



РГУ «Агентство Республики
Казахстан по регулированию и
развитию финансового рынка»

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

Аналитический
отчет

Астана, 2023 год

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ.....	4
МЕТОДИКА РАСЧЕТА «ИНДЕКСА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ» КАЗАХСТАНЦЕВ ЗА 2023 ГОД.....	6
ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ.....	7
СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА	8
РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННЫМИ ФИНАНСОВЫМИ СРЕДСТВАМИ ..	11
РАЗДЕЛ 2. УМЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ.....	27
РАЗДЕЛ 3. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ О ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЕ.....	44
РАЗДЕЛ 4. ФИНАНСОВОЕ МОШЕНИЧЕСТВО	53
РАЗДЕЛ 5. ПОТРЕБНОСТИ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	60
РАЗДЕЛ 6. РАСЧЕТ ИНДЕКСА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....	66

ВВЕДЕНИЕ

Финансовая грамотность населения Казахстана является актуальной и важной темой в контексте стремительного экономического развития и финансовых изменений, происходящих в стране. Как многие другие страны, Казахстан сталкивается с вызовами, связанными с финансовой устойчивостью и благосостоянием своих граждан. Эффективное управление личными финансами, понимание финансовых концепций и умение принимать обоснованные финансовые решения играют ключевую роль в достижении финансовой стабильности как на уровне индивида, так и на уровне страны в целом.

Финансовая грамотность включает в себя широкий спектр навыков и знаний, начиная от умения составлять бюджет и планировать инвестиции, и заканчивая пониманием сложных финансовых инструментов и макроэкономических процессов. Она охватывает такие аспекты, как управление долгами, налоговая обязательность, пенсионное обеспечение, инвестиции и многое другое.

Исследование финансовой грамотности населения Казахстана имеет неоспоримую важность, поскольку оно позволяет анализировать текущее состояние финансовой грамотности граждан и выявлять те области, где необходимы улучшения и образовательные программы. Это также способствует более глубокому пониманию взаимосвязей между финансовой грамотностью, социальным благосостоянием, экономическим развитием и инвестиционной активностью в Казахстане.

В данной работе исследована актуальность финансовой грамотности населения Казахстана, а также рассмотрены важные аспекты, связанные с этой проблемой, проанализированы вызовы, стоящие перед страной в области финансовой грамотности, и изучены меры, принимаемые правительством, образовательными учреждениями и другими заинтересованными сторонами для повышения уровня финансовой грамотности населения. Это исследование будет способствовать более глубокому пониманию текущей ситуации и поможет определить пути для улучшения финансовой грамотности в Казахстане в будущем.

ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

Данный аналитический отчет представляет анализ результатов социологического исследования, полученных по итогам массового опроса населения в 2023 году.

Цель: оценка уровня финансовой грамотности населения Республики Казахстан, вовлеченности населения в финансовый рынок, доступности финансовых услуг, включая определение уровня осведомленности и представления населения о финансовых инструментах, их возможностях и функциях, навыков их использования, а также информационных и образовательных потребностей населения в области финансовой грамотности.

Задачи:

- выявление индекса финансовой грамотности населения;
- изучение особенностей финансового поведения населения, опыта и практик использования финансовых инструментов, навыков финансового планирования в семье в разбивке по 3 городам республиканского значения (Астана, Алматы, Шымкент) и 17 областям Республики Казахстан (городские и сельские населенные пункты, районные центры) (далее – города и области);
- определение навыков использования и информированности о конкретных финансовых продуктах: банковских, микрофинансовых, продуктах страхового рынка, рынка ценных бумаг, инвестиционных продуктах;
- определение ключевых факторов, влияющих на финансовую грамотность, вовлеченность и финансовую активность населения;
- определение уровня осведомленности граждан о финансовом рынке, финансовых продуктах и услугах;
- определение уровня осведомленности граждан о противодействии мошенничеству и финансовым пирамидам;
- описание портрета потребителя финансовых услуг;
- выявление и анализ всех целевых групп (подростки, студенты, молодежь, лица пожилого возраста, безработные, работающие, предприниматели, лица с инвалидностью и иные маломобильные группы населения) с гендерной, возрастной разбивкой и разбивкой по городам и областям, с учетом определения уровней использования ими финансовых

услуг и продуктов, управления своим бюджетом и информированности о финансовой системе;

- выявление уровня физической и ценовой доступности финансовых продуктов и услуг для различных групп потребителей, в том числе для лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения;

- анализ имеющейся активности в сфере повышения финансовой грамотности, доступности и инклюзии;

- анализ используемых каналов, инструментов формирования и поддержки финансовой грамотности населения;

- анализ зарубежного опыта – лучших практик и кейсов в сфере повышения финансовой грамотности, финансовой доступности и инклюзии за 2023 год.

Объект исследования: взрослое население (резиденты), физические лица – мужчины и женщины (в равном количестве) от 15 лет и старше, реальные и потенциальные потребители финансовых услуг.

Объем выборочной совокупности: не менее 3000 человек.

Географический охват: 3 города республиканского значения (Астана, Алматы, Шымкент) и 17 областей Республики Казахстан (городские и сельские населенные пункты, районные центры). Охват респондентов в каждой из областей и городов республиканского значения – не менее 150 человек.

Метод сбора информации: общенациональный репрезентативный опрос населения: личные интервью с населением Казахстана старше 15 лет. Сбор информации осуществлен методом формализованного анкетного опроса.

Выборка исследования: многоступенчатая выборка с квотированием по полу, возрасту, социального статуса. Обработка данных произведена с помощью программы для статистической обработки данных SPSS.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА «ИНДЕКСА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ» КАЗАХСТАНЦЕВ ЗА 2023 ГОД

Индекс финансовой грамотности вычислен по методу расчета среднего арифметического значения из четырех соответствующих компонентов: «Управление собственными финансовыми средствами», «Умение использовать финансовые услуги», «Информированность о финансовой системе».

Для расчета каждого вышеуказанного компонента избраны наивысшие процентные показатели ответа по вопросам из блока. К вопросам с балльным шкалированием и множественными вариантами ответов применен также метод расчета среднего арифметического значения из наивысших показателей по предложенным утверждениям.

Согласно опросному листу в компоненты Индекса входят следующее количество вопросов:

1. «Управление собственными финансовыми средствами» – А (10 вопросов от 7 по 16);

2. «Умение использовать финансовые услуги» – В (10 вопросов от 17 по 26);

3. «Информированность о финансовой системе» – С (13 вопросов от 27 по 39);

$$\text{Индекс финансовой грамотности} = \frac{A+B+C}{3}$$

ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ

Бюджет: План расходов и доходов, который помогает управлять финансами и следить за тем, как расходы соотносятся с доходами.

Сбережения: Деньги, которые откладываются или инвестируются для будущих целей и финансовой безопасности.

Инвестиции: Покупка активов (например, акций, облигаций, недвижимости) с целью получения прибыли или роста капитала в будущем.

Кредит: Заемные средства, которые предоставляются с условием их возврата с процентами.

Долг: Сумма, которую вы заняли и обязаны вернуть кредитору.

Проценты: Деньги, которые вы платите за использование денег, взятых в кредит, или которые получаете за вложение своих сбережений.

