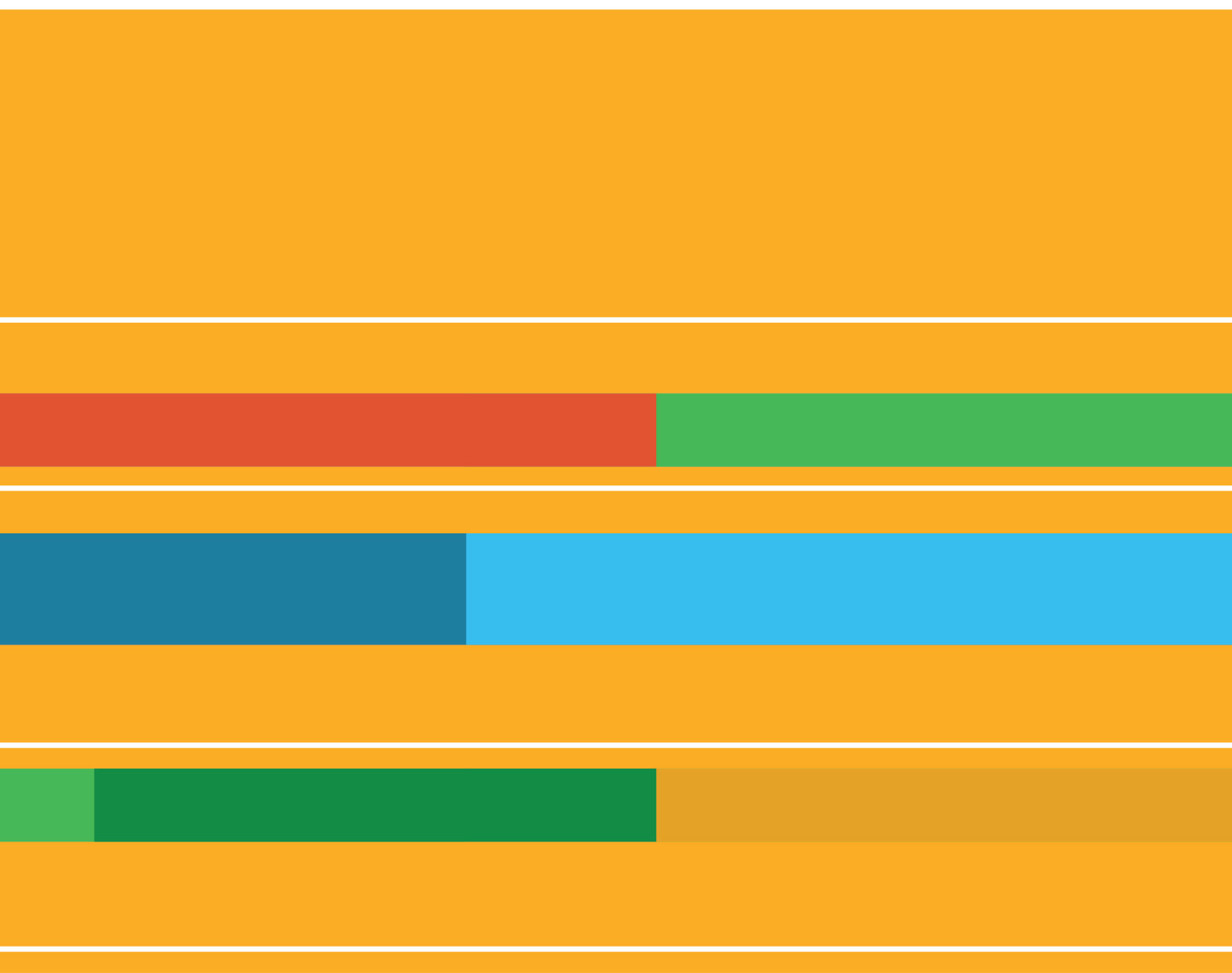


ОПИТУВАННЯ З МЕТОЮ ОЦІНКИ РІВНЯ ЗНАНЬ УКРАЇНСЬКИХ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

Звіт за результатами дослідження
Березень 2015 року
Київ, Україна



ОПИТУВАННЯ З МЕТОЮ ОЦІНКИ РІВНЯ ЗНАНЬ УКРАЇНСЬКИХ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

Звіт за результатами дослідження

Березень 2015 року

Київ, Україна

Дослідження проведено на
замовлення
Фонду гарантування вкладів
фізичних осіб
за підтримки Програми розвитку
фінансового сектору
(USAID/FINREP-II)



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ
(USAID/FINREP-II)



ФГВФО
ФОНД ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

Цей документ підготовлений за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми розвитку фінансового сектору (USAID/FINREP-II), Контракт № AID-121-C-12-00001.

Погляди та думки, викладені в цьому документі, є виключною відповідальністю авторів і необов'язково збігаються з позицією USAID або Уряду Сполучених Штатів Америки.

Програма розвитку фінансового сектору (USAID/FINREP-II)
Ярославський пров., 7/9, 2-й поверх,
Київ, 04071, Україна
www.finrep.kiev.ua

Зміст

1. Вступ. Опис методології дослідження.....	3
2. Основні результати опитування.....	5
3. Опис аудиторії дослідження.....	6
4. Поведінка у сфері заощаджень.....	9
5. Обізнаність щодо гарантування вкладів.....	13
6. Комунікація.....	21
7. Додаток. Анкета дослідження.....	23

Ілюстрації

Діаграма 3.1. Актуальність інформації щодо фінансових послуг в Україні.....	6
Діаграма 3.2. Стать респондентів.....	7
Діаграма 3.3. Вік респондентів.....	7
Діаграма 3.4. Рівень освіти.....	7
Діаграма 3.5. Зайнятість.....	7
Діаграма 3.6. Сімейний стан.....	8
Діаграма 3.7. Оцінка доходу домогосподарства.....	8
Діаграма 3.8. Досвід проблемних ситуацій з банками.....	8
Діаграма 4.1. Довіра банкам для зберігання заощаджень.....	9
Діаграма 4.2. Розподіл цільової аудиторії за користуванням банківськими послугами.....	9
Діаграма 4.3. Користування банківськими послугами.....	10
Діаграма 4.4. Причини відсутності рахунків у банку.....	10
Діаграма 4.5. Увага до банківського договору.....	11
Діаграма 4.6. Фактори вибору банку для відкриття рахунку.....	11
Діаграма 4.7. Інстанції для скарг на неправомірні дії банку.....	12
Діаграма 5.1. Обізнаність із системою гарантування вкладів.....	13
Діаграма 5.2. Обізнаність щодо регулятора в системі гарантування вкладів.....	13
Діаграма 5.3. Обізнаність щодо Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.....	14
Діаграма 5.4. Тест з обізнаності щодо системи гарантування вкладів.....	16
Діаграма 5.5. Самооцінка інформованості щодо системи гарантування вкладів.....	20
Діаграма 6.1. Канали комунікації про фінанси.....	21
Діаграма 6.2. Рівень задоволеності інформацією про фінансові та банківські послуги.....	21
Діаграма 6.3. Канали інформування про систему гарантування вкладів.....	22

Таблиці

Таблиця 1.1. Розподіл за регіоном.....	4
Таблиця 3.1. Актуальність інформації щодо фінансових послуг, розподіл за віком.....	6
Таблиця 5.1. Тестові запитання.....	15
Таблиця 5.2. Відповіді на запитання щодо системи гарантування вкладів. <i>Правильні відповіді перевищують 50%</i>	18
Таблиця 5.3. Відповіді на запитання щодо системи гарантування вкладів. <i>Правильні відповіді не досягають 50%</i>	19
Таблиця 6.1. Канали інформування про систему гарантування вкладів, розподіл за віком.....	22

1. Вступ. Опис методології дослідження

Маркетингова дослідницька компанія InMind у період з 25 лютого по 12 березня 2015 року провела загальнонаціональне репрезентативне опитування з метою визначити рівень поінформованості та знань українських споживачів фінансових послуг про систему гарантування вкладів України, а також їхню потребу в одержанні інформації про систему гарантування вкладів та діяльність Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО).

Дослідження мало на меті визначити:

- рівень поінформованості та обізнаності цільової групи про систему гарантування вкладів України, зокрема про таке: розмір гарантованої суми відшкодування вкладів; вклади в яких фінансових установах гарантуються Фондом; які види вкладів гарантуються Фондом; які кошти не відшкодовуються Фондом; особливості гарантування вкладів в іноземній валюті; кроки, які потрібно зробити вкладнику, щоб одержати гарантовану суму відшкодування в разі банкрутства банку тощо;
- види фінансових послуг, які на цей час використовуються цільовою групою;
- інформаційно-освітні канали, які використовуються цільовою групою для отримання інформації;
- інформаційно-освітні канали, якими цільова група хотіла б отримувати інформацію про систему гарантування вкладів.

Оцінка рівня поінформованості населення проводилася шляхом телефонного опитування жителів міст України з населенням від 50 тис.

В опитуванні взяли участь чоловіки та жінки віком від 18 років, споживачі фінансових послуг. До опитування залучалися всі бажаючі, за винятком тих, хто зовсім не цікавиться інформацією щодо фінансових послуг в Україні.

