



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**FINREP**

Проект розвитку фінансового сектору

# **Фінансова грамотність та обізнаність в Україні: Факти та висновки**

6 грудня 2010 року  
Київ, Україна

Роберт Бонд  
Олексій Куценко  
Наталія Лозицька

## Зміст

1	Основні висновки .....	3
1.1	Споживачі та фінансові послуги в Україні .....	4
1.2	Національне дослідження: Портрет України .....	5
1.3	Подальші кроки .....	7
2	Методологія дослідження .....	8
3	Користування фінансовими послугами .....	10
3.1	Існуючий рівень користування фінансовими послугами .....	10
3.2	Користування фінансовими послугами в майбутньому .....	11
3.3	Задоволення та очікування .....	13
4	Фінансова грамотність та обізнаність .....	15
4.1	Самооцінка фінансової грамотності .....	15
4.2	Тест з фінансової математики .....	16
4.3	Тест з фінансової обізнаності .....	17
5	Фінансова поведінка .....	22
5.1	Фінансовий добробут .....	22
5.2	Ведення сімейного бюджету .....	24
5.3	Поведінка в сфері заощаджень .....	25
5.4	Поведінка у сфері запозичень .....	27
5.5	Джерела інформації .....	28
6	Додаток – Анкета дослідження .....	30

## Ілюстрації

Діаграма 1.	Найбільш та найменш використовувані фінансові послуги .....	10
Діаграма 2.	Очікуване користування фінансовими послугами у найближчі два роки .....	11
Діаграма 3.	Попит на додаткову інформацію щодо фінансових послуг .....	12
Діаграма 4.	Використання інформаційних джерел при виборі фінансової компанії .....	12
Діаграма 5.	Негативний досвід користування фінансовими послугами .....	13
Діаграма 6.	Реагування на погану якість фінансових послуг в розрізі вікових груп .....	14
Діаграма 7.	Очікування щодо розв'язання конфлікту із фінансовою установою .....	14
Діаграма 8.	Самооцінка фінансових знань та навичок .....	15
Діаграма 9.	Тест навичок з фінансової математики .....	17
Діаграма 10.	Відповіді на питання з фінансової математики .....	17
Діаграма 11.	Тест з фінансової обізнаності .....	20
Діаграма 12.	Відповіді на питання з фінансової обізнаності .....	20
Діаграма 13.	Самооцінка рівня фінансового добробуту .....	22
Діаграма 14.	Реальна рівень фінансового добробуту домогосподарств .....	23
Діаграма 15.	Моделі поведінки домогосподарств у випадку падіння рівня доходів .....	23
Діаграма 16.	Ведення домогосподарствами обліку доходів та витрат .....	24
Діаграма 17.	Моделі управління повсякденними доходами домогосподарств .....	24
Діаграма 18.	Ставлення до купівлі в борг .....	25
Діаграма 19.	Ставлення до заощаджень або інвестицій .....	25
Діаграма 20.	Перешкоди для заощадження .....	26
Діаграма 21.	Моделі управління надлишковими коштами домогосподарств .....	26
Діаграма 22.	Заборгованість домогосподарств та % доходу на обслуговування боргу .....	27
Діаграма 23.	Використання запозичень для оплати інших боргів .....	28
Діаграма 24.	Тенденції фінансових ринків, які відстежують домогосподарства .....	28
Діаграма 25.	Джерела фінансової інформації, якими користуються домогосподарства .....	29

## Таблиці

Таблиця 1.	Розподіл за віком і статтю .....	9
Таблиця 2.	Розподіл за регіоном і статтю .....	9
Таблиця 3.	Тестові питання з фінансової математики .....	16
Таблиця 4.	Тестові питання з фінансової обізнаності .....	18

## 1 Основні висновки

Протягом останніх тридцяти років світ став свідком розвитку неймовірно складного фінансового ринку. Те, що колись було простим та традиційним кредитом – іпотекою для фізичної особи чи кредитною лінією для бізнесу, – перетворилося, ніби від дотику рук алхіміка, на «фінансові інструменти». Внаслідок сек'юритизації активів та випуску крупними фінансовими установами різноманітних забезпечених заставою боргових зобов'язань, на ринку з'явився всеосяжний механізм відтворення грошей, який видавав на гора нові та нові інструменти, підбираючи їм назви наче з кубиків-літер – CDO, CMO, синтетичні CDO, CDS та інші складні фінансові продукти. Однак фундамент цього механізму був вимуруваний на заборгованості домогосподарств та простих споживачів: позиках з погашенням у розстрочку – іпотеці, споживчих та автокредитах, кредитах на навчання; револьверних кредитах – кредитних картках, кредитах під заставу житлової нерухомості, овердрафтах; та більш ризикових споживчих кредитах – субстандартній іпотеці та кредитах «до получки». В результаті фінансовий ринок був зведений на позиковому капіталі та ризику, причому цей ризик не до кінця усвідомлювали навіть математики з науковим ступенем, що створювали ці продукти, годі вже й казати про трейдерів, покупців, рейтингові агентства та регуляторів.

Одночасно з створенням та виведенням на ринок складних фінансових інструментів, звичайні кредитні продукти ставали дедалі більш ускладненими та важкими для розуміння. Ринок заповнили інноваційні фінансові продукти, створені з метою спростити доступ до кредитування та заохотити позичальників більш активно брати кредити для задоволення власних потреб. Споживачам пропонувалися цілі набори нових можливостей та варіантів управління своєю заборгованістю: кредити із плаваючою відсотковою ставкою, іпотека з виплатою лише відсотків на початку періоду, іпотека зі сплатою основної частини кредиту в кінці строку погашення, трансферти залишків по кредитній картці, кредити «без довідки» та різні принадливі «заохочувальні схеми» (типу кредитів без первісного внеску, без обслуговування протягом перших шести місяців), не кажучи вже про субстандартні іпотечні продукти. На жаль, як зазначається у документах Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР): «Такі інновації та зростаюча складність продуктів кредитного ринку перекладає додаткові фінансові ризики на плечі фізичних осіб, яким складно зрозуміти умови своїх кредитів. ...Наслідки непоінформованих кредитних рішень можуть бути катастрофічними<sup>1</sup>».

Як показують проведені дослідження, навіть у найбільш економічно розвинутих країнах більшість населення має низький рівень фінансових знань і часто завищує оцінку власних знань та навичок щодо продуктів споживчого кредитування. Просто кажучи, більшість споживачів по всьому світі недостатньо підготовлені для того, щоб розуміти і управляти своїм боргом. Це занадто слабкий фундамент для побудови складної фінансової архітектури.

ОЕСР та Світовий Банк поставили перед собою завдання підтримати програми фінансового навчання та забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг. ОЕСР аргументовано доводить, що фінансова освіта споживачів є тим фундаментом, що має підтримувати нормальне функціонування ринків капіталу та економіки в цілому. Світовий Банк виходить з того, що фінансова грамотність і обізнаність споживачів у власних правах є передумовою для створення ефективних і прозорих фінансових ринків, особливо у країнах, які перейшли з централізованого планування до ринкової економіки<sup>2</sup>. Внаслідок

<sup>1</sup> OECD, "Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis," June 2009, p.1.

<sup>2</sup> Susan L. Rutledge, "Consumer Protection and Financial Literacy: Lessons from Nine Country Studies," The World Bank, June 2010, p. 1.

світової фінансової кризи 2008 року довіра до офіційної фінансової системи була підірвана, а її повне відновлення можливе лише за умови підвищення фінансового освітнього рівня споживачів кредитних продуктів.

По всьому світу урядовими органами запроваджуються заходи щодо підвищення фінансової грамотності населення та вироблення ефективних шляхів покращання захисту споживачів фінансових послуг. У США вперше з часів незалежності створено спеціальне агентство з захисту прав споживачів фінансових послуг. Світовим Банком проведені дослідження з оцінки фінансової грамотності населення кількох країн, що раніше сповідували принципи централізованої економіки, зокрема Російської Федерації, Азербайджану, Болгарії та Словаччини. Ним просувається ідея щодо необхідності створення належної інституційної основи для захисту споживачів фінансових послуг. ОЕСР розроблено рекомендації щодо належної практики фінансової освіти та поінформованості з питань, пов'язаних з кредитуванням.

## 1.1 Споживачі та фінансові послуги в Україні

Фінансові ринки України розвинуті недостатньо. Не буде перебільшенням сказати що фінансовим сектором *і є* банківський сектор, оскільки частка діючих 179 банків у сукупних активах фінансового сектору становить майже 96%. Нестача диверсифікованого сектору небанківських фінансових установ (НБФУ) зводить перелік можливих форм утримання заощаджень для більшості українців до валюти, банківських депозитів та нерухомості. Відтак не дивно, що загальна громадськість не виказує особливої обізнаності або зацікавленості щодо більш розвинених фінансових продуктів (акцій, облігацій, інвестиційних сертифікатів тощо), оскільки вона ними не користується.

В Україні просування шляхом до фінансової грамотності та захисту прав споживачів знаходиться в початковій стадії. Не існує ефективного, централізованого відомства із захисту прав споживачів фінансових послуг; немає *фінансового омбудсмена*, тобто уповноваженого з захисту прав фінансових споживачів; відсутні неурядові організації, що мали б спеціалізуватися на захисті споживачів та фінансовій освіті; не існує комерційного банку, що обстоював би важливість наявності обізнаного споживача; відсутня урядова фундація на рівні центрального банку або міністерств фінансового блоку, що була б націлена на фінансову грамотність. Крім того, не існує офіційної, затвердженої шкільної програми, яка мала б навчити молодь основам фінансів в умовах ринкової економіки. На жаль, відсутність фінансової обізнаності та системи захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні поєднується із нарощуванням обсягів заборгованості фізичних осіб за отриманими кредитами. У 2008 році в Україні відношення заборгованості домогосподарств до ВВП знаходилося на рівні близько 30%, що помітно перевищує відповідні значення у сусідніх країнах, зокрема Польщі, Росії, Румунії та Білорусі. Існує думка, що лівова частка цього боргу припадає на новонароджений середній клас, що походить із найбільших міст України. Більше того, цілком очевидно що ті українці, які брали іпотечні кредити у період 2006-2008 років у валюті та з плаваючими ставками, наражали себе на фінансові ризики, яких вони повністю не розуміли.

Не дивно, що українці демонструють дуже низький рівень довіри до фінансових установ. Згідно проведеного у 2010 році дослідження громадської думки щодо пенсійної реформи, лише 15% респондентів довіряють приватним банкам, 11% – страховим компаніям, 6% – інвестфондам и 5% – недержавним пенсійним фондам. Лише Пенсійний фонд України отримав прохідний бал понад 50% за показником довіри населення до фінансових установ<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> USAID/CMP/FINREP, "Pension Reform in Ukraine: Public Opinion Survey 2010," July 2010, p. 20.

## 1.2 Національне дослідження: Портрет України

Як перший крок на шляху розробки в Україні загальнонаціональної програми фінансової освіти та захисту прав споживачів фінансових послуг, проект Агентства США з міжнародного розвитку «Розвиток фінансового сектору» (FINREP) провів національне дослідження фінансової грамотності. Протягом вересня 2010 року більш ніж 2000 респондентам вікової групи від 20 до 60 років було поставлено 64 запитання, які стосувалися персональних фінансів та захисту прав споживачів. Для опитування були вибрані респонденти з числа міського населення з усіх регіонів України. Були застосовані метод випадкової вибірки та прийом особистого інтерв'ю. Більшість запитань, що були задані українським респондентам, були адаптовані безпосередньо із аналогічних досліджень Світового Банку, що проводилися у сусідніх країнах. З метою доповнення отриманої через опитування інформації, у шести великих містах України були також проведені спеціальні обговорення у форматі фокус-груп.

Дослідження мало за мету наступне:

- Визначити рівень фінансової грамотності населення України (через самооцінку та відповіді на тестові фінансові питання);
- З'ясувати моделі фінансової поведінки населення щодо ведення сімейного бюджету, заощаджень та управління боргами чи кредитами;
- Визначити найбільш використовувані населенням України типи фінансових послуг;
- З'ясувати ступінь обізнаності населенням України із захистом прав споживачів фінансових послуг;
- Виявити наявність будь-яких відхилень щодо фінансової грамотності та обізнаності із захистом прав споживачів фінансових послуг, що постають із регіональних, вікових та гендерних відмінностей.

Відповіді на ці запитання можна отримати з даних, наведених у відповідних розділах цього документу.

Портрет українського споживача фінансових послуг, що постає з результатів проведеного дослідження, не вселяє оптимізму (хоча дуже схожий на те, що побачили дослідники в сусідніх країнах). Пересічний українець небагато знається на фінансах, користується головним чином простими банківськими послугами, майже нічого не знає про свої права як споживача фінансових послуг і не довіряє фінансовим установам. Дослідженням встановлено, що понад 60% респондентів вважають себе фінансово грамотними (22% – «добре» чи «відмінно»; 41% – «задовільно»). Однак лише 22% респондентів змогли дати 5 чи 6 правильних запитань на 7 простих математичних запитань, без яких неможливо управляти власними фінансами. 51% респондентів змогли відповісти правильно не більш як на три з запропонованих в анкеті запитань.

Проблема поганого володіння фінансовою математикою навіть на рівні простих питань стократно посилюється загально низьким рівнем знань про фінанси взагалі та про юридичні права та обов'язки споживачів фінансових послуг. Наприклад, лише 7% населення знає розмір максимально гарантованої державою суми вкладу в банківських установах, і лише 3% могли дати визначення що таке є «плаваюча ставка відсотку». Більш оптимістичним було те, що 39% опитуваних розуміли різницю між кредитною та дебетною карткою, а 40% змогли розрізнити акцію від облігації. Загалом, лише 2% респондентів змогли дати правильні відповіді на 10 або більше запитань з 15, що стосувалися фінансової обізнаності та прав споживачів. Понад 80% респондентів відповіли правильно тільки на шість або менше запитань.



Рівень довіри до фінансового сектору України є дуже низьким. Населення користується дуже обмеженим переліком фінансових послуг, серед яких чільне місце належить комунальним платежам, банківським рахункам / пластиковим карткам та користуванню банкоматом. Близько 13% українців роблять заощадження. З тих споживачів, хто не заощаджує кошти, 14% пояснюють це недовірою до фінансових установ (цікаво, що в Росії відповідне значення становить 9%). Близько 7% українців мають поліс страхування життя, а 21% говорять, що не купують страховий поліс, тому що не вірять, що страхова компанія виплатить кошти спадкоємцям в разі їх смерті (у Росії ці показники становлять, відповідно, 11% та 21%).

