



ФОНД
ГАРАНТУВАННЯ
ВКЛАДІВ



Загальнонаціональне опитування щодо обізнаності споживачів фінансових послуг про систему гарантування вкладів - 2025

Аналітичний звіт



Дослідження проведено Соціологічною групою Рейтинг на замовлення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ	2
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	3
1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ	5
2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ	10
4. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ.....	29
ДОДАТКИ.....	34

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

Опитування було проведено Соціологічною групою Рейтинг у квітні-травні 2025 року і представляє п'яту хвилю дослідження користувачів фінансових послуг в Україні. Такі дослідження рівня поінформованості громадськості проводяться на виконання Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». На основі отриманих результатів вибудовується інформаційно-роз'яснювальна робота Фонду. 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 та 2023 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 старші, які є споживачами різних фінансових послуг, в усіх областях, окрім тимчасово окупованих територій Херсонської, Харківської, Запорізької, 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: 25 квітня - 5 травня 2025 року.

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

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

- Продовжується зростання частки користувачів, які довіряють банкам: з 56% у 2021 р. до 64% у 2023 р. та до 68% у 2025 р.
- Найбільшим попитом серед населення користуються послуги банківського рахунку/карти, оплата комунальних платежів через банк, використання мобільного/інтернет банкінгу та терміналів. Порівняно з попередніми роками продовжує зростати частка користувачів, які користуються банківським рахунком та/або картою, а також переказами через банк. Окрім того, порівняно з 2023 р. з'явилась нова тенденція зростання частки респондентів, що мають картковий рахунок, відкритий з їхньої ініціативи. Тренд зростання демонструє користування мобільним та/або інтернет-банкінгом 41% у 2021 р., 56% у 2023 р., 59% у 2025 р. Лише 5% опитаних зазначили, що вони особисто або їхні знайомі користуються банківськими сейфовими скриньками (банківськими комірками).
- Більшість опитаних (90%) не стикались з проблемними ситуаціями в банках.
- При отриманні виплат найпоширенішою стратегією є зняття лише частини готівки і подальше використання решти з картки. Порівняно з даними 2023 р. зростає частка опитаних, які переважно користуються картою (з 34% до 41%, відповідно).
- 40% опитаних не тримають свої кошти у банку, основною причиною чого називають відсутність заощаджень через низькі доходи. Частка тих, хто обирає цю відповідь у порівнянні з попередніми роками продовжує зростати – на 7% порівняно з 2021 р. та на 4% порівняно з 2023 р. Молодші та заможніші респонденти частіше зберігають кошти у банку.

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.¹ Крім того Фондом було запроваджено нові дистанційні шляхи отримання гарантованого відшкодування за вкладами. До переліку банків-агентів Фонду, через які здійснюються виплати коштів вкладникам, приєдналися нові банки після чого зальна кількість банків-агентів склала 16 банків. З грудня 2023 року неплатоспроможним було визнано лише один невеликий банк, зобов'язання якого перед вкладниками після успішного проведеного відкритого конкурсу було передано іншому банку. Медіа активність навколо банкрутств банків значно зменшилася через відсутність таких подій і стабільну ситуацію на банківському ринку. Зберіглася тенденція зростання вкладів фізичних осіб в банках, загальна сума яких на 01 травня 2025 р. склала 1,43 трлн грн.

- Інформованість про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб продемонструвала суттєве зростання з 34% у 2021 р. до 52% у 2023 році і стабілізувалась на рівні 47% у 2025 р. Більш обізнаними є респонденти середнього віку. Серед тих, хто раніше чув про Фонд гарантування вкладів, 48% висловлює йому довіру – це переважно мешканці обласних центрів, молодь, забезпечені респонденти.
- Правильну гарантовану суму на період воєнного стану зазначили лише 15%, що є меншим порівняно з даними 2021 р. (44%) та 2023 р. (20%). Таке зниження рівня знань про основні умови гарантування, у порівнянні з минулими дослідженнями, потребує посилення роботи з інформування вкладників.
- Порівняно з даними попередніх років продовжується 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). Найбільше зростання демонструють відповіді щодо поточних рахунків, карткових рахунків, вкладів, відкритих через інтернет-банкінг. Водночас зросла кількість вкладників, які помилково вважають, що гарантії також поширюються на вклади юридичних осіб (з 65% до 69%).
- У 2023 р. вперше було поставлене питання щодо способу отримання гарантованого відшкодування. 55% користувачів надали правильні відповіді (28% вважають, що це можна зробити через банк або онлайн-банкінг банків-агентів, 27% – через застосунок «Дія»), що свідчить про тенденцію збереження частки

¹ До квітня 2022 року, починаючи з 2012 року гранична сума відшкодування становила 200 тис. грн.

обізнаних користувачів. Водночас 27% помилково вважають, що вкладник може отримати гарантоване відшкодування у касі Фонду гарантування вкладів, що є менше порівняно з даними 2023 р. на 5%.

- 56% вкладників ознайомлені з тим, що позичальники мають погашати кредит у банку, який визнаний неплатоспроможним.
- Лише 5% респондентів на запитання про те, протягом якого часу можна отримати гарантоване відшкодування від Фонду, надали правильну відповідь – до моменту затвердження ліквідаційного балансу банку.
- 20% вкладників поінформовані про те, що Фонд гарантування вкладів фізичних осіб здійснює процедуру ліквідації і продажу майна.
- 32% респондентів помилково вважають, що відшкодування вкладу, який був розміщений в іноземній валюті, здійснюється у тій же валюті. Лише 11% 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 54% опитаних. 30% орієнтуються на власний попередній досвід, приблизно така ж частка опитаних - на наявність мережі банкоматів та відділень. Порівняно з даними дослідження 2023 р. знизилась частка вкладників, які орієнтуються на відсоткову ставку за депозитом (з 37% до 28%) та наявність гарантії повернення вкладу (з 33% до 28%).
- При заключенні договору про відкриття рахунку дві третини респондентів уважно ознайомлюються з текстом договору. Порівняно з даними 2023 р. частка таких користувачів не змінилась.
- При відкритті вкладу/рахунку 36% споживачів ознайомлювалися з довідкою про гарантування вкладів фізичних осіб. Укладання договору онлайн характеризується більшою уважністю та ретельністю поведінки користувачів, частка тих, хто ознайомлювався з довідкою онлайн, є значно більшою (57%).
- У випадку порушення їхніх прав половина споживачів звернулася би до суду, третина – до Національного банку України, п'ята частина – до Фонду гарантування вкладів. Порівняно з даними попередніх досліджень продовжує зростати частка тих, хто готовий звертатися до суду (51% у 2021 р., 54% у 2023 р., 56% у 2025 р.).

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

- За даними дослідження, 37% опитаних тією чи іншою мірою цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні. Порівняно з 2023 р. кількість таких респондентів знизилась на 6% і повернулась до рівня 2021 р. Опитані більшою мірою довіряють інформації, отриманій безпосередньо від банків, в яких були оформлені рахунки, та через інтернет. Порівняно з попередніми роками продовжується зростання довіри до інформації безпосередньо від банків (21% у 2021 р., 26% у 2023 р., 33% у 2025 р.) та значно впала частка користувачів, які довіряють інформації з інтернету (з 28% у 2023 р. до 21% у 2025 р.) та телебачення (з 15% у 2021 р. до 10% у 2023 р. та до 5% у 2025 р.).
- 19% опитаних вважають, що вони мають достатньо інформації про систему гарантування вкладів і не потребують більше, 17% – що мають певну інформацію, але хотіли би дізнатися більше, у той же час 38% 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 (56%). 21% опитаних отримали інформацію про систему гарантування вкладів з одного з ресурсів Фонду – соціальних мереж, сайту або «гарячої лінії», 15% - від друзів та родичів.
- Вкладники найбільше хотіли би дізнатися про умови гарантування банківських вкладів (35%) та про виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (30%). Найзручнішим джерелом для отримання такої інформації більшість вкладників визначили банк, в якому відкритий рахунок (53%). Серед інших зручних джерел отримання інформації респонденти обрали джерела Фонду гарантування вкладів (сайт або гарячу лінію обрали 29%), соціальні мережі (14%), персональні консультації (13%).

1. ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

Використання фінансових послуг

На момент проведення опитування найпоширенішими фінансовими послугами серед населення стали використання банківського рахунку/картки (82%), оплата комунальних платежів через банк (66%), використання мобільного/інтернет-банкінгу (59%) та терміналів (50%), а також грошові перекази через банк (44%) (див. Рис. 1.1).

Деякими послугами стали користуватися більше порівняно з результатами дослідження не лише 2023 р., а й 2021 р. (див. Табл. 1.1.1 у Додатках). Довгостроковий тренд зростання демонструє користування банківським рахунком та/або картою (74% у 2021 р., 77% - у 2023 р., 82% у 2025 р.), користування мобільним та/або інтернет-банкінгом (41% у 2021 р., 56% у 2023 р., 59% у 2025 р.), а також проведення грошових переказів через банк (31% у 2021 р., 40% у 2023 р., 44% у 2025 р.). Всі інші фінансові послуг не стали більш популярними порівняно з 2021 р.

Рис.1.1

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

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



Продовження зростання популярності мобільного та інтернет-банкінгу пов'язане із загальними трендами диджиталізації, збільшенням аудиторії інтернет-банкінгу та зростання економічної суб'єктності нового покоління, що відкриває рахунки: респонденти віком 18-29 років частіше за інші категорії зазначали про користування сервісами мобільного та інтернет-банкінгу (див. Табл. 1.1.2 у Додатках). 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, молодь, працюючі респонденти та домогосподарі загалом частіше зазначають про використання всіх видів фінансових послуг (див. Табл. 1.1.2-3 у Додатках). Окрім того, активність та спектр фінансових послуг у користуванні зростає зі збільшенням доходу. У віковому розрізі найбільш активними залишаються групи 18-29 років та 30-45 років; за статтю різниця спостерігається у двох випадках: жінки частіше за чоловіків оплачують комунальні платежі через банк (69% і 61% відповідно), натомість чоловіки частіше здійснюють грошові перекази через банк (47% і 41%, відповідно).

Щодо подальших планів використання фінансових послуг, у найближчий рік українці планують збільшити використання банківських рахунків, сервісів для оплати комунальних платежів, мобільного та інтернет-банкінгу, проводити платежі через термінали та здійснювати грошові перекази через банк (див. Рис.1.2). Оцінюючи фінансові послуги, якими користувачі збираються користуватися у майбутньому, можна очікувати зростання користування банківським рахунком та/або картою, мобільним та інтернет-банкінгом, а також проведення грошових переказів через банк, що в цілому збігається з тенденціями попередніх років. Окрім того, респонденти дещо частіше планують користуватись послугою обміну валюти (20% у 2023 р. та 23,3% у 2025 р.), чого раніше не спостерігалось. Тенденції щодо майбутнього користування фінансовими послугами для соціально-економічних та демографічних розподілів зберігаються (див. Табл. 1.2.1-3 у Додатках).

Рис.1.2

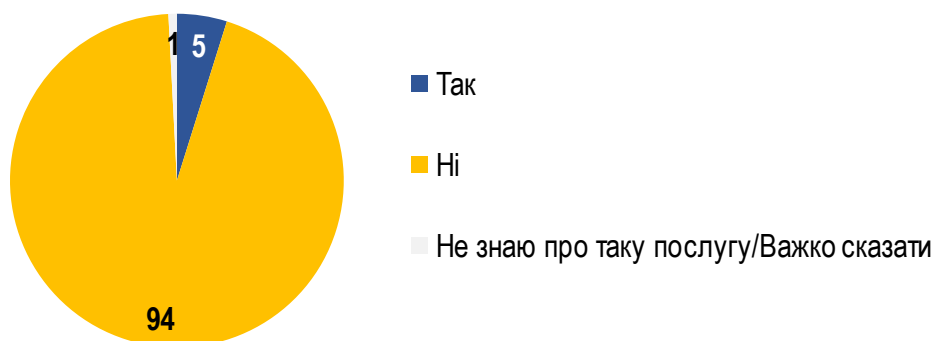
Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік? (%)
ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



5% респондентів зазначають, що вони або їхня родина користується банківськими сейфовими скриньками (банківськими комірками), 94% - що не користуються ними (див. Рис. 1.3).

Рис.1.3

Чи користуєтесь Ви чи ваша родина банківськими сейфовими скриньками (банківськими комірками)?



Банківські рахунки

Найпоширенішим типом банківського рахунку серед населення є зарплатний картковий рахунок – ним володіють близько половини опитаних (49%). Про наявність поточного рахунку в гривні зазначили 36%; ще 31% мають пенсійний картковий рахунок. 29% опитаних вказали, що мають картковий рахунок, відкритий із їхньої ініціативи (див. Рис. 1.4).

Мешканці обласних центрів частіше за інших мають поточний рахунок у гривні – 43% порівняно з 34% серед мешканців інших міст та 32% серед мешканців сіл (див. Табл. 1.3.2-3 у Додатках). Зарплатні, поточні та інші види рахунків поширеніші серед молоді (18-29 років) та опитаних середнього віку (30-45 років), а також серед опитаних з вищим рівнем доходів; 81% респондентів віком від 61-го року мають пенсійний рахунок. Картковий рахунок для соціальних виплат частіше за інші групи зайнятості мають домогосподарі – 37%.

Рис.1.4

Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина (%)

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно з 2023 р. з'явилась нова тенденція зростання частки респондентів, що мають картковий рахунок, відкритий з їхньої ініціативи (з 24% до 29%), а також продовжилась тенденція зростання частки користувачів пенсійним картковим рахунком. Показники інших видів банківських рахунків не змінились (див.Табл.1.3.1 у Додатках).

Витрати та заощадження

При отриманні виплат на банківську картку опитані найчастіше знімають лише частину готівки, а решту витрачають з картки – так чинять 36% респондентів. Інші 26% знімають готівку мінімально і користуються переважно картою, частіше це мешканці обласних центрів та інших міст, молодь і опитані середнього віку (30-45 років), а також більш забезпечені опитані. 21% знімають одразу всі, або майже всі кошти – така стратегія властива мешканцям сіл, групам з нижчим доходом та респондентам найстаршого віку (див. Рис.1.5).

Порівняно з 2023 р. на 7% зросла частка респондентів, які користуються переважно картою – таких 41% опитаних (26% знімають готівку мінімально, 15% користуються лише картою). Так частіше чинять молодші респонденти та більш забезпечені групи (див.Табл.1.4.1-3 у Додатках).

Рис.1.5

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

серед тих, хто має банківський рахунок, N=1907



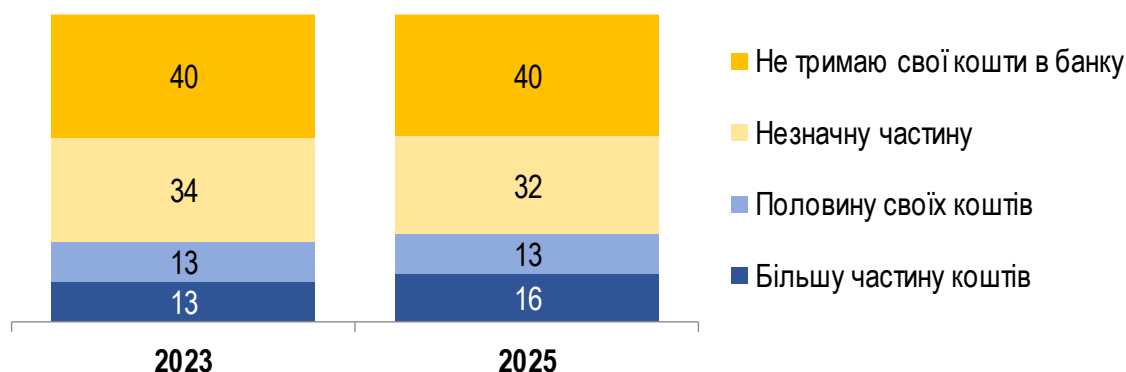
Серед опитаних 32% тримають у банку незначну частину коштів, 29% зберігають у банку значну частину заощаджень: 13% тримають половину своїх коштів, ще 16% – їхню більшу частину. Порівняно з даними 2023 р. на

3% збільшилась частка користувачів, які зазначають, що вони або їхня родина тримають більшу частину коштів у банку (див. Рис.1.6).

Рис.1.6

Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку? (%) ДИНАМІКА

Серед тих, хто має банківський рахунок



40% опитаних не тримають своїх коштів у банку. Основною причиною називають низькі доходи (68%) та недовіру до банків (25%) (див. Рис.1.7). Порівняно з попередніми роками поширеність відсутності заощаджень продовжила зростати – частка тих, хто обирає цю відповідь зросла на 4% відносно 2023 р. та на 7% відносно 2021 р. (див. Табл.1.6.2 у Додатках).

Рис.1.7

Чому Ви не тримаєте кошти в банку? (%)

Серед тих, хто не тримає власні кошти в банку, N=759

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ



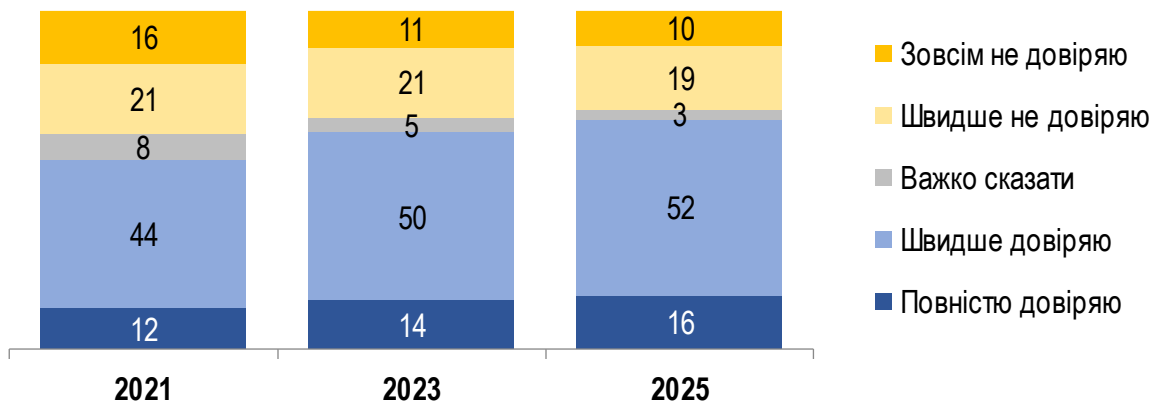
Частина грошей, яку респонденти тримають у банку, найбільше змінюється з місцем проживання, віком та доходом: така практика частіше поширена серед мешканців Сходу, Півночі та Центру, молоді, а також заможніших респондентів (див.Табл.1.5.1-2 у Додатках). Заможніші мають більше можливостей робити заощадження, а молодь, зокрема студенти дещо охочіше довіряють банкам.

Довіра до банківської системи

Більшість опитаних (68%) тією чи іншою мірою довіряють банкам: 52% швидше довіряють, 16% довіряють повністю; дещо менше третини опитаних не довіряють. Формується тенденція поступового зростання довіри з 56% у 2021 році до 64% у 2023 р. і 68% у 2025 р. (див Рис.1.8). Одним з чинників зростання довіри виступає досвід пройденої кризи, та сприйняття респондентами стану банківської системи як стабільної, незважаючи на війну в Україні, торговельні війни та інші кризи у міжнародних відносинах. Найбільше банкам довіряють жителі Центру, обласних центрів, забезпечені групи, респонденти віком 18-29 років та 30-45 років (див.Табл.1.7.1-2 у Додатках). Порівняно з даними 2023 р. відбулося зростання довіри серед респондентів середнього віку (30-45 років).

Рис.1.8

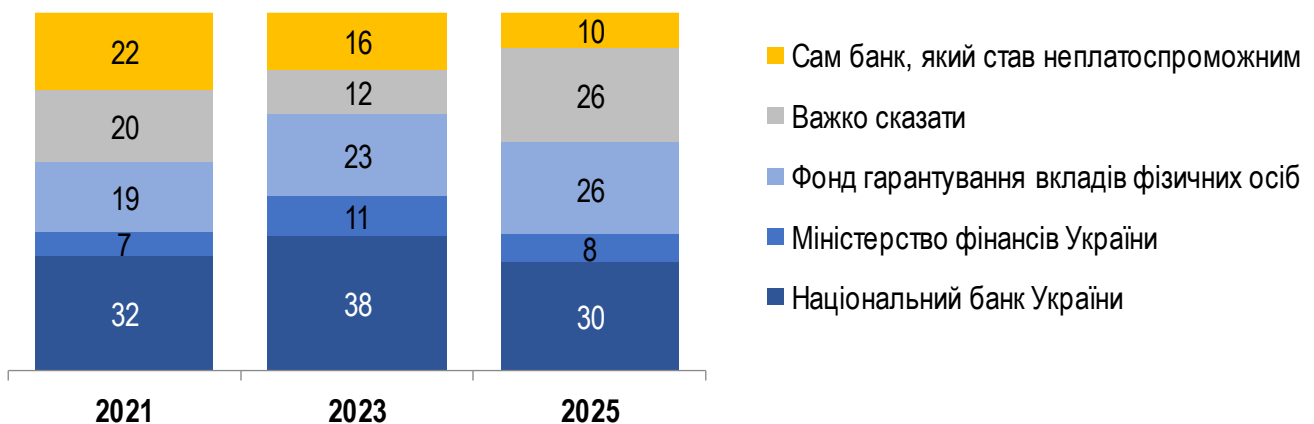
Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам? (%) ДИНАМІКА
Серед усіх опитаних



Повернення банківських вкладів, на думку близько 30% опитаних, забезпечує Національний банк України. 26% вважають, що це здійснює Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, 10% покладають відповідальність на банк, що став неплатоспроможним, 8% – на Міністерства фінансів. Спостерігається тенденція поступового збільшення частки респондентів, які вважають, що повернення банківських вкладів здійснює Фонд гарантування вкладів фізичних осіб: з 19% у 2021 р. до 23% у 2023 р. та 26% у 2025 р. Суттєво знижується частка людей, які покладають відповідальність на Національний банк України (з 38% у 2023 р. до 30% у 2025 р.) або на банк, що став неплатоспроможним (з 16% до 10%) (див. Рис.1.9).

Рис.1.9

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



2. ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Визначення вкладу

На питання про те, який із банківських рахунків є вкладом, найчастіше респонденти обирали альтернативу «строковий депозитний рахунок» (37%), другим за популярністю є поточний рахунок у гривні (31%), третій – що це зарплатний картковий рахунок (29%) (див. Рис.2.1). П'ята частина респондентів визначила вкладом пенсійний рахунок, 17% - поточний рахунок в іноземній валюті, ще 10% - картковий рахунок для соціальних виплат. Не визначилися із відповіддю 14%. Порівняно з 2023 р. збільшилась частка тих, хто вважає зарплатний картковий рахунок вкладом, з 26% до 29% (див. Табл. 2.1.1 у Додатках).