Загалом було опитано 1000 респондентів. Вибірка репрезентативна структурі генеральної сукупності за розміром населеного пункту та географією. За такої вибірки розмір теоретичної похибки не перевищує 3%.

Інструментарій опитування складався з 4 розділів та 41 запитання. Розділ 1 присвячений перевірці відповідності потенційного респондента вимогам дослідження. Розділ 2 безпосередньо покриває питання обізнаності про ФГВФО та систему гарантування вкладів. Цей розділ включає як обізнаність про Фонд та самооцінку знань про систему гарантування вкладів, так і «тест» з обізнаності щодо системи гарантування вкладів. У розділі 3 ставилися питання, присвячені поведінці цільової аудиторії стосовно фінансів. Розділ 4 був розроблений задля отримання соціально-демографічного профілю респондентів.

Для формування вибірки загальнонаціональних телефонних опитувань InMind використовує такі процедури:

- Відбір міст або інших населених пунктів. Вибірка визначається за принципом «вибірковості пропорційного розміру», згідно з яким кожна область та кожний тип населеного пункту представлено пропорційно.
- Відбір номерів стаціонарних телефонів з відповідним префіксом або інтервалу номерів телефонів відповідно до міста опитування (генерація номерної бази).
- Відбір респондентів у домогосподарстві, до якого зателефонували, відбувається випадковим чином згідно із запитаннями розділу 1 анкети.

Опитування охопило всі регіони України, окрім АР Крим, Донецької та Луганської областей.

Для аналізу в межах дослідження Україну умовно було розділено на 4 макрорегіони:

Таблиця 1.1. Розподіл за регіоном

Регіон	% від вибірки
1. Північ: Київська, Житомирська, Чернігівська, Сумська та Харківська області	36%
2. Центр: Вінницька, Черкаська, Полтавська, Кіровоградська та Дніпропетровська області	24%
3. Південь: Одеська, Миколаївська, Херсонська та Запорізька області	20%
4. Захід: Волинська, Рівненська, Хмельницька, Тернопільська, Чернівецька, Івано-Франківська, Закарпатська та Львівська області	19%

Цей розподіл відповідає структурі населення в Україні в цілому.

Для формування вибірки опитування було використано:

- Останні офіційні дані Держкомстату: вік, стать, тип населеного пункту, регіон.
- Бази номерів телефонів автоматичних телефонних станцій (накопичені в межах попередніх досліджень та згенеровані відповідно до запиту).

Якість даних, отриманих під час дослідження, забезпечено такими процедурами контролю:

1. Контроль польових робіт: проводиться паралельно з польовим етапом та постфактум. Процедури контролю включають:
 - контроль виконання вибірки – перевірка дотримання квот;
 - контроль 25% інтерв'ю, обраних випадковим чином. Ця процедура включає перевірку процедури відбору респондента, перевірку відповідей за ключовими запитаннями;
 - 100% запис інтерв'ю.
2. Логічний контроль: підготовлена електронна база даних також перевіряється. Для даного дослідження було розроблено програму логічного контролю, що дозволяє додатково протестувати точність отриманих даних та точність їх вводу.
3. Аналітичний контроль: на останньому етапі контроль даних було проведено менеджером проекту із застосуванням спеціальних підходів, заснованих на дисперсійному аналізі даних.

Тривалість опитування не перевищувала 15 хвилин.

2. Основні результати опитування

У структурі українських споживачів банківських послуг хоча б один банківський рахунок мають понад 90% з них. Водночас цільовій аудиторії властиве насторожене ставлення до зберігання коштів у банках. Про це свідчить обережна поведінка у сфері заощаджень: основна частина користувачів банківських послуг користується лише картковими рахунками для зберігання коштів у банку, а власники депозитних рахунків переважно тримають на них лише незначну частину своїх заощаджень. При відкритті банківського рахунку високий рівень уваги приділяється банківському договору (60% респондентів уважно вивчають зміст договору), розглядається та враховується багато чинників при виборі банку для відкриття рахунку.

Рівень обізнаності (за самооцінкою) про систему гарантування повернення вкладів складає на цей момент 67% (37% респондентів оцінюють свою обізнаність як достатню, ще 29% – як недостатню). Найбільший рівень обізнаності за самооцінкою демонструють власники строкових депозитів, карткових рахунків та розрахункових рахунків.

Серед установ, які, на думку жителів України, можуть гарантувати вклади фізичних осіб, найчастіше називають Фонд гарантування вкладів фізичних осіб та Національний банк України (42% та 40% відповідно).

Про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб обізнані 49% цільової аудиторії. Серед власників депозитів рівень обізнаності складає 68%, поточних та карткових рахунків – 43%.

За результатами тестування на обізнаність щодо системи гарантування вкладів рівень обізнаності можна охарактеризувати як неповний та поверхневий: лише 19% опитаних змогли правильно відповісти на 10 із 17 запитань тесту.

Найменше цільова аудиторія обізнана про таке:

- ✓ гарантуються вклади у всіх комерційних банках, окрім Державного ощадного банку України, – частка правильної відповіді 14%;
- ✓ у випадку, якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, він може отримати відшкодування за сумою всіх вкладів у межах гарантованої суми – 23% респондентів;
- ✓ якщо в банку введено тимчасову адміністрацію, кошти можуть отримати лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків – 31% респондентів;
- ✓ вкладник може розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму у випадку, якщо в результаті ліквідації банку виявиться достатньо коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості, – 40% респондентів;
- ✓ максимальна сума гарантування вкладів у комерційних банках – 200 тис. грн. – 40% респондентів.

Аудиторія загалом відчуває брак інформації про систему гарантування вкладів – понад 70% опитаних констатують нестачу знань та бажання дізнатися про систему гарантування більше.

Серед каналів інформації, яким довіряють користувачі фінансових послуг, можна виокремити Інтернет, телебачення та безпосередньо банки.

Інформацію щодо системи гарантування вкладів населення бажає отримувати найчастіше від банку та від Фонду як через Інтернет-сторінку, так і за телефоном гарячої лінії.

3. Опис аудиторії дослідження

На етапі відбору респондентів для участі в дослідженні було використано декілька уточнюючих запитань, які дозволили б виокремити аудиторію споживачів фінансових послуг, для яких інформація щодо фінансових послуг є актуальною. У межах дослідження було виявлено, що фінансовими послугами хоча б незначною мірою цікавиться 61% населення в обраній географії дослідження.



Серед тих, для кого інформація щодо фінансових послуг в Україні є актуальною: дуже цікавою її вважають 27%, скоріше цікавою її оцінюють 52%, скоріше нецікавою – 21%. Найнижчий рівень актуальності такої інформації демонструє населення у віці 30–45 років: частка скоріше незацікавлених у цій віковій групі складає 28%.

Таблиця 3.1. Актуальність інформації щодо фінансових послуг, розподіл за віком

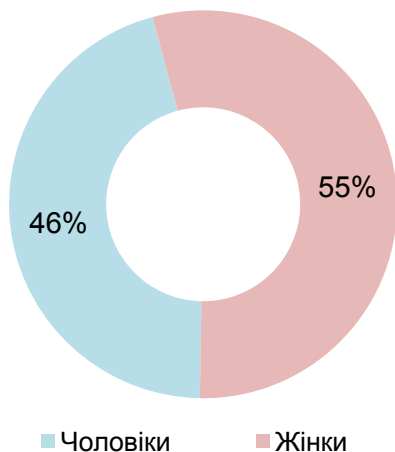
Актуальність	18-29 років	30-45 років	46-60 років	старші 61 року
1. Дуже цікавлюсь	16%	23%	32%	37%
2. Скоріше цікавлюсь	63%	49%	50%	49%
3. Скоріше не цікавлюсь	21%	28%	18%	14%

Нижче наведено дані щодо соціально-демографічного профілю учасників дослідження.

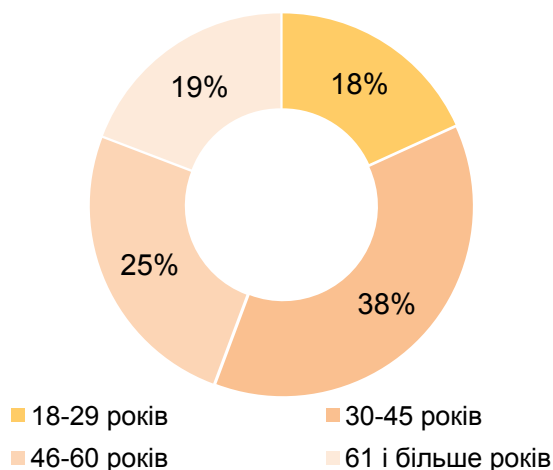
3.1. Стать та вік опитаних

Статеві-вікова структура опитаної аудиторії дуже подібна до структури населення України в цілому, що демонструє рівномірну представленість серед споживачів фінансових послуг усіх груп населення.

