

НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ НАУК БЕЛАРУСИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ИНСТИТУТ
СОЦИОЛОГИИ НАЦИОНАЛЬНОЙ АКАДЕМИИ НАУК БЕЛАРУСИ»

ОТЧЕТ
о выполнении научно-исследовательской работы
по теме: «Оценка и анализ финансовой грамотности населения Республики
Беларусь»

по заказу Национального банка Республики Беларусь

Минск – 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Характеристика выборочной совокупности	5
ГЛАВА 1. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ БЕЛАРУСИ	8
1.1. Персональные финансы	
1.2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	26
1.3. Цифровые технологии в сфере финансов	36
1.4. Налоговая грамотность	42
1.5. Страхование	46
1.6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	51
ГЛАВА 2. МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ	
2.1. Описание методики расчета индексов	62
2.2. Интерпретация индексов	65
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	75
Приложение А – «Распределение ответов респондентов в зависимости от региона проживания»	83
Приложение Б – «Распределение ответов респондентов в зависимости от пола, возраста и образования»	114
Приложение В – Инструментарий исследования	145
Приложение Г – Карта финансовых компетенций	165
Приложение Д – Модель расчета показателей	168
Приложение Е – Матрицы индексов оценки финансовой грамотности населения Республики Беларусь	183

ВВЕДЕНИЕ

С целью анализа уровня финансовой грамотности населения Республики Беларусь Институтом социологии НАН Беларуси по заказу Национального банка Республики Беларусь в июле-августе 2020 года был проведен опрос населения страны по национальной репрезентативной выборке.

Исследование было направлено на решение следующих задач:

- определение уровня финансовой грамотности белорусского населения и выявление наиболее проблемных ее аспектов;
- анализ ситуации в сфере финансовой грамотности в разрезе целевых групп, возраста, образования, региона;
- разработку и апробацию системы индикаторов, позволяющих наиболее полно и всесторонне оценивать ситуацию в сфере финансовой грамотности, ее текущее состояние, динамику и перспективы развития;
- получение информации, необходимой для оптимизации деятельности по повышению финансовой грамотности населения;
- оценку эффективности реализуемых мер по повышению финансовой грамотности населения Республики Беларусь.

Инструментарий исследования разработан на основе анализа зарубежной методологии и практики оценки финансовой грамотности населения; изучения отечественных и зарубежных научных публикаций по тематике финансовой грамотности; социологических, статистических и отраслевых данных с учетом национальной специфики развития Беларуси. *Инструментарий* состоял из 6-ти тематических блоков, значимых с точки зрения задач исследования.

Блок 1 включает набор вопросов, касающихся персональных финансов.

В блок 2 вошли вопросы, предназначенные для определения уровня базовых финансовых знаний и умения применять их в реальной жизни.

Блок 3 содержит вопросы об использовании цифровых продуктов и сервисов в сфере финансов.

Блок 4 посвящен теме налогов.

Вопросы блока 5 направлены на получение сведений о взаимодействии респондента со сферой страховых услуг.

Вопросы блока 6 касаются прав и обязанностей гражданина в финансовой сфере.

Опросный лист также включал блок социально-демографических вопросов (пол, возраст, образование, социальный статус). *Инструментарий исследования* представлен в Приложении В.

На основе указанных тематических областей и компонентов финансовой грамотности (включающих в себя перечень основных знаний/навыков, установок/отношений и поведенческих схем) была разработана матрица расчета индексов, характеризующих финансовую грамотность населения нашей страны. Расчёт конкретных индексов позволяет анализировать ситуацию по финансовой грамотности как в целом

(интегральный индекс), так и в разрезе компонентов финансовой грамотности *(агрегированные индексы по финансовым компетенциям)*, а также по каждому тематическому разделу *(агрегированные индексы в разрезе предметных областей)*. Согласно разработанной методике возможно также изучение особенностей финансовой грамотности в разрезе социально-демографических и интересующих целевых групп.

Настоящий Отчет содержит основные результаты проведенного исследования:

в Главе 1 изложены результаты анализа уровня финансовой грамотности по шести актуальным тематическим направлениям финансовой грамотности;

в Главе 2 описана методика расчета индексов по финансовой грамотности и их интерпретация.

Раздел «Выводы и рекомендации» содержит основные выводы, сформулированные на основании проведенного анализа эмпирических данных, индексов, а также научные рекомендации по повышению уровня финансовой грамотности населения страны.

В Приложениях размещены материалы, поясняющие и дополняющие основной текст Отчета, а также представлен макет инструментария.

ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ

Институт социологии Национальной академии наук Беларуси в период с 13 июля по 2 августа 2020 г. провел опрос взрослого населения Беларуси по национальной репрезентативной выборке. Сбор данных осуществлялся методом личного интервью по месту жительства опрашиваемых. Общий объем выборки составил 1500 респондентов. В опросе принимали участие взрослые жители Беларуси в возрасте от 18 лет и старше.

Для достижения целей исследования использовалась республиканская многоступенчатая стратифицированная выборка. Критерием стратификации 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 – 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 – города с населением менее 10 тысяч жителей. Шестая зона охватывала сельское население. Выборка была построена таким образом, что отбор сельского населения осуществлялся соответственно зоне городского населения, что обеспечило репрезентативность полученных данных. Исследование охватило все 6 областей Республики Беларусь: Брестскую, Витебскую, Гомельскую, Гродненскую, Минскую и Могилевскую и г. Минск. Статистическая ошибка не превышает 5%. Общий объем выборочной совокупности по типам населенных пунктов представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Распределение респондентов по типам населенных пунктов

Область	Зоны	Населенный пункт	Количество опрошенных
Брестская область	1	Брест	49
	2	Барановичи	26
		Пинск	20
	3	Кобрин	8
	4	Дрогичин	19
		Столин	15
	5	Косово	7
6	Сельское население	75	
Всего по области			219
Витебская область	1	Витебск	55
	2	Орша	19
	3	Полоцк	13
		Новополоцк	16
	4	Поставы	17
	5	Браслав	24
	6	Сельское население	55
Всего по области			199

Продолжение таблицы 1

Гомельская область	1	Гомель	78
	2	Мозырь	17
	3	Жлобин	33
	4	Добруш	22
	5	Буда-Кошелево	17
	6	Сельское население	62
Всего по области			229
Гродненская область	1	Гродно	51
	3	Лида	16
	4	Волковыск	21
		Новогрудок	14
	5	Зельва	15
	6	Сельское население	53
Всего по области			170
Минская область	1	Минск	281
	2	Борисов	39
		Молодечно	34
	3	Вилейка	18
	4	Дзержинск	17
	5	Мядель	16
6	Сельское население	103	
Всего по области			508
Могилевская область	1	Могилев	56
	2	Бобруйск	35
	4	Белыничи	30
	5	Славгород	11
	6	Сельское население	43
Всего по области			175
ВСЕГО ПО ИССЛЕДОВАНИЮ			1500

Для отбора респондентов использовалась случайная маршрутная выборка с контролем квот. В качестве контролируемых признаков выступали пол, возраст и образование. Квотное задание было построено таким образом, что оно репрезентировало 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).

По результатам исследования в выборку попали респонденты со следующими социально-демографическими характеристиками:

по полу: 55,5% женщин и 44,5% мужчин;

по возрасту: 25,9% респондентов в возрасте 18-29 лет, 53,1% респондентов в возрасте 30-59 лет и 21,0% респондентов старше 60 лет;

по уровню образования: 33,8% респондентов с неполным базовым, базовым, неполным средним, окончанным средним; 13,7% с профессионально-техническим образованием; 30,5% со средним специальным образованием, 22,1% с высшим, послевузовским образованием;

по региону проживания: число респондентов в Минской области составило – 15,1%, Витебской – 13,3%, Гродненской – 11,3%, Гомельской – 15,3%, Могилевской – 11,7%, Брестской – 14,6%, г. Минске – 18,7%.

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) компьютерная проверка базы данных исследования, направленная на поиск анкет, заполненных одинаково или практически одинаково (85%-95% совпадений в ответах) с последующим визуальным сопоставлением и дополнительной телефонной проверкой выявленных анкет.

ГЛАВА 1. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ БЕЛАРУСИ

1.1. Персональные финансы

Понимание важности финансового планирования для достижения жизненных целей, наличия сбережений, пенсионных накоплений является важным фактором, определяющим поведенческие стратегии населения в финансовой сфере.

Согласно полученным данным, более 91% опрошенных понимают важность наличия сбережений на случай непредвиденных расходов, кризисных и экстренных ситуаций (Таблица 1.1.1). Около 83% респондентов согласны с тем, что любому человеку, независимо от его уровня дохода, необходимо осуществлять контроль и планирование финансовых средств. Чуть менее 83% респондентов солидарны с утверждением о том, что человек сам несет личную ответственность за свои финансовые решения. Около 69% опрошенных считают, что чем выше уровень знаний в финансовой сфере и владения навыками управления финансами, тем более рациональны финансовые решения и стабильнее материальное положение. В меньшей степени белорусы поддерживают идею о необходимости личных пенсионных накоплений – только около 27% опрошенных согласны с данным утверждением.

Таблица 1.1.1. Распределение ответов на вопрос «Согласны ли Вы со следующими утверждениями:», в % от общего числа опрошенных

	Согласен	Не согласен	Затрудняюсь ответить
Человеку с любым уровнем дохода необходимо осуществлять контроль над финансами, планировать финансы, эффективно распоряжаться ими для достижения своих финансовых целей	83,5	3,3	13,3
Всегда необходимо иметь некоторую сумму денег на непредвиденные траты	91,2	2,1	6,7
Необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство	26,9	33,7	39,5
Чем лучше человек разбирается в финансовых вопросах, тем более разумны его финансовые решения, тем лучше он различает финансовые риски и тем стабильнее его материальное положение	68,9	9,0	22,1
Человек несет личную ответственность за свои финансовые решения	82,9	4,5	12,6

Несмотря на понимание большинством опрошенных важности ведения семейного бюджета, каждый пятый белорус, принявший участие в опросе, не ведет учет своих доходов и расходов (Диаграмма 1.1.1). Чуть менее 36% опрошенных не ведут записей доходов и расходов, но в общих чертах владеют информацией о том, сколько денег получают и тратят. *Детальную фиксацию доходов и расходов ведут только 15,4% респондентов.* Около 24% опрошенных стараются делать учет финансовых средств, но делают это несистематически и неподробно.



Диаграмма 1.1.1. – Распределение ответов на вопрос: «Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?», в % от общего числа опрошенных

Используют специальные программы и приложения для финансового планирования, учета доходов и расходов незначительное число опрошенных – 4,1%.

Сравнительный анализ данных 2016 и 2020 гг. свидетельствует о наличии некоторых изменений в стратегиях ведения учета доходов и расходов населением страны (Диаграмма 1.1.2). Среди позитивных изменений отмечается снижение числа респондентов, не осуществляющих учет доходов и расходов, но в общих чертах владеющих информацией о том, сколько денег получают и тратят (на 32,2 п.п.); рост доли респондентов, которые регулярно и подробно ведут учет доходов и расходов (на 8,8 п.п.); доли тех, кто ведет учет, но нерегулярно (на 11,4 п.п.). К негативным изменениям относится рост числа респондентов, которые не ведут учет доходов и расходов (на 11 п.п.).



Диаграмма 1.1.2. – Распределение ответов на вопрос: «Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?», в % от общего числа опрошенных, 2016 и 2020 гг.

Детальный учет доходов и расходов чаще ведут респонденты старше 60 лет (19,7%) (см. Приложение Б); опрошенные с высшим, послевузовским образованием (21,8%) (см. Приложение Б); жители Гомельской области (23,2%) (см. Приложение А).

Согласно данным исследования, около 64% белорусов отметили, что у них лично либо совместно с членами семьи есть определенные финансовые цели. Наиболее распространенной является цель, связанная с приобретением жилья, покупкой автомобиля, желанием сделать ремонт (Диаграмма 1.1.3). Данная цель является ведущей для 34,0% опрошенных. Каждый десятый респондент копит деньги на значимое жизненное событие, отдых и оздоровление. Менее 10% собирают необходимую сумму на обучение (свое, детей, внуков).

Примерно каждый третий опрошенный не имеет финансовых целей. Возможно, это связано с непониманием важности финансового планирования и отсутствием необходимых знаний в данной области. Это подтверждают и данные исследования, согласно которым каждый пятый опрошенный проявляет заинтересованность в повышении уровня финансовой грамотности по вопросам ведения бюджета; каждый шестой – по вопросам финансового планирования.



Диаграмма 1.1.3. – Распределение ответов на вопрос: «Некоторые люди имеют финансовые цели. Есть ли у Вас лично или совместно с членами Вашей семьи подобные цели?», в % от общего числа опрошенных

Для достижения финансовой цели предпринимают конкретные действия более 80% опрошенных (см. Приложение Д). *Основной поведенческой стратегией* для достижения цели является сознательное сокращение расходов и накопление финансовых средств – более 50% респондентов придерживаются данной стратегии (Диаграмма 1.1.4). Каждый пятый респондент устроился на более высокооплачиваемую работу или нашел дополнительный заработок. Более тщательно планирует достижение своей цели и составляет личный финансовый план только каждый шестой респондент. Незначительное число опрошенных используют финансовые инструменты – банковский депозит (7,6%); акции, облигации (менее 1%). Около 17% опрошенных при наличии цели заявляют о том, что не имеют плана или стратегии ее достижения, т.е. ничего не предпринимают для ее реализации.



Диаграмма 1.1.4. – Распределение ответов на вопрос: «Что Вы предприняли для достижения этой цели?», в % от числа опрошенных, имеющих финансовые цели

Результативность предыдущих попыток достигать финансовые цели представлена на Диаграмме 1.1.5. Как видно, чуть более половине респондентов удается достигать поставленные финансовые цели всегда и более чем в половине случаев – 15,0% и 36,0% соответственно. Каждый четвертый смог реализовать финансовые цели менее чем в половине случаев. Редко или никогда получают желаемый результат около 8% опрошенных.

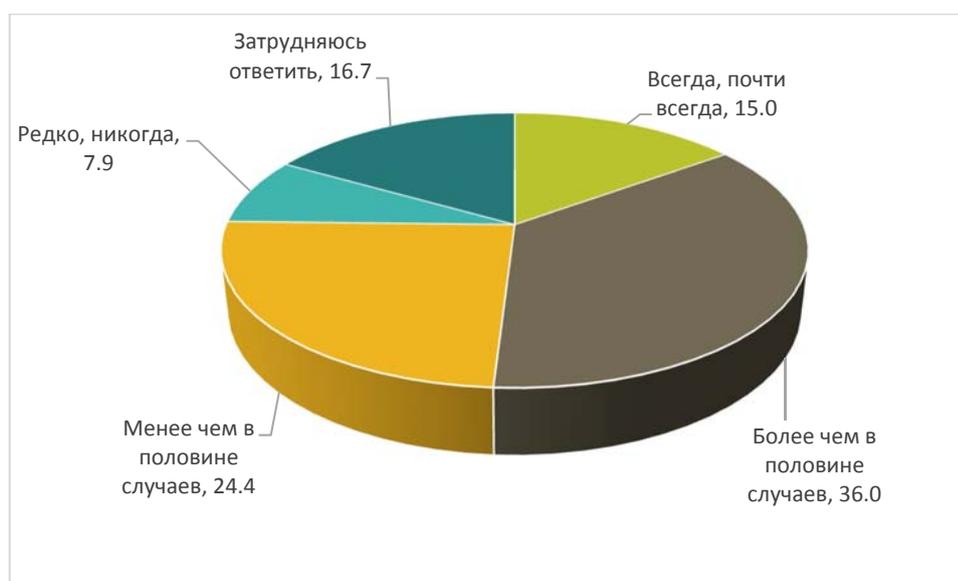


Диаграмма 1.1.5. – Распределение ответов на вопрос: «Насколько часто Вам удается достигать свои финансовые цели?», в % от числа опрошенных, имеющих финансовые цели

Характеризуя подход к распоряжению личным/семейным доходом, следует отметить, что около 60% опрошенных предпринимают действия по накоплению денежных средств (Диаграмма 1.1.6). Из них одна треть респондентов придерживается «эффективной стратегии трат», т.е. сначала откладывают на сбережения, а оставшуюся часть тратят. Другая треть реализует стратегию «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, оставшиеся после совершения всех необходимых трат. Доля респондентов, которые ничего не откладывают на сбережения, составила также примерно одну треть от общего числа опрошенных.



Диаграмма 1.1.6. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?», в % от общего числа опрошенных

Сравнительный анализ данных 2016 и 2020 гг. показал, что в поведенческих стратегиях, реализуемых белорусами при управлении повседневными доходами, за последние 4 года наблюдаются некоторые изменения. Так, отмечается положительная тенденция увеличения на 10,4 п.п. доли респондентов, реализующих эффективную стратегию трат, и уменьшение на 14,1 п.п. доли опрошенных, придерживающихся стратегии остаточного сбережения (Диаграмма 1.1.7).



Диаграмма 1.1.7. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?», в % от общего числа опрошенных, 2016 и 2020 гг.

Анализ данных в разрезе возрастных групп выявил некоторые различия по данному вопросу. Так, доля респондентов, реализующих ту или иную стратегию накопления финансовых средств («эффективную стратегию трат», «остаточного сбережения») выше среди респондентов 18-29 лет (Диаграмма 1.1.8). Тратить все средства и ничего не накапливать в большей степени характерно для респондентов в возрасте 60 лет и старше.



Диаграмма 1.1.8. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?», в % от общего числа опрошенных в каждой возрастной группе

Образовательные различия по данному вопросу заключаются в том, что в группе респондентов с высшим образованием значительно выше доля тех, кто имеет возможность сберегать и следовать стратегии эффективных трат (Диаграмма 1.1.9).



Диаграмма 1.1.9. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?», в % от общего числа опрошенных в каждой образовательной группе

Анализ ситуации в региональном разрезе показал, что доля респондентов, стремящихся делать накопления одной из указанных сберегательных стратегий, выше в г. Минске (64,8%), Брестской (68,1%), Минской (63,0%), Могилевской (60,6%) областях. (Диаграмма 1.1.10).



Диаграмма 1.1.10. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?», в % от общего числа опрошенных в каждом регионе

Согласно данным исследования, для большинства опрошенных не характерно планировать финансовую составляющую своей жизни на долгосрочную перспективу. Горизонты финансового планирования, как правило, небольшие и составляют от одного до трех месяцев. Большинство опрошенных (около 38%) планируют свой бюджет только на один месяц; около 12% – до трех месяцев, около 11% – более трех месяцев (Диаграмма 1.1.11). Каждый четвертый белорус, принявший участие в опросе, не планирует свои расходы и доходы, придерживаясь в данном вопросе стратегии поведения «от зарплаты к зарплате».



Диаграмма 1.1.11. – Распределение ответов на вопрос: «На какой срок Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи обычно планируете свои доходы и расходы?», в % от общего числа опрошенных

Чаще других не планируют свои доходы и расходы и живут «от зарплаты к зарплате» респонденты в возрасте 60 лет и старше (30,5%) (см. Приложение Б); опрошенные с профессионально-техническим образованием (31,7%) (см. Приложение Б); жители г. Минска и Гродненской области (32,4% и 29,4% соответственно) (см. Приложение А).

Умение принимать обоснованные рациональные решения при совершении покупок, оценивать свои финансовые возможности позволяет избежать непредвиденных трат и появления долгов. Согласно данным исследования, в целом значительная часть белорусов демонстрируют ответственное отношение и поведение при совершении покупок. Они, как правило, осознанно подходят к покупке товаров, не делают спонтанных покупок под влиянием импульса/настроения, рекламы, советов консультантов магазинов, стараются оценивать свои финансовые возможности. Тем не менее, примерно каждому третьему опрошенному (Таблица 1.1.2) при совершении покупок приходилось «часто» и «время от времени» жалеть о спонтанной покупке, покупать на акциях ненужные товары из-за низкой цены. Примерно одинаковое количество опрошенных покупали понравившиеся ненужные вещи и оказывались в долгах после покупки той или иной вещи, так как неверно оценили свои возможности при ее приобретении – 28,4% и 27,9% соответственно. Каждый пятый респондент совершал незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине. Чуть менее 20% белорусов покупали ненужную вещь под влиянием импульса или настроения.

Одной из наиболее распространенных ситуаций при совершении покупок, с которой сталкивались «часто» и «время от времени» большинство (74,5%) белорусов, принявших участие в опросе, является выбор менее качественного товара по причине его дешевизны (Таблица 1.1.2).

Необходимо отметить, что белорусы стараются жить по средствам и, как правило, не обращаются в финансовые организации за получением кредита, чтобы закрыть имеющуюся «дыру» в бюджете или погасить долги – так поступают чуть более 80% респондентов. Приходилось брать новый кредит с целью погашения своих долгов только 12,5% опрошенных.

Таблица 1.1.2. - Распределение ответов на вопрос «Случалось ли Вам...?», в % от общего числа опрошенных

	Да, часто	Да, время от времени	Нет, такого со мной не бывает	Затрудняюсь ответить
Делать выбор в пользу менее качественного товара только потому, что он стоит дешевле	32,8	41,7	21,0	4,5
Покупать на акции ненужные Вам товары только потому, что цена на них снижена	8,2	23,9	61,3	6,5
Покупать ненужные Вам вещи только потому, что они Вам очень понравились	4,9	23,5	64,9	6,7
Оказываться в долгах после покупки той или иной вещи, так как Вы неверно оценили свои возможности при ее приобретении	4,7	23,2	63,9	8,3
Совершать незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине	3,7	18,1	71,5	6,7
Под влиянием импульса или настроения покупать ненужную Вам вещь, при этом откладывая приобретение того, в чем есть насущная потребность	2,8	17,0	70,6	9,6
Жалеть о спонтанной покупке	7,3	29,1	55,6	8,0
Брать новые кредиты, чтобы закрыть «дыру» в бюджете или погасить долг	3,4	9,1	80,2	7,3

За последние 12 месяцев делали сбережения различными способами 56,2% белорусов (см. Приложение Д). Из них около 45% респондентов предпочитают хранить накопленные деньги дома (Диаграмма 1.1.12). Чуть менее 13% размещали деньги на текущем счете; открывали депозит – 6,0%. Реже всего респонденты приобретали на неистраченные деньги ценные бумаги (0,5%), покупали золото и драгоценности (1,2%).



Диаграмма 1.1.12. – Распределение ответов на вопрос: «Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?», в % от общего числа опрошенных

Хранение сбережений дома наиболее характерно для респондентов в возрасте 18-29 лет (49,6%) (Диаграмма 1.1.13). Реже всего за последние 12 месяцев делали сбережения респонденты старшей возрастной группы.

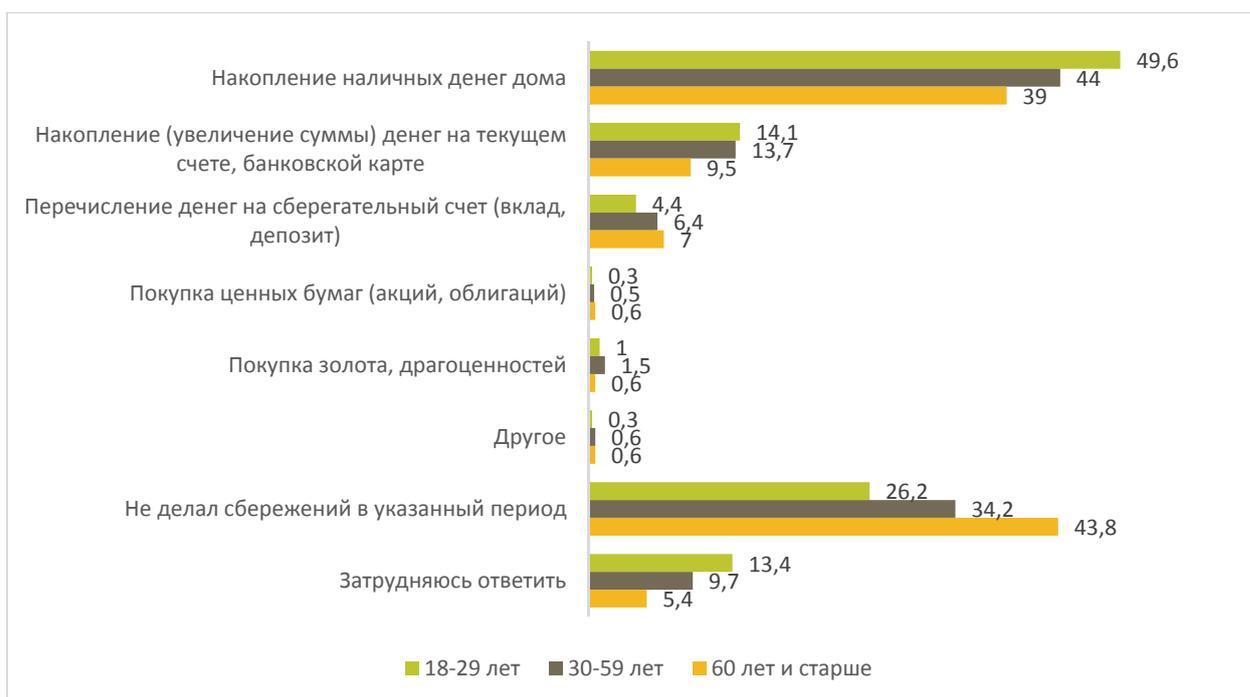


Диаграмма 1.1.13. – Распределение ответов на вопрос: «Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?», в % от общего числа опрошенных в каждой возрастной группе

Образовательные различия по данному вопросу заключаются в том, что респонденты с высшим образованием чаще других делают сбережения; среди них выше доля тех, кто предпочитает хранить деньги дома и использовать финансовые инструменты (банковская карта, депозит) для хранения накопленных средств (Диаграмма 1.1.14).



Диаграмма 1.1.14. – Распределение ответов на вопрос: «Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?», в % от общего числа опрошенных в каждой образовательной группе

Регулярно откладывают на сбережения более 30% от своего дохода около 5% опрошенных, от 21 до 30% – 7,0% респондентов, от 10 до 20% – около 20% респондентов, менее 10% – почти 15%. (Диаграмма 1.1.15). Каждый пятый респондент затруднился с ответом на данный вопрос. Вообще не делают сбережений 34,1% опрошенных.



Диаграмма 1.1.15. – Распределение ответов на вопрос: «Какую часть ежемесячного дохода (Вашего либо Вашей семьи) Вы регулярно откладываете на сбережения?», в % от общего числа опрошенных

Как отмечалось выше, около 27% респондентов считают, что необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство. Но при ответе на вопрос «Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?» только 3,7% отметили, что делают накопления на жизнь после достижения пенсионного возраста (Диаграмма 1.1.16).

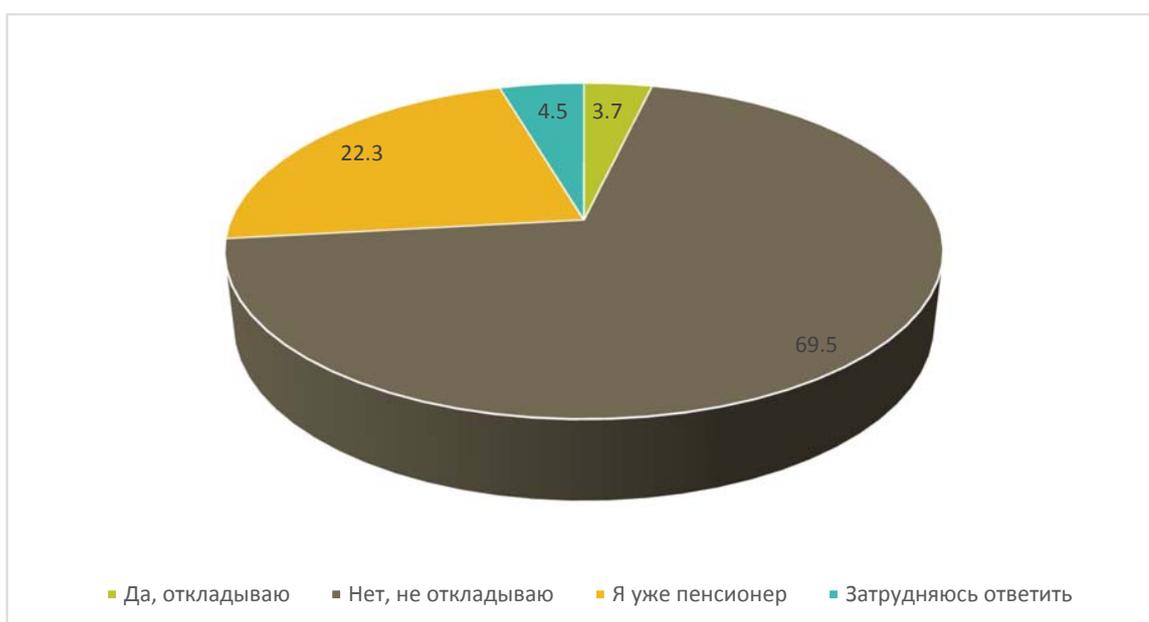


Диаграмма 1.1.16. – Распределение ответов на вопрос: «Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?», в % от общего числа опрошенных

Из тех, кто откладывает деньги на будущую пенсию, чуть более 36% респондентов пользуются программой накопительного пенсионного страхования (Диаграмма 1.1.17). Около 31% опрошенных хранят деньги в финансовых учреждениях. Почти каждый пятый респондент делает накопления и хранит их дома. Вкладывают в недвижимость около 11% респондентов. Инвестируют средства в ценные бумаги менее 4%.



Диаграмма 1.1.17. – Способы накопления финансовых средств на будущую пенсию, в % от числа опрошенных, делающих накопления

Таким образом, большинство белорусов не откладывают деньги на будущую пенсию. По мнению 37,0% опрошенных для того, чтобы делать накопления на пенсию, необходимо иметь больше финансовых средств. (Диаграмма 1.1.18). Чуть менее трети белорусов не задумываются о будущей пенсии и живут «здесь и сейчас». Каждый пятый респондент не видит смысла в долгосрочном планировании своей жизни и не понимает для чего нужно делать пенсионные накопления. Каждый десятый опрошенный отказывается от пенсионных накоплений по причине недоверия финансовым институтам. Необходимо отметить, что по сравнению с данными 2016 года доля тех, кто не доверяет финансовым институтам, остается на прежнем уровне, т.е. прироста негативных оценок не наблюдается.



Диаграмма 1.1.18. – Распределение ответов на вопрос: «Если Вы не откладываете деньги на будущую пенсию, то почему?», в % от числа опрошенных, не делающих накопления на будущую пенсию

Чаще всего не задумываются о необходимости накоплений на жизнь в пенсионном возрасте респонденты младшей возрастной группы (43,8%), респонденты с неполным базовым, средним общим, профессионально-техническим образованием (34,4% и 32,9% соответственно). Недостаток средств чаще всего препятствует делать пенсионные накопления респондентам в возрасте 30-59 лет; респондентам, имеющим профессионально-техническое и среднее специальное образование (40,4% и 40,6% соответственно). Уровень доверия финансовым институтам примерно одинаковый во всех социально-демографических группах и варьируется на уровне 10% (+-2%) (см. Приложение Б).

Доля респондентов, которые не задумываются о необходимости пенсионных накоплений, наиболее велика среди жителей Брестской (более 52,6%) (Диаграмма 1.1.19). Недоверие финансовым институтам как фактор, препятствующий реализации накопительной стратегии поведения (16,1%), а также недостаток финансовых средств для накопления (54,0%) чаще отмечают жители Витебской области.

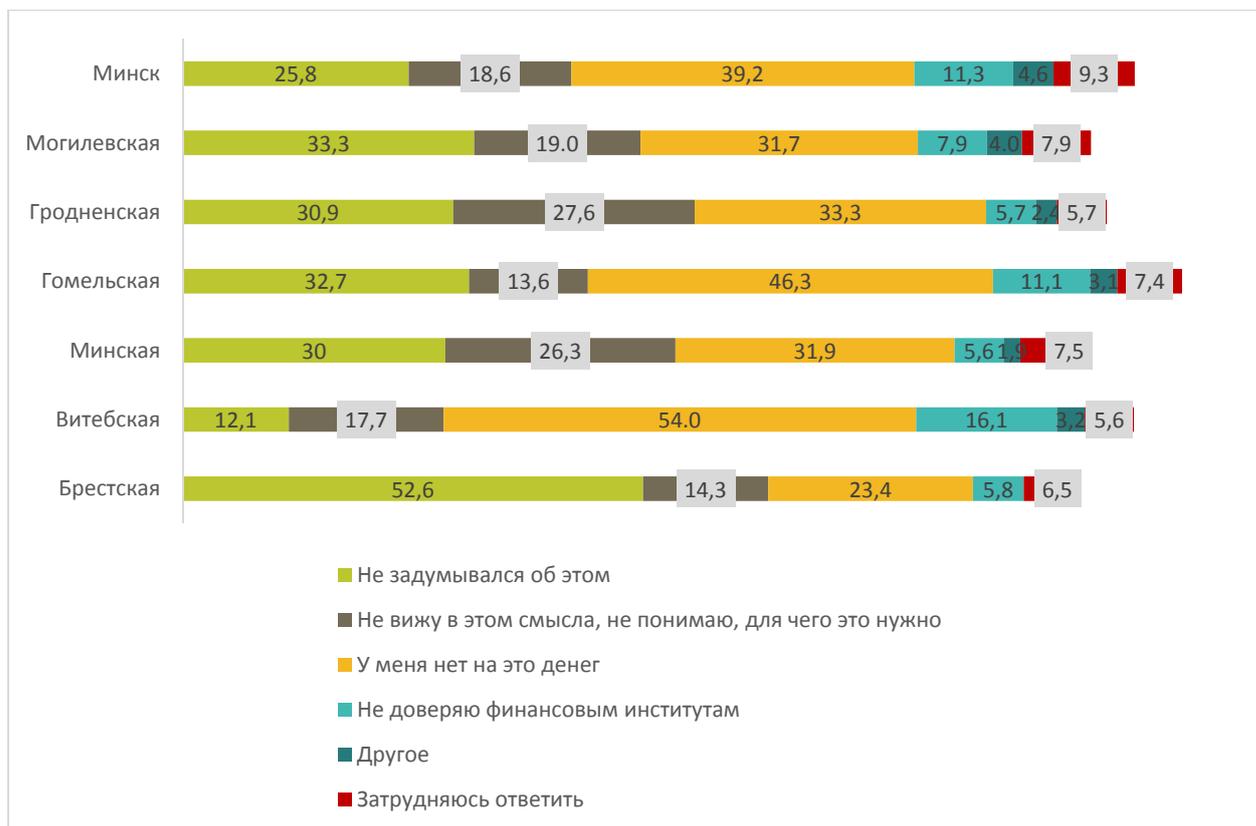


Диаграмма 1.1.19. – Распределение ответов на вопрос: «Если Вы не откладываете деньги на будущую пенсию, то почему?», в % от числа опрошенных, не делающих накопления на будущую пенсию, в каждом регионе

В ходе исследования респондентам был задан вопрос «Хотели ли бы Вы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений?». Согласно полученным данным, проявляют заинтересованность в повышении уровня финансовой грамотности 58,9% опрошенных (доля тех, кто выбрал любые варианты ответов, кроме «нет, мне не интересно» и «затрудняюсь ответить») (см. Приложение Д). Наиболее востребована информация, касающаяся законодательной системы защиты прав потребителей финансовых услуг – к ней проявляет интерес 24,0% опрошенных (Диаграмма 1.1.20). Данное направление является наиболее востребованным во всех социально-демографических группах (см. Приложение Б). В расширении своих знаний о финансовых услугах, представленных на финансовом рынке, заинтересовано около 22% опрошенных. Примерно одинаковое количество опрошенных хотели бы повысить уровень своих знаний по вопросам инвестирования и приобрести, улучшить навыки ведения бюджета – 21,7% и 19,9% соответственно. Каждый шестой респондент интересуется вопросами финансового планирования, достижения финансовых целей; каждый седьмой – получением дополнительной информации о том, как отличать рекламные «трюки» от объективной информации, добросовестного поставщика финансовых услуг от

мошенника; почти каждый восьмой интересуется информацией, на которую необходимо обращать внимание во время подписания договора с банком или финансовой организацией, а также информацией о принципах разумного заимствования. В меньшей степени белорусы проявляют интерес к информации, касающейся страховых услуг и пенсионного планирования – 11,4% и 9,9% соответственно. Следует отметить, что чуть менее трети респондентов не испытывают потребности в повышении своего уровня финансовой грамотности ни по одному из предложенных направлений.



Диаграмма 1.1.20. – Распределение ответов на вопрос: «Хотели ли бы Вы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений?», в % от общего числа опрошенных

Анализ данных показал, что существуют определенные отличия между представителями различных социально-демографических групп в отношении того, о каких направлениях финансовой грамотности они хотели бы узнать больше.

Так, мужчины в большей степени, чем женщины, хотели бы повысить уровень своих знаний по вопросам инвестирования – 23,1% и 17,4% соответственно.

Респонденты в возрасте 18-29 лет чаще других проявляют заинтересованность в повышении уровня финансовой грамотности. В большей степени их интересуют информация о правах и обязанностях потребителей финансовых услуг; об инвестировании; о ведении бюджета и формировании личного финансового плана, достижении финансовых целей; о финансовых услугах (вкладах, кредитах и т.д.). Респонденты средней возрастной группы (30-59 лет) хотели бы лучше ориентироваться по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг; финансовых услуг (вклады, кредиты и т.д.); инвестирования. Представители старшей возрастной группы хотели бы лучше ориентироваться в информации о защите прав потребителей финансовых услуг; по вопросам пенсионного планирования и обеспечения доходов в пожилом возрасте (см. Приложение Б). Следует отметить, что среди опрошенных данной возрастной группы зафиксирован наиболее низкий уровень заинтересованности в дополнительной информации: более половины из них не интересна ни одна из предложенных тем, что существенно превышает значение данного показателя для опрошенных других возрастов.

Существует определенная взаимосвязь между интересом к финансовой информации и уровнем образования респондента. Она заключается в том, что потребность в получении дополнительных знаний в области финансов выше в группе респондентов с более высоким уровнем образования. Респонденты с неполным базовым, базовым, неполным средним, средним образованием в большей степени заинтересованы в информации о правах и обязанностях потребителей финансовых услуг; о финансовых услугах (вкладах, кредитах и т.д.). Респонденты с высшим, послевузовским образованием больше всего испытывают потребность в информации о правах и обязанностях потребителей; об инвестициях. Каждый четвертый из них хотел бы повысить уровень знаний о финансовых услугах (вклады, кредиты и т.д.). Каждый пятый заинтересован в получении информации о формировании личного финансового плана и достижении финансовых целей; о принципах разумного заимствования; в информации о том, на что необходимо обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией (см. Приложение Б).

1.2. Базовые финансовые знания и применение их на практике

Результаты исследования свидетельствуют о том, что уровень осведомленности населения Беларуси о разных видах финансовых услуг, представленных в различных сегментах финансового рынка, достаточно высок. В группу наиболее известных финансовых продуктов и услуг вошли: банковская платежная карточка, банковский вклад/депозит, денежные переводы, кредиты, обмен валют (Диаграмма 1.2.1). О данных финансовых услугах известно более 90% населения. Значительному числу белорусов известно о различных видах страхования: медицинском (83,1%), при выезде за границу (82%), пенсионном (75,9%). О существовании на рынке таких услуг, как микрозаймы, пенсионное страхование, инвестиции, лизинг знают 70 и более процентов респондентов.

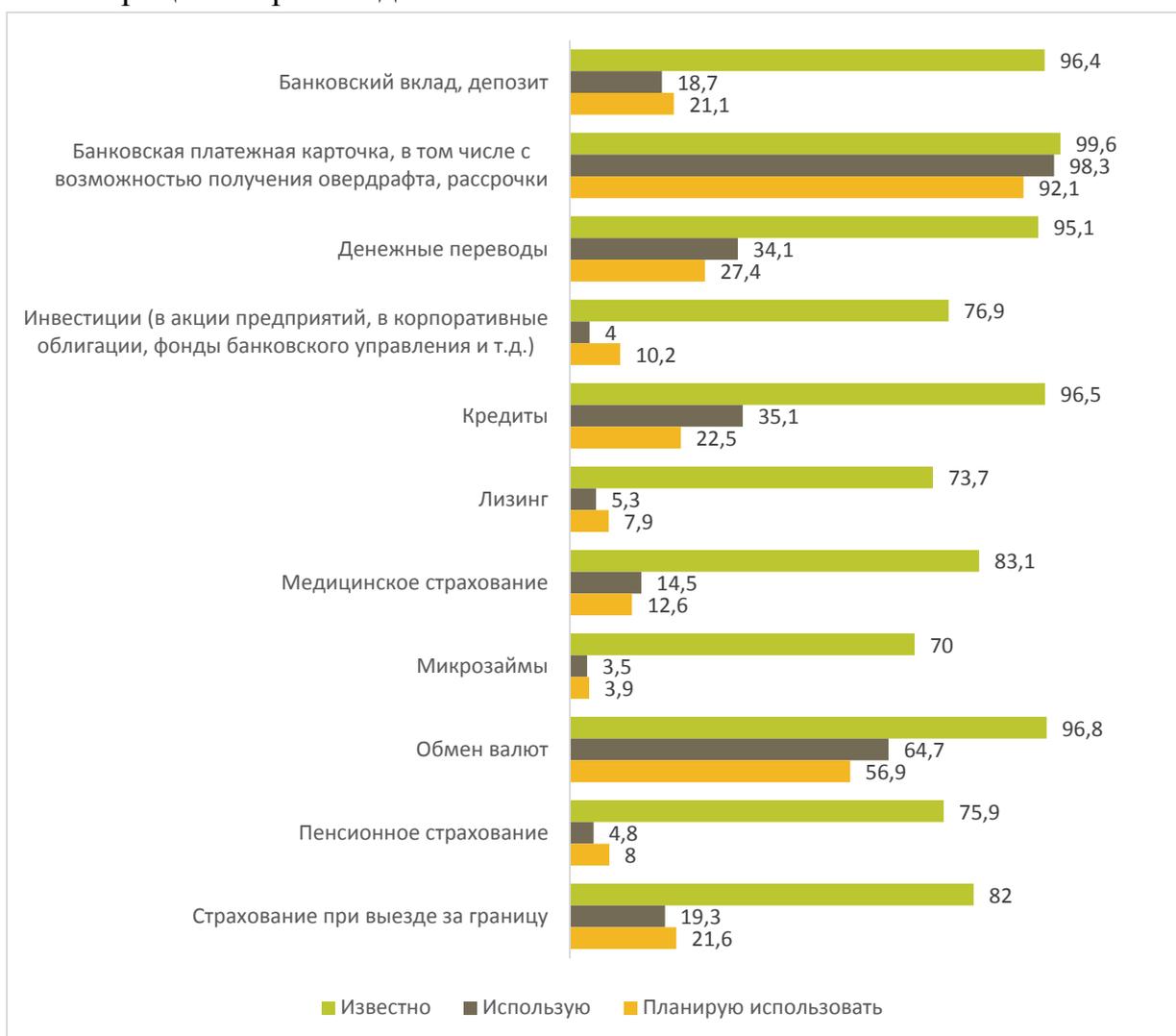


Диаграмма 1.2.1. – Распределение ответов на вопросы: «О каких из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вам известно, какими из них Вы пользуетесь, а какие планируете использовать в ближайшее время?», в % от общего числа опрошенных

Что касается уровня использования финансовых продуктов и услуг, то можно отметить следующее. Беларусь, по-прежнему, характеризуется относительно низкой степенью распространенности финансовых продуктов и услуг. Среди жителей нашей страны наиболее популярным финансовым продуктом является банковская платежная карточка – ее используют около 99% респондентов (Диаграмма 1.2.1). В группу наиболее востребованных финансовых услуг вошли обмен валют (этой услугой пользуются около 65% опрошенных), кредиты (чуть более 35%), денежные переводы (около 34%), различные виды страхования (около 37%). Что касается банковского вклада (депозита), то им пользуется около 19% опрошенных. Меньше всего распространены такие финансовые инструменты, как: инвестиции, микрозаймы, пенсионное страхование – менее 5% для каждого из них.

