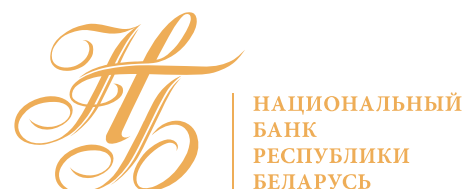


ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: факты и выводы

Июль-август 2013
Минск, Беларусь

Институт социологии
Национальной академии наук Беларуси
Кройтор С.
Ображей О.
Подвальская В.



Содержание

1. Основные выводы.....	3
1.1 Финансовая грамотность населения в контексте актуальных тенденций экономического развития.....	3
1.2 Национальное исследование: портрет Беларуси.....	3
1.3 Дальнейшие шаги.....	6
2. Методология исследования.....	7
3. Пользование финансовыми услугами.....	10
3.1 Существующий уровень пользования финансовыми услугами.....	10
3.2 Намерения пользоваться финансовыми услугами в будущем.....	11
3.3 Удовлетворенность и ожидания.....	13
4. Финансовая грамотность и осведомленность.....	16
4.1 Самооценки финансовой грамотности.....	16
4.2 Тест по финансовой математике.....	17
4.3 Тест по финансовой осведомленности.....	20
5. Финансовое поведение.....	25
5.1 Финансовое благополучие.....	25
5.2 Ведение семейного бюджета.....	27
5.3 Поведение в сфере накопления сбережений.....	28
5.4 Поведение в сфере задолженностей.....	30
5.5 Источники информации.....	31

Иллюстрации

Диаграмма 1. Структура пользования финансовыми услугами.....	10
Диаграмма 2. Потребность в дополнительной информации о финансовых услугах.....	12
Диаграмма 3. Источники информации при выборе финансовой организации.....	13
Диаграмма 4. Негативный опыт пользования финансовыми услугами.....	13
Диаграмма 5. Реакция на низкое качество финансовых услуг в разрезе возрастных групп.....	14
Диаграмма 6. Ожидания относительно разрешения конфликта с финансовой организацией.....	15
Диаграмма 7. Самооценка финансовых знаний и навыков.....	17
Диаграмма 8. Тест навыков в области финансовой математики.....	19
Диаграмма 9. Ответы на вопросы по финансовой математике.....	20
Диаграмма 10. Тест на осведомленность в области финансов.....	23
Диаграмма 11. Ответы на вопросы по финансовой осведомленности.....	24
Диаграмма 12. Самооценка уровня финансового благополучия.....	25
Диаграмма 13. Реальный уровень финансового благополучия домохозяйств.....	26
Диаграмма 14. Модели поведения домохозяйств в случае недостатка средств.....	26
Диаграмма 15. Ведение домохозяйствами учета доходов и расходов.....	27
Диаграмма 16. Модели управления повседневными доходами домохозяйств.....	27
Диаграмма 17. Отношение к покупке в кредит.....	28
Диаграмма 18. Отношение к сбережениям и инвестициям.....	29
Диаграмма 19. Препятствия сбережениям.....	29
Диаграмма 20. Модели управления неистраченными доходами домохозяйств.....	30
Диаграмма 21. Задолженность домохозяйств и размер задолженности.....	31
Диаграмма 22. Изменения на финансовых рынках, отслеживаемые домохозяйствами.....	32
Диаграмма 23. Источники информации о финансовых услугах, которыми пользуются домохозяйства.....	32

Таблицы

Таблица 1. Объем выборки по типам населенных пунктов.....	7
Таблица 2. Распределение по возрасту и полу.....	8
Таблица 3. Распределение по региону и полу.....	8
Таблица 4. Тестовые вопросы по финансовой математике.....	18
Таблица 5. Тестовые вопросы по информированности в области финансов.....	20

1. Основные выводы

1.1 Финансовая грамотность населения в контексте актуальных тенденций экономического развития

В последние несколько десятилетий мы становимся свидетелями глобализации экономики, которая проявляется в росте открытости, взаимозависимости и взаимопроникновении экономических систем разных стран. Рост этой взаимозависимости обусловлен, прежде всего, формированием многосторонних межстрановых связей в области производства, обмена и потребления товаров и услуг, интеграцией капитала, формированием глобальных рынков труда со спросом на высококвалифицированную рабочую силу. При определении стратегий национального развития все больше учитывается глобальный контекст. Эффективное развитие предприятий во многом определяется конкурентоспособностью выпускаемой ими продукции не только в национальном, но и в мировом контексте. Развитие технологий и наукоемких отраслей, а также оперативное внедрение инновационных разработок в производственные процессы становятся основой экономического развития.

Это, в свою очередь, вызывает усиленное развитие финансовых рынков во всем мире, что приводит к усложнению их структуры, увеличению числа финансовых институтов (банки, валютные, пенсионные и страховые фонды и т.д.) и усложнению их функций, развитию финансовой инфраструктуры, росту количества и разнообразия услуг, предоставляемых гражданам финансовыми организациями во всех сегментах финансового рынка (на кредитном, валютном и страховом рынках, на рынках ценных бумаг и инвестиций) и т.д.

Все эти процессы, с одной стороны, способствуют расширению возможностей обществ и отдельных граждан в финансовой сфере, поскольку позволяют повысить темпы и эффективность развития национальных экономик и улучшить материальное благосостояние отдельных граждан и их семей. Однако, с другой стороны, они приводят к возникновению новых рисков и угроз, поскольку в сложившихся условиях экономическое благополучие как стран, так и отдельных людей во многом зависит от того, насколько успешно они способны адаптироваться к новым условиям и воспользоваться новыми финансовыми продуктами. В этих условиях повышение уровня финансовой грамотности населения становится важнейшей задачей государств и обществ. Именно от того, в какой мере каждый отдельный гражданин осведомлен о ситуации на финансовом рынке и информирован о правовых механизмах защиты потребителей финансовых услуг, насколько эффективно он способен организовывать свою хозяйственную деятельность и разумно распорядиться своими средствами, во многом зависит продуктивность функционирования экономики в целом.

1.2 Национальное исследование: портрет Беларуси

Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси в июле-августе 2013 года был проведен опрос граждан Беларуси по теме: «Финансовая грамотность населения Республики Беларусь». Исследование было направлено на определение степени информированности белорусов в области финансов, изучение навыков пользования финансовыми услугами, а также осведомленности населения страны о собственных правах в сфере потребления финансовых услуг и способах их защиты. Опрос проводился среди взрослого населения РБ по национальной репрезентативной выборке объемом 1500 человек. В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 60 вопросов, большинство из которых было заимствовано из аналогичных исследований Всемирного банка, проведенных в соседних странах, и адаптировано с учетом особенностей финансового рынка в Беларуси.

Исследование было направлено на решение следующих задач:

- определить уровень финансовой грамотности белорусского населения (через самооценку и ответы на тестовые вопросы);
- изучить модели финансового поведения населения в отношении ведения семейного бюджета, сбережений и управления долгами и кредитами;
- выявить наиболее востребованные среди белорусов типы финансовых услуг;

- исследовать степень осведомленности населения РБ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
- проанализировать ситуацию в сфере финансовой грамотности в разрезе гендерных, возрастных и региональных групп.

Согласно результатам проведенного исследования, портрет белорусского пользователя финансовых услуг выглядит примерно следующим образом. Типичный пользователь финансовых услуг плохо ориентируется в финансовых продуктах, пользуется только несколькими основными услугами (оплата коммунальных платежей, обмен валют, платежи через платежные терминалы, кредиты и текущий банковский счет), предоставляемыми финансовым сектором, и слабо информирован о механизмах защиты своих прав в финансовой сфере.

Как правило, респонденты выше оценивали свой уровень владения финансовыми вопросами по сравнению с тем, насколько на деле были способны ориентироваться в финансовых вопросах. Так, около 60% опрошенных охарактеризовали свой уровень финансовой грамотности как «удовлетворительный», «хороший» либо «отличный», в то время как ответы на тестовые вопросы по финансовой грамотности показали, что в реальности таких среди опрошенных оказалось намного меньше: чуть более 40% согласно тесту по финансовой математике и около 35%, если судить по тесту на финансовую осведомленность. Практически на каждый из тестовых вопросов в области финансов более половины респондентов дали неверные ответы либо затруднились ответить. Лучше всего респонденты справились с вопросами о скидках и об ответственности поручителя: на них верные ответы дало около $\frac{3}{4}$ опрошенных. Хуже всего белорусы ориентируются в информации, касающейся кредитов с предоплатой, доходов по облигации, страховой франшизы, ценных бумаг, гарантий банковских вкладов и сложного процента по депозиту: правильные ответы на эти вопросы смогло дать менее четверти опрошенных. Особую обеспокоенность вызывает тот факт, что белорусы довольно слабо информированы о различиях между кредитной и дебетовой платежными картами и гарантиях по банковским вкладам (соответственно 31,6% и 23,5% правильных ответов), несмотря на то, что эти виды финансовых услуг достаточно широко распространены среди белорусского населения.

Около 17% опрошенных имеют негативный опыт получения финансовых услуг. Чаще всего этот опыт связан с получением банковского вклада/депозита и потребительского кредита.

Почти 40% опрошенных уверены, что при разрешении их возможного конфликта с финансовой организацией будут учтены интересы обеих сторон. Около трети опрошенных настроено пессимистично: эти люди выразили убеждение, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Чуть более 20% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос, а разрешения конфликтной ситуации в свою пользу ожидают лишь 6,3% опрошенных.

Представления респондентов о том, при каких условиях покупка в кредит является оправданной, выглядят следующим образом. Практически каждый четвертый респондент отметил целесообразность использования кредита для оплаты обучения, а также для выгодного приобретения необходимых товаров во время распродажи.

Большинство белорусов не считает важным ведение подробного учета своих доходов и расходов, хотя многие из них в целом ориентируются в том, сколько зарабатывают и тратят.

Наиболее часто респонденты, у которых до получения следующего дохода оставались неистраченные деньги, предпочитали хранить их в наличной форме либо тратить на потребительские товары. Значительно реже респонденты размещали сэкономленные средства на банковский вклад и/или не снимали со счета либо давали в долг друзьям и родственникам. Реже всего опрошенные приобретали на неистраченные деньги ценные бумаги, вкладывали их в собственный бизнес, покупали золото, драгоценности.

Почти 3/4 опрошенных имеет желание и возможность сберегать денежные средства. Большая часть из них придерживается стратегии «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, остающиеся после совершения всех необходимых трат на ежедневные нужды. Для остальных наличие сбережений является приоритетным, и они тратят на удовлетворение повседневных потребностей ту часть семейного бюджета, которая остается после того, как некоторая сумма отложена на сбережения. Доля респондентов, которые тратят все средства на текущие нужды и ничего не откладывает на сбережения, составила около 30%.

Ведущим мотивом сберегательного поведения для 57,4% опрошенных, откладывающих часть дохода на сбережения, является накопление денег на «черный день», на случай непредвиденных расходов. Более трети из тех, кто имеет возможность и желание откладывать деньги, делает накопления для улучшения своей жизни в будущем; около 20% – для того, чтобы быть финансово независимыми либо с целью оставить что-то в наследство своим детям. Для получения дополнительных доходов в виде процентов по вкладам, прироста стоимости акций, облигаций свои сбережения используют чуть более 10% опрошенных.