Діаграма 3.2. Стать респондентів



Діаграма 3.3. Вік респондентів

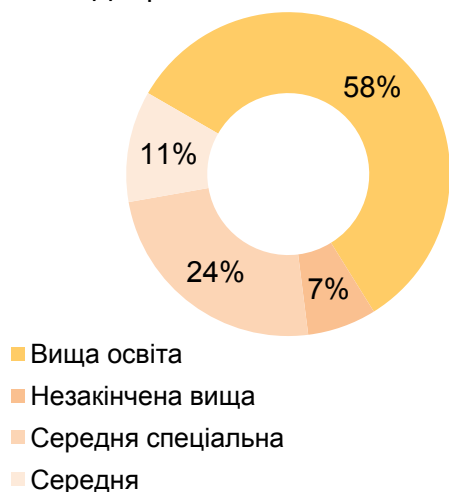


3.2. Рівень освіти та зайнятість

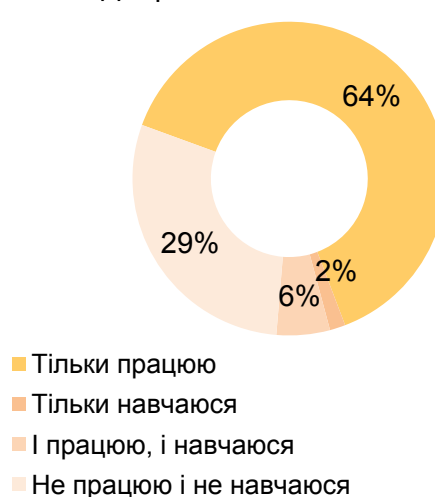
У вибірці найбільше представлене населення з вищою освітою, що може свідчити про досить високий рівень освіти серед споживачів фінансових послуг.

Також більшість опитаних складає працююче населення.

Діаграма 3.4. Рівень освіти

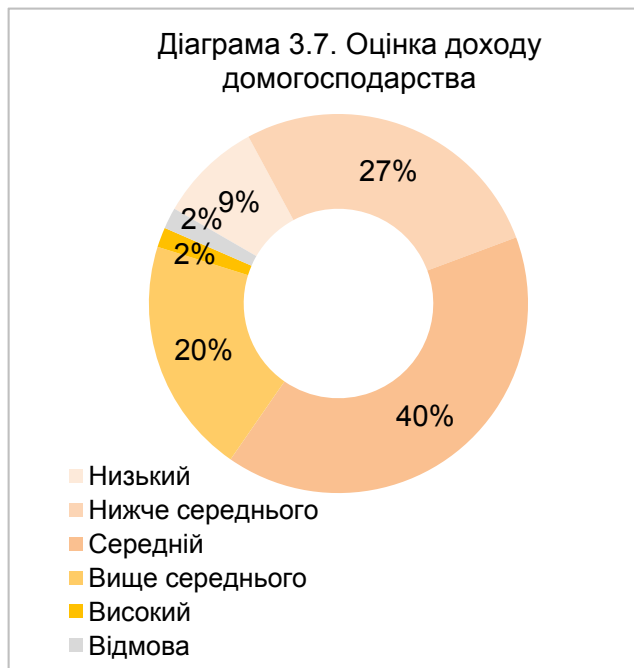
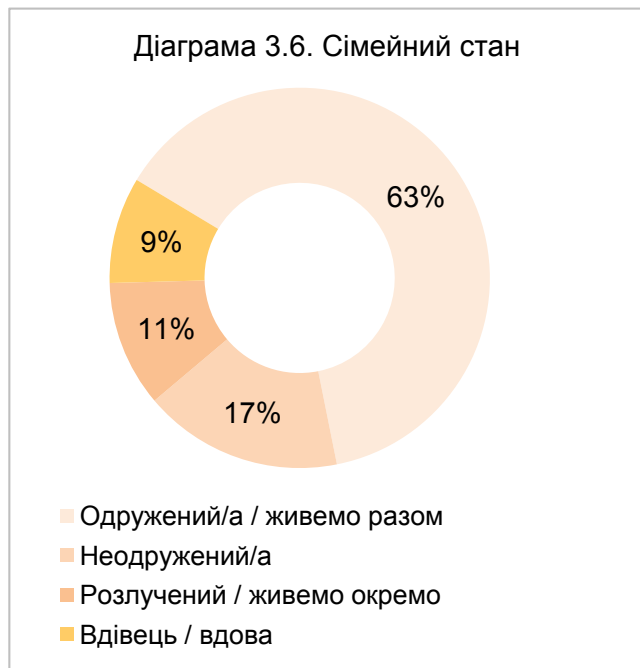


Діаграма 3.5. Зайнятість



3.3. Сімейний стан та суб'єктивна оцінка доходу сім'ї

Найбільшу частину опитаних складають сімейні (одружені або в неофіційному шлюбі). Більшість оцінює рівень доходу як середній: не мають складнощів з покупкою продуктів харчування та одягу, придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) викликає труднощі.



3.4. Наявність досвіду проблем у банківській сфері

Більше половини опитаних не мають досвіду проблем з банками, очікувано, що з проблемами зустрічалися внутрішні переселенці з Криму та зони АТО.

Найбільш розповсюдженою проблемою для населення є ситуація примусу до подовження дії договору з банком. Досвід ліквідування банку та повернення депозиту особисто або у своєму оточенні мають 13% опитаних.

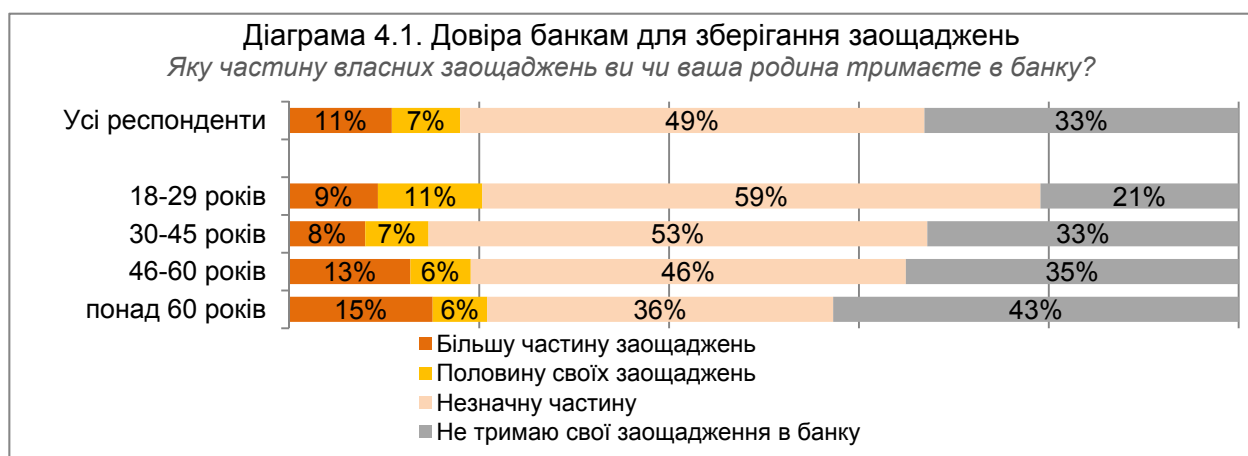


Розділ 4. Поведінка у сфері заощаджень

4.1. Користування банківськими рахунками

Ставлення користувачів фінансових послуг до банків як інституцій для зберігання власних коштів сьогодні досить насторожене. Здебільшого банку довіряють лише незначну частину своїх заощаджень. Тільки 18% цільової аудиторії зберігають у банках половину і більше своїх заощаджень. А третина населення взагалі не користується послугами банків для збереження заощаджених коштів.

Більш відкритою до банків є молодь 18-29 років, яка, на відміну від населення старшого віку, частіше довіряє банкам свої кошти, хоча й неосновну їх частину. Серед опитаних віком від 60 років частка тих, хто не тримає заощаджень у банках, найвища – 43%.

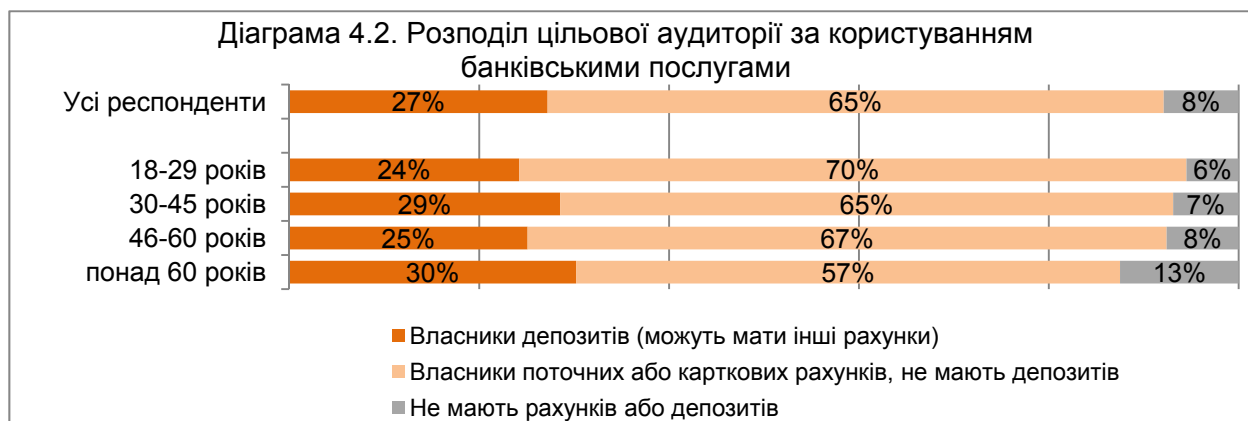


4.2. Користування банківськими продуктами

Депозитними програмами або банківськими картками на сьогодні охоплено понад 90% цільової аудиторії.