В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, какие финансовые услуги и продукты они планируют использовать в будущем. Согласно полученным ответам, увеличение спроса планируется на использование инвестиций (на 6,2 п.п.). Количество людей, которые выразили намерение использовать и в дальнейшем банковский вклад (депозит), осталось на прежнем уровне (около 21%) (Диаграмма 1.2.1). Показатели уровня динамики по таким финансовым инструментам, как лизинг, микрозаймы, пенсионное страхование, страхование при выезде за границу не превышают величины статистической ошибки, а потому не могут быть подвергнуты содержательной интерпретации. Это значит, что в ближайшее время существенного изменения количества пользователей названных финансовых инструментов, скорее всего, не произойдет либо оно будет незначительным.

Для определения уровня знаний основных финансовых и экономических понятий, умения делать базовые финансовые вычисления респондентам предлагалось ответить на несколько вопросов, касающихся скидок, инфляции, простого процента по депозиту, процентной ставки по кредиту, диверсификации рисков. Анализ данных свидетельствует о недостаточном уровне финансовой грамотности населения Республики Беларусь. Около половины опрошенных затруднились с ответами на большинство вопросов.

Полученные данные показали, что лучше всего население ориентируется в вопросе о скидках. На него правильный ответ дали 80,1% опрошенных (Диаграмма 1.2.2).

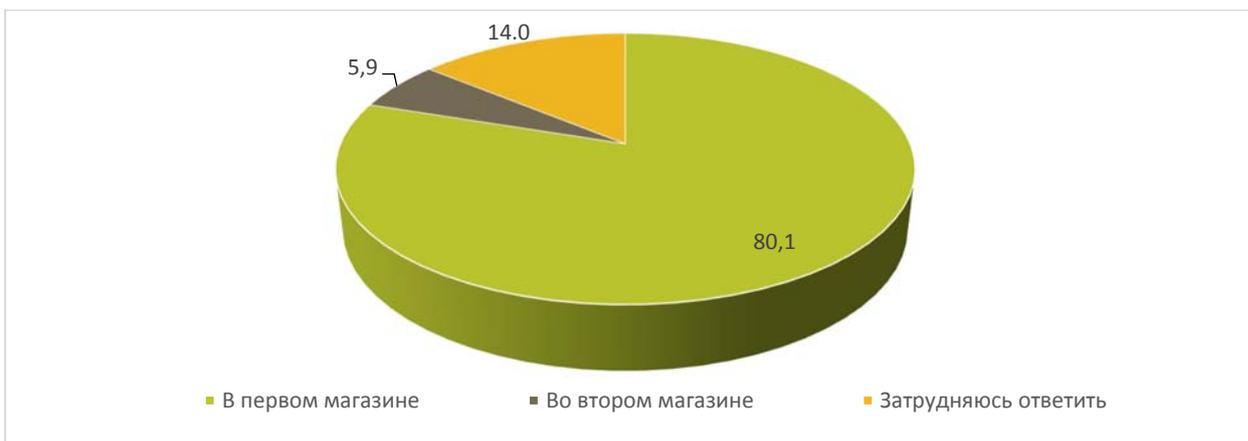


Диаграмма 1.2.2. – Распределение ответов на вопрос: «Давайте представим, что Вы планировали купить телевизор и нашли его на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 700 рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 100 рублей, а во втором действует скидка в размере 10% от первоначальной цены. Где выгоднее купить телевизор?», в % от общего числа опрошенных

Достаточно высокий уровень информированности респонденты продемонстрировали, отвечая на вопрос, касающийся оценки влияния инфляции на покупательскую способность. Более 70% опрошенных согласны с утверждением о том, что рост инфляции ведет к снижению покупательной способности и на ту же сумму денег можно приобрести меньшее количество товаров и услуг (Диаграмма 1.2.3). Каждый четвертый затруднился с ответом на данный вопрос.



Диаграмма 1.2.3. – Распределение ответов на вопрос: «Согласны ли Вы с утверждением, что рост инфляции ведет к снижению покупательной способности», в % от общего числа опрошенных

Однако при ответе на вопрос об инфляции, где от респондента требовалось сделать определенные вычисления и выбрать один из предложенных вариантов ответа, правильный ответ указали всего 22,5% респондентов (Диаграмма 1.2.4). Почти треть опрошенных ответили неверно. Около половины респондентов затруднились с ответом на данный вопрос.



Диаграмма 1.2.4. – Распределение ответов на вопрос: «Давайте представим, что Вы положили деньги на банковский вклад на 1 год под ставку 12% годовых. Уровень инфляции за этот период составил 5%. Какое количество товаров и услуг Вы сможете купить, сняв деньги через год, в сравнении с тем, что могли бы приобрести сегодня?», в % от общего числа опрошенных

На вопрос о том «Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?» смогли дать верный ответ около 45% опрошенных (выбрали вариант ответа «12% с ежемесячной капитализацией») (Диаграмма 1.2.5). Более половины не смогли дать ответ на данный вопрос.

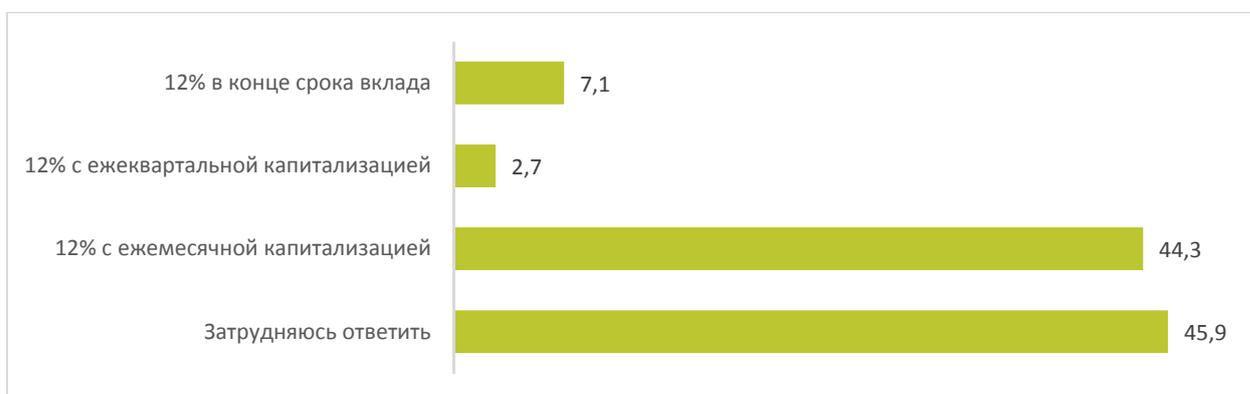


Диаграмма 1.2.5. – Распределение ответов на вопрос: «Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?», в % от общего числа опрошенных

В таких финансовых вопросах, как процентная ставка по кредиту, диверсификация рисков разбирается менее 40% опрошенных. Так, на вопрос «Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?», правильный ответ («20% годовых») отметили 33,7% (Диаграмма 1.2.6). Чуть более 43% респондентов затруднились с ответом на данный вопрос.



Диаграмма 1.2.6. – Распределение ответов на вопрос: «Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?», в % от общего числа опрошенных

Согласны с утверждением о том, что хранение денег с помощью разных финансовых инструментов и приобретение финансовых услуг в разных организациях уменьшают риск потери денег, около 37% опрошенных. Каждый четвертый респондент не согласен с этим утверждением. Около 40% затруднились с ответом на данный вопрос.

Анализ ответов на вопросы в разрезе социально-демографических групп показал, что чуть лучше ориентируются в финансовых терминах и понятиях мужчины, нежели женщины; респонденты в возрасте 18-29, 30-59 лет. Респонденты 60 лет и старше хуже других справились с вопросами. Также существует зависимость правильных ответов от образования опрошенных. Она заключается в том, что число верных ответов растет с повышением уровня образования респондентов (см. Приложение Б).

Анализ данных не позволяет выделить лидирующий и худший регион по уровню знаний финансовых терминов и понятий. В зависимости от определенного вопроса лидирует тот или иной регион по количеству давших правильный ответ (см. Приложение А). Так, доля тех, кто сделал правильные вычисления при ответе на вопрос об инфляции выше среди жителей столицы (33,8%); ниже – среди жителей Гродненской и Могилевской областей (13,5% и 13,1% соответственно). На вопрос о том «Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?» чаще дают верный ответ жители Брестской и Витебской областей (49,3% и 48,2% соответственно); реже – жители Могилевской области (34,3%). На вопрос «Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?», правильный ответ чаще дают жители Витебской области (50,3%); реже – жители Брестской и Гомельской областей (29,2% и 29,3% соответственно).

Осознание личной ответственности за выбранные стратегии поведения в финансовой сфере характерно для большей части населения. Значительная часть опрошенных склонна возлагать ответственность за принимаемые финансовые решения на себя лично. Так, доля респондентов, выбравших на шкале позиции от «4» до «7» составила 70,5% (Диаграмма 1.2.7). Имеют патерналистские настроения и в большей степени возлагают ответственность за свое финансовое благополучие на государство 28,4% опрошенных.

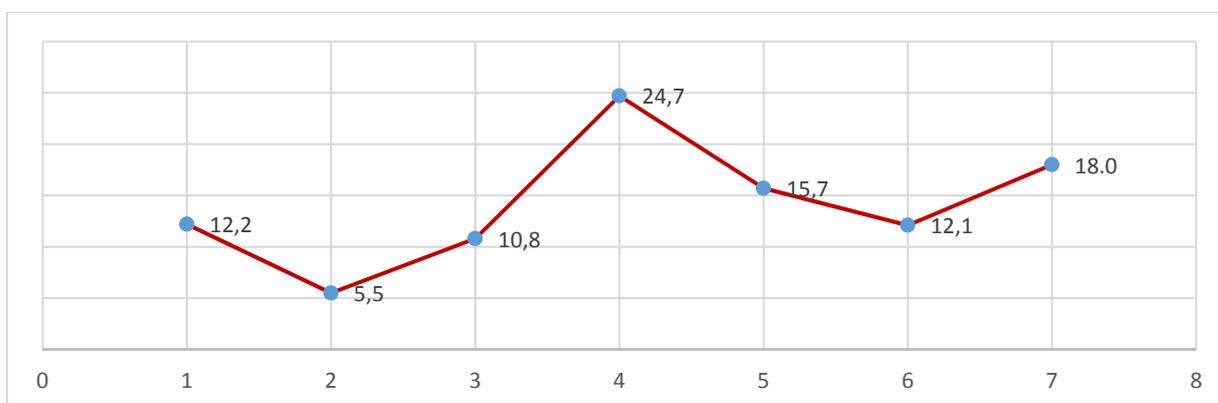


Диаграмма 1.2.7. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек?», (где 1 – государство, 7 – сам человек), в % от общего числа опрошенных

Существенных различий в зависимости от социально-демографических характеристик по данному вопросу не выявлено. Так, доля тех, кто осознает личную ответственность за финансовое благополучие (выбравшие на шкале позиции от «4» до «7») в каждой социально-демографической группе составляет 70% (+2) (см. Приложение Б). Значимые различия наблюдаются между представителями различных регионов. Так, доля тех, кто в большей степени возлагает ответственность на себя, выше среди жителей г. Минска (86,0%), ниже – среди жителей Могилевской области (55,0%) (Диаграмма 1.2.8).

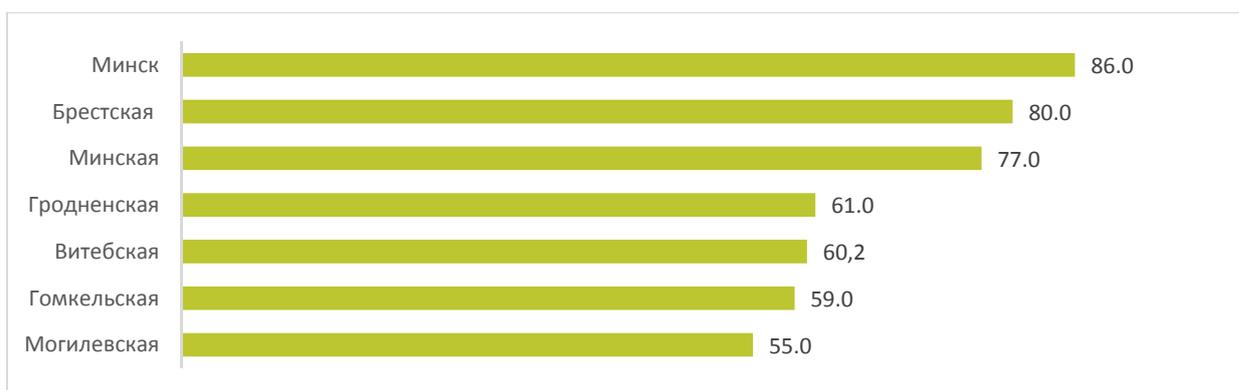


Диаграмма 1.2.8. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек?», (где 1 – государство, 7 – сам человек), в %, доля респондентов, выбравших по шкале от «4» до «7» в каждом регионе

Современный финансовый рынок характеризуется многообразием финансовых продуктов и услуг, финансовых организаций, предоставляющих эти услуги. Использование разумных и обоснованных критериев выбора финансовой услуги и организации является одним из важных способов минимизации рисков в финансовой сфере.

По результатам опроса, основным критерием при выборе финансовой организации для оказания финансовой услуги, продукта является доверие к ней – данный вариант отметило чуть менее 41% опрошенных (Диаграмма 1.2.9). Примерно каждый третий опрошенный смотрит просто на наличие нужной услуги, продукта. Также почти треть респондентов опираются при выборе финансовой организации на ее репутацию, советы близких, позитивные отзывы в СМИ. Примерно одинаковое количество опрошенных ориентируются на возможность получения высокого дохода и приемлемые условия получения услуги, продукта, ее финансовую доступность – 30,6% и 30,2% соответственно. Качество консультирования сотрудниками организации и доступность информации об организации в качестве критериев выбора указало примерно 28% опрошенных для каждого из вариантов. Чуть

более 27% белорусов, принявших участие в опросе, ориентируются на возможность быстрого получения финансовой услуги, продукта. Каждый пятый респондент опирается в своем выборе на позитивный опыт обращения в данную организацию. Примерно такое же количество опрошенных ориентируются на полноту информации об интересующей услуге, продукте. Наименее популярен критерий территориальной близости к дому – его отметило чуть менее 17% респондентов.



Диаграмма 1.2.9. – Распределение ответов на вопрос: «Что для Вас имеет наибольшее значение при выборе финансовой организации для получения финансовой услуги, продукта?», в % от общего числа опрошенных

Для жителей Витебской, Гомельской и Могилевской областей основным критерием при выборе финансовой организации является наличие нужной услуги, продукта. Опрошенные Минской, Гродненской областей и г. Минска больше ориентируются в своем выборе на доверие финансовой организации, а население Брестской области – на репутацию организации, советы друзей, знакомых, позитивные отзывы в СМИ (см. Приложение А).

Большинство белорусов признают важность наличия знаний и навыков при выборе финансовых продуктов и услуг. По мнению большинства (90,7%) опрошенных, важно уметь оценивать свои возможности и доходы, а затем в соответствии с этим выбирать финансовый продукт/услугу (Диаграмма 1.2.10). Считают необходимым анализировать информацию, сравнивать условия предоставления финансовой услуги, обращаться в профессиональные источники для получения информации по финансовому продукту/услуге более 80% респондентов для каждого из вариантов.

Характеризуя реальное поведение, можно отметить, что далеко не всегда в конкретной жизненной ситуации при выборе финансовой услуги/продукта население реализует имеющиеся знания на практике. Чаще всего население при выборе услуги/продукта старается оценивать свои возможности (около 70% опрошенных) (Диаграмма 1.2.10). Прибегает к сравнению условий предоставления финансовых продуктов и услуг только половина опрошенных. В меньшей степени население склонно работать с информацией. Так, анализирует информацию соответствующей отрасли около трети опрошенных. Также только около трети респондентов обращается в официальные профессиональные источники за информацией о финансовом продукте/услуге.

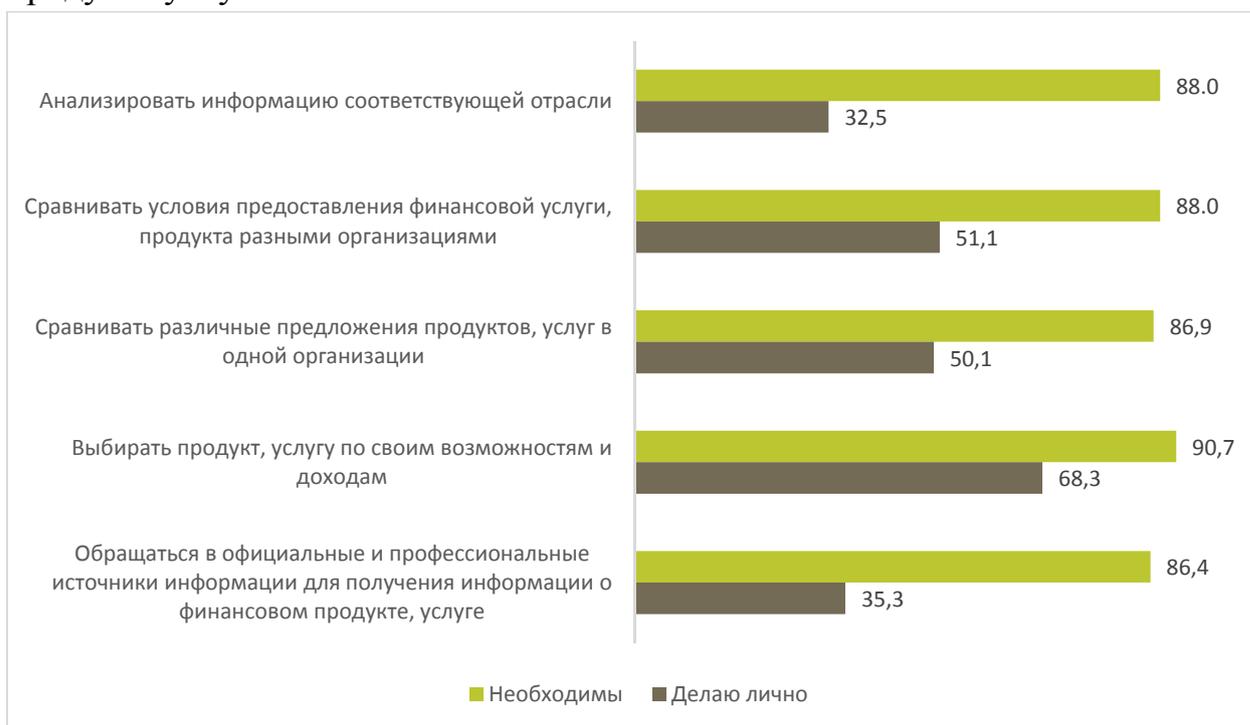


Диаграмма 1.2.10. – Распределение ответов на вопрос: «Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги? Что из перечисленного делаете лично Вы?», в % от общего числа опрошенных

В ходе исследования респондентам задавали вопрос об изменениях на финансовых рынках, которые они стараются отслеживать. Наибольший интерес со стороны населения вызывают изменения курсов валют (Таблица 1.2.1). Так, более 80% опрошенных следят за ними регулярно (36,5%) и время от времени (44,3%). Примерно одинаковое количество опрошенных с различной периодичностью интересуются ценами на недвижимость и размерами пенсий, социальных выплат и налоговых льгот – 44,7% и 46,6% соответственно. За уровнем инфляции в стране наблюдают 36,8% опрошенных. Информация, касающаяся ставки рефинансирования, процентных ставок по кредиту/вкладам, появления новых финансовых продуктов/услуг востребована среди 30% опрошенных для каждого из показателей. Реже всего белорусы интересуются стоимостью ценных бумаг, колебаниями цен на нефть, золото, драгоценные металлы.

Таблица 1.2.1. – Распределение ответов на вопрос: «Какие показатели на финансовых рынках Вы отслеживаете и насколько регулярно?», в % от общего числа опрошенных

	Регулярно	Время от времени	Не отслеживаю	Нет ответа
Цены на недвижимость	10,4	34,3	54,3	0,9
Курсы валют	36,5	44,3	18,6	0,5
Стоимость ценных бумаг	1,9	8,1	88,7	1,3
Процентные ставки по вкладам	6,7	22,6	69,6	1,1
Процентные ставки по кредитам	6,7	25,5	66,8	1,0
Ставку рефинансирования	6,5	22,3	70,1	1,1
Уровень инфляции	9,5	27,3	62,0	1,3
Размеры пенсий, социальных выплат и налоговых льгот	18,1	28,5	52,3	1,2
Цены на нефть, золото, драгметаллы	6,3	17,2	75,5	1,1
Появление на рынке новых финансовых продуктов, услуг	6,9	22,7	69,1	1,3

1.3. Цифровые технологии в сфере финансов

В последние годы в финансовой сфере взаимодействие граждан с финансовыми организациями все больше опосредуется новейшими цифровыми технологиями. С одной стороны, цифровизация финансовой сферы представляет собой источник новых возможностей для индивидов, обеспечивая большую гибкость и удобство совершения финансовых операций, и позволяет экономить временные ресурсы. С другой – она связана с определенными рисками, обеспечением безопасности личных финансов в цифровой среде и требует от индивида освоения новых навыков и соблюдения правил безопасного использования цифровых технологий.

Согласно полученным данным, около 60% (доля респондентов, выбравших на шкале позиции от «1» до «3») белорусов, принявших участие в опросе, лояльно относятся к внедрению цифровых технологий в сферу финансов и согласны с утверждением о том, что они способны сделать процесс использования финансовых продуктов/услуг более простым и удобным (Диаграмма 1.3.1).

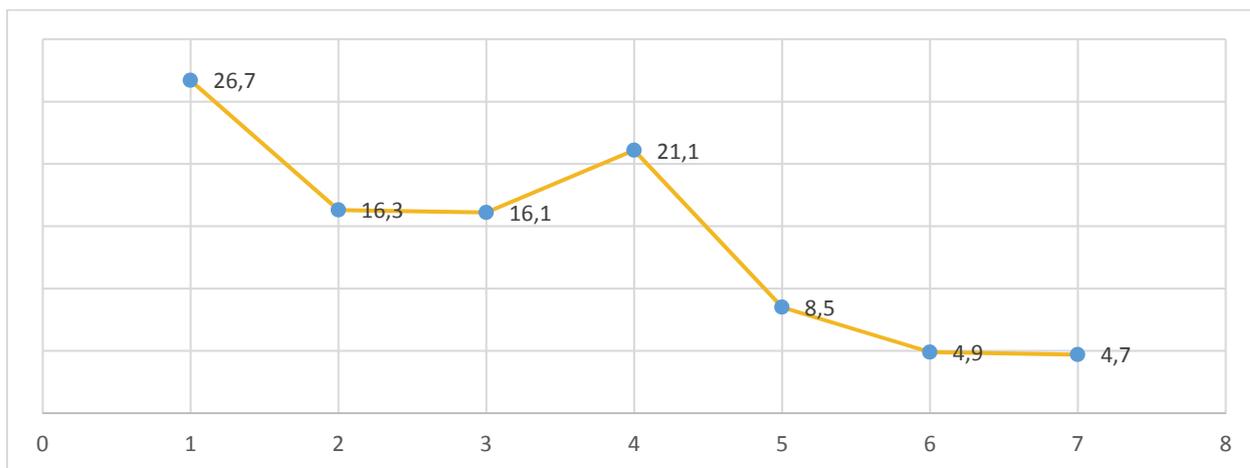


Диаграмма 1.3.1. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы относитесь к утверждению о том, что цифровые технологии в сфере финансов делают использование финансовых продуктов и услуг более простым и удобным?» (где 1 – да, полностью согласен, 7 – нет, совсем не согласен), в % от общего числа опрошенных

Положительно относятся к внедрению цифровых технологий в финансовую сферу в большей степени представители младшей возрастной группы (68,4%), респонденты со средним специальным, высшим, послевузовским образованием (62,6% и 63,1% соответственно). В меньшей степени согласны с данным утверждением представители в возрасте 60 лет; респонденты с неполным базовым, базовым, средним общим образованием. Среди них выше доля тех, кто не поддерживает цифровые инновации в сфере финансов (доля респондентов, выбравших на шкале позиции от «4» до «7») – 54,0% и 44,2% соответственно (см. Приложение Б).

Результаты исследования свидетельствуют о том, что население Беларуси в меньшей степени осведомленно о разных видах цифровых финансовых инструментов/операций, чем о финансовых услугах/продуктах в целом. В группу наиболее известных цифровых продуктов/услуг вошли интернет-банкинг и мобильный банкинг – о них известно 98,7% и 93% опрошенных соответственно (Диаграмма 1.3.2). О мобильных платежах и возможности заказа банковской платежной карточки онлайн знает 89% и 82,5% респондентов. О существовании электронных денег и платежных систем осведомлены 75,1% опрошенных. О таких услугах как онлайн-страхование, открытие текущего счета онлайн и онлайн-депозита, получение кредита онлайн, подача налоговой декларации онлайн знают более 60% респондентов для каждой из услуг.

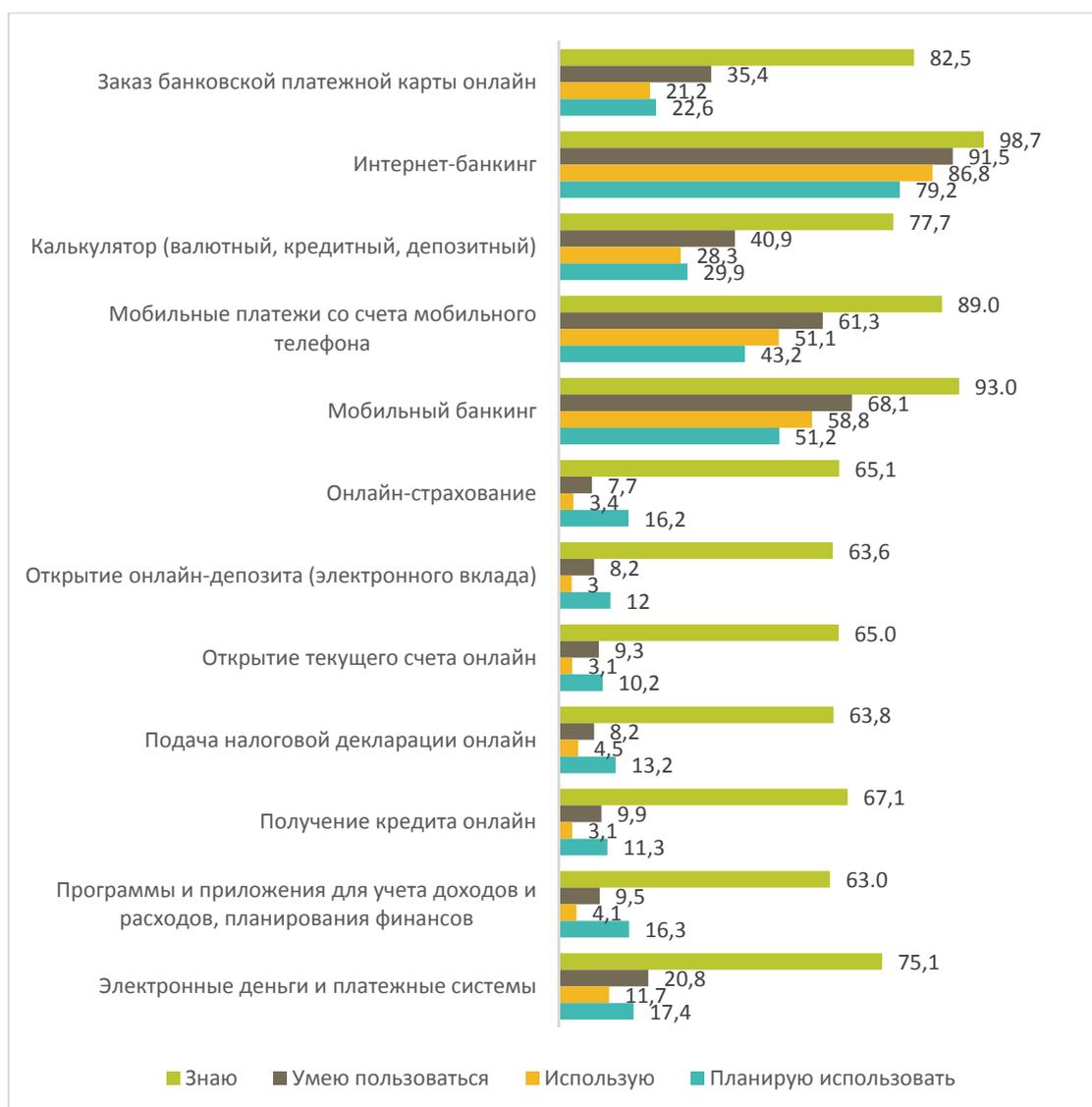


Диаграмма 1.3.2. – Распределение ответов на вопросы: «О каких цифровых финансовых инструментах, операциях Вам известно? Какими из них Вы умеете пользоваться и пользуетесь? Какие планируете использовать в будущем?», в % от общего числа опрошенных

Уровень умения пользоваться цифровыми финансовыми инструментами значительно ниже, чем уровень осведомленности о них. Абсолютное большинство (91,5%) опрошенных умеют пользоваться интернет-банкингом (Диаграмма 1.3.2). Наличие навыков использования мобильного банкинга, осуществление платежей со счета мобильного телефона отметили 68,1% и 61,3% респондентов соответственно. Каждый третий опрошенный имеет навык заказа банковской платежной карточки, каждый пятый – навык использования электронных денег. По остальным цифровым продуктам/услугам доля умеющих пользоваться ими составляет менее 10% для каждого из них.

Результаты исследования показали, что уровень реального использования цифровых технологий в повседневной жизни также отличается от уровня владения навыками (Диаграмма 1.3.2). Наиболее часто население использует интернет-банкинг и мобильный банкинг – 86,8% и 58,8% соответственно. Осуществляют мобильные платежи со счета телефона чуть более половины опрошенных; пользуются калькулятором (валютный, кредитный, депозитный) – 28,3% опрошенных. Электронными деньгами и платежными системами пользуется каждый десятый респондент. Остальные цифровые продукты/услуги пользуются меньшей популярностью среди населения – доля тех, кто использует их в своей повседневной жизни, составляет менее 5% для каждого из них.

Чаще всего пользуются цифровыми услугами представители младшей возрастной группы (18-29 лет); респонденты с высшим и послевузовским образованием (см. Приложение Б).

Согласно полученным данным значительное увеличение спроса возможно на использование тех услуг, которые в данный момент применяются в наименьшей степени. Так, в соответствии с полученными ответами, почти в четыре раза возможно увеличение доли тех, кто будет использовать услугу онлайн-страхование, открытие онлайн-депозита, программ и приложений для учета доходов и расходов. Есть вероятность трехкратного увеличения пользователей по таким цифровым услугам, как открытие текущего счета онлайн, подача налоговой декларации онлайн, получение кредита онлайн.

Как любое социальное явление, цифровые технологии имеют свои плюсы и минусы. Так, например, возникает проблема сохранности персональных данных в контексте повышения распространенности финансового мошенничества и роста открытости всех социальных подсистем, в том числе и финансовой. В этих условиях каждому индивиду важно знать и использовать принципы безопасного финансового поведения, чтобы новые возможности не обернулись источником финансовых потерь. Одна из самых распространенных сфер деятельности мошенников связана с банковской платежной карточкой. Это объясняется, прежде всего, ее широким распространением среди населения (согласно полученным данным ее используют 99% белорусов).

Как показывают результаты опроса, население в целом хорошо информировано о способах защиты от рисков при использовании банковской платежной карточки. Так, абсолютное большинство опрошенных (97,1%) информированы о необходимости блокировки карточки при ее утере/краже (Диаграмма 1.3.3). О том, что нельзя сообщать данные банковской

карточки/личные данные, известно 94,6% опрошенным; о том, что нельзя разрешать пользоваться своей карточкой другим пользователям – 93,3%.

Одним из инструментов защиты средств населения, который предлагают финансовые учреждения, является использование различных карточек для разных целей, установка лимитов по банковской платежной карточке. Известно о данных способах защиты 64,4% и 57,1% опрошенным соответственно. В меньшей степени население владеет информацией о способах предотвращения финансовых рисков при осуществлении электронных платежей, при совершении покупок в интернет-магазинах; о технических способах защиты (технология 3D-Secure, антивирусная защита) (Диаграмма 1.3.3).

Важно отметить, что при достаточно высоких показателях информированности в этой сфере, поведение граждан, то есть уровень реализации принципов безопасного использования финансовых услуг, не соответствует уровню знаний. По каким-то причинам (возможно не сталкивались с проблемой утери/кражи карточки, финансового мошенничества, не используют лично финансовые услуги/продукты) те, кто обладают определенными знаниями, не используют их на практике (Диаграмма 1.3.3). Никому не сообщают свои данные/данные банковской карточки – 76,3% респондентов; не позволяют пользоваться карточкой другим людям – 71,8%. Важно отметить, что блокируют карточку при ее утере/краже только 65,2%.

По другим правилам безопасного финансового поведения можно отметить, что делает покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита, каждый четвертый респондент; проверяет реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупки – только каждый пятый опрошенный. Используют различные карточки для реализации разных целей только 23,2%. В меньшей степени белорусы используют такую услугу как установка лимита по банковской платежной карточке – всего 13,2% (Диаграмма 1.3.3).

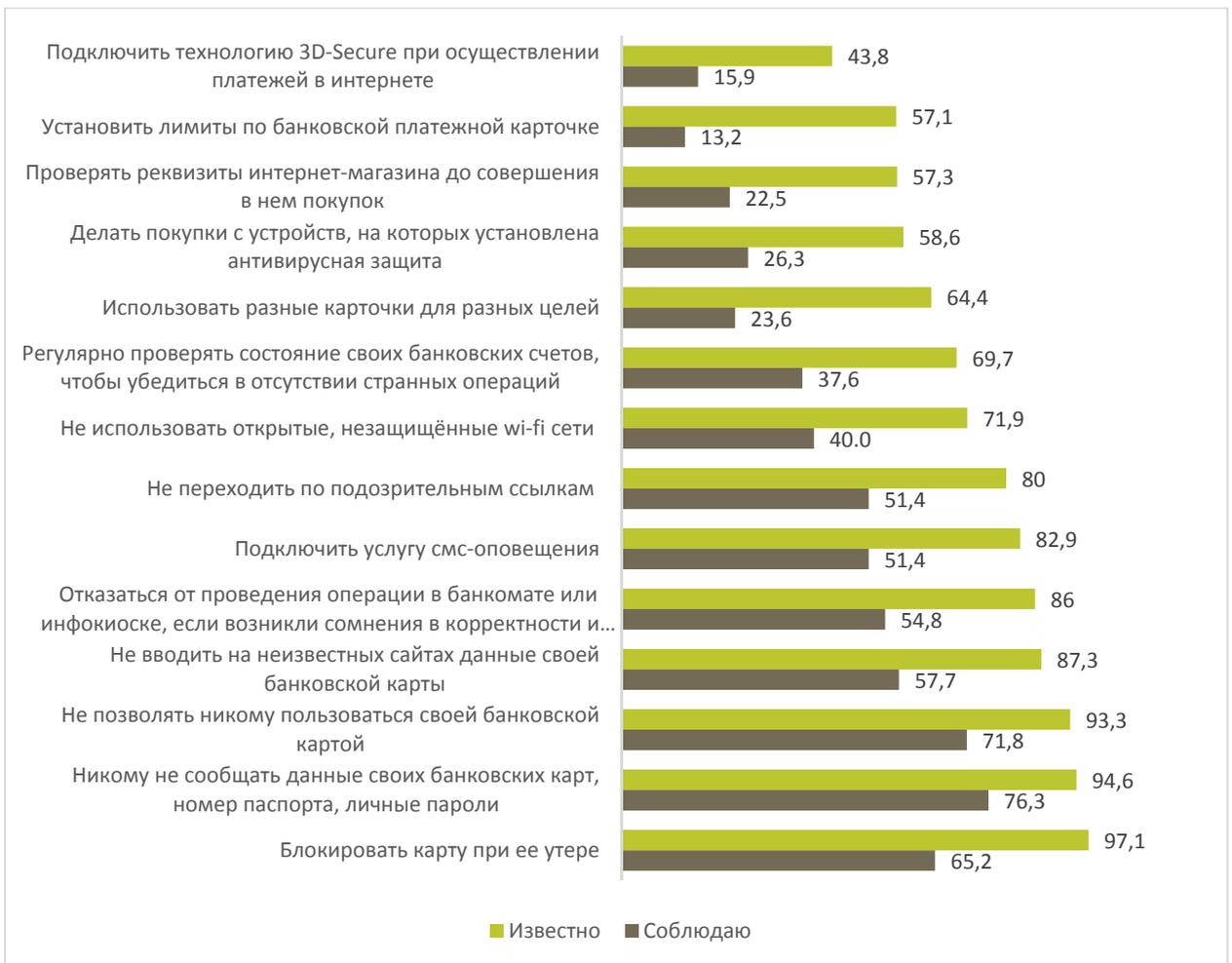


Диаграмма 1.3.3. - Распределение ответов на вопрос: «О каких правилах безопасного финансового поведения Вам известно? Какие из них Вы соблюдаете лично?», в % от общего числа опрошенных

1.4. Налоговая грамотность

Согласно полученным данным, только 13,9% опрошенным известно о всех случаях, при которых физические лица обязаны подавать налоговую декларацию (см. Приложение Д). Чуть менее 40% опрошенных считают, что налоговую декларацию необходимо подавать в случае продажи в течение года более чем одного легкового автомобиля или другого механического транспортного средства (мотоцикла, мопеда и т.д.) (Диаграмма 1.4.1). Примерно каждый третий респондент полагает, что так надо делать в случае продажи за последние 5 лет более чем одного объекта недвижимости (квартира, жилой дом, гараж и т.д.). Также около трети опрошенных подали бы декларацию при получении доходов из-за границы. Каждый пятый респондент считает, что необходимость подавать налоговую декларацию возникает при получении подарка (в том числе, денежного) от физического лица (кроме близких родственников и свояков) на сумму более 7003 рублей. Примечательно, что чуть менее 46% белорусов, принявших участие в опросе, затруднились с ответом на данный вопрос.



Диаграмма 1.4.1. – Распределение ответов на вопрос: «Как вы думаете, в каких случаях физические лица обязаны подавать налоговую декларацию?», в % от общего числа опрошенных

Рассматривая осведомленность населения о случаях налогообложения процентного дохода по банковским вкладам (депозитам), стоит отметить, что она находится на низком уровне. Так, примерно каждый четвертый опрошенный отметил верные варианты ответов на вопрос «Знаете ли Вы, с каких вкладов (депозитов) банки удерживают подоходный налог с процентного дохода?»: с вкладов в белорусских рублях, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее одного года (12,7%) и с вкладов, депозитов в иностранной валюте, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее двух лет (10,7%) (Диаграмма 1.4.2). Только 5,3% опрошенных правильно отметили все случаи при которых удерживается подоходный налог с процентного дохода по банковскому вкладу. Следует отметить, что более 75% респондентов затруднились с ответом на данный вопрос.

Принципиальных отличий в уровне знаний различных социально-демографических групп по данному вопросу не отмечается.



Диаграмма 1.4.2. – Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы, с каких вкладов (депозитов) банки удерживают подоходный налог с процентного дохода?», в % от общего числа опрошенных

Одним из эффективных способов профилактики правонарушений в сфере налогообложения является распространение среди населения Беларуси налоговых знаний о значимости налоговых отчислений в государственный бюджет. Результаты проведенного исследования показывают, что граждане понимают значимость уплаты налогов, прежде всего, для формирования фонда социальной защиты по выплате пенсий и пособий населению (65,6%), для развития сферы здравоохранения (56,6%), для реализации социальной политики в области поддержки многодетных и малообеспеченных семей, молодежи (53,2%), для финансирования вооруженных сил и силовых структур государства (50,1%).

Несколько реже они отмечают значимость уплаты налогов для функционирования служб ЖКХ и общественного транспорта, для развития науки и образования, физической культуры и спорта, СМИ и культурной сферы (от 32,1% до 38,9%) (Диаграмма 1.4.3).



Диаграмма 1.4.3. – Распределение ответов на вопрос: «Для чего, по Вашему мнению, необходимо платить налоги?», в % от общего числа опрошенных

В современных условиях повышается актуальность построения гармоничной налоговой системы, основанной на принципах справедливости и эффективности, обеспечивающей оптимальное сочетание социальной и экономической эффективности налогообложения, достижение баланса интересов государства, бизнеса и общества. В рамках реализации принципа справедливости для различных категорий граждан в Беларуси применяется система налоговых льгот.

Согласно результатам исследования, большинство участников опроса не пользовались налоговыми льготами, в том числе в связи с тем, что они никогда не слышали о такой возможности (26,8%), либо из-за сложности процедуры оформления документов (7,4%) (Диаграмма 1.4.4). Только 13,5% респондентов использовали данную возможность, причем чаще это были лица в возрасте 30-59 лет (17,0%) (см. Приложение Б).



Диаграмма 1.4.4. – Распределение ответов на вопрос: «Пользовались ли Вы когда-либо налоговыми льготами?», в % от общего числа опрошенных

Эффективности в сфере налогообложения удастся добиваться в том числе благодаря введению для компаний и физических лиц упрощенной процедуры взыскания налогов за счет электронной системы подачи деклараций. Отвечая на вопрос: «Какими из цифровых финансовых инструментов, операций Вы умеете пользоваться или пользуетесь?», подачу налоговой декларации онлайн отметили 3,2% респондентов (см. Приложение Д). Среди различных социально-демографических групп к этому сервису несколько чаще обращаются лица с высшим образованием (13,5%), а практически не пользуется население старше 60 лет (0,7%) (см. Приложение Б).

1.5. Страхование

Согласно результатам проведенного социологического исследования, большинство респондентов владеют терминологией в сфере страхования. Так, верно определили понятие «страховщик» около 60% опрошенных, «страхователь» – около 59% (Диаграмма 1.5.1).

Анализ данного вопроса в территориальном разрезе показал, что реже давали правильный ответ на вопрос о том, кто такой «страховщик», а кто «страхователь» жители Гомельской области (Диаграмма 1.5.1).



Диаграмма 1.5.1. – Распределение ответов на вопрос: «Кто, по Вашему мнению, является «страховщиком», а кто «страхователем»?», в % от числа опрошенных, давших правильный ответ, в каждом регионе

Уровень знания белорусов об услугах добровольного страхования достаточно высокий. Так, более 90% опрошенных отметили следующие его виды: страхование имущества, страхование жизни, медицинское страхование, страхование от несчастных случаев, страхование ответственности владельцев транспортных средств (Диаграмма 1.5.2). Владеют информацией о возможности страхования от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу 88,9% респондентов, о добровольном пенсионном страховании – 82,8%, о накопительном страховании детей – 77,3%.