В качестве основной причины, не позволяющей сберегать деньги, большинство респондентов – почти 2/3 – отметило невысокий уровень дохода. Не видят смысла в накоплении денежных средств 14,2% опрошенных. 8,8% опрошенных в качестве причины отсутствия у них сбережений называют недоверие финансовым организациям. Невозможность отказаться от удовольствия совершения покупок препятствует формированию сбережений у 6,4% респондентов.

Большинство опрошенных для решения своих финансовых трудностей прибегает к сокращению потребления и экономии. Достаточно распространенной мерой в ситуации недостатка средств является обращение к родственникам, друзьям и знакомым за помощью, а также использование своих сбережений для преодоления финансовых трудностей. Реже всего в такой ситуации респонденты берут дополнительную работу, обращаются за безвозмездной финансовой помощью к друзьям и родственникам, а также решают проблему дефицита средств за счет использования кредитной карты, получения кредита в банке, распродажи имущества и изъятия необходимой суммы из собственного бизнеса.

Более трети респондентов не отслеживает изменения на финансовых рынках. Около четверти опрошенных регулярно интересуется изменением уровня инфляции, изменением размеров пенсий, социальных выплат и налоговых льгот, а также изменением процентных ставок по кредитам. Информация, касающаяся динамики процентных ставок по вкладам и изменений на рынке недвижимости, востребована среди почти 20% респондентов. Реже всего белорусы интересуются колебаниями цен на нефть, золото, драгоценные металлы, а также изменением котировок и индексов фондового рынка (менее 10%). Об изменениях на финансовых рынках респонденты чаще всего узнают из специализированных изданий – более 45%. Около 40% получают эту информацию от друзей и знакомых или из Интернета. Около 30% опрошенных о динамике процессов, протекающих на финансовых рынках, узнают из рекламы, примерно четверть – от сотрудников банков, страховых компаний и иных финансовых организаций. Наиболее редко за подобной информацией респонденты обращаются к независимым консультантам, брокерам (менее 5%).

Белорусы в целом невысоко оценивают свое материальное положение. Так, почти две трети опрошенных охарактеризовало его как удовлетворительное. Примерно каждый пятый респондент считает свое материальное положение плохим или очень плохим. Доля опрошенных, оценивающих свое материальное положение как хорошее и очень хорошее, составила всего 13,6% от общего числа белорусских граждан, принявших участие в исследовании.

Около половины опрошенных отметило, что у их семей хватает средств на питание и одежду, однако возникают трудности с покупкой товаров длительного пользования. Не испытывают трудностей с приобретением товаров длительного пользования 17,3% опрошенных, но очень дорогие покупки для них являются проблемой. Достаточно дорогие вещи могут себе позволить лишь 1,2% опрошенных. Тяжелое материальное положение, недостаток денег даже на питание испытывают около 5% опрошенных; материальное положение этих семей можно назвать кризисным.

В следующих разделах отчета содержится более подробная информация, описывающая уровень финансовой грамотности населения Беларуси, модели финансового поведения населения в отношении ведения семейного бюджета, сбережений и управления долгами и кредитами, а также сведения о наиболее потребляемых белорусами финансовых услугах и осведомленности населения страны о способах защиты прав потребителей финансовых услуг в Беларуси, в том числе в разрезе возрастных и региональных групп (там, где это целесообразно). Характерно, что существенных отличий в ответах респондентов на вопросы интервью в зависимости от их гендерной принадлежности выявлено не было.

1.3 Дальнейшие шаги

Итак, как показывают результаты проведенного исследования, граждане Беларуси отличаются сравнительно низким уровнем осведомленности в финансовых вопросах. Эту ситуацию можно назвать тревожной, учитывая, что люди, обладающие низким уровнем финансовой грамотности, как правило, демонстрируют невысокий уровень доверия финансовым институтам и значительно реже являются пользователями финансовых услуг. Принимая во внимание тот факт, что доля белорусского населения, отличающегося низким уровнем знаний и навыков в области финансов, сегодня весьма велика, становится понятно, что значительная часть белорусов на сегодняшний момент практически исключена из финансовой сферы, что в итоге создает угрозу не только для материального благосостояния отдельных домохозяйств, но и для экономической стабильности страны в целом. Это, в свою очередь, означает, что существует серьезная необходимость дальнейшего развития и реализации на государственном уровне комплекса мер по повышению финансовой образованности населения по следующим основным направлениям: повышение информированности белорусов о финансовых инструментах, продуктах и услугах; повышение осведомленности граждан РБ о механизмах защиты своих прав в сфере финансовой деятельности; обучение граждан Беларуси навыкам управления собственными финансами. Особо следует подчеркнуть, что программы обучения финансовой грамотности должны быть ориентированы на разные группы населения, учитывать их потребности и возможности в финансовой сфере (люди старшего возраста, граждане с низким уровнем образования, школьники, студенты, жители сельских населенных пунктов).

Эти меры будут способствовать росту доверия граждан к финансовой системе, помогут повысить степень включенности белорусов во все сегменты финансового рынка, что, в конечном итоге, повысит устойчивость и эффективность функционирования белорусской экономики.

2. Методология исследования

Институт социологии Национальной академии наук Беларуси в период с 30 июля по 18 августа 2013 года провел эмпирическое исследование по национальной репрезентативной выборке, посвященное финансовой грамотности, информированности в области финансов и пользования финансовыми услугами, а также осведомленности населения о правах в сфере потребления финансовых услуг и способах их защиты. Опрос проводился методом личного интервью по месту жительства респондентов. Общий объем выборочной совокупности составил 1500 человек. В опросе принимали участие взрослые жители Беларуси в возрасте 18 лет и старше. Респондентам было задано 60 вопросов, большинство из которых было заимствовано из аналогичных исследований финансовой грамотности, которые проводились Всемирным Банком в других странах (России, Украине, Азербайджане). Выборка объемом 1500 респондентов является для Беларуси достаточной для получения достоверных и надежных результатов.

Бланк интервью разделен на 5 разделов. Раздел 1 содержит вопросы, касающиеся самооценки респондентом своего уровня финансовой грамотности. Раздел 2 включает набор относительно простых тестовых вопросов из области финансовой математики. В Раздел 3 вошли вопросы, предназначенные для определения уровня владения финансовой терминологией и степени осведомленности в области прав пользования финансовыми услугами. Раздел 3 содержит вопросы об использовании финансовых услуг и моделях финансового поведения респондентов и их родственников (домохозяев). Вопросы раздела 5 направлены на получение сведений о социально-демографическом статусе респондента.

Для достижения целей исследования использовалась республиканская многоступенчатая стратифицированная выборка. Критерием стратификации выборки выступал размер населенного пункта. В процессе построения выборки городское население республики разбивалось на пять зон. Первая зона включала города с населением более 250 тысяч жителей, вторая зона – города с населением от 100 до 250 тысяч жителей, третья зона – города с населением от 50 до 100 тысяч жителей, четвертая зона – города с населением от 10 до 50 тысяч жителей, пятая зона – города с населением менее 10 тысяч жителей. Шестая зона охватывает сельское население. Выборка построена таким образом, что отбор сельского населения осуществляется соответственно зоне городского населения, что обеспечивает репрезентативность полученных данных. Исследование охватило все 6 областей Республики Беларусь: Брестскую, Витебскую, Гомельскую, Гродненскую, Минскую и Могилевскую. Статистическая ошибка не превышает 5%. Общий объем выборочной совокупности по типам населенных пунктов представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Объем выборки по типам населенных пунктов

Область	Зоны	Населенный пункт	Количество опрошенных
Брестская	1	Брест	49
	2	Барановичи	30
		Пинск	24
	4	Ивацевичи	26
		Ганцевичи	14
6	Сельское население	74	
Всего по области			217
Витебская	1	Витебск	55
	2	Орша	19
		Новополоцк	16
	3	Полоцк	13
	4	Городок	17
	5	Браслав	24
6	Сельское население	55	
Всего по области			199

Гомельская	1	Гомель	78
	2	Мозырь	17
	3	Жлобин	33
	4	Добруш	22
	5	Корма	17
	6	Сельское население	62
Всего по области			229
Гродненская	1	Гродно	51
	2	Лида	16
	3	Слоним	19
	4	Волковыск	17
	5	Большая Берестовица	14
	6	Сельское население	53
Всего по области			170
Минская	1	Минск	281
	2	Борисов	25
		Солигорск	15
	3	Молодечно	19
		Слуцк	14
	4	Смолевичи	17
Столбцы		18	
5	Крупки	18	
6	Сельское население	102	
Всего по области			509
Могилевская	1	Могилев	56
	2	Бобруйск	35
	4	Шклов	30
	5	Краснополье	11
	6	Сельское население	44
Всего по области			176

Для отбора респондентов использовалась случайная маршрутная выборка с контролем квот. В качестве контролируемых признаков выступали пол, возраст и образование. Квотное задание построено таким образом, что оно репрезентирует население Республики Беларусь по указанным параметрам. Маршрутные ограничения определялись типом населенного пункта и касались ограничений по количеству опрошенных респондентов на одной улице (не более 10 человек в больших городах, 5 человек – в малых городах и сельской местности), в одном доме (не более 5 человек в больших городах, не более 3-х в малых городах, не более 2-х в сельской местности), в одном подъезде (не более 2-х – в больших и малых городах, не более 1-го человека – в сельской местности), в одной квартире (не более одного человека для всех типов населенного пунктов). Основные параметры выборки в зависимости от пола, возраста, образования и места жительства респондентов приведены в Таблицах 2 и 3.

Таблица 2.
Распределение по полу и возрасту

	Пол респондента		Всего
	Мужской	Женский	
18-24	17,9%	14,6%	16,1%
25-34	23,8%	19,6%	21,5%
35-44	17,1%	14,8%	15,9%
45-59	25,7%	28,1%	27,0%
60 и старше	15,5%	23,0%	19,6%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Таблица 3.
Распределение по полу и региону

	Пол респондента		Всего
	Мужской	Женский	
Брестская	14,9%	14,1%	14,5%
Витебская	14,0%	14,0%	14,0%
Гомельская	14,9%	15,6%	15,3%
Гродненская	10,8%	10,4%	10,6%
Минск	18,0%	19,3%	18,7%
Минская	15,2%	15,2%	15,2%
Могилевская	12,1%	11,4%	11,7%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Контроль качества работы сотрудников опросной сети осуществлялся в несколько этапов:

- 1) визуальный контроль полноты заполнения инструментария на этапе кодирования и ввода;
- 2) телефонный контроль маршрутных листов с целью проверки факта участия людей в опросе, выяснения соответствия указанных в маршрутных листах социально-демографических характеристик респондентов их реальным социально-демографическим характеристикам, проверки соблюдения интервьюерами методики проведения опроса (телефонным контролем охватывается 30-50% телефонных номеров, предоставленных каждым из интервьюеров);
- 3) компьютерную проверку базы данных исследования с использованием специализированного программного обеспечения, направленную на поиск анкет, заполненных одинаково или практически одинаково (85%-95% совпадений в ответах) с последующим визуальным сопоставлением и дополнительной телефонной проверкой выявленных анкет.

