

Обізнаність споживачів фінансових послуг України про систему гарантування вкладів - 2019

Результати дослідження

Оленчик Андрій Ярославович
заступник директора-розпорядника
Фонду гарантування вкладів фізичних осіб

ДОСЛІДЖЕННЯ
ПРОВОДИЛОСЬ
ЗА ПІДТРИМКИ



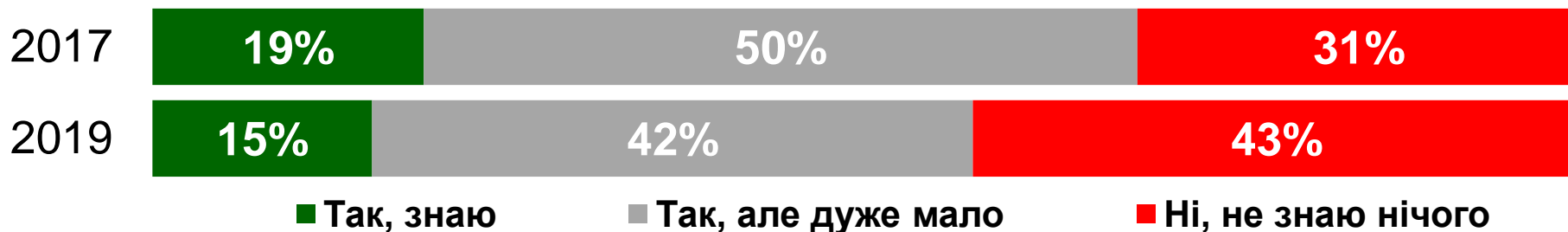
ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

Характеристики системи гарантування та вкладних операцій банків-учасників Фонду на момент проведення опитування

- Опитування споживачів у грудні 2019 року проводилося на фоні стабілізації ситуації на ринку:
 - 2018 рік - неплатоспроможним визнано один банк;
 - 2019 рік - жодного.
- Кількість вкладників банків-учасників Фонду зросла вперше з 2014 року.
- За 11 міс. 2019 (на момент проведення опитування) вклади фізосіб збільшилися на 13,5% – до 269 млрд грн і перевищили докризовий рівень.
- Частка вкладів у гривні почала перевищувати частку депозитів у доларах і євро.
- Частка строкових вкладів станом на 1 грудня 2019 року становила 58%, а частка вкладів «до запитання» становила 42% від загальної кількості вкладів.

Знання про гарантії повернення банківських вкладів знизились у порівнянні з 2017 р.

Чи знаєте ви про гарантії повернення банківських вкладів у разі неплатоспроможності банку?