Якщо умовно розділити цільову аудиторію на сегменти за користуванням, можна виділити 3 групи опитаних: користувачі депозитів, користувачі поточних або карткових рахунків, які не мають депозитів, та ті, у кого немає жодного з цих продуктів.

Здебільшого користувачі тримають гроші в банках лише на картках (65%), не відкриваючи депозитних рахунків. Відкритий банківський депозит мають 27% користувачів банківських послуг. Старша група користувачів найменше з усіх залучена до банківських послуг – 13% населення віком від 60 років взагалі не має рахунків у банках.



Поточні рахунки або картки мають сьогодні 90% користувачів банківських послуг. При цьому відсоток рахунків, відкритих із власної ініціативи, складає лише 36%, основна ж маса карткових рахунків – це зарплатні та соціальні проекти. Депозити мають лише 30% опитаних. Тобто вкладники в сьогоднішніх умовах віддають перевагу вільному доступу до своїх коштів, ніж привабливим відсотковим ставкам. Відсоток позичальників серед користувачів банківських послуг становить близько 30%. Здебільшого це аудиторія, що має й інші рахунки в банках – карткові, поточні або депозитні.

Діаграма 4.3. Користування банківськими послугами
Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина?



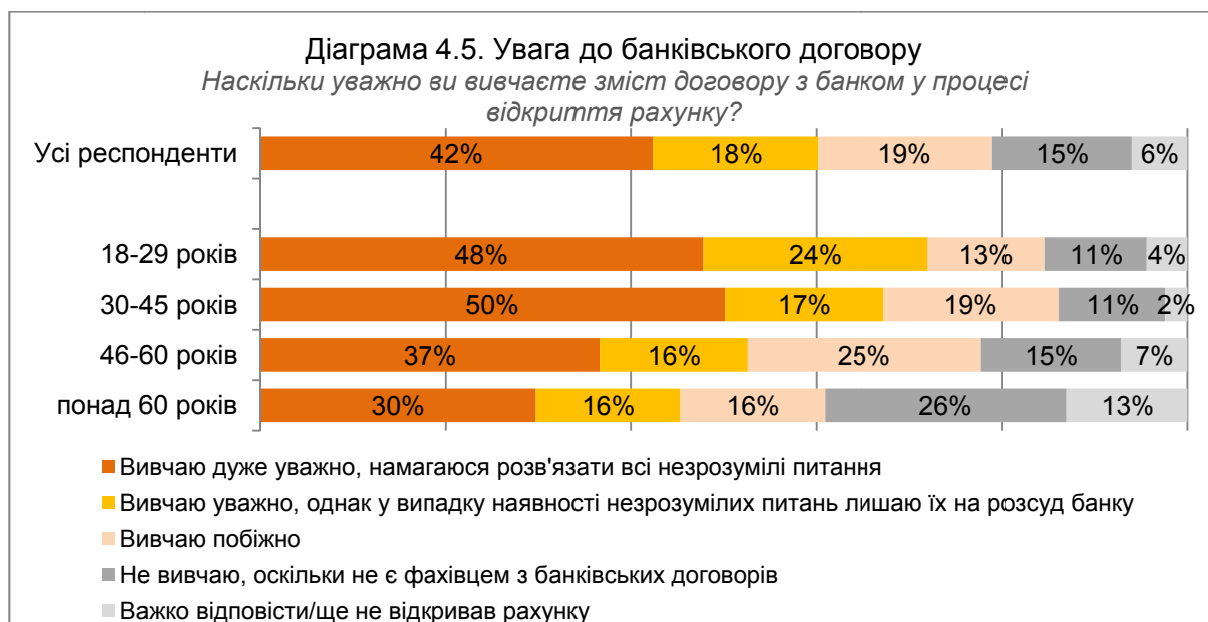
Основною причиною відсутності відкритих банківських рахунків серед цільової аудиторії дослідження (6% респондентів) є відсутність вільних коштів для розміщення в банку (78% серед некористувачів), здебільшого обумовлена низьким рівнем доходів. А в 27% серед некористувачів банківських рахунків причиною є насторожене ставлення до банків.

Діаграма 4.4. Причини відсутності рахунків у банку (серед некористувачів банківських рахунків)
Що стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку?



4.3. Поведінка при відкритті банківських рахунків

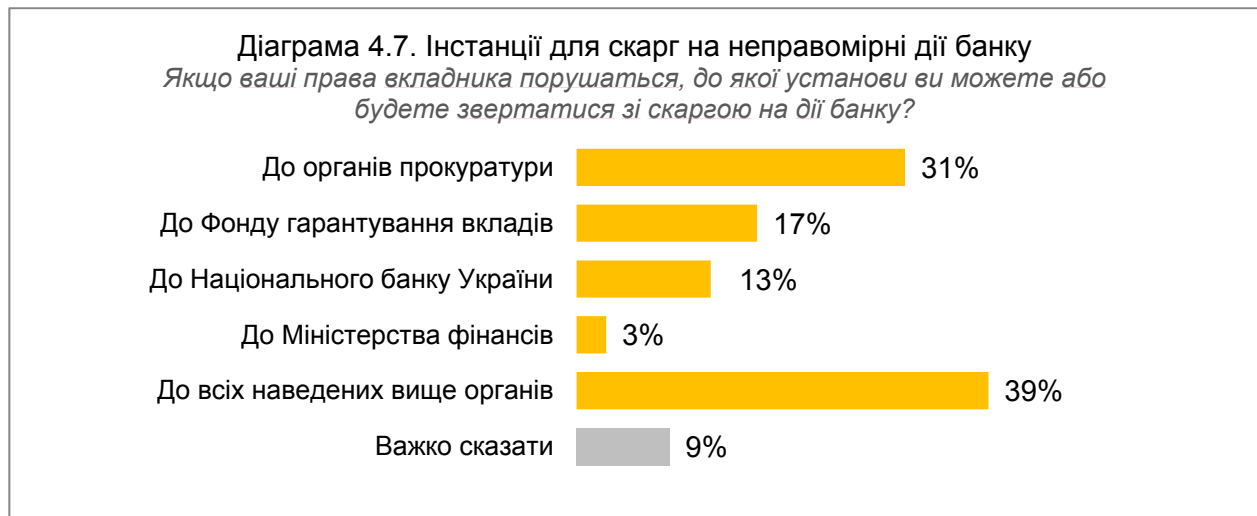
Маючи загалом насторожене ставлення до банків, користувачі банківських послуг досить серйозно сприймають процедуру відкриття банківських рахунків. Понад 40% респондентів декларують, що дуже уважно вивчають умови договору в процесі відкриття рахунку в банку, не залишаючи для себе незрозумілих питань. Причому найбільш відповідально підходять до вивчення умов договору з банком користувачі до 45 років порівняно із населенням старшого віку, чверть якого взагалі не вивчає договір у процесі відкриття банківського рахунку.



Обираючи банк для відкриття рахунку, користувачі банківських послуг перш за все звертають увагу на репутацію банку (75%). Наявністю гарантії повернення вкладу цікавиться майже половина респондентів, але більше за інших цей аспект турбує власників депозитних рахунків (57%), які в цілому пред'являють більшу кількість вимог до банку при відкритті рахунку, ніж власники лише карткових або інших рахунків. На розмір відсоткової ставки за депозитом звертають увагу 29% опитаних.



У разі порушення банком прав вкладника абсолютна більшість користувачів фінансових послуг декларують готовність звертатися із скаргою до різноманітних державних установ, лише 9% не знають, куди звертатися в такій ситуації. Найбільше потенційних скарг готові адресувати в органи прокуратури (31%) та до Фонду гарантування вкладів (17%). Найчастіше респонденти декларують готовність звертатися до всіх органів, які вважають причетними до діяльності банків.



