся	23	23	26	23	25	17	26	29	19	19	26	32
Важко відповісти	3	5	3	0	1	2	3	3	2	2	3	4

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.1.2 Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Дуже цікавлюся	13	5	8	13	10	8	9	11	8	9	6
Скоріше цікавлюся	23	30	36	42	32	35	37	31	27	35	38
Скоріше не цікавлюся	24	30	33	30	30	31	32	28	26	32	37
Зовсім не цікавлюся	36	32	21	14	25	23	20	29	35	23	16
Важко відповісти	4	3	2	1	3	3	2	2	4	1	3

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.2.1 Якому каналу комунікації (джерелу інформації) Ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Інтернет	27	28
Інформація безпосередньо від банків	21	26
Телебачення	15	10
Друзі та родина	11	9
Соціальні мережі	5	7
Газети і журнали	2	0
Радіо	1	0
Інше	-	1
Жодному	14	15
Важко сказати/Не знаю	5	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних.

Таблиця 4.2.2 Якому каналу комунікації (джерелу інформації) Ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Інтернет	24	30	25	32	34	32	28	25	35	31	26	22
Інформація безпосередньо від банків	28	19	35	23	27	28	26	25	27	29	27	21
Телебачення	13	12	9	7	9	8	11	13	3	7	10	21
Друзі та родина	8	10	10	8	7	10	6	10	8	7	10	8
Соціальні мережі	7	7	5	6	6	7	7	6	12	5	7	3
Газети і журнали	1	1		1				1			1	
Радіо	1								1			1
Інше	1	2		1	1	1	2	1	1	1	1	2
Жодному	14	13	13	21	14	11	18	16	13	17	13	16
Важко сказати/Не знаю	3	6	2	1	1	2	3	4	1	2	3	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 4.2.3 Якому каналу комунікації (джерелу інформації) Ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Інтернет	20	26	30	33	33	25	30	28	22	26	36
Інформація безпосередньо від банків	17	20	30	33	22	29	29	17	20	31	26
Телебачення	22	14	9	2	9	11	7	9	23	5	3
Друзі та родина	11	12	7	7	8	9	8	13	9	9	9
Соціальні мережі	3	5	7	9	6	7	7	8	3	14	16
Газети і журнали	1					1		1	1		
Радіо	1		1		1			2	1		
Інше			2	1	1	1	1	1	1	1	1
Жодному	19	18	12	13	16	14	15	20	16	10	9
Важко сказати/Не знаю	5	4	2	1	3	3	3	2	4	4	

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000.

Таблиця 4.3.1 Чи маєте Ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так, маю достатньо інформації і не потребу більше	15	21	18	18	20	19	19	16	23	17	18	15
Так, маю певну інформацію, але потребу більше	22	19	21	21	22	23	22	18	25	24	20	15
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребу більше	33	27	40	27	36	35	31	31	28	32	32	36
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	25	26	20	29	20	20	25	28	20	22	26	27
Важко сказати/Не знаю	5	8	2	4	2	3	4	8	4	5	3	7

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.3.2 Чи маєте Ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Так, маю достатньо інформації і не потребу більше	18	15	18	24	20	16	19	19	17	13	16
Так, маю певну інформацію, але потребу більше	11	19	23	25	21	21	24	16	13	22	22
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребу більше	37	35	33	26	30	34	30	35	38	39	26
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	26	28	22	23	24	25	24	24	25	20	34
Важко сказати/Не знаю	8	4	4	2	5	4	3	6	7	5	3

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.4.1 Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Від банку, в якому відкрито рахунок	51	57
Від друзів та родичів	13	16
Зі ЗМІ	8	10
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	12	10
Із сайту Фонду гарантування вкладів	5	8
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	4	6
З відкритих лекцій або тренінгів	0	2
Не отримую такої інформації	-	1
Важко сказати/Не знаю	22	16

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

Таблиця 4.4.2 Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Від банку, в якому відкрито рахунок	62	48	57	56	63	57	61	53	61	60	59	49
Від друзів та родичів	16	17	17	19	15	18	14	17	18	15	15	20
Зі ЗМІ	10	9	8	14	12	10	10	10	15	9	10	9
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	11	7	7	10	12	10	9	10	13	10	8	7
Із сайту Фонду гарантування вкладів	8	7	6	11	10	9	8	7	10	8	7	8
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	7	4	5	8	6	6	5	6	8	5	5	6
З відкритих лекцій або тренінгів	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	1	1
Від бухгалтера					1							
Не отримую такої інформації	2	1	3		1	1	1	1	1	2	1	1
Важко сказати/Не знаю	15	21	14	19	13	15	14	20	11	15	18	20

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.4.3 Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Від банку, в якому відкрито рахунок	47	52	62	63	52	62	60	52	47	71	65
Від друзів та родичів	19	19	15	15	15	17	15	20	20	12	27
Зі ЗМІ	8	8	11	13	10	11	10	7	10	15	17
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	6	8	10	13	10	9	10	7	7	12	17
Із сайту Фонду гарантування вкладів	4	6	8	13	10	6	8	6	7	9	14
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	5	6	6	7	7	5	6	7	4	9	11
З відкритих лекцій або тренінгів	2	2	2	2	3	1	2	3	1		7
Від бухгалтера											
Не отримую такої інформації	1	2		2	2	1	1	3	1	1	