3. Пользование финансовыми услугами

3.1 Существующий уровень пользования финансовыми услугами

Результаты исследования свидетельствуют о том, что Беларусь характеризуется низкой степенью распространенности финансовых услуг (Диаграмма 1). Большинство граждан пользуется лишь базовыми финансовыми услугами. Наиболее популярной среди белорусов финансовой услугой является оплата коммунальных платежей через банк: почти 84% респондентов и члены их семей регулярно оплачивают счета за коммунальные услуги. В группу наиболее востребованных у жителей РБ финансовых услуг вошли также обмен валют (этой услугой пользуются почти 60% опрошенных), платежи через платежные терминалы (около половины респондентов), кредиты (почти 45% респондентов) и текущий банковский счет (чуть более 40% опрошенных). Мобильным банкингом пользуется около трети опрошенных белорусов. Чуть более 20% респондентов регулярно осуществляют денежные переводы и хранят средства на банковских счетах и депозитах. Почти 17% опрошенных ответили, что застраховали свою жизнь, и примерно 10% воспользовались услугой страхования рисков. Такими финансовыми инструментами, как акция, лизинг и инвестиция в фонд банковского управления пользуется менее 4% опрошенных.

Диаграмма 1. Структура пользования финансовыми услугами

Какими из следующих финансовых услуг пользуетесь Вы лично либо члены Вашей семьи?
Какие финансовые услуги Вы лично планируете использовать в ближайшие 2 года?
(% от общего числа опрошенных)



3.2 Намерения пользоваться финансовыми услугами в будущем

В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, какими финансовыми услугами они планируют пользоваться в будущем (Диаграмма 1). Согласно полученным данным, в ближайшие 2 года в стране будет происходить дальнейшее снижение спроса практически на все виды финансовых услуг (единственное исключение составляет инвестиция в фонд банковского управления; однако, учитывая тот факт, что величина, отражающая степень распространенности данной услуги, не превышает ошибки выборки, ее нельзя считать надежной). Ожидается достаточно существенное снижение степени востребованности таких популярных сегодня услуг, как оплата коммунальных платежей через банк (на 8,4 процентных пункта (п.п.)), обмен валют (на 11,4 п.п.), платежи через платежные терминалы (на 7,4 п.п.), кредиты (на 11,6 п.п.) Текущим банковским счетом в ближайшие 2 года планирует пользоваться на 11,5% меньше белорусов, чем пользуется в настоящее время. Также в ближайшем будущем можно ожидать снижения распространенности таких услуг, как денежные переводы (на 7,3 п.п.) и страхование жизни (на 7,6 п.п.). Показатели уровня динамики по таким финансовым инструментам, как мобильный банкинг, банковский вклад/депозит, страхование рисков, акция, инвестиция в фонд банковского управления и лизинг не превышают величины статистической ошибки, а потому не могут быть подвергнуты содержательной интерпретации.

Что касается потребности населения в дополнительной информации о финансовых услугах, то наибольшее число респондентов хотело бы узнать больше о таких их видах, как потребительский кредит, кредит на строительство и покупку жилья (Диаграмма 2). Заинтересованность в такой информации выразило около четверти опрошенных. Чуть более 20% респондентов хотели бы получить дополнительные сведения о банковских сберегательных счетах. Информация о банковских картах, страховании, обмене валют и инвестициях в акции предприятия интересует от 9% до 13% белорусов, принявших участие в исследовании. Расширить свои знания об инвестициях в фонд банковского управления, банковских текущих счетах и инвестициях в корпоративные облигации желают от 6% до 7,5% опрошенных. Обращает на себя внимание, что примерно четвертая часть опрошенных не нуждается в информации ни о каких услугах. Эта ситуация кажется особенно противоречивой, если принять во внимание тот факт, что уровень финансовой грамотности большинства белорусов низок, и о многих услугах они осведомлены слабо.

В ходе анализа было выяснено, что существуют определенные различия между представителями различных возрастных групп в отношении того, в какой дополнительной информации о финансовых услугах они нуждаются. Так, среди респондентов молодого возраста (возрастные группы 18-24 и 25-34) наиболее востребована информация, касающаяся кредитов на покупку и строительство жилья (ею интересуется более трети респондентов каждой из названных групп). Вероятно, этот интерес связан с более высокой актуальной потребностью молодых людей в жилье и насущной необходимостью решения жилищного вопроса для себя и своих семей. В получении информации о потребительских кредитах заинтересовано примерно 30% респондентов в возрасте от 18 до 59 лет. Банковскими депозитными счетами интересуется почти каждый пятый опрошенный в возрасте от 25 до 59 лет. Характерно, что среди представителей самой старшей возрастной группы был зафиксирован наиболее низкий уровень заинтересованности в какой-либо дополнительной информации о финансовых услугах: почти половина опрошенных в возрасте 60 и более лет не желает расширять свои знания ни о каких финансовых услугах.

Что касается ситуации в разрезе образовательных групп, то между ними также были выявлены довольно заметные различия по данному признаку. Практически $\frac{3}{4}$ респондентов с начальным образованием и каждый третий опрошенный с базовым либо неполным средним образованием не выразили заинтересованности в дополнительной информации о каких-либо финансовых услугах. Можно предположить, что это обусловлено тем, что в данные группы попали преимущественно пожилые граждане, которые зачастую отличаются консерватизмом во взглядах, мнениях и поведении, низкой степенью активности в финансовой сфере и меньше других заинтересованы в расширении своих знаний. Кроме того, низкий уровень общей образованности, как правило, означает низкий уровень осведомленности о

работе финансовых учреждений и предоставляемых ими услугах и продуктах, а также сопровождается недоверием любым финансовым институтам и нежеланием и даже боязнью иметь с ними дело. Респонденты со средним общим образованием интересовались дополнительной информацией, касающейся, преимущественно, потребительских кредитов, кредитов на строительство и покупку жилья, а также банковскими депозитами. Опрошенные с незаконченным высшим образованием чаще всего выражали желание усовершенствовать свои знания о кредитах на покупку, строительство жилья и об инвестициях в акции предприятия. Респонденты, имеющие высшее образование, проявили наибольший интерес к информации о депозитных счетах, кредитах на жилье и потребительских кредитах.

Диаграмма 2. Потребность в дополнительной информации о финансовых услугах
О каких финансовых услугах Вы бы хотели узнать больше? (% от общего числа опрошенных)



По результатам опроса, основным источником информации при выборе финансового учреждения для получения финансовой услуги являются друзья и знакомые: их советами пользуется более 40% опрошенных (Диаграмма 3). Почти треть опрошенных обращается за такой информацией к Интернет-ресурсам. К советам штатных консультантов финансовых учреждений прислушивается почти каждый четвертый опрошенный. Также примерно четвертая часть от общего числа респондентов, принявших участие в исследовании, черпает информацию из рекламы. Информационные материалы финансовых учреждений служат источником сведений о финансовом учреждении при выборе той или иной финансовой услуги почти для каждого пятого из опрошенных. К аналитическим материалам, публикуемым в СМИ, обращается около 15% респондентов. Наименее востребованными источниками информации являются рекомендации независимых финансовых консультантов и брокеров, а также советы работодателя.

Диаграмма 3. Источники информации при выборе финансовой организации

К каким источникам информации Вы обращаетесь при выборе финансового учреждения для получения финансовой услуги? (% от общего числа опрошенных)



3.3 Удовлетворенность и ожидания

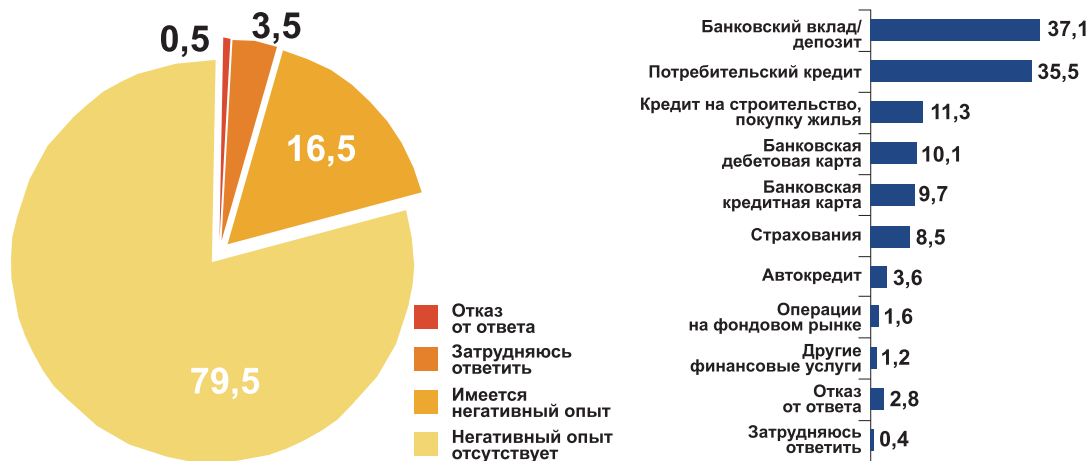
Исследование показало, что почти 17% опрошенных имеют негативный опыт получения финансовых услуг. Если рассматривать ситуацию в региональном разрезе, то становится заметно, что среди населения Витебской и Минской областей граждан, имеющих такой опыт, намного меньше, чем среди жителей остальных регионов республики. Так, негативный опыт получения финансовых имеет практически каждый пятый опрошенный города Минска, а также Брестской, Гомельской, Гродненской и Могилевской областей, в то время как среди граждан, опрошенных в Витебской и Минской областях, таких оказалось почти вдвое меньше.

Как видно из Диаграммы 4, чаще всего негативный опыт связан с получением банковского вклада или депозита (более 37% случаев) и потребительского кредита (более 35% случаев). Реже такой опыт получен при пользовании кредитом на строительство или покупку жилья (чуть более 11%), банковской дебетовой картой (чуть более 10%), банковской кредитной картой (около 10%) и услугами страхования (8,5%). Наименее часто отрицательное впечатление возникало у респондентов в ходе пользования автокредитом либо совершения операций на фондовом рынке – эти варианты ответа выбрали менее 5% граждан.

Диаграмма 4. Негативный опыт пользования финансовыми услугами

Имеется ли у Вас негативный опыт получения финансовых услуг? (% от общего числа опрошенных)

С получением каких именно услуг связан этот негативный опыт? (% от числа респондентов, ответивших положительно на предыдущий вопрос)



Анализ ситуации в региональном разрезе показал, что у населения Брестской, Витебской и Гомельской областей, а также города Минска негативный опыт чаще возникал в ходе пользования потребительскими кредитами. У подавляющего большинства населения Гродненской области отрицательный опыт сложился, преимущественно, при пользовании банковским вкладом/депозитом, а жители Могилевской и Минской областей одинаково часто сталкивались с проблемами при пользовании кредитами и депозитами.

