



ФОНД
ГАРАНТУВАННЯ
ВКЛАДІВ

Обізнаність споживачів фінансових послуг України про систему гарантування вкладів – 2021

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ



ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| Основні характеристики системи гарантування вкладів..... | 3 |
| Резюме дослідження..... | 5 |
| Основні результати опитування..... | 11 |
| Блок 1 Портрет користувача фінансових послуг..... | 11 |
| Блок 2 Рівень обізнаності про систему гарантування вкладів..... | 19 |
| Блок 3 Ставлення до суб'єктів банківського ринку..... | 28 |
| Блок 4 Уважність під час відкриття рахунку..... | 31 |
| Блок 5 Канали комунікації..... | 34 |
| Додатки..... | 38 |
| Додаток 1 Анкета дослідження..... | 38 |

Вступ

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб що два роки проводить оцінювання рівня поінформованості громадськості про гарантування вкладів у відповідності до вимог Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Окрім того, за допомогою такого періодичного оцінювання Фонд забезпечує відповідність Принципу 10 «Ключових принципів ефективних систем страхування депозитів» – світовому стандарту для визначення якості систем гарантування вкладів, розробленому Міжнародною асоціацією страховиків депозитів (МАСД).

Опитування споживачів фінансових послуг України у 2021 році проводилося в умовах стабільної ситуації на банківському ринку. Попри коронакризу і карантинні обмеження, відтоку депозитів фізичних осіб не спостерігалось, навпаки суми коштів на рахунках зросли. Протягом 2 років з моменту попереднього опитування лише три невеликі банки було оголошено неплатоспроможними і причини їх виведення з ринку не пов'язані з впливом кризи. У зв'язку з цим в інформаційному просторі зменшилася кількість повідомлень про банкрутства банків, виплати відшкодування.

Дані Фонду свідчать, що другий рік поспіль зберігається тенденція зростання вкладів фізичних осіб у його банках-учасниках. За 11 місяців 2021 року вклади фізосіб зросли на 33,7 млрд грн (+3,6%) та станом на 01.12.2021 склали 641,2 млрд грн. При цьому темпи зростання вкладів, що перевищують гарантовану Фондом суму відшкодування (200 тис. грн), були більші, ніж приросту вкладів у гарантованому Фондом діапазоні (від 10 грн до 200 тис. грн: за 11 місяців 2021 року сума вкладів понад гарантовану суму зросла на 28,6 млрд грн (+7,7%), в межах гарантованої суми – на 5,1 млрд грн (+2,1%).

У 2021 році Фонд гарантування вкладів ініціював зміни до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», які дозволять підвищити гарантовану суму спершу у 2 рази – до 400 000 грн, а з 2023 р. – до 600 000 грн, а також приєднати до Фонду державний Ощадбанк. Проєкт закону уже пройшов перше читання і очікує розгляду в цілому. Протягом року інформація про це активно поширювалася в ЗМІ.

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 | У разі неплатоспроможності банку кожному вкладнику в кожному банку-учаснику Фонду |

| | |
|---|--|
| | гарантування відшкодовуються кошти за вкладами, включаючи відсотки, але не більше 200 тис. грн. ¹ |
| Установи-учасники Фонду гарантування вкладів | Учасниками Фонду гарантування є виключно банки, окрім АТ «ОЩАДБАНК». 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 | Покриваються поточні, карткові, депозитні рахунки, окрім вкладів у банківських металах, в національній та іноземній валютах. ² |
| Повноваження установи гарантування вкладів | Мінімізатор збитків ³ : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 |
| Виплата відшкодування вкладникам | За вкладами у банках, які визнані неплатоспроможними Національним банком, 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 – пруденційний регулятор для банків; Міністерство фінансів України – надає резервне фінансування установі гарантування вкладів у вигляді кредитів та / або фінансової допомоги за рахунок Державного бюджету України |

¹ У 2021 році Фонд ініціював зміни до Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб», які дозволять підвищити гарантовану суму спершу у 2 рази – до 400 000 грн, а з 2023 р. – до 600 000 грн, а також приєднати до Фонду державний Ощадбанк.

² Повний перелік вкладів, на які не поширюються гарантії Фонду, наведений у Статті 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів».

³ Відповідно до визначення Міжнародної асоціації страховиків депозитів (МАСД).

Резюме дослідження

Дослідження було проведено міжнародним дослідницьким холдингом ФОРСЕРВІС на замовлення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб України відповідно до договору № 95-21/м від 24.08.2021 р. Польовий етап дослідження тривав з 17 жовтня по 10 листопада 2021 року.

Респонденти, які потрапили до вибірки, були відібрані завдяки питанням-фільтрам. Основним критерієм для відбору респондентів було користування фінансовими послугами протягом року, у тому числі дії із зарплатними, пенсійними картками, операції на ринку цінних паперів тощо, а питання щодо статі та віку формували потрібні квоти репрезентативно всеукраїнському опитуванню.

Метою дослідження було оцінити рівень поінформованості громадян про систему гарантування вкладів.

Метод дослідження: особисте інтерв'ю – («обличчя до обличчя») відповідно до затвердженої замовником анкети.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати рівень обізнаності споживачів фінансових послуг щодо діяльності Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.
2. Описати портрет користувачів основних фінансових послуг.
3. Виявити основні джерела інформації щодо фінансових послуг в цілому та Фонду гарантування вкладів фізичних осіб зокрема.

Цільова аудиторія – жителі міст, селищ та сіл віком від 18 років, які є споживачами фінансових послуг.

Вибірка: квотна, стратифікована, репрезентативна. Стратифікована за статтю та віком.

Дизайн вибірки ґрунтується на розподілі населення віком від 18 років за областями, типом населеного пункту, статтю та віком згідно даних Державної служби статистики України станом на 1 січня 2021 року⁴. **Вибірка національна, територіально-поселенська (місто/село) – випадкова, стратифікована, репрезентативна для населення України від 18 років, з випадковим відбором на кожному кроці.** До вибірки не потрапили особи, що перебувають у медичних закладах, військових частинах, кримінально-виконавчих установах, пансіонатах тощо. Вибірка розрахована з дотриманням принципу репрезентативності для населення України віком від 18 років (без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя та частини тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях). При аналізі використані

⁴ http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/ds/kn/kn_u/arh_kn2020_u.html

вікові інтервали: 18-29, 30-45, 46-60 та старші за 61 рік. Області згруповані за макрорегіонами⁵. Похибка вибірки не перевищить +-2.19%.

Розмір вибірки: 2000 респондентів. Кількість інтерв'ю, що проведено, розподілено між регіонами пропорційно до кількості зареєстрованого повнолітнього населення. Відбір населених пунктів за регіонами здійснювався відповідно до розміру та типу населеного пункту, їх кількість визначалась пропорційно їх обсягу в розрізі кожної області.

Загальна структура вибірки:

| Стать | Кількість | % |
|----------|-----------|-----|
| Чоловіки | 906 | 45 |
| Жінки | 1094 | 55 |
| Вік | Кількість | % |
| 18 - 29 | 362 | 18 |
| 30 - 45 | 609 | 30 |
| 46 - 60 | 512 | 26 |
| 61+ | 517 | 26 |
| Разом | 2000 | 100 |

Позначення: ↓↑ статистично значущі відмінності (нижче/вище).

Дані представлені у %.

В окремих випадках сума складових може не дорівнювати підсумку у зв'язку з округленням даних.

Основні характеристики взаємодії з банками

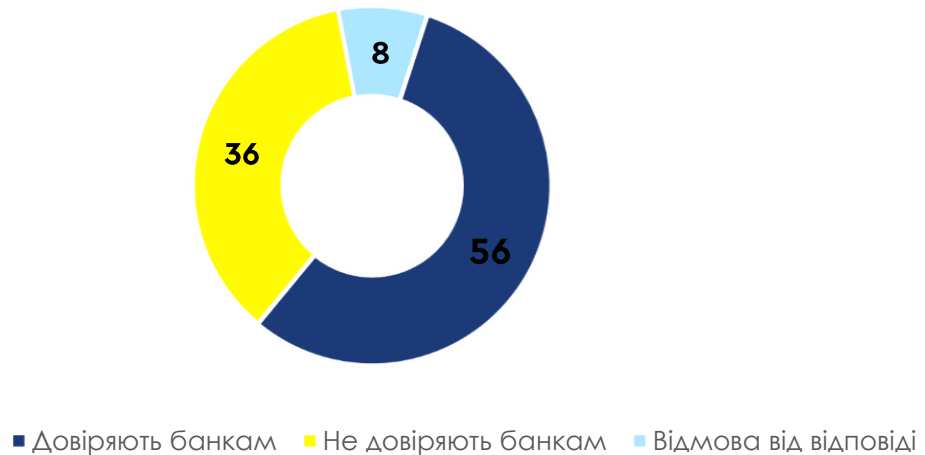
До переліку основних банківських послуг, якими користувались респонденти протягом 2021 року, увійшли: користування банківською картою/рахунком (74,2%), оплата комунальних послуг через банк (касу банку) (56,5%), проведення платежів через термінали (48,4%), мобільний банкінг (41%) та грошові перекази (31%), а також із меншою активністю українці користувались такими послугами як обмін валют (15,9%) та кредитування (13,4%).

Переважно зарплатними картковими рахунками користуються 48% опитаних, ще 27% респондентів – пенсійними картковими рахунками, 25,2% мають поточний рахунок у гривні. Найменший попит мають депозитні рахунки в банківських металах – ними користуються лише 1,8% українців.

⁵ Для аналізу в межах дослідження Україну умовно було розділено на п'ять макрорегіонів: • Центр: Кіровоградська, Черкаська, Полтавська, Вінницька області; • Північ: Житомирська, Київська, Чернігівська і Сумська області; • Південь: Одеська, Миколаївська і Херсонська області; • Захід: Волинська, Закарпатська, Львівська, Івано-Франківська, Хмельницька, Рівненська, Тернопільська і Чернівецька області; • Схід: Харківська, Дніпропетровська, Запорізька області та частини Донецької і Луганської областей, що підконтрольні Урядові України.

У цілому серед опитаних 56% українців довіряють банкам.

Рис. 1 Наскільки в цілому ви довіряєте банкам? (серед усіх опитаних), %



Серед тих, хто тримає більшу частину коштів у банках, 69,7% не мали проблем із банками за останні 2 роки (всього не мали проблем із банками 75,1% опитаних - у 2021 році, цей показник був аналогічним і в 2019 році – 75,6%) .-

Всього 10% опитаних тримають половину своїх коштів у банках. Це частіше молоді люди віком 18-29 років, за соціально-демографічними ознаками одружені, які працюють і навчаються одночасно. Більшою мірою це молодь, яка планує заощаджувати на придбання житла або інші значні речі. У порівнянні з даними минулих хвиль опитування, у 2019 році 8% опитаних вказали, що тримають у банку половину своїх коштів, а у 2017 році цей показник склав - 5%.

За 2 роки зріс відсоток тих, хто тримає у банках більшу частину коштів, з 4,6% – у 2019 до 12,7% - у 2021 році. Також за два роки виріс відсоток тих, хто знімає по мінімуму готівку, а переважно користується карткою з 14,6% - у 2019 до 24,3% - у 2021 році.

Серед причин, чому вони не зберігають гроші в банку, люди віком від 61 року назвали відсутність заощаджень, а молодь (18-29 років) невисоку довіру до банківських установ. 12% опитаних надають перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо).

У порівнянні з 2019 роком, у 2021 році зменшився % опитаних, які назвали недовіру до банків як причину того, що вони не тримають кошти в банках(з 30,3% до 25,3%), і збільшилася частка тих, хто вказав, що немає заощаджень через низькі доходи, з 51,7% – у 2019 році до 60,5% - у 2021 році.

У порівнянні з даними аналогічного дослідження 2019 року, у 2021 році знизився відсоток тих, хто при порушенні своїх прав як вкладника банку, якщо

питання не було вирішено безпосередньо в банку, звернеться до суду (59% у 2019 та 51% у 2021 році).

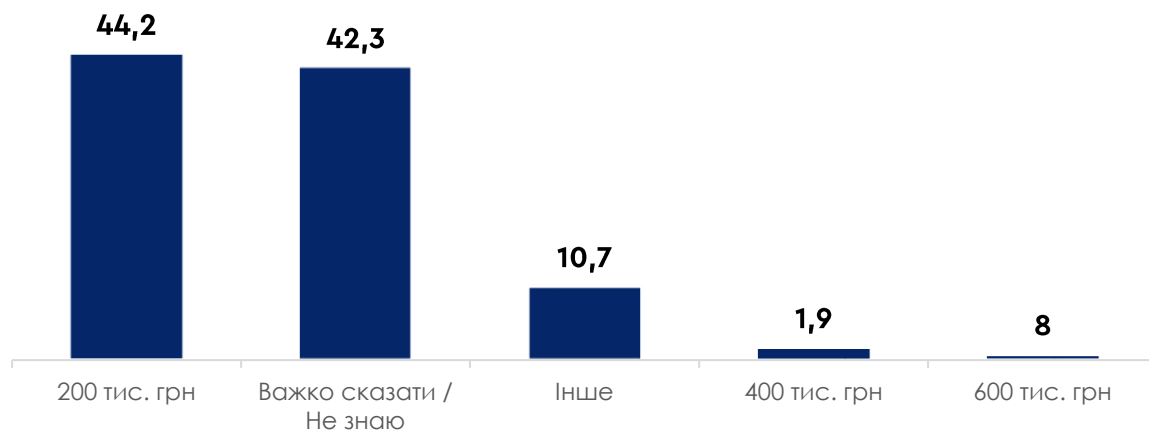
На думку 53% споживачів власники банку винні у збитках клієнтів, якщо банк став неплатоспроможним, і вони ж, відповідно, мають їх відшкодувати – так вважають 35% опитаних.

