








ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ



ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ – 2017



Червень 2018
Київ, Україна

ОБІЗНАНІСТЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ – 2017

Звіт за результатами дослідження

Червень 2018

Київ, Україна



ПРОЕКТ USAID
«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

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



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

ЗМІСТ

Передмова	8
Вступ.....	9
1. Основні висновки.....	12
1.1. Загальний рівень обізнаності про систему гарантування вкладів	12
<i>Обізнаність про Фонд та його функції в системі гарантування вкладів</i>	<i>12</i>
<i>Гранична сума відшкодування</i>	<i>13</i>
<i>Покриття гарантіями фізичних осіб–підприємців</i>	<i>14</i>
<i>Покриття гарантіями установ</i>	<i>14</i>
<i>Покриття депозитних продуктів.....</i>	<i>14</i>
<i>Фактор наявності гарантій при виборі установи</i>	<i>15</i>
<i>Початок виплати гарантованої суми</i>	<i>16</i>
1.2. Порівняння з результатами дослідження 2015 року	17
1.3. Фактори впливу на рівень обізнаності споживачів	19
2. Основні результати дослідження	20
2.1. Існування системи гарантування вкладів	20
2.2. Гранична сума відшкодування.....	25
2.3. Покриття споживачів	34
2.4. Покриття установ, що залучають депозити	37
2.5. Покриття депозитних продуктів	38
2.6. Страховик депозитів.....	42
2.7. Мандат страховика депозитів.....	46
2.8. Виплата відшкодування	48
3. Додаткові результати дослідження.....	52
3.1. Канали отримання інформації про фінансові послуги.....	52
3.2. Критерії вибору фінансової установи	55
3.3. Ретельність вивчення фінансових договорів.....	57
3.4. Наявність негативного досвіду користування депозитами.....	59
3.5. Захист прав вкладників	61
3.6. Реальна наявність депозитних продуктів	61
Додатки	65
Додаток 1. Глосарій термінів.....	65
Додаток 2. Методологія дослідження та характеристики вибірки.....	67
Додаток 3. Анкета дослідження	69

СПИСОК ТАБЛИЦЬ

Таблиця 1. Характеристики системи гарантування вкладів в Україні на момент проведення дослідження	9
Таблиця 2. Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів у розрізі регіонів	21
Таблиця 3. Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування в розрізі регіонів	27
Таблиця 4. Обізнаність щодо правил застосування граничної суми відшкодування в розрізі регіонів	31
Таблиця 5. Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб – підприємців у розрізі регіонів	36
Таблиця 6. Обізнаність щодо гарантування коштів юридичних осіб у розрізі регіонів	37
Таблиця 7. Обізнаність щодо покриття депозитних продуктів у розрізі регіонів	41
Таблиця 8. Обізнаність щодо установи страховика депозитів у розрізі регіонів	45
Таблиця 9. Обізнаність щодо аспектів ліквідації банків у розрізі регіонів.....	48
Таблиця 10. Обізнаність щодо виплат гарантованої суми під час тимчасової адміністрації (ТА) в розрізі регіонів	50
Таблиця 11. Довіра до інформаційних каналів у розрізі регіонів.....	54
Таблиця 12. Довіра до інформаційних каналів у розрізі регіонів	55
Таблиця 13. Критерії вибору фінансової установи в розрізі регіонів	57
Таблиця 14. Уважність вивчення банківського договору в розрізі регіонів	59
Таблиця 15. Наявність негативного досвіду за вкладами в банках у розрізі регіонів	60
Таблиця 16. Реальна наявність депозитних продуктів у розрізі регіонів	63
Таблиця 17. Глосарій термінів страхування депозитів.....	65
Таблиця 18. Характеристики вибірки дослідження	67

СПИСОК ДІАГРАМ

Діаграма 1.	Динаміка кількості учасників Фонду, їх сукупних активів та портфелю вкладів фізичних осіб	10
Діаграма 2.	Самооцінка обізнаності про систему гарантування вкладів	20
Діаграма 3.	Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів за статтю і типом населеного пункту	21
Діаграма 4.	Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів за віком та рівнем доходу	22
Діаграма 5.	Обізнаність про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	22
Діаграма 6.	Зіставлення самооцінки обізнаності про систему та реального рівня обізнаності про існування Фонду	23
Діаграма 7.	Обізнаність про Фонд за віком і рівнем доходу	23
Діаграма 8.	Володіння інформацією про систему гарантування і бажання отримувати додаткові знання	24
Діаграма 9.	Уподобання щодо каналів отримання додаткової інформації про систему гарантування вкладів	25
Діаграма 10.	Динаміка обізнаності щодо розміру граничної суми відшкодування	26
Діаграма 11.	Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування за статтю та типом населеного пункту	27
Діаграма 12.	Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування за віком та рівнем доходу	28
Діаграма 13.	Обізнаність щодо правил застосування граничної суми відшкодування	29
Діаграма 14.	Динаміка обізнаності щодо правил застосування граничної суми відшкодування	30
Діаграма 15.	Динаміка обізнаності щодо правил застосування граничної суми відшкодування	32
Діаграма 16.	Бажаний рівень граничної суми відшкодування	33
Діаграма 17.	Обізнаність із гарантуванням коштів фізичних осіб - підприємців та юридичних осіб	34
Діаграма 18.	Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб - підприємців за статтю та типом населеного пункту	35
Діаграма 19.	Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб - підприємців за віком та рівнем доходу	36

Діаграма 20. Динаміка обізнаності щодо фінансових установ – учасників системи гарантування	38
Діаграма 21. Рівень обізнаності щодо покриття депозитних продуктів	39
Діаграма 22. Динаміка обізнаності щодо покриття депозитних продуктів	40
Діаграма 23. Рівень обізнаності щодо установи страховика депозитів	42
Діаграма 24. Динаміка обізнаності щодо установи страховика депозитів.....	43
Діаграма 25. Обізнаність щодо установи страховика депозитів за статтю та типом населеного пункту	44
Діаграма 26. Обізнаність щодо установи страховика депозитів за віком та рівнем доходу	45
Діаграма 27. Рівень обізнаності щодо аспектів ліквідації банків	47
Діаграма 28. Рівень обізнаності щодо аспектів ліквідації банків за статтю та типом населеного пункту	47
Діаграма 29. Рівень обізнаності щодо аспектів виплати відшкодування.....	49
Діаграма 30. Рівень обізнаності щодо аспектів виплати відшкодування за статтю та типом населеного пункту	51
Діаграма 31. Динаміка зацікавленості в інформації щодо фінансових послуг.....	52
Діаграма 32. Довіра до інформаційних каналів	53
Діаграма 33. Критерії вибору фінансової установи.....	55
Діаграма 34. Критерії вибору фінансової установи за статтю та типом населеного пункту.....	56
Діаграма 35. Динаміка уважності вивчення банківського договору.....	58
Діаграма 36. Наявність негативного досвіду за вкладами в банках	60
Діаграма 37. Інстанції для звернення в разі порушення прав вкладників	61
Діаграма 38. Динаміка реальної наявності депозитних продуктів	62
Діаграма 39. Реальна наявність депозитних продуктів за статтю та типом населеного пункту.....	63
Діаграма 40. Реальне використання депозитних продуктів.....	64
Діаграма 41. Причини утримання від депозитних продуктів.....	64

ПЕРЕДМОВА

Згідно з чинним законодавством, Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (Фонд) періодично має проводити дослідження з метою оцінювання рівня поінформованості громадськості про систему гарантування вкладів. У березні 2015 року Фонд оприлюднив результати такого дослідження у звіті «Опитування з метою оцінки рівня знань українських споживачів щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб». У грудні 2017 року Фондом було здійснено загальнонаціональне опитування мешканців України у віці 18 років та старше, загалом 2'006 респондентів – задля визначення їхньої обізнаності з різноманітними аспектами системи гарантування депозитів. Проект USAID «Трансформація фінансового сектору» надав фінансування дослідницькій компанії «InMind» для проведення цього опитування.

Дослідження мало на меті визначити рівень поінформованості українців про вітчизняну систему гарантування вкладів, а також їхню потребу в одержанні інформації про систему гарантування, діяльність Фонду та канали отримання цієї інформації, яким респонденти віддають перевагу.

Проведення дослідження було також спрямоване на виконання вимог Принципу 10 Ключових принципів ефективних систем страхування депозитів, який рекомендує аби кожна країна-учасник Міжнародної асоціації страховиків депозитів (МАСД) періодично здійснювала оцінку рівня обізнаності населення щодо системи страхування вкладів.

ВСТУП

Система гарантування вкладів в Україні існує майже двадцять років і за цей час зазнала еволюційних змін в усіх суттєвих аспектах. Серед основних змін можна виділити такі:

- Розмір гарантованої суми зріс на кілька порядків з 500 грн. у 1998 році до 200 тис. грн. з 2012 року;
- Функції Фонду гарантування як страховика депозитів були розширені з «виплатної каси» до «мінімізатора збитків»;
- Архітектура мережі фінансової

стабільності країни (у визначенні МАСД – див. Додаток «Глосарій») і взаємовідносини між її учасниками – Фондом, Національним банком України та Міністерством фінансів – змінювалися в міру розширення функцій Фонду;

- Порядок виплати гарантованої суми, у тому числі момент початку виплат, поступово еволюціонував для якнайбільшого задоволення потреб постраждалих вкладників тощо.

Основні характеристики системи гарантування вкладів в Україні наведені у Таблиці 1.

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

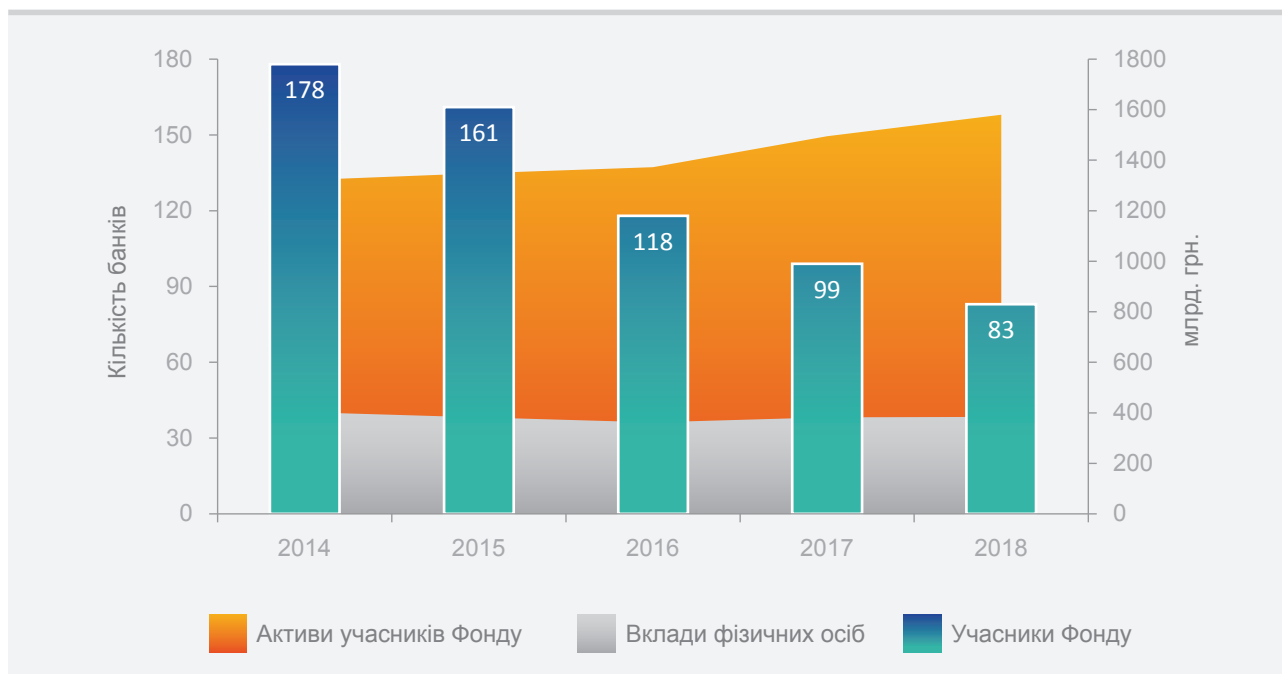
Складові системи	Опис
Граничний розмір гарантованої суми	200 тис. грн. на одного вкладника в кожному банку-учаснику, включаючи нараховані відсотки
Покриття споживачів	Часткове. Гарантуються вклади фізичних осіб та фізичних осіб – підприємців, окрім пов'язаних з банком осіб. Вклади юридичних осіб, у тому числі громадських організацій, товариств споживачів тощо не гарантуються
Покриття установ, що залучають вклади	Часткове. Учасниками системи є виключно банки, окрім Державного ощадного банку, вклади в якому гарантуються державою без жодних обмежень у сумі. Решта депозитних установ (кредитні спілки та фінансово-інвестиційні компанії) не є учасниками та вклади в них не гарантуються.
Покриття депозитних продуктів	Часткове. Покриваються поточні, карткові, депозитні та інші рахунки в національній та іноземній валютах. Гарантії не поширюються на вклади у банківських металах, ощадні (депозитні) сертифікати на пред'явника та вклади, розміщені на індивідуальних неринкових умовах
Страховик депозитів	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб
Мандат страховика депозитів	Мінімізатор збитків: <ul style="list-style-type: none"> • визначає ставку регулярних та спеціальних зборів; • акумулює внески учасників та управляє ними; • виплачує відшкодування за вкладами; • здійснює виведення банків з ринку, самостійно обираючи найбільш прийнятний варіант на основі методу мінімізації витрат
Виплата відшкодування	За вкладами у банках, які визнані неплатоспроможними Національним банком – не пізніше 20 днів (для банків з кількістю вкладів понад 500 тис. штук – 30 днів) від дати початку виведення неплатоспроможного банку з ринку. Однак якщо на цей момент в банку продовжує працювати тимчасова адміністрація, то відшкодування виплачується лише за поточними рахунками та за строковими вкладами, термін яких закінчився на дату початку виведення банку з ринку.
Інші учасники системи фінансової стабільності та їх функції в ній	Національний банк України – пруденційний регулятор для банків; Міністерство фінансів України – надає резервне фінансування страховикові депозитів у вигляді кредитів та / або безповоротної фінансової допомоги за рахунок Державного бюджету України

Як видно з Таблиці 1, характеристики системи гарантування вкладів фізичних осіб, зокрема особливості та взаємодія з іншими регуляторами фінансового ринку, не є простими для розуміння пересічними громадянами. У загальних рисах кожний вкладник може розраховувати на відшкодування своїх вкладів у кожному банку в межах 200 тис. грн. у разі настання його неплатоспроможності, однак існує цілий ряд особливостей та окремих ситуацій. Завданням дослідження було з'ясувати, чи дійсно користувачі фінансових послуг України розуміють основи системи, а також вивчити більш складні особливості, тобто чи є вони обізнаними із наявністю

системи гарантування вкладів в Україні та з механізмами її роботи.

Дослідження проводилося на фоні процесу «очищення» банківської системи України, що був започаткований Національним банком як пруденційним регулятором банків ще у 2014 році. Динаміка показників банківського сектору України за останні п'ять років відображена на Діаграмі 1. Слід зазначити, що протягом декількох місяців до дати проведення опитування (грудень 2017 року) темпи банкрутства банків сповільнились, а отже зменшилась і кількість повідомлень у ЗМІ про банківську кризу та діяльність Фонду.

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



Починаючи з 2014 року в Україні було розпочато процедуру ліквідації 90 банків, до Фонду за відшкодуванням звернулися понад 2 мільйони вкладників, яким було виплачено майже 88 млрд. грн.

Результати опитування свідчать, що більшість українських респондентів:

- Добре обізнані із фактом існування Фонду (52% вказали, що чули про

існування Фонду), однак практично нічого не знають про особливості самої системи гарантування вкладів та її функціонування (31% не знають про неї нічого, а 50% - знають мало);

- За останні два роки не мали негативного досвіду за вкладами в банках, однак попри це намагаються не тримати кошти в банках (55% не має

в банках жодних коштів, а 33% тримає лише незначну частину своїх статків);

- При виборі банку для розміщення депозиту зважають на два фактори – наявність гарантії повернення вкладу (56%) та відсоткову ставку за вкладом (53%);

- Вивчають зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку (38% вивчають принаймні побіжно, а ще 34% – ретельно);

- Бажають отримувати інформацію щодо системи гарантування вкладів через банк, в якому вони відкривають депозит (51% надають перевагу саме цьому каналу отримання інформації);

- Достатньо обізнані із розміром гарантованої суми відшкодування (49% обрали правильний варіант відповіді), однак практично не розуміють, за яких умов можуть претендувати на отримання відшкодування;

- Знають про наявність гарантії за вкладами в іноземній валюті (51% обрали правильний варіант відповіді), однак не знають деталі – в якій валюті виплачується відшкодування та за яким саме курсом (лише 16% знають, що виплата здійснюється за офіційним курсом на дату визнання банку неплатоспроможним);

- Вважають, що в Україні гарантуються абсолютно всі вклади, які фізичні особи розміщують у будь-яких фінансових установах (19% обрали цей неправильний варіант відповіді) або у будь-якому банку (цей неправильний варіант обрали 50%), але це не передбачено чинним законодавством України;

- Практично не орієнтуються в механізмах та процедурах врегулювання банків, зокрема плутають, хто саме здійснює виведення банку з ринку (лише 26% правильно відповіли, що це робить Фонд, тоді як 54% вважають це компетенцією Національного банку України).

1. ОСНОВНІ ВИСНОВКИ

1.1. Загальний рівень обізнаності про систему гарантування вкладів

Обізнаність про Фонд та його функції в системі гарантування вкладів

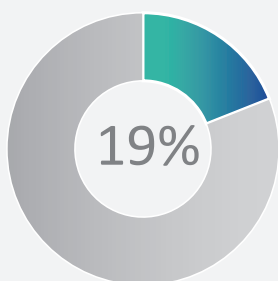
Українські респонденти погано оцінюють власний рівень обізнаності про систему гарантування вкладів. Лише 19% опитаних заявили, що знають про існування системи та механізм її функціонування.

Про існування Фонду знають 52% опитаних, тоді як 40% нічого не чули про Фонд. Думки щодо того, хто саме в Україні гарантує депозити, розділилися – 57% правильно визначили, що це Фонд, а

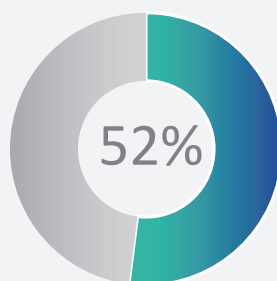
45% помилково вважають, що депозити в Україні гарантує НБУ. Лише 26% знають, що виведенням неплатоспроможних банків з ринку займається Фонд, тоді як переважна більшість (54%) вважають, що цим займається НБУ.

Абсолютна більшість опитаних (79%) зазначили, що їм бракує інформації про систему гарантування. Разом з тим, лише 22% жителів України висловлюють своє небажання отримувати нову інформацію та набувати додаткових знань про систему, навіть на тлі низької самооцінки. Найбільш бажаним каналом отримання інформації про систему гарантування вкладів названо банк, в якому розміщуються кошти (51% відповідей), на наступному місці персональні консультації (31%).

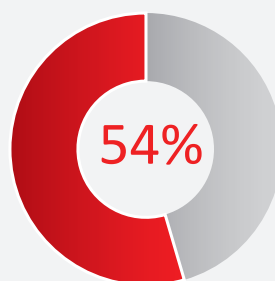
Обізнаність щодо Фонду та його функцій і системи гарантування вкладів в Україні



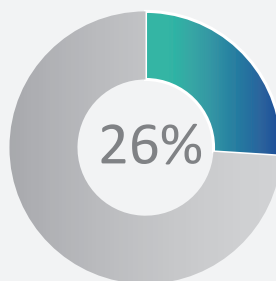
Знають про існування системи



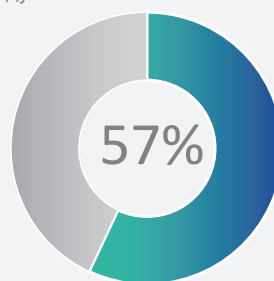
Знають про існування Фонду



НБУ виводить банки з ринку



Фонд виводить банки з ринку



Фонд гарантує депозити

Гранична сума відшкодування

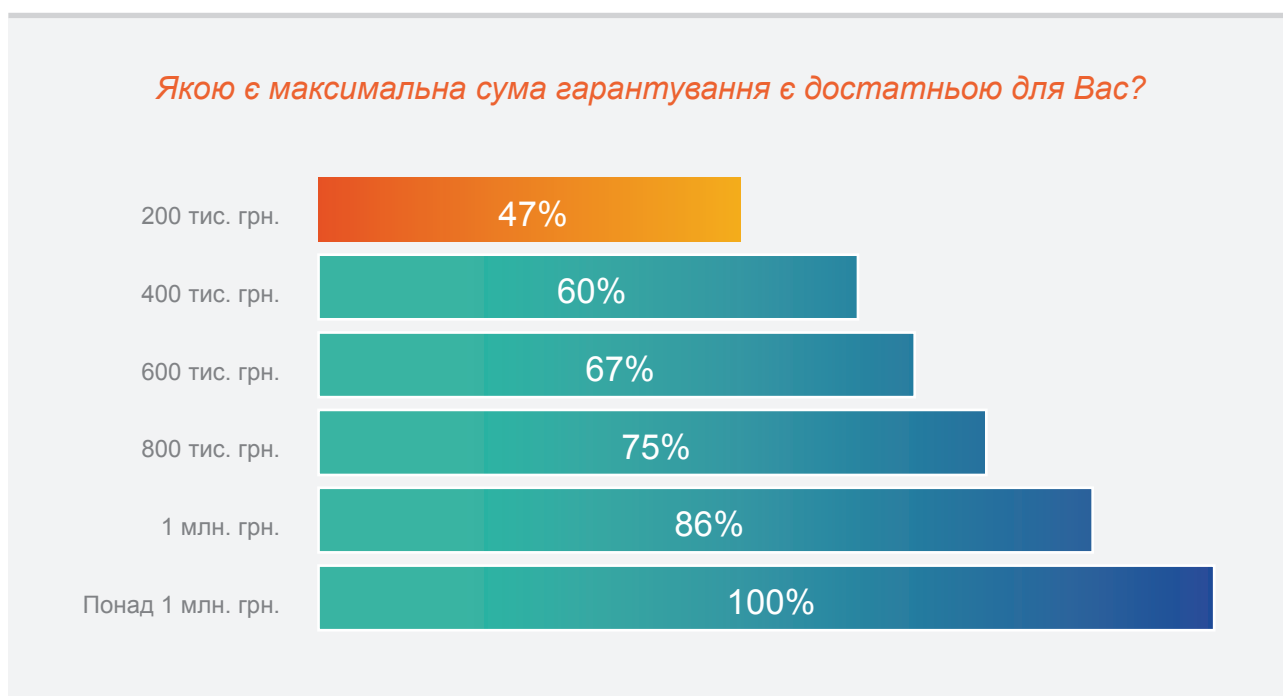
Майже половина опитаних – 49% – знали, що гранична сума відшкодування становить 200 тис. грн., що є найвищим

значенням з усіх попередніх досліджень, що скоріше за все є результатом підвищеної уваги ЗМІ до банкруств банків у період з 2015 по 2017 роки.



Разом з тим, лише 47% задоволені поточним рівнем граничної суми відшкодування за вкладами.

Гарантована сума у 400 тис. влаштувала би 60% усіх респондентів, у 800 тис. грн. – 75%, а 1 млн. грн. – 86% опитаних.



Покриття гарантіями фізичних осіб–підприємців

Відносно високим виявився рівень обізнаності з нововведенням системи щодо гарантування коштів фізичних осіб–підприємців: 45% опитаних правильно вказали, що такі кошти гарантуються системою. Однак під час попередніх досліджень приблизно така сама частка респондентів аналогічно вважала, що кошти підприємців підпадають під гарантію Фонду, хоча до 2017 року це не відповідає дійсності. Тому має місце не стрімке усвідомлення населенням нових правил роботи системи гарантування, а перетворення бажаного в реальність.

Покриття гарантіями установ

Населення не знає, які саме вклади та в яких саме установах гарантуються Фондом. Лише 8% опитаних змогли дати правильну відповідь що Фонд гарантує вклади в усіх банках за виключенням Державного ощадного банку України, вклади в якому гарантуються за окремим механізмом. Рівно половина респондентів вважають, що Фонд гарантує вклади у всіх банках без виключення, що є формально неправильною відповіддю. Фактично люди не усвідомлюють, що в Україні одночасно існують дві моделі гарантування вкладів: імпліцитна модель на базі державного бюджету, яка поширюється на Державний ощадний банк України, та експліцитна модель на базі Фонду гарантування вкладів, учасниками якої є решта банків.

Більш серйозною проблемою є те, що 26% респондентів вважають, що Фонд гарантує вклади у всіх установах, які залучають депозити, тобто і в банках, і в кредитних спілках, і в фінансово-інвестиційних компаніях. Україні потрібно розв'язати цю проблему, можливо шляхом поширення гарантії на всі установи, що залучають депозити. Це відповідатиме Ключовим принципам

Варто зосередити увагу не на популяризації серед населення знань про відсутність захисту вкладів у небанківських фінансових установах, а на створенні такого захисту, існування якого є світовим стандартом

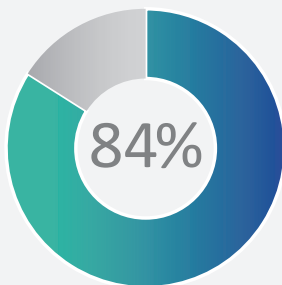
ефективних систем страхування депозитів, метою яких є надання захисту найбільш вразливим верствам вкладників незалежно від того, в якій саме установі розміщено вклад.

Покриття депозитних продуктів

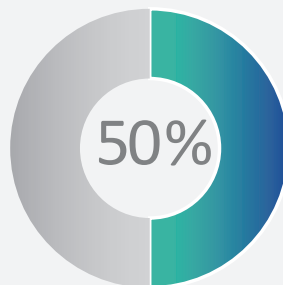
Узагалі населення України вважає, що всі вклади в банках гарантовані Фондом, і не знає про наявність винятків за видами вкладів. Так, лише 18% знають про відсутність гарантії закладами в банківських металах (39% впевнені, що такі вклади гарантуються), а ще 16% обізнані, що Фонд не гарантує депозитні сертифікати на пред'явника (36% вважають, що гарантує). Вкладникам необхідно надати більше інформації та пояснити, що ці вклади не гарантуються.

Цікавою є ситуація з обізнаністю щодо гарантування вкладів в іноземній валюті. Більше половини респондентів – 51% – знають про те, що валютні вклади гарантуються Фондом. Однак лише 16% знають, що такі вклади виплачуються в національній валюті за офіційним курсом на момент визнання банку неплатоспроможним, тоді як 72% наводили інші варіанти відповідей.