Розподіл відповідей 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. У 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



Інформованість про Фонд та його завдання

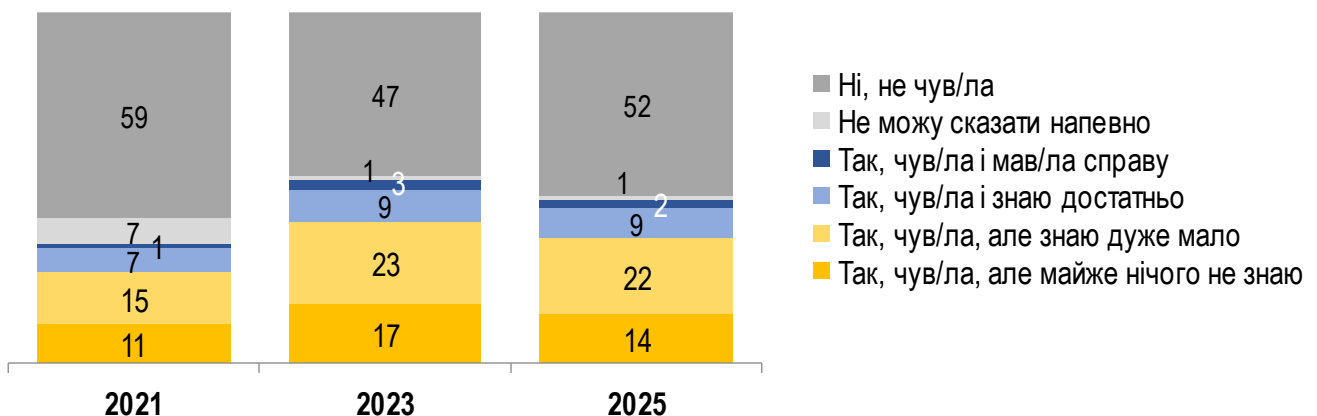
Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб раніше чули менше половини опитаних (47%), з них 2% мали справу з Фондом; 9% вважають, що знають достатньо про Фонд, 22% чули, але знають дуже мало, ще 14% чули, але майже нічого не знають (див. Рис.2.2). 52% опитаних раніше не чули про Фонд гарантування вкладів.

Частіше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб чули жителі обласних центрів (56%), забезпечені респонденти (57%), чоловіки (51% проти 43% для жінок) (див. Табл.2.2.1-2 у Додатках). Серед вікових категорій частіше не чули про Фонд опитані віком 18-29 років – 59% та респонденти старшого віку – 58%. Найбільше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб чули опитані віком 30-60 років.

Рис.2.2

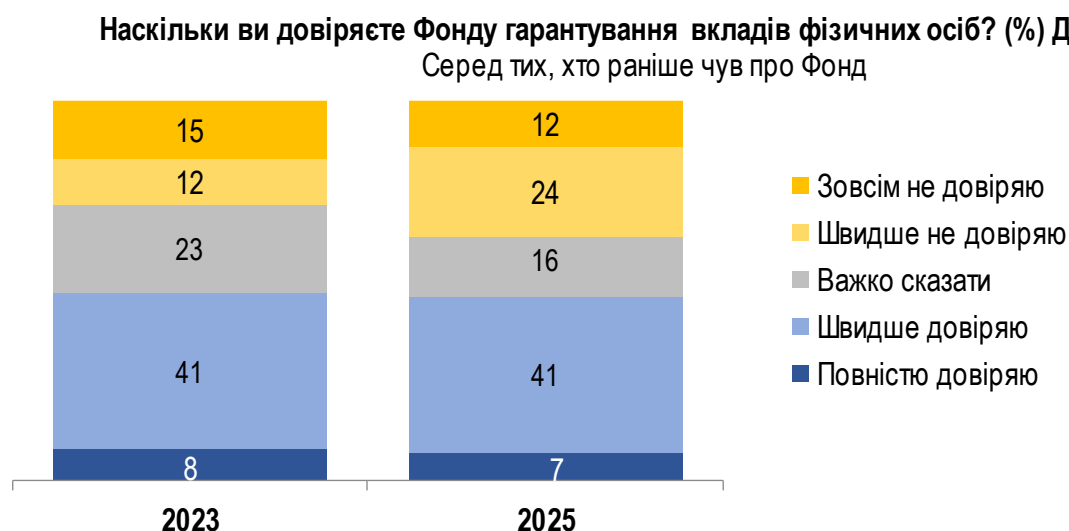
Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? (%)? ДИНАМІКА

Серед усіх опитаних



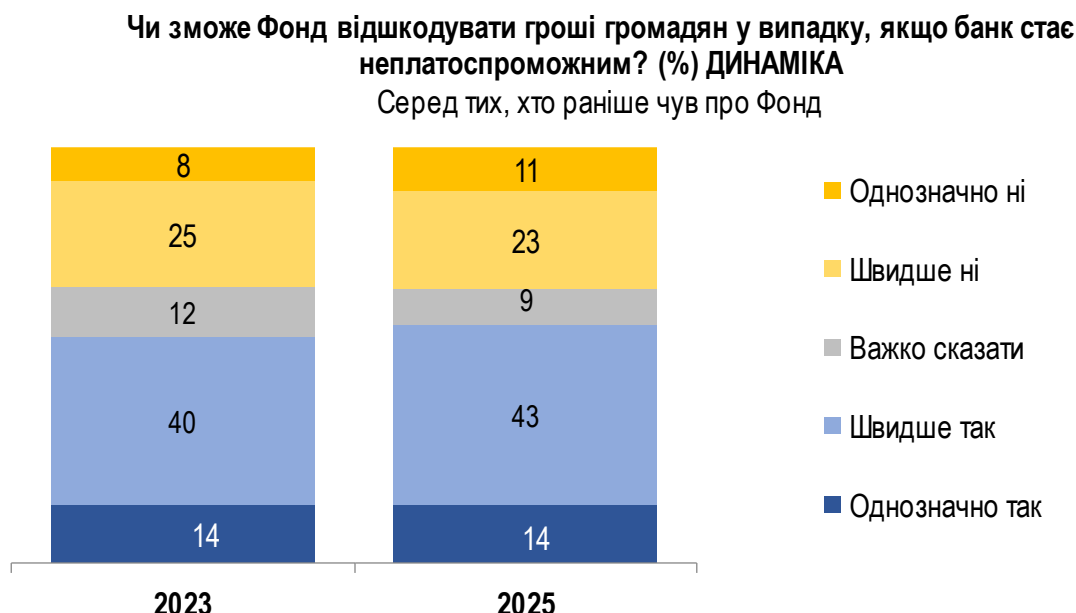
Серед тих, хто раніше чув про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, близько половини (48%) довіряє Фонду: 7% довіряє повністю, ще 41% швидше довіряє (див. Рис. 2.3). Найбільше Фонду довіряють молоді (18-29 років), мешканці обласних центрів, забезпечені респонденти та жителі Заходу (див. Табл. 2.3.1-2 у Додатках). Порівняно з 2023 р. не змінилась частка респондентів, які довіряють Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, натомість за рахунок зменшення частки тих, хто не визначився з відповіддю на питання, збільшилась кількість тих, хто швидше не довіряє Фонду. Зменшення довіри серед тих, хто раніше не міг визначитись, може бути пов'язане з загальною тенденцією зменшення довіри до інститутів, пов'язаних з державою, що фіксується протягом останнього року² в умовах зменшення ефекту “rally-around-the-flag” на тлі збільшення втоми від війни.

Рис.2.3



57% вважають, що Фонд зможе відшкодувати гроші громадян у разі неплатоспроможності банку (див. Рис. 2.5), ще 34% опитаних вважають, що не зможе. Найбільш скептичними є категорії з низькими доходами (49%) та мешканці Сходу (47%) (див. Табл. 2.4.1-2 у Додатках). Порівняно з 2023 р. на 3% збільшилась частка оптимістично налаштованих респондентів.

Рис.2.5



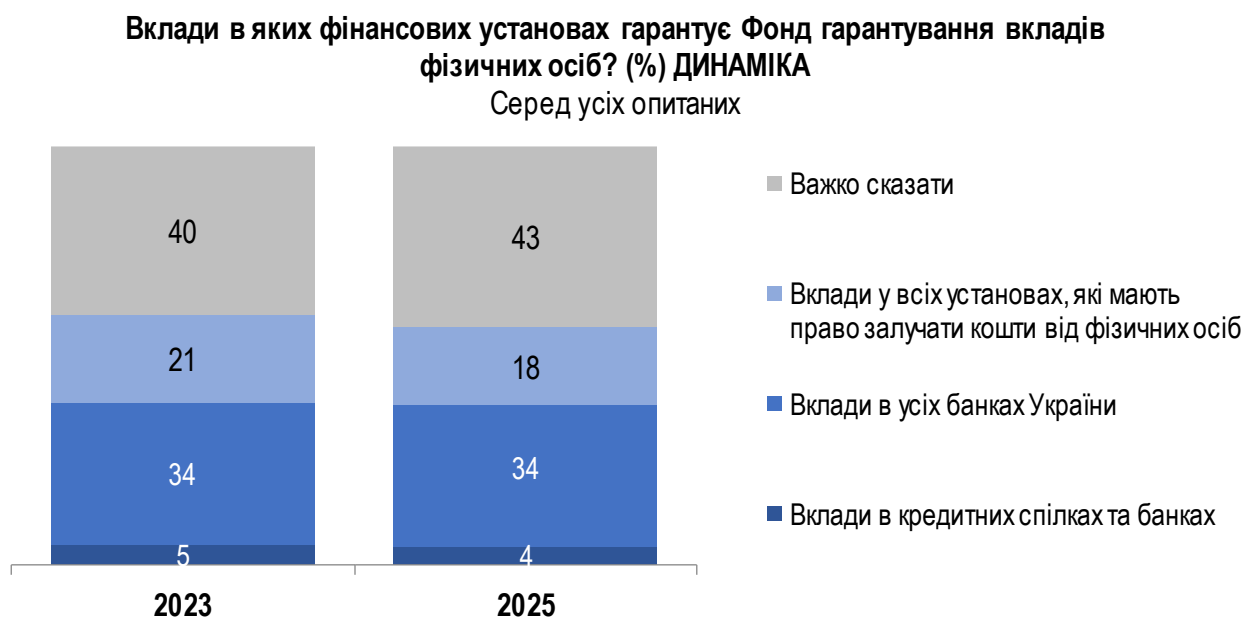
Інформованість про умови гарантування вкладів

Правильну відповідь про те, що Фонд гарантує вклади у всіх банках України, надали 34% респондентів. Кредитні спілки та банки обрали 4%; варіант «у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб» – 18% (див. Рис. 2.6). 43% опитаних не визначилися із відповіддю на це питання. Найчастіше правильну

² <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-sotsialnykh-institutiv-politykiv-posadovtsiv-ta-gromadskykh-diichiv-stavlennia-do-vyboriv-pid-chas-viiny-vira-v-peremogu-liutyiberezen-2025r>

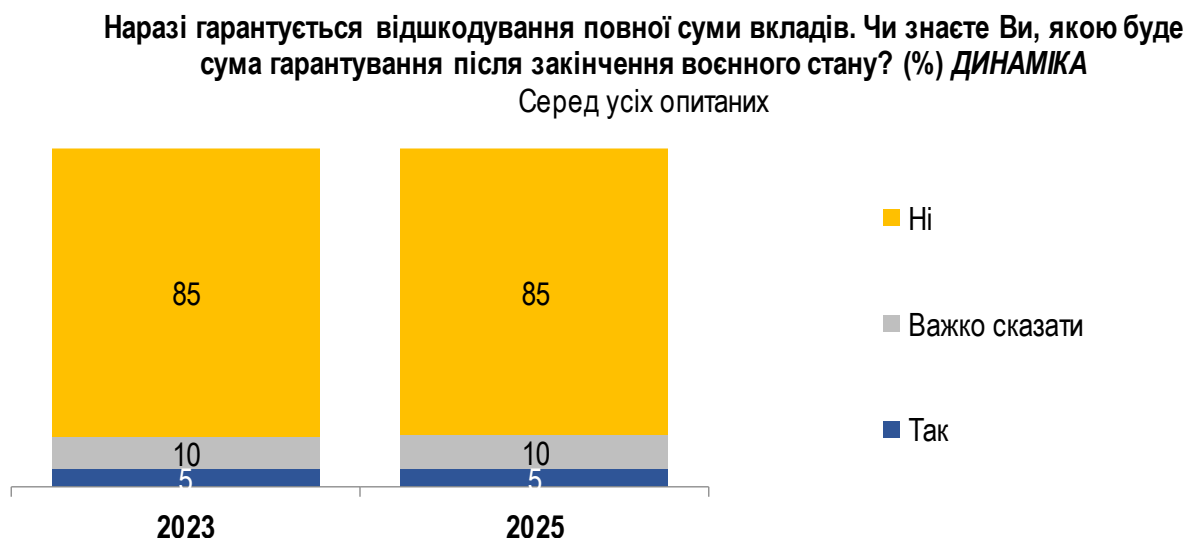
відповідь надавали жителі Центру, обласних центрів та інших міст, молодь та опитані середнього віку (30-45 років) та більш забезпечені респонденти (див. Табл.2.5.1-2 у Додатках). Розподіл відповідей суттєво не змінився порівняно з даними дослідження 2023 року.

Рис.2.6



Частка респондентів, які знають якою буде сума гарантування вкладів після закінчення воєнного стану, не змінилась порівняно з 2023 р. – таких всього 5% (див. Рис.2.6.1).

Рис. 2.6.1



Серед тих, хто відповів, що знає суму, 26% вважають, що вона досягає 600 тис. грн., 7% - 400 тис. грн., 34% - 200 тис. грн., 8% - 100 тис. грн (див. Рис.2.6.2).

Рис. 2.6.2

Після закінчення воєнного стану сума гарантування буде (%)
Серед тих, хто знає якою буде сума гарантування після закінчення воєнного стану, N=102

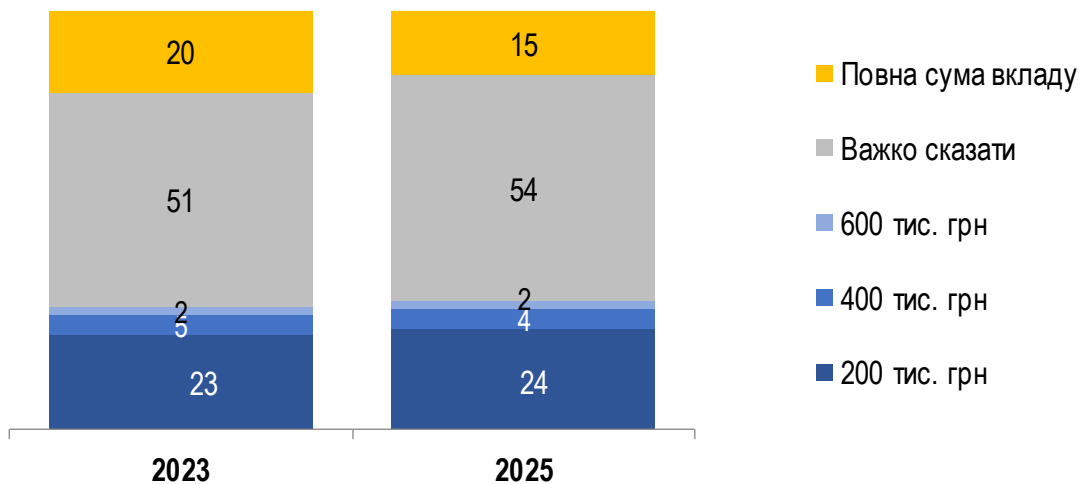


На період воєнного стану Фонд гарантування вкладів фізичних осіб гарантує повну суму вкладу, про що правильно зазначили 15% (див. Рис.2.7). Частка правильних відповідей знизилась з 2023-го року, тоді значення становило 20%.

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

Рис.2.7

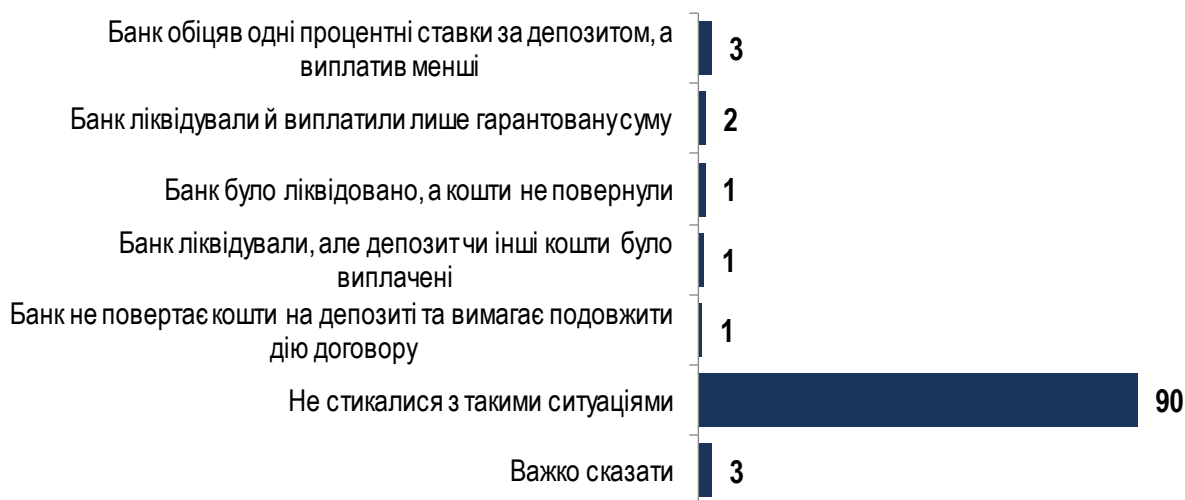
Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Більшість опитаних (90%) не стикались з проблемними ситуаціями щодо процентних ставок, неповернення коштів банком та ін. (див. Рис 2.8). Частка опитаних, що не стикались з проблемами, збільшилась з 2023 р. на 3% (див.Табл.2.21.1 у Додатках).

Рис.2.8

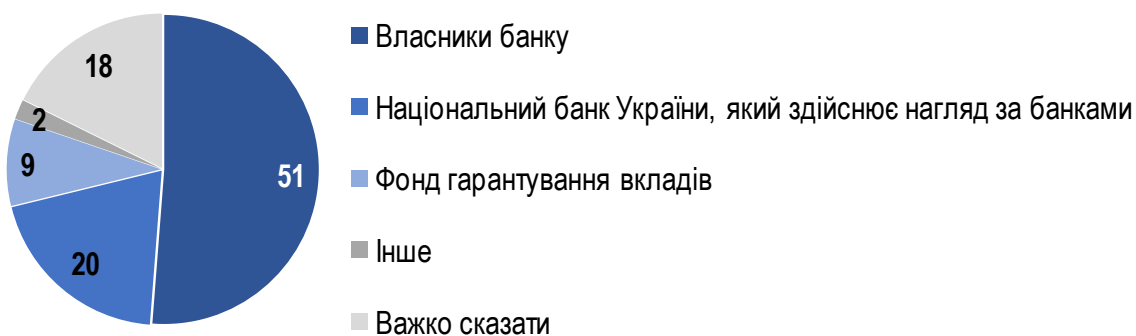
3 якими із зазначених ситуацій Вам чи Вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років? (%)
МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ
 Серед усіх опитаних, N=2000



Близько половини опитаних (51%) вважають, що якщо клієнти неплатоспроможного банку зазнали збитків, то найбільше у цьому винні власники банку. Національний банк України, як установу, що здійснює нагляд за банками, назвали 20%. Ще 9% вважають, що у збитках клієнтів був би винний Фонд гарантування вкладів (див. Рис. 2.9). Порівняно з 2023-м роком власників банків звинувачує дещо більша частка опитаних – 53% порівняно з 49%, а Національний банк України менша – 22% порівняно з 27% (див. Табл.2.7.3 у Додатках).

Рис.2.9

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

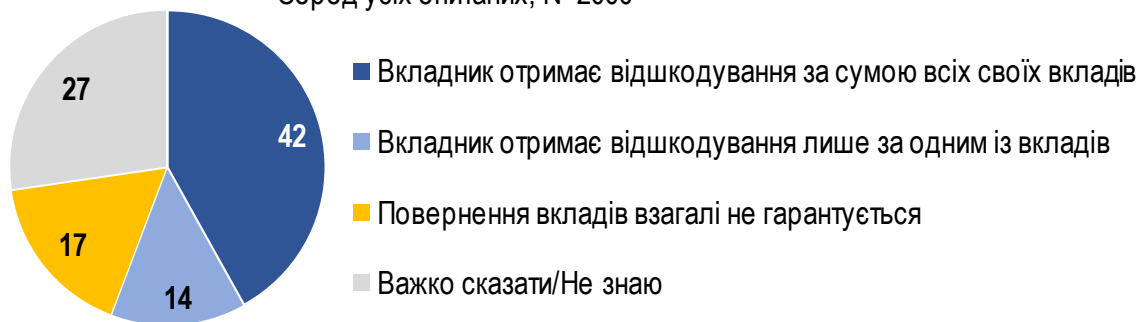


42% опитаних надали правильну відповідь про те, що вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів у випадку визнання банку неплатоспроможним (див. Рис. 2.10). 17% вважають, що повернення вкладів не гарантується, 14% - що вкладник отримає відшкодування лише за одним із вкладів. 27% не змогли відповісти на це питання.