Кожен четвертий споживач мав негативний досвід користування фінансовими послугами, а до трійки лідерів за рівнем проблемності увійшли банківський депозит, споживчий кредит та банківська кредитна картка (29%, 28% та 23% від загальної кількості негативних випадків, відповідно). Тільки 16% респондентів вважає, що у випадку виникнення непорозуміння між споживачем та фінансовою установою, конфліктна ситуація буде вирішена на користь першого. Результати дослідження також вказують, що більшість українців гадки не має до кого звертатися по інформацію чи допомогу у випадку суперечок із фінансовими організаціями. У відповідь на запитання, до кого вони можуть звернутися по допомогу для вирішення спору з фінансовою установою, 31% населення назвали судові органи, 24% – уповноваженого у справах захисту прав людини (хоча ця особа не наділена повноваженнями опрацьовувати такі звернення), 22% не змогли надати відповідь, а 31% сказали, що до державного регулятора (по 11% – до Національного банку України та Держспоживчстандарту, ще 8% – до Держфінпослуг).

Фінансовий стан більшості українців залишає бажати кращого. Близько 56% респондентів оцінюють фінансовий стан своєї родини як задовільний, а 32% – як поганий або дуже поганий. У цьому випадку «задовільний» означає дохід, якого досить, щоб придбати продукти харчування, одяг та товари тривалого користування, хоча на останні інколи коштів не стає. Більшість населення не живе в борг, 77% стверджують, що взагалі не мають боргів (а 19% визнали наявність заборгованості). Більшість з тих, хто взяв кредит, кажуть, що на платежі по кредиту витрачають від 20% до 30% свого доходу.

Як можна було й очікувати у країні з недостатньо розвиненими фінансовими ринками, українці мало цікавляться новинами з фінансового сектору. Трьома «фінансовими» питаннями, які відслідковує більшість населення, є динаміка індексу інфляції (20%), зміни у рівні пенсійного забезпечення (10%) та зміни цін на ринку нерухомості (10%). Натомість понад 43% респондентів заявили, що зовсім не слідкують за фінансовими новинами. Трьома найчастіше згадуваними інформаційними джерелами є газети, журнали і ТБ (67%), знайомі (19%) та спеціалізовані сайти (17%). Однак коди йдеться про вибір, на якій компанії зупинити вибір для придбання фінансової послуги, кожен другий респондент звертається до порад своїх родичів або знайомих.

У подальших розділах цього документу наведено додаткову, більш докладну інформацію щодо аналізу фінансової грамотності населення України, а також його обізнаності із фінансовими послугами та користування ними. Головна увага приділяється фінансовій грамотності та обізнаності про права споживачів, однак наводяться також дані щодо фінансової поведінки, планування сімейного бюджету, управління боргом та інших пов'язаних тематик. В залежності від суттєвості ситуації, наводиться також опис результатів в розрізі регіонів проживання або вікових груп. Цікаво, що за гендерним фактором були виявлені лише незначні статистичні розбіжності, а в деяких випадках вони взагалі були відсутні.

### 1.3 Подальші кроки

В основу цього дослідження покладена ідея про те, що стабільний, стійкий фінансовий сектор має спиратися на освічених споживачів. Дослідження зроблене з метою стимулювати діалог щодо заходів, які має здійснити Україна, щоб (1) виробити навички, які необхідні населенню задля розуміння фінансових продуктів та послуг, які йому пропонуються, і (2) дати їм можливість реалізувати свої права фінансових споживачів. Світовий Банк цілком справедливо робить висновок, що фінансовий сектор має забезпечити для споживачів:

- *Прозорість* через надання їм повної, простої для сприйняття, адекватної та можливої для співставлення інформації щодо вартості фінансових продуктів, їх умов і притаманним їм ризиків;
- *Можливість вибору* через забезпечення справедливої, вільної від примусу та резонної практики продажу та рекламування фінансових послуг та збір платежів;
- *Право регресу* через надання їм недорогих і швидких механізмів подачі претензій та врегулювання спорів; та
- *Охорону таємниці приватного життя* через контроль за збиранням та доступом до їх персональних фінансових даних<sup>4</sup>.

Навчання фінансовій грамотності та адекватне нормативне забезпечення прав споживачів разом є ключовими елементами посилення спроможностей споживачів фінансових послуг. Спираючись на результати цього загальнонаціонального дослідження, Україні потрібно зосередити увагу на грамотності споживачів та захисті їх прав як на інструментарій підтримки та подальшого розвитку ринків фінансових послуг. Наступним кроком має бути проведення діагностики законодавчої, нормативної та інституційної бази для захисту споживачів та фінансової освіти.

Українським посадовцям, регуляторам, приватним фінансовим установам та споживачам фінансових послуг в Україні також слід розуміти, що фінансова грамотність і захист споживачів не є грою в одні ворота, де є явні переможці і невдахи. Існують певні зони, у яких переплітаються інтереси урядових органів, фінансових установ та споживачів, і це відбувається із взаємною вигодою для всіх учасників процесу. Як це тільки-но зараз починають повноцінно усвідомлювати представники розвинених ринків, поінформовані споживачі є передумовою ефективною, стабільною і конкурентоздатною фінансовою системою. Для відновлення і посилення довіри до фінансового сектору і для залучення більшої частини населення України до участі в «формальній» фінансовій системі потрібно вдосконалити фінансову грамотність і посилити захист споживачів фінансових продуктів і послуг у країні.

<sup>4</sup> World Bank “Consumer Protection and Financial Literacy,” p.13.

## 2 Методологія дослідження

Маркетингова дослідницька компанія InMind (м. Київ) в період з 24 вересня по 5 жовтня 2010 року провела загальнонаціональне репрезентативне опитування з питань фінансової грамотності, обізнаності та використання фінансових послуг, а також громадської обізнаності щодо прав споживачів фінансових послуг та їх захисту. Інтерв'ю за методикою «обличчям-до-обличчя» були проведені із 2014 респондентами дорослого віку (20-60 років), які на разі є користувачами фінансових послуг, середньою тривалістю 30 хвилин кожне. Загалом було задано 64 запитання, більшість з яких були запозичені безпосередньо з аналогічних досліджень фінансової грамотності, що проводилися Світовим Банком у сусідніх країнах, а саме Російській Федерації та Азербайджані. Вважається, що опитування 2000 респондентів є стандартним для України задля отримання достовірного статистичного аналітичного зрізу на загальнонаціональному рівні.

Анкета поділена на п'ять розділів. Розділ 1 вміщує запитання, які стосуються самооцінки респондентом свого рівня фінансової грамотності. Кожному респонденту зачитувалося визначення терміну «фінансова грамотність» («Фінансова грамотність означає наявність знань, умінь та навичок для прийняття відповідальних економічних та фінансових рішень та вжиття дій із необхідним рівнем компетентності»). Розділ 2 складається із відносно простих тестових питань із вправності у фінансовій математиці. Розділ 3 містить питання, що стосуються обізнаності цивільних прав та прав споживачів фінансових послуг. У Розділі 4 наводилися питання щодо використання фінансових послуг та щодо моделей фінансової поведінки респондентів або їх родин (домогосподарств). Розділ 5 був розроблений задля отримання соціально-демографічного профілю респондентів.

Для загальнонаціональних опитувань компанія InMind використовує світовий стандарт вибірки, що забезпечує випадковість на кожному етапі і дозволяє отримувати найбільш точні дані з мінімальною похибкою. Дизайн вибірки передбачав такі етапи:

1. Вибірка визначалася за принципом «вибірковості пропорційно розміру», згідно якого кожна область та кожний тип населеного пункту представляються пропорційно. В Україні існує три типи населених пунктів – міста, селища міського типу та села. За деякими винятками, тип населеного пункту співвідноситься із його розміром. Первинними одиницями вибірки (ПОВ) для міського населення є селища (великі та малі міста, СМТ), а для сільського – райони. Дане дослідження обмежувалося лише міським населенням.
2. Наступним кроком побудови вибірки став вибір поштових відділень. Поштові відділення охоплюють невеликі за площею території із чітко визначеними межами. Щодо кожної первинної одиниці вибірки складався перелік поштових відділень у житловому секторі. Після цього випадковим методом вибирається кілька поштових відділень, які слугуватимуть відправною точкою для подальшого визначення вулиць, будинків та квартир.
3. Останнім етапом є вибір родини та конкретного респонденту. Після визначення поштового відділення, випадково обиралися послідовність вулиця – будинок – номер квартири. Починаючи із першої квартири чи будинку, інтерв'юер визначав представників цільової аудиторії – користувачів фінансових послуг віком від 20 до 60 років. У разі наявності кількох потенційних респондентів обирався той з них, хто вважається головою родини (приймає фінансові рішення).



Опитування охопили всі області України, в тому числі Автономну республіку



Крим та міста Київ і Севастополь. Для аналізу даних країна була розподілена на п'ять регіонів: Центральний (до якого увійшли Кіровоградська, Черкаська, Полтавська, Вінницька області), Північний (Житомирська, Київська, Чернігівська та Сумська області), Південний (Одеська, Миколаївська, Херсонська та АР Крим), Західний (Волинська, Закарпатська, Львівська, Івано-Франківська, Хмельницька, Рівненська, Тернопільська та Чернівецька області), Східний (Донецька, Харківська, Запорізька, Луганська, Дніпропетровська).

Статистична похибка не перевищує 2%.

В ході опитування збиралася інформація щодо соціально-демографічних характеристик респондентів, задля проведення подальшого аналізу наявності суттєвих відхилень за гендерною, віковою, регіональною та освітньою ознаками. Характеристики вибірки подані в наведених нижче таблицях.

**Таблиця 1. Розподіл за віком і статтю**

Вік	Всього	Стать	
		Чоловіки	Жінки
20-24	12%	13%	11%
25-34	28%	30%	27%
35-44	23%	24%	22%
45-60	37%	34%	40%
<b>Всього</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Таблиця 2. Розподіл за регіоном і статтю**

Регіон	Всього	Стать	
		Чоловіки	Жінки
Центр	9%	9%	9%
Північ	19%	17%	20%
Південь	15%	14%	15%
Захід	18%	19%	17%
Схід	40%	41%	39%
<b>Всього</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Відносно більш висока концентрація респондентів у Східному регіоні частково пояснюється тим фактом, що в цьому регіоні проживає більша частка населення країни, а також більш високою питомою вагою міського населення.

Контроль якості був проведений за усіма стандартами контролю кількісних досліджень із застосуванням трьох рівнів перевірок:

- Польовий контроль – перевірка процедури відбору респондента, точності записів у щоденниках інтерв'юєрів; повторне проведення короткого інтерв'ю з респондентом та 100% візуальний контроль анкет на етапі кодування;
- Логічний контроль – процедура контролю за допомогою спеціальної програми логічного контролю, що дозволила додатково протестувати точність отриманих даних та точність їх вводу;
- Аналітичний контроль – останній етап контролю даних менеджером проекту із застосуванням спеціальних підходів, заснованих на дисперсійному аналізі даних.

### 3 Користування фінансовими послугами

#### 3.1 Існуючий рівень користування фінансовими послугами

Ступінь поширення фінансових послуг в Україні залишається низьким, особливо у порівнянні з європейськими державами. Результати дослідження свідчать про те, що 39% населення не мають банківського рахунку та більшість громадян користуються лише базовими фінансовими послугами.

Найбільш поширеними фінансовими послугами (Діаграма 1) є оплата комунальних платежів через банк (78%), користування банківським рахунком та пластиковою карткою (61%), проведення платежів через термінали платіжних систем (38%) та обмін валюти (31%). Майже 30% з опитуваних мають заборгованість (взяли кредит), і близько 20% користуються послугою переказу грошей через банк. Той факт, що лише 11% населення має ощадний депозит в банку, може свідчити про те, що українцям немає з чого робити заощадження. Однак це також може бути свідченням необізнаності про банківську систему взагалі або, можливо, про низький рівень довіри до банків.

Населення майже не користується так званими інвестиційними послугами. Такими фінансовими інструментами як акції, облігації або інвестування в недержавні пенсійні чи інвестиційні фонди користується менше 2% респондентів.

#### Діаграма 1. Найбільш та найменш використовувані фінансові послуги

**Якими з наведених нижче фінансових послуг користуєтеся Ви або члени Вашої родини?**

(відсоток всіх респондентів)



72% респондентів зазначили, що вони не мають непогашеної кредитної заборгованості. З 28% тих, хто мають заборгованість, 24% отримали споживчий кредит, 2% – кредит на авто і ще 2% – іпотечний. Споживчим кредитом користуються всі респонденти, незалежно від рівня освіти, а от іпотечний – більш характерна для людей, що здобули середню спеціальну та вищу освіту.

### 3.2 Користування фінансовими послугами в майбутньому

В ході опитування респондентам запропонували визначити, якими фінансовими послугами вони мають намір користуватися у найближчі два роки. Відповіді свідчать про те, що у майбутньому відбудеться зниження рівня користування фінансовими послугами, навіть у порівнянні із теперішнім, скромним рівнем. Попит на такі банківські послуги як оплата комунальних платежів через банк очікує падіння більш ніж на 13 відсоткових пункти (в.п.), а на банківські рахунки / платіжні картки – на майже 12 в.п. Також спостерігатиметься падіння попиту на послуги з обміну валют та на кредити, близько 7 в.п. за кожним видом. Всі ці показники перевищують рівень статистичної похибки, а отже викликають занепокоєння. Єдині дві категорії фінансових послуг, за якими може відбутися зростання попиту, відносяться до переліку поглиблених: це інвестиції в пенсійні фонди та інвестиційні компанії. Слід зазначити, що більшість респондентів не змогли дати відповідь на це питання (6%) або хотіли б взагалі не користуватися фінансовими послугами (3%). Це свідчить про невпевненість українців у своєму фінансовому майбутньому. Діаграма 2 містить повний набір даних щодо споживчого попиту на фінансові послуги.

**Діаграма 2. Очікуване користування фінансовими послугами у найближчі два роки**  
**Якими з наведених вище фінансових послуг Ви особисто плануєте користуватися у найближчі два роки?**  
*(відсоток всіх респондентів)*



Населення зацікавлене в отриманні більшого обсягу інформації про фінансові продукти (Діаграма 3). 29% опитуваних хотіли б отримати додаткову інформацію про споживче кредитування, 16% – про депозитні рахунки в банках, 14% – про банківські пластикові картки та 13% – про поточні банківські рахунки. Дослідження виявило досить значну зацікавленість респондентів у вивченні такої послуги як пропозиції недержавних пенсійних фондів – 15% усіх респондентів та 20% серед людей 40-65 років хотіли б отримати інформацію про НПФи. Ще 13% цікавляться деталями щодо іпотечного кредитування та послугами страхування.