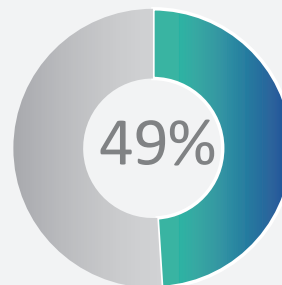
Які депозити гарантує Фонд



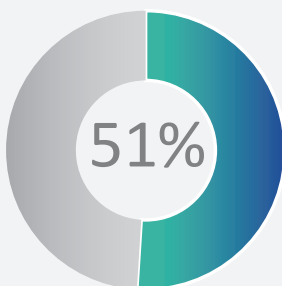
Вклади в гривні



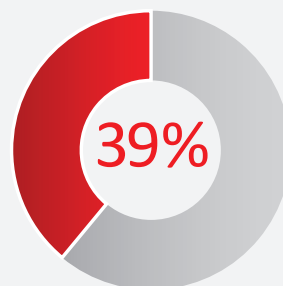
Поточні рахунки



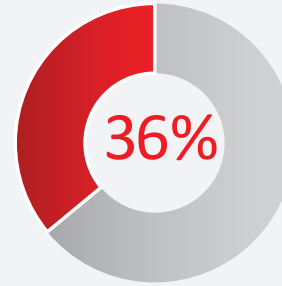
Карткові рахунки



Вклади у валюті



Вклади в металах



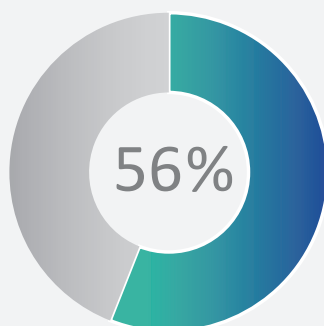
Сертифікати на пред'явника

Фактор наявності гарантій при виборі установи

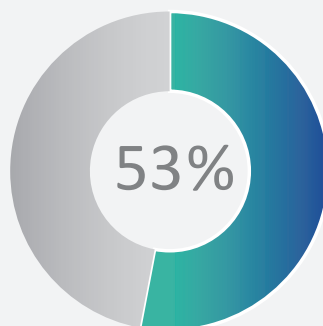
Наявність гарантій є важливим критерієм для населення при виборі банку для укладання депозитного

договору – його беруть до уваги 56% українців. Серед інших популярних критеріїв є відсоткова ставка (53% респондентів згадали, що зважають на її рівень) та відгуки родичів, друзів та знайомих (49%).

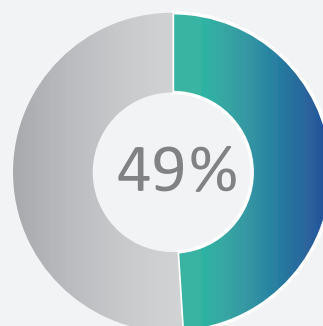
Фактори вибору банку для відкриття депозиту



Наявність гарантії повернення



Відсоткова ставка за депозитом



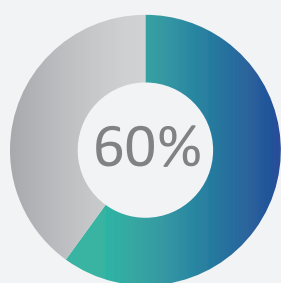
Відгуки родичів та знайомих

Початок виплати гарантованої суми

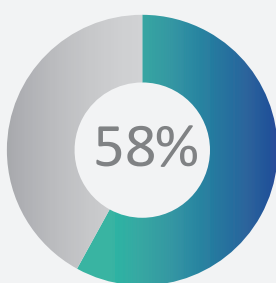
Українці погано розуміють процес виплати гарантованого відшкодування за вкладами. Більшість – 60% – правильно

відповіли, що підставою для виплати є відкликання банківської ліцензії та початок процедури ліквідації банку. Інший правильний варіант відповіді – визнання банку неплатоспроможним – зазначили 58% респондентів.

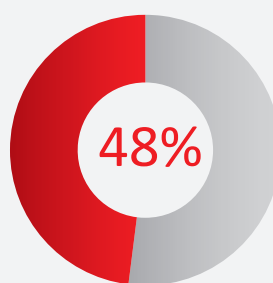
Підстави для виплати відшкодування Фондом



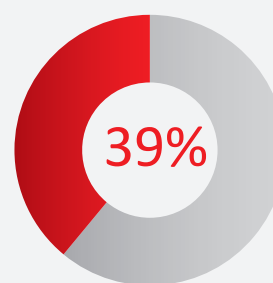
Відкликання ліцензії та початок ліквідації



Визнання банку неплатоспроможним



Неповернення депозиту по збігу його строку



Відмова повернути кошти на вимогу вкладника

Але близько 40% респондентів вважають, що можуть претендувати на отримання гарантованої суми від Фонду відразу як банк відмовився повернути вклад на вимогу вкладника, незалежно від настання строку його завершення, а ще майже половина респондентів (48%) також неправильно переконані, що гарантована сума має виплачуватися відразу по відмові банку повернути вклад після закінчення його строку. У Законі «Про систему гарантування вкладів» передбачено, що «Фонд розпочинає виплату відшкодування коштів у національній валюті України в порядку та у черговості, встановлених Фондом, не пізніше 20 робочих днів (для банків, база даних про вкладників яких містить інформацію про більше ніж 500000 рахунків, – не пізніше 30 робочих днів) з дня початку процедури виведення Фондом банку з ринку». Результати опиту-

вання свідчать про те, що цю інформацію важко довести до відома українців, які вважають, що мають одержати гроші негайно. Посилання у Законі на кількість вкладників – інформацію, яка не перебуває у відкритому доступі – ускладнює пересічним громадянам зрозуміти, коли саме вони можуть розраховувати на відновлення доступу до своїх вкладів. Ситуацію погіршує закріплена в Законі можливість вкладника під час тимчасової адміністрації в банку отримувати кошти лише за вкладами, строк яких закінчився, та залишки на поточних рахунках, що Закон називає «виплатою гарантованої суми». Фактично в Україні існує багатофакторна модель визначення дати, коли саме вкладники отримують доступ до своїх коштів. Тому варто звернути увагу на визначення чіткої єдиної зрозумілої дати початку виплат усіх недоступних вкладів.

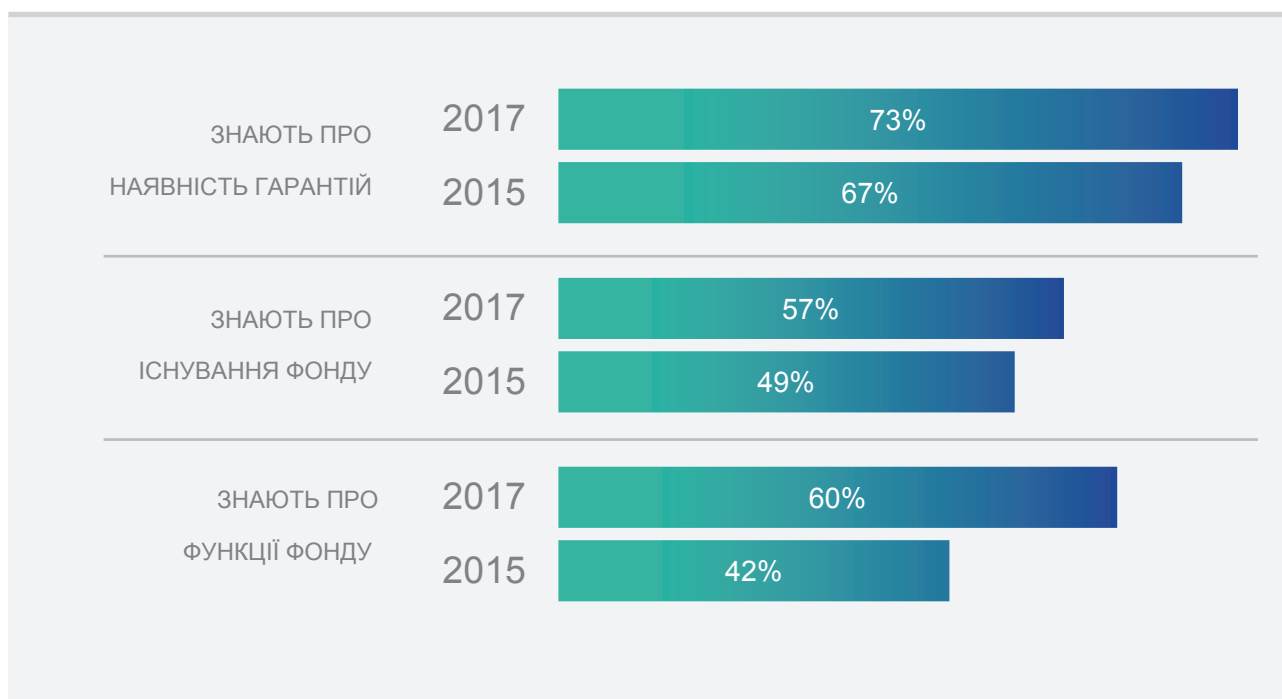
1.2. Порівняння з результатами дослідження 2015 року

Перше дослідження громадської думки щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб було проведено у 2015 році. Це було телефонне опитування 1'000 респондентів віком від 18 років, що мешкали в містах із населенням понад 50 тис. осіб. У рамках поточного дослідження проводилися персональні інтерв'ю з особами, які досягли 18 років та є користувачами фінансових послуг, до складу репрезентативної вибірки було відібрано 2'006 респондентів. Такі обсяги вибірки та методологія дослідження забезпечують більшу достовірність результатів, аніж телефонне опитування 2015 року. Однак саме через розбіжності у розмірах вибірки та методі опитування зробити пряме порівняння результатів досліджень 2015 та 2017 років не буде коректно, навіть за однаковими запитаннями. Задля зіставлення результатів у ході цього дослідження була виділена окрема підвибірка (891 респондент) з характеристиками, тотожними до параметрів вибірки 2015 року,

що дозволило оцінити динаміку за два роки. Наведені в цьому параграфі дані обчислені саме для такої параметризованої вибірки, тому не збігаються із даними за всією вибіркою 2017 року.

Узагалі, значних відмінностей у знаннях респондентів про систему гарантування та сам Фонд помічено не було:

- Зросла частка респондентів, які заявили, що знають про наявність гарантії повернення банківських вкладів у випадку неплатоспроможності банку – з 67% у 2015 до 73% у 2017 році.
- Респонденти краще поінформовані про існування Фонду – частка обізнаних зросла з 49% у 2015 до 57% у 2017 році, та про його функції гарантувати вклади – частка обізнаних підвищилася з 42% до 60%, відповідно. Щодо підвищення обізнаності про повноваження Фонду, то про це свідчить скорочення питомої ваги респондентів, які вважають страховиком депозитів Національний банк або Міністерство фінансів.



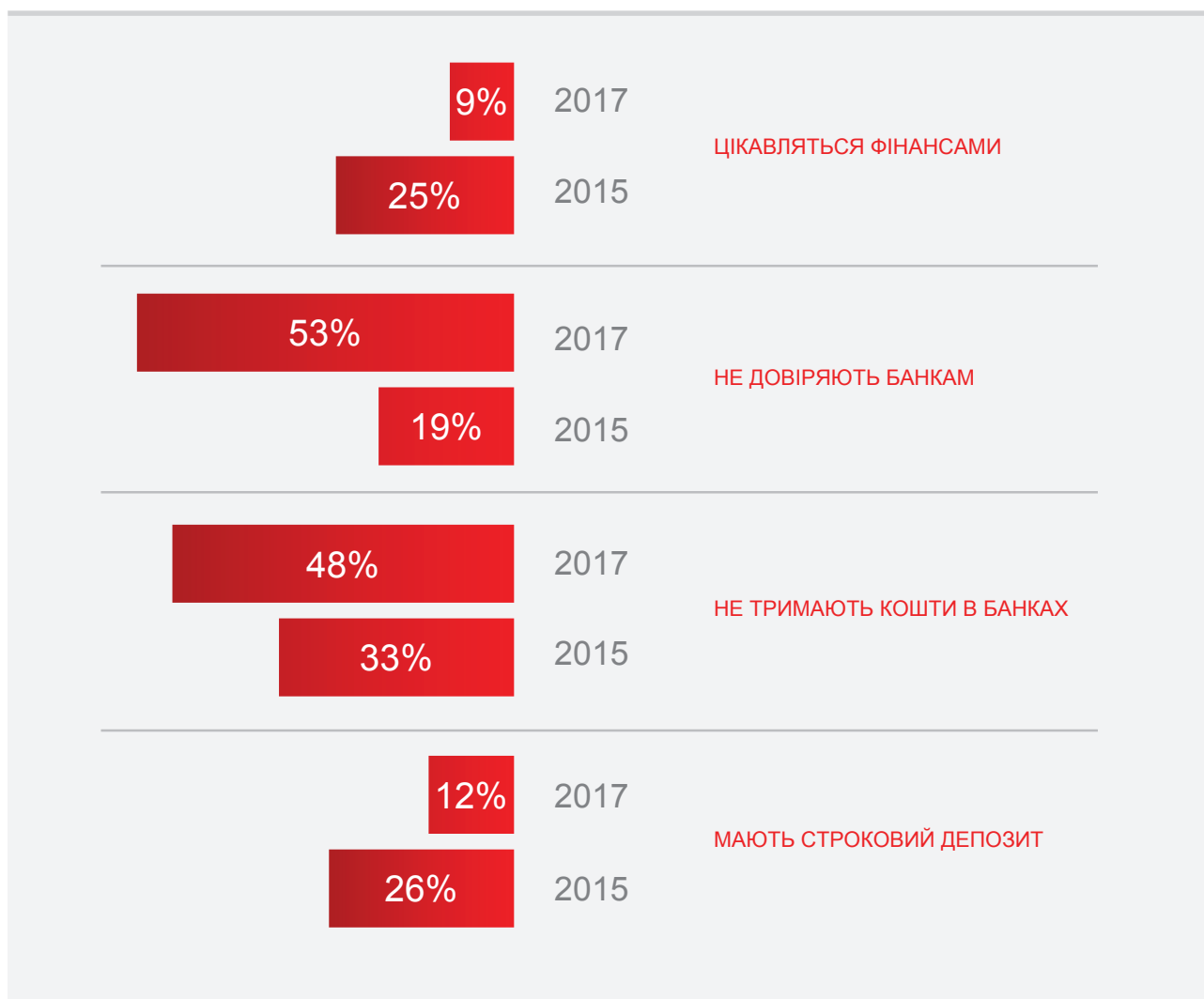
1. «Опитування з метою оцінки рівня знань українських споживачів щодо системи гарантування вкладів фізичних осіб»

Як можна було очікувати, з огляду на фінансову кризу та закриттям близько 90 банків, громадська думка про фінансовий сектор (особливо в частині довіри до фінансових установ) зазнала серйозних змін:

- Спостерігається значне падіння зацікавленості в інформації про фінансові послуги загалом: якщо у 2015 році 25% респондентів, які мешкають у містах з населенням від 50 тис. відповіли, що така інформація для них дуже цікава, то у 2017 році інтерес до неї висловили лише 9%;
- Значно частіше причиною відмови від зберігання коштів на депозиті в банку люди стали називати недовіру до банків: 19% респондентів у 2015 році та 53% у 2017 році;

- Збільшилася частка людей, які не тримають кошти в банках – з 33% у 2015 році до 48% у 2017 році. Серед тих, хто довіряє банкам свої кошти, значно зменшилася питома вага вкладників зі строковими депозитами – з 26% у 2015 році до 12% у 2017 році. На загал спостерігається тенденція до зменшення користування всіма депозитними продуктами, окрім зарплатних карток.

Також відбувається зміна критеріїв, які вкладники застосовують при виборі банків. У 2015 році наявність гарантії цікавила 49% населення, а на розмір ставки звертали увагу лише 29% вкладників. Натомість 2017 року важливість цих факторів для вибору банку практично зрівнялася (56% звертають увагу на гарантії та 53% – на дохідність депозиту).



1.3. Фактори впливу на рівень обізнаності споживачів

У ході дослідження збиралася інформація про вік, стать та рівень доходів респондентів. Ці фактори, а також регіон проживання та тип населеного пункту, були оцінені на предмет їх впливу на рівень обізнаності споживачів про систему гарантування вкладів.

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

Три фактори, що найбільш впливають на рівень обізнаності про гарантування вкладів

1. Рівень доходу
 2. Тип населеного пункту
 3. Регіон проживання
-

Зафіксована пряма кореляція між декларованим респондентом рівнем доходів та ступенем обізнаності з різними аспектами системи гарантування вкладів: люди з меншим достатком мають гірші знання, аніж ті, хто вважає свій добробут більш високим. Вищий дохід, скоріш за все, свідчить і про більш високу фінансову інклюзію, оскільки респондентам з більш високими доходами доступна та-

кож і вища якість життя, яка передбачає, окрім іншого, більш активне використання фінансових продуктів.

У регіональному розрізі абсолютним лідером обізнаності виявився Північний макрорегіон (Житомирська, Київська, Чернігівська і Сумська області). Мешканці Півдня України (Одеська, Миколаївська та Херсонська області), попри низьку самооцінку, виявилися добре обізнаними із системою гарантування вкладів – їх результати помітно кращі за середні по країні. Практично з усіх аспектів дослідження найгірший рівень обізнаності зафіксований у Східному регіоні (Харківська, Дніпропетровська, Запорізька області та частини Донецької і Луганської областей, що підконтрольні Уряду України), виключення – аспекти ліквідації банків, з якими мешканці Сходу виявилися обізнані набагато краще за решту співвітчизників. Зрештою, мешканці Центру (Кіровоградська, Черкаська, Полтавська, Вінницька області) та Заходу (Волинська, Закарпатська, Львівська, Івано-Франківська, Хмельницька) показали результати, що наближуються до загальнонаціональних значень.

Традиційно в подібних дослідженнях найменш обізнаною виявляються люди похилого віку. Однак в цьому дослідженні майже однаково погані результати були виявлені у двох категорій респондентів одночасно: людей похилого віку (понад 61 рік) та у молоді (18 – 29 років). Найбільш досвідченими виявилися респонденти вікової групи від 46 до 60 років.

За статевою ознакою суттєвих розбіжностей не було виявлено за жодним із запитань дослідження.

2. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Існування системи гарантування вкладів

Задля оцінювання рівня обізнаності про існування в Україні системи гарантування вкладів респондентам було запропоновано відповісти на два запитання:

- Чи знаєте ви про гарантії повернення банківських вкладів у разі неплатоспроможності банку?
- Чи чули ви інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?

Перше з них фактично є самооцінкою респондента власної обізнаності із системою, оскільки не передбачає жодного тесту чи перевірки з боку дослідників. Натомість друге запитання стосується знання респондентами факту існування Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, на який в Україні покладені функції страховика депозитів та який є ключовим елементом системи гарантування вкладів в Україні.

Додатково було сформульовано ще два запитання, метою яких було оцінити достатність наявної інформації про систему гарантування вкладів і вподобання респондентів щодо каналів отримання інформації в майбутньому:

- Чи вважаєте ви, що володієте достатньою інформацією щодо системи гарантування вкладів?
- У який спосіб ви бажаєте отримувати інформацію про систему гарантування вкладів?

Дослідження показало, що в цілому користувачі фінансових послуг в Україні позитивно оцінюють власну обізнаність про існування системи гарантування. Так, 19% упевнено зазначили, що знають про гарантії повернення банківських вкладів у разі настання неплатоспроможності банку, а ще половина респондентів, попри стверджувальну відповідь, додали, що не задоволені рівнем своїх знань. Натомість майже кожен третій користувач фінансових послуг (31%) заявив, що нічого не знає про систему гарантування вкладів.

У порівнянні з результатами опитування 2015 спостерігається деяке зниження рівня самооцінки за рахунок скорочення частки тих, хто знає про систему гарантування, та збільшення часток тих, хто про неї нічого не чув або вважає, що знає недостатньо (Діаграма 2).

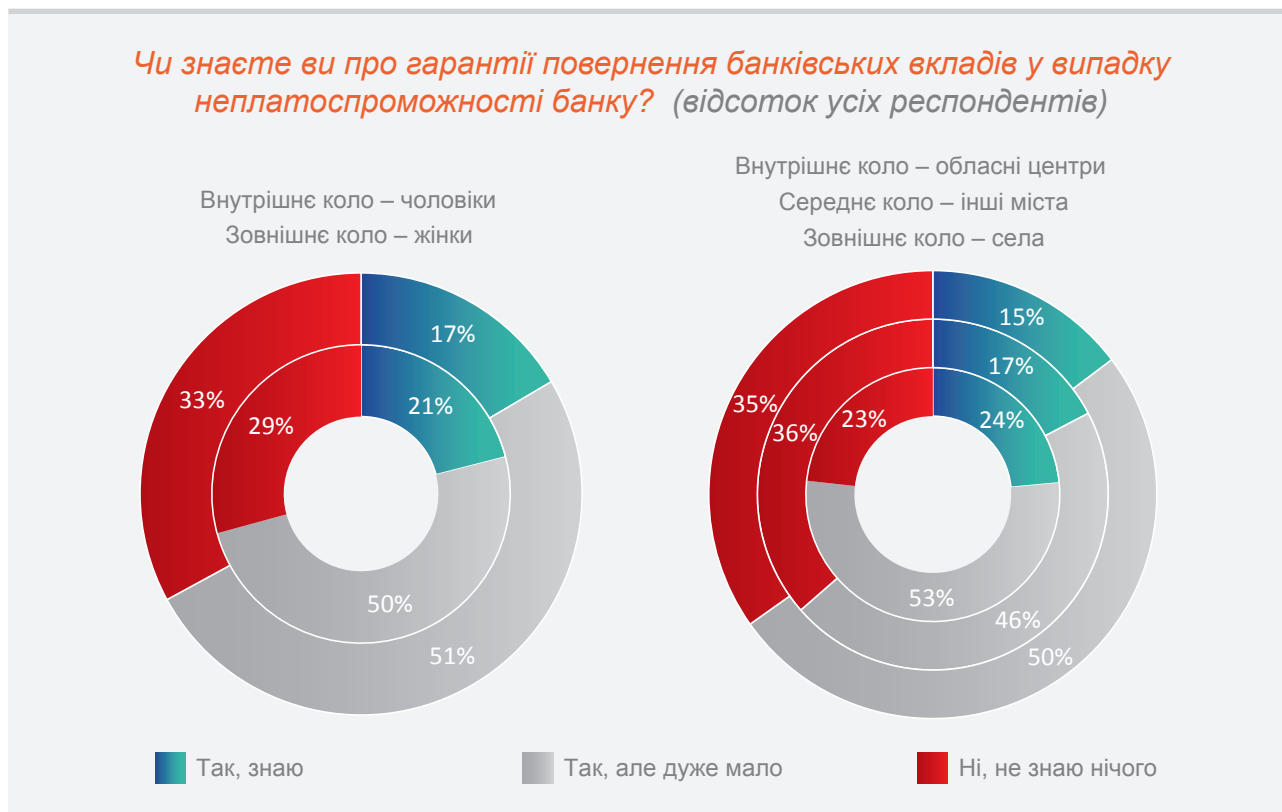
Діаграма 2. Самооцінка обізнаності про систему гарантування вкладів



Чоловіки у порівнянні з жінками в цілому вище оцінюють рівень власної обізнаності із системою гарантування – серед представників чоловічої статі більша частка тих, хто відповів «так, знаю» і менша частка тих,

чиєю відповіддю було «ні, не знаю нічого». Самооцінка жителів обласних центрів набагато вища за те, як власну обізнаність оцінили жителі сіл та інших міст (Діаграма 3).

Діаграма 3. Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів за статтю і типом населеного пункту



У регіональному розрізі (Таблиця 2) найвищий рівень обізнаності демонструють жителі Північного регіону – 27% надали цілком стверджувальну відповідь, тоді як лише 22% заявили про необізнаність із системою гарантування. Найгірше власну обізнаність оцінили

жителі Півдня і Сходу – лише 14 та 16%, відповідно, надали стверджувальну відповідь. Серед жителів Сходу також найбільша з усіх регіонів частка тих респондентів, які констатували відсутність знань про систему гарантування.

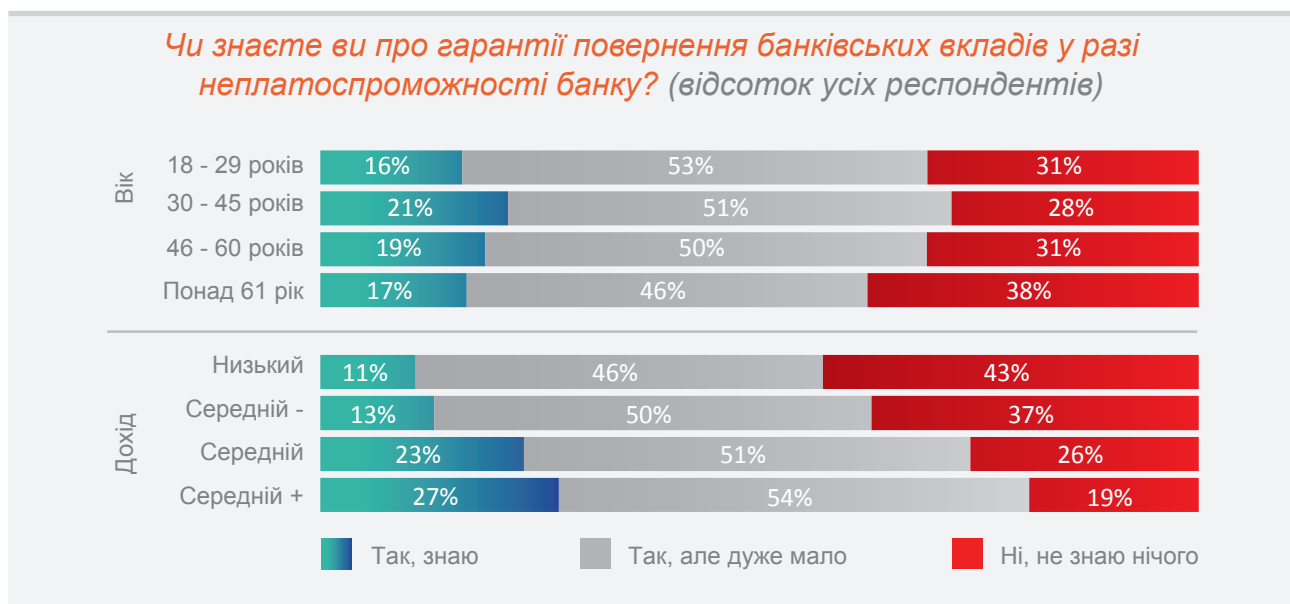
Таблиця 2. Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів у розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Так, знаю	19%	27%	18%	14%	18%	16%
Так, але дуже мало	50%	51%	53%	58%	49%	46%
Ні, не знаю нічого	31%	22%	28%	28%	34%	38%
Кількість респондентів	2'006	409	278	240	551	528

За віковою ознакою (Діаграма 4) значно краще обізнані про існування системи респонденти віком від 30 до 45 років – 21% точно знають і 28% точно не знають (відповідні значення для України в цілому становлять 19 та 31%, відповідно), тоді як представники старшого покоління показали найгірші результати – 17 та 38%, відповідно. Дуже суттєві розбіжності в рівні самооцінки зафіксовані за ознакою добробуту респондентів. Найкращий

рівень обізнаності зафіксований у тих людей, які характеризують свій дохід як вищий за середній, – 27% знають про систему гарантування і лише 19% – ні. Найбільша питома вага респондентів, яким не відомо про існування системи гарантування, серед осіб із найменшим рівнем доходу. Така структура відповідей, найімовірніше, віддзеркалює те, наскільки різні за рівнем доходів верстви населення користуються депозитними продуктами.

Діаграма 4. Самооцінка обізнаності із системою гарантування вкладів за віком та рівнем доходу



Відповіді на наступне запитання – про існування Фонду – свідчать про високу ймовірність того, що реальний рівень знань населення щодо системи гарантування є дещо нижчим за самооцінку. Так, 40% респондентів нічого не чули про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб, а ще 8% не змогли

сказати про це напевно (Діаграма 5). У порівнянні з дослідженням 2015 року за цим запитанням спостерігається в цілому позитивна тенденція – збільшилась частка тих, хто чув про Фонд, і скоротилася пропорція тих, хто не знає про його існування.

Діаграма 5. Обізнаність про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб



Сумарно ці показники значно перевищують частку тих, хто негативно відповів на попереднє запитання, тобто заявив про брак знань про систему гарантування в цілому. Таким чином, виявляється, що серед респондентів, які вважають, що вони знають про існування

системи гарантування, насправді значна частина ніколи не чули про установу страхувика депозитів, тобто про найголовніший елемент цієї системи. Це свідчить про наявність розбіжностей між самооцінкою і реальністю (Діаграма 6).