Рис.2.10

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

Серед усіх опитаних, N=2000

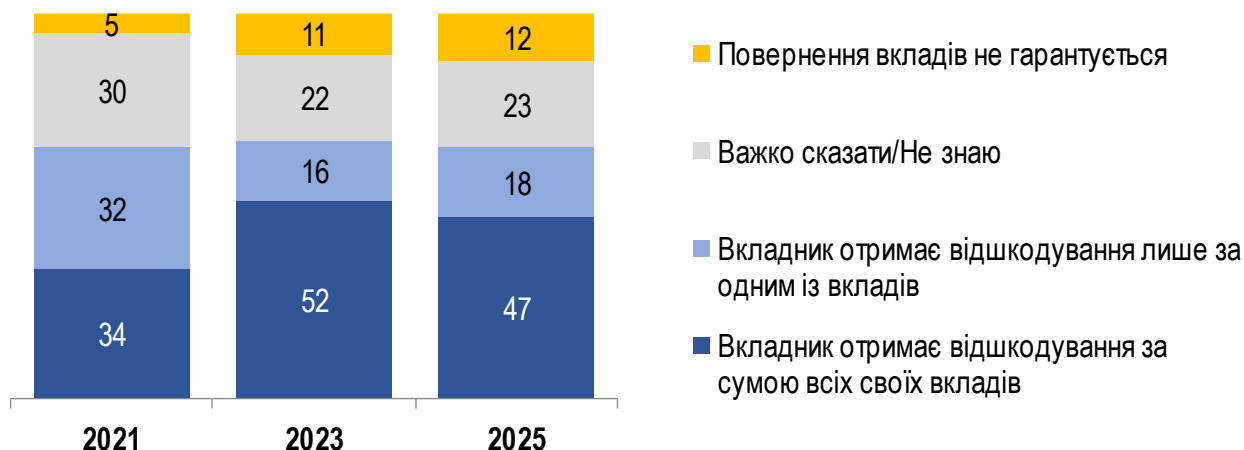


Серед тих респондентів, які раніше чули про Фонд, з 2023 р. дещо зменшилась частка тих, хто надає правильну відповідь, – з 52% до 47%. (див. Рис 2.11).

Рис.2.11

Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник? (%) ДИНАМІКА

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

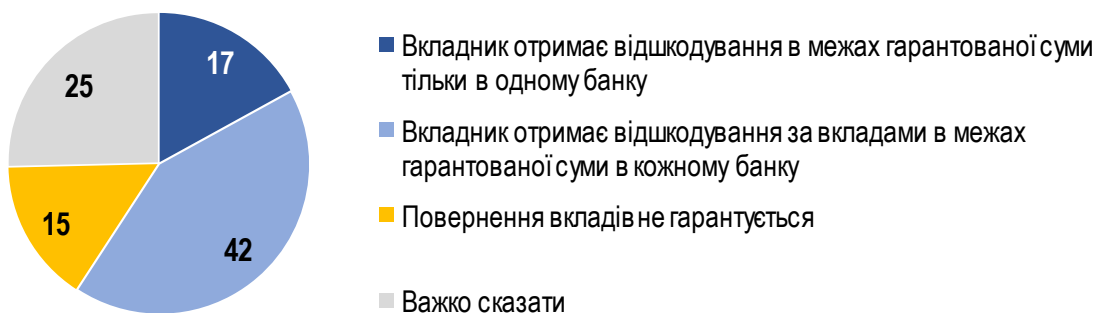


42% усіх опитаних обізнані щодо того, що вклади у декількох банках, які визнані неплатоспроможними, будуть відшкодовані у межах гарантованої суми у кожному банку, що є правильною відповіддю (див. Рис.2.12). 17% вважають, що вкладник отримає відшкодування тільки в одному банку, 15% - що повернення вкладів взагалі не гарантується.

Рис.2.12

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

Серед усіх опитаних, N=2000

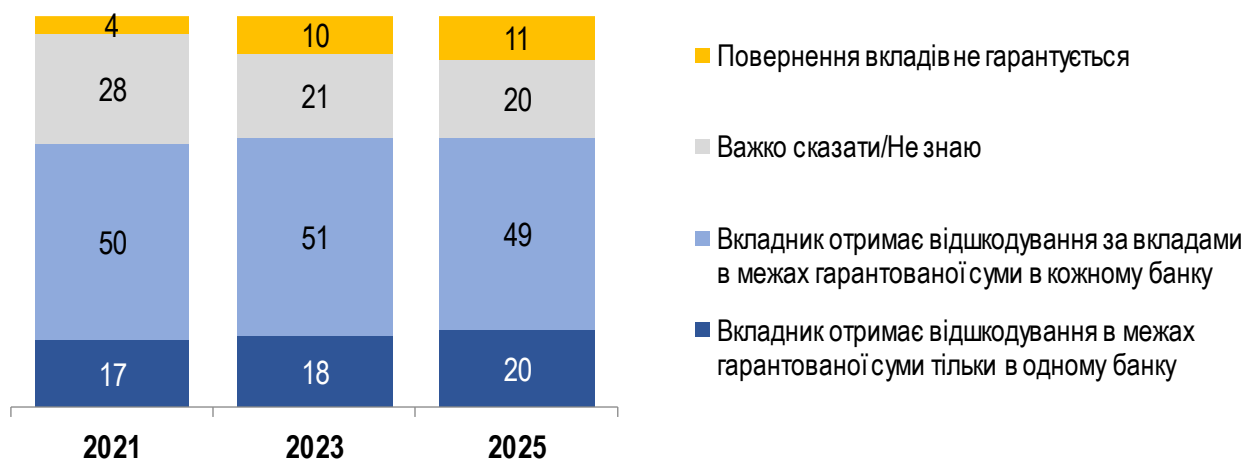


Серед тих, хто раніше чув про Фонд, не змінилась частка тих, хто надає правильну відповідь (див. Рис.2.13).

Рис.2.13

Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник? (%)? ДИНАМІКА

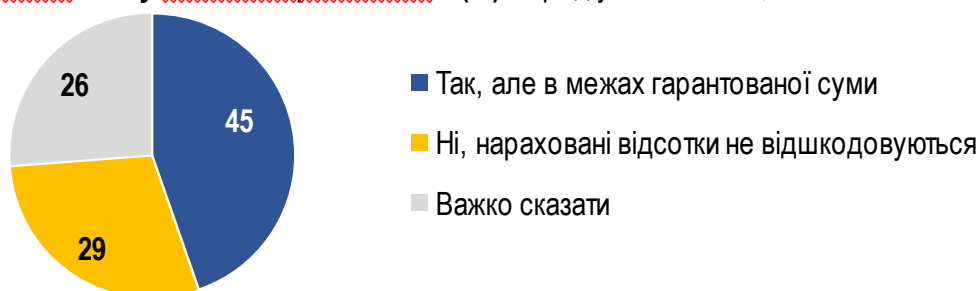
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



Про те, що відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним, можуть бути відшкодовані у межах гарантованої суми, знають 45% всіх опитаних. Близько 29% вважають, що вони не відшкодовуються (див. Рис. 2.14). Мешканці обласних центрів, жителі Центру, молодь та забезпечені респонденти зазначали про це більше, мешканці Півдня - менше (див. Табл. 2.10.1).

Рис.2.14

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



Порівняно з попередніми роками продовжує зростати частка тих, хто вважає, що нараховані відсотки не відшкодовуються: з 21% у 2021 р. до 25% у 2023 р. та 30% у 2025 р., натомість частка тих, хто вважає, що відсотки будуть відшкодовані у межах гарантованої суми, зменшилась порівняно з 2023 р. та повернулася на рівень 2021 р. (див. Рис. 2.15).

Рис.2.15

Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? (%)? ДИНАМІКА

Серед тих, хто раніше чув про Фонд



Питання щодо підстави для відшкодування вкладів Фондом передбачало дві правильні відповіді: віднесення банку до категорії неплатоспроможних обрали 37% та відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку – 27%. Відмову банку повернути вклад на вимогу вкладника обрали 21%, відмову банку повернути вклад після закінчення строку договору – 20% усіх опитаних. 28% опитаних було важко визначитись з відповіддю (див. Рис.2.16). Серед тих, хто раніше чув про Фонд, порівняно з попередніми роками збільшилась частка тих, хто надає правильні відповіді: про віднесення банку до категорії неплатоспроможних та введення тимчасової адміністрації – з 38% у 2021 р. до 45% у 2023 р. та 50% у 2025 р., про відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку – з 24% у 2021 р. до 29% у 2023 р. та 32% у 2025 р (див. Табл. 2.11.1).

Рис.2.16

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

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



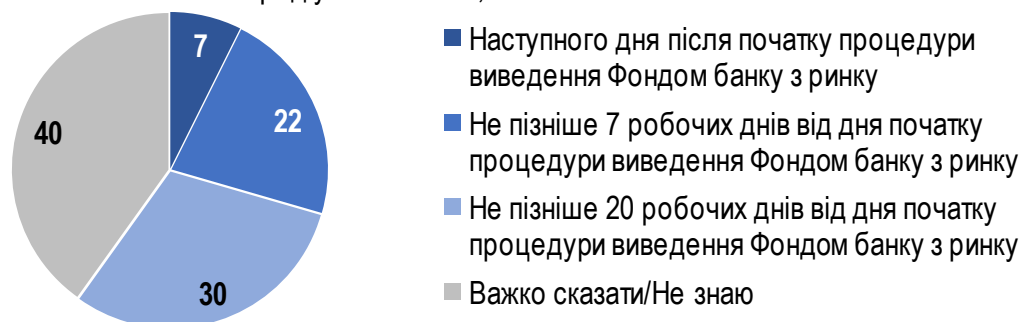
Ознайомленість з процедурою отримання гарантованого відшкодування

Правильну відповідь про те, що Фонд розпочинає виплати вкладникам неплатоспроможного банку не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку, надали 30%. 22% обрали варіант про те, що це стається не пізніше 7 днів від дня початку процедури виведення, 7% - що це відбувається наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку. 40% опитаних не змогли відповісти на питання (див. Рис.2.17). Серед тих, хто раніше чув про Фонд, частка респондентів, які надають правильну відповідь, збільшилась на 5% порівняно з 2023 р. (див. Табл. 2.12.3 у Додатку).

Рис.2.17

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 27% респондентів вважають, що вкладник неплатоспроможного банку може отримати гарантоване відшкодування у касі Фонду гарантування вкладів, ще 15% – у відділенні неплатоспроможного банку, а 30% користувачів не можуть точно відповісти на це питання (див. Рис. 2.18). Порівняно з 2023 р. на 5% зменшилась частка респондентів, які надавали неправильну відповідь про те, що кошти можна отримати у касі Фонду гарантування вкладів.

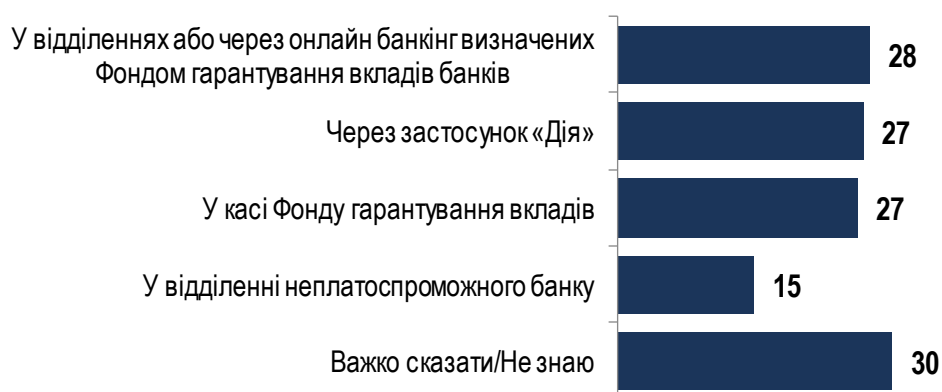
Правильні відповіді частіше давали мешканці обласних центрів, молодь та респонденти середнього віку (30-45 років), а також більш забезпечені (див. Табл. 2.13.2-3 у Додатку).

Рис.2.18

Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (%)

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000

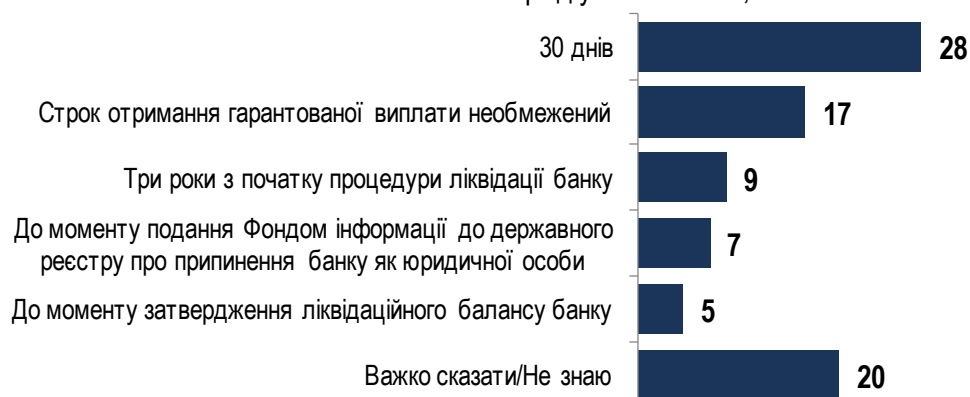


Правильну відповідь про те, що вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду до моменту затвердження ліквідаційного балансу банку, обрали лише 5% респондентів. 28% вважають, що це можна зробити протягом 30 днів. 17% вважають, що строк отримання гарантованої виплати не обмежується. 20% не змогли відповісти на це питання (див. Рис. 2.19). Серед тих, хто раніше чув про Фонд, порівняно з 2023 р. зменшилась частка респондентів, які вважають, що отримати відшкодування можливо протягом 30 днів (з 32% до 25%) і повернулась до рівня 2021 р. (див. Табл. 2.14.1 у Додатку).

Рис.2.19

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

Серед усіх опитаних, N=2000



На запитання, які види рахунків/вкладів гарантує Фонд, 83% респондентів відповіли «вклади у гривні», 77% - «карткові рахунки», 72% - «поточні рахунки», 65% - «рахунки фізичних осіб-підприємців». 63% вважають, що гарантується відшкодування вкладів юридичних осіб, що є неправильною відповіддю.

Звертає на себе увагу велика кількість респондентів, які не можуть точно відповісти, чи поширюються гарантії на запропонований вид вкладів. Цей показник коливається від 9% до 34%. Про поширення гарантій на вклади у банківських металах та криптовалюти і електронні гроші, що насправді не гарантуються Фондом, відповіли відповідно 44% і 26% всіх опитаних, відповідно.

Більш обізнаними щодо видів вкладів та рахунків, які гарантує Фонд, є мешканці обласних центрів, молодь та респонденти 30-45 років та більш забезпечені опитані (див. Табл. 2.15.1-2 у Додатку).

Рис.2.20

Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? (%)

Серед усіх опитаних, N=2000

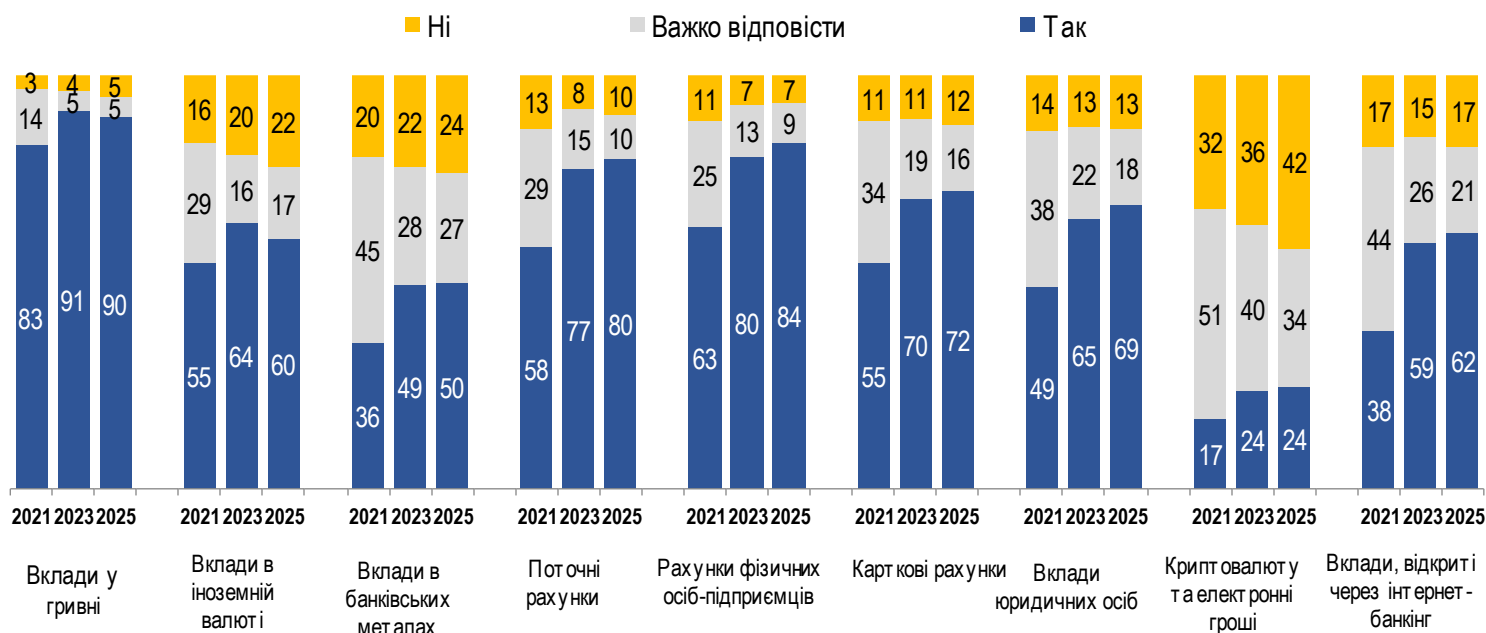


Порівняно з даними 2023 р. продовжує зростати частка респондентів, які знають, що гарантії Фонду поширюються на поточні рахунки (з 77% до 80%), рахунки фізичних осіб-підприємців (з 80% до 84%), вклади, відкриті через інтернет-банкінг (з 59% до 62%). Водночас суттєво зросла кількість вкладників, які помилково вважають, що гарантії також поширюються на вклади юридичних осіб (з 65% до 69%) (див. Рис. 2.21).

Рис.2.21

Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? (%) ДИНАМІКА

Серед тих, хто раніше чув про Фонд



На думку 32% респондентів, виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті здійснюється у валюті вкладу, 51% – в національній валюті, а саме: 22% вважає, що у національній валюті та курсом, що діяв на момент розміщення вкладу, 18% – що у національній валюті та 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. 16% респондентів не змогли дати відповідь на це питання (див. Рис. 2.22).

Порівняно з даними попередніх років продовжує зменшуватись частка користувачів, які помилково вважають, що відшкодування здійснюється у тій же валюті, в якій був розміщений вклад (див. Табл. 2.16.1 у Додатку).

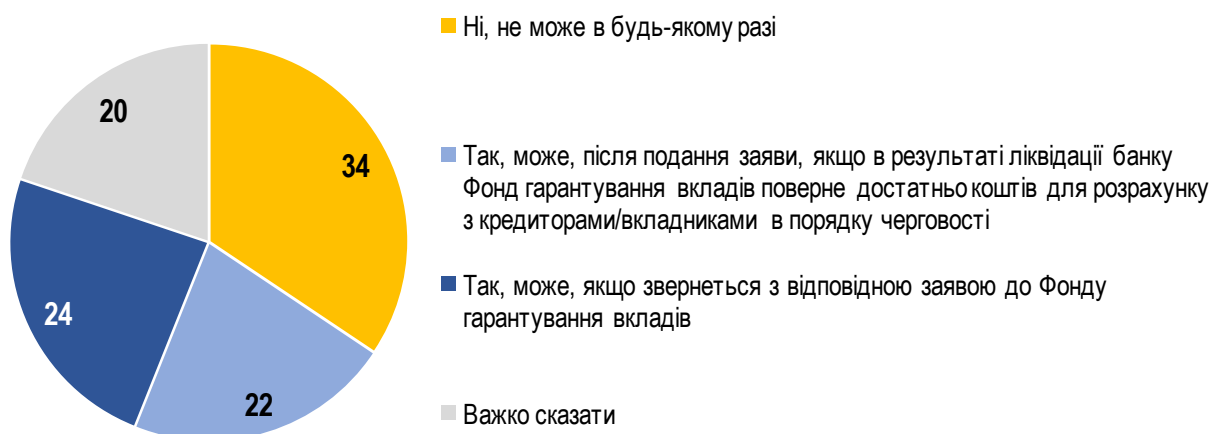
Рис.2.22



34% респондентів помилково вважають, що вкладник не може розраховувати на повернення не гарантованого Фондом вкладу, 24% – що може, якщо звернеться з відповідною заявою. Правильно відповіли лише 22% користувачів, які зазначили, що вкладник може розраховувати на виплату лише у випадку наявності коштів для розрахунку з кредиторами/вкладниками у порядку черговості (див. Рис. 2.23). Правильну відповідь частіше вказували мешканці обласного центру, а також студенти (див. Табл. 2.17.1-2 у Додатку).

Рис.2.23

Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу? (%)
 Серед усіх опитаних, N=2000

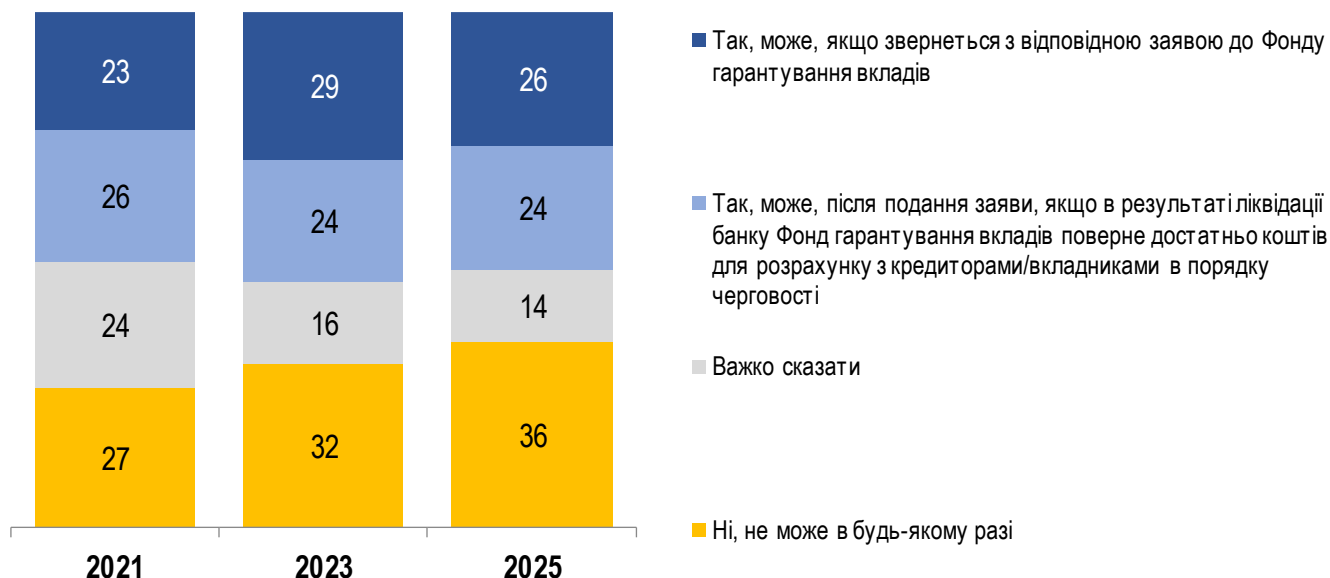


Порівняно з даними попередніх років продовжує збільшуватись частка респондентів, які помилково вважають, що вкладник не може розраховувати на повернення вкладу, що не був гарантований Фондом: з 27% у 2021 р. до 32% у 2023 р. та 36% у 2025 р. Частка тих, хто поінформований, що для повернення необхідне не лише

подання заяви, але й наявність коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості, статистично не змінилась (див. Рис. 2.24).