Диаграмма 1.5.2. – Распределение ответов на вопросы: «О каких видах добровольного страхования Вам известно? Какими из них Вы пользовались в течение последних 12 месяцев? Какими планируете пользоваться в будущем?», в % от общего числа опрошенных

О различных видах добровольного страхования несколько меньше знают опрошенные в возрасте 60 лет и старше; респонденты с базовым, неполным средним, средним общим образованием (см. Приложение Б).

Анализ поведения населения в сфере страхования за последние 12 месяцев свидетельствует о наибольшей популярности добровольного страхования имущества (49,2%) и ответственности владельцев транспортных средств (45,5%) (Диаграмма 1.5.2). Практически каждый четвертый опрошенный отметил добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу, каждый пятый – добровольное страхование от несчастных случаев и услуги по медицинскому страхованию. Реже всего респонденты пользовались добровольным страхованием жизни (13,8%), накопительным страхованием детей (7,6%) и добровольным пенсионным страхованием (5,4%).

Среди мужчин, молодежи и опрошенных в возрасте 30-59 лет несколько чаще распространено автострахование; среди лиц старше 60 лет – добровольное страхование имущества (см. Приложение Б). В целом, люди в

возрасте 60 лет и старше реже пользуются всеми видами страховых услуг, кроме страхования имущества.

В зависимости от уровня образования также отмечаются некоторые различия в пользовании теми или иными страховыми продуктами. Так, опрошенные с базовым, неполным и общим средним образованием чаще пользовались добровольным страхованием имущества (см. Приложение Б). Данный вид страхования, а также страхование ответственности владельцев транспортных средств, популярны и среди опрошенных с профессионально-техническим и средним специальным образованием. Услуги автострахования пользуются популярностью также среди респондентов с высшим образованием.

Опрошенные Брестской области чаще за последние 12 месяцев оформляли автостраховку (данный вариант также популярен среди опрошенных Гродненской области), г. Минска – страховку от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу. Жители всех регионов, кроме Брестской области и г. Минска чаще страховали имущество (см. Приложение А).

В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, какие виды страхования они планируют использовать в будущем. В соответствии с ответами респондентов, возможно увеличение спроса на пенсионное страхование (на 24,8 п.п.), страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу (на 11,4 п.п.), накопительное страхование детей (на 11,2 п.п.), страхование жизни (на 9,3 п.п.) (Диаграмма 1.5.2). Снижение спроса планируется на страхование ответственности владельцев транспортных средств (на 18,2 п.п.) и на страхование имущества (на 14,7 п.п.).

Молодежь (18-29 лет) выражает большую готовность пользоваться большинством из вышеперечисленных страховых услуг (Приложение Б). Среди опрошенных в возрасте 60+ значительно выше доля тех, кто планирует пользоваться добровольным страхованием имущества. Мужчины чаще, чем женщины, настроены на использование в будущем добровольного страхования ответственности владельцев транспортных средств.

В зависимости от региона проживания также наблюдаются некоторые отличия в планировании использования тех или иных страховых услуг в будущем. Так, жители Гомельской, Могилевской областей и г. Минска чаще всего планируют пользоваться добровольным страхованием от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу (см. Приложение А). Среди опрошенных столицы популярностью также будет пользоваться добровольное медицинское страхование и страхование имущества. Последний вид страхования планирует использовать и большинство респондентов Витебской

области. Жители Брестской и Гродненской областей чаще всего планируют пользоваться добровольным пенсионным страхованием, а Минской – добровольным страхованием ответственности владельцев транспортных средств.

При чтении страхового договора только 27,9% опрошенных всегда обращает внимание на перечень рисков, при наступлении которых страхования компания производит страховые выплаты, и исключения из них (Диаграмма 1.5.3). Часто так поступают 11,9% опрошенных, иногда – 16,7%. Десятая часть респондентов не вчитывается в страховые документы, а каждый третий не смог определиться с ответом на данный вопрос.

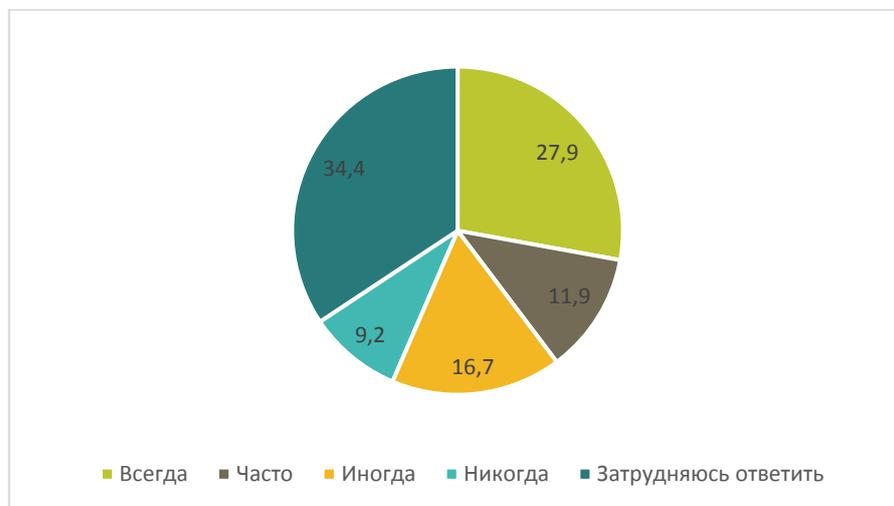


Диаграмма 1.5.3. – Распределение ответов на вопрос: «Как часто при чтении страхового договора Вы обращаете внимание на перечень рисков, при наступлении которых страховая компания производит страховые выплаты, и исключения из них?», в % от общего числа опрошенных

Существует взаимосвязь между данным вопросом и уровнем образования. Она заключается в том, что внимательность при чтении страхового договора растет с увеличением уровня образования (см. Приложение Б).

Чуть менее половины белорусов (45,9%), принявших участие в опросе, согласны с утверждением о том, что использование услуг страхования снижает вероятность финансовых потерь (например, при ухудшении состояния здоровья, потере имущества и работы) (Диаграмма 1.5.4). Не согласны с данным утверждением 15,7% опрошенных. Обращает на себя внимание тот факт, что чуть более 38% респондентов затруднились с ответом на данный вопрос. Возможно, такая высокая доля затруднившихся ответить связана с низким уровнем доверия к системе страховых услуг в целом. При этом наиболее высокая доля тех, кто не смог определиться с ответом на данный вопрос, отмечается среди опрошенных в возрасте 60+ (см.

Приложение Б). Такое большое количество неопределившихся в данной возрастной группе может быть связано с предыдущим негативным опытом получения страховых услуг.

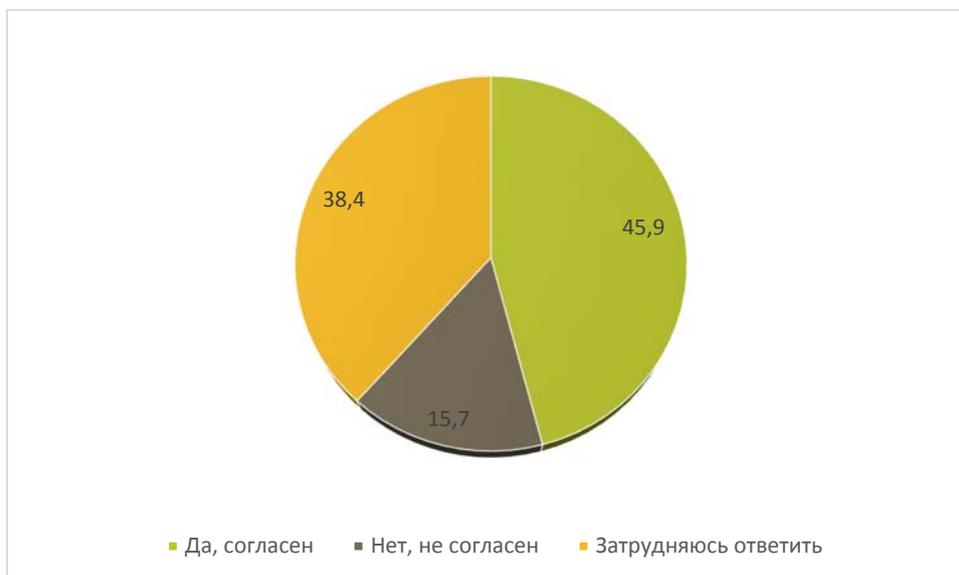


Диаграмма 1.5.4. – Распределение ответов на вопрос: «Согласны ли Вы со следующим утверждением: использование услуг страхования снижает вероятность финансовых потерь (например, при ухудшении состояния здоровья, потере имущества, работы и т.д.)», в % от общего числа опрошенных

1.6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг

Согласно полученным данным, белорусы хуже всего владеют необходимым уровнем компетенций по данному направлению – агрегированный (общий) индекс по нему составляет 23,5% (см. Приложение Е).

Результаты исследования показали, что в ситуации нарушения прав потребителей финансовых услуг наиболее действенной мерой, по мнению большинства (81,1%) опрошенных, является написание официальной письменной претензии руководству организации, предоставляющей услугу (Диаграмма 1.6.1). Остальные меры также пользуются популярностью среди населения – доля респондентов, отметивших каждый из них, варьируется в пределах от 65,9% (размещения негативного отзыва в сети интернет) до 78,9% (обращения в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей).

В тоже время в случае возникновения подобной ситуации наиболее популярным вариантом ответа среди населения является попытка решить проблему на месте: так поступят чуть более половины опрошенных. Чуть менее 40% респондентов напишут официальную претензию руководству организации, 37,0% обратятся в организацию по защите прав потребителей. Примерно одинаковое количество опрошенных направятся в суд и разместят негативный отзыв в сети интернет – 26,9% и 26,3% соответственно.



Диаграмма 1.6.1. – Распределение ответов на вопросы: «Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг? «Как Вы поступите в ситуации в нарушения прав потребителя финансовых услуг?», в % от общего числа опрошенных

Анализ вопроса о действиях, которые необходимо предпринимать в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг в разрезе возрастных групп показал, что число респондентов, считающих рациональным использование различных действий, снижается с увеличением возраста (Диаграмма 1.6.2). Исключением является вариант бездействия, который отметили примерно одинаковые доли респондентов всех возрастных групп.



Диаграмма 1.6.2. – Распределение ответов на вопрос: «Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг?», в % от общего числа опрошенных в каждой возрастной группе

В случае нарушения прав потребителей финансовых услуг опрошенные средней (30-59 лет) и старшей (60+) возрастных групп чаще всего попытаются решить проблему на месте (см. Приложение Б). Среди молодежи примерно одинаковое количество опрошенных в подобной ситуации постараются решить проблему на месте и напишут официальную письменную претензию руководству организации. В целом, с увеличением возраста снижается готовность респондентов предпринимать какие-либо действия при нарушении своих финансовых прав.

Аналогичная ситуация наблюдается и в разрезе образовательных групп: среди респондентов с более высоким уровнем образования, как правило, выше доля тех, кто считает разумным использовать большинство предложенных действий (см. Приложение Б). Только тактику бездействия отметило примерно одинаковое количество респондентов всех образовательных групп.

Среди наиболее действенных мер в случае нарушения финансовых прав население всех регионов страны отмечает написание официальной письменной претензии руководству и обращение в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг (см. Приложение А). Также в тройку мер вошли обращение в суд для Брестской, Могилевской областей и г. Минска и решение проблемы на месте для Витебской, Минской, Гомельской и Гродненской областей. Обращает на себя внимание тот факт, что среди опрошенных Гомельской области выше доля тех, кто считает, что в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг не стоит предпринимать никаких действий.

В ситуации нарушения своих финансовых прав большинство опрошенных во всех регионах республики, кроме Гродненской и Могилевской, попытаются решить проблему на месте (см. Приложение А). В Гродненской области примерно одинаковое количество опрошенных отметили данный вариант и вариант написать официальную письменную претензию руководству. В Могилевской области более распространен вариант обращения в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг. Примечательно, что среди населения Брестской, Гомельской и Гродненской областей доля респондентов, предпочитающих ничего не предпринимать в случае нарушения своих финансовых прав, несколько выше, чем в остальных областях республики.

Среди опрошенных, имеющих опыт нарушения своих финансовых прав, каждый второй решал проблему на месте без обращения в другие инстанции (Диаграмма 1.6.3). Чуть более 23% респондентов не предпринимали никаких действий. Разместили негативный отзыв в сети интернет примерно 17% опрошенных; чуть более 16% респондентов написали официальную письменную претензию руководству организации, осуществляющей услугу. Обратились в организацию по защите прав потребителей финансовых услуг или суд 11,4% и 8,7% опрошенных соответственно.



Диаграмма 1.6.3. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы действовали, если уже сталкивались с нарушением своих прав?», в % от числа опрошенных, имеющих опыт нарушения прав потребителя финансовых услуг

Анализ данных в разрезе возрастных групп показал, что опрошенные всех возрастов, как правило, в ситуации нарушения своих финансовых прав, пытались решить проблему на месте (см. Приложение Б). Кроме того, опрошенные в возрасте 60+ реже, чем представители других возрастных групп, обращались к другим организациям (суд, организация по защите прав потребителей) и возможностям интернета в ситуации нарушения своих финансовых прав. Среди них также выше доля тех, кто предпочел в данной ситуации ничего не предпринимать.

Анализ данных в региональном разрезе показал, что жители всех областей, кроме Брестской, в ситуации нарушения своих финансовых прав пытались решить проблему на месте (см. Приложение А). Население Брестской области в данной ситуации предпочитает не предпринимать никаких действий.

Белорусы в целом владеют информацией о кредитных обязательствах поручителя. Большинство (67,7%) опрошенных белорусов не согласны с утверждением о том, что можно не возвращать взятый в банке кредит при наличии для этого веских оснований (Диаграмма 1.6.4). Примерно каждый пятый респондент считает, что так поступать можно. Затруднился с ответом на данный вопрос каждый десятый опрошенный.



Диаграмма 1.6.4. – Распределение ответов на вопрос: «Согласны ли Вы со следующим утверждением: если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит», в % от общего числа опрошенных

Анализ данного параметра в территориальном разрезе показал, что население всех регионов страны выражает несогласие с утверждением о том, что наличие веских оснований является поводом не возвращать кредит в банк (Диаграмма 1.6.5). Обращает на себя внимание тот факт, что среди населения Брестской области по сравнению с другими областями, выше доля тех, кто допускает невыполнения кредитных обязательств при наличии веских оснований – так считает каждый пятый житель Брестской области.

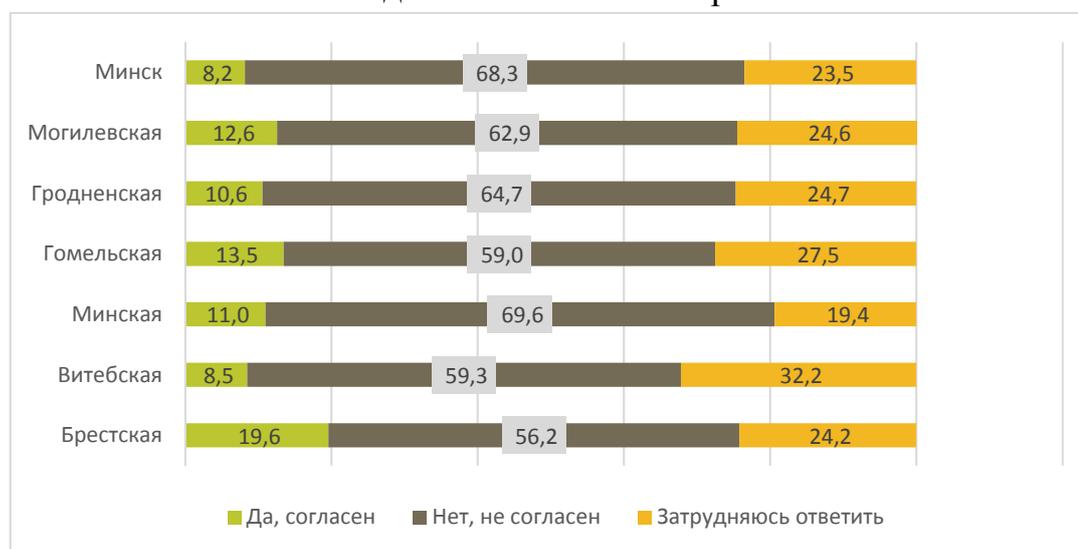


Диаграмма 1.6.5. – Распределение ответов на вопрос: «Согласны ли Вы со следующим утверждением: если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит», в % от общего числа опрошенных в каждом регионе

Большинство (67,8%) опрошенных понимают, что в случае согласия выступить поручителем по кредиту и отсутствия выплат по нему кредитополучателем, они будут вынуждены выплатить долг (Диаграмма 1.6.6). На отсутствие каких-либо обязательств в случае поручительства указали только 2,7% опрошенных. Затруднились с ответом на данный вопрос около 13% респондентов.

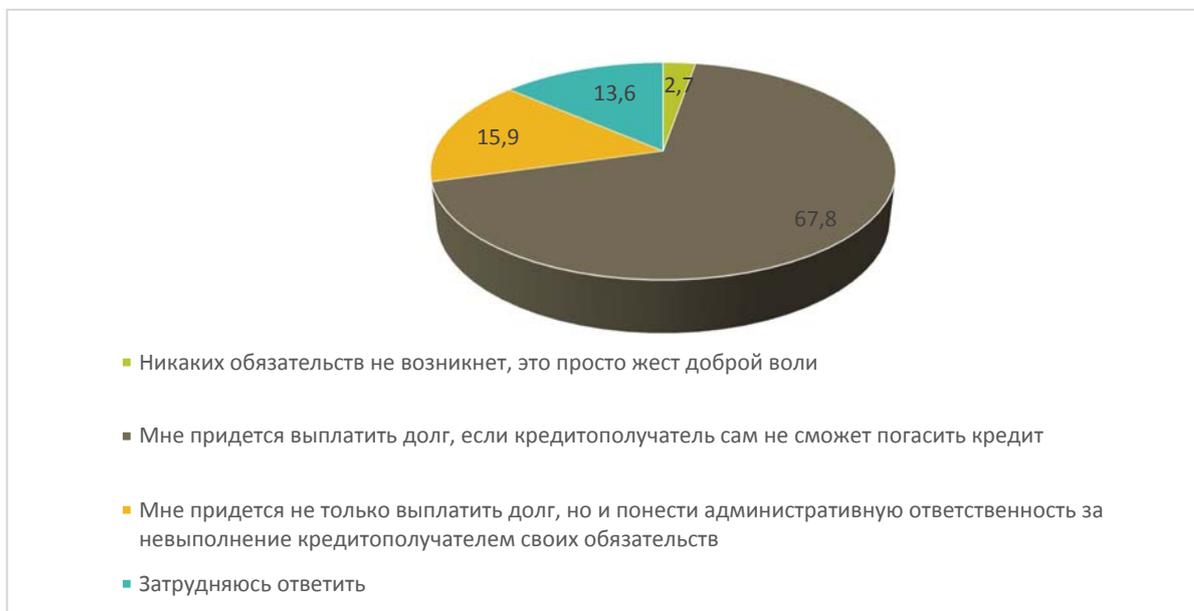


Диаграмма 1.6.6. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?», в % от общего числа опрошенных

Результаты опроса показали, что белорусы владеют информацией о том, на что необходимо обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией – доля респондентов, отметивших каждый из вариантов ответов, варьируется в пределах от 89,4% (разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору) до 95,2% (внимательно изучить договор) (Диаграмма 1.6.7). При этом реализуют эти знания перед подписанием договора значительно меньшее количество опрошенных белорусов. Так, внимательно изучают договор 72,5% респондентов. Сверяют свои данные с реквизитами на документах чуть более 62% опрошенных. Разбираются в тарифах и условиях обслуживания по договору, обращают внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги только 54,8% и 53,5% соответственно. Следует отметить тот факт, что при обнаружении неточностей, возникновении сомнений при подписании договора, не все белорусы предпринимают действия по их устранению. Так, уточняют непонятные или спорные моменты при подписании договора только около половины опрошенных; отказываются от продукта или услуги, если информация о ней недостаточна или вызывает сомнения 47,4% респондентов;

требуют исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении только 6,8% опрошенных.

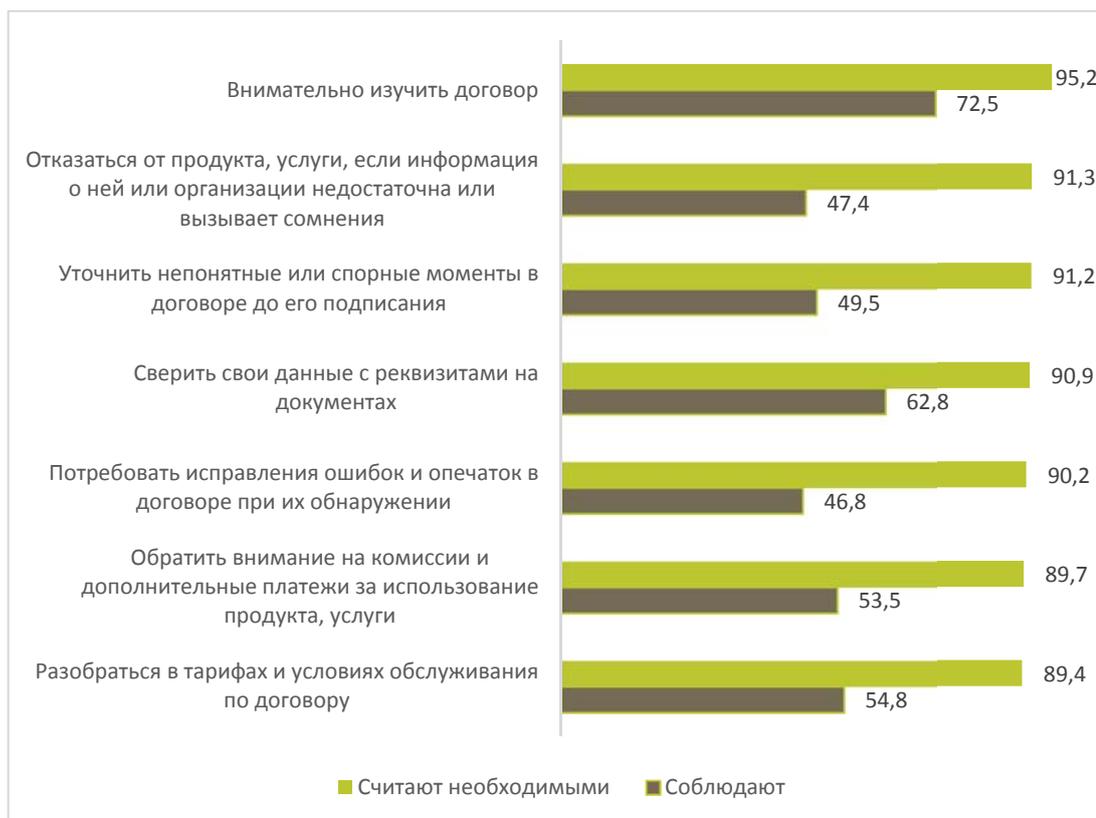


Диаграмма 1.6.7. – Распределение ответов на вопросы: «Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией? Какие соблюдаете сами?», в % от общего числа опрошенных

Анализ данных вопросов в разрезе возрастных групп выявил некоторые различия по данному признаку. Они заключаются в том, что доля респондентов, считающих необходимыми и соблюдающих указанные действия перед подписанием договора, снижается с увеличением возраста респондента (Диаграмма 1.6.8, 1.6.9).

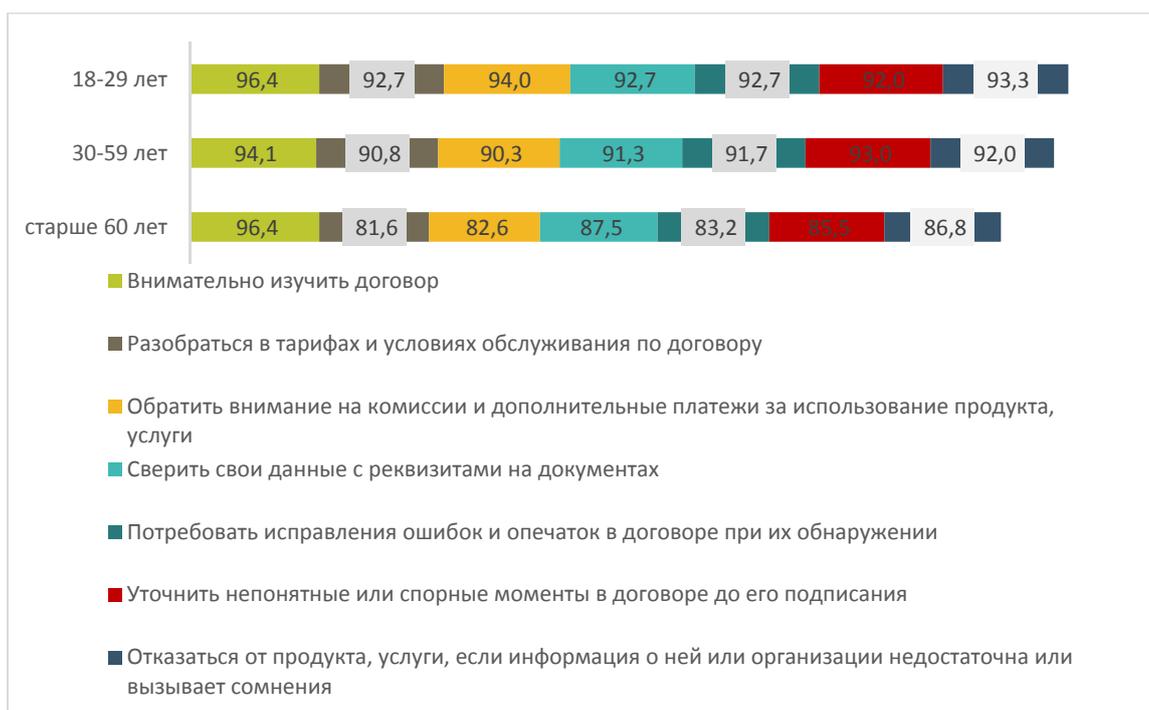


Диаграмма 1.6.8. – Распределение ответов на вопрос: «Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией?», в % от общего числа опрошенных в каждой возрастной группе

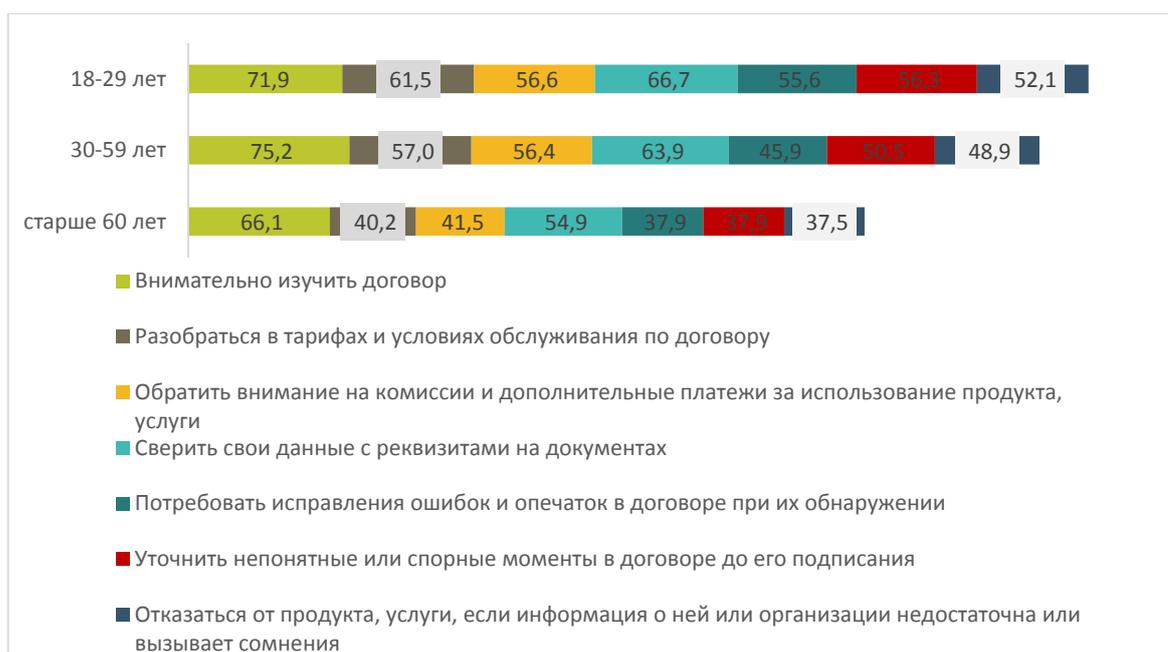


Диаграмма 1.6.9. – Распределение ответов на вопрос: «Какие действия Вы соблюдаете сами при подписании договора с финансовой организацией?», в % от общего числа опрошенных в каждой возрастной группе

Респонденты со средним специальным и высшим, послевузовским образованием чаще других, как правило, соблюдают различные действия при подписании договора с финансовой организацией (см. Приложение Б).

Опрошенные жители Брестской и Витебской областей чаще других при подписании договора с финансовой организацией сверяют свои данные с реквизитами на документах; опрошенные остальных регионов республики в данной ситуации, как правило, внимательно изучают договор (см. Приложение А).

Для понимания того, владеют ли белорусы информацией, позволяющей отличить добросовестного поставщика финансовых услуг от недобросовестного, им был задан вопрос о признаках, по которым можно судить о том, что финансовая организация не заслуживает доверия. По мнению большинства (58,4%) основным признаком финансовой пирамиды является отсутствие доступной информации о компании и ее финансовом положении (Диаграмма 1.6.10). Примерно каждый второй опрошенный отметил в качестве признака финансовой пирамиды обещание сверхвысокого уровня доходности. Чуть более 43% респондентов считают, что признаком недобросовестности компании является активная, навязчивая реклама. Чуть менее трети опрошенных полагают, что компания, не заслуживающая доверия, обещает выплаты за привлечение новых участников. Затруднились с ответом на данный вопрос 16,0% респондентов. Смогли назвать все признаки финансовой пирамиды только 14,3% опрошенных (см. Приложение Д).



Диаграмма 1.6.10. – Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, что из перечисленного является признаками того, что финансовая организация не заслуживает доверия?», в % от общего числа опрошенных

Оценка респондентами перспектив разрешения возможного конфликта с финансовой организацией выглядит следующим образом. Чуть более трети опрошенных уверены, что при разрешении спора будут учтены интересы обеих сторон (Диаграмма 1.6.11). Примерно каждый пятый респондент настроен пессимистично и считает, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Вариант разрешения конфликта в свою пользу ожидают только 6,9% опрошенных. Чуть более 38% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос.



Диаграмма 1.6.11. – Оценка перспектив разрешения возможного конфликта с финансовой организацией, в % от общего числа опрошенных

Результаты исследования показали некоторые различия в оценках перспектив разрешения возможного конфликта с финансовой организацией населением разных регионов Беларуси (Диаграмма 1.6.12). Так, среди жителей Витебской области преобладает мнение о том, что конфликт разрешится в пользу финансовой организации. Среди населения остальных регионов распространено мнение об учете интересов обеих сторон.

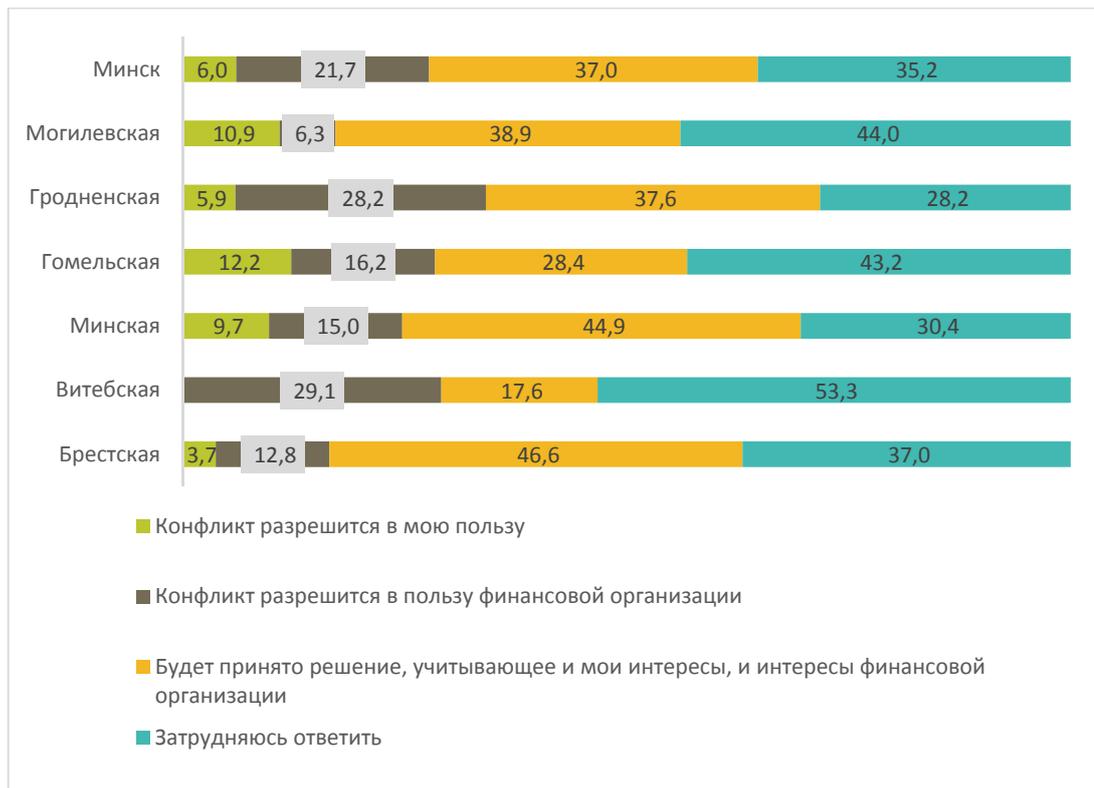


Диаграмма 1.6.12. – Оценка перспектив разрешения возможного конфликта с финансовой организацией, в % от общего числа опрошенных в каждом регионе

ГЛАВА 2. МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Описание методики расчета индексов

В рамках настоящего исследования была разработана методика измерения уровня финансовой грамотности населения на основе расчета индексов. Разработанная методика направлена на: оценку актуального уровня финансовой грамотности населения в целом; выявление наиболее проблемных аспектов в сфере финансовой грамотности; изучение особенностей финансовой грамотности в разрезе социально-демографических групп; определение целевых групп, на которые должны быть направлены меры, программы финансового образования.

В исследовании *финансовая грамотность* рассматривается как совокупность *знаний, умений и навыков*, позволяющих гражданам принимать ответственные решения в отношении личных финансов, быть осведомленными о финансовых институтах, предлагаемых на финансовом рынке продуктах и услугах, а также *действовать* рационально и осознанно в целях улучшения своего финансового положения и отвечать за последствия своих действий. Следовательно, для определения уровня финансовой грамотности необходимо было оценить каждый ее компонент.

В основу методики расчета индексов вошли 3 базовых компонента:

1. *знания и навыки*. *Знания* характеризуют уровень владения финансовой информацией, необходимой для принятия обоснованных и разумных финансовых решений; в понятие *навыков* мы вкладываем умение индивида использовать эти знания на практике;

2. *отношение, установки* – готовность, мотивация, настроенность, наличие намерения применять имеющиеся финансовые знания в реальной жизни;

3. *поведение* – фактически реализуемые типы и стратегии финансового поведения, т.е. то, насколько финансовые знания, навыки и установки индивидов находят отражение в их финансовых решениях и действиях.

Предметные области финансовой грамотности были отобраны на основании Плана совместных действий по повышению финансовой грамотности населения Беларуси на 2019-2024 годы. Так были выделены:

- персональные финансы;
- базовые финансовые знания;
- цифровые финансовые технологии;
- налоговая грамотность;

страхование;

права и обязанности потребителей финансовых услуг.

На основе выделенных компонентов и предметных областей финансовой грамотности была разработана *карта финансовых компетенций*, включающая в себя перечень основных знаний/навыков, установок/отношений и поведенческих схем, характеризующих финансово грамотного человека (см. Приложение Г). Согласно им финансово грамотный человек должен как минимум: обладать финансовыми знаниями, знать и использовать разнообразные финансовые услуги/продукты, рационально выбирать финансовые услуги; планировать свои доходы и расходы; иметь финансовые цели, формировать сбережения; иметь представление о том, как искать и использовать необходимую финансовую информацию; знать и уметь отстаивать свои права как потребителя финансовых услуг; быть способным распознавать признаки финансового мошенничества; знать о рисках на рынке финансовых услуг и способах их защиты; знать и выполнять свои обязанности налогоплательщика; вести финансовую подготовку к жизни на пенсии.

На основании карты финансовых компетенций был разработан инструментарий исследования (см. Приложение В) для проведения опроса населения. В анкету было включено 43 вопроса (показателя), направленные на получение информации по соответствующим тематическим областям и компонентам матрицы. На основе полученных эмпирических данных были рассчитаны наборы конкретных индексов, представленных в матрице расчета индексов (Таблица 2.1.1).

Таблица 2.1.1. Матрица расчета индексов

Компоненты ФГ / Тематические области	А. ЗНАНИЯ И НАВЫКИ	В. ОТНОШЕНИЕ И УСТАНОВКИ	С. ПОВЕДЕНИЕ	Всего
1. Персональные финансы	1А	1В	1С	1_ИФГ
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	2А	2В	2С	2_ИФГ
3. Цифровые технологии в сфере финансов	3А	3В	3С	3_ИФГ
4. Налоговая грамотность	4А	4В	4С	4_ИФГ
5. Страхование	5А	5В	5С	5_ИФГ
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	6А	6В	6С	6_ИФГ
Всего	ИФГ_А	ИФГ_В	ИФГ_С	ИФГ

Как видно из таблицы 2.1.1 к этим индексам относятся:

– *18 суб-индексов* в каждом из тематических разделов и компонентов финансовой грамотности одновременно – им соответствуют позиции 1А – 6С в Таблице 2.1.1;

– *6 агрегированных (общих) индексов* для каждого тематического раздела, включая: персональные финансы, базовые финансовые знания и их применение на практике, цифровые технологии в сфере финансов, налоги, страхование, права и обязанности потребителей финансовых услуг – позиции 1_ИФГ – 6_ИФГ в Таблице 2.1.1;

– *3 агрегированных (общих) индекса* для каждого компонента финансовой грамотности, включая: знания-навыки, отношение-установки и поведение – позиции ИФГ_А – ИФГ_С в Таблице 2.1.1;

– *Интегральный индекс финансовой грамотности (ИФГ)*, показывающий общий уровень финансовой грамотности населения по всем показателям одновременно – позиция ИФГ в Таблице 2.1.1.

Значения *суб-индексов* рассчитывались как среднее арифметическое для каждого набора показателей в рамках конкретной тематической области по конкретному компоненту финансовой грамотности. Они показывают долю населения, обладающего минимальным приемлемым уровнем соответствующей финансовой компетенции, сформулированной в карте финансовых компетенций (соответствуют ее ячейкам).

Общие суб-индексы финансовой грамотности по каждому из тематических направлений и компонентов финансовой грамотности соответствуют итоговым значениям соответственно в строках и столбцах матрицы компетенций (рассчитываются по тому же принципу для каждой тематической области и компонента финансовой грамотности).

Интегральный индекс финансовой грамотности (ИФГ) рассчитывался как среднее значение всех 18 суб-индексов, представленных в ячейках матрицы.

Для вычисления агрегированных показателей (суб-индексов, общих индексов по тематическим разделам и компонентам, интегрального индекса финансовой грамотности) была построена модель расчета показателей, позволяющая формализовать этот процесс и придать ему максимальную четкость и прозрачность (см. Приложение Д).

2.2. Интерпретация индексов

Матрица рассчитанных индексов, характеризующих финансовую грамотность населения нашей страны по набору индикаторов, обоснованных в рамках предложенной методики, представлена в Таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1. Матрица индексов, в %, население в целом

Компоненты ФГ / Тематические области	а. Знания и навыки	б. Отношение и установки	с. Поведение	Всего
Персональные финансы	70,0	65,1	42,2	1_ИФГ = 59,1
Базовые финансовые знания и их применение на практике	53,0	68,6	39,0	2_ИФГ = 53,5
Цифровые технологии в сфере финансов	35,3	40,1	24,3	3_ИФГ = 33,3
Налоговая грамотность	9,6	35,5	33,9	4_ИФГ = 26,4
Страхование	73,7	33,0	24,8	5_ИФГ = 43,8
Права и обязанности потребителей финансовых услуг	55,0	5,7	9,9	6_ИФГ = 23,5
Всего	ИФГ_А = 49,4	ИФГ_В = 41,3	ИФГ_С = 29,0	ИФГ = 39,9

Как отмечалось ранее, *интегральный индекс финансовой грамотности (ИФГ)* – это обобщенная оценка финансовой грамотности, сочетание финансовых знаний, установок, практических навыков и поведенческих схем, которыми обладает финансово грамотный человек, и является результатом целенаправленной деятельности по повышению финансовой грамотности.

Согласно полученным данным, значение интегрального индекса финансовой грамотности (ИФГ) для населения Беларуси составляет 39,9% (Диаграмма 2.2.1). Полученный индекс свидетельствует о том, что на текущий момент 39,9% населения обладают минимальным приемлемым уровнем владения финансовыми компетенциями, необходимыми для эффективной, безопасной и разумной жизнедеятельности в рамках финансового поля.

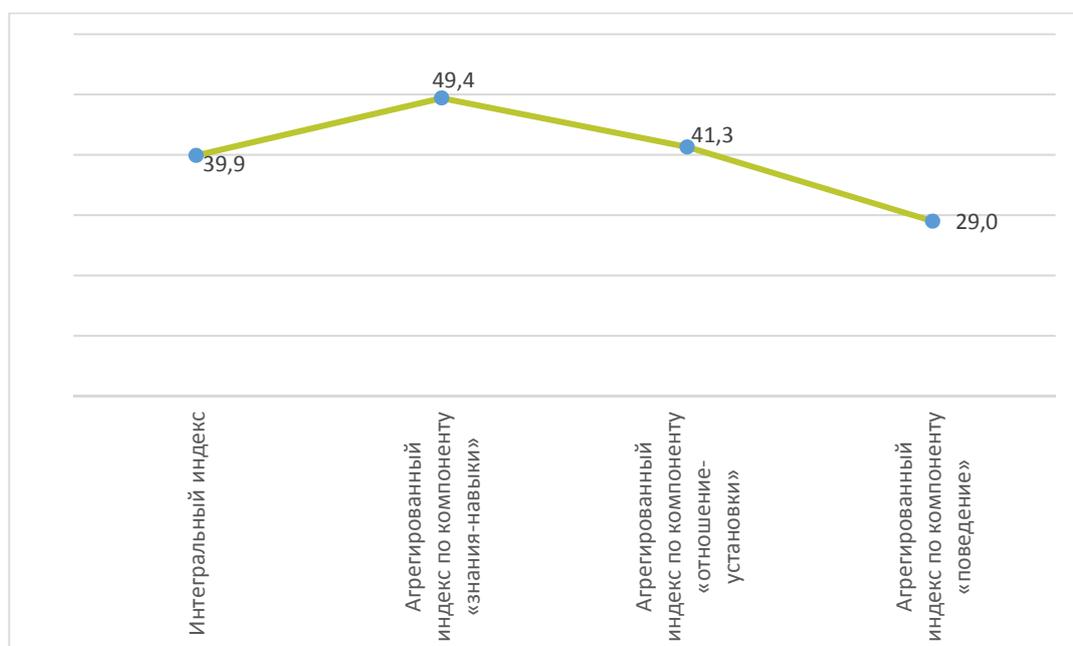


Диаграмма 2.2.1. – Значения интегрального индекса финансовой грамотности, агрегированных индексов по трем компонентам, население в целом, %

Анализ значений *агрегированных (общих) индексов* по трем компонентам («знания-навыки», «отношение-установки» и «поведение») показал неравномерность их развития у населения страны. Так, значения индекса знаний и навыков (ИФГ_А = 49,4%) выше значения индекса по компоненту «отношение и установки» (ИФГ_В = 41,3%), значение которого, в свою очередь, заметно превосходит уровень поведенческой финансовой активности (ИФГ_С = 29,0%) (Диаграмма 2.2.1). Так, например, 83,5% респондентов согласны с тем, что любому человеку необходимо осуществлять контроль и планирование финансовых средств, однако детальную фиксацию доходов и расходов ведут только 15,4% респондентов. При наличии финансовой цели у 59,9% населения, около 17% не имеют примерного плана для ее реализации и не предпринимают каких-либо действий для ее реализации.