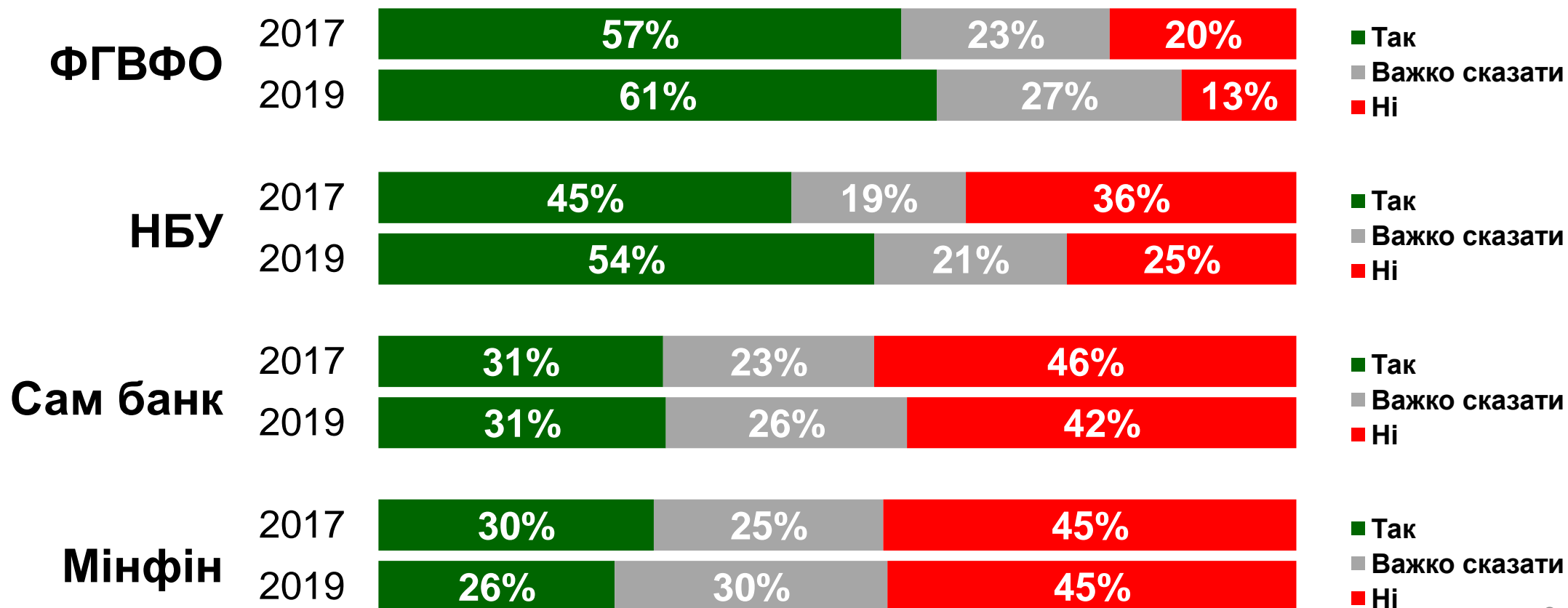


...як і про Фонд гарантування вкладів

Чи чули ви інформацію про Фонд гарантування вкладів фізичних осіб?

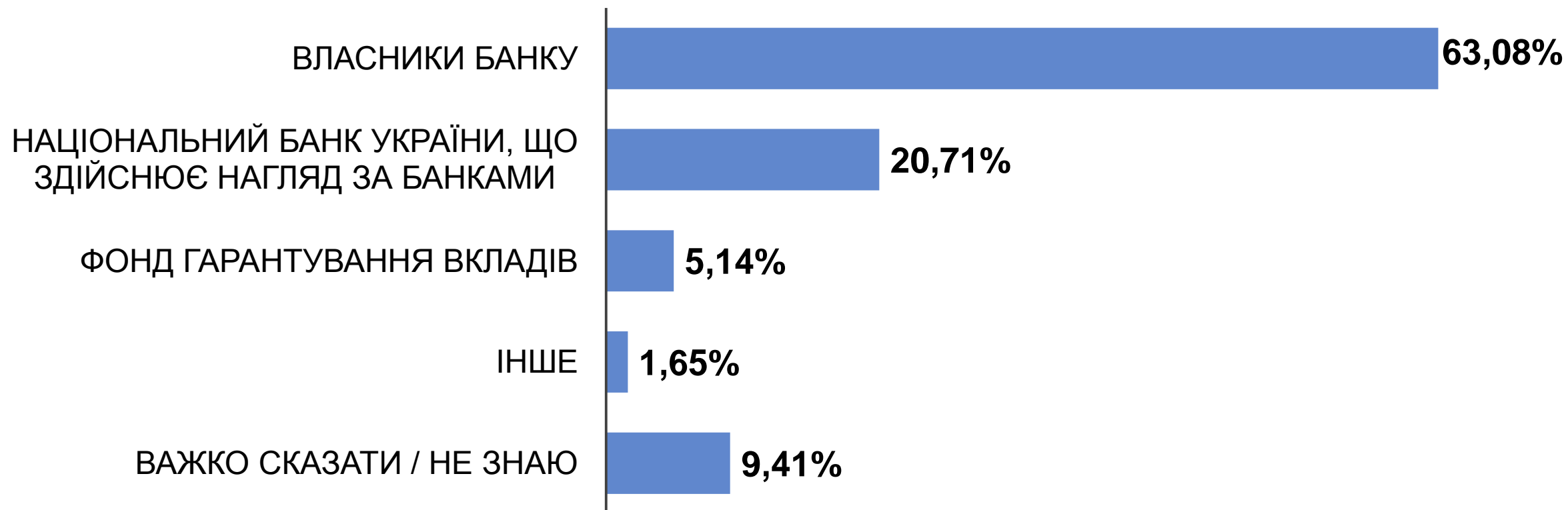


Однак, на запитання: «Яка організація може гарантувати повернення вкладів?» відсоток тих, хто назвав Фонд гарантування зріс з 57% до 61%



63% опитуваних покладають провину за неплатоспроможність банку на власників

Якщо банк стає неплатоспроможним і його клієнти несуть збитки, хто, на вашу думку, більше всього винен у цьому?