Незважаючи на це, 23% респондентів взагалі не зацікавлені в отриманні будь-якої інформації щодо жодної фінансової послуги. Причому населення старшого віку (45-60 років) є найбільш пасивним в питанні отримання знань – 28% людей старшого віку не цікавляться жодними фінансовими послугами.

Таку відсутність інтересу до фінансових послуг можна пояснити низкою причин, а саме: браком коштів для здійснення інвестицій, слабкою довірою до фінансової системи взагалі або простим нерозумінням того, як користуватися фінансовими послугами. Майже третина населення країни не залучена до офіційної фінансової системи: ці люди не мають депозитних рахунків, не користуються кредитами, а їхнім єдиним зв'язком з банківським сектором, скоріш за все, є лише дебетна картка, що її вони отримали з ініціативи свого роботодавця для виплати заробітної плати.

### Діаграма 3. Попит на додаткову інформацію щодо фінансових послуг

**Про які з наведених нижче послуг Вам хотілося б дізнатися більше або отримати додаткову інформацію?**

(відсоток всіх респондентів)

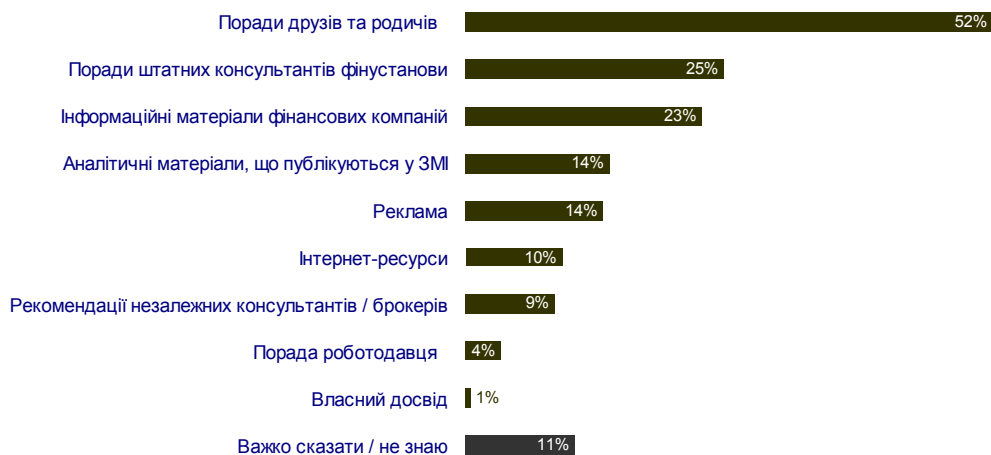


Респондентів також запитали про джерела інформації, до яких вони звертаються при виборі фінансової установи для придбання послуги. 52% опитуваних вибирає фінансову організацію за порадою друзів та родичів. 25% звертаються до консультантів, які працюють на ці фінансові компанії, а ще 23% ознайомлюються з інформаційними матеріалами цих компаній щодо їхніх послуг. Рекламі та/або рекомендаціям незалежних фінансових консультантів не приділяється суттєва увага.

### Діаграма 4. Використання інформаційних джерел при виборі фінансової компанії

**Яким джерелам інформації Ви приділяєте увагу при виборі компанії для придбання послуги?**

(відсоток всіх респондентів)



### 3.3 Задоволення та очікування

Респондентам було поставлено запитання про наявність негативного досвіду користування фінансовими послугами. Результати показали, що у 24% респондентів виникали проблеми у роботі з фінансовою установою. Територіально, громадяни, які проживають в Центральному та Західному регіонах України (відповідно, 35% та 34%), частіше мали негативний досвід користування фінансовими послугами, особливо у порівнянні з респондентами у Східному та Північному регіонах (відповідно, 19% та 20%).

Як видно з ілюстрації (Діаграма 5), найчастіше проблемні ситуації виникали навколо банківських депозитів та споживчих кредитів – відповідно, 29% та 28% від загальної кількості тих, хто мав негативний досвід. В кожному четвертому випадку (23%) стикалися із проблемою при використанні банківської кредитної картки. Такі результати ще раз доводять той факт, що вітчизняні споживачі є користувачами здебільшого базових банківських послуг.

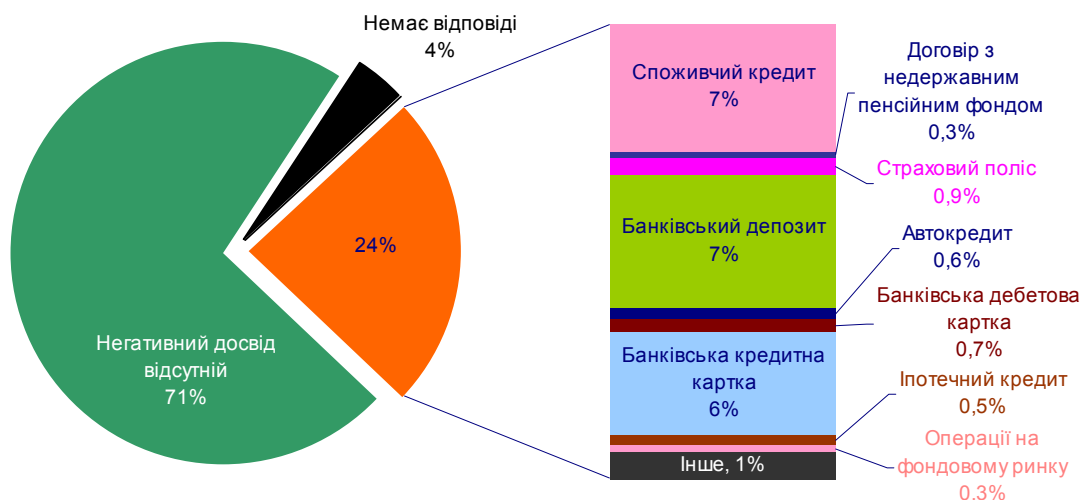
**Діаграма 5. Негативний досвід користування фінансовими послугами**

**Чи маєте Ви негативний досвід користування фінансовою послугою?**

(відсоток всіх респондентів)

**Яка це була послуга?**

(відсоток респондентів, що дали стверджувальну відповідь на попереднє запитання)



В регіональному розрізі, проблеми із кредитними картками більш поширені на Сході України (29% з числа тих, хто мав негативний досвід), проблеми із споживчим кредитуванням – на Півдні (42%), а проблеми із банківськими депозитами – на Півночі та Заході (39% та 38%, відповідно).

Багато з проблем, які виникали у людей в ході користування фінансовими послугами, можливо, були пов'язані з фінансовою кризою. Багато людей не змогли отримати назад депозити з проблемних банків та не змогли вчасно платити по іпотеці, споживчих кредитах та карткових рахунках. Також проблеми при користуванні фінансовими послугами можуть виникати через низьку якість роз'яснювальної роботи, яка проводиться банками, низький рівень обізнаності щодо фінансових послуг споживачами та нерозуміння реальних ризиків отримання кредитів.

З тих, хто мав проблеми при користуванні фінансовою послугою, більшість ніяк не відреагували або припинили користуватися цією послугою до закінчення строку дії договору з фінансовою установою (закрили ощадний чи поточний рахунок, продали акції інвестиційного фонду, розірвали страховий договір



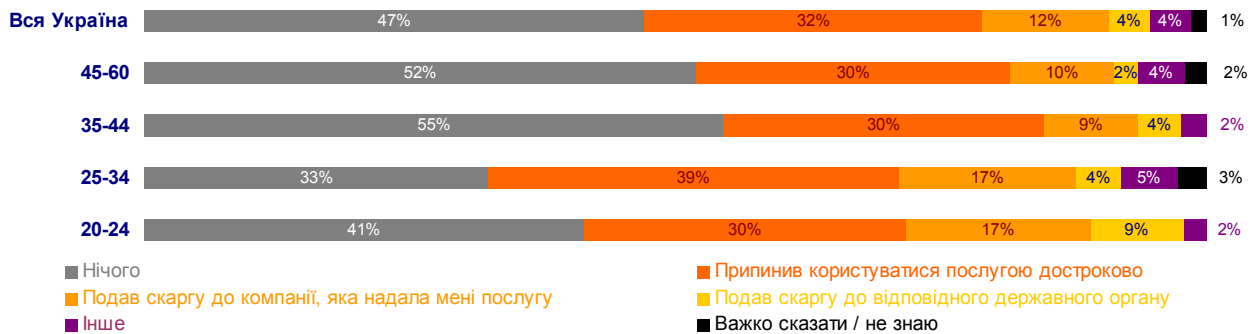
## Фінансова грамотність в Україні || Користування фінансовими послугами

тощо). Лише декілька респондентів подали скаргу до компанії, яка надала послугу. Більш того, частка респондентів, яка відстоювала свої права та подала скаргу до відповідного державного органу, є зовсім мізерною. Характерно, що наймолодші споживачі (віком 20-24 роки) є більш активними у реагуванні на проблему, виявлену при користуванні фінансовою послугою. Майже 9% цієї вікової групи подали скарги до відповідного державного органу, що найвищим показником серед всіх вікових груп опитуваних.

### Діаграма 6. Реагування на погану якість фінансових послуг в розрізі вікових груп

#### Що Ви зробили після виявлення проблеми?

(відсоток респондентів, що мали негативний досвід користування фінансовою послугою)



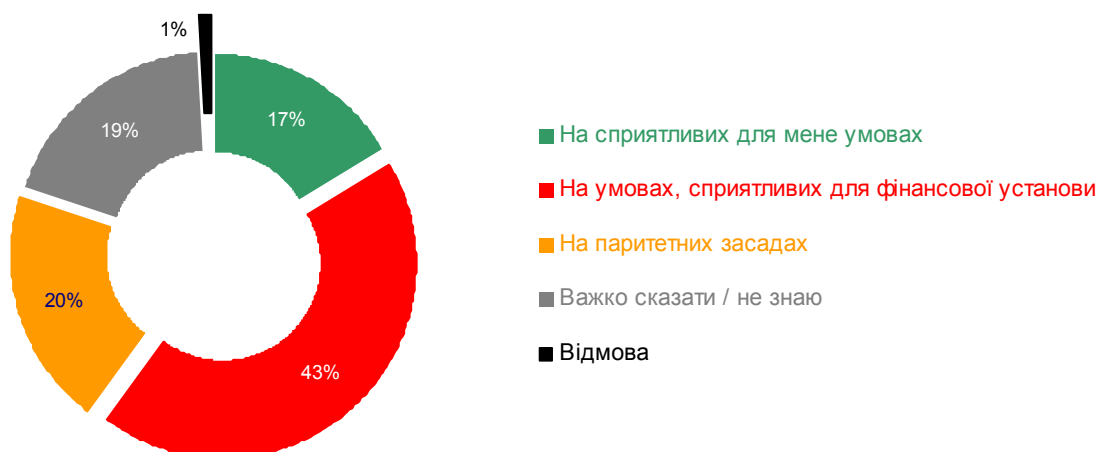
В цілому майже половина респондентів (44%) вважає, що в разі виникнення конфлікту, він буде вирішений на користь фінансової організації. Менше 20% опитуваних вважають, що конфлікт буде врегульовано по-дружньому – на паритетних засадах. І лише 17% громадян налаштовані оптимістично: вони вірять, що зможуть довести свою правоту, і конфлікт буде вирішено на їхню користь. Таке переважно негативне очікування щодо вирішення проблеми з фінансовою організацією, скоріш за все, пояснюється незнанням нормативних вимог та порядку відстоювання своїх прав та невірою у механізми справедливого вирішення конфлікту (судову систему, бюрократію).

Як показують результати, на Заході країни люди більш впевнені у вирішенні конфліктів на свою користь (25%), порівняно з іншими регіонами.

### Діаграма 7. Очікування щодо розв'язання конфлікту із фінансовою установою

#### Якщо у зв'язку з наданням Вам фінансових послуг виникає конфлікт з фінансовою організацією (банком, страховою компанією і т.д.), на яких умовах, як Ви очікуєте, він буде вирішений?

(відсоток всіх респондентів)



## 4 Фінансова грамотність та обізнаність

Один із висновків досліджень фінансової грамотності, що проводяться в різних країнах світу, полягає в тому, що більшість споживачів завищують оцінку своїх умінь та розуміння у фінансовій сфері. Зазвичай більше 50% респондентів в ході опитування виставляють своїм власним фінансовим здібностям оцінку від задовільної до відмінної, однак реальність далека від цього. Коли перед респондентами ставлять відносно прості математичні питання щодо процентної ставки або інфляції, більшість з них не можуть впоратися із завданням. Відповідно, між розвитком більш складних фінансових продуктів та здатністю споживачів розуміти їх існує певна прогалина, розрив. Більш того, ця прогалина збільшується у розмірах, особливо у країнах із середнім рівнем доходу на душу населення.

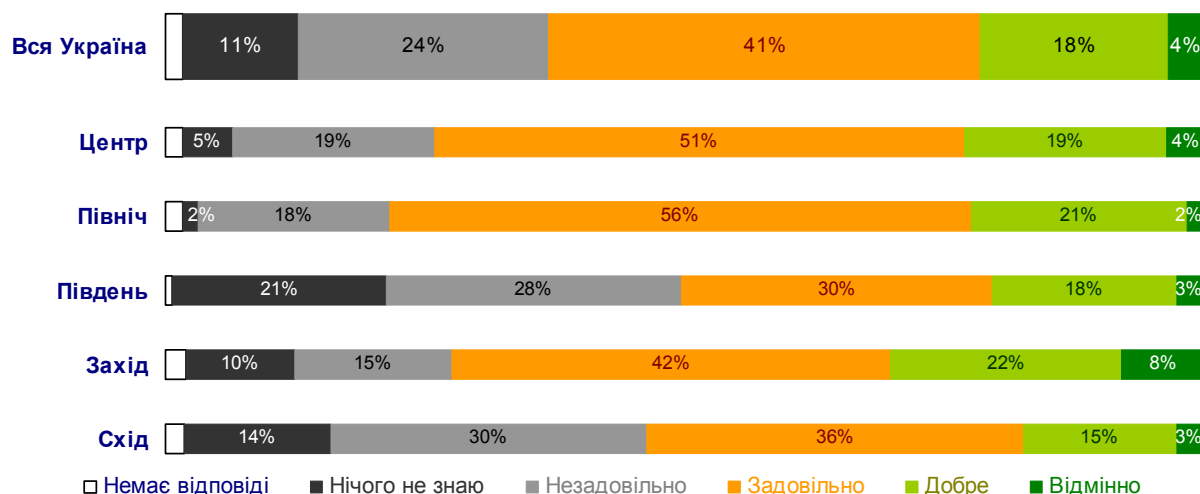
В ході цього дослідження респондентам ставилися питання, розроблені аби порівняти та протиставити самооцінку фінансової грамотності населенням України із відповідями на прості математичні запитання щодо повсякденних фінансових моментів. Було поставлено сім запитань, з яких шість були запозичені безпосередньо із подібних досліджень в інших країнах. В ході дослідження також ставилися питання, розроблені задля вивчення бази знань респондентів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та їхньої здатності вирішувати спірні ситуації.