Как видно из Диаграммы 5, наиболее часто в ответ на обнаружение проблемы белорусы прекращали пользоваться услугой, не дожидаясь окончания срока действия контракта (свыше 40% респондентов) либо не предпринимали никаких действий (более трети опрошенных). Респонденты в возрасте от 18 до 44 лет чаще прекращали пользоваться услугой, среди опрошенных 45-59 лет одинаково распространены оба типа реакции, а опрошенные старше 60 лет чаще всего бездействовали при обнаружении проблемы.

Диаграмма 5.

Реакция на низкое качество финансовых услуг в разрезе возрастных групп
Как Вы поступили, когда обнаружили проблему? (% от общего числа опрошенных)



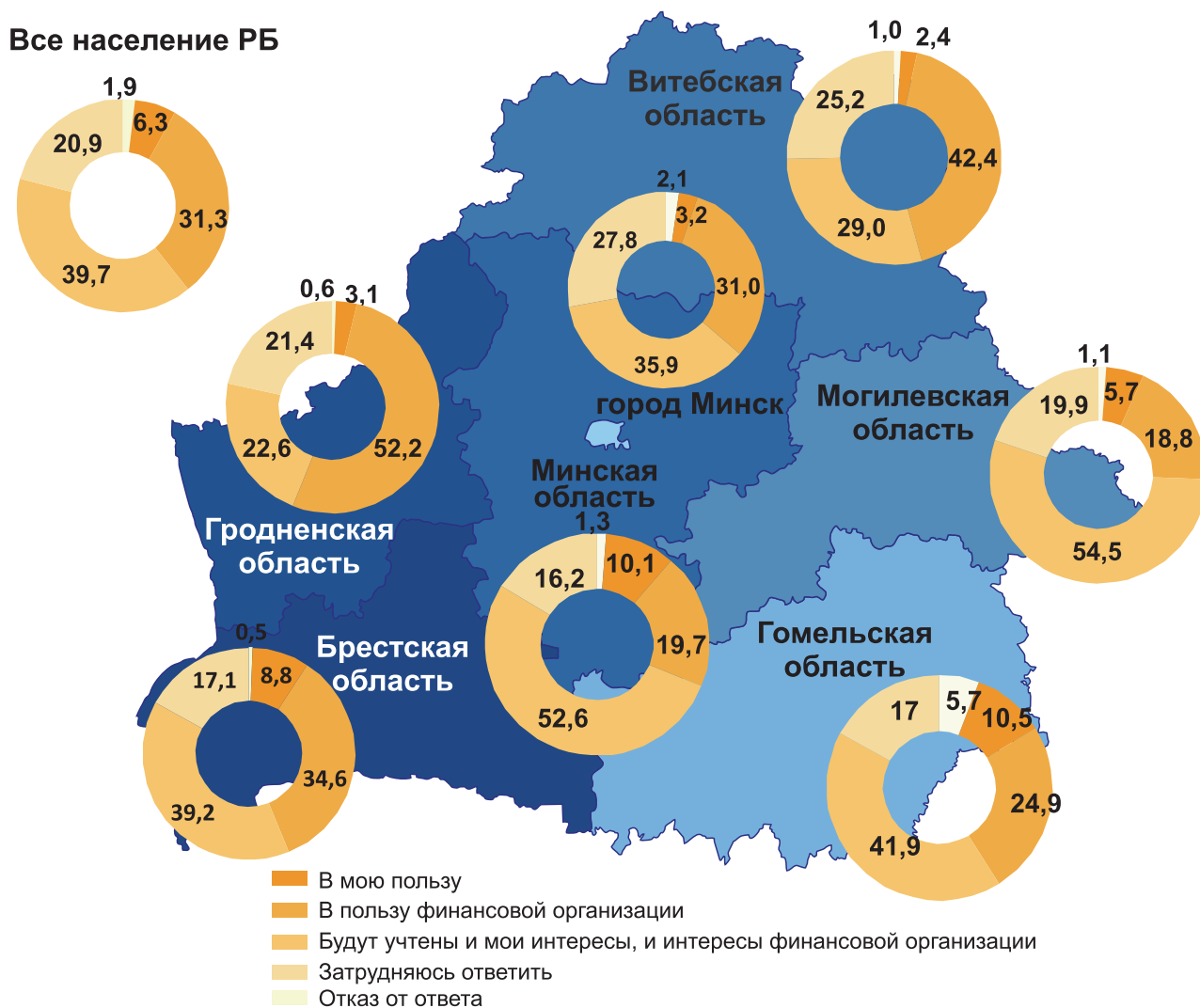
Представления респондентов о том, как, по их мнению, как разрешится их возможный конфликт с финансовой организацией, распределились следующим образом. Почти 40% опрошенных уверены, что при разрешении спора будут учтены интересы обеих сторон (Диаграмма 6). Около трети опрошенных настроено пессимистично: эти люди выразили убеждение, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Чуть более 20% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос, а разрешения конфликтной ситуации в свою пользу ожидают лишь 6,3% опрошенных.

По результатам исследования также выявлено, что существуют заметные различия в ожиданиях населения разных регионов Беларуси относительно разрешения возможного конфликта с финансовой организацией (Диаграмма 6). Так, среди населения Витебской и Гродненской областей преобладают негативные прогнозы разрешения конфликтной ситуации, т.е. витебчане и гродненцы чаще всего высказывали мнение о том, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Среди населения Могилевской, Минской и Гомельской областей преобладало мнение об учете интересов обеих сторон, а среди жителей Брестской области и города Минска примерно одинаково распространены мнения об учете интересов обеих сторон и разрешении конфликтной ситуации в пользу финансового учреждения, предоставляющего услугу.

Диаграмма 6.

Ожидания относительно разрешения конфликта с финансовой организацией

Представьте, что у Вас возник конфликт с финансовой организацией (банком, страховой компанией и т.д.) по поводу предоставления Вам финансовой услуги. Как Вы думаете, как он разрешится? (% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)



4. Финансовая грамотность и осведомленность

Одной из задач проведенного опроса была оценка субъективных представлений респондентов о собственном уровне финансовой грамотности, а также получение объективной информации, характеризующей этот уровень. Для этого в ходе опроса респондентам предлагалось ответить на два типа вопросов: во-первых, дать оценку своего уровня грамотности в финансовых вопросах по 5-балльной шкале (где значение «1» означало полное отсутствие знаний и умений управления собственными финансами, а «5» соответствовало отличному владению финансовыми вопросами), во-вторых, ответить на ряд тестовых вопросов по финансовой грамотности.

В рамках анализа данных исследования также проводилось сопоставление субъективных и объективных оценок уровня владения респондентами финансовыми вопросами. Результаты сравнения показали, что хотя белорусы в целом склонны относительно невысоко оценивать свой уровень финансовой грамотности, для них все же характерна завышенная оценка собственных знаний и умений в области финансов. Как правило, респонденты выше оценивали свой уровень владения финансовыми вопросами по сравнению с тем, насколько они на деле были способны ориентироваться в финансовых вопросах. Так около 60% опрошенных охарактеризовали свой уровень финансовой грамотности как «удовлетворительный», «хороший» либо «отличный», в то время как в реальности таких оказалось намного меньше: чуть более 40% согласно тесту по финансовой математике и около 35%, если судить по тесту на финансовую осведомленность. Практически на каждый из тестовых вопросов в области финансов более половины респондентов дали неверные ответы либо затруднились ответить.

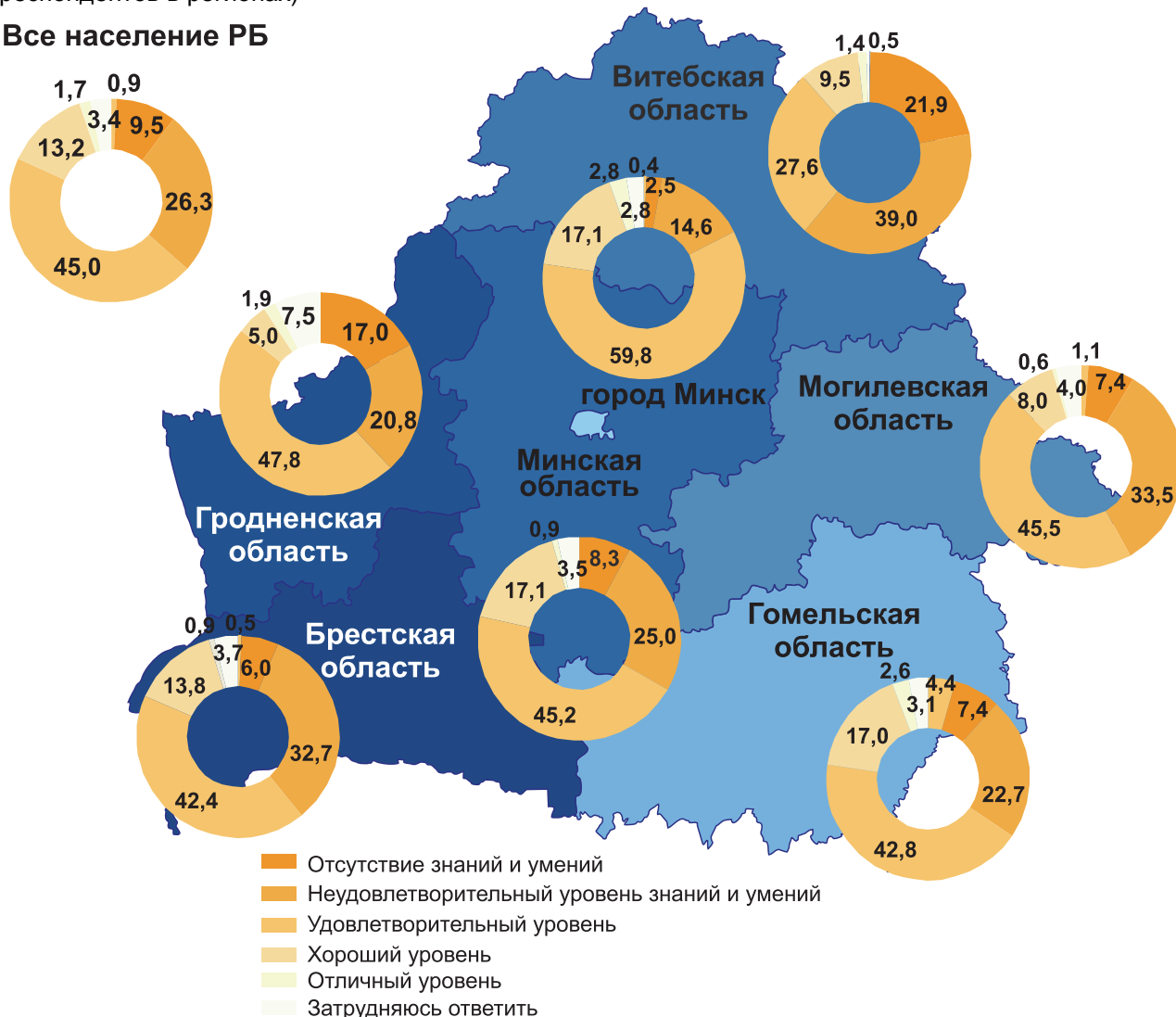
4.1 Самооценки финансовой грамотности

Результаты анализа субъективных оценок финансовой грамотности свидетельствуют о том, что наиболее часто респонденты оценивали уровень своей финансовой грамотности как удовлетворительный: этот вариант ответа выбрали 45% опрошенных (Диаграмма 7). Чуть более четверти респондентов охарактеризовало свой уровень владения финансовыми вопросами как неудовлетворительный. И только 15% опрошенных ответили, что ориентируются в финансовых вопросах хорошо (примерно 13%) либо отлично (менее 2%). Учитывая существенный перевес негативных самооценок финансовой грамотности над позитивными, можно сказать, что в целом белорусы относительно невысоко оценивают собственный уровень владения финансовыми вопросами.