Половина опитаних обізнані про розмір гарантованої суми

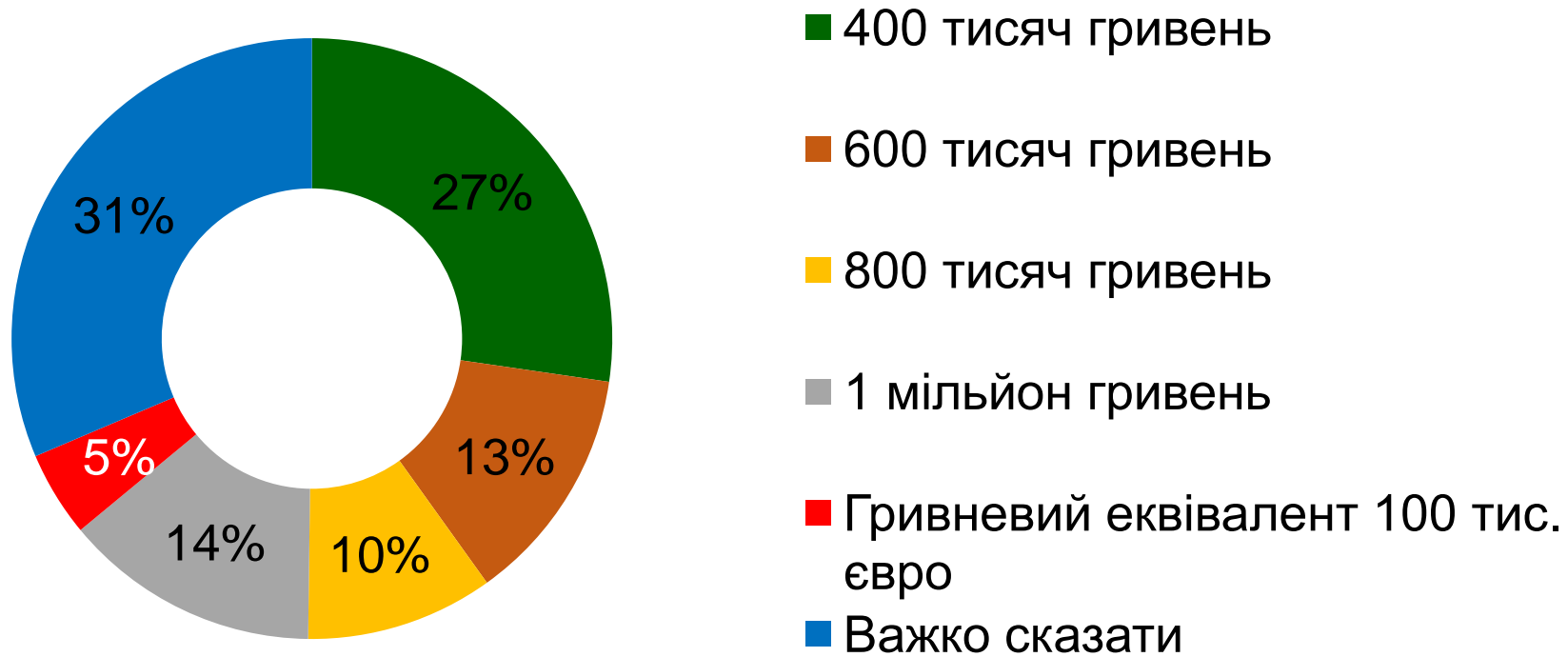
Якою є максимальна сума гарантування вкладів в одному банку?



Частка тих, хто задоволений її поточним розміром зменшилася з 47% до 41%



Подивіться на варіанти суми відшкодування вкладів. Яку суму ви вважаєте оптимальною?