Рис.2.24

Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



На питання про те, хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, чії вклади не гарантовані, 36% респондентів відповіли, що власники банку, 24% – що Національний банк України, 15% – Фонд гарантування вкладів, 14% – держава (див. Рис. 2.25).

Серед респондентів, які раніше чули про Фонд, порівняно з даними 2023 р. зменшилась частка тих, хто покладає відповідальність за відшкодування збитків клієнтів, чії вклади не гарантовані Фондом, на Національний банк України, який здійснює нагляд над банками (з 32% до 23%), на Фонд гарантування вкладів (з 24% до 19%), і збільшилась частка тих, хто вважає, що це не має робити жодна з запропонованих інстанцій (з 8% до 18%) (див. Табл. 2.18.1 у Додатку). Із тезою про те, що це мають зробити власники банку, частіше погоджуються мешканці сіл (38%), респонденти середнього віку (30-45 років - 40%) і менш матеріально забезпечені опитані. Тезу про необхідність відшкодування Національним банком України частіше підтримують молодь (29%) та більш забезпечені (28%). Відповідь про те, що це має зробити Фонд гарантування вкладів, частіше давали мешканці обласних центрів, молодь (21%) і середня вікова група (30-45 років – 17%) забезпечені опитані (19%) (див. Табл. 2.18.2-3 у Додатку).

Рис.2.25

Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? (%)
ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



59% респондентів помилково вважають, що процедуру ліквідації і продаж майна банку здійснює Національний банк України. Правильну відповідь надали лише 19%, зазначивши, що це здійснює Фонд гарантування вкладів.

21% не змогли надати однозначну відповідь на це питання (див. Рис. 2.26). Правильну відповідь частіше надають студенти (38%) (див. Табл. 2.19.1-2 у Додатку).

Рис.2.26

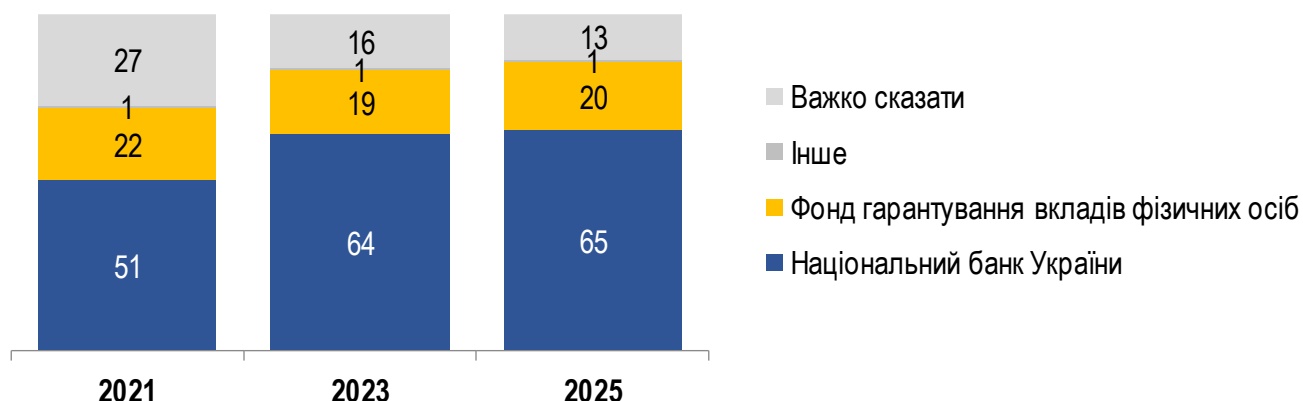
Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Порівняно з даними 2023 р. розподіл відповідей на це питання статистично не змінився (див. Рис. 2.27).

Рис.2.27

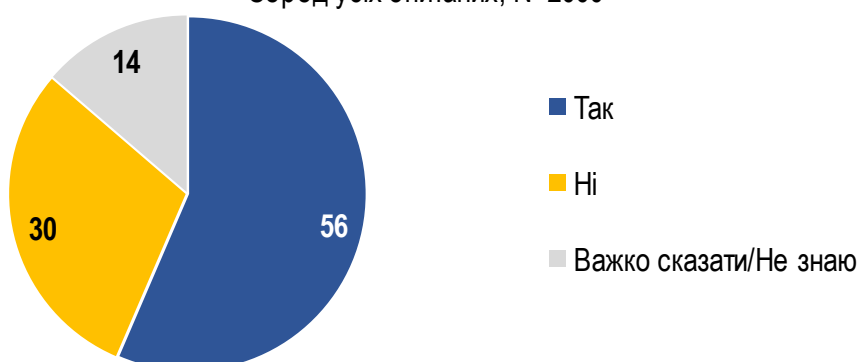
Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? (%) ДИНАМІКА
Серед тих, хто раніше чув про Фонд



На питання про те, чи зобов'язаний позичальник погашати кредит, взятий в банку, який визнано неплатоспроможним, 56% респондентів надають правильну відповідь про те, що позичальник зобов'язаний це робити. 30% помилково вважають, що таких зобов'язань немає, 14% не змогли відповісти на це питання (див. Рис. 2.28). Правильну відповідь частіше називають мешканці сіл (59%), жінки (59%), більше забезпечені респонденти (58%) (див. Табл. 2.20.1-2 у Додатку).

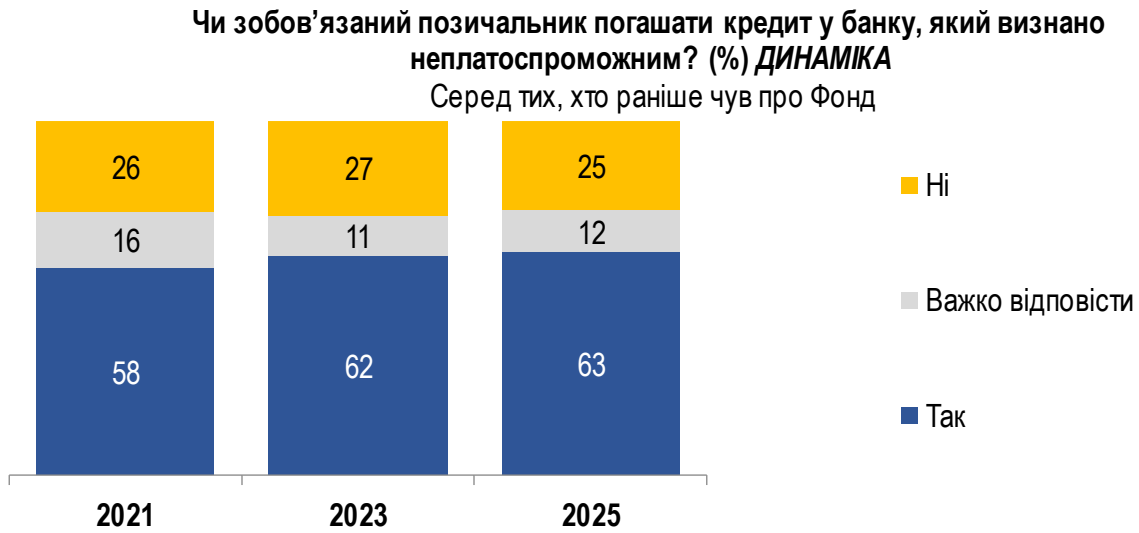
Рис.2.28

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



Порівняно із 2023р. розподіл відповідей статистично не змінився (див. Рис. 2.29).

Рис.2.29



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.

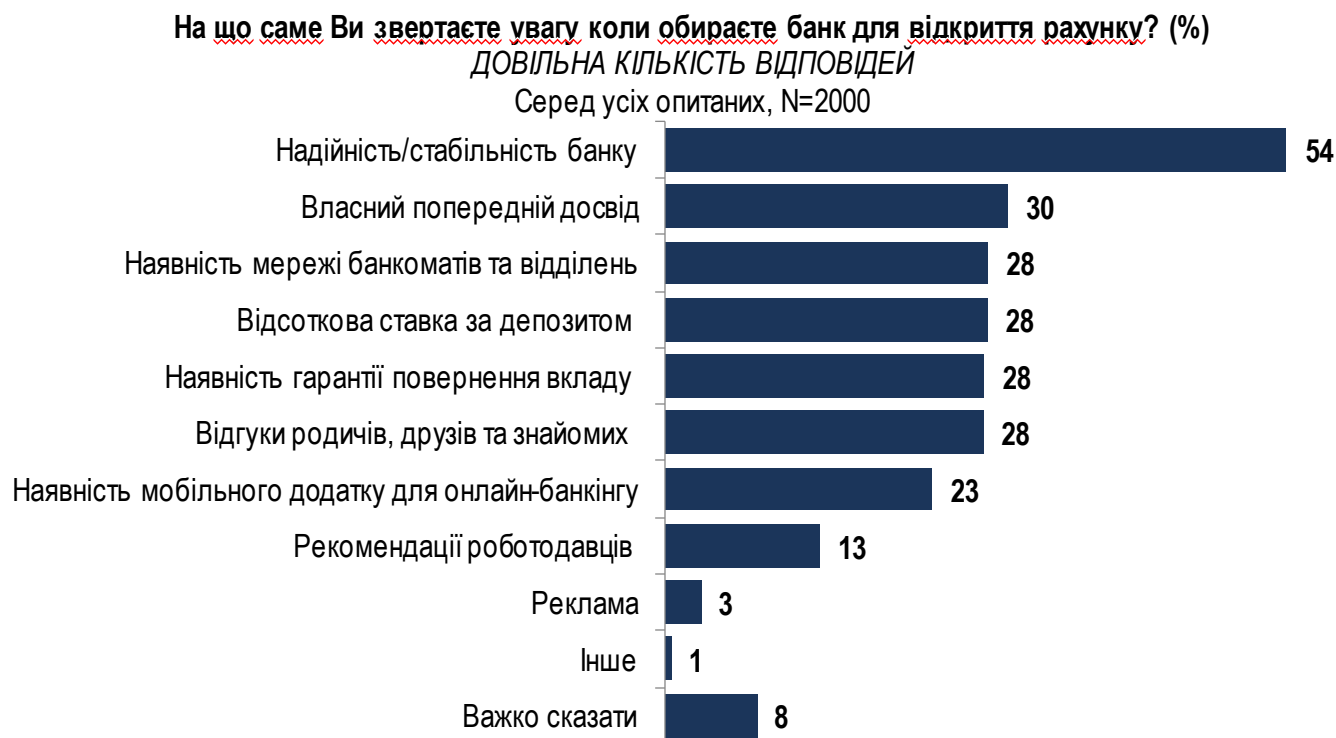
Вибір банку для відкриття рахунку

При відкритті рахунку 54% респондентів звертають увагу, перш за все, на надійність та стабільність банку, в якому відкривається рахунок. 30% орієнтуються на власний попередній досвід. По 28% звертають увагу на наявність мережі банкоматів і відділень, відсоткову ставку за депозитом, наявність гарантії повернення вкладу та відгуки родичів, друзів та знайомих. 23% перевіряють наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу, 13% - на рекомендації роботодавців. Рекламу обрали 3% респондентів (див. Рис. 3.1).

Порівняно з даними дослідження, проведеного у 2023 році, для вкладників, які мають рахунок/депозит, знизилась важливість відсоткової ставки за депозитом (з 37% до 28%) та наявність гарантії повернення вкладу (з 33% до 28%) (див. Табл. 3.1.1 у Додатку).

Зазначимо, що мешканці обласних центрів, молодь та опитані середнього віку (30-45 років), забезпечені соціальні групи є найбільш вимогливими, оскільки в середньому звертають увагу на більшу кількість показників (див. Табл. 3.1.2-3 у Додатку).

Рис.3.1

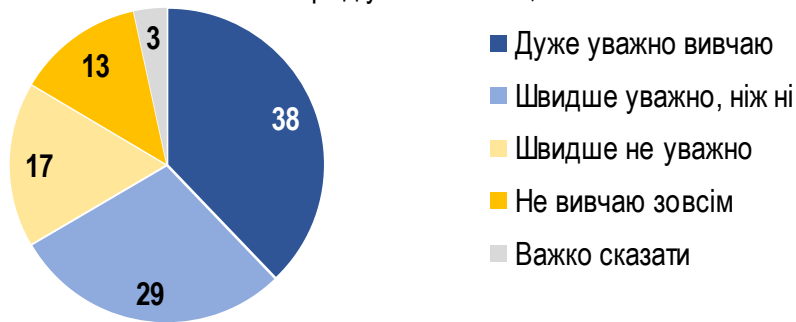


При відкритті рахунку в банку 38% респондентів дуже уважно вивчають зміст договору, 29% – швидше уважно, ніж ні (див. Рис. 3.2). Найбільш ретельно ознайомлюються зі змістом договору (читають його дуже уважно або швидше уважно) молодь та опитані середнього віку (30-45 років) та більш забезпечені респонденти (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

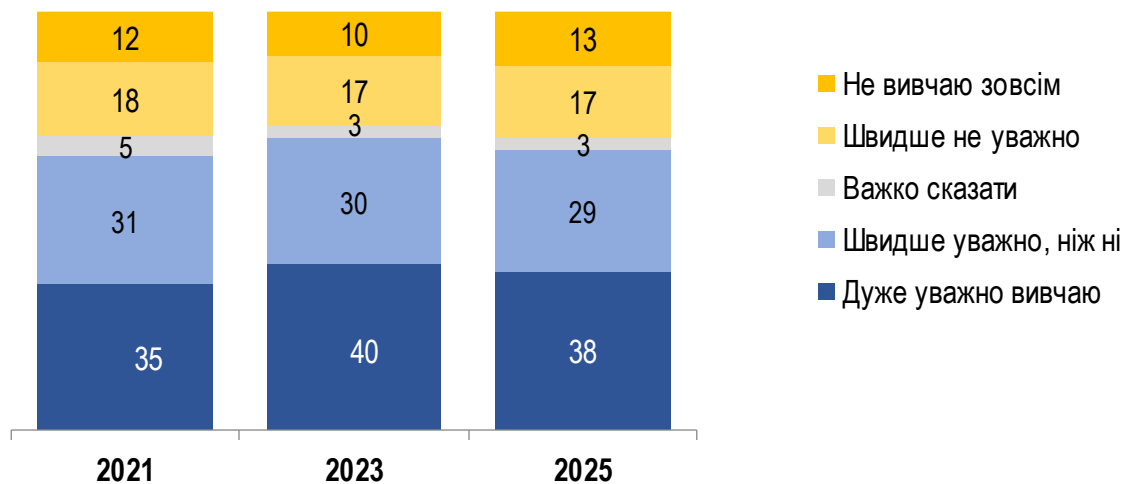


Розподіл відповідей статистично не змінився порівняно з даними 2023 р. (див. Рис 3.3).

Рис.3.3

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

Серед тих, хто має рахунки/депозити



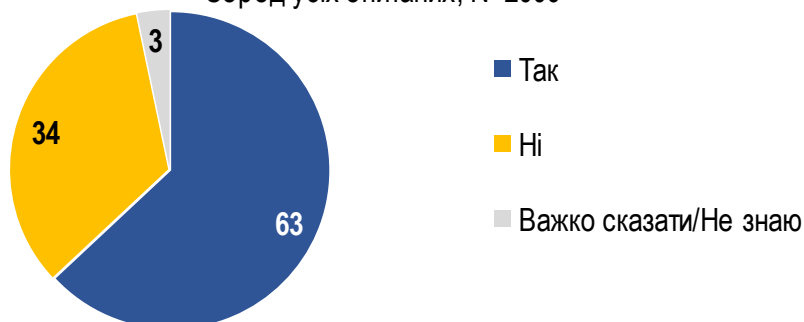
63% респондентів зазначили, що знають про можливість ознайомитись зі зразком договору про відкриття рахунку/вкладу на сайті банку, 34% – що не знають про це. Розподіл відповідей на це питання статистично не змінився порівняно з даними дослідження 2023 р.

Частка обізнаних респондентів є порівняно більшою в обласних центрах (67%), серед молоді (71%) та мешканців середнього віку (30-45 років - 73%), забезпечених (74%) (див. Табл. 3.3.1-2 у Додатку).

Рис.3.4

Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку? (%)

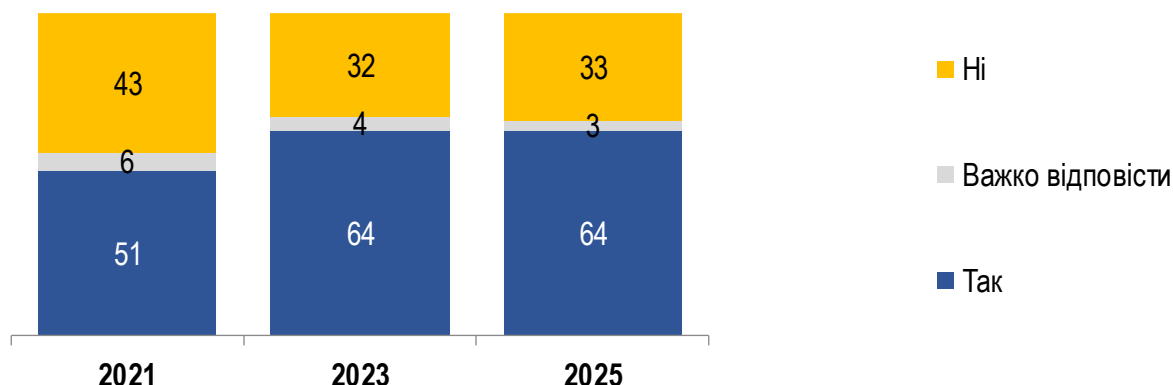
Серед усіх опитаних, N=2000



Розподіл відповідей на це питання статистично не змінився порівняно з даними дослідження 2023 р. (див. Рис. 3.5).

Рис.3.5

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

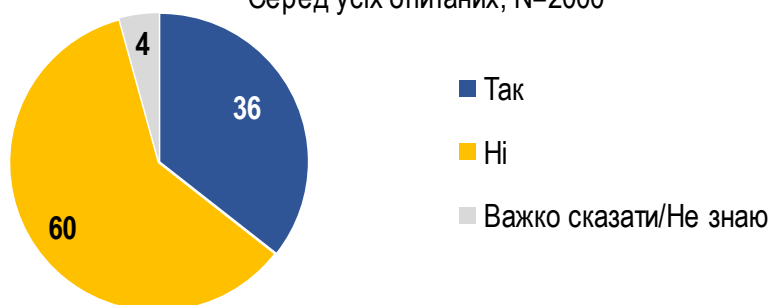


Досвід ознайомлення з довідкою про систему гарантування вкладів

Під час укладення договору про відкриття банківського вкладу/рахунку 36% респондентів також ознайомлювались з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб, 60% не робили цього (див. Рис. 3.6). Частка респондентів, які ознайомлювались з такою довідкою, є більшою серед респондентів молодого (41%) та середнього (30-45 років – 39%) віку, а також забезпечених (39%) і студентів (44%) (див. Табл. 3.4. 1-2 у Додатку).

Рис. 3.6

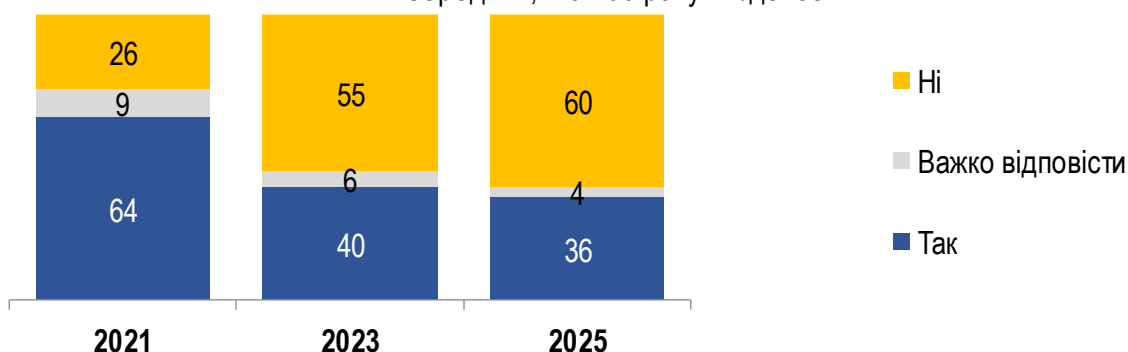
Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку? (%)
Серед усіх опитаних, N=2000



Дослідження продемонструвало падіння частки вкладників, які були ознайомлені з довідкою про систему гарантування вкладів при укладенні договору: з 64% у 2021 р. до 40% у 2023 р. і до 36% у 2025 р. (див. Рис. 3.7). Причиною продовження такої динаміки може бути практика автоматичного продовження строку дії рахунку, яка була введена під час повномасштабного вторгнення.

Рис. 3.7

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

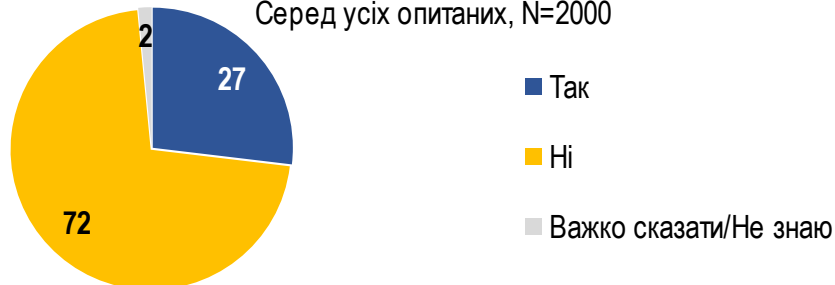


27% респондентів скористалися можливістю укласти з банком договір вкладу/рахунку онлайн (див. Рис. 3.8). Найчастіше це були мешканці обласних центрів (30%), люди молодшого (46%) та середнього (36%) віку та більш забезпечені громадяни і студенти як найбільш диджиталізовані соціальні групи (див. Табл. 3.5.1-2 у Додатку).