Діаграма 6. Зіставлення самооцінки обізнаності про систему та реального рівня обізнаності про існування Фонду



Аналізуючи відповіді представників різних верств населення (Діаграма 7), слід зазначити, що найгірший результат зафіксований серед молоді: тільки 46% респондентів віком від 18 до 29 років чули про Фонд (порівняно з 52% загалом у країні), тоді як 45% молоді нічого не знають про існування Фонду (порівняно з 40% по Україні). Це нетипова ситуація – здебільшого респонденти наймолодшої вікової категорії активно цікавляться питаннями фінансів і виказують рівень

обізнаності принаймні не гірший за середній по Україні.

Найвищий рівень обізнаності зафіксований серед респондентів, які оцінили власний дохід «вищий за середній», – 65% з них знають про існування Фонду і 26% не знають нічого (52 та 40%, відповідно, у цілому по Україні). Натомість найменша питома вага тих, хто чув про Фонд, серед людей із низьким рівнем доходу – 33% з них чули про Фонд і 58% не знають про його існування.

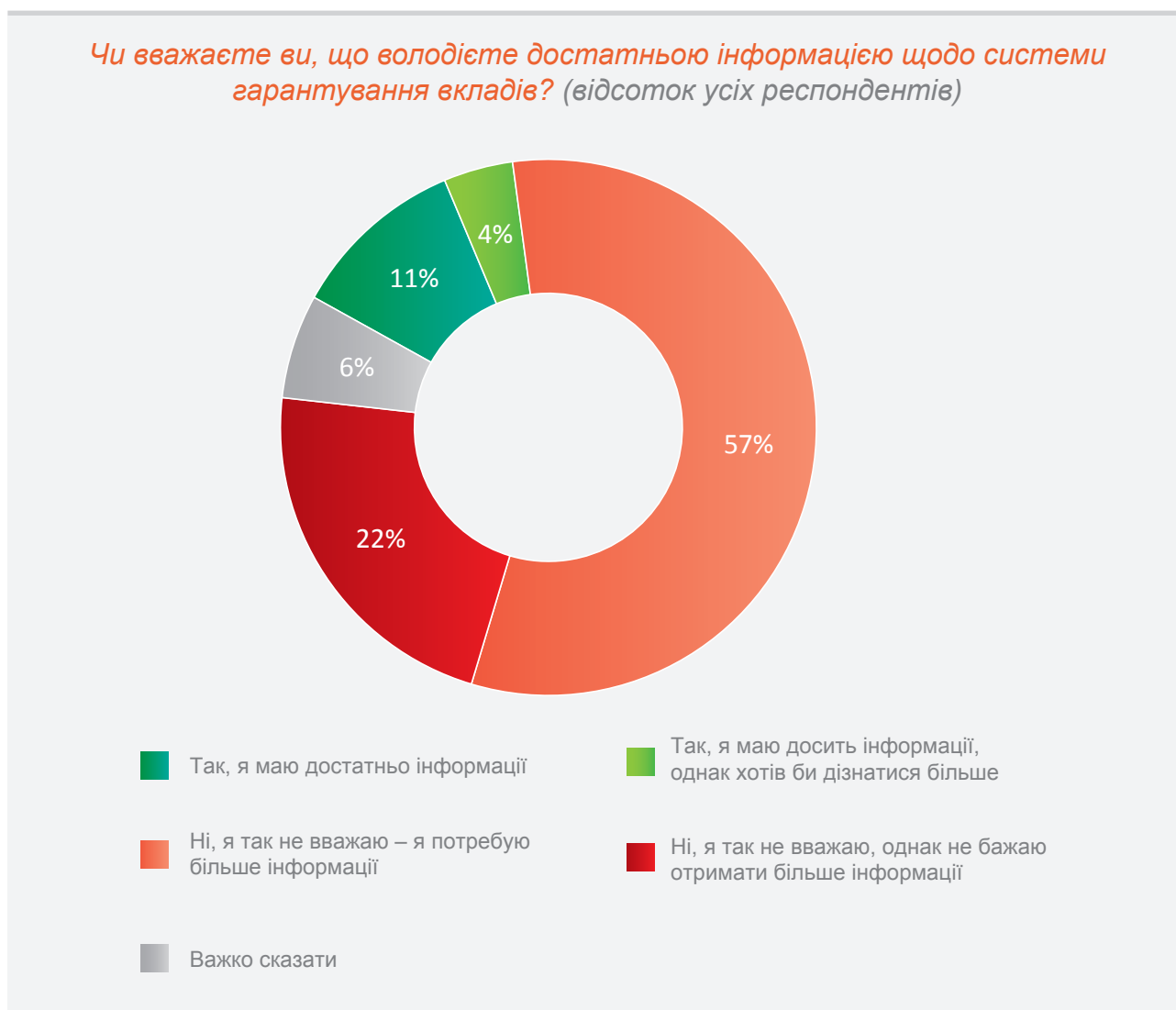
Діаграма 7. Обізнаність про Фонд за віком і рівнем доходу



Обізнаність є результатом володіння інформацією. Наразі абсолютна більшість українців – 79% – вважають, що їм бракує інформації про систему гарантування вкладів, тоді як лише 15% кажуть, що мають її достатньо. Отримувати більше інформації бажають

61% респондентів, з них 4% воліють отримувати додаткову інформацію попри загальну задоволеність власним поточним рівнем обізнаності, тоді як 57% потребують додаткової інформації через її брак на теперішній час (Діаграма 8).

Діаграма 8. Володіння інформацією про систему гарантування і бажання отримувати додаткові знання



Каналом отримання додаткової інформації більшість опитаних забажали бачити банк, у якому відкрито рахунок (Діаграма 9). Третина населення хочуть дізнаватися про систему гарантування в ході персональних консультацій. Ще 23% за додатковою інформацією воліють звертатися до Фонду – через

сайт або на гарячу лінію. Кожен п'ятий дослухатиметься експертів в ефірах телебачення та радіо, а також у друкованих видання. Зрештою, найменш бажаним каналом отримання додаткових знань для респондентів є відвідування відкритих лекцій або тренінгів – лише 3% опитаних обрали цей варіант відповіді.

Діаграма 9. Уподобання щодо каналів отримання додаткової інформації про систему гарантування вкладів

У який спосіб ви бажаєте отримувати інформацію про систему гарантування вкладів? (відсоток респондентів, яким бракує інформації про систему гарантування вкладів, допускалося кілька варіантів відповіді)



2.2. Гранична сума відшкодування

Гранична сума відшкодування, або гарантована сума, – це максимальний розмір коштів за вкладом, який Фонд гарантування поверне, тобто відшкодує, вкладникові в разі банкрутства банку. Усвідомлення розміру цієї суми є важливою складовою обізнаності про систему гарантування вкладів. Також важливо, аби користувачі фінансових послуг розуміли, що саме повинні зробити вкладники задля отримання відшкодування; на який саме розмір відшкодування вони можуть розраховувати в разі наявності кількох вкладів в одному збанкрутілому банку, кількох вкладів у кількох збанкрутілих банках; яким чином гарантуються накопичені відсотки за вкладами, вклади в іноземній валюті тощо. Знання всіх цих характеристик системи гарантування є реальним тестом фінансової грамотності споживачів із питань функціонування системи гарантування вкладів.

Під час інтерв'ю респондентам задано запитання, які стосуються розміру гарантованої суми, порядку її обчислення для різних ситуацій та процедури її виплати:

- *Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку?*
- *Якщо вкладник має декілька вкладів в одному банку, чи гарантується йому повернення всіх вкладів?*
- *Якщо вкладник має вклади в декількох банках, чи гарантується йому повернення вкладів у кожному банку?*
- *Чи можуть бути відшкодовані відсотки за вкладом?*

Додатково досліджувалося, чи знають респонденти про свої права на отримання відшкодування понад гарантовану суму в рамках процедури ліквідації банку. Для цього були поставлені такі запитання:

- *Чи може вкладник розраховувати на повернення свого вкладу понад максимально гарантовану суму?*

• Протягом якого часу вкладникові потрібно подати заяву, щоб мати можливість повернути кошти понад гарантовану суму?

Зрештою, у ході дослідження була здійснена спроба оцінити рівень суспільного запиту на збільшення розміру граничної суми відшкодування. Потреба в такому оцінюванні є нагальною на тлі зобов'язання України в рамках Угоди про асоціацію з Європейським Союзом адаптувати національне законодавство до вимог Директив ЄС, у тому числі в частині гарантування вкладів. Поточний розмір граничної суми відшкодування в ЄС – 100 тис. євро на одного вкладника в одному банку – за поточним курсом становить приблизно 3 млн 240 тис. грн, тобто перевищує чинну в Україні граничну суму майже в 16 разів. Тому для оцінки розміру бажаної гарантованої суми респондентів просили відповісти на ряд пов'язаних запитань:

- Чи вважаєте ви що сума 200 тис. грн. є достатньою для відшкодування вкладникам банків?
- Якщо сума 200 тис. грн. є недостатньою, чи була б достатньою сума у 400 тис. грн.?
- Якщо сума 400 тис. грн. є недостатньою, чи була б достатньою сума у 600 тис. грн.?

• Якщо сума 600 тис. грн. є недостатньою, чи була б достатньою сума у 800 тис. грн.?

• Якщо сума 800 тис. грн. є недостатньою, чи була б достатньою сума в 1 млн. грн.?

• Якщо сума 1 млн. грн. є недостатньою, то яка сума є достатньою?

Рівень обізнаності респондентів щодо граничної суми відшкодування суттєво зріс із початком так званого «очищення» банківської системи у 2014 році, яке супроводжувалося різким збільшенням кількості неплатоспроможних банків і – відповідно – кількості вкладників, яким було виплачено гарантоване відшкодування. У ході дослідження був зафіксований найвищий, за часи проведення подібних опитувань, рівень знання про розмір гарантованої суми – на рівні 49% (Діаграма 10). Важливо зазначити, що відбувається якісна зміна усвідомлення суспільством величини цієї суми – одночасно зменшуються частки неправильних відповідей і відмов від відповіді, тоді як частка правильних відповідей невпинно зростає. Про це чітко засвідчує порівняння з опитуванням 2015 року: на зіставній вибірці (респонденти, які знають про Фонд) частка респондентів, які надали правильну відповідь, зросла із 40 до 54%, а питома вага неправильних відповідей скоротилась із 38 до 24%.

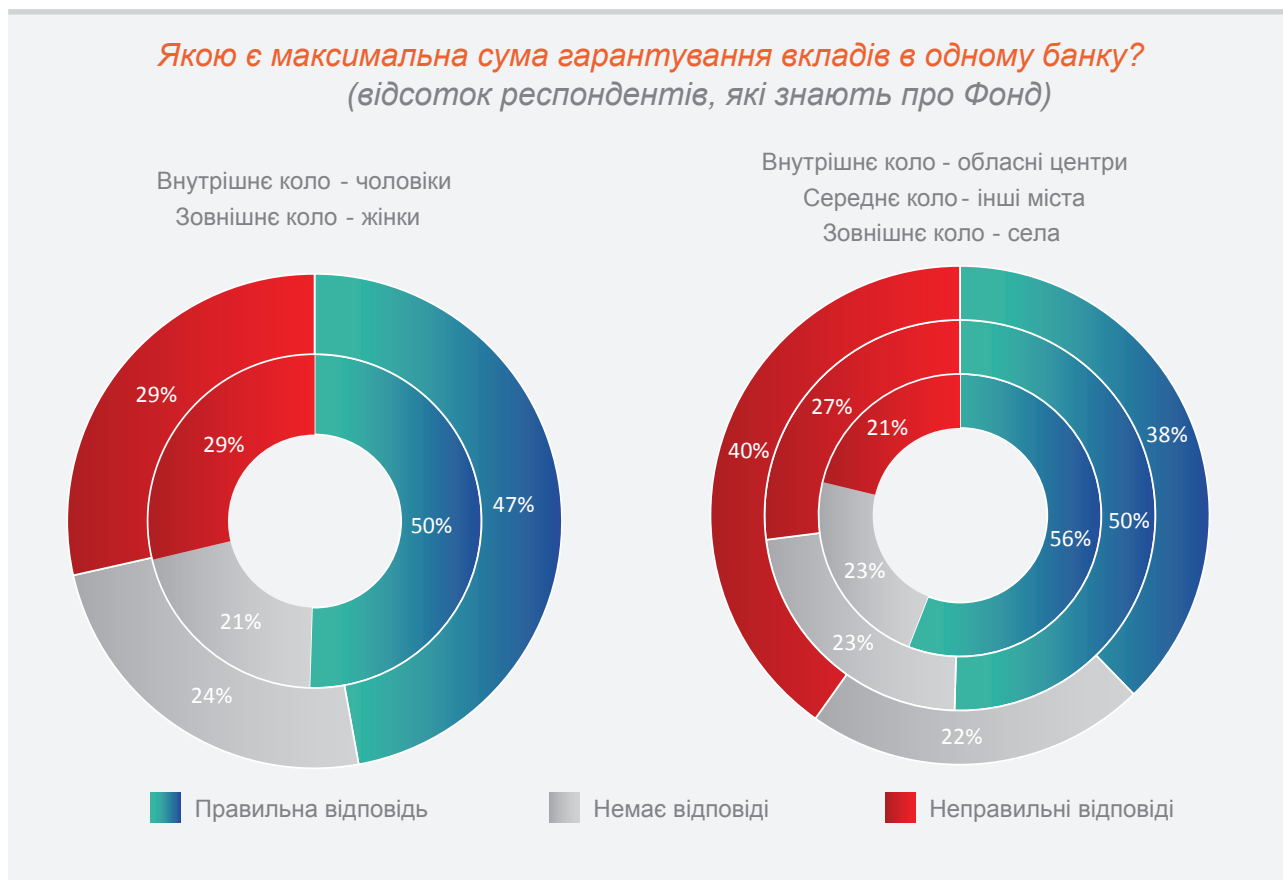
Діаграма 10. Динаміка обізнаності щодо розміру граничної суми відшкодування



На рівень обізнаності щодо граничної суми відшкодування практично не впливає стать респондентів, однак суттєво впливає тип населеного пункту, у якому вони проживають (Діаграма 11). Так, сільські жителі виявилися значно

гірше поінформовані за жителів обласних центрів та інших міст – лише 38% селян навели правильну відповідь 200 тис. грн. (49% середній рівень по Україні) та 40% зазначили інший, неправильний розмір (29% по Україні).

Діаграма 11. Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування за статтю та типом населеного пункту



У регіональному розрізі (Таблиця 3) найвищий рівень обізнаності показали жителі Півночі (частка правильних відповідей 65% значно перевищує середню по Україні 49%) і Півдня (частка

неправильних відповідей 18% значно менша за середню по Україні 29%). Найгірші результати в респондентів із Заходу України – лише 35% правильних відповідей і аж 40% неправильних.

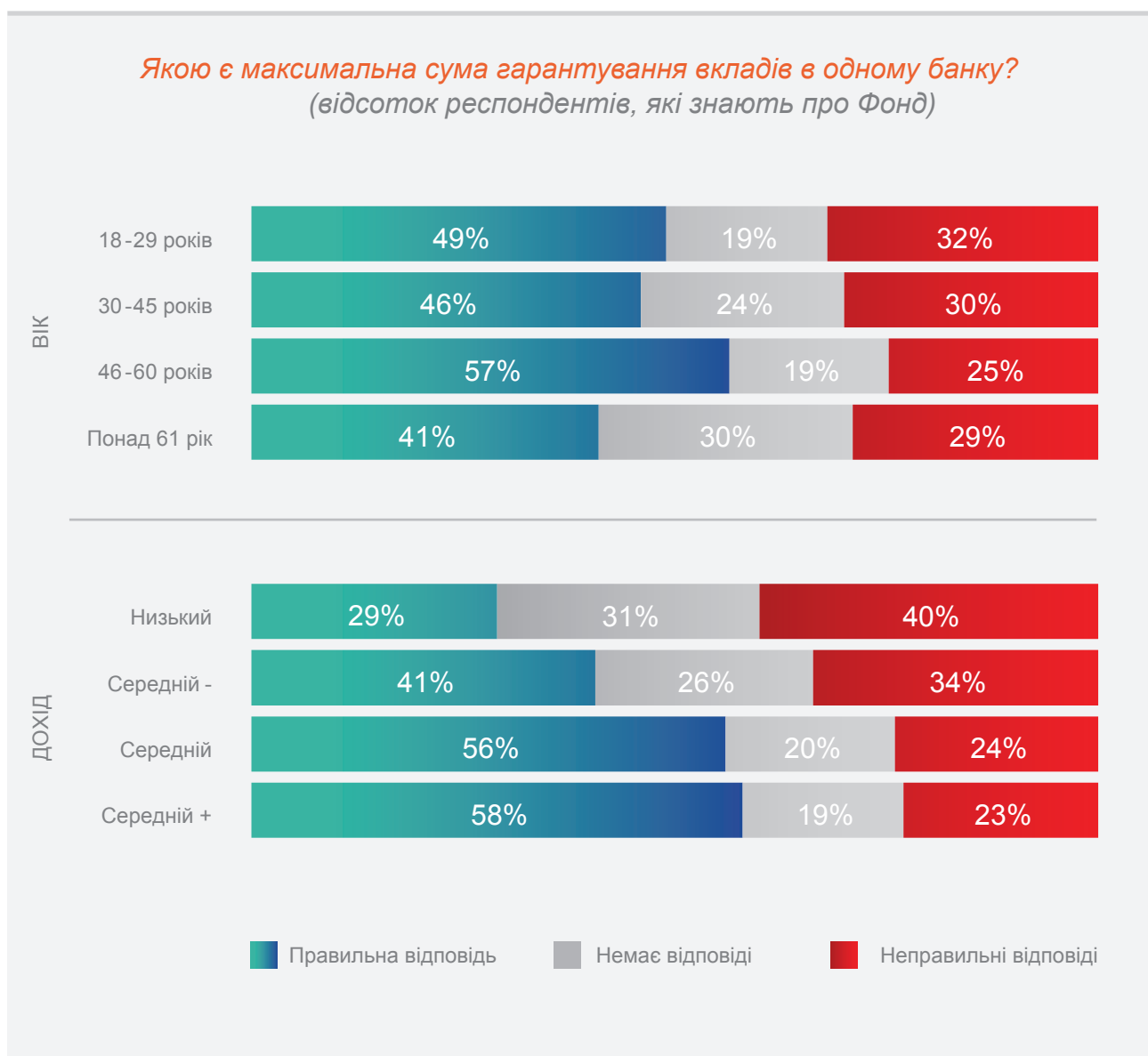
Таблиця 3. Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування в розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Правильна відповідь	49%	65%	40%	48%	35%	54%
Немає відповіді	23%	11%	29%	33%	25%	21%
Неправильні відповіді	29%	24%	31%	18%	40%	25%
Кількість респондентів	1212	278	173	147	313	301

За віковими групами (Діаграма 12) прогнозовано найбільш обізнаними виявилися респонденти віком від 46 до 60 років – 57% правильних і 25% неправильних відповідей. Натомість аналіз найменш обізнаної вікової групи виявив дещо несподівані результати. Так, населення найстаршого віку (понад 61 рік) надали найменшу кількість правильних відповідей – 41%. Натомість найбільша питома вага неправильних відповідей – 32% – зафіксована серед молоді (18–29 років), що є дуже тривожним сигналом. Так само прогнозованими виявилися результати

в розрізі рівня доходів респондентів: зі збільшенням декларованого рівня доходу відбувається якісна зміна обізнаності – зростає питома вага правильних відповідей і зменшуються частки неправильних відповідей та відмов. Зокрема, серед респондентів із низьким рівнем доходів правильну відповідь навели лише 29% опитаних, тоді як не змогли відповісти на запитання 31%, а решта 40% надали неправильні варіанти відповідей. Натомість серед тих, хто вважає власні доходи вищими за середній рівень, відповідні частки становили 56, 24 та 20%, відповідно.

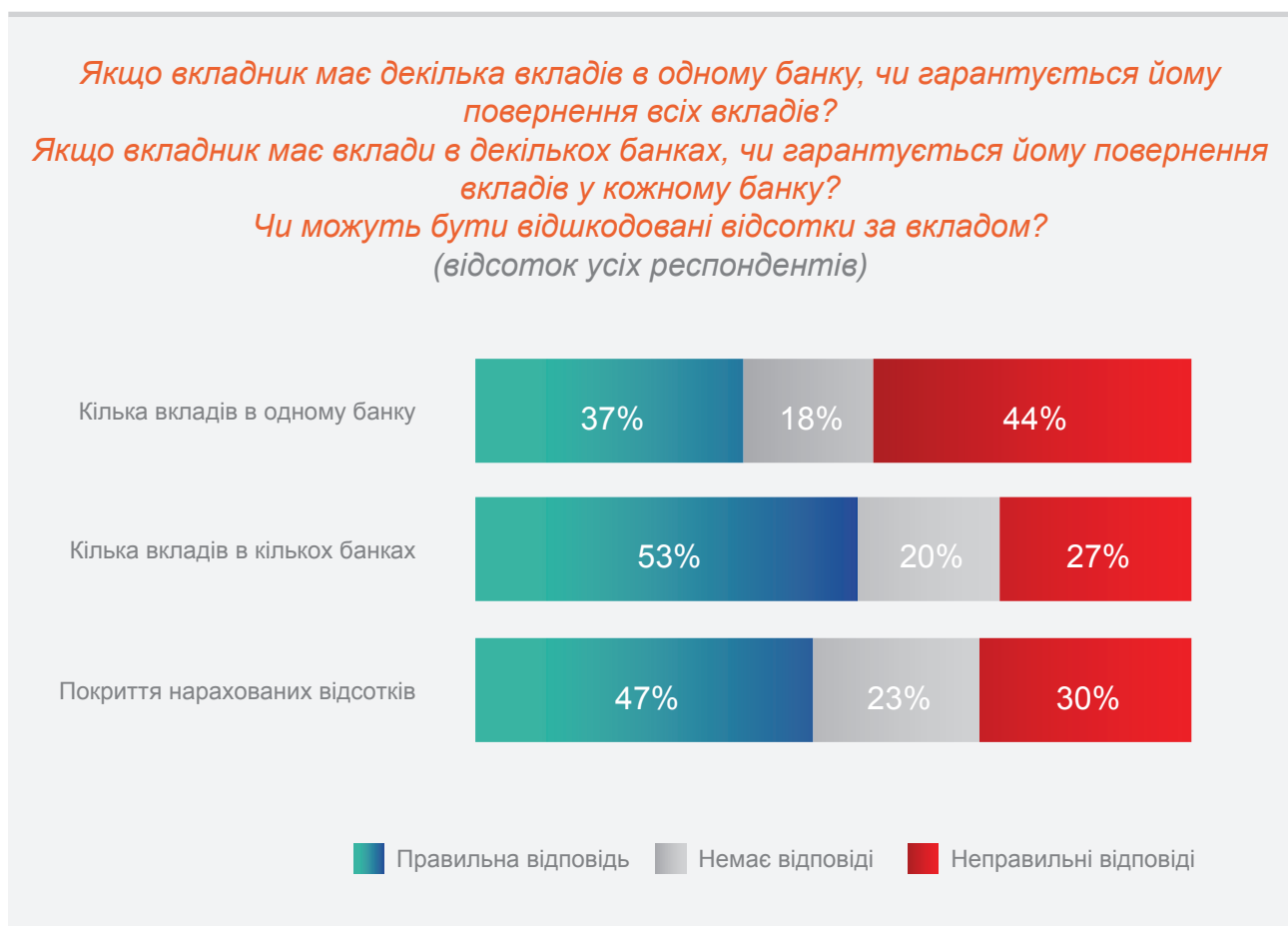
Діаграма 12. Обізнаність щодо розміру граничної суми відшкодування за віком та рівнем доходу



Населення України недостатньо обізнане із тим, як саме застосовується гранична сума відшкодування (Діаграма 13). Так, тільки 37% респондентів знають, що якщо один вкладник має кілька вкладів в одному банку, то відшкодування відбувається не за кожним вкладом окремо, а за їхньою сумою. Натомість 44% населення цього не знають. Майже кожен третій респондент

(30%) не знає, що нараховані відсотки за вкладом також гарантуються (частка тих, хто знає, становить 47%). Найкращим чином користувачі знають правила гарантування вкладів одного вкладника в кількох банках – 53% навели правильну відповідь, що кожен із таких вкладів гарантується окремо в межах граничної суми, тоді як лише 27% не знають про це.

Діаграма 13. Обізнаність щодо правил застосування граничної суми відшкодування



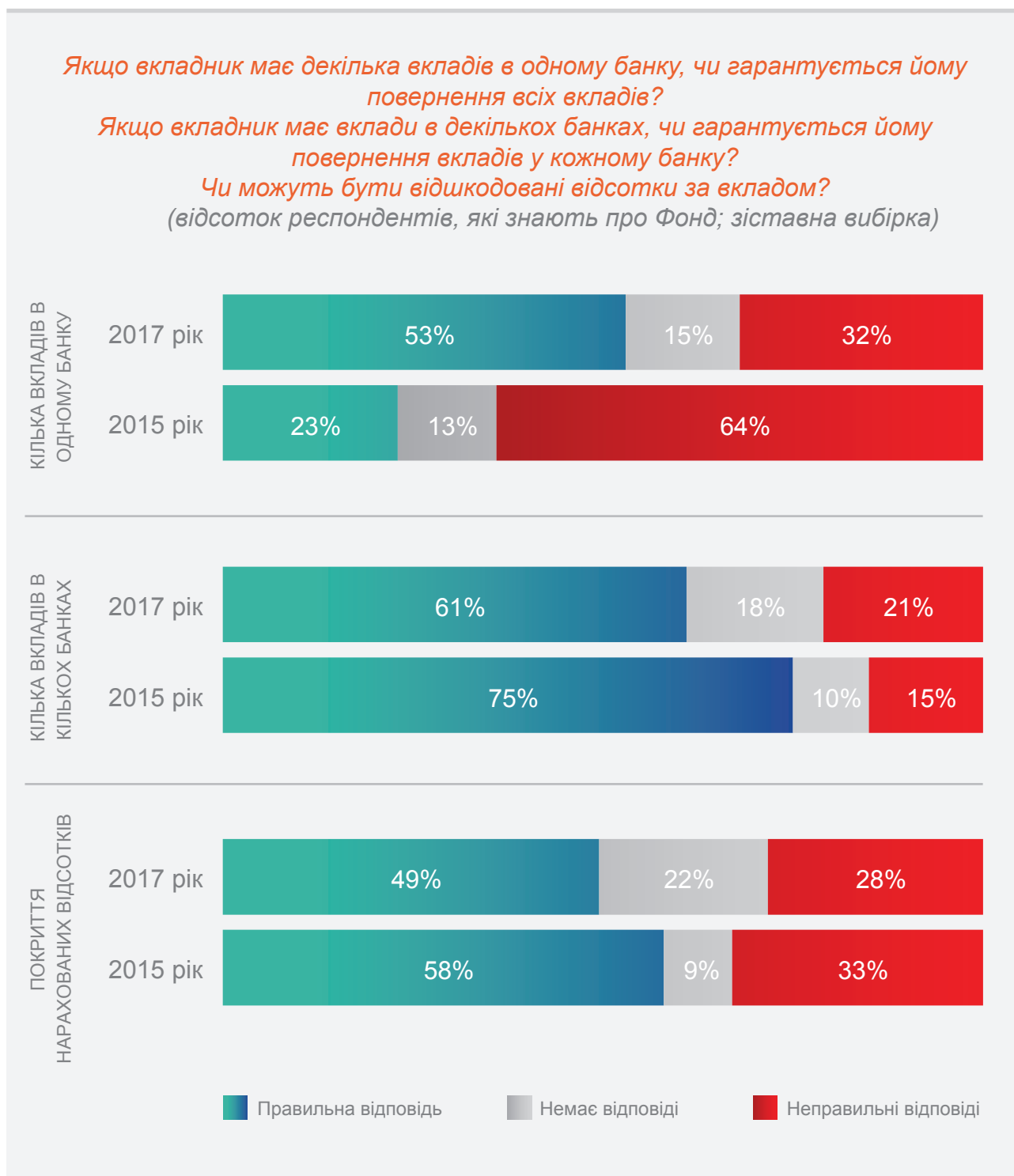
Аналіз динаміки відповідей у порівнянні з 2015 роком на зіставній вибірці та при виконанні цензового критерію (респонденти декларували, що знали про Фонд) показав нерівномірність тенденції. Так, підвищення рівня обізнаності спостерігається тільки щодо механізму компенсації кількох вкладів в одному банку, та є суттєвим. Частка респондентів, що правильно

відповіли на це запитання, зростає з 23% у 2015 році до 53% у 2017 році, а частка тих, хто надав неправильну відповідь, скоротилась із 64 до 32%. Натомість щодо рівня обізнаності із механізмом відшкодування за вкладами одного вкладника в кількох банках спостерігається протилежна картина: частка правильних відповідей скоротилась із 75% у 2015 році до 61%

у 2017 році, тоді як сумарна питома вага неправильних відповідей зросла з 15 до 21%. За цим запитанням значно зросла частка респондентів, які не змогли дати відповідь, – з 10 до 18%. Ще більш суттєвий приріст частки таких респондентів зафіксовано

щодо запитання про відшкодування нарахованих відсотків – з 9% у 2015 році до 22% у 2017 році. За цим запитанням відбулося скорочення як частки правильних відповідей (з 58 до 49%), так і частки неправильних відповідей (із 33 до 28%).