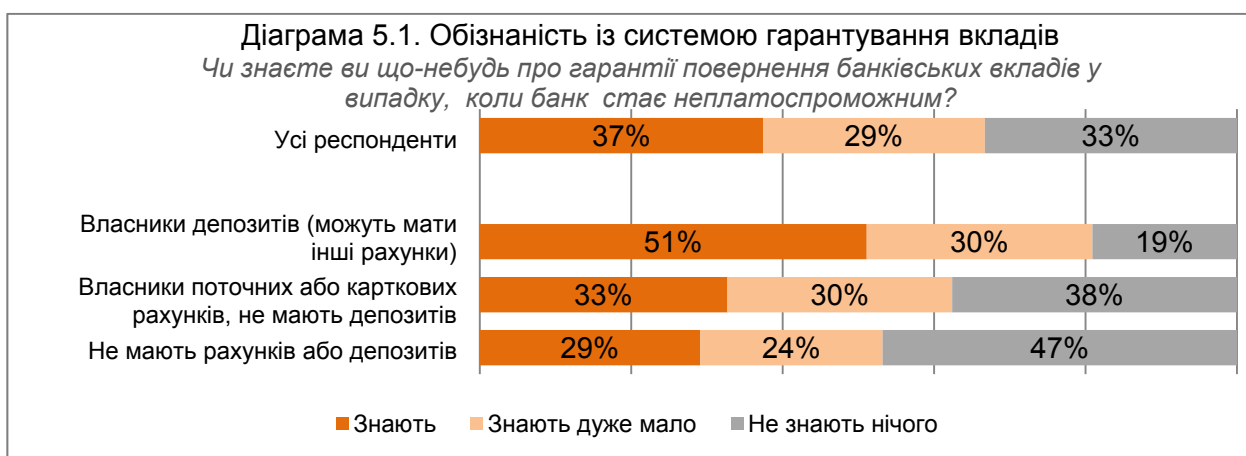
Поведінка користувачів фінансових послуг у ситуації порушення їх прав зі сторони банку також відрізняється залежно від наявності в них досвіду проблемних ситуацій із банками. Так, користувачі, що мають успішний досвід повернення коштів безпосередньо або в своєму оточенні, частіше за інших згадують Фонд гарантування вкладів як інстанцію, куди готові звертатися у разі порушення банками їхніх прав (24%). Крім того, вони частіше за інших згадують і Національний банк України (19%). Серед тих, кому знайома ситуація відмови банку повернення коштів з депозиту, найвища серед інших готовність скаржитися відразу в усі перераховані вище органи (46%).

5. Обізнаність щодо гарантування вкладів

5.1. Суб'єктивна оцінка обізнаності про Фонд гарантування вкладів та систему гарантування

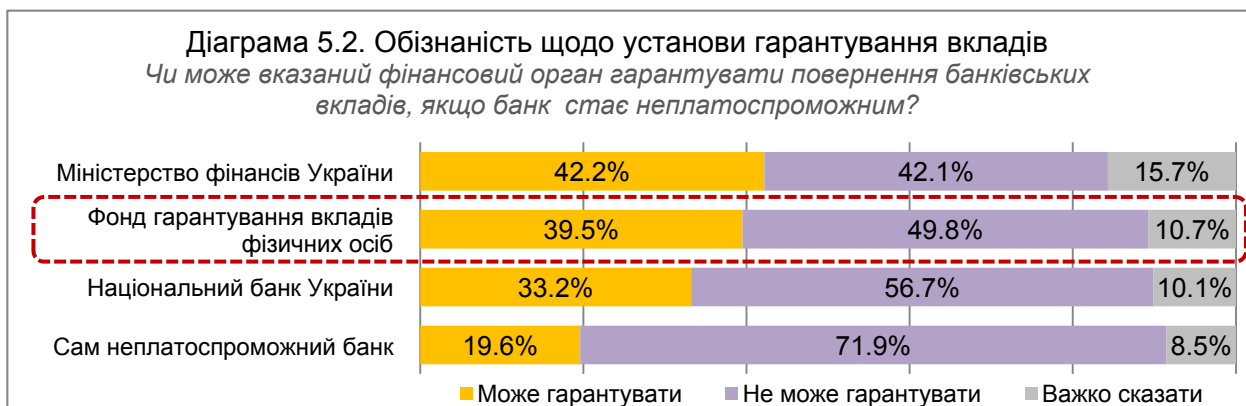
На сьогодні дві третини користувачів банківських послуг так чи інакше обізнані про гарантії повернення банківських вкладів у випадку неплатоспроможності банку в Україні. При цьому 29% характеризують своє знання як поверхневе. Наявність депозитних рахунків у користувачів фінансових послуг позитивно впливає на рівень їх обізнаності щодо діючої системи гарантування вкладів – 81% такої цільової аудиторії щонайменше знають про існування цієї системи.

Слід зазначити, що навіть серед користувачів, що мають досвід повернення вкладів з неплатоспроможного банку безпосередньо або у своєму оточенні, не всі чули про гарантії повернення банківських вкладів – лише 58% з них зазначили, що знають що-небудь про це.



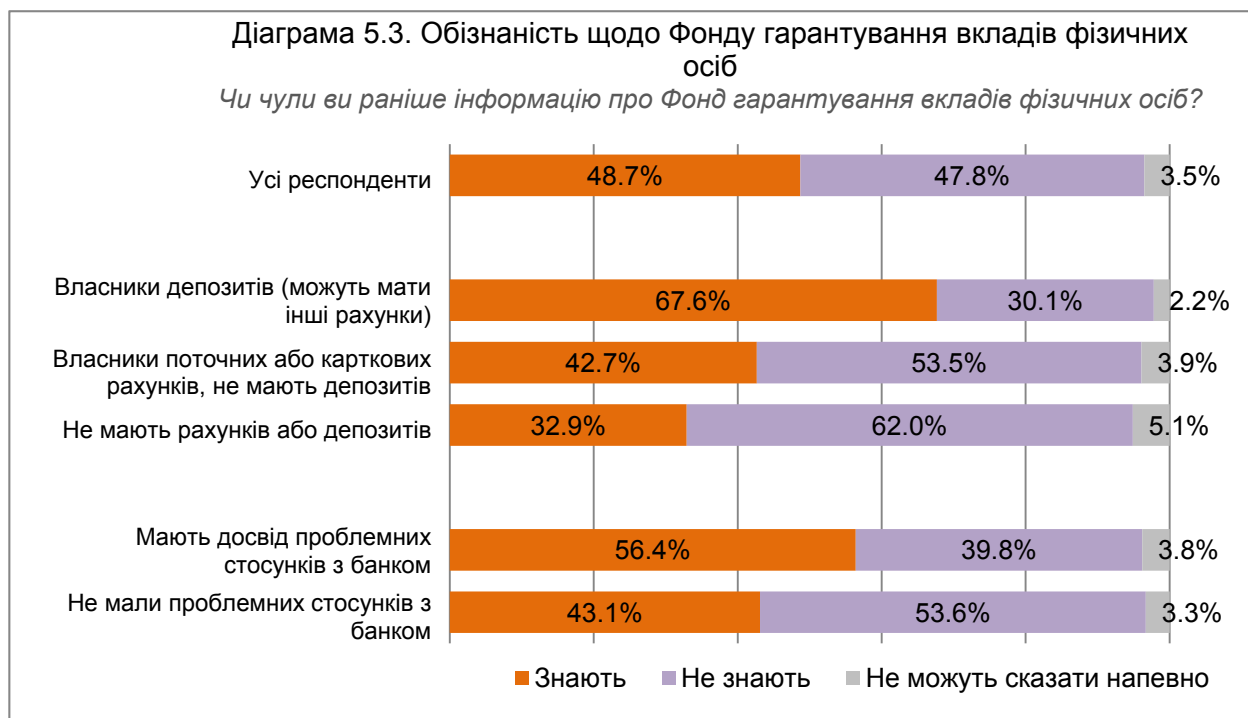
Однак у більшості представників цільової аудиторії немає чіткого розуміння щодо того, який саме фінансовий орган гарантує повернення коштів вкладникам неплатоспроможних банків. При прямому питанні про можливість таких гарантій від тих чи інших органів користувачі найчастіше погоджуються із тим, що це може бути Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (42%), а також Національний банк України (40%). А 20% представників цільової аудиторії очікують таких гарантій від самого неплатоспроможного банку.

Серед цільової аудиторії фінансових послуг найчастіше гарантії повернення вкладів із діяльністю Фонду пов'язують ті користувачі, що мають досвід повернення вкладів з неплатоспроможного банку (див. діаграму 3.8.) безпосередньо або у своєму оточенні (57%). Серед представників цільової аудиторії, які мають депозитні рахунки в банках, відсоток таких відповідей також вищий, ніж у цілому по вибірці (55%).



Отже, як видно з попередньої діаграми, більшість користувачів фінансових послуг діяльність Фонду не пов'язує із гарантіями повернення коштів вкладникам неплатоспроможних банків, тобто не розуміють основні функції цієї організації. З іншого боку, така ситуація є цілком прийнятною, якщо врахувати, що не всі вони знають про Фонд гарантування вкладів – рівень знання серед цільової аудиторії становить 49% (див. діаграму 5.3.). Серед даної підгрупи уже 57% вважають його установою, що може гарантувати повернення коштів вкладникам неплато-спроможних банків.

Загалом про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб найбільше обізнані вкладники банків, які мають депозити (рівень знання Фонду 68%) та користувачі, що мають досвід проблемних стосунків із банками (рівень знання Фонду 56%).



5.2. Тест з фінансової грамотності

Для оцінки реального рівня обізнаності про систему гарантування вкладів респондентам було поставлено низку запитань про умови та вимоги щодо гарантування вкладів. Тест складався з 16 запитань.