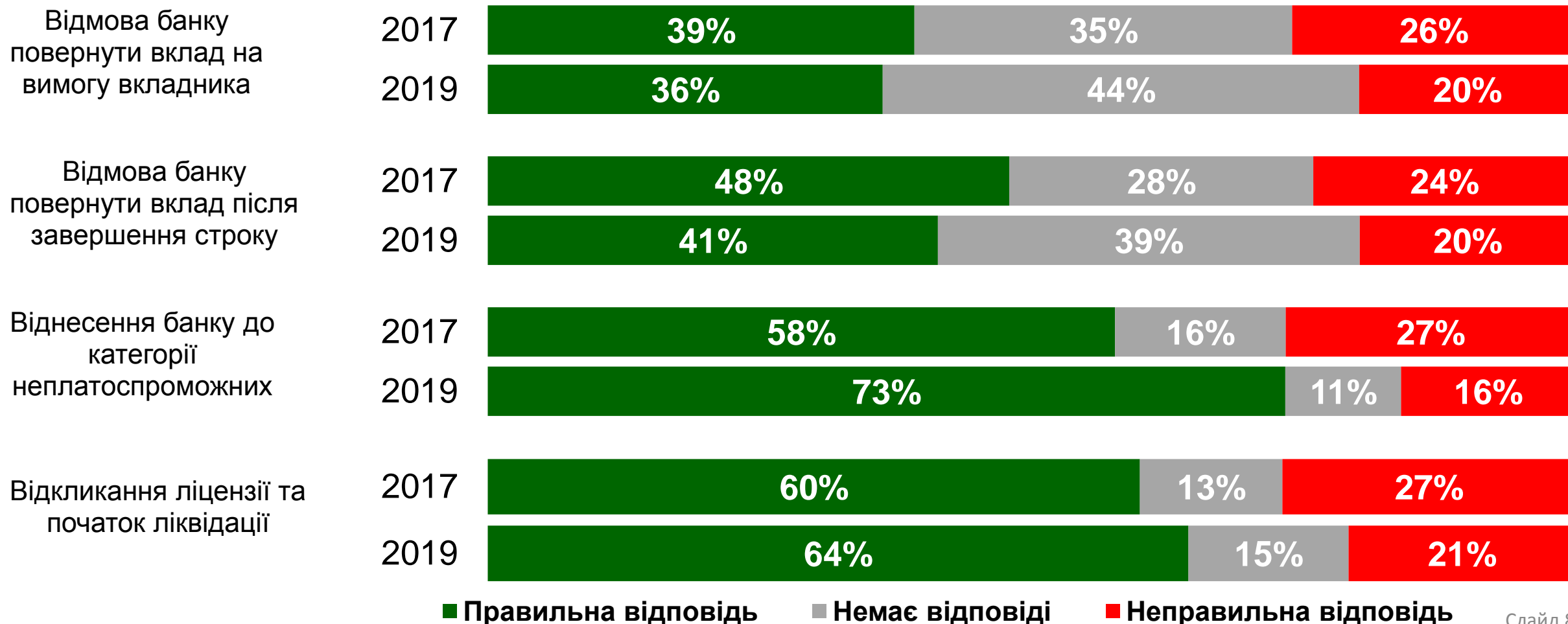


Формується
запит на
збільшення

**ГАРАНТОВАНОЇ
суми
відшкодування**

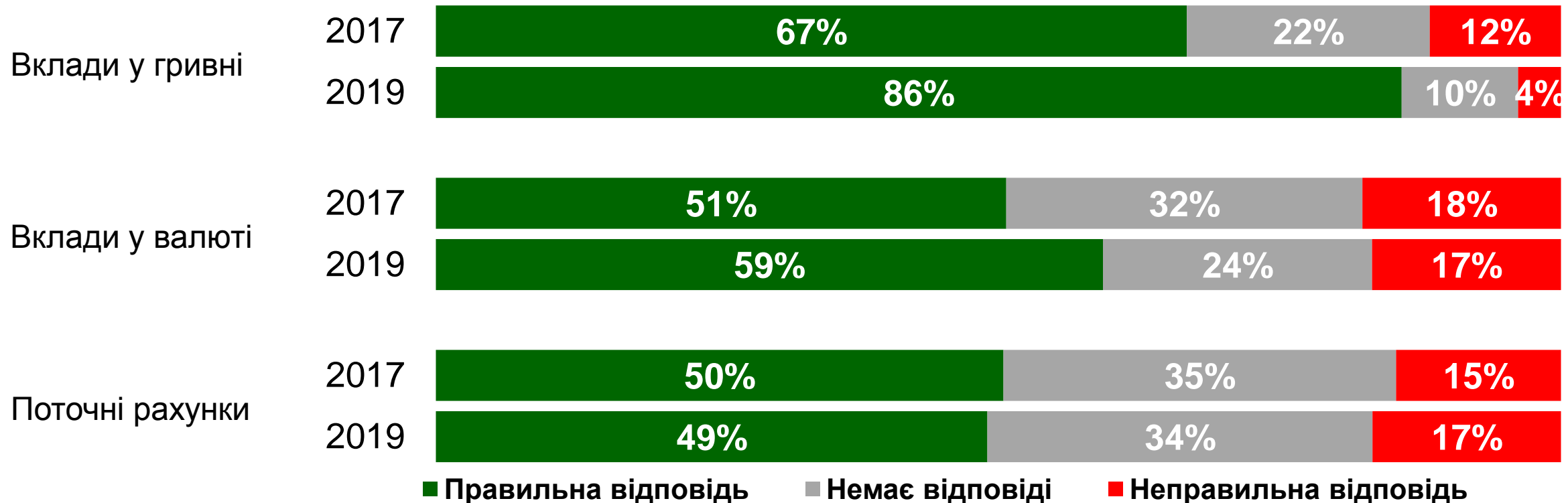
Зросла обізнаність про підстави для виплати гарантованої суми