Кредитная история: Записи о ваших кредитных операциях и вашей платежеспособности, которые влияют на ваш кредитный рейтинг.

Кредитный рейтинг: Оценка вашей кредитной надежности, которая определяется на основе вашей кредитной истории.

Страхование: Защита от финансовых потерь, предоставляемая страховыми компаниями.

Пенсионное планирование: Процесс определения, каким образом будет обеспечиваться финансовая стабильность на пенсии.

Налоги: Обязательные платежи в бюджет государства, которые используются для финансирования общественных нужд.

Финансовое образование: Процесс обучения людей основам управления финансами и принятия финансовых решений.

Финансовая цель: Конкретный финансовый результат, который человек хочет достичь, например, накопление на образование, покупку дома или пенсию.

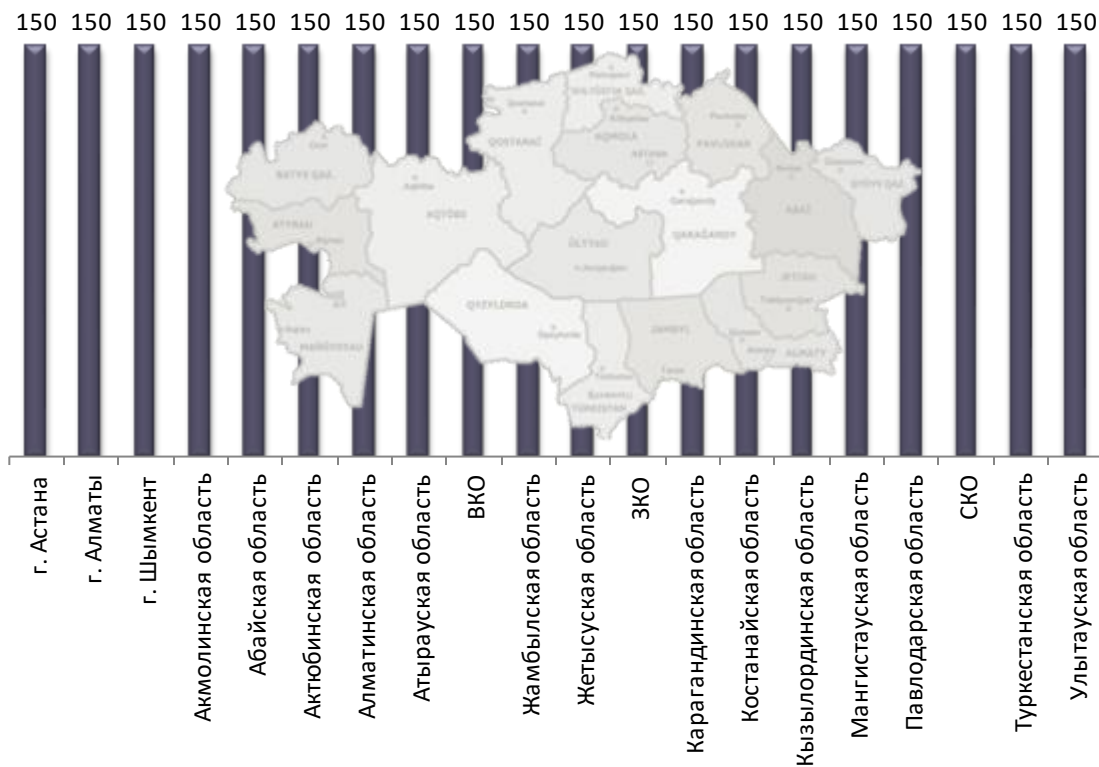
Финансовый план: Подробный план, который описывает, как достичь финансовых целей, включая бюджетирование и инвестирование.

Диверсификация: Распределение инвестиций между различными активами для уменьшения риска.

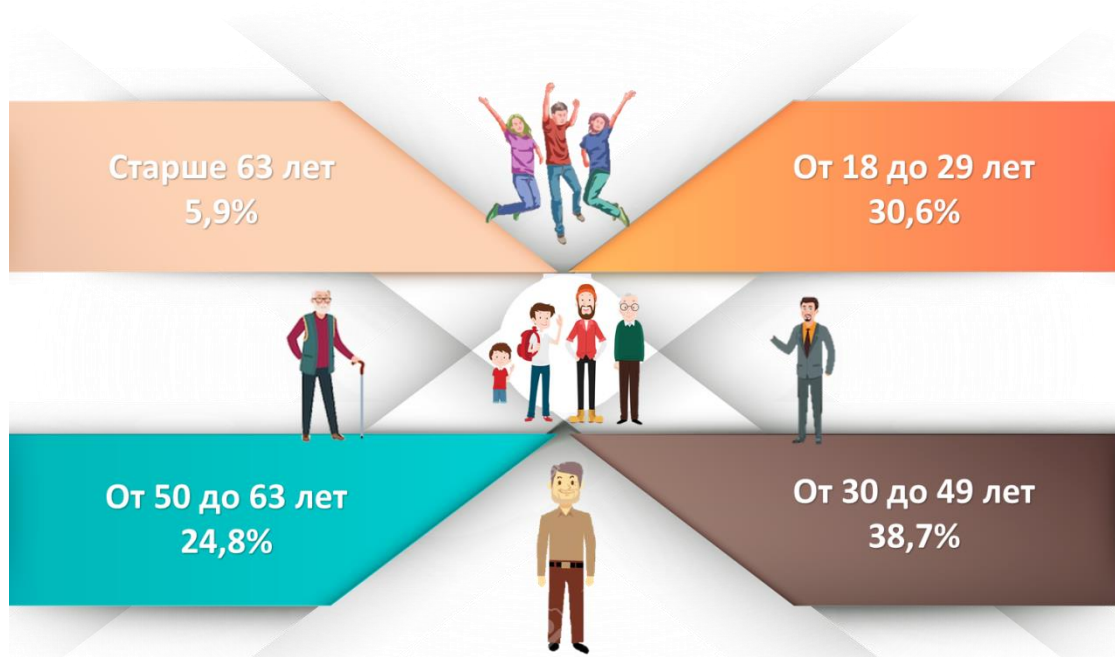
СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

Регион проживания

(в каждом регионе было опрошено по 150 человек)



