

# **Финансовая грамотность населения Республики Бела- русъ: факты и выводы**

**Январь-февраль 2016**

**Минск, Беларусь**

**Кройтор С.**

**Ображей О.**

**Подвальская В.**

## Содержание

1	Основные выводы	
1.1	Финансовая грамотность населения в контексте актуальных тенденций экономического развития.....	4
1.2	Национальное исследование: портрет Беларуси.....	4
1.3	Дальнейшие шаги.....	7
2	Методология исследования.....	8
3	Пользование финансовыми услугами	
3.1	Существующий уровень пользования финансовыми услугами.....	11
3.2	Намерения пользоваться финансовыми услугами в будущем.....	12
3.3	Удовлетворенность и ожидания.....	18
4	Финансовая грамотность и осведомленность	
4.1	Самооценки финансовой грамотности.....	22
4.2	Тест по финансовой математике.....	24
4.3	Тест по финансовой осведомленности.....	27
5	Финансовое поведение.....	
5.1	Финансовое благополучие.....	34
5.2	Ведение семейного бюджета.....	36
5.3	Поведение в сфере накопления сбережений.....	38
5.4	Поведение в сфере задолженностей.....	40
5.5	Источники информации.....	42
	Приложение 1 – Инструментарий исследования.....	44
	Приложение 2 – Таблицы частотных распределений по вопросам интервью в целом по выборке.....	57
	Приложение 3 – Таблицы частотных распределений по вопросам интервью в зависимости от пола.....	94
	Приложение 4 – Таблицы частотных распределений по вопросам интервью в зависимости от возраста.....	126
10	Приложение 5 – Таблицы частотных распределений по вопросам интервью в зависимости от образования.....	173
11	Приложение 6 – Таблицы частотных распределений по вопросам интервью в зависимости от региона проживания.....	225

## Иллюстрации

1	Диаграмма 1. Структура пользования финансовыми услугами в 2013 и 2016 гг.....	11
2	Диаграмма 2. Структура пользования наиболее популярными среди населения РБ финансовыми услугами в 2013 и 2016 гг.....	12
3	Диаграмма 3. Потребность в дополнительной информации о финансовых услугах в 2013 и 2016 гг.....	14
4	Диаграмма 4. Потребность в дополнительной информации по вопросам управления персональными финансами.....	16
5	Диаграмма 5. Источники информации при выборе финансовой организации в 2013 и 2016 гг.....	17
6	Диаграмма 6. Негативный опыт пользования финансовыми услугами.....	19
7	Диаграмма 7. Реакция на низкое качество финансовых услуг в разрезе возрастных групп.....	20
8	Диаграмма 8. Ожидания относительно разрешения конфликта с финансовой организацией.....	21
9	Диаграмма 9. Самооценка финансовых знаний и навыков.....	23
10	Диаграмма 10. Самооценка финансовых знаний и навыков в 2013 и 2016 гг.....	24

Диаграмма 11. Тест навыков в области финансовой математики.....	26
Диаграмма 12. Тест навыков в области финансовой математики по данным 2013 и 2016 гг.....	26
Диаграмма 13. Ответы на вопросы по финансовой математике в 2013 и 2016 гг.....	27
Диаграмма 14. Тест на осведомленность в области финансов.....	31
Диаграмма 15. Тест на осведомленность в области финансов в 2013 и 2016 гг.....	32
Диаграмма 16. Ответы на вопросы по финансовой осведомленности в 2013 и 2016 гг.....	33
Диаграмма 17. Самооценка уровня финансового благополучия в 2013 и 2016 гг.....	34
Диаграмма 18. Реальный уровень финансового благополучия домохозяйств в 2013 и 2016 гг....	35
Диаграмма 19. Модели поведения домохозяйств в случае недостатка средств в 2013 и 2016 гг.	36
Диаграмма 20. Ведение домохозяйствами учета доходов и расходов в 2013 и 2016 гг.....	37
Диаграмма 21. Модели управления повседневными доходами домохозяйств в 2013 и 2016 гг.	37
Диаграмма 22. Отношение к покупке в кредит в 2013 и 2016 гг.....	38
Диаграмма 23. Отношение к сбережениям и инвестициям в 2013 и 2016 гг.....	39
Диаграмма 24. Препятствия сбережениям в 2013 и 2016 гг.....	39
Диаграмма 25. Модели управления неистраченными доходами домохозяйств в 2013 и 2016 гг.	40
Диаграмма 26. Задолженность домохозяйств и размер задолженности.....	41
Диаграмма 27. Задолженность домохозяйств в 2013 и 2016 гг.....	41
Диаграмма 28. Изменения на финансовых рынках, отслеживаемые домохозяйствами в 2013 и 2016 гг.....	43
Диаграмма 29. Источники информации о финансовых услугах, которыми пользуются домохозяйства в 2013 и 2016 гг.....	43

### Таблицы

Таблица 1. Объем выборки по типам населенных пунктов.....	9
Таблица 2. Распределение по полу и возрасту .....	10
Таблица 3. Распределение по полу и региону .....	10
Таблица 4. Распределение по полу и образованию.....	10
Таблица 5. Тестовые вопросы по финансовой математике.....	25
Таблица 6. Тестовые вопросы по информированности в области финансов.....	28

## 1 Основные выводы

### 1.1 Финансовая грамотность населения в контексте актуальных тенденций экономического развития

В последние несколько десятилетий специалисты много говорят о необходимости повышения участия граждан в процессах, протекающих на финансовых рынках. С одной стороны, более широкое использование населением услуг и продуктов, предлагаемых финансовыми учреждениями страны, будет способствовать реализации прав и расширению возможностей граждан в финансовой сфере, поскольку поможет активизировать их экономическую деятельность, усовершенствовать навыки управления собственными ресурсами, позволит более эффективно использовать накопления, планировать расходы, оценивать финансовые риски и выгоды и, в конечном итоге, повысит их финансовую безопасность, стабилизирует уровень благосостояния. С другой стороны, привлечение средств населения в экономику страны приведет к росту эффективности реального экономического сектора за счет повышения мощности и емкости финансового рынка страны.

Особенно актуальна проблема участия граждан в процессах, протекающих на финансовых рынках, для стран с переходной экономикой, в том числе и для Республики Беларусь, находящейся в стадии становления и требующей значительных финансовых вложений для поддержания и развития экономической сферы. В этих условиях использование средств населения как внутреннего инвестиционного ресурса представляет собой достаточно сильный потенциальный источник поддержания финансово-экономической стабильности государства, эффективный механизм предотвращения социальной напряженности. Именно осведомленность каждого отдельного гражданина о ситуации на финансовом рынке и его информированность о правовых механизмах защиты потребителей финансовых услуг, способность эффективно организовывать свою хозяйственную деятельность и разумно распоряжаться своими средствами, сегодня во многом зависит как благосостояние отдельного человека, так и продуктивность функционирования экономики в целом.

### 1.2 Национальное исследование: портрет Беларуси

Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси в январе-феврале 2016 года был проведен опрос граждан Беларуси по теме: «Оценка и анализ финансовой грамотности населения Республики Беларусь». Исследование было направлено на определение степени информированности белорусов в области финансов, изучение навыков пользования финансовыми услугами, а также осведомленности населения страны о собственных правах в сфере потребления финансовых услуг и способах их защиты. Опрос проводился среди взрослого населения РБ по национальной репрезентативной выборке объемом 1500 человек. В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 60 вопросов, большинство из которых было заимствовано из аналогичных исследований Всемирного банка, проведенных в соседних странах, и адаптировано с учетом особенностей финансового рынка в Беларуси.

Исследование было направлено на решение следующих задач:

- ✓ определить уровень финансовой грамотности белорусского населения (через самооценку и ответы на тестовые вопросы);
- ✓ изучить модели финансового поведения населения в отношении ведения семейного бюджета, сбережений и управления долгами и кредитами;
- ✓ выявить наиболее востребованные среди белорусов типы финансовых услуг;
- ✓ исследовать степень осведомленности населения РБ в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг;
- ✓ проанализировать ситуацию в сфере финансовой грамотности в разрезе гендерных, возрастных, образовательных и региональных групп.

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

Как правило, респонденты выше оценивали свой уровень владения финансовыми вопросами по сравнению с тем, насколько на деле были способны в них ориентироваться. Так около 70% опрошенных охарактеризовали свой уровень финансовой грамотности как «удовлетворительный», «хороший» либо «отличный», в то время как в реальности таких оказалось существенно меньше: около 60% согласно тесту по финансовой математике и примерно 36% по тесту на финансовую осведомленность. На большинство тестовых вопросов в области финансов более половины респондентов дали неверные ответы либо затруднились ответить.

Вместе с тем, при относительно невысоком текущем уровне финансовой грамотности населения, за последние несколько лет граждане стали ориентироваться в финансовых вопросах заметно лучше. Так, число респондентов, владеющих вопросами финансовой математики на хорошем уровне, к настоящему моменту по сравнению с 2013 г. возросло вдвое. Мы полагаем, что это свидетельствует об эффективности мер, проводимых государственными органами, и направленных на повышение финансовой грамотности населения страны и является основанием для их дальнейшей реализации.

Лучше всего респонденты справились с вопросами о скидках (84% опрошенных дали на него верный ответ), об ответственности поручителя (около  $\frac{3}{4}$  респондентов), об уровне инфляции ( $\frac{2}{3}$  опрошенных) и о плавающей ставке процента ( $\frac{2}{3}$  респондентов). Хуже всего опрошенные ориентируются в вопросах о доходе по облигации (менее 10% правильных ответов), о гарантии вкладов в кредитные союзы, а также гарантии инвестиций и банковских вкладов (около четверти опрошенных ответили верно). Отдельного внимания заслуживает тот факт, что белорусы довольно слабо осведомлены о различиях между кредитной и дебетовой платежными картами (37,3% правильных ответов), несмотря на то, что эти виды финансовых услуг достаточно широко распространены среди белорусского населения.

Около 15% опрошенных имеют негативный опыт получения финансовых услуг. Чаще всего этот опыт связан с использованием банковского вклада или депозита (около 37% случаев) и потребительского кредита (почти 30% случаев).

Свыше 47% опрошенных высказали предположение, что при разрешении их возможного спора с финансовой организацией будут учтены интересы обеих сторон. Около 30% опрошенных настроены пессимистично: эти люди убеждены, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Практически каждый пятый респондент затруднился с ответом на данный вопрос, а разрешения конфликтной ситуации в свою пользу ожидают менее 5% опрошенных. Наиболее часто в случае обнаружения проблемы белорусы не предпринимали никаких действий (почти 45% респондентов) либо прекращали пользоваться услугой до окончания контракта (около трети опрошенных).

Представления населения о том, при каких условиях покупка в кредит является оправданной, выглядят следующим образом. Практически каждый четвертый респондент отметил целесообразность использования кредита для оплаты обучения, а также для выгодного приобретения необходимых товаров во время распродажи. Каждый пятый выразил мнение о том, что кредит имеет смысл брать в ситуации, когда ставка по кредиту ниже, чем ставка по вкладу.

Большинство белорусов не считает важным ведение подробного учета своих доходов и трат, хотя многие из них в целом ориентируются в том, сколько зарабатывают и тратят (около 70% опрошенных).

Наиболее часто респонденты, у которых до получения следующего дохода оставались неистраченные деньги, предпочитали хранить их в наличной форме (примерно 55%) либо тратить на потребительские товары (около 50%). Значительно реже респонденты размещали сэкономленные средства на банковский вклад и/или не снимали со счета (12%) либо давали в долг друзьям и родственникам (9%). Наиболее редко опрошенные приобретали на неистраченные деньги ценные бумаги, вкладывали их в собственный бизнес, покупали золото, драгоценности (менее 3%).

За последние 3 года модели управления неистраченными доходами домохозяйств остались практически неизменными, и белорусы, по-прежнему, предпочитают потратить эти средства на товары либо хранить их у себя дома, нежели вкладывать и приумножать, пользуясь имеющимися на рынке страны финансовыми инструментами. Мы полагаем, что анализ причин такого «нестратегического» поведения заслуживает отдельного внимания в рамках дальнейших исследований. На сегодняшний момент можно лишь выдвинуть несколько предположений относительно того, по каким причинам население ведет себя именно таким образом. Такими причинами могут быть низкий уровень доверия финансовым институтам страны (несмотря на наметившуюся в последние годы тенденцию к росту доверия к

этим учреждениям, пока его, видимо, недостаточно для того, чтобы население могло без опасений доверить финансовым структурам свои средства); низкий уровень осведомленности населения о возможностях, предлагаемых финансовым рынком, для приумножения имеющихся у него средств; узкий перечень предлагаемых услуг и их дороговизна.

Почти 3/4 опрошенных имеет желание и возможность сберегать денежные средства. Большая часть из них (43,4% от общего числа опрошенных) придерживается стратегии «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, остающиеся после совершения всех необходимых трат на ежедневные нужды. Для остальных (почти 20%) наличие сбережений является приоритетным, и они тратят на удовлетворение повседневных потребностей часть семейного бюджета, которая остается после того, как некоторая сумма отложена на сбережения. Доля респондентов, которые тратят все средства на текущие нужды и ничего не откладывают на сбережения, составила почти 34%.

Ведущим мотивом сберегательного поведения для почти двух третей опрошенных, откладывающих часть дохода на сбережения, является накопление денег на «черный день», на случай непредвиденных расходов, причем значение этого показателя по сравнению с 2013 годом возросло на 7,1 п.п. Около трети из тех, кто имеет возможность и желание откладывать денежные средства, делает накопления для улучшения своей жизни в будущем; чуть больше 17% – для того, чтобы быть финансово независимыми либо с целью оставить что-то в наследство своим детям. Для получения дополнительных доходов в виде процентов по вкладам, прироста стоимости акций, облигаций, обеспечения жизни на пенсии сбережения используют менее 8% опрошенных.

В качестве основной причины, не позволяющей сберегать деньги, большинство респондентов (из числа тех, кто отрицательно ответил на вопрос о наличии сбережений) – 82,2% – отметило невысокий уровень дохода. По сравнению с 2013 годом число белорусов, которые не в состоянии делать накопления из-за низких доходов, увеличилось почти на 17 п.п. Не видят смысла в накоплении денежных средств, не могут отказаться от удовольствия совершения покупок либо не делают накоплений из-за недоверия финансовым институтам – менее 10% опрошенных. Определенный оптимизм вызывает тот факт, что доля опрошенных, отказывающихся делать денежные накопления по причине недоверия финансовым институтам, по сравнению с 2013 годом снизилась на 6 п.п.

Большинство опрошенных для решения своих финансовых трудностей прибегает к сокращению потребления и экономии (почти 2/3 из тех, кто сталкивался с проблемой нехватки средств). Достаточно распространенной мерой в ситуации недостатка средств является обращение к родственникам, друзьям и знакомым за помощью (примерно 44%). Почти четверть опрошенных в ситуации нехватки средств использует свои сбережения, причем значение этого показателя к настоящему моменту по сравнению с 2013 годом снизилось почти на 6 п.п. Возможно, это связано с ухудшением материального благополучия населения, что, как уже упоминалось, в свою очередь, повлекло сокращение сбережений у населения либо нежелание тратить имеющиеся накопления в условиях финансовой неопределенности и неуверенности в завтрашнем дне. Реже всего в данной ситуации недостатка средств респонденты берут внеурочную, дополнительную работу, обращаются за безвозмездной финансовой помощью к друзьям и родственникам, решают проблему дефицита средств за счет использования кредитной карты, получения кредита в банке, распродажи имущества и изъятия необходимой суммы из собственного бизнеса (менее 10%).

Более трети опрошенных не отслеживает изменения на финансовых рынках. Около четверти респондентов регулярно интересуется изменением уровня инфляции и изменением размеров пенсий, социальных выплат и налоговых льгот. Информация, касающаяся изменений процентных ставок по вкладам и изменений на рынке недвижимости, востребована среди почти 20% респондентов. Колебаниями цен на нефть, золото, драгоценные металлы интересуется примерно каждый пятый опрошенный, и по сравнению с 2013 годом доля граждан, отслеживающих изменения в этом сегменте финансового рынка, возросла более чем в два раза. За изменениями на рынке недвижимости следят чуть более 15% опрошенных. Динамика процентных ставок по вкладам и кредитам является объектом интереса примерно для каждого восьмого белоруса. Примечательно, что интерес населения к изменениям ставок по вкладам и кредитам за несколько последних лет заметно снизился (соответственно на 6,1 п.п. и 10,2 п.п.). Вероятно, это также подтверждает нашу гипотезу о том, что в условиях кризисных явлений в экономике, повлекших за собой снижение уровня доходов индивидов и их семей и возросшую неопределенность относительно будущего, произошло изменение отношения населения к деньгам и подвело многих наших граждан к переосмыслению собственной стратегии сбережений и трат. Как уже говорилось, в сложившейся ситуации население старается меньше потратить, больше отложить

(причем, дома, а не в банке, например, перевести сбережения в иностранную валюту), не вкладывать деньги в банк, поскольку отсутствует уверенность в том, что государство и банки смогут гарантировать сохранность сбережений, и не брать кредитов, поскольку кредиты при сокращении доходов стали слишком дороги для населения. Реже всего белорусы интересуются также изменением котировок и индексов фондового рынка (менее 3%).

Об изменениях на финансовых рынках респонденты чаще всего узнают из специализированных интернет-ресурсов – более 55%, что примерно на 15% больше, чем в 2013 году. Около 46% получают эту информацию из специализированных газет и журналов. Около 40% опрошенных информацию о динамике процессов, протекающих на финансовых рынках, узнают от друзей и знакомых, около 30% – из рекламы, четверть – от сотрудников банков, страховых компаний и иных финансовых организаций. Наиболее редко за подобной информацией респонденты обращаются к независимым консультантам, брокерам (менее 4%).

В ходе опроса респондентам также задавали вопрос о том, о каких аспектах управления персональными финансами они бы хотели узнать больше. Согласно полученным данным, наиболее востребована информация, касающаяся законодательной системы защиты прав потребителей финансовых услуг и порядка действий в случае нарушения прав, а также информация, на которую необходимо обращать внимание во время подписания договора с банком или финансовой компанией – в расширении своих знаний по каждой из этих тем заинтересовано более чем 25% опрошенных. Примерно каждый шестой опрошенный хотел бы научиться уверенно планировать покупки товаров длительного пользования, больше узнать о банковских услугах, об источниках информации о финансовых услугах. Каждый седьмой опрошенный заинтересован в получении дополнительной информации о кредитах, работе пенсионной системы и методах обеспечения доходов в пожилом возрасте. Обращает на себя внимание тот факт, что при невысоком уровне финансовой грамотности белорусов почти 30% респондентов утверждают, что не испытывают потребности ни в какой дополнительной информации.

Белорусы в целом невысоко оценивают свое материальное положение. Почти 60% опрошенных назвали его удовлетворительным. Примерно каждый четвертый респондент считает его плохим или очень плохим. Доля респондентов, охарактеризовавших свое материальное положение как хорошее и очень хорошее, составила всего 9,4% от общего числа белорусов, принявших участие в исследовании.

Почти половина опрошенных отметила, что у их семей хватает средств на питание и одежду, однако возникают трудности с покупкой товаров длительного пользования. Не испытывает трудностей с приобретением товаров длительного пользования примерно каждая десятая семья, но очень дорогие покупки для нее являются проблемой. Чуть более 8% опрошенных сталкиваются с проблемой нехватки средств даже на питание; материальное положение этих семей можно назвать кризисным.

При сопоставлении самооценок уровня благосостояния респондентов, а также реального уровня их дохода, полученных по результатам исследований 2013 и 2016 гг. видно, что за последние 3 года произошло снижение по обоим показателям, т.е. материальное положение населения ухудшилось, что, естественно, привело к тому, что белорусы стали чувствовать себя более «бедными».

В следующих разделах отчета содержится более подробная информация, описывающая уровень финансовой грамотности населения Беларуси, модели финансового поведения населения в отношении ведения семейного бюджета, сбережений и управления долгами и кредитами, сведения о наиболее потребляемых белорусами финансовых услугах и осведомленности населения страны о способах защиты прав потребителей финансовых услуг в Беларуси, в том числе в сравнении с результатами аналогичного опроса, проведенного в 2013 году. Основной текст отчета также содержит анализ ситуации в разрезе половозрастных, образовательных и региональных групп.