Полученные данные могут свидетельствовать о том, что в структуре пользователей финансовых продуктов и услуг присутствует достаточно большая группа людей, которые обладают некоторым допустимым объемом знаний и навыков в финансовой сфере, однако по каким-то причинам (отсутствие смысла, потребности в финансовых продуктах и услугах, низкий уровень доверия финансовым институтам и т.д.) не мотивированы реализовать эти знания в своей практической деятельности. Например, каждый четвертый белорус не может запланировать свой бюджет даже на один месяц в связи с недостатком финансовых средств; каждый пятый не видит смысла в долгосрочном планировании своей жизни и не понимает для чего нужно делать пенсионные накопления; каждый десятый опрошенный не доверяет финансовым институтам, поэтому не откладывает на пенсию.

В результате мы наблюдаем низкую финансовую активность даже среди той части населения, которая обладает для этого необходимым уровнем знаний и навыков. Следовательно, можно говорить о существовании факторов, препятствующих полноценной реализации имеющихся знаний на практике среди населения. Изучение влияния указанных факторов является одним из перспективных направлений в изучении финансовой грамотности и предметом будущих работ. При изучении поведения необходимо учитывать не только объективные факторы, влияющие на его изменение, но и побудительные мотивы выбора стратегий поведения. Низкое значение индекса «поведение» свидетельствует о необходимости реализации мероприятий, направленных на повышение мотивации поведения населения.

Анализ *агрегированных (общих) индексов*, рассчитанных для каждого тематического раздела, свидетельствует о том, что лучше всего жители страны ориентируются в вопросах, касающихся управления персональными финансами (финансовое планирование, ведение бюджета, наличие финансового резерва и т.д.), т.е. в тех вопросах, с которыми они чаще всего сталкиваются в повседневной жизни (Диаграмма 2.2.2). На приемлемом уровне соответствующими компетенциями обладают 59,1% опрошенных (1_ИФГ). В меньшей степени владеют базовыми финансовыми знаниями (знание о видах финансовых услуг и их использование, понимание основных экономических понятий и т.д.) 53,5% (2_ИФГ) жителей страны. По вопросам страхования обладают минимальным набором компетенций 43,8% (5_ИФГ) респондентов, по вопросам цифровой грамотности – 33,3% (3_ИФГ).

Хуже всего население Беларуси владеет компетенциями по вопросам прав и обязанностей потребителей финансовых услуг (соответствующий индекс финансовой грамотности 6_ИФГ = 23,5%) и налоговой грамотности (4_ИФГ = 26,4%) (Диаграмма 2.2.2). Например, число респондентов,

указавших все признаки финансовой пирамиды, составляет только 14,3%; возможностью подачи налоговой декларации онлайн пользуется только 3,2% опрошенных. Низкие значения данных индексов свидетельствуют об ограниченных знаниях, навыках и поведении населения в этих предметных областях, указывая тем самым на необходимость усиления работы по данным направлениям, реализации эффективных мер, направленных на развитие компетенций в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг и налогообложения.

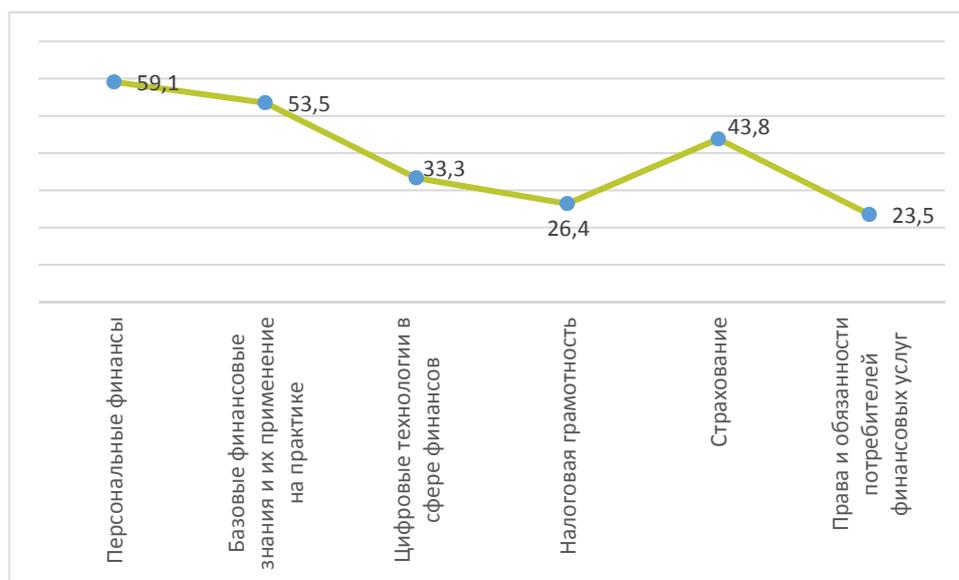


Диаграмма 2.2.2. – Значения агрегированных индексов для каждого тематического раздела, население в целом, %

Анализ суб-индексов в разрезе каждого тематического блока по компоненту «знания» показал, что наиболее высокий уровень знаний населения наблюдается в области страхования (73,7%) и персональных финансов (70,0%) (Диаграмма 2.2.3). Самый низкий индекс уровня знаний выявлен по налоговой грамотности и составляет 9,6%. Так, согласно данным исследования, подавляющее большинство опрошенных (от 77,5% до 87,4%) не осведомлены о случаях, при которых физические лица обязаны подавать налоговую декларацию. Только 13,9% населения знают все случаи, при которых на физические лица возлагается обязанность подавать налоговую декларацию. Еще менее осведомлены опрошенные о всех случаях налогообложения процентного дохода по депозитам (5,3%).

Анализ суб-индекса по компоненту «отношение и установки» показал, что жители Беларуси имеют определенные установки, настроенность и готовность применять имеющиеся финансовые знания в реальной жизни чаще всего в области персональных финансов и базовых финансовых знаний (65,1%

и 68,6% соответственно); реже всего – в области прав и обязанностей потребителей финансовых услуг (индекс равен 5,7%), т.е. менее 6% опрошенных обладают минимальным приемлемым уровнем отношений и установок в данной области (Диаграмма 2.2.3). Так, согласно данным опроса, установка на разрешение конфликта, учитывающее интересы финансовой организации и потребителя финансовых услуг, есть только у 6,9% опрошенных. Только 4,5% опрошенных в ситуации нарушения прав потребителя финансовых услуг готовы предпринимать различные действия.

Анализ суб-индекса по компоненту «поведение» показал, что знания, навыки и установки на практике реализуют чаще в области персональных финансов (42,2%) и базовых финансовых знаний (39%) (Диаграмма 2.2.3). В сфере защиты прав потребителей финансовых услуг выявлен также самый низкий уровень поведенческой активности. Суммарный индекс по данному компоненту составил 9,9%, т.е. менее 10% опрошенных обладают минимальным приемлемым необходимым уровнем поведения. Так, по результатам опроса, предпринимают различные действия при подписании договора 18,4% опрошенных. Действовали в ситуации нарушения своих финансовых прав различными способами только 1,4% респондентов. Полученные данные указывают на несоответствие уровня знаний уровню поведения в данной области, индекс знаний выше индекса поведения. Аналогичная ситуация наблюдается по 4-м тематическим блокам: персональные финансы; базовые финансовые знания; цифровые финансовые технологии; страхование.

Противоположная ситуация складывается в сфере налогообложения, для которой индекс знаний значительно ниже индексов отношения и поведения (Диаграмма 2.2.3). Сложившаяся ситуация может быть связана с тем, что выполнение некоторых действий (уплата налогов, подача налоговой декларации и т.д.) является обязательным требованием, которое необходимо выполнять, независимо от уровня знаний по вопросам налогообложения и имеющихся установок.

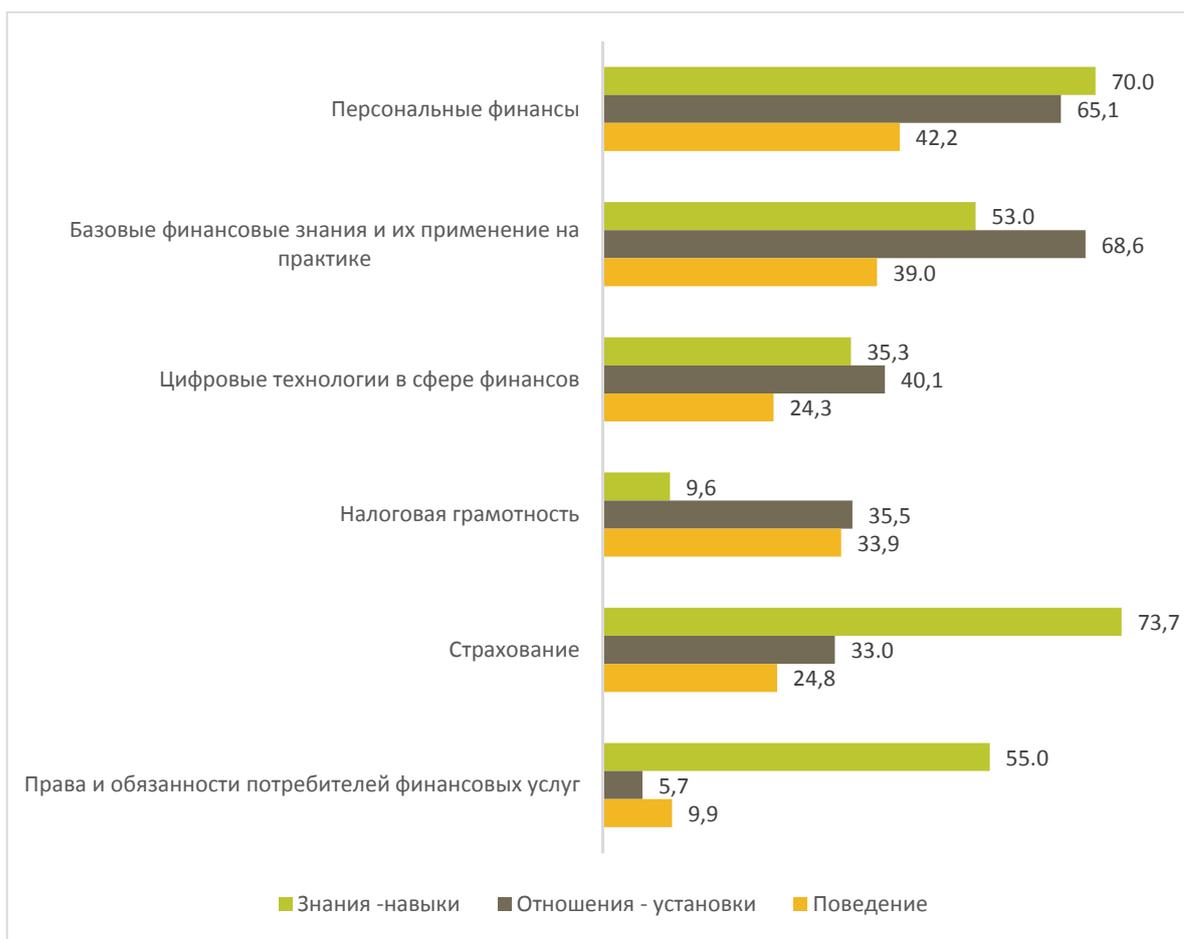


Диаграмма 2.2.3. – Значения суб-индексов в разрезе каждого тематического блока по компонентам «знания-навыки», «отношение-установки», «поведение», население в целом, %

Анализ значений индексов (*интегрального, агрегированных индексов по трем компонентам, по каждому тематическому разделу*) среди городского и сельского населения не выявил существенных различий, т.е. можно сказать, что городские и сельские жители имеют примерно одинаковый уровень финансовой грамотности. Так, 40,7% городского населения и 37,8% сельского обладают минимальным приемлемым уровнем владения финансовыми компетенциями (Диаграмма 2.2.4).

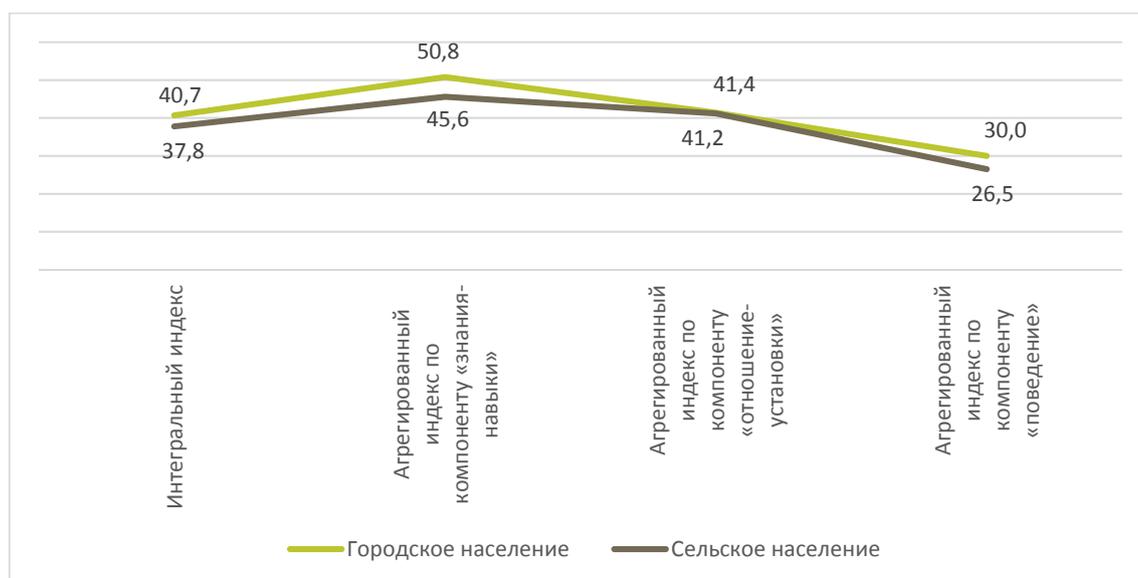


Диаграмма 2.2.4. – Значения интегрального индекса финансовой грамотности, агрегированных индексов по трем компонентам в зависимости от типа населенного пункта, %

Некоторые отличия отмечаются при анализе *суб-индексов* в разрезе тематических блоков и компонентов финансовой грамотности. Городское население несколько лучше ориентируется в области базовых финансовых знаний (значение индекса составило 54,8% для города и 47,8% для села) и цифровых технологий (37,7% для города и 28,5% для села). В указанных областях среди жителей городов отмечается также наибольший уровень поведенческой активности – значение индекса в области финансовых знаний составило 40,8% в городах и 33,9% в сельских населенных пунктах; в области цифровых технологий – 26,1% и 19,4% соответственно (см. Приложение Е).

Анализ полученных индексов в зависимости от региона страны показал, что лидирующую позицию по доли населения, обладающего минимальным необходимым уровнем компетенций в сфере финансовой грамотности, занимает Брестская область (ИФГ = 42,6%) и г. Минск (ИФГ = 41,9%) (Диаграмма 2.2.5). Наиболее низким уровнем компетенций обладают жители Могилевской области (ИФГ = 35,0%). В других областях значение *интегрального индекса находится на уровне 40% (+-1)*.

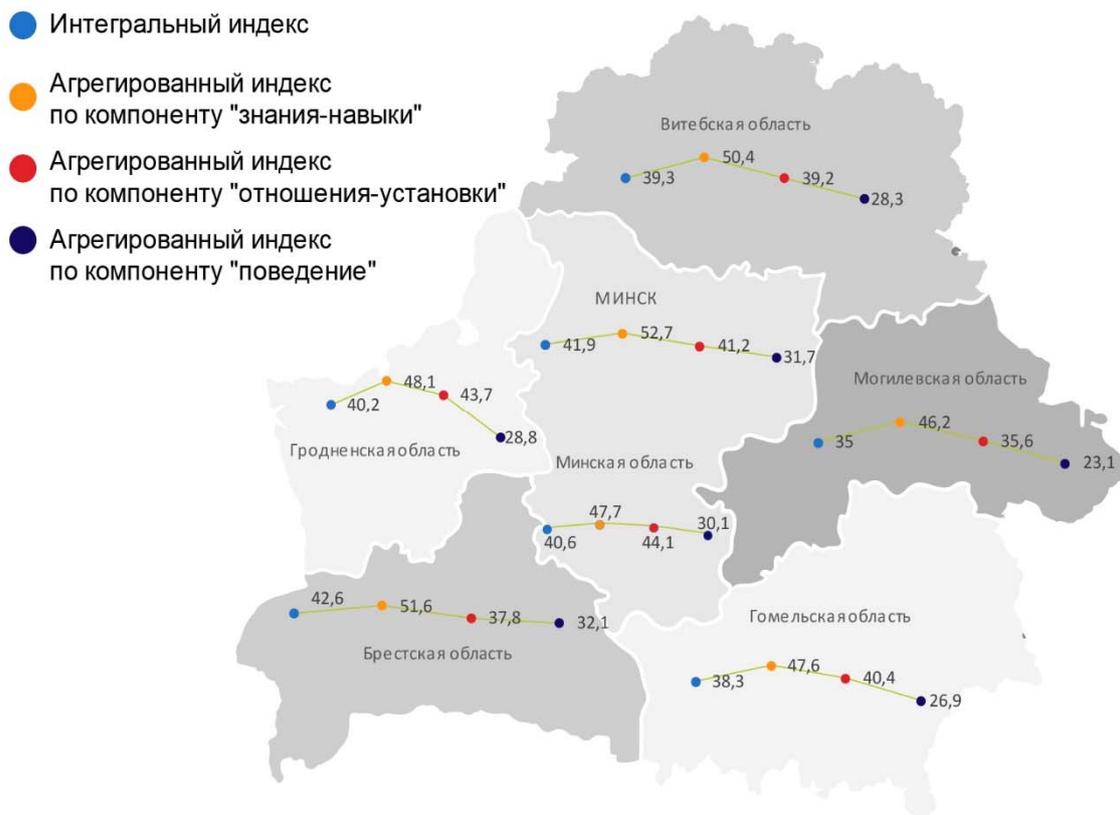


Диаграмма 2.2.5. – Значения интегрального индекса финансовой грамотности, агрегированных индексов по трем компонентам в зависимости от региона, %

Анализ значений *агрегированных (общих) индексов* по трем компонентам («знания-навыки», «отношение-установки» и «поведение») показал неравномерность их развития во всех регионах страны (Диаграмма 2.2.5). Значение индекса «знания и навыки» выше среди жителей Брестской области (51,6%) и г. Минска (52,7%). Доля тех, кто имеет готовность и мотивацию применять имеющиеся финансовые знания в реальной жизни, выше среди жителей Гродненской и Минской областей (43,7% и 44,1% соответственно). Чаще всего имеющиеся знания реализуют в поведенческих стратегиях также жители Брестской области и г. Минска (32,1% и 31,7%). *Следует отметить, что самые низкие значения по всем рассчитанным индексам выявлены в Могилевской области.*

Анализ *агрегированных индексов по каждому тематическому разделу* свидетельствует о достаточно низком уровне владения населением в каждом регионе страны компетенциями в сфере налоговой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг (Диаграмма 2.2.6).



Диаграмма 2.2.6. – Значения агрегированных индексов по каждому тематическому разделу в зависимости от региона, %

Далее рассмотрим ключевые особенности уровня финансовой грамотности, наблюдаемые в целевых группах. Индексные матрицы были построены для таких целевых групп как молодежь, пенсионеры, работающие граждане (см. Приложение Е). Основанием для выделения данных целевых групп являются результаты ранее проведенных исследований в области финансовой грамотности.

Зафиксированы отчетливые различия в значениях *интегрального индекса финансовой грамотности* между группой молодежи, работающими гражданами и пенсионерами. Более высокий уровень ИФГ демонстрируют молодежь (ИФГ = 42,5%) и работающие граждане (ИФГ = 42,4%). Представители пенсионного возраста обладают более низким уровнем знаний, навыков и поведения – ИФГ = 33,9% (Диаграмма 2.2.7).

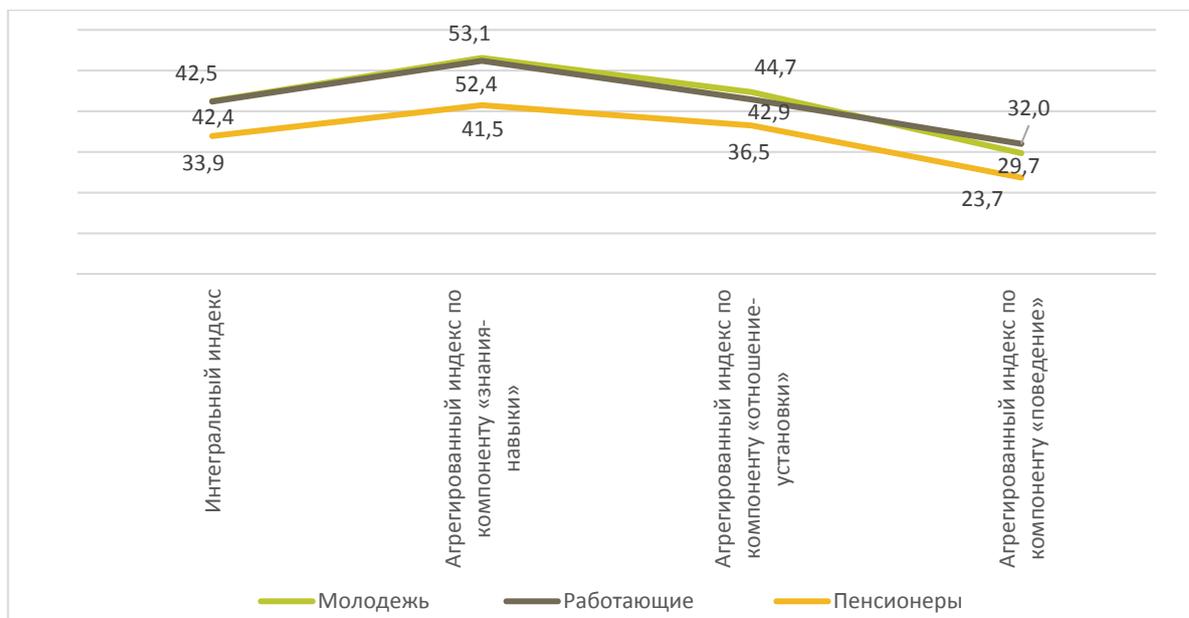


Диаграмма 2.2.7. – Значения интегрального индекса финансовой грамотности, агрегированных индексов по трем компонентам для различных социальных групп, %

Анализ значений *агрегированных индексов по трем компонентам* («знания-навыки», «отношение-установки» и «поведение»), *агрегированных индексов по каждому тематическому разделу* свидетельствует о схожести ситуации по республике в целом и отражает разрыв в знаниях, отношениях/установках и реализацией стратегий поведения в реальной жизни. Проблема низкой финансовой активности актуальна для всех выделенных групп (Диаграмма 2.2.7).

Анализ *агрегированных индексов по каждому тематическому разделу* свидетельствует о необходимости повышения уровня компетенций во всех группах по таким направлениям как налоговая грамотность и права и обязанности потребителей финансовых услуг; для пенсионеров также актуально повышение уровня компетенций по цифровым технологиям в сфере финансов. Разработка и реализация специфических программ, мероприятий по повышению финансовой грамотности населения должна проводиться с учетом этих особенностей.

В рамках данного исследования была выделена целевая группа преподавателей/учителей, которая играет важную роль в процессе обучения финансовой грамотности школьников/студентов, и должна обладать для этого соответствующими компетенциями в области финансов. Ввиду малочисленности данной группы, полученные данные нельзя распространить на генеральную совокупность в целом. Однако они могут выступать основой для дальнейших исследований и работы в области повышения финансовой грамотности с данной категорией граждан.

Согласно полученным данным, значение *интегрального индекса финансовой грамотности (ИФГ)* для преподавателей/учителей составляет 42,3%, что чуть выше общереспубликанского показателя (39,9%). Таким образом, чуть более 42% опрошенных данной группы обладают минимальным приемлемым уровнем владения финансовыми компетенциями.

Анализ значений *агрегированных индексов по трем компонентам* также, как в целом по республике и другим группам, показал разрыв в знаниях (значение индекса = 51,2%), отношениях/установках (42,4%) и реализацией стратегий поведения в реальной жизни (33,2%). Анализ *агрегированных (общих) индексов*, рассчитанных для каждого тематического раздела, свидетельствует о том, что лучше всего представители данной группы ориентируются в вопросах персональных финансов (66,3%) и базовых финансовых знаниях (61,6%); хуже – в вопросах прав и обязанностей потребителей финансовых услуг (23,2%) и налоговой грамотности (29,5%).

Полученные результаты и предлагаемая методика очерчивают перспективы дальнейших социологических исследований. Необходимо глубокое изучение факторов и мотивов компонента финансовой грамотности «поведение», что позволит определить ценностно-мотивационные и психологические аспекты, опосредующие освоение населением финансовых знаний и навыков.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

На основе полученных данных можно сделать следующие выводы.

В настоящее время уровень финансовой грамотности населения Беларуси все еще остается достаточно низким. Около 40% белорусов обладают минимальным приемлемым уровнем развития финансовых компетенций, необходимых для эффективной, безопасной и рациональной жизнедеятельности в рамках финансового поля.

Лучше всего жители нашей страны владеют необходимыми компетенциями по вопросам управления персональными финансами (финансовое планирование, ведение бюджета, наличие финансового резерва и т.д.), т.е. в тех вопросах, с которыми они чаще всего сталкиваются в повседневной жизни; хуже – по вопросам прав и обязанностей потребителей финансовых услуг и налоговой грамотности.

Только около 5% респондентов считают, что в ситуации нарушения прав потребителей финансовых услуг необходимо предпринимать определенные действия. Действовали различными способами в данной ситуации лишь 1,4% опрошенных. Это может свидетельствовать как о недостатке знаний людей о

том, как необходимо действовать в ситуации нарушения своих финансовых прав, так и об изначальной установке на отсутствие результата при отстаивании своих прав.

Правильно указали все случаи, при которых физические лица обязаны подавать налоговую декларацию, только 13,9% опрошенных; 5,3% респондентов знают о всех случаях, при которых удерживается подоходный налог с процентного дохода по банковскому вкладу (депозиту). Никогда не слышали о возможности использования налоговых льгот 27,0% опрошенных.

Выявлен достаточно низкий уровень грамотности населения по вопросам, касающимся основных финансовых терминов и понятий. Около половины опрошенных затруднились с ответами на многие из них. Так, на вопрос о том «Какой из годовых депозитов (вкладов) выгоднее для сбережения денег?» смогли дать верный ответ около 45% опрошенных. В таких финансовых вопросах, как процентная ставка по кредиту, диверсификация рисков разбирается менее 40% белорусов, принявших участие в опросе. При ответе на вопрос об инфляции, где требовалось сделать определенные вычисления, правильный ответ указали всего 22,5% респондентов. Смогли назвать все признаки финансовой пирамиды только 14,3% опрошенных.

Лучше всего население ориентируется в вопросах, касающихся скидок. На вопрос о скидках правильный ответ дали 80,1%. Также хорошо осведомлены граждане о влиянии инфляции на покупательную способность. Более 70% белорусов согласны с утверждением о том, что рост инфляции ведет к снижению покупательной способности и на ту же сумму денег можно приобрести меньшее количество товаров и услуг. Значительная часть опрошенных (67,7%) владеет информацией о кредитных обязательствах поручителя.

Проявляют *заинтересованность в повышении уровня финансовой грамотности* 58,9% белорусов, принявших участие в опросе. Наиболее востребована информация, касающаяся защиты прав потребителей финансовых услуг (24,0%). Данное направление является наиболее востребованным во всех социально-демографических группах. В расширении своих знаний о финансовых услугах, представленных на финансовом рынке, заинтересовано около 22% опрошенных. Примерно одинаковое количество опрошенных хотели бы повысить уровень своих знаний по вопросам инвестирования и приобрести, улучшить навыки ведения бюджета – 21,7% и 19,9% соответственно. Каждый шестой респондент интересуется вопросами финансового планирования, достижения финансовых целей; каждый седьмой – получением дополнительной информации о том, как отличать рекламные «трюки» от объективной информации, добросовестного поставщика

финансовых услуг от мошенника; почти каждый восьмой – информацией, на которую необходимо обращать внимание во время подписания договора с банком или финансовой компанией, а также информацией о принципах разумного заимствования. В меньшей степени белорусы проявляют интерес к информации, касающейся страховых услуг и пенсионного планирования – 11,4% и 9,9% соответственно.

Навыки финансового планирования, по-прежнему, отсутствуют у большей части белорусов, принявших участие в опросе. Так, детальную фиксацию доходов и расходов ведут только 15,4% респондентов. Около 24% опрошенных стараются делать учет финансовых средств, но делают это несистематически и непоследовательно. По сравнению с 2016 годом наблюдается рост числа белорусов, которые осуществляют учет доходов и расходов регулярно (на 8,8 п.п.); доли тех, кто ведет учет, но нерегулярно (на 11,4 п.п.). Подобные изменения могут быть связаны как с улучшением материального положения населения, так и с необходимостью более тщательного планирования бюджета в условиях недостатка денежных средств.

Около 64% респондентов отмечают наличие у них лично либо совместно с членами семьи определенных финансовых целей. Чуть более трети опрошенных не имеют финансовых целей.

Большинство опрошенных не готовы к долгосрочному финансовому планированию. Горизонты финансового планирования, как правило, небольшие – от месяца до трех. Около 38% респондентов составляют свой бюджет только на один месяц. Каждый пятый опрошенный не видит смысла в долгосрочном планировании своей жизни и не понимает для чего нужно делать пенсионные накопления.

Около 60% опрошенных предпринимают действия по накоплению денежных средств. Одна треть из них придерживается «эффективной стратегии трат», т.е. они сначала откладывают на сбережения, а оставшуюся часть тратят. Другая треть реализует стратегию «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, остающиеся после совершения всех необходимых трат. По сравнению с 2016 годом отмечается положительная тенденция увеличения на 10,4 п.п. доли респондентов, реализующих эффективную стратегию трат, и уменьшение на 14,1 п.п. доли опрошенных, придерживающихся стратегии остаточного сбережения.

Значительная часть белорусов демонстрируют ответственное отношение и поведение при совершении покупок. Они, как правило, осознанно подходят к покупке товаров, не делают спонтанных покупок под влиянием импульса/настроения, рекламы, советов консультантов магазинов; стараются оценивать свои финансовые возможности.

Население Беларуси старается жить по средствам и, как правило, не обращается в финансовые организации за получением кредита, чтобы закрыть имеющуюся «дыру» в бюджете или погасить долги – так поступают чуть более 80% опрошенных. Приходилось брать новый кредит с целью погашения своих долгов только 12,5% респондентов.

Около 27% опрошенных согласны с утверждением о том, что необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство. Тем не менее, большинство белорусов не откладывают деньги на будущую пенсию. Только 3,7% отметили, что делают накопления на жизнь после достижения пенсионного возраста. По мнению 37,0% опрошенных для того, чтобы делать накопления на пенсию, необходимо иметь достаточно финансовых средств. Каждый пятый респондент не видит смысла в долгосрочном планировании своей жизни и не понимает для чего нужно делать пенсионные накопления.

Значительная часть опрошенных (более 70%) склонна возлагать ответственность за принимаемые финансовые решения на себя лично. Тем не менее, имеют *патерналистские настроения* и в большей степени возлагают ответственность за свое финансовое благополучие на государство 28,4% белорусов, принявших участие в опросе.

Для 41,0 % опрошенных основным критерием при выборе финансовой организации для оказания финансовой услуги, продукта является *доверие* к ней. *Проявление недоверия к финансовым институтам* выражается в том, что: около 45% белорусов предпочитают хранить накопленные деньги дома; за последние 12 месяцев менее 13% опрошенных размещали деньги на текущем счете; открывали депозит – 6%. Каждый десятый опрошенный не собирает на пенсию в связи с недоверием финансовым институтам.

Важно отметить позитивный факт, что по сравнению с данными 2016 года, доля тех, кто не доверяет финансовым институтам, остается на прежнем уровне (9,0%), прироста негативных оценок не наблюдается.

Установка на разрешение конфликта, учитывающее интересы финансовой организации и потребителя финансовых услуг, есть только у 6,9% опрошенных. Примерно каждый пятый респондент настроен пессимистично и считает, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Среди опрошенных, имеющих опыт нарушения своих финансовых прав, каждый второй решал проблему на месте без обращения в другие инстанции. Чуть более 23% респондентов не предпринимали никаких действий.

Следует отметить, что число респондентов, считающих рациональным использование различных действий в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг, снижается с увеличением возраста. Также с увеличением

возраста снижается готовность респондентов предпринимать какие-либо действия при нарушении своих финансовых прав.

Выявлен недостаточный уровень финансового поведения и ответственности за риски, связанных с самостоятельным выбором и использованием различными финансовыми продуктами и услугами. Предпринимают различные действия при подписании договора 18,4 % опрошенных. Действовали в ситуации нарушения своих финансовых прав различными способами только 1,4 % респондентов. Анализирует информацию соответствующей отрасли около трети опрошенных. Около 20% респондентов полагают, что возвращать взятый в банке кредит не обязательно, если этому препятствуют непредвиденные обстоятельства (потеря работы, болезнь, развод, переезд).

Большинство белорусов признают важность наличия знаний и навыков при выборе финансовых продуктов и услуг. Характеризуя реальное поведение, можно отметить, что далеко не всегда в конкретной жизненной ситуации при выборе финансовой услуги/продукта население реализует имеющиеся знания на практике. Чаще всего население в данной ситуации старается оценивать свои возможности (около 70% опрошенных). Прибегает к сравнению условий предоставления финансовых продуктов и услуг каждый второй опрошенный. В меньшей степени население склонно работать с информацией. Так, анализирует информацию соответствующей отрасли около трети опрошенных. Также почти треть респондентов обращается в официальные профессиональные источники за информацией о финансовом продукте/услуге.

Белорусы владеют информацией о том, на что необходимо обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией – доля респондентов, отметивших каждый из вариантов ответов, варьируется в пределах от 89,4% (разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору) до 95,2% (внимательно изучить договор). При этом реализуют эти знания перед подписанием договора значительно меньшее количество опрошенных белорусов. Внимательно изучают договор 72,5% респондентов. Сверяют свои данные с реквизитами на документах чуть более 62% опрошенных. Разбираются в тарифах и условиях обслуживания по договору, обращают внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги только 54,8% и 53,5% соответственно.

Обращает на себя тот факт, что при обнаружении неточностей, возникновении сомнений при подписании договора, не все белорусы предпринимают действия по их устранению. Уточняют непонятные или спорные моменты при подписании договора только около половины жителей

страны; отказываются от продукта или услуги, если информация о ней недостаточна или вызывает сомнения 47,4%; требуют исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении только 6,8% опрошенных.

При чтении страхового договора только 27,9% опрошенных всегда обращает внимание на перечень рисков, при наступлении которых страхования компания производит страховые выплаты, и исключения из них. Десятая часть респондентов не вчитывается в страховые документы.

Беларусь, по-прежнему, характеризуется относительно низкой степенью распространенности финансовых продуктов и услуг. Большинство граждан страны являются потребителями лишь базовых финансовых продуктов и услуг, отказаться от использования которых нельзя. Наиболее популярным финансовым продуктом среди населения Беларуси является банковская платежная карточка, ее используют около 99% респондентов. Также в группу наиболее востребованных финансовых услуг вошли обмен валют (этой услугой пользуются около 65% опрошенных), кредиты (чуть более 35%), денежные переводы (около 34%), страхование при выезде за границу (использует каждый пятый опрошенный). Что касается банковского вклада (депозита), то им пользуется около 19%. Меньше всего распространены такие финансовые инструменты, как инвестиции, микрозаймы, пенсионное страхование – менее 5% для каждого из них.

Около 60% белорусов, принявших участие в опросе, лояльно относятся к внедрению цифровых технологий в сферу финансов и согласны с утверждением о том, что они способны сделать процесс использования финансовых продуктов/услуг более простым и удобным.

Население Беларуси в меньшей степени осведомленно о разных видах цифровых финансовых инструментов/операций, чем о финансовых услугах/продуктах в целом. В группу наиболее известных цифровых продуктов/услуг вошли интернет-банкинг и мобильный банкинг – о них известно 98,7 % и 93,0 % опрошенным. Уровень реального использования цифровых технологий в своей повседневной жизни также отличается от уровня владения навыками. Наиболее часто население использует интернет-банкинг и мобильный банкинг – 86,8 % и 58,8 % соответственно. Электронными деньгами и платежными системами пользуется каждый десятый респондент.

Как любое социальное явление, цифровые технологии имеют свои плюсы и минусы. Так, например, возникает проблема сохранности персональных данных в контексте повышения распространенности финансового мошенничества и роста открытости всех социальных подсистем, в том числе и финансовой. В этих условиях каждому индивиду важно знать и

использовать принципы безопасного финансового поведения. Население (более 90% опрошенных) в целом хорошо информировано о способах защиты от рисков при использовании банковской платежной карточки. В меньшей степени население владеет информацией о способах предотвращения финансовых рисков при осуществлении электронных платежей, при совершении покупок в интернет-магазинах; о технических способах защиты (технология 3D-Secure, антивирусная защита).

Уровень реализации населением принципов безопасного использования финансовых услуг также не соответствует уровню знаний. По каким-то причинам (возможно, не сталкивались с проблемой утери/кражи карточки, финансового мошенничества, не используют лично финансовые услуги/продукты) те, кто обладают определенными знаниями, не всегда используют их на практике. Никому не сообщают свои личные данные/данные банковской карточки 76,3% респондентов; не позволяют пользоваться карточкой другим людям 71,8% опрошенных. *Важно отметить, что блокируют карточку при ее утере/краже только 65,2% респондентов, хотя уровень знаний по данному показателю самый высокий.* В отношении других правил безопасного финансового поведения можно отметить, что делает покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита, каждый четвертый респондент; проверяет реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупки – только каждый пятый опрошенный.

Одними из популярных инструментов защиты, которые предлагают финансовые учреждения, являются использование различных карточек для разных целей, установка лимитов по банковской платежной карточке. Известно о данных способах защиты 64,4% и 57,1% опрошенных соответственно. Используют различные карточки 23,2% респондентов. В меньшей степени белорусы используют такую услугу как установка лимита по банковской платежной карточке – всего 13,2%.

Основываясь на результатах исследования можно выделить следующие приоритетные направления в работе по повышению уровня финансовой грамотности населения.

Во-первых, необходима дальнейшая реализация на государственном уровне комплекса мер по повышению финансовой грамотности населения. Данная деятельность должна сопровождать работу финансового рынка и требует долговременной, систематической и скоординированной работы всех заинтересованных сторон. Во-вторых, для формирования компетенций в сфере финансовой грамотности необходима реализация информационно-образовательной деятельности, направленной на разные группы населения с

учетом их потребностей в информации и возможностей в финансовой сфере. Особое внимание необходимо уделить таким направлениям информационной деятельности как: финансовое планирование, права и обязанности потребителей финансовых услуг, налоговая грамотность, цифровые технологии. Одной из целевых групп, на которую должен быть сделан упор, являются представители старшего поколения. *Одним из важных направлений информационно-образовательной деятельности видится деятельность по повышению мотивации ответственного поведения (сберегательного, инвестиционного, противостояния рискам и др.) в финансовой сфере. Важным является обучение правилам безопасного поведения в финансовой сфере (при подписании финансовых документов, при использовании финансовых продуктов и услуг, при взаимодействии с цифровой средой).*

В-третьих, следует провести глубокий анализ факторов и мотивов компонента финансовой грамотности «поведение», что позволит определить ценностно-мотивационные и психологические аспекты, опосредующие освоение населением финансовых знаний и навыков.

В-четвертых, необходимо повышать уровень доверия населения к финансовым институтам, совершенствовать общественно-правовые отношения, которые являются регулятивным фактором поведения личности в финансовой сфере. Некоторые финансовые организации, по-прежнему, не раскрывают полностью информацию о составе платежей, включенных в расчет полной стоимости кредита, выставляют высокие штрафы за просрочки и т.д., тем самым снижая доверие населения к деятельности участников финансового рынка, а также возможности потребителей по осознанному и ответственному принятию собственных финансовых решений.

В-пятых, имеет смысл развитие социально-ориентированного маркетинга, внедрение в финансовую сферу этического кодекса поведения с потребителями, целью которого является повышение доверия между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, стимулирование мотивации для реального расширения доступа к финансовым услугам. Потребитель финансовых услуг/продуктов должен понимать, что он покупает и какие риски могут возникнуть.