Рис. 3.8

Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)? (%)

Серед усіх опитаних, N=2000

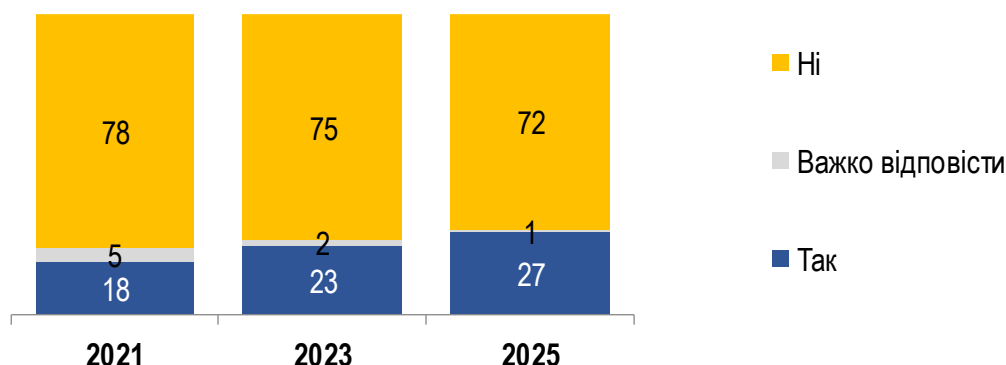


Безпекові виклики, масова міграція та інтенсифікація практик допомоги родичам та друзям через надсилання коштів актуалізують пошук можливостей дистанційного укладання договору вкладу/рахунку. Відповідно, з 2021 р. продовжує зростати частка тих вкладників, хто укладав договір з банком онлайн: з 18% до 23% у 2023 р. і 27% у 2025 р. (див. Рис. 3.9).

Рис. 3.9

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



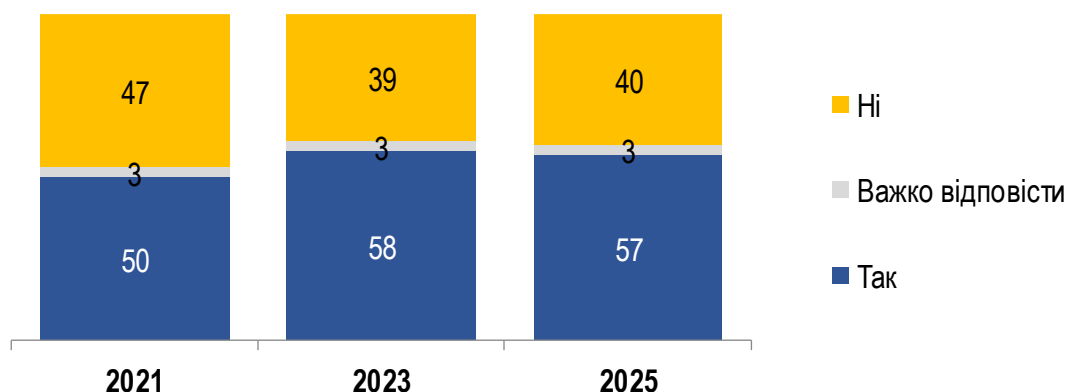
При укладенні договору банківського вкладу/рахунку 57% респондентів, які робили це онлайн, ознайомлювалися з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб (див. Рис. 3.10). Порівняно з 2023 р. їхня частка не змінилась.

Рис. 3.10

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



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. 3.6). Як вже було зазначено, 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.

Дії вкладників у випадку порушення їхніх прав

У випадку порушення їхніх прав, 55% вкладників банку готові звернутися до суду, 31% – до Національного банку України, 21% – до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, 10% – до Міністерства фінансів України (див. Рис. 3.11).

Порівняно з даними попередніх досліджень серед респондентів, які мають рахунки/депозити, продовжує зростати частка тих, хто готовий звертатися до суду: з 51% у 2021 р. до 54% у 2023 р. і 56% у 2025 р. (див. Табл. 3.7.1 у Додатку).

Рис.3.11

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

Серед усіх опитаних, N=2000



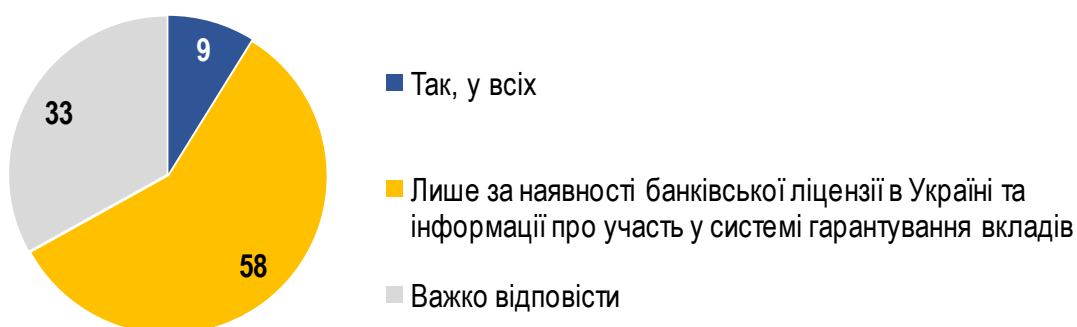
На питання про те, чи гарантуються Фондом гарантування вкладів кошти у компаніях, які не мають відділень в Україні і пропонують споживачам фінансові послуги лише онлайн, 58% надали правильну відповідь, що таке можливо лише за наявності банківської ліцензії в Україні та інформації про участь у системі гарантування вкладів, 9% - що Фонд гарантує вклади у всіх таких компаніях, 33% не змогли визначитись. (див. Рис. 3.12)

Правильну відповідь частіше називали мешканці Сходу (67%) і Центру (66%), обласних центрів (63%), опитані молодого (66%) і середнього (30-45 років – 62%) віку та забезпечені (68%) (див. Табл. 3.8.1-2 у Додатку).

Рис.3.12

Зараз на ринку є компанії, які не мають відділень в Україні, а пропонують споживачам фінансові послуги лише онлайн. Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів кошти в таких компаніях?

Серед усіх опитаних, N=2000



4. КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

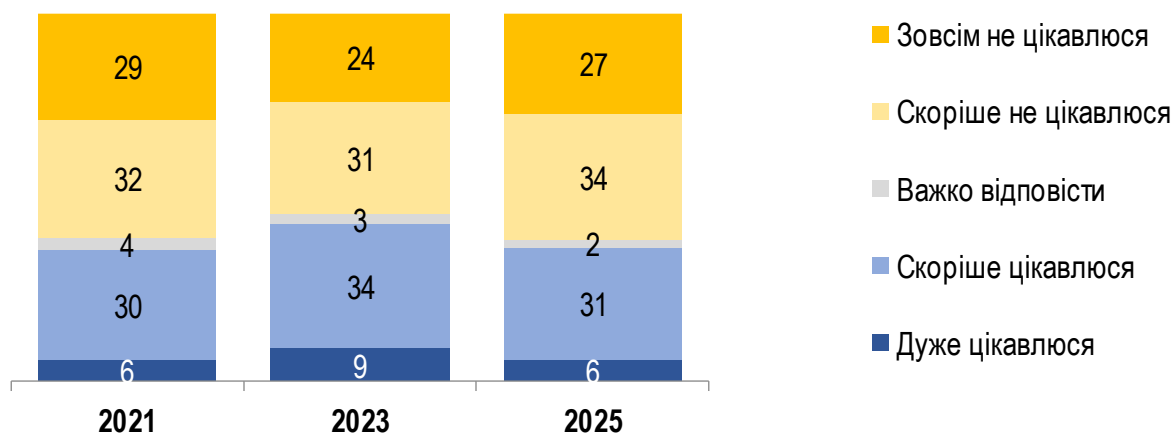
За даними дослідження можна виокремити основні соціальні групи, які частіше за інших проявляють цікавість до отримання інформації, пов'язаної зі сферою фінансових та банківських послуг: як правило, це користувачі середнього статку та забезпечені, мешканці обласних центрів та молодь. Ці ж групи є найбільш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

Інформованість про фінансові та банківські послуги

6% респондентів дуже цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг, 31% – скоріше цікавляться нею (див. Рис. 4.1). Найбільш зацікавленими є забезпечені респонденти, мешканці обласних центрів, а також респонденти молодшого та середнього (30-45 років) віку (див. Табл. 4.1.1-2 у Додатку). Порівняно з 2023 р. знизилась частка тих респондентів, які в цілому цікавляться інформацією щодо фінансових питань та послуг (з 43% до 37%), і повернулась до рівня 2021 р.

Рис.4.1

Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні? (%) **ДИНАМІКА**
Серед усіх опитаних, N=2000



Серед джерел інформації, яким споживачі довіряють, коли дізнаються з них про фінансові та банківські послуги, найбільшою популярністю користуються канали комунікації безпосередньо з банками (33%) та інтернет (21%) (див. Рис. 4.2). Порівняно з попередніми роками продовжує зростати частка користувачів, які довіряють інформації, що надходить безпосередньо від банків (з 21% у 2021 р. до 26% у 2023 р. і до 33% у 2025 р.), і знижуватись частка тих, хто довіряє інформації з телебачення (з 15% у 2021 р. до 10% у 2023 р. і до 5% у 2025 р.). Окрім того, порівняно з 2023 р. знизилась частка тих, хто довіряє інтернету (з 28% до 21%) (див. Табл. 4.2.1). Інформації безпосередньо від банків частіше довіряють забезпечені громадяни (35%) та жінки (38%). Інтернету як джерелу інформації про фінансові та банківські послуги більшу довіру висловлюють молодь та середня вікова група (30-45 років), більш забезпечені громадяни (36%) та чоловіки (24%) (див. Табл. 4.2.2-3).

Рис.4.2

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

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



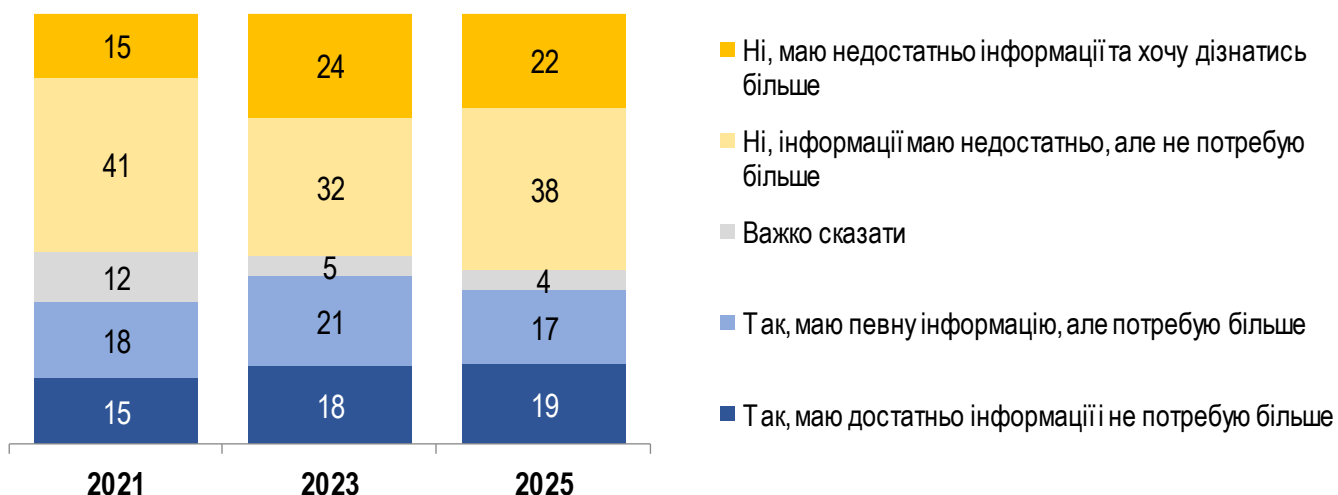
19% респондентів вважають, що мають достатньо інформації про систему гарантування вкладів і не потребують більше, 17% – що мають достатньо, але потребують ще більше (див. Рис. 4.3). Найбільшу ознайомленість із системою гарантування вкладів демонструють забезпечені громадяни (43%), молодь (44%) та студенти (45%) (див. Табл. 4.3.1-2 у Додатку). Порівняно з 2023 р. розподіл відповідей статистично не змінився.

Рис.4.3

Чи маєте Ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів? (%)

ДИНАМІКА

Серед усіх опитаних, N=2000



56% користувачів отримують інформацію про систему гарантування вкладів від банку, в якому відкрито рахунок. 15% дізнаються від родичів та друзів, 7% – зі ЗМІ. Деякі респонденти ознайомлюються з інформацією з джерел, пов'язаних з Фондом гарантування вкладів: 8% – з соціальних мереж, 7% – із сайту, 6% – через «гарячу лінію». Порівняно з 2021 р. зменшилась частка респондентів, які отримували інформацію від соціальних мереж Фонду гарантування вкладів з 12% до 8% (див. Рис. 4.4). Молоді користувачі і заможніші опитані частіше отримують інформацію від банку, студенти і пенсіонери – від друзів та родичів (див. Табл. 4.4.2-3 у Додатку).

Рис.4.4

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

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



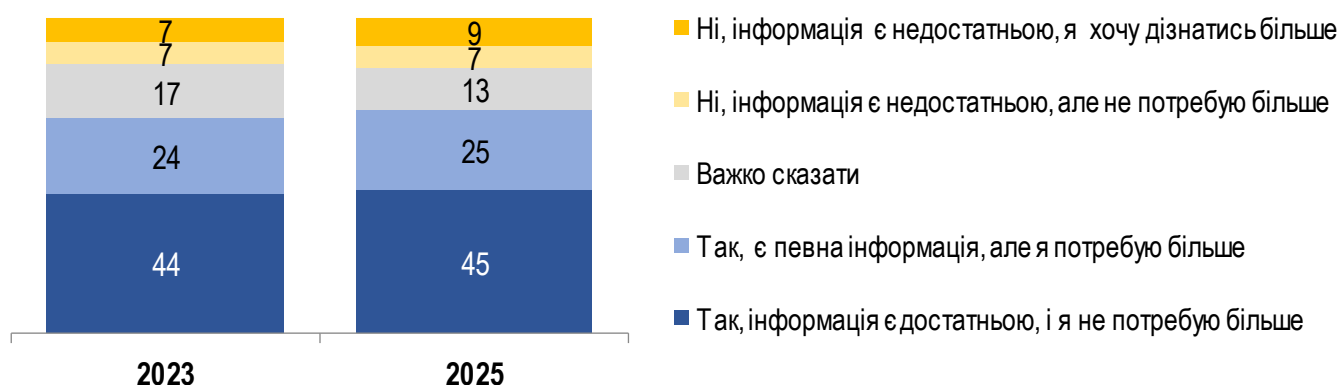
Сприйняття інформації на ресурсах Фонду гарантування вкладів фізичних осіб

45% респондентів, які зверталися до ресурсів Фонду, вважають, що інформації на них достатньо, і вони не потребують більше. 25% 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 9% – що інформації недостатньо, і вони потребують більшої (див. Рис. 4.5). Про достатність обсягу представленої інформації частіше зазначають молодь та користувачі середнього віку (30-45 років) (див. Табл. 4.5.1 у Додатку).

Рис.4.5

Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас? (%)

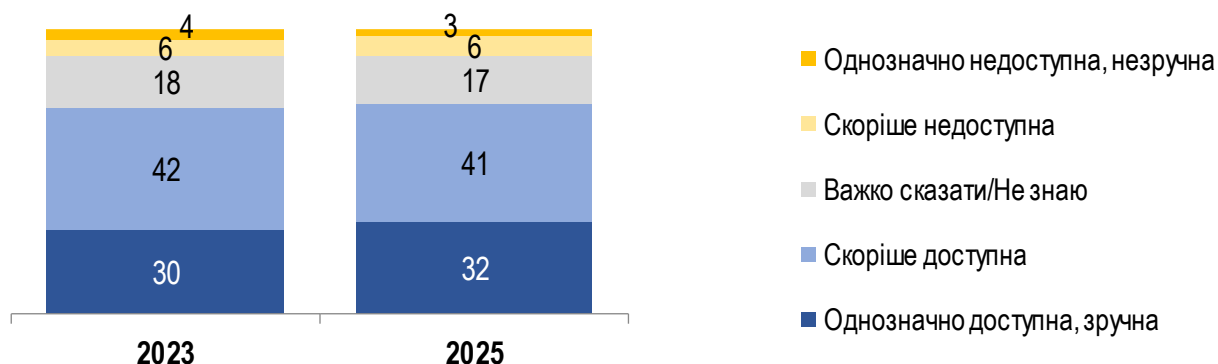
Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду



32% респондентів, які отримують інформацію з ресурсів Фонду, вважають, що вона є однозначно доступною, 41% – скоріше доступною (див. Рис. 4.6). Молодь, 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 у Додатку).

Рис.4.6

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



Серед інформації щодо системи гарантування вкладів, яку користувачі хотіли би дізнатися, найчастіше згадуються умови гарантування (35%), а також про виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (30%). В інформації про розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму та про продаж майна банків, що ліквідуються зацікавлені по 11% респондентів, дізнатися про хід ліквідації банків хотіли би 10% опитаних. Водночас 36% респондентів зазначають, що не потребують більшої інформації (див. Рис. 4.7). Розподіл відповідей на це питання статистично не змінився порівняно з даними 2023 р.

Молодь частіше цікавиться всією інформацією про систему гарантування вкладів, більш забезпечені респонденти частіше проявляються цікавістю до умов гарантування банківських вкладів та виплати відшкодування вкладникам збанкрутілих банків (див. Табл. 4.7.2-3 у Додатку).

Рис.4.7

Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів? (%)

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



Для 53% респондентів найзручнішим способом отримання інформації про систему гарантування вкладів є звернення до банку, в якому відкрито рахунок. Інші способи (звернення до ресурсів Фонду, соціальні мережі, персональні консультації та з інтерв'ю з телебачення, радіо, інтернет-ЗМІ обрали від 13% до 15% респондентів). Порівняно з даними 2023 р. користувачі рідше хочуть отримувати інформацію з теле- та радіо інтерв'ю, інтернет-ЗМІ (зниження з 13% до 9%) (див. Рис. 4.8). Мешканці обласних центрів частіше за інших схильються до звернення до сайту Фонду гарантування вкладів (18%) та персональних консультацій (16%), забезпечені – до всіх з перелічених джерел (див. Табл. 4.8.1-2 у Додатку).

Рис.4.8

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

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



Інформацію про серйозні зміни умов гарантування вкладів (зміна гарантованої суми, переліку вкладів, що гарантуються/не гарантуються, умов гарантування вкладів в іноземній валюті) респонденти найчастіше воліють дізнаватися від банку, в якому відкрито рахунок (62%). Серед інших джерел згадуються сайт банку, в якому відкрито рахунок (24%), сайт Фонду гарантування вкладів (14%), інформація з соціальних мереж (12%) та інформація з медіа (7%). У такій інформації частіше зацікавлені молодь та більш забезпечені респонденти, які обрали більшість із запропонованих джерел як таких, звідки вони хотіли би дізнаватися про серйозні зміни умов гарантування.

Рис.4.9

З яких джерел Вам було б зручніше дізнаватися інформацію про серйозні зміни умов гарантування вкладів? (%)

ДОВІЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ВІДПОВІДЕЙ

Серед усіх опитаних, N=2000



ДОДАТКИ

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета опитування передбачала оцінку рівня поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів. Основними завданнями були:

- ✓ визначення рівня обізнаності та довіри до системи гарантування вкладів України
- ✓ визначення виду та рівня фінансових послуг, які в даний час використовуються споживачами фінансових послуг (далі – цільова група)
- ✓ 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 про досвід 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 проєкту, а також нові питання, адаптовані під реалії воєнного стану. Також в анкеті містилися питання щодо соціально-демографічних характеристик опитуваних.

Вибірка дослідження була випадковою, стратифікованою, багатоступеневою. Опитування не охоплювало тимчасово окуповані території Херсонської, Харківської, Запорізької, Донецької, Луганської областей та АР Крим.

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: 25 квітня - 5 травня 2025.