### 1.3 Дальнейшие шаги

Для Беларуси на современном этапе ее развития перспективным способом повышения благосостояния страны является привлечение сбережений населения в национальную экономику и использование их как инвестиционного потенциала.

Однако, как показывают результаты проведенного исследования, этому препятствует низкий уровень активности населения на финансовых рынках. И хотя в последние годы ситуация несколько улучшилась, граждане страны все еще слабо ориентируются в финансовых вопросах, довольно редко проявляют интерес к тому, что происходит на финансовых рынках и неохотно пользуются финансовыми

продуктами услугами. Доля белорусского населения, практически исключенного из финансовой сферы, по-прежнему значительна.

Что следует предпринять, чтобы повысить включенность граждан в финансовые процессы? Во-первых, необходимо продолжать работу по повышению уровня финансовой грамотности населения, т.е. его информированности о финансовых инструментах, продуктах и услугах, осведомленности о механизмах защиты своих прав в сфере финансовой деятельности; обучение навыкам управления собственными финансами. Это позволит гражданам самостоятельно оценивать финансовые риски, сопоставлять их с потенциальной выгодой от использования того или иного финансового инструмента и принимать разумные и обоснованные решения, управляя собственным капиталом, инвестируя и приумножая его. Особое внимание следует уделить представителям уязвимых социальных групп, обладающих более низким, по сравнению с остальными гражданами, уровнем компетенции в вопросах управления личными финансами (люди старшего возраста, граждане с низким уровнем образования, школьники, студенты, жители сельских регионов). Во-вторых, необходимо повышать уровень доверия населения к финансовым институтам, поскольку от этого во многом зависит готовность белорусов доверять им свои средства. В-третьих, следует расширять перечень финансовых продуктов и услуг, которыми граждане могли бы пользоваться на выгодных для них условиях. В-четвертых, требуется дальнейшее совершенствование законодательства, направленного на защиту прав потребителей финансовых продуктов и услуг. В-пятых, имеет смысл продолжать работу по популяризации информационных ресурсов в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Это, в свою очередь, означает, что, существует потребность в дальнейшем развитии и реализации комплекса государственных мер, реализуемых государственными органами по повышению финансовой образованности населения и его вовлеченности в процессы, протекающие на финансовом рынке страны.



## 2 Методология исследования

Институт социологии Национальной академии наук Беларуси в период с 30 января по 14 февраля 2016 года провел эмпирическое исследование по национальной репрезентативной выборке, посвященное финансовой грамотности, информированности в области финансов и пользования финансовыми услугами, а также осведомленности населения о правах в сфере потребления финансовых услуг и способах их защиты. Опрос проводился методом личного интервью по месту жительства респондентов. Общий объем выборочной совокупности составил 1500 человек. В опросе принимали участие взрослые жители Беларуси в возрасте 16 лет и старше. Респондентам было задано 60 вопросов, большинство из которых было заимствовано из аналогичных исследований финансовой грамотности, которые проводились Всемирным Банком в других странах (России, Украине, Азербайджане). Аналогичное исследование было проведено в Беларуси в 2013 году. Выборка объемом 1500 респондентов является для Беларуси достаточной для получения достоверных и надежных результатов.

Бланк интервью разделен на 5 разделов. Раздел 1 содержит вопросы, касающиеся самооценки респондентом своего уровня финансовой грамотности. Раздел 2 включает набор относительно простых тестовых вопросов из области финансовой математики. В раздел 3 вошли вопросы, предназначенные для определения уровня владения финансовой терминологией и степени осведомленности в области прав пользования финансовыми услугами. Раздел 4 содержит вопросы об использовании финансовых услуг и моделях финансового поведения респондентов и их родственников (домохозяев). Вопросы раздела 5 направлены на получение сведений о социально-демографическом статусе респондента.

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

**Таблица 1. Объем выборки по типам населенных пунктов**

Область	Зоны	Населенный пункт	Количество опрошенных
Брестская	1	Брест	49
	2	Барановичи	30
		Пинск	24
		Ивацевичи	26
	4	Ганцевичи	14
		Сельское население	74
<b>Всего по области</b>			<b>217</b>
Витебская	1	Витебск	55
	2	Орша	19
		Новополоцк	16
	3	Полоцк	13
	4	Городок	17
	5	Браслав	24
Сельское население		55	
<b>Всего по области</b>			<b>199</b>
Гомельская	1	Гомель	78
	2	Мозырь	17
	3	Жлобин	33
	4	Добруш	22
	5	Корма	17
	6	Сельское население	62
<b>Всего по области</b>			<b>229</b>

Область	Зоны	Населенный пункт	Количество опрошенных
Гродненская	1	Гродно	51
	2	Лида	16
	3	Слоним	19
	4	Волковыск	17
	5	Большая Берестовица	14
	6	Сельское население	53
<b>Всего по области</b>			<b>170</b>
Минская	1	Минск	281
	2	Борисов	25
		Солигорск	15
	3	Молодечно	19
		Слуцк	14
	4	Смолевичи	17
Столбцы		18	
5	Крупки	18	
6	Сельское население	102	
<b>Всего по области</b>			<b>509</b>
Могилевская	1	Могилев	56
	2	Бобруйск	35
	4	Шклов	30
	5	Краснополье	11
	6	Сельское население	44
	<b>Всего по области</b>		

Для отбора респондентов использовалась случайная маршрутная выборка с контролем квот. В качестве контролируемых признаков выступали пол, возраст и образование. Квотное задание построено таким образом, что оно репрезентирует население Республики Беларусь по указанным параметрам. Маршрутные ограничения определялись типом населенного пункта и касались ограничений по количеству опрошенных респондентов на одной улице (не более 10 человек в больших городах, 5 человек – в малых городах и сельской местности), в одном доме (не более 5 человек в больших городах, не более 3-х в малых городах, не более 2-х в сельской местности), в одном подъезде (не более 2-х – в больших и малых городах, не более 1-го человека – в сельской местности), в одной квартире (не более одного человека для всех типов населенного пунктов). Основные параметры выборки в зависимости от пола, возраста, образования и места жительства респондентов приведены в Таблицах 2, 3 и 4.

**Таблица 2. Распределение по полу и возрасту**

	Пол респондента		Всего
	Мужской	Женский	
16-24	14,6%	9,7%	11,9%
25-34	22,5%	20,3%	21,3%
35-44	17,4%	15,8%	16,5%
45-59	27,1%	31,2%	29,3%
60 и старше	18,5%	23,0%	20,9%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 3. Распределение по полу и региону**

	Пол респондента		Всего
	Мужской	Женский	
Брестская	14,6%	14,8%	14,7%
Витебская	13,2%	13,0%	13,1%
Гомельская	15,4%	15,0%	15,2%
Гродненская	11,5%	11,2%	11,3%
Минск	18,4%	19,1%	18,8%
Минская	15,3%	15,1%	15,2%
Могилевская	11,6%	11,7%	11,7%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 4. Распределение по полу и образованию**

	Пол респондента		Всего
	Мужской	Женский	
Начальное	0,9%	2,1%	1,5%
Базовое, неполное среднее	11,5%	12,4%	12,0%
Среднее общее	25,4%	20,1%	22,5%
Среднее специальное, профессионально-техническое	41,6%	42,6%	42,1%
Незаконченное высшее	0,6%	0,7%	0,7%
Высшее	20,0%	22,1%	21,1%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 с использованием специализированного программного обеспечения, направленная на поиск анкет, заполненных одинаково или практически одинаково (85%-95% совпадений в ответах) с последующим визуальным сопоставлением и дополнительной телефонной проверкой выявленных анкет.

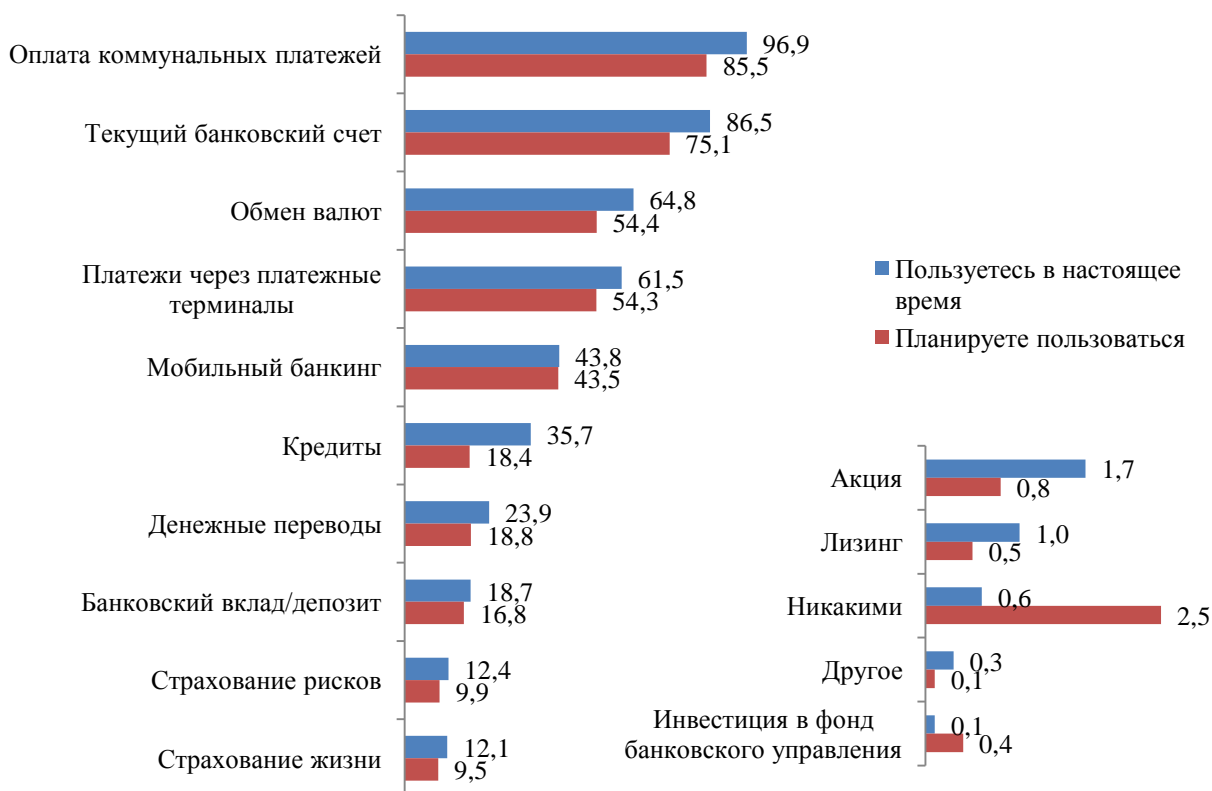
### 3 Пользование финансовыми услугами

#### 3.1 Существующий уровень пользования финансовыми услугами

Результаты исследования свидетельствуют о том, что Беларусь характеризуется относительно низкой степенью распространенности финансовых услуг (Диаграмма 1). Большинство граждан пользуется лишь базовыми финансовыми услугами. Наиболее популярной среди белорусов финансовой услугой является оплата коммунальных платежей: почти 97% респондентов и члены их семей регулярно оплачивают счета за коммунальные услуги. В группу наиболее востребованных у жителей РБ финансовых услуг вошли также текущий банковский счет (этой услугой пользуются свыше 85% опрошенных), обмен валют (почти 65% респондентов), платежи через платежные терминалы (практически 2/3 респондентов) и мобильный банкинг (около 44% опрошенных)<sup>1</sup>. Услугой кредитования пользуется чуть более трети опрошенных белорусов. Практически каждый четвертый респондент регулярно осуществляет денежные переводы. Примерно каждый пятый белорус хранит средства на банковских счетах и депозитах. Чуть больше 12% опрошенных ответили, что застраховали свою жизнь, и примерно столько же респондентов воспользовались услугой страхования рисков. Такими финансовыми инструментами как акция, лизинг и инвестиция в фонд банковского управления пользуется менее 2% опрошенных.

**Диаграмма 1. Структура пользования финансовыми услугами в 2013 и 2016 гг.**

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



Сравнение результатов данного исследования с результатами аналогичного опроса, проведенного в 2013 году<sup>2</sup>, показало, что перечень наиболее популярных среди белорусов финансовых услуг за по-

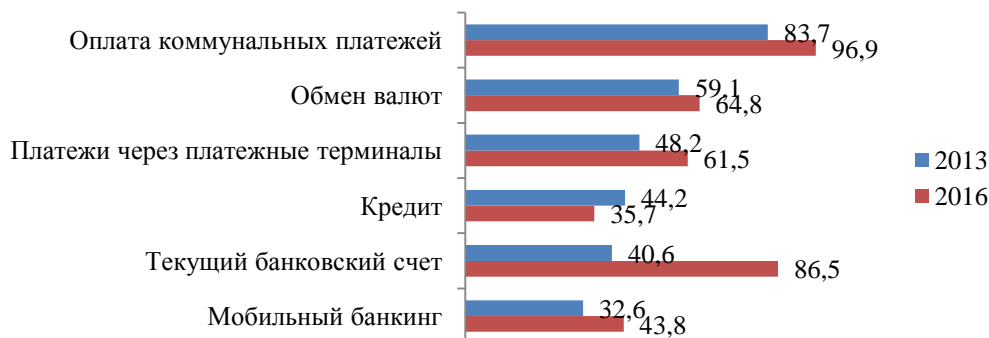
<sup>1</sup> Ответ на данный вопрос давал возможность выбора нескольких вариантов ответа, поэтому общая сумма частот по всем позициям превышает 100%.

<sup>2</sup> В качестве материалов для сравнения используются данные опроса населения РБ по теме: «Финансовая грамотность населения Республики Беларусь», проведенного в июле-августе 2013 года. Для исследований 2013 и

следние 3 года существенно не изменился. Так, в обоих случаях в список шести финансовых инструментов, которыми пользуется наибольшее число граждан страны, вошли оплата коммунальных платежей, обмен валют, платежи через платежные терминалы, кредиты, текущий банковский счет и мобильный банкинг (Диаграмма 2). Обращает на себя внимание тот факт, что востребованность среди населения практически всех указанных услуг за обозначенный период возросла. Наибольший прирост пользователей зафиксирован по такому финансовому инструменту, как текущий банковский счет: число его пользователей возросло примерно вдвое (с 40,6% до 86,5%). Вероятно, столь существенный прирост объясняется не только реальным увеличением числа пользователей данной услуги, но и повышением за указанный период уровня финансовой грамотности населения, позволяющего гражданам идентифицировать текущий счет как таковой. Мы предполагаем, что несколько лет назад доля граждан, не способных отличить текущий счет от других видов банковских счетов, например, от сберегательного, была заметно выше по сравнению с настоящим моментом. Возможно, это недопонимание и привело к тому, что среди респондентов, заявивших в 2013 году об отсутствии у них текущего счета, были и такие, которые на самом деле такой счет имели. На втором месте по приросту числа пользователей находятся оплата коммунальных платежей и осуществление платежей через платежные терминалы. Так, число респондентов, использующих эти услуги, увеличилось соответственно на 13,2 процентных пункта (п.п.) и 13,3 п.п. Услугой обмена валют в 2016 г. стало пользоваться на 5,7% больше белорусов, чем три года назад. Единственной услугой, которой белорусы за последние три года стали пользоваться реже, является кредит: в указанный период произошло сокращение количества пользователей данной услуги на 8,5 п.п.

### Диаграмма 2. Структура пользования наиболее популярными среди населения РБ финансовыми услугами в 2013 и 2016 гг.

*Какими из следующих финансовых услуг пользуетесь Вы лично либо члены Вашей семьи? (% от общего числа опрошенных)*



### 3.2 Намерения пользоваться финансовыми услугами в будущем

В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, какими финансовыми услугами они планируют пользоваться в будущем. Согласно полученным данным, в ближайшие 2 года в стране будет происходить снижение спроса на некоторые виды финансовых услуг (Диаграмма 1).

Так, например, ожидается достаточно заметное сокращение пользователей таких популярных сегодня услуг, как оплата коммунальных платежей через банк (на 11,4 п.п.), текущий банковский счет (на 11,4 п.п.), обмен валют (на 10,4 п.п.), платежи через платежные терминалы (на 7,2 п.п.). Обращает на себя внимание тот факт, что кредитными услугами в ближайшие 2 года планирует пользоваться на 17,3 % меньше белорусов, чем пользуется в настоящее время, т.е. можно прогнозировать сокращение количества белорусов, использующих услуги кредитования, почти вдвое. Также в ближайшем будущем можно ожидать незначительного снижения распространенности денежных переводов (на 5,1 п.п.). Показатели уровня динамики по таким финансовым инструментам, как мобильный банкинг,

2016 года использовался аналогичный инструментарий, методика построения выборки и метод опроса. Это позволило получить сопоставимые массивы данных, которые могут использоваться для сравнения ситуации в сфере использования финансовых услуг гражданами страны, а также для анализа тенденций ее изменения.

банковский вклад/депозит, страхование рисков, акция, инвестиция в фонд банковского управления и лизинг не превышают величины статистической ошибки, а потому не могут быть подвергнуты содер­жательной интерпретации. Это значит, что в последующие 2 года существенного изменения количества пользователей названных финансовых инструментов, скорее всего, не произойдет либо оно будет незначительным.

Что касается потребности населения в дополнительной информации о финансовых услугах, то наибольшее число респондентов хотело бы узнать больше о таких их видах, как кредит на строительство и покупку жилья, потребительский кредит и банковский депозитный счет (Диаграмма 3). Заинтересованность в такой информации выразило соответственно 25,1%, 21,3% и 17,3% опрошенных. Примерно каждый десятый респондент хотел бы получить дополнительные сведения о страховании и банковских платежных картах. Информация об обмене валют, инвестициях в акции предприятия и корпоративные облигации, текущем банковском счете интересует от 7% до 9% белорусов, принявших участие в исследовании. Обращает на себя внимание тот факт, что почти 30% опрошенных не нуждается в информации ни о каких услугах. Эта ситуация кажется особенно противоречивой, если принять во внимание то обстоятельство, что уровень финансовой грамотности большинства белорусов невысок, и в финансовых инструментах они ориентируются слабо. Дополнительную озабоченность вызывает тот факт, что за последние 3 года число граждан, не испытывающих потребности ни в какой информации о финансовых услугах, пусть и незначительно, но возросло (на 6 п.п.).

Выявлены определенные различия между представителями различных возрастных групп в отношении того, о каких финансовых услугах они хотели бы узнать больше (Табл.4.5 Приложения 4). Так, среди респондентов в возрасте от 18 до 34 лет наиболее востребована информация, касающаяся услуг кредитования (потребительских, на покупку и строительство жилья), страхования, обмена валют. Банковскими депозитными счетами чаще интересуются респонденты в возрасте 35-44 лет. Опрошенные в возрасте 25-44 лет чаще других нуждаются в расширении своих знаний об услугах инвестирования (в фонд банковского управления, в акции предприятия, в корпоративные облигации). Среди респондентов в возрасте 60 лет и старше был зафиксирован наиболее низкий уровень заинтересованности в дополнительной информации о финансовых услугах: половина из них не желает расширять свои знания ни о каких финансовых услугах, что существенно превышает значение данного показателя для опрошенных других возрастов.

В разрезе образовательных групп также выявлены заметные различия по данному признаку (Табл.5.5 Приложения 5). Они касаются как степени заинтересованности опрошенных в получении дополнительных сведений о финансовых инструментах, так и видах услуг, о которых респонденты предпочитают получать информацию. Так, опрошенные с более низким уровнем образования, как правило, реже ощущают потребность в информации об услугах, предлагаемых финансовым рынком. В частности, более половины респондентов с начальным образованием и около половины опрошенных с базовым либо неполным средним образованием не выразили заинтересованности в дополнительной информации о каких-либо финансовых услугах. В том, что касается видов услуг, интересующих респондентов разных групп, то здесь можно сказать следующее. Респонденты со средним специальным образованием в большей степени заинтересованы в получении дополнительной информации о потребительских кредитах, кредитах на строительство и покупку жилья, банковских текущих счетах, обмене валют. Респонденты с незаконченным высшим образованием чаще всего испытывают потребность в дополнительных знаниях о следующих финансовых услугах: банковские счета (банковский текущий (расчетный) счет, банковский вкладной (депозитный) счет), страхование, кредиты на покупку и строительство жилья, инвестиции (в фонд банковского управления, в акции предприятия). Опрошенные с высшим образованием больше всего нуждаются в информации об инвестициях (в корпоративные облигации, в акции предприятия, в фонд банковского управления) и кредитах на покупку и строительство жилья.