Таблиця 5.1. Тестові запитання

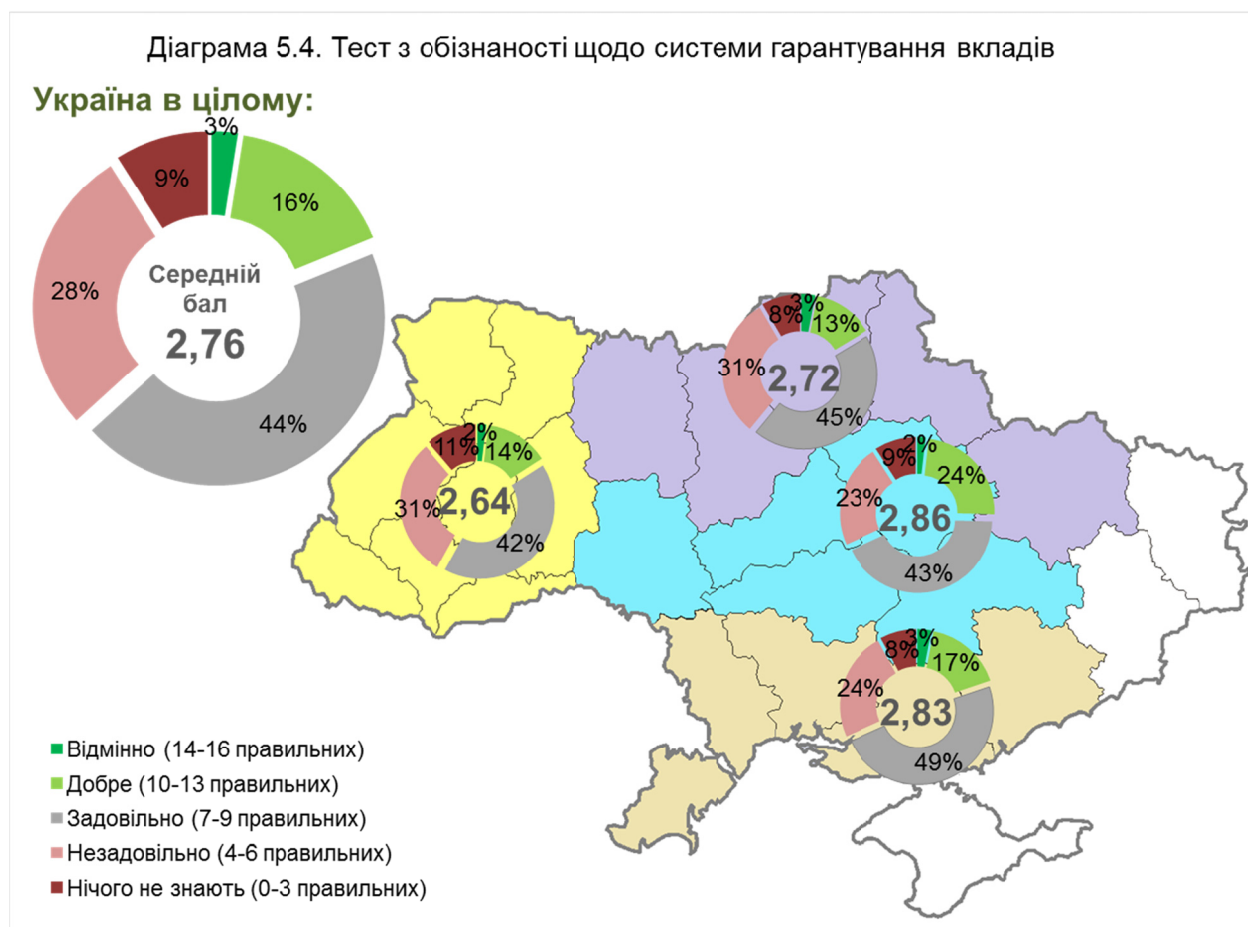
Запитання	Варіанти відповідей
Вклади в яких фінустановах гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб?	Вклади у кредитних спілках
	Вклади у комерційних банках
	Вклади у всіх комерційних банках, окрім Державного ощадного банку України
	Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб
	Важко сказати
Якою є максимальна сума гарантування вкладів у комерційних банках?	100 тис. грн.
	150 тис. грн.
	200 тис. грн.
	500 тис. грн.
	Повна сума вкладу
	Важко сказати
Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, чи гарантується йому повернення всіх вкладів?	Вкладник отримає відшкодування тільки за одним із вкладів на свій вибір, у межах гарантованої суми
	Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх вкладів у межах гарантованої суми
	Вкладник отримає відшкодування за всіма вкладами, причому по кожному в межах гарантованої суми
	Інше
	Не гарантується повернення вкладів
	Важко сказати
Якщо вкладник має вклади в декількох банках, чи гарантується йому повернення вкладів у кожному банку?	Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку
	Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку
	Інше
	Не гарантується повернення вкладів
	Важко сказати
Чи можуть бути відшкодовані в рамках гарантованої суми відсотки?	Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються
	Так, нараховані відсотки можуть бути відшкодовані
	Так, але лише ті, що були нараховані до визнання банку неплатоспроможним
	Важко сказати
Що є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування?	Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника
	Звернення вкладника до Фонду гарантування вкладів за виплатою гарантованої суми
	Віднесення банку до категорії проблемних Національним банком
	Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком
	Прийняття рішення про ліквідацію банку
	Важко сказати

Запитання	Варіанти відповідей
Чи може вкладник отримати свої кошти за вкладами, якщо в банк введено тимчасову адміністрацію?	Ні, не може до кінця дії тимчасової адміністрації
	Отримати кошти можуть лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків
	Так, після введення в банк тимчасової адміністрації всі вкладники можуть отримати свої вклади
	Важко сказати
	Не може отримати взагалі
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Депозитні вклади в гривні?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Вклади в іноземній валюті?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Вклади в банківських металах?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Поточні рахунки?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Карткові рахунки?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Ощадні сертифікати на пред'явника?	Так
	Ні
	Важко сказати
Чи гарантуються такі вклади Фондом гарантування вкладів? ... Розрахункові рахунки підприємців?	Так
	Ні
	Важко сказати
Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті?	У валюті вкладу
	У національній валюті або іноземній валюті, за вибором вкладника
	У національній валюті
	Важко сказати
Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму?	Ні, не може в будь-якому разі
	Може, якщо в результаті ліквідації банку виявиться достатньо коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості
	Може, якщо звернеться із відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів
	Важко сказати

Для оцінки рівня обізнаності про систему гарантування вкладів було розроблено шкалу для оцінювання:

- «відмінними» можуть вважатися знання, якщо респондент правильно відповів на 14 та більше запитань;
- оцінку «добре» отримали ті респонденти, які правильно відповіли на 10-13 запитань;
- за правильні відповіді на 7-9 запитань опитаним було присвоєно оцінку «задовільно»;
- «незадовільно» оцінювали знання при 4-6 правильних відповідях;
- тих, хто надав 3 та менше правильних відповідей, віднесено до категорії «нічого не знають».

Кожна оцінка відповідає балу від 1 до 5, де «5» – відмінні знання, а «1» – нічого не знають. Окрім розподілу оцінок, по кожному балу також було вираховано середню оцінку.



Загальний рівень знань щодо системи гарантування вкладів виявився низьким: найбільша частина відповіли на запитання тесту на «незадовільно» та «задовільно», лише 3% змогли правильно відповісти на більшість запитань тесту, а частка тих, хто відповів більш ніж на 10 запитань, складає загалом 19%.

- Відмінності в оцінках тесту за регіонами поодинокі, проте за середніми оцінками можна простежити більш високий рівень знань серед жителів Центру та Півдня України.
- Так само практично відсутні відмінності в рівні знань щодо системи гарантування вкладів залежно від статі.
- За віком можна простежити динаміку до збільшення середніх оцінок серед груп 18-29 та 30-45 років (2,81 та 2,91 відповідно) та зниження обізнаності серед старшого населення (2,75 для населення у віці 46-60 та 2,39 – серед старших 61 року).
- Очікувано спостерігається залежність між рівнем знань про систему гарантування вкладів та рівнем освіти: серед населення із закінченою та незакінченою вищою освітою показник найбільший – 2,78 та 2,84 відповідно, серед населення з середньою та середньою спеціальною освітою – 2,53 та 2,51 відповідно.
- Рівень обізнаності напряму залежить від активності в користуванні банківськими продуктами: найнижчі показники обізнаності демонструє цільова група, яка не користується депозитами або рахунками, – 2,23, більше обізнані власники карткових та поточних рахунків, які не мають депозитів (2,67), найбільш обізнана група – власники депозитів – отримують 2,97 бала.

5.3. Детальна оцінка обізнаності щодо системи гарантування вкладів

Відповідно до результатів тесту положення про систему гарантування вкладів можна поділити на 2 підгрупи: ті, з якими цільова аудиторія більш обізнана (показник правильної відповіді перевищує 50%), та ті, з якими обізнані менше (показник правильної відповіді не досягає 50%).

Серед цільової аудиторії найбільш обізнані про гарантування вкладів у національній валюті, поточних та карткових рахунків. Також цільова аудиторія обізнана про отримання відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку, де має вклади; підставою для виплати гарантованої суми відшкодування може бути прийняття рішення про ліквідацію банку або віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України; у рамках гарантованої суми можуть бути відшкодовані лише відсотки, що нараховані до визнання банку неплатоспроможним, та гарантія відшкодування вкладів в іноземній валюті.