Діаграма 14. Динаміка обізнаності щодо правил застосування граничної суми відшкодування



Найбільший вплив на характер відповідей за цим блоком запитань спричинив регіон проживання респондентів (Таблиця 4). Причому цей вплив виявився нерівномірним. Так, жителі Північного регіону майже вдвічі краще за респондентів з інших регіонів упоралися із запитанням щодо механізму гарантування кількох вкладів одного вкладника в одному банку – 62% правильних і лише 27% неправильних відповідей, порівняно з 37 та 44%, відповідно, по Україні в цілому. Найгірше про цей механізм знають жителі Півдня – лише 27% правильних відповідей та 58% неправильних. Натомість мешканці Півдня найкраще ознайомлені

з механізмом гарантування кількох вкладів одного вкладника в кількох банках – співвідношення правильних і неправильних відповідей – 67 до 18% (по Україні – 53 до 27%). Так само добре жителі Півдня усвідомлюють, що гарантія вкладу поширюється також на нараховані відсотки – 53 до 18% (по Україні – 47 до 30%). Хоча найкраще з цим запитанням упоралися респонденти із Заходу, надавши 55% правильних відповідей. Результати респондентів з Центру і Сходу в цілому лежать у межах середніх значень і характеризуються значно меншою волатильністю часток правильних відповідей на різні запитання.

Таблиця 4. Обізнаність щодо правил застосування граничної суми відшкодування в розрізі регіонів

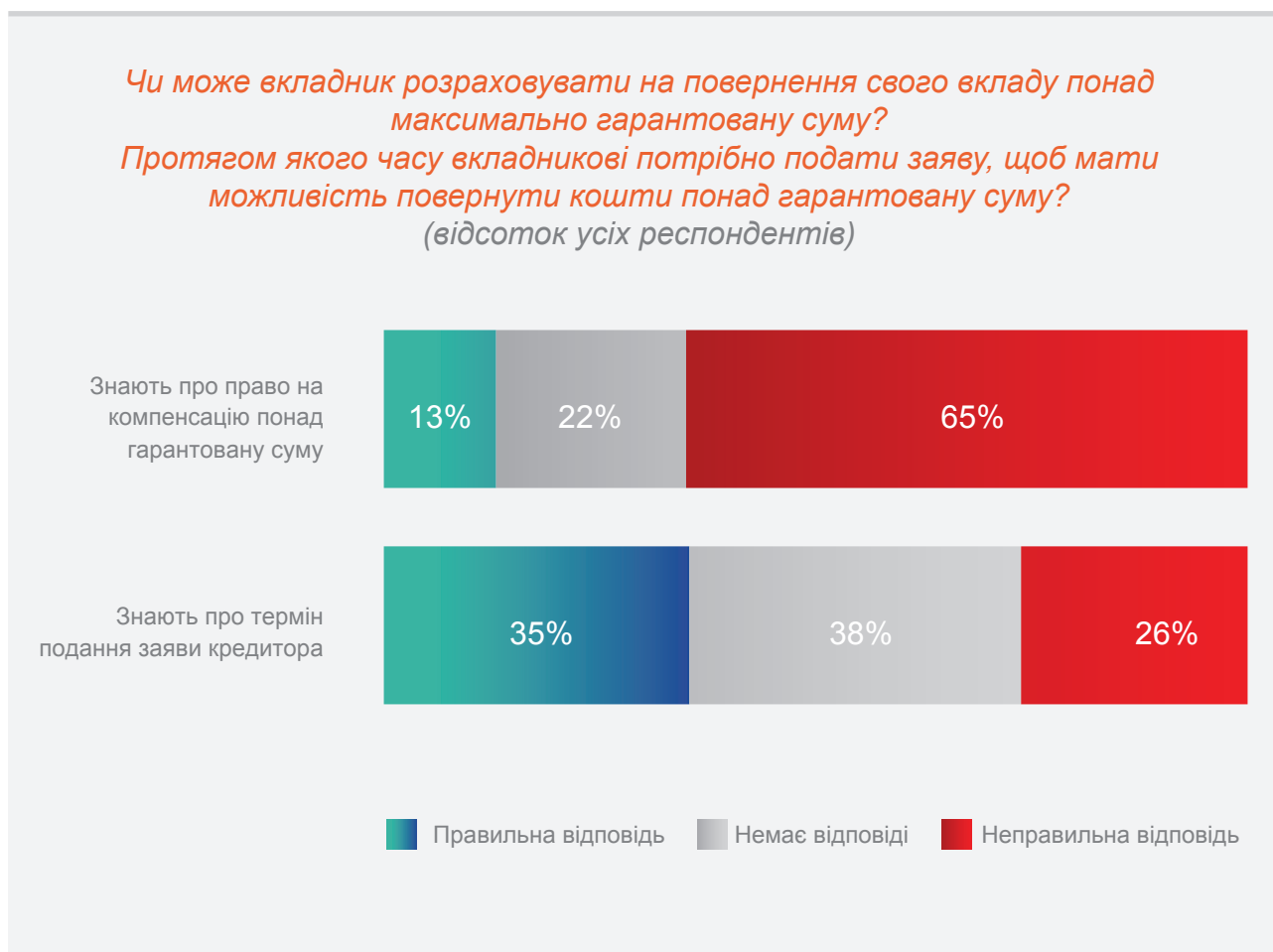
Запитання	Відповіді	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Кілька вкладів в одному банку	Правильна	37%	62%	30%	27%	33%	32%
	Немає	18%	11%	26%	15%	15%	24%
	Неправильна	44%	27%	44%	58%	52%	44%
Кілька вкладів у кількох банках	Правильна	53%	68%	46%	67%	50%	43%
	Немає	20%	9%	29%	15%	18%	28%
	Неправильна	27%	23%	25%	18%	32%	29%
Покриття нарахованих відсотків	Правильна	47%	49%	37%	53%	55%	41%
	Немає	23%	20%	24%	29%	18%	28%
	Неправильна	30%	31%	39%	18%	27%	31%
Кількість респондентів		2006	409	278	240	551	528

Важливим елементом системи гарантування вкладів є те, що вона не обмежує прав вкладників повернути свої вклади зі збанкрутілого банку понад гарантовану суму відшкодування (Діаграма 15). В Україні це передбачено в межах процедури ліквідації банку, у разі достатнього розміру ліквідаційної маси.

Дослідження виявило контроверсійні результати щодо обізнаності користувачів фінансових послуг з їхніми правами як кредиторів банків. Так, лише 13% респондентів правильно зазначили, що вкладники банків мають право отримати кошти понад гарантовану суму і для цього вони повинні звернутися із відповідною заявою до Фонду як до ліквідатора банків. Натомість значна частина респондентів – 39% – вважають, що жоден вкладник у будь-якому разі не може сподіватися на повернення

свого вкладу понад гарантовану суму. Ще 26% навели частково правильну відповідь – що виплата відшкодування понад гарантовану суму можлива лише якщо Фонду вдасться отримати у процесі ліквідації достатньо коштів для задоволення претензій кредиторів у порядку їх черговості, однак при цьому забули найголовніше – про необхідність подати до Фонду заяву, аби зафіксувати свої вимоги до банку, що ліквідується. Цікаво, що кожен третій респондент – 35% – правильно вказав на термін подання такої заяви (30 днів із дати публікації оголошення про ліквідацію банку). Таким чином маємо парадоксальну ситуацію – частка респондентів, які знають про необхідність подавати заяву, майже втричі менша за частку респондентів, які знають про строк її подання.

Діаграма 15. Динаміка обізнаності щодо правил застосування граничної суми відшкодування



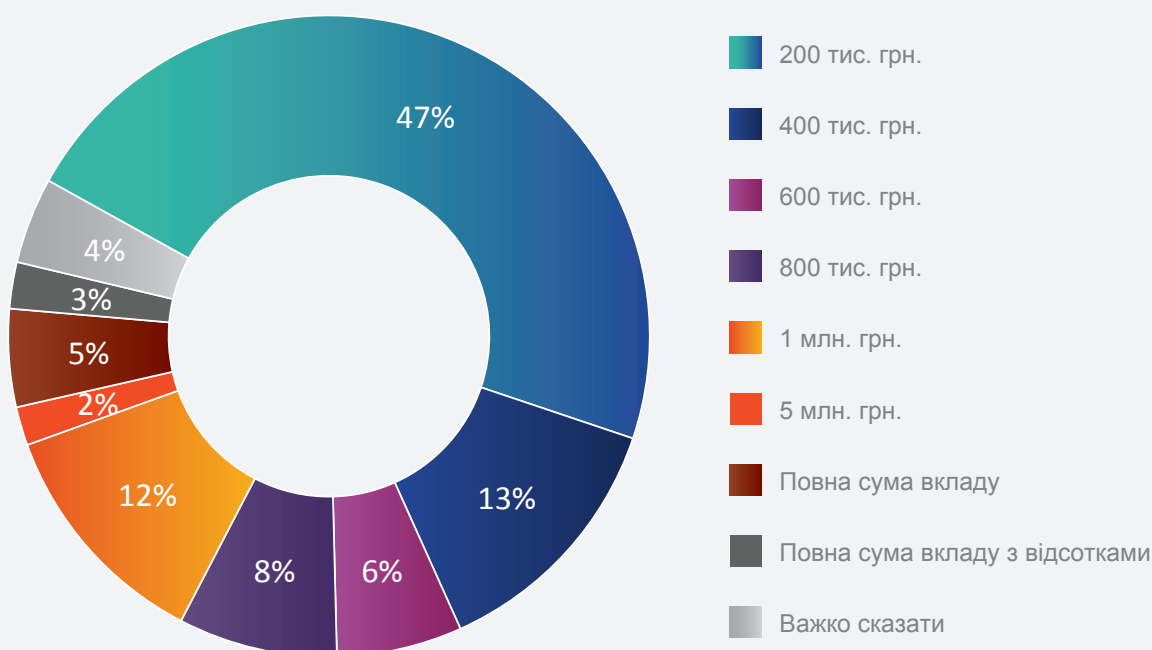
Можна припустити, що мало місце суто інтуїтивне «вгадування» правильної відповіді на запитання щодо строку подання заяви. До того ж, на практиці Фонду вдалося здійснити виплати вкладникам понад гарантовану суму лише в шести банках із 92-х, що ліквідуються, а сумарний рівень задоволення акцептованих вимог кредиторів, а саме вкладників понад гарантовану суму, таких банків становить менше ніж 3% через низьку якість активів, за рахунок яких мають задовольнятися ці вимоги.

Зрештою, під час дослідження була здійснена спроба визначити, чи користувачів фінансових послуг влаштовує поточний рівень суми

гарантування і який саме рівень, на думку респондентів, є достатнім для України (Діаграма 16). Майже половину населення – 47% – влаштовує поточний рівень межі відшкодування у 200 тис. грн. на кожного вкладника. Кумулятивно для 75% респондентів достатнім рівнем гарантування є 800 тис. грн. Кумулятивна частка респондентів, яких би задовольнив рівень в 1 млн. грн., становить 86%. Близько 10% респондентів вважають, що в Україні повинна існувати необмежена (бланкова) гарантія банківських вкладів і називали суми від 1 до 20 млн. грн., а також варіанти відповіді «повна сума вкладу» чи навіть «повна сума вкладу з відсотками».

Діаграма 16. Бажаний рівень граничної суми відшкодування

*Чи вважаєте ви, що сума 200 000 грн. є достатньою для відшкодування вкладникам банків? Якщо ні, то яка сума є достатньою?
(відсоток усіх респондентів)*



2.3. Покриття споживачів

Система гарантування вкладів в Україні від самого початку її створення забезпечувала захист вкладів, які розміщені фізичними особами. Це зрозуміло вже навіть із повної назви Фонду – Фонд гарантування вкладів фізичних осіб. З 2017 року гарантії Фонду стали також поширюватися на вклади, які розміщені фізичними особами – підприємцями, до цього часу такі вклади не гарантувалися. Кошти, що розміщуються юридичними особами, Фондом ніколи не гарантувалися і не гарантуються тепер. З метою оцінювання обізнаності респондентів із цими характеристиками системи було сформульовано два запитання:

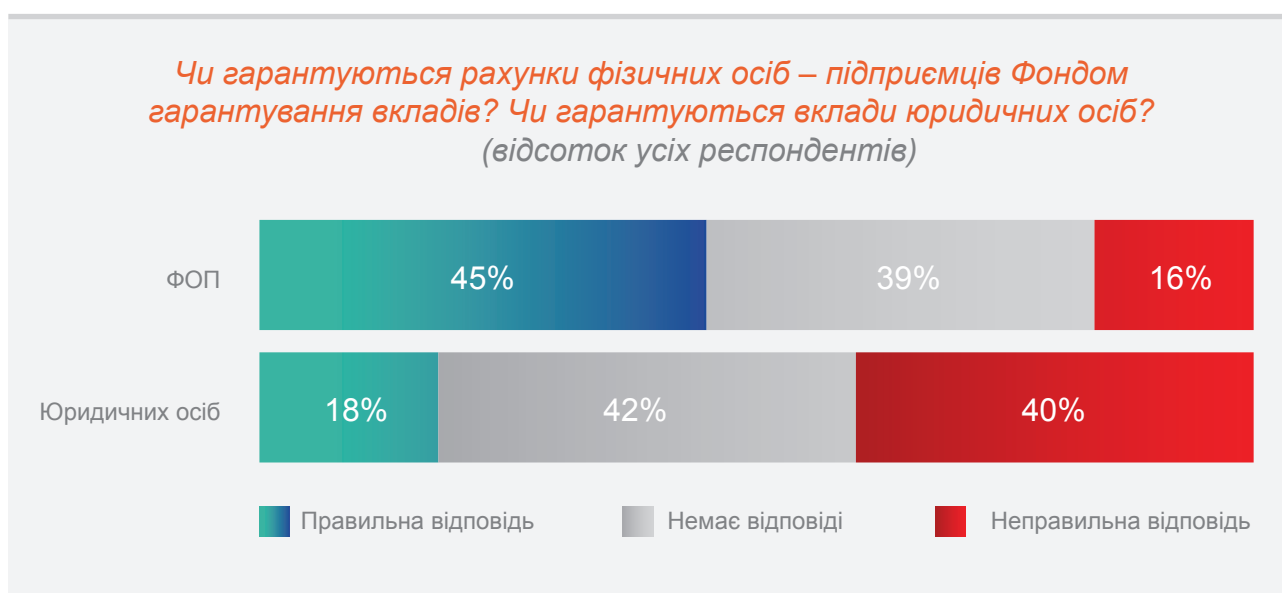
- Чи гарантуються рахунки фізичних осіб – підприємців Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються вклади юридичних осіб?

Населення України в цілому орієнтується в тому, що кошти фізичних осіб – підприємців гарантуються системою (Діаграма 17). Однак такий відносно високий показник обізнаності – 45% правильних відповідей – не є

результатом якихось спеціальних заходів чи просвітницьких програм. Населення України ще до 2017 року переважно вважало, що кошти фізичних осіб – підприємців гарантуються Фондом, однак на той час цей варіант відповіді був помилковим по суті. Зі зміною законодавства частка переконаних лишилася практично незмінною, тоді як сама відповідь із неправильної перетворилася на правильну.

Натомість щодо відсутності гарантії за коштами юридичних осіб, що перебувають на рахунках у банках, то зафіксовані результати вказують про вкрай низький рівень усвідомлення населенням України цього факту (Діаграма 17). Лише 18% респондентів знають, що система гарантування вкладів не поширюється на юридичних осіб. Натомість 40% заявили, що юридичні особи, так само, як і фізичні, можуть очікувати на гарантоване відшкодування своїх коштів у разі настання неплатоспроможності банку, що не відповідає дійсності. Складності із наданням відповіді відмітили 42% опитаних – це найбільша частка варіанта відповіді «не знаю» серед усіх запитань цього дослідження.

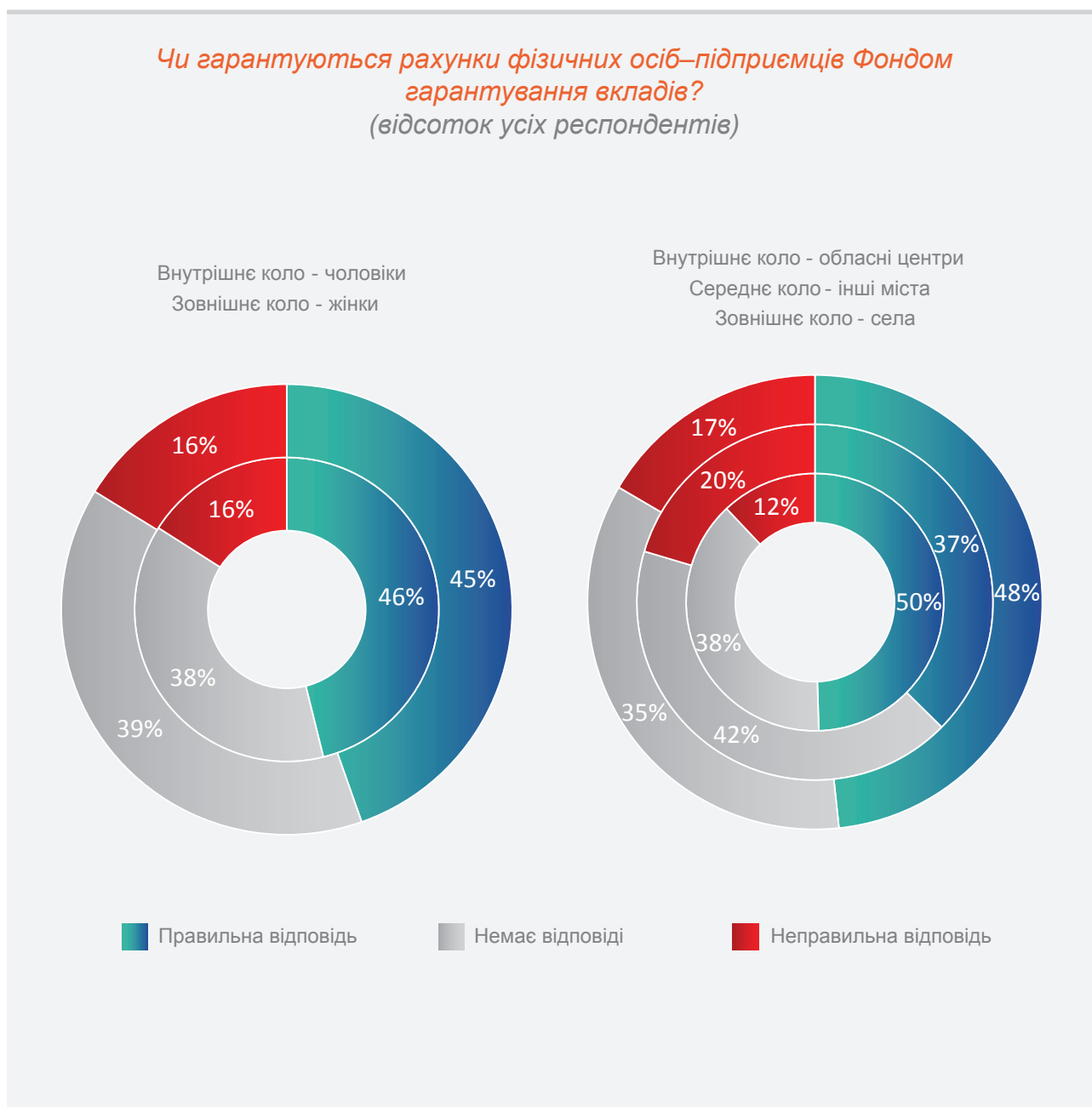
Діаграма 17. Обізнаність із гарантуванням коштів фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб



Щодо обізнаності із гарантуванням вкладів фізичних осіб – підприємців, то різниці в рівні обізнаності за ознакою статі не виявлено, тоді як за ознакою населеного пункту така різниця є суттєвою (Діаграма 18). Мешканці обласних центрів традиційно виявилися найбільш обізнаною верствою населення – половина з них (50%) надала правильну відповідь, тоді як неправильно відповіли лише 12%. Цікаво, але майже аналогічний результат

показали жителі сільської місцевості – 48 та 17%, відповідно. Натомість найменш обізнаними є містяни, що мешкають не в обласних центрах: серед них співвідношення правильних і неправильних відповідей становить 37 до 20% (45 до 16% у цілому по Україні). При цьому питома вага респондентів, які зареєстровані як фізичні особи–підприємці, є практично сталою в усіх типах населених пунктів і становить близько 7% від загальної кількості.

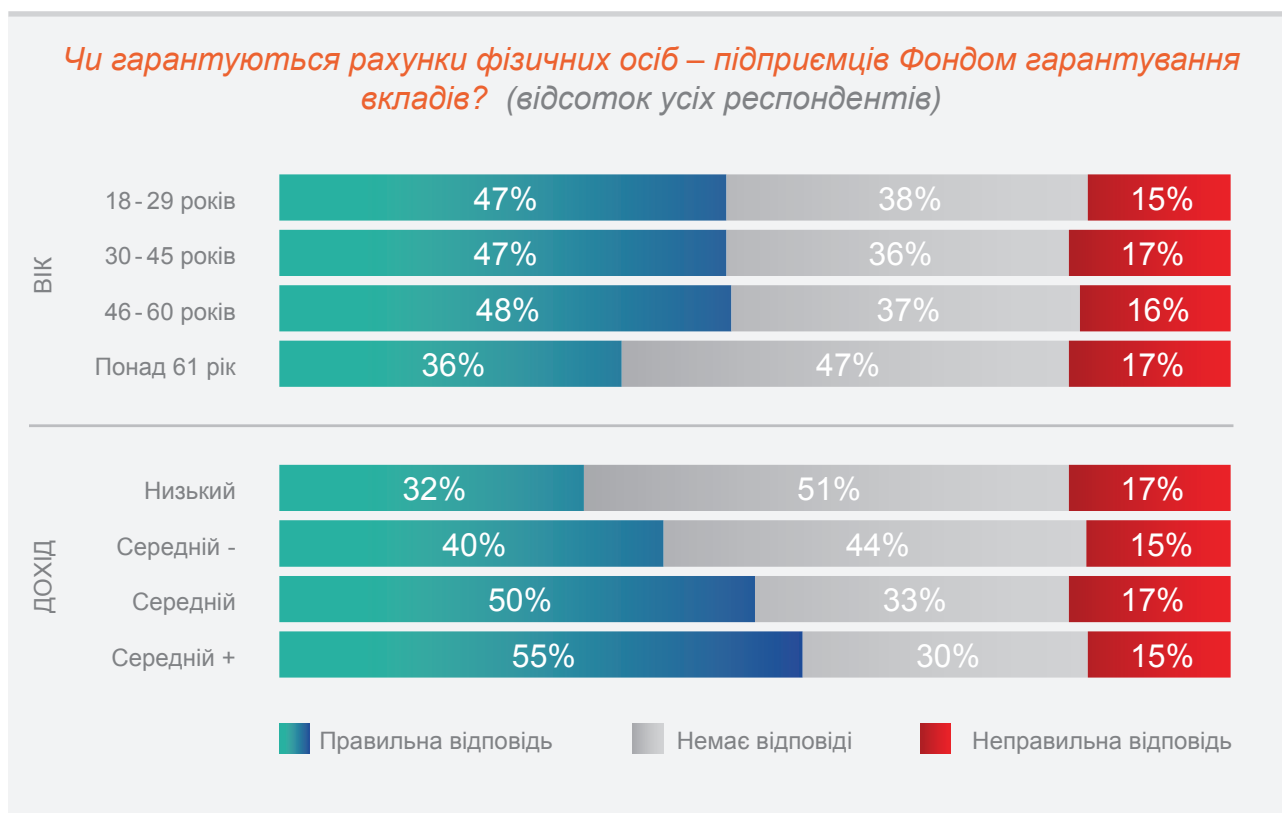
Діаграма 18. Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб–підприємців за статтю та типом населеного пункту



Різниці в обізнаності за віковою ознакою не виявлено, хоча респонденти найстаршого віку (понад 61 рік) рідше

наводили правильну відповідь та частіше не могли відповісти на це запитання (Діаграма 19).

Діаграма 19. Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб – підприємців за віком та рівнем доходу



Натомість вкотре проявилися суттєві відмінності у відповідях респондентів із різних регіонів (Таблиця 5). Південний і Північний регіони вже традиційно продемонстрували найкращі результати обізнаності – частка правильних відповідей у кожному досягла 59%, а частка неправильних – 5 та 10%,

відповідно. Найменше правильних відповідей надали мешканці Сходу (36%), тоді як найбільша питома вага неправильних відповідей серед жителів Заходу (23%). Структура відповідей жителів Центру України майже тотожна загальній структурі відповідей по Україні в цілому.

Таблиця 5. Обізнаність щодо гарантування коштів фізичних осіб – підприємців у розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Правильна відповідь	45%	59%	44%	59%	39%	36%
Немає відповіді	39%	31%	40%	36%	38%	45%
Неправильна відповідь	16%	10%	17%	5%	23%	19%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

Оцінювання обізнаності щодо відсутності гарантування коштів юридичних осіб є новацією цього дослідження, 2015 року його не задавали респондентам. Регіони України не є однорідними у своїй обізнаності щодо цього питання (Таблиця 6). Більш того, регіони, які за іншими аспектами системи гарантування виказували найкращі результати, – Південь і Північ, – цього разу опинилися на останніх позиціях. Так, лише 10% жителів Півдня і 13% жителів Півночі назвали

правильну відповідь про відсутність гарантій вкладів для юридичних осіб (у цілому по Україні – 18%). Натомість питома вага неправильної відповіді в цих регіонах – 42 та 52%, відповідно, значно перевищує загальнонаціональний рівень у 40%. Найкращі результати належать жителям Західного регіону, які навели 24% правильних відповідей та 36% неправильних. Результати мешканців Центру практично збігаються із загальнонаціональним результатом.