**Диаграмма 3. Потребность в дополнительной информации о финансовых услугах в 2013 и 2016 гг.**

**О каких финансовых услугах Вы бы хотели узнать больше?**  
(% от общего числа опрошенных)



В ходе опроса респондентам также задавали вопрос о том, о каких аспектах управления персональными финансами они бы хотели узнать больше. Согласно полученным данным, наиболее востребована информация, касающаяся законодательной системы защиты прав потребителей финансовых услуг и порядка действий в случае нарушения прав, а также информация, на которую необходимо обращать внимание во время подписания договора с банком или финансовой компанией – в расширении своих знаний по каждой из этих тем заинтересовано более чем 25% опрошенных (Диаграмма 4). Примерно каждый шестой опрошенный хотел бы научиться уверенно планировать покупки товаров длительного пользования, больше узнать о банковских услугах, об источниках информации о финансовых услугах. Каждый седьмой опрошенный заинтересован в получении дополнительной информации о кредитах, работе пенсионной системы и методах обеспечения доходов в пожилом возрасте. Обращает на себя внимание тот факт, что при невысоком уровне финансовой грамотности белорусов почти 30% респондентов утверждают, что не испытывают потребности ни в какой дополнительной информации.

Анализ данных показал, что существуют определенные различия между представителями различных социально-демографических групп в отношении того, в какой дополнительной информации, касающейся управления персональными финансами, они нуждаются.

Так, женщины в большей степени, чем мужчины, заинтересованы в получении дополнительных знаний по вопросам работы пенсионной системы и методов обеспечения доходов в пожилом возрасте (Табл.3.3 Приложения 3).

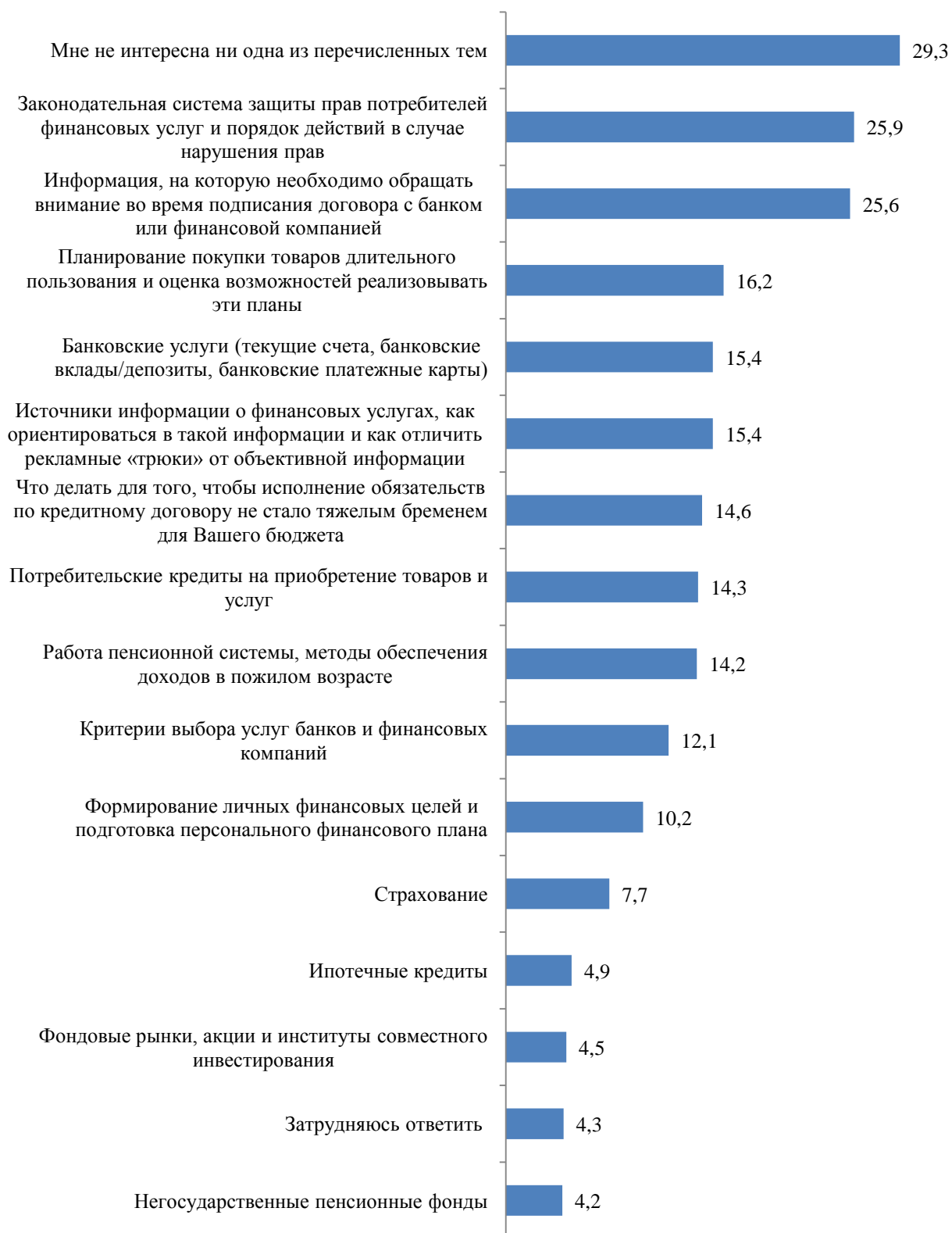
Респонденты в возрасте от 18 до 44 лет чаще других хотят повысить уровень своей финансовой грамотности; в первую очередь их интересуют вопросы условий кредитования и исполнения обязательств по кредитам, страхования, информация о критериях выбора услуг банков и финансовых компаний, а также защиты прав потребителей финансовых услуг в соответствии с национальным законодательством (Табл.4.3 Приложения 4). Респонденты младшей возрастной группы (18-24 года) чаще

других проявляют интерес к информации, позволяющей научиться планировать покупки длительного пользования; к знаниям об источниках информации о финансовых услугах, правилах ориентации и умении отличать ложную информацию от объективной; к знаниям о том, на что нужно обращать внимание в процессе подписания договора с банком. Опрошенные в возрасте 45 лет и старше хотели бы лучше ориентироваться в работе пенсионной системы, методах обеспечения доходов в пожилом возрасте, больше знать о негосударственных пенсионных фондах. Среди представителей старшей возрастной группы (от 60 лет и старше) зафиксирован наиболее низкий уровень заинтересованности в повышении уровня своих знаний по вопросам управления персональными финансами.

Существует определенная взаимосвязь между данным признаком и уровнем образования респондента (Табл.5.3 Приложения 5). Она заключается в том, что заинтересованность в дополнительном обучении управлению персональными финансами выше в группах респондентов с более высоким уровнем образования.

#### Диаграмма 4. Потребность в дополнительной информации по вопросам управления персональными финансами

Какие из тем, касающиеся управления персональными финансами, Вам было бы интересно изучить? (% от общего числа опрошенных)





По результатам опроса, основным источником информации при выборе финансового учреждения для получения финансовой услуги являются советы друзей и знакомых: ими пользуется почти 46% опрошенных (Диаграмма 5). Около 40% респондентов обращается за такой информацией к Интернет-источникам, причем значение этого показателя по сравнению с 2013 годом возросло почти на треть (9,5 п.п.). К советам штатных консультантов финансовых учреждений, предоставляющих необходимую услугу, прислушивается почти 22%. Информационные материалы финансовых учреждений по условиям и тарифам предоставления различных финансовых услуг служат источником сведений о финансовом учреждении при выборе той или иной финансовой услуги примерно для каждого пятого из опрошенных. Также примерно каждый пятый респондент черпает такую информацию из рекламы. Для каждого седьмого белоруса источником информации при выборе финансовой организации являются аналитические материалы, публикуемые в СМИ. Реже всего при выборе финансового учреждения респонденты опираются на советы независимых консультантов и брокеров, а также своих работодателей (менее 5%).

**Диаграмма 5. Источники информации при выборе финансовой организации в 2013 и 2016 гг.**

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



### 3.3 Удовлетворенность и ожидания

Исследование показало, что почти 15% опрошенных имеют негативный опыт получения финансовых услуг. Если рассматривать ситуацию в региональном разрезе, то становится заметно, что среди населения Могилевской и Брестской областей граждан, имеющих такой опыт, намного меньше, чем среди жителей остальных регионов республики (Табл.6.8 Приложения 6). Так, среди жителей названных регионов такой опыт имеет менее 10% опрошенных, в то время как в других областях и г. Минске процент опрошенных, столкнувшихся с негативным опытом получения финансовых услуг, варьируется от 14% до 20%.

Как видно из Диаграммы 6, чаще всего негативный опыт связан с получением банковского вклада или депозита (около 37% случаев) и потребительского кредита (почти 30% случаев). Реже такой опыт приобретен при пользовании банковской кредитной картой (13,6%), банковской дебетовой картой (около 10%) и кредитом на строительство или покупку жилья (около 9%). Наиболее редко отрицательное впечатление возникало у респондентов в ходе пользования автокредитом либо совершения операций на фондовом рынке – эти варианты ответа выбрали менее 5% граждан, имеющих негативный опыт использования финансовых продуктов или услуг.

Анализ данных показал, что в разных возрастных группах негативный опыт связан с получением разных финансовых услуг (Табл.4.9 Приложения 4). Так, большинство респондентов в возрасте 60 лет и старше (74,5%) и 42% респондентов в возрасте 45-59 лет получили отрицательный опыт при пользовании банковским вкладом/депозитом. В свою очередь, более половины представителей младшей возрастной группы (18-24 года) и примерно треть опрошенных в возрасте от 25 до 44 лет сталкивались с негативным опытом при пользовании потребительским кредитом.

Выявлены также некоторые различия в отношении негативного опыта использования финансовых инструментов в зависимости от пола (Табл.3.9 Приложения 3). Так, мужчины вдвое чаще сталкиваются с негативным опытом при пользовании кредитной картой, чем женщины (такой опыт имеют каждый пятый мужчина и каждая десятая женщина). На наш взгляд, это может быть связано с тем, что среди мужчин больше пользователей данной услуги, поскольку зачастую именно мужчина, будучи главой семьи, берет на себя финансовые обязательства и оформляет на свое имя те услуги, которыми пользуются другие члены семьи.

Анализ ситуации в региональном разрезе показал, что негативный опыт большинства жителей Гродненской области и половины жителей Витебской области связан с использованием банковского вклада, депозита (Табл.6.9 Приложения 6). Жители Минской, Гомельской областей и г. Минска чаще приобретали негативный опыт при пользовании потребительским кредитом, а жители Брестской – при использовании кредита на строительство, покупку жилья. Опрошенные Могилевской области одинаково часто сталкивались с проблемами при пользовании кредитами и депозитами.

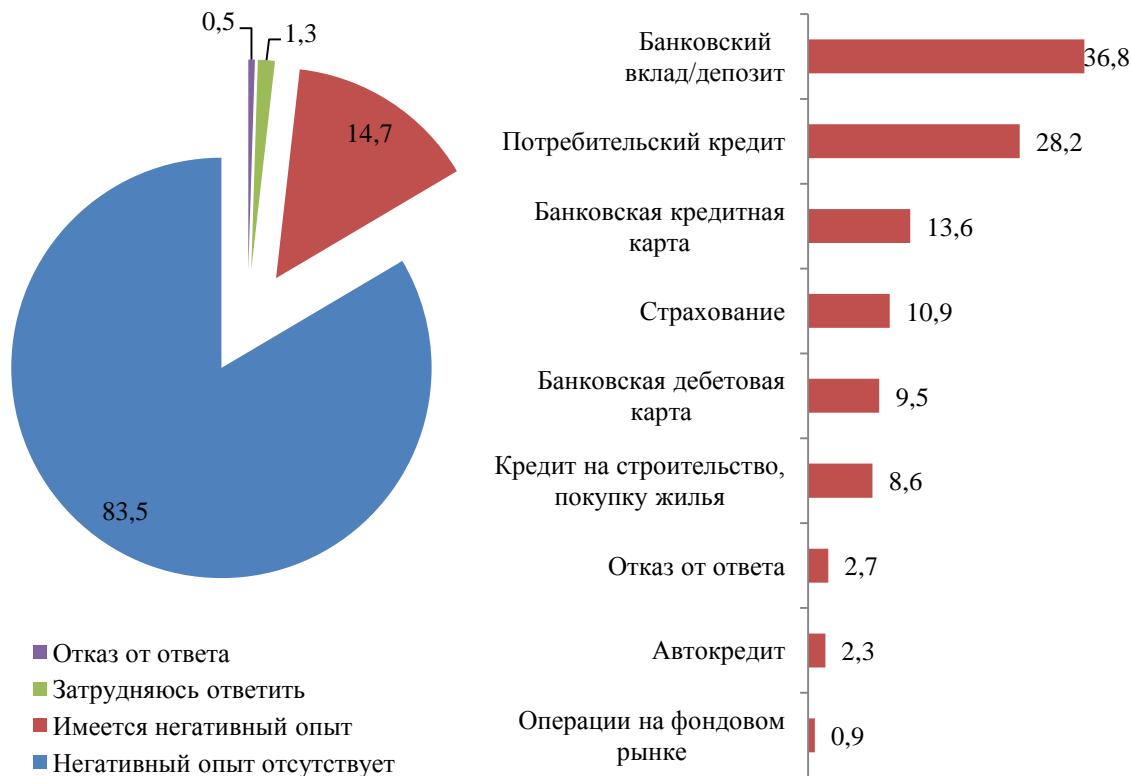
### Диаграмма 6. Негативный опыт пользования финансовыми услугами

**Имеется ли у Вас негативный опыт получения финансовых услуг?**

(% от общего числа опрошенных)

**С получением каких именно услуг связан этот негативный опыт?**

(% от числа респондентов, ответивших положительно на предыдущий вопрос)



Как видно из Диаграммы 7, наиболее часто в случае обнаружения проблемы белорусы не предпринимали никаких действий (почти 45% респондентов) либо прекращали пользоваться услугой до окончания контракта (около трети опрошенных). К такому способу защиты своих интересов в сфере финансов, как жалобы в учреждение, предоставляющее финансовую услугу либо в соответствующий орган государственного управления, прибегало около 13% опрошенных.

Ситуация в разрезе возрастных групп выглядит следующим образом (Табл.4.10 Приложения 4). В большинстве случаев респонденты в возрасте от 25 до 34 лет в ответ на некачественно оказанную финансовую услугу прекращали пользоваться этой услугой до окончания контракта (чуть более 45%). Наиболее распространенной реакцией на негативный опыт получения финансовой услуги для представителей остальных групп было бездействие, причем опрошенные старше 60 лет чаще, чем респонденты других возрастов, не предпринимали никаких действий при обнаружении проблемы.

Анализ данных в региональном разрезе показал, что жители Витебской, Минской, Гродненской и Брестской областей в ситуации обнаружения проблемы чаще предпочитали бездействовать, а жители Могилевской области и г. Минска в большинстве случаев прекращали пользоваться услугой (Табл.6.10 Приложения 6). Жители Гомельской области чаще всего выбирали тактику бездействия либо реагировали на проблему, прекращая пользоваться услугой.

**Диаграмма 7. Реакция на низкое качество финансовых услуг в разрезе возрастных групп**  
**Как Вы поступили, когда обнаружили проблему?**  
 (% от общего числа опрошенных)



Ожидания респондентов в отношении того, как, по их мнению, разрешится их возможный конфликт с финансовой организацией, выглядят следующим образом. Свыше 47% опрошенных высказали предположение, что при разрешении спора будут учтены интересы обеих сторон (Диаграмма 8). Около 30% опрошенных настроены пессимистично: эти люди убеждены, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Практически каждый пятый респондент затруднился с ответом на данный вопрос, а разрешения конфликтной ситуации в свою пользу ожидают менее 5% опрошенных.

Анализ ситуации в разрезе социально-демографических и территориальных групп позволил выявить некоторые различия по данному параметру. Так, мужчины менее оптимистичны в оценках перспектив разрешения конфликта с финансовым учреждением, чем женщины (мнение о том, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации высказали 32,6% и 25,6%) (Табл.3.11 Приложения 3).

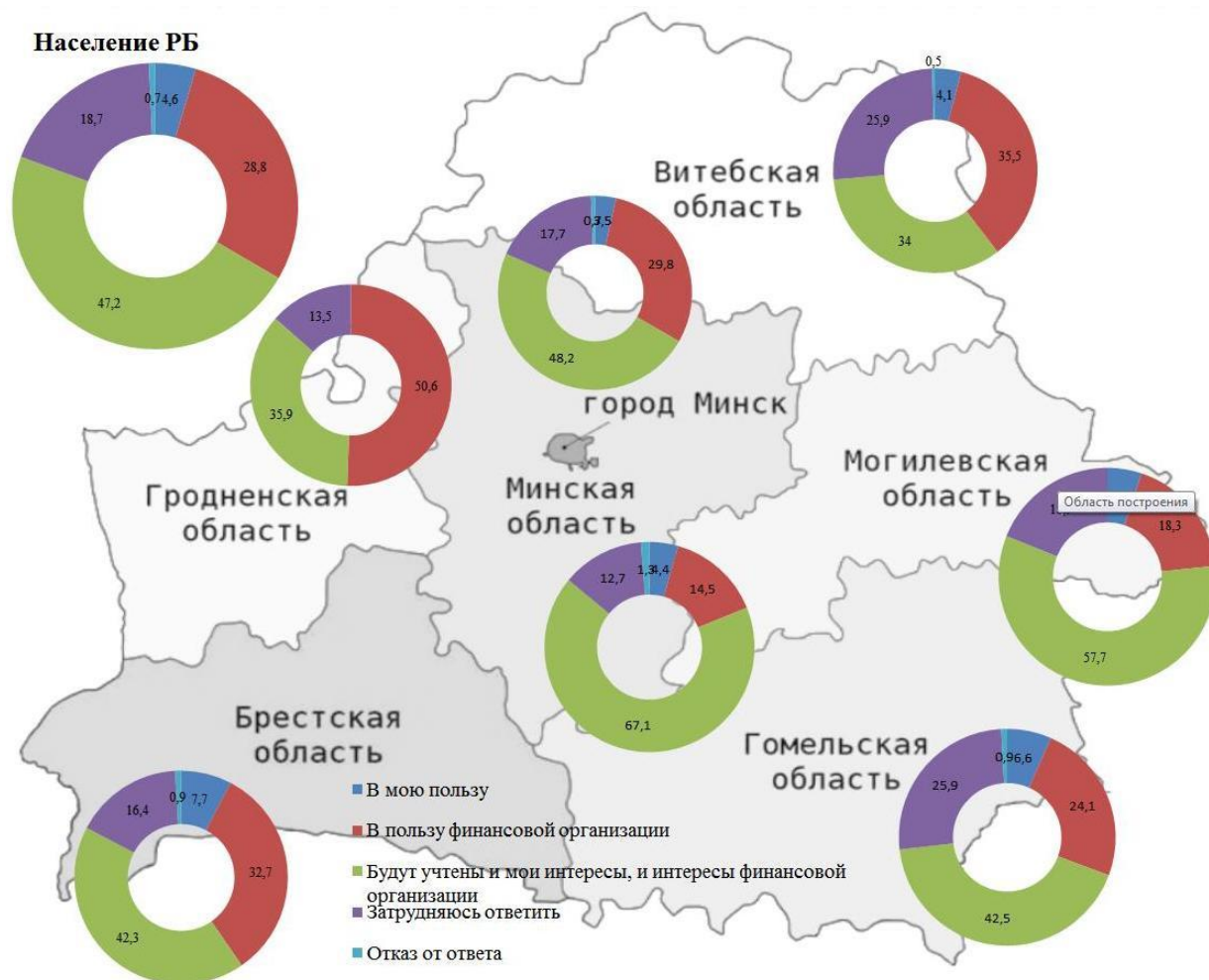
Доля респондентов, которые уверены, что при разрешении спора будут учтены интересы обеих сторон, наиболее высока среди респондентов молодых возрастных групп (18-34) (Табл.4.11 Приложения 4). Респонденты в возрасте 35 лет и старше менее оптимистичны в своих прогнозах: в данных группах опрошенных выше число тех, кто убежден, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации.