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 Соціологічної 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	%
<i>РЕГІОНИ</i>		
Захід	605	30
Центр	595	30
Південь	231	12
Схід	398	20
Київ	172	9
<i>ТИП ПОСЕЛЕННЯ</i>		
Обласний центр	708	35
Інше місто області	614	31
Село	679	34
<i>ВІК</i>		
18-29	352	18
30-45	648	32
46-60	532	27
61+	470	23
<i>СТАТЬ</i>		
Чоловік	911	46
Жінка	1090	54
<i>ДОХІД</i>		
Бідні	260	13
Малозабезпечені	428	21
Середнього рівня	840	42
Забезпечені	447	22
Відмова відповідати	26	1
<i>ЗАЙНЯТІСТЬ</i>		
Працюють	1158	58
Безробітний	144	7
Пенсіонер, людина з інвалідністю	471	24
Домогосподарі	117	6
Студенти	80	4
Інше	27	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	2001	100
Ні – Завершити інтерв'ю	0	0
Відмова від відповіді – Завершити інтерв'ю	0	0
Всього	2001	100
Стать респондента		
Чоловік	911	46
Жінка	1090	54
Всього	2001	100
Скажіть, будь ласка, скільки повних років вам виповнилося?		
18-29 років	352	18
30-45 років	648	32
46-60 років	532	27
61 рік та більше	470	23
Всього	2001	100
P1. Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день?		
Оплата комунальних платежів через банк	1316	66
Банківський рахунок та/або картка	1635	82
Проведення платежів через термінали	995	50
Обмін валют	404	20
Кредит (споживчий, авто, житло)	261	13
Грошові перекази через банк	874	44
Мобільний та/або інтернет-банкінг	1177	59
Депозит (в банку або кредитній спілці)	132	7
Страхування ризиків та/або життя	166	8
Лізинг	19	1
Важко сказати	29	1

Всього	2001	100
<i>P2. Якими фінансовими послугами Ви плануєте користуватись у найближчий рік?</i>		
Оплата комунальних платежів через банк	1382	69
Банківський рахунок та/або картка	1638	82
Проведення платежів через термінали	1033	52
Обмін валют	470	23
Кредит (споживчий, авто, житло)	265	13
Грошові перекази через банк	912	46
Мобільний та/або інтернет-банкінг	1160	58
Депозит (в банку або кредитній спілці)	175	9
Страхування ризиків та/або життя	184	9
Лізинг	22	1
Важко сказати	41	2
Всього	2001	100
<i>P3 Чи користуєтесь Ви чи ваша родина банківськими сейфовими скриньками (банківськими комірками)?</i>		
Так	97	5
Ні	1888	94
Не знаю про таку послугу/Важко сказати	16	1
Total	2001	100
<i>P4. Які види банківських рахунків маєте Ви чи ваша родина?</i>	128	6
Строковий депозитний рахунок	30	1
Депозитний рахунок у банківських металах	730	36
Поточний рахунок у гривні	162	8
Поточний рахунок в іноземній валюті	574	29
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	987	49
Зарплатний картковий рахунок	242	12
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	626	31
Пенсійний картковий рахунок	1	0
Поки немає жодного	78	4
Важко сказати	16	1

Всього	2001	100
P5. Отримавши виплати на банківську картку (заплата/пенсія/соціальна допомога), зазвичай Ви...?		
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	398	21
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	686	36
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою	491	26
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою	280	15
Не отримую виплати на банківську картку	39	2
Важко відповісти/Відмова від відповіді	13	1
Всього	1907	100
P6. Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку?		
Більшу частину коштів	300	16
Половину своїх коштів	243	13
Незначну частину	605	32
Не тримаю свої кошти в банку	759	40
Всього	1907	100
P7. Чому Ви не тримаєте кошти в банку?		
Не маю заощаджень через низькі доходи	518	68
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	77	10
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	34	4
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	56	7
Не маю довіри до банків	188	25
Важко відповісти	16	2
Total	759	100
P8. Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам?		
Повністю довіряю	317	16
Швидше довіряю	1044	52
Швидше не довіряю	373	19
Зовсім не довіряю	208	10

Важко сказати	59	3
Всього	2001	100
О17. Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом?		
Строковий депозитний рахунок	748	37
Поточний рахунок у гривні	620	31
Поточний рахунок в іноземній валюті	331	17
Зарплатний картковий рахунок	571	29
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	201	10
Пенсійний картковий рахунок	403	20
Важко сказати/Не знаю	289	14
Всього	2001	100
О1. На Вашу думку, хто має забезпечувати повернення банківських вкладів населенню у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?		
Національний банк України	608	30
Міністерство фінансів України	152	8
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	513	26
Сам банк, який став неплатоспроможним	200	10
Важко сказати	528	26
Всього	2001	100
О2. Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?		
Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	279	14
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	433	22
Так, чув/ла і знаю достатньо	173	9
Так, чув/ла і мав/ла справу	49	2
Ні, не чув/ла	1046	52
Не можу сказати напевно	21	1
Всього	2001	100
О3. Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб?		
Повністю довіряю	70	7
Швидше довіряю	382	41

Швидше не довіряю	222	24
Зовсім не довіряю	112	12
Важко сказати	149	16
Всього	934	100
04. На Вашу думку, чи зможе Фонд гарантування вкладів відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним?		
Однозначно так	131	14
Швидше так	404	43
Швидше ні	217	23
Однозначно ні	99	11
Важко сказати	82	9
Всього	934	100
05. Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?		
Вклади в кредитних спілках та банках	89	4
Вклади в усіх банках України	675	34
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	369	18
Важко сказати/Не знаю	868	43
Всього	2001	100
06. Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану?		
200 тис. грн	483	24
400 тис. грн	88	4
600 тис. грн	44	2
Повна сума вкладу	310	15
Важко сказати/Не знаю	1076	54
Всього	2001	100
07. Наразі гарантується відшкодування повної суми вкладів. Чи знаєте Ви, якою буде сума гарантування після закінчення воєнного стану?		
Так	102	5

Ні	1697	85
Важко сказати/Не знаю	202	10
Всього	2001	100
08. Після закінчення воєнного стану сума гарантування буде		
100 тис. грн	8	8
200 тис. грн	35	34
400 тис. грн	7	7
600 тис. грн	26	26
Важко сказати/Не знаю	26	25
Total	102	100
09. 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	55	3
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти було виплачені	25	1
Банк ліквідували й виплатили лише гарантовану суму	32	2
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	28	1
Банк не повертає кошти на депозиті та вимагає продовжити дію договору	19	1
Не стикалися з такими ситуаціями	1803	90
Важко сказати	56	3
Всього	2001	100
010. Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому?		
Власники банку	1025	51
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	399	20
Фонд гарантування вкладів	181	9
Інше (вказіть)	41	2
Важко сказати/Не знаю	354	18
Всього	2001	100
011. Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник... ?		

Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	839	42
Вкладник отримає відшкодування лише за одним із вкладів	277	14
Повернення вкладів не гарантується	339	17
Важко сказати/Не знаю	546	27
Всього	2001	100
О12. Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...?		
Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку	340	17
Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку	844	42
Повернення вкладів не гарантується	309	15
Інше (вказіть)	0	0
Важко сказати/Не знаю	508	25
Всього	2001	100
О13. Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним?		
Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	583	29
Так, але в межах гарантованої суми	894	45
Важко сказати/Не знаю	524	26
Всього	2001	100
О14. Що, на Вашу думку, є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування?		
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	422	21
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	396	20
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	742	37
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	549	27
Важко сказати/Не знаю	569	28
Всього	2001	100
О15. Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?		

Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	147	7
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	443	22
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	608	30
Важко сказати/Не знаю	803	40
Всього	2001	100
016. Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?		
У касі Фонду гарантування вкладів	532	27
У відділенні неплатоспроможного банку	304	15
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	560	28
Через застосунок «Дія»	545	27
Важко сказати/Не знаю	610	30
Всього	2001	100
017. Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду?		
30 днів	564	28
Три роки з початку процедури ліквідації банку	177	9
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	144	7
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	91	5
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	333	17
Важко сказати/Не знаю	692	35
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади у гривні		
Так	1655	83
Ні	162	8
Важко сказати/Не знаю	184	9
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади в іноземній валюті		
Так	1147	57

Ні	481	24
Важко сказати/Не знаю	373	19
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади в банківських металах		
Так	884	44
Ні	525	26
Важко сказати/Не знаю	593	30
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Поточні рахунки		
Так	1440	72
Ні	255	13
Важко сказати/Не знаю	306	15
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Карткові рахунки		
Так	1542	77
Ні	183	9
Важко сказати/Не знаю	277	14
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Рахунки фізичних осіб-підприємців		
Так	1310	65
Ні	269	13
Важко сказати/Не знаю	422	21
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)		
Так	1252	63

Ні	302	15
Важко сказати/Не знаю	447	22
Всього	2001	100
018. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Криптовалюту та електронні гроші (гроші на електронних гаманцях)		
Так	525	26
Ні	795	40
Важко сказати/Не знаю	682	34
Всього	2001	100
019. Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів - Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток		
Так	1074	54
Ні	422	21
Важко сказати/Не знаю	504	25
Всього	2001	100
020. Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми закладами в іноземній валюті?		
У валюті вкладу	642	32
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	439	22
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	230	11
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	365	18
Важко сказати/Не знаю	325	16
Всього	2001	100
021. Чи може вкладник розраховувати на повернення свого не гарантованого Фондом вкладу?		
Ні, не може в будь-якому разі	688	34
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів дл	434	22
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	482	24
Важко сказати/Не знаю	397	20

Всього	2001	100
022. Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані?		
Власники банку	713	36
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	474	24
Фонд гарантування вкладів	305	15
Держава	287	14
Жоден з перерахованих	291	15
Важко сказати/Не знаю	278	14
Всього	2001	100
023. Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?		
Національний банк України	1186	59
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	384	19
Інше (вказіть)	10	0
Важко сказати/Не знаю	422	21
Всього	2001	100
0.24 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?		
Так	1130	56
Ні	597	30
Важко сказати/Не знаю	274	14
Всього	2001	100
B1. На що саме Ви звертаєте увагу коли обираєте банк для відкриття рахунку?		
Відсоткова ставка за депозитом	561	28
Відгуки родичів, друзів та знайомих	554	28
Рекомендації роботодавців	270	13
Наявність гарантії повернення вкладу	556	28
Надійність/стабільність банку	1081	54
Власний попередній досвід	596	30
Наявність мережі банкоматів та відділень	562	28
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	465	23

Реклама	64	3
Інше	12	1
Важко сказати	160	8
Всього	2001	100
<i>B2. Наскільки уважно Ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?</i>		
Дуже уважно вивчаю	757	38
Швидше уважно, ніж ні	575	29
Швидше не уважно	339	17
Не вивчаю зовсім	262	13
Важко сказати	68	3
Всього	2001	100
<i>B3. Чи знаєте Ви про можливість ознайомитись зі зразком договору на відкриття рахунку/вкладу на сайті банку?</i>		
Так	1261	63
Ні	674	34
Важко сказати/Не знаю	66	3
Всього	2001	100
<i>B4. Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку?</i>		
Так	712	36
Ні	1203	60
Важко сказати/Не знаю	86	4
Всього	2001	100
<i>B5. Чи укладали Ви коли-небудь з банком договір вкладу/рахунку онлайн (за допомогою Інтернет-банкінгу та/або мобільного банкінгу)?</i>		
Так	538	27
Ні	1432	72
Важко сказати/Не знаю	31	2
Всього	2001	100

<i>В6. Чи ознайомлювались Ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку онлайн?</i>		
Так	439	22
Ні	1494	75
Важко сказати/Не знаю	68	3
Всього	2001	100
<i>В7. До кого Ви звернулись би при порушенні Ваших прав як вкладника банку, якщо питання не було вирішено безпосередньо в банку?</i>		
До Національного банку України	611	31
До Міністерства фінансів України	197	10
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	418	21
До суду	1109	55
Інше	38	2
Важко сказати/Не знаю	252	13
Всього	2001	100
<i>К1. Наскільки Ви цікавитесь інформацією щодо фінансових питань та послуг в Україні?</i>		
Дуже цікавлюся	119	6
Скоріше цікавлюся	611	31
Скоріше не цікавлюся	687	34
Зовсім не цікавлюся	547	27
Важко відповісти	37	2
Всього	2001	100
<i>К2. Зараз на ринку є компанії, які не мають відділень в Україні, а пропонують споживачам фінансові послуги лише онлайн. Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів кошти в таких компаніях?</i>		
Так, у всіх	177	9
Лише за наявності банківської ліцензії в Україні та інформації про участь у системі гарантування вкладів	1162	58
Важко відповісти	662	33
Total	2001	100

К3. Якому каналу комунікації (джерелу інформації) Ви довіряєте найбільше щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?		
Телебачення	93	5
Радіо	9	0
Інтернет	415	21
Газети і журнали	18	1
Інформація безпосередньо від банків	670	33
Соціальні мережі	154	8
Друзі та родина	260	13
Інше	33	2
Жодному	288	14
Важко сказати/Не знаю	61	3
Всього	2001	100
К4. Чи маєте Ви достатньо інформації щодо системи гарантування вкладів?		
Так, маю достатньо інформації і не потребую більше	372	19
Так, маю певну інформацію, але потребую більше	346	17
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребую більше	757	38
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	435	22
Важко сказати/Не знаю	90	4
Всього	2001	100
К5. Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів?		
Від банку, в якому відкрито рахунок	1122	56
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	121	6
Із сайту Фонду гарантування вкладів	139	7
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	155	8
Зі ЗМІ	148	7
Від друзів та родичів	292	15
З відкритих лекцій або тренінгів	22	1
Інше	30	2

Важко сказати/Не знаю	389	19
Всього	2001	100
<i>K6. Чи є інформація на ресурсах Фонду достатньою для Вас?</i>		
Так, інформація є достатньою, і я не потребую більше	154	45
Так, є певна інформація, але я потребую більше	86	25
Ні, інформація є недостатньою, але не потребую більше	25	7
Ні, інформація є недостатньою, я хочу дізнатись більше	29	9
Важко сказати/Не знаю	45	13
Всього	340	100
<i>K7. Чи є інформація на ресурсах Фонду доступною для Вас?</i>		
Однозначно доступна, зручна	110	32
Скоріше доступна	140	41
Скоріше недоступна	22	6
Однозначно недоступна, незручна	9	3
Важко сказати/Не знаю	58	17
Всього	340	100
<i>K8. Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів?</i>		
Умови гарантування банківських вкладів	702	35
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	593	30
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	218	11
Хід ліквідації банків	199	10
Продаж майна банків, що ліквідуються	217	11
Не потребую більше інформації	6	0
Інше	717	36
Важко сказати	145	7
Всього	2001	100
<i>K9. З яких джерел Вам було б зручніше отримувати інформацію про систему гарантування вкладів?</i>		
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	1061	53

Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	274	14
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	305	15
Отримання інформації із соціальних мереж	282	14
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	190	9
Отримання персональних консультацій	265	13
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	54	3
Додаток в телефоні	10	1
Жодний з перерахованих	282	14
Важко сказати/Не знаю	102	5
Всього	2001	100
<i>K10. З яких джерел Вам було б зручніше дізнаватися інформацію про серйозні зміни умов гарантування вкладів?</i>		
Банк, в якому відкрито рахунок	1248	62
Сайт банку, в якому відкрито рахунок	490	24
Сайт Фонду гарантування вкладів	277	14
Інформація із соціальних мереж	243	12
Інформація з медіа	144	7
Інше	6	0
Жодне з перерахованих	212	11
Важко сказати/Не знаю	109	5
Total	2001	100
<i>SD1. Ваш сімейний стан</i>		
Неодружений/а	499	25
Одружений/а / живемо разом	1136	57
Розлучений/живемо окремо	159	8
Вдівець/вдова	192	10
Відмова	15	1
Всього	2001	100
<i>SD2. Ваша освіта</i>		
Середня	301	15

Середня спеціальна	665	33
Незакінчена вища	121	6
Вища освіта	908	45
Важко сказати/Відмова	6	0
Всього	2001	100
<i>SD3. Який Ваш рід занять?</i>		
Працюю	1158	58
Безробітний	144	7
Пенсіонер, людина з інвалідністю	471	24
Домогосподарі	117	6
Студенти	80	4
Інше	27	1
Важко сказати/Відмова	4	0
Всього	2001	100
<i>SD4. До якої з груп населення ви могли б, найімовірніше, віднести себе (свою сім'ю)?</i>		
Ледве зводимо кінці з кінцями/Не вистачає коштів навіть на їжу	260	13
Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу спричиняє фінансові труднощі	428	21
Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) спричиняє труднощі	840	42
Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от автомобіль	401	20
Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, як-от квартира, дача і багато інших	46	2
Відмова/Важко сказати	26	1
Всього	2001	100

1.ПОРТРЕТ КОРИСТУВАЧІВ

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

	2021	2023	2025
Банківський рахунок та/або картка	74	77	82
Оплата комунальних платежів через банк	57	66	66
Мобільний та/або інтернет-банкінг	41	56	59
Проведення платежів через термінали	48	52	50
Грошові перекази через банк	31	40	44
Обмін валют	16	18	20
Кредит (споживчий, авто, житло)	13	11	13
Страхування ризиків та/або життя	8	8	8
Депозит (в банку або кредитній спілці)	6	7	7
Лізинг			1
Важко сказати	2	2	1

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	83	79	90	79	78	84	76	84	82	84	80	80
Оплата комунальних платежів через банк	67	66	67	59	67	67	67	64	52	69	74	62
Мобільний та/або інтернет-банкінг	61	58	58	55	60	64	55	57	73	71	57	34
Проведення платежів через термінали	46	48	52	58	52	57	47	45	62	59	46	32
Грошові перекази через банк	40	44	47	45	47	53	39	39	58	53	40	24
Обмін валют	22	19	15	22	22	25	19	16	29	26	17	9
Кредит (споживчий, авто, житло)	12	13	11	14	16	16	13	10	13	18	13	6
Страхування ризиків та/або життя	9	6	12	5	9	8	9	8	8	11	8	4
Депозит (в банку або кредитній спілці)	6	8	6	5	6	7	7	6	9	8	5	4
Лізинг	1	1		1	1	1	1	1	1	2		1
Важко сказати	4				1		3	2		1	1	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 1.1 З Якими фінансовими послугами Ви користуєтесь на сьогоднішній день? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Банківський рахунок та/або картка	79	79	82	86	82	81	83	80	79	85	79
Оплата комунальних платежів через банк	59	66	66	70	61	69	70	63	60	75	28
Мобільний та/або інтернет-банкінг	41	49	64	70	58	59	68	59	32	72	66
Проведення платежів через термінали	35	43	51	62	50	50	56	55	30	55	55
Грошові перекази через банк	24	36	47	57	47	41	52	39	22	42	50
Обмін валют	10	12	20	34	21	19	25	17	7	29	24
Кредит (споживчий, авто, житло)	8	14	15	12	15	12	17	13	5	14	4
Страхування ризиків та/або життя	5	5	8	14	9	7	11	7	4	6	7
Депозит (в банку або кредитній спілці)	4	3	7	9	7	6	8	3	4	5	8
Лізинг	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Важко сказати	5	2			2	1	1	2	3		2

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

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

	2021	2023	2025
Банківський рахунок та/або картка	78	79	82
Оплата комунальних платежів через банк	66	70	69
Мобільний та/або інтернет-банкінг	42	56	58
Проведення платежів через термінали	54	53	52
Грошові перекази через банк	35	43	46
Обмін валют	20	20	23
Кредит (споживчий, авто, житло)	14	11	13

Страхування ризиків та/або життя	9	9	9
Депозит (в банку або кредитній спілці)	8	9	9
Лізинг		1	1
Важко сказати	2	3	2

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	82	80	91	80	79	86	76	83	84	84	80	80
Оплата комунальних платежів через банк	70	68	71	62	72	71	71	66	59	73	75	65
Мобільний та/або інтернет-банкінг	60	56	60	57	56	64	53	56	71	69	56	34
Проведення платежів через термінали	47	49	56	58	54	60	47	46	60	62	49	34
Грошові перекази через банк	42	43	47	53	48	55	41	40	60	54	42	27
Обмін валют	25	20	22	25	26	30	21	18	36	29	20	11
Кредит (споживчий, авто, житло)	11	12	15	13	17	16	14	10	14	17	14	6
Страхування ризиків та/або життя	10	8	13	6	9	11	9	8	11	11	9	5
Депозит (в банку або кредитній спілці)	9	10	10	6	8	11	8	7	12	11	7	5
Лізинг	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Важко сказати	5	2			1	1	4	2	1	1	2	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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Банківський рахунок та/або картка	77	78	83	87	81	82	84	75	79	86	78
Оплата комунальних платежів через банк	63	68	70	73	65	72	73	69	64	78	37
Мобільний та/або інтернет-банкінг	39	50	61	72	57	59	67	57	33	65	61

Проведення платежів через термінали	37	42	55	65
Грошові перекази через банк	25	38	49	59
Обмін валют	11	16	23	38
Кредит (споживчий, авто, житло)	9	14	14	13
Страхування ризиків та/або життя	4	8	9	14
Депозит (в банку або кредитній спілці)	4	5	10	13
Лізинг		1	1	2
Важко сказати	6	2	1	

51	52
47	44
26	22
14	12
11	8
10	7
2	1
3	1

59	51	32	60	47
54	43	25	49	48
29	22	8	32	29
17	12	5	14	8
11	8	4	5	13
11	6	4	7	12
2				3
1	1	5		3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

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

	2021	2023	2025
Зарплатний картковий рахунок	48	48	49
Поточний рахунок у гривні	25	36	36
Пенсійний картковий рахунок	27	29	31
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	24	24	29
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	11	11	12
Поточний рахунок в іноземній валюті	4	8	8
Строковий депозитний рахунок	5	7	6
Депозитний рахунок у банківських металах	2	2	1
Поки немає жодного	8	7	4
Важко сказати		3	1
Зарплатний картковий рахунок	48	48	49

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	52	46	55	45	47	54	43	50	58	60	56	21
Поточний рахунок у гривні	36	32	35	49	36	43	34	32	50	40	35	23

Пенсійний картковий рахунок	30	30	37	28	31
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	27	27	33	31	29
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	12	11	14	11	13
Поточний рахунок в іноземній валюті	8	8	7	9	8
Строковий депозитний рахунок	6	8	6	5	5
Депозитний рахунок у банківських металах	2	2		1	1
Поки немає жодного	5	3	1	4	6
Важко сказати	1	2		1	

30	33	31
31	30	25
15	9	12
11	8	5
8	6	5
2	1	1
2	6	4
1	2	

12	11	25	81
37	34	31	13
15	18	9	5
17	10	4	2
9	7	6	4
3	1	1	1
4	4	5	3
	1	1	1

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Зарплатний картковий рахунок	23	41	56	61
Поточний рахунок у гривні	28	33	35	47
Пенсійний картковий рахунок	50	41	27	19
Картковий рахунок, який відкрито з моєї ініціативи	25	22	29	37
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	7	11	12	16
Поточний рахунок в іноземній валюті	4	3	8	16
Строковий депозитний рахунок	4	3	8	8

Чоловіки	Жінки
53	46
40	34
28	34
30	27
9	14
10	6
8	5

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
66	42	14	39	44
40	44	23	45	40
17	10	82	13	9
33	38	13	36	42
11	14	6	37	16
11	8	2	5	15
8	6	4	4	9

Депозитний рахунок у банківських металах	2	1	1	3
Поки немає жодного	7	4	4	3
Важко сказати	1	1		1

2	1
4	3
1	1

2			3	6
4	7	3	6	3
1	2	1		1

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

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

	2021	2023	2025
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	40	39	36
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою	24	23	26
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	23	24	21
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою	9	11	15
Не отримую виплати на банківську картку	2	2	2
Важко відповісти	2	1	1
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	40	39	36
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою	24	23	26
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	23	24	21
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою	9	11	15
Не отримую виплати на банківську картку	2	2	2

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	33	34	39	41	37	34	35	40	26	40	42	32
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно карткою	27	25	23	29	25	30	26	21	31	30	21	21
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	22	19	23	20	20	16	22	24	16	12	19	39
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише карткою	12	20	15	9	16	17	15	12	24	16	12	8

Не отримую виплати на банківську картку	4	1			2
Важко відповісти	1	1			

2	1	3
1	1	

2	2	4	
1		1	1

Довільна кількість відповідей Дані серед тих, хто має банківський рахунок, N=1907

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Знімаю одразу лише частину готівки, решту коштів витрачаю з картки	30	44	35	35	36	36	37	34	34	37	24
Готівку знімаю мінімально, користуюся переважно картою	13	19	30	31	24	27	29	23	17	28	33
Знімаю всю або майже всю готівку одразу	42	26	17	12	22	20	15	17	40	12	12
Не знімаю готівку зовсім, користуюсь лише картою	11	10	16	19	16	14	16	16	7	19	28
Не отримую виплати на банківську картку	3	1	1	3	2	2	2	10		3	1
Важко відповісти	1	1	1		1			1	1		2

Довільна кількість відповідей . Дані серед тих, хто має банківський рахунок, N=1907

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	20	19	11	20	18	17	13	20	16	14	13
Половину своїх коштів	10	14	12	10	17	14	12	12	17	15	11	8
Незначну частину	35	35	30	33	23	36	30	29	36	33	32	26
Не тримаю свої кошти в банку	45	31	39	45	39	32	41	46	26	36	43	52

Серед тих, хто має банківський рахунок, N=1907

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки
Більшу частину коштів	11	11	17	21	17	14
Половину своїх коштів	10	11	14	13	14	12
Незначну частину	20	33	33	35	33	30
Не тримаю свої кошти в банку	59	44	37	31	36	43

Серед тих, хто має банківський рахунок, N=1907

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	48	62	68	82
Не маю довіри до банків	26	25	26	23
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	14	15	7	7
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	12	9	9	3
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	6	6	7	
Важко відповісти	4	3	3	

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто не тримає власні кошти в банку, N=759

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

	2021	2023	2025
Не маю заощаджень через низькі доходи	61	64	68
Не маю довіри до банків	25	23	25

Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	11	9	10
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	12	7	7
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	4	6	4
Важко відповісти	1	3	2
Не маю заощаджень через низькі доходи	61	64	68
Не маю довіри до банків	25	23	25
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	11	9	10
Надаю перевагу іншим способам заощадження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	12	7	7
Не маю постійного місця роботи/ постійного заробітку	4	6	4

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	15	20	17	15	12	14	18	16	19	14	13	20
Швидше довіряю	54	50	56	47	54	56	49	51	60	54	49	47
Швидше не довіряю	20	16	15	22	20	17	20	19	16	20	21	16
Зовсім не довіряю	8	11	10	12	13	10	11	10	4	10	14	13
Повністю довіряю	2	4	2	5	2	4	2	3	2	2	3	4

Серед усіх опитаних, N=2000

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Повністю довіряю	17	14	15	17	15	16	15	15	19	14	21
Швидше довіряю	40	53	54	54	50	54	53	45	47	64	69

Швидше не довіряю	21	19	18	19
Зовсім не довіряю	16	12	9	8
Повністю довіряю	5	2	3	2

Серед усіх опитаних.