### 4.1 Самооцінка фінансової грамотності

Українських респондентів попросили оцінити їхні власні фінансові навички шляхом виставлення оцінки за шкалою від «нічого не знаю» до «відмінно». Як видно з ілюстрації (Діаграма 8), 22% населення оцінили свої навички позитивно – добре (18%) або відмінно (4%), а ще 41% зазначили, що вони володіють задовільними знаннями та навичками. З протилежного боку, 24% відповідачів вважають свої навички незадовільними, а 11% вказали, що взагалі не мають жодних знань або навичок у царині фінансів (2% відмовилися надати відповідь). Цікавим є той факт, що самооцінка фінансової грамотності чоловіків та жінок при цьому була майже ідентичною.

Діаграма 8. Самооцінка фінансових знань та навичок

**Чи вважаєте Ви себе фінансово грамотною особою?**  
(відсоток всіх респондентів)



Одним із особливо важливих результатів дослідження є відмінність у рівнях самооцінки фінансової грамотності, виказаних в різних регіонах України: мешканці Заходу відчують себе набагато більш впевненими у тому, що стосується фінансів, порівняно із їх співвітчизниками з Півдня та Сходу України.

## 4.2 Тест з фінансової математики

Для оцінки реального рівня знань респондентам було поставлено сім математичних питань, пов'язаних із фінансами. Шість із них були взяті прямо із досліджень Світового Банку в інших країнах, а одне було розроблене спеціально для цілей цього опитування.

Таблиця 3. Тестові питання з фінансової математики

Назва	Питання	Варіанти відповідей
Простий відсоток	Припустимо, що Ви поклали на банківський рахунок депозит на суму 100 000 грн. на 2 роки під відсоткову ставку в розмірі 10%. Скільки грошей буде на Вашому рахунку через 2 роки, якщо Ви нічого не будете ні знімати, ні докладати?	Більше 108 000 грн.
		Рівно 108 000 грн.
		Менше 108 000 грн.
		Важко сказати / не знаю
Складний відсоток	Припустимо, що Ви поклали на банківський рахунок депозит на суму 100 000 грн. на 5 років під відсоткову ставку в розмірі 10%. Відсоток нараховується наприкінці кожного року та додається до основної частини. Скільки грошей буде на Вашому рахунку через 5 років, якщо Ви не зніматимете ні основну частину, ні відсотки?	Більше 150 000 грн.
		Рівно 150 000 грн.
		Менше 150 000 грн.
		Важко сказати / не знаю
Інфляція	Уявіть собі, що Ви поклали гроші на банківський рахунок під річну ставку в розмірі 8%, а річна інфляція становила 10%. Як Ви вважаєте, за гроші, які знаходяться на Вашому рахунку, можна купити в середньому...	...більшу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
		... таку саму кількість товарів та послуг
		... меншу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
		Важко сказати / не знаю
Купівельна спроможність	Припустимо, що у 2011 році Ваш дохід збільшився вдвічі, але і роздрібні ціни також підвищилися в два рази. Як Ви вважаєте, Ви зможете придбати...	...більшу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
		... таку саму кількість товарів та послуг
		... меншу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
		Важко сказати / не знаю
Знижки	Припустимо, що Ви побачили телевізор однакової моделі у двох різних магазинах. Його первісна роздрібна ціна становить 10 000 грн. Один магазин запропонував знижку в сумі 1 500 грн., а інший – знижку в розмірі 10%. Які умови вигідніше?	Знижка в сумі 1 500 грн.
		Знижка в розмірі 10%
		Важко сказати / не знаю
Кредит з авансовою оплатою	Припустимо, що Ви взяли кредит в банку в сумі 10 000 грн., який має бути погашений протягом року рівними місячними платежами. Плата за кредит становить 600 грн. Яка приблизно буде річна відсоткова ставка за Вашим кредитом?	3 %
		6%
		9 %
		12 %
		Важко сказати / не знаю
Дохідність облігації	Припустимо, що Ви придбали облігацію номінальною вартістю 1 000 грн. за 900 грн. Строк погашення облігації через рік, і вона має купон в сумі 150 грн. Якщо Ви утримаєте облігацію до її погашення, чи можете Ви розрахувати, який прибуток Ви отримаєте від Вашої інвестиції?	Нижче 15%
		Рівно 15%
		Вище 15%
		Вище 20%
		Важко сказати / не знаю

Реальний рівень знань щодо фінансової математики виявився низьким, нижчим навіть за їхню досить скромну самооцінку. Жоден із 2014 респондентів не зміг дати правильні відповіді на всі сім питань щодо фінансової математики, а 13% впоралися не більше ніж з одним запитанням. Більшість населення – 38% – мають незадовільний рівень фінансових знань та навичок. Добрі знання виявлені у 22% опитаних – це відповідає самооцінці.

## Діаграма 9. Тест навичок з фінансової математики

## Сім питань з фінансової математики

(відсоток всіх респондентів)

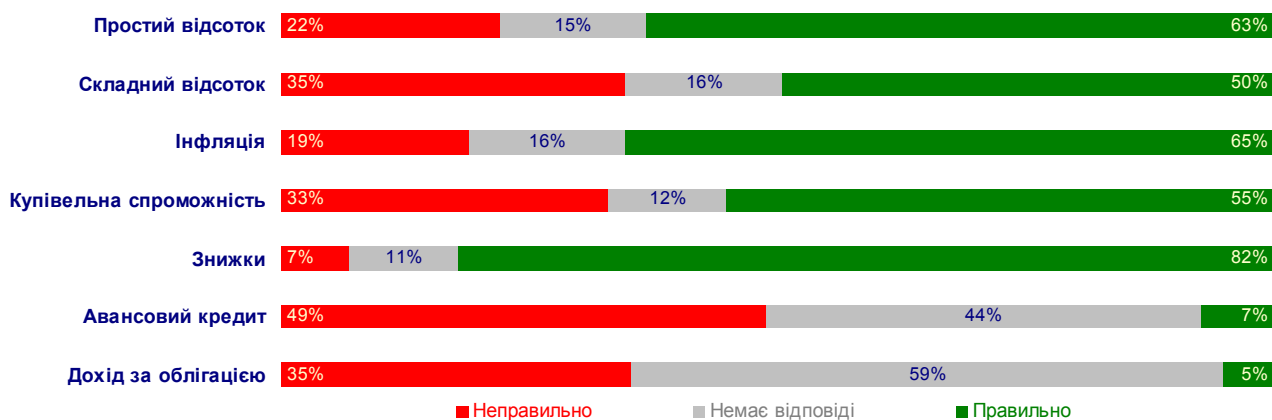


Українці виявили найкраще розуміння на питанні, яке пов'язане із їх повсякденним буттям – вибір варіанту знижки. Ґрунтовні знання також виявлені щодо інфляції та простого відсотку, що швидше за все також можна пояснити набутим життєвим досвідом. Питаннями щодо складного відсотку та оцінки купівельної спроможності грошей в часі володіє близько половини респондентів. Натомість найбільшу кількість проблем із відповідями спричинили питання більш складного характеру – оцінка реальної вартості кредиту із авансовою сплатою відсотків та реальної дохідності купонної облігації, що придбана із дисконтом: з ними впоралися тільки 5-7% респондентів.

## Діаграма 10. Відповіді на питання з фінансової математики

## Сім питань з фінансової математики

(відсоток всіх респондентів)




Найкраще обізнаю на фінансах виявилася група респондентів із незавершеною вищою освітою (тобто ті, хто зараз є студентами вищих навчальних закладів). Чоловіки в цілому надали більшу кількість правильних відповідей, тоді як жінки частіше відмовлялися відповідати на запитання.

## 4.3 Тест з фінансової обізнаності

Тест з фінансової обізнаності складався з чотирьох груп запитань: загальна термінологія, фінансові продукти, відповідальність на ринках фінансових послуг та механізми захисту прав споживачів фінансових послуг. Кожна група включала від трьох до п'яти питань. Всього до тесту з фінансової обізнаності увійшло 15 запитань. Ці питання лише частково були запозичені із аналогічних досліджень Світового Банку, однак переважна більшість з них була розроблена спеціально для цього дослідження та повністю враховує специфіку ринку фінансових послуг України.

Таблиця 4. Тестові питання з фінансової обізнаності

Назва	Питання	Варіанти відповідей
<b>Фінансова термінологія</b>		
<b>Страхова франшиза</b>	Чи знаєте Ви, що таке «франшиза»?	Так, це сума грошей, яку особа повинна сплатити компанії, щоб придбати страховку
		Так, це сума грошей, яку отримає вигодонабувач у разі настання страхового випадку
		Так, це сума грошей, яку компанія вираховує з суми покриття при сплаті заявлених збитків
		Ні, ніколи не чув цей термін раніше
		Важко сказати / не знаю
<b>Кредитна історія</b>	Чи знаєте Ви, що таке «кредитна історія»?	Це інформація про позики, надані окремим банком, яка міститься у фінансовій звітності банку
		Це інформація про виконання зобов'язань окремим боржником, яку можна отримати у бюро кредитних історій
		Це інформація про попередні дефолти емітента цінних паперів, яку можна знайти у державному реєстрі емітентів цінних паперів
		Це інформація про виконання Україною своїх суверенних боргових зобов'язань, яка збирається інституціональними кредиторами
		Все із наведеного вище
		Нічого із наведеного вище
<b>Плаваюча ставка відсотку</b>	Чи знаєте Ви, що таке «плаваюча відсоткова ставка»? Ви можете обрати кілька варіантів відповіді 	Це відсоткова ставка, що може бути змінена упродовж строку дії фінансового інструменту
		Це ставка, яка індексована на ставку, що широко використовується і є «базовою ставкою»
		Це ставка, яку учасники угоди можуть змінювати, не запитуючи згоди в іншої сторони
		Це ставка, що є протилежною до «фіксованої відсоткової ставки»
		Все із наведеного вище
		Нічого із наведеного вище
		Важко сказати / не знаю
<b>Фінансові продукти</b>		
<b>Договори страхування</b>	Чи знаєте Ви різницю між страхуванням життя та страхуванням ризиків?	Так, страхування життя покриває моє життя, а страхування ризиків – ризики, і будь-яка страхова компанія може продавати обидва поліси
		Так, страхування життя покриває життя та здоров'я, а страхування ризиків – нещасні випадки, і страхова компанія може продавати лише один вид страховки
		Різниці немає
		Важко сказати / не знаю
<b>Пластикові картки</b>	Чи знаєте Ви різницю між кредитною та дебетовою картками?	Так, дебетова картка дозволяє Вам отримати більше готівки, ніж є у Вас на рахунку, тоді як кредитна дозволяє Вам користуватися лише тими грошами, які у Вас є
		Так, кредитна картка дозволяє Вам отримати більше готівки, ніж є у Вас на рахунку, тоді як дебетова дозволяє Вам користуватися лише тими грошами, які у Вас є
		Різниці немає
		Важко сказати / не знаю
<b>Цінні папери</b>	Яке з наведених нижче тверджень описує різницю між акцією та облігацією? Ви можете обрати кілька варіантів	Акція являє собою інвестицію у статутний фонд, а облігація – ні
		Облігація може бути викуплена емітентом, а акція – ні
		Прості акції не мають гарантованого рівня доходу, а облігації можуть давати фіксований чи змінний дохід
		Облігації можна продати на вторинному ринку, а деякі акції – ні
		Власниками облігацій можуть бути як фізичні, так і юридичні особи, а акцій – лише інвестори – юридичні особи
		Акції можна надавати у заставу, а облігації – ні
Різниці між акціями та облігаціями немає; це просто різні назви одних і тих самих інструментів		
Важко сказати / не знаю		



Таблиця 4. Тестові питання з фінансової обізнаності (закінчення)

Назва	Питання	Варіанти відповіді
<b>Відповідальність на ринках фінансових послуг</b>		
<b>Відповідальність банків</b>	Що повинні робити банки відповідно до чинного українського законодавства? Виберіть один варіант, який, на Вашу думку, найбільше відповідає вимогам законодавства України.	Встановлювати однакову відсоткову ставку за кредитами
		Встановлювати однакову річну відсоткову ставку за аналогічними кредитами
		Повідомити покупцеві загальну вартість кредиту та реальну відсоткову ставку
		Нічого з наведеного вище банки робити не повинні
<b>Складний відсоток за кредитом</b>	Чи дозволяє українське законодавство банку або іншому кредитувачу нараховувати складний відсоток на Ваш кредит?	Важко сказати / не знаю
		Ні, це протизаконно
		Так, але якщо це прямо зазначено у кредитній угоді
		Так, на розсуд банку
<b>Складний відсоток за депозитом</b>	Чи дозволяє українське законодавство банку або іншій депозитній установі нараховувати складний відсоток на Ваш депозит?	Не знаю, що таке «складний відсоток»
		Важко сказати / не знаю
		Ні, це протизаконно
		Так, але якщо це прямо зазначено у депозитній угоді
<b>Відповідальність поручителя</b>	Якби Ваш друг попросив Вас виступити в майновим поручителем за його або її кредитом і Ви б погодились, яка відповідальність виникла б для Вас при цьому?	Так, на розсуд банку
		Не знаю, що таке «складний відсоток»
		Важко сказати / не знаю
		Ні, це протизаконно
<b>Вирішення конфліктної ситуації</b>	У випадку виникнення конфлікту з фінансовою установою щодо послуги, яка надана цією установою, до якої організації Ви можете звернутись по допомогу у захисті Ваших інтересів споживача? Ви можете обрати кілька варіантів.	Національний банк України
		Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг України
		Державний комітет зі споживчих стандартів
		Уповноваженого із захисту прав людини
<b>Гарантування вкладів у банках</b>	Якщо громадянин має вклад у українському банку і цей банк стає банкрутом, чи знаєте Ви, яка максимальна сума гарантованого вкладу підлягає компенсації вкладнику?	Будь-який суд загальної юрисдикції
		Залежить від виду фінансової установи та/або фінансового продукту
		Важко сказати / не знаю
		Гарантії на банківські вклади не існує
		15 000 грн.
		100 000 грн.
		150 000 грн.
1 млн. грн.		
<b>Гарантування інвестицій</b>	Якщо громадянин вклав гроші в інвестфонд або КУА, а вартість інвестиції різко впала через велику фінансову кризу, приблизно яку суму збитків покриває держава?	Обмежень немає – вклади гарантуються в повному обсязі
		Важко сказати / не знаю
		Гарантії на інвестиції в інвестфонди або КУА не існує
		15 000 грн.
		100 000 грн.
		150 000 грн.
		1 млн. грн.
<b>Гарантування вкладів в кредитних спілках</b>	Якщо громадянин має вклад в кредитній спілці та ця спілка стає банкрутом, чи знаєте Ви, яка максимальна сума вкладу повністю гарантується державою?	Обмежень немає – вклади гарантуються в повному обсязі
		Важко сказати / не знаю
		Гарантії на вклади в кредитну спілку не існує
		15 000 грн.
		100 000 грн.
		150 000 грн.
		1 млн. грн.
<b>Гарантування страховки</b>	Якщо громадянин має страховку від ризиків (окрім ОСАГО) від страхової компанії, яка стає банкрутом, чи знаєте Ви, що буде з його страховкою?	Стане недійсною
		Приймається іншою страховою компанією, державною
		Приймається безпосередньо державою, але в сумі не більше 150 000 грн.
		Приймається державою на первісних умовах
		Важко сказати / не знаю