Обізнаність про систему гарантування вкладів

37% респондентів знають, що у випадку банкрутства банку, Фонд гарантування вкладів за свій рахунок відшкодує їм гроші. З них 41,4% – це молодь 18-29 років, 39,6% – люди середнього віку 30-45 років. Найменш обізнаними в цьому питанні виявились люди старші за 61 рік. В цілому поточне дослідження підтверджує тенденцію щодо літніх людей, які за результатами досліджень фінансової грамотності в рамках проекту USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»⁶ залишаються найбільш вразливою категорією населення як у контексті фінансової грамотності, так і у контексті фінансової інклюзії.

44,2% правильно відповіли щодо граничної суми гарантування вкладів (200 тис. грн). У 2019 році цей показник був на рівні 47%⁷, а у 2017 році становив 49%.

Рис. 2 Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку? (серед тих, хто раніше чув про Фонд), %



У порівнянні з минулими опитуваннями, знизився відсоток тих, хто вважає, що Фонд має гарантувати виплату повної суми вкладу з 23% у 2017 та 29% у 2019 до 11% у 2021 році.

⁶ «ФІНАНСОВА ГРАМОТНІСТЬ, ФІНАНСОВА ІНКЛЮЗІЯ ТА ФІНАНСОВИЙ ДОБРОБУТ В УКРАЇНІ У 2021. Звіт за результатами дослідження»

⁷ Альтернативи до даного питання у 2019 році були іншими: 100 тис. грн, 150 тис. грн, 200 тис. грн, 500 тис. грн, Повна сума вкладу, ВС/НЗ

В цілому найбільше правильних відповідей (83%) респонденти дали щодо видів вкладів, які гарантує Фонд, та про відшкодування відсотків за вкладом, які нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним. А найменшу обізнаність респонденти продемонстрували щодо питань, пов'язаних з валютою здійснення виплат гарантованої суми (за вкладами в іноземній валюті) – 11,8% та переліком установ, вклади в яких гарантує Фонд – 8,7%.

Поведінка під час відкриття рахунків

Згідно з даними дослідження, основними факторами вибору банку для більшості українців виступають: надійність/стабільність установи (46%), відгуки родичів та друзів (33%) та власний попередній досвід (25%). Значно більше молоді користується мобільним додатком у порівнянні з іншими віковими групами, тому для 33% респондентів віком 18-29 років саме наявність мобільного застосунку опинилась на 3 місці за важливістю при виборі свого банку. І лише 3,2% молоді не змогли дати відповідь щодо критеріїв вибору банку.

За даними опитування, люди з середньою освітою частіше орієнтуються при виборі банку на відгуки про банк від друзів та знайомих, а люди з вищою освітою довіряють частіше власному досвіду.

34,8% опитаних відповіли, що дуже уважно вивчають договір при відкритті рахунку, а в 2019 році їх частка складала 20,4%.

Проте 64,4% опитаних сказали, що не ознайомлювалися із довідкою про систему гарантування вкладів при відкритті рахунку.

Інформаційні потреби

Аналіз відповідей на питання щодо інформаційних потреб показав, що українці переважно мало цікавляться інформацією про фінанси та фінансові послуги – тільки 36% зазначили про свою зацікавленість в даному питанні.

Скоріше цікавляться інформацією щодо фінансових питань люди віком 30-45 років – 33%, а більш байдужими виявились молоді люди віком 18-29 років (40%). Серед тих, хто зовсім не цікавиться фінансовою інформацією – це люди віком 61 та старші – 39%.

Жителів півночі (у т. ч. м. Київ) найбільше цікавлять фінансові питання у порівнянні з жителями інших макрорегіонів та усіма опитаними в цілому (9% проти 6% -серед усіх) та жителів обласних центрів – 8%.

Інтернет та інформація безпосередньо від банків були названі основними каналами інформації, яким найбільше довіряють українці щодо фінансових та банківських послуг: 27% та 21% відповідно.

Рис. 3 Якому каналу комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги? (серед усіх опитаних), %



Сьогодні основним джерелом інформації щодо системи гарантування вкладів для українців виступає саме банк, в якому у респондентів відкрито рахунок (51%). А потім в якості інформантів слугують друзі та знайомі – 12,6%, а також соціальні мережі – 12,2%.

Згідно з даними опитування головними напрямками, щодо яких респондентам цікава інформація, стали умови гарантування банківських вкладів (47%) та умови виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (43%).

Звернення до банку, в якому відкрито рахунок 56% респондентів назвали найзручнішим способом отримання інформації щодо гарантування вкладів. На другому місці за зручністю отримання інформації було названо соціальні мережі (12,7%), а на третьому - отримання інформації з теле- та радіоінтерв'ю, Інтернет-ЗМІ (10,7%).

Основні результати опитування

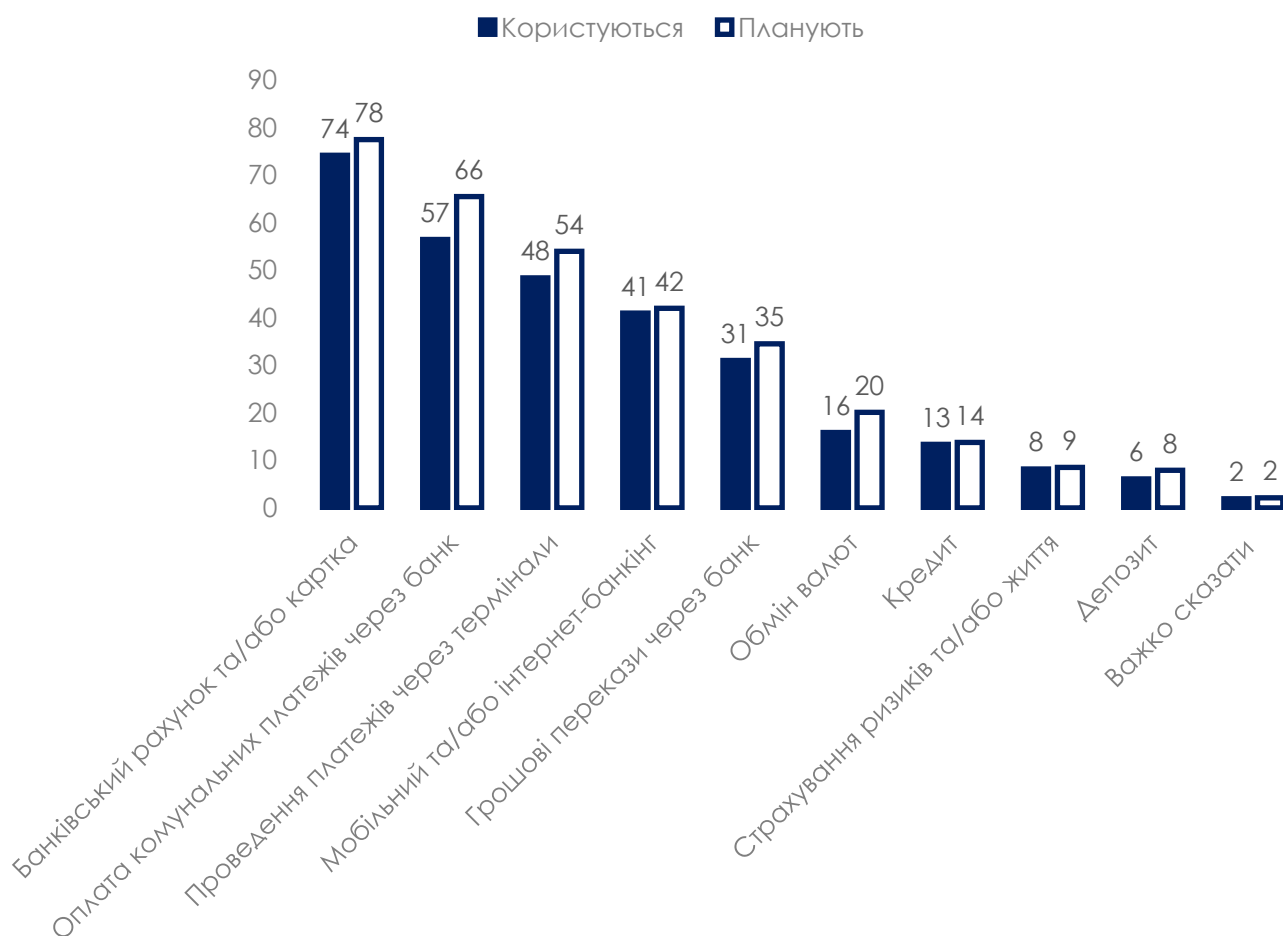
БЛОК 1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Основні види фінансових послуг у користуванні

Аналіз результатів дослідження показав, що у 2021 році найбільшу популярність серед банківських послуг та продуктів мали: 74% - банківські рахунки/картки, 57% - оплата комунальних послуг через банк та 48% - проведення платежів через термінал. І в наступному році респонденти планують збільшити використання майже усіх видів цих послуг (відповідно до запропонованого переліку послуг у питанні (Див. Додаток 1)), зокрема, найбільше має зрости попит на сплату комунальних послуг через банк (57% - у 2021 році, 66% - план у 2022 році) та проведення платежів через термінал (48% - у 2021 році, 54% - план у 2022 році).

Майже не зміниться попит на кредитування (13% - у 2021, 14% - план у 2022 році) та інтернет/мобільний банкінг (41% - у 2021, 42% - план у 2022 році).

Рис. 4 Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь сьогодні?/Якими фінансовими послугами ви плануєте користуватись у найближчий рік? (серед усіх опитаних),%



Частота користування фінансовими послугами

Жінки частіше за чоловіків сплачують комунальні послуги через касу банку: 61% проти 51%, а чоловіки частіше користуються терміналом для проведення платежів, ніж жінки (49,3% та 47,5% відповідно).

В планах молоді та людей середнього віку збільшити користування продуктами в наступному році (проведення платежів через термінал, мобільний та/або інтернет-банкінг) та фінансовими послугами (грошові перекази через банк та обмін валют).

А 17% опитаних користуються фінансовими послугами кожен день. Це здебільшого молодь (18-29 років), яка живе в обласних центрах.

Найчастіше українці користуються банківськими та фінансовими послугами декілька разів на тиждень. Для зручності аналізу користувачів було поєднано в наступні групи: активні - 1 та більше разів протягом тижня, помірні - 1 та більше разів протягом місяця, не активні - декілька разів протягом року.

Рис. 5 Частота користування фінансовими послугами. За віком (серед усіх опитаних), %

| | Всі опитані | 18-29 років | 30-45 років | 46-60 років | 61 рік та більше |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Декілька разів на тиждень | 25,2 | 34,8↑ | 30,2↑ | 24 | 13,5↓ |
| Декілька разів на місяць | 24,9 | 19,6↓ | 20,4↓ | 27,9 | 30,9↑ |
| Один раз на місяць | 18 | 7,5↓ | 9,7↓ | 18,9 | 34,2↑ |
| Кожен день | 17,2 | 26,8↑ | 22,8↑ | 14,3 | 6,8↓ |
| Один раз на тиждень | 9,8 | 9,1 | 13↑ | 9,6 | 6,6↓ |
| Декілька разів за 6 місяців | 2 | 0,8 | 1,8 | 2,7 | 2,3 |
| Один раз на рік | 1,4 | 0,6 | 2,0 | 1,0 | 1,7 |
| Важко відповісти | 0,9 | 0,6 | 0,2 | 0,8 | 1,9 |
| Рідше, ніж раз на рік | 0,8 | 0,3 | 0,0 | 0,8 | 1,9 |

Молодші респонденти частіше користуються банківськими послугами, ніж люди старшого віку. А також в обласних центрах та містах частота користування банківським послугам вища, ніж в інших типах населених пунктів.

Найвищу активність використання фінансових послуг демонструє молодь віком 18-29 років (21,2% з них користуються такими послугами кожен день).

Українці віком 18-45 років користуються фінансовими послугами кожен день та декілька разів на день, а респонденти віком від 46 років та старші - переважно декілька разів на місяць або один раз на місяць.