21	16
11	10
2	4

21	21	17	11	4
10	18	12	6	3
2	1	5	4	2

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	32	27	30	29	32	30	29	31	34	34	31	22
Міністерство фінансів України	7	5	7	14	8	7	8	8	13	9	5	5
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	25	26	33	18	25	35	25	16	23	29	25	24
Сам банк, який став неплатоспроможним	10	11	10	10	9	7	12	11	14	7	8	12
Важко сказати	26	30	20	29	26	20	26	34	16	21	31	37

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Національний банк України	25	28	31	34	34	28	32	35	23	30	37
Міністерство фінансів України	5	8	7	9	8	8	7	10	6	10	15
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	15	22	27	31	27	25	30	14	22	25	15
Сам банк, який став неплатоспроможним	11	11	10	9	8	11	9	9	13	9	16
Важко сказати	44	30	24	17	23	29	22	32	37	27	17

Серед усіх опитаних, N=2000

2.ОБІЗНАНІСТЬ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

Таблиця 2.1.1 Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом? (%) ДИНАМІКА

	2023	2025
Строковий депозитний рахунок	35	37
Поточний рахунок у гривні	33	31
Зарплатний картковий рахунок	26	29
Пенсійний картковий рахунок	19	20
Поточний рахунок в іноземній валюті	16	17
Картковий рахунок для соціальних виплат	10	10
Важко сказати	17	14
Строковий депозитний рахунок	35	37
Поточний рахунок у гривні	33	31
Зарплатний картковий рахунок	26	29
Пенсійний картковий рахунок	19	20

Серед усіх опитаних

Таблиця 2.1.2 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	35	37	44	38	36	48	35	29	43	44	33	30
Поточний рахунок у гривні	29	25	35	43	31	31	29	32	40	31	31	24
Зарплатний картковий рахунок	23	21	39	34	35	30	25	30	26	33	34	18
Пенсійний картковий рахунок	17	18	31	19	19	20	20	20	7	8	19	48
Поточний рахунок в іноземній валюті	14	13	24	21	15	18	16	15	20	19	16	13
Картковий рахунок для соціальних виплат	10	6	16	10	10	10	9	11	9	11	10	9
Важко сказати	20	16	12	7	10	9	19	16	10	11	17	20

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.1.3 Кошти з яких банківських рахунків, перелічених нижче є вкладом? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Строковий депозитний рахунок	24	32	40	46
Поточний рахунок у гривні	28	30	29	37
Зарплатний картковий рахунок	21	27	31	29
Пенсійний картковий рахунок	32	27	17	13
Поточний рахунок в іноземній валюті	12	16	16	22
Картковий рахунок для соціальних виплат	10	14	9	9
Важко сказати	23	15	14	8

Чоловіки	Жінки
37	37
33	29
30	28
18	22
17	16
8	12
12	16

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
42	27	29	36	37
31	35	25	41	37
36	28	14	22	22
11	12	49	13	9
18	13	13	21	17
9	14	10	15	9
12	16	20	9	18

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.2.1 Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід
Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	13	15	17	14	12
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	23	20	22	21	20
Так, чув/ла і знаю достатньо	8	7	10	6	11
Так, чув/ла і мав/ла справу	2	3	4	2	1
Ні, не чув/ла	51	53	47	57	55
Не можу сказати напевно	2	2			1

Обласний центр	Інші міста	Села
16	14	12
25	20	20
11	9	6
4	2	2
44	53	60
	1	1

18-29	30-45	46-60	61+
12	15	15	13
21	23	24	18
7	10	10	7
0	3	3	3
59	49	47	58
1	1	2	1

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.2.2 Чи чули Ви раніше про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
--	-------	-----------------	------------------	-------------

Чоловіки	Жінки
----------	-------

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
----------	------------	------------	---------------	----------

Так, чув/ла, але майже нічого не знаю	11	16	14	14
Так, чув/ла, але знаю дуже мало	15	18	24	25
Так, чув/ла і знаю достатньо	6	6	8	14
Так, чув/ла і мав/ла справу	2	1	3	4
Ні, не чув/ла	66	57	50	43
Не можу сказати напевно	1	2	1	0

14	14
23	20
11	7
3	2
47	56
2	1

15	14	12	19	12
24	19	19	13	19
10	7	7	7	3
3	1	3	1	0
48	59	58	59	64
1	0	2	1	2

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.3.1 Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком (%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід
Повністю довіряю	7	9	7	3	10
Швидше довіряю	49	35	39	36	40
Швидше не довіряю	22	23	26	27	24
Зовсім не довіряю	12	11	9	9	17
Важко сказати	11	22	18	24	9

Обласний центр	Інші міста	Села
8	8	7
43	41	38
21	26	24
11	9	16
16	16	16

18-29	30-45	46-60	61+
10	7	8	6
50	41	38	38
19	30	22	20
8	10	15	13
14	11	17	23

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=934

Таблиця 2.3.2 Наскільки ви довіряєте Фонду гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Повністю довіряю	11	5	7	8
Швидше довіряю	31	36	44	44
Швидше не довіряю	24	27	22	25
Зовсім не довіряю	18	14	10	11
Важко сказати	15	19	17	12
Повністю довіряю	11	5	7	8

Чоловіки	Жінки
7	8
42	40
23	24
13	11
15	17
7	8

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
8	6	6	10	10
41	34	38	43	62
26	21	21	14	9
11	26	14	8	3
14	13	21	26	16
8	6	6	10	10

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=934

Таблиця 2.4.1 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	14	19	17	10	9	15	13	14	17	14	12	15
Швидше так	47	38	47	46	39	46	43	40	56	45	38	38
Швидше ні	22	21	20	24	30	22	26	23	20	24	27	19
Однозначно ні	9	12	11	4	15	9	11	13	2	9	14	14
Важко сказати	8	10	6	16	7	9	7	10	5	8	9	14

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=934

Таблиця 2.4.2 Чи зможе Фонд відшкодувати гроші громадян у випадку, якщо банк стає неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Однозначно так	12	14	14	15	13	15	15	7	14	15	18
Швидше так	36	35	45	50	47	40	44	47	35	42	72
Швидше ні	24	27	23	21	22	24	24	18	23	21	6
Однозначно ні	18	14	9	9	11	10	9	19	15	7	3
Важко сказати	11	11	9	5	7	11	8	8	12	14	0

Серед тих, хто раніше чув про Фонд, N=934

Таблиця 2.5.1 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	5	4	1	6	6	6	4	3	6	5	4	3
Вклади в усіх банках України	36	32	39	23	36	38	39	25	39	39	31	26
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	17	19	17	22	19	22	16	17	28	20	17	11
Важко сказати/Не знаю	43	45	43	50	39	34	41	55	27	36	48	60

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.5.2 Вклади в яких фінансових установах гарантує Фонд гарантування вкладів фізичних осіб? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Вклади в кредитних спілках та банках	5	4	4	5	4	5	4	6	3	6	8
Вклади в усіх банках України	19	31	37	40	35	32	39	28	25	31	34
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	12	16	18	24	19	18	21	21	11	13	34
Важко сказати/Не знаю	64	49	41	31	41	45	36	45	62	50	24

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.6.1 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	22	23	25	28	25	30	21	20	29	26	23	20
400 тис. грн	5	3	5	6	4	6	4	3	9	4	4	2
600 тис. грн	2	1	3	2	3	3	2	1	3	3	1	1
Повна сума вкладу	15	17	16	10	18	17	17	13	22	17	12	11
Важко сказати/Не знаю	57	55	52	54	49	44	55	62	36	49	60	66

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.6.2 Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку на період воєнного стану? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
200 тис. грн	16	22	24	32	26	23	28	18	18	18	29

400 тис. грн	2	3	5	7
600 тис. грн	1	2	2	3
Повна сума вкладу	14	12	16	18
Важко сказати/Не знаю	68	61	52	41

5	4
2	2
17	14
50	57

4	4	2	9	13
2	2	2	1	3
17	19	10	14	22
48	57	68	58	32

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.7.1 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	48	49	60	49	54	52	50	51	55	50	49	53
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	20	22	18	20	20	23	20	16	23	24	17	15
Фонд гарантування вкладів	9	8	9	11	10	11	8	8	11	9	9	7
Інше (вказіть)	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3
Важко сказати/Не знаю	22	20	12	18	13	12	20	21	10	15	22	23

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.7.2 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Власники банку	48	51	53	51	51	51	51	50	51	45	59
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	16	18	19	27	21	19	22	20	15	22	19
Фонд гарантування вкладів	8	9	9	9	9	9	10	10	7	10	9
Інше (вказіть)	3	2	2	2	4	1	2	4	3	0	1
Важко сказати/Не знаю	26	19	17	11	16	19	15	16	24	23	12

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.7.3 Якщо клієнти банку, який став неплатоспроможним, зазнали збитків, хто найбільше винен в цьому? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
--	------	------	------

Власники банку	53	49	53
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	24	27	22
Фонд гарантування вкладів	7	9	10
Інше	2	2	2
Важко сказати/Не знаю	15	13	13

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.8.1 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 отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	40	40	49	35	45	47	40	38	52	48	37	32
Вкладник отримає відшкодування лише за одним із вкладів	13	15	14	15	15	14	15	13	18	13	12	14
Повернення вкладів взагалі не гарантується	17	17	11	22	20	14	17	20	17	17	16	17
Важко сказати/Не знаю	30	28	26	29	21	25	28	30	14	22	35	37

Серед усіх опитаних, N=2000

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів	29	33	47	48	40	43	45	36	32	46	56
Вкладник отримає відшкодування лише за одним із вкладів	6	14	15	16	17	12	14	12	13	13	14
Повернення вкладів взагалі не гарантується	24	20	13	17	17	17	16	23	18	15	15
Важко сказати/Не знаю	41	32	25	19	26	28	24	29	37	25	15

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.9.1 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 отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку	18	13	15	22	18	15	20	17	25	18	15	11
Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку	40	42	55	34	42	50	39	37	51	48	38	33
Повернення вкладів взагалі не гарантується	16	15	9	17	19	13	15	18	11	15	16	18
Інше (вказіть)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Важко сказати/Не знаю	26	30	21	27	21	22	26	28	13	19	30	38

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.9.2 Якщо вкладник має вклади в декількох банках, то у разі визнання банку неплатоспроможним вкладник...? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку	11	16	19	19	18	17	17	19	14	23	25
Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку	31	36	45	50	43	41	46	35	31	45	50
Повернення вкладів взагалі не гарантується	20	18	12	16	15	16	14	25	18	13	10

Інше (вказіть)	0	0	0	0
Важко сказати/Не знаю	38	30	24	16

0	0
24	26

0	0	0	0	0
23	21	37	19	14

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.10.1 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	31	24	22	34	34	28	32	28	29	29	30	28
Так, але в межах гарантованої суми	44	44	51	39	46	48	42	43	54	48	41	37
Важко сказати/Не знаю	25	32	27	27	20	24	26	29	17	23	29	35

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.10.2 Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом, нараховані до моменту оголошення банку неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	30	33	27	30	31	27	30	30	27	33	24
Так, але в межах гарантованої суми	34	39	49	49	45	44	47	42	38	43	58
Важко сказати/Не знаю	36	28	24	21	24	28	23	28	35	24	19

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.11.1 Що, на Вашу думку, є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	38	45	50
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	24	29	32
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	21	23	21

Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	23	23	21
Важко сказати/Не знаю	25	23	19
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	38	45	50
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	24	29	32
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	21	23	21
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	23	23	21
Важко сказати/Не знаю	25	23	19
Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	38	45	50

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

Таблиця 2.11. 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 Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	35	37	46	33	36	44	35	32	49	38	36	28
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	25	26	35	21	32	34	24	23	32	30	25	22
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	20	14	31	12	24	19	18	22	25	23	17	15
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	18	17	29	16	27	23	19	22	24	21	18	22
Важко сказати	31	29	22	35	24	21	31	34	18	24	34	36

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

Таблиця 2.11.3 Що є підставою для виплати Фондом гарантування вкладів гарантованої суми відшкодування? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти

Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	24	30	42	44	38	37	43	26	26	34	49
Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку	20	24	27	36	28	27	30	22	22	26	38
Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	14	19	20	24	19	20	21	20	15	26	22
Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	24	23	19	20	20	22	20	19	24	16	28
Важко сказати	43	31	26	22	28	29	24	34	39	26	18

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

Таблиця 2.12.1 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	7	8	4	5	11	6	9	7	8	6	7	8
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	24	21	27	21	18	19	22	25	30	23	21	17
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	31	29	28	26	36	37	29	25	37	37	25	22
Важко сказати/Не знаю	38	43	40	48	35	38	40	43	26	34	46	52

Серед усіх опитаних, N=2000 .

Таблиця 2.12.2 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	9	7	6	9	7	8	8	7	8	6	9
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	19	22	23	24	21	23	23	29	17	25	30
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	23	24	32	38	32	29	33	33	21	33	35
Важко сказати/Не знаю	49	47	39	30	40	40	37	31	55	36	26

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.12.3 Коли саме Фонд розпочинає виплату гарантованого відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
Наступного дня після початку процедури виведення Фондом банку з ринку	7	10	7
Не пізніше 7 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	17	23	21
Не пізніше 20 робочих днів від дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку	33	30	35
Важко сказати/Не знаю	44	36	36

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.13.1 Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку?(%) ДИНАМІКА

	2023	2025
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	28	28
У касі Фонду гарантування вкладів	32	27
Через застосунок «Дія»	27	27
У відділенні неплатоспроможного банку	16	15

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.13.2 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 відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	32	23	32	20	29	34	25	25	35	34	26	17
Через застосунок «Дія»	24	26	32	25	32	28	26	27	40	30	25	16
У касі Фонду гарантування вкладів	25	22	32	24	32	28	26	26	29	24	27	27
У відділенні неплатоспроможного банку	18	12	18	13	14	14	16	16	18	15	13	16
Важко сказати/Не знаю	30	35	27	37	25	29	30	32	17	25	34	44

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.13.3 Яким чином вкладник може отримати гарантоване відшкодування вкладникам неплатоспроможного банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
У відділеннях або через онлайн банкінг визначених Фондом гарантування вкладів банків	18	23	29	36	27	29	32	29	15	37	32
Через застосунок «Дія»	19	27	27	33	26	28	29	30	17	32	49
У касі Фонду гарантування вкладів	26	26	27	28	24	29	27	27	27	23	24
У відділенні неплатоспроможного банку	14	16	16	14	13	17	14	10	15	28	17
Важко сказати/Не знаю	43	34	29	22	32	29	27	23	46	29	12

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.14.1 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
30 днів	26	32	25
Три роки з початку процедури ліквідації банку	7	8	11
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	9	8	9
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	8	6	6
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	11	18	17
Важко сказати/Не знаю	40	29	32

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.14.2 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	26	27	30	32	29	25	31	30	28	29	28	28
Строк отримання гарантованої виплати необмежений	19	14	15	16	18	19	17	14	17	19	16	15
Три роки з початку процедури ліквідації банку	9	8	10	6	10	11	6	8	14	10	7	5
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	7	6	8	5	8	7	8	6	12	8	6	4
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	5	6	4	3	4	5	5	3	7	4	5	3
Важко сказати/Не знаю	33	39	33	37	31	32	32	39	23	30	38	45

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

Таблиця 2.14.3 Протягом якого часу вкладник має право на отримання гарантованого відшкодування від Фонду? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
30 днів	28	31	29	25	27	29	27	39	27	32	28

Строк отримання гарантованої виплати необмежений	17	17	15	20	16	17	18	15	14	14	16
Три роки з початку процедури ліквідації банку	4	7	9	13	8	9	10	9	5	10	9
До моменту подання Фондом інформації до державного реєстру про припинення банку як юридичної особи	6	5	8	8	7	7	8	5	4	6	18
До моменту затвердження ліквідаційного балансу банку	2	4	5	7	5	4	5	3	4	3	7
Важко сказати/Не знаю	43	37	34	27	36	33	32	29	46	33	21

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

Таблиця 2.15. 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	84	80	87	81	83	86	83	79	86	87	79	78
Карткові рахунки	77	72	83	71	81	81	75	75	82	82	75	69
Поточні рахунки	71	66	79	66	79	76	72	68	79	77	68	64
Рахунки фізичних осіб-підприємців	68	61	70	58	68	68	68	61	74	72	62	54
Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)	63	60	67	58	64	64	64	60	71	71	56	53
Вклади в іноземній валюті	61	51	60	50	61	61	57	55	69	65	51	45
Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток	53	52	58	43	59	58	56	48	67	63	51	34
Вклади в банківських металах	45	39	49	33	51	45	46	41	47	50	44	34
Криптовалюту та електронні гроші (гроші на електронних гаманцях)	30	21	23	21	32	22	30	27	34	28	25	19

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

Таблиця 2.15.2 Які види вкладів, рахунків гарантує Фонд гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Вклади у гривні	75	81	84	87	82	84	85	80	77	85	87
Карткові рахунки	71	72	80	80	75	78	78	81	68	85	90
Поточні рахунки	62	67	76	76	71	73	75	72	62	78	83
Рахунки фізичних осіб-підприємців	56	58	69	72	65	66	69	64	52	72	78
Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)	54	56	66	68	61	64	66	61	52	66	77
Вклади в іноземній валюті	49	49	61	63	57	58	61	58	45	59	71
Вклади, відкриті через інтернет-банкінг чи мобільний додаток	38	43	58	65	55	53	58	58	36	61	68
Вклади в банківських металах	36	39	48	47	44	45	48	45	35	41	45
Криптовалюта та електронні гроші (гроші на електронних гаманцях)	24	23	27	30	23	29	26	31	20	30	44

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

Таблиця 2.16.1 Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
У валюті вкладу	35	32	28
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	30	24	24
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	12	13	14
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	12	21	22
Важко сказати/Не знаю	11	10	12
У валюті вкладу	35	32	28

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

Таблиця 2.16.2 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	34	31	31	27	34	30	32	35	39	33	30	27
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	20	18	16	32	28	24	23	19	21	25	21	19
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	15	18	30	15	16	20	19	15	19	18	18	17
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	12	12	10	10	12	11	11	12	12	13	11	9
Важко сказати/Не знаю	18	21	12	16	11	14	16	19	8	10	20	28

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

Таблиця 2.16.3 Як Ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
У валюті вкладу	31	29	34	33	32	32	31	31	30	40	42
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	18	21	21	26	22	22	24	20	18	20	20
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	16	18	18	21	19	18	18	14	17	24	21
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	6	9	14	12	12	11	13	13	8	9	9
Важко сказати/Не знаю	29	22	13	9	16	17	13	22	27	7	7

Довільна кількість відповідей. 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	34	36	31	26	41	37	35	31	31	36	35	35
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів дл	20	17	27	31	20	25	19	21	23	25	20	17
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	25	25	23	25	22	22	25	26	32	25	21	20
Важко сказати/Не знаю	21	22	19	18	17	17	20	22	14	14	24	28

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Ні, не може в будь-якому разі	33	34	35	35	37	32	35	34	34	33	22
Так, може, після подання заяви, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів дл	19	22	23	22	22	22	22	18	18	28	33
Так, може, якщо звернеться з відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	18	20	26	29	21	26	26	25	18	18	32
Важко сказати/Не знаю	30	24	17	14	20	20	17	23	29	20	13

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.18.1 Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? (%) ДИНАМІКА

	2021	2023	2025
Власники банку	31	36	33

Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	28	32	23
Фонд гарантування вкладів	22	24	19
Держава	11	16	14
Жоден з перерахованих	5	8	18
Важко сказати/Не знаю	16	10	11

Серед тих, хто раніше чув про Фонд

Таблиця 2.18.2 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	39	28	38	42	34	33	36	38	32	40	33	35
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	24	21	26	31	21	25	22	24	29	23	23	21
Фонд гарантування вкладів	15	13	19	16	16	18	14	14	21	17	12	13
Держава	12	14	14	14	20	15	13	15	17	12	13	18
Жоден з перерахованих	13	18	15	8	17	17	15	11	15	14	14	15
Важко сказати/Не знаю	15	17	14	11	11	13	15	14	13	12	16	15