Образовательные различия по данному признаку заключаются в том, что чем выше уровень образования респондента, тем, как правило, позитивнее его прогнозы по поводу разрешения конфликтной ситуации с финансовой организацией (Табл.5.11 Приложения 5).

По результатам исследования также выявлены заметные различия в ожиданиях населения разных регионов Беларуси относительно разрешения возможного конфликта с финансовой организацией (Табл.6.11 Приложения 6). Наименее оптимистично оценивают перспективы разрешения конфликта жители Гродненской области: половина из них полагает, что конфликт будет разрешен в пользу финансовой организации. Мнение о том, что при разрешении конфликта будут учтены интересы обеих сторон, чаще всего преобладает среди жителей Минской и Могилевской областей. Разрешение ситуации в свою пользу, как наиболее вероятный способ завершения конфликта, чаще рассматривают жители Брестской и Гомельской областей.

**Диаграмма 8. Ожидания относительно разрешения конфликта с финансовой организацией**  
 Представьте, что у Вас возник конфликт с финансовой организацией (банком, страховой компанией и т.д.) по поводу предоставления Вам финансовой услуги. Как Вы думаете, как он разрешится?

(% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)



## 4 Финансовая грамотность и осведомленность

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

В рамках анализа данных исследования также проводилось сопоставление субъективных и объективных оценок уровня владения респондентами финансовыми вопросами. Результаты сравнения показали, что хотя белорусы в целом склонны относительно невысоко оценивать свой уровень финансовой грамотности, для них все же характерна завышенная оценка собственных знаний и умений в области финансов. Как правило, респонденты выше оценивали свой уровень владения финансовыми вопросами по сравнению с тем, насколько они на деле были способны ориентироваться в финансовых вопросах. Так около 70% опрошенных охарактеризовали свой уровень финансовой грамотности как «удовлетворительный», «хороший» либо «отличный», в то время как в реальности таких оказалось намного меньше: около 60% согласно тесту по финансовой математике и примерно 36% по тесту на финансовую осведомленность. На большинство тестовых вопросов в области финансов более половины респондентов дали неверные ответы либо затруднились ответить.

Вместе с тем, за последние 3 года наметилась тенденция к росту уровня финансовой грамотности населения, за которым последовало и повышение самооценок населением своего уровня владения финансовыми вопросами.

### 4.1 Самооценки финансовой грамотности

Результаты анализа субъективных оценок финансовой грамотности свидетельствуют о том, что наиболее часто респонденты оценивали уровень своей финансовой грамотности как удовлетворительный: этот вариант ответа выбрали 50,9% опрошенных (Диаграмма 9). Каждый пятый респондент охарактеризовал свой уровень владения финансовыми вопросами как неудовлетворительный. Финансово неграмотными признают себя 7,2% опрошенных, отмечая у себя отсутствие каких-либо знаний и умений в области финансов. И только 18,3% опрошенных ответили, что ориентируются в финансовых вопросах хорошо (16,3%) либо отлично (2%). Учитывая существенный перевес негативных и нейтральных самооценок финансовой грамотности над позитивными, можно сказать, что в целом белорусы относительно невысоко оценивают собственный уровень владения финансовыми вопросами.

Результаты анализа субъективных оценок финансовой грамотности в зависимости от социально-демографических характеристик показали, что женщины ниже, чем мужчины, оценивают уровень владения финансовыми вопросами. Среди них заметно выше число тех, кто охарактеризовал уровень своей финансовой грамотности как неудовлетворительный (Табл.3.2 Приложения 3).

Что касается возрастных различий в самооценках финансовой грамотности, то наиболее высоко оценивают уровень своей финансовой грамотности респонденты в возрасте 25-34 лет; наиболее низко – в возрасте от 45 лет и старше (Табл.4.2 Приложения 4). Треть респондентов в возрасте 25-34 охарактеризовало свой уровень владения финансовыми вопросами как «хороший» и «отличный», что почти в полтора раза больше, чем в целом по выборке. Респонденты в возрасте 45 лет и старше (45-59 лет) наиболее часто оценивают уровень своей финансовой грамотности как неудовлетворительный. Отсутствие знаний и умений по финансовым вопросам чаще всего отмечают у себя респонденты в возрасте 60 лет и старше (каждый пятый).

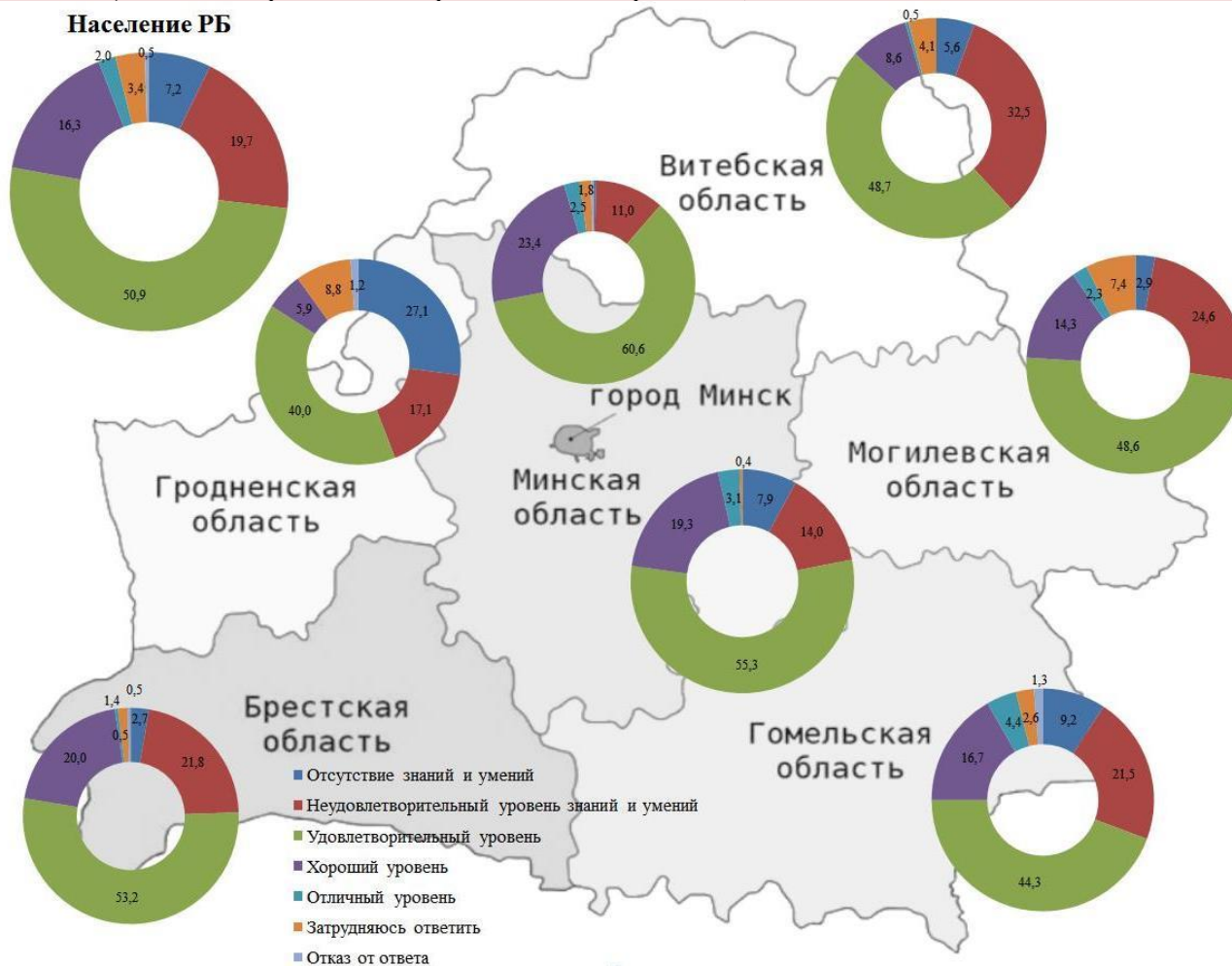
Чем выше уровень образования респондентов, тем, как правило, выше субъективные оценки респондентов своих знаний в области финансовой грамотности (Табл.5.2 Приложения 5). Так, отсутствие каких-либо знаний и умений и неудовлетворительный их уровень чаще всего отмечают у себя респонденты с начальным, неполным средним образованием, а среди респондентов с неполным высшим и высшим образованием в наибольшей степени распространена оценка уровня своей финансовой грамотности как хорошего и отличного.

Анализ данных также позволил выявить определенные региональные различия по данному показателю (Диаграмма 9). Лидирующую позицию по числу респондентов, признающих у себя отсутствие каких-либо финансовых знаний и умений, занимает Гродненская область (27,1%). Неудовлетворительный уровень владения финансовыми знаниями и умениями чаще всего приписывают себе жители Витебской области (32,5%), в то время как жители г. Минска чаще дают позитивные оценки уровню своей финансовой грамотности.

### Диаграмма 9. Самооценка финансовых знаний и навыков

**Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?**

(% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)

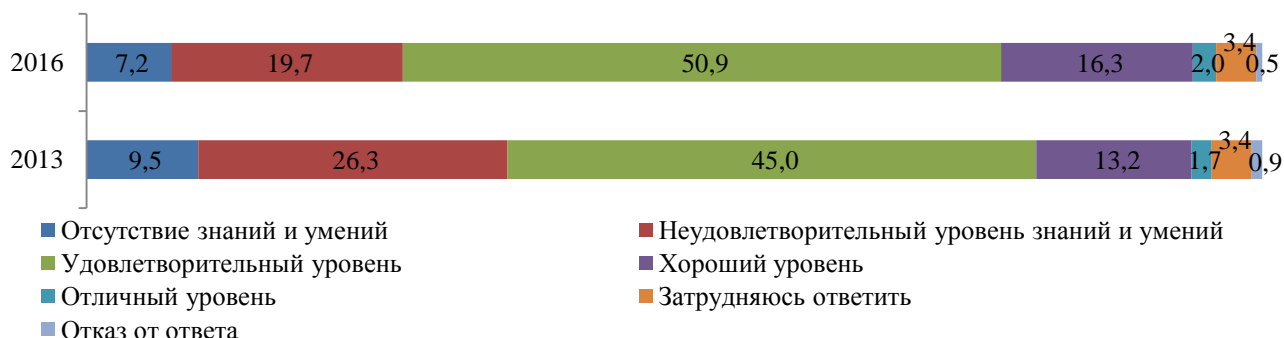


Следует отметить, что на сегодняшний день (Диаграмма 10) население оценивает уровень своей финансовой грамотности выше, чем несколько лет назад. Так, в 2016 г. по сравнению с результатами исследования 2013 года произошло снижение числа респондентов, оценивающих уровень своей финансовой грамотности как неудовлетворительный (с 26,3% в 2013 до 19,7% в 2016 году) и увеличение за счет этой группы числа тех, кто определяет уровень своей финансовой грамотности как удовлетворительный (с 45% до 50,9%).

#### Диаграмма 10. Самооценка финансовых знаний и навыков в 2013 и 2016 гг.

Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?

(% от общего числа опрошенных)



#### 4.2 Тест по финансовой математике

Для определения уровня знаний в области финансов опрошенным предлагалось ответить на 7 тестовых вопросов, касающихся простого и сложного процента по вкладам, инфляции, покупательной способности, скидок, кредита и дохода по облигации. В каждом из случаев от респондента требовалось сделать определённые вычисления и выбрать один из предложенных вариантов ответа. Перечень вопросов по финансовой математике приведен в Таблице 5.

Результаты теста позволяют охарактеризовать действительный уровень знаний белорусов по финансовой математике как удовлетворительный. При этом у 11,5% респондентов знания в области финансовой математики практически либо полностью отсутствуют: они смогли справиться максимум с одним вопросом теста. Неудовлетворительный уровень финансовой грамотности зафиксирован у 29,2% опрошенных: они смогли дать 2-3 правильных ответа на предложенные тестовые вопросы. Примерно каждый пятый респондент имеет удовлетворительный уровень знаний (четыре правильных ответа из семи). Треть респондентов хорошо ориентируется в вопросах финансовой математики (5-6 правильных ответов). Верно ответить на все семь вопросов теста смогли всего 3,3% опрошенных (Диаграмма 11).

Анализ результатов теста в региональном разрезе показал, что наиболее осведомленными в области финансовой математики являются жители Витебской, Минской, Брестской, Гомельской областей и г. Минска: большинство опрошенных в каждом из названных регионов имеет удовлетворительный, хороший и отличный уровень знаний и умений в области финансов (Диаграмма 11). Хуже всего с тестом справились жители Гродненской и Могилевской областей, около 60% опрошенных в каждой из них имеют низкий уровень знаний и умений либо совсем не осведомлены в вопросах финансовой математики.

Однако, при относительно невысоком текущем уровне финансовой грамотности населения, за последние несколько лет граждане стали ориентироваться в финансовых вопросах заметно лучше (Диаграмма 12). Так, число респондентов, владеющих вопросами финансовой математики на хорошем уровне, к настоящему моменту по сравнению с 2013 г. возросло вдвое. С другой стороны, наблюдается уменьшение доли респондентов, у которых полностью отсутствуют знания и умения (с 17,8% в 2013 году до 11,5% в 2016), а также снижение доли респондентов, имеющих неудовлетворительный уровень финансовой грамотности (с 40,1% в 2013 году до 29,2% в 2016). Мы полагаем, что это свидетельствует об эффективности мер, проводимых государственными органами, и направленных на повышение финансовой грамотности населения страны и является основанием для их дальнейшей реализации.



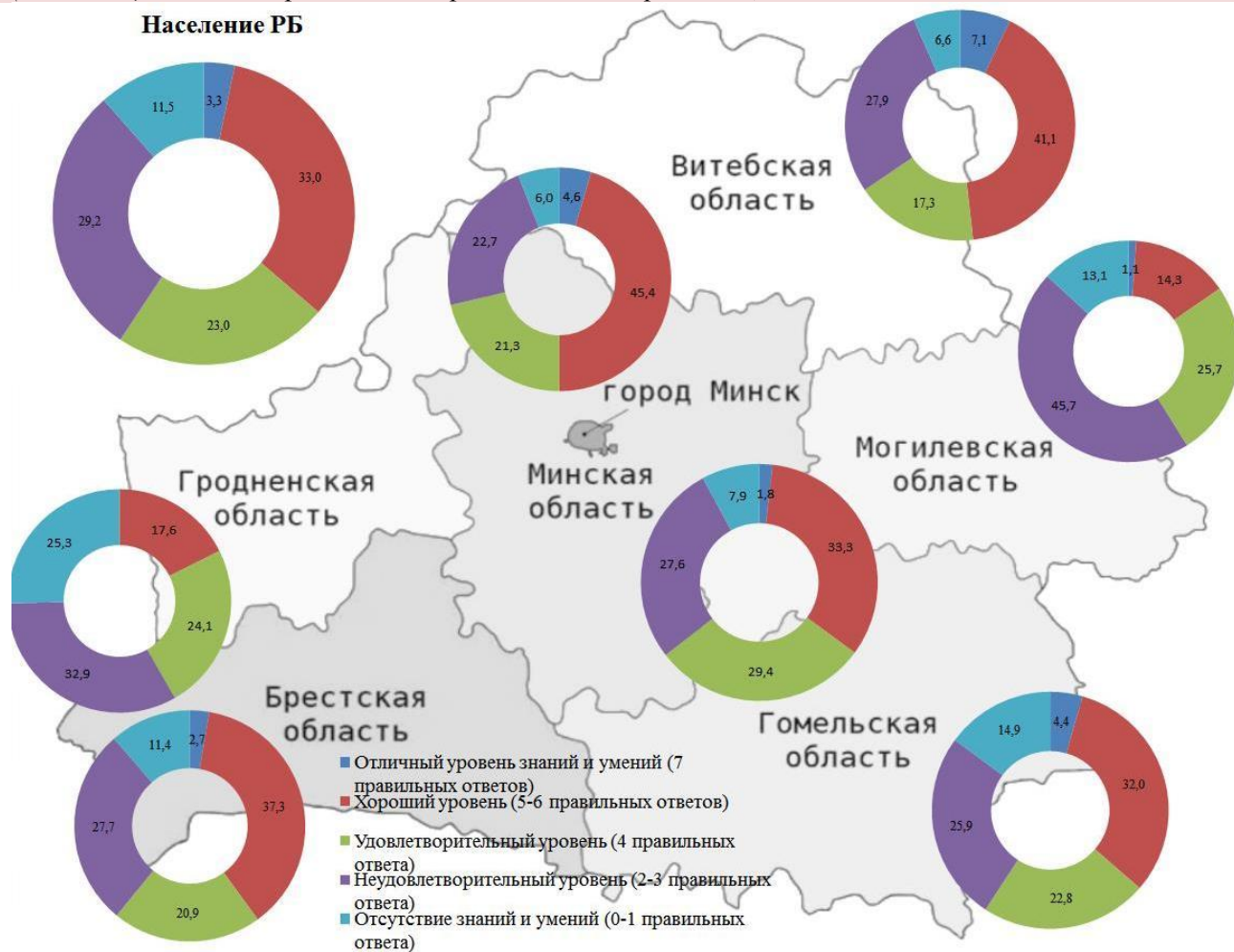
**Таблица 5. Тестовые вопросы по финансовой математике**

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

**Диаграмма 11. Тест навыков в области финансовой математики**

**7 вопросов по финансовой математике**

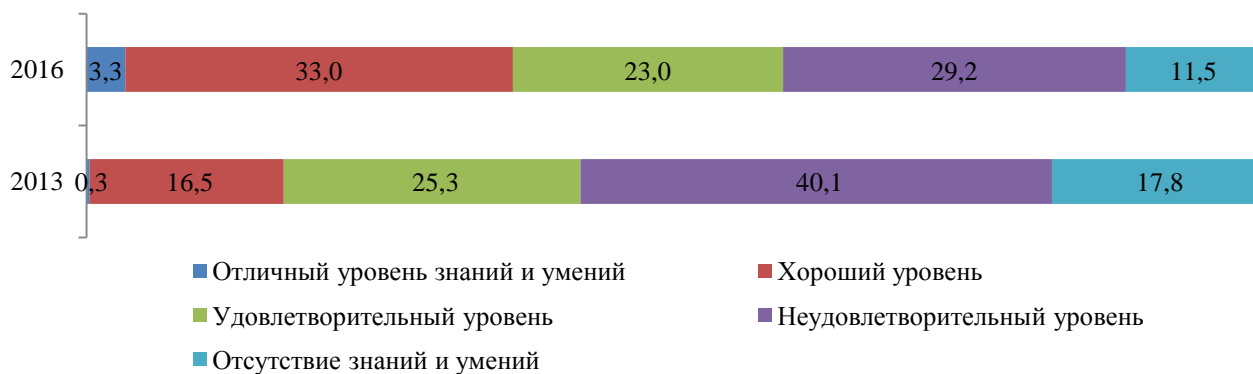
(% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)



**Диаграмма 12. Тест навыков в области финансовой математики в 2013 и 2016 гг.**

**7 вопросов по финансовой математике**

(% от общего числа опрошенных)



Если рассматривать, как респонденты отвечали на каждый из вопросов теста по отдельности, то становится видно, что лучше всего респонденты справились с вопросом о скидках: на него правильный ответ смогли дать почти 84% опрошенных (Диаграмма 13). Вероятно, это связано с тем, что для большинства опрошенных ситуация, когда требуется сориентироваться в размере скидки и сделать

выбор в пользу более выгодной покупки, является довольно привычной. Также достаточно высокий уровень информированности респонденты продемонстрировали, отвечая на вопрос, касающийся инфляции: правильный расчет уровня инфляции сделало примерно 2/3 опрошенных. Более половины опрошенных смогли дать верный ответ на вопросы о простом и сложном проценте по вкладам, а также о покупательной способности. Около 45% правильно ответили на вопрос о кредитах с предоплатой. Хуже всего респонденты справились с вопросом о доходе по облигации: на него подавляющее большинство дало неверный ответ либо затруднилось с ответом (свыше 90%). Как видно из Диаграммы 12, в 2016 г. на все вопросы теста по финансовой математике респонденты ответили заметно лучше, чем в 2013 г.