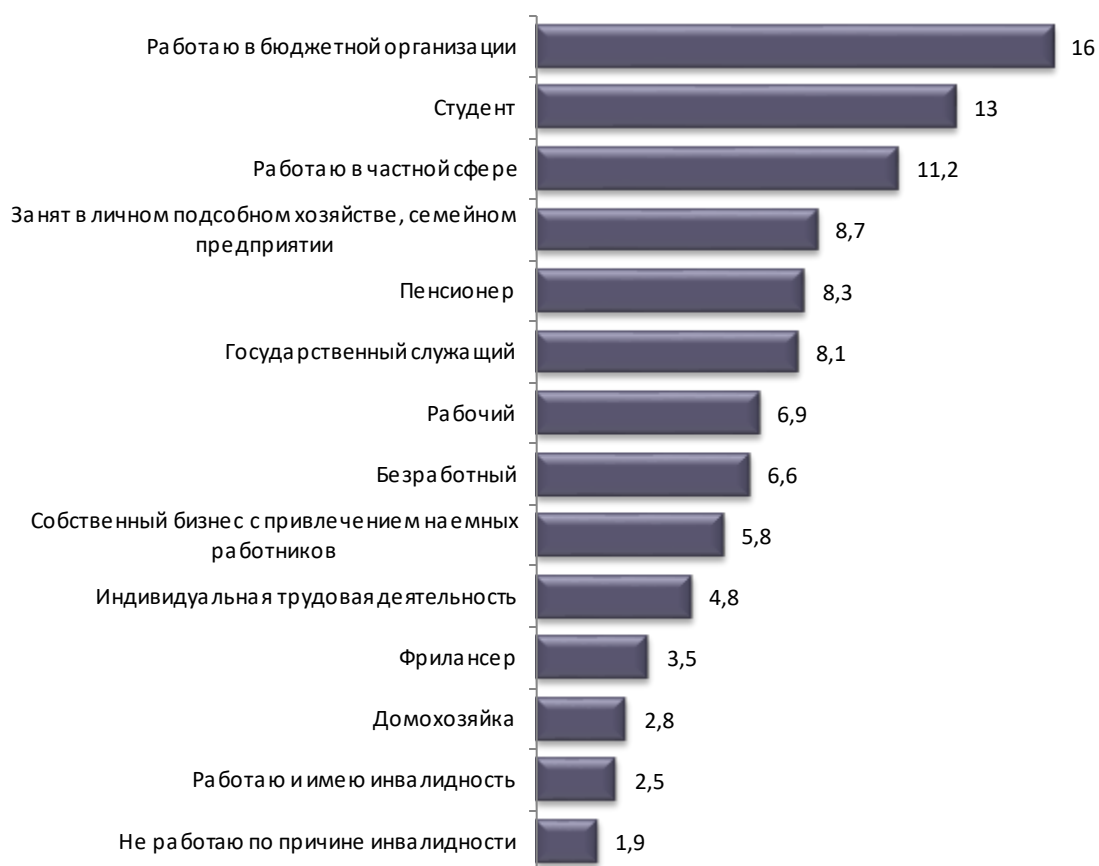
Возраст



Уровень образования



Социальный статус



Гендер

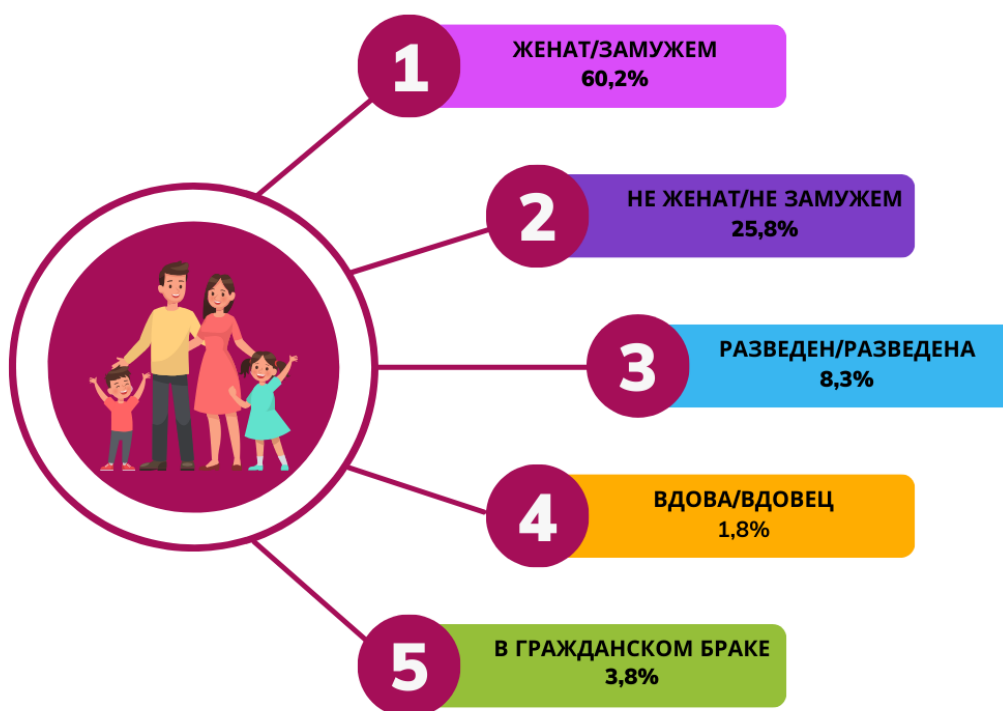


Мужской 49,8%



Женский 50,2%

Семейное положение



РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННЫМИ ФИНАНСОВЫМИ СРЕДСТВАМИ

Современный мир обладает множеством финансовых возможностей и вызовов. Сложности в планировании бюджета, инвестировании, управлении долгами, страховании и налогообложении требуют от нас специальных знаний и навыков. Искусство управления собственными финансами становится особенно важным в условиях меняющейся экономической среды.

Управление собственными финансовыми средствами является важной и актуальной темой для каждого человека, независимо от его доходов или финансового статуса. Эффективное управление личными финансами имеет огромное значение для достижения финансовой стабильности, обеспечения будущего благосостояния.

В данном разделе проанализированы навыки и параметры финансового образования, планирования бюджета, инвестиций и других аспектов, связанных с управлением личными финансами.

В рамках данного массового опроса респондентам было предложено, в первую очередь, поделиться опытом распределения семейного бюджета. В целом, ответственность за ведение общего бюджета в домохозяйстве может зависеть от договоренностей и ролей внутри конкретной семьи. Результаты показали, что треть казахстанцев (30,2%) сами принимают решения о распределении финансовых средств. Четверть закрепила данную функцию за родителями (24,3%). Каждый пятый респондент делегирует управление доходами и расходами супругу или супруге (19,1%). Еще 18,2% ведут общий бюджет. Также незначительная доля отмечает детей ответственными за финансы (3,1%) (*Рисунок 1*).

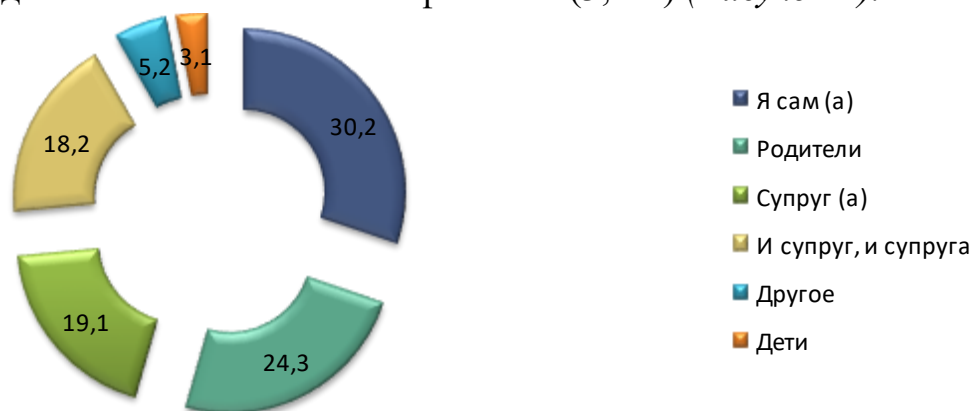


Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, кто в вашем домохозяйстве отвечает за ведение общего бюджета?», %

Ведение семейного бюджета может иметь возрастную, гендерную специфику. Разные семьи и индивиды обладают разными потребностями, финансовыми целями и ресурсами, и это может сказаться на том, как они управляют своим бюджетом, и кто этим занимается.