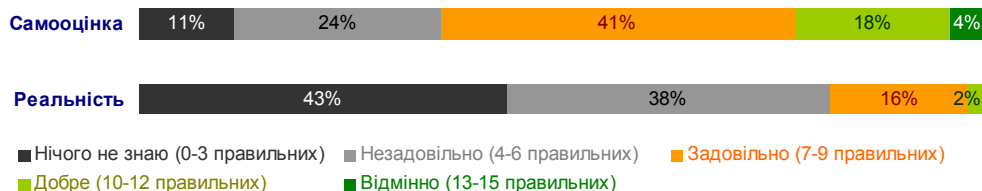
## Фінансова грамотність в Україні || Фінансова грамотність та обізнаність

Так само, як і в блоці математичних знань, в блоці загальної фінансової обізнаності не знайшлося жодного респондента, кому б виявилися під силу бодай 13 із 15 питань. Розбіжність із самооцінкою рівня фінансових знань виявилася ще більш драматичною, аніж у випадку із фінансовою математикою. Чотири з п'яти українців виявили вкрай низький рівень знань – менше половини правильних відповідей.

### Діаграма 11. Тест з фінансової обізнаності

#### П'ятнадцять питань з фінансової обізнаності

(відсоток всіх респондентів)

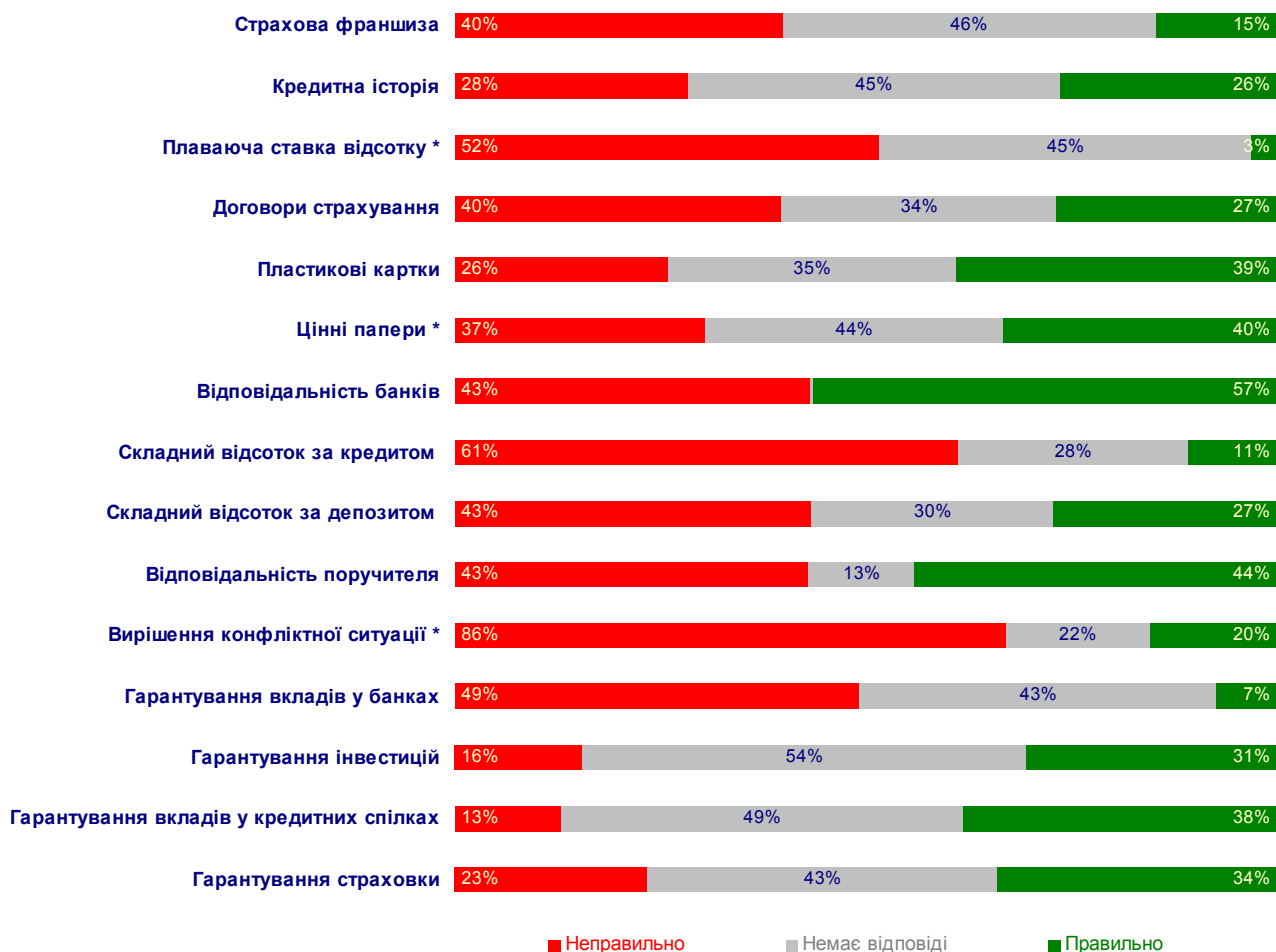


Щодо фінансової термінології, респонденти найчастіше відмовлялися відповідати на поставлені питання. Традиційно відсоток відмов у жінок був вищим, аніж у чоловіків. Несподіванкою став вкрай низький рівень обізнаності щодо терміну «франшиза», і це після кількох років функціонування в Україні вимоги щодо обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, яка базується на використанні цього терміну.

### Діаграма 12. Відповіді на питання з фінансової обізнаності

#### П'ятнадцять питань з фінансової обізнаності

(відсоток всіх респондентів)



Найкращим чином українці опанували такий продукт як пластикові картки, що не є несподіванкою з огляду на поширеність їх використання. Однак навіть з цього питання кожний четвертий респондент (26%) в неправильну відповідь, а кожний третій (35%) – відмовився від відповіді. Найгірші справи з видами страхування, що також є цілком закономірним результатом виходячи із низького рівня проникнення цих послуг. Найбільш проблемним виявилось питання щодо видів цінних паперів, яке передбачало більш ніж одну правильну відповідь, – тільки кожний п'ятий (20%) впорався із цим завданням, тоді як більшість респондентів відмовилися відповісти.

В групі питань щодо відповідальності на ринку фінансових послуг здобуті неоднозначні результати. З одного боку, переважна більшість населення (75%) знають, що банки зобов'язані повідомляти позичальникові сукупну вартість кредиту та реальну ставку відсотка. Однак майже така сама група респондентів (43%) й гадки не має щодо цього. 26% опитаних переконані, що до їх кредиту може застосовуватися складний відсоток, якщо про це зазначити в умовах кредитного договору. Тільки кожний десятий респондент знав, що це незаконно через пряму заборону на законодавчому рівні.

Абсолютна більшість українців не мають жодного уявлення що їм слід робити та до кого звертатися по допомогу у вирішенні спірних моментів у стосунках із фінансовою установою. Тільки кожний п'ятий респондент (20%) правильно зазначив, що це залежить від виду фінансової послуги, тоді як найчастіше (у 22% випадків) лунала відповідь «не знаю». Найвищий рівень довіри був виказаний до судів загальної юрисдикції (31%) та уповноваженого з прав людини (24%). Державні регулятори були згадані кожним десятим респондентом (НБУ – 11%, Держспоживчстандарт – 11% та Держфінпослуг – 8%)<sup>5</sup>. Несподіванкою було з'ясувати, що вкрай незначна частка населення України (7%) знає про те, що з жовтня 2008 року гарантована державою сума вкладу в банку України становить 150 тис. грн. на одного вкладника. 10% респондентів переконані у відсутності обмежень щодо суми гарантованих депозитів, тоді як 25% дотримуються протилежної думки – що гарантій за депозитами в банках не існує взагалі.

Аналогічно до розділу фінансової математики, найбільш обізнаними виявилися ті, хто зараз перебуває на студентській лаві у вищих навчальних закладах. Разом з тим, наймолодша група респондентів (20-24 років) виявилася найменш фінансово обізнаною.

В регіональному розрізі, в середньому мешканці Західного регіону виявилися набагато більше підготовленими у порівнянні із співвітчизниками з Центру та Півдня України, чий середні результати виявилися найгіршими.

<sup>5</sup> Респонденти не були обмежені лише одним варіантом відповіді, тому сума часток окремих варіантів відповіді перевищує 100%.

## 5 Фінансова поведінка

Для отримання кращого розуміння того, як саме українські споживачі управляють своїми фінансами, в ході дослідження було зібрано інформацію про моделі поведінки споживачів при управлінні сімейним бюджетом, отриманні кредитів та здійсненні заощаджень. Задля стратифікації вибірки з метою кращого аналізу відповідей щодо фінансової поведінки респондентам ставили питання про фінансовий стан їх сім'ї. Зрештою, ставилися питання для визначення того, яким саме інформаційним джерелам про фінанси та фінансові послуги довіряють українські споживачі.

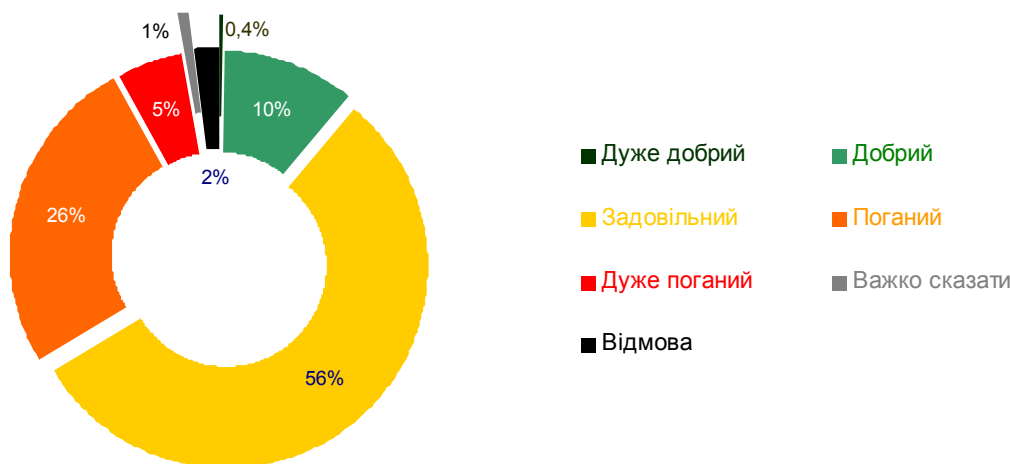
### 5.1 Фінансовий добробут

Респондентів попросили оцінити загальний фінансовий стан своєї сім'ї та запропонували п'ять можливих варіантів відповіді від «дуже поганий» до «дуже добрий». Результати подані на ілюстрації (Діаграма 13). Близько 66% громадян України вважають, що їх фінансовий стан знаходиться в діапазоні від «доброго» (10%) до «задовільного» (56%). Лише 0,4% назвали свій фінансовий стан «дуже добрим». На противагу, 31% характеризують свій фінансовий стан як «поганий» та «дуже поганий».

#### Діаграма 13. Самооцінка рівня фінансового добробуту

**Як би Ви оцінили фінансовий стан Вашої сім'ї?**

(відсоток всіх респондентів)



Для того, щоб глибше зрозуміти, що така оцінка стану фінансового здоров'я означає для населення України, респондентів попросили віднести себе до однієї з шести груп: від тих, кому ледве вистачає коштів на їжу та одяг, до тих, хто може придбати коштовні речі. Відображена у наведеній нижче ілюстрації (Діаграма 14) інформація свідчить про те, що вільних коштів у населення небагато. Близько 39% респондентів не мають труднощів з придбанням продуктів харчування та одягу, але більш дорогі покупки для них проблематичні. Ще 36% мають достатньо коштів для придбання продуктів, але придбання одягу викликає труднощі. В кінці шкали, ті, хто має недостатньо коштів для придбання продуктів харчування або ледве зводить кінці з кінцями, – 11% респондентів. Питома вага більш заможних респондентів, які можуть собі дозволити більшість речей, за винятком дуже коштовних, складає 11%, а тих, хто взагалі позбавлений фінансових проблем – 0,4%.

## Фінансова поведінка || Фінансова грамотність в Україні

В ході дослідження збирався інформація про можливий вплив фінансово-економічної кризи 2008-2009 років на українські родини та їх фінансову поведінку. Більше половини респондентів (55%) повідомили про те, що протягом останніх трьох років вони зазнали неочікуваного значного падіння рівня доходів. Більшість респондентів, які відчули це зниження купівельної спроможності, зазначили, що причиною цього була втрата роботи або скорочення заробітної плати.

### Діаграма 14. Реальна рівень фінансового добробуту домогосподарств

До якої з наступних груп населення Ви могли віднести себе (свою сім'ю) швидше за все?