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Важко сказати/Не знаю	25	17	14	10	18	15	15	18	20	13	12

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.5.1 Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Так, інформація є достатньою, і я не потребу більше	43	54	40	40	43	39	49	46	39	44	46	50
Так, є певна інформація, але я потребу більше	22	10	30	34	28	30	20	19	22	25	28	18
Ні, інформація є недостатньою, але не потребу більше	10	4	6	8	7	9	6	7	9	6	8	6
Ні, інформація є недостатньою, я хочу дізнатись більше	6	9	4	8	9	7	9	6	11	6	3	11
Важко сказати/Не знаю	19	23	21	9	13	14	16	22	19	18	14	17

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374

Таблиця 4.5.2 Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало- забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо- господарка	Студент
Однозначно доступна, зручна	46	42	37	59	47	42	44	44	50	46	35
Скоріше доступна	20	20	30	17	23	24	26	20	19	21	21
Скоріше недоступна	2	12	6	6	8	6	7	6	5	4	20
Однозначно недоступна, незручна	18	7	6	7	7	8	7	9	9	4	4
Важко сказати/Не знаю	14	20	21	11	15	19	16	20	17	24	20

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374

Таблиця 4.6.1 Чи є інформація на ресурсах Фонду доступною для Вас? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Однозначно доступна, зручна	30	30	46	24	24	23	35	33	33	35	24	23
Скоріше доступна	39	38	26	50	56	51	39	35	35	38	51	48
Скоріше недоступна	8	5	2	12	1	6	5	6	6	6	6	5
Однозначно недоступна, незручна	4	3	4	4	4	4	6	2	4	3	4	5
Важко сказати/Не знаю	19	24	22	10	15	16	15	24	22	17	15	19

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374

Таблиця 4.6.2 Чи є інформація на ресурсах Фонду доступною для Вас? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Однозначно доступна, зручна	17	23	27	44	31	28	31	34	24	38	25
Скоріше доступна	37	43	46	39	41	44	43	26	48	47	40
Скоріше недоступна	6	5	8	4	6	5	6	11	4	0	4
Однозначно недоступна, незручна	16	5	1	2	2	5	3	8	4	4	6
Важко сказати/Не знаю	25	23	18	12	19	18	17	22	20	10	25

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=374

Таблиця 4.7.1 Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Умови гарантування банківських вкладів	43	29	32	42	39	39	36	36	36	39	39	33
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	32	24	31	33	35	34	30	29	35	36	30	21
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	11	11	9	11	14	12	12	10	14	12	13	8
Хід ліквідації банків	12	7	6	9	13	13	8	8	14	11	9	6
Продаж майна банків, що ліквідуються	9	8	4	6	9	10	7	6	9	8	8	5
Не потребує більше інформації	31	40	43	43	39	38	38	38	35	37	35	46
Важко сказати	11	15	6	4	7	7	10	13	8	9	10	12

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.7.2 Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Умови гарантування банківських вкладів	28	33	40	41	35	38	39	35	29	41	49
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	23	28	32	36	30	31	34	29	20	32	47
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	10	10	11	15	11	12	13	13	7	12	20
Хід ліквідації банків	6	10	8	15	10	9	10	11	5	8	28
Продаж майна банків, що ліквідуються	7	6	7	11	8	7	9	8	5	5	13
Не потребує більше інформації	42	40	37	36	40	37	35	45	47	34	25
Важко сказати	15	11	8	7	10	10	9	11	12	8	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.8.1 З яких джерел Вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід	Обласний центр	Інші міста	Села	18-29	30-45	46-60	61+
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	58	46	50	53	60	51	60	52	55	53	56	52
Отримання персональних консультацій	17	12	16	20	19	22	12	15	15	18	18	13
Отримання інформації із соціальних мереж	14	15	13	22	17	17	15	15	26	17	14	8
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	15	13	13	17	19	19	15	12	17	17	16	10
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	15	10	15	18	16	16	13	13	12	16	15	12
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	11	14	13	13	16	15	12	13	15	15	12	11
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	2	2	1	5	2	3	1	2	4	3	2	1
Жодний з перерахованих	10	12	14	15	8	11	11	13	9	9	12	16
Важко сказати/Не знаю	8	10	3	2	3	5	6	8	5	6	5	9

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.8.2 З яких джерел Вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Мало-забезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонер	Домо-господарка	Студент
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	45	53	56	57	49	58	54	47	53	59	60
Отримання персональних консультацій	13	14	16	22	15	18	18	16	12	20	16
Отримання інформації із соціальних мереж	11	11	17	22	17	14	17	20	9	16	30
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	6	13	17	22	17	13	18	11	9	15	15
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	12	13	14	18	14	14	16	8	13	11	19
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	15	13	14	12	15	12	13	20	12	15	21
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	4	1	1	4	2	2	2	3	1	5	4
Жодний з перерахованих	16	15	9	8	13	10	10	13	17	9	9
Важко сказати/Не знаю	12	6	5	3	6	7	5	7	9	7	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.8.3 З яких джерел Вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	56	54
Отримання персональних консультацій	9	16
Отримання інформації із соціальних мереж	13	16
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	9	15
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	8	14
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	11	13
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	1	2
Жодний з перерахованих	7	11
Інше	1	0
Важко сказати / Не знаю	9	6

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