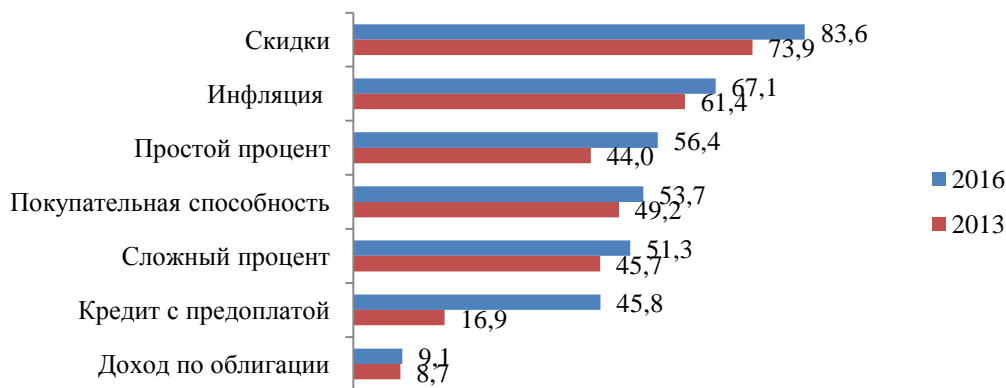
Анализ ответов на вопросы теста по финансовой математике в разрезе возрастных групп показал, что респонденты 60 лет и старше хуже других справились с шестью вопросами теста из семи (Табл.4.12-4.18 Приложения 4). Существенных различий в количестве правильных ответов между представителями остальных возрастных групп выявлено не было, т.е. все они ориентируются в финансовых вопросах примерно на одном уровне.

Также существует зависимость результатов теста от образования опрошенных (Табл.5.12-5.18 Приложения 5). Она заключается в том, что респонденты с начальным образованием хуже других справились со всеми предложенными вопросами. Респонденты с базовым образованием дали больше правильных ответов, чем респонденты с начальным образованием, но при этом ориентируются в финансовых вопросах значительно хуже, чем респонденты остальных возрастных групп. В целом по выборке заметна тенденция к росту числа верных ответов с повышением уровня образования респондентов. Аналогичная ситуация наблюдается при анализе ответов на вопросы теста о финансовой осведомленности: чем выше уровень образования респондента, тем больше правильных ответов он дает.

### Диаграмма 13. Ответы на вопросы по финансовой математике в 2013 и 2016 гг.

#### 7 вопросов по финансовой математике

(% от общего числа опрошенных)



### 4.3 Тест по финансовой осведомленности

Для оценки знаний в области финансовой осведомленности респондентам было предложено ответить на 14 вопросов, связанных: 1) с финансовой терминологией (в рамках этого блока опрошенным было предложено дать определение таких понятий, как франшиза, кредитная история и плавающая ставка процента); 2) с финансовыми продуктами и услугами (вопросы этого блока касались договора страхования, пластиковых карточек и ценных бумаг); 3) с ответственностью финансовых учреждений перед своими клиентами (эти вопросы были направлены на оценку информированности респондентов в сфере ответственности банков перед вкладчиками, ответственности поручителя и возможности банка платить вкладчику сложный процент по депозиту) и 4) с механизмами защиты прав потребителей (вопросы, посвященные гарантиям банковских вкладов, вкладов в кредитные союзы и фонды банковского управления, гарантиям страховки, а также вопрос на знание организаций, в которые следует обращаться гражданину в случае возникновения конфликта с финансовой организацией). Полный перечень вопросов теста на финансовую осведомленность представлен в Таблице 6.

**Таблица 6. Тестовые вопросы по информированности в области финансов**

Название	Вопросы	Варианты ответов
<b>Финансовая терминология</b>		
Страховая франшиза	Знаете ли Вы, что такое «франшиза»?	Да, это сумма денег, которую необходимо заплатить страховой компании для покупки страхового полиса
		Да, это сумма денег, которую получит выгодоприобретатель по страховке в случае наступления страхового случая
		Да, это сумма денег, которую страховая компания удержит из суммы страхового возмещения при его выплате выгодоприобретателю
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
Кредитная история	Знаете ли Вы, что такое «кредитная история»?	Это информация о качестве кредитов отдельного банка, которую можно получить из финансовой отчетности данного банка
		Это информация об исполнении получателем кредита своих обязательств по кредиту, которую можно получить в Кредитном регистре Национального банка РБ
		Это информация о дефолтах по ценным бумагам, допущенных выпустившей их организацией, которую можно получить из государственного реестра выпусков ценных бумаг
		Это информация об исполнении Республикой Беларусь своих обязательств по суверенным долгам
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить
Плавающая ставка процента	Знаете ли Вы, что такое «плавающая ставка процента»?	Это ставка процента, которая может быть изменена в период действия кредита или депозита
		Это ставка процента, которая зависит от значения «базовой ставки»
		Это ставка процента, которая может быть изменена любой стороной соглашения без согласия другой стороны
		Это ставка, которая является противоположностью «фиксированной ставке»
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
<b>Финансовые продукты</b>		
Договор страхования	Знаете ли Вы, в чем разница между страхованием жизни и страхованием рисков?	Страхование жизни покрывает мою жизнь, а страхование рисков - мои риски, и любая страховая компания может одновременно предоставлять обе услуги
		Страхование жизни покрывает жизнь и здоровье, а страхование рисков - несчастные случаи и ответственность, и одна страховая компания может предоставлять только один вид услуг
		Разницы между этими страховыми услугами нет
		Затрудняюсь ответить
Пластиковые карточки	Знаете ли Вы, в чем разница между кредитной и дебетовой картой?	Дебетовая карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с кредитной карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
		Кредитная карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с дебетовой карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
		Разницы между этими видами карт нет
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа

Таблица 6. Продолжение

Ценные бумаги	В чем разница между акцией и облигацией?	Акция подтверждает взнос в уставной фонд (сумма денег, необходимая для создания организации, предприятия), а облигация – нет
		Облигация может быть выкуплена выпустившей ее организацией, а акция – нет
		По акциям всегда устанавливается «плавающий» доход, а по облигациям доход может быть как «плавающим», так и фиксированным
		Любые облигации можно перепродать на вторичном рынке, а некоторые акции – нет
		Облигациями могут владеть как отдельные граждане (физические лица), так и организации (юридические лица), а акциями – только организации (юр. лица)
		Акции могут быть переданы в залог, а облигации – нет
		Разницы между акциями и облигациями нет
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
<b>Ответственность на рынках финансовых услуг</b>		
Ответственность банков	Что из перечисленного должны делать банки в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь?	Устанавливать одинаковые процентные ставки по всем кредитам
		Устанавливать одинаковые процентные ставки по сходным категориям кредитов (кредитные карты, автокредиты, ипотечные кредиты и т.д.)
		Отражать полную процентную ставку по кредиту
		Ничего из перечисленного
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
Сложный процент по депозиту	Позволяет ли законодательство Республики Беларусь банку либо небанковской кредитно-финансовой организации платить сложный процент по депозиту?	Нет, это запрещено
		Да, но только в случае, если на это прямо указано в условиях договора
		Да, по желанию банка
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
Ответственность поручителя	Какие обязательства у Вас возникают, если Вы дали официальное согласие выступить поручителем по кредиту своего друга?	Никаких обязательств не возникает, это просто жест доброй воли с моей стороны по отношению к моему другу
		Я должен буду выплатить долг моего друга, если он сам не выплатит кредит
		Я должен буду не только выплатить долг моего друга, но и понесу уголовную ответственность за то, что он не выполнил свои обязательства по кредиту
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
<b>Механизмы защиты прав потребителей</b>		
Разрешение конфликтной ситуации	Как Вы думаете, к какой организации Вам необходимо обращаться для защиты своих прав в случае конфликта с финансовым учреждением по поводу предоставляемой Вам финансовой услуги?	Национальный банк Республики Беларусь
		Министерство финансов Республики Беларусь
		Совет министров Республики Беларусь
		Суды общей юрисдикции
		Третейский суд при Ассоциации белорусских банков
		Зависит от того, по поводу какой именно финансовой услуги возник конфликт
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа

Таблица 6. Продолжение

Гарантия банковских вкладов	Представьте себе ситуацию. Гражданин открыл вклад на 15 000 000 белорусских рублей в банке Республики Беларусь, а спустя какое-то время этот банк обанкротился и был ликвидирован. Как Вы думаете, какую максимальную сумму банк возместит вкладчику?	Вкладчику ничего не возместят
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа
Гарантия инвестиций	Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в фонд банковского управления, а спустя какое-то время вложенная сумма резко сократилась из-за финансового кризиса. Какой размер убытка будет компенсирован государством?	Государство не компенсирует убытки
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
		Государство полностью компенсирует убытки
		Затрудняюсь ответить
Отказ от ответа		
Гарантия вкладов в кредитные союзы	Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в кредитный союз, а спустя какое-то время этот союз был ликвидирован из-за финансовой несостоятельности. Какая максимальная сумма будет возмещена государством?	Государство не компенсирует убытки
		1 500 000 белорусских рублей
		5 000 000 белорусских рублей
		7 500 000 белорусских рублей
		10 000 000 белорусских рублей
		Государство полностью компенсирует убытки
		Затрудняюсь ответить
Отказ от ответа		
Гарантия страховки	Представьте себе ситуацию. Гражданин приобрел страховку в страховой компании (за исключением обязательного страхования владельцев транспортных средств), а спустя какое-то время эта компания была ликвидирована из-за финансовой несостоятельности. Что произойдет со страховкой?	Она утратит силу, будет аннулирована
		Ответственность за выполнение страховки перейдет на другую страховую компанию, скорее всего, государственную
		Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство, но с ограничением по сумме в размере 1 500 000 бел. рублей
		Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство по условиям первоначального договора со страховой компанией
		Затрудняюсь ответить
		Отказ от ответа

Как следует из Диаграммы 14, с вопросами по финансовой осведомленности респонденты справились хуже, чем с тестом по финансовой математике. Так, неудовлетворительный уровень финансовых знаний и умений показало свыше 44% опрошенных (правильно ответили на 4-6 вопросов из 14), а тех, у кого эти знания и навыки отсутствуют, оказалось около 20% от общего числа белорусов, принявших участие в опросе (дали 3 и менее правильных ответов). Уровень знаний практически каждого пятого респондента можно определить как удовлетворительный (7-8 правильных ответов). Хороший уровень финансовой грамотности продемонстрировали 12,6% (9-11 верных ответов). Справиться с вопросами теста на «отлично» (12-14 верных ответов из 14) удалось лишь нескольким опрошенным (18 человек, или 1,2%).

В ходе анализа также обнаружена связь между результатами теста и образованием респондента (Табл.5.19-5.32 Приложения 5). Она выражается в том, что чем выше уровень образования опрошенного, тем больше правильных ответов на вопросы теста он, как правило, дает, и наоборот, чем менее образован респондент, тем с меньшим количеством вопросов он в состоянии справиться.

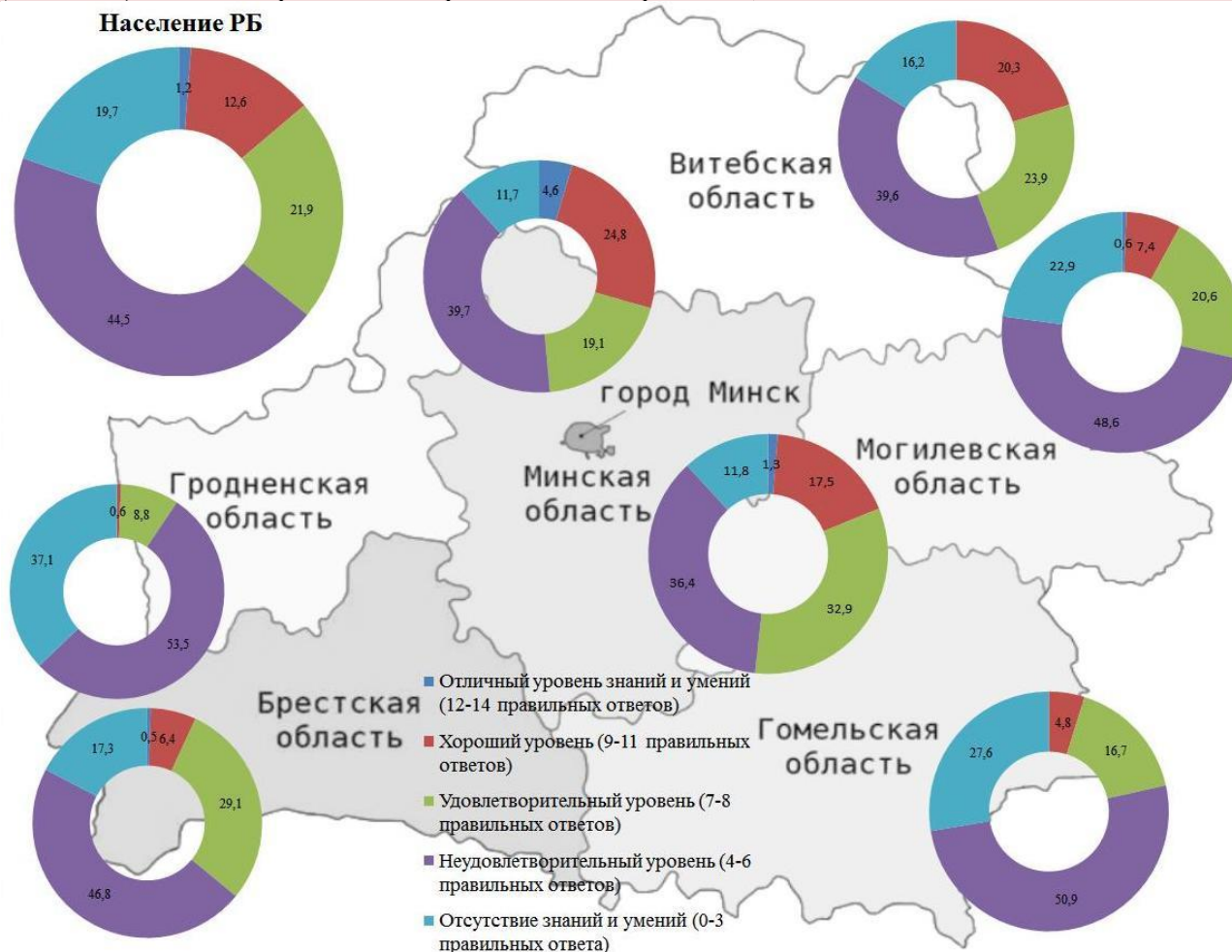
Что касается региональных различий в оценке уровня финансовой осведомленности, то лидирующую позицию по числу респондентов, демонстрирующих отсутствие каких-либо знаний и навыков, зани-

мает Гродненская область: около 40% жителей данной области дали 3 и менее правильных ответов на вопросы теста (Диаграмма 14). Неудовлетворительный уровень знаний и умений по результатам теста чаще всего демонстрировали жители Гродненской (53,5%) и Гомельской областей (50,9%). Удовлетворительный уровень знаний наиболее распространен среди жителей Брестской (29,1%) и Минской областей (32,9%). Число респондентов, уровень знаний которых является хорошим и отличным, выше среди жителей столицы (24,8% и 4,6%).

#### Диаграмма 14. Тест на осведомленность в области финансов

##### 14 вопросов на осведомленность в области финансов

(% от общего числа опрошенных, % респондентов в регионах)



Сравнение ответов респондентов на вопросы теста по финансовой осведомленности по результатам исследований 2013 и 2016 гг. показало, что в 2016 г. опрошенные справились с тестом немного лучше, чем 3 года назад. Как видно из Диаграммы 15, это произошло за счет сокращения доли респондентов, у которых знания и навыки в области финансов отсутствуют и их перехода в группу опрошенных, уровень владения финансовыми инструментами которых можно охарактеризовать как неудовлетворительный. При этом число респондентов, ориентирующихся в финансах на удовлетворительном, хорошем и отличном уровне, по сравнению с 2013 годом, практически не изменилось.

### Диаграмма 15. Тест на осведомленность в области финансов в 2013 и 2016 гг.

#### 14 вопросов на осведомленность в области финансов

(% от общего числа опрошенных)



Что касается ответов на каждый из вопросов блока по финансовой осведомленности, то здесь ситуация следующая. Наиболее высокий уровень информированности опрошенные продемонстрировали по вопросу об ответственности поручителя: на него правильно ответило около  $\frac{3}{4}$  респондентов (Диаграмма 16). Также достаточно хорошо белорусы информированы о плавающей ставке процента: верный ответ на этот вопрос дало почти  $\frac{2}{3}$  респондентов. На вопросы о кредитной истории и разрешении конфликтной ситуации правильно ответило около половины опрошенных. В таких финансовых вопросах, как ценные бумаги, сложный процент по депозиту, страховая франшиза, пластиковые карточки, договор страхования и ответственность банков, гарантия страховки разбирается от 33% до 43% опрошенных. Хуже всего белорусы ориентируются в информации, касающейся гарантии вкладов в кредитные союзы, а также гарантии инвестиций и банковских вкладов: на эти вопросы правильные ответы смогло дать около четверти опрошенных. Отдельного внимания заслуживает тот факт, что белорусы довольно слабо осведомлены о различиях между кредитной и дебетовой платежными картами (37,3% правильных ответов), несмотря на то, что эти виды финансовых услуг достаточно широко распространены среди белорусского населения.

Как видно из Диаграммы 16, в данном исследовании по сравнению с исследованием 2013 г. респонденты одинаково хорошо справились с вопросом об ответственности поручителя, показали более высокий, чем 3 года назад, уровень осведомленности в таких вопросах, как плавающая ставка процента, разрешение конфликтной ситуации с финансовой организацией, ценные бумаги, страховая франшиза, сложный процент по депозиту, пластиковые карточки и договор страхования, в то время как в вопросах, касающихся кредитной истории, гарантии страховки, гарантии вкладов в кредитные союзы, гарантии инвестиций и банковских вкладов, они стали ориентироваться хуже.



**Диаграмма 16. Ответы на вопросы по финансовой осведомленности в 2013 и 2016 гг.**  
**14 вопросов на осведомленность в области финансов**  
 (% от общего числа опрошенных)



## 5 Финансовое поведение

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

### 5.1 Финансовое благополучие

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

Согласно данным, полученным по первому вопросу, почти 60% опрошенных оценивают свое материальное положение как удовлетворительное (Диаграмма 17). Примерно каждый четвертый респондент считает его плохим или очень плохим. Доля респондентов, охарактеризовавших свое материальное положение как хорошее и очень хорошее, составила всего 9,4% от общего числа белорусов, принявших участие в исследовании.