Підставою для виплати гарантованої суми є...



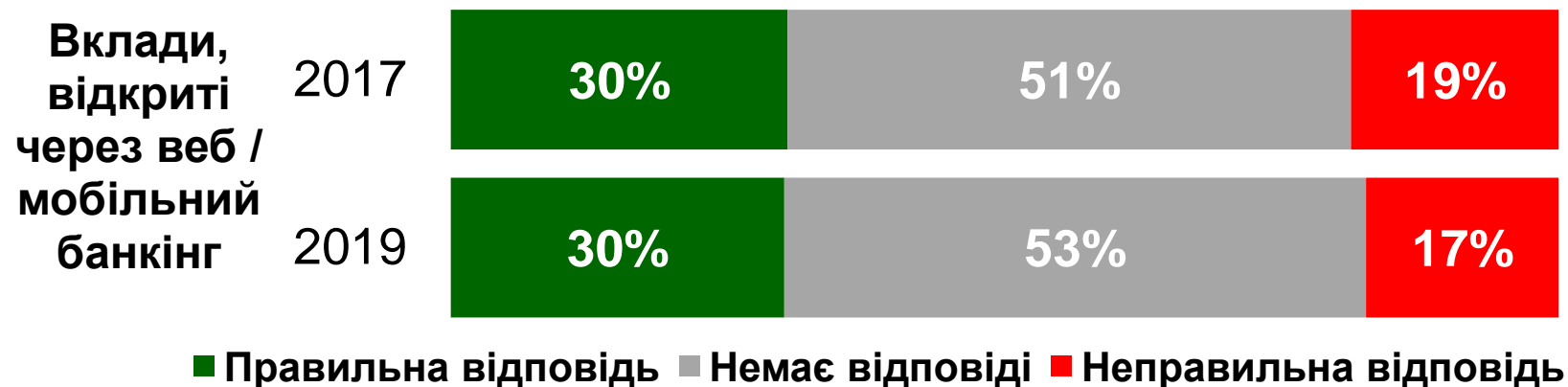
Переважає більшість знають про гарантування вкладів у гривні, але знання про гарантування вкладів у валюті і поточних рахунків є значно нижчими

Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів...



Чи гарантуються Фондом гарантування вкладів

Понад 50% респондентів вибрали варіант «ВАЖКО СКАЗАТИ» на запитання «Чи гарантує Фонд вклади, відкриті онлайн?»



Загалом на запитання «Чи вважаєте, що володієте достатньою інформацією про СГВ?» більшість відповіла: «Ні, я так не вважаю», - як і в 2017 році

Чи вважаєте ви, що володієте достатньою інформацією щодо системи гарантування вкладів?



- Ні, я так не вважаю – я потребую більше інформації
- Ні, я так не вважаю, однак не бажаю отримати більше інформації
- Так, я маю достатньо інформації
- Так, я маю досить інформації, однак хотів би дізнатися більше
- Важко сказати

Переважна більшість опитуваних бажають отримувати інформацію про СГВ через банк, в якому відкритий рахунок