Рис. 6 Частота користування фінансовими послугами. За типом поселення, (серед усіх опитаних), %

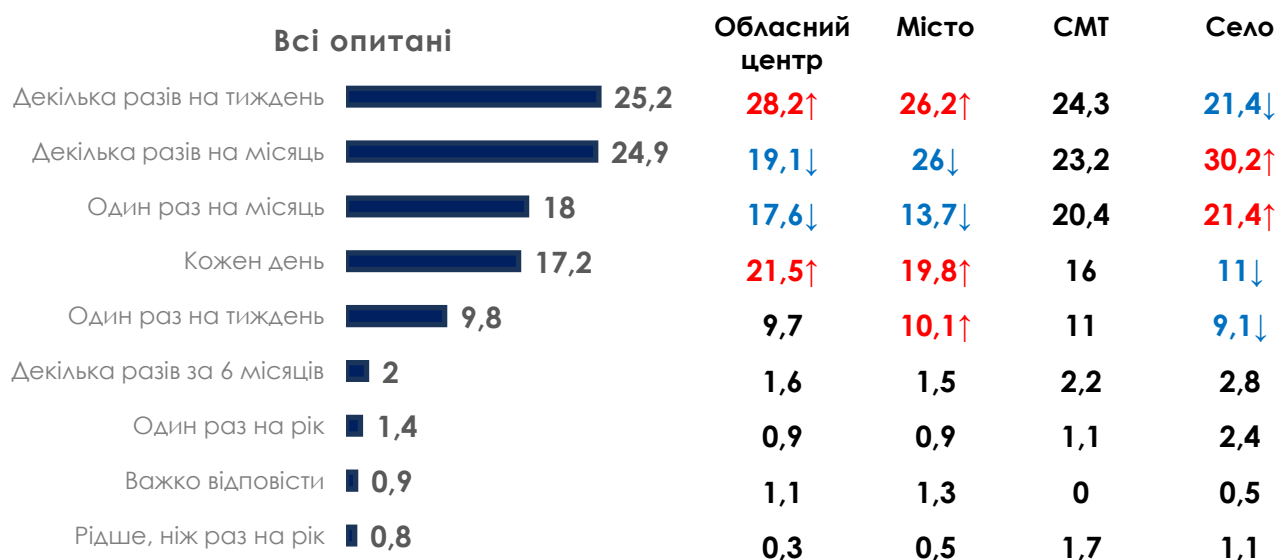
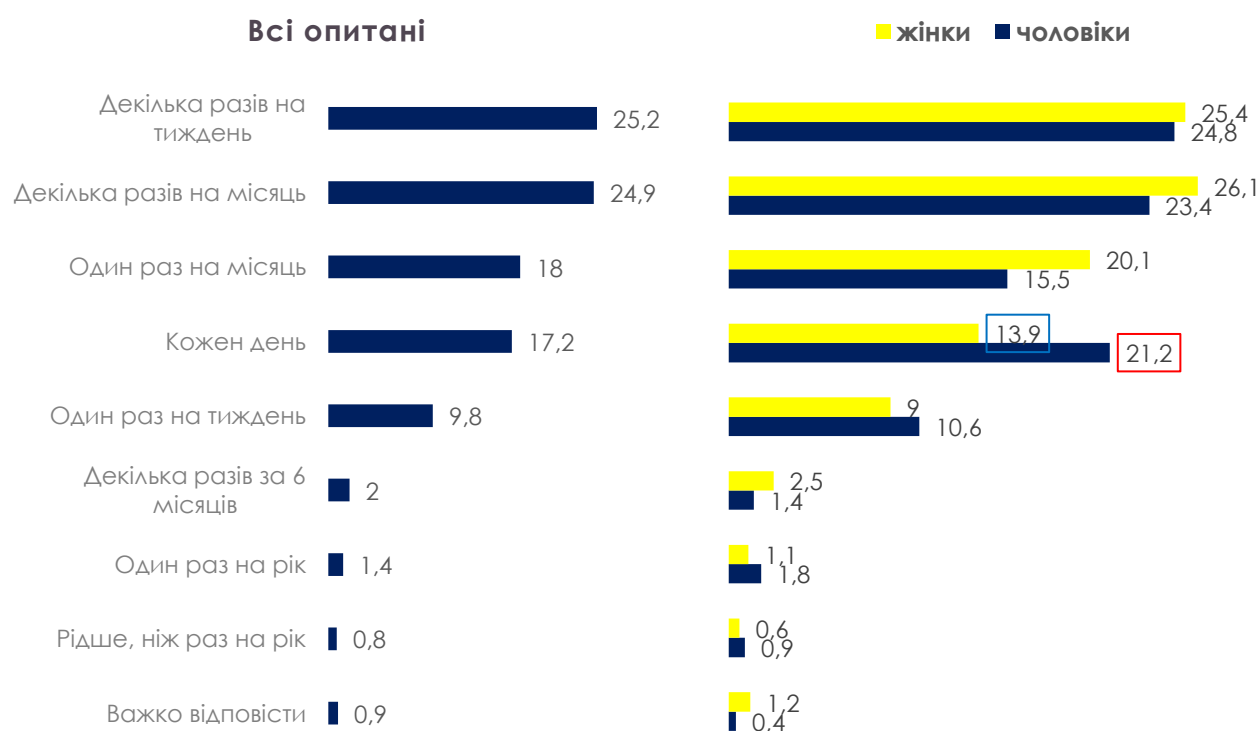


Рис. 7 Частота користування фінансовими послугами за статтю (серед усіх опитаних), %



Види банківських рахунків у користуванні

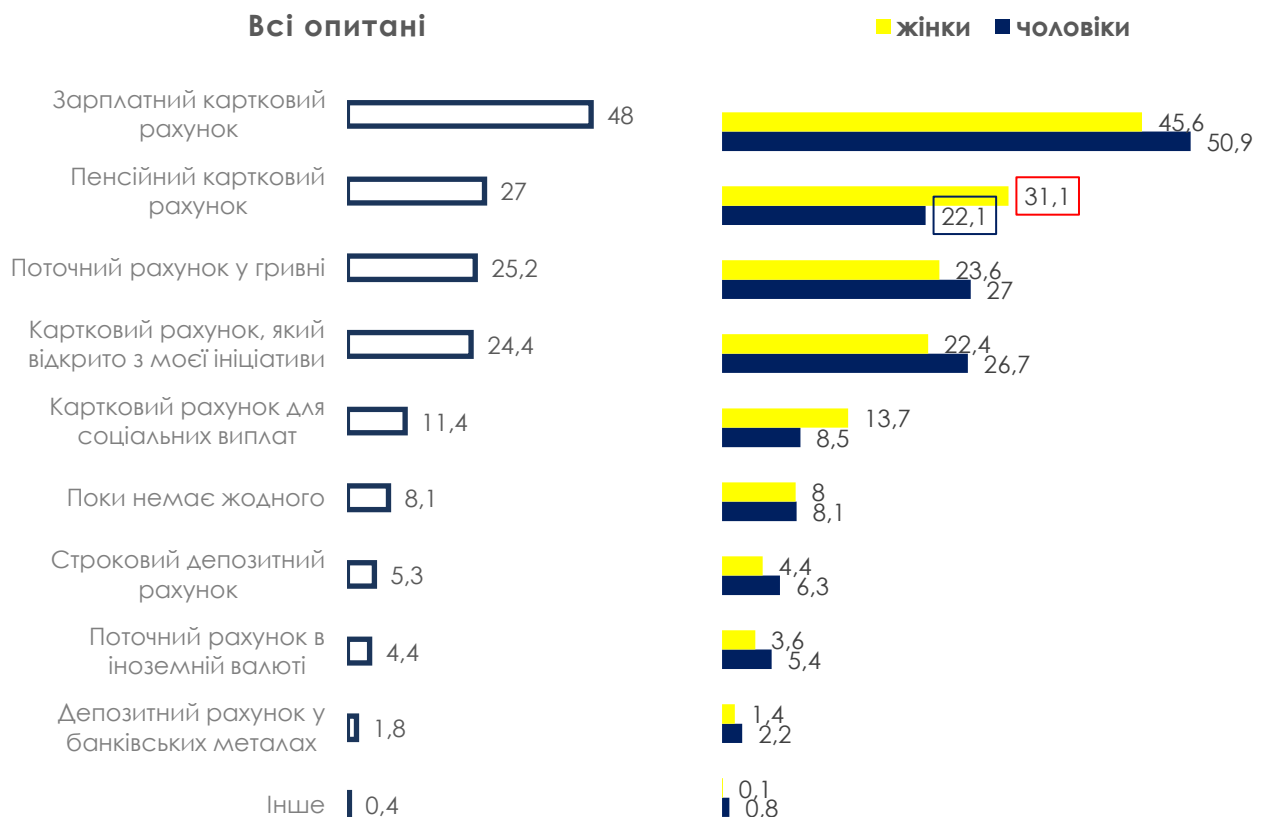
Найпоширенішим продуктом є зарплатний картковий рахунок – 48% серед всіх опитаних, а також для 51% серед чоловіків та 46% жінок.

Пенсійні карти частіше мають жінки, ніж чоловіки (31% проти 22%). А також серед усіх опитаних саме жінки частіше за чоловіків отримують соціальні виплати (14% проти 9%). Проте чоловіки частіше відкривають карткові рахунки (з власної ініціативи), ніж жінки (27% проти 22%). Одружені українці частіше користуються строковими депозитами проти неодружених (51% проти 48%).

Лише 8% вказали, що не мають жодного банківського рахунку. Значно більша частка таких проживає у центрі країни – 16%.

Здебільшого українці користуються зарплатними рахунками та картковими рахунками в гривні. Пенсіонери, відповідно, мають переважну більшість (70,4%) в сегменті користування пенсійними картковими рахунками, а молодь, окрім зарплатного проекту, має ще й додаткові картки, що відкриті з їх ініціативи.

Рис. 8 Види банківських рахунків. За статтю (серед усіх опитаних), %



Загальний портрет користувачів депозитів та карток складається з наступних соціальних характеристик: вища освіта (40%), основне заняття у 62,6% - тільки робота, сімейний стан – 55,4% одружені та 38,7% переважно мають середній рівень матеріального забезпечення.

Фінансова поведінка щодо зняття готівки

Основною поведінковою стратегією українців при отриманні коштів на банківську карту є зняття одразу частини готівки, а потім решту коштів витратити з картки – так діють 40% опитаних (у 2019 – 32,1%). За два роки виріс відсоток тих, хто знімає по мінімуму готівку, а переважно користується карткою з 14,6% - у 2019 до 24,3% - у 2021 році.






Фінансова поведінка українців корелює переважно з віком та рівнем освіти. Так, молоді люди частіше дотримуються загальноукраїнського тренду: знімають при отриманні виплат на картку одразу лише частину готівки, а решту коштів витрачають з карти – (18-29 років – 33%, 30-45 років – 30%), а люди старші за 61 рік знімають всю або майже всю готівку одразу (41%).

Загальний тренд користування переважно картками при розрахунках (готівку знімають мінімально, користуються переважно карткою) спостерігається в обласних центрах та на заході країни (по 27% відповідно).

Рис. 9 Отримавши виплати на банківську картку (заплата/пенсія/соціальна допомога), зазвичай Ви...? За віком (серед усіх опитаних), %

| | Всі опитані | 18-29 років | 30-45 років | 46-60 років | 61 рік і більше |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки | 39,6 | 36,8 | 38,5 | 44,3 | 38,3 |
| Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою | 24,3 | 32,9↑ | 30,2↑ | 22,1 | 13,2↑ |
| Знімаю всю або майже всю готівку одразу | 23,2 | 13,8↓ | 15,8↓ | 20,1↓ | 41,4↑ |
| Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою | 9 | 11,5 | 11,4↑ | 8,5 | 4,8↑ |
| Не отримую виплати на банківську картку | 2,1 | 3,2 | 2,1 | 2,8 | 0,6 |

Рис. 10 Отримавши виплати на банківську картку (заплата/пенсія/соціальна допомога), зазвичай Ви...? За макрорегіоном (серед усіх опитаних), %






| Всі опитані | | Центр | Північ | Південь | Захід | Схід |
|--|--|-------|--------|---------|-------|------|
| Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки |  39,6 | 40,4 | 33,9↓ | 39,9 | 40 | 43,1 |
| Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою |  24,3 | 25,8 | 26 | 23,5 | 26,5↑ | 20,2 |
| Знімаю всю або майже всю готівку одразу |  23,2 | 22,7 | 21,7 | 24,9 | 23,4 | 23,6 |
| Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою |  9 | 8,9 | 12,5↑ | 8,0 | 5,1↓ | 10,5 |
| Не отримую виплати на банківську картку |  2,1 | 0,9 | 2,6 | 2,3 | 3,0 | 1,4 |

Фінансова поведінка щодо розміщення заощаджень

28% українців тримають незначну суму грошей у банку. А 44% не тримає їх там взагалі проти 56% у 2019 році.

Аналіз цього питання демонструє більшу впевненість та проактивність у фінансових питаннях людей, які проживають на півночі країни. Саме вони частіше за інші регіони тримають більшу частину коштів у банку (17% проти 13% серед усіх).