**Диаграмма 17. Самооценка уровня финансового благополучия в 2013 и 2016 гг.**

**Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи?**

(% от общего числа опрошенных)



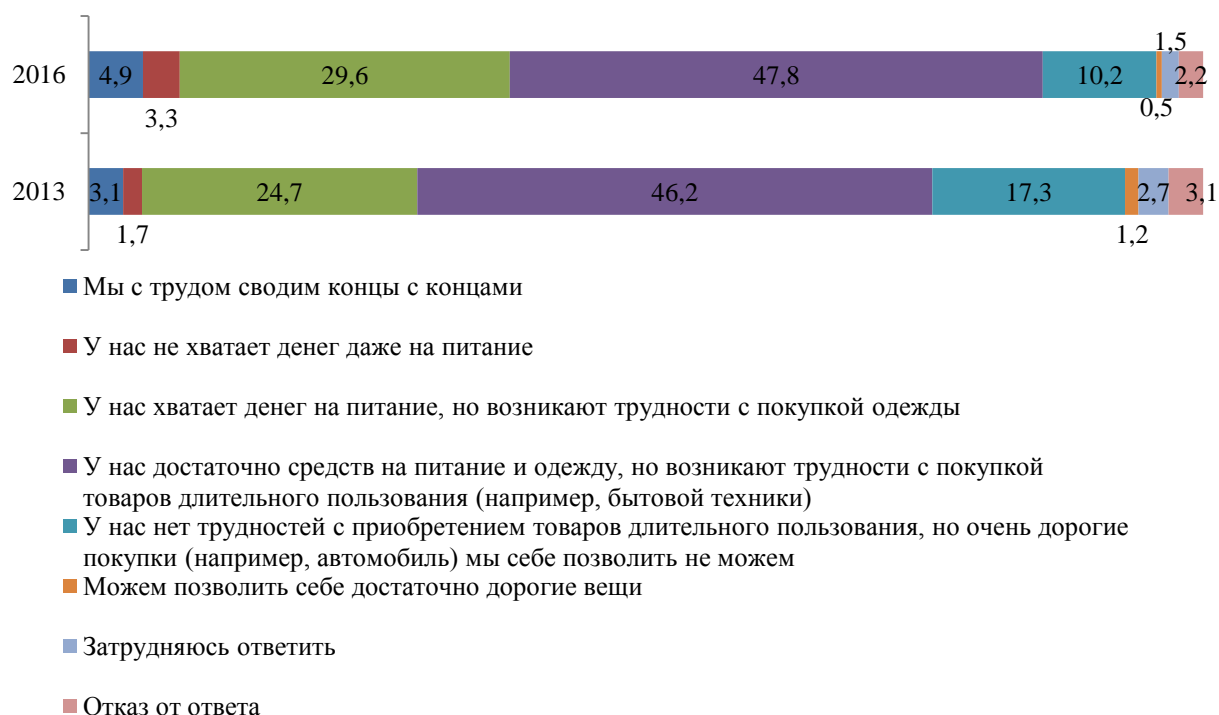
О ситуации с реальным уровнем потребительских возможностей домохозяйств можно сказать следующее. Почти половина опрошенных отметила, что у их семей хватает средств на питание и одежду, однако возникают трудности с покупкой товаров длительного пользования (Диаграмма 18). Не испытывает трудностей с приобретением товаров длительного пользования примерно каждая десятая семья, но очень дорогие покупки для нее являются проблемой. Чуть более 8% опрошенных сталкиваются с проблемой нехватки средств даже на питание; материальное положение этих семей можно назвать кризисным.

При сопоставлении самооценок уровня благосостояния респондентов, а также реального уровня их дохода, полученных по результатам исследований 2013 и 2016 гг. видно, что за последние 3 года произошло снижение по обоим показателям, т.е. материальное положение населения ухудшилось, что, естественно, привело к тому, что белорусы стали чувствовать себя более «бедными».

**Диаграмма 18. Реальный уровень финансового благополучия домохозяйств в 2013 и 2016 гг.**

**Какое из следующих утверждений лучше всего характеризует материальное положение Вашей семьи?**

(% от общего числа опрошенных)

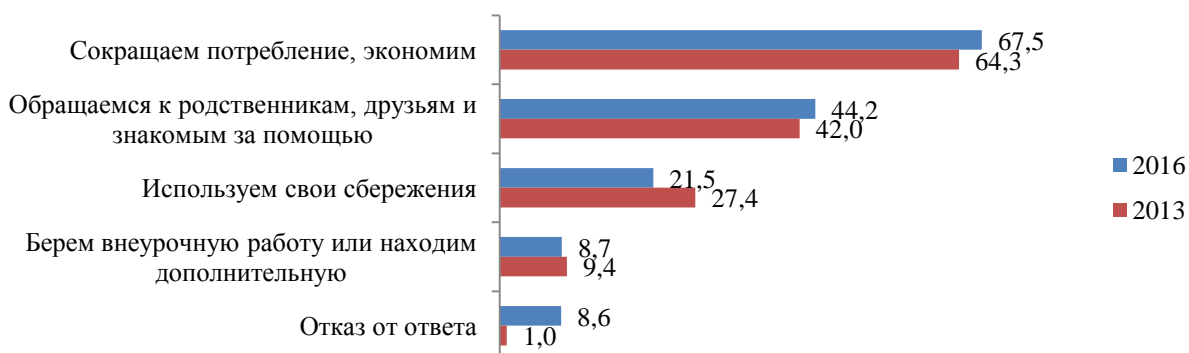


В ходе опроса респондентов также спрашивали о том, как они действуют в ситуации, когда у них заканчиваются деньги до получения нового дохода. Как показано на Диаграмме 19, почти 2/3 из тех, кто сталкивался с проблемой нехватки средств, для решения своих финансовых трудностей прибегает к сокращению потребления и экономии. Обращаться к родственникам, друзьям и знакомым за помощью (брать деньги взаймы) предпочитают чуть больше 44% респондентов. Почти четверть опрошенных в ситуации нехватки средств использует свои сбережения, причем значение этого показателя к настоящему моменту по сравнению с 2013 годом снизилось почти на 6 п.п. Возможно, это связано с ухудшением материального благополучия населения, что, в свою очередь, повлекло за собой сокращение сбережений у населения либо нежелание тратить имеющиеся накопления в условиях финансовой неопределенности и неуверенности в завтрашнем дне. Берут внеурочную, дополнительную работу около 9% опрошенных. Реже всего в данной ситуации респонденты обращаются за безвозмездной финансовой помощью к друзьям и родственникам, а также решают проблему дефицита средств за счет использования кредитной карты, получения кредита в банке, распродажи имущества и изъятия необходимой суммы из собственного бизнеса. Число таких респондентов в общем объеме выборки составило менее 3%.

### Диаграмма 19. Модели поведения домохозяйств в случае недостатка средств в 2013 и 2016 гг.

Что Вы (Ваша семья) обычно делаете, если у Вас заканчиваются деньги до получения нового дохода?

(% от числа респондентов, у которых заканчивались деньги до получения следующего дохода)

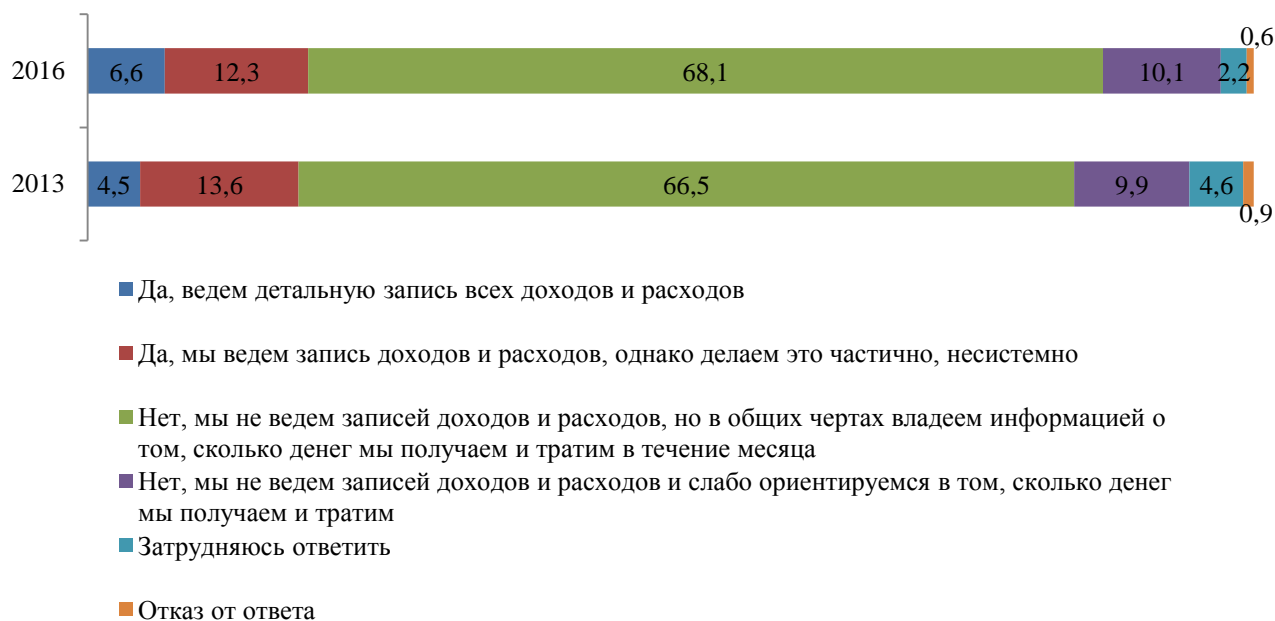


Анализ данных показал, что во всех возрастных группах самой распространенной тактикой поведения в ситуации, когда заканчивались деньги до получения нового дохода, является стремление сокращать потребление, экономить (от 37% до 52% в разных возрастных группах) (Табл.4.40 Приложения 4). Также выявлено, что респонденты более молодого возраста чаще обращаются за помощью к родственникам, друзьям, знакомым, чем респонденты старших возрастов.

## 5.2 Ведение семейного бюджета

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

Результаты исследования показали, что большинство белорусов не считает важным ведение подробного учета своих доходов и трат, хотя многие из них в целом ориентируются в том, сколько зарабатывают и тратят. Около 70% опрошенных не ведут записей доходов и расходов, но в общих чертах владеют информацией о том, сколько денег получают и тратят в течение месяца (Диаграмма 20). 12,3% опрошенных ведут несистемный учет своих доходов и трат. Примерно каждый десятый респондент никак не фиксирует свои доходы и расходы и слабо ориентируется в том, сколько денег получает и расходует. Детальную запись доходов и трат ведут только 6,6% респондентов. Согласно полученным данным, существенных изменений в стратегиях ведения учета доходов и расходов населением страны за последние 3 года не произошло.

**Диаграмма 20. Ведение домохозяйствами учета доходов и расходов в 2013 и 2016 гг.****Ведутся ли в Вашей семье записи доходов и расходов?***(% от общего числа опрошенных)*

Характеризуя подход респондентов к распоряжению семейным доходом, следует отметить, что почти 3/4 опрошенных (64,2%) имеет желание и возможность сберегать денежные средства (Диаграмма 21). Большая часть из них (43,4% от общего числа опрошенных) придерживается стратегии «остаточного сбережения», откладывая денежные средства, остающиеся после совершения всех необходимых трат на ежедневные нужды. Для остальных (почти 20% от общего числа респондентов, принявших участие в опросе) наличие сбережений является приоритетным, и они тратят на удовлетворение повседневных потребностей ту часть семейного бюджета, которая остается после того, как некоторая сумма отложена на сбережения. Доля респондентов, которые тратят все средства на текущие нужды и ничего не откладывают на сбережения, составила почти 34%. Сравнительный анализ данных опросов 2013 и 2016 гг. показал, что поведенческие стратегии, реализуемые белорусами при управлении повседневными доходами домохозяйств, за последние 3 года остались практически неизменными.

**Диаграмма 21. Модели управления повседневными доходами домохозяйств в 2013 и 2016 гг.****Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете ежедневные траты?***(% от общего числа опрошенных)*

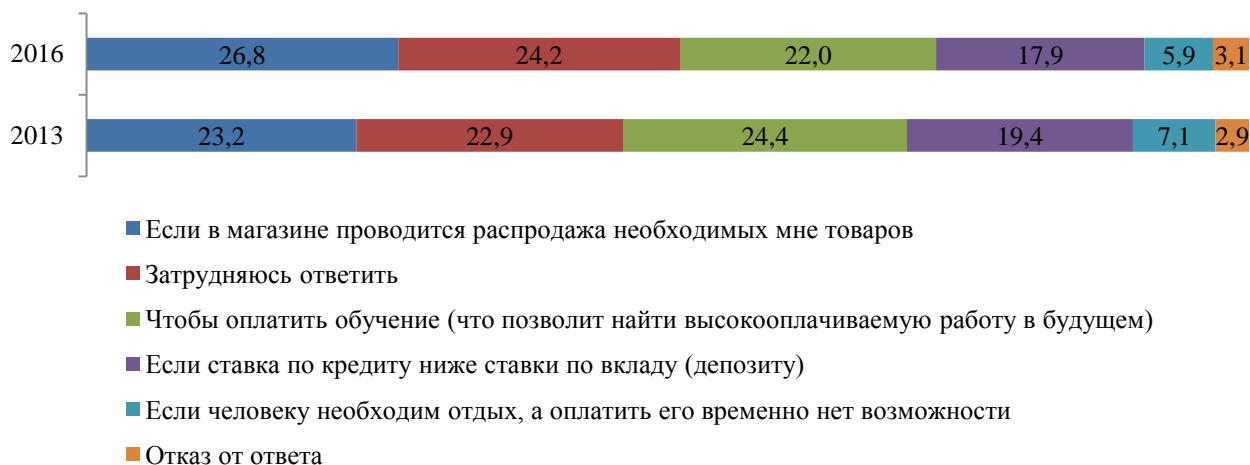
Представления респондентов о том, в каком случае покупка в кредит является оправданной, выглядят следующим образом. Практически каждый четвертый респондент отметил целесообразность использования кредита для оплаты обучения, а также для выгодного приобретения необходимых товаров во

время распродажи в магазине (Диаграмма 22). Около 20% респондентов выразили мнение о том, что кредит имеет смысл брать в ситуации, когда ставка по кредиту ниже, чем ставка по вкладу. Обращает на себя внимание тот факт, что доля опрошенных, затруднившихся дать определенный ответ на этот вопрос, довольно велика: она составила почти 25% опрошенных. Заметной динамики представлений населения страны о том, в каких случаях имеет смысл пользоваться услугой кредитования, по сравнению с 2013 годом не выявлено.

**Диаграмма 22. Отношение к покупке в кредит в 2013 и 2016 гг.**

*В каком случае покупка в кредит, по Вашему мнению, является оправданной?*

(% от общего числа опрошенных)



### 5.3 Поведение в сфере накопления сбережений

Анализ информации, полученной в ходе исследования, позволил определить основные причины, по которым респонденты делают сбережения. Согласно полученным данным, ведущим мотивом сберегательного поведения для почти двух третей опрошенных, откладывающих часть дохода на сбережения, является накопление денег на «черный день», на случай непредвиденных расходов, причем значение этого показателя по сравнению с 2013 годом возросло на 7,1 п.п. (Диаграмма 23). Около трети из тех, кто имеет возможность и желание откладывать денежные средства, делает накопления для улучшения своей жизни в будущем; чуть больше 17% – для того, чтобы быть финансово независимыми либо с целью оставить что-то в наследство своим детям. Для получения дополнительных доходов в виде процентов по вкладам, прироста стоимости акций, облигаций свои сбережения используют чуть более 7% опрошенных. Незначительное число респондентов делает сбережения с целью обеспечения жизни на пенсии (2,9%) либо придерживается принципа «лучше экономить, чем тратить» (1,6%), либо для игры на фондовом рынке (0,3%).

Анализ данных показал, что респонденты в возрасте 60 лет и старше чаще всего откладывают сбережения на «черный» день, а также для того, чтобы отставить что-то в наследство своим детям (Табл.4.44 Приложения 4). Для респондентов остальных возрастных групп в качестве основных причин выступают стремление иметь накопления на «черный» день и улучшить свою жизнь в будущем.

### Диаграмма 23. Отношение к сбережениям и инвестициям в 2013 и 2016 гг.

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



Как следует из Диаграммы 24, в качестве основной причины, не позволяющей сберегать деньги, большинство респондентов (из числа тех, кто отрицательно ответил на вопрос о наличии сбережений) – 82,2% – отметило невысокий уровень дохода. По сравнению с 2013 годом значение этого показателя ощутимо выросло: число белорусов, которые не в состоянии делать накопления из-за низких доходов, увеличилось за указанный период почти на 17 п.п. Не видят смысла в накоплении денежных средств около 9% опрошенных. Невозможность отказаться от удовольствия совершения покупок препятствует формированию сбережений у 7,5% респондентов. 2,8% опрошенных в качестве причины отсутствия у них сбережений называют недоверие финансовым организациям. Определенный оптимизм вызывает тот факт, что доля опрошенных, отказывающихся делать денежные накопления по причине недоверия финансовым институтам, по сравнению с 2013 годом снизилась на 6 п.п.

### Диаграмма 24. Препятствия сбережениям в 2013 и 2016 гг.

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

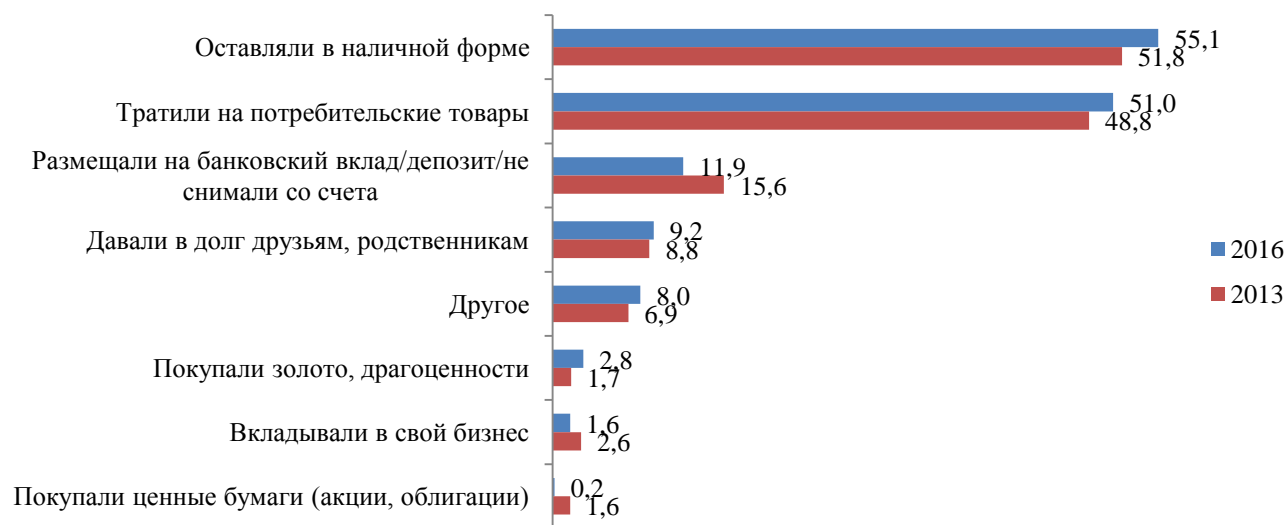


Одной из задач исследования было выяснение того, как белорусское население предпочитает распоряжаться средствами, не истраченными до получения следующего дохода. Согласно полученным данным, чуть более 55% респондентов, у которых оставались неистраченные деньги, предпочли хранить их в наличной форме (Диаграмма 25). Примерно каждый второй опрошенный тратил сэкономленные средства на потребительские товары. Около 12% респондентов размещали деньги на банковский вклад и/или не снимали со счета. Давали деньги в долг друзьям и родственникам чуть более 9% опрошенных. Реже всего респонденты приобретали на неистраченные деньги ценные бумаги, вкладывали в собственный бизнес, покупали золото, драгоценности (менее 3%). Динамику данного показателя по сравнению с 2013 г. нельзя назвать существенной, т.е. за последние 3 года модели управления неистраченными доходами домохозяйств остались практически неизменными, и белорусы, по-прежнему, предпочитают потратить эти средства на товары либо хранить их у себя дома, нежели вкладывать и приумножать, пользуясь имеющимися на рынке страны финансовыми инструментами. Мы полагаем, что анализ причин такого «нестратегического» поведения заслуживает отдельного внимания в рамках дальнейших исследований. На сегодняшний момент можно лишь выдвинуть несколько предположений относительно того, по каким причинам население ведет себя именно таким образом. Например, нам представляется, что такими причинами могут быть низкий уровень доверия финансовым институтам страны (несмотря на наметившуюся в последние годы тенденцию к росту доверия к этим учреждениям, пока его, видимо, недостаточно для того, чтобы население могло без опасений доверить финансовым структурам свои средства); низкий уровень осведомленности населения о возможностях, предлагаемых финансовым рынком, для приумножения имеющихся у него средств; узкий перечень предлагаемых услуг и их дороговизна.

#### Диаграмма 25. Модели управления неистраченными доходами домохозяйств в 2013 и 2016 гг.

*Если к моменту получения следующего дохода у вас оставались неистраченные деньги, то, как Вы обычно ими распорядились?*

*(% от числа респондентов, у которых за последний год к моменту получения следующего дохода оставались неистраченные деньги)*



## 5.4 Поведение в сфере задолженностей

Примерно 80% белорусов, принявших участие в опросе, не имеет задолженности по финансовым обязательствам. Чуть более 15% респондентов признались, что они имеют какую-либо финансовую задолженность (Диаграмма 26). На вопрос о том, сколько остается от ежемесячного дохода их семьи после осуществления выплат по финансовым обязательствам, почти 60% опрошенных дать ответ отказались. Наибольшее число респондентов призналось, что после выплат по всем задолженностям у них остается 1,6–3 миллиона рублей (13,3%) или 3–5 миллионов рублей (примерно 11,9%). 9% назвали сумму 1–1,6 миллиона рублей.