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

Таблиця 2.18.3 Хто має відшкодувати збитки клієнтів банку, вклади яких не гарантовані? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Власники банку	38	37	36	33	35	36	36	34	35	41	29
Національний банк України, який здійснює нагляд за банками	21	21	24	28	25	22	24	23	20	27	36
Фонд гарантування вкладів	10	14	16	19	14	16	16	13	11	12	28
Держава	16	17	13	12	14	15	13	12	18	15	20
Жоден з перерахованих	10	14	15	16	14	15	15	10	15	17	12
Важко сказати/Не знаю	21	14	14	10	13	14	13	18	16	12	8

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

Таблиця 2.19.1 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	60	54	61	61	62	61	61	56	64	60	59	55
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	17	20	23	18	19	21	19	18	24	21	16	17
Інше (вказіть)	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0
Важко сказати/Не знаю	23	25	15	22	18	18	20	25	12	18	24	28

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.19.2 Який орган здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Національний банк України	49	60	60	64	61	58	63	58	53	54	50
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	18	17	20	22	19	20	19	18	17	22	38
Інше (вказіть)	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0
Важко сказати/Не знаю	33	23	20	13	20	22	18	23	30	23	12

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.20.1 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	59	54	61	54	54	55	55	59	53	58	58	56
Ні	26	26	29	36	37	32	31	27	37	32	26	26
Важко сказати/Не знаю	15	20	11	10	9	13	14	14	10	10	16	18

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.20.2 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Так	53	55	58	58
Ні	25	32	28	34
Важко сказати/Не знаю	21	13	14	8

Чоловіки	Жінки
54	59
33	27
13	14

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
57	50	56	58	52
30	38	25	32	39
13	12	19	10	9

Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 2.21.1 З якими із зазначених ситуацій Вам чи Вашим родичам, доводилося стикатися протягом останніх двох років? (%) ДИНАМІКА

	2023	2025
Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, а виплатив менші	4	3
Банк ліквідували й виплатили лише гарантовану суму	2	2
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	3	1
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти було виплачені	3	1
Банк не повертає кошти на депозиті та вимагає продовжити дію договору	1	1
Не стикалися з такими ситуаціями	87	90
Важко сказати	3	3

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

3.ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ

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

	2021	2023	2025
Надійність/стабільність банку	46	56	55
Власний попередній досвід	25	31	31
Наявність мережі банкоматів та відділень	22	27	29
Відсоткова ставка за депозитом	23	37	28
Наявність гарантії повернення вкладу	19	33	28
Відгуки родичів, друзів та знайомих	32	30	28
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	19	25	24

Рекомендації роботодавців	14	14	14
Реклама	3	3	3
Інше	-	-	1
Важко сказати	9	7	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	53	44	65	65	53	64	52	45	61	60	51	44
Власний попередній досвід	30	23	34	43	28	34	27	28	36	37	24	21
Наявність мережі банкоматів та відділень	22	24	37	31	34	31	28	25	34	33	23	23
Відсоткова ставка за депозитом	29	27	28	23	32	31	30	23	34	33	25	20
Наявність гарантії повернення вкладу	28	21	38	23	30	34	26	23	36	31	26	20
Відгуки родичів, друзів та знайомих	27	27	29	31	27	30	24	28	35	27	21	31
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	21	18	26	25	30	30	22	17	40	29	17	10
Рекомендації роботодавців	14	10	15	14	16	13	12	15	18	13	14	10
Реклама	2	2	5	6	3	3	4	3	4	4	3	3
Інше	1	1		1		1		1			1	1
Важко сказати	10	13	5	3	5	6	10	9	5	5	9	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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Надійність/стабільність банку	38	46	60	60	53	55	58	49	44	53	60
Власний попередній досвід	25	25	30	38	30	29	34	24	20	38	30

Наявність мережі банкоматів та відділень	25	27	27	33
Відсоткова ставка за депозитом	23	25	28	34
Наявність гарантії повернення вкладу	17	25	28	37
Відгуки родичів, друзів та знайомих	25	32	26	29
Наявність мобільного додатку для онлайн-банкінгу	14	18	23	35
Рекомендації роботодавців	8	16	14	14
Реклама	5	2	2	6
Інше		1	1	
Важко сказати	17	9	7	4

27	29
28	28
27	28
26	29
24	23
13	14
4	3
1	
8	8

31	25	21	27	32
31	21	22	25	42
31	21	21	31	32
27	29	28	27	37
28	20	11	23	36
15	12	11	11	20
3	4	3	1	4
	1	2		
6	9	13	6	7

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
Дуже уважно вивчаю	38	31	41	34	45
Швидше уважно, ніж ні	30	30	28	30	24
Швидше не уважно	15	16	19	16	21
Не вивчаю зовсім	13	17	11	16	8
Важко сказати	3	6	1	4	2

Обласний центр	Інші міста	Села
37	40	37
30	27	29
18	16	17
13	12	14
3	4	3

18-29	30-45	46-60	61+
37	40	40	32
34	33	26	22
17	17	17	17
10	9	13	22
1	2	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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Дуже уважно вивчаю	33	37	37	42
Швидше уважно, ніж ні	17	25	32	32

Чоловіки	Жінки
36	40
29	28

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
39	40	32	44	49
32	23	22	29	29

Швидше не уважно	19	18	18	14
Не вивчаю зовсім	23	14	11	10
Важко сказати	8	5	2	1

17	17
14	12
4	3

17	19	17	14	13
10	16	22	11	8
2	3	7	2	1

Серед усіх опитаних, N=2000

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
Так	66	60	66	60	63
Ні	30	37	33	37	35
Важко сказати/Не знаю	4	3	2	4	2

Обласний центр	Інші міста	Села
67	62	60
30	34	37
2	4	4

18-29	30-45	46-60	61+
79	72	58	43
19	26	37	52
2	2	5	5

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Так	45	54	68	73
Ні	49	42	29	26
Важко сказати/Не знаю	5	4	3	2

Чоловіки	Жінки
62	64
33	34
4	2

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
69	62	42	71	82
28	32	52	28	17
2	6	6	1	1

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
Так	37	33	42	37	31
Ні	58	61	55	60	66
Важко сказати/Не знаю	5	5	3	3	3

Обласний центр	Інші міста	Села
34	37	36
62	58	60
4	5	4

18-29	30-45	46-60	61+
41	39	36	28
55	59	60	67
5	3	4	6

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Так	29	31	39	39	36	35	38	32	29	34	44
Ні	66	64	57	58	60	60	59	65	64	64	51
Важко сказати/Не знаю	5	5	4	3	3	5	4	3	7	2	5

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	28	28	23	29	25	30	27	24	46	36	21	7
Ні	69	70	76	70	75	68	71	75	53	63	77	91
Важко сказати/Не знаю	3	2	1	1	0	1	3	1	1	1	2	2

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Так	19	19	28	38	31	24	34	22	8	29	39
Ні	79	80	71	61	68	75	65	76	89	70	61
Важко сказати/Не знаю	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	0

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	24	22	23	18	20	22	23	22	35	25	20	10
Ні	72	73	77	79	78	75	73	76	62	72	76	86
Важко сказати/Не знаю	4	5	1	3	2	3	4	2	3	2	5	4

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Так	18	16	23	29	25	19	26	19	11	19	38
Ні	78	81	74	68	72	77	71	77	84	79	59
Важко сказати/Не знаю	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3

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	2025
До суду	51	54	56
До Національного банку України	23	35	31
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	15	24	21
До Міністерства фінансів України	7	12	10
Інше	2	1	2
Важко сказати/Не знаю	20	11	12

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
До суду	53	47	61	58	62
До Національного банку України	28	25	31	38	35
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	19	17	27	21	23
До Міністерства фінансів України	8	7	7	19	13
Інше	2	3	2		1
Важко сказати/Не знаю	15	17	7	10	9

Обласний центр	Інші міста	Села
58	51	56
34	31	26
28	18	16
10	11	9
2	2	2
11	15	12

18-29	30-45	46-60	61+
53	63	54	49
36	28	28	32
23	26	18	16
16	10	7	8
1	2	2	2
8	7	17	18

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

Таблиця 3.7.3 2 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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
До суду	46	54	57	59
До Національного банку України	28	30	31	31
До Фонду гарантування вкладів фізичних осіб	13	17	22	27
До Міністерства фінансів України	8	11	11	8
Інше	5	2	1	1
Важко сказати/Не знаю	23	14	12	7

Чоловіки	Жінки
56	55
29	32
20	21
9	10
2	2
13	12

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
58	51	51	55	57
29	35	30	34	37
23	16	16	15	28
10	11	7	11	17
2	2	3	1	1
11	10	19	13	7

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

Таблиця 3.8.1 Зараз на ринку є компанії, які не мають відділень в Україні, а пропонують споживачам фінансові послуги лише онлайн. Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів кошти в таких компаніях? Розподіл за регіоном, типом поселення, віком(%)

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід
Так, у всіх	7	13	6	10	9

Обласний центр	Інші міста	Села
7	12	7

18-29	30-45	46-60	61+
14	12	6	4

Лише за наявності банківської ліцензії в Україні та інформації про участь у системі гарантування вкладів	57	52	66	50	67
Важко відповісти	36	36	29	40	24

63	56	55
30	32	38

66	62	57	48
20	26	38	47

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

Таблиця 3.8.2 Зараз на ринку є компанії, які не мають відділень в Україні, а пропонують споживачам фінансові послуги лише онлайн. Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів кошти в таких компаніях? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Так, у всіх	6	7	9	11	10	8	10	10	4	8	18
Лише за наявності банківської ліцензії в Україні та інформації про участь у системі гарантування вкладів	44	56	59	68	56	60	60	63	48	64	65
Важко відповісти	49	37	32	21	34	32	30	27	48	28	17

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	5	5	7	6	8	6	8	5	7	6	5	6
Скоріше цікавлюся	33	30	31	24	31	34	31	27	35	36	30	20
Скоріше не цікавлюся	32	31	36	43	35	37	32	34	40	36	35	27
Зовсім не цікавлюся	26	32	25	25	26	23	26	32	17	21	28	43
Важко відповісти	4	2	0	0	1	1	3	2	1	1	2	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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Дуже цікавлюся	5	5	6	7	6	6	6	5	5	4	7
Скоріше цікавлюся	21	24	34	37	33	29	34	27	21	34	33
Скоріше не цікавлюся	22	38	35	37	33	36	36	39	26	38	41
Зовсім не цікавлюся	49	30	24	18	27	28	22	29	44	23	18
Важко відповісти	3	2	2	1	2	2	2	0	3	1	1

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	2025
Інформація безпосередньо від банків	21	26	33
Інтернет	27	28	21
Друзі та родина	11	9	13
Соціальні мережі	5	7	8
Телебачення	15	10	5
Газети і журнали	2		1
Радіо	1		
Інше		1	2
Жодному	14	15	14
Важко сказати	5	3	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+
Інформація безпосередньо від банків	34	30	39	23	38	35	34	32	30	34	35	34

Інтернет	21	23	14	24	20
Друзі та родина	12	13	17	13	12
Соціальні мережі	10	7	7	9	6
Телебачення	5	7	2	5	3
Газети і журнали	1	1	1	1	
Радіо					1
Інше	2	3		3	1
Жодному	11	12	17	20	16
Важко сказати	4	4	2	1	2

20	23	19
14	10	14
7	8	8
3	5	5
1	1	1
	1	
2	2	2
15	12	16
3	3	3

28	26	19	11
12	14	11	15
12	7	8	4
2	2	6	8
1	1	1	1
	1		1
2	1	3	1
11	12	14	21
2	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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Інформація безпосередньо від банків	29	33	35	35
Інтернет	10	18	23	26
Друзі та родина	16	14	12	11
Соціальні мережі	6	6	10	7
Телебачення	7	8	4	2
Газети і журнали	1	1	1	1
Радіо	1		1	
Інше		1	1	3
Жодному	26	15	11	13
Важко сказати	4	4	3	2

Чоловіки	Жінки
28	38
24	18
13	13
8	7
4	5
1	1
2	1
15	14
3	3

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
34	31	33	29	33
24	16	11	10	18
12	11	15	16	14
8	9	4	6	6
3	6	9	7	8
1	2	1	1	1
	1		1	
2	7	1		1
12	16	22	26	15
3	2	4	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 потребую більше	18	18	20	17	21	17	20	19	25	19	18	14
Так, маю певну інформацію, але потребую більше	18	15	19	16	18	19	18	15	19	20	16	13
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребую більше	36	40	40	37	37	40	35	38	35	35	39	43
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	22	22	18	27	21	19	23	23	18	22	21	25
Важко сказати/Не знаю	6	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	6

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Так, маю достатньо інформації і не потребую більше	15	17	19	21	19	18	19	23	15	26	24
Так, маю певну інформацію, але потребую більше	10	14	19	22	17	18	20	13	12	13	21
Ні, інформації маю недостатньо, але не потребую більше	39	38	36	40	38	38	36	37	43	38	29
Ні, маю недостатньо інформації та хочу дізнатись більше	29	23	22	16	21	22	21	24	24	19	21
Важко сказати/Не знаю	8	7	3	2	4	5	4	3	6	3	4

Серед усіх опитаних, N=2000

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

	2021	2023	2025
Від банку, в якому відкрито рахунок	51	57	56
Від друзів та родичів	13	16	15

Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	12	10	8
Зі ЗМІ	8	10	7
Із сайту Фонду гарантування вкладів	5	8	7
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	4	6	6
З відкритих лекцій або тренінгів		2	1
Інше			2
Не отримую такої інформації		1	
Важко сказати	22	16	19

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	55	54	66	51	57	59	55	54	60	58	54	52
Від друзів та родичів	14	14	17	14	14	15	13	15	16	13	12	19
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	10	5	7	9	7	8	7	8	10	10	7	4
Зі ЗМІ	7	8	8	8	6	9	7	6	11	9	6	4
Із сайту Фонду гарантування вкладів	8	5	7	5	8	9	7	5	9	8	7	4
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	6	3	6	7	8	6	7	5	9	7	6	3
З відкритих лекцій або тренінгів	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1		
Інше	3	1	1		1	3	1	1	1	2	2	1
Важко сказати	19	21	9	29	20	16	20	22	14	17	21	25

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
--	-------	-----------------	------------------	-------------	----------	-------	----------	------------	------------	---------------	----------

Від банку, в якому відкрито рахунок	46	52	60	58
Від друзів та родичів	16	18	13	14
Із соціальних мереж Фонду гарантування вкладів	7	6	8	11
Зі ЗМІ	3	7	7	11
Із сайту Фонду гарантування вкладів	6	4	7	10
Від Фонду гарантування вкладів через телефонну «гарячу лінію»	6	4	6	7
З відкритих лекцій або тренінгів		1	1	2
Інше	1	2	2	1
Важко сказати	27	23	17	16

51	60
15	14
9	7
10	5
7	7
7	5
1	1
2	1
21	19

58	50	50	60	63
13	14	18	9	24
9	8	3	8	13
9	6	4	6	12
9	5	4	5	8
6	11	4	5	10
1	2			3
1	1	1	4	
17	21	26	16	15

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
Так, інформація є достатньою, і я не потребую більше	46	52	36	54	41
Так, є певна інформація, але я потребую більше	26	16	31	29	26
Ні, інформація є недостатньою, але не потребую більше	4	8	11	8	10
Ні, інформація є недостатньою, я хочу дізнатись більше	9	8	12	5	8
Важко сказати/Не знаю	15	15	9	5	15

Обласний центр	Інші міста	Села
50	41	43
21	28	28
7	11	4
7	5	15
15	14	9

18-29	30-45	46-60	61+
48	48	43	39
31	25	22	23
3	6	12	10
4	11	10	7
14	11	12	21

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=340

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Так, інформація є достатньою, і я не потребую більше	45	49	43	47
Так, є певна інформація, але я потребую більше	27	30	22	27
Ні, інформація є недостатньою, але не потребую більше	4	6	7	10
Ні, інформація є недостатньою, я хочу дізнатись більше	14	6	11	4
Важко сказати/Не знаю	10	10	16	11

Чоловіки	Жінки
43	48
28	23
7	7
8	9
13	13

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
46	52	39	48	52
24	19	30	26	34
7	5	11	4	9
8	13	11	14	0
15	10	9	8	5

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=340

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

	Захід	Північ	Центр	Південь	Схід
Однозначно доступна, зручна	28	37	29	44	32
Скоріше доступна	44	37	37	43	43
Скоріше недоступна	7	4	7	6	8
Однозначно недоступна, незручна	3	3	5	0	2
Важко сказати/Не знаю	18	19	23	7	15

Обласний центр	Інші міста	Села
37	32	27
44	37	42
2	10	8
2	4	3
15	17	20

18-29	30-45	46-60	61+
41	20	40	34
44	49	32	36
4	5	7	13
1	2	4	5
10	24	17	12

Довільна кількість відповідей. Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=340

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

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Однозначно доступна, зручна	38	33	31	32
Скоріше доступна	30	38	43	45

Чоловіки	Жінки
31	34
44	39

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
29	45	37	29	45
44	35	34	34	45

Скоріше недоступна	17	6	5	5
Однозначно недоступна, незручна	0	9	3	1
Важко сказати/Не знаю	16	14	18	18

6	6
1	4
17	17

6	4	13	0	5
4	0	3	0	0
17	17	13	37	4

Серед тих, хто отримує інформацію із ресурсів Фонду, N=340

Таблиця 4.7.1 Від кого Ви зазвичай отримуєте інформацію щодо системи гарантування вкладів? (%) ДИНАМІКА

	2023	2025
Умови гарантування банківських вкладів	37	35
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	31	30
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	12	11
Продаж майна банків, що ліквідуються	8	11
Хід ліквідації банків	10	10
Не потребує більше інформації	38	36
Важко сказати	10	7

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

Таблиця 4.7.2 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	40	30	36	29	36	39	35	32	40	38	35	28
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	35	24	35	25	26	33	29	27	37	33	28	20
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	11	9	14	12	10	13	9	10	15	12	10	7
Продаж майна банків, що ліквідуються	11	10	10	10	13	13	11	8	14	12	10	7
Хід ліквідації банків	11	7	10	12	12	13	9	8	15	10	9	7
Інше		1		1								1
Не потребує більше інформації	31	34	42	46	35	35	34	39	27	30	37	50
Важко сказати	6	13	4	4	7	6	8	8	6	7	8	8

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.7.3 Про що саме Ви хотіли б дізнатися більше стосовно системи гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Умови гарантування банківських вкладів	28	33	38	37	33	37	39	27	25	38	46
Виплату відшкодування вкладникам збанкрутілих банків	20	28	31	34	30	29	34	31	17	27	42
Розрахунки з кредиторами понад гарантовану суму	6	12	11	12	12	10	12	12	6	11	20
Продаж майна банків, що ліквідуються	10	10	11	13	13	9	12	13	6	12	17
Хід ліквідації банків	10	9	9	13	11	9	10	12	6	14	20
Інше											
Не потребує більше інформації	45	39	35	28	35	37	30	33	53	39	22
Важко сказати	10	9	7	5	7	7	6	10	9	7	6

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	55	45	60	49	57	54	51	53	50	56	54	50
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	15	15	19	15	14	18	14	14	24	18	15	6
Отримання інформації із соціальних мереж	17	14	13	17	9	16	11	14	26	17	10	6
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	12	13	18	16	12	14	15	12	16	15	14	10
Отримання персональних консультацій	12	11	13	22	13	16	10	13	17	15	11	11

Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	11	11	7	11	8
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	3	3	1	4	3
Інше		1	1		
Жодний з перерахованих	13	13	11	23	14
Важко сказати/Не знаю	4	9	2	6	4

11	8	9
3	3	2
		1
13	16	14
5	5	6

10	11	9	8
4	4	2	2
			1
8	10	14	24
5	4	5	7

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	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені	Чоловіки	Жінки	Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	48	53	54	56	49	56	54	54	50	53	58
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	6	10	16	23	17	14	19	9	6	14	26
Отримання інформації із соціальних мереж	9	11	13	21	15	13	16	15	6	14	31
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	9	13	14	17	15	13	15	17	10	9	19
Отримання персональних консультацій	8	14	14	14	13	14	14	11	11	16	18
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	8	8	8	14	10	9	11	8	6	15	9
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	3	4	2	3	2	3	3	5	2	3	4
Інше		1			1			1	1		
Жодний з перерахованих	23	18	13	7	15	13	11	14	24	15	8
Важко сказати/Не знаю	6	5	6	3	6	5	5	2	7	2	1

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	2025
Звернення до банку, в якому відкрито рахунок	56	54	53
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	9	15	15
Отримання інформації із соціальних мереж	13	16	14
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	8	14	14
Отримання персональних консультацій	9	16	13
Отримання інформації з теле- та радіо інтерв'ю, Інтернет-ЗМІ	11	13	9
Відвідування відкритих лекцій або тренінгів	1	2	3
Жодний з перерахованих	7	11	14
Інше	1		1
Важко сказати / Не знаю	9	6	5

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних

Таблиця 4.9.1 З яких джерел Вам було б зручніше дізнаватися інформацію про серйозні зміни умов 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+
Банк, в якому відкрито рахунок	61	55	68	60	69	64	61	61	64	64	61	60
Сайт банку, в якому відкрито рахунок	26	25	25	25	22	29	20	24	38	28	21	13
Сайт Фонду гарантування вкладів	11	15	17	13	14	17	12	13	19	16	13	8
Інформація із соціальних мереж	12	12	12	16	11	14	11	12	19	14	9	7
Інформація з медіа	6	8	8	11	6	9	6	6	9	9	6	5
Інше		1										1
Жодне з перерахованих	10	10	8	19	10	10	12	10	6	7	12	18
Важко сказати/Не знаю	6	10	3	4	2	5	6	6	3	4	7	7

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000

Таблиця 4.9.2 З яких джерел Вам було б зручніше дізнаватися інформацію про серйозні зміни умов гарантування вкладів? Розподіл за рівнем доходу, статтю, зайнятістю (%)

	Бідні	Малозабезпечені	Середнього рівня	Забезпечені
Банк, в якому відкрито рахунок	60	61	63	64
Сайт банку, в якому відкрито рахунок	13	17	26	35
Сайт Фонду гарантування вкладів	5	13	15	18
Інформація із соціальних мереж	9	12	11	17
Інформація з медіа	5	7	6	10
Інше		1		
Жодне з перерахованих	19	12	10	5
Важко сказати/Не знаю	7	7	5	4

Чоловіки	Жінки
58	66
26	23
14	14
14	11
8	7
12	9
6	5

Працюють	Безробітні	Пенсіонери	Домогосподарі	Студенти
63	63	60	69	62
29	22	12	20	43
17	10	7	8	23
13	14	6	13	23
8	7	5	6	9
	1			
8	9	20	10	6
5	5	7	2	1

Довільна кількість відповідей. Серед усіх опитаних, N=2000