Таблиця 6. Обізнаність щодо гарантування коштів юридичних осіб у розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Правильна відповідь	18%	13%	18%	10%	24%	20%
Немає відповіді	42%	34%	40%	49%	40%	46%
Неправильна відповідь	40%	52%	42%	42%	36%	34%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

2.4. Покриття установ, що залучають депозити

Важливою особливістю системи гарантування вкладів в Україні є те, що вона не поширюється на всі установи, які можуть залучати в населення кошти на депозити, а діє лише для банків. Однак серед усіх працюючих в Україні банків є один, що має спеціальний статус і не є членом Фонду – Державний ощадний банк України. Вклади в цьому банку гарантуються державою незалежно від суми, а механізм гарантування не передбачає участі Фонду. Натомість небанківські фінансові установи не є учасниками системи і, відповідно, вкладники таких установ не можуть розраховувати на отримання відшкодування від Фонду.

Таким чином, система гарантування в Україні є частковою щодо охоплення установ, які залучають депозити, та комбінованою щодо реалізованих механізмів гарантування. Для кількісного оцінювання рівня обізнаності з цією характеристикою респондентам було запропоноване закрите запитання:

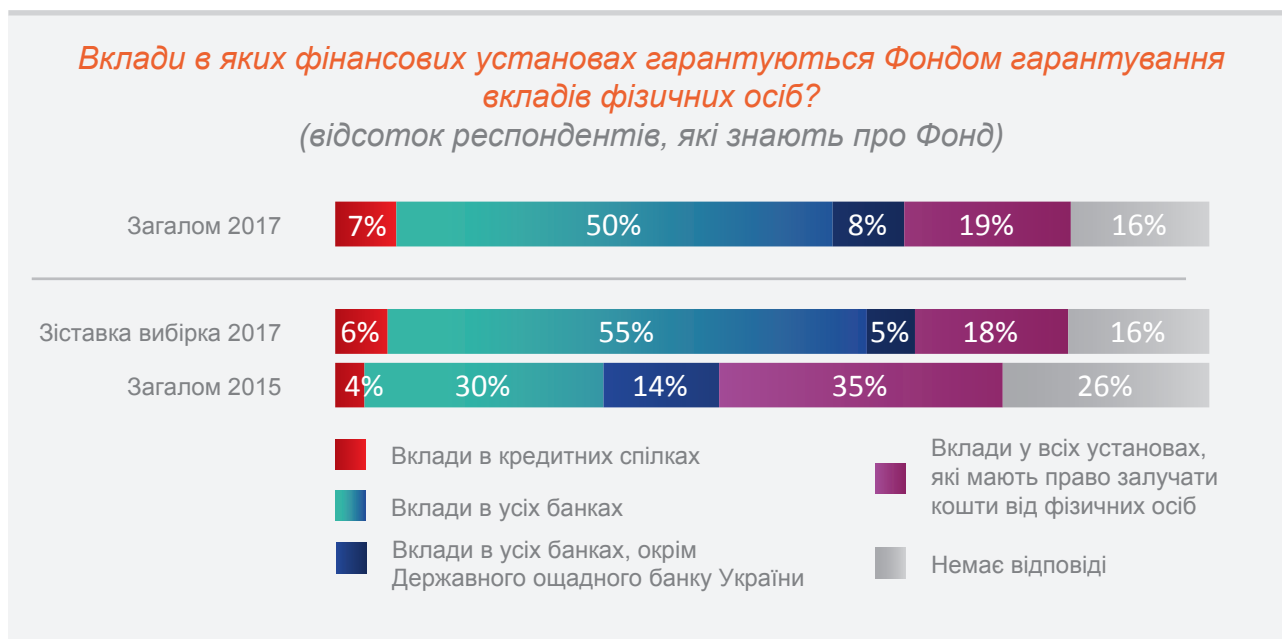
- *Вклади в яких фінансових установах гарантуються Фондом гарантування вкладів фізичних осіб?*

Виявлені результати (Діаграма 20) вказують на вкрай низький рівень розуміння населенням того, вклади в яких саме установах гарантує Фонд. Так, цілковито правильний варіант відповіді – усі банки, окрім Державного ощадного банку України, – навели лише 8% респондентів (14% у 2015 році

на іншій вибірці та за іншим методом опитування). Цілковито неправильні варіанти відповідей – кредитні спілки і всі установи, які мають право залучати кошти від фізичних осіб, – навели 26%

опитаних (39% у 2015 році). Натомість 50% населення (30% у 2015 році) вважає, що Фонд гарантує вклади в усіх без винятку банках, у тому числі в Державному ощадному банку.

Діаграма 20. Динаміка обізнаності щодо фінансових установ – учасників системи гарантування



З огляду на те, яким чином було сформульовано запитання, цей варіант відповіді не є правильним. Той факт, що саме цей варіант відповіді виявився модальним, засвідчує, що для пересічного українця важко усвідомити різницю між поняттями «вклади гарантуються Фондом» і «вклади гарантуються державою». Більше того, не варто робити інформаційних кампаній з роз'яснення різниці між експліцитною моделлю гарантування, яка стосується Державного ощадного банку, та імпліцитною моделлю, яка стосується решти банків, оскільки на тлі загального низького рівня обізнаності із системою це може викликати небажаний суспільний резонанс. Натомість важливо продовжувати поширювати в суспільстві розуміння того, що, крім банків, решта установ, які залучають кошти на вклади, не є учасниками системи гарантування, а отже, споживачам варто на це зважати під час ухвалення рішення про вибір установи для розміщення вкладу.

2.5. Покриття депозитних продуктів

Особливістю системи гарантування вкладів в Україні є деякі обмеження щодо типу депозитного продукту. Системою не покриваються вклади в банківських металах і вклади, які засвідчені депозитним сертифікатом на пред'явника. Новітні фінансові інструменти – електронні та мобільні гроші – також знаходяться за межами покриття, оскільки їхніми емітентами не є банківські установи. Натомість за типом рахунку – поточний, картковий, строковий чи накопичувальний – обмежень не існує, так само як і щодо механізму розміщення вкладу – у готівковій чи безготівковій формі чи за допомогою онлайн чи мобільного банкінгу.

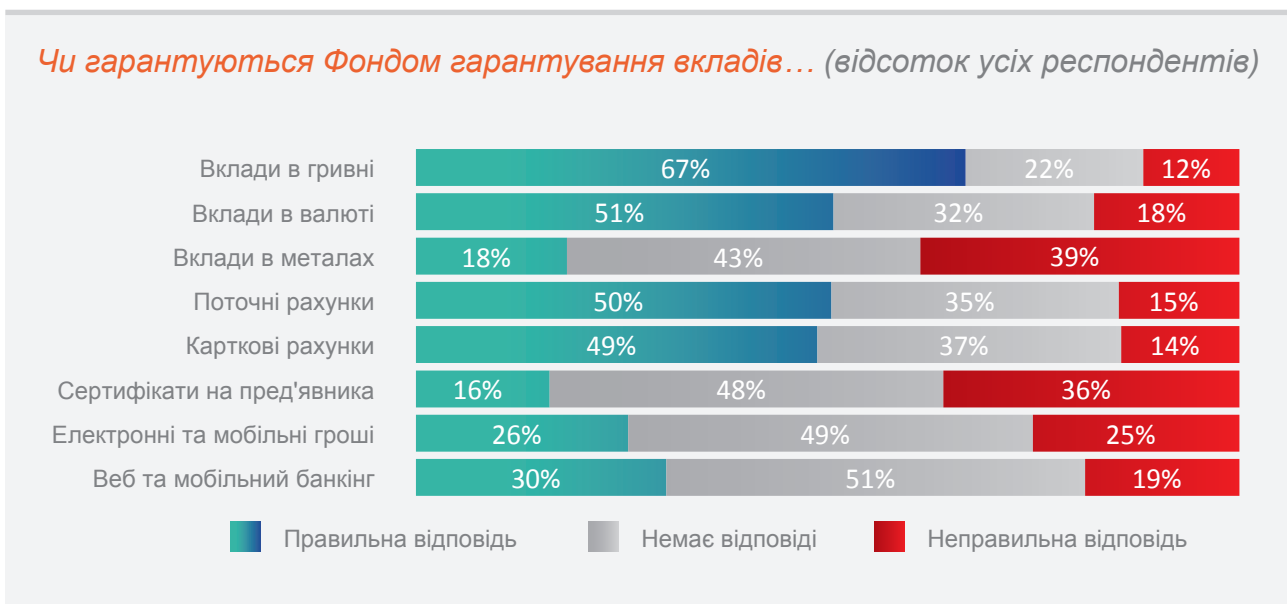
Задля оцінювання рівня усвідомлення користувачами обмежень щодо покриття депозитних продуктів були сформульовані такі запитання:

- Чи гарантуються вклади у гривнях Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються вклади у валюті Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються вклади в банківських металах Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються поточні рахунки Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються карткові рахунки Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються ощадні (депозитні) сертифікати на пред'явника Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються електронні та мобільні гроші Фондом гарантування вкладів?
- Чи гарантуються вклади, відкриті онлайн через веб або мобільний банкінг?

Результати інтерв'ю показали нерівномірність рівня обізнаності (Діаграма 21). Найкраще користувачі знають про те, які саме депозитні продукти покриваються системою гарантування: кошти в національній та іноземній валютах, які

зберігаються на поточних або карткових рахунках. Діапазон значень правильних відповідей за цими запитаннями становить від 49 до 67%, а неправильних – від 12 до 18%. Поліпшити ці результати можливо за рахунок тих респондентів, які вагалися із відповіддю – від 22 до 37%. Натомість щодо тих депозитних продуктів, які не покриваються системою гарантування, спостерігається протилежна картина обізнаності. Питома вага правильних відповідей дуже низька – 18% для вкладів у банківських металах і 16% для депозитних сертифікатів на пред'явника, тоді як частка неправильних відповідей дуже висока: 39 та 36%, відповідно. Для обох запитань характерна значна кількість відмов надати відповідь – 43 та 48%, відповідно. Вищою питома вага відмов від відповіді є тільки щодо двох нових запитань – 49% респондентів не знають, чи гарантуються електронні та мобільні гроші, та 51% не володіють інформацією, чи буде гарантуватися вклад, якщо його оформити дистанційно, через веб- або мобільний банкінг, тобто без традиційних документів, що засвідчують вклад, – депозитного договору і касових документів із мокрими печатками. Очевидно, такий рівень обізнаності не є прийнятним.

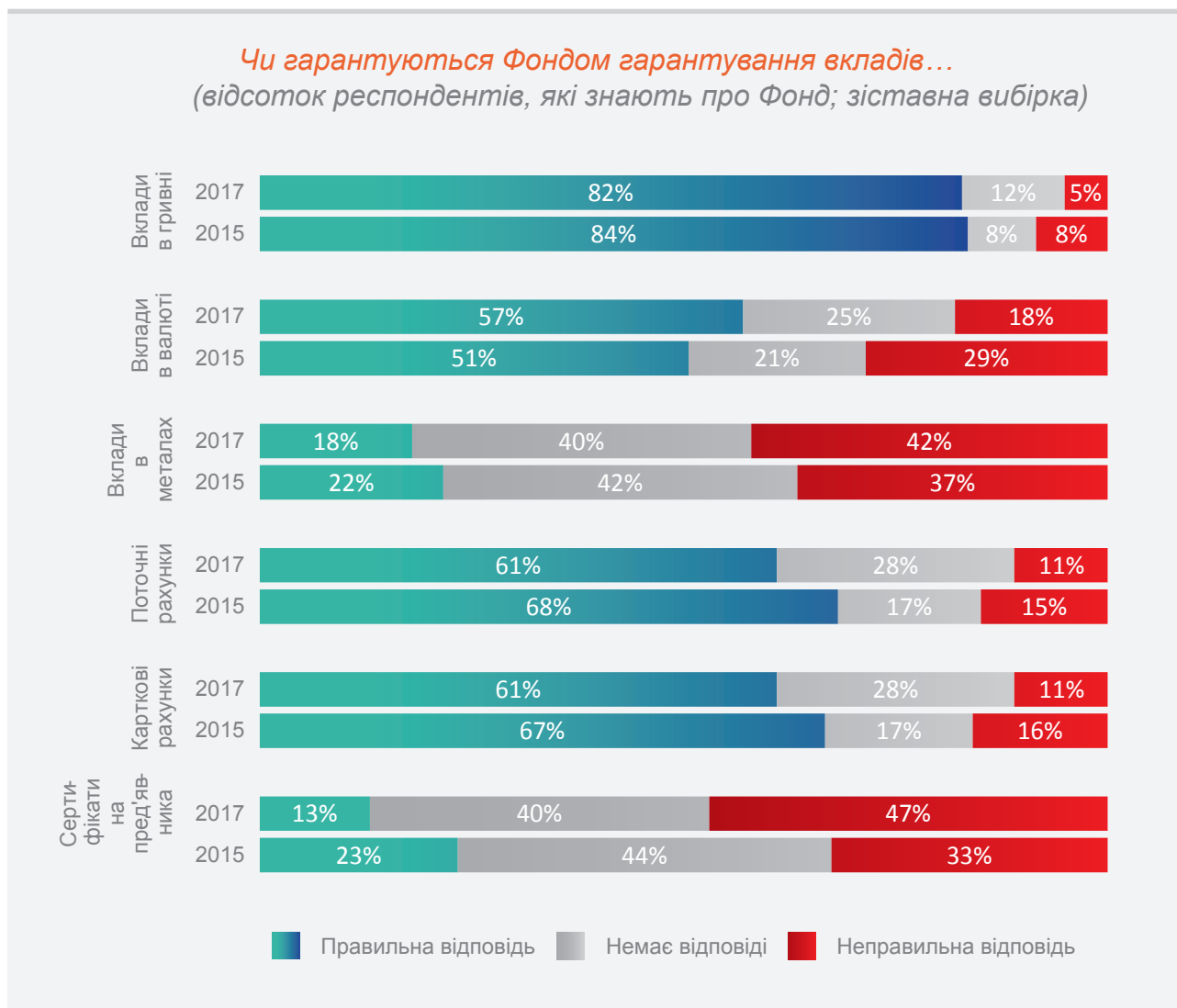
Діаграма 21. Рівень обізнаності щодо покриття депозитних продуктів



Окрім двох останніх запитань, решта є ідентичними до запитань 2015 року, що дозволило на зіставній вибірці та за контрольної умови (респонденти декларували обізнаність про існування Фонду) оцінити динаміку зміни показників. Ця динаміка виявилася негативною

(Діаграма 22). За всіма запитаннями, окрім гарантування вкладів в іноземній валюті, спостерігається зменшення питомої ваги правильних відповідей. За половиною запитань питома вага неправильних виповідай зростає, за другою половиною – зменшилася.

Діаграма 22. Динаміка обізнаності щодо покриття депозитних продуктів



Проведений аналіз детермінантів такого рівня обізнаності вже традиційно виявив, що за ознакою статі розбіжностей у характері відповідей респондентів практично не спостерігається. За ознакою населеного пункту – також традиційно – найкращі результати виказали жителі обласних центрів. У розрізі вікових груп найбільше занепокоєння викликають відповіді представників найстаршого

покоління (понад 61 рік), які практично за усіма запитаннями є гіршими за середній національний рівень. За ознакою добробуту продовжує спостерігатися пряма кореляція між рівнем доходів респондентів і питомою вагою правильних відповідей (за винятком запитання про депозити в банківських металах, де така кореляція виявилася оберненою).

Найбільш вагомим фактором розбіжностей у відповідях є регіон проживання респондентів (Таблиця 7). У цілому найкращий рівень обізнаності демонструють мешканці Півночі, Півдня і Центру України. Натомість респонденти зі Сходу практично з усіх запитань надали набагато менше

правильних відповідей і набагато більше неправильних варіантів, аніж у цілому по Україні. Зрештою, мешканці Заходу України продемонстрували найбільшу волатильність результатів – за деякими запитаннями їхні показники виявилися кращими за національний рівень, тоді як за іншими – гіршими.

Таблиця 7. Обізнаність щодо покриття депозитних продуктів у розрізі регіонів

Запитання	Відповіді	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Вклади у гривнях	Правильна	67%	74%	73%	67%	66%	58%
	Немає	12%	9%	13%	6%	17%	10%
	Неправильна	22%	17%	14%	27%	17%	32%
Вклади в валюті	Правильна	51%	52%	55%	53%	53%	44%
	Немає	18%	16%	20%	9%	23%	16%
	Неправильна	32%	32%	25%	38%	24%	41%
Вклади в металах	Правильна	39%	40%	40%	46%	44%	28%
	Немає	18%	17%	22%	11%	23%	16%
	Неправильна	43%	44%	37%	43%	32%	56%
Поточні рахунки	Правильна	50%	57%	48%	53%	51%	45%
	Немає	15%	11%	20%	8%	22%	10%
	Неправильна	35%	32%	32%	39%	28%	45%
Карткові рахунки	Правильна	49%	57%	46%	52%	49%	42%
	Немає	14%	10%	21%	5%	21%	12%
	Неправильна	37%	33%	33%	43%	30%	46%
Сертифікати на пред'явника	Правильна	36%	44%	28%	55%	31%	30%
	Немає	16%	12%	14%	6%	21%	20%
	Неправильна	48%	43%	58%	39%	48%	50%
Електронні та мобільні гроші	Правильна	25%	33%	31%	28%	23%	17%
	Немає	26%	22%	29%	15%	30%	28%
	Неправильна	49%	45%	40%	58%	48%	55%
Веб та мобільний банкінг	Правильна	30%	35%	41%	33%	26%	24%
	Немає	19%	15%	21%	10%	25%	18%
	Неправильна	51%	49%	38%	57%	49%	58%
Кількість респондентів		2006	409	278	240	551	528

2.6. Страховик депозитів

Мережа фінансової стабільності в розумінні МАСД в Україні представлена трьома органами: Національним банком України як пруденційним регулятором банків, Фондом гарантування вкладів фізичних осіб як страховиком депозитів і Міністерством фінансів України як кредитором для страховика депозитів. З цих органів гарантувати повернення вкладів може лише страховик депозитів, тобто Фонд.

Задля оцінювання рівня обізнаності жителів України з тим, на яку саме установу покладена функція страховика депозитів, були сформульовані такі запитання:

- Чи може Національний банк України гарантувати повернення банківських вкладів у разі, коли банк стає неплатоспроможним?
- Чи може Міністерство фінансів України гарантувати повернення банківських вкладів?

• Чи може Фонд гарантування вкладів фізичних осіб гарантувати повернення банківських вкладів?

• Чи може сам банк гарантувати повернення банківських вкладів?

Здебільшого користувачі фінансових послуг правильно розуміють, яка саме установа може гарантувати повернення вкладів у разі настання неплатоспроможності банку, а які установи не можуть цього робити (Діаграма 23). Найбільше непорозуміння у цьому блоці викликало питання, чи може Національний банк гарантувати повернення вкладів – лише 36% респондентів правильно відповіли на це запитання, тоді як 45% не впоралися з відповіддю. Натомість Фонд викликає в респондентів стійку асоціацію з гарантуванням вкладів – 57% правильно зазначили, що саме ця установа є страховиком депозитів, і лише 20% не знали правильної відповіді.

Діаграма 23. Рівень обізнаності щодо установи страховика депозитів

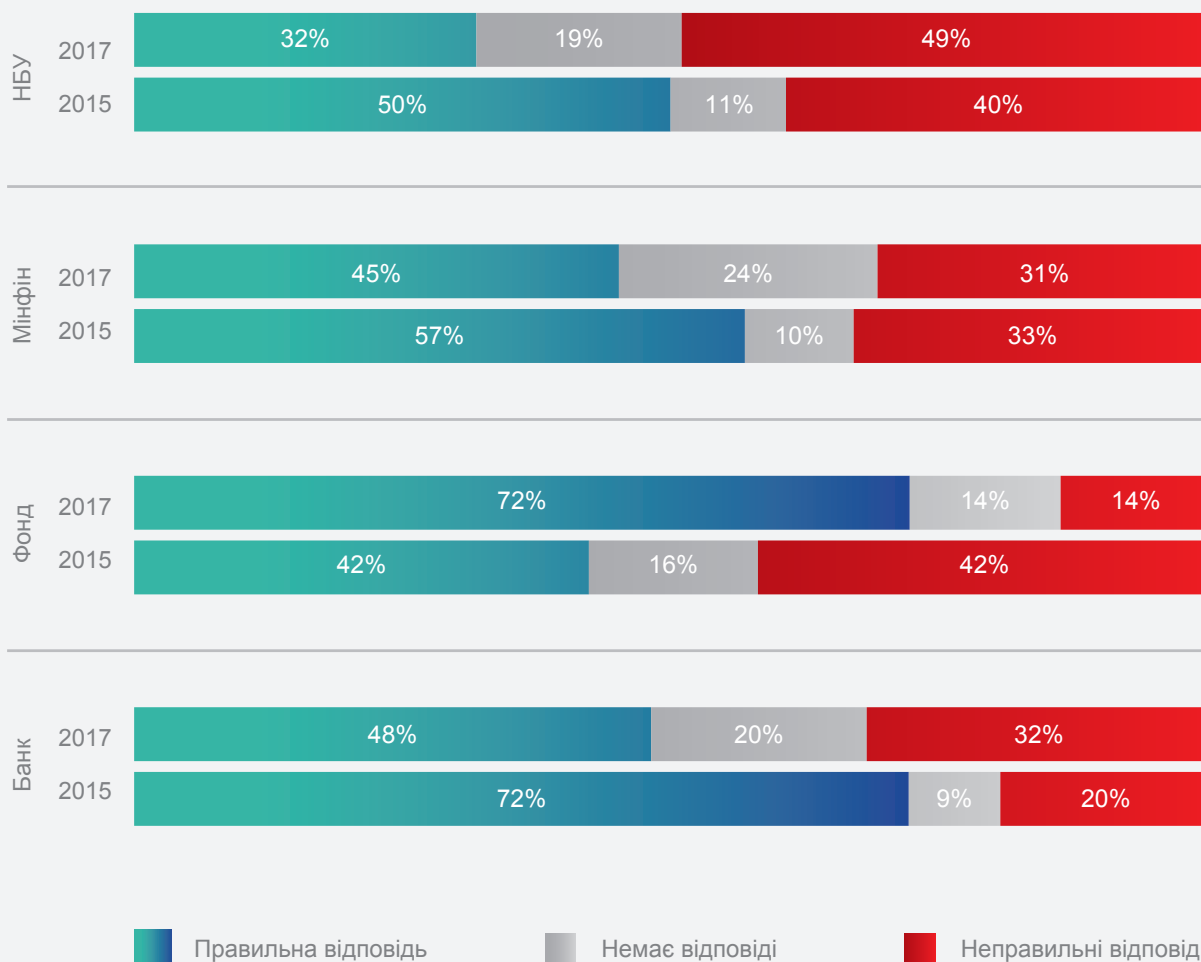


Крім того, збільшення рівня обізнаності в період із 2015 року відбулося виключно щодо Фонду (Діаграма 24). Якщо 2015 року лише 42% населення вважало, що саме Фонд може гарантувати повернення вкладів у разі неплатоспроможності банку, то 2017-го на зіставній вибірці

цей показник сягнув 72%. Одночасно із 42 до 14% зменшилась частка респондентів, які так не вважають. Натомість щодо решти установ за той період відбулося скорочення частки правильних відповідей із одночасним збільшенням пропорції неправильних (окрім Мінфіну).

Діаграма 24. Динаміка обізнаності щодо установи страхувика депозитів

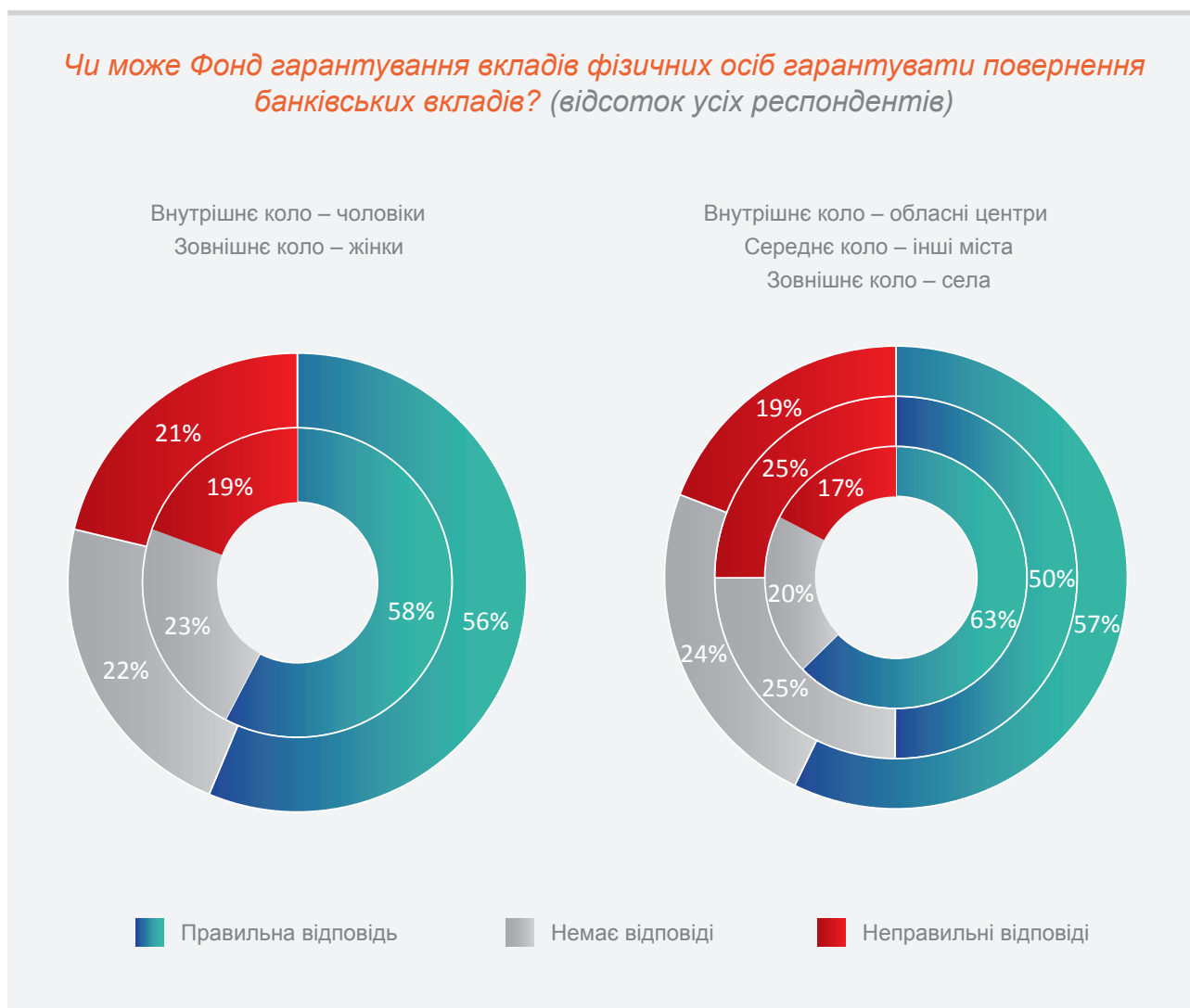
Чи може Національний банк України гарантувати повернення банківських вкладів у разі, коли банк стає неплатоспроможним? Чи може Міністерство фінансів України гарантувати повернення банківських вкладів? Чи може Фонд гарантування вкладів фізичних осіб гарантувати повернення банківських вкладів? Чи може сам банк гарантувати повернення банківських вкладів?
(відсоток респондентів, які знають про Фонд; зіставна вибірка)



Аналіз факторів, що впливають на усвідомлення суспільством функції Фонду саме як страховика депозитів, виявив відсутність впливу фактору статі респондента і значний вплив типу населеного пункту проживання (Діаграма 25). Виявляється, що серед мешканців сіл розподіл відповідей практично збігається із загальнонаціональним.