Результаты данного исследования позволяют выявить определенные тенденции в распоряжении семейным бюджетом в разных возрастных категориях (Рисунок 2). К примеру, личная ответственность за домашние расходы и доходы увеличивается в более зрелом возрасте, нежели в молодом. Так, наиболее высокие показатели по данному параметру приходятся к категории от 50 до 63 лет (32%). Напротив, для молодежи более характерно разделение семейных обязанностей и совместная ответственность за финансы (28,9%). В данном ключе, возможно, играют роль космополитические взгляды нового поколения и их отношение к гендерному равенству, равноправию во внутрисемейных отношениях и т.д. Примечательно, что категория трудоспособного среднего возраста в наибольшей степени доверяет свои деньги родителям: от 30 до 49 лет – 35,6%. Данные показатели могут свидетельствовать об определенных рисках в микроменеджменте семьи. Роль родителей в виде ограничителя «дети-деньги» по всей вероятности могут стать предпосылкой несформированной финансовой компетенции, инфантилизма в отношении к деньгам. Подобное поведение, скорее, являются отголосками социалистической концепции построения общества в период советского союза, когда детей ограждали от финансов, берегли, и считалось, что вмешивать их в материальные дела семьи, по меньшей мере, неприлично.

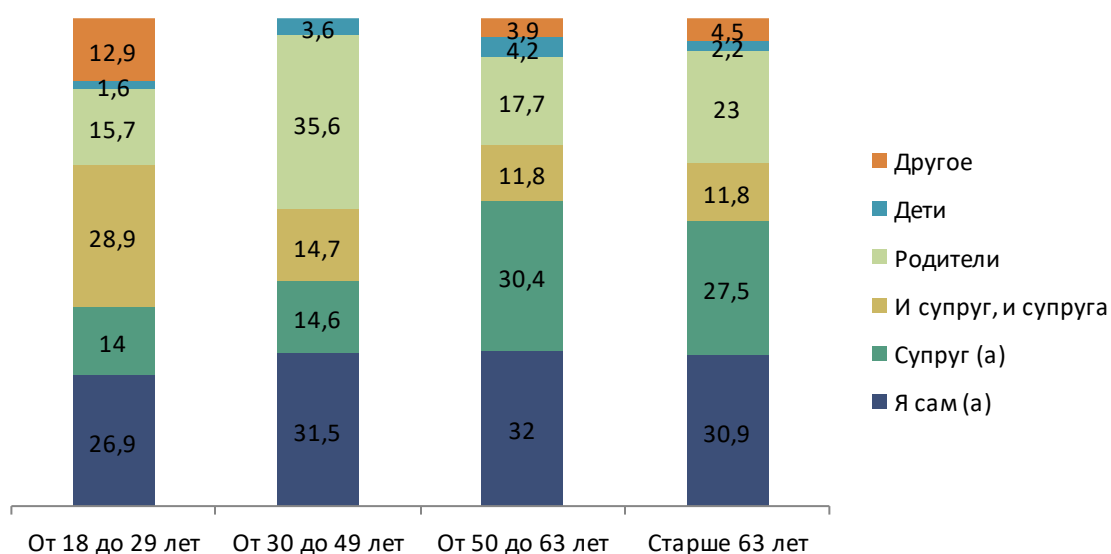


Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, кто в вашем домохозяйстве отвечает за ведение общего бюджета?», в разрезе возраста, %

Гендерная специфика данного вопроса выглядит следующим образом (*Рисунок 3*). Исходя из данных, можно сказать, что в большей степени личная ответственность ложится на мужчин – 32,1%, для сравнения у женщин данный показатель равен 28,3%. При этом, о совместном бюджете чаще упоминали женщины (20,5%).

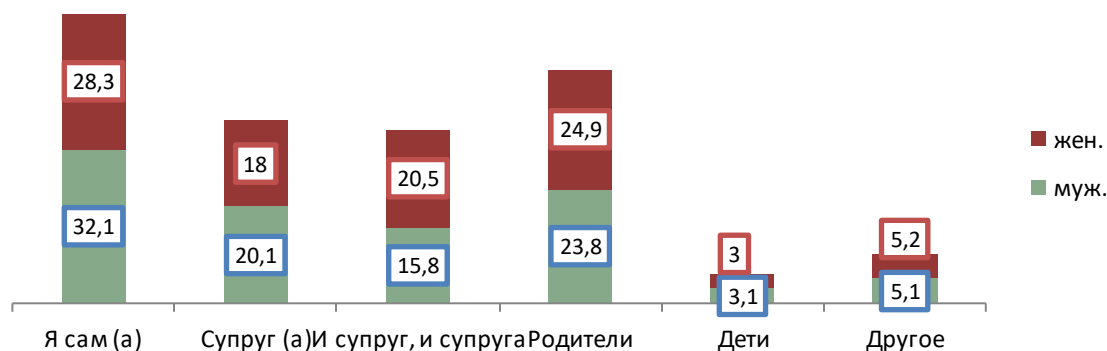


Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, кто в вашем домохозяйстве отвечает за ведение общего бюджета?», в разрезе пола, %

Корреляция данных с уровнем образования демонстрирует (*Рисунок 4*), что наибольшее доверие между супругами при ведении семейного бюджета складывается у категории респондентов с начальным уровнем образования – 66,7%. Примечательно, что почти четверть опрошенных с определенным высшим уровнем образования отмечают участие родителей в распределении денег – 25,5%.

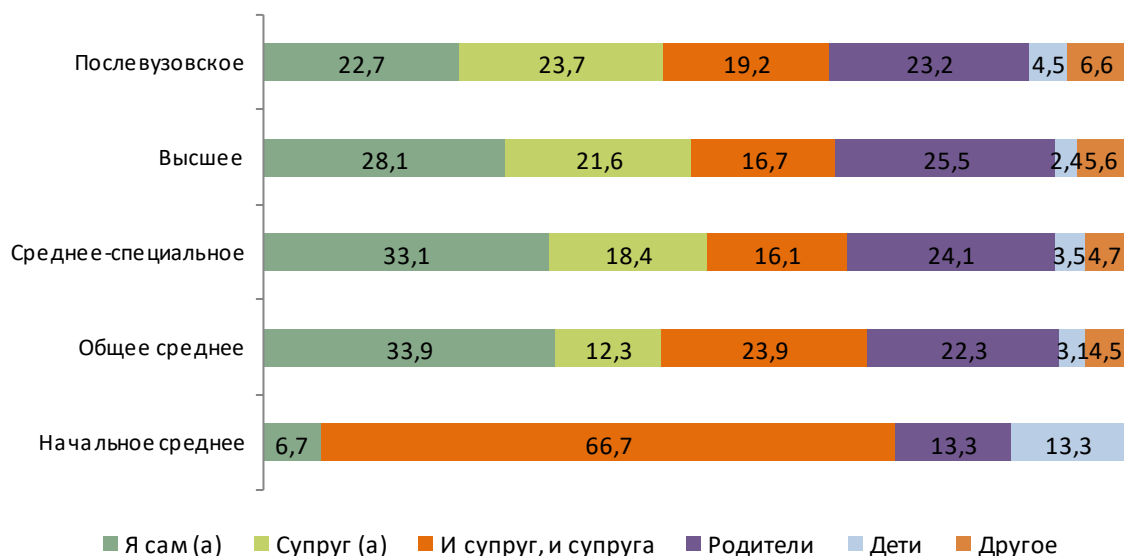


Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, кто в вашем домохозяйстве отвечает за ведение общего бюджета?», в разрезе уровня образования, %