Диаграмма 7. Самооценка финансовых знаний и навыков

Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? (% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)

Все население РБ



4.2 Тест по финансовой математике

Для определения уровня знаний в области финансов опрошенным предлагалось ответить на 7 тестовых вопросов, касающихся простого и сложного процента по вкладам, инфляции, покупательной способности, скидок, кредита и дохода по облигации. В каждом из случаев от респондента требовалось сделать определённые вычисления и выбрать один из предложенных вариантов ответа. Перечень вопросов по финансовой математике приведен в Таблице 4.

Результаты теста позволяют охарактеризовать действительный уровень знаний белорусов по финансовой математике как очень низкий. Как показано на Диаграмме 8, 40,1% опрошенных имеют неудовлетворительный уровень финансовой грамотности: они смогли дать верные ответы всего на 2-3 вопроса теста. У 17,8% знания в области финансовой математики практически отсутствуют либо отсутствуют полностью: они смогли справиться лишь с одним вопросом. Уровень знаний примерно четверти респондентов можно назвать удовлетворительным (четыре правильных ответа из семи). Около 17% имеют хороший уровень финансовой грамотности (5-6 правильных ответов). Ответить верно на все семь вопросов теста, к сожалению, смогло всего 4 человека, что составляет 0,3% от общего объема выборки.

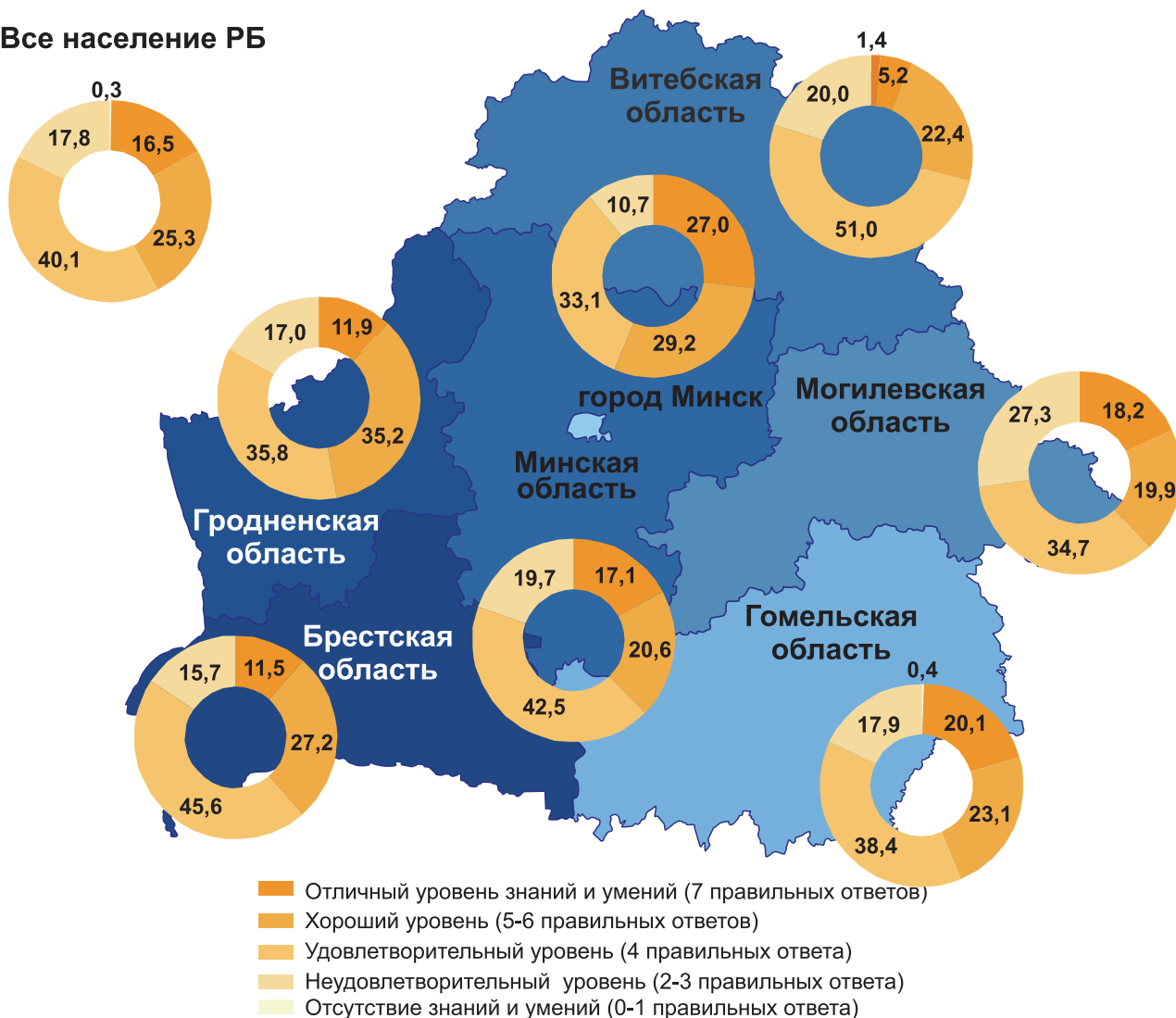
Таблица 4. Тестовые вопросы по финансовой математике

Название	Вопросы	Варианты ответов
Простой процент	Допустим, Вы положили на банковский счет 1 000 000 белорусских рублей сроком на 2 года под фиксированную ставку 8% годовых. Проценты по вкладу являются простыми. Сколько денег будет на Вашем счету через два года, если Вы не будете ни снимать деньги, ни пополнять его?	<p>Более чем 1 160 000 белорусских рублей</p> <p>Ровно 1 160 000 белорусских рублей</p> <p>Менее чем 1 160 000 белорусских рублей</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Сложный процент	Допустим, Вы положили на банковский счет 1 000 000 белорусских рублей сроком на 5 лет под фиксированную ставку 10% годовых. Проценты начисляются в конце каждого года и прибавляются к основной сумме счета. Сколько денег будет на Вашем счету через пять лет, если Вы не будете ни снимать деньги, ни пополнять его?	<p>Более чем 1 500 000 белорусских рублей</p> <p>Ровно 1 500 000 белорусских рублей</p> <p>Менее чем 1 500 000 белорусских рублей</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Инфляция	Допустим, Вы положили деньги на банковский вклад под ставку 10% годовых. Уровень инфляции составляет 12%. Как Вы думаете, за те средства, что будут на Вашем вкладе через год, можно будет купить больше, меньше или одинаковое количество товаров и услуг по сравнению с сегодняшним днем?	<p>Больше, чем год назад</p> <p>Одинаковое количество</p> <p>Меньше, чем год назад</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Покупательная способность	Допустим, что через год Ваш доход увеличится вдвое, но и розничные цены тоже вырастут в два раза. Как Вы думаете, в новых условиях Вы сможете купить больше, меньше или одинаковое количество товаров и услуг по сравнению с сегодняшним днем?	<p>Больше, чем сегодня</p> <p>Одинаковое количество</p> <p>Меньше, чем сегодня</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Скидки	Допустим, что Вы увидели телевизор одной и той же модели на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 2 000 000 белорусских рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 150 000 рублей, а во втором магазине действует скидка в размере 10% от первоначальной цены. Какой магазин предлагает более выгодные для покупателя условия?	<p>Скидка в размере 150 000 белорусских рублей</p> <p>Скидка в размере 10%</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Кредит с предоплатой	Допустим, что Вы взяли кредит на сумму 12 000 000 белорусских рублей, который необходимо выплатить в течение года равными ежемесячными платежами по 1 000 000 рублей. Банк утверждает, что процентная ставка по кредиту составляет 0%, однако взимает комиссию – 600 000 рублей – в момент выдачи кредита. Оцените, какова будет реальная процентная ставка по Вашему кредиту.	<p>Менее 5%</p> <p>Ровно 5%</p> <p>Более 5%</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>
Доход по облигации	Допустим, что Вы приобрели облигацию номинальной стоимостью 1 000 000 белорусских рублей за 900 000 белорусских рублей. Облигация погашается через год и должна принести Вам купонный доход в размере 150 000 рублей. Каков будет Ваш доход по облигации, если Вы не продадите облигацию до ее погашения?	<p>Менее 15%</p> <p>Ровно 15%</p> <p>Свыше 15%</p> <p>Свыше 20%</p> <p>Я не могу дать даже приблизительного ответа</p> <p>Отказ от ответа</p>

Диаграмма 8. Тест навыков в области финансовой математики

7 вопросов по финансовой математике (% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)

Все население РБ



Лучше всего респонденты справились с вопросом о скидках: на него правильный ответ смогло дать почти $\frac{3}{4}$ опрошенных (Диаграмма 9). Вероятно, это связано с тем, что для большинства респондентов ситуация, когда требуется сориентироваться в размере скидки и сделать выбор в пользу более выгодной покупки, является достаточно привычной. Также достаточно высокий уровень информированности респонденты проявили, отвечая на вопрос, касающийся инфляции: правильный расчет уровня инфляции сделало почти $\frac{2}{3}$ опрошенных. Чуть менее половины опрошенных смогли дать верный ответ на вопросы о покупательной способности, а также о простом и сложном проценте по вкладам. Хуже всего респонденты справились с вопросами о кредите с предоплатой и доходе по облигации: на них подавляющее большинство ответило неправильно (свыше 80%).

Анализ ответов на вопросы теста в разрезе возрастных групп показал, что респонденты в возрасте 60 лет и старше хуже других справились с ответами на 5 тестовых вопросов из 7, включая вопросы о простом и сложном проценте, инфляции, покупательной способности и скидках. Существенных различий в количестве правильных ответов между представителями остальных возрастных групп выявлено не было.

Также существует зависимость результатов теста от образования опрошенных. Так, со всеми вопросами теста респонденты с начальным образованием справились значительно хуже остальных. Респонденты с базовым либо неполным средним образованием на вопросы о простом и сложном проценте, скидках, кредите с предоплатой и доходе по облигации дали больше верных ответов, чем опрошенные с начальным образованием, но при этом являются намного менее информированными в этих вопросах, чем представители остальных возрастных групп. Респонденты с высшим образованием лучше других ответили на вопросы о сложном проценте, инфляции и скидках, опрошенные с незаконченным высшим – на вопросы о простом проценте, покупательной способности, кредите с предоплатой и доходе по облигации. В целом по выборке заметна тенденция к росту числа верных ответов с повышением уровня образования респондентов.