Натомість відчутна різниця спостерігається між містями, що мешкають в обласних центрах, та в інших містах. Жителі обласних центрів у 63% випадків надали правильну відповідь (по Україні в цілому – 57%) і помилилися у 17% відповідей (по Україні – 20%). Серед мешканців інших міст ці частки становили 50 та 25%, відповідно.

Діаграма 25. Обізнаність щодо установи страховика депозитів за статтю та типом населеного пункту



За віковою ознакою найбільше виділяється група людей найстаршого віку (понад 61 рік), респонденти якої надали набагато менше за представників інших груп правильних відповідей, однак набагато частіше помилялись і не могли дати жодної відповіді (Діаграма 26). За

ознакою добробуту люди з рівнем доходу «середній» і «вищий від середнього» набагато більше знають, що страховиком депозитів в Україні є саме Фонд – відповідно 63 та 64%, порівняно з 57% по Україні в цілому.

Діаграма 26. Обізнаність щодо установи страхувика депозитів за віком та рівнем доходу



Традиційно суттєвим чином на структуру відповідей вплинув регіон проживання респондентів (Таблиця 8). Найкращий рівень обізнаності зафіксований у Північному, Південному і Центральному регіонах: частка правильних відповідей сягнула 64, 63 та 62%, відповідно (по Україні – 57%). Мешканці Півдня лише у 4% випадків

надали неправильну відповідь (по Україні – 20%), однак вони набагато частіше за інших уникали відповідей: 33% випадків порівняно з 23% по Україні в цілому. Найгіршою ситуація з обізнаністю щодо установи страхувика депозитів є на Сході, де лише 49% респондентів вказали правильну відповідь, а 27% не впорались із цим запитанням.

Таблиця 8. Обізнаність щодо установи страхувика депозитів у розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Правильна відповідь	57%	64%	62%	63%	55%	49%
Немає відповіді	23%	21%	22%	33%	18%	24%
Неправильна відповідь	20%	16%	16%	4%	27%	27%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

2.7. Мандат страховика депозитів

Починаючи з 2012 року, Фонд набув функції тимчасового адміністратора та ліквідатора банків, перебравши її в Національного банку. При цьому повноваження ухвалювати рішення про визнання банку неплатоспроможним, що є підставою для введення Фондом тимчасової адміністрації, лишилося за Національним банком. Так само як і повноваження ухвалювати рішення про відкликання банківської ліцензії, що є підставою для початку ліквідації банку Фондом. Таким чином, в Україні діє система гарантування, у якій рішення про зміну статусу банку з працюючого на неплатоспроможний ухвалює Національний банк. І тільки після такого рішення Національного банку неплатоспроможний банк переходить в управління Фонду, який запроваджує тимчасову адміністрацію та визначає найменш витратний спосіб виведення банку з ринку – через продаж інвесторів, передання активів і зобов'язань чи через ліквідацію.

З метою оцінювання обізнаності українців про мандат страховика депозитів було сформульоване запитання:

- *Хто здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?*

Додатково були сформульовані запитання, які стосуються взаємовідносин споживачів фінансових послуг (зокрема позичальників) із банками, які перебувають у стадії ліквідації:

- *Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним?*
- *Чи має право банк, що ліквідується, застосовувати до позичальника-неплатника штрафні санкції і залучати колекторські фірми?*

- *Якщо позичальник має непогашений кредит у банку, що ліквідується, чи може цей кредит бути проданий?*

Виявилося, що українці не знають, яка саме установа здійснює ліквідацію і продаж майна неплатоспроможного банку (Діаграма 27). Лише 26% респондентів відомо, що це є функцією Фонду. Натомість у 55% відповідей ліквідатором банків була названа інша установа, причому в 54% це був Національний банк. Таким чином, пересічним українцям практично не зрозуміла подвійна система ухвалення рішень про неплатоспроможність банку та тимчасову адміністрацію і вони продовжують ототожнювати ліквідатора банку з Національним банком, як це було до 2012 року.

Натомість рівень обізнаності із правами та обов'язками позичальників банків, що ліквідуються, виявився досить високим. Найкращим чином респонденти усвідомлюють, що визнання банком неплатоспроможним не є підставою для припинення оплати за кредитом, який був отриманий у цьому банку. Правильно відповіли на це запитання 66% опитаних, тоді як не впоралися з ним 26%. За цим запитанням також зафіксований один із найнижчих рівнів відмов від відповіді – лише 9% респондентів. Дещо менше користувачі фінансових послуг знають, що навіть банк, який перебуває в ліквідації, може застосовувати до неплатників за кредитом штрафні санкції та залучати колекторські фірми для стягнення заборгованості. Співвідношення правильних і хибних відповідей за цим запитанням становить 55 до 29%. Найбільш складним виявилось запитання щодо можливості продажу непогашеного кредиту банком, що ліквідується. Про таку практику відступлення права вимоги знають лише 48% опитаних, тоді як 25% вважають, що так не може бути.

Діаграма 27. Рівень обізнаності щодо аспектів ліквідації банків

*Хто здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?
 Чи зобов'язаний позичальник погашати кредит у банку, який визнано неплатоспроможним? Чи має право банк, що ліквідується, застосовувати до позичальника-неплатника штрафні санкції і залучати колекторські фірми?
 Якщо позичальник має непогашений кредит у банку, що ліквідується, чи може цей кредит бути проданий? (відсоток усіх респондентів)*

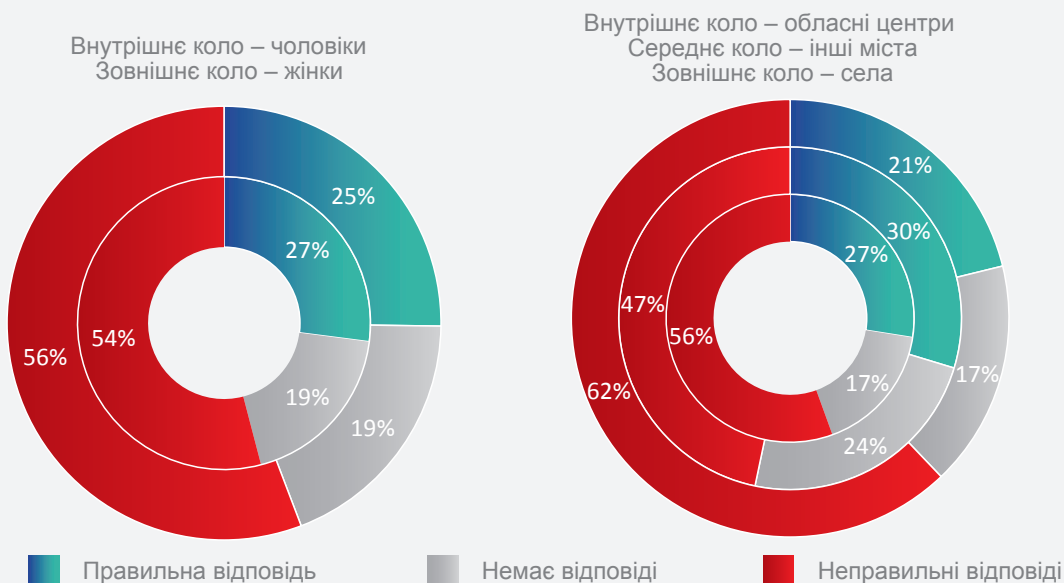


Аналіз факторів, що впливають на рівень обізнаності із мандатом страховика депозитів – ліквідацією банків та продажем їх майна, – приніс певні несподівані результати (Діаграма 28). Уперше в цьому дослідженні найкращі результати були зафіксовані серед жителів міст – не обласних центрів. Питома вага правильної

відповіді цієї категорії респондентів – 30% – перевищила не тільки загальнонаціональне значення у 26%, а й показники селян (21%) і мешканців обласних центрів (27%). Жителі невеликих міст також значно менше давали неправильну відповідь на це запитання.

Діаграма 28. Рівень обізнаності щодо аспектів ліквідації банків за статтю та типом населеного пункту

*Хто здійснює процедуру ліквідації і продаж майна банку?
 (відсоток усіх респондентів)*



У регіональному розрізі також виявлені результати, які не є характерними для цього дослідження (Таблиця 9). Мешканці Центру України, які зазвичай демонстрували найкращі результати обізнаності, на це запитання змогли дати правильну відповідь лише у 17% випад-

ках (по Україні – 26%). Натомість жителі Сходу на це запитання відповіли краще за загальнонаціональний рівень – 27% правильних відповідей. Найчастіше помилялися із тим, хто саме є ліквідатором банків, мешканці Заходу – 60% неправильних відповідей (по Україні – 55%).

Таблиця 9. Обізнаність щодо аспектів ліквідації банків у розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Правильна відповідь	26%	30%	17%	28%	26%	27%
Немає відповіді	19%	19%	27%	23%	14%	18%
Неправильна відповідь	55%	51%	56%	50%	60%	55%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

2.8. Виплата відшкодування

Важливою характеристикою системи гарантування є момент початку виплат гарантованих вкладів. В Україні виплати повинні розпочинатися не пізніше ніж через 20 робочих днів з дати ухвалення рішення про виведення неплатоспроможного банку з ринку. Однак при цьому існує кілька нюансів:

- Якщо неплатоспроможний банк має велику кількість вкладників (понад 500 тисяч осіб), то строк початку становить не пізніше ніж через 30 робочих днів;
- Які саме вкладники можуть отримати відшкодування, залежить від варіанта виведення неплатоспроможного банку з ринку:
- Якщо таким варіантом є ліквідація банку, то Фонд виплачує відшкодування за всіма вкладами незалежно від того, закінчився строк їхньої дії чи ні;
- Якщо рішення про ліквідацію не ухвалене, і в банку продовжує діяти тимчасова адміністрація Фонду, то виплачуються лише поточні рахунки та строкові вклади, строк дії яких закінчився до моменту визнання банку неплатоспроможним. Решта вкладів або виплачується після ухвалення рішення про ліквідацію банку, або не виплачуються, оскільки переводиться на правонаступників неплатоспроможного банку (через продаж інвесторів).

При цьому виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті завжди відбувається в національній валюті за офіційним курсом на дату визнання банку неплатоспроможним.

Задля оцінювання рівня обізнаності з цим аспектом системи гарантування респондентам були запропоновані такі запитання:

- Чи є підставою для виплати гарантованої суми відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника?
- Чи є підставою для виплати гарантованої суми відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору?
- Чи є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України?
- Чи є підставою для виплати гарантованої суми відшкодування відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку?
- Чи може вкладник отримати свої кошти за вкладами, якщо в банку введено тимчасову адміністрацію?
- Чи може вкладник отримати свої кошти у межах гарантованої суми після відкликання ліцензії і початку ліквідації банку?

- Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті?

Рівень розуміння порядку виплати гарантованої суми виявився недостатнім (Діаграма 29). Українські користувачі фінансових послуг упевнено відповіли лише на запитання, які стосуються стадії ліквідації банку. Так, 60% населення правильно зазначили, що відкликання ліцензії та початок процедури ліквідації є підставою для початку виплат гарантованих сум (частка неправильних відповідей – 13%). Ще 56% респондентів правильно вказали, що після початку ліквідації вкладники можуть розраховувати на отримання своїх коштів у межах гарантованої суми (частка неправильних відповідей – 18%). Однак при цьому переважна більшість населення не усвідомлює різниці між стадіями тимчасової адміністрації та ліквідації банків. Так, 58% переконані, що запровадження тимчасової адміністрації на підставі віднесення банків до категорії неплатоспроможних є підставою для

виплати всіх вкладів. Лише 16% знають, що насправді це не так, а 23% правильно відповіли, що виплачуватися будуть лише ті вклади, строк дії яких закінчився, та поточні рахунки. Значна частина респондентів підставою для виплати відшкодування вважає відмову банку повернути вклад на вимогу вкладника (39%) або після закінчення його строку (48%), що насправді не відповідає дійсності. Зрештою, українці практично не знають, у якій валюті виплачується відшкодування за вкладами в іноземній валюті. Так, 35% респондентів переконані, що валютні вклади компенсуються у валюті вкладу. Ще 22% вважають, що відшкодування буде здійснено в національній валюті за курсом на момент розміщення вкладу, а 15% – що буде застосовуватися курс на момент повернення вкладу. Лише 16% правильно вказали, що для відшкодування вкладів в іноземній валюті буде застосовуватися курс на дату ухвалення відповідного рішення щодо зміни статусу банку.

Діаграма 29. Рівень обізнаності щодо аспектів виплати відшкодування



Більш детальний аналіз причин низької обізнаності з порядком виплат гарантованої суми під час тимчасової адміністрації виявив, що відповіді респондентів суттєво різняться в різних регіонах (Таблиця 10). Мешканці Заходу України частіше за інших вважають, що після запровадження тимчасової адміністрації вкладники не зможуть отримати свої кошти взагалі (10%, порівняно із 7% по Україні). Мешканці Півночі набагато більше за інших переконані, що вкладники зможуть отримувати свої кошти лише після завершення тимчасової адміністрації (23%, порівняно з 18%

по Україні). Мешканці Центру і Півдня більше за інших переконані, що після запровадження тимчасової адміністрації всі вкладники зможуть отримати свої кошти без обмежень (29 та 28%, відповідно, порівняно з 20% по Україні). Найбільша частка правильних відповідей зафіксована серед жителів Півночі – 31% порівняно з 21% по Україні. Найгірший рівень обізнаності продемонстрували мешканці Центру України – лише 10% правильних відповідей. Характерно, що майже третина населення у всіх регіонах не змогла дати жодної відповіді на це запитання, а серед українців зі Сходу таких виявилось 40%.

Таблиця 10. Обізнаність щодо виплат гарантованої суми під час тимчасової адміністрації (ТА) в розрізі регіонів

Відповідь	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Вкладник не може отримати кошти взагалі	7%	4%	5%	4%	10%	9%
Вкладник не зможе отримати кошти до завершення ТА	18%	23%	15%	14%	13%	18%
Після початку ТА можна отримати всі кошти без обмежень	20%	15%	29%	28%	19%	18%
Після початку ТА можна отримати тільки вклади, строк яких завершився, та поточні рахунки	23%	31%	10%	14%	30%	20%
Немає відповіді	34%	33%	32%	39%	27%	40%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

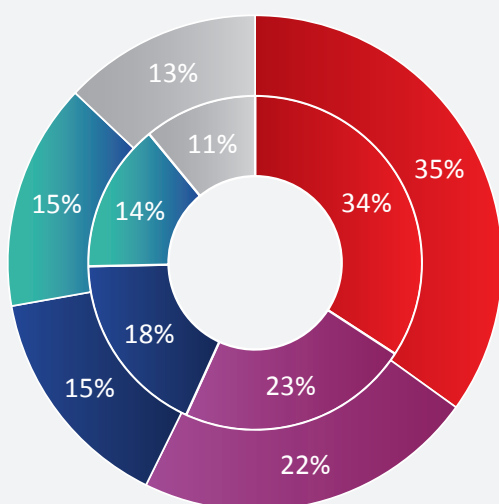
Щодо обізнаності про валюту виплати відшкодування за валютнимикладами найбільшим фактором, який спричиняє різницю у відповідях респондентів, є тип населеного пункту (Діаграма 30). Найбільш обізнаними виявилися мешканців обласних центрів, які надали правильну відповідь у 21% випадків (16% по Україні), а найменш обізнаними –

жителі сіл (12% правильних відповідей). Респонденти, що проживають у сільській місцевості, також набагато частіше за мешканців інших типів населених пунктів вказували впевненість, що гарантія закладами виплачується у валюті вкладу (42%, порівняно з 28% мешканців обласних центрів і 35% мешканців інших міст).

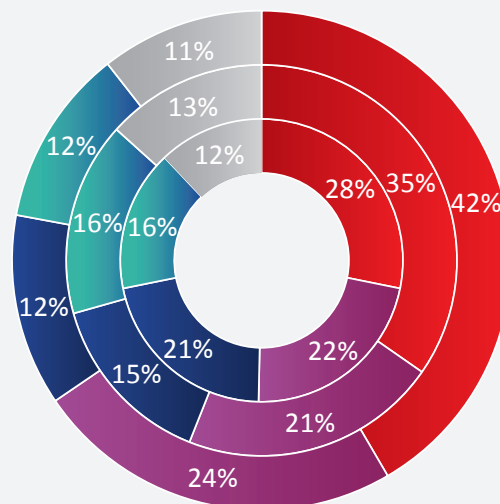
Діаграма 30. Рівень обізнаності щодо аспектів виплати відшкодування за статтю та типом населеного пункту

Як ви вважаєте, у якій валюті здійснюється виплата гарантованої суми за вкладами в іноземній валюті?
(відсоток усіх респондентів)

Внутрішнє коло – чоловіки
Зовнішнє коло – жінки



Внутрішнє коло – обласні центри
Середнє коло – інші міста
Зовнішнє коло – села



- У валюті вкладу
- У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу
- У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним
- У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів
- Важко сказати

3. ДОДАТКОВІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У ході дослідження також вивчалася поведінка споживачів, їхнє ставлення до банків і до заощаджень, критерії вибору фінансової установи, ретельність вивчення фінансових договорів та наявність негативного досвіду і проблем із вкладками. Ці питання виходять за рамки обізнаності виключно про систему гарантування вкладів, однак є важливими для повного і всеохоплюючого розуміння отриманих результатів та є основою для формування напрямів роботи з удосконалення рівня суспільної обізнаності.

3.1. Канали отримання інформації про фінансові послуги

Для аналізу причин досягнутого рівня обізнаності про систему гарантування вкладів і для планування заходів з метою його поліпшення потрібно розуміти, чи цікавляться люди фінансовими послугами, з яких джерел вони беруть інформацію про фінансові послуги та яким з них вони довіряють. Тому респондентам були запропоновані такі запитання:

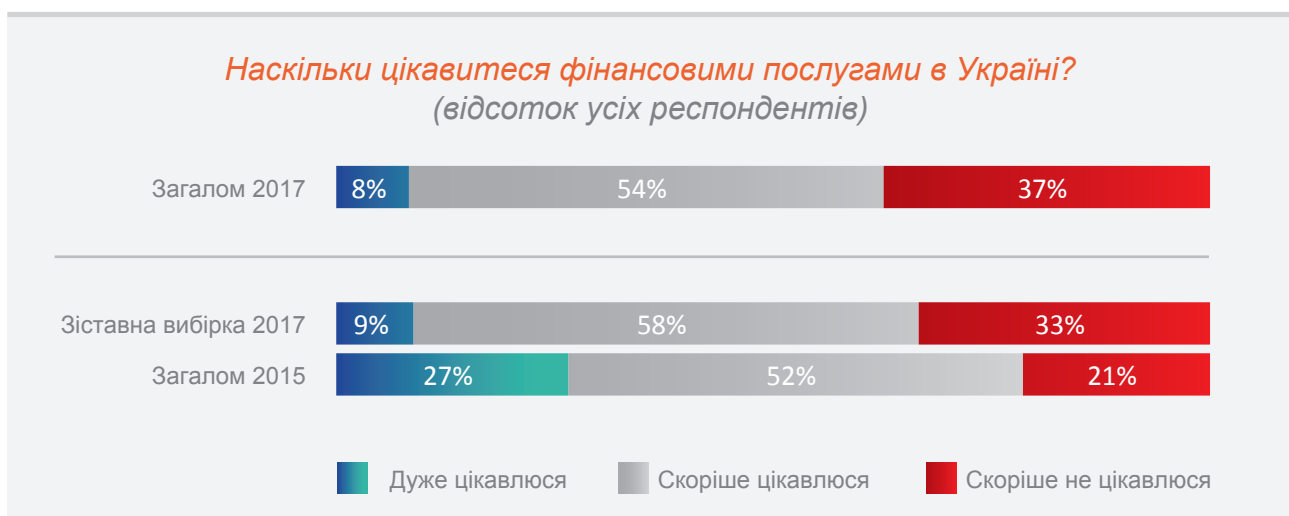
- Скажіть, будь ласка, наскільки ви цікавитесь інформацією щодо фінансових послуг в Україні?
- Якому каналові комунікації (джерелу інформації) ви довіряєте більш

за все щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?

- Наскільки різні засоби інформації задовольняють ваші потреби щодо інформації про фінансові та банківські послуги в Україні?

За час, що минув з попереднього дослідження, відбулося зниження інтересу громадян до інформації про фінансові послуги – це помітно навіть попри різницю в методології та розмірах вибірки (Діаграма 31). При цьому частка тих, чия відповідь звучала «скоріше цікавлюся», лишилася незмінною, натомість відбулося зміщення частки активно зацікавлених до таких, хто взагалі не цікавляться цією інформацією.

Діаграма 31. Динаміка зацікавленості в інформації щодо фінансових послуг



Серед каналів отримання інформації найбільшу довіру має телебачення (44%), однак інші медійні канали (радіо і друкована преса) натомість мають найменший рівень довіри – 6 та 9%, відповідно (Діаграма 32). Майже

однаково українці довіряють Інтернету (38%), своїм друзям та родичам (37%), соціальні мережі викликають довіру лише в 11% респондентів. Відносно високу довіру має інформація, яка надходить безпосередньо від банків (27%).

Діаграма 32. Довіра до інформаційних каналів



Найвищий рівень довіри до телебачення зафіксований у сільських жителів (52%), найнижчий – серед мешканців обласних центрів (37%). Прямо протилежною є ситуація з довірою до Інтернету – якщо в обласних центрах новинам з мережі довіряє 43%, то в сільській місцевості – лише 30%. Ще один канал, ставлення до якого відрізняється у мешканців різних типів населених пунктів, – друзі і родина. Найбільша довіра до близьких серед селян (42%), тоді як серед жителів невеликих міст вона є значно нижчою (32%).

Суттєві розбіжності у сприйнятті інформації з різних каналів спостерігаються в регіональному розрізі (Таблиця 11). Найвищий рівень довіри до телевізійної інформації серед мешканців Півдня (54%), а також Центру і Заходу (по 51%). Натомість на Сході цьому каналу поширення інформації довіряють лише 29% опитаних. Найвищий рівень довіри до інформації з Інтернету в жителів Півночі. Друзям та родині у питаннях фінансів найбільше довіряють на Півдні (63%), найменше – у Центрі (26%), середній показник по Україні становить 37%. У цих регіонах спостерігається

аналогічна диспропорція щодо довіри соціальним мережам: інформації звідти довіряє 17% мешканців Півдня і лише 4% жителів Центральної частини країни (середній показник по Україні становить 11%). Найвищий рівень довіри до інформації, що надають безпосередньо банки, спостерігається на Заході (34 проти 27% по Україні). Друкованим

ЗМІ більше довіряють на Півночі та на Заході (11 та 10%, відповідно), а радіо – на Півночі та в Центрі (по 8%). Серед мешканців Сходу спостерігається найнижчий по Україні рівень довіри до всіх ЗМІ та найвища питома вага тих, хто не довіряє жодному з наведених інформаційних каналів.

Таблиця 11. Довіра до інформаційних каналів у розрізі регіонів

Інформаційний канал	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Телебачення	44%	41%	51%	54%	51%	29%
Інтернет	38%	45%	40%	35%	30%	40%
Друзі і сім'я	37%	35%	26%	63%	37%	33%
Інформація безпосередньо від банків	27%	25%	19%	24%	34%	28%
Соціальні мережі	11%	10%	4%	17%	11%	14%
Газети і журнали	9%	11%	9%	8%	10%	7%
Радіо	6%	8%	8%	2%	6%	5%
Жодному	6%	4%	3%	5%	6%	9%
Важко сказати	2%	2%	3%	1%	0%	4%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

Рівень споживацького задоволення інформацією про фінансові послуги, яка надходить від засобів масової інформації – телебачення, радіо та друкованих ЗМІ, – є в цілому прийнятним. Так, 58% опитаних зазначили, що їхні інформаційні потреби щодо фінансових послуг скоріш задоволені, а ще 11% навели цілком стверджувальну відповідь. Натомість третина українців (31%) вважає, що ЗМІ не повністю задовольняють їхні потреби в інформації.

Проте в розрізі регіонів ця картина неоднорідна (Таблиця 12). Найнижчий

рівень вдовolenості кількістю та якістю інформації від ЗМІ зафіксований на Півдні – лише 1% респондентів висловив цілковиту задоволеність, 47% – часткову, а 52% зовсім невдоволені отримуваною інформацією. Прямо протилежна ситуація спостерігається в Центрі: 27% задоволені повністю, 55% частково та лише 18% вважають свої інформаційні потреби зовсім незадоволеними. Серед решти непропорційних до середніх по Україні значень слід віднести 69% мешканців Півночі, які скоріше задоволені ЗМІ, та 12% жителів Сходу, які ними цілком задоволені.

Таблиця 12. Довіра до інформаційних каналів у розрізі регіонів

Інформаційний канал	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Повністю задовольняють	11%	7%	27%	1%	9%	12%
Скоріше задовольняють	58%	69%	55%	47%	59%	54%
Зовсім не задовольняють	31%	23%	18%	52%	31%	35%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

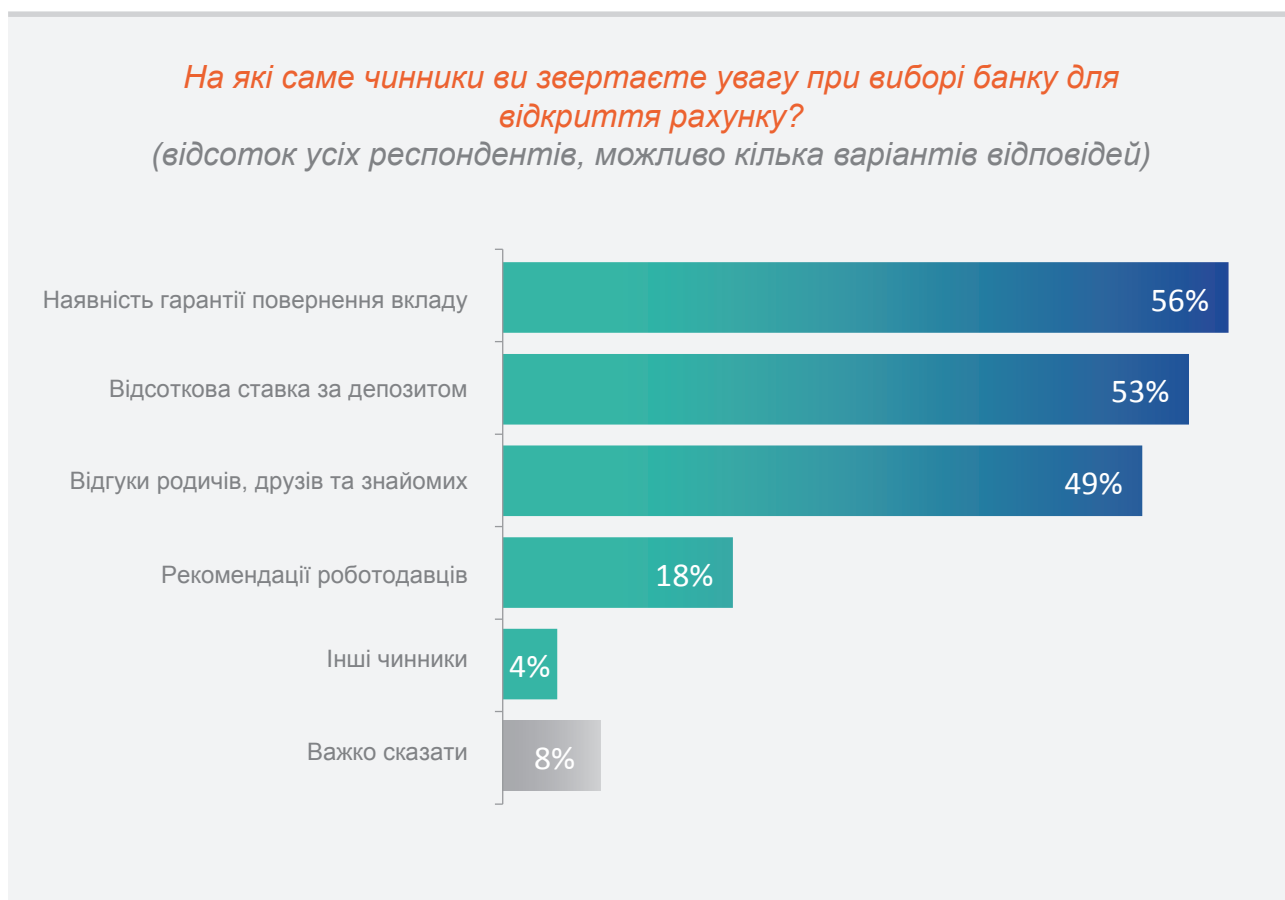
3.2. Критерії вибору фінансової установи

Важливим аспектом вивчення поведінки вкладників є аналіз критеріїв споживацького вибору, у цьому разі – критеріїв вибору фінансової установи для розміщення коштів (Діаграма 33). Для цього респондентів попросили дати відповідь на таке запитання:

- *На які саме чинники ви звертаєте увагу при виборі банку для відкриття рахунку?*

При виборі банку для відкриття рахунку ключовими факторами є наявність гарантій повернення вкладу (56% аудиторії), відсоткова ставка за депозитом (53%) і відгуки найближчого оточення (49%).