Таблиця 5.2. Відповіді на запитання щодо системи гарантування вкладів. *Правильні відповіді перевищують 50%*

Положення	Відповіді правильно, (%)
1. Гарантуються вклади в гривні	84%
2. Вклади в іноземній валюті підпадають під гарантування	51%
3. Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку, де має вклади	75%
4. Гарантії підлягають поточні рахунки	68%
5. Гарантії підлягають карткові рахунки	67%
6. Підставою для виплати вкладів в розмірі гарантованої суми відшкодування є прийняття рішення про ліквідацію банку або віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України	67%
7. Виплата гарантованої суми за вкладами здійснюється в національній валюті	62%
8. У рамках гарантованої суми відшкодовуються відсотки, що нараховані до визнання банку неплатоспроможним	58%

Найбільшу увагу в подальших кроках з поширення інформації про систему гарантування вкладів необхідно спрямовувати на такі аспекти, як:

- Інформування про те, що ФГВФО гарантує вклади виключно в комерційних недержавних банках, адже серед 35% поширеною є думка, що гарантуються вклади в будь-якій установі, яка має право залучати кошти від фізичних осіб, а ще третина (30%) вважають, що Фонд гарантує вклади в будь-яких комерційних банках.
- Фонд не гарантує вклади в металах, за ощадними сертифікатами на пред'явника або з розрахункових рахунків підприємств – так вважають у середньому більше третини опитаних.
- За наявності у вкладника декількох рахунків в одному банку він не зможе отримати компенсацію в межах гарантованої суми по кожному з вкладів – 36% опитаних вважають, що кожен вклад гарантується повною сумою.
- Лише 31% опитаних знають, що при введенні тимчасової адміністрації кошти можуть отримати лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків.

- Рівень обізнаності про суму гарантування вкладів у комерційних банках так само недостатньо високий: 24% вважають, що вона менша за 200 тис. грн., 2% – більша, а 12% взагалі вважають, що гарантується повернення всієї суми вкладу.
- Тільки 40% обізнані про те, що вкладник може розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму у випадку, якщо в результаті ліквідації банку виявиться достатньо коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості. Інші майже рівно розділилися в думках між тим, що додаткова заява до ФГВФО може вплинути на збільшення суми гарантування або що сума не може бути більшою за будь-яких умов.

Таблиця 5.3. Відповіді на запитання щодо системи гарантування вкладів. *Правильні відповіді не досягають 50%*

Положення	Відповіді правильно, (%)	Найчастіша помилка
1. Вкладник може розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму у випадку, якщо в результаті ліквідації банку виявиться достатньо коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Додаткова заява до ФГВФО може вплинути на збільшення суми гарантування • Не може в будь-якому разі
2. Максимальна сума гарантування вкладів у комерційних банках – 200 тис. грн.	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Повна сума вкладу • 100 тис. грн.
3. Якщо в банк введено тимчасову адміністрацію, кошти можуть отримати лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків	31%	<ul style="list-style-type: none"> • Так, після введення в банк тимчасової адміністрації всі вкладники можуть отримати свої вклади
4. Фонд не гарантує повернення вкладів з розрахункових рахунків підприємств	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Підлягає гарантуванню
5. Фонд не гарантує повернення за ощадними сертифікатами на пред'явника	23%	<ul style="list-style-type: none"> • Підлягає гарантуванню
6. У випадку, якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, він може отримати відшкодування за сумою всіх вкладів в межах гарантованої суми	23%	<ul style="list-style-type: none"> • Вкладник отримає відшкодування за всіма вкладами, причому по кожному в межах гарантованої суми
7. Фонд не гарантує повернення вкладів у банківських металах	22%	<ul style="list-style-type: none"> • Підлягає гарантуванню
8. Гарантуються вклади у всіх комерційних банках, окрім Державного ощадного банку України	14%	<ul style="list-style-type: none"> • Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб • Вклади в комерційних банках

5.4. Самооцінка інформованості та потреби в знаннях щодо системи гарантування вкладів

Третина користувачів банківських послуг оцінюють свою інформованість щодо системи гарантування вкладів як достатню, однак у більшості випадків хотіли б дізнатися про неї більше. Більшість цільової аудиторії дослідження (65%) негативно оцінює рівень своєї інформованості з цього питання, причому значна її частина (45%) виявляє інтерес до цієї інформації.

Загалом 71% представників цільової аудиторії потенційно зацікавлені в додатковій інформації щодо системи гарантування вкладів в Україні. Найбільш зацікавленою аудиторією, зрозуміло, є власники депозитів (79%) та користувачі, що мають досвід вирішення проблемних ситуацій із банківськими вкладами (73%).

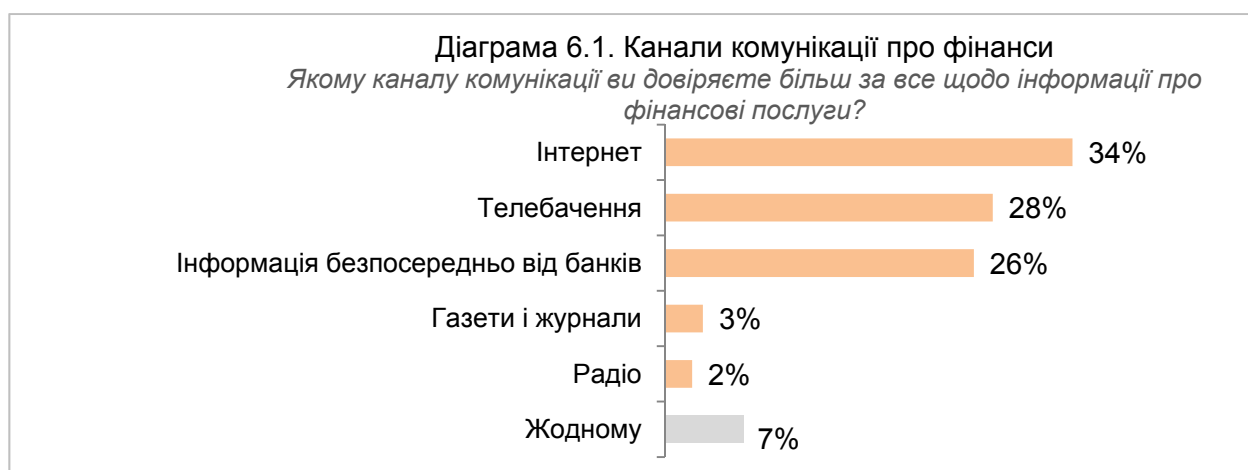


6. Комунікація

6.1. Довіра до каналів комунікації щодо фінансових та банківських послуг

Серед джерел інформації, які викликають довіру в користувачів фінансових послуг – жителів міст із населенням понад 50 тис., ключовими є Інтернет (34%), телебачення (28%) та інформація безпосередньо від банків (26%). Друкована преса та радіо викликають довіру відповідно в 3% та 2% населення. Ще 7% узагалі не довіряють жодному каналу.

- Інтернет частіше викликає довіру в чоловіків (46% проти 25% у жінок). Також довіра до Інтернету знижується з віком: якщо частка серед населення віком до 45 років перевищує 41%, то серед старших – не досягає 30%.
- Довіра до телебачення має протилежний до Інтернету характер: частіше користується довірою серед жінок (32% проти 25% у чоловіків) та в старшого населення (у віці 46-60 років – 34%, старших 61 року – 51%), у той час як серед населення до 45 років не досягає 18%.
- Довіряти інформації від банків більш схильні люди у віці 30-45 років (32%), найменше – старші 61 року (12%).



6.2. Задоволеність інформацією про фінансові та банківські послуги

Загальний рівень задоволеності від отримання інформації про фінансові та банківські послуги високий: скоріше або повністю задоволені 69,8% опитаних: 11,2% – повністю задоволені, 58,6% – скоріше задоволені. Серед незадоволених (30,2%) найбільше респондентів у віці понад 60 років, відмінностей за іншими цільовими групами не виявлено.



6.3. Потенційні канали інформування про систему гарантування вкладів

Найчастіше цільова аудиторія дослідження схильна звертатися за інформацією щодо гарантування вкладів до банку, у якому відкрито рахунок (36%). Гаряча лінія та сайт ФГВФО однаково популярні серед цільової аудиторії (36% та 35% відповідно). При цьому молодша аудиторія (до 45 років) частіше віддає перевагу сайту, ніж дзвінкам у колл-центр (до 45% опитаних). До думки та незалежних рекомендацій з форумів, соціальних мереж готові звертатися 30% опитаних. Думки експертів з інтерв'ю та інших офіційних повідомлень є релевантними для 20% опитаних.