В региональном разрезе (Таблица 1), в целом, повсеместно преобладает личный контроль над бюджетом, помимо Жамбылской области, где 23,3% доверяют это дело супругу или супруге. Также следует отметить местности, где зафиксирован наиболее высокий уровень родительского участия в финансовых делах: г.Шымкент (28,7%), Туркестанская (29,3%) и Улытауская (30%) области.

Таблица 1. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, кто в вашем домохозяйстве отвечает за ведение общего бюджета?», в разрезе регионов, %

Регионы	Я сам (а)	Супруг (а)	И супруг, и супруга	Родители	Дети	Другое
г. Астана	28,7	16,0	22,7	24,7	3,3	4,7
г. Алматы	37,3	14,7	16,7	26,0	1,3	4,0
г. Шымкент	24,7	20,7	20,0	28,7	1,3	4,7
Акмолинская	35,3	19,3	16,7	22,0	2,0	4,7
Абайская	32,7	14,0	18,7	26,7	2,7	5,3
Актюбинская	27,3	25,3	19,3	20,0	4,0	4,0
Алматинская	25,3	20,0	22,0	23,3	3,3	6,0
Атырауская	31,3	18,7	17,3	22,0	2,7	8,0
ВКО	31,3	26,0	16,7	21,3	1,3	3,3
Жамбылская	21,3	23,3	18,0	21,3	7,3	8,7
Жетысуская	30,7	24,7	14,0	24,7	0,7	5,3
ЗКО	33,3	16,0	16,7	26,0	3,3	4,7
Карагандинская	32,0	20,7	15,3	27,3	0,7	4,0
Костанайская	30,0	20,7	16,7	22,0	2,7	8,0
Кызылординская	30,0	22,0	14,7	26,0	3,3	4,0
Мангистауская	37,3	12,0	15,3	27,3	3,3	4,7
Павлодарская	28,7	14,0	26,7	18,7	5,3	6,7
СКО	36,0	24,0	14,0	19,3	5,3	1,3
Туркестанская	24,7	12,7	21,3	29,3	4,0	8,0
Улытауская	26,0	16,7	20,7	30,0	3,3	3,3

Большинство граждан в ходе опроса указывали, что имеют личные средства, направленные на собственные потребности: 42,4% ответили о частичных сбережениях, еще 38,1% несомненно имеют возможность распоряжаться своими деньгами только на свои нужды (Рисунок 5).

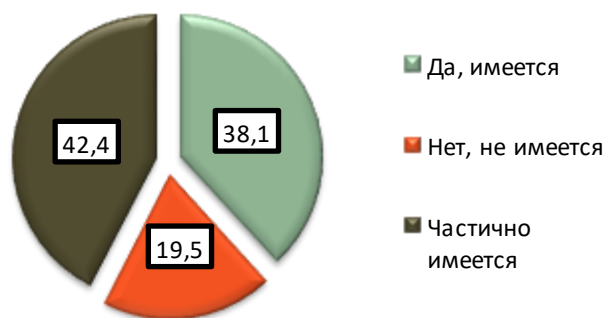


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, есть ли у вас личный бюджет, то есть средства, которые вы используете только на свои личные нужды и на свое усмотрение?», %

В половозрастном разрезе данные демонстрируют наибольшую независимость у мужской половины респондентов: 40,5% и 41,2% соответственно в определенной мере имеют собственные деньги помимо общего бюджета. Напротив, 18,3% отметили вариант ответа «нет», уступая женской доле респондентов (20,6%) (Рисунок 6).

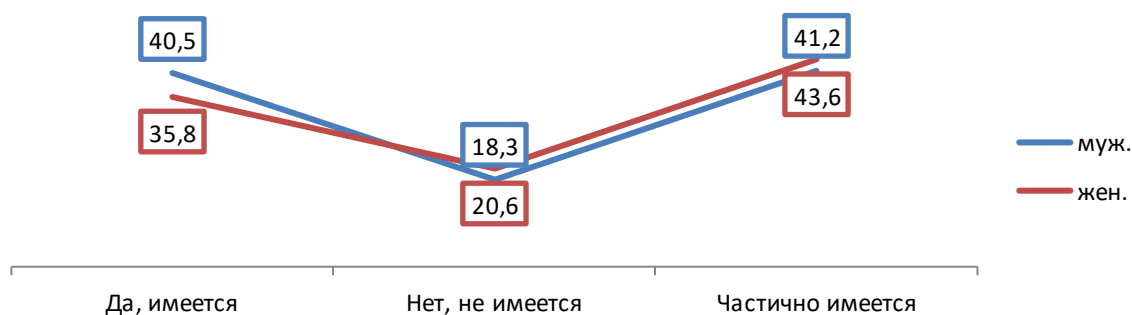


Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, есть ли у вас личный бюджет, то есть средства, которые вы используете только на свои личные нужды и на свое усмотрение?», в разрезе пола, %

В данном ключе наиболее интересными также показали данные в разрезе возрастных групп. Исходя из данных на Рисунке 7, можно сказать, что люди пенсионного возраста больше других имеют возможность на личный независимый бюджет (44,4% и 38,8%). Напротив, молодежь чаще всего не распоряжается данной привилегией (22,9%).

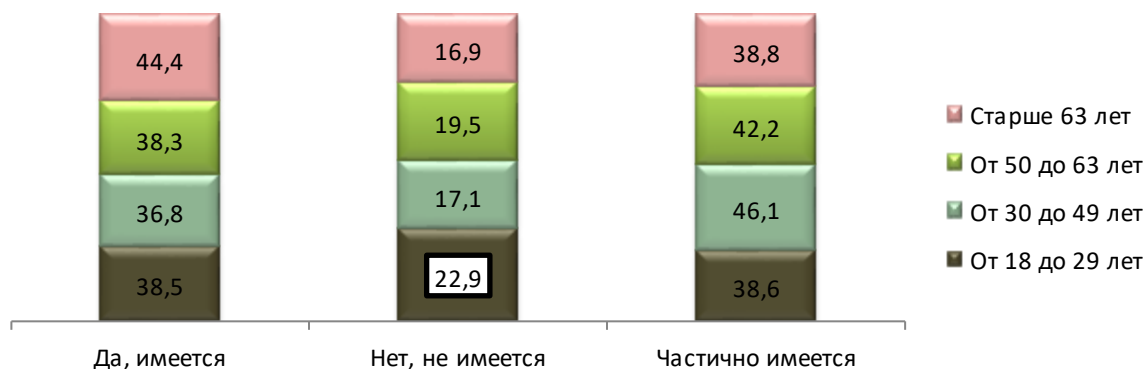


Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, есть ли у вас личный бюджет, то есть средства, которые вы используете только на свои личные нужды и на свое усмотрение?», в разрезе возраста, %

Далее респондентам было предложено по 5-ти бальной шкале оценить свое согласие/несогласие с предложенными утверждениями, отражающими их деятельность в вопросе распоряжения собственными финансами. Чаще среди ответов можно заметить оценку «3» и «5» баллов (Таблица 2). Судя по оценкам, следующие аспекты финансовой жизни респондентов являются для них наиболее важными: своевременная оплата счетов (48,4%), рациональный подход к покупкам (46,4%), также мониторинг бюджета (43,9%).