Диаграмма 9. Ответы на вопросы по финансовой математике

7 вопросов по финансовой математике (% от общего числа опрошенных)



4.3 Тест по финансовой осведомленности

Для оценки знаний в области финансовой осведомленности респондентам было предложено ответить на 14 вопросов, связанных: 1) с финансовой терминологией (в рамках этого блока опрошенным было предложено дать определение таких понятий, как франшиза, кредитная история и плавающая ставка процента); 2) с финансовыми продуктами и услугами (вопросы этого блока касались договора страхования, пластиковых карточек и ценных бумаг); 3) с ответственностью финансовых учреждений перед своими клиентами (эти вопросы были направлены на оценку информированности респондентов в сфере ответственности банков перед вкладчиками, ответственности поручителя и возможности банка платить вкладчику сложный процент по депозиту) и 4) с механизмами защиты прав потребителей (вопросы, посвященные гарантиям банковских вкладов, вкладов в кредитные союзы и фонды банковского управления, гарантиям страховки, а также вопрос на знание организаций, в которые следует обращаться гражданину в случае возникновения конфликта с финансовой организацией).

Таблица 5. Тестовые вопросы по информированности в области финансов

Название	Вопросы	Варианты ответов
Финансовая терминология		
Страховая франшиза	Знаете ли Вы, что такое «франшиза»?	Да, это сумма денег, которую необходимо заплатить страховой компании для покупки страхового полиса
		Да, это сумма денег, которую получит выгодоприобретатель по страховке в случае наступления страхового случая
		Да, это сумма денег, которую страховая компания удержит из суммы страхового возмещения при его выплате выгодоприобретателю
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа

Кредитная история	Знаете ли Вы, что такое «кредитная история»?	Это информация о качестве кредитов отдельного банка, которую можно получить из финансовой отчетности данного банка
		Это информация об исполнении получателем кредита своих обязательств по кредиту, которую можно получить в Кредитном регистре Национального банка РБ
		Это информация о дефолтах по ценным бумагам, допущенных выпустившей их организацией, которую можно получить из государственного реестра выпусков ценных бумаг
		Это информация об исполнении Республикой Беларусь своих обязательств по суверенным долгам
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить Отказ от ответа
Плавающая ставка процента	Знаете ли Вы, что такое «плавающая ставка процента»?	Это ставка процента, которая может быть изменена в период действия кредита или депозита
		Это ставка процента, которая зависит от значения «базовой ставки»
		Это ставка процента, которая может быть изменена любой стороной соглашения без согласия другой стороны
		Это ставка, которая является противоположностью «фиксированной ставке»
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить Отказ от ответа
Финансовые продукты		
Договор страхования	Знаете ли Вы, в чем разница между страхованием жизни и страхованием рисков?	Страхование жизни покрывает мою жизнь, а страхование рисков - мои риски, и любая страховая компания может одновременно предоставлять обе услуги
		Страхование жизни покрывает жизнь и здоровье, а страхование рисков - несчастные случаи и ответственность, и одна страховая компания может предоставлять только один вид услуг
		Разницы между этими страховыми услугами нет
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
Пластиковые карточки	Знаете ли Вы, в чем разница между кредитной и дебетовой картой?	Дебетовая карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с кредитной карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
		Кредитная карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с дебетовой карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
		Разницы между этими видами карт нет
		Затрудняюсь ответить Отказ от ответа
Ценные бумаги	В чем разница между акцией и облигацией?	Акция подтверждает взнос в уставной фонд (сумма денег, необходимая для создания организации, предприятия), а облигация – нет
		Облигация может быть выкуплена выпустившей ее организацией, а акция – нет
		По акциям всегда устанавливается «плавающий» доход, а по облигациям доход может быть как «плавающим», так и фиксированным
		Любые облигации можно перепродать на вторичном рынке, а некоторые акции – нет
		Облигациями могут владеть как отдельные граждане (физические лица), так и организации (юридические лица), а акциями – только организации (юр. лица)
		Акции могут быть переданы в залог, а облигации – нет
		Разницы между акциями и облигациями нет
		Затрудняюсь ответить Отказ от ответа
Ответственность на рынках финансовых услуг		
Ответственность банков	Что из перечисленного должны делать банки в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь?	Устанавливать одинаковые процентные ставки по всем кредитам
		Устанавливать одинаковые процентные ставки по сходным категориям кредитов (кредитные карты, автокредиты, ипотечные кредиты и т.д.)
		Отражать полную процентную ставку по кредиту
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить Отказ от ответа

Сложный процент по депозиту	Позволяет ли законодательство Республики Беларусь банку либо небанковской кредитно-финансовой организации платить сложный процент по депозиту?	Нет, это запрещено
		Да, но только в случае, если на это прямо указано в условиях договора
		Да, по желанию банка
		Затрудняюсь ответить
Ответственность поручителя	Какие обязательства у Вас возникают, если Вы дали официальное согласие выступить поручителем по кредиту своего друга?	Никаких обязательств не возникает, это просто жест доброй воли с моей стороны по отношению к моему другу
		Я должен буду выплатить долг моего друга, если он сам не выплатит кредит
		Я должен буду не только выплатить долг моего друга, но и понесу уголовную ответственность за то, что он не выполнил свои обязательства по кредиту
		Затрудняюсь ответить
Механизмы защиты прав потребителей		
Разрешение конфликтной ситуации	Как Вы думаете, к какой организации Вам необходимо обращаться для защиты своих прав в случае конфликта с финансовым учреждением по поводу предоставляемой Вам финансовой услуги?	Национальный банк Республики Беларусь
		Министерство финансов Республики Беларусь
		Совет министров Республики Беларусь
		Суды общей юрисдикции
		Третейский суд при Ассоциации белорусских банков
		Зависит от того, по поводу какой именно финансовой услуги возник конфликт
Гарантия банковских вкладов	Представьте себе ситуацию. Гражданин открыл вклад на 15 000 000 белорусских рублей в банке Республики Беларусь, а спустя какое-то время этот банк обанкротился и был ликвидирован. Как Вы думаете, какую максимальную сумму банк возместит вкладчику?	Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
Гарантия инвестиций	Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в фонд банковского управления, а спустя какое-то время вложенная сумма резко сократилась из-за финансового кризиса. Какой размер убытка будет компенсирован государством?	Государство не компенсирует убытки
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
		Государство полностью компенсирует убытки
Гарантия вкладов в кредитные союзы	Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в кредитный союз, а спустя какое-то время этот союз был ликвидирован из-за финансовой несостоятельности. Какая максимальная сумма будет возмещена государством?	Государство не компенсирует убытки
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
		Государство полностью компенсирует убытки
Гарантия страховки	Представьте себе ситуацию. Гражданин приобрел страховку в страховой компании (за исключением обязательного страхования владельцев транспортных средств), а спустя какое-то время эта компания была ликвидирована из-за финансовой несостоятельности. Что произойдет со страховкой?	Она утратит силу, будет аннулирована
		Ответственность за выполнение страховки перейдет на другую страховую компанию, скорее всего, государственную
		Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство, но с ограничением по сумме в размере 1 500 000 бел.рублей
		Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство по условиям первоначального договора со страховой компанией
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа

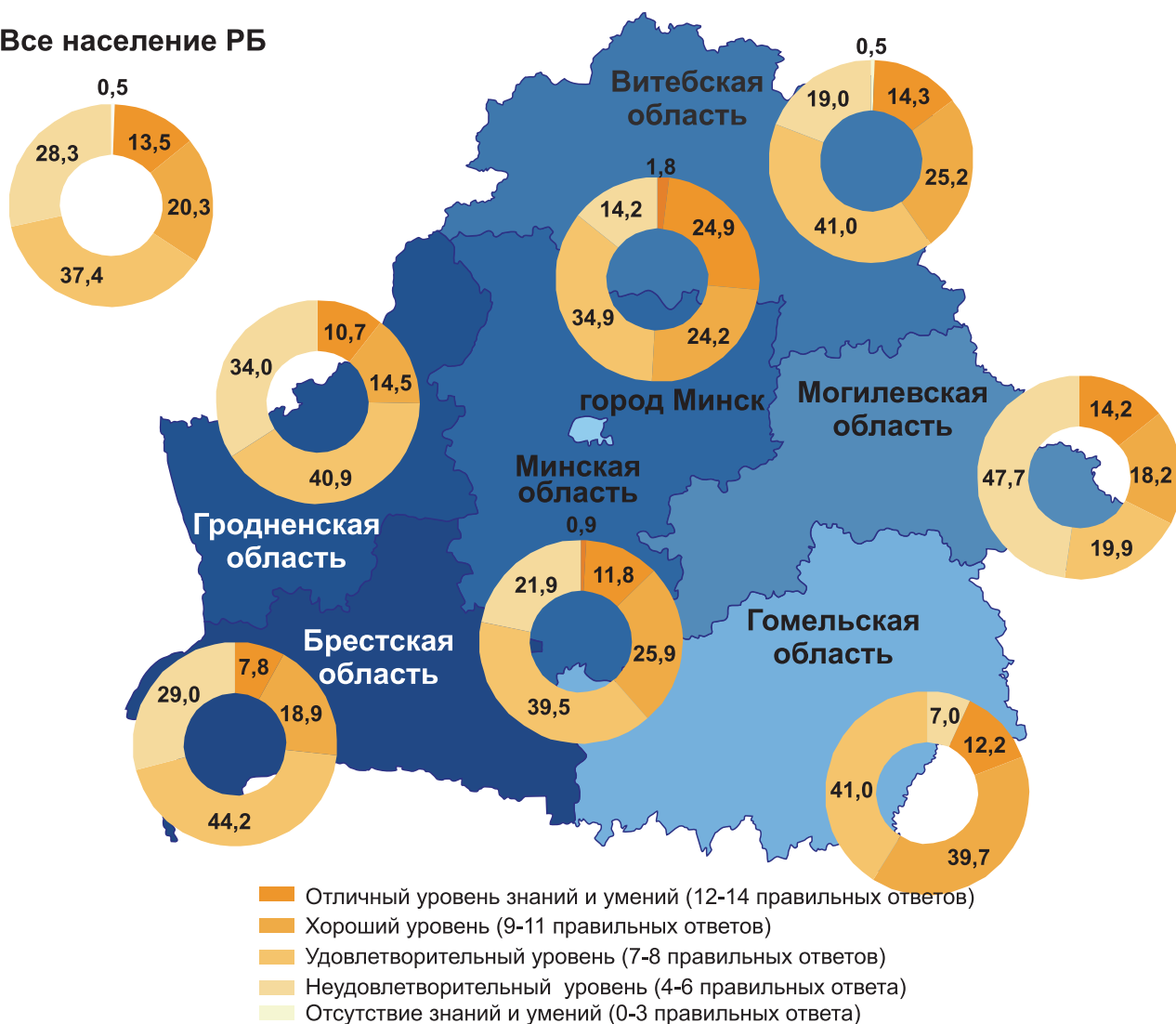
Как следует из Диаграммы 10, с вопросами по финансовой осведомленности респонденты справились хуже, чем с тестом по финансовой математике. Так, неудовлетворительный уровень финансовых знаний и умений показал почти 40% опрошенных (правильно ответили на 4-6 вопросов из 14), а тех, у кого эти знания и навыки отсутствуют, оказалось около 30% от общего числа белорусов, принявших участие в опросе (дали 3 и менее правильных ответов). Уровень знаний практически каждого пятого респондента можно определить как удовлетворительный (7-8 правильных ответов). Хороший уровень финансовой грамотности продемонстрировали 13,5% (9-11 верных ответов). Справиться с вопросами теста на «отлично» (12-14 верных ответов из 14) удалось лишь нескольким опрошенным (7 человек, или 0,5%).