В-шестых, необходимо повышать интерес населения к получению знаний в пенсионной сфере, популяризировать среди населения практики получения информации по пенсионной тематике, связанной с формированием личных пенсионных накоплений и прогнозированием размера пенсии; стимулировать мотивацию к самостоятельному формированию пенсионных накоплений.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Результаты опроса
«Оценка и анализ финансовой грамотности населения Республики Беларусь»
*(распределение ответов респондентов в зависимости от региона проживания,
 в % от числа опрошенных)*

Выборка – 1500 респондентов

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
ВОПРОС 1: Пол респондента								
Мужской	44,5	46,6	46,7	43,6	45,4	45,3	41,7	42,3
Женский	55,5	53,4	53,3	56,4	54,6	54,7	58,3	57,7
ВОПРОС 2: Возрастные группы								
18-29 лет	25,9	24,2	24,1	23,8	25,3	23,5	26,3	32,0
30-59 лет	53,1	51,6	49,2	52,9	57,2	55,9	56,0	50,2
старше 60 лет	21,0	24,2	26,6	23,3	17,5	20,6	17,7	17,8
ВОПРОС 3: Образование								
Неполное базовое, базовое, неполное среднее, оконченное среднее	33,8	35,6	37,7	38,8	30,1	40,0	36,6	23,1
Профессионально-техническое	13,7	13,2	10,6	14,5	8,7	17,1	14,9	16,7
Среднее специальное	30,5	30,1	34,7	30,0	38,0	25,9	31,4	24,2
Высшее, послевузовское	22,1	21,0	17,1	16,7	23,1	17,1	17,1	35,9
ВОПРОС 4: Социальное положение								
Руководитель (высшего, среднего, низшего звена)	4,9	2,7	1,5	4,8	6,6	2,4	2,3	10,7
Предприниматель, фермер, самозанятый (индивидуальная трудовая деятельность)	3,9	6,4	1,5	3,1	2,2	5,9	2,9	5,0
Служащий, специалист производственной сферы (инженер, технолог и т.д.)	6,6	5,5	3,5	4,0	10,0	4,7	6,9	10,0
Служащий, специалист непроизводственной сферы	10,2	7,8	11,1	8,8	6,6	11,8	11,4	13,9

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
(врач, соработник и т.д.) – кроме преподавателей и учителей								
Преподаватель, учитель	2,4	3,2	1,0	1,8	2,2	3,5	1,7	3,2
Служащий без специального образования (секретарь, регистратор и т.д.)	5,0	2,7	6,0	5,3	8,3	5,3	2,3	4,6
Рабочий (промышленности, транспорта, строительства и др.)	22,7	20,5	24,6	26,4	24,5	20,0	21,1	21,4
Крестьянин, рабочий сельского хозяйства	2,3	5,5	1,0	1,8	,4	6,5	2,9	0,0
Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	1,1	0,0	0,5	0,0	2,6	3,5	1,1	0,4
Безработный	2,8	4,6	2,5	2,6	2,2	1,8	6,3	0,7
Домохозяйка (занимаюсь домашним хозяйством)	2,1	1,8	2,0	2,6	1,3	1,8	4,6	1,1
Учащийся, студент	7,9	10,0	6,5	6,6	8,7	8,2	7,4	7,8
Работающий пенсионер	6,1	8,2	3,0	5,7	5,2	8,2	4,0	7,8
Неработающий пенсионер	17,9	16,4	31,2	19,8	14,8	14,1	18,9	12,1
Другое	3,1	4,6	3,5	5,3	3,9	1,2	3,4	0,4
Не знаю, не могу сказать	1,0	0,0	0,5	1,3	0,4	1,2	2,9	1,1
ВОПРОС 5: Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?								
Да, мы регулярно и подробно фиксируем все доходы и расходы	15,4	13,7	8,5	15,9	23,1	17,6	15,4	13,5
Да, ведем учет доходов и расходов, однако делаем это несистематически, не подробно	23,7	20,1	23,1	22,9	22,3	25,3	23,4	27,8
Нет, не ведем учет доходов и расходов, но в общих чертах владеем информацией о том, сколько денег получаем и тратим	35,9	46,6	44,2	30,8	23,6	39,4	32,0	36,3
Нет, не ведем учет доходов и расходов	21,1	16,9	20,6	28,2	25,3	15,9	23,4	17,4

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Затрудняюсь ответить	3,9	2,7	3,5	2,2	5,7	1,8	5,7	5,0
ВОПРОС 6: Некоторые люди имеют финансовые цели. Есть ли у Вас лично или совместно с членами Вашей семьи подобные цели?								
Коплю деньги на обучение (свое, детей, внуков)	8,6	9,1	6,0	7,9	10,5	7,6	12,0	7,5
Коплю на ремонт, строительство, покупку жилья, автомобиля	34,0	35,2	21,1	41,0	32,3	27,6	33,7	42,0
Собираю на путевку на отдых, оздоровление	10,9	5,0	12,1	10,1	14,0	8,2	10,9	14,2
Откладываю на значимое жизненное событие (свадьба, рождение ребенка и т.д.)	11,3	16,9	8,0	8,4	8,7	25,9	10,9	5,3
Другое	4,4	3,7	7,0	4,0	1,7	8,8	3,4	3,6
Нет	34,2	28,3	43,7	31,7	39,7	32,9	33,7	30,6
Затрудняюсь ответить	5,9	6,4	6,0	5,7	5,7	4,1	4,0	7,8
ВОПРОС 7: Что Вы предприняли для достижения этой цели? (на вопрос ответили 987 респондентов, у которых есть финансовые цели)								
Составил план действий (личный финансовый план)	16,2	6,4	7,1	9,7	18,8	21,1	19,0	28,2
Устроился на более высокооплачиваемую работу, нашел дополнительную работу	20,5	15,3	16,1	18,1	23,9	17,5	9,5	34,9
Сократил расходы, стал регулярно откладывать деньги	50,5	52,2	57,1	54,2	47,8	44,7	50,0	47,7
Положил деньги в банк под проценты	7,6	3,8	15,2	5,8	4,3	7,9	4,3	11,8
Вложил деньги в акции, облигации	0,8	0,0	0,9	0,0	0,7	1,8	1,7	1,0
Другое	4,4	3,2	7,1	7,1	0,7	11,4	1,7	1,5
Ничего не предпринимал	16,6	22,9	15,2	18,1	19,6	12,3	21,6	8,7
ВОПРОС 8: Насколько часто Вам удается достигать своих финансовых целей? (на вопрос ответили 987 респондентов, у которых есть финансовые								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
<i>цели)</i>								
Всегда, почти всегда	15,0	19,7	7,1	12,9	15,2	14,9	13,8	17,9
Более чем в половине случаев	36,0	31,8	25,0	34,8	31,2	37,7	41,4	45,6
Менее чем в половине случаев	24,4	27,4	33,0	27,1	21,7	19,3	25,0	19,5
Редко, никогда	7,9	3,2	9,8	9,7	13,0	7,9	7,8	5,6
Затрудняюсь ответить	16,7	17,8	25,0	15,5	18,8	20,2	12,1	11,3
ВОПРОС 9: Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?								
Сначала откладываем на сбережения, а остальное тратим	30,1	41,6	22,1	21,6	31,4	36,5	26,3	31,3
Сначала тратим, а оставшиеся деньги переводим на сбережения	29,3	26,5	29,6	41,4	17,5	20,0	34,3	33,5
Все тратим и ничего не откладываем на сбережения	30,9	23,3	40,7	29,1	37,1	33,5	28,6	26,0
Затрудняюсь ответить	9,7	8,7	7,5	7,9	14,0	10,0	10,9	9,3
ВОПРОС 10: На какой срок Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи обычно планируете свои доходы и расходы?								
До одного месяца	37,5	36,5	47,2	34,8	44,5	32,4	40,0	29,5
До трех месяцев	11,7	15,1	8,0	15,0	8,3	11,2	8,6	13,9
Более трех месяцев	10,9	12,8	7,0	16,3	7,9	8,2	8,0	13,9
В моей семье нет планирования, живем от зарплаты до зарплаты	24,9	21,5	23,1	19,4	21,4	29,4	26,9	32,4
Затрудняюсь ответить	14,9	14,2	14,6	14,5	17,9	18,8	16,6	10,3
ВОПРОС 11: Случается ли Вам: Делать выбор в пользу менее качественного товара только потому, что он стоит дешевле								
Да, часто	32,8	25,6	47,2	32,2	41,5	31,2	34,3	21,7

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Да, время от времени	41,7	42,5	38,2	41,9	33,6	38,8	40,6	52,3
Нет, такого со мной не бывает	21,0	29,2	7,5	22,5	19,2	28,8	20,6	19,9
Затрудняюсь ответить	4,5	2,7	7,0	3,5	5,7	1,2	4,6	6,0
Покупать на акции ненужные Вам товары только потому, что цена на них снижена								
Да, часто	8,2	3,7	6,0	7,5	14,0	10,6	9,7	6,8
Да, время от времени	23,9	18,3	18,6	26,9	24,5	35,3	28,0	19,9
Нет, такого со мной не бывает	61,3	75,3	62,8	60,8	54,1	52,4	52,6	66,5
Затрудняюсь ответить	6,5	2,7	12,6	4,8	7,4	1,8	9,7	6,8
Покупать ненужные Вам вещи только потому, что они Вам очень понравились								
Да, часто	4,9	,5	6,0	5,7	5,7	5,9	6,9	4,3
Да, время от времени	23,5	13,2	21,1	27,3	22,3	25,9	23,4	29,9
Нет, такого со мной не бывает	64,9	83,1	63,3	62,1	61,1	65,9	60,6	59,1
Затрудняюсь ответить	6,7	3,2	9,5	4,8	10,9	2,4	9,1	6,8
Оказываться в долгах после покупки той или иной вещи, так как Вы неверно оценили свои возможности при ее приобретении								
Да, часто	4,7	0,9	5,5	3,5	8,7	4,1	6,3	3,9
Да, время от времени	23,2	16,9	31,7	23,8	30,6	25,9	14,9	19,2
Нет, такого со мной не бывает	63,9	77,6	50,8	67,4	51,1	63,5	66,9	68,3
Затрудняюсь ответить	8,3	4,6	12,1	5,3	9,6	6,5	12,0	8,5
Совершать незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине								
Да, часто	3,7	2,3	5,0	2,6	3,1	6,5	4,6	3,2

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Да, время от времени	18,1	17,8	12,6	20,7	14,8	22,9	16,0	21,0
Нет, такого со мной не бывает	71,5	78,1	71,9	73,1	71,2	66,5	70,3	68,7
Затрудняюсь ответить	6,7	1,8	10,6	3,5	10,9	4,1	9,1	7,1
Под влиянием импульса (настроения) покупать ненужную Вам вещь, откладывая приобретение того, в чем есть потребность								
Да, часто	2,8	0,5	3,5	2,6	2,6	5,9	2,9	2,5
Да, время от времени	17,0	13,2	10,6	20,3	13,5	27,1	13,1	21,0
Нет, такого со мной не бывает	70,6	80,8	72,9	70,5	68,6	62,4	72,0	66,9
Затрудняюсь ответить	9,6	5,5	13,1	6,6	15,3	4,7	12,0	9,6
Жалеть о спонтанной покупке								
Да, часто	7,3	2,3	5,0	3,5	8,3	14,1	13,1	7,5
Да, время от времени	29,1	27,9	25,1	32,2	28,8	33,5	26,3	29,5
Нет, такого со мной не бывает	55,6	65,3	55,3	59,5	49,8	48,2	54,3	55,2
Затрудняюсь ответить	8,0	4,6	14,6	4,8	13,1	4,1	6,3	7,8
Брать новые кредиты, чтобы закрыть «дыру» в бюджете или погасить долг								
Да, часто	3,4	0,9	7,0	1,3	6,1	4,1	2,3	2,5
Да, время от времени	9,1	1,8	16,1	7,9	8,3	10,0	16,0	6,4
Нет, такого со мной не бывает	80,2	95,9	66,8	86,3	73,4	78,8	70,9	84,7
Затрудняюсь ответить	7,3	1,4	10,1	4,4	12,2	7,1	10,9	6,4
ВОПРОС 12: Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?								
Накопление наличных денег дома	44,4	42,5	43,7	47,6	38,4	51,8	49,1	41,3

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Накопление (увеличение суммы) денег на текущем счете, банковской карте	12,9	10,0	11,1	17,6	11,4	11,2	7,4	18,5
Перечисление денег на сберегательный счет (вклад, депозит)	6,0	5,0	5,5	5,3	4,8	5,3	4,6	10,0
Покупка ценных бумаг (акций, облигаций)	0,5	0,5	0,5	0,0	0,9	0,6	0,6	0,4
Покупка золота, драгоценностей	1,2	0,9	0,5	0,4	0,9	2,4	2,3	1,4
Другое	0,5	0,0	0,5	0,0	0,4	2,9	0,6	0,0
Не делал сбережений в указанный период	34,1	26,0	43,2	31,7	41,9	36,5	31,4	29,9
Затрудняюсь ответить	9,7	18,3	5,0	9,3	8,3	3,5	9,7	11,7
ВОПРОС 13: Какую часть ежемесячного дохода (Вашего либо Вашей семьи) Вы регулярно откладываете на сбережения?								
Менее 10 %	14,4	5,9	25,1	17,2	11,4	10,6	22,3	11,0
10-20 %	19,9	21,0	7,5	20,3	19,2	27,6	20,6	22,8
21-30 %	7,0	9,6	3,5	9,3	7,4	8,2	2,3	7,5
Более 30 %	4,7	6,4	2,0	2,6	4,4	5,9	4,0	7,1
Не откладываю денег на сбережения	34,1	26,0	43,2	31,7	41,9	36,5	31,4	29,9
Затрудняюсь ответить	19,9	31,1	18,6	18,9	15,7	11,2	19,4	21,7
ВОПРОС 14: Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?								
Да, откладываю	3,7	3,7	3,5	2,2	6,1	2,9	1,1	5,0
Нет, не откладываю	69,5	70,3	62,3	70,5	70,7	72,4	72,0	69,0

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Я уже пенсионер	22,3	24,2	28,6	25,1	17,5	21,2	21,1	19,2
Затрудняюсь ответить	4,5	1,8	5,5	2,2	5,7	3,5	5,7	6,8
ВОПРОС 15: Каким образом Вы это делаете?								
Вношу деньги на банковский вклад, депозит	30,9	25,0	42,9	20,0	35,7	40,0	50,0	21,4
Вкладываю в недвижимость	10,9	0,0	0,0	0,0	28,6	0,0	50,0	7,1
Инвестирую в ценные бумаги	3,6	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0
Пользуюсь программой накопительного пенсионного страхования	36,4	37,5	14,3	40,0	42,9	20,0	50,0	42,9
Накапливаю деньги на дополнительную пенсию наличными дома	18,2	25,0	0,0	40,0	14,3	40,0	0,0	14,3
Другое	7,3	12,5	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	5,5	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	14,3
ВОПРОС 16: Если Вы не откладываете деньги на будущую пенсию, то почему?								
Не задумывался об этом	31,4	52,6	12,1	30,0	32,7	30,9	33,3	25,8
Не вижу в этом смысла, не понимаю, для чего это нужно	19,4	14,3	17,7	26,3	13,6	27,6	19,0	18,6
У меня нет на это денег	37,0	23,4	54,0	31,9	46,3	33,3	31,7	39,2
Не доверяю финансовым институтам	9,1	5,8	16,1	5,6	11,1	5,7	7,9	11,3
Другое	2,8	0,0	3,2	1,9	3,1	2,4	4,0	4,6
Затрудняюсь ответить	7,3	6,5	5,6	7,5	7,4	5,7	7,9	9,3
ВОПРОС 17: Согласие с утверждениями: Человеку с любым уровнем дохода необходимо осуществлять контроль, планировать и эффективно распоряжаться финансами								
Да, согласен	83,5	92,2	81,4	78,4	81,2	90,0	82,3	80,8
Нет, не согласен	3,3	0,9	1,5	7,9	3,1	1,8	4,0	3,2

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Затрудняюсь ответить	13,3	6,8	17,1	13,7	15,7	8,2	13,7	16,0
Всегда необходимо иметь некоторую сумму денег на непредвиденные траты								
Да, согласен	91,2	97,7	84,4	92,1	93,4	96,5	86,3	88,3
Нет, не согласен	2,1	0,5	1,5	2,6	2,2	0,6	4,6	2,5
Затрудняюсь ответить	6,7	1,8	14,1	5,3	4,4	2,9	9,1	9,3
Необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство								
Да, согласен	26,9	33,8	16,1	26,9	24,5	31,2	24,0	30,2
Нет, не согласен	33,7	17,8	37,7	41,0	34,5	29,4	42,3	33,8
Затрудняюсь ответить	39,5	48,4	46,2	32,2	41,0	39,4	33,7	35,9
Чем лучше человек разбирается в финансовых вопросах, тем стабильнее его материальное положение								
Да, согласен	68,9	68,5	70,9	62,6	77,3	83,5	65,1	59,4
Нет, не согласен	9,0	9,1	7,5	11,5	4,8	4,7	9,1	13,9
Затрудняюсь ответить	22,1	22,4	21,6	26,0	17,9	11,8	25,7	26,7
Человек несет личную ответственность за свои финансовые решения								
Да, согласен	82,9	92,7	80,4	82,4	79,9	80,0	80,6	82,9
Нет, не согласен	4,5	1,4	4,0	7,5	3,9	7,1	6,3	2,8
Затрудняюсь ответить	12,6	5,9	15,6	10,1	16,2	12,9	13,1	14,2
ВОПРОС 18: Хотели ли бы Вы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений?								
Приобрести, улучшить навыки ведения бюджета	18,7	13,2	19,1	18,1	21,8	25,9	7,4	23,1
Узнать больше о формировании личного финансового	16,4	13,2	16,1	15,4	12,7	25,9	8,6	22,1

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
плана и достижения финансовых целей								
Углубить знания о финансовых услугах (вклады, кредиты, платежные карты и т.д.)	21,7	29,2	36,2	16,3	15,3	27,1	9,1	19,6
Лучше разбираться в страховых услугах	11,4	13,2	12,1	8,8	14,8	5,3	8,0	14,6
Расширить знания о принципах разумного заимствования	13,5	16,4	16,1	9,7	14,8	18,2	6,3	13,2
Интересуют вопросы инвестирования	19,9	22,8	14,1	20,3	16,2	20,0	13,1	28,8
Лучше ориентироваться в вопросах пенсионного планирования и обеспечения доходов в пожилом возрасте	9,9	12,8	13,1	10,1	10,9	5,3	6,9	9,3
Отличать рекламные «трюки» от объективной инф-и, добросовестного поставщика финансовых услуг-от мошенника	15,3	18,3	16,1	18,9	12,2	25,3	9,1	10,0
Интересна информация, касающаяся защиты прав потребителей финансовых услуг	23,9	26,9	28,6	21,6	17,5	30,0	14,9	27,0
Разобраться с тем, на что обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией	13,5	10,5	12,1	13,7	13,5	21,2	6,9	16,0
Другое	0,4	0,9	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,4
Нет, мне не интересна ни одна из перечисленных тем	30,5	30,1	26,6	35,7	30,6	23,5	35,4	30,6
Затрудняюсь ответить	10,5	10,5	6,5	7,9	17,0	8,2	11,4	11,0
ВОПРОС 19: О каких из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вам известно?								
Банковский вклад, депозит	96,4	98,2	96,0	97,3	92,1	97,1	97,7	96,8
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	99,6	100,0	99,5	99,1	100,0	99,4	98,8	100,0
Денежные переводы	95,1	99,5	96,0	94,2	95,2	92,9	90,7	95,7
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные	76,9	83,9	76,4	73,2	77,7	67,6	70,3	83,6

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
облигации, фонды банковского управления и т.д.)								
Кредиты	96,5	99,1	98,5	97,8	93,9	94,7	93,0	97,5
Лизинг	73,7	74,7	67,3	73,2	75,5	62,9	72,7	83,6
Медицинское страхование	83,1	89,4	82,9	76,8	85,6	71,2	79,7	90,7
Микрозаймы	70,0	74,2	76,4	64,7	71,2	59,4	67,4	73,3
Обмен валют	96,8	98,2	97,5	96,9	95,2	98,2	94,8	97,2
Пенсионное страхование	75,9	82,5	78,9	68,3	80,3	62,9	70,9	82,2
Страхование при выезде за границу	82,0	92,6	78,9	77,2	84,3	73,5	73,8	88,3
Другое	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Какими из них Вы пользуетесь?								
Банковский вклад, депозит	18,7	20,2	25,0	19,0	13,5	19,6	12,5	20,2
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	98,3	99,5	95,7	95,4	99,6	100,0	96,9	100,0
Денежные переводы	34,1	34,7	38,3	29,6	36,8	34,5	30,0	34,3
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	4,0	4,7	2,7	4,6	2,7	3,0	3,8	5,8
Кредиты	35,1	35,2	48,4	39,4	37,2	33,3	29,4	25,3
Лизинг	5,3	5,2	2,1	8,8	4,5	3,6	5,6	6,1
Медицинское страхование	14,5	21,6	5,9	13,0	13,9	13,1	11,9	18,8
Микрозаймы	3,5	4,2	3,7	3,7	3,1	3,0	3,8	2,9
Обмен валют	64,7	68,1	69,7	69,0	57,4	71,4	68,1	55,2
Пенсионное страхование	4,8	5,2	3,2	5,1	6,3	1,8	5,0	5,8
Страхование при выезде за границу	19,3	40,4	10,6	14,4	10,8	22,6	7,5	24,5
Другое	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
Какие планируете использовать в ближайшее время?								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Банковский вклад, депозит	21,1	20,6	33,1	22,0	16,6	16,2	16,4	23,2
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	92,1	97,0	94,2	94,4	95,0	98,2	91,0	75,1
Денежные переводы	27,4	32,1	35,1	29,0	25,1	22,2	29,1	20,3
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	10,2	13,3	5,8	13,6	2,5	9,6	9,0	17,5
Кредиты	22,5	28,5	24,7	24,8	21,6	22,2	17,2	17,5
Лизинг	7,9	7,9	3,2	10,3	5,0	9,0	5,2	13,0
Медицинское страхование	12,6	17,0	3,9	13,6	9,5	14,4	9,7	18,6
Микрозаймы	3,9	4,8	1,9	4,7	2,5	3,6	1,5	7,3
Обмен валют	56,9	49,1	64,3	67,3	50,3	62,9	64,9	41,2
Пенсионное страхование	8,0	16,4	3,2	6,1	4,0	12,0	5,2	9,6
Страхование при выезде за границу	21,6	38,2	16,9	20,6	11,1	29,3	9,0	25,4
Другое	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ВОПРОС 20: Вы положили деньги на вклад (1 год, 12 % годовых, уровень инфляции – 5 %). Какое количество товаров, услуг Вы сможете купить через год?								
Больше товаров и услуг	22,5	26,0	21,6	18,9	23,6	13,5	13,1	33,8
Одинаковое количество товаров и услуг	7,8	5,9	15,6	7,9	7,0	6,5	8,0	5,0
Меньше товаров и услуг	20,1	29,7	9,0	22,5	16,6	24,7	27,4	13,9
Затрудняюсь ответить	49,6	38,4	53,8	50,7	52,8	55,3	51,4	47,3
ВОПРОС 21: Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?								
0,2 % в день	12,9	14,6	7,5	12,3	19,2	8,2	7,4	17,1
2 % в месяц	9,6	13,7	4,5	11,5	8,3	15,3	4,0	9,6

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
20 % годовых	33,7	29,2	50,3	30,8	29,3	31,8	34,3	32,4
Затрудняюсь ответить	43,7	42,5	37,7	45,4	43,2	44,7	54,3	40,9
ВОПРОС 22: Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги?								
Анализировать информацию соответствующей отрасли	88,0	96,4	88,7	86,9	88,0	77,5	88,2	88,4
Сравнивать условия предоставления финансовой услуги, продукта разными организациями	88,0	94,4	88,7	86,4	84,7	87,0	83,2	89,9
Сравнивать различные предложения продуктов, услуг в одной организации	86,9	94,9	85,6	86,0	82,4	87,0	82,0	89,2
Выбирать продукт, услугу по своим возможностям и доходам	90,7	93,4	96,9	90,5	82,4	94,1	83,2	93,5
Обращаться в официальные и профессиональные источники информации для получения информации о финансовом продукте, услуге	86,4	97,5	86,7	84,6	78,2	86,4	79,5	90,3
Другое	0,4	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги? Что из перечисленного делаете лично Вы и как								
Анализировать информацию соответствующей отрасли	32,5	37,8	36,8	27,4	42,9	22,1	30,7	30,4
Сравнивать условия предоставления финансовой услуги, продукта разными организациями	51,1	54,5	50,4	52,0	51,9	48,5	44,6	52,6
Сравнивать различные предложения продуктов, услуг в одной организации	50,1	51,0	54,1	50,8	51,9	47,8	41,6	50,5
Выбирать продукт, услугу по своим возможностям и доходам	68,3	71,3	78,2	66,5	62,2	75,7	60,4	64,9
Обращаться в официальные и профессиональные	35,3	42,0	34,6	26,3	32,1	41,2	31,7	39,7

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
источники информации для получения информации о финансовом продукте, услуге								
Другое	0,6	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0	0,5
ВОПРОС 23: Как Вы думаете, что из перечисленного является признаками того, что финансовая организация не заслуживает доверия?								
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Активная, навязчивая реклама	43,1	53,0	53,3	44,9	40,2	41,8	33,7	35,9
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Выплаты за привлечение новых участников	31,6	30,1	42,7	26,9	32,3	47,1	20,0	26,0
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Обещание сверхвысокого уровня доходности	48,6	56,6	53,8	45,8	46,7	54,7	40,6	43,8
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Отсутствие доступной информации о компании и ее финансовом положении	58,4	54,8	70,9	52,0	50,7	68,8	46,9	64,8
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Другое	0,3	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	1,4
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Затрудняюсь ответить	16,0	15,5	15,6	16,3	20,5	8,8	20,6	14,2
ВОПРОС 24: Давайте представим, что Вы планировали купить телевизор и нашли его на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 700 рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 100 рублей, а во втором действует скидка в размере 10 % от								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
первоначальной цены. Где выгоднее купить телевизор?								
В первом магазине	80,1	85,8	86,9	74,0	78,6	81,8	76,0	78,3
Во втором магазине	5,9	4,1	5,5	8,8	8,7	4,7	5,7	3,9
Затрудняюсь ответить	14,0	10,0	7,5	17,2	12,7	13,5	18,3	17,8
ВОПРОС 25: Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?								
12 % в конце срока вклада	7,1	2,3	8,0	7,9	7,4	8,2	10,9	6,0
12 % с ежеквартальной капитализацией	2,7	4,1	2,0	1,3	3,9	2,4	4,6	1,4
12 % с ежемесячной капитализацией	44,3	49,3	48,2	42,7	47,2	44,7	34,3	42,3
Затрудняюсь ответить	45,9	44,3	41,7	48,0	41,5	44,7	50,3	50,2
ВОПРОС 26: Согласие с утверждениями: Если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит								
Да, согласен	11,9	19,6	8,5	11,0	13,5	10,6	12,6	8,2
Нет, не согласен	63,1	56,2	59,3	69,6	59,0	64,7	62,9	68,3
Затрудняюсь ответить	25,0	24,2	32,2	19,4	27,5	24,7	24,6	23,5
Согласие с утверждениями: Хранение денег с помощью разных финансовых инструментов и приобретение финансовой услуги в разных организациях уменьшают риск потери денег								
Да, согласен	36,7	47,0	25,6	35,7	28,8	57,1	32,6	34,2
Нет, не согласен	24,1	19,6	24,1	30,8	21,4	11,2	30,9	27,8
Затрудняюсь ответить	39,2	33,3	50,3	33,5	49,8	31,8	36,6	38,1
Согласие с утверждениями: Использование услуг страхования снижает вероятность финансовых								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
потерь								
Да, согласен	45,9	58,9	25,6	46,7	39,7	53,5	46,9	49,5
Нет, не согласен	15,7	14,2	25,6	22,5	15,3	7,1	15,4	10,0
Затрудняюсь ответить	38,4	26,9	48,7	30,8	45,0	39,4	37,7	40,6
Согласие с утверждениями: Рост инфляции ведет к снижению покупательной способности								
Да, согласен	70,8	79,9	80,4	63,9	65,9	76,5	60,6	69,4
Нет, не согласен	4,1	2,3	2,0	8,8	3,9	2,4	6,3	3,2
Затрудняюсь ответить	25,1	17,8	17,6	27,3	30,1	21,2	33,1	27,4
ВОПРОС 27: Какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?								
Никаких обязательств не возникнет, это просто жест доброй воли	2,7	1,8	1,5	6,2	3,9	0,6	1,1	2,8
Мне придется выплатить долг, если кредитополучатель сам не сможет погасить кредит	67,8	69,4	70,9	62,6	69,4	67,1	66,9	68,3
Мне придется не только выплатить долг, но и понести административную ответственность	15,9	22,8	2,5	18,5	18,3	20,0	14,9	13,9
Затрудняюсь ответить	13,6	5,9	25,1	12,8	8,3	12,4	17,1	14,9
ВОПРОС 28: Отслеживание показателей на финансовых рынках: Цены на недвижимость								
Регулярно, систематически	10,4	6,8	4,0	11,5	12,7	8,8	13,7	13,9
Время от времени, несистематически	34,3	41,6	32,2	37,9	25,3	31,2	33,1	37,4
Не отслеживаю	54,3	51,6	62,8	50,7	60,3	60,0	53,1	45,9
Нет ответа	0,9	0,0	1,0	0,0	1,7	0,0	0,0	2,8
Курсы валют								
Регулярно, систематически	36,5	36,1	22,1	44,1	25,8	53,5	30,9	43,1

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Время от времени, несистематически	44,3	49,3	54,3	41,9	49,8	36,5	39,4	38,8
Не отслеживаю	18,6	14,6	23,1	14,1	22,3	10,0	29,7	17,4
Нет ответа	0,5	0,0	0,5	0,0	2,2	0,0	0,0	0,7
Стоимость ценных бумаг								
Регулярно, систематически	1,9	0,0	2,0	0,9	3,1	2,4	3,4	2,1
Время от времени, несистематически	8,1	11,9	5,5	7,9	8,3	6,5	10,3	6,8
Не отслеживаю	88,7	88,1	91,5	91,2	86,0	91,2	86,3	87,2
Нет ответа	1,3	0,0	1,0	0,0	2,6	0,0	0,0	3,9
Процентные ставки по вкладам								
Регулярно, систематически	6,7	4,6	6,5	7,9	7,0	5,9	9,7	6,0
Время от времени, несистематически	22,6	27,9	24,1	27,8	18,3	24,7	18,9	17,8
Не отслеживаю	69,6	67,6	68,3	64,3	72,5	69,4	71,4	73,0
Нет ответа	1,1	0,0	1,0	0,0	2,2	0,0	0,0	3,2
Процентные ставки по кредитам								
Регулярно, систематически	6,7	3,2	7,5	7,0	6,6	4,7	12,0	6,4
Время от времени, несистематически	25,5	23,7	34,2	30,4	27,1	28,8	21,1	16,4
Не отслеживаю	66,8	73,1	57,3	62,6	64,6	66,5	66,9	74,0
Нет ответа	1,0	0,0	1,0	0,0	1,7	0,0	0,0	3,2
Ставку рефинансирования								
Регулярно, систематически	6,5	3,2	7,0	5,3	7,9	5,9	10,3	6,8
Время от времени, несистематически	22,3	22,8	24,6	24,2	20,5	24,7	25,7	16,4
Не отслеживаю	70,1	74,0	67,3	70,5	69,4	69,4	64,0	73,3
Нет ответа	1,1	0,0	1,0	0,0	2,2	0,0	0,0	3,6
Уровень инфляции								
Регулярно, систематически	9,5	4,6	6,5	9,3	11,4	15,3	9,7	10,3
Время от времени, несистематически	27,3	30,1	29,1	28,6	23,1	26,5	25,1	27,8

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Не отслеживаю	62,0	65,3	63,3	62,1	63,3	58,2	65,1	57,7
Нет ответа	1,3	0,0	1,0	0,0	2,2	0,0	0,0	4,3
Размеры пенсий, социальных выплат и налоговых льгот								
Регулярно, систематически	18,1	14,2	19,1	28,6	17,5	17,1	20,0	11,7
Время от времени, несистематически	28,5	31,1	36,7	29,5	26,2	17,1	23,4	31,7
Не отслеживаю	52,3	54,8	43,7	41,9	54,1	65,9	56,6	52,3
Нет ответа	1,2	0,0	0,5	0,0	2,2	0,0	0,0	4,3
Цены на нефть, золото, драгметаллы								
Регулярно, систематически	6,3	5,0	3,5	6,2	5,2	2,4	16,0	6,4
Время от времени, несистематически	17,2	16,4	19,6	22,9	17,0	14,1	12,0	16,7
Не отслеживаю	75,5	78,5	76,4	70,9	76,0	83,5	72,0	73,0
Нет ответа	1,1	0,0	0,5	0,0	1,7	0,0	0,0	3,9
Появление на рынке новых финансовых продуктов, услуг								
Регулярно, систематически	6,9	3,7	4,0	5,7	4,4	11,8	12,6	7,8
Время от времени, несистематически	22,7	21,0	11,1	30,0	22,3	22,4	15,4	31,3
Не отслеживаю	69,1	74,9	83,9	64,3	70,7	65,9	72,0	56,9
Нет ответа	1,3	0,5	1,0	0,0	2,6	0,0	0,0	3,9
Другое								
Регулярно, систематически	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Время от времени, несистематически	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Не отслеживаю	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ВОПРОС 29: Кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек?								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
1 – Государство	12,2	4,1	16,6	7,9	19,2	17,1	20,0	5,3
2	5,5	0,9	6,0	4,8	8,7	5,9	11,4	2,5
3	10,8	13,2	13,6	9,7	10,9	15,3	11,4	4,6
4	24,7	32,4	17,6	26,4	24,9	27,6	18,3	24,2
5	15,7	16,9	8,5	21,6	12,2	17,6	9,7	20,6
6	12,1	9,1	15,6	12,8	6,6	8,8	12,6	17,8
7 – Сам человек	18,0	21,9	20,6	16,7	16,2	7,1	14,9	24,2
Нет ответа	1,0	1,4	1,5	0,0	1,3	0,6	1,7	0,7
ВОПРОС 30: Как Вы относитесь к утверждению о том, что цифровые технологии в сфере финансов делают использование финансовых продуктов и услуг более простым и удобным?								
1 – Да, полностью согласен	26,7	21,0	22,1	26,4	31,9	25,9	25,1	31,7
2	16,3	13,7	15,1	18,9	12,7	15,9	12,6	22,4
3	16,1	21,9	13,6	14,1	15,7	21,2	17,1	11,7
4	21,1	25,1	19,1	17,2	20,5	20,6	25,1	20,6
5	8,5	8,2	12,1	9,7	7,0	7,6	8,6	6,8
6	4,9	4,1	11,6	6,2	3,9	4,1	3,4	2,1
7 – Нет, совсем не согласен	4,7	1,4	4,5	7,5	6,6	4,7	4,6	3,6
Нет ответа	1,8	4,6	2,0	0,0	1,7	0,0	3,4	1,1
ВОПРОС 31: О каких цифровых финансовых инструментах, операциях Вам известно?								
Заказ банковской платежной карты онлайн	82,5	86,1	60,6	86,7	93,0	75,5	80,0	88,4
Интернет-банкинг	98,7	99,0	98,9	97,6	98,6	99,4	99,4	98,5
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	77,7	89,4	66,7	76,2	84,5	70,4	74,4	78,2
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	89,0	97,6	76,1	83,8	92,5	83,0	88,8	96,0

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Мобильный банкинг	93,0	94,2	90,6	90,5	95,8	92,5	91,9	94,5
Онлайн-страхование	65,1	68,8	50,0	63,3	77,9	48,4	71,3	69,8
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	63,6	65,9	47,2	62,9	75,6	49,7	63,8	71,6
Открытие текущего счета онлайн	65,0	67,3	43,9	65,2	76,5	53,5	65,0	74,5
Подача налоговой декларации онлайн	63,8	73,1	49,4	53,3	78,4	51,6	60,6	72,0
Получение кредита онлайн	67,1	68,3	52,8	66,2	83,1	56,0	66,9	70,5
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	63,0	65,4	44,4	57,6	74,2	57,2	66,3	70,2
Электронные деньги и платежные системы	75,1	75,5	64,4	71,4	83,6	66,0	68,1	87,3
Какими из них Вы умеете пользоваться?								
Заказ банковской платежной карты онлайн	35,4	34,1	26,1	41,1	36,2	23,2	35,8	44,2
Интернет-банкинг	91,5	88,6	94,1	94,3	87,0	89,9	94,0	92,6
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	40,9	49,4	34,6	45,7	37,9	31,2	29,1	49,6
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	61,3	68,2	41,8	65,1	61,6	54,3	61,9	69,0
Мобильный банкинг	68,1	64,8	61,4	66,9	63,3	79,0	70,9	71,5
Онлайн-страхование	7,7	9,1	3,3	8,0	6,8	8,0	6,7	10,3
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	8,2	10,2	5,9	10,3	5,1	5,8	5,2	12,0
Открытие текущего счета онлайн	9,3	6,8	5,2	12,6	9,6	7,2	3,0	15,7
Подача налоговой декларации онлайн	8,2	6,3	2,6	8,0	9,6	9,4	5,2	13,2
Получение кредита онлайн	9,9	2,3	7,2	10,9	16,9	6,5	7,5	14,5
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	9,5	8,5	8,5	11,4	9,0	6,5	6,0	13,6
Электронные деньги и платежные системы	20,8	17,0	15,7	30,9	18,6	8,7	13,4	31,8
Какими из них Вы пользуетесь?								
Заказ банковской платежной карты онлайн	21,2	21,5	19,3	22,7	26,7	12,9	17,7	24,1
Интернет-банкинг	86,8	83,2	91,9	89,0	80,1	83,3	89,4	89,5

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	28,3	40,3	24,4	35,6	20,5	18,2	21,2	31,8
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	51,1	57,0	28,9	53,4	48,6	47,7	58,4	59,1
Мобильный банкинг	58,8	53,7	51,9	51,5	48,6	73,5	62,8	67,7
Онлайн-страхование	3,4	4,0	,7	4,9	2,7	5,3	2,7	3,2
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	3,0	5,4	1,5	1,8	3,4	1,5	3,5	3,6
Открытие текущего счета онлайн	3,1	1,3	1,5	3,7	4,1	,8	1,8	6,4
Подача налоговой декларации онлайн	4,5	4,0	1,5	6,1	4,1	5,3	0,9	7,3
Получение кредита онлайн	3,1	0,7	1,5	4,3	6,8	3,0	0,9	3,6
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	4,1	4,0	1,5	5,5	4,1	1,5	4,4	5,9
Электронные деньги и платежные системы	11,7	8,7	6,7	19,0	7,5	4,5	5,3	21,8
Какие планируете использовать в будущем?								
Заказ банковской платежной карты онлайн	22,6	28,7	18,3	29,5	18,4	20,4	19,6	22,0
Интернет-банкинг	79,2	90,7	87,0	87,3	71,6	74,6	78,4	66,7
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	29,9	35,2	28,7	45,8	17,7	21,8	29,4	28,8
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	43,2	53,7	23,5	47,6	39,0	44,4	53,9	40,9
Мобильный банкинг	51,2	50,0	54,8	57,8	37,6	61,3	52,0	43,9
Онлайн-страхование	16,2	30,6	7,8	19,3	9,9	14,1	11,8	20,5
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	12,0	25,0	4,3	10,8	9,2	7,0	11,8	18,2
Открытие текущего счета онлайн	10,2	13,9	3,5	11,4	9,2	7,0	15,7	11,4
Подача налоговой декларации онлайн	13,2	20,4	7,0	12,0	11,3	12,7	7,8	21,2
Получение кредита онлайн	11,3	20,4	6,1	9,0	10,6	9,9	10,8	13,6
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	16,3	23,1	7,8	16,9	16,3	12,7	14,7	22,7
Электронные деньги и платежные системы	17,4	22,2	13,0	20,5	17,7	16,9	14,7	15,9
ВОПРОС 32: О каких правилах безопасного								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
финансового поведения Вам известно?								
Блокировать карту при ее утере	97,1	96,7	96,9	90,9	99,1	100,0	98,7	98,2
Не вводить на неизвестных сайтах данные своей банковской карты	87,3	91,9	71,7	87,2	92,7	95,1	75,8	92,4
Не использовать открытые, незащищённые wi-fi сети для совершения финансовых операций	71,9	83,3	53,4	73,1	71,7	80,4	56,1	79,1
Не переходить по подозрительным ссылкам в спам-рассылках	80,0	86,2	59,7	80,8	83,6	85,9	67,5	89,2
Не позволять никому пользоваться своей банковской картой	93,3	95,7	89,0	91,8	95,9	95,7	84,7	97,1
Никому не сообщать данные своих банковских карт, номер паспорта, номер телефона, личные пароли	94,6	97,6	91,1	96,8	95,4	96,3	84,1	97,1
Отказаться от проведения операции в банкомате или инфокиоске, если возникли сомнения в корректности и надежности их работы	86,0	94,3	81,7	80,4	84,9	91,4	72,0	92,8
Использовать разные карточки для разных целей	64,4	76,7	49,7	64,4	62,6	62,6	50,3	75,5
Подключить технологию 3D-Secure при осуществлении платежей в интернете	43,8	57,6	23,0	51,1	41,1	47,9	35,0	46,8
Подключить услугу смс-оповещения	82,9	92,4	79,6	84,5	79,5	87,7	72,6	82,4
Установить лимиты по банковской платежной карточке	57,1	66,7	44,5	65,3	52,5	50,9	47,1	65,1
Проверять реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупок	57,3	68,1	42,9	57,1	55,3	49,1	52,2	68,3
Регулярно проверять состояние своих банковских счетов, чтобы убедиться в отсутствии «лишних» и странных операций	69,7	81,0	53,9	72,1	72,6	62,0	56,1	80,2
Делать покупки с устройств, на которых установлена	58,6	69,0	48,7	58,4	59,8	50,9	42,7	70,1

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
антивирусная защита, регулярно проверять эти устройства на вирусы								
Какие из них Вы соблюдаете лично?								
Блокировать карту при ее утере	65,2	56,3	69,6	64,2	68,0	73,1	68,8	61,4
Не вводить на неизвестных сайтах данные своей банковской карты	57,7	56,3	62,0	58,2	58,6	71,2	40,2	54,4
Не использовать открытые, незащищённые wi-fi сети для совершения финансовых операций	40,0	43,8	39,8	38,8	42,5	37,8	33,0	41,1
Не переходить по подозрительным ссылкам в спам-рассылках	51,4	50,0	50,9	53,2	54,1	49,4	32,1	59,3
Не позволять никому пользоваться своей банковской картой	71,8	74,5	87,1	70,1	64,6	70,5	61,6	71,0
Никому не сообщать данные своих банковских карт, номер паспорта, номер телефона, личные пароли	76,3	73,4	80,1	77,1	69,6	89,7	64,3	77,2
Отказаться от проведения операции в банкомате или инфокиоске, если возникли сомнения в корректности и надежности их работы	54,8	56,3	60,2	48,3	49,7	57,7	44,6	61,8
Использовать разные карточки для разных целей	23,6	21,4	17,5	22,4	32,6	21,8	20,5	26,6
Подключить технологию 3D-Secure при осуществлении платежей в интернете	15,9	16,1	5,8	16,4	17,7	17,9	14,3	20,3
Подключить услугу смс-оповещения	51,4	56,3	52,0	46,8	52,5	56,4	51,8	46,5
Установить лимиты по банковской платежной карточке	13,2	12,5	7,0	14,9	17,7	7,7	8,0	19,1
Проверять реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупок	22,5	22,9	21,6	21,4	27,6	14,1	17,0	27,8
Регулярно проверять состояние своих банковских счетов, чтобы убедиться в отсутствии «лишних» и	37,6	48,4	32,7	31,8	40,3	28,2	29,5	44,8

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
странных операций								
Делать покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита, регулярно проверять эти устройства на вирусы	26,3	24,0	32,7	26,4	29,8	16,7	15,2	32,4
ВОПРОС 33: Для чего необходимо платить налоги?								
За счет этих средств работают ЖКХ и общественный транспорт	38,9	37,9	42,7	43,2	48,0	34,1	30,3	34,2
Из них финансируются вооруженные силы и силовые структуры	50,1	62,6	60,3	49,8	57,2	37,1	32,6	46,6
Из них финансируются культура и СМИ	32,1	30,1	50,3	31,3	37,6	26,5	19,4	28,5
Из них формируется фонд социальной защиты для выплаты пенсий и пособий населению	65,6	77,6	67,8	65,6	64,6	63,5	50,3	66,2
Они идут на развитие сферы здравоохранения	56,6	57,5	57,3	63,0	62,9	60,0	33,7	57,3
Они направляются на развитие физической культуры и спорта	33,8	33,8	45,7	37,0	42,4	24,1	17,1	32,0
Они идут на реализацию социальной политики государства	53,2	63,5	49,2	49,3	50,2	56,5	45,7	56,2
Они направляются на развитие образование и науки	38,9	35,2	49,2	42,3	43,2	35,9	24,6	38,8
Другое	1,4	0,5	1,5	0,4	1,7	0,6	1,1	3,2
Затрудняюсь ответить	15,6	8,2	20,6	18,1	14,0	14,7	17,7	16,4
ВОПРОС 34: Знаете ли Вы, с каких вкладов, депозитов банки удерживают подоходный налог с процентного дохода?								
С вкладов, депозитов в белорусских рублях, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее одного года	12,7	11,0	4,5	9,3	13,5	20,6	9,1	19,6
С вкладов, депозитов в иностранной валюте,	10,7	10,5	8,5	10,6	12,7	4,1	10,3	15,3