Таблица 2. Распределение ответов на вопрос: «Выберите несколько из следующих утверждений. Насколько Вы с ними согласны?» (1 – «совсем не согласен(-на)», а 5 – «полностью согласен(-на)»), %

Утверждения	1	2	3	4	5
Всегда вовремя оплачиваю свои счета	0,4	5,0	29,3	16,9	48,4
Перед тем, как что-либо купить, я тщательно взвешиваю, позволить себе покупку или нет	0,6	6,7	32,7	13,6	46,4
Внимательно слежу за бюджетом и тратами	1,6	7,0	33,8	13,7	43,9
Стараюсь регулярно откладывать некоторую сумму денег (например, на депозит)	2,3	9,6	38,1	14,0	36,0
Стараюсь планировать траты и откладывать на большие покупки	2,2	9,7	37,3	14,8	35,9
Мне сложно понять все условия продуктов и услуг финансовых организаций	7,0	15,4	42,1	13,5	22,0
Я готов(а) рисковать, вкладывая деньги (например, в ценные бумаги)	16,8	18,5	39,9	13,0	11,8
Я трачу больше денег, чем получаю	18,5	21,3	41,1	9,1	9,9
Я скорее живу сегодняшним днем - трачу деньги сейчас, а не откладываю	20,1	20,7	38,4	11,8	9,0

В ряде утверждений есть пункты, которые могут предполагать определенные риски в сфере финансовой грамотности респондентов. В данном ключе наиболее информативней рассмотреть эти риски в разрезе регионов (Рисунок 7). К примеру, жители Жетысуской (27,3%), Карагандинской (27,3%) и Мангистауской (26%) областей утверждают, что им сложно понять все условия продуктов и услуг финансовых организаций. Это может свидетельствовать о недостаточном уровне информационной работы о финансовых услугах на местах.

Следующим важным аспектом в данном вопросе является превышение затрат над доходами: чаще всего об этом говорили респонденты Улытауской (16,7%), Атырауской (15,3%) и Кызылординской (14%) областей. В данном ключе важно учитывать не только субъективный фактор – низкий уровень финансовой грамотности, но и

объективный – реальное низкое финансовое положение граждан, которое не позволяет сбалансировать доходы и расходы.

Также показали интересными данные по графе «я скорее живу сегодняшним днем...». Данное утверждение преобладает среди респондентов Алматинской (16,7%), Улытауской (12,7%) и Актюбинской (12%) областей.

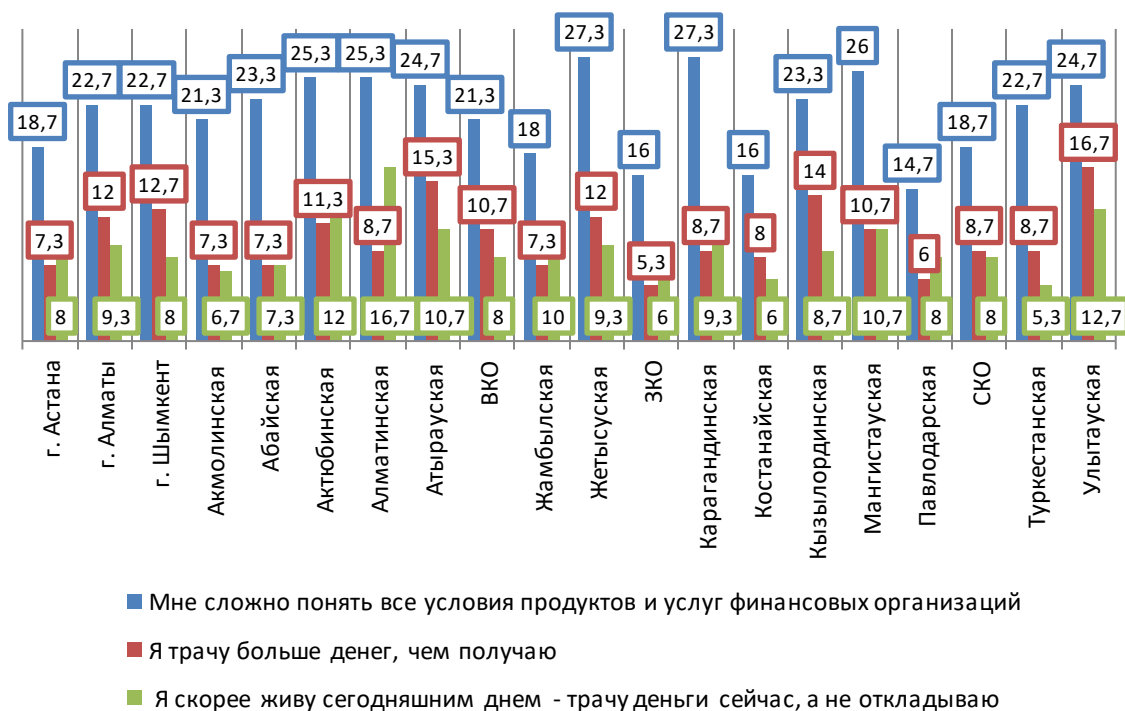


Рисунок 7. Показатели по шкале 5 – «полностью согласен(-на)», в разрезе регионов, %

В возрастной корреляции сложности с балансированием финансовых средств отмечается у молодого (18-29 лет – 11,2% и 11,8% соответственно) и старшего (старше 63 лет – 12,4% и 15,7% соответственно) поколений (Рисунок 8).

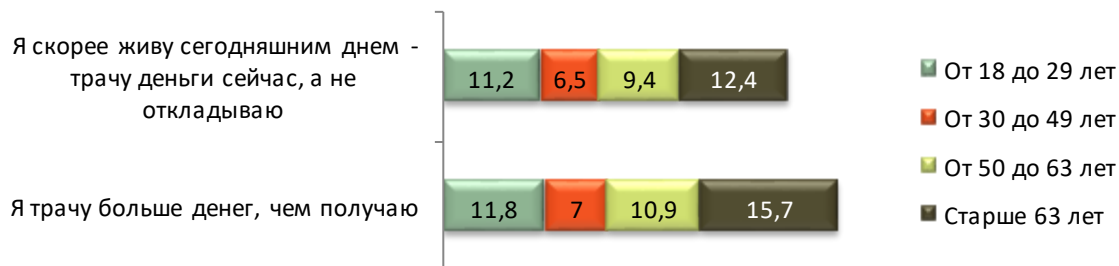


Рисунок 8. Показатели по шкале 5 – «полностью согласен(-на)», в разрезе возраста, %

Далее респондентам был задан вопрос «Скажите, после обязательных ежемесячных трат остаются ли у вас обычно деньги, которые вы откладываете?». Итоги опроса не показали однозначной картины. 36,2% утверждают, что лишние деньги остаются частично, еще 32,1% стабильно имеют экстрара средства. При этом, чаще всего их сбережения составляют 20-40% их дохода (40,1%). Напротив, 31,7% не имеют возможности откладывать лишние средства, так как их доход не превышает расходов (Рисунок 9).