Рис. 11 Яку частину власних коштів ви чи ваша родина тримаєте в банку? За віком (серед усіх опитаних), %

| | Всі опитані | Центр | Північ | Південь | Захід | Схід |
|------------------------------|--|-------|--------|---------|-------|------|
| Не тримаю свої кошти в банку |  43,6 | 44,9 | 41,8 | 45,5 | 38,6↓ | 48,6 |
| Незначну частину |  27,9 | 32 | 24,5 | 25,8 | 29,5 | 28 |
| Більшу частину коштів |  12,7 | 10,2 | 17,1↑ | 15 | 9,3 | 12,7 |
| Половину своїх коштів |  9,9 | 8,9 | 11,7 | 11,7 | 9,3 | 8,7 |
| Важко сказати |  5,9 | 4,0 | 4,8 | 1,9 | 13,3↑ | 2,0 |







Переважно українці не тримають гроші в банку через такі причини: 61% - «не маю заощаджень через низькі доходи» та 25,3% - «не маю довіри до банків». Найбільшу частку тих, хто не має заощаджень, складають пенсіонери та люди літнього віку (61+), а серед молоді більше тих, хто не довіряє банкам. При цьому серед респондентів віком 18-29 років значно менший % тих, хто не має заощаджень.

У 2021 році збільшилась частка українців, хто не тримають кошти в банку у зв'язку високим рівнем постійних витрат (11,2% - у 2021 році проти 7,2% - у 2019).

Рис. 12 Чому ви не тримаєте кошти в банку? (серед усіх опитаних, 2019 рік і 2021 рік), %



Рис. 13 Чому ви не тримаєте кошти в банку? За віком (серед тих, хто не тримає кошти у банку), %

| | | 18-29 років | 30-45 років | 46-60 років | 61 рік і більше |
|---|--|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Не маю заощаджень через низькі доходи |  60,5 | 37,6↓ | 44,3↓ | 67,3 | 75,8 |
| Не маю довіри до банків |  25,3 | 36,6↑ | 30,3↑ | 21,8 | 20,2 |
| Надаю перевагу іншим способам збереження коштів |  11,8 | 21,5↑ | 18,1↑ | 11,4 | 4↓ |
| Маю високий рівень постійних витрат |  11,2 | 14 | 15,4 | 12,8 | 5,8↓ |
| Не маю постійного місця роботи/заробіту |  3,7 | 5,4 | 6,3↑ | 3,8 | 1,1 |
| Важко відповісти |  1,1 | 0 | 0,9 | 1,4 | 1,4 |

Довіра до банків

У цьому році було задано нове запитання, якого не було в анкеті в попередні роки щодо рівня довіри банківським установам. Результати опитування показали, що зовсім не довіряють банкам люди віком від 61 року та старші - 37%, а повністю довіряють 13% людей віком 18-29 років. Баланс довіри та недовіри⁸ серед усіх опитаних складає +19,6%: 55,9% довіряють проти 36,3%, які не довіряють банкам, та ще майже 8% не змогли визначитись із відповіддю.

Жителі півночі в меншій мірі висловили недовіру до банків у порівнянні з іншими макрорегіонами країни (29,9% - «зовсім+швидше не довіряють»).

⁸ Баланс довіри та недовіри – це різниця відсотків рівня довіри та недовіри

Рис. 14 Наскільки в цілому ви довіряєте банкам? За макрорегіоном (серед усіх опитаних), %

| | Всі опитані | Центр | Північ | Південь | Захід | Схід |
|-------------------|-------------------------------|-------|--------|---------|-------|-------|
| Швидше довіряю | <input type="checkbox"/> 43,7 | 45,1 | 43,8 | 43,8 | 40,5 | 45,9 |
| Швидше не довіряю | <input type="checkbox"/> 20,5 | 18,7↑ | 15,8↑ | 18,3↑ | 25,2 | 21,2↓ |
| Зовсім не довіряю | <input type="checkbox"/> 15,8 | 14,6↓ | 14,1↓ | 18,3 | 13,4↓ | 19↑ |
| Повністю довіряю | <input type="checkbox"/> 12,2 | 14,9 | 13,9↑ | 16,2↑ | 8,6 | 11,4 |
| Важко сказати | <input type="checkbox"/> 7,9 | 6,7 | 12,4 | 3,4 | 12,3 | 2,6 |

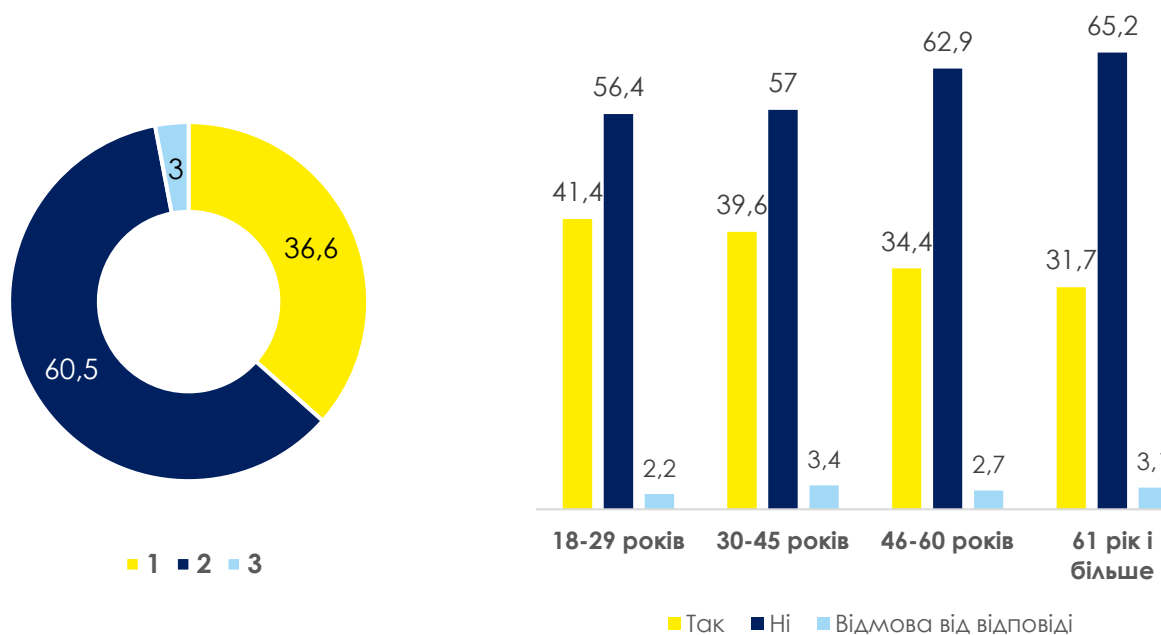
БЛОК 2. ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Обізнаність про Фонд та його функції в системі гарантування вкладів

Про те, що у разі банкрутства банку Фонд гарантування вкладів за свій рахунок відшкодує вкладникам гроші, серед усіх опитаних знають 36,6%. Більше про це знають чоловіки (40,3%), ніж жінки (33,5%).

Значно вищий рівень обізнаності щодо установи гарантування вкладів серед молоді та людей середнього віку (41,4% та 39,6% відповідно). Міське населення, у свою чергу, також краще обізнане з цього питання.

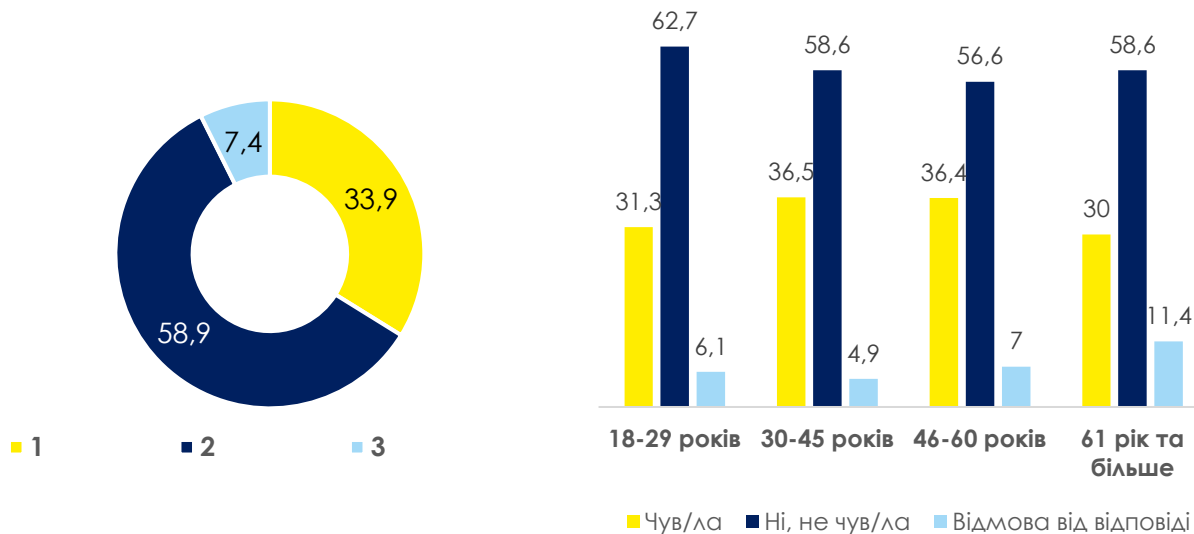
Рис. 15 Чи знаєте ви, що у випадку банкрутства банку, Фонд гарантування вкладів за свій рахунок відшкодує ваші гроші? За віком (серед усіх опитаних), %



33,9% опитаних в цілому чули про Фонд гарантування вкладів. У 2019 році частка тих, хто чув про Фонд, складала 35%, а у 2017 – 52%. Ймовірно, що банківська система перебуває в стані стабільності, і тому для більшості користувачів банківськими послугами не актуально отримання інформації щодо прямої діяльності Фонду.

Чули про Фонд, але знають дуже мало, люди віком 46-60 років (18%), а серед тих, кому 30-45 років, спостерігається найбільший % людей, які чули та знають про нього достатньо – 8,9%.

Рис. 16 Чи чули ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? За віком (серед усіх опитаних), %



Серед тих, хто чув про Фонд, на питання «Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?» дали правильну відповідь 8% опитаних, ще 40% обрали відповідь «Важко відповісти» та були схильні вважати, що Фонд гарантування вкладів має гарантувати вклади у всіх банках, включно з Державним ощадним банком України – 31,4%. З огляду на те, що у Верховній Раді України в першому читанні розглянуто проєкт закону, який передбачає не тільки підвищення суми гарантування, а й вступ до Фонду гарантування державного Ощадбанку, таку відповідь можна вважати правильною.

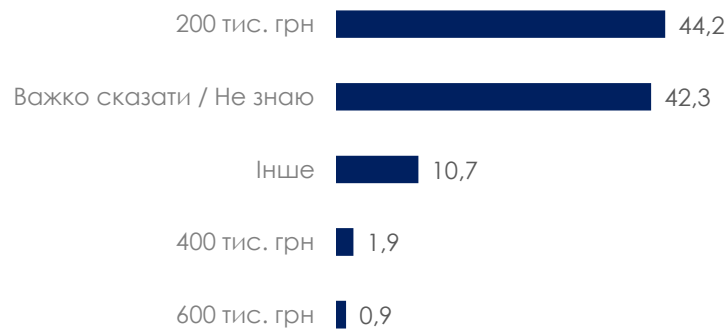
Молодь (18-29 років) виявилась найбільш обізнаною з цього питання порівняно з іншими віковими групами.

Обізнаність про розмір суми гарантування

У цілому 44% дали правильну відповідь щодо максимальної суми гарантування вкладів.

У 2019 році таких було 47%. У порівнянні з минулими опитуваннями, знизився відсоток тих, хто вважає, що Фонд має гарантувати виплату повної суми вкладу з 23% - у 2017 та 29% - у 2019 до 11% - у 2021 році.

Рис. 17 Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку?
(серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



Серед опитаних українців 51% вважає, що поточної суми гарантування вкладів недостатньо (на сході країни значно превалювала ця думка – 47%) та ще майже 28% вказали, що вона має бути – 400000-600000 тис. грн.