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее двух лет								
Ни в одном из указанных случаев	6,4	3,7	2,0	12,3	6,6	2,9	13,7	4,3
Затрудняюсь ответить	75,5	78,5	86,4	72,2	73,8	74,7	70,3	73,0
ВОПРОС 35: Пользовались ли Вы когда-либо налоговыми льготами?								
Да, пользовался	13,5	13,2	14,1	18,1	15,3	9,4	7,4	14,6
Нет, не пользовался, так как это слишком сложно	7,4	5,9	6,5	7,5	10,0	8,2	7,4	6,4
Нет, не пользовался, так как не отношусь к категориям граждан, имеющих налоговые льготы	33,2	47,0	29,1	29,1	27,9	29,4	31,4	36,3
Нет, не пользовался, так как никогда не слышал о такой возможности	26,8	24,2	31,7	29,1	25,8	28,8	26,3	23,5
Затрудняюсь ответить	19,1	9,6	18,6	16,3	21,0	24,1	27,4	19,2
ВОПРОС 36: Как Вы думаете, в каких случаях физические лица обязаны подавать налоговую декларацию?								
Подача декларации: При продаже в течение года более чем одного легкового автомобиля или другого механического транспортного средства	39,8	50,2	35,2	35,2	41,9	51,2	35,4	32,7
Подача декларации: При продаже за последние 5 лет более чем одного объекта недвижимости	37,1	48,9	36,7	33,9	38,0	48,8	22,9	32,0
Подача декларации: При получении подарка от физлица (кроме близких родственников и свояков) на сумму более 7003 рублей	22,3	22,4	24,1	14,1	21,4	24,7	24,0	26,0
Подача декларации: При получении доходов из-за границы	31,7	32,9	32,7	25,6	33,2	43,5	24,6	31,0
Затрудняюсь ответить	45,7	37,9	55,3	50,2	39,7	28,2	47,4	55,5

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
ВОПРОС 37: Физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание страховых услуг, либо пользующееся этой услугой в соответствии с законом								
Страховщик	38,6	39,7	23,1	35,7	57,2	50,6	28,6	34,9
Страхователь	58,6	53,4	74,9	63,9	40,2	48,8	64,6	64,1
Нет ответа	2,8	6,8	2,0	0,4	2,6	0,6	6,9	1,1
Организация, осуществляющая страхование								
Страховщик	60,1	55,3	76,9	64,3	42,4	51,8	66,3	64,4
Страхователь	37,4	37,9	22,1	35,2	55,0	48,2	26,9	35,2
Нет ответа	2,5	6,8	1,0	0,4	2,6	0,0	6,9	0,4
ВОПРОС 38: Как часто при чтении страхового договора Вы обращаете внимание на перечень рисков, при наступлении которых страховая компания производит страховые выплаты, и исключения из них?								
Всегда	27,9	29,2	24,1	30,4	28,4	27,6	25,1	28,8
Часто	11,9	14,6	4,5	8,4	7,9	10,6	11,4	22,1
Иногда	16,7	21,9	13,1	18,9	19,2	17,6	20,0	8,5
Никогда	9,2	10,0	9,0	10,1	8,3	12,4	8,0	7,5
Затрудняюсь ответить	34,4	24,2	49,2	32,2	36,2	31,8	35,4	33,1
ВОПРОС 39: О каких видах добровольного страхования Вам известно?								
Добровольное медицинское страхование	92,2	92,5	90,2	84,5	95,1	98,2	86,7	97,1
Добровольное пенсионное страхование	82,8	85,0	88,1	75,7	85,3	72,7	79,8	88,8
Добровольное страхование жизни	93,0	92,0	93,8	87,6	94,7	98,2	90,8	94,6
Добровольное страхование имущества	95,7	95,3	97,9	92,9	97,8	93,9	94,8	96,8

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Добровольное страхование от несчастных случаев	91,9	93,0	95,9	82,7	96,0	89,7	90,8	94,6
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	88,9	91,5	89,1	79,6	92,4	84,2	83,2	97,5
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	91,8	93,9	94,3	87,6	90,7	87,9	90,2	96,0
Накопительное страхование детей	77,3	85,4	83,4	68,6	79,6	69,7	71,1	80,2
Какими из них Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?								
Добровольное медицинское страхование	20,6	22,7	10,3	14,5	29,4	17,2	14,1	32,1
Добровольное пенсионное страхование	5,4	4,7	1,3	3,2	11,8	1,6	7,7	7,1
Добровольное страхование жизни	13,8	14,8	17,9	14,5	11,8	12,5	11,5	12,5
Добровольное страхование имущества	49,2	50,0	57,7	57,3	45,9	57,8	65,4	19,6
Добровольное страхование от несчастных случаев	21,8	21,1	30,8	19,4	25,9	15,6	26,9	16,1
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	23,6	25,0	19,2	12,1	18,8	17,2	12,8	52,7
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	45,6	57,8	48,7	52,4	30,6	56,3	24,4	42,0
Накопительное страхование детей	7,6	6,3	11,5	4,8	7,1	12,5	10,3	5,4
Какими планируете пользоваться в будущем?								
Добровольное медицинское страхование	22,7	26,7	13,4	16,3	24,4	20,0	23,4	35,2
Добровольное пенсионное страхование	30,2	44,4	20,9	22,0	17,9	50,0	25,5	31,8
Добровольное страхование жизни	23,1	16,7	23,9	22,0	16,7	35,7	27,7	23,9
Добровольное страхование имущества	34,5	37,8	56,7	33,3	21,8	30,0	23,4	36,4
Добровольное страхование от несчастных случаев	23,6	23,3	29,9	16,3	23,1	35,7	19,1	22,7
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	35,0	38,9	26,9	25,2	42,3	37,1	42,6	38,6

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	27,4	31,1	20,9	37,4	25,6	15,7	21,3	28,4
Накопительное страхование детей	18,8	16,7	14,9	15,4	24,4	25,7	12,8	21,6
ВОПРОС 40: Что для Вас имеет наибольшее значение при выборе финансовой организации для получения финансовой услуги, продукта?								
Возможность быстро получить финансовый продукт, услугу	27,5	27,1	14,6	27,0	34,2	30,5	22,3	33,7
Возможность получить высокий доход	30,6	37,2	28,1	30,5	33,3	42,1	16,6	27,2
Доверие финансовой организации	40,9	36,2	31,7	53,1	33,8	48,8	26,9	51,3
Доступность информации об организации	28,3	20,2	27,6	31,0	26,8	30,5	22,3	36,9
Качество консультирования сотрудниками организации	28,5	32,1	32,2	19,5	25,4	35,4	22,9	32,6
Наличие нужной услуги, продукта	34,2	25,2	36,2	31,4	36,4	29,9	29,1	45,9
Позитивный опыт обращения в эту организацию	21,2	14,2	24,1	17,7	18,0	30,5	15,4	28,3
Репутация организации, советы близких, позитивные отзывы в СМИ	32,8	49,5	28,6	33,6	28,5	37,8	17,7	32,3
Приемлемые условия получения услуги, продукта, ее финансовая доступность	30,2	40,4	26,6	22,1	27,2	42,7	13,1	37,3
Территориальная близость к дому	16,7	16,1	12,6	16,8	17,5	9,8	16,6	23,7
Полнота информации об интересующей услуге, продукте	19,7	23,4	10,6	19,0	14,9	31,1	14,3	24,7
Другое	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,6	0,6	0,4
Затрудняюсь ответить	18,5	16,1	30,7	11,5	21,9	12,2	24,0	15,1
ВОПРОС 41: Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией?								

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Внимательно изучить договор	95,2	95,5	98,5	92,9	86,4	98,8	95,9	98,6
Разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору	89,4	95,5	93,0	89,4	82,8	96,5	79,3	89,6
Обратить внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги	89,7	95,0	92,0	90,3	81,4	98,2	80,5	90,6
Сверить свои данные с реквизитами на документах	90,9	94,5	96,5	89,4	86,9	95,9	82,2	91,0
Потребовать исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении	90,2	95,5	97,0	91,2	87,8	90,6	78,7	89,6
Уточнить непонятные или спорные моменты в договоре до его подписания	91,2	96,0	97,0	89,8	86,9	98,2	79,3	91,0
Отказаться от продукта, услуги, если информация о ней или организации недостаточна или вызывает сомнения	91,3	96,0	93,0	89,8	87,8	97,1	82,8	92,1
Какие соблюдаете сами?								
Внимательно изучить договор	72,5	67,5	69,9	65,0	77,0	76,3	77,2	76,3
Разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору	54,8	57,8	55,9	56,9	53,3	59,7	48,2	51,6
Обратить внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги	53,5	59,1	52,2	49,7	55,2	59,7	52,6	48,9
Сверить свои данные с реквизитами на документах	62,8	70,1	82,4	56,3	59,4	65,5	57,9	54,8
Потребовать исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении	46,8	62,3	50,7	37,1	46,1	47,5	46,5	42,5
Уточнить непонятные или спорные моменты в договоре до его подписания	49,5	61,7	52,2	43,1	43,6	48,2	44,7	52,5
Отказаться от продукта, услуги, если информация о ней или организации недостаточна или вызывает сомнения	47,4	59,1	50,7	31,5	55,2	48,2	39,5	49,3

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
ВОПРОС 42: Как Вы поступите при возникновении подобной ситуации?								
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	39,8	35,8	45,2	33,8	45,2	49,0	34,6	35,2
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	37,0	42,3	34,5	30,8	34,0	40,8	43,6	37,2
Обратиться в суд	26,9	30,7	25,0	22,2	18,8	23,8	36,8	34,2
Разместить негативный отзыв в сети интернет	26,3	28,5	32,1	22,7	24,4	22,4	25,6	28,6
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	51,3	48,9	69,6	51,5	53,3	47,6	30,8	51,8
Ничего не предпринимать	8,2	13,1	7,7	3,5	12,7	10,2	4,5	6,5
Другое	0,5	0,0	0,0	2,5	0,0	0,7	0,0	0,0
Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг?								
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	81,1	92,5	82,1	69,9	83,9	79,8	77,0	82,9
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	78,9	89,2	82,6	68,1	80,3	73,2	70,9	85,5
Обратиться в суд	73,1	83,3	75,4	65,5	73,9	57,1	70,3	81,8
Разместить негативный отзыв в сети интернет	65,9	79,6	75,4	55,8	72,0	46,4	57,6	70,5
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	74,9	74,2	87,2	68,1	83,5	69,0	63,0	76,4
Ничего не предпринимать	13,7	18,3	13,8	14,2	25,2	7,1	12,1	5,8
Другое	0,5	0,0	0,0	2,2	0,0	0,6	0,6	0,0

	Республика Беларусь	Брестская область	Витебская область	Минская область	Гомельская область	Гродненская область	Могилевская область	г. Минск
Как Вы действовали, если уже сталкивались с нарушением своих прав?								
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	16,4	7,2	20,7	24,7	13,8	11,1	14,7	19,8
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	11,4	7,2	10,3	10,6	11,3	15,6	11,8	13,5
Обратиться в суд	8,7	5,8	10,3	12,9	6,3	2,2	14,7	9,4
Разместить негативный отзыв в сети интернет	17,8	14,5	31,0	17,6	13,8	11,1	17,6	22,9
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	50,0	34,8	65,5	54,1	53,8	51,1	35,3	54,2
Ничего не предпринимать	23,3	50,7	17,2	10,6	21,3	20,0	20,6	20,8
Другое	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	2,9	0,0
ВОПРОС 43: 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?								
Конфликт разрешится в мою пользу	6,9	3,7	0,0	9,7	12,2	5,9	10,9	6,0
Конфликт разрешится в пользу финансовой организации	18,5	12,8	29,1	15,0	16,2	28,2	6,3	21,7
Будет принято решение, учитывающее и мои интересы, и интересы финансовой организации	36,0	46,6	17,6	44,9	28,4	37,6	38,9	37,0
Затрудняюсь ответить	38,6	37,0	53,3	30,4	43,2	28,2	44,0	35,2

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Результаты опроса
«Оценка и анализ финансовой грамотности населения Республики Беларусь»
*(распределение ответов респондентов в зависимости от пола, возраста, образования,
 в % от числа опрошенных)*

Выборка – 1500 респондентов

	Республика Беларусь	Мужчины	Женщины	18-29 лет	30-59 лет	старше 60 лет	Неполное базовое, базовое, неполное среднее, оконченное среднее образование	Профессионально-техническое образование	Среднее специальное образование	Высшее, послевузовское образование
ВОПРОС 1: Пол респондента										
Мужской	44,5	100,0	0,0	48,6	45,1	37,8	47,7	52,2	40,0	40,8
Женский	55,5	0,0	100,0	51,4	54,9	62,2	52,3	47,8	60,0	59,2
ВОПРОС 2: Возрастные группы										
18-29 лет	25,9	28,3	24,0	100,0	0,0	0,0	32,5	16,6	27,6	19,3
30-59 лет	53,1	53,8	52,5	0,0	100,0	0,0	36,7	62,0	59,1	64,4
старше 60 лет	21,0	17,8	23,5	0,0	0,0	100,0	30,8	21,5	13,3	16,3
ВОПРОС 3: Образование										
Неполное базовое, базовое, неполное среднее, оконченное среднее	33,8	36,3	31,8	42,4	23,4	49,5	100,0	0,0	0,0	0,0
Профессионально-техническое	13,7	16,0	11,8	8,7	16,0	14,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Среднее специальное	30,5	27,4	32,9	32,4	33,9	19,4	0,0	0,0	100,0	0,0
Высшее, послевузовское	22,1	20,2	23,5	16,5	26,8	17,1	0,0	0,0	0,0	100,0

ВОПРОС 4: Социальное положение										
Руководитель (высшего, среднего, низшего звена)	4,9	5,5	4,3	3,1	7,5	0,3	0,6	0,5	4,8	14,2
Предприниматель, фермер, самозанятый (индивидуальная трудовая деятельность)	3,9	5,1	2,9	3,9	5,4	0,0	2,2	4,4	3,3	6,9
Служащий, специалист производственной сферы (инженер, технолог и т.д.)	6,6	7,0	6,2	8,2	8,0	1,0	1,0	2,4	9,0	14,5
Служащий, специалист непромышленной сферы (врач, соцработник и т.д.) – кроме преподавателей и учителей	10,2	5,4	14,0	10,0	13,9	1,0	1,8	4,9	16,0	18,4
Преподаватель, учитель	2,4	1,6	3,0	2,1	3,4	0,3	0,0	0,5	0,9	9,4
Служащий без специального образования (секретарь, регистратор и т.д.)	5,0	1,3	7,9	5,7	6,7	0,0	5,5	4,9	6,1	2,7
Рабочий (промышленности, транспорта, строительства и др.)	22,7	33,3	14,3	23,9	30,5	1,6	21,7	41,5	28,9	4,2
Крестьянин, рабочий сельского хозяйства	2,3	4,0	1,0	1,0	3,8	0,3	4,1	5,4	0,7	0,0
Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	1,1	2,1	0,2	0,5	1,8	0,0	0,2	1,5	1,1	2,1
Безработный	2,8	3,6	2,2	2,8	3,6	0,6	2,8	4,4	2,8	1,8
Домохозяйка (занимаюсь домашним хозяйством)	2,1	0,1	3,6	2,3	2,6	0,3	2,2	1,5	2,2	2,1
Учащийся, студент	7,9	9,9	6,4	30,6	0,0	0,0	20,9	2,0	1,8	0,3
Работающий пенсионер	6,1	4,6	7,3	0,0	4,0	19,0	5,5	6,3	5,7	7,6
Неработающий пенсионер	17,9	13,9	21,0	0,0	4,1	74,6	27,2	18,0	10,9	13,0
Другое	3,1	1,6	4,3	4,1	3,5	1,0	3,7	1,5	4,2	1,8
Не знаю, не могу сказать	1,0	0,6	1,3	1,8	1,0	0,0	0,6	0,5	1,8	0,9
ВОПРОС 5: Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?										
Да, мы регулярно и подробно фиксируем все доходы и расходы	15,4	16,0	14,9	10,8	16,0	19,7	11,6	13,2	16,0	21,8

Да, ведем учет доходов и расходов, однако делаем это несистематически, не подробно	23,7	21,3	25,6	20,8	25,8	21,9	19,1	21,0	24,5	31,1
Нет, не ведем учет доходов и расходов, но в общих чертах владеем информацией о том, сколько денег получаем и тратим	35,9	36,3	35,7	40,6	36,4	28,9	34,3	33,7	38,7	36,0
Нет, не ведем учет доходов и расходов	21,1	21,3	21,0	18,3	19,7	28,3	28,6	29,8	17,5	9,4
Затрудняюсь ответить	3,9	5,1	2,9	9,5	2,1	1,3	6,3	2,4	3,3	1,8
ВОПРОС 6: Некоторые люди имеют финансовые цели. Есть ли у Вас лично или совместно с членами Вашей семьи подобные цели?										
Коплю деньги на обучение (свое, детей, внуков)	8,6	7,5	9,5	8,7	9,0	7,3	9,3	4,9	8,3	10,3
Коплю на ремонт, строительство, покупку жилья, автомобиля	34,0	34,5	33,6	35,5	40,1	16,8	22,1	34,6	35,4	49,8
Собираю на путевку на отдых, оздоровление	10,9	9,4	12,0	14,1	11,9	4,1	7,9	6,8	11,6	16,9
Откладываю на значимое жизненное событие (свадьба, рождение ребенка и т.д.)	11,3	10,5	12,0	7,2	12,1	14,6	11,8	11,2	12,7	8,8
Другое	4,4	3,1	5,4	3,1	2,3	11,4	5,3	3,4	3,5	4,8
Нет	34,2	35,8	32,9	29,6	32,7	43,8	43,4	39,0	31,1	21,5
Затрудняюсь ответить	5,9	7,8	4,3	6,9	5,4	5,7	6,1	6,8	6,6	3,9
ВОПРОС 7: Что Вы предприняли для достижения этой цели? (на вопрос ответили 987 респондентов, у которых есть финансовые цели)										
Составил план действий (личный финансовый план)	16,2	19,4	13,8	16,4	18,3	9,6	10,8	16,0	14,0	25,0
Устроился на более высокооплачиваемую работу, нашел дополнительную работу	20,5	25,9	16,3	21,5	24,1	7,9	16,7	20,0	20,6	24,6

Сократил расходы, стал регулярно откладывать деньги	50,5	43,0	56,2	51,1	51,3	46,9	46,0	52,8	53,0	51,2
Положил деньги в банк под проценты	7,6	5,6	9,1	6,9	6,0	13,6	5,6	6,4	6,0	12,3
Вложил деньги в акции, облигации	0,8	1,2	0,5	0,7	0,7	1,1	0,7	0,8	0,3	1,5
Другое	4,4	4,2	4,5	2,2	4,1	8,5	5,9	4,0	3,5	3,8
Ничего не предпринимал	16,6	18,5	15,2	16,1	15,3	21,5	26,8	17,6	14,0	8,1
ВОПРОС 8: Насколько часто Вам удается достигать своих финансовых целей? <i>(на вопрос ответили 987 респондентов, у которых есть финансовые цели)</i>										
Всегда, почти всегда	15,0	14,0	15,7	12,8	15,9	15,8	12,2	10,4	14,0	21,5
Более чем в половине случаев	36,0	36,4	35,6	40,5	36,0	28,8	34,1	34,4	34,9	40,0
Менее чем в половине случаев	24,4	22,7	25,8	25,2	24,8	22,0	23,7	28,8	27,0	20,0
Редко, никогда	7,9	7,9	7,9	5,8	8,2	10,2	6,3	12,0	8,9	6,5
Затрудняюсь ответить	16,7	18,9	15,0	15,7	15,1	23,2	23,7	14,4	15,2	11,9
ВОПРОС 9: Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?										
Сначала откладываем на сбережения, а остальное тратим	30,1	28,8	31,2	32,9	29,4	28,6	24,9	28,3	28,9	41,1
Сначала тратим, а оставшиеся деньги переводим на сбережения	29,3	29,4	29,2	32,6	29,6	24,1	25,4	22,9	32,2	35,0
Все тратим и ничего не откладываем на сбережения	30,9	31,0	30,7	20,8	31,8	41,0	36,7	36,6	31,3	17,8
Затрудняюсь ответить	9,7	10,8	8,9	13,6	9,2	6,3	13,0	12,2	7,7	6,0
ВОПРОС 10: На какой срок Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи обычно планируете свои доходы и расходы?										
До одного месяца	37,5	36,6	38,3	40,4	36,3	37,1	38,5	31,2	39,6	37,2
До трех месяцев	11,7	11,2	12,0	13,1	12,3	8,3	6,1	11,2	13,1	18,4
Более трех месяцев	10,9	11,2	10,7	6,4	12,2	13,3	8,1	12,2	9,0	17,2

В моей семье нет планирования, живем от зарплаты до зарплаты	24,9	25,2	24,7	17,5	26,4	30,5	27,8	31,7	24,5	16,9
Затрудняюсь ответить	14,9	15,7	14,3	22,6	12,8	10,8	19,5	13,7	13,8	10,3
ВОПРОС 11: Случается ли Вам: Делать выбор в пользу менее качественного товара только потому, что он стоит дешевле										
Да, часто	32,8	30,1	34,9	31,6	32,5	34,9	36,9	36,6	32,4	24,8
Да, время от времени	41,7	40,2	42,9	45,5	42,2	35,6	37,3	37,1	44,4	47,4
Нет, такого со мной не бывает	21,0	25,2	17,6	18,3	21,2	23,8	20,5	23,4	17,7	24,8
Затрудняюсь ответить	4,5	4,5	4,6	4,6	4,0	5,7	5,3	2,9	5,5	3,0
Покупать на акции ненужные Вам товары только потому, что цена на них снижена										
Да, часто	8,2	6,3	9,7	8,0	9,7	4,8	6,7	7,8	10,9	6,9
Да, время от времени	23,9	20,4	26,8	28,3	24,2	17,8	23,7	22,0	26,3	22,4
Нет, такого со мной не бывает	61,3	66,7	57,0	59,1	60,4	66,3	62,1	60,5	58,0	65,3
Затрудняюсь ответить	6,5	6,6	6,5	4,6	5,7	11,1	7,5	9,8	4,8	5,4
Покупать ненужные Вам вещи только потому, что они Вам очень понравились										
Да, часто	4,9	3,9	5,6	6,9	4,4	3,5	4,5	2,9	7,0	3,6
Да, время от времени	23,5	20,4	26,1	36,0	22,7	10,2	22,9	23,4	25,6	21,8
Нет, такого со мной не бывает	64,9	69,0	61,6	53,0	66,0	76,8	66,3	64,4	59,7	70,1
Затрудняюсь ответить	6,7	6,7	6,7	4,1	6,9	9,5	6,3	9,3	7,7	4,5
Оказываться в долгах после покупки той или иной вещи, так как Вы неверно оценили свои возможности при ее приобретении										
Да, часто	4,7	4,8	4,6	4,1	4,9	4,8	4,5	3,9	5,9	3,6
Да, время от времени	23,2	20,2	25,6	23,4	26,3	15,2	19,7	24,9	25,4	24,5
Нет, такого со мной не бывает	63,9	66,4	61,8	65,6	61,1	68,9	65,5	62,4	60,2	67,4

Затрудняюсь ответить	8,3	8,5	8,0	6,9	7,8	11,1	10,3	8,8	8,5	4,5
Совершать незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине										
Да, часто	3,7	2,8	4,4	4,4	4,1	1,9	3,7	2,4	5,9	1,5
Да, время от времени	18,1	13,5	21,7	21,3	17,5	15,6	16,2	18,0	18,8	19,9
Нет, такого со мной не бывает	71,5	77,2	66,9	69,7	72,0	72,4	72,0	71,7	67,6	75,8
Затрудняюсь ответить	6,7	6,4	7,0	4,6	6,4	10,2	8,1	7,8	7,7	2,7
Под влиянием импульса (настроения) покупать ненужную Вам вещь, откладывая приобретение того, в чем есть потребность										
Да, часто	2,8	1,8	3,6	2,8	3,0	2,2	3,0	2,4	3,3	2,1
Да, время от времени	17,0	14,2	19,2	24,9	16,5	8,6	17,0	20,0	15,5	17,2
Нет, такого со мной не бывает	70,6	74,4	67,6	65,0	71,1	76,2	70,6	63,9	69,4	76,4
Затрудняюсь ответить	9,6	9,6	9,6	7,2	9,4	13,0	9,5	13,7	11,8	4,2
Жалеть о спонтанной покупке										
Да, часто	7,3	4,6	9,5	8,0	7,2	7,0	9,1	5,9	7,9	4,8
Да, время от времени	29,1	24,7	32,5	33,2	30,2	21,3	26,8	30,2	29,5	31,1
Нет, такого со мной не бывает	55,6	63,1	49,6	53,5	54,5	61,0	56,2	56,1	53,2	57,7
Затрудняюсь ответить	8,0	7,5	8,4	5,4	8,2	10,8	7,9	7,8	9,4	6,3
Брать новые кредиты, чтобы закрыть «дыру» в бюджете или погасить долг										
Да, часто	3,4	4,3	2,6	2,3	4,3	2,5	3,7	3,4	3,7	2,4
Да, время от времени	9,1	8,2	9,7	9,5	10,9	3,8	7,3	6,3	12,3	9,1
Нет, такого со мной не бывает	80,2	79,5	80,8	81,2	78,4	83,5	80,9	83,4	74,8	84,6
Затрудняюсь ответить	7,3	7,9	6,8	6,9	6,4	10,2	8,1	6,8	9,2	3,9
ВОПРОС 12: Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?										

Накопление наличных денег дома	44,4	43,9	44,8	49,6	44,0	39,0	41,2	42,9	42,2	53,2
Накопление (увеличение суммы) денег на текущем счете, банковской карте	12,9	12,7	13,1	14,1	13,7	9,5	7,5	10,7	15,1	19,6
Перечисление денег на сберегательный счет (вклад, депозит)	6,0	5,8	6,1	4,4	6,4	7,0	4,3	4,9	3,7	12,4
Покупка ценных бумаг (акций, облигаций)	0,5	0,7	0,2	0,3	0,5	0,6	0,4	0,0	0,2	1,2
Покупка золота, драгоценностей	1,2	0,9	1,4	1,0	1,5	0,6	0,8	1,5	1,5	1,2
Другое	0,5	0,9	0,2	0,3	0,6	0,6	0,8	1,0	0,0	0,6
Не делал сбережений в указанный период	34,1	34,6	33,7	26,2	34,2	43,8	42,0	40,0	33,3	19,6
Затрудняюсь ответить	9,7	9,0	10,3	13,4	9,7	5,4	8,9	6,3	12,0	10,0
ВОПРОС 13: Какую часть ежемесячного дохода (Вашего либо Вашей семьи) Вы регулярно откладываете на сбережения?										
Менее 10 %	14,4	13,3	15,2	15,2	14,1	14,3	15,4	16,6	12,3	14,5
10-20 %	19,9	19,5	20,2	21,6	21,1	14,6	16,0	16,1	21,2	26,3
21-30 %	7,0	8,1	6,1	6,7	7,3	6,7	4,7	3,9	7,2	12,1
Более 30 %	4,7	6,3	3,5	5,9	4,8	3,2	4,5	4,9	3,3	6,9
Не откладываю денег на сбережения	34,1	34,6	33,7	26,2	34,2	43,8	42,0	40,0	33,3	19,6
Затрудняюсь ответить	19,9	18,1	21,2	24,4	18,6	17,5	17,4	18,5	22,8	20,5
ВОПРОС 14: Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?										
Да, откладываю	3,7	4,3	3,1	3,1	4,8	1,6	2,6	1,0	4,4	6,0
Нет, не откладываю	69,5	72,7	67,0	91,0	83,2	8,6	62,5	71,2	74,8	71,9
Я уже пенсионер	22,3	16,9	26,5	0,0	6,7	89,2	31,0	23,4	15,1	18,1
Затрудняюсь ответить	4,5	6,0	3,4	5,9	5,4	0,6	3,9	4,4	5,7	3,9
ВОПРОС 15: Каким образом Вы это делаете?										
Вношу деньги на банковский вклад, депозит	30,9	37,9	23,1	33,3	34,2	0,0	30,8	0,0	30,0	35,0
Вкладываю в недвижимость	10,9	10,3	11,5	8,3	13,2	0,0	7,7	0,0	20,0	5,0

Инвестирую в ценные бумаги	3,6	6,9	0,0	8,3	2,6	0,0	7,7	0,0	5,0	0,0
Пользуюсь программой накопительного пенсионного страхования	36,4	31,0	42,3	8,3	36,8	100,0	38,5	0,0	30,0	45,0
Накапливаю деньги на дополнительную пенсию наличными дома	18,2	20,7	15,4	8,3	23,7	0,0	23,1	100,0	20,0	5,0
Другое	7,3	6,9	7,7	25,0	2,6	0,0	0,0	0,0	10,0	10,0
Затрудняюсь ответить	5,5	3,4	7,7	8,3	5,3	0,0	0,0	0,0	10,0	5,0
ВОПРОС 16: Если Вы не откладываете деньги на будущую пенсию, то почему?										
Не задумывался об этом	31,4	31,3	31,4	43,8	25,5	11,1	34,4	32,9	29,8	28,6
Не вижу в этом смысла, не понимаю, для чего это нужно	19,4	21,9	17,2	18,6	19,3	29,6	20,8	18,5	20,2	16,8
У меня нет на это денег	37,0	32,6	40,9	29,4	41,1	37,0	34,7	40,4	40,6	32,8
Не доверяю финансовым институтам	9,1	13,0	5,7	7,6	9,8	11,1	8,2	9,6	8,8	10,5
Другое	2,8	1,9	3,6	2,5	3,0	0,0	2,2	2,1	1,2	6,3
Затрудняюсь ответить	7,3	7,4	7,2	5,6	7,9	14,8	6,6	4,1	6,7	10,9
ВОПРОС 17: Согласие с утверждениями: Человеку с любым уровнем дохода необходимо осуществлять контроль, планировать и эффективно распоряжаться финансами										
Да, согласен	83,5	82,0	84,6	84,8	82,4	84,4	79,7	80,5	85,6	88,2
Нет, не согласен	3,3	3,9	2,8	2,8	4,1	1,6	3,4	5,4	3,5	1,5
Затрудняюсь ответить	13,3	14,1	12,6	12,3	13,4	14,0	17,0	14,1	10,9	10,3
Всегда необходимо иметь некоторую сумму денег на непредвиденные траты										
Да, согласен	91,2	90,1	92,1	93,6	90,8	89,2	88,4	91,7	91,9	94,3
Нет, не согласен	2,1	2,7	1,6	2,1	2,4	1,3	2,2	1,5	2,6	1,5
Затрудняюсь ответить	6,7	7,2	6,4	4,4	6,8	9,5	9,5	6,8	5,5	4,2

Необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство										
Да, согласен	26,9	27,6	26,3	21,6	28,3	29,8	24,9	22,9	27,8	31,1
Нет, не согласен	33,7	35,1	32,5	32,9	36,3	27,9	33,9	35,6	35,4	29,6
Затрудняюсь ответить	39,5	37,3	41,2	45,5	35,4	42,2	41,2	41,5	36,8	39,3
Чем лучше человек разбирается в финансовых вопросах, тем стабильнее его материальное положение										
Да, согласен	68,9	66,0	71,2	71,5	68,3	67,0	67,5	62,0	69,8	74,0
Нет, не согласен	9,0	11,1	7,3	9,5	10,9	3,5	6,9	11,7	8,1	11,8
Затрудняюсь ответить	22,1	22,9	21,5	19,0	20,7	29,5	25,6	26,3	22,1	14,2
Человек несет личную ответственность за свои финансовые решения										
Да, согласен	82,9	82,3	83,3	87,1	82,2	79,4	79,9	80,0	84,5	87,0
Нет, не согласен	4,5	5,7	3,6	3,3	5,3	4,1	5,1	4,4	4,4	3,9
Затрудняюсь ответить	12,6	12,0	13,1	9,5	12,6	16,5	15,0	15,6	11,2	9,1
ВОПРОС 18: Хотели ли бы Вы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений?										
Приобрести, улучшить навыки ведения бюджета	18,7	17,8	19,3	28,8	17,6	8,9	17,4	15,6	19,3	21,8
Узнать больше о формировании личного финансового плана и достижении финансовых целей	16,4	18,3	14,9	27,8	14,6	7,0	13,8	15,1	16,6	20,8
Углубить знания о финансовых услугах (вклады, кредиты, платежные карты и т.д.)	21,7	22,5	21,0	27,2	22,2	13,3	18,3	18,0	24,9	24,5
Лучше разбираться в страховых услугах	11,4	12,1	10,8	12,6	12,8	6,3	8,9	7,8	13,6	14,5
Расширить знания о принципах разумного заимствования	13,5	13,8	13,3	16,5	15,5	5,1	10,7	8,3	14,7	19,6

Интересуют вопросы инвестирования	19,9	23,1	17,4	28,8	21,5	5,1	16,2	16,1	19,9	28,1
Лучше ориентироваться в вопросах пенсионного планирования и обеспечения доходов в пожилом возрасте	9,9	9,4	10,3	5,4	9,7	16,2	8,7	5,9	9,8	14,5
Отличать рекламные «трюки» от объективной инф-и, добросовестного поставщика финансовых услуг-от мошенника	15,3	15,1	15,5	19,5	14,9	11,1	16,2	11,7	15,3	16,3
Интересна информация, касающаяся защиты прав потребителей финансовых услуг	23,9	25,0	22,9	28,8	23,7	18,1	20,5	18,0	25,6	30,2
Разобраться с тем, на что обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией	13,5	13,3	13,6	16,7	13,6	9,2	8,7	11,2	15,3	19,6
Другое	0,4	0,4	0,4	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0,7	0,9
Нет, мне не интересна ни одна из перечисленных тем	30,5	29,2	31,6	17,5	27,4	54,6	38,5	35,6	25,2	22,7
Затрудняюсь ответить	10,5	9,4	11,4	12,3	10,4	8,6	11,4	10,2	10,1	10,0
ВОПРОС 19: О каких из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вам известно?										
Банковский вклад, депозит	96,4	97,1	95,8	97,2	96,7	94,5	95,4	97,1	96,5	97,3
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	99,6	99,5	99,6	99,7	100,0	98,4	99,0	100,0	99,8	100,0
Денежные переводы	95,1	95,9	94,4	97,4	96,4	88,9	92,0	95,1	96,3	98,2
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	76,9	79,1	75,1	86,4	78,1	61,6	69,0	72,5	79,6	87,6
Кредиты	96,5	97,1	96,0	97,2	97,7	92,5	95,6	95,6	97,4	97,3
Лизинг	73,7	76,4	71,5	82,3	77,8	52,4	62,4	72,5	78,1	85,5
Медицинское страхование	83,1	81,5	84,4	88,4	85,9	69,1	75,0	78,9	88,8	90,0
Микрозаймы	70,0	72,4	68,0	81,7	73,2	46,6	62,2	66,2	76,4	75,2

Обмен валют	96,8	97,3	96,5	98,2	97,6	93,2	95,8	95,1	98,0	97,9
Пенсионное страхование	75,9	75,5	76,3	79,7	79,1	62,9	69,6	68,6	79,4	85,2
Страхование при выезде за границу	82,0	83,5	80,9	89,2	86,2	62,2	73,2	77,5	86,2	92,4
Другое	0,1	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,3
Какими из них Вы пользуетесь?										
Банковский вклад, депозит	18,7	18,2	19,0	13,5	17,8	28,4	15,3	15,9	17,3	27,1
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	98,3	98,8	97,9	97,4	99,6	95,6	95,9	99,0	99,6	99,4
Денежные переводы	34,1	35,1	33,3	40,2	35,5	21,8	31,6	30,3	35,1	38,6
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	4,0	4,8	3,4	4,0	4,0	4,0	3,0	3,5	4,0	5,8
Кредиты	35,1	34,9	35,2	27,2	43,7	21,1	29,2	33,3	39,6	38,3
Лизинг	5,3	5,1	5,4	3,4	6,4	4,4	3,7	5,5	7,8	4,0
Медицинское страхование	14,5	14,2	14,7	14,3	17,0	7,3	10,3	14,4	14,0	21,0
Микрозаймы	3,5	3,7	3,3	2,6	3,7	4,0	2,4	3,5	5,3	2,4
Обмен валют	64,7	64,0	65,3	63,5	70,8	48,7	60,4	60,2	68,0	69,0
Пенсионное страхование	4,8	4,5	5,0	1,9	6,3	4,4	3,7	3,5	5,3	6,4
Страхование при выезде за границу	19,3	19,2	19,4	19,8	22,3	9,8	14,6	16,4	16,9	31,0
Другое	0,1	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,3
Какие планируете использовать в ближайшее время?										
Банковский вклад, депозит	21,1	19,2	22,6	21,3	20,0	24,0	20,4	20,1	21,0	22,9
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	92,1	92,4	91,9	89,3	94,4	89,6	90,9	94,8	93,5	90,3
Денежные переводы	27,4	28,2	26,6	31,4	28,4	18,1	25,1	27,0	27,5	31,0
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	10,2	10,1	10,3	13,1	11,0	3,6	10,8	6,3	9,7	12,8
Кредиты	22,5	24,0	21,3	24,4	25,9	9,5	17,9	24,7	25,6	23,6
Лизинг	7,9	8,3	7,5	7,3	9,5	3,6	5,7	11,5	8,1	8,5

Медицинское страхование	12,6	10,5	14,2	17,1	12,0	7,7	11,1	14,4	12,1	14,3
Микрозаймы	3,9	3,7	4,0	4,0	4,5	1,8	3,4	4,0	4,0	4,3
Обмен валют	56,9	56,3	57,5	55,5	62,5	42,5	56,5	53,4	56,9	60,1
Пенсионное страхование	8,0	7,6	8,4	9,8	8,9	2,7	7,6	6,3	8,6	8,9
Страхование при выезде за границу	21,6	21,4	21,7	26,2	23,4	9,0	18,4	19,5	21,8	27,5
Другое	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ВОПРОС 20: Вы положили деньги на вклад (1 год, 12 % годовых, уровень инфляции – 5 %). Какое количество товаров, услуг Вы сможете купить через год?										
Больше товаров и услуг	22,5	26,1	19,7	28,3	22,5	15,6	15,4	11,7	23,6	38,7
Одинаковое количество товаров и услуг	7,8	6,1	9,1	9,3	6,8	8,6	7,1	8,3	7,9	8,5
Меньше товаров и услуг	20,1	21,4	19,0	18,3	21,1	19,7	20,1	18,0	21,4	19,3
Затрудняюсь ответить	49,6	46,3	52,2	44,2	49,6	56,2	57,4	62,0	47,0	33,5
ВОПРОС 21: Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?										
0,2 % в день	12,9	13,0	12,8	14,9	13,6	8,9	9,1	9,3	13,3	20,5
2 % в месяц	9,6	8,8	10,2	9,5	9,8	9,2	8,5	12,7	10,5	8,2
20 % годовых	33,7	36,0	31,9	38,0	35,7	23,5	29,4	24,4	34,6	45,0
Затрудняюсь ответить	43,7	42,1	45,0	37,5	41,0	58,4	53,1	53,7	41,6	26,3
ВОПРОС 22: Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги?										
Анализировать информацию соответствующей отрасли	88,0	89,1	87,0	92,5	88,5	80,6	86,1	87,6	87,4	91,7
Сравнивать условия предоставления финансовой услуги, продукта разными организациями	88,0	89,9	86,4	92,2	87,8	82,7	88,1	83,9	87,0	91,4
Сравнивать различные предложения продуктов, услуг в одной организации	86,9	87,5	86,4	88,2	88,7	80,3	85,0	84,5	86,8	91,4

Выбирать продукт, услугу по своим возможностям и доходам	90,7	93,0	88,9	93,3	90,2	88,9	92,1	89,1	88,8	92,3
Обращаться в официальные и профессиональные источники информации для получения информации о финансовом продукте, услуге	86,4	89,1	84,3	89,3	87,6	79,6	85,0	82,9	87,4	89,2
Другое	0,4	0,3	0,5	0,3	0,0	1,7	1,0	0,0	0,2	0,0
Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги? Что из перечисленного делаете лично Вы и как										
Анализировать информацию соответствующей отрасли	32,5	33,5	31,7	36,4	31,7	29,6	29,8	28,8	33,7	36,8
Сравнивать условия предоставления финансовой услуги, продукта разными организациями	51,1	52,7	49,7	55,4	52,2	41,3	47,2	39,0	52,8	61,1
Сравнивать различные предложения продуктов, услуг в одной организации	50,1	52,9	47,8	55,8	50,5	40,7	47,5	40,4	54,0	54,0
Выбирать продукт, услугу по своим возможностям и доходам	68,3	67,1	69,3	69,1	67,0	71,4	68,6	63,7	67,8	71,5
Обращаться в официальные и профессиональные источники информации для получения информации о финансовом продукте, услуге	35,3	33,8	36,6	40,5	34,9	29,1	33,2	28,8	36,7	40,2
Другое	0,6	0,2	0,9	0,0	0,0	3,2	1,2	0,7	0,3	0,0
ВОПРОС 23: Как Вы думаете, что из перечисленного является признаками того, что финансовая организация не заслуживает доверия?										
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Активная, навязчивая реклама	43,1	43,2	43,1	41,6	43,0	45,4	41,2	45,4	45,1	42,0

Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Выплаты за привлечение новых участников	31,6	34,6	29,2	28,0	35,1	27,3	24,7	36,1	34,4	35,6
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Обещание сверхвысокого уровня доходности	48,6	49,6	47,8	47,3	50,4	45,7	43,4	43,4	49,0	59,2
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Отсутствие доступной информации о компании и ее финансовом положении	58,4	60,6	56,7	60,9	61,7	47,0	53,5	54,1	58,6	68,3
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Другое	0,3	0,4	0,2	0,3	0,4	0,3	0,2	0,0	0,2	0,9
Признаки того, что финансовая организация не заслуживает доверия: Затрудняюсь ответить	16,0	14,1	17,5	12,6	13,4	26,7	21,9	15,6	14,9	8,8
ВОПРОС 24: Давайте представим, что Вы планировали купить телевизор и нашли его на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 700 рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 100 рублей, а во втором действует скидка в размере 10 % от первоначальной цены. Где выгоднее купить телевизор?										
В первом магазине	80,1	82,3	78,3	85,1	82,4	67,9	75,0	74,6	80,5	90,6
Во втором магазине	5,9	5,8	6,0	4,1	6,8	6,0	5,5	9,3	6,3	3,9
Затрудняюсь ответить	14,0	11,8	15,7	10,8	10,8	26,0	19,5	16,1	13,1	5,4