Таблиця 6.1. Канали інформування про систему гарантування вкладів, розподіл за віком

Актуальність	18-29 років	30-45 років	46-60 років	Старші 61 року
1. Звернення до банку, в якому відкритий рахунок	47%	43%	45%	54%
2. Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	34%	37%	39%	32%
3. Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	43%	45%	30%	13%
4. Отримання незалежних рекомендацій з форумів, соціальних мереж тощо	38%	35%	28%	18%
5. Отримання незалежної експертної думки з інтерв'ю та інших офіційних повідомлень	26%	20%	21%	14%

7. Додаток. Анкета дослідження

Блок 1. Відбір респондентів

Запитання	Варіанти відповідей
A1. Скажіть, будь ласка, наскільки ви цікавитеся інформацією щодо фінансових послуг в Україні?	Дуже цікавлюся
	Скоріше цікавлюся
	Скоріше не цікавлюся
	Зовсім не цікавлюся
A2. Скільки повних років вам виповнилося? _____	
A3. Якому каналу комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте більш за все щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?	Телебачення
	Радіо
	Інтернет
	Газети і журнали
	Інформація безпосередньо від банків
	Жодному
A4. Наскільки різні засоби інформації задовольняють ваші потреби щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?	Повністю задовольняють
	Скоріше задовольняють
	Зовсім не задовольняють
	Не маю потреби в такій інформації
A5. З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, близьким друзям і знайомим доводилося зустрічатися протягом останніх двох років?	Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, але виплатив менші
	Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти були виплачені
	Банк не повертає кошти на депозиті і вимагає продовжити дію договору
	Інше (назвіть)
	Не зустрічалися з такими ситуаціями

Блок 2. Обізнаність про ФГВФО та систему гарантування вкладів

Запитання	Варіанти відповідей
B1. Чи знаєте ви що-небудь про гарантії повернення банківських вкладів у випадку, коли банк стає неплатоспроможним?	Так, знаю
	Так, але дуже мало
	Ні, не знаю нічого
B2.1. З вашої точки зору, чи може Національний банк України гарантувати повернення банківських вкладів, якщо який-небудь банк стає неплатоспроможним?	Так
	Ні
	Важко сказати
B2.2. З вашої точки зору, чи може Міністерство фінансів України гарантувати повернення банківських вкладів, якщо який-небудь банк стає неплатоспроможним?	Так
	Ні
	Важко сказати

Запитання	Варіанти відповідей
Б2.3. З вашої точки зору, чи може Фонд гарантування вкладів фізичних осіб гарантувати повернення банківських вкладів, якщо який-небудь банк стає неплато-спроможним?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б2.4. З вашої точки зору, чи може <u>сам банк</u> гарантувати повернення банківських вкладів, якщо він стає неплатоспроможним?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б3. Чи чули ви <u>раніше</u> інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?	Так
	Ні
	Не можу сказати напевно
Б4. Вклади в яких фінансових установах гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб?	Вклади в кредитних спілках
	Вклади в комерційних банках
	Вклади у всіх комерційних банках, окрім Державного ощадного банку України
	Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб
	Важко сказати
Б5. Якою є максимальна сума гарантування вкладів у комерційних банках?	100 тис. грн.
	150 тис. грн.
	200 тис. грн.
	500 тис. грн.
	Повна сума вкладу
	Важко сказати
Б6. Як ви вважаєте, якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, чи гарантується йому повернення всіх вкладів?	Вкладник отримає відшкодування тільки за одним із вкладів на свій вибір у межах гарантованої суми
	Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх вкладів у межах гарантованої суми
	Вкладник отримає відшкодування за всіма вкладами, причому по кожному в межах гарантованої суми
	Інше (вказіть)
	Не гарантується повернення вкладів
	Важко сказати
Б7. Якщо вкладник має вклади в декількох банках, чи гарантується йому повернення вкладів у кожному банку?	Вкладник отримає відшкодування в межах гарантованої суми тільки в одному банку
	Вкладник отримає відшкодування за вкладами в межах гарантованої суми в кожному банку
	Інше (вказіть)
	Не гарантується повернення вкладів
	Важко сказати

Запитання	Варіанти відповідей
Б8. Чи можуть бути відшкодовані в рамках гарантованої суми відсотки?	Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються
	Так, нараховані відсотки можуть бути відшкодовані
	Так, але лише ті, що були нараховані до визнання банку неплато-спроможним
	Важко сказати
Б9. Що є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування?	Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника
	Звернення вкладника до Фонду гарантування вкладів за виплатою гарантованої суми
	Віднесення банку до категорії проблемних Національним банком України
	Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації
	Прийняття рішення про ліквідацію банку
	Важко сказати
Б10. Чи може вкладник отримати свої кошти закладами, якщо в банк введено тимчасову адміністрацію?	Ні, не може до кінця дії тимчасової адміністрації
	Отримати кошти можуть лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків
	Так, після введення в банк тимчасової адміністрації всі вкладники можуть отримати свої вклади
	Важко сказати
	Не може отримати взагалі
Б11.1. Чи гарантуються депозитні вклади в гривні Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б11.2. Чи гарантуються вклади в іноземній валюті Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б11.3. Чи гарантуються вклади в банківських металах Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б11.4. Чи гарантуються поточні рахунки Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б11.5. Чи гарантуються карткові рахунки Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б11.6. Чи гарантуються ощадні сертифікати на пред'явника Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати

Запитання	Варіанти відповідей
Б11.7. Чи гарантуються розрахункові рахунки підприємців Фондом гарантування вкладів?	Так
	Ні
	Важко сказати
Б12. Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті?	У валюті вкладу
	У національній валюті або іноземній валюті, за вибором вкладника
	У національній валюті
	Важко сказати
Б13. Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму?	Ні, не може в будь-якому разі
	Може, якщо в результаті ліквідації банку виявиться достатньо коштів для розрахунку з кредиторами в порядку черговості
	Може, якщо звернеться із відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів
	Важко сказати

Блок 3. Фінансова поведінка

Запитання	Варіанти відповідей
В1. Наскільки уважно ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?	Вивчаю дуже уважно, намагаюся розв'язати всі незрозумілі питання
	Вивчаю уважно, однак у випадку наявності незрозумілих питань лишаю їх на розсуд банку
	Вивчаю побіжно
	Не вивчаю, оскільки не є фахівцем з банківських договорів
	Важко відповісти / ще не відкривав рахунку
В2. Якщо ваші права вкладника порушаться, до якої установи ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку?	До Національного банку України
	До Фонду гарантування вкладів
	До Міністерства фінансів
	До органів прокуратури
	До всіх наведених вище органів
	Важко сказати
В3. Чи вважаєте ви, що володієте достатньою інформацією щодо системи гарантування вкладів?	Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації
	Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації
	Так, я маю достатньо інформації
	Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше
	Важко сказати

Запитання	Варіанти відповідей
<p>B4. Якщо ви бажаєте отримувати більше інформації про систему гарантування вкладів, який з наведених нижче способів є для вас прийнятним? Оберіть усі доречні варіанти.</p>	Звернення до банку, у якому відкритий рахунок
	Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію
	Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів
	Отримання незалежної експертної думки з інтерв'ю та інших офіційних повідомлень
	Отримання незалежних рекомендацій з форумів, соціальних мереж тощо
	Важко сказати
<p>B5. Яку частину власних заощаджень ви чи ваша родина тримаєте в банку?</p>	Більшу частину заощаджень
	Половину своїх заощаджень
	Незначну частину
	Не тримаю свої заощадження в банку
<p>B6. Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина?</p>	Строковий депозитний рахунок
	Депозитний рахунок у банківських металах
	Поточний рахунок
	Картковий рахунок, який відкритий з моєї ініціативи
	Зарплатний картковий рахунок
	Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)
	Кредит у гривні чи у валюті
	Пенсійний картковий рахунок
	Інше (назвіть що саме) Поки немає жодного
<p>B7. На які саме чинники ви звертаєте увагу чи будете звертати увагу при виборі банку для відкриття рахунку?</p>	Відсоткова ставка за депозитом
	Репутація банку
	Відгуки родичів, друзів та знайомих
	Рекомендації роботодавців
	Наявність гарантії повернення вкладу
	Інші чинники (назвіть які саме)
<p>B8. Що саме стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку? Назвіть усі причини.</p>	Не маю заощаджень через низькі доходи
	Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)
	Не маю постійного місця роботи
	Надаю перевагу іншим способам збереження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)
	Не маю довіри до банків

Блок 4. Соціально-демографічний блок

Запитання	Варіанти відповідей
Г1. Позначте стать респондента	Чоловік
	Жінка
Г2. Ваш сімейний стан	Неодружений/а
	Одружений/а / живемо разом
	Розлучений / живемо окремо
	Вдівець / вдова
	Відмова
Г3. Ваша освіта	Середня
	Середня спеціальна
	Незакінчена вища
	Вища освіта
А5. З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, близьким друзям і знайомим доводилося зустрічатися протягом останніх двох років?	Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, але виплатив менші
	Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти були виплачені
	Банк не повертає кошти на депозиті і вимагає продовжити дію договору
	Інше (назвіть)
	Не зустрічалися з такими ситуаціями
Г4. Яке ваше основне заняття?	Тільки працюю
	Тільки навчаюся
	І працюю, і навчаюся
	Не працюю і не навчаюся
Г5. До якої з груп населення ви могли б віднести себе (свою сім'ю) скоріше за все?	Ледве зводимо кінці з кінцями / Не вистачає коштів навіть на їжу
	Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу викликає фінансові труднощі
	Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) викликає труднощі
	Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як автомобіль
	Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як квартира, дача і багато інших
Г6. Чи є ви / ваша родина переселенцями із зони АТО чи Криму?	Так
	Ні
	Відмова

Дослідження проведено на замовлення
Фонду гарантування вкладів фізичних осіб
за підтримки
Програми розвитку фінансового сектору
(USAID/FINREP-II)



ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ
(USAID/FINREP-II)