Рисунок 9. Распределение ответов на вопросы: «Скажите, после обязательных ежемесячных трат остаются ли у вас обычно деньги, которые вы откладываете?» и «Примерно какой процент дохода составляют эти сбережения?», %

Корреляция данных по возрасту и уровню образования респондентов продемонстрировала следующую тенденцию (Таблица 3).

Во-первых, наличие высшего образования не является показателем в финансовых возможностях населения откладывать и копить деньги. В Таблице 3 показано, что почти каждый третий респондент с послевузовским образованием не имеет экстрара денежных средств, так как доходы покрывают лишь расходы.

Во-вторых, отсутствие сберегательных возможностей наиболее характерно для старшего поколения. Скорее это связано с маловостребованностью на рынке труда и невысокой заработной платой, также с выходом на пенсию. В возрастной специфике наиболее высокие негативные показатели зафиксированы у респондентов старше 50 лет (33,6% и 32% соответственно).

Таблица 3. Распределение ответов на вариант: «Нет, не остаются», в разрезе возраста и уровня образования, %

В разрезе возрастов			
От 18 до 29 лет	От 30 до 49 лет	От 50 до 63 лет	Старше 63 лет
30,3	31,4	33,6	32,0

В разрезе уровней образования				
Начальное	Общее среднее	Среднее-специальное	Высшее	Послевузовское
20	35,4	29,9	30,4	39,9

В региональном разрезе следует обратить внимание на показатели «нет, не остаются», что, в свою очередь, может свидетельствовать не только о необходимости повышения финансовой грамотности местного населения, но и о наличии некоторых проблем в сфере регулирования дохода и цен на товары и услуги (*Рисунок 10*). В целом, 9 регионов закрепили свои позиции выше среднего республиканского показателя. В ряде негативных данных лидирует Улытауская область (38%). На втором месте расположился г.Шымкент (36%). Тройку замыкает Туркестанская область (35,3%).

Напротив, возможность ежемесячно накопить 20-40% от основного дохода характерна для западных регионов, в частности Атырауской (47,3%) и Мангистауской (44%) областей, также для южных регионов – Алматинской (46%), Жамбылской (44,7%) областей, северных регионов – СКО (44%) и Костанайской области (45,3%).

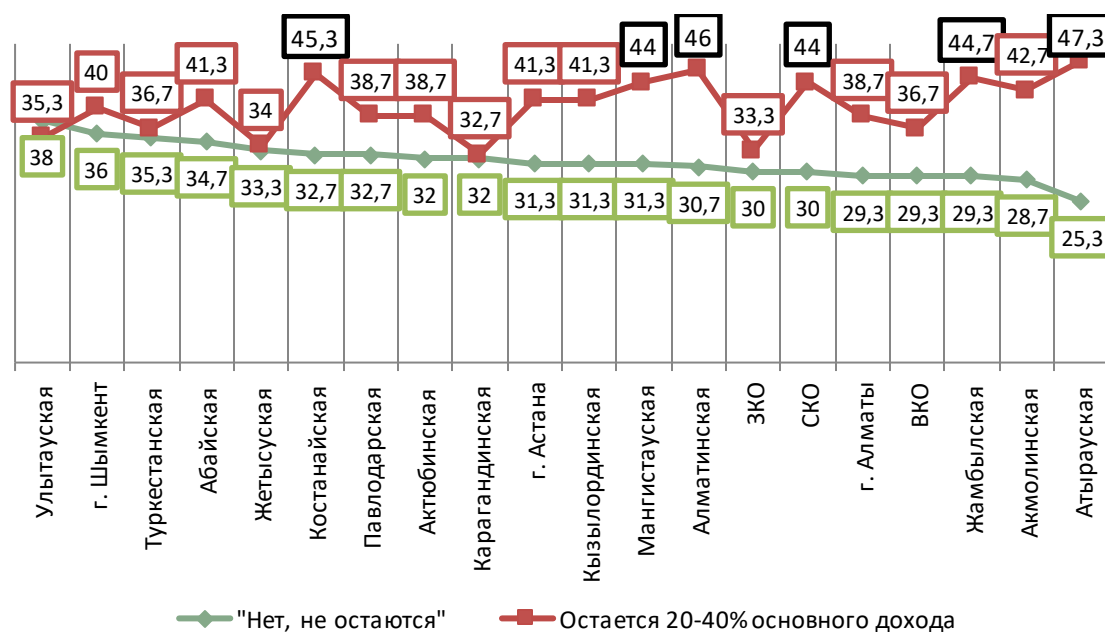


Рисунок 10. Сберегательная возможность респондентов, в разрезе регионов, %

Основным сберегательным «кошельком» казахстанцев, согласно данным опроса, является депозитный счет – 52,2%. Также каждый третий респондент предпочитает хранить деньги дома – 35,8%. Однако, по сей день криптовалюты (6,7%) и облигации (5,3%) не являются надежными методами сбережений. (Рисунок 11).

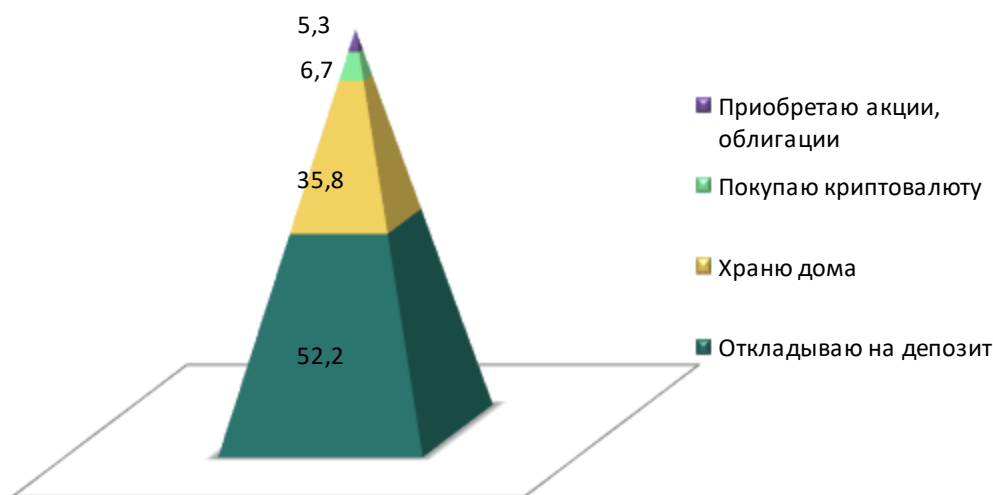


Рисунок 11. Распределение ответов на вопрос: «Куда Вы вкладываете свои деньги?», %

В возрастной корреляции (Рисунок 12) данные довольно очевидны: если «домашний банк» широко распространен среди людей более зрелого возраста (46,5% и 43,3% соответственно), то депозиты (58,7%) и облигации (8%) характерны для молодежи.