(відсоток всіх респондентів)



У разі неочікуваного падіння доходу респонденти переважним чином покладалися на себе, зводячи кінці з кінцями завдяки внутрішнім ресурсам родини. Українські домогосподарства скорочували свої витрати та витрачали заощадження (53%) або ж позичали необхідну суму у друзів та родичів (19%). Старше покоління більш схильне до скорочення своїх витрат у разі виникнення фінансових проблем, тоді як молоді люди мають звичку позичати гроші у друзів та родичів. Взагалі, у разі фінансових труднощів громадяни України не позичають у фінансових установ. Лише 5,3% з них користуються кредитом за кредитною картою, і лише 1,9% сказали, що взяли кредит у банку.

### Діаграма 15. Моделі поведінки домогосподарств у випадку падіння рівня доходів

Як Вам (Вашій сім'ї) вдалося зводити кінці з кінцями у разі несподіваного падіння доходу?

(відсоток від респондентів, що зазначили факт значного скорочення рівня доходу)





## 5.2 Ведення сімейного бюджету

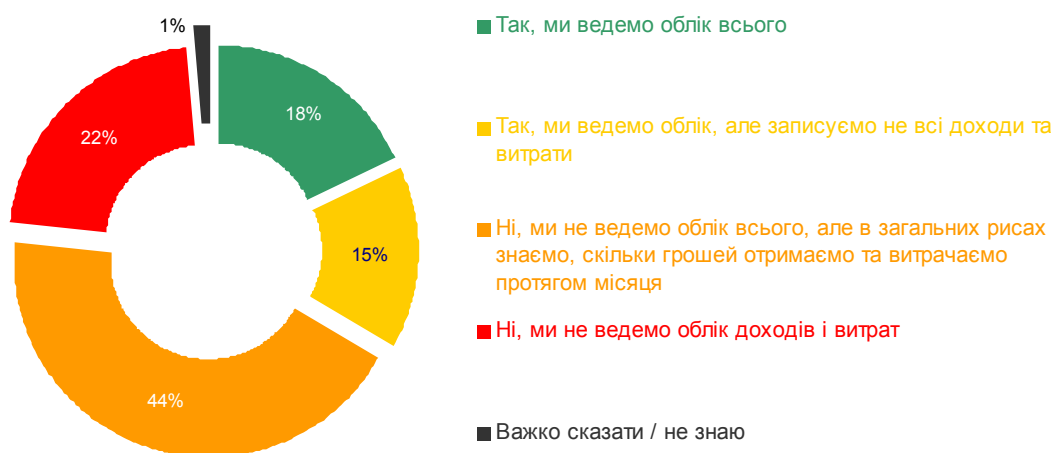
Для вивчення поведінки споживачів щодо ведення сімейного бюджету респондентам поставили низку запитань про доходи та витрати, заощадження, кредити, борги та інші доречні теми.

Результати дослідження свідчать про те, що більшість населення України не звикло вести докладний сімейний бюджет. Хоча 18% домогосподарств ведуть реєстрацію всіх доходів та витрат, а ще 15% домогосподарств ведуть частковий облік, 44% домогосподарств мають лише загальне уявлення про те, скільки заробляють та скільки витрачають.

### Діаграма 16. Ведення домогосподарствами обліку доходів та витрат

**Чи звикла Ваша сім'я вести облік доходів та витрат?**

(відсоток всіх респондентів)

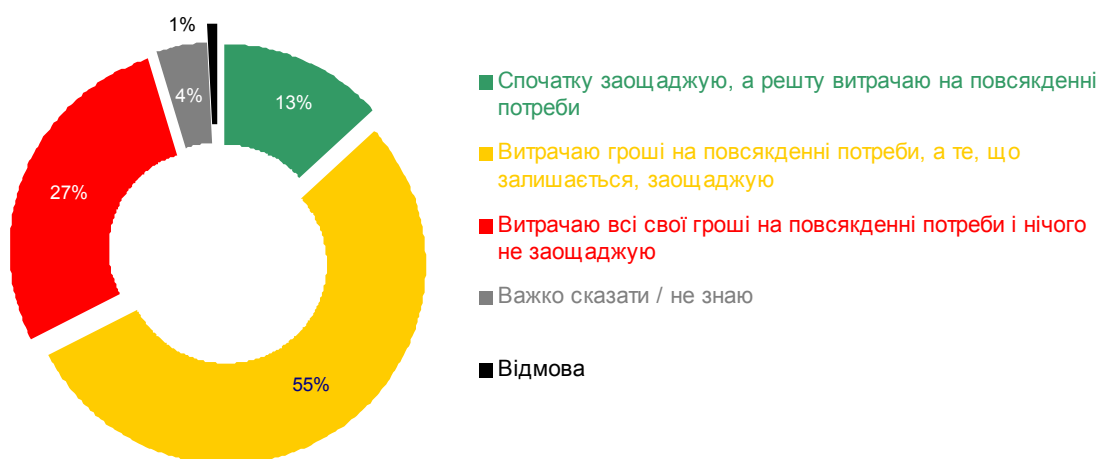


Респондентів також запитали про характер їх витрат та як вони (чи їхня родина) зазвичай управляють щомісячними доходами та витратами. Оскільки більшість українських домогосподарств має обмежені ресурси, не дивно, що основні статті витрат – це продукти харчування та повсякденні потреби. 27% респондентів визнали, що їм взагалі нічого не вдається заощаджувати.

### Діаграма 17. Моделі управління повсякденними доходами домогосподарств

**Як Ви (Ваша сім'я) зазвичай управляє повсякденними доходами?**

(відсоток всіх респондентів)



Цікавими є результати аналізу щодо ставлення українців до отримання кредитів. Так, більше третини респондентів (38%) вважає виправданим купувати в кредит, якщо на ці товари встановлений розпродаж або знижки. Близько 18% вважає виправданим брати на себе кредитні зобов'язання для інвестування у власну освіту. Натомість близько 12% громадян переконані, що брати кредит не виправдано за жодних умов або лише у разі крайньої необхідності. Цікаво, що понад 18% сказали, що не можуть дати відповідь на це запитання.

### Діаграма 18. Ставлення до купівлі в борг

**Коли Ви вважаєте виправданим купувати в кредит?**  
(відсоток всіх респондентів)



## 5.3 Поведінка в сфері заощаджень

Як вже згадувалося вище, 27% домогосподарств взагалі не роблять жодних заощаджень. Більшість респондентів зазначили, що причиною відсутності заощаджень є низький рівень доходу (76%). Значна частка респондентів (14%) кажуть, що не роблять заощаджень через брак довіри до фінансових установ.

### Діаграма 19. Ставлення до заощаджень або інвестицій

**Чому Ви (Ваша сім'я) заощаджуєте або вкладаєте гроші?**

(відсоток від респондентів, що при відповіді на питання про управління доходами зазначили, що здійснюють заощадження; допускалося кілька варіантів відповідей)



Ті ж домогосподарства, в яких практикуються заощадження доходів, роблять це з кількох різних причин. Деякі респонденти зазначили, що відкладають гроші на чорний день (58%). Серед інших причин: підняти свій життєвий рівень у майбутньому (25%), бути незалежним та мати можливість робити вибір

## Фінансова грамотність в Україні || Фінансова поведінка

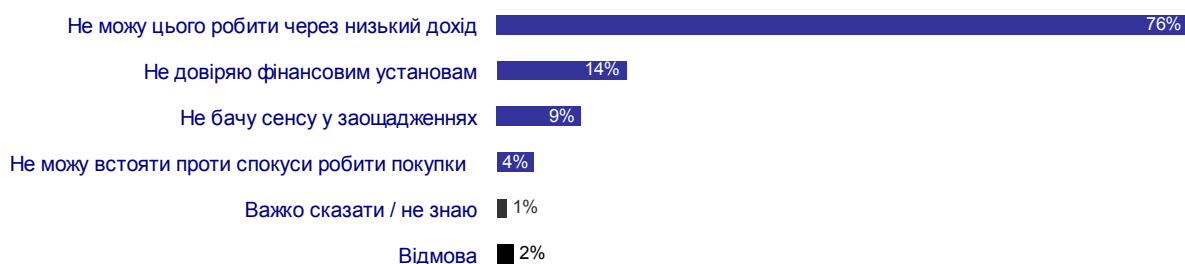
(17%), а також залишити гроші своїм нащадкам. Респонденти старшого віку більше бояться непередбачуваних обставин, а й отже більш схильні заощаджувати на чорний день (близько 60%), ніж молодші респонденти (близько 50%).

Лише 14% респондентів зазначили, що в них на кінець місяця залишалися після сплати всіх витрат кошти на заощадження. Але ці кошти (заощадження) вони, головним чином, не несуть до фінансових установ, а залишають у себе в готівковій формі (49%). Майже третина споживачів (30%) витрачають залишкові кошти на купівлю споживчих товарів. Лише 10% респондентів кладуть гроші на депозитні рахунки в банк, а менше 1% опитуваних роблять інвестиції в інструменти капіталу.

### Діаграма 20. Перешкоди для заощадження

#### Якщо Ви (Ваша сім'я) не робите заощаджень, то в чому причина?

(відсоток від респондентів, що при відповіді на питання про управління доходами зазначили, що не здійснюють заощадження; допускалося кілька варіантів відповідей)



Схильність до збереження коштів у готівковій формі підтверджує загальну відстороненість споживачів від послуг фінансових установ та про низький рівень довіри до таких установ. Звичка зберігати гроші «під матрацом», певною мірою, є результатом «радянського» досвіду. Старше покоління дуже добре пам'ятає, що після розпаду СРСР держава не розраховувалася за ощадними вкладами, а більшість заощаджень в радянських карбованцях втратили свою вартість. За часів незалежності в Україні збанкрутіли та були ліквідовані кілька банків, в тому числі системних, що не сприяло зміцненню довіри населення до фінансового сектору. Але основна причина відсутності заощаджень криється не лише в самій недовірі до банківської системи. Більшість людей не має можливості заощаджувати через брак коштів після необхідних витрат за місяць.

### Діаграма 21. Моделі управління надлишковими коштами домогосподарств

#### Якщо у Вас (Вашої сім'ї) залишаються гроші на момент одержання нових надходжень, що Ви зазвичай з ними робите?

(відсоток всіх респондентів)



Аналізуючи регіональний розподіл, можна відмітити цікаві особливості у способах заощаджень мешканців різних регіонів. Залишати вільні кошти у готівці схильні на Півдні (59%); в той час, як витратити їх на споживчі товари більш притаманно мешканцям Центрального, Північного та Східного регіонів (відповідно, 34%, 35% та 31%). А класти надлишкові кошти на рахунок найбільш характерно для Західного регіону (14%).

## 5.4 Поведінка у сфері запозичень

Пересічний громадянин України не сприймає ідею жити в борг. Більшість українців покладаються виключно на себе, а не на кредитні кошти. 77% респондентів сказали, що не мають ніяких боргів, і лише 19% визнали, що мають кредити або іншу заборгованість.

Найбільша питома вага домогосподарств із наявними боргами зафіксована у Центральному (27%) та Західному (24%) регіонах, найменша – на Півночі країни (13%).

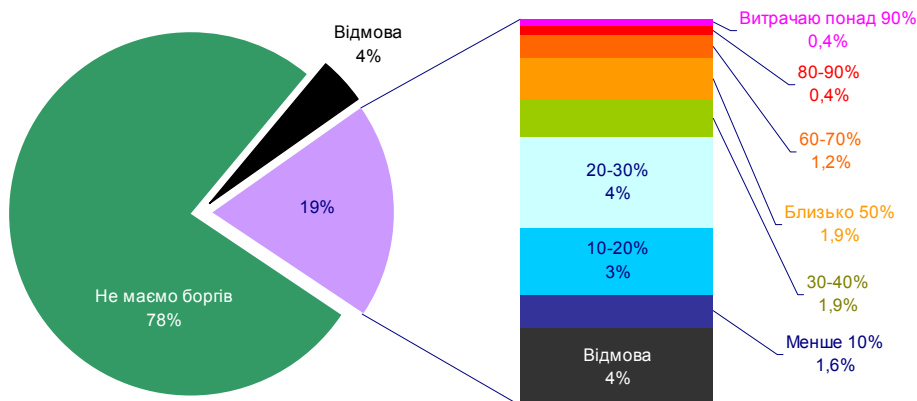
### Діаграма 22. Заборгованість домогосподарств та % доходу на обслуговування боргу

#### Чи маєте Ви (або інші члени Вашої сім'ї) якісь борги?

(відсоток всіх респондентів)

#### Яка частка Вашого доходу витрачається кожного місяця на погашення боргу?

(відсоток респондентів, що позитивно відповіли на попереднє запитання)



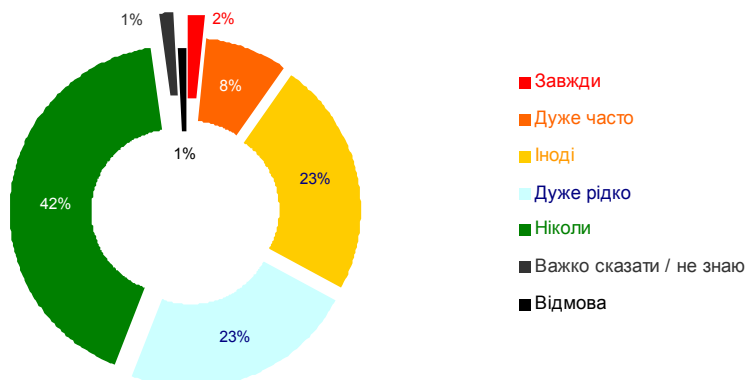
Ті респонденти, які мають борги, зазвичай витрачають кожного місяця від 10% до 30% свого сімейного бюджету на їх погашення.

56% респондентів визнали, що хоча б іноді, але змушені позичати кошти, щоб розрахуватися з іншими боргами. Респондентам, які оцінили свій фінансовий стан як поганий та дуже поганий, доводилося позичати кошти частіше.

**Діаграма 23. Використання запозичень для оплати інших боргів**

**Як часто протягом минулого року Вам (членам Вашої сім'ї) доводилося позичати гроші, щоб розрахуватися з іншими боргами?**

(відсоток всіх респондентів)



## 5.5 Джерела інформації

Респондентам було поставлено два взаємопов'язані запитання про їх інтерес до фінансових новин та канали поширення фінансової інформації.