Рис. 18 Наразі гарантованою сумою відшкодування вкладів є 200 000 грн. Чи вважаєте ви, що ця сума є достатньою для відшкодування вкладникам банків? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %

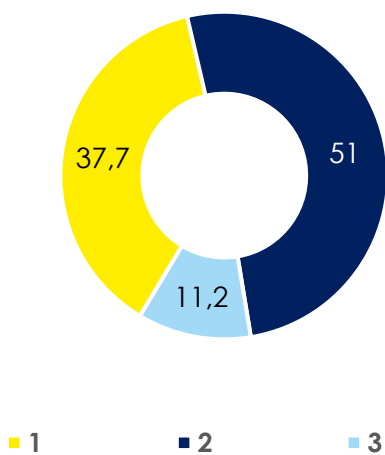
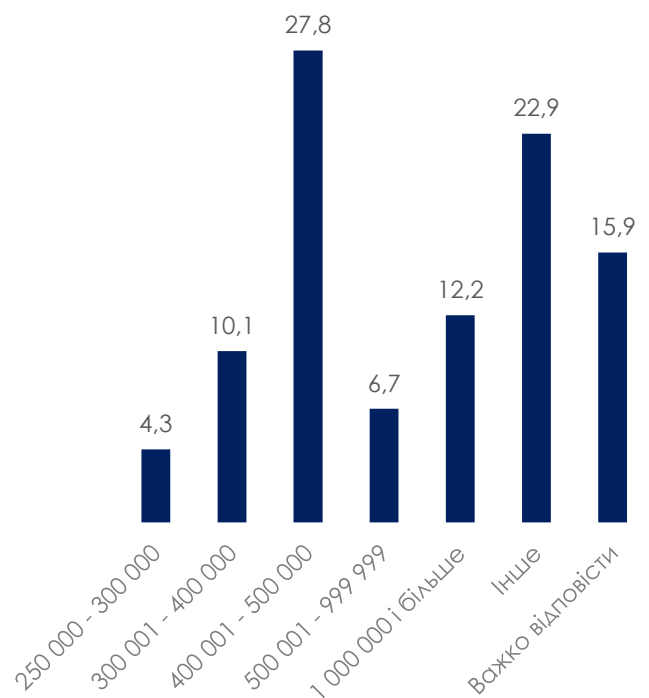


Рис. 19 Якщо сума 200 тис. грн є недостатньою, якою, на вашу думку, має бути гарантована сума? (серед опитаних, які вважають, що 200 тис. грн недостатня сума), %



Обізнаність з умовами гарантування вкладів

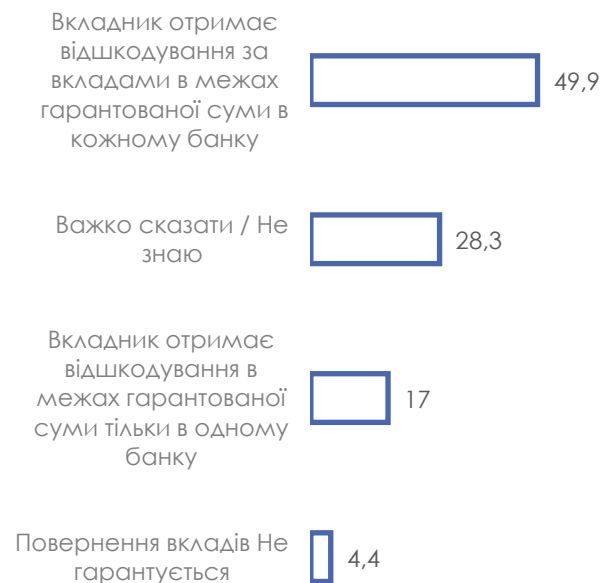
На питання «Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник отримує...?» 34% опитаних дали правильну відповідь та зазначили, що вкладник отримує відшкодування за сумою всіх своїх вкладів, але тільки в межах гарантованої суми. Проте ще 32% вважають, що вкладник отримує відшкодування окремо за кожним зі своїх вкладів. Респонденти віком 18-29 років (46%) значно точніше відповіли на це питання у порівнянні з іншими віковими групами.

Те, що у разі визнання декількох банків неплатоспроможними вкладник отримує відшкодування в межах гарантованої суми за вкладами в кожному банку, знали майже 50% опитаних у 2021 році. У 2019 році так вважало 48%.

Рис. 20 Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник отримує... ?
(серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



Рис. 21 Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник отримує...?*⁹ (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



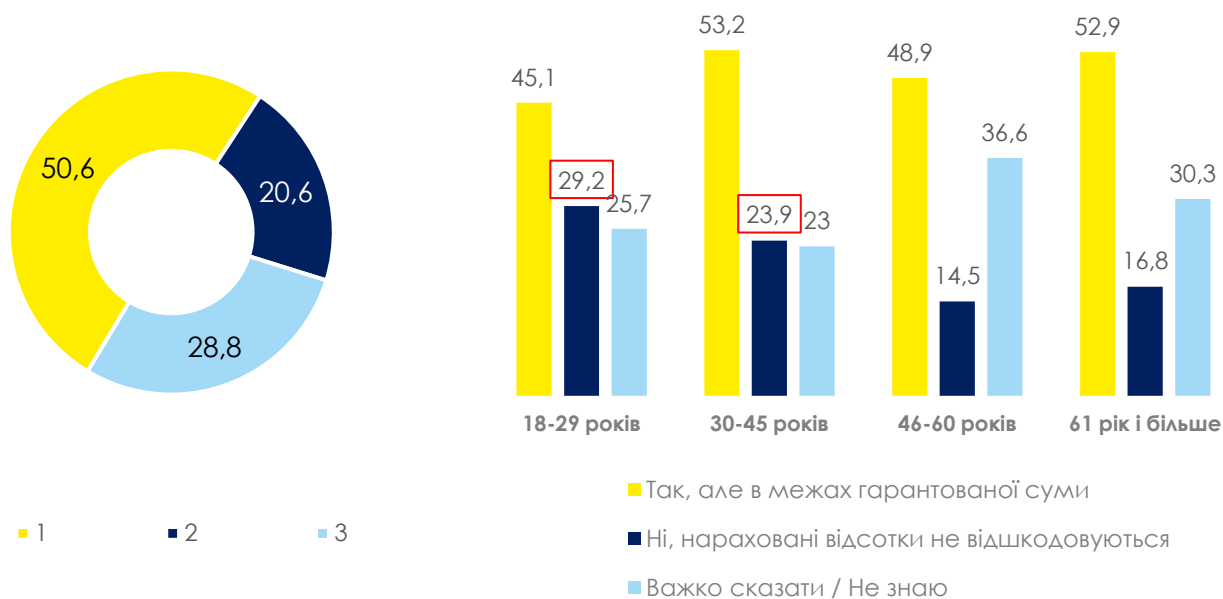
На питання «Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним?» правильно відповіли 51% респондентів. Більшою мірою неправильно відповіли молоді люди віком 18-29 років

⁹Інше 0,4%

(29,2%) та люди середнього віку 30-45 років (23,9%). Серед жителів міст було більше тих, хто дав неправильну відповідь (28,5%).

На це питання майже однаковими виявились відповіді серед усіх опитаних та тих, хто має картки та депозити - 50,3%, хто має картки та депозити відповіли, що відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним, можуть бути відшкодовані в межах гарантованої суми.

Рис. 22 Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



На питання «Що, на вашу думку, є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування?» передбачалось 2 правильні відповіді та згідно даних дослідження саме їх переважно обирали респонденти: 38,2% обрали відповідь - віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації та ще 24,4% - відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку. Здебільшого правильно відповіли чоловіки (42,2% для першого варіанта та 24,1% - для другого). А також більш близькими до правильної відповіді були жителі обласних центрів (46,8% та 33% відповідно).

Значно вищим виявся відсоток тих, хто відповів, що підставою для виплати гарантованої суми відшкодування є віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації серед тих, хто має картки та депозити– 39,4% проти 20,8% тих, хто їх не має.

А також правильно обрали підставою для виплати відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку 25,2% тих, хто має картки та депозити проти 15,1% тих, хто їх не має.

Рис. 23 Що, на вашу думку, є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



43,6% респондентів відповіли, що не знають, коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку. У 2019 році їх частка склала – 59%.

Рис. 24 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



На питання «Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів?» серед альтернатив було 6 правильних відповідей, які набрали наступні відсотки, що демонструють динаміку у порівнянні з 2019 роком.

Вклади у гривні - 83% у 2021 році, а в 2019 - 86%.

Вклади в іноземній валюті- 54,7% (2021 рік) проти 59,3% (2019 рік).

Поточні рахунки - 58,4% у 2021 році та 49% у 2019 році.

Карткові рахунки – 63,3% (2021 рік) та 47,6% (2019 рік).

Рахунки фізичних осіб-підприємців - 54,7% (2021 рік) та 52% (2019 рік).

Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток – 38,3% у 2021% та 31% у 2019 році.

Таким чином, у 2021 році зріс % тих, хто знає, що Фонд гарантування вкладів покриває вклади на карткових рахунках та тих, що відкриті через інтернет чи мобільний додаток.

Найбільший відсоток респондентів відповіли «важко сказати» щодо часу, протягом якого вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду – 40%. Лише 8% дали правильну відповідь. Переважна більшість опитаних вказали, що це має бути 30-денний строк (26%), що є неправильною відповіддю. У порівнянні з показниками 2019 року можна зробити висновок, що, як і раніше, немає розуміння у цьому питанні.

Рис. 25 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



13,8% опитаних правильно зазначили, що виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті здійснюється у гривні за курсом на момент визнання банку неплатоспроможним. Цей рівень у 2019 році був 11,8%

Рис. 26 Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? (серед усіх опитаних, 2019 рік і 2021 рік), %



Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму

45% опитаних вказали, що вкладнику потрібно подати заяву протягом 30 днів від дня опублікування оголошення про ліквідацію банку для того, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму. Але ще 37% не змогли дати відповідь на це питання взагалі.

Рис. 27 Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



Рис. 28 Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад 200 тис. грн (понад максимально гарантованої суми)? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



На питання «Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?» більше половини опитаних відповіли – «Так» (58,4%). Найбільше сумнівались у своїй відповіді жителі західних областей – 23,5% обрали «Важко відповісти».

БЛОК 3. СТАВЛЕННЯ ДО СУБ'ЄКТІВ БАНКІВСЬКОГО РИНКУ

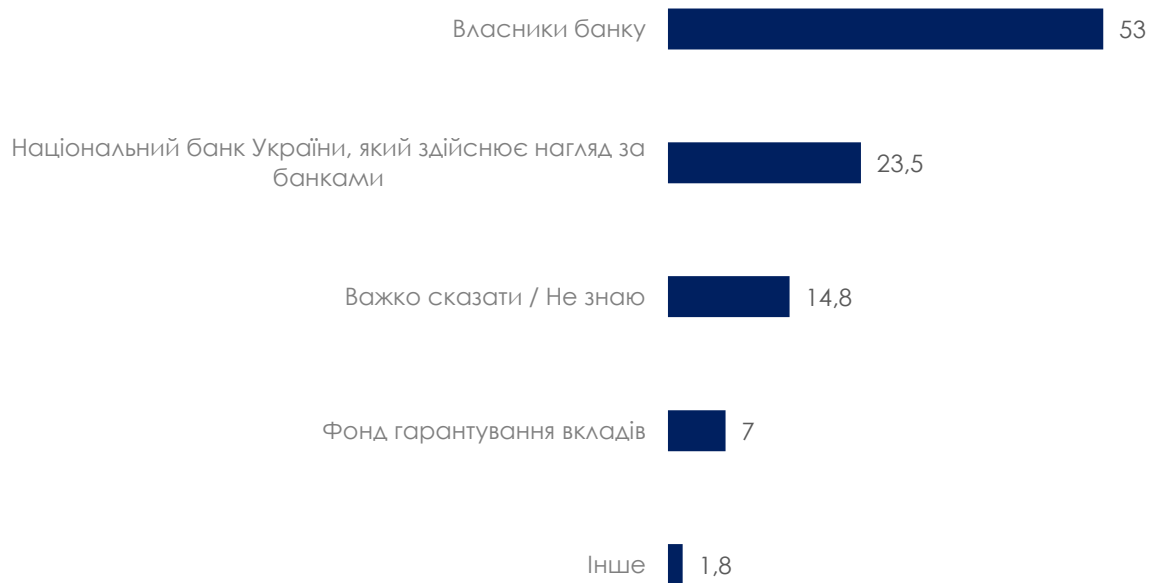
На питання «Хто має відшкодувати збитки вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму?» не було одностайного бачення. Майже в рівній мірі респонденти назвали НБУ та Фонд гарантування вкладів зобов'язаними здійснити відшкодування (28% та 22% відповідно), але власники банку займають першу позицію серед переліку потенційних суб'єктів, що мають відшкодувати збитки – 31%.

Рис. 29 Хто має відшкодувати збитки вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитки, то винним в цьому респонденти назвали, у першу чергу, власників банку (53%), а у другу – Національний банк України (23,5%). Фонд гарантування вкладів, на думку українців, найменше винен у збитках при такій ситуації (7%).