ВОПРОС 25: Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?										
12 % в конце срока вклада	7,1	7,6	6,6	7,5	7,0	6,7	6,1	9,8	6,3	7,9
12 % с ежеквартальной капитализацией	2,7	3,6	2,0	3,6	2,1	3,2	1,4	2,4	3,9	3,3
12 % с ежемесячной капитализацией	44,3	46,3	42,6	43,2	49,4	32,7	37,1	35,6	45,7	58,6
Затрудняюсь ответить	45,9	42,4	48,7	45,8	41,5	57,5	55,4	52,2	44,0	30,2
ВОПРОС 26: Согласие с утверждениями: Если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит										
Да, согласен	11,9	14,1	10,2	11,8	11,7	12,7	12,4	13,2	11,4	11,2
Нет, не согласен	63,1	60,1	65,4	63,0	66,3	54,9	60,2	59,5	64,6	67,7
Затрудняюсь ответить	25,0	25,8	24,4	25,2	22,0	32,4	27,4	27,3	24,1	21,1
Хранение денег с помощью разных финансовых инструментов и приобретение финансовой услуги в разных организациях уменьшают риск потери денег										
Да, согласен	36,7	39,7	34,3	37,0	38,9	30,8	34,3	32,7	37,4	42,0
Нет, не согласен	24,1	26,2	22,3	27,5	25,4	16,5	21,3	24,4	24,1	28,1
Затрудняюсь ответить	39,2	34,0	43,3	35,5	35,7	52,7	44,4	42,9	38,5	29,9
Использование услуг страхования снижает вероятность финансовых потерь										
Да, согласен	45,9	46,3	45,6	47,0	48,2	38,7	42,4	43,9	48,4	49,2
Нет, не согласен	15,7	16,3	15,1	17,5	16,8	10,5	14,8	13,7	16,4	17,2
Затрудняюсь ответить	38,4	37,3	39,3	35,5	34,9	50,8	42,8	42,4	35,2	33,5
Рост инфляции ведет к снижению покупательной способности										
Да, согласен	70,8	74,4	67,9	68,6	74,2	64,8	62,7	65,4	72,9	83,7
Нет, не согласен	4,1	4,0	4,2	4,9	4,6	1,9	4,5	5,4	4,6	2,1
Затрудняюсь ответить	25,1	21,6	27,9	26,5	21,1	33,3	32,7	29,3	22,5	14,2

ВОПРОС 27: Какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?										
Никаких обязательств не возникнет, это просто жест доброй воли	2,7	2,7	2,8	3,1	2,1	3,8	2,8	2,9	3,9	,9
Мне придется выплатить долг, если кредитополучатель сам не сможет погасить кредит	67,8	68,5	67,2	65,8	72,1	59,4	60,9	66,3	67,8	79,2
Мне придется не только выплатить долг, но и понести административную ответственность	15,9	14,7	16,8	16,7	15,8	14,9	16,2	17,6	14,7	16,0
Затрудняюсь ответить	13,6	14,1	13,2	14,4	9,9	21,9	20,1	13,2	13,6	3,9
ВОПРОС 28: Отслеживание показателей на финансовых рынках: Цены на недвижимость										
Регулярно, систематически	10,4	11,8	9,2	12,1	11,8	4,8	5,5	8,3	12,7	16,0
Время от времени, несистематически	34,3	34,3	34,3	38,6	37,4	21,3	25,2	25,9	38,1	48,3
Не отслеживаю	54,3	52,6	55,7	48,1	50,0	73,0	68,6	65,9	47,5	34,7
Нет ответа	0,9	1,2	0,7	1,3	0,8	1,0	0,6	0,0	1,8	0,9
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Курсы валют										
Регулярно, систематически	36,5	38,4	35,1	41,6	39,1	23,8	26,4	37,1	38,3	49,2
Время от времени, несистематически	44,3	45,4	43,5	45,0	45,5	40,6	43,0	42,9	47,3	43,2
Не отслеживаю	18,6	15,6	21,0	12,6	14,9	35,2	30,4	20,0	12,9	7,6
Нет ответа	0,5	0,6	0,5	0,8	0,5	0,3	0,2	0,0	1,5	0,0
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Стоимость ценных бумаг										
Регулярно, систематически	1,9	2,8	1,2	2,6	2,1	0,6	2,2	0,5	2,2	2,1
Время от времени, несистематически	8,1	10,2	6,5	7,7	9,5	5,1	5,5	5,9	10,5	10,3
Не отслеживаю	88,7	85,3	91,4	88,4	86,9	93,3	91,7	93,7	85,1	85,8
Нет ответа	1,3	1,6	1,0	1,3	1,4	1,0	0,6	0,0	2,2	1,8

Отслеживание показателей на финансовых рынках: Процентные ставки по вкладам										
Регулярно, систематически	6,7	6,7	6,7	4,6	7,3	7,9	4,7	3,9	6,6	11,8
Время от времени, несистематически	22,6	24,4	21,1	22,1	23,4	21,3	16,8	23,4	25,2	27,5
Не отслеживаю	69,6	67,3	71,4	72,0	68,2	70,2	77,9	72,7	66,3	59,5
Нет ответа	1,1	1,5	0,7	1,3	1,1	0,6	0,6	0,0	2,0	1,2
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Процентные ставки по кредитам										
Регулярно, систематически	6,7	6,6	6,7	4,6	8,9	3,5	3,9	5,4	8,3	9,4
Время от времени, несистематически	25,5	27,3	24,1	27,0	28,9	15,2	17,9	22,4	32,6	29,3
Не отслеживаю	66,8	64,8	68,4	67,4	61,2	80,3	77,5	72,2	57,3	60,1
Нет ответа	1,0	1,3	0,7	1,0	1,0	1,0	0,6	0,0	1,8	1,2
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Ставку рефинансирования										
Регулярно, систематически	6,5	6,0	7,0	3,1	8,4	6,0	3,0	3,4	6,1	14,5
Время от времени, несистематически	22,3	23,1	21,6	18,3	26,5	16,5	13,6	17,6	26,0	33,2
Не отслеживаю	70,1	69,3	70,7	77,4	63,8	76,8	83,0	78,5	65,6	51,1
Нет ответа	1,1	1,6	0,7	1,3	1,3	0,6	0,4	0,5	2,2	1,2
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Уровень инфляции										
Регулярно, систематически	9,5	9,3	9,6	6,2	10,7	10,5	5,7	5,9	11,6	14,5
Время от времени, несистематически	27,3	32,8	22,8	27,0	28,6	24,1	22,1	23,9	28,4	35,6
Не отслеживаю	62,0	56,5	66,4	64,8	59,5	64,8	71,6	70,2	57,8	48,0
Нет ответа	1,3	1,3	1,2	2,1	1,1	0,6	0,6	0,0	2,2	1,8
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Размеры пенсий, социальных выплат и налоговых льгот										

Регулярно, систематически	18,1	14,5	20,9	8,0	14,1	40,6	18,7	16,6	17,7	18,4
Время от времени, несистематически	28,5	27,7	29,1	24,9	31,7	24,8	25,8	26,3	29,5	32,3
Не отслеживаю	52,3	56,1	49,2	65,6	53,0	34,0	55,0	56,1	51,0	47,4
Нет ответа	1,2	1,6	0,8	1,5	1,3	0,6	0,4	1,0	1,8	1,8
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Цены на нефть, золото, драгметаллы										
Регулярно, систематически	6,3	8,1	4,8	6,2	7,2	4,1	5,7	3,9	7,0	7,6
Время от времени, несистематически	17,2	20,5	14,5	18,5	19,1	10,8	11,0	14,1	20,1	24,5
Не отслеживаю	75,5	70,0	79,8	74,3	72,6	84,1	82,8	81,5	71,1	66,5
Нет ответа	1,1	1,3	0,8	1,0	1,1	1,0	0,4	0,5	1,8	1,5
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Появление на рынке новых финансовых продуктов, услуг										
Регулярно, систематически	6,9	7,8	6,1	8,7	6,9	4,4	5,7	4,4	8,8	7,6
Время от времени, несистематически	22,7	24,4	21,2	23,4	25,8	14,0	16,4	19,5	25,4	30,5
Не отслеживаю	69,1	66,0	71,7	66,6	66,2	79,7	77,3	75,6	63,5	60,4
Нет ответа	1,3	1,8	1,0	1,3	1,1	1,9	0,6	0,5	2,4	1,5
Отслеживание показателей на финансовых рынках: Другое										
Регулярно, систематически	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Время от времени, несистематически	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Не отслеживаю	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ВОПРОС 29: Кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек?										
1 – Государство	12,2	12,4	12,0	13,1	10,9	14,3	16,4	11,2	12,3	6,3
2	5,5	6,4	4,7	3,9	6,2	5,7	4,7	6,3	6,6	4,5
3	10,8	10,8	10,8	11,1	10,9	10,2	10,1	12,7	10,7	10,9
4	24,7	22,5	26,4	28,3	21,7	27,6	25,0	22,9	24,1	26,0

5	15,7	16,5	15,1	17,7	16,8	10,5	16,0	15,1	15,8	15,7
6	12,1	12,9	11,5	12,9	12,1	11,4	10,8	13,2	10,5	15,7
7 – Сам человек	18,0	18,0	18,0	12,6	20,4	18,7	15,8	17,6	19,5	19,6
Нет ответа	1,0	0,4	1,4	0,5	1,0	1,6	1,2	1,0	0,7	1,2
ВОПРОС 30: Как Вы относитесь к утверждению о том, что цифровые технологии в сфере финансов делают использование финансовых продуктов и услуг более простым и удобным?										
1 – Да, полностью согласен	26,7	28,2	25,5	35,5	26,0	17,5	23,7	23,9	27,8	31,4
2	16,3	18,6	14,4	21,3	16,1	10,5	16,6	14,1	16,6	16,6
3	16,1	15,6	16,6	11,6	18,3	16,2	13,6	19,5	18,2	15,1
4	21,1	20,7	21,4	18,8	19,7	27,3	23,9	20,5	16,8	23,0
5	8,5	7,3	9,4	7,5	8,7	9,2	8,1	5,9	11,6	6,3
6	4,9	5,4	4,6	2,1	4,6	9,2	6,3	6,3	3,3	4,2
7 – Нет, совсем не согласен	4,7	3,3	5,8	1,3	4,9	8,3	5,9	8,3	3,7	1,8
Нет ответа	1,8	0,9	2,5	2,1	1,6	1,9	2,0	1,5	2,0	1,5
ВОПРОС 31: О каких цифровых финансовых инструментах, операциях Вам известно?										
Заказ банковской платежной карты онлайн	82,5	82,0	82,9	91,4	82,8	66,9	78,0	77,4	82,4	91,7
Интернет-банкинг	98,7	99,1	98,4	99,2	99,4	95,8	98,6	99,0	98,4	99,1
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	77,7	79,0	76,7	89,6	80,0	51,0	75,5	68,3	79,7	83,7
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	89,0	89,4	88,7	96,6	90,0	73,6	87,2	84,4	89,9	93,3
Мобильный банкинг	93,0	93,5	92,6	98,4	95,9	74,9	90,8	87,9	95,9	95,1
Онлайн-страхование	65,1	64,9	65,3	75,6	67,6	40,2	58,7	56,8	68,7	73,9
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	63,6	63,2	63,9	73,2	66,5	38,5	56,7	54,8	66,7	73,9
Открытие текущего счета онлайн	65,0	63,3	66,3	74,3	67,3	42,3	59,9	58,3	65,3	75,5
Подача налоговой декларации онлайн	63,8	62,4	65,0	69,6	67,7	41,8	55,0	56,8	66,7	76,1

Получение кредита онлайн	67,1	65,1	68,8	76,1	70,2	42,7	60,6	59,8	71,6	74,2
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	63,0	62,1	63,7	76,6	63,8	38,5	59,4	53,3	64,6	71,5
Электронные деньги и платежные системы	75,1	76,9	73,6	89,4	74,9	52,7	70,0	65,8	77,0	85,0
Какими из них Вы умеете пользоваться?										
Заказ банковской платежной карты онлайн	35,4	35,6	35,2	38,7	36,0	23,1	32,0	30,8	34,3	43,1
Интернет-банкинг	91,5	91,4	91,5	92,3	92,4	84,3	90,6	91,8	90,3	93,8
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	40,9	39,3	42,2	52,7	38,7	20,1	38,4	29,6	35,8	56,3
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	61,3	62,4	60,4	71,4	60,5	37,3	59,8	56,6	62,1	64,1
Мобильный банкинг	68,1	72,5	64,6	80,5	67,6	37,3	65,4	64,8	68,8	72,0
Онлайн-страхование	7,7	7,7	7,7	8,5	8,0	3,7	6,2	6,3	7,4	10,5
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	8,2	10,3	6,5	9,1	8,8	3,0	7,0	5,0	7,4	12,2
Открытие текущего счета онлайн	9,3	11,2	7,7	12,4	8,8	3,7	6,7	7,5	8,4	14,1
Подача налоговой декларации онлайн	8,2	9,7	7,0	7,1	10,2	,7	6,2	5,7	6,9	13,5
Получение кредита онлайн	9,9	9,0	10,6	10,7	10,8	3,0	8,8	5,0	10,7	12,5
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	9,5	10,7	8,6	11,8	9,3	4,5	10,0	6,9	8,4	11,8
Электронные деньги и платежные системы	20,8	24,5	17,7	31,3	18,9	1,5	21,1	17,6	18,9	24,3
Какими из них Вы пользуетесь										
Заказ банковской платежной карты онлайн	21,2	20,3	21,9	20,7	21,8	19,1	17,1	22,9	19,3	26,9
Интернет-банкинг	86,8	86,1	87,3	83,1	89,4	82,6	83,6	85,4	87,3	90,2
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	28,3	26,9	29,4	32,9	27,4	20,0	26,6	21,5	25,2	37,5
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	51,1	51,2	51,1	58,0	51,8	28,7	46,9	50,0	51,8	55,3
Мобильный банкинг	58,8	62,7	55,7	67,7	59,5	30,4	51,4	61,8	58,4	65,5
Онлайн-страхование	3,4	3,6	3,2	3,4	3,7	1,7	2,8	4,2	3,1	4,0

Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	3,0	3,4	2,7	2,5	3,7	0,9	3,1	1,4	2,8	4,0
Открытие текущего счета онлайн	3,1	3,8	2,5	2,8	3,5	1,7	2,1	2,8	3,4	4,0
Подача налоговой декларации онлайн	4,5	5,1	4,1	3,4	5,8	,9	3,1	3,5	4,0	7,3
Получение кредита онлайн	3,1	3,6	2,7	2,8	3,5	1,7	3,5	0,7	2,5	4,7
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	4,1	4,1	4,1	5,0	3,8	2,6	5,6	1,4	3,1	5,1
Электронные деньги и платежные системы	11,7	13,6	10,2	19,1	9,9	0,9	13,3	12,5	9,6	12,4
Какие планируете использовать в будущем?										
Заказ банковской платежной карты онлайн	22,6	23,8	21,7	25,6	21,7	19,2	24,1	23,4	19,5	24,6
Интернет-банкинг	79,2	78,8	79,6	77,9	81,0	74,0	78,9	82,0	78,1	79,6
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	29,9	27,0	32,2	33,5	29,9	20,2	30,0	30,5	24,9	36,5
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	43,2	44,0	42,5	49,5	41,8	32,7	40,4	46,1	42,8	45,5
Мобильный банкинг	51,2	53,0	49,8	61,6	50,1	28,8	47,8	52,3	53,5	51,7
Онлайн-страхование	16,2	16,0	16,4	20,6	15,5	7,7	17,8	13,3	15,8	16,6
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	12,0	11,8	12,3	14,9	11,5	6,7	13,3	10,2	13,5	9,5
Открытие текущего счета онлайн	10,2	9,5	10,7	10,7	10,7	5,8	10,7	10,2	13,1	5,2
Подача налоговой декларации онлайн	13,2	13,5	13,0	15,7	13,4	5,8	13,7	14,1	12,8	12,8
Получение кредита онлайн	11,3	10,5	11,9	13,9	10,6	7,7	12,6	14,8	11,8	6,6
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	16,3	16,3	16,4	23,1	14,2	8,7	16,7	17,2	15,5	16,6
Электронные деньги и платежные системы	17,4	17,0	17,8	26,3	14,8	6,7	21,5	18,8	15,2	14,7
ВОПРОС 32: О каких правилах безопасного финансового поведения Вам известно?										

Блокировать карту при ее утере	97,1	97,4	96,8	98,7	98,4	90,8	95,6	98,0	97,8	97,6
Не вводить на неизвестных сайтах данные своей банковской карты	87,3	87,8	87,0	93,6	90,1	69,6	81,4	86,0	88,2	95,1
Не использовать открытые, незащищённые wi-fi сети для совершения финансовых операций	71,9	72,9	71,0	83,8	74,1	47,3	65,5	69,0	73,2	80,8
Не переходить по подозрительным ссылкам в спам-рассылках	80,0	80,2	79,8	92,0	83,0	52,7	73,4	76,5	82,0	88,4
Не позволять никому пользоваться своей банковской картой	93,3	93,7	93,0	95,6	95,6	83,1	90,2	93,5	94,2	96,3
Никому не сообщать данные своих банковских карт, номер паспорта, номер телефона, личные пароли	94,6	94,6	94,6	95,9	96,1	88,1	92,8	95,0	95,3	95,7
Отказаться от проведения операции в банкомате или инфокиоске, если возникли сомнения в корректности и надежности их работы	86,0	86,5	85,6	89,2	89,0	72,3	79,7	88,5	87,1	91,8
Использовать разные карточки для разных целей	64,4	67,0	62,2	73,2	64,6	50,4	55,5	62,5	66,1	75,6
Подключить технологию 3D-Secure при осуществлении платежей в интернете	43,8	48,1	40,3	57,5	44,1	22,7	41,5	40,0	43,9	49,4
Подключить услугу смс-оповещения	82,9	83,3	82,6	91,0	85,6	62,7	79,5	76,0	85,1	88,7
Установить лимиты по банковской платежной карточке	57,1	59,4	55,2	67,5	59,3	35,0	53,1	57,0	57,0	63,1
Проверять реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупок	57,3	60,2	54,9	72,9	58,3	30,8	52,0	55,0	57,9	65,2
Регулярно проверять состояние своих банковских счетов, чтобы убедиться в отсутствии «лишних» и странных операций	69,7	69,7	69,8	81,2	70,8	49,2	61,1	68,0	71,8	79,9
Делать покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита, регулярно проверять эти устройства на вирусы	58,6	60,7	56,9	74,2	59,9	31,2	51,1	55,5	59,9	69,2
Какие из них Вы соблюдаете лично?										

Блокировать карту при ее утере	65,2	65,3	65,2	67,4	65,4	61,5	60,7	64,0	67,9	68,4
Не вводить на неизвестных сайтах данные своей банковской карты	57,7	58,8	56,9	68,2	59,6	35,7	50,0	51,4	60,1	68,7
Не использовать открытые, незащищённые wi-fi сети для совершения финансовых операций	40,0	41,8	38,6	52,9	40,1	19,9	35,5	34,9	41,2	47,8
Не переходить по подозрительным ссылкам в спам-рассылках	51,4	53,8	49,3	66,5	52,4	24,9	44,1	46,9	54,0	60,1
Не позволять никому пользоваться своей банковской картой	71,8	71,5	72,0	67,9	75,6	65,6	67,9	69,7	72,7	77,0
Никому не сообщать данные своих банковских карт, номер паспорта, номер телефона, личные пароли	76,3	77,2	75,6	74,7	76,6	77,8	75,8	79,4	74,7	77,3
Отказаться от проведения операции в банкомате или инфокиоске, если возникли сомнения в корректности и надежности их работы	54,8	56,5	53,4	50,6	59,0	48,0	49,5	55,4	53,3	63,6
Использовать разные карточки для разных целей	23,6	25,7	21,9	22,4	26,4	16,7	15,6	21,1	26,0	32,6
Подключить технологию 3D-Secure при осуществлении платежей в интернете	15,9	16,8	15,1	22,4	15,9	5,9	13,5	10,3	16,4	21,6
Подключить услугу смс-оповещения	51,4	48,8	53,4	50,9	56,4	36,2	44,6	40,6	55,1	61,9
Установить лимиты по банковской платежной карточке	13,2	13,8	12,6	15,0	14,9	5,0	10,7	10,9	13,4	17,5
Проверять реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупок	22,5	23,5	21,6	27,6	24,5	8,1	17,3	19,4	25,8	26,8
Регулярно проверять состояние своих банковских счетов, чтобы убедиться в отсутствии «лишних» и странных операций	37,6	36,8	38,2	38,5	40,7	26,2	29,6	32,0	41,7	46,0
Делать покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита,	26,3	26,7	26,0	32,4	27,8	12,2	18,9	18,3	30,3	35,7

регулярно проверять эти устройства на вирусы										
ВОПРОС 33: Для чего необходимо платить налоги?										
За счет этих средств работают ЖКХ и общественный транспорт	38,9	37,6	39,9	36,2	37,9	44,4	37,7	30,2	41,8	42,0
Из них финансируются вооруженные силы и силовые структуры	50,1	52,3	48,4	47,8	50,5	52,1	44,2	41,5	53,6	59,8
Из них финансируются культура и СМИ	32,1	32,4	31,9	28,8	32,0	36,5	27,4	26,3	35,2	38,7
Из них формируется фонд социальной защиты для выплаты пенсий и пособий населению	65,6	63,0	67,7	59,4	66,6	70,8	61,9	59,5	67,8	71,9
Они идут на развитие сферы здравоохранения	56,6	56,1	57,0	50,1	57,7	61,9	51,3	53,7	58,0	64,7
Они направляются на развитие физической культуры и спорта	33,8	33,6	34,0	29,0	33,4	40,6	28,0	28,3	35,2	44,1
Они идут на реализацию социальной политики государства	53,2	52,9	53,4	49,6	53,0	58,1	51,5	42,4	53,6	61,9
Они направляются на развитие образование и науки	38,9	36,9	40,5	37,8	38,4	41,3	33,3	33,2	42,5	45,9
Другое	1,4	1,3	1,4	1,3	1,3	1,9	0,8	0,5	1,8	2,4
Затрудняюсь ответить	15,6	15,6	15,6	18,8	15,1	13,0	18,1	25,4	13,1	9,1
ВОПРОС 34: Знаете ли Вы, с каких вкладов, депозитов банки удерживают подоходный налог с процентного дохода?										
С вкладов, депозитов в белорусских рублях, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее одного года	12,7	13,5	12,1	11,6	13,7	11,7	9,1	9,3	10,9	23,0
С вкладов, депозитов в иностранной валюте, начисленных по ставке выше	10,7	10,5	10,9	10,0	11,1	10,8	7,9	6,8	10,1	18,4

ставки до востребования, сроком менее двух лет										
Ни в одном из указанных случаев	6,4	6,6	6,2	6,9	7,3	3,5	6,9	6,3	7,0	4,8
Затрудняюсь ответить	75,5	74,8	76,0	76,1	73,5	79,7	79,1	80,5	75,5	66,8
ВОПРОС 35: Пользовались ли Вы когда-либо налоговыми льготами?										
Да, пользовался	13,5	11,8	14,9	6,7	17,0	13,3	9,9	9,8	11,2	24,8
Нет, не пользовался, так как это слишком сложно	7,4	8,2	6,7	6,2	7,8	7,9	6,7	6,3	8,5	7,6
Нет, не пользовался, так как не отношусь к категориям граждан, имеющих налоговые льготы	33,2	36,0	31,0	38,6	32,5	28,3	27,6	30,2	32,6	44,4
Нет, не пользовался, так как никогда не слышал о такой возможности	26,8	24,0	29,1	28,0	27,4	23,8	30,4	32,7	28,4	15,4
Затрудняюсь ответить	19,1	19,9	18,4	20,6	15,3	26,7	25,4	21,0	19,3	7,9
ВОПРОС 36: Как Вы думаете, в каких случаях физические лица обязаны подавать налоговую декларацию?										
Подача декларации: При продаже в течение года более чем одного легкового автомобиля или другого механического транспортного средства	39,8	45,3	35,4	31,1	45,6	35,9	34,5	31,7	42,0	49,8
Подача декларации: При продаже за последние 5 лет более чем одного объекта недвижимости	37,1	39,7	35,1	27,8	42,0	36,5	32,0	28,8	38,3	48,6
Подача декларации: При получении подарка от физлица (кроме близких родственников и свояков) на сумму более 7003 рублей	22,3	22,6	22,1	18,8	24,9	20,3	16,4	15,1	23,4	34,4
Подача декларации: При получении доходов из-за границы	31,7	34,0	29,8	24,2	37,6	26,0	25,2	30,2	31,5	42,6
Затрудняюсь ответить	45,7	40,9	49,5	53,7	40,1	49,8	53,3	54,1	42,9	32,6

ВОПРОС 37: Физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание страховых услуг, либо пользующееся этой услугой в соответствии с законом										
Страховщик	38,6	38,7	38,5	37,3	39,4	38,1	38,7	38,0	39,8	37,2
Страхователь	58,6	58,3	58,8	59,9	58,3	57,8	58,6	57,1	57,5	61,0
Нет ответа	2,8	3,0	2,6	2,8	2,3	4,1	2,8	4,9	2,6	1,8
Организация, осуществляющая страхование										
Страховщик	60,1	60,3	60,0	60,2	60,1	60,3	61,1	57,6	57,5	63,7
Страхователь	37,4	37,0	37,7	37,5	37,9	35,9	36,1	38,0	40,3	35,0
Нет ответа	2,5	2,7	2,3	2,3	2,0	3,8	2,8	4,4	2,2	1,2
ВОПРОС 38: Как часто при чтении страхового договора Вы обращаете внимание на перечень рисков, при наступлении которых страховая компания производит страховые выплаты, и исключения из них?										
Всегда	27,9	25,6	29,7	23,9	30,8	25,4	21,1	22,9	30,4	37,8
Часто	11,9	13,0	10,9	12,3	12,4	9,8	9,3	13,2	10,3	17,2
Иногда	16,7	18,3	15,4	15,9	17,8	14,6	18,1	15,6	16,0	16,0
Никогда	9,2	10,2	8,4	8,5	9,7	8,9	9,5	13,2	9,8	5,4
Затрудняюсь ответить	34,4	32,8	35,7	39,3	29,3	41,3	42,0	35,1	33,5	23,6
ВОПРОС 39: О каких видах добровольного страхования Вам известно?										
Добровольное медицинское страхование	92,2	92,5	91,9	92,7	95,1	84,1	88,8	90,1	94,2	95,7
Добровольное пенсионное страхование	82,8	82,6	82,9	84,3	85,4	73,8	77,1	78,8	85,8	89,4
Добровольное страхование жизни	93,0	93,0	93,0	95,5	93,8	87,7	90,4	92,6	94,9	94,5
Добровольное страхование имущества	95,7	94,6	96,6	96,1	96,2	94,0	95,3	94,1	96,7	96,0

Добровольное страхование от несчастных случаев	91,9	91,9	91,9	95,5	92,5	85,8	87,9	91,6	93,8	95,4
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	88,9	89,8	88,2	93,2	91,3	77,2	81,8	86,7	93,1	94,8
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	91,8	93,6	90,4	96,1	92,9	83,4	89,4	90,1	93,8	93,6
Накопительное страхование детей	77,3	76,1	78,1	82,4	80,5	62,3	70,8	73,9	81,2	83,6
Какими из них Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?										
Добровольное медицинское страхование	20,6	21,5	20,0	26,3	21,9	9,6	15,6	21,2	19,3	27,2
Добровольное пенсионное страхование	5,4	5,5	5,3	3,3	6,6	4,0	5,4	1,2	6,0	6,7
Добровольное страхование жизни	13,8	11,1	15,8	16,4	13,8	10,4	9,1	10,6	16,1	17,2
Добровольное страхование имущества	49,2	44,3	52,9	28,9	49,5	72,8	62,9	45,9	49,5	36,1
Добровольное страхование от несчастных случаев	21,8	19,7	23,4	27,0	21,4	16,8	23,1	16,5	22,5	22,2
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	23,6	23,2	23,9	28,9	25,3	12,0	15,6	20,0	22,5	35,0
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	45,6	55,4	38,2	41,4	50,8	34,4	36,6	43,5	45,0	56,7
Накопительное страхование детей	7,6	4,5	10,0	11,8	8,2	0,8	7,0	7,1	9,2	6,7
Какими планируете пользоваться в будущем?										
Добровольное медицинское страхование	22,7	21,1	23,9	28,5	21,6	13,2	21,5	25,0	22,2	24,0
Добровольное пенсионное страхование	30,2	31,0	29,6	30,1	33,2	18,4	29,6	27,8	31,8	30,2
Добровольное страхование жизни	23,1	24,6	22,1	29,0	20,6	18,4	24,2	25,0	25,6	17,1
Добровольное страхование имущества	34,5	29,3	38,1	34,9	29,2	53,9	41,4	23,6	36,4	27,9
Добровольное страхование от несчастных случаев	23,6	23,3	23,9	24,7	23,6	21,1	27,4	27,8	21,6	18,6

Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	35,0	35,3	34,7	41,9	34,9	18,4	26,9	31,9	39,8	41,9
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	27,4	36,6	20,8	34,9	23,9	22,4	29,0	27,8	25,0	27,9
Накопительное страхование детей	18,8	20,7	17,5	25,3	18,3	5,3	17,7	18,1	23,9	14,0
ВОПРОС 40: Что для Вас имеет наибольшее значение при выборе финансовой организации для получения финансовой услуги, продукта?										
Возможность быстро получить финансовый продукт, услугу	27,5	26,4	28,4	27,3	31,9	16,8	22,1	24,9	30,0	34,3
Возможность получить высокий доход	30,6	32,9	28,8	37,6	32,4	17,4	27,4	29,8	30,8	35,8
Доверие финансовой организации	40,9	39,9	41,7	39,2	42,7	38,4	35,0	40,0	40,1	51,7
Доступность информации об организации	28,3	28,5	28,2	34,5	28,1	21,3	24,5	24,9	31,5	32,1
Качество консультирования сотрудниками организации	28,5	25,8	30,7	32,0	28,4	24,5	25,0	32,7	28,6	31,2
Наличие нужной услуги, продукта	34,2	35,8	32,9	34,8	35,7	29,7	30,2	35,1	31,9	42,8
Позитивный опыт обращения в эту организацию	21,2	23,8	19,2	21,6	22,8	16,8	14,9	22,0	22,7	28,4
Репутация орг-и, советы близких, позитивные отзывы в СМИ	32,8	33,2	32,5	34,5	32,1	32,6	33,4	34,1	31,9	32,4
Приемлемые условия получения услуги, продукта, ее финансовая доступность	30,2	32,8	28,2	30,4	33,4	21,9	28,0	28,8	28,9	36,4
Территориальная близость к дому	16,7	16,7	16,7	12,9	15,9	23,5	17,1	19,5	15,0	16,8
Полнота информации об интересующей услуге, продукте	19,7	19,1	20,2	23,5	21,0	11,9	18,1	21,0	20,5	20,5
Другое	0,3	0,3	0,2	0,0	0,3	0,6	0,6	0,0	0,0	0,3
Затрудняюсь ответить	18,5	17,6	19,3	16,5	15,9	27,7	24,5	18,0	16,5	12,5

ВОПРОС 41: Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией?										
Внимательно изучить договор	95,2	94,2	95,9	96,4	94,1	96,4	96,8	95,5	94,8	92,9
Разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору	89,4	90,0	88,9	92,7	90,8	81,6	90,4	86,4	90,8	87,9
Обратить внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги	89,7	89,7	89,7	94,0	90,3	82,6	90,0	88,4	91,2	87,9
Сверить свои данные с реквизитами на документах	90,9	90,2	91,5	92,7	91,3	87,5	92,6	86,4	91,0	91,0
Потребовать исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении	90,2	89,7	90,6	92,7	91,7	83,2	89,6	88,4	90,1	92,5
Уточнить непонятные или спорные моменты в договоре до его подписания	91,2	91,7	90,8	92,0	93,0	85,5	91,8	90,5	90,5	91,6
Отказаться от продукта, услуги, если информация о ней или организации недостаточна или вызывает сомнения	91,3	90,8	91,6	93,3	92,0	86,8	91,6	87,9	91,4	92,5
Какие соблюдаете сами?										
Внимательно изучить договор	72,5	69,9	74,5	71,9	75,2	66,1	67,0	70,9	74,9	77,3
Разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору	54,8	55,5	54,3	61,5	57,0	40,2	46,8	46,8	55,3	68,6
Обратить внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги	53,5	52,6	54,1	56,6	56,4	41,5	45,9	50,0	55,0	62,8
Сверить свои данные с реквизитами на документах	62,8	65,0	61,1	66,7	63,9	54,9	60,5	55,1	60,8	72,6
Потребовать исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении	46,8	49,0	45,1	55,6	45,9	37,9	44,7	38,0	48,1	52,7
Уточнить непонятные или спорные моменты в договоре до его подписания	49,5	53,5	46,4	56,3	50,5	37,9	43,6	43,0	53,9	54,9

Отказаться от продукта, услуги, если информация о ней или организации недостаточна или вызывает сомнения	47,4	51,0	44,6	52,1	48,9	37,5	41,8	49,4	47,3	53,4
ВОПРОС 42: Как Вы поступите при возникновении подобной ситуации?										
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	39,8	42,3	37,7	44,1	40,2	32,9	40,7	30,4	38,5	46,2
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	37,0	37,5	36,5	39,9	36,9	33,3	35,5	26,7	40,7	40,6
Обратиться в суд	26,9	30,8	23,7	35,7	26,7	15,8	26,8	19,9	27,7	30,3
Разместить негативный отзыв в сети интернет	26,3	27,2	25,6	39,5	26,0	9,4	25,1	16,1	29,4	30,3
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	51,3	50,2	52,2	44,7	54,3	52,1	49,1	55,9	54,4	47,4
Ничего не предпринимать	8,2	9,6	7,2	6,1	7,9	12,0	11,2	8,1	7,1	5,2
Другое	0,5	0,6	0,5	0,0	0,2	2,1	1,2	0,0	0,3	0,0
Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг?										
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	81,1	81,9	80,4	86,7	82,9	69,1	79,3	75,5	83,1	84,4
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	78,9	80,8	77,4	85,1	80,8	66,0	76,2	77,1	80,0	82,9
Обратиться в суд	73,1	75,5	71,2	80,3	73,8	62,2	69,0	68,2	75,6	79,0
Разместить негативный отзыв в сети интернет	65,9	68,2	64,1	76,5	67,0	49,3	63,4	60,4	69,0	68,9
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	74,9	74,3	75,5	76,8	76,1	69,4	73,3	76,0	77,4	73,3
Ничего не предпринимать	13,7	14,0	13,4	14,4	13,0	14,6	14,6	10,9	15,0	12,1

Другое	0,5	0,6	0,4	0,0	0,1	2,1	1,2	0,0	0,2	0,0
Как Вы действовали, если уже сталкивались с нарушением своих прав?										
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	16,4	16,4	16,5	9,1	20,3	14,0	10,4	12,5	17,7	24,6
Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	11,4	9,5	12,9	10,1	14,2	5,4	10,4	5,4	12,1	14,9
Обратиться в суд	8,7	9,5	8,0	8,1	10,6	4,3	11,1	5,4	9,7	6,1
Разместить негативный отзыв в сети интернет	17,8	19,0	16,9	26,3	17,9	8,6	16,0	14,3	21,8	17,5
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	50,0	48,1	51,4	54,5	48,8	48,4	48,6	66,1	46,0	48,2
Ничего не предпринимать	23,3	20,6	25,3	25,3	18,3	34,4	27,1	25,0	20,2	21,1
Другое	0,5	1,1	0,0	0,0	0,4	1,1	1,4	0,0	0,0	0,0
ВОПРОС 43: 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?										
Конфликт разрешится в мою пользу	6,9	7,5	6,5	8,7	6,8	5,1	7,1	5,4	7,7	6,6
Конфликт разрешится в пользу финансовой организации	18,5	22,6	15,1	15,7	20,2	17,5	18,5	19,0	16,8	20,2
Будет принято решение, учитывающее и мои интересы, и интересы финансовой организации	36,0	33,3	38,2	39,6	35,2	33,7	32,5	33,7	38,3	39,6
Затрудняюсь ответить	38,6	36,6	40,2	36,0	37,8	43,8	41,8	42,0	37,2	33,5

Инструментарий исследования

АНКЕТА

Просим Вас принять участие в социологическом опросе, посвященном исследованию финансовой грамотности населения нашей страны. Внимательно прочтите вопрос и все варианты ответов. Выберите тот вариант ответа, который отражает Ваше личное мнение, и обведите кружком его номер. Если ни один из вариантов Вам не подходит, напишите свой ответ в свободной строке. Опрос анонимный, свою фамилию указывать не нужно. Материалы будут использоваться в обобщенном виде.

Минск-2020
**ДЛЯ НАЧАЛА ОТВЕТЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА,
НА НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О СЕБЕ**

1. Ваш пол:

1. Мужской 2. Женский

2. Ваш возраст: _____ (число исполнившихся лет)

3. Какой наивысший уровень полученного Вами образования?

1. Неполное базовое (до 8 кл.), базовое, неполное среднее (8-9 кл.),
оконченное среднее (выпускник средней школы, лицея, гимназии)
2. Профессионально-техническое (ПТУ, колледж, проф. курсы)
3. Среднее специальное (выпускник техникума, колледжа)
4. Высшее, послевузовское

4. Социальное положение:

1. Руководитель (высшего, среднего, низшего звена)
2. Предприниматель, фермер, самозанятый (индивидуальная трудовая деятельность)
3. Служащий, специалист производственной сферы (инженер, технолог и т.д.)
4. Служащий, специалист непроизводственной сферы (врач, соцработник и т.д.) – кроме преподавателей и учителей
5. Преподаватель, учитель
6. Служащий без специального образования (секретарь, регистратор и т.д.)
7. Рабочий (промышленности, транспорта, строительства и др.)
8. Крестьянин, рабочий сельского хозяйства
9. Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов
10. Безработный
11. Домохозяйка (занимаюсь домашним хозяйством)
12. Учащийся, студент
13. Работающий пенсионер
14. Неработающий пенсионер

15. Другое (*напишите*) _____

16. Не знаю, не могу сказать

ТЕПЕРЬ ОТВЕЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НА НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ПЕРСОНАЛЬНЫХ ФИНАНСАХ

5. Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?

1. Да, мы регулярно и подробно фиксируем все доходы и расходы
2. Да, ведем учет доходов и расходов, однако делаем это несистематически, не подробно
3. Нет, не ведем учет доходов и расходов, но в общих чертах владеем информацией о том, сколько денег получаем и тратим
4. Нет, не ведем учет доходов и расходов
5. Затрудняюсь ответить

6. Некоторые люди имеют финансовые цели. Есть ли у Вас лично или совместно с членами Вашей семьи подобные цели?

1. Да, коплю деньги на обучение (свое, детей, внуков)
2. Да, коплю на ремонт, строительство, покупку жилья, автомобиля
3. Да, собираю на путевку на отдых, оздоровление
4. Да, откладываю на значимое жизненное событие (свадьба, рождение ребенка и т.д.)
5. Да, другое (*напишите*) _____
6. Нет → ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 9
7. Затрудняюсь ответить

7. Что Вы предприняли для достижения этой цели? Выберите все подходящие варианты ответа

1. Составил план действий (личный финансовый план)
2. Устроился на более высокооплачиваемую работу, нашел дополнительную работу
3. Сократил расходы, стал регулярно откладывать деньги
4. Положил деньги в банк под проценты
5. Вложил деньги в акции, облигации
6. Другое (*напишите*) _____

7. Ничего не предпринимал

8. Насколько часто Вам удается достигать своих финансовых целей?

1. Всегда, почти всегда
2. Более чем в половине случаев
3. Менее чем в половине случаев
4. Редко, никогда
5. Затрудняюсь ответить

9. Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?

1. Сначала откладываем на сбережения, а остальное тратим
2. Сначала тратим, а оставшиеся деньги переводим на сбережения
3. Все тратим и ничего не откладываем на сбережения
4. Затрудняюсь ответить

10. На какой срок Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи обычно планируете свои доходы и расходы?

1. До одного месяца
2. До трех месяцев
3. Более трех месяцев
4. В моей семье нет планирования, живем от зарплаты до зарплаты
5. Затрудняюсь ответить

11. Случается ли Вам ... ? Дайте ответ по каждой строке

	Да, часто	Да, время от времени	Нет, такого со мной не бывает	Затрудняюсь ответить
1. Делать выбор в пользу менее качественного товара только потому, что он стоит дешевле	1	2	3	4
2. Покупать на акции ненужные Вам товары только потому, что цена на них снижена	1	2	3	4
3. Покупать ненужные Вам вещи только потому, что они Вам очень понравились	1	2	3	4
4. Оказываться в долгах после покупки той или иной вещи, так как Вы неверно оценили свои возможности при ее приобретении	1	2	3	4

5. Совершать незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине	1	2	3	4
6. Под влиянием импульса или настроения покупать ненужную Вам вещь, при этом откладывая приобретение того, в чем есть насущная потребность	1	2	3	4
7. Жалеть о спонтанной покупке	1	2	3	4
8. Брать новые кредиты, чтобы закрыть «дыру» в бюджете или погасить долг	1	2	3	4

12. Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев? Выберите все подходящие варианты ответа

1. Накопление наличных денег дома
 2. Накопление (увеличение суммы) денег на текущем счете, банковской карте
 3. Перечисление денег на сберегательный счет (вклад, депозит)
 4. Покупка ценных бумаг (акций, облигаций)
 5. Покупка золота, драгоценностей
 6. Другое (*напишите*) _____
-
-
7. Не делал сбережений в указанный период
 8. Затрудняюсь ответить

13. Какую часть ежемесячного дохода (Вашего либо Вашей семьи) Вы регулярно откладываете на сбережения?

1. Менее 10%
2. 10 – 20 %
3. 21 – 30%
4. Более 30%
5. Не откладываю денег на сбережения
6. Затрудняюсь ответить

14. Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?

1. Да, откладываю
2. Нет, не откладываю → *ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 16*
3. Я уже пенсионер → *ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 17*

4. Затрудняюсь ответить → *ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 17*

15. Каким образом Вы это делаете?

1. Вношу деньги на банковский вклад, депозит
2. Вкладываю в недвижимость
3. Инвестирую в ценные бумаги
4. Пользуюсь программой накопительного пенсионного страхования
5. Накапливаю деньги на дополнительную пенсию наличными дома
6. Другое (*напишите*) _____

7. Затрудняюсь ответить

16. Если Вы не откладываете деньги на будущую пенсию, то почему?