В ходе анализа также обнаружена связь между результатами теста и образованием респондента. Она выражается в том, что чем выше уровень образования опрошенного, тем больше правильных ответов на вопросы теста он, как правило, дает, и наоборот, чем менее образован респондент, тем с меньшим количеством вопросов он в состоянии справиться.

Диаграмма 10. Тест на осведомленность в области финансов

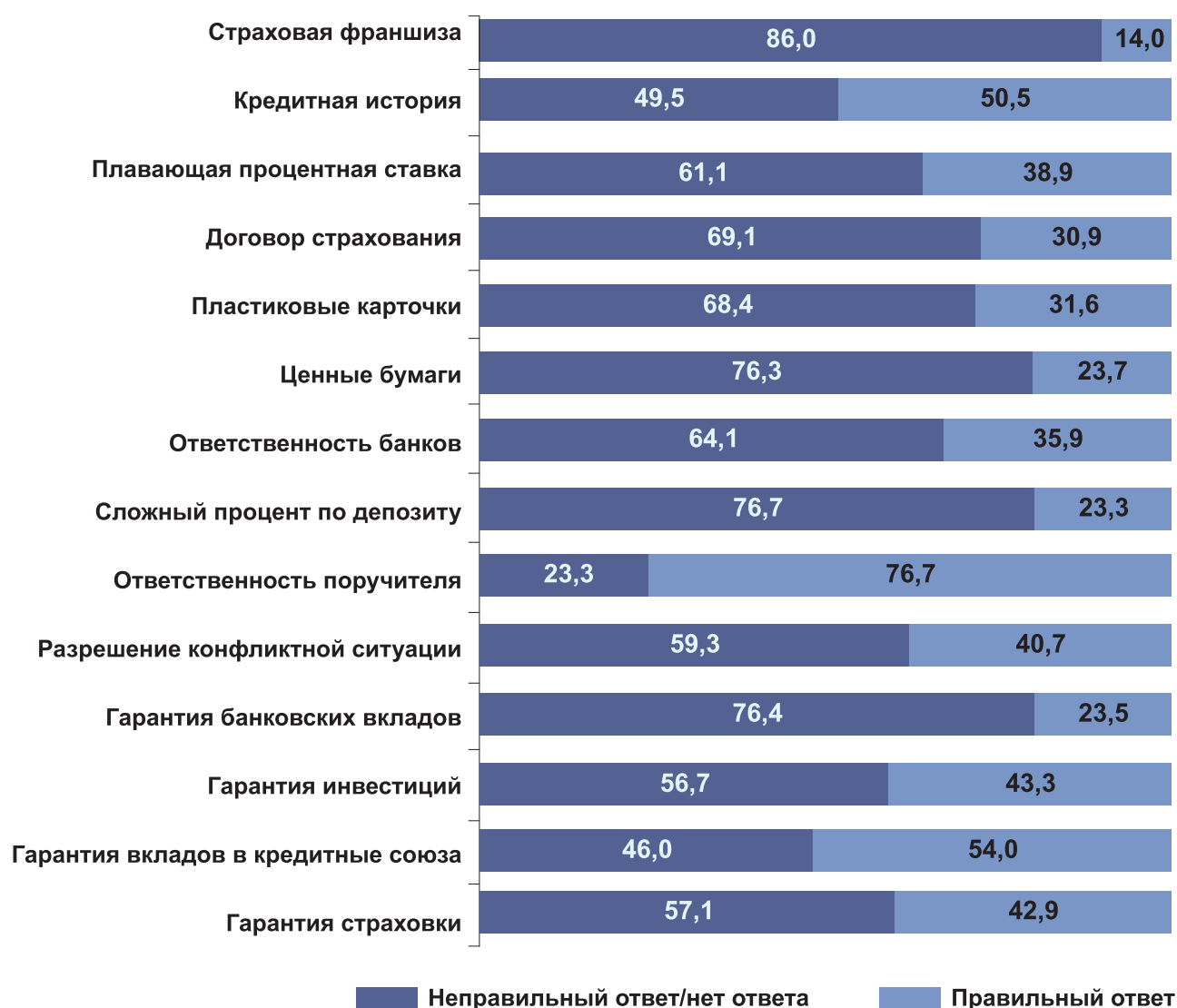
14 вопросов на осведомленность в области финансов (% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)

Все население РБ



Что касается ответов на каждый из вопросов блока по финансовой осведомленности, то здесь ситуация следующая. Наиболее высокий уровень информированности опрошенные продемонстрировали по вопросу об ответственности поручителя: на него правильно ответило около $\frac{3}{4}$ респондентов (Диаграмма 11). Также достаточно хорошо белорусы информированы о гарантии вкладов в кредитные союзы, а также о том, что такое кредитная история: верный ответ на этот вопрос дало более половины респондентов. В таких финансовых вопросах, как ответственность банков перед вкладчиками, разрешение конфликтной ситуации клиента с финансовым учреждением, плавающая ставка процента, гарантия инвестиций в фонды банковского управления и гарантия страховки, пластиковые карточки, разбирается от 30% до 45% опрошенных. Хуже всего белорусы ориентируются в информации, касающейся страховой франшизы, ценных бумаг, гарантий банковских вкладов, сложного процента по депозиту: на эти вопросы правильные ответы смогло дать менее четверти опрошенных. Отдельного внимания заслуживает тот факт, что белорусы довольно слабо осведомлены о различиях между кредитной и дебетовой платежными картами и гарантиях по банковским вкладам (соответственно 31,6% и 23,5% правильных ответов), несмотря на то, что эти виды финансовых услуг достаточно широко распространены среди белорусского населения.

Диаграмма 11. Ответы на вопросы по финансовой осведомленности
14 вопросов на осведомленность в области финансов (% от общего числа опрошенных)



5. Финансовое поведение

В рамках исследования также изучались особенности финансового поведения белорусского населения, включая такие его аспекты, как управление собственными средствами, пользование кредитами и наличие задолженностей.

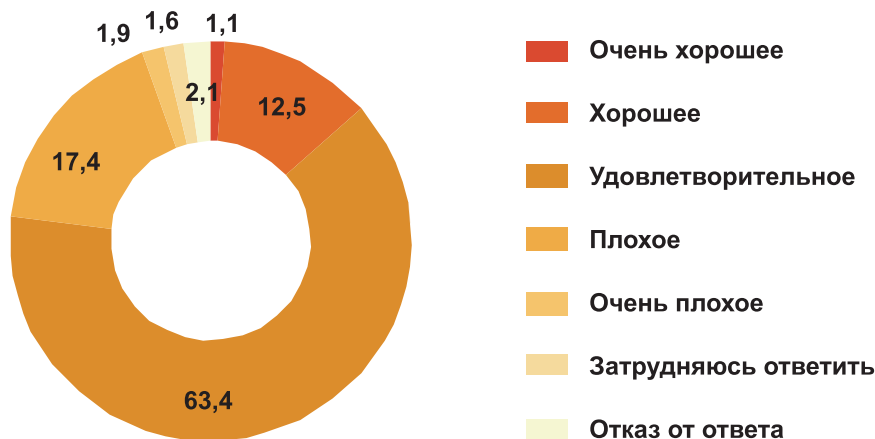
5.1 Финансовое благополучие

В ходе интервью респондентам задавали два вопроса об уровне их материального положения. Первый был направлен на получение от респондента субъективной оценки собственного уровня достатка по 5-балльной шкале, где значение «1» соответствовало очень плохому материальному положению, а «5» – очень хорошему. Второй вопрос измерял реальный уровень доходов респондентов (либо их семей) и представлял собой набор утверждений, каждое из которых содержало определенный перечень финансовых возможностей, которыми обладает респондент (семья) (например, «у нас хватает денег на питание, но возникают трудности с покупкой одежды»). В ходе анализа проводилось сопоставление информации, полученной по обоим вопросам.

Согласно данным, полученным по первому вопросу, почти две трети опрошенных оценивает свое материальное положение как удовлетворительное (Диаграмма 12). Примерно каждый пятый респондент считает свое материальное положение плохим или очень плохим. Доля респондентов, охарактеризовавших свое материальное положение как хорошее и очень хорошее, составила всего 13,6% от общего числа белорусов, принявших участие в исследовании.

Диаграмма 12. Самооценка уровня финансового благополучия

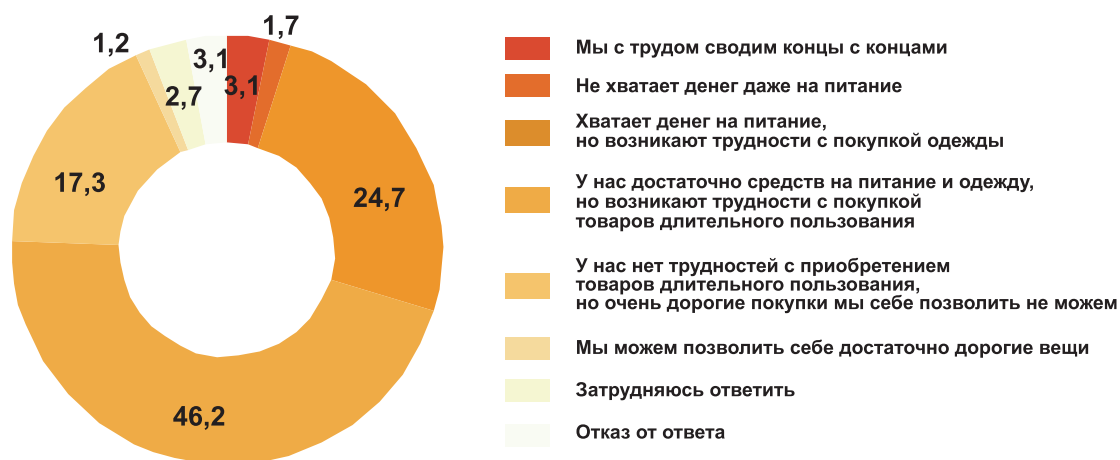
Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи? (% от общего числа опрошенных)



О ситуации с реальным уровнем потребительских возможностей домохозяйств можно сказать следующее. Около половины опрошенных отметило, что у их семей хватает средств на питание и одежду, однако возникают трудности с покупкой товаров длительного пользования (Диаграмма 13). Не испытывают трудностей с приобретением товаров длительного пользования 17,3% опрошенных, но очень дорогие покупки для них являются проблемой. Достаточно дорогие вещи могут себе позволить 1,2% опрошенных. Тяжелое материальное положение, недостаток денег даже на питание испытывают около 5% опрошенных; материальное положение этих семей можно назвать кризисным.