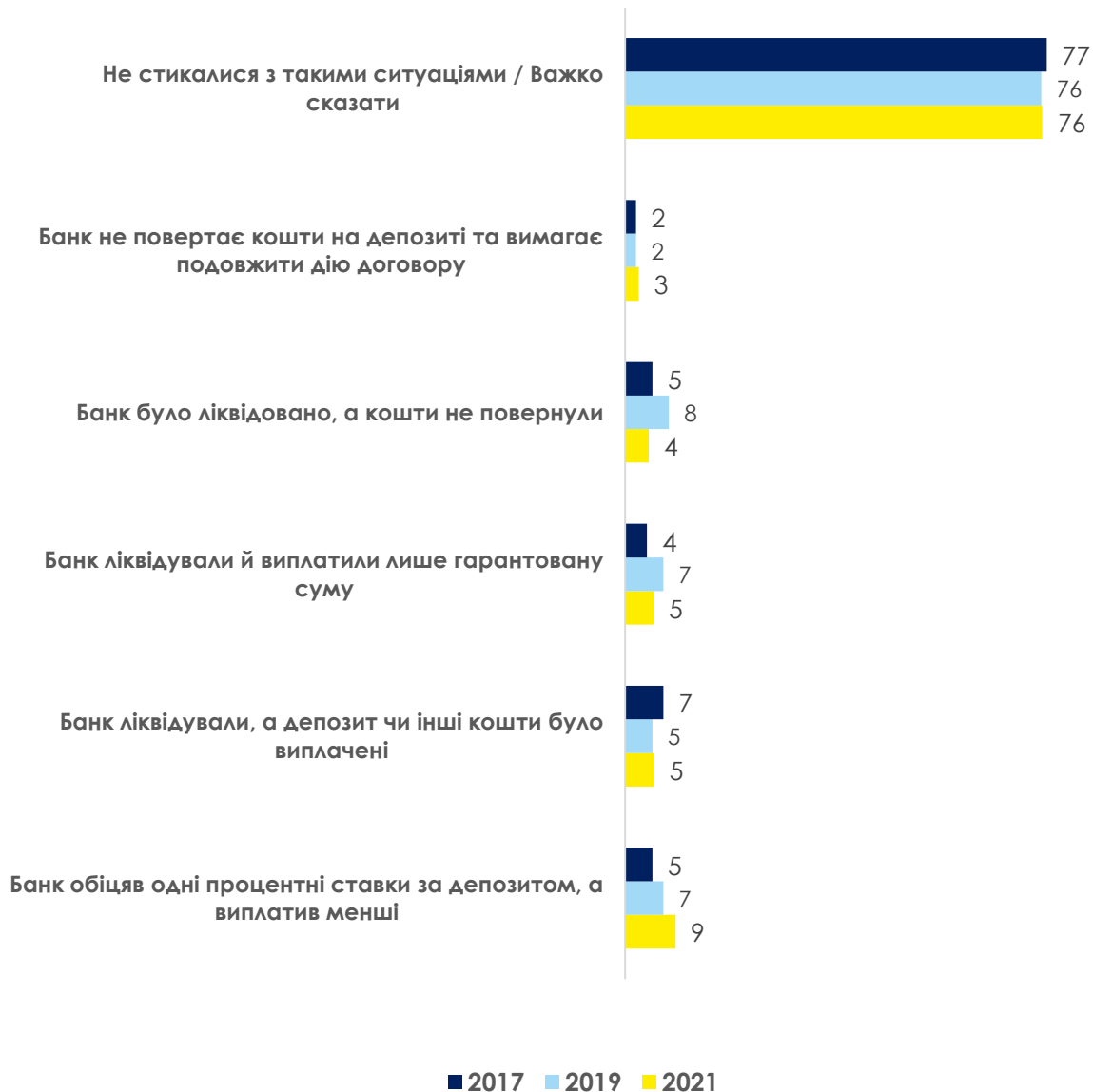
Рис. 30 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд),%



Серед типових ситуацій, з якими стикались українці, найбільш поширеною була така, коли банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, а виплатив менші (8%). У порівнянні з попередніми дослідженнями, у 2017 році цей показник склав 5%, у 2019 році – 7%.

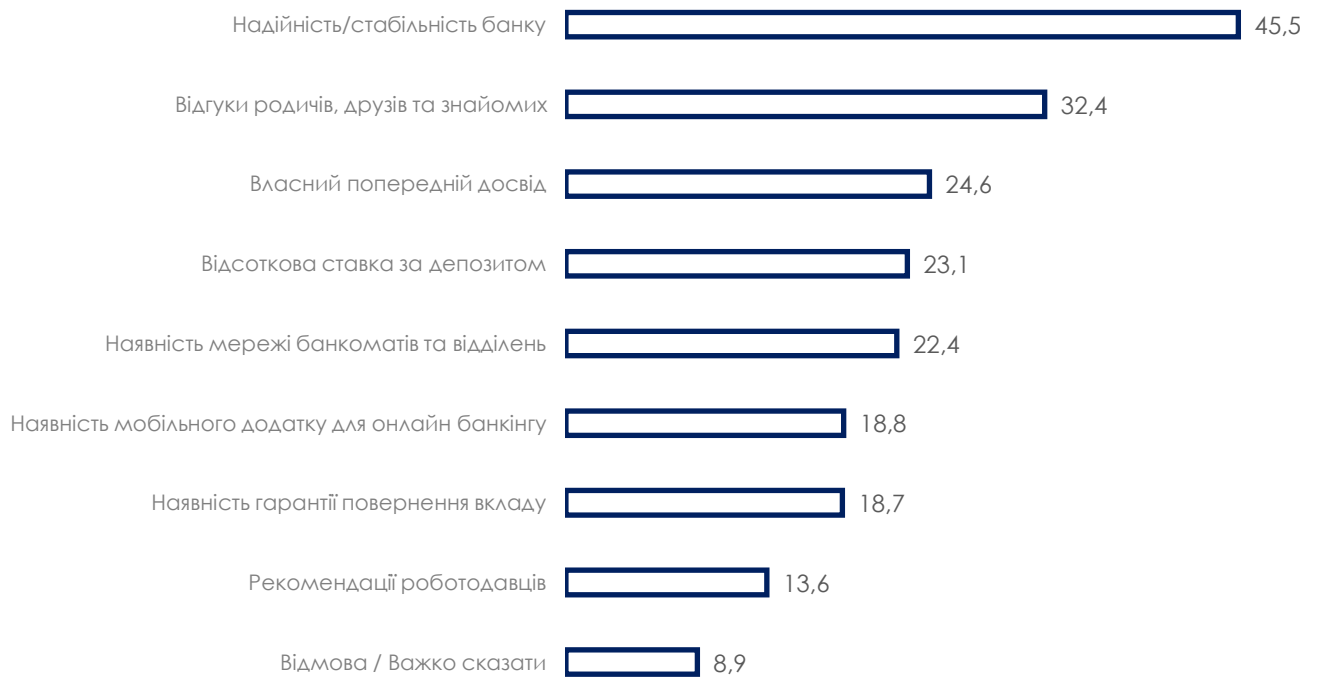
Стабільно високий відсоток зберігається тих, хто не стикався з жодною з описаних у питанні ситуацій: у 2019 році та у 2021 році по 76% відповідно.

Рис. 31 З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років? (серед усіх опитаних, 2017, 2019 рік і 2021 рік), %



Головними чинниками для обрання банку серед усіх опитаних виступають надійність та стабільність банку (46%), відгуки родичів та рідних (32%), а також попередній досвід (25%). Для молодшої аудиторії важливим виступає фактор наявності мобільного додатку (32,6% опитаних віком 18-29 років, що значно вище в порівнянні з іншими групами).

Рис. 32 На що саме ви звертаєте увагу, коли обираєте банк для відкриття рахунку?¹⁰ (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



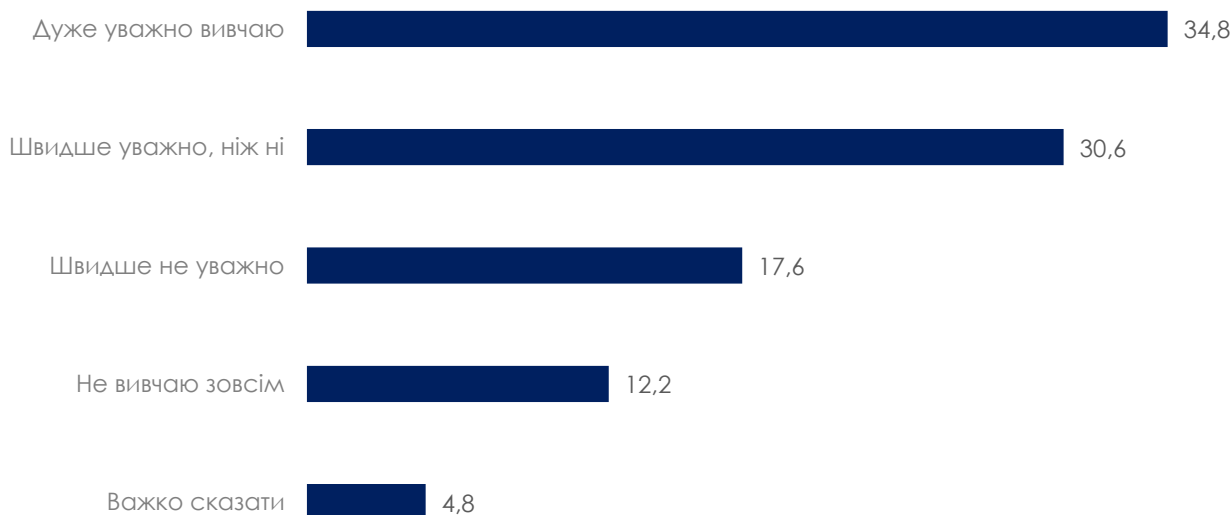
БЛОК 4. УВАЖНІСТЬ ПІД ЧАС ВІДКРИТТЯ РАХУНКІВ

Відкриваючи рахунок, у цілому уважно вивчають договір 65,4% опитаних українців. За статтю, віком та макрорегіоном статистичних значимостей не виявлено. Однак виявлено кореляцію частоти користування фінансовими послугами та рівня уважності при підписанні договору. Майже 70% тих, хто регулярно користується фінансовими послугами, вивчають договір уважно («дуже+ скоріше уважно»).

¹⁰ Інші чинники 1%

*множинний вибір, сума відсотків більше 100%

Рис. 33 Наскільки уважно ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку? (серед опитаних, які раніше чули про Фонд), %



В цілому 18% респондентів уклали з банком договір вкладу/рахунку онлайн (тобто за допомогою інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу), а 78% відповіли, що не робили цього на момент опитування. Переважно це молоді люди віком 18-29 років (28,2%) та люди віком 30-45 років (24,7%).

61% активних користувачів фінансовими послугам знають про можливість ознайомлення зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку проти 36% тих, хто користується нечасто.

Значно вищою є частка тих, хто знає про таку можливість серед людей віком 30-45 років (62%).

Серед опитаних більша частка тих, хто ознайомлювались з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн – 46,6%, ніж тих, хто робили це офлайн – 26,3%.

Рис. 34 Чи ознайомились ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? (серед тих, хто має рахунки/депозити),%

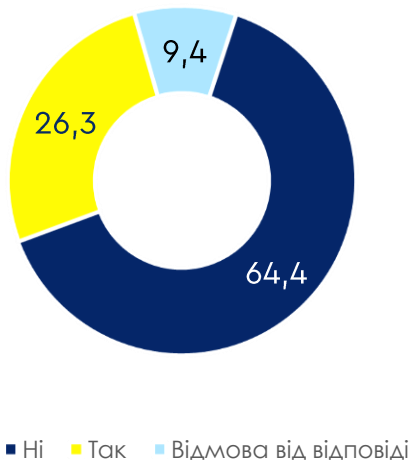
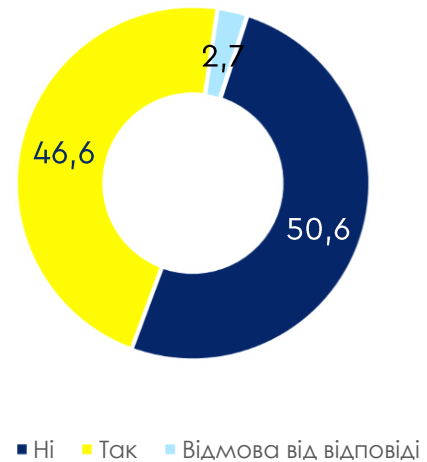


Рис. 35 Чи ознайомились ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн? (серед тих, хто має рахунки/депозити),%



На питання «До кого б ви звернулись при порушенні ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку?» половина усіх опитаних обрала варіант - до суду (51%). Така позиція українців залишається домінуючою і в порівнянні з 2019 роком (59%).

Рис. 36 До кого б ви звернулись при порушенні ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку*?¹¹ (серед усіх опитаних, 2019 рік і 2021 рік), %



*множинний вибір, сума відсотків більше 100

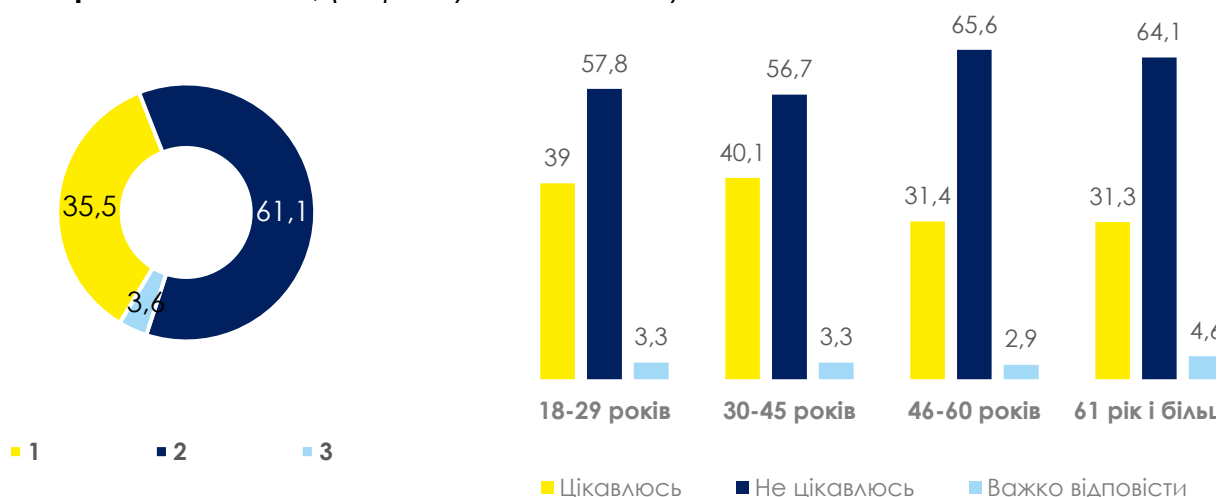
¹¹ Інше, 0% - 2019, 0,2% - 2021

БЛОК 5. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

36% українців цікавляться фінансовими питаннями та послугами («дуже + скоріше цікавлюсь»). Скоріше цікавляться люди віком 30-45 років, а скоріше не цікавляться молоді люди (18-29 років – 40%). Категоричнішими у своїх відповідях були люди похилого віку (61+) - 39% з них зовсім не цікавляться такою інформацією. А серед тих, хто дуже цікавиться, виявлено більше молодих людей віком 18-29 років (8%).