Результати дослідження вказують на те, що українці мало цікавляться новинами у сфері фінансів: 43% респондентів взагалі не відстежують жодних тенденцій фінансових ринків, причому старше покоління людей (вікова група 46-60 років) є найпасивнішим у цьому питанні. Серед найпопулярніших тем, за якими слідкують споживачі, є динаміка індексу інфляції (20%), зміни розмірів пенсій, соціальних виплат та податкових пільг (10%) та зміни на ринку нерухомості (10%).

Дослідження виявило невеликі розбіжності в інформаційних потребах респондентів різних вікових категорій. Не дивно, що людей старшого віку (46-60 років) найбільше цікавить питання зміни розмірів державних пенсій (14%), а молоді ж люди віком 20-34 роки активно цікавляться інформацією щодо змін на ринку нерухомості (13%). Цікаво те, що дуже мало людей (лише 2%) цікавляться курсом валют, при цьому кожний третій респондент засвідчив, що користується послугою валютного обміну.

**Діаграма 24. Тенденції фінансових ринків, які відстежують домогосподарства**

**Які зміни на фінансових ринках Ви регулярно відстежуєте особисто?**

(відсоток всіх респондентів)



## Фінансова поведінка || Фінансова грамотність в Україні

Більшість респондентів, які цікавляться новинами фінансового ринку, отримують інформацію з традиційних засобів масової інформації: друкованих видань та телебачення (67%). «Сарафанне радіо» є другим вагомим джерелом отримання інформації – 19% респондентів дізнається про новини фінансових ринків від друзів та знайомих. Третім найбільш поширеним джерелом інформації є інтернет, а саме спеціалізовані веб-сайти. Слід зазначити, що чоловіки переглядають інформацію про новини на фінансових ринках в інтернеті більше, ніж жінки, відповідно, 22% та 12%. Інтернетом також частіше користується молодше покоління респондентів – новини в інтернеті переглядають 25% осіб віком від 20 до 24 років та 24% осіб віком від 25 до 34 років, порівняно з 16% вікової групи від 35 до 44 років та лише 9% осіб від 45 до 60 років. Рекламу посідає лише четверте місце за популярністю серед джерел інформації про фінанси.

### Діаграма 25. Джерела фінансової інформації, якими користуються домогосподарства

#### З яких джерел Ви берете інформацію про вищезгадані тенденції?

(відсоток респондентів, які відслідковують розвиток подій на фінансових ринках; допускалося кілька варіантів відповідей)





## 6 Додаток – Анкета дослідження

### БЛОК 1: Самооцінка фінансової грамотності та очікування<sup>6</sup>

«Фінансова грамотність означає сукупність знань, вмінь та навичок, потрібних для прийняття відповідальних економічних і фінансових рішень та вжиття заходів з належним рівнем компетентності»

**A1. Чи вважаєте Ви себе фінансово грамотною особою? Просимо оцінити Ваші знання та вміння за п'ятибальною системою, як у школі, де 1 означає повну відсутність знань та вмінь у галузі управління власними фінансами, а 5 означає відмінне володіння предметом.**

1. Немає ні знань, ні вмінь
2. Незадовільні знання та вміння
3. Задовільні знання та вміння
4. Гарні знання та вміння
5. Відмінні знання та вміння

**A2. Якому чиннику Ви приділяєте найбільше уваги при виборі банку для отримання кредиту?**

- Репутація банку та його надійність
- Зовнішній вигляд банку та внутрішнє оснащення офісу банку
- Кваліфікація працівників банку
- Позитивному досвіду взаємодії з банком родичів та знайомих
- Відсоткова ставка за кредитом та вартість кредиту
- Подарунки та рекламні компанії

**A3. Якому чиннику Ви приділяєте найбільше уваги при виборі банку для відкриття поточного чи депозитного рахунку?**

- Репутації банку та його надійності
- Зовнішньому вигляду банку та внутрішньому оснащенню офісу банку
- Кваліфікації працівників банку
- Позитивному досвіду взаємодії з банком родичів та знайомих
- Розрекламовані відсоткові ставки
- Подарунки та рекламні компанії

**A4. Коли Ви вважаєте виправданим купувати в кредит?**

- Якщо у магазині є розпродаж товарів, які мені потрібні
- Якщо відсоткова ставка за кредитом є вищою, ніж за депозитом
- Якщо потрібно платити за освіту, яка дозволить отримати більш високооплачувану роботу

- Якщо людині дуже потрібна відпустка, а грошей на цей час немає

**A5. Нижче наведено перелік тем, які стосуються різних аспектів управління власними коштами. Просимо вибрати ті, які будуть найбільш цікавими для вивчення у курсі фінансового навчання.**

- Як поставити власні фінансові цілі та скласти персональний фінансовий план
- Що робити, щоб не влізти у борги при користуванні кредитами
- Як планувати покупки товарів тривалого користування (автомобіль, квартира, дача) та оцінювати свої можливості реалізувати ці плани
- Як працює пенсійна схема та які існують методи забезпечення доходу в похилому віці
- Банківські послуги: поточні рахунки, депозитні вклади та пластикові картки
- Споживчі кредити для придбання товарів та послуг
- Іпотечні кредити
- Страхування та страхові інструменти
- Недержавні пенсійні фонди
- Ринки капіталу, акції та інститути спільного інвестування
- Джерела інформації про фінансові послуги, як тлумачити інформацію та як відрізнити рекламу від об'єктивної інформації
- Які параметри використовуються при виборі послуг банків та фінансових компаній
- Які існують закони щодо захисту прав споживачів і що робити, коли права споживача порушено
- На яку інформацію слід звертати увагу під час підписання договору з банком або фінансовою компанією
- Не цікавить жодна з наведених тем

**A6. На Вашу думку, хто повинен запроваджувати програми фінансової грамотності для споживачів? Які організації зацікавлені у підвищенні фінансової грамотності населення?**

- Комерційний банк
- Пенсійний фонд та/або страхові компанії
- Інвестиційні фонди (компанії з управління активами)
- Недержавні або громадські організації, що займаються захистом прав споживачів
- Державні органи, що регулюють ці ринки
- Вищі навчальні заклади економічного та фінансового профілю
- Незалежні фінансові консультанти
- Засоби масової інформації (журналісти та ведучі телепрограм)

<sup>6</sup> В кожному питанні також передбачалися варіанти відповіді «інше», «важко сказати / не знаю» та «відмова»

**A7. Про які з наведених нижче послуг Вам хотілося б дізнатися більше або отримати додаткову інформацію?**

- Споживчий кредит
- Поточний рахунок в банку
- Депозитний рахунок в банку
- Обмін валют
- Банківська пластикова картка
- Іпотечний кредит
- Страхові поліси
- Інвестиції в інститути спільного інвестування
- Інвестиції в акції компаній
- Інвестиції в облигації
- Пропозиції недержавних пенсійних фондів
- Жодна не цікавить
- Інші фінансові послуги

### БЛОК 2: Реальний тест – фінансова математика

**M1. Припустимо, що Ви поклали на банківський рахунок депозит на суму 100 000 грн. на 2 роки під відсоткову ставку в розмірі 8%. Скільки грошей буде на Вашому рахунку через 2 роки, якщо Ви нічого не будете ні знімати, ні докладати?**

- Більше 108 000 грн.
- Рівно 108 000 грн.
- Менше 108 000 грн.

**M2. Припустимо, що Ви поклали на банківський рахунок депозит на суму 100 000 грн. на 5 років під відсоткову ставку в розмірі 10%. Відсоток нараховується наприкінці кожного року та додається до основної частини. Скільки грошей буде на Вашому рахунку через 5 років, якщо Ви не зніматимете ні основну частину, ні відсотки?**

- Більше 150 000 грн.
- Рівно 150 000 грн.
- Менше 150 000 грн.

**M3. Уявіть собі, що Ви поклали гроші на банківський рахунок під річну ставку в розмірі 8%, а річна інфляція становила 10%. Як Ви вважаєте, за гроші, які знаходяться на Вашому рахунку, можна купити в середньому...**

- ...більшу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
- ... таку саму кількість товарів та послуг
- ...меншу кількість товарів та послуг, ніж рік тому

**M4. Припустимо, що у 2011 році Ваш дохід збільшився вдвічі, але і роздрібні ціни також підвищилися в два рази. Як Ви вважаєте, Ви зможете придбати...**

- ...більшу кількість товарів та послуг, ніж рік тому
- ... таку саму кількість товарів та послуг
- ...меншу кількість товарів та послуг, ніж рік тому

**M5. Припустимо, що Ви побачили телевізор однакової моделі у двох різних магазинах. Його первісна роздрібна ціна становить 10 000 грн. Один магазин запропонував знижку в сумі 1 500 грн., а інший – знижку в розмірі 10%. Які умови вигідніше – знижка в сумі 1 500 грн. або 10%?**

- Знижка в сумі 1 500 грн.
- Знижка в розмірі 10%

**M6. Припустимо, що Ви взяли кредит в банку в сумі 10 000 грн., який має бути погашений протягом року рівними місячними платежами. Плата за кредит становить 600 грн. Яка приблизно буде річна відсоткова ставка за Вашим кредитом?**

- 3%
- 6%
- 9%
- 12%

**M7. Припустимо, що Ви придбали облигацію номінальною вартістю 1 000 грн. за 900 грн. Строк погашення облигації через рік, і вона має купон в сумі 150 грн. Якщо Ви утримаєте облигацію до її погашення, чи можете Ви розрахувати, який прибуток Ви отримаєте від Вашої інвестиції?**

- Нижче 15%
- Рівно 15%
- Вище 15%
- Вище 20%

### БЛОК 3: Реальний тест – фінансова обізнаність

**G1. Якщо громадянин має вклад у звичайному українському банку і цей банк стає банкрутом, чи знаєте Ви, яка максимальна сума гарантованого вкладу підлягає компенсації вкладнику?**

- Гарантії на банківські вклади не існує
- 15 000 грн.
- 100 000 грн.
- 150 000 грн.
- 1 млн. грн.
- Обмежень немає – всі вклади в будь-якому банку гарантуються державою в повному обсязі

**G2. Якщо громадянин вклав гроші в інвестиційний фонд або компанію з управління активами, а вартість інвестиції різко впала через велику фінансову кризу, приблизно яку суму збитків покриває держава?**

- Гарантії на інвестиції в інвестиційні фонди або компанії з управління активами не існує
- 15 000 грн.
- 100 000 грн.
- 150 000 грн.
- 1 млн. грн.

- Обмежень немає – всі інвестиції гарантуються державою в повному обсязі

**Г3. Якщо громадянин має вклад в кредитній спілці та ця спілка стає банкрутом, чи знаєте Ви, яка максимальна сума вкладу повністю гарантується державою?**

- Гарантії на вклади в кредитну спілку не існує
- 15 000 грн.
- 100 000 грн.
- 150 000 грн.
- 1 млн. грн.
- Обмежень немає – всі вклади у будь-якій кредитній спілці гарантуються державою в повному обсязі

**Г4. Якщо громадянин має страховку від ризиків (окрім страхування цивільної відповідальності власників автотранспорту) від страхової компанії, яка стає банкрутом, чи знаєте Ви, що буде з його страховкою?**

- Стає недійсною
- Приймається іншою страховою компанією, скоріше за все, державною
- Приймається безпосередньо державою, але в сумі не більше 150 000 грн.
- Приймається безпосередньо державою на первісних умовах

**Г5. Що повинні робити банки відповідно до чинного українського законодавства? Виберіть один варіант, який, на Вашу думку, найбільше відповідає вимогам законодавства України.**

- Встановлювати однакову річну відсоткову ставку за всіма кредитами
- Встановлювати однакову річну відсоткову ставку за аналогічними кредитами (кредитні картки, автокредити, іпотечні кредити тощо)
- Повідомити покупцеві загальну вартість кредиту та реальну відсоткову ставку

**Г6. Чи знаєте Ви різницю між страхуванням життя та страхуванням ризиків?**

- Так, страхування життя покриває моє життя, а страхування ризиків – ризики, і будь-яка страхова компанія може продавати обидва поліси
- Так, страхування життя покриває життя та здоров'я, а страхування ризиків – нещасні випадки, і страхова компанія може продавати лише один вид страховки
- Ні, різниці немає

**Г7. Чи знаєте Ви різницю між кредитною та дебетовою картками?**

- Так, дебетова картка дозволяє Вам отримати більше готівки, ніж є у Вас на рахунку, тоді як кредитна дозволяє Вам користуватися лише тими грошами, які у Вас є
- Так, кредитна картка дозволяє Вам отримати більше готівки, ніж є у Вас на

рахунку, тоді як дебетова дозволяє Вам користуватися лише тими грошами, які у Вас є

- Ні, різниці немає, обидві картки є пластиковими

**Г8. Чи знаєте Ви, що таке «франшиза»?**

- Так, це сума грошей, яку особа повинна сплатити компанії, щоб придбати страховку
- Так, це сума грошей, яку отримає вигодонабувач у разі настання страхового випадку
- Так, це сума грошей, яку компанія вираховує з суми покриття при сплаті заявлених збитків
- Ні, ніколи не чув цей термін раніше

**Г9. Чи дозволяє українське законодавство банку або іншому кредитуру нараховувати складний відсоток на Ваш кредит?**

- Ні, це протизаконно
- Так, але якщо це прямо зазначено у кредитній угоді
- Так, на розсуд банку
- Не знаю, що таке «складний відсоток»

**Г10. Чи дозволяє українське законодавство банку або іншій депозитній установі нараховувати складний відсоток на Ваш депозит?**

- Ні, це протизаконно
- Так, але якщо це прямо зазначено у депозитній угоді
- Так, на розсуд банку
- Не знаю, що таке «складний відсоток»

**Г11. Яке з наведених нижче тверджень описує різницю між акцією та облігацією?**

- Акція являє собою інвестицію у статутний фонд, а облігація – ні
- Облігація може бути викуплена емітентом, а акція – ні
- Прості акції не мають гарантованого рівня доходу, а облігації можуть давати фіксований чи змінний дохід
- Облігації можна продати на вторинному ринку, а деякі акції – ні
- Власниками облігацій можуть бути як фізичні, так і юридичні особи, а акцій – лише інвестори – юридичні особи
- Акції можна надавати у заставу, а облігації – ні
- Різниці між акціями та облігаціями немає; це просто різні назви одних і тих самих інструментів

**БЛОК 4: Фінансова поведінка**

**Ф1. Чи звикла Ваша сім'я вести облік доходів та витрат? Подивіться та скажіть, який варіант найбільш точно описує, як вчиняєте Ви або Ваша сім'я?**

- Так, ми ведемо облік всього
- Так, ми ведемо облік, але записуємо не всі доходи та витрати