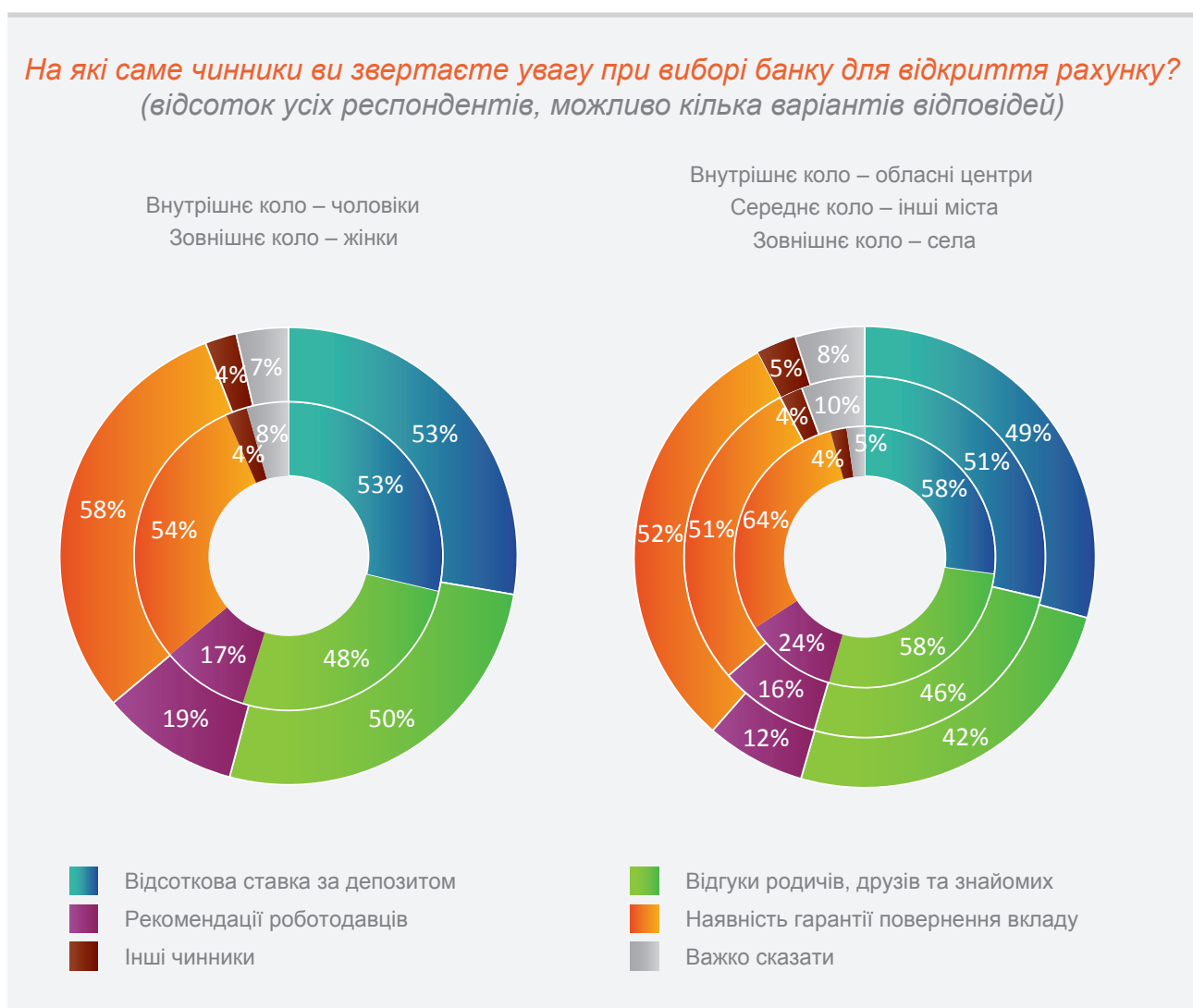
Діаграма 33. Критерії вибору фінансової установи



Спостерігається суттєва розбіжність у критеріях, яким віддають перевагу мешканці різних типів населених пунктів (Діаграма 34). Так, жителі сільської місцевості менше звертають увагу на відгуки свого оточення (42% порівняно з 49% по Україні) і на рекомендації роботодавців (12% порівняно з 18% по Україні). Мешканці невеликих міст при виборі банку найменш зацікавлені гарантією повернення вкладів (51%

порівняно з 56% по Україні). Найбільш прискіпливими у виборі фінансової установи є мешканці обласних центрів, які приділяють набагато більше уваги до всіх наведених факторів. Натомість єдиним проявом різниці у критеріях вибору за ознакою статі респондента є довіра до порад роботодавців – чоловіки схильні дещо рідше брати цей чинник до уваги, ніж жінки (17 та 19%, відповідно, середній по Україні – 18%).

Діаграма 34. Критерії вибору фінансової установи за статтю та типом населеного пункту



Проте найбільша розбіжність у врахуванні різних факторів вибору фінансової установи проявляється в розрізі регіонів країни (Таблиця 13). Так, мешканці Північного регіону більше за інших звертають увагу на

розмір відсоткової ставки (70% проти 53% у середньому по Україні), на наявність гарантії вкладів (71% проти 56%, відповідно) та на рекомендації роботодавців (25% проти 18% відповідно). Натомість жителі Півдня

більше за інших довіряють порадам родичів, друзів та знайомих (60% проти 49% у середньому по Україні), хоча серед усіх чинників віддають перевагу відсотковій ставці (63%). Найменш звертають увагу на ставку мешканці Центрального регіону – лише 34%. Вони також майже вдвічі менше за інших довіряють рекомендаціям роботодавців

(10% проти 18% у середньому по Україні). Найменше за інших довіряють при виборі банку рекомендаціям родичів та знайомих мешканці Заходу (40% проти 49% у середньому по Україні). Зрештою, мешканці Сходу частіше за інших не могли дати відповідь на це запитання або називали інший критерій (7% проти 4% в середньому по Україні).

Таблиця 13. Критерії вибору фінансової установи в розрізі регіонів

Критерій	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Відсоткова ставка за депозитом	53%	70%	34%	63%	51%	46%
Відгуки родичів, друзів та знайомих	49%	53%	52%	60%	40%	49%
Рекомендації роботодавців	18%	25%	10%	25%	10%	21%
Наявність гарантії повернення вкладу	56%	71%	55%	57%	50%	49%
Інші чинники	4%	2%	4%	5%	3%	7%
Важко сказати	8%	5%	6%	8%	8%	9%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

3.3. Ретельність вивчення фінансових договорів

Кульмінацією процесу вибору фінансової установи для розміщення коштів є укладання договору. Для аналізу поведінки споживачів важливо знати, наскільки ретельно і прискіпливо люди вивчають зміст банківського договору, в тому числі посилання на публічні правила та умови, які не додаються до договору, а розміщені на сайті банку чи опубліковані в засобах масової інформації (Діаграма 35).

Для цього були сформульовані такі запитання:

- *Наскільки уважно ви вивчаєте зміст договору з банком у процесі відкриття рахунку?*
- *Чи вивчаєте ви зміст посилань на публічні умови/правила у договорі з банком?*

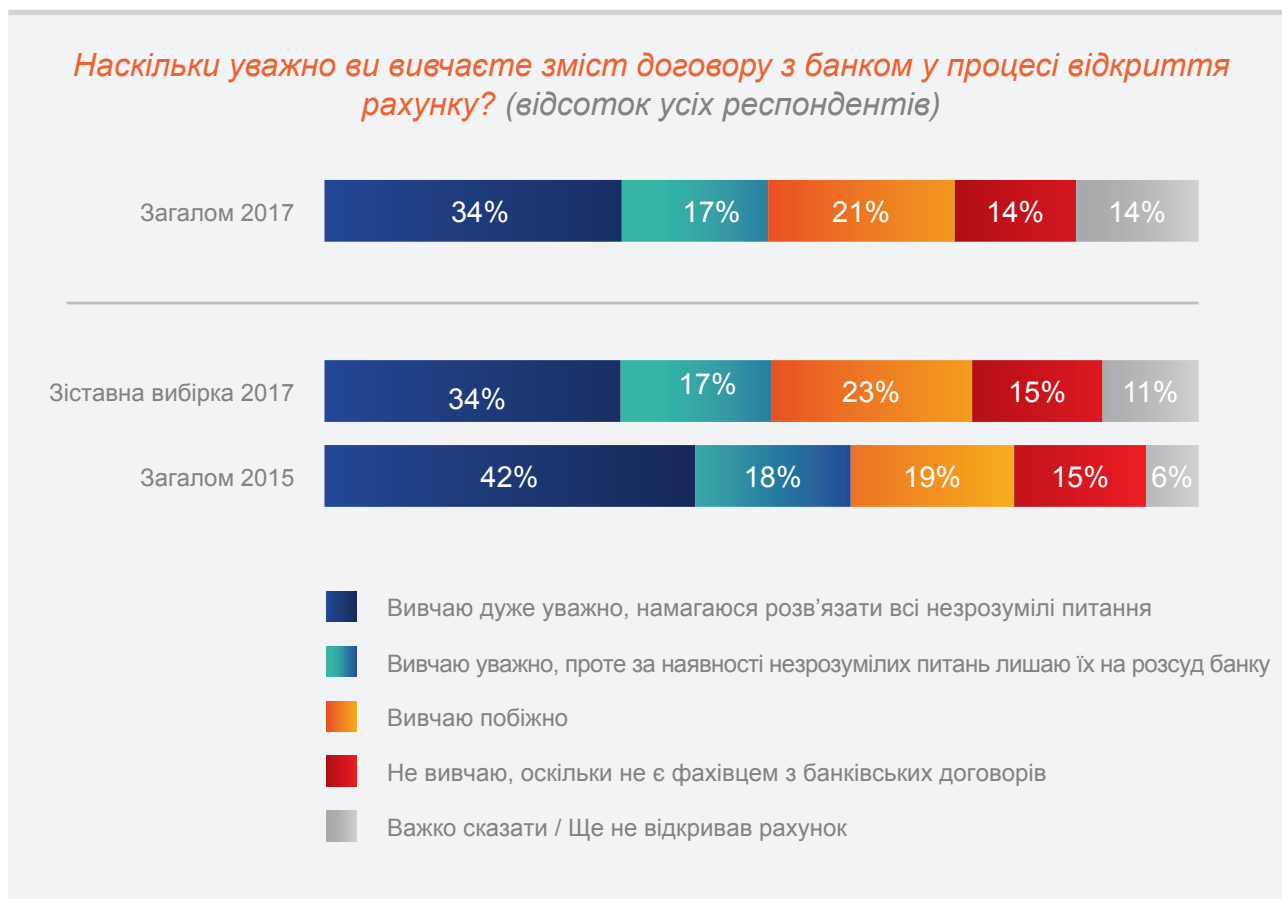
Перше з них повторює аналогічне запитання з опитування 2015 року, тому, навіть попри відмінності із розміром вибірки та способом опитування, можна простежити загальний вектор динаміки.

Насправді, динаміки за два роки, що минули з часу попереднього дослідження, майже не помітно:

формально зменшилася частка тих, хто ретельно вивчає договори, і збільшилася частка тих, хто не зміг або не мав бажання дати відповідь. Однак наведена

динаміка не дозволяє свідчити про якісні перетворення і може бути результатом застосування різних підходів до дослідження.

Діаграма 35. Динаміка уважності вивчення банківського договору



Традиційно найбільш суттєва різниця в поведінці прослідковується в розрізі регіонів (Таблиця 14). Найбільша частка тих, хто ретельно вивчає всі пункти договору та намагається з'ясувати абсолютно всі деталі, виявилася серед мешканців Півночі (41%), найменша – на Заході (29%, середнє значення по Україні – 34%). Більше того, жителі Півночі країни майже в половині випадків вимагають надати їм витяг з правил та умов банку, якщо на них є посилання у тексті договору, але безпосередньо в договорі вони відсутні (49% проти 41% по Україні). Найбільше тих, хто намагається розібратися в договорі, але в разі наявності незрозумілої інформації все одно лишає все як є, серед українців

Півдня (25%, середня по Україні – 17%). Мешканці Сходу найчастіше за інших схильні до лише побіжного вивчення договорів (27%), тоді як на Півдні частка таких респондентів найнижча серед усієї України (14%, середня по Україні – 21%). Жителі Південного, Центрального і Східного регіонів майже у третині випадків не звертають уваги на посилання у договорі на інші умови чи правила (36, 33 та 31%, відповідно, у середньому по Україні – 26%). Натомість мешканці Півночі та Заходу допускають таку байдужість набагато рідше (16 та 19%, відповідно). Однак майже третина населення в кожному з регіонів не зрозуміла суть запитання (середня по Україні – 35%).

Таблиця 14. Уважність вивчення банківського договору в розрізі регіонів

Вивчення договору	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Вивчаю дуже уважно, намагаюся розв'язати всі незрозумілі питання	34%	41%	36%	31%	29%	34%
Вивчаю уважно, однак у разі наявності незрозумілих питань лишаю їх на розсуд банку	17%	13%	20%	25%	16%	15%
Вивчаю побіжно	21%	21%	21%	14%	20%	27%
Не вивчаю, оскільки не є фахівцем з банківських договорів	14%	9%	14%	13%	20%	12%
Важко сказати / Ще не відкривав рахунок	14%	16%	9%	16%	15%	13%
Вивчаю дуже уважно, намагаюся розв'язати всі незрозумілі питання	34%	41%	36%	31%	29%	34%
Вивчення посилань	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Не звертаю уваги	16%	33%	36%	19%	31%	16%
Вимагаю витяг з цих умов / правил і намагаюся з'ясувати всі незрозумілі питання	49%	31%	34%	44%	39%	49%
Не знаю, що це	35%	36%	30%	37%	30%	35%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

3.4. Наявність негативного досвіду користування депозитами

Дослідження проводилося на тлі масштабного «очищення» банківської системи України, що супроводжувалося масовим виведенням банків з ринку. (Діаграма 36). Тому задля оцінки реальної

частки населення, яке зазнало проблем із банківськими вкладками, респондентам було запропоноване таке запитання:

• *З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, близьким друзям і знайомим доводилося зіштовхуватися протягом останніх двох років?*

Виявляється, що переважна більшість

населення (77%) узагалі за останні два роки не мала жодних проблем із жодним банком. Величина цієї частки корелює із пропорцією тих респондентів, яким

властивий низький рівень фінансової інклюзії за депозитами (див. підрозділ 6.6. «Реальна наявність депозитних продуктів»).

Діаграма 36. Наявність негативного досвіду за вкладами в банках

З якими із зазначених ситуацій вам чи вашим родичам, близьким друзям і знайомим доводилося зіштовхуватися протягом останніх двох років? (відсоток всіх респондентів, можливо кілька варіантів відповідей)



Найбільше негативних випадків зазначають жителі Півдня України: серед них 9% стверджують, що не отримали коштів після ліквідації банків та стикнулися з невідповідністю заявленої банком відсоткової ставки реальним

виплатам (середній рівень по Україні – 5% в обох випадках). Жителі Заходу набагато рідше за інших зазначали, що не отримали коштів після ліквідації банку – 3% респондентів, середній по Україні – 5% (Таблиця 15).

Таблиця 15. Наявність негативного досвіду за вкладами в банках у розрізі регіонів

Ситуації	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, але виплатив менші	5%	3%	4%	9%	4%	6%
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти були виплачені	7%	9%	8%	8%	8%	5%
Банк ліквідували і виплатили лише гарантовану суму	4%	3%	5%	3%	5%	3%
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	5%	5%	5%	9%	3%	6%
Банк не повертає кошти на депозиті і вимагає продовжити дію договору	2%	3%	1%	4%	2%	1%
Інше	2%	2%	3%	1%	1%	2%
Не було таких ситуацій	77%	77%	76%	70%	79%	79%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

3.5. Захист прав вкладників

Вкладники як користувачі фінансових послуг мають цілу низку прав на додаток до права на отримання компенсації в разі неплатоспроможності банку, досліджуваного в цьому звіті. Задля оцінки, наскільки пересічні громадяни обізнані з тим, до якої саме інстанції вони можуть звертатися за забезпеченням захисту їхніх прав, було сформульоване таке запитання:

- *Якщо ваші права вкладника порушуються, до якої установи ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку?*

При цьому не встановлювалося обмежень щодо порушення яких саме прав мається на увазі в цьому запитанні,

однак респонденти могли обрати всі варіанти відповідей, які вважали доцільними.

Абсолютна більшість користувачів фінансових послуг декларують готовність звертатися із скаргою до різноманітних державних установ, лише 6% не можуть відповісти на це запитання (діаграма 37). Найбільше потенційних скарг готові адресувати до суду (36%) і до самого банку (34%). Майже кожний п'ятий (22%) висловив готовність звертатися до органів прокуратури. Найменша кількість людей (3%) схильні скаржитися до Міністерства фінансів та майже порівну – до Фонду і до Національного банку (16 та 14% відповідно). Кожен четвертий опитаний (24%) ладен скаржитися до всіх органів одночасно.

Діаграма 37. Інстанції для звернення в разі порушення прав вкладників

Якщо ваші права вкладника порушуються, до якої установи ви можете або будете звертатися зі скаргою на дії банку?

(відсоток усіх респондентів, можливо кілька варіантів відповідей)



3.6. Реальна наявність депозитних продуктів

Традиційним запитанням подібних досліджень є запитання щодо довіри до установ, які залучають депозити (Діаграма 38). Однак у контексті загального фонду, на якому проводилося дослідження, це запитання не є показовим. Тому задля оцінки реального

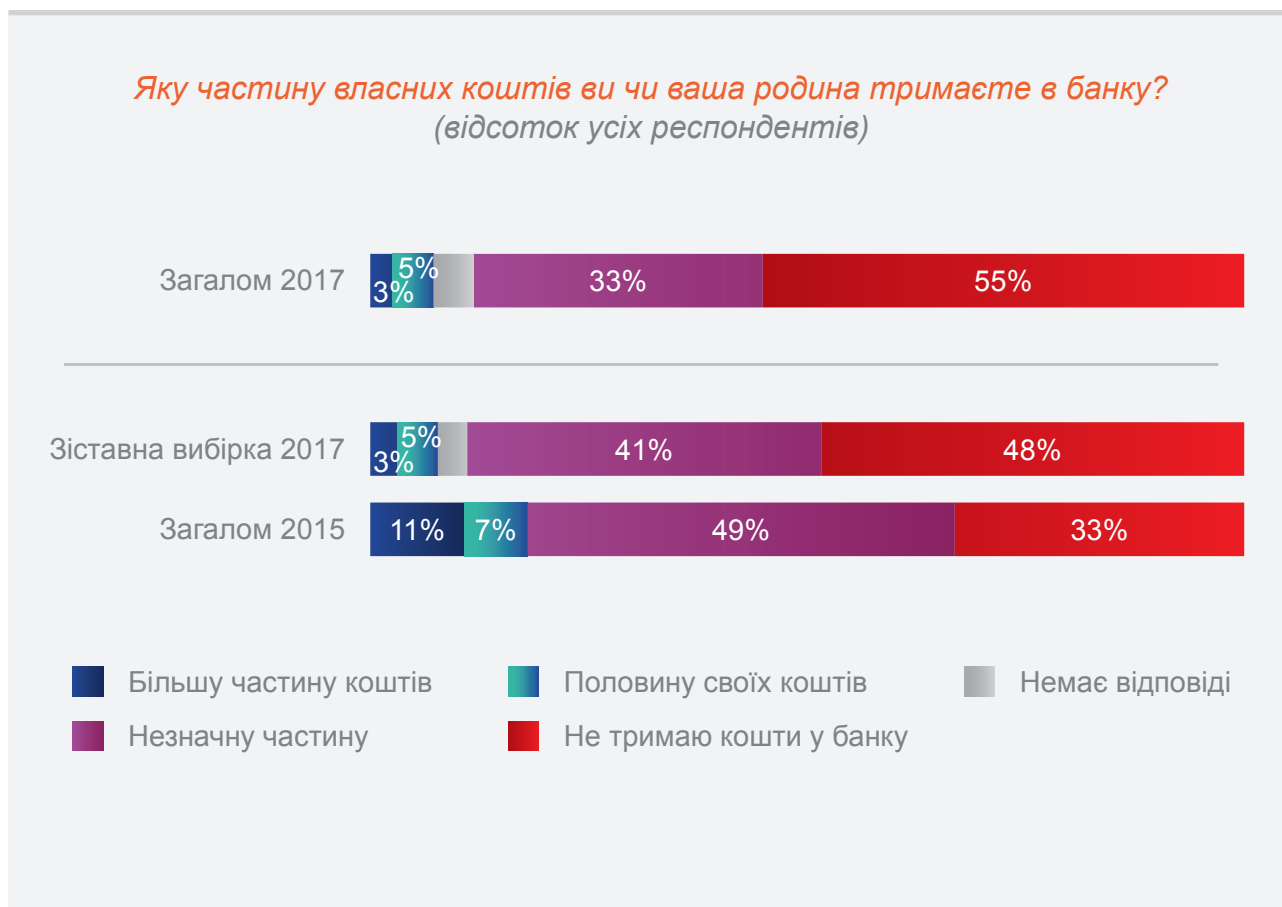
рівня довіри до фінансових установ були сформульовані такі запитання:

- *Яку частину власних коштів ви чи ваша родина тримаєте в банку?*
- *Які види банківських рахунків маєте ви чи ваша родина?*
- *Що саме стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку?*

Виявилося, що рівень фінансової інклюзії українців у частині депозитних продуктів є незначним. Так, лише 8% респондентів зазначили, що розмістили на рахунках у банках принаймні половину власних заощаджень. Натомість 55% узагалі не зберігає жодних грошей у банках, а ще 33% довірили банкам

лише незначну частину власних коштів. Порівняно з попереднім дослідженням, яке проводилося на іншій вибірці та іншим методом, значно скоротилася частка тих, хто має суттєвий з огляду власних статків обсяг коштів у банках, і значно зросла частка тих, хто надає перевагу взагалі не тримати гроші в банках.

Діаграма 38. Динаміка реальної наявності депозитних продуктів

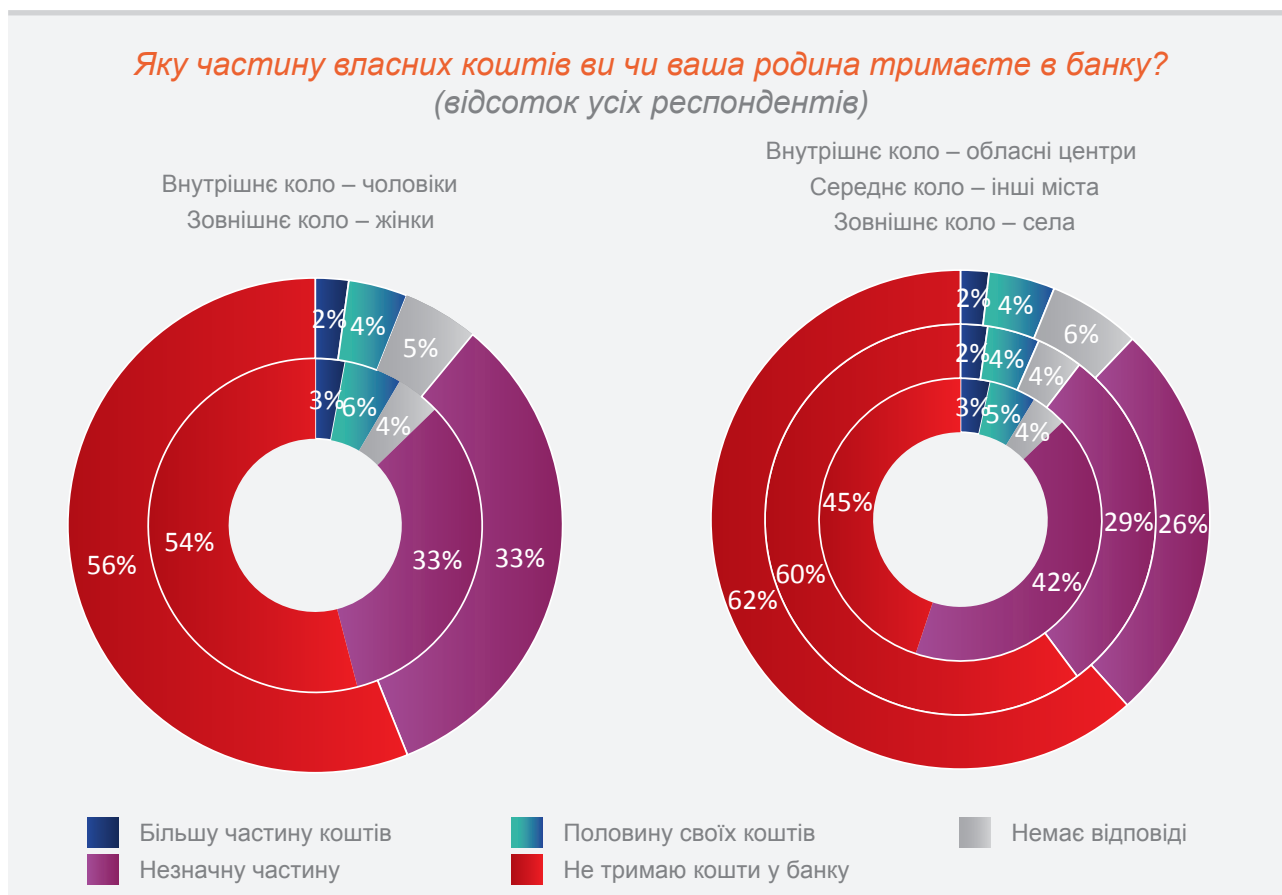


На реальне ставлення до розміщення коштів у банках значний вплив має тип населеного пункту, в якому проживає респондент (Діаграма 39). Так, найбільша питома вага респондентів, які взагалі не тримають жодних коштів у банках, зафіксована в сільській місцевості – 62% (55% по Україні в цілому). Натомість мешканці обласних центрів частіше за інших тримають у банках лише незначні суми – 42% (33% у цілому по країні). Разом з тим жителі обласних центрів набагато менше за інших узагалі не мають жодних коштів у банках – 45%.

Мешканці невеликих міст мають найвищу сумарну питому вагу відповідей: у банку тримають незначні суми або взагалі не тримають жодних коштів – 89% (містяни – 87%, селяни – 88%).

Чоловіки виявилися в цілому більш схильними до розміщення коштів у банках, аніж жінки: серед чоловіків дещо вища питома вага тих, хто довірив банкам принаймні половину власних заощаджень, та менша частка тих респондентів, які взагалі не тримають кошти в банках.