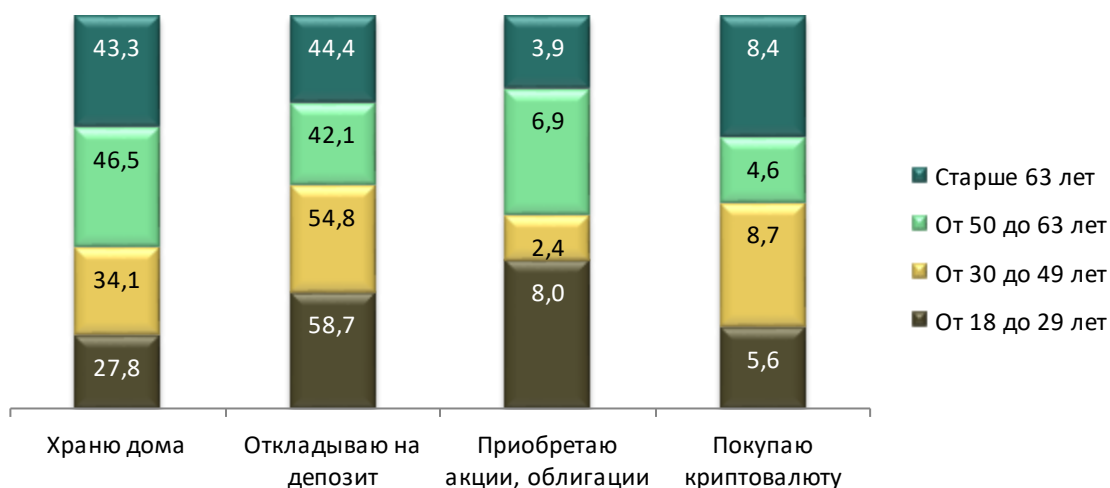


Рисунок 12. Распределение ответов на вопрос: «Куда Вы вкладываете свои деньги?», в разрезе возраста, %

В целях улучшить финансовую ситуацию и добиться финансовой стабильности в рамках исследования был изучен вопрос касательно домашнего бюджета, в частности соотношения доходов и расходов граждан. Таким образом, опрос показал (Таблица 4), что большинство респондентов в последние 12 месяцев попадали в ситуации, когда их доход не смог покрыть расходы: «Да, был в такой ситуации» – 28,8%; «Часто возникает такая ситуация» – 26,8%; «Редко возникает такая ситуация» – 20,7%.

В региональном разрезе, в целом, положительная картина складывается в южных регионах – в г.Шымкент (30,7%), Жамбылской (30%) и Туркестанской (29,3%) областях, где респонденты не сталкивались с бюджетным дефицитом.

Наиболее сложная ситуация наблюдается в регионах, где местное население часто терпит убыток: Абайская (31,3%), Алматинская (32%) области и СКО (30%).

Таблица 4. Распределение ответов на вопрос: « Если вспомнить последние 12 месяцев, то попадали ли Вы в такую ситуацию, что Ваши доходы не покрывали расходы и как часто это происходит?», в разрезе регионов, %

Регионы	Да, был(а) в такой ситуации	Нет, не был(а) в такой ситуации	Часто возникает такая ситуация	Редко возникает такая ситуация
РК	28,8	23,7	26,8	20,7
г. Астана	28,7	24,7	28,0	18,7
г. Алматы	24,0	22,0	29,3	24,7
г. Шымкент	24,7	30,7	23,3	21,3
Акмолинская	24,7	20,7	28,0	26,7
Абайская	29,3	20,0	31,3	19,3
Актюбинская	28,0	28,0	23,3	20,7
Алматинская	30,0	22,7	32,0	15,3
Атырауская	34,7	22,0	26,7	16,7
ВКО	34,7	18,7	25,3	21,3
Жамбылская	25,3	30,0	24,0	20,7
Жетысуская	34,0	24,0	22,0	20,0
ЗКО	21,3	28,0	29,3	21,3
Карагандинская	35,3	16,7	26,0	22,0
Костанайская	21,3	22,7	33,3	22,7
Кызылординская	35,3	22,7	22,7	19,3
Мангистауская	26,7	26,0	24,0	23,3
Павлодарская	28,7	19,3	27,3	24,7
СКО	28,7	23,3	30,0	18,0
Туркестанская	33,3	29,3	22,0	15,3
Улытауская	26,7	22,0	28,7	22,7

Корреляция данных с возрастом респондентов демонстрирует, что часто дефицитный семейный бюджет наблюдается у респондентов от 30 до 49 лет (30,6%). Скорее всего их затраты обоснованы наличием несовершеннолетних детей в этом возрасте и их потребностями (Рисунок 13).

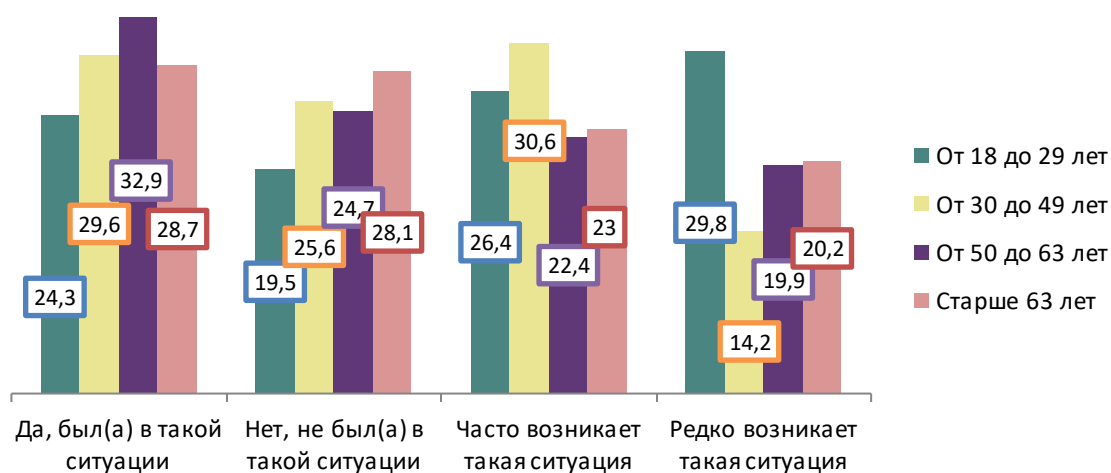


Рисунок 13. Распределение ответов на вопрос: «Если вспомнить последние 12 месяцев, то попадали ли Вы в такую ситуацию, что Ваши доходы не покрывали расходы и как часто это происходит?», в разрезе возраста, %

При этом, основным методом выхода из ситуации является заем. Почти каждый третий респондент в случае сверхлимитного расхода брал в долг (38,9%) и кредит (35,9%) (Таблица 5). Наиболее самостоятельными в данном случае оказались в совокупности 36,8% респондентов. В частности, четверть использовала личные сбережения (23,