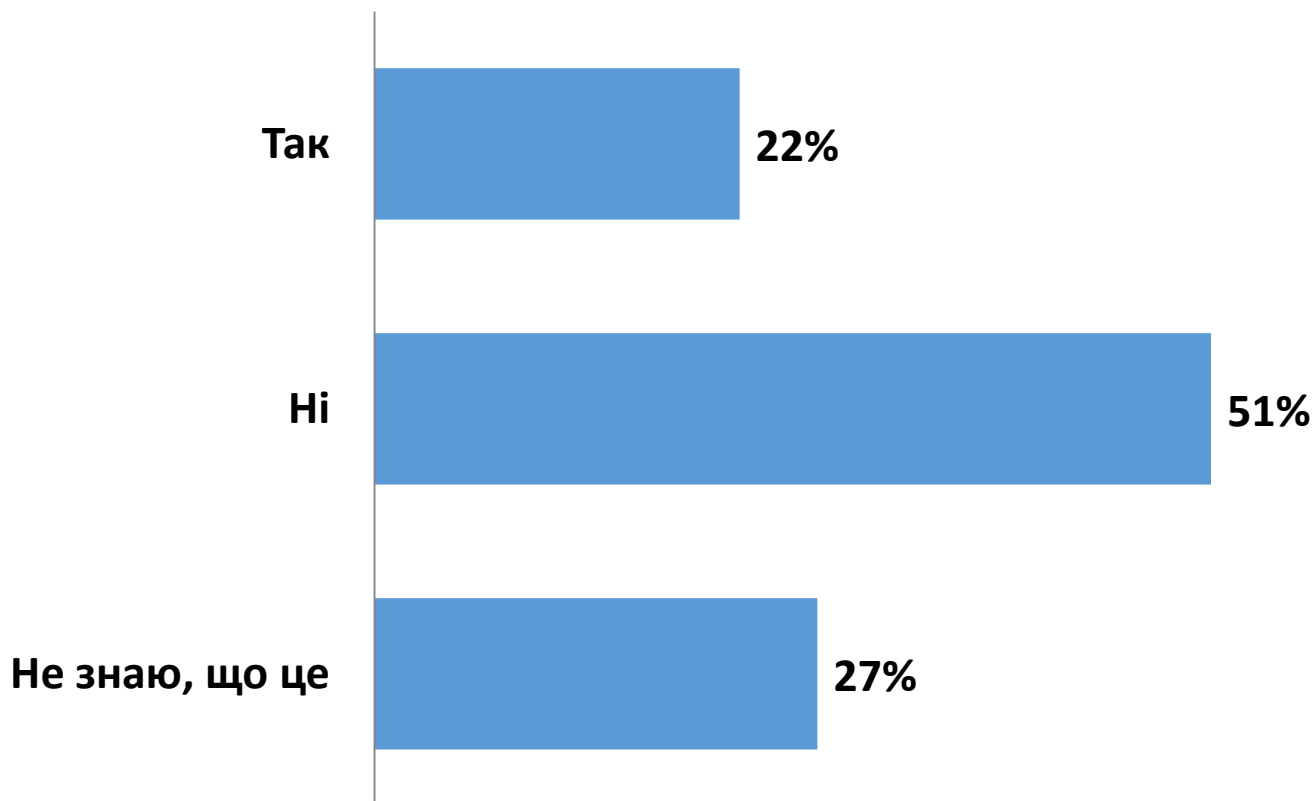
У який спосіб ви бажаєте отримувати інформацію про систему гарантування вкладів?

(відсоток респондентів, яким бракує інформації про систему гарантування вкладів, допускалося кілька варіантів відповіді)



Чи ознайомились ви з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору банківського вкладу/рахунку?

% респондентів, які укладали договори з банком



У 2019 році вперше запитали чи ознайомились вкладники з довідкою про систему гарантування вкладів фізичних осіб під час укладення договору у банку