- Ні, ми не ведемо облік всього, але в загальних рисах знаємо, скільки грошей отримаємо та витрачаємо протягом місяця
- Ні, ми не ведемо облік доходів і витрат

**Ф2. Як часто протягом минулого року у Вас (Вашої сім'ї) залишались невитрачені гроші з попереднього заробітку на момент одержання нових надходжень (заробітна плата, пенсія, стипендія, соціальні виплати)?**

- Завжди
- Дуже часто
- Іноді
- Дуже рідко
- Ніколи

**Ф3. Якщо у Вас (Вашої сім'ї) залишаються гроші на момент одержання нових надходжень, що Ви зазвичай з ними робите?**

- Витрачаємо на споживчі товари
- Залишаємо в себе у готівковій формі
- Кладемо на рахунок або не знімаємо з рахунку
- Робимо інвестицію на ринку капіталів
- Позичаємо друзям чи родичам
- Вкладаємо в наш власний бізнес
- Вкладаємо у золото та ювелірні вироби

**Ф4. Як часто протягом минулого року у Вас (Вашої сім'ї) не вистачало грошей з попереднього заробітку до одержання нових надходжень (заробітна плата, пенсія, стипендія, соціальні виплати тощо)?**

- Завжди
- Дуже часто
- Іноді
- Дуже рідко
- Ніколи

**Ф5. Що Ви зазвичай робите, коли у Вас не вистачає грошей до одержання нових надходжень?**

- Скорочуємо витрати та заощаджуємо
- Позичаємо гроші у родичів, друзів та знайомих
- Користуємося нашими заощадженнями
- Користуємося кредитною картою
- Продаємо наше майно
- Беремо кредит у банку
- Наші друзі та родичі дають нам гроші безкоштовно
- Працюємо понад норму або влаштовуємося на додаткову роботу
- Беремо необхідну суму з нашого бізнесу

**Ф6. Чи зазнавали Ви (Ваша сім'я) неочікуваного значного скорочення доходу протягом останніх трьох років?**

- Ні
- Так, через втрату роботи годувальником
- Так, через значне скорочення заробітної плати або затримки з її виплатою

- Так, через падіння доходу в результаті розриву відносин або розлучення
- Так, через зменшення інвестиційного доходу
- Так, через вихід на пенсію годувальника
- Так, з іншої причини

**Ф7. Як Вам (Вашій сім'ї) вдавалося зводити кінці з кінцями у разі несподіваного падіння доходу?**

- Скорочували витрати та заощаджували
- Позичали гроші у родичів, друзів та знайомих
- Користувалися нашими заощадженнями
- Користувалися кредитною картою
- Продавали наше майно
- Взяли кредит у банку
- Наші друзі та родичі допомогли нам грошима
- Знайшли інші джерела доходу

**Ф8. Як часто протягом минулого року Вам (членам Вашої сім'ї) доводилося позичати гроші, щоб розрахуватися з іншими боргами?**

- Завжди
- Дуже часто
- Іноді
- Дуже рідко
- Ніколи

**Ф9. Яке з наведених нижче тверджень найкраще описує стан Вашого поточного страхування життя?**

- Моє життя вже застраховане на необхідну суму
- Моє життя застраховане на певну суму, але я вважаю її недостатньою
- Мені потрібно застрахувати життя, але це надто дорого
- Мені потрібно застрахувати життя, але я не вірю, що у випадку моєї смерті страхові компанії виплатять страхове відшкодування
- Страхувати життя мені не потрібно

**Ф10. Які зміни на фінансових ринках Ви регулярно відстежуєте особисто?**

- Зміни на ринку нерухомості
- Зміни котирувань та індексів на ринку капіталів
- Зміни відсоткових ставок за депозитами
- Зміни відсоткових ставок за кредитами
- Зміни рівня інфляції
- Зміни розмірів державних пенсій, соціальних виплат та податкових пільг
- Коливання ціни на нафту, золото, метали тощо
- Не відстежую жодних тенденцій

**Ф11. З яких джерел Ви берете інформацію про вищезгадані тенденції?**

- Реклама
- Газети, журнали, фінансові передачі на телебаченні



- Спеціалізовані веб-сайти
- Посадові особи банку, працівники страхових компаній та компаній з управління активами особисто або за телефоном
- Незалежні фінансові консультанти або брокери
- Друзі та знайомі

**Ф12. Чи маєте Ви негативний досвід користування фінансовою послугою?**

- Так
- Ні

**Ф13. Яка це була послуга?**

- Банківський депозит
- Договір з недержавним пенсійним фондом
- Операції на фондовому ринку
- Банківська кредитна картка
- Банківська дебетова картка
- Споживчий кредит
- Страховий поліс
- Автокредит
- Іпотечний кредит

**Ф14. Що Ви зробили після виявлення проблеми?**

- Нічого
- Припинив користуватися послугою до закінчення строку дії договору (закрив депозит, рахунок, продав акції в інвестиційному фонді, розірвав страховий договір тощо)
- Подав скаргу до компанії, яка продала мені послугу
- Подав скаргу до відповідного державного органу

**Ф15. Якщо у зв'язку з наданням Вам фінансових послуг виникає конфлікт з фінансовою організацією (банком, страховою компанією і т.д.), на яких умовах, як Ви очікуєте, він буде вирішений?**

- На сприятливих для мене умовах
- На умовах, сприятливих для фінансової організації
- П'ятдесят на п'ятдесят

**Ф16. Як Ви (Ваша сім'я) зазвичай управляє щомісячними доходами?**

- Спочатку заощаджую, а решту витрачаю на повсякденні потреби
- Витрачаю гроші на повсякденні потреби, а те, що залишається, заощаджую
- Витрачаю всі свої гроші на повсякденні потреби і нічого не заощаджую

**Ф17. Люди заощаджують або вкладають гроші з різних причин. Чому Ви (Ваша сім'я) заощаджуєте або вкладаєте гроші?**

- На чорний день, на непередбачені витрати
- На пенсію
- Щоб отримати дохід у вигляді відсотків, підвищення ринкової вартості активів тощо
- Щоб залишити у спадщину своїм дітям
- Щоб підняти свій життєвий рівень у майбутньому

- Мені більше подобається заощаджувати, ніж витратити гроші
- Щоб бути незалежним та мати можливість робити вибір
- Щоб займатися спекуляцією на фондовій біржі
- Особливої причини немає, це сімейна традиція

**Ф18. Якщо Ви (Ваша сім'я) не робите заощаджень, то в чому причина?**

- Не довіряю фінансовим установам
- Не можу цього робити через низький дохід/ немає з чого заощаджувати
- Не бачу сенсу у заощадженнях
- Не можу встояти проти спокуси робити покупки

**Ф19. Якими з наведених нижче фінансових послуг користуєтеся Ви або члени Вашої родини?**

- Кредит (споживчий, авто, житло)
- Депозит (в банку або кредитній спілці)
- Обмін валют
- Банківський рахунок та / або пластикова картка
- Страхування життя
- Страхування ризиків, в тому числі обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності
- Інвестиції в інвестиційні фонди та/або компанії з управління активами
- Договори з недержавними пенсійними фондами
- Операції на фондовому ринку (акції, облігації)
- Лізинг
- Грошові перекази через банк
- Оплата комунальних платежів через банк
- Проведення платежів через термінали платіжних систем (поповнення пластикових карт, мобільних телефонів, комунальні платежі)
- Мобільний та / або інтернет-банкінг
- Жодна з наведених вище

**Ф20. Якими з наведених вище фінансових послуг Ви особисто плануєте користуватися у найближчі два роки?**

- Кредит (споживчий, авто, житло)
- Депозит (в банку або кредитній спілці)
- Обмін валют
- Банківський рахунок та / або пластикова картка
- Страхування життя
- Страхування ризиків, в тому числі обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності
- Інвестиції в інвестиційні фонди та/або компанії з управління активами
- Договори з недержавними пенсійними фондами

- Операції на фондовому ринку (акції, облігації)
- Лізинг
- Грошові перекази через банк
- Оплата комунальних платежів через банк
- Проведення платежів через термінали платіжних систем (поповнення пластикових карт, мобільних телефонів, комунальні платежі)
- Мобільний та / або інтернет-банкінг
- Жодна з наведених вище

**Ф21. Як часто до придбання фінансової послуги Ви порівнюєте умови надання таких послуг різними компаніями/ банками?**

- Завжди
- Іноді
- Рідко
- Ніколи

**Ф22. Яким джерелам інформації Ви приділяєте увагу при виборі компанії для придбання послуги?**

- Реклама
- Поради консультантів, які працюють на постачальників потрібної послуги
- Інформаційні матеріали фінансових компаній про їхні тарифи та різноманітні послуги
- Рекомендації незалежних фінансових консультантів чи брокерів
- Поради друзів та родичів
- Аналітичні матеріали, що публікуються у засобах масової інформації
- Порада роботодавця
- Інтернет-ресурси

**Ф23. У випадку виникнення конфлікту з фінансовою установою щодо фінансового продукту, який Ви придбали у цієї установи, до якої організації Ви можете звернутись по допомогу у захисті Ваших інтересів споживача?**

- Національний банк України
- Державна комісія з регулювання ринків фінансових послуг України
- Державний комітет зі споживчих стандартів
- Уповноваженого із захисту прав людини
- Будь-який суд загальної юрисдикції
- Залежить від виду фінансової установи та/або фінансового продукту

**Ф24. Чи знаєте Ви, що таке «кредитна історія»?**

- Це інформація про позики надані окремим банком, яка міститься у фінансовій звітності банку
- Це інформація про виконання зобов'язань окремим боржником, яку можна отримати у бюро кредитних історій
- Це інформація про попередні дефолти емітента цінних паперів, яку можна знайти у державному реєстрі емітентів цінних паперів

- Це інформація про виконання Україною своїх суверенних боргових зобов'язань, яка збирається інституціональними кредиторами
- Все із наведеного вище
- Нічого із наведеного вище

**Ф25. Чи знаєте Ви, що таке «плаваюча відсоткова ставка»?**

- Це відсоткова ставка, що може бути змінена упродовж строку дії фінансового інструменту
- Це ставка, яка індексована на ставку, що широко використовується і є «базовою ставкою»
- Це ставка, яку учасники угоди можуть змінювати, не запитуючи згоди в іншої сторони
- Це ставка, що є протилежною до «фіксованої відсоткової ставки»
- Все із наведеного вище
- Нічого із наведеного вище

**Ф26. Якби Ваш друг попросив Вас виступити майновим поручителем за його або її кредитом і Ви б погодились, яка відповідальність виникла б для Вас при цьому?**

- При цьому не виникає жодної матеріальної відповідальності, я просто зробив би гарний жест по відношенню до свого друга
- При цьому виникає матеріальна відповідальність у випадку неспроможності мого друга виплатити позику
- При цьому виникає як матеріальна так і кримінальна відповідальність у випадку неспроможності мого друга виплатити позику

**БЛОК 5: Соціально-демографічні характеристики**

**Д1. Стать респондента:**

- Чоловік
- Жінка

**Д2. Скажіть, будь ласка, скільки повних років Вам виповнилося?**

**Д3. Яка у вас освіта?**

- Початкова освіта
- Неповна середня освіта
- Середня освіта (загальна чи спеціальна - ПТУ)
- Середня спеціальна освіта (технікум)
- Неповна вища освіта (як мінімум три роки вищого навчального закладу)
- Вища освіта

**Д4. Який Ваш основний рід занять (статус і професійна сфера)?**

- Кваліфікований робочий, включаючи працівника сільського господарства
- Некваліфікований робочий, включаючи працівника сільського господарства



- Військовослужбовець, включаючи внутрішні війська, співробітник міліції та служби безпеки
- Підприємець
- Державний службовець, працівник державного органу
- Спеціаліст з вищою освітою у виробничому секторі
- Спеціаліст з вищою освітою, крім виробничого сектора (наука, культура, освіта)
- Працівник без вищої освіти (секретар, працівник канцелярії, продавець)
- Безробітний, зареєстрований у центрі зайнятості
- Студент
- Пенсіонер
- Веде домашнє господарство
- Працівник сфери послуг

**Д5. Назвіть, будь ласка, ваш особистий середньомісячний заробіток (включаючи вашу зарплату та гроші, які ви можливо отримали із інших джерел)?**

- До 2000 грн.
- 2001 – 3000 грн.
- 3001 – 6000 грн.
- Більше 6000 грн.

**Д6. Скажіть, будь ласка, скільки в середньому в місяць складає дохід одного члена Вашого домогосподарства. Для цього весь середньомісячний дохід домогосподарства розділіть на кількість членів Вашої сім'ї, і визначте, скільки в середньому припадає на кожного.**

**Д7. Назвіть, будь ласка, загальну кількість членів вашого домогосподарства, включаючи Вас?**

**Д8. Як би Ви оцінили фінансовий стан Вашої сім'ї?**

- Дуже добрий
- Добрий
- Задовільний
- Поганий
- Дуже поганий

**Д9. До якої з наступних груп населення Ви можете віднести себе (свою сім'ю) швидше за все?**

- Ледве зводимо кінці з кінцями
- Не вистачає коштів навіть на їжу
- Вистачає коштів на їжу, але придбання одягу викликає фінансові труднощі
- Вистачає коштів на їжу та одяг. Але придбання товарів тривалого користування (телевізор, холодильник) викликає труднощі
- Можемо купувати товари тривалого користування, але не можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як автомобіль
- Можемо дозволити собі дуже дорогі покупки, такі як квартира, дача, та багато інших

**Д10. Яку суму Ви заощаджуєте щомісяця?**

- Менше 1000 грн.
- Від 1000 до 2000 грн.
- Від 2001 до 3000 грн.
- Від 3001 до 5000 грн.
- Більше 5000 грн.

**Д12. Чи маєте Ви (або інші члени Вашої сім'ї) якісь борги?**

- Так, маємо
- Ні, не маємо

**Д13. Скільки залишається від Вашого сімейного доходу після виплати щомісячної частини боргу?**

- Менше 900 грн.
- Від 900 до 1500 грн.
- Від 1501 до 2500 грн.
- Від 2501 до 3500 грн.
- Від 3501 до 5000 грн.
- Більше 5000 грн.

**Д14. Яку частину Вашого сімейного доходу витрачається кожного місяця на погашення боргу?**

- Витрачаю більше 90%
- 80-90%
- 60-70%
- Близько 50%
- 30-40%
- 20-30%
- 10-20%
- Менше 10%

**Дякуємо за Ваші відповіді!**