Диаграмма 13. Реальный уровень финансового благополучия домохозяйств

Какое из следующих утверждений лучше всего характеризует материальное положение Вашей семьи? (% от общего числа опрошенных)



В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, как они действуют в ситуации, когда у них заканчиваются деньги до получения нового дохода. Как показано на Диаграмме 14, почти 2/3 из тех, кто сталкивался с проблемой нехватки средств, для решения своих финансовых трудностей прибегает к сокращению потребления и экономии. Обращаться к родственникам, друзьям и знакомым за помощью (брать деньги взаймы) предпочитают 42% респондентов. Почти треть опрошенных в ситуации нехватки средств использует свои сбережения. Берут внеурочную, дополнительную работу около 10%. Реже всего в данной ситуации респонденты обращаются за финансовой помощью на безвозмездной основе к друзьям и родственникам, а также решают проблему дефицита средств за счет использования кредитной карты, получения кредита в банке, распродажи имущества и изъятия необходимой суммы из собственного бизнеса. Число таких респондентов в общем объеме выборки составило менее 4%.

Диаграмма 14. Модели поведения домохозяйств в случае недостатка средств

Что Вы (Ваша семья) обычно делаете, если у Вас заканчиваются деньги до получения нового дохода? (% от числа респондентов, у которых заканчивались деньги до получения следующего дохода)



5.2 Ведение семейного бюджета

Для изучения поведения респондентов в сфере ведения бюджета респондентам было предложено ответить на ряд вопросов, касающихся доходов и расходов, кредитов, заемов и т.д.

Результаты исследования показали, что большинство белорусов не считает важным ведение подробного учета своих доходов и трат, хотя многие из них в целом ориентируются в том, сколько зарабатывают и тратят. Примерно две трети опрошенных не ведет записей доходов и расходов, но в общих чертах владеет информацией о том, сколько денег получает и тратит в течение месяца (Диаграмма 15). 13,6% опрошенных ведут несистемный учет своих доходов и трат. Около 10% респондентов никак не фиксируют свои доходы и расходы и слабо ориентируются в том, сколько денег получают и тратят. Детальную запись доходов и трат ведут только 4,5% респондентов.

Диаграмма 15. Ведение домохозяйствами учета доходов и расходов

Ведутся ли в Вашей семье записи доходов и расходов? (% от общего числа опрошенных)



Характеризуя подход респондентов к распоряжению семейным доходом, следует отметить, что почти 3/4 опрошенных (64,2%) имеет желание и возможность сберегать денежные средства (Диаграмма 16). Большая часть из них (более 45% от общего числа опрошенных) придерживается стратегии «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, остающиеся после совершения всех необходимых трат на ежедневные нужды. Для остальных (почти 20% от общего числа респондентов, принявших участие в опросе) наличие сбережений является приоритетным, и они тратят на удовлетворение повседневных потребностей ту часть семейного бюджета, которая остается после того, как некоторая сумма отложена на сбережения. Доля респондентов, которые тратят все средства на текущие нужды и ничего не откладывает на сбережения, составило около 30%.

Диаграмма 16. Модели управления повседневными доходами домохозяйств

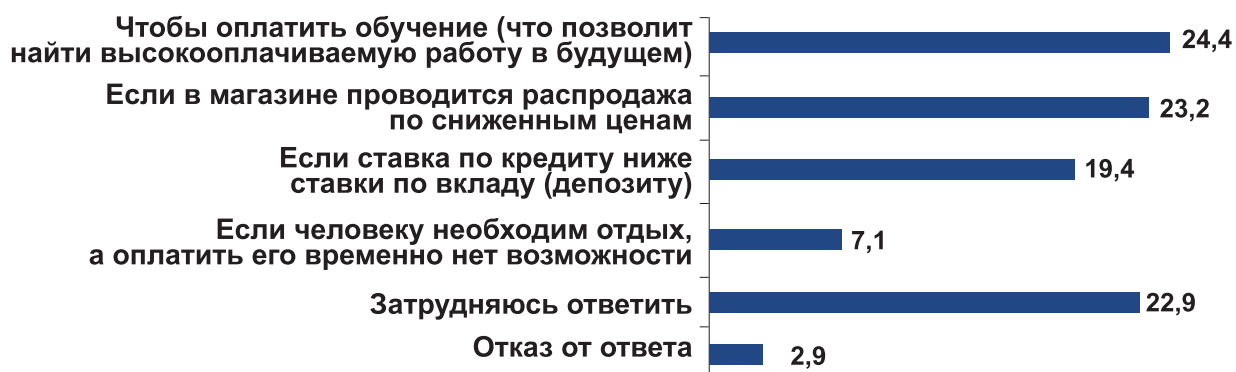
Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете ежедневные траты? (% от общего числа опрошенных)



Представления респондентов о том, в каком случае покупка в кредит является оправданной, выглядят следующим образом. Практически каждый четвертый респондент отметил целесообразность использования кредита для оплаты обучения, а также для выгодного приобретения необходимых товаров во время распродажи в магазине (Диаграмма 17). Около 20% респондентов выразили мнение о том, что кредит имеет смысл брать в ситуации, когда ставка по кредиту ниже, чем ставка по вкладу. Обращает на себя внимание тот факт, что доля опрошенных, затруднившихся дать определенный ответ на этот вопрос, довольно велика: в нее вошло чуть менее четверти опрошенных.

Диаграмма 17. Отношение к покупке в кредит

В каком случае покупка в кредит, по Вашему мнению, является оправданной? (% от общего числа опрошенных)



5.3 Поведение в сфере накопления сбережений

Анализ информации, полученной в ходе исследования, позволил определить основные причины, по которым респонденты делают сбережения. Согласно полученным данным, ведущим мотивом сберегательного поведения для 57,4% опрошенных, откладывающих часть дохода на сбережения, является накопление денег на «черный день», на случай непредвиденных расходов (Диаграмма 18). Более трети из тех, кто имеет возможность и желание откладывать денежные средства, делает накопления для улучшения своей жизни в будущем; около 20% – для того, чтобы быть финансово независимыми либо с целью оставить что-то в наследство своим детям. Для получения дополнительных доходов в виде процентов по вкладам, прироста стоимости акций, облигаций свои сбережения используют чуть более 10% опрошенных. Незначительное число респондентов делает сбережения с целью обеспечения жизни на пенсии (4,1%), придерживается принципа «лучше экономить, чем тратить» (4,6%), откладывает деньги без какой-либо конкретной причины (2,8%) либо для игры на фондовом рынке (0,2%).

Диаграмма 18. Отношение к сбережениям и инвестициям

Для чего Вы (Ваша семья) откладываете сбережения, во что вкладываете деньги?
(% от числа респондентов, которые имеют сбережения)



Как следует из Диаграммы 19, в качестве основной причины, не позволяющей сберегать деньги, большинство респондентов (из числа тех, кто отрицательно ответил на вопрос о наличии сбережений) – почти 2/3 – отметило невысокий уровень дохода. Не видят смысла в накоплении денежных средств 14,2% опрошенных. 8,8% опрошенных в качестве причины отсутствия у них сбережений называют недоверие финансовым организациям. Невозможность отказаться от удовольствия совершения покупок препятствует формированию сбережений у 6,4% респондентов.

Диаграмма 19. Препятствия сбережениям

Если Вы (Ваша семья) ничего не откладываете на сбережения, то почему?
(% от числа респондентов, которые не имеют возможности делать сбережения)



Одной из задач исследования было также выяснение того, как белорусское население предпочитает распоряжаться средствами, неистраченными до получения следующего дохода. Согласно полученным данным, более половины респондентов, у которых до получения следующего дохода оставались неистраченные деньги, предпочло хранить их в наличной форме (Диаграмма 20). Около половины опрошенных тратило сэкономленные средства на потребительские товары. Чуть более 15% респондентов размещали деньги на банковский вклад и/или не снимали со счета. Давали деньги в долг друзьям и родственникам около 9% опрошенных. Реже всего респонденты приобретали на неистраченные деньги ценные бумаги, вкладывали в собственный бизнес, покупали золото, драгоценности (менее 10%).

Диаграмма 20. Модели управления неистраченными доходами домохозяйств

Если к моменту получения следующего дохода у вас оставались неистраченные деньги, то как Вы обычно ими распоряжались? (% от числа респондентов, у которых за последний год к моменту получения следующего дохода оставались неистраченные деньги)



5.4 Поведение в сфере задолженностей

Чуть более половины белорусов, принявших участие в опросе, не имеет задолженности по финансовым обязательствам. Чуть более 47% респондентов признались, что они имеют какую-либо финансовую задолженность (Диаграмма 21). На вопрос о том, сколько остается от ежемесячного дохода их семьи после осуществления выплат по финансовым обязательствам, почти половина опрошенных дать ответ отказалась. Наибольшее число респондентов призналось, что после выплат по всем задолженностям у них остается 2,5–3,5 миллиона белорусских рублей (почти 15%), 1,5–2,5 миллиона рублей (12%) или 3,5–5 миллионов рублей (примерно 10%). Чуть более 8% назвали сумму 800 тысяч – 1,5 миллиона рублей, почти 7% – более 5 миллионов рублей.

Диаграмма 21. Задолженность домохозяйств и размер задолженности

Имеете ли Вы (члены Вашей семьи) на сегодняшний день какую-либо задолженность по финансовым обязательствам (например, по кредитам)? (% от общего числа опрошенных)

Сколько остается от Вашего семейного дохода ежемесячно после осуществления выплат по финансовым обязательствам (кредиты, комиссия, пеня, неустойки и т.д.)? (% респондентов, положительно ответивших на предыдущий вопрос)



5.5 Источники информации

В ходе исследования респондентам задавали вопрос об изменениях на финансовых рынках, которые они регулярно отслеживают, а также о том, из каких источников они получают эту информацию.

Результаты опроса свидетельствуют о том, что более трети респондентов не отслеживает изменения на финансовых рынках. Около четверти респондентов регулярно интересуется изменением уровня инфляции, изменением размеров пенсий, социальных выплат и налоговых льгот, а также изменением процентных ставок по кредитам (Диаграмма 22). Информация, касающаяся изменений процентных ставок по вкладам и изменений на рынке недвижимости, востребована среди почти 20% респондентов. Реже всего белорусы интересуются колебаниями цен на нефть, золото, драгоценные металлы, а также изменением котировок и индексов фондового рынка (менее 10%).

Об изменениях на финансовых рынках респонденты чаще всего узнают из специализированных изданий – более 45% (Диаграмма 23). Около 40% получают эту информацию от друзей и знакомых или из Интернета. Около 30% опрошенных о динамике процессов, протекающих на финансовых рынках, узнают из рекламы, примерно четверть – от сотрудников банков, страховых компаний и иных финансовых организаций. Наиболее редко за подобной информацией респонденты обращаются к независимым консультантам, брокерам – таких в общем объеме выборки оказалось менее 5%.

Диаграмма 22. Изменения на финансовых рынках, отслеживаемые домохозяйствами
Какие изменения на финансовых рынках Вы регулярно отслеживаете?
 (% от общего числа опрошенных)



Диаграмма 23. Источники информации о финансовых услугах, которыми пользуются домохозяйства
Какими источниками информации Вы для этого пользуетесь? (% от общего числа опрошенных)