Діаграма 39. Реальна наявність депозитних продуктів за статтю та типом населеного пункту



У регіональному розрізі (Таблиця 16) значно виділяється Північний регіон – частка тих, хто має в банках значну (за визначенням самих респондентів) суму, становить 46%, що майже в півтора рази перевищує національний показник.

Найбільш неохочі до роботи з банками мешканці Півдня – серед них 63% опитаних декларують відсутність будь-яких коштів у банках (у цілому по Україні частка цього варіанта відповіді становить 55%).

Таблиця 16. Реальна наявність депозитних продуктів у розрізі регіонів

Варіант відповіді	Україна	Північ	Центр	Південь	Захід	Схід
Більшу частину коштів	3%	4%	5%	1%	2%	2%
Половину своїх коштів	5%	6%	6%	1%	7%	3%
Незначну частину	33%	46%	23%	28%	32%	32%
Не тримаю свої кошти в банку	55%	40%	59%	63%	56%	60%
Немає відповіді	5%	5%	7%	6%	4%	3%
Кількість респондентів	2006	409	278	240	551	528

Оскільки термін «кошти в банках» охоплює, у тому числі, й кошти на зарплатних, пенсійних картках і рахунках, наведена вище статистика скоріш свідчить про те, що мешканцям обласних центрів більш доступна інфраструктура оплати повсякденних витрат картками. Отже, їм не потрібно відразу після зарахування зарплати або пенсії знімати її з рахунку та розраховуватися надалі лише готівкою, як це змушені робити

жителі сіл і невеликих міст. Таким чином, наведена статистика свідчить скоріше не про абсолютну довіру до банків, а про доступність платіжної інфраструктури, яка робить комфортним для користувача використання депозитних продуктів (Діаграма 40). Це твердження підкріплюється результатами аналізу, які саме депозитні продукти найбільш популярні серед українців.

Діаграма 40. Реальне використання депозитних продуктів



Серед причин нерозміщення коштів у банках (Діаграма 41) найчастіше згадується відсутність вільних коштів

(55%) і лише на другому місці – недовіра до банків (44%).

Діаграма 41. Причини утримання від депозитних продуктів



ДОДАТКИ

Додаток 1.

Глосарій термінів

У цьому звіті використовуються спеціальні терміни та поняття, які визначені у Ключових принципах ефективних систем страхування депозитів. Цей документ був підготований Міжнародною асоціацією страховиків депозитів (МАСД) спільно

з Базельським комітетом з банківського нагляду, Європейською Комісією, Європейським форумом страховиків депозитів, Міжнародним валютним фондом і Світовим банком. Наразі Ключові принципи ефективних систем страхування депозитів включені до переліку 12 Ключових стандартів надійності фінансових систем.

Таблиця 17. Глосарій термінів страхування депозитів

Термін	Пояснення
Виплатна каса	Один із варіантів мандата страховика депозитів, за якого страховик накопичує внески учасників системи страхування і здійснює виплату відшкодування, однак не займається виведенням неплатоспроможного банку з ринку та не здійснює регулювання діяльності банків
Відшкодування	Компенсація вкладникам банків, які виводяться з ринку
Гранична сума	Законодавчо визначена максимальна сума відшкодування. У різних країнах існують різні варіанти визначення граничної суми залежно від кількості вкладів в одній установі, валюти цих вкладів, розміру відсоткової ставки, наявності заборгованості за кредитами, отриманими в цій самій установі, тощо
Депозитний продукт	Фінансовий продукт, який є підставою для розміщення коштів в установі – строковий депозит, поточний рахунок, картковий рахунок, ощадний сертифікат тощо
Експліцитна модель	Модель, за якої вклади гарантуються законодавчо, за рахунок бюджету, без акумулювання страхових внесків і без створення страховика депозитів
Імпліцитна модель	Модель, за якої вклади гарантуються спеціально створюваним страховиком депозитів
Мандат страховика депозитів	Обсяг повноважень і функцій страховика депозитів. Розрізняють три рівні мандата: найпростіший – виплатна каса; удосконалений – мінімізатор збитків ; повний – одночасно пруденційний регулятор і страховик
МАСД	Міжнародна асоціація страховиків депозитів – міжнародний представницький і консультативний орган, який об'єднує 84 страховики депозитів та учасників мереж фінансової стабільності. Участь у МАСД є добровільною, однак країна-учасник бере на себе зобов'язання дотримуватися всіх без винятку рішень і документів МАСД. Створена 2002 року, Україна була серед країн – засновників МАСД

Мережа фінансової стабільності	<p>Згідно з принципами МАСД, у кожній країні повинні реалізовуватися функції пруденційного регулювання, нагляду, виведення з ринку, кредитора останньої інстанції та страховика депозитів. Комплекс цих функцій забезпечує стабільність фінансової системи. Однак ці функції зазвичай покладаються на різні установи. Тому МАСД оперує поняттям «мережа фінансової стабільності», яка охоплює всі установи, які долучені до виконання зазначених вище функцій.</p> <p>«Мережа фінансової стабільності» не тотожна Раді фінансової стабільності – спеціальному міжвідомчому органу, що створений в Україні</p>
Мінімізатор збитків	<p>Один із варіантів мандата страховика депозитів, за якого страховик активно долучається до вибору найменш витратного варіанта виведення неплатоспроможного банку з ринку</p>
Ключові принципи страхування депозитів	<p>Основний документ МАСД – Ключові принципи ефективних систем страхування депозитів. Складається із 16 принципів, які описують ідеальну модель страхування депозитів. Кожна країна – учасник МАСД зобов'язалася докладати всіх необхідних зусиль задля забезпечення відповідності своїх систем страхування депозитів ідеальній моделі</p>
Пруденційний регулятор	<p>Учасник мережі фінансової стабільності, на якого покладені функції пруденційного регулювання діяльності фінансових установ, тобто нагляд за їхньою надійністю.</p> <p>У кожній країні може існувати один або кілька пруденційних регуляторів. Також функції пруденційного регулювання можуть поєднуватися з іншими функціями. Наприклад, в Україні Національний банк поєднує функції пруденційного регулятора і центрального банку, а у Сполучених Штатах Америки Федеральна корпорація страхування депозитів поєднує функції пруденційного регулятора і страховика депозитів</p>
Страховик депозитів	<p>Учасник мережі фінансової стабільності, на якого покладені функції страхування, гарантування або іншого варіанта забезпечення відшкодування вкладникам їхніх коштів.</p> <p>Залежно від обраного мандата страховик депозитів може також виконувати функції пруденційного нагляду та / або повноваження щодо виведення неплатоспроможних установ із ринку</p>
Установа, що залучає вклади	<p>Будь-яка юридична особа, яка має право залучати від необмеженого кола осіб кошти на вклади або за іншими типами депозитних продуктів</p>

Додаток 2.

Методологія дослідження та характеристики вибірки

Опитування респондентів проводилося маркетинговою дослідницькою компанією InMind у період з 18 до 28 грудня 2017 року для Фонду гарантування вкладів фізичних осіб за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку.

Цільовою аудиторією дослідження були користувачі фінансових послуг – чоловіки і жінки – які досягли повноліття (18 років) та заявили інтерв'юерам про наявність інтересу до інформації про фінансові послуги в Україні.

Дослідження проводилося методом інтерв'ю «обличчя-до-обличчя» на дому в респондентів. Інструментарієм

дослідження була спеціально розроблена анкета-опитувальник, що складалася із 61 запитання, поділеного на чотири розділи (Додаток 3). Тривалість опитування не перевищувала 20 хвилин.

Загалом було опитано 2 006 респондентів. Вибірка репрезентативна структурі генеральної сукупності за розміром населеного пункту та географією. За такої вибірки розмір теоретичної похибки не перевищує 2,2%. Такий розмір вибірки дозволив проводити аналіз не лише загалом по Україні, а й окремо виділяти групи для аналізу за окремими критеріями, наприклад, стать, вік, регіон, тип та розмір населеного пункту, рівень доходу і добробуту, рівень фінансової інклюзії тощо (Таблиця 7).

Таблиця 18. Характеристики вибірки дослідження

ОЗНАКА	КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ
Стать	
Чоловіки	995
Жінки	1 011
Рівень доходу	
Низький	166
Нижчий від середнього	749
Середній	919
Вищий від середнього	140
Високий	10 ²
Вік	
18–29 років	434
30–45 років	697
46–60 років	533
Понад 61 рік	342
Тип населеного пункту	
Обласні центри	731
Інші міста	623
Села	652

² З огляду на таку чисельність респондентів, які віднесли себе до цієї категорії, а також на відсутність документального контролю заявленого ними рівня доходу, ця категорія в нашому звіті не виділяється.

Опитування охопило всі області та типи населених пунктів України, за винятком тимчасово окупованих Російською Федерацією територій у Донецькій і Луганській областях та Автономної республіки Крим.

Для аналізу в межах дослідження Україну умовно було розділено на п'ять макрорегіонів:

- Центр: Кіровоградська, Черкаська, Полтавська, Вінницька області;
- Північ: Житомирська, Київська, Чернігівська і Сумська області;
- Південь: Одеська, Миколаївська і Херсонська області;
- Захід: Волинська, Закарпатська, Львівська, Івано-Франківська, Хмельницька, Рівненська, Тернопільська і Чернівецька області;
- Схід: Харківська, Дніпропетровська, Запорізька області та частини Донецької і Луганської областей, що підконтрольні Урядові України.



Для формування вибірки загальнонаціональних репрезентативних опитувань InMind використовує такі процедури:

- Відбір міст або інших населених пунктів. Вибірка визначається за принципом «вибірковості пропорційного розміру», згідно з яким кожна область і кожний тип населеного пункту представлено пропорційно. В Україні існує три типи населених пунктів: міста, селища міського типу (сmt) і села, за деякими винятками, тип населеного пункту співвідноситься з його розміром. Для роботи з такою вибіркою InMind використовує спеціальне програмне забезпечення, побудоване на способі територіального відбору PPS (Probability Proportional to the Size).

- Відбір поштових відділень відбувається на другому етапі: щодо кожної первинної одиниці вибірки складається перелік поштових

відділень у житловому секторі.

Після цього випадковим методом обираються кілька поштових відділень, які слугують відправною точкою для подальшого визначення вулиць, будинків і квартир.

- На останньому етапі відбувається відбір респондента в домогосподарстві. Після визначення поштового відділення випадково обирається послідовність: вулиця – номер будинку – номер квартири. Починаючи із першої квартири чи будинку, інтерв'юєр визначає представників цільової аудиторії – користувачів фінансових послуг віком від 18 років. У разі наявності кількох потенційних респондентів обирається той із них, хто вважається головою родини (ухвалює фінансові рішення в родині).

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

1. Контроль польових робіт: проводиться паралельно з польовим етапом і постфактум. Процедури контролю включають:

- 100% контроль виконання вибірки – перевірка дотримання квот;
- 100% візуальний контроль анкет.
- 30% випадкова перевірка процедури відбору респондента, точності в записах журналу (щоденників) інтерв'юєрів; повторне проведення інтерв'ю з респондентом.

2. Логічний контроль: перевірка введених даних засобами спеціально створеного логічного контролю точності отриманих даних і точність їхнього введення.

3. Аналітичний контроль: на останньому етапі контроль даних проводить менеджер проекту із застосуванням спеціальних підходів, що ґрунтується на дисперсійному аналізі даних.

Додаток 3.

Анкета дослідження

БЛОК 1. ВІДБІР РЕСПОНДЕНТІВ

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

Дуже цікавлюся	8,3%
Скоріше цікавлюся	54,3%
Скоріше не цікавлюся	37,3%
Зовсім не цікавлюся	0,0%

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

18-29	21,6 %
30-45	34,7%
46-60	26,6%
61+	17,0%

A3. ЯКОМУ КАНАЛУ КОМУНІКАЦІЇ (ДЖЕРЕЛУ ІНФОРМАЦІЇ) ВИ ДОВІРЯЄТЕ БІЛЬШ ЗА ВСЕ ЩОДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО ФІНАНСОВІ ТА БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ? (МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ)

Телебачення	43,7%
Радіо	5,8%
Інтернет	38,0%
Газети і журнали	8,8%
Інформація безпосередньо від банків	27,2%
Соціальні мережі	11,2%
Друзі та родина	37,0%
Жодному	5,8%
Важко сказати	1,9%

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

Повністю задовольняють	11,0%
Скоріше задовольняють	57,7%
Зовсім не задовольняють	31,3%
Не маю такої потреби / не цікавлюся	0,0%

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

Банк обіцяв одні процентні ставки за депозитом, але виплатив менші	5,0%
Банк ліквідували, але депозит чи інші кошти були виплачені	7,3%
Банк ліквідували і виплатили лише гарантовану суму	3,8%
Банк було ліквідовано, а кошти не повернули	5,3%
Банк не повертає кошти на депозиті і вимагає подовжити дію договору	2,2%
Інше	2,7,1%
Не зустрічалися з такими ситуаціями	77%
Жодному	5,8%
Важко сказати	1,9%

БЛОК 2.**Б1. ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ ЩО-НЕБУДЬ ПРО ГАРАНТІЇ ПОВЕРНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ВКЛАДІВ У ВИПАДКУ, КОЛИ БАНК СТАЄ НЕПЛАТОСПРОМОЖНИМ?**

Так, знаю	18,7%
Так, але дуже мало	50,1%
Ні, не знаю нічого	31,1%

Б2. З ВАШОЇ ТОЧКИ ЗОРУ, ХТО САМЕ МОЖЕ ГАРАНТУВАТИ ПОВЕРНЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ВКЛАДІВ У ВИПАДКУ, КОЛИ БАНК СТАЄ НЕПЛАТОСПРОМОЖНИМ?

	Національний банк України	Міністерство фінансів України	Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	Сам комерційний банк
Так	44,9%	29,8%	57,0%	30,7%
Ні	36,3%	45,5%	20,3%	46,2%
Важко сказати	18,8%	24,7%	22,7%	23,1%

Б3. ЧИ ЧУЛИ ВИ РАНІШЕ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ФОНД ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ?

Так	52,0%
Ні	39,6%
Не можу сказати напевно	8,4%

Б4. ВКЛАДИ В ЯКИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВАХ ГАРАНТУЮТЬСЯ ФОНДОМ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ?

Вклади в кредитних спілках та банках	7,0%
Вклади в усіх банках, включаючи Державний ощадний банк України	49,9%
Вклади у всіх банках, окрім Державного ощадного банку України	8,2%
Вклади у всіх установах, які мають право залучати кошти від фізичних осіб	19,1%
Важко сказати	15,8%

Б5. ЯКОЮ Є МАКСИМАЛЬНА СУМА ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ В ОДНОМУ БАНКУ?

100 тис. грн	8,1%
150 тис. грн	5,0%
200 тис. грн	48,8%
500 тис. грн	2,1%
Повна сума вкладу	13,5%
Важко сказати	22,5%

Б6. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ЯКЩО ВКЛАДНИК МАЄ ДЕКІЛЬКА ВКЛАДІВ В ОДНОМУ БАНКУ, ЧИ ГАРАНТУЄТЬСЯ ЙОМУ ПОВЕРНЕННЯ ВСІХ ВКЛАДІВ?

Вкладник отримає відшкодування за сумою всіх своїх вкладів, але тільки в межах гарантованої суми	37,4%
Вкладник отримає відшкодування окремо за кожним зі своїх вкладів у межах гарантованої суми	29,3%
Не гарантується повернення вкладів	15,1%
Важко сказати	18,1%

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	13,6%
Вкладник отримає відшкодування за вкладом в межах гарантованої суми в кожному банку	53,4%
Не гарантується повернення вкладів	13,2%
Важко сказати	19,8%

Б8. ЧИ МОЖУТЬ БУТИ ВІДШКОДОВАНІ ВІДСОТКИ ЗА ВКЛАДОМ?

Ні, нараховані відсотки не відшкодовуються	29,6%
Так, але у межах рамок гарантованої суми	47,2%
Важко сказати	23,2%

Б9. НА ВАШУ ДУМКУ, ЩО САМЕ Є ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ВИПЛАТИ ГАРАНТОВАНОЇ СУМИ ВІДШКОДУВАННЯ?

	Відмова банку повернути вклад на вимогу вкладника	Відмова банку повернути вклад після закінчення строку договору	Віднесення банку до категорії неплатоспроможних Національним банком України і введення тимчасової адміністрації	Відкликання банківської ліцензії і початок ліквідації банку
Так	39,2%	48,0%	57,7%	60,0%
Ні	34,7%	28,0%	15,7%	13,1%
Важко сказати	26,0%	24,1%	26,6%	26,9%

Б10. ЧИ МОЖЕ ВКЛАДНИК ОТРИМАТИ СВОЇ КОШТИ ЗА ВКЛАДАМИ, ЯКЩО У БАНК ВВЕДЕНО ТИМЧАСОВУ АДМІНІСТРАЦІЮ?

Ні, не може до кінця дії тимчасової адміністрації	16,1%
Отримати кошти можуть лише ті вкладники, строк дії договорів яких закінчився, та власники поточних рахунків	22,7%
Так, після введення в банк тимчасової адміністрації всі вкладники можуть отримати свої вклади	20,3%
Важко сказати напевно	33,7%
Не може отримати взагалі	7,2%

Б11. ЧИ МОЖЕ ВКЛАДНИК ОТРИМАТИ СВОЇ КОШТИ У МЕЖАХ ГАРАНТОВАНОЇ СУМИ ПІСЛЯ ВІДКЛИКАННЯ ЛІЦЕНЗІЇ І ПОЧАТКУ ЛІКВІДАЦІЇ?

Так	56,4%
Ні	17,7%
Важко сказати	25,8%

Б11.1. ЧИ ГАРАНТУЮТЬСЯ ФОНДОМ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ...

	Вклади у гривні?	Вклади у валюті?	Вклади у банківських металах?	Поточні рахунки?	Карткові рахунки?
Так	66,7%	50,7%	38,7%	50,4%	48,8%
Ні	11,7%	17,6%	18,3%	14,7%	14,4%
Важко сказати	21,6%	31,7%	42,9%	34,9%	36,9%

	Ощадні (депозитні) сертифікати на пред'явника?	Рахунки фізичних осіб підприємців	Вклади юридичних осіб (підприємств, організацій, установ)?	Електронні та мобільні гроші?	Вклади, відкриті онлайн через веб або мобільний банкінг?
Так	35,9%	45,4%	40,2%	25,1%	30,4%
Ні	16,3%	16,1%	18,1%	26,8%	18,7%
Важко сказати	47,8%	39,5%	41,7%	49,2%	50,8%

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

У валюті вкладу	34,5%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент розміщення вкладу	22,5%
У національній валюті за курсом, що діяв на момент визнання банку неплатоспроможним	15,4%
У національній валюті за курсом, що діє на момент повернення вкладів	14,6%
Важко сказати	12,0%

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

Ні, не може в будь-якому разі	38,9%
Може, якщо в результаті ліквідації банку Фонд гарантування вкладів поверне достатньо коштів для розрахунку з кредиторами/вкладниками в порядку черговості	26,4%
Може, якщо звернеться із відповідною заявою до Фонду гарантування вкладів	12,5%
Важко сказати	22,2%

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

Протягом 30 днів з дня опублікування оголошення про ліквідацію банку	35,3%
Протягом всього терміну ліквідації банку	19,2%
Протягом тимчасової адміністрації	7,0%
Важко сказати	38,4%

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

Національний банк України	54,0%
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб	26,1%
Інше	0,9%
Важко сказати	18,9%

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

Так, відповідно до умов кредитного договору	65,8%
Ні	13,1%
Так, але лише основну суму боргу	12,6%
Важко сказати	8,6%

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

Так	54,7%
Ні	28,9%
Важко сказати	16,4%

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

Так	48,4%
Ні	24,7%
Важко сказати	26,9%

БЛОК 3. ФІНАНСОВА ПОВЕДІНКА

Б1. НАСКІЛЬКИ УВАЖНО ВИ ВИВЧАЄТЕ ЗМІСТ ДОГОВОРУ З БАНКОМ У ПРОЦЕСІ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ?

Вивчаю дуже уважно, намагаюся розв'язати всі незрозумілі питання	34,0%
Вивчаю уважно, однак у випадку наявності незрозумілих питань лишаю їх на розсуд банку	16,7%
Вивчаю побіжно	21,3%
Не вивчаю, оскільки не є фахівцем з банківських договорів	13,9%
Важко сказати / ще не відкривав рахунку	14,0%

Б2. У РАЗІ ЯКЩО ДОГОВІР З БАНКОМ МІСТИТЬ/БУДЕ МІСТИТИ ПОСИЛАННЯ НА ПУБЛІЧНІ УМОВИ/ПРАВИЛА, ЧИ ВИВЧАЄТЕ/БУДЕТЕ ВИВЧАТИ ЗМІСТ ТАКИХ УМОВ/ПРАВИЛ?

Ні, не звертаю уваги	25,7%
Вимагаю витяг з цих умов/правил і намагаюся з'ясувати всі незрозумілі питання	40,5%
Не знаю що це	33,8%

Б3. ЯКЩО ВАШІ ПРАВА ВКЛАДНИКА ПОРУШУЮТЬСЯ, ДО ЯКОЇ УСТАНОВИ ВИ МОЖЕТЕ АБО БУДЕТЕ ЗВЕРТАТИСЯ ЗІ СКАРГОЮ НА ДІЇ БАНКУ? (МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ)

До самого банку	34,1%
До Національного банку України	14,1%
До Фонду гарантування вкладів	15,5%
До Міністерства фінансів	3,2%
До органів прокуратури	22,4%
До суду	36,1%
До всіх наведених вище органів	23,5%
Важко сказати	5,9%

Б4. ЧИ ВВАЖАЄТЕ ВИ, ЩО ВОЛОДІЄТЕ ДОСТАТНЬОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ ЩОДО СИСТЕМИ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ?

Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації	22,1%
Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації	56,8%
Так, я маю достатньо інформації	10,6%
Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше	4,2%
Важко сказати	6,3%

Б5. ЯКЩО ВИ БАЖАЄТЕ ОТРИМУВАТИ БІЛЬШЕ ІНФОРМАЦІЇ ПРО СИСТЕМУ ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ, ЯКИЙ З НАВЕДЕНИХ НИЖЧЕ СПОСОБІВ Є ДЛЯ ВАС ПРИЙНЯТНИМ? ОБЕРІТЬ УСІ ДОРЕЧНІ ВАРІАНТИ.

Звернення до банку, у якому відкритий рахунок	51,4%
Звернення до Фонду гарантування вкладів через гарячу лінію	22,9%
Звернення до сайту Фонду гарантування вкладів	22,9%
Отримання незалежної експертної думки з теле та радіо інтерв'ю, друкованої преси	20,1%
Отримання персональних консультацій	30,6%
Відвідання відкритих лекцій або тренінгів	3,0%
Важко сказати	11,2%

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

Більшу частину коштів	2,5%
Половину своїх коштів	4,7%
Незначну частину	33,1%
Не тримаю свої кошти у банку	55,1%
Важко сказати	4,6%

В7. ЯКІ ВИДИ БАНКІВСЬКИХ РАХУНКІВ МАЄТЕ ВИ ЧИ ВАША РОДИНА? (МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ)

Строковий депозитний рахунок	8,7%
Депозитний рахунок у банківських металах	0,6%
Поточний рахунок у гривнях	12,1%
Поточний рахунок в іноземній валюті	2,1%
Картковий рахунок, який відкритий з моєї ініціативи	14,3%
Зарплатний картковий рахунок	55,0%
Картковий рахунок для соціальних виплат (на народження дитини, допомогу центру зайнятості тощо)	12,7%
Пенсійний картковий рахунок	24,6%
Поки немає жодного	14,5%

В8. НАРАЗІ ГАРАНТОВАНОЮ СУМОЮ ВІДШКОДУВАННЯ ВКЛАДІВ Є 200 000 ГРН. ЧИ ВВАЖАЄТЕ ВИ ЩО ЦЯ СУМА Є ДОСТАТНЬОЮ ДЛЯ ВІДШКОДУВАННЯ ВКЛАДНИКАМ БАНКІВ?

Так	47,1%
Ні	35,2%
Важко сказати	17,6%

В9. ЯКЩО СУМА 200 ТИС. ГРН Є НЕДОСТАТНЬОЮ, ЯКА СУМА, З ВАШОЇ ТОЧКИ ЗОРУ, МАЛА Б БУТИ ДОСТАТНЬОЮ?

	400 тис. грн.	Якщо 400 тис. не достатньо чи достатньо 600 тис. грн.	Якщо 600 тис. не достатньо чи достатньо 800 тис. грн.	Якщо 400 тис. не достатньо чи достатньо 1 млн. грн.	Понад 1 млн. грн.
Так	24,8%	15,9%	24,0%	47,7%	76,0%
Ні	72,7%	80,7%	72,0%	48,0%	0,0%
Важко сказати	2,5%	3,4%	4,0%	5,3%	24,0%

В10. НА ЯКІ САМЕ ЧИННИКИ ВИ ЗВЕРТАЄТЕ УВАГУ ЧИ БУДЕТЕ ЗВЕРТАТИ УВАГУ ПРИ ВИБОРІ БАНКУ ДЛЯ ВІДКРИТТЯ РАХУНКУ? (МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВІДПОВІДЕЙ)

Відсоткова ставка за депозитом	52,7%
Відгуки родичів, друзів та знайомих	49,2%
Рекомендації роботодавців	17,7%
Наявність гарантії повернення вкладу	55,8%
Інші чинники	4,2%

В11. . ЧИ КОРИСТУЄТЕСЬ ВИ ПОСЛУГАМИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (ІНТЕРНЕТ БАНКІНГОМ ТА/АБО МОБІЛЬНИМ БАНКІНГОМ)?

Так	46,9%
Ні	50,6%
Не знаю, що це таке	2,5%

В12. ЩО САМЕ СТАЛО ПРИЧИНОЮ ТОГО, ЩО ВИ НЕ МАЄТЕ РАХУНКУ В БАНКУ? НАЗВІТЬ УСІ ПРИЧИНИ.

Не маю заощаджень через низькі доходи	55,2%
Маю високий рівень постійних витрат (сплата кредиту, плата за навчання тощо)	3,4%
Не маю постійного місця роботи	9,3%
Надаю перевагу іншим способам збереження коштів (нерухомість, цінні папери, готівкова іноземна валюта, антикваріат тощо)	8,6%
Не маю довіри до банків	44,5%

БЛОК 4. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНИЙ БЛОК**Г1. ПОЗНАЧТЕ СТАТЬ РЕСПОНДЕНТА**

Чоловік	49,6%
Жінка	50,4%

Г2. ВАШ СІМЕЙНИЙ СТАН

Неодружений/а	16,3%
Одружений/а / живемо разом	68,2%
Розлучений / живемо окремо	7,2%
Вдівець / вдова	7,6%

Г3. ВАША ОСВІТА

Середня	18,4%
Середня спеціальна	38,7%
Незакінчена вища	7,6%
Вища освіта	35,2%

Г4. ЯКЕ ВАШЕ ОСНОВНЕ ЗАНЯТТЯ?

Тільки працюю	62,6%
І працюю, і навчаюся	3,5%
Тільки навчаюся	3,0%
Не працюю і не навчаюся	30,9%

Г4.1. ЧИ ЗАРЕЄСТРОВАНІ ВИ ЯК ФОП – ФІЗИЧНА ОСОБА-ПІДПРИЄМЕЦЬ?

Так	6,6%
Ні	93,4%

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	8,3%
Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу викликає фінансові труднощі	37,3%
Вистачає коштів на їжу та одяг, але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) викликає труднощі	45,8%
Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як автомобіль	7,0%
Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як квартира, дача і багато інших	0,5%

Г6. ЧИ Є ВИ / ВАША РОДИНА ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМИ ІЗ ЗОНИ АТО ЧИ КРИМУ?

Так	1,2%
Ні	97,3%
Відмова	1,5%