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

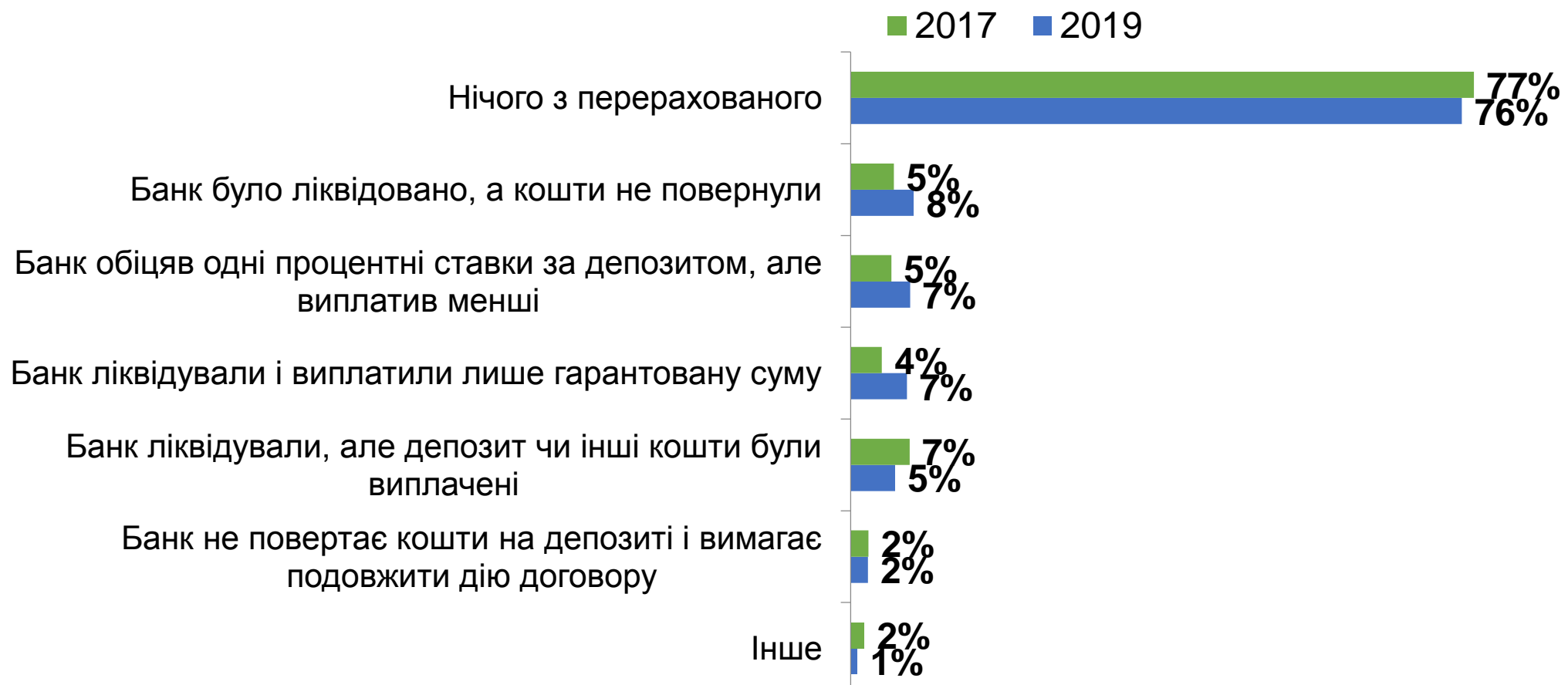
Майже 60% респондентів вибрали варіант звернутися зі скаргою на дії банку до суду у випадку порушення їх прав



За останні два роки більшість опитуваних не мали проблем з банками

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

(відсоток всіх респондентів, можливо кілька варіантів відповідей)



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

(відсоток усіх респондентів, можливо кілька варіантів відповідей)