1. Не задумывался об этом
2. Не вижу в этом смысла, не понимаю, для чего это нужно
3. У меня нет на это денег
4. Не доверяю деньги финансовым институтам
5. Другое (*напишите*) _____

6. Затрудняюсь ответить

17. Согласны ли Вы со следующими утверждениями:

Дайте ответ по каждой строке

	Да, согласен	Нет, не согласен	Затрудняюсь ответить
1. Человеку с любым уровнем дохода необходимо осуществлять контроль над финансами, планировать финансы, эффективно распоряжаться ими для достижения своих финансовых целей	1	2	3

2. Всегда необходимо иметь некоторую сумму денег на непредвиденные траты	1	2	3
3. Необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство	1	2	3
4. Чем лучше человек разбирается в финансовых вопросах, тем более разумны его финансовые решения, тем лучше он различает финансовые риски и тем стабильнее его материальное положение	1	2	3
5. Человек несет личную ответственность за свои финансовые решения	1	2	3

18. Хотели ли бы Вы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений? Выберите все подходящие варианты ответа

1. Да, мне было бы полезно приобрести, улучшить навыки ведения бюджета
2. Да, хотел бы больше узнать о формировании личного финансового плана и достижении финансовых целей
3. Да, хотел бы углубить свои знания о финансовых услугах (вклады, кредиты, платежные карты, интернет- и мобильный банк, лизинг и т.д.)
4. Да, хотел бы лучше разбираться в страховых услугах
5. Да, заинтересован в расширении своих знаний о принципах разумного заимствования: как взять кредит, чтобы он стал источником возможностей, а не финансовым бременем
6. Да, меня интересуют вопросы инвестирования: как и куда вкладывать деньги, чтобы они приносили доход
7. Да, хотел бы лучше ориентироваться в вопросах пенсионного планирования и обеспечения доходов в пожилом возрасте

8. Да, хотел бы научиться отличать рекламные «трюки» от объективной информации, а добросовестного поставщика финансовых услуг – от мошенника
9. Да, мне интересна информация, касающаяся защиты прав потребителей финансовых услуг
10. Да, я хочу разобраться с тем, на что обращать внимание при подписании договора с финансовой организацией
11. Другое (*напишите*) _____
12. Нет, мне не интересна ни одна из перечисленных тем
13. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОДИМ К БЛОКУ ВОПРОСОВ О ФИНАНСОВЫХ ЗНАНИЯХ

19. О каких из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вам известно, какими из них Вы пользуетесь, а какие планируете использовать в ближайшее время? Дайте ответ по каждому столбцу

	Знаю	Ис-поль-зую	Планирую использовать в будущем
Банковский вклад, депозит	1	1	1
Банковская платежная карточка, в том числе с возможностью получения овердрафта, рассрочки	2	2	2
Денежные переводы	3	3	3
Инвестиции (в акции предприятий, в корпоративные облигации, фонды банковского управления и т.д.)	4	4	4
Кредиты	5	5	5
Лизинг	6	6	6
Медицинское страхование	7	7	7
Микрозаймы	8	8	8
Обмен валют	9	9	9
Пенсионное страхование	10	10	10
Страхование при выезде за границу	11	11	11

Другое (<i>напишите</i>)	12	12	12
----------------------------	----	----	----

20. Давайте представим, что Вы положили деньги на банковский вклад на 1 год под ставку 12% годовых. Уровень инфляции за этот период составил 5%. Какое количество товаров и услуг Вы сможете купить, сняв деньги через год, в сравнении с тем, что могли бы приобрести сегодня?

1. Больше товаров и услуг
2. Одинаковое количество товаров и услуг
3. Меньше товаров и услуг
4. Затрудняюсь ответить

21. Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?

1. 0,2% в день
2. 2% в месяц
3. 20% годовых
4. Затрудняюсь ответить

22. Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги? Что из перечисленного делаете лично Вы и как часто? Дайте ответ по каждому столбцу

	Считаю необходимым	Как правильно, поступаю так сам
Анализировать информацию соответствующей отрасли (например, сферы кредитования, страхования и т.д.)	1	1
Сравнивать условия предоставления финансовой услуги, продукта разными организациями	2	2
Сравнивать различные предложения продуктов, услуг в одной организации	3	3
Выбирать продукт, услугу по своим возможностям и доходам	4	4
Обращаться в официальные и профессиональные источники информации для получения информации о финансовом продукте, услуге	5	5
Другое (<i>напишите</i>)	6	6

23. Как Вы думаете, что из перечисленного является признаками того, что финансовая организация не заслуживает доверия?

Выберите все подходящие варианты ответов

1. Активная, навязчивая реклама
2. Выплаты за привлечение новых участников
3. Обещание сверхвысокого уровня доходности
4. Отсутствие доступной информации о компании и ее финансовом положении
5. Другое (*напишите*) _____
6. Затрудняюсь ответить

24. Давайте представим, что Вы планировали купить телевизор и нашли его на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 700 рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 100 рублей, а во втором действует скидка в размере 10% от первоначальной цены. Где выгоднее купить телевизор?

1. В первом магазине
2. Во втором магазине
3. Затрудняюсь ответить

25. Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?

1. 12% в конце срока вклада
2. 12% с ежеквартальной капитализацией
3. 12% с ежемесячной капитализацией
4. Затрудняюсь ответить

26. Согласны ли Вы со следующими утверждениями? Дайте ответ по каждой строке

	Да, согласен	Нет, не согласен	Затрудняюсь ответить
1. Если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит	1	2	3

2. Хранение денег с помощью разных финансовых инструментов (например, вклады, акции, облигации) и приобретение финансовой услуги в разных организациях уменьшают риск потери денег	1	2	3
3. Использование услуг страхования снижает вероятность финансовых потерь (например, при ухудшении состояния здоровья, потере имущества, работы и т.д.)	1	2	3
4. Рост инфляции ведет к снижению покупательной способности, т.е. на ту же сумму денег мы можем приобрести меньшее количество товаров и услуг	1	2	3

27. Как Вы думаете, какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?

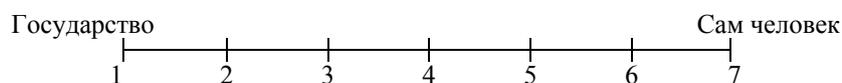
1. Никаких обязательств не возникнет, это просто жест доброй воли
2. Мне придется выплатить долг, если кредитополучатель сам не сможет погасить кредит
3. Мне придется не только выплатить долг, но и понести административную ответственность за невыполнение кредитополучателем своих обязательств
4. Затрудняюсь ответить

28. Какие показатели на финансовых рынках Вы отслеживаете и насколько регулярно? Дайте ответ по каждой строке

	Регулярно, систематически	Время от времени, несистематически	Не отслеживаю
1. Цены на недвижимость	1	2	3
2. Курсы валют	1	2	3
3. Стоимость ценных бумаг	1	2	3

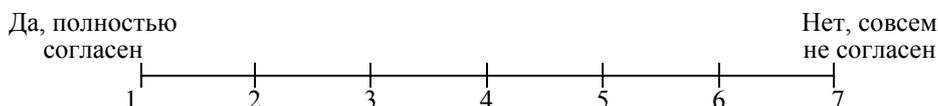
4. Процентные ставки по вкладам	1	2	3
5. Процентные ставки по кредитам	1	2	3
6. Ставку рефинансирования	1	2	3
7. Уровень инфляции	1	2	3
8. Размеры пенсий, социальных выплат и налоговых льгот	1	2	3
9. Цены на нефть, золото, драгоценные металлы	1	2	3
10. Появление на рынке новых финансовых продуктов, услуг	1	2	3
11. Другое (напишите)	1	2	3

29. Как Вы думаете, кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек? *Отметьте позицию на шкале, которая лучше всего отражает Вашу точку зрения*



СЛЕДУЮЩИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ КАСАЮТСЯ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

30. Как Вы относитесь к утверждению о том, что цифровые технологии в сфере финансов делают использование финансовых продуктов и услуг более простым и удобным? *Отметьте позицию на шкале, которая лучше всего отражает Вашу точку зрения*



31. О каких цифровых финансовых инструментах, операциях Вам известно? Какими из них Вы умеете пользоваться и пользуетесь? Какие планируете использовать в будущем?

Дайте ответ по каждому столбцу

	Знаю о таком инструменте, операции	Умею пользоваться	Использую	Планирую использовать в будущем
Заказ банковской платежной карты онлайн	1	1	1	1
Интернет-банкинг	2	2	2	2
Калькулятор (валютный, кредитный, депозитный)	3	3	3	3
Мобильные платежи со счета мобильного телефона	4	4	4	4
Мобильный банкинг	5	5	5	5
Онлайн-страхование	6	6	6	6
Открытие онлайн-депозита (электронного вклада)	9	9	9	9
Открытие текущего счета онлайн	10	10	10	10
Подача налоговой декларации онлайн	11	11	11	11
Получение кредита онлайн	12	12	12	12
Программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	14	14	14	14
Электронные деньги и платежные системы	15	15	15	15

32. О каких правилах безопасного финансового поведения Вам известно? Какие из них Вы соблюдаете лично?

Дайте ответ по каждому столбцу

	Знаю	Как правило, соблюдаю	Не пользуюсь услугой, инструментом
Блокировать карту при ее утере	1	1	1
Не вводить на неизвестных сайтах данные своей банковской карты	2	2	2
Не использовать открытые, незащищенные wi-fi сети для совершения финансовых операций	3	3	3
Не переходить по подозрительным ссылкам в спам-рассылках	4	4	4
Не позволять никому пользоваться своей банковской картой	5	5	5
Никому не сообщать данные своих банковских карт, номер паспорта, номер телефона, личные пароли	6	6	6
Отказаться от проведения операции в банкомате или инфокиоске, если возникли сомнения в корректности и надежности их работы	7	7	7
Использовать разные карточки для разных целей (повседневные расчеты, интернет-платежи, зарубежные поездки)	8	8	8
Подключить технологию 3D-Secure при осуществлении платежей в интернете	9	9	9
Подключить услугу смс-оповещения	10	10	10
Установить лимиты по банковской платежной карточке	11	11	11
Проверять реквизиты интернет-магазина до совершения в нем покупок	12	12	12
Регулярно проверять состояние своих банковских счетов, чтобы убедиться в отсутствии «лишних» и странных операций	13	13	13

Делать покупки с устройств, на которых установлена антивирусная защита, регулярно проверять эти устройства на вирусы	14	14	14
--	----	----	----

СЛЕДУЮЩИЙ БЛОК ВОПРОСОВ ПОСВЯЩЕН НАЛОГАМ

33. Для чего, по Вашему мнению, необходимо платить налоги?

Отметьте все подходящие варианты ответа

1. За счет этих средств работают ЖКХ и общественный транспорт
2. Из них финансируются вооруженные силы и силовые структуры (милиция, пограничная служба и т.д.)
3. Из них финансируются культура и СМИ
4. Из них формируется фонд социальной защиты для выплаты пенсий и пособий населению
5. Они идут на развитие сферы здравоохранения
6. Они направляются на развитие физической культуры и спорта
7. Они идут на реализацию социальной политики государства (поддержка многодетных и малообеспеченных семей, молодежная политика и т.д.)
8. Они направляются на развитие образование и науки
9. Другое (*напишите*) _____
10. Затрудняюсь ответить

34. Знаете ли Вы, с каких вкладов, депозитов банки удерживают подоходный налог с процентного дохода? *Отметьте все подходящие варианты ответа*

1. С вкладов, депозитов в белорусских рублях, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее одного года
2. С вкладов, депозитов в иностранной валюте, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее двух лет
3. Ни в одном из указанных случаев
4. Затрудняюсь ответить

35. Пользовались ли Вы когда-либо налоговыми льготами?

1. Да, пользовался

2. Нет, не пользовался, так как это слишком сложно (много документов, мало информации и т.д.)
3. Нет, не пользовался, так как не отношусь к категориям граждан, имеющих налоговые льготы
4. Нет, не пользовался, так как никогда не слышал о такой возможности
5. Затрудняюсь ответить

36. Как Вы думаете, в каких случаях физические лица обязаны подавать налоговую декларацию? *Отметьте все подходящие варианты ответа*

1. При продаже в течение года более чем одного легкового автомобиля или другого механического транспортного средства (мотоцикла, мопеда и т.д.)
2. При продаже за последние 5 лет более чем одного объекта недвижимости (квартира, жилой дом, гараж и т.д.)
3. При получении подарка (в том числе, денежного) от физлица (кроме близких родственников и свояков) на сумму более 7003 рублей
4. При получении доходов из-за границы (работа по найму, контракту, проценты по вкладам в иностранных банках и т.д.)
5. Затрудняюсь ответить

ТЕПЕРЬ МЫ ХОТЕЛИ БЫ УЗНАТЬ ВАШЕ МНЕНИЕ О СТРАХОВАНИИ

37. Кто, по Вашему мнению, является «страховщиком», а кто «страхователем»? *Дайте ответ по каждой строке*

	Страховщик	Страхователь
1. Физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание страховых услуг, либо	1	2

пользующееся этой услугой в соответствии с законом		
2. Организация, осуществляющая страхование	1	2

38. Как часто при чтении страхового договора Вы обращаете внимание на перечень рисков, при наступлении которых страховая компания производит страховые выплаты, и исключения из них?

1. Всегда
2. Часто
3. Иногда
4. Никогда
5. Затрудняюсь ответить

39. О каких видах добровольного страхования Вам известно, какими из них Вы пользовались в течение последних 12 месяцев? Какими планируете пользоваться в будущем? Обратите внимание: в этом вопросе речь идет только о добровольных видах страхования, которыми Вы пользуетесь (планируете пользоваться) по своей инициативе, а не потому, что от Вас этого требует работодатель, туристическая компания и т.д.

Дайте ответ по каждому столбцу

	Мне известно о таком виде страхования	Пользовался в течение последних 12 месяцев	Планирую пользоваться в будущем
Добровольное медицинское страхование	1	1	1
Добровольное пенсионное страхование	2	2	2
Добровольное страхование жизни	3	3	3
Добровольное страхование имущества	4	4	4

Добровольное страхование от несчастных случаев	5	5	5
Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу (покупаю страховку даже в тех случаях, когда это не является обязательным условием посещения страны)	6	6	6
Добровольное страхование ответственности владельцев транспортных средств	7	7	7
Накопительное страхование детей	8	8	8

И НАКОНЕЦ, НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

40. Что для Вас имеет наибольшее значение при выборе финансовой организации для получения финансовой услуги, продукта?

Отметьте не более 5-ти вариантов ответов

1. Возможность быстро получить финансовый продукт, услугу
2. Возможность получить высокий доход
3. Доверие финансовой организации
4. Доступность информации об организации
5. Качество консультирования сотрудниками организации
6. Наличие нужной услуги, продукта
7. Позитивный опыт обращения в эту организацию
8. Репутация организации, советы близких, друзей, позитивные отзывы в СМИ (соцсети, блоги, радио, ТВ, печатные СМИ)
9. Приемлемые условия получения услуги, продукта, ее финансовая доступность
10. Территориальная близость к дому
11. Полнота информации об интересующей услуге, продукте
12. Другое (*напишите*) _____
13. Затрудняюсь ответить

41. Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией? Какие соблюдаете сами?

Дайте ответ по каждому столбцу

	Так поступать необходимо	Как правило, поступаю так сам
Внимательно изучить договор	1	1
Разобраться в тарифах и условиях обслуживания по договору	2	2
Обратить внимание на комиссии и дополнительные платежи за использование продукта, услуги	3	3
Сверить свои данные с реквизитами на документах	4	4
Потребовать исправления ошибок и опечаток в договоре при их обнаружении	5	5
Уточнить непонятные или спорные моменты в договоре до его подписания	6	6
Отказаться от продукта, услуги, если информация о ней или организации недостаточна или вызывает сомнения	7	7

42. Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг? Как Вы поступите при возникновении подобной ситуации? Как Вы действовали, если уже сталкивались с нарушением своих прав?

Дайте ответ по каждому столбцу

	Разумно и правильно поступать таким образом	При возникновении подобной ситуации я поступлю таким образом	Я лично действовал так при нарушении моих прав
Написать официальную письменную претензию руководству организации, предоставляющей услугу	1	1	1

Обратиться в государственную или общественную организацию по защите прав потребителей финансовых услуг	2	2	2
Обратиться в суд	3	3	3
Разместить негативный отзыв в сети интернет	4	4	4
Решить проблему на месте без обращения в др. инстанции	5	5	5
Ничего не предпринимать	6	6	6
Другое (<i>напишите</i>)	7	7	7

43. 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?

1. Конфликт разрешится в мою пользу
2. Конфликт разрешится в пользу финансовой организации
3. Будет принято решение, учитывающее и мои интересы, и интересы финансовой организации
4. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!

Карта финансовых компетенций

Компоненты ФГ / Тематические области	А. ЗНАНИЯ И НАВЫКИ	В. ОТНОШЕНИЕ И УСТАНОВКИ	С. ПОВЕДЕНИЕ
<p>1. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ</p>	<p>Понятие личного финансового планирования Умение делать выбор в пользу выгодной покупки, сравнивая имеющиеся альтернативы</p>	<p>Понимание важности финансового планирования и анализа трат для реализации жизненных целей Понимание важности сбережений на случай непредвиденных расходов, кризисных и экстренных ситуаций Понимание важности пенсионных накоплений Заинтересованность в расширении своих финансовых знаний в целях эффективного управления персональными финансами</p>	<p>Ведение личного, семейного бюджета Использование программ и приложений для ведения бюджета и планирования финансов Наличие финансовой цели и реализация конкретных действий по ее достижению. Результативность предыдущих попыток достичь финансовых целей Реализация эффективной стратегии трат Планирование доходов и расходов Реализация практики совершения рациональных, обоснованных покупок Реализация практики активных сбережений (в течение последних 12 месяцев). Доля средств, откладываемых на сбережения ежемесячно, составляет не менее 10% от совокупного дохода Наличие пенсионных накоплений</p>
<p>2. БАЗОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ЗНАНИЯ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ</p>	<p>Осведомленность о видах финансовых услуг, представленных в разных сегментах финансового рынка Понимание основных финансовых и экономических понятий и терминов, умение делать базовые финансовые вычисления Осведомленность об обязательствах кредитополучателя и поручителей по кредитам</p>	<p>Наличие установки на пользование базовыми финансовыми услугами (кредит, депозит и др.) Понимание важности наличия базовых финансовых знаний для принятия обоснованных финансовых решений Наличие чувства личной ответственности за принимаемые финансовые решения</p>	<p>Использование базового набора финансовых инструментов Использование разумных и обоснованных критериев выбора финансовой организации Реализация разумной и безопасной стратегии при выборе финансового продукта, услуги Отслеживание актуальной информации о ситуации на финансовых рынках</p>

Компоненты ФГ / Тематические области	А. ЗНАНИЯ И НАВЫКИ	В. ОТНОШЕНИЕ И УСТАНОВКИ	С. ПОВЕДЕНИЕ
	Способность оценить влияние инфляции на покупательную способность	Склонность принимать обоснованные решения в отношении финансовых продуктов и услуг	
3. ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ФИНАНСОВ	Информированность о цифровых технологиях в сфере финансов, доступных в РБ, и умение ими пользоваться Информированность о способах защиты персональных данных	Лояльность по отношению к цифровым технологиям Наличие установки на освоение современных технологий в финансовой сфере	Использование цифровых технологий в сфере финансов в повседневной жизни Соблюдение правил цифровой финансовой безопасности
4. НАЛОГОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ	Информированность о том, в каких случаях законодательством РБ предусмотрена подача налоговой декларации физическими лицами Осведомленность о случаях налогообложения процентного дохода по депозитам	Понимание важности и необходимости уплаты налогов для государства и общества	Использование налоговых льгот Подача налоговой декларации онлайн
5. СТРАХОВАНИЕ	Владение базовыми страховыми терминами и понятиями Осведомленность о видах страхования	Понимание пользы страхования для минимизации последствий персональных финансовых рисков Наличие установки на пользование страховыми услугами в будущем	Использование страховых услуг Внимание к разделу страхового договора, где перечисляются признаки страхового случая и исключения из покрытия
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	Осведомленность о том, что предпринимать в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг Информированность об обязанностях и ответственности потребителей финансовых услуг	Восприятие защищённости своих прав как потребителя финансовых продуктов, услуг Готовность отстаивать свои права в сфере финансов в случае их нарушения	Прочтение договора и анализ его содержания перед подписанием Практика отстаивания своих прав в случае их нарушения, в том числе обращение в официальные специализированные органы за защитой своих прав

Компоненты ФГ / Тематические области	А. ЗНАНИЯ И НАВЫКИ	В. ОТНОШЕНИЕ И УСТАНОВКИ	С. ПОВЕДЕНИЕ
	<p>Информированность о том, как читать договор на получение финансовой услуги, чтобы минимизировать возможные риски</p> <p>Владение информацией, позволяющей отличить добросовестного поставщика финансовых услуг от недобросовестного</p>		

Модель расчета показателей

1. Тематический блок: **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ФИНАНСЫ**

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Понятие личного финансового планирования	Некоторые люди имеют финансовые цели. Есть ли у Вас лично или совместно с членами Вашей семьи подобные цели?	6	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответов, кроме «Нет» и «Затрудняюсь ответить»	59,9
	Умение делать выбор в пользу выгодной покупки, сравнивая имеющиеся альтернативы	Давайте представим, что Вы планировали купить телевизор и нашли его на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 700 рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 100 рублей, а во втором действует скидка в размере 10% от первоначальной цены. Где выгоднее купить телевизор?	22	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «В первом магазине»	80,1
Отношение	Понимание важности финансового планирования и анализа трат для реализации жизненных целей	Согласны ли Вы со следующими утверждениями...? Необходимо осуществлять контроль над финансами для достижения поставленных финансовых целей	Позиция 1 вопроса 17	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да»	91,2
		Всегда необходимо иметь некоторую сумму денег на непредвиденные расходы	Позиция 2 вопроса 17	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да»	91,2
		Согласны ли Вы со следующими утверждениями...? Необходимо откладывать деньги на будущую пенсию, а не рассчитывать на государство	Позиция 3 вопроса 17	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да»	26,9

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Понимание важности сбережений на случай непредвиденных расходов, кризисных и экстренных ситуаций Понимание важности пенсионных накоплений Заинтересованность в расширении своих финансовых знаний в целях эффективного управления персональными финансами	Хотели ли бы Вы бы повысить уровень своих знаний и навыков по каким-либо из следующих направлений?	18	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответа, кроме «Нет, мне не интересна ни одна из перечисленных тем» и «Затрудняюсь ответить»	58,9
Поведение	Ведение личного, семейного бюджета	Ведется ли в Вашей семье учет доходов и расходов?	5	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да, мы регулярно и подробно фиксируем все доходы и расходы»	15,4
	Использование программ и приложений для ведения бюджета и планирования финансов	Какими цифровыми финансовыми инструментами, операциями Вы пользуетесь: программы и приложения для учета доходов и расходов, планирования финансов	Позиция 11 в вопросе 30	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Использую» по позициям «Мобильные приложения для учета финансов» и «Приложения для составления списка покупок»	2,9

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Наличие финансовой цели и реализация конкретных действий по ее достижению. Результативность предыдущих попыток достичь финансовых целей	Что Вы предприняли для достижения этой цели?	7	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответа, кроме «Ничего не предпринимал»	83,4
		Насколько часто Вам удается достигать своих финансовых целей?	8	Доля респондентов, выбравших варианты ответа «Всегда, почти всегда» и «Более чем в половине случаев»	51,0
	Реализация эффективной стратегии трат	Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете траты?	9	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Сначала откладываем на сбережения, а остальное тратим на ежедневные потребности»	30,1
		Случается ли Вам брать новые кредиты, чтобы закрыть «дыру» в бюджете или погасить долг?	Позиция 8 вопроса 11	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Нет, такого со мной не бывает»	80,2
	Планирование доходов и расходов	На какой срок Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи обычно планируете свои доходы и расходы?	10	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответов, кроме «В моей семье нет планирования», «живем от зарплаты до зарплаты» и «Затрудняюсь ответить»	60,1

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Реализация практики совершения рациональных, обоснованных покупок	Случается ли Вам ... ?	11	Доля респондентов, выбравших варианты ответа «Нет такого со мной не бывает» по пяти и более позициям из следующего набора вариантов: «Делать выбор в пользу менее качественного товара только потому, что он стоит дешевле», «Покупать на акции ненужные Вам товары только потому, что цена на них снижена», «Покупать ненужные Вам вещи только потому, что они Вам очень понравились», «Оказываться в долгах после покупки той или иной вещи, так как Вы неверно оценили свои возможности при ее приобретении», «Совершать незапланированные покупки под воздействием рекламы, советов консультанта в магазине», «Под влиянием импульса или настроения покупать ненужную Вам вещь, при этом откладывая приобретение того, в чем есть насущная потребность», «Жалеть о спонтанной покупке»	49,9

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Реализация практики активных сбережений (в течение последних 12 месяцев). Доля средств, откладываемых на сбережения ежемесячно, составляет не менее 10% от совокупного дохода	Делали ли Вы лично либо совместно с членами Вашей семьи сбережения любым из следующих способов за последние 12 месяцев?	12	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответа, кроме вариантов «Не делал сбережений в указанный период» и «Затрудняюсь ответить»	56,1
		Какую часть ежемесячного дохода (Вашего либо Вашей семьи) Вы регулярно откладываете на сбережения?	13	Доля респондентов, выбравших любые варианты ответа, кроме вариантов «Менее 10%», «Не откладываю денег на сбережения» и «Затрудняюсь ответить»	31,6
	Наличие пенсионных накоплений	Откладываете ли Вы деньги на будущую пенсию?	14	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да, откладываю»	3,7

2. Тематический блок: **БАЗОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ЗНАНИЯ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ НА ПРАКТИКЕ**

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Осведомленность о видах финансовых услуг, представленных в разных сегментах финансового рынка	О каких из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вам известно?	Позиция «Знаю» в вопросе 19	Доля респондентов, выбравших 7 и более вариантов ответа	84,8

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Понимание основных финансовых и экономических понятий и терминов, умение делать базовые финансовые вычисления	<i>Инфляция</i> Давайте представим, что Вы положили деньги на банковский вклад на 1 год под ставку 12% годовых. Уровень инфляции за этот период составил 5%. Какое количество товаров и услуг Вы сможете купить, сняв деньги через год, в сравнении с тем, что могли бы приобрести сегодня?	20	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Больше товаров и услуг»	22,5
		<i>Простой процент по депозиту, капитализация процентов</i> Какой из годовых депозитов (вкладов), по Вашему мнению, выгоднее для сбережения денег?	25	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «12% с ежемесячной капитализацией»	44,3
		<i>Процентная ставка по кредиту</i> Какая процентная ставка выгоднее для заемщика?	21	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «20% годовых»	33,7
		<i>Диверсификация</i> Согласны ли Вы со следующими утверждениями: Хранение денег в разных финансовых инструментах (например, вклады, акции, облигации) и приобретение финансовой услуги в разных организациях уменьшают риск потери денег	Позиция 2 в вопросе 26	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да, согласен»	36,7
	Осведомленность об обязательствах кредитополучателя и поручителей по кредитам	Согласны ли Вы со следующими утверждениями: если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит	Позиция 1 вопроса 26	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Нет, не согласен»	63,1
		Как Вы думаете, какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?	27	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Мне придется выплатить долг, если кредитополучатель сам не сможет погасить кредит»	67,8

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Способность оценить влияние инфляции на покупательную способность	Согласны ли Вы со следующими утверждениями: Рост инфляции ведет к снижению покупательной способности, т.е. на ту же сумму денег мы можем приобрести меньшее количество товаров и услуг	Позиция 4 в вопросе 26	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да, согласен»	70,8
Отношение	Наличие установки на пользование базовыми финансовыми услугами (кредит, депозит и др.) Понимание важности наличия базовых финансовых знаний для принятия обоснованных финансовых решений Наличие чувства личной ответственности за принимаемые финансовые решения Склонность принимать обоснованные решения в отношении финансовых продуктов и услуг	Какими из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вы планируете пользоваться в будущем?	Позиция «Планирую использовать в будущем» вопроса 19	Доля респондентов, выбравших не менее трех вариантов ответов, соответствующих услугам, представленных в не менее чем двух сегментах финансового рынка	36,2
		Согласны ли Вы со следующими утверждениями: Чем лучше человек разбирается в финансовых вопросах, тем более разумны его финансовые решения, тем лучше он различает финансовые риски и тем стабильнее его материальное положение	Позиция 4 вопроса 17	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да»	70,8
		Как Вы думаете, кто несет ответственность за финансовое благополучие человека: государство или сам человек?	29	Доля респондентов, выбравших на шкале позиции от «4» до «7»	70,5
		Согласны ли Вы со следующими утверждениями: человек несет личную ответственность за свои финансовые решения	Позиция 5 вопроса 17	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Да»	82,9
		Какие действия, по Вашему мнению, необходимы при выборе финансового продукта, услуги?	24	Доля респондентов, отметивших позицию «Считаю необходимым» по трем и более вариантам ответа	84,3

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Поведение	Использование базового набора финансовых инструментов	Какими из перечисленных финансовых продуктов и услуг Вы пользуетесь?	Позиция «Использую» вопроса 19	Доля респондентов, выбравших не менее трех вариантов ответов, соответствующих услугам, представленных в не менее чем двух сегментах финансового рынка	50,6
	Использование разумных и обоснованных критериев выбора финансовой организации	Что для Вас имеет наибольшее значение при выборе финансовой организации для получения финансовой услуги, продукта?	40	Доля респондентов, выбравших минимум 3 позиции из следующего набора вариантов: «Приемлемые условия получения финансовой услуги, продукта, ее финансовая доступность», «Репутация финансовой организации, советы родственников, друзей, знакомых, позитивные отзывы в СМИ», «Полнота информации об интересующей услуге, продукте», «Доверие финансовой организации», «Качество консультирования сотрудниками финансовой организации», «Наличие нужной услуги, продукта», «Позитивный опыт обращения в эту организацию», «Доступность информации об организации»	52,6

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
	Реализация разумной и безопасной стратегии при выборе финансового продукта, услуги	Что из перечисленного делаете лично Вы и как часто?	Позиция «Как правило, поступаю так сам» в вопросе 22	Доля респондентов, отметивших позицию «Как правило, поступаю так сам» по трем и более вариантам ответа	27,0
	Отслеживание актуальной информации о ситуации на финансовых рынках	Какие показатели на финансовых рынках Вы отслеживаете и насколько регулярно?	30	Доля респондентов, отметивших позицию «Регулярно, систематически» и «время от времени, несистематически» по 6 и более вариантам ответа	25,9

3. Тематический блок: **ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ФИНАНСОВ**

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Информированность о цифровых технологиях в сфере финансов, доступных в РБ, и умение ими пользоваться	О каких цифровых финансовых инструментах, операциях Вам известно?	Позиция «Знаю о таком инструменте, операции» вопроса 31	Доля респондентов, отметивших 8 и более вариантов ответа	62,5
		Какими из цифровых финансовых инструментов, операций Вы умеете пользоваться?	Позиция «Умею пользоваться» вопроса 31	Доля респондентов, отметивших 6 и более вариантов ответа	13,5
	Информированность о способах защиты персональных данных	О каких правилах безопасного финансового поведения Вам известно?	Позиция «Знаю» вопроса 32	Доля респондентов, отметивших все варианты ответа	29,9

Отношение	Лояльность по отношению к цифровым технологиям Наличие установки на освоение современных технологий в финансовой сфере	Как Вы относитесь к утверждению о том, что цифровые технологии в сфере финансов делают использование финансовых продуктов и услуг более простым и удобным?	30	Доля респондентов, выбравших на шкале позиции от «1» до «3»	59,1
		Какие из цифровых финансовых инструментов, операций Вы планируете использовать в будущем?	Позиция «Планирую использовать в будущем» вопроса 31	Доля респондентов, отметивших 4 и более вариантов ответа	21,2
Поведение	Использование цифровых технологий и инструментов в сфере финансов в повседневной жизни	Какими из цифровых финансовых инструментов, операций Вы пользуетесь?	Столбец «Использую» вопроса 31	Доля респондентов, отметивших 4 и более вариантов ответа	20,6
	Соблюдение правил цифровой финансовой безопасности	Какие из перечисленных правил безопасного финансового поведения Вы соблюдаете лично?	Столбец «Как правило, соблюдаю» вопроса 32	Доля респондентов, отметивших 8 и более вариантов ответа	28,1

4. Тематический блок: **НАЛОГОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ**

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Информированность о том, в каких случаях законодательством РБ предусмотрена подача налоговой декларации физическими лицами	Как Вы думаете, в каких случаях физические лица обязаны подавать налоговую декларацию?	36	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа, кроме «Затрудняюсь ответить»	13,9

	Осведомленность о случаях налогообложения процентного дохода по депозитам	Знаете ли Вы, с каких вкладов, депозитов банки удерживают подоходный налог с процентного дохода?	34	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Со вкладов, депозитов в белорусских рублях, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее одного года» и «Со вкладов, депозитов в иностранной валюте, начисленных по ставке выше ставки до востребования, сроком менее двух лет»	5,3
Отношение	Понимание важности уплаты налогов для государства и общества	Для чего, по Вашему мнению, необходимо платить налоги?	33	Доля респондентов, отметивших 5 и более вариантов ответа, кроме варианта «Затрудняюсь ответить»	35,5
Поведение	Использование налоговых льгот	Пользовались ли Вы когда-либо налоговыми льготами?	35	Доля респондентов, использующих налоговые льготы, от общего числа тех, кто относится к категориям граждан, имеющих право на их получение	13,5
	Подача налоговой декларации онлайн	Какими из цифровых финансовых инструментов, операций Вы пользуетесь: подача налоговой декларации онлайн	Позиция 9 вопроса 30	Доля респондентов, отметивших вариант «Использую»	3,2

5. Тематический блок: СТРАХОВАНИЕ

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Владение базовыми страховыми терминами и понятиями	<i>Страховщик и страхователь</i> Кто, по Вашему мнению, является «страховщиком», а кто «страхователем»?	37	Среднее по долям респондентов, выбравших варианты ответа «Страховщик» и «Страхователь» соответственно по позициям «Физическое или юридическое лицо, заключившее договор на оказание страховых услуг, либо пользующееся этой услугой в соответствии с законом» и «Организация, осуществляющая страхование»	59,4
	Осведомленность о видах страхования	О каких видах добровольного страхования Вам известно?	Позиция «Мне известно о таком виде страхования» в вопросе 39	Доля респондентов, отметивших 5 и более вариантов ответа	88,0
Отношение	Понимание пользы страхования для минимизации последствий персональных финансовых рисков	Согласны ли Вы со следующими утверждениями: использование услуг страхования снижает вероятность финансовых потерь (например, при ухудшении состояния здоровья, потере имущества, работы и т.д.)?	Позиция 3 в вопросе 26	Доля респондентов, выбравших варианты ответа «Да, согласен»	45,9
	Наличие установки на пользование страховыми услугами в будущем	Какими видами добровольного страхования Вы планируете пользоваться в будущем?	Позиция «Планирую пользоваться в будущем» в вопросе 39	Доля респондентов, отметивших 2 и более вариантов ответа	20,0

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Поведение	Использование страховых услуг	Какими видами добровольного страхования Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?	Позиция «Пользовался в течение последних 12 месяцев» в вопросе 39	Доля респондентов, отметивших 2 и более вариантов ответа	21,7
	Внимание к разделу страхового договора, где перечисляются признаки страхового случая и исключения из покрытия	Как часто при чтении страхового договора Вы обращаете внимание на перечень рисков, при наступлении которых страховая компания производит страховые выплаты, и исключения из них?	38	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Всегда»	27,9

6. Тематический блок: ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Компонент финансовой грамотности	Индикатор	Формулировка вопроса	Номер вопроса в анкете	Алгоритм расчета показателя	Значение показателя, в %
Знания	Осведомленность о том, что предпринимать в случае нарушения прав потребителей финансовых услуг	Что, по Вашему мнению, нужно предпринимать в случае нарушения прав потребителя финансовых услуг?	Позиция «Разумно и правильно поступать таким образом» в вопросе 42	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа за исключением варианта «Не предпринимать никаких действий»	50,5
		Согласны ли Вы со следующими утверждениями: если есть веские основания, то я могу не возвращать взятый в банке кредит	Позиция 1 в вопросе 26	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Нет, не согласен»	63,1

	Информированность об обязанностях и ответственности потребителей финансовых услуг	Как Вы думаете, какие обязательства у Вас возникнут в случае согласия выступить поручителем по кредиту?	27	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Мне придется выплатить долг, если кредитополучатель сам не сможет погасить кредит»	67,8
	Информированность о том, как читать договор на получение финансовой услуги, чтобы минимизировать возможные риски	Какие действия Вы считаете необходимыми при подписании договора с финансовой организацией?	Позиция «Так поступать необходимо» в вопросе 41	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа	79,4
	Владение информацией, позволяющей отличить добросовестного поставщика финансовых услуг от недобросовестного	Как Вы думаете, что из перечисленного является признаками того, что финансовая организация не заслуживает доверия?	23	Доля респондентов, выбравших все варианты ответов, кроме «Затрудняюсь ответить»	14,3
Отношение	Восприятие защищённости своих прав как потребителя финансовых продуктов/услуг (оценка перспектив разрешения своего возможного 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?	43	Доля респондентов, выбравших варианты ответа «Конфликт разрешится в мою пользу» и «Будет принято решение, учитывающее и мои интересы, и интересы финансовой организации»	6,9
	Готовность отстаивать свои права в случае их нарушения	Как Вы поступите при возникновении подобной ситуации?	Позиция «При возникновении подобной ситуации я поступлю таким образом» в вопросе 42	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа, кроме «Не предпринимать никаких действий»	4,5
Поведение	Прочтение договора и анализ его содержания перед подписанием	Какие меры Вы соблюдаете при подписании договора с финансовой организацией?	Позиция «Как правило, поступаю так сам» в вопросе 41	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа	18,4

	Практика отстаивания своих прав в случае их нарушения, в том числе обращение в официальные специализированные органы за защитой своих прав	Как Вы действовали, если уже сталкивались с нарушением своих прав?	Позиция «Я лично действовал так при нарушении моих прав» в вопросе 42	Доля респондентов, выбравших все варианты ответа, кроме «Не предпринимать никаких действий»	1,4
--	--	--	---	---	-----

Матрицы индексов оценки финансовой грамотности населения Республики Беларусь

РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ (1500)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	70,0%	65,1%	42,2%	59,1%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	53,0%	68,6%	39,0%	53,5%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	35,3%	40,1%	24,3%	33,3%
4. Налоговая грамотность	9,6%	35,5%	33,9%	26,4%
5. Страхование	73,7%	33,0%	24,8%	43,8%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	55,0%	5,7%	9,9%	23,5%
Всего	49,4%	41,3%	29,0%	39,9%

МОЛОДЕЖЬ (461)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	74,9%	67,8%	42,8%	61,8%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	54,9%	71,8%	40,1%	55,6%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	46,1%	49,7%	30,6%	42,1%
4. Налоговая грамотность	8,6%	33,8%	30,1%	24,2%
5. Страхование	77,3%	37,1%	22,3%	45,6%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	56,8%	7,8%	12,1%	25,6%
Всего	53,1%	44,7%	29,7%	42,5%

РАБОТАЮЩИЕ (978)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	74,4%	67,1%	44,1%	61,9%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	56,6%	70,5%	44,7%	57,3%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	40,1%	42,5%	29,8%	37,5%
4. Налоговая грамотность	10,8%	36,1%	35,1%	27,4%
5. Страхование	75,2%	34,8%	27,7%	45,9%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	57,5%	6,1%	10,5%	24,7%
Всего	52,4%	42,9%	32,0%	42,4%

ПЕНСИОНЕРЫ (360)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	60,6%	61,6%	41,6%	54,6%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	45,6%	61,9%	29,3%	45,6%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	14,9%	27,8%	9,2%	17,3%
4. Налоговая грамотность	10,0%	40,3%	33,0%	27,8%
5. Страхование	69,4%	23,9%	21,3%	38,2%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	48,6%	3,8%	7,6%	20,0%
Всего	41,5%	36,5%	23,7%	33,9%

ПРЕПОДАВАТЕЛИ/УЧИТЕЛЯ (36)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	76,4%	75,7%	46,9%	66,3%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	58,3%	77,2%	49,3%	61,6%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	37,0%	38,9%	18,1%	31,3%
4. Налоговая грамотность	12,5%	30,6%	45,8%	29,6%
5. Страхование	71,5%	29,2%	23,6%	41,4%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	51,7%	2,8%	15,3%	23,2%
Всего	51,2%	42,4%	33,2%	42,3%

ГОРОДСКОЕ НАСЕЛЕНИЕ (1109)

Тематические области	Компоненты финансовой грамотности			
	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	70,6%	65,7%	42,3%	59,5%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	54,8%	69,4%	40,8%	55,0%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	37,7%	39,3%	26,1%	34,3%
4. Налоговая грамотность	10,2%	35,2%	35,2%	26,9%
5. Страхование	74,7%	32,7%	24,9%	44,1%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	56,7%	6,1%	10,5%	24,4%
Всего	50,8%	41,4%	30,0%	40,7%

СЕЛЬСКОЕ НАСЕЛЕНИЕ (391)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	68,4%	63,4%	42,0%	57,9%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	47,8%	66,3%	33,9%	49,3%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	28,5%	42,6%	19,4%	30,2%
4. Налоговая грамотность	7,8%	36,6%	30,9%	25,1%
5. Страхование	70,9%	33,6%	24,4%	43,0%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	50,3%	4,6%	8,2%	21,0%
Всего	45,6%	41,2%	26,5%	37,8%

БРЕСТСКАЯ ОБЛАСТЬ (219)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	75,6%	70,8%	46,3%	64,2%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	56,2%	73,5%	43,6%	57,8%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	40,3%	41,8%	25,1%	35,7%
4. Налоговая грамотность	9,1%	32,9%	35,9%	26,0%
5. Страхование	72,4%	42,0%	31,1%	48,5%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	55,9%	4,1%	11,0%	23,7%
Всего	51,6%	37,8%	32,1%	42,6%

ВИТЕБСКАЯ ОБЛАСТЬ (199)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	68,6%	62,2%	35,8%	55,5%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	55,3%	66,7%	38,3%	53,4%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	23,5%	31,4%	24,1%	26,3%
4. Налоговая грамотность	10,8%	46,7%	34,6%	30,7%
5. Страхование	82,2%	21,9%	21,6%	41,9%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	61,9%	6,5%	15,0%	27,8%
Всего	50,4%	39,2%	28,3%	39,3%

ГОМЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ (229)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	66,6%	62,9%	40,6%	56,7%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	51,1%	64,9%	35,7%	50,6%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	38,6%	37,1%	21,8%	32,5%
4. Налоговая грамотность	9,4%	42,4%	31,5%	27,7%
5. Страхование	65,4%	27,7%	22,1%	38,4%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	54,8%	7,6%	9,6%	24,0%
Всего	47,6%	40,4%	26,9%	38,3%

ГРОДНЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ (170)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	72,4%	71,5%	43,1%	62,3%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	53,6%	72,9%	42,6%	56,4%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	30,6%	43,2%	22,1%	32,0%
4. Налоговая грамотность	9,4%	30,0%	28,7%	22,7%
5. Страхование	68,1%	39,7%	23,2%	43,7%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	54,6%	5,0%	12,9%	24,2%
Всего	48,1%	43,7%	28,8%	40,2%

МИНСКАЯ ОБЛАСТЬ (227)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	68,3%	63,4%	42,5%	58,1%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	50,8%	71,2%	39,4%	53,8%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	37,3%	48,5%	26,4%	37,4%
4. Налоговая грамотность	6,2%	38,8%	37,5%	27,5%
5. Страхование	71,9%	36,3%	27,8%	45,3%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	51,9%	6,4%	6,8%	21,7%
Всего	47,7%	44,1%	30,1%	40,6%

МОГИЛЕВСКАЯ ОБЛАСТЬ (175)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	69,1%	61,4%	40,3%	57,0%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	47,6%	61,1%	29,6%	46,1%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	29,9%	36,6%	14,9%	27,1%
4. Налоговая грамотность	6,6%	18,9%	25,3%	16,9%
5. Страхование	74,7%	29,7%	22,3%	42,2%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	49,3%	6,0%	6,0%	20,4%
Всего	46,2%	35,6%	23,1%	35,0%

Г. МИНСК (281)

	Компоненты финансовой грамотности			
Тематические области	знания и навыки	отношение и установки	поведение	всего
1. Персональные финансы	69,9%	64,4%	45,0%	59,8%
2. Базовые финансовые знания и их применение на практике	55,0%	68,8%	42,0%	55,3%
3. Цифровые технологии в сфере финансов	41,6%	41,1%	31,5%	38,1%
4. Налоговая грамотность	14,1%	35,2%	37,6%	29,0%
5. Страхование	79,6%	33,3%	24,6%	45,8%
6. Права и обязанности потребителей финансовых услуг	56,1%	4,6%	9,6%	23,4%
Всего	52,7%	41,2%	31,7%	41,9%