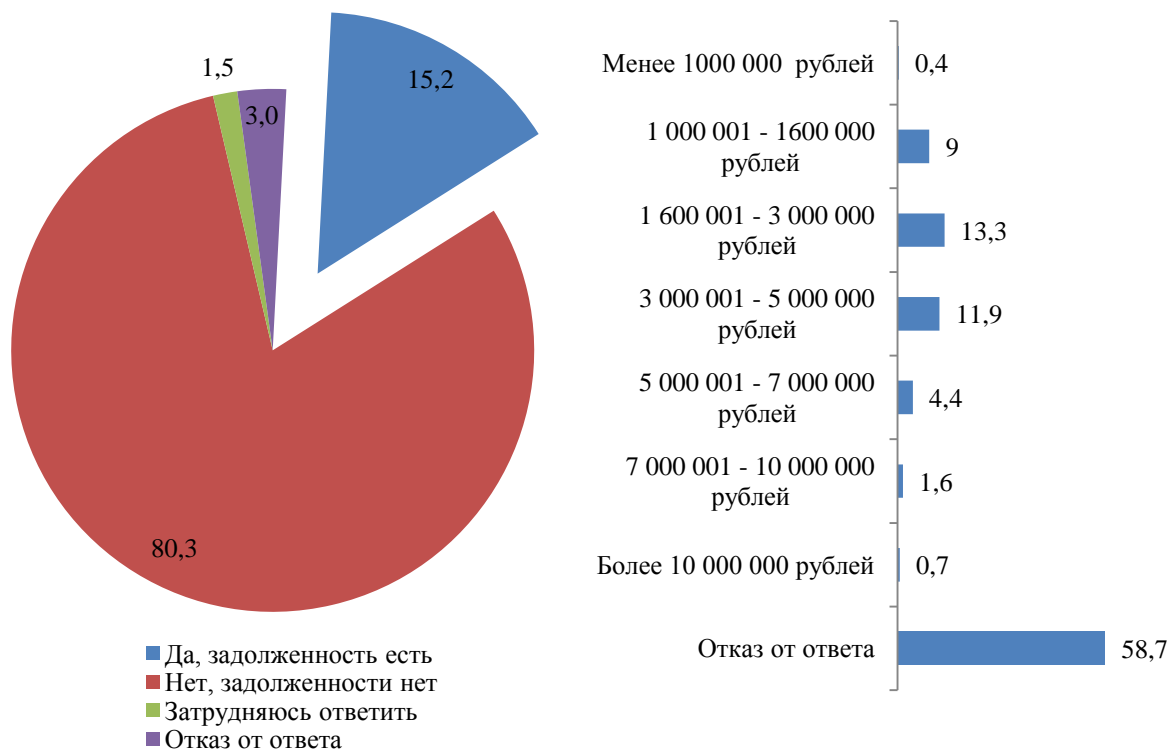
**Диаграмма 26. Задолженность домохозяйств и размер задолженности**

**Имеете ли Вы (члены Вашей семьи) на сегодняшний день какую-либо задолженность по финансовым обязательствам (например, по кредитам)?**

(% от общего числа опрошенных)

**Сколько остается от Вашего семейного дохода ежемесячно после осуществления выплат по финансовым обязательствам (кредиты, комиссия, пеня, неустойки и т.д.)?**

(% респондентов, положительно ответивших на предыдущий вопрос)

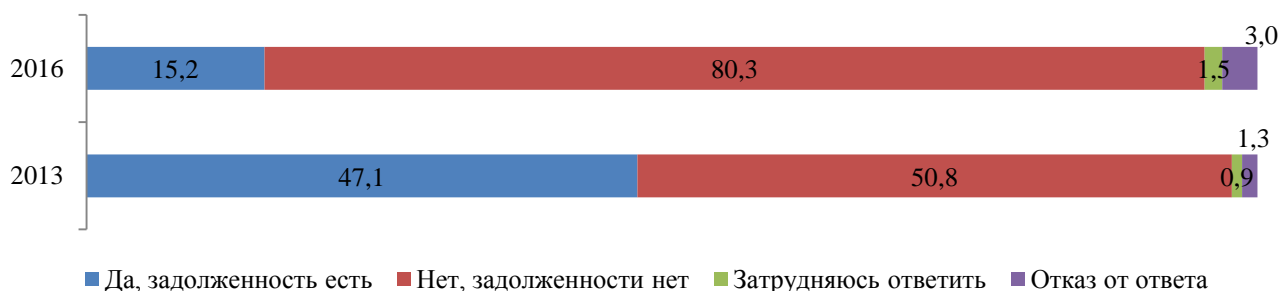


Сопоставление данных опросов 2013 и 2016 гг. показало, что доля граждан, имеющих задолженности по финансовым обязательствам, за указанный период сократилась почти на 32%, что, безусловно, является важным аспектом поведения населения в сфере задолженностей (Диаграмма 27). Можно предположить, что это изменение произошло во многом за счет сокращения доли лиц, пользующихся займами и кредитами. Как мы уже видели из анализа ответов на другие вопросы инструментария, за последние несколько лет уровень благосостояния населения ощутимо понизился, и, видимо, в ответ на это обстоятельство люди стали больше стремиться сберечь деньги и меньше тратить и вкладывать.

**Диаграмма 27. Задолженность домохозяйств в 2013 и 2016 гг.**

**Имеете ли Вы (члены Вашей семьи) на сегодняшний день какую-либо задолженность по финансовым обязательствам (например, по кредитам)?**

(% от общего числа опрошенных в 2013 и 2016 гг.)



## 5.5 Источники информации

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

Результаты опроса свидетельствуют о том, что более трети респондентов не отслеживает изменения на финансовых рынках. Около четверти респондентов регулярно интересуется изменением уровня инфляции и изменением размеров пенсий, социальных выплат и налоговых льгот (Диаграмма 28). Информация, касающаяся изменений процентных ставок по вкладам и изменений на рынке недвижимости, востребована среди почти 20% респондентов. Колебаниями цен на нефть, золото, драгоценные металлы интересуется примерно каждый пятый опрошенный, и по сравнению с 2013 годом доля граждан, отслеживающих изменения в этом сегменте финансового рынка, возросла более чем в два раза. За изменениями на рынке недвижимости следят чуть более 15% опрошенных. Динамика процентных ставок по вкладам и кредитам является объектом интереса примерно для каждого восьмого белоруса. Примечательно, что интерес населения к изменениям ставок по вкладам и кредитам за несколько последних лет заметно снизился. Так, сокращение доли опрошенных, отслеживающих изменения ставок по вкладам и кредитам, составило соответственно 6,1 п.п. и 10,2 п.п. Вероятно, это также подтверждает нашу гипотезу о том, что в условиях кризисных явлений в экономике, повлекших за собой снижение уровня доходов индивидов и их семей и возросшую неопределенность относительно будущего, произошло изменение отношения населения к деньгам и подвело многих наших граждан к переосмыслению собственной стратегии сбережений и трат. Как уже говорилось, в сложившейся ситуации население старается меньше потратить, больше отложить (причем, дома, а не в банке, например, перевести сбережения в иностранную валюту), не вкладывать деньги в банк, поскольку отсутствует уверенность в том, что государство и банки смогут гарантировать сохранность сбережений, и не брать кредитов, поскольку кредиты при сокращении доходов стали слишком дороги для населения. Реже всего белорусы интересуются также изменением котировок и индексов фондового рынка (менее 3%).

Активнее других отслеживают изменения, происходящие на рынке финансовых услуг, респонденты в возрасте 25-34 лет (Табл.4.6 Приложения 4). Они интересуются изменениями на рынке недвижимости, динамикой котировок и индексов фондового рынка, процентных ставок по кредитам. Респондентов старших возрастных групп (45 и старше) в большей степени интересуют изменения размеров пенсии, социальных выплат и налоговых льгот. Наиболее низкий уровень активности зафиксирован среди респондентов 60 лет и старше: более 40% опрошенных данной возрастной группы не отслеживают изменений на финансовом рынке.

В зависимости от уровня образования были выявлены следующие различия по данному параметру (Табл.5.6 Приложения 5). Во-первых, они заключаются в том, что более образованные респонденты чаще интересуются изменениями на финансовом рынке, чем опрошенные с более низким уровнем образования. Более половины опрошенных с начальным и неполным средним образованием и около половины респондентов со средним общим образованием вообще не следят за изменениями, происходящими на финансовом рынке услуг. Во-вторых, респонденты с разным уровнем образования интересуются динамикой разных показателей финансового рынка. Так, например, опрошенные со средним специальным образованием, как правило, следят за изменением уровня инфляции, размеров пенсий, социальных выплат и налоговых льгот, а также интересуются изменениями, происходящими на рынке недвижимости. Респонденты с незаконченным высшим и высшим образованием чаще отслеживают динамику котировок и индексов фондового рынка, изменения уровня инфляции, изменение колебаний цен на нефть, золото, металлы.

**Диаграмма 28. Изменения на финансовых рынках, отслеживаемые домохозяйствами в 2013 и 2016 гг.**

**Какие изменения на финансовых рынках Вы регулярно отслеживаете?**  
(% от общего числа опрошенных)



Об изменениях на финансовых рынках респонденты чаще всего узнают из специализированных интернет-ресурсов – более 55%, что примерно на 15% больше, чем в 2013 году (Диаграмма 29). Около 46% получают эту информацию из специализированных газет и журналов. Около 40% опрошенных информацию о динамике процессов, протекающих на финансовых рынках, узнают от друзей и знакомых, около 30% – из рекламы, четверть – от сотрудников банков, страховых компаний и иных финансовых организаций. Наиболее редко за подобной информацией респонденты обращаются к независимым консультантам, брокерам – таких в общем объеме выборки оказалось менее 4%.

**Диаграмма 29. Источники информации о финансовых услугах, которыми пользуются домохозяйства в 2013 и 2016 гг.**

**Какими источниками информации Вы для этого пользуетесь?**  
(% от общего числа опрошенных)



БЛАНК ИНТЕРВЬЮ

ИНСТИТУТ СОЦИОЛОГИИ  
НАЦИОНАЛЬНОЙ АКАДЕМИИ НАУК БЕЛАРУСИ

Здравствуйте! Я представляю Институт социологии Национальной академии наук Беларуси. Мы проводим исследование финансовой грамотности населения нашей страны и приглашаем Вас принять в нем участие. Просим Вас ответить на вопросы нашего интервью. Информация, собранная в ходе исследования, является анонимной и будет использована только в обобщенном виде.

**I. ВВОДНЫЙ БЛОК**

**ИНТЕРВЬЮЕР!** ЗАЧИТАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ СЛЕДУЮЩИЙ ТЕКСТ:

**ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ** означает обладание знаниями, умениями и навыками, необходимыми для принятия ответственных экономических и финансовых решений и действий с необходимым уровнем компетентности

**1. Какими из следующих финансовых услуг пользуетесь Вы лично либо члены Вашей семьи? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ**

1. Кредиты (потребительские кредиты, кредит на строительство/покупку жилья, автокредит, кредит для оплаты образования и т.д.)
2. Банковский вклад/депозит
3. Обмен валют
4. Текущий банковский счет и/или банковская платежная карта
5. Страхование жизни
6. Страхование рисков (в том числе, гражданской ответственности)
7. Инвестиция в фонд банковского управления
8. Акция
9. Лизинг
10. Денежные переводы
11. Оплата коммунальных платежей
12. Осуществление платежей через платежные терминалы (пополнение банковских платежных карт, оплата счетов, оплата услуг мобильных операторов и т.д.)
13. Мобильный банкинг, интернет-банкинг
14. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
15. Никакими финансовыми услугами не пользуюсь
16. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
17. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**2. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Оцените, пожалуйста, Ваш уровень финансовой грамотности по 5-балльной шкале, где «1» означает полное отсутствие знаний и умений управления собственными финансами, «5» означает отличное владение финансовыми вопросами. ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Отсутствие знаний и умений
2. Неудовлетворительный уровень знаний и умений
3. Удовлетворительный уровень знаний и умений
4. Хороший уровень знаний и умений
5. Отличный уровень знаний и умений
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**3. Ознакомьтесь, пожалуйста, со списком тем, касающихся управления персональными финансами. Какие из них Вам было бы интересно изучать на курсах финансового обучения?**

**ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ НЕ БОЛЕЕ 5-ТИ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 2**

1. Формирование личных финансовых целей и подготовка персонального финансового плана
2. Что делать для того, чтобы исполнение обязательств по кредитному договору не стало тяжелым бременем для Вашего бюджета
3. Планирование покупки товаров длительного пользования (автомобиль, недвижимость) и оценка своих возможностей реализовать эти планы
4. Работа пенсионной системы, методы обеспечения доходов в пожилом возрасте
5. Банковские услуги (текущие счета, банковские вклады/депозиты, банковские платежные карты)
6. Потребительские кредиты на приобретение товаров и услуг
7. Ипотечные кредиты
8. Страхование
9. Негосударственные пенсионные фонды
10. Фондовые рынки, акции и институты совместного инвестирования
11. Источники информации о финансовых услугах, как ориентироваться в такой информации и как отличить рекламные «трюки» от объективной информации
12. Критерии выбора услуг банков и финансовых компаний
13. Законодательная система защиты прав потребителей финансовых услуг и порядок действий в случае нарушения Ваших прав
14. Информация, на которую необходимо обращать внимание во время подписания договора с банком или финансовой компанией
15. Мне не интересна ни одна из перечисленных тем
16. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
17. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**4. Кто, по Вашему мнению, должен обучать граждан финансовой грамотности? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 3**

1. Коммерческие банки
2. Пенсионные фонды, страховые компании
3. Фонды доверительного управления
4. Негосударственные или общественные организации, занимающиеся защитой прав потребителей
5. Государственные учреждения, регулирующие оказание финансовых услуг населению (например, Национальный банк, Министерство экономики, Министерство финансов, Министерство труда и социальной защиты и т.п.)
6. Высшие учебные заведения экономического или финансового профиля
7. Независимые финансовые консультанты
8. Средства массовой информации (журналисты и телеведущие)
9. Другие лица, организации (какие именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
10. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
11. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**5. О каких финансовых услугах Вы бы хотели узнать больше? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 4**

1. Потребительский кредит
2. Банковский текущий (расчетный) счет
3. Банковский вкладной (депозитный) счет (размещение денег под проценты)
4. Обмен валют
1. Банковская платежная карта (пластиковая карточка)
2. Кредит на строительство, покупку жилья
3. Страхование
4. Инвестиция в фонд банковского управления
5. Инвестиция в акции предприятия
6. Инвестиция в корпоративные облигации
7. Другие финансовые услуги (какие именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
8. Ни о каких
9. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
10. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

6. **Какие изменения на финансовых рынках Вы регулярно отслеживаете? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 5**

1. Изменения на рынке недвижимости
2. Изменения котировок и индексов фондового рынка
3. Изменения процентных ставок по вкладам
4. Изменения процентных ставок по кредитам
5. Изменения уровня инфляции
6. Изменения размеров государственной пенсии, социальных выплат и налоговых льгот
7. Колебания цен на нефть, золото, металлы и т.д.
8. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ **(НАПИШИТЕ)**
9. Не отслеживаю никаких изменений
10. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**) ==> **ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 8**
11. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

7. **Какими источниками информации Вы для этого пользуетесь? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 6**

1. Реклама
2. Специализированные газеты, журналы, телепрограммы
3. Специализированные интернет-ресурсы
4. Сотрудники банков, страховых и других финансовых компаний (при общении по телефону, в ходе личных визитов)
5. Независимые финансовые консультанты, брокеры
6. Друзья и знакомые
7. Другие источники информации (какие именно?) \_\_\_\_\_ **(НАПИШИТЕ)**
8. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
9. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

8. **Имеется ли у Вас негативный опыт получения финансовых услуг? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Да, имеется
2. Нет, с таким не сталкивался
3. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**) ==> **ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 11**
4. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

9. **С получением каких именно услуг связан этот негативный опыт? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 7**

1. Банковский вклад/депозит
2. Операции на фондовом рынке
3. Банковская кредитная карта
4. Банковская дебетовая карта (например, зарплатная)
5. Потребительский кредит
6. Страхование
7. Автокредит
8. Кредит на строительство, покупку жилья
9. Другие финансовые услуги (какие именно?) \_\_\_\_\_ **(НАПИШИТЕ)**
10. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
11. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

10. **Как Вы поступили, когда обнаружили проблему? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 8**

1. Не предпринял никаких действий
2. Прекратил пользоваться услугой до окончания контракта (досрочно снял деньги с банковского вклада/счета, досрочно погасил кредит, продал ценные бумаги, отменил страховой полис и т.д.)
3. Направил жалобу в учреждение, предоставляющее финансовую услугу
4. Направил жалобу в соответствующий государственный орган
5. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ **(НАПИШИТЕ)**
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

11. 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? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

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 (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

## **II. ПРОВЕРКА ФАКТИЧЕСКОЙ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ - ФИНАНСОВАЯ МАТЕМАТИКА**

12. Допустим, Вы положили на банковский счет 1 000 000 белорусских рублей сроком на 2 года под фиксированную ставку 8% годовых. Проценты по вкладу являются простыми. Сколько денег будет на Вашем счету через два года, если Вы не будете ни снимать деньги, ни пополнять его? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Более чем 1 160 000 белорусских рублей
2. Ровно 1 160 000 белорусских рублей
3. Менее чем 1 160 000 белорусских рублей
4. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

13. Допустим, Вы положили на банковский счет 1 000 000 белорусских рублей сроком на 5 лет под фиксированную ставку 10% годовых. Проценты начисляются в конце каждого года и прибавляются к основной сумме счета. Сколько денег будет на Вашем счету через пять лет, если Вы не будете ни снимать деньги, ни пополнять его? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Более чем 1 500 000 белорусских рублей
2. Ровно 1 500 000 белорусских рублей
3. Менее чем 1 500 000 белорусских рублей
4. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

14. Допустим, Вы положили деньги на банковский вклад под ставку 10% годовых. Уровень инфляции составляет 12%. Как Вы думаете, за те средства, что будут на Вашем вкладе через год, можно будет купить больше, меньше или одинаковое количество товаров и услуг по сравнению с сегодняшним днем? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Больше, чем год назад
2. Одинаковое количество
3. Меньше, чем год назад
4. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

15. Допустим, что через год Ваш доход увеличится вдвое, но и розничные цены тоже вырастут в два раза. Как Вы думаете, в новых условиях Вы сможете купить больше, меньше или одинаковое количество товаров и услуг по сравнению с сегодняшним днем? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Больше, чем сегодня
2. Одинаковое количество
3. Меньше, чем сегодня
4. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

16. Допустим, что Вы увидели телевизор одной и той же модели на распродаже в двух разных магазинах. Первоначальная цена составляла 2 000 000 белорусских рублей. Один магазин предлагает скидку в размере 150 000 рублей, а во втором магазине действует скидка в размере 10% от первоначальной цены. Какой магазин предлагает более выгодные для покупателя условия? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Скидка в размере 150 000 белорусских рублей
2. Скидка в размере 10%
3. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
4. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

17. Допустим, что Вы взяли кредит на сумму 12 000 000 белорусских рублей, который необходимо выплатить в течение года равными ежемесячными платежами по 1 000 000 рублей. Банк утверждает, что процентная ставка по кредиту составляет 0%, однако взимает комиссию - 600 000 рублей - в момент выдачи кредита. Оцените, какова будет реальная процентная ставка по Вашему кредиту. **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Менее 5%
2. Ровно 5%
3. Более 5%
4. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

18. Допустим, что Вы приобрели облигацию номинальной стоимостью 1 000 000 бел. рублей за 900 000 бел. рублей. Облигация погашается через год и должна принести Вам купонный доход в размере 150 000 рублей. Каков будет Ваш доход по облигации, если Вы не продадите облигацию до ее погашения? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Менее 15%
2. Ровно 15%
3. Свыше 15%
4. Свыше 20%
5. Я не могу дать даже приблизительного ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
6. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

### **III. ПРОВЕРКА РЕАЛЬНОЙ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ - ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ О ФИНАНСАХ**

19. Представьте себе ситуацию. Гражданин открыл вклад на 15 000 000 белорусских рублей в банке Республики Беларусь, а спустя какое-то время этот банк обанкротился и был ликвидирован. Как Вы думаете, какую максимальную сумму банк возместит вкладчику? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Вкладчику ничего не возместят
2. 1 500 000 белорусских рублей
3. 5 000 000 белорусских рублей
4. 7 500 000 белорусских рублей
5. 10 000 000 белорусских рублей
6. Вкладчику возместят всю сумму вклада
7. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

20. Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в фонд банковского управления, а спустя какое-то время вложенная сумма резко сократилась из-за финансового кризиса. Какой размер убытка будет компенсирован государством? **ИНТЕРВЬЮЕР!** **МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Государство не компенсирует убытки
2. 1 500 000 белорусских рублей
3. 5 000 000 белорусских рублей
4. 7 500 000 белорусских рублей
5. 10 000 000 белорусских рублей
6. Государство полностью компенсирует убытки
7. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)



**21. Представьте себе ситуацию. Гражданин вложил 15 000 000 белорусских рублей в кредитный союз, а спустя какое-то время этот союз был ликвидирован из-за финансовой несостоятельности. Какая максимальная сумма будет возмещена государством? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ЗАЧИТАЙТЕ ПОЯСНЕНИЕ РЕСПОНДЕНТУ**

КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ (ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ ФИНАНСОВОЙ ВЗАИМОПОМОЩИ) – некоммерческая организация, представляющая собой добровольное объединение граждан; аккумулирует денежные средства своих членов и оказывает финансовую помощь нуждающимся в ней участникам кооператива (например, выдает кредиты).