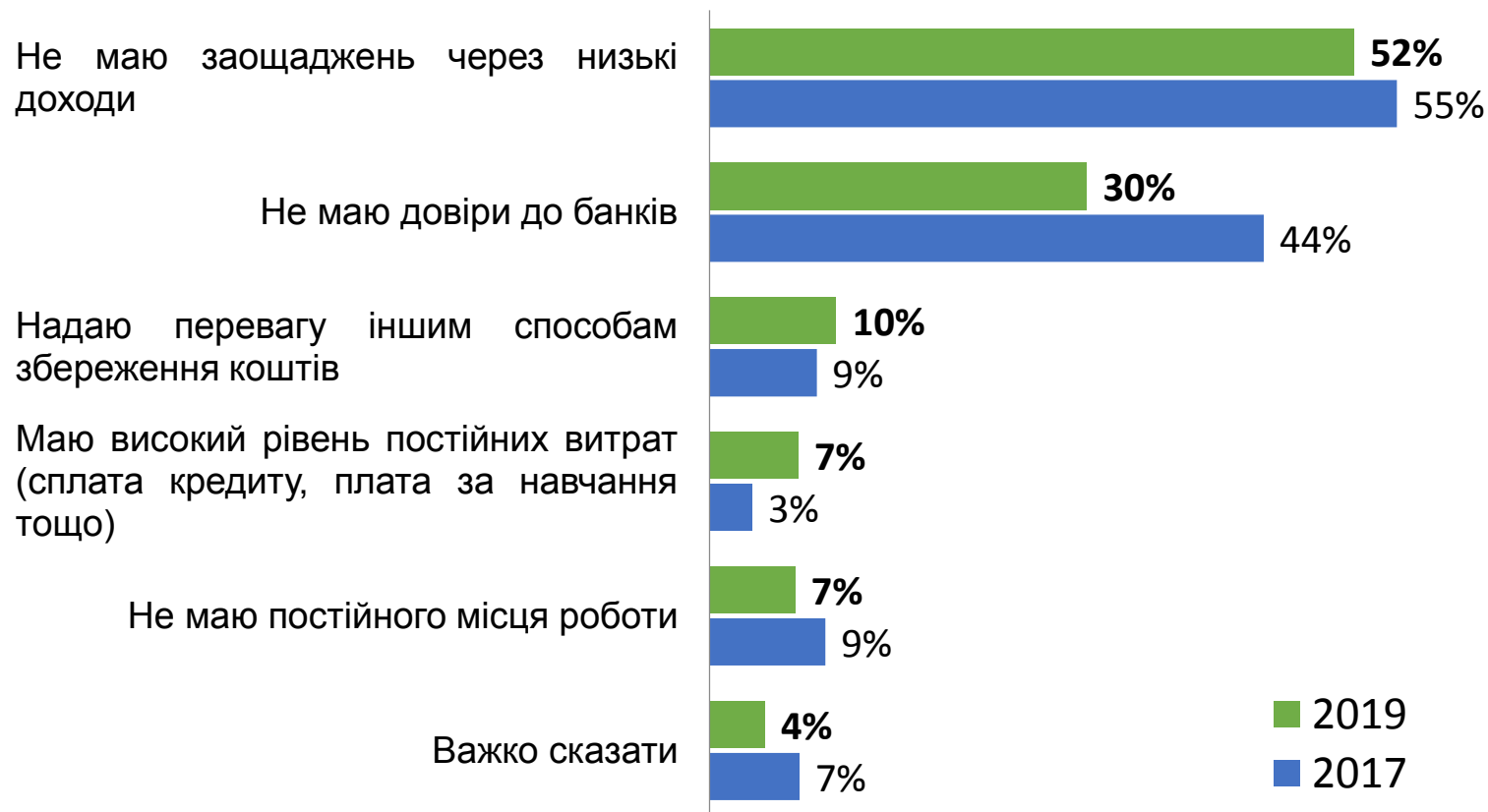
Гарантія повернення вкладу є основним фактором вибору банку, відгуки близьких і відсоткова ставка на другому місці

Частка респондентів, які зберігають половину і більше коштів в банках зросла з 8 до 13%

Яку частину власних коштів ви чи ваша родина тримаєте в банку?



Що саме стало причиною того, що ви не маєте рахунку в банку?



Фактор недовіри до банків перестав згадуватися як основна причина відсутності рахунку в банку

Фактори впливу на рівень обізнаності споживачів

Найвищий рівень впливу на обізнаність мають три фактори:

- рівень доходів респондентів
- тип населеного пункту
- макрорегіон їхнього проживання

ЖИТЕЛІ СІЛЬСЬКОЇ МІСЦЕВОСТІ ЧАСТІШЕ ЗА ЖИТЕЛІВ МІСТ

вибирають відповідь «Важко відповісти» та варіанти відповідей:

«Не тримаю кошти в банках» (67%), «Не отримую виплати на банківську картку» (24%), «Поки не маю жодного банківського рахунку» (28%)

З-поміж причин відсутності рахунку частіше вибирають варіанти «Маю високий рівень постійних витрат» та «Надаю перевагу іншим способам збереження коштів»

ЩОДО ВІКОВОГО РОЗПОДІЛУ

найгірші результати виявлено у двох вікових категоріях респондентів:

- люди похилого віку (понад 61 рік)
- молодь (18–29 років)

Старші респонденти очікувано належать до менш заможних груп населення

Низька обізнаність молоді скоріше всього пояснюється тим, що молодь найрідше задумується про довготривалі заощадження

Найдосвідченішими виявилися респонденти вікової групи **від 46 до 60 років.**