Більший інтерес до інформації щодо фінансових послуг висловлювали жителі обласних центрів (8%), які мають вищу освіту та досить високий рівень матеріального статусу. Тобто це ті, хто може звертатись за додатковими фінансовими послугами, окрім базових, у силу свого соціального статусу.

Рис. 37 Наскільки ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? За віком, (серед усіх опитаних), %



Таблиця 1. Наскільки ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? (серед усіх опитаних), %

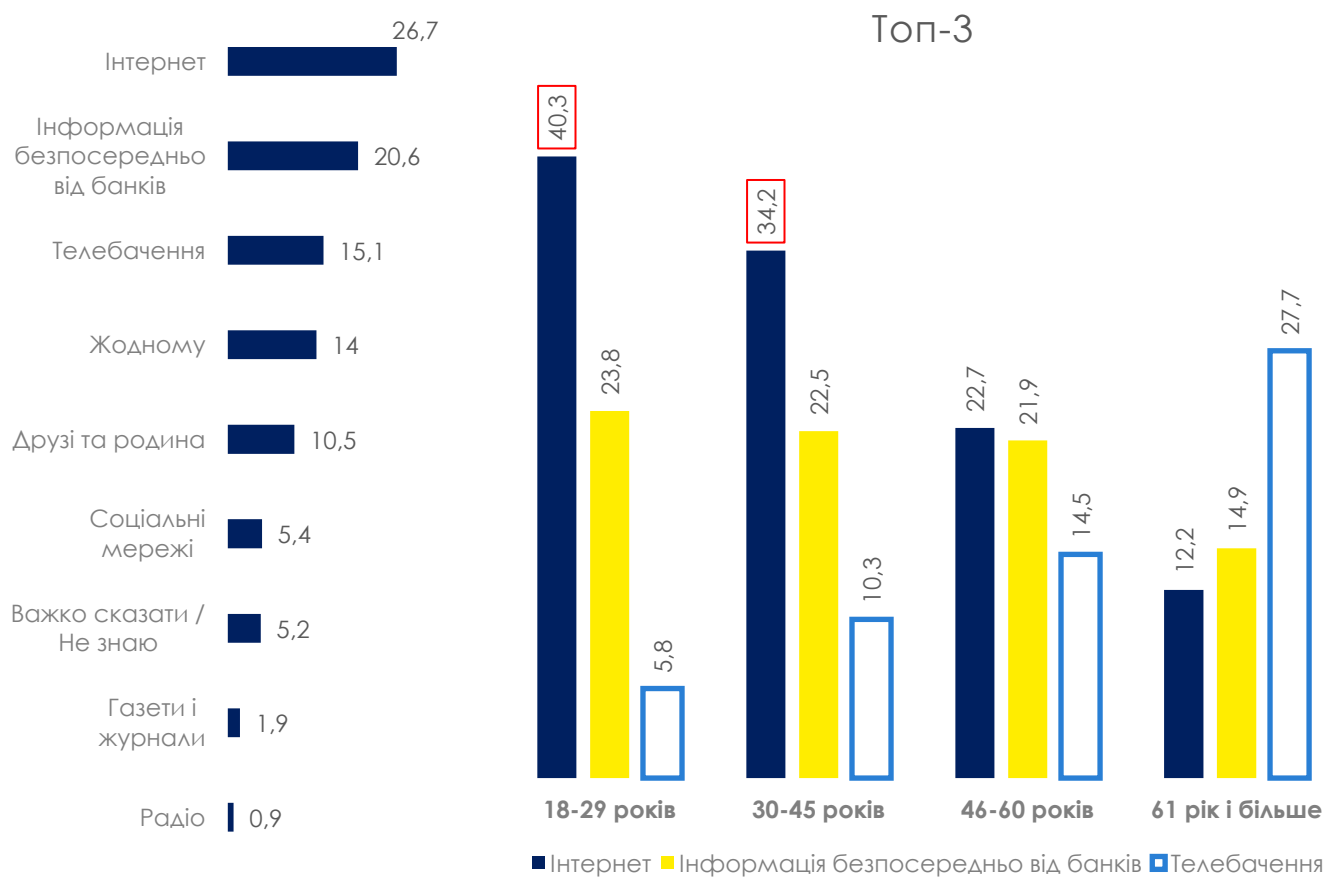
| | Усі | Чоловік | Жінка | Центр | Північ | Південь | Захід | Схід |
|----------------------|-------------|---------|-------|-------|--------|---------|-------|-------|
| Дуже цікавлюся | 5,9 | 6,7 | 5,1 | 5,2 | 9,1↑ | 6 | 3,9 | 5,5 |
| Скоріше цікавлюся | 29,6 | 31 | 28,3 | 30,6 | 28,5 | 30,2 | 29,1 | 30 |
| Скоріше не цікавлюся | 32,2 | 31,7 | 32,6 | 34 | 30,9 | 29,8 | 38,4↑ | 27,3↓ |
| Зовсім не цікавлюся | 28,9 | 28,3 | 29,3 | 27,2 | 27,8 | 32,8 | 22,4↓ | 35,2↑ |
| Важко відповісти | 3,6 | 2,3 | 4,6 | 3 | 3,8 | 1,3 | 6,2 | 2 |

Інтернет та інформація від банку є джерелами інформації про фінансові послуги, яким більше всього довіряють опитані респонденти (26,7% та 20,6%

відповідно). Також дослухаються українці в питаннях фінансових послуг до телебачення – 15% і родичів/друзів – 10,5%.

В інтернеті знаходять потрібну інформацію щодо фінансових тем молоді люди та люди середнього віку, а респонденти старшої вікової групи віддають перевагу телебаченню.

Рис. 38 Якому каналу комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги? (серед усіх опитаних),%



У молоді (18-29) та людей середнього віку (30-45) значно більше довіри до інтернету, а серед людей старшого віку (61+) спостерігається більше довіри до телебачення (28%), також люди старшого віку частіше за інших не довіряють жодному з джерел інформації (20%).

Наразі інформацію про систему гарантування вкладів респонденти отримують від банків, де відкрито їхні рахунки (51%), та цей інформаційний канал 56% опитаних вважають найзручнішим. Також серед бажаних джерел респонденти назвали соціальні мережі та з теле- та радіоінтерв'ю (12,7% і 10,7% відповідно). Для жителів обласних центрів ще актуальними є варіант безпосереднього звернення до Фонду гарантування вкладів, а також на його сайт.

Рис. 39 Від кого ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів?¹² (серед усіх опитаних), %



Рис. 40 З яких джерел вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів?¹³ (серед усіх опитаних), %



В цілому поінформованими щодо системи гарантування виявилось 48% опитаних, а відсоток тих, хто потребує більше інформації склав – 32,9%. А тих, хто має певну інформацію про систему гарантування, проте не має додаткової інформації за результатами опитування - 55,1%.

Рис. 41 Чи маєте ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів? (серед усіх опитаних), %



Серед тих, хто потребує більше інформації щодо системи гарантування, 47,2% хотіли б більше дізнатися про умови гарантування банківських вкладів та 43,3% про виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків

¹² Без врахування Відкриті лекції та тренінги – 0,4%

¹³ Без врахування Інше та відкриті лекції і тренінги – менше 1%.

Рис. 42 Про що саме ви хотіли б дізнатися більше?* (серед тих, хто потребує більше інформації щодо системи гарантування), %



*множинний вибір, сума відсотків більше 100

ДОДАТКИ

Додаток 1 Анкета

СКРИНЕР

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) (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|--------|
| Так | 100,0% |
| Ні | 0,0% |
| Відмова від відповіді | 0,0% |

S2. Стать респондента. (Одна відповідь)

| | |
|---------|-------|
| Чоловік | 45,3% |
| Жінка | 54,7% |

S3. Скажіть, будь ласка, скільки повних років вам виповнилося? Записати зі слів респондента
Програміст – закодувати згідно квот

| | |
|------------------|-------|
| Молодші 18 років | 0,0% |
| 18-29 років | 18,1% |
| 30-45 років | 30,5% |
| 46-60 років | 25,6% |
| 61 рік та більше | 25,9% |

ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

P1. Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь сьогодні? (Усі слушні відповіді)

| | |
|--|-------|
| Оплата комунальних платежів через банк | 56,5% |
| Банківський рахунок та/або картка | 74,2% |
| Проведення платежів через термінали | 48,4% |
| Обмін валют | 15,9% |
| Кредит (споживчий, авто, житло) | 13,4% |
| Грошові перекази через банк | 31,0% |
| Мобільний та/або інтернет-банкінг | 41,0% |
| Депозит (в банку або кредитній спілці) | 6,1% |
| Страхування ризиків та/або життя | 8,2% |
| Лізинг | 0,4% |
| Інше (вказіть) | 0,4% |
| Важко сказати | 1,9% |

P2. Якими фінансовими послугами ви плануєте користуватись у найближчий рік? (Усі слушні відповіді)

| | |
|--|-------|
| Оплата комунальних платежів через банк | 65,5% |
| Банківський рахунок та/або картка | 77,5% |
| Проведення платежів через термінали | 54,0% |
| Обмін валют | 20,1% |
| Кредит (споживчий, авто, житло) | 13,8% |
| Грошові перекази через банк | 34,5% |
| Мобільний та/або інтернет-банкінг | 42,0% |

| | |
|--|------|
| Депозит (в банку або кредитній спілці) | 7,9% |
| Страхування ризиків та життя | 8,5% |
| Лізинг | 0,4% |
| Інше (вказіть) | 0,2% |
| Важко сказати/не знаю | 2,1% |

P3. Як часто протягом останнього року вам доводилось користуватись фінансовими послугами?
(Мається на увазі будь-які дії з картою, дзвінок до банку, звернення до відділення, перекази, поповнення тощо) (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------------|-------|
| Кожен день | 17,2% |
| Декілька разів на тиждень | 25,2% |
| Один раз на тиждень | 9,8% |
| Декілька разів на місяць | 24,9% |
| Один раз на місяць | 18,0% |
| Декілька разів за 6 місяців | 2,0% |
| Один раз на рік | 1,4% |
| Рідше, ніж раз на рік | 0,8% |
| Важко відповісти | 0,9% |

P4. Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина? (Усі слушні відповіді)

| | |
|---|-------|
| Строковий депозитний рахунок | 5,3% |
| Депозитний рахунок у банківських металах | 1,8% |
| Поточний рахунок у гривні | 25,2% |
| Поточний рахунок в іноземній валюті | 4,4% |
| Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи | 24,4% |
| Зарплатний картковий рахунок | 48,0% |
| Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо) | 11,4% |
| Пенсійний картковий рахунок | 27,0% |
| Інше (вказіть) | 0,4% |
| Поки немає жодного - Перехід до питання P7 | 8,1% |

P5. Отримавши виплати на банківську картку (заплата/пенсія/соціальна допомога), зазвичай Ви...? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Знімаю всю або майже всю готівку одразу | 23,2% |
| Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки | 39,6% |
| Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно картою | 24,3% |
| Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише картою | 9,0% |
| Не отримую виплати на банківську картку | 2,1% |
| Важко відповісти/Відмова від відповіді | 1,9% |

P5.1 Яку частину власних коштів ви чи ваша родина тримаєте в банку? (Одна відповідь)

| | |
|------------------------------|-------|
| Більшу частину коштів | 12,7% |
| Половину своїх коштів | 9,9% |
| Незначну частину | 27,9% |
| Не тримаю свої кошти в банку | 43,6% |
| Важко сказати/Відмова | 5,9% |

P6. Чому ви не тримаєте кошти в банку? (Усі слушні відповіді)

| | |
|---|-------|
| Не маю заощаджень через низькі доходи | 60,5% |
| Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо) | 11,2% |
| Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку | 3,7% |
| Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо) | 11,8% |
| Не маю довіри до банків | 25,3% |
| Інше (зазначити) | 0,0% |
| Важко відповісти | 1,1% |