1. Государство не компенсирует убытки
2. 1 500 000 белорусских рублей
3. 5 000 000 белорусских рублей
4. 7 500 000 белорусских рублей
5. 10 000 000 белорусских рублей
6. Государство полностью компенсирует убытки
7. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**22. Представьте себе ситуацию. Гражданин приобрел страховку в страховой компании (за исключением обязательного страхования владельцев транспортных средств), а спустя какое-то время эта компания была ликвидирована из-за финансовой несостоятельности. Что произойдет со страховкой? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 9**

1. Она утратит силу, будет аннулирована
2. Ответственность за выполнение страховки перейдет на другую страховую компанию, скорее всего, государственную
3. Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство, но с ограничением по сумме в размере 1 500 000 бел. рублей
4. Ответственность за выполнение страховки перейдет непосредственно на государство по условиям первоначального договора со страховой компанией
5. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
6. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**23. Что из перечисленного должны делать банки в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь? ИНТЕРВЬЮЕР! ПОПРОСИТЕ РЕСПОНДЕНТА ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА, КОТОРЫЙ НАИБОЛЕЕ ПОЛНО ОТВЕЧАЕТ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 10**

1. Устанавливать одинаковые процентные ставки по всем кредитам
2. Устанавливать одинаковые процентные ставки по сходным категориям кредитов (кредитные карты, автокредиты, ипотечные кредиты и т.д.)
3. Отражать полную процентную ставку по кредиту
4. Ничего из перечисленного
5. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
6. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**24. Знаете ли Вы, в чем разница между страхованием жизни и страхованием рисков? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 11**

1. Страхование жизни покрывает мою жизнь, а страхование рисков - мои риски, и любая страховая компания может одновременно предоставлять обе услуги
2. Страхование жизни покрывает жизнь и здоровье, а страхование рисков - несчастные случаи и ответственность, и одна страховая компания может предоставлять только один вид услуг
3. Разницы между этими страховыми услугами нет
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**25. Знаете ли Вы, в чем разница между кредитной и дебетовой картой? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 12**

1. Дебетовая карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с кредитной карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
2. Кредитная карта позволяет снять больше денег, чем находится на счету, тогда как с дебетовой карты можно снять только деньги, которыми мы располагаем
3. Разницы между этими видами карт нет
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**26. Знаете ли Вы, что такое «франшиза»? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 13**

1. Да, это сумма денег, которую необходимо заплатить страховой компании для покупки страхового полиса
2. Да, это сумма денег, которую получит выгодоприобретатель по страховке в случае наступления страхового случая
3. Да, это сумма денег, которую страховая компания удержит из суммы страхового возмещения при его выплате выгодоприобретателю
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**27. Позволяет ли законодательство Республики Беларусь банку либо небанковской кредитно-финансовой организации платить сложный процент по депозиту? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Нет, это запрещено
2. Да, но только в случае, если на это прямо указано в условиях договора
3. Да, по желанию банка
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**28. В чем разница между акцией и облигацией? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 14**

1. Акция подтверждает взнос в уставной фонд (сумма денег, необходимая для создания организации, предприятия), а облигация – нет
2. Облигация может быть выкуплена выпустившей ее организацией, а акция – нет
3. По акциям всегда устанавливается «плавающий» доход, а по облигациям доход может быть как «плавающим», так и фиксированным
4. Любые облигации можно перепродать на вторичном рынке, а некоторые акции – нет
5. Облигациями могут владеть как отдельные граждане (физические лица), так и организации (юридические лица), а акциями – только организации (юр. лица)
6. Акции могут быть переданы в залог, а облигации – нет
7. Разницы между акциями и облигациями нет
8. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
9. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**29. Как Вы думаете, к какой организации Вам необходимо обращаться для защиты своих прав в случае конфликта с финансовым учреждением по поводу предоставляемой Вам финансовой услуги? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ОТВЕТЫ, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 15**

1. Национальный банк Республики Беларусь
2. Министерство финансов Республики Беларусь
3. Совет министров Республики Беларусь
4. Суды общей юрисдикции
5. Третейский суд при Ассоциации белорусских банков
6. Зависит от того, по поводу какой именно финансовой услуги возник конфликт
7. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**30. Знаете ли Вы, что такое «кредитная история»? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 16**

1. Это информация о качестве кредитов отдельного банка, которую можно получить из финансовой отчетности данного банка
2. Это информация об исполнении получателем кредита своих обязательств по кредиту, которую можно получить в Кредитном регистре Национального банка РБ
3. Это информация о дефолтах по ценным бумагам, допущенных выпустившей их организацией, которую можно получить из государственного реестра выпусков ценных бумаг
4. Это информация об исполнении Республикой Беларусь своих обязательств по суверенным долгам
5. Ничего из перечисленного
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**31. Знаете ли Вы, что такое «плавающая ставка процента»? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 17**

1. Это ставка процента, которая может быть изменена в период действия кредита или депозита
2. Это ставка процента, которая зависит от значения «базовой ставки»
3. Это ставка процента, которая может быть изменена любой стороной соглашения без согласия другой стороны
4. Это ставка, которая является противоположностью «фиксированной ставке»
5. Ничего из перечисленного
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**32. Какие обязательства у Вас возникают, если Вы дали официальное согласие выступить поручителем по кредиту своего друга? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 18**

1. Никаких обязательств не возникает, это просто жест доброй воли с моей стороны по отношению к моему другу
2. Я должен буду выплатить долг моего друга, если он сам не выплатит кредит
3. Я должен буду не только выплатить долг моего друга, но и понесу уголовную ответственность за то, что он не выполнил свои обязательства по кредиту
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

#### **IV. БЛОК ФИНАНСОВОГО ПОВЕДЕНИЯ**

**33. Что является для Вас важным при выборе банка для получения кредита? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 19-20**

1. Репутация банка и его надежность
2. Внешний вид банка и его помещений
3. Квалификация персонала банка
4. Позитивный опыт взаимодействия с банком моих родственников и знакомых
5. Процентная ставка по кредиту и сопутствующие затраты
6. Подарки и рекламные акции
7. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
8. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
9. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**34. Что является для Вас важным при выборе банка для размещения вклада, открытия текущего счета? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 19-20**

1. Репутация банка и его надежность
2. Внешний вид банка и его помещений
3. Квалификация персонала банка
4. Позитивный опыт взаимодействия с банком родственников и знакомых
5. Процентная ставка по вкладу и сопутствующие затраты
6. Подарки и рекламные акции
7. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
8. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
9. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**35. В каком случае покупка в кредит, по Вашему мнению, является оправданной? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 21**

1. Если в магазине проводится распродажа необходимых мне товаров
2. Если ставка по кредиту ниже ставки по вкладу (депозиту)
3. Чтобы оплатить обучение (что позволит найти высокооплачиваемую работу в будущем)
4. Если человеку необходим отдых, а оплатить его временно нет возможности
5. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
6. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**36. Ведутся ли в Вашей семье записи доходов и расходов? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 22**

1. Да, мы ведем детальную запись всех доходов и расходов
2. Да, мы ведем запись доходов и расходов, однако делаем это частично, не системно
3. Нет, мы не ведем записей доходов и расходов, но в общих чертах владеем информацией о том, сколько денег мы получаем и тратим в течение месяца
4. Нет, мы не ведем никаких записей по доходам и расходам и слабо ориентируемся в том, сколько денег мы получаем и тратим
5. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
6. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**37. Как часто за последний год у Вас (Вашей семьи) к моменту получения следующего дохода (заработной платы, пенсии, стипендии, социальных выплат) оставались неистраченные деньги? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Всегда
2. Очень часто
3. Иногда
4. Очень редко
5. Никогда
6. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)      => ПЕРЕХОДИТЕ  
К ВОПРОСУ 39
7. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**38. Как Вы обычно ими распоряжались? ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 23**

1. Тратили на потребительские товары
2. Оставляли в наличной форме
3. Размещали на банковский вклад/депозит / не снимали со счета
4. Покупали ценные бумаги (акции, облигации)
5. Давали в долг друзьям и родственникам
6. Вкладывали в собственный бизнес
7. Покупали золото, драгоценности
8. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ (НАПИШИТЕ)
9. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
10. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**39. Как часто за последний год у Вас (Вашей семьи) заканчивались деньги до получения следующего дохода (заработной платы, пенсии, стипендии, социальных выплат)? ИНТЕРВЬЮЕР! МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА**

1. Всегда
2. Очень часто
3. Иногда
4. Очень редко
5. Никогда
6. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
7. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**40. Что Вы (Ваша семья) обычно делаете, если у Вас заканчиваются деньги до получения нового дохода? ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 24**

1. Сокращаем потребление, экономим
2. Обращаемся к родственникам, друзьям и знакомым за помощью
3. Используем свои сбережения
4. Используем кредитную карту
5. Распродаем имущество
6. Обращаемся в банк за кредитом
7. Наши друзья и знакомые дают нам деньги безвозмездно
8. Берем внеурочную работу или находим дополнительную
9. Изымаем необходимые суммы из собственного бизнеса
10. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_ (НАПИШИТЕ)
11. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
12. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

41. Какая из следующих формулировок лучше всего характеризует Вашу ситуацию со страхованием жизни? **ИНТЕРВЬЮЕР!** МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА. ПОКАЖИТЕ **КАРТОЧКУ 25**

1. Моя жизнь застрахована на необходимую сумму
2. Моя жизнь застрахована на некоторую сумму, но я считаю ее недостаточной
3. Мне необходимо страхование жизни, но я считаю его слишком дорогим
4. Мне необходимо страхование жизни, но я не верю, что страховая компания выплатит страховку в случае моей смерти
5. Я не нуждаюсь в страховании жизни
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

42. Как Вы (Ваша семья) обычно осуществляете ежедневные траты? **ИНТЕРВЬЮЕР!** МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА

1. Сначала откладываем на сбережения, а остальное тратим на ежедневные потребности => ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ 44
2. Сначала тратим, а оставшиеся деньги переводим на сбережения
3. Все тратим на ежедневные потребности и ничего не откладываем на сбережения
4. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

43. Если Вы (Ваша семья) ничего не откладываете на сбережения, то почему? **ИНТЕРВЬЮЕР!** ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ **КАРТОЧКУ 26**

1. Не доверяю финансовым учреждениям
2. Не могу себе этого позволить из-за низких доходов
3. Не вижу смысла в сбережениях
4. Не могу отказать себе в удовольствии тратить деньги на покупки
5. По другим причинам (по каким именно?) \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

44. Для чего Вы (Ваша семья) откладываете сбережения, во что вкладываете деньги? **ИНТЕРВЬЮЕР!** ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ **КАРТОЧКУ 27**

1. На «черный» день, на случай непредвиденных расходов
2. На пенсию
3. Для получения дополнительных доходов в виде процентов по вкладам, прироста стоимости акций, облигаций и т.д.
4. Для того, чтобы оставить что-то своим детям в наследство
5. Для улучшения своей жизни в будущем
6. Нам больше нравится экономить, чем тратить
7. Для того, чтобы обладать финансовой независимостью, иметь возможность делать выбор
8. Для игры на фондовом рынке
9. Конкретной причины нет, это просто семейная традиция
10. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
11. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

45. Как часто Вы сравниваете условия предоставления финансовых услуг различными организациями до того, как заключить договор на получение таких услуг? **ИНТЕРВЬЮЕР!** МОЖНО ВЫБРАТЬ ТОЛЬКО ОДИН ВАРИАНТ ОТВЕТА

- |           |  |
|-----------|--|
| 1. Всегда | 4. Никогда                                       |
| 2. Иногда | 5. Затрудняюсь ответить ( <b>НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ</b> ) |
| 3. Редко  | 6. Отказ от ответа ( <b>НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ</b> )      |

**46. Какие финансовые услуги Вы лично планируете использовать в ближайшие 2 года? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 28**

1. Кредит (на строительство/покупку жилья, на потребительские нужды, автокредит и т.д.)
2. Банковский вклад/депозит
3. Обмен валют
4. Текущий (расчетный) банковский счет, банковская платежная карта (пластиковая карточка)
5. Страхование жизни
6. Страхование рисков (в том числе, гражданской ответственности)
7. Инвестиция в фонд банковского управления
8. Акция
9. Лизинг
10. Денежные переводы
11. Оплата коммунальных платежей
12. Осуществление платежей через платежные терминалы (пополнение банковских платежных карт, счетов мобильных телефонов и т.д.)
13. Мобильный банкинг, интернет-банкинг
14. Другие (какие именно?) \_\_\_\_\_ (НАПИШИТЕ)
15. Никакие
16. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
17. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**47. К каким источникам информации Вы обращаетесь при выборе финансового учреждения для получения финансовой услуги? ИНТЕРВЬЮЕР! ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТА, КОТОРЫЕ ВЫБЕРЕТ РЕСПОНДЕНТ. ПОКАЖИТЕ КАРТОЧКУ 29**

1. Реклама
2. Советы штатных консультантов финансовых учреждений, предоставляющих необходимую услугу
3. Информационные материалы финансовых учреждений по условиям и тарифам предоставления различных финансовых услуг
4. Рекомендации независимых финансовых консультантов и брокеров
5. Советы друзей и знакомых
6. Аналитические материалы, публикуемые в СМИ (газетах, журналах)
7. Советы моего работодателя
8. Интернет
9. Другие источники информации (какие именно?) \_\_\_\_\_ (НАПИШИТЕ)
10. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
11. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

#### **V. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК**

**48. Пол респондента.**

1. Мужской
2. Женский

**49. Ваш возраст.**

11. \_\_\_\_\_ полных лет (НАПИШИТЕ)
12. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**50. Ваше образование.**

1. Начальное (4 кл.)
2. Базовое, неполное среднее
3. Среднее общее (11 (10) кл.)
4. Среднее специальное, профессионально-техническое (техникум, колледж, ПТУ)
5. Незаконченное высшее (минимум 3 курса обучения в вузе)
6. Высшее
7. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
- 8.

**51. Ваш основной род занятий.**

1. Квалифицированный работник
2. Неквалифицированный работник
3. Служащий
4. Бизнесмен, предприниматель
5. Государственный служащий
6. Другое \_\_\_\_\_ (НАПИШИТЕ)
7. Затрудняюсь ответить (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
8. Отказ от ответа (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)

**52. В какой сфере Вы заняты?**

1. В сфере материального производства
2. В сфере нематериального производства (наука, культура, образование)
3. В сфере услуг
4. Я официально зарегистрированный безработный
5. Я студент, учащийся
6. Я неработающий пенсионер
7. В домашнем хозяйстве
8. Другое \_\_\_\_\_ (**НАПИШИТЕ**)
9. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
10. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**53. Ваш личный общий среднемесячный доход (заработная плата по основному месту работы, по совместительству, другие доходы).**

1. \_\_\_\_\_ рублей (**НАПИШИТЕ**)
2. Личный доход отсутствует

**53.1. ИНТЕРВЬЮЕР! ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ УКАЗАТЬ ТОЧНУЮ ВЕЛИЧИНУ, ОТМЕТЬТЕ ДИАПАЗОН**

1. менее 6 000 000 белорусских рублей
2. 6 000 001 – 8 000 000 белорусских рублей
3. 8 000 001 – 12 000 000 белорусских рублей
4. более 12 000 000 белорусских рублей
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**54. Среднемесячный доход на одного члена Вашей семьи (разделите суммарный ежемесячный доход на количество членов семьи, в том числе несовершеннолетних).**

1. менее 6 000 000 белорусских рублей
2. 6 000 001 – 8 000 000 белорусских рублей
3. 8 000 001 – 12 000 000 белорусских рублей
4. более 12 000 000 белорусских рублей
5. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**55. Размер семьи (количество членов Вашей семьи, включая лично Вас и всех несовершеннолетних).**

1. \_\_\_\_\_ человек (**НАПИШИТЕ**)
2. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**56. Как Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи?**

1. Очень хорошее
2. Хорошее
3. Удовлетворительное
4. Плохое
5. Очень плохое
6. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
7. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**57. Какое из следующих утверждений лучше всего характеризует материальное положение Вашей семьи?**

1. Мы с трудом сводим концы с концами
2. У нас не хватает денег даже на питание
3. У нас хватает денег на питание, но возникают трудности с покупкой одежды
4. У нас достаточно средств на питание и одежду, но возникают трудности с покупкой товаров длительного пользования (например, бытовой техники)
5. У нас нет трудностей с приобретением товаров длительного пользования, но очень дорогие покупки (например, автомобиль) мы себе позволить не можем
6. Мы можем позволить себе достаточно дорогие вещи: автомобиль, квартиру
7. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**58. Сколько денег Вы откладываете на сбережения ежемесячно?**

1. \_\_\_\_\_ белорусских рублей (**НАПИШИТЕ**)
2. Ничего не откладываю

**58.1. ИНТЕРВЬЮЕР! ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ УКАЗАТЬ ТОЧНУЮ ВЕЛИЧИНУ, ОТМЕТЬТЕ ДИАПАЗОН**

1. менее 1 000 000 белорусских рублей
2. 1 000 001 – 1 600 000 белорусских рублей
3. 1 600 001 – 3 000 000 белорусских рублей
4. 3 000 001 – 5 000 000 белорусских рублей
5. 5 000 001 – 7 000 000 белорусских рублей
6. 7 000 001 – 10 000 000 белорусских рублей
7. более 10 000 000 белорусских рублей
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**59. Имеете ли Вы (члены Вашей семьи) на сегодняшний день какую-либо задолженность по финансовым обязательствам (например, по кредитам)?**

1. Да, задолженность есть
2. Нет, задолженности нет
3. Затрудняюсь ответить (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)
4. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)

**60. Сколько остается от Вашего семейного дохода ежемесячно после осуществления выплат по финансовым обязательствам (кредиты, комиссия, пеня, неустойки и т.д.)?**

1. \_\_\_\_\_ белорусских рублей (**НАПИШИТЕ**)
2. Ничего не остается

**60.1. ИНТЕРВЬЮЕР! ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ УКАЗАТЬ ТОЧНУЮ ВЕЛИЧИНУ, ОТМЕТЬТЕ ДИАПАЗОН**

1. менее 1 000 000 белорусских рублей
2. 1 000 001 – 1 600 000 белорусских рублей
3. 1 600 001 – 3 000 000 белорусских рублей
4. 3 000 001 – 5 000 000 белорусских рублей
5. 5 000 001 – 7 000 000 белорусских рублей
6. 7 000 001 – 10 000 000 белорусских рублей
7. более 10 000 000 белорусских рублей
8. Отказ от ответа (**НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ**)