P7. Наскільки в цілому ви довіряєте банкам? (Одна відповідь)

| | |
|-------------------|-------|
| Повністю довіряю | 12,2% |
| Швидше довіряю | 43,7% |
| Швидше не довіряю | 20,5% |
| Зовсім не довіряю | 15,8% |
| Важко сказати | 7,9% |

P8. Чи знаєте ви, що у випадку якщо банк збанкрутує, Фонд гарантування вкладів за свій рахунок відшкодує ваші гроші? (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|-------|
| Так | 36,6% |
| Ні | 60,5% |
| Відмова від відповіді | 3,0% |

ОБІЗНАНІСТЬ

O1. На вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| Національний банк України | 32,2% |
| Міністерство фінансів України | 6,8% |
| Фонд гарантування вкладів фізичних осіб | 19,1% |
| Сам банк, який став неплатоспроможним | 21,6% |
| Важко сказати | 20,4% |

O2. Чи чули ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (Одна відповідь)

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Так, чув/ла, але майже нічого не знаю | 10,9% |
| Так, чув/ла, але знаю дуже мало | 15,0% |
| Так, чув/ла і знаю достатньо | 7,1% |
| Так, чув/ла і мав/ла справу | 0,9% |
| Ні, не чув/ла | 58,9% |
| Не можу сказати напевно | 7,4% |

O3. Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| Вклади в кредитних спілках та банках | 3,8% |
| Вклади в усіх банках, включно з Державним ощадним банком України | 31,4% |
| Вклади у всіх банках, окрім Державного ощадного банку України | 8,7% |
| Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб | 15,8% |
| Важко сказати/Не знаю | 40,2% |

О4. Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку? (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|-------|
| 200 тис. грн | 44,2% |
| 400 тис. грн | 1,9% |
| 600 тис. грн | 0,9% |
| Повна сума вкладу | 10,7% |
| Важко сказати/Не знаю | 42,3% |

О5. Наразі гарантованою сумою відшкодування вкладів є 200 000 грн. Чи вважаєте ви, що ця сума є достатньою для відшкодування вкладникам банків? (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|-------|
| Так | 37,7% |
| Ні | 51,0% |
| Відмова від відповіді | 11,2% |

О6. Якщо сума 200 тис. грн є недостатньою, якою, на вашу думку, має бути гарантована сума? (Відкрите питання) Записати зі слів респондента _____ грн.

О7. З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років? Можливо кілька відповідей

| | |
|--|-------|
| Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, а виплатив менші | 9,2% |
| Банк ліквідували, а депозит чи інші кошти було виплачені | 5,3% |
| Банк ліквідували й виплатили лише гарантовану суму | 5,2% |
| Банк було ліквідовано, а кошти не повернули | 4,3% |
| Банк не повертає кошти на депозиті та вимагає подовжити дію договору | 2,5% |
| Інше (вказіть, що саме) | 0,7% |
| Не стикалися з такими ситуаціями/Важко сказати | 76,2% |

О8. Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Власники банку | 53,0% |
| Національний банк України, який здійснює нагляд за банками | 23,5% |
| Фонд гарантування вкладів | 7,0% |
| Інше | 1,8% |
| Важко сказати/Не знаю | 14,8% |

О9. Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів, але тільки в межах гарантованої суми | 33,7% |
| Вкладник отримає відшкодування окремо за кожним зі своїх вкладів у межах гарантованої суми | 31,5% |
| Повернення вкладів не гарантується | 5,0% |
| Важко сказати/Не знаю | 29,7% |

О10. Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку | 17,0% |
|--|-------|

| | |
|--|-------|
| Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку | 49,9% |
| Інше | 0,4% |
| Повернення вкладів не гарантується | 4,4% |
| Важко сказати/Не знаю | 28,3% |

О11. Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються | 20,6% |
| Так, але в межах гарантованої суми | 50,6% |
| Важко сказати/Не знаю | 28,8% |

О12. Що, на вашу думку, є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування? (Усі слушні відповіді)

| | |
|---|-------|
| Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника | 20,7% |
| Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору | 22,6% |
| Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації | 38,2% |
| Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку | 24,4% |
| Важко сказати/Не знаю | 25,4% |

О13. Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку | 7,1% |
| Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку | 32,5% |
| Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку | 16,7% |
| Важко сказати/Не знаю | 43,6% |

О14. Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? (Одна відповідь) РОТАЦІЯ

| | |
|--|-------|
| 30 днів | 26,2% |
| Три роки з початку процедури ліквідації банку | 7,0% |
| До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи | 8,7% |
| До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку | 8,0% |
| Строк отримання гарантованої виплати необмежений | 10,7% |
| Важко сказати/Не знаю | 39,5% |

О15. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? (1 відповідь по кожному рядку)

| | Так | Ні | ВС/НЗ |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Вклади у гривні | 83,0% | 3,3% | 13,8% |
| Вклади в іноземній валюті | 54,7% | 16,3% | 29,0% |
| Вклади в банківських металах | 35,5% | 19,7% | 44,8% |
| Поточні рахунки | 58,4% | 12,9% | 28,7% |
| Карткові рахунки | 63,3% | 11,2% | 25,4% |

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| Рахунки фізичних осіб-підприємців | 54,7% | 11,2% | 34,0% |
| Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ) | 49,0% | 13,5% | 37,6% |
| Криптовалюту та електронні гроші (гроші на електронних гаманцях) | 16,9% | 32,1% | 51,0% |
| Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток | 38,3% | 17,3% | 44,4% |

О16. Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| У валюті вкладу | 35,4% |
| У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу | 29,9% |
| У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним | 11,8% |
| У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів | 12,0% |
| Важко сказати/Не знаю | 10,9% |

О17. Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад 200 тис грн (понад максимально гарантованої суми)? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| Ні, не може в будь-якому разі | 27,1% |
| Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів для розрахунку з кредиторами/вкладниками в порядку черговості | 25,7% |
| Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів | 22,9% |
| Важко сказати/Не знаю | 24,3% |

О18. Протягом якого часу вкладнику потрібно подати заяву для того, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму (тобто понад 200 тисяч грн)? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Протягом 30 днів від дня опублікування оголошення про ліквідацію банку | 45,0% |
| Протягом усього терміну ліквідації банку | 11,8% |
| Протягом тимчасової адміністрації | 6,4% |
| Важко сказати/Не знаю | 36,8% |

О19. Хто має відшкодувати збитки вкладників, депозити яких перевищували гарантовану суму? (Усі слушні відповіді)

| | |
|--|-------|
| Власники банку | 30,5% |
| Національний банк України, який здійснює нагляд за банками | 28,3% |
| Фонд гарантування вкладів | 22,3% |
| Держава | 11,4% |
| Жоден з перерахованих | 4,9% |
| Інше (вказати) | 0,0% |
| Важко сказати/Не знаю | 15,7% |

О20. Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? (Одна відповідь)

| | |
|---|-------|
| Національний банк України | 50,6% |
| Фонд гарантування вкладів фізичних осіб | 21,7% |
| Інше (вказати) | 0,6% |
| Важко сказати/Не знаю | 27,1% |

О21. Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?

| | |
|-----------------------|-------|
| Так | 58,4% |
| Ні | 25,7% |
| Важко сказати/Не знаю | 15,8% |

ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ**В1. На що саме ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку? (Усі слушні відповіді)**

| | |
|--|-------|
| Відсоткова ставка за депозитом | 23,1% |
| Відгуки родичів, друзів та знайомих | 32,4% |
| Рекомендації роботодавців | 13,6% |
| Наявність гарантії повернення вкладу | 18,7% |
| Надійність/стабільність банку | 45,5% |
| Власний попередній досвід | 24,6% |
| Наявність мережі банкоматів та відділень | 22,4% |
| Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу | 18,8% |
| Реклама | 2,5% |
| Інші чинники | 0,8% |
| Відмова/Важко сказати | 8,9% |

В2. Наскільки уважно ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку? (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|-------|
| Дуже уважно вивчаю | 34,8% |
| Швидше уважно, ніж ні | 30,6% |
| Швидше не уважно | 17,6% |
| Не вивчаю зовсім | 12,2% |
| Важко сказати | 4,8% |

В3. Чи знаєте про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? (Одна відповідь)

| | |
|-----------------------|-------|
| Так | 51,2% |
| Ні | 43,2% |
| Важко сказати/Не знаю | 5,7% |

В4. Чи ознайомлювались ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? (Одна відповідь)

| | |
|----------------|-------|
| Ні | 64,4% |
| Так | 26,3% |
| Не знаю, що це | 9,4% |

В5. Чи укладали ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? (Одна відповідь)

| | |
|---------------------|-------|
| Так | 17,8% |
| Ні | 77,7% |
| Не знаю, що це таке | 4,5% |

B6. Чи ознайомились ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн? (Одна відповідь)

| | |
|----------------|-------|
| Ні | 50,6% |
| Так | 46,6% |
| Не знаю, що це | 2,7% |

B7. До кого б ви звернулись при порушенні ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку? (Усі слухні)

| | |
|---|-------|
| До Національного банку України | 22,8% |
| До Міністерства фінансів України | 7,3% |
| До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб | 14,8% |
| До суду | 50,7% |
| Інше (вказати) | 2,4% |
| Важко сказати | 19,8% |

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

K1. Наскільки ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? (Одна відповідь)

| | |
|----------------------|-------|
| Дуже цікавлюся | 5,9% |
| Скоріше цікавлюся | 29,6% |
| Скоріше не цікавлюся | 32,2% |
| Зовсім не цікавлюся | 28,9% |
| Важко відповісти | 3,6% |

K2. Якому каналу комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні? (Одна відповідь)

| | |
|-------------------------------------|-------|
| Телебачення | 15,1% |
| Радіо | 0,9% |
| Інтернет | 26,7% |
| Газети і журнали | 1,9% |
| Інформація безпосередньо від банків | 20,6% |
| Соціальні мережі | 5,4% |
| Друзі та родина | 10,5% |
| Жодному | 14,0% |
| Важко сказати/Не знаю | 5,2% |

K3. Чи маєте ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів? (Одна відповідь)

| | |
|--|-------|
| Так, маю достатньо інформації і не потребую більше | 15,1% |
| Так, маю певну інформацію, але потребую більше | 17,9% |
| Ні, інформації маю недостатньо, але не потребую більше | 40,5% |
| Ні, маю не достатньо інформації та хочу дізнатись більше | 14,8% |
| Важко сказати/Не знаю | 11,8% |

K4. Про що саме ви хотіли б дізнатися більше? (Усі слухні)

| | |
|--|-------|
| Умови гарантування банківських вкладів | 47,2% |
| Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків | 43,3% |
| Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму | 19,4% |

| | |
|--------------------------------------|-------|
| Хід ліквідації банків | 13,2% |
| Продаж майна банків, що ліквідуються | 13,5% |
| Інше | 1,1% |
| Важко сказати | 19,4% |

K5. Від кого ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів? (Усі слушні відповіді)

| | |
|---|-------|
| Від банку, в якому відкрито рахунок | 50,9% |
| Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію» | 4,3% |
| Із сайту Фонду гарантування вкладів | 4,7% |
| Із соціальних мереж | 12,1% |
| Зі ЗМІ | 7,5% |
| Від друзів та родичів | 12,6% |
| З відкритих лекцій або тренінгів | ,4% |
| Важко сказати/Не знаю | 21,5% |

K6. З яких джерел вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів? (Усі слушні відповіді)

| | |
|---|-------|
| Звернення до банку, в якому відкрито рахунок | 56,1% |
| Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію | 8,1% |
| Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів | 8,7% |
| Отримання інформації із соціальних мереж | 12,7% |
| Отримання інформації з теле- та радіоінтерв'ю, Інтернет-ЗМІ | 10,7% |
| Отримання персональних консультацій | 8,5% |
| Відвідання відкритих лекцій або тренінгів | 0,7% |
| Жодний з перерахованих | 7,3% |
| Інше (вказати) | 0,8% |
| Важко сказати/Не знаю | 8,8% |

СОЦ-ДЕМ

SD1. Ваш сімейний стан

| | |
|----------------------------|-------|
| Неодружений/а | 24,5% |
| Одружений/а / живемо разом | 55,3% |
| Розлучений/живемо окремо | 9,4% |
| Вдівець/вдова | 9,7% |
| Відмова | 1,2% |

SD2. Ваша освіта

| | |
|--------------------|-------|
| Середня | 19,8% |
| Середня спеціальна | 33,4% |
| Незакінчена вища | 7,9% |
| Вища освіта | 39,0% |

SD3. Яке ваше основне заняття?

| | |
|-------------------------|-------|
| Тільки працюю | 62,1% |
| І працюю, і навчаюся | 6,5% |
| Тільки навчаюся | 2,9% |
| Не працюю і не навчаюся | 28,6% |

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 | 15,6% |
| Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу спричиняє фінансові труднощі | 23,4% |
| Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) спричиняє труднощі | 38,3% |
| Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от автомобіль | 18,1% |
| Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от квартира, дача і багато інших | 2,5% |
| Відмова/Важко сказати | 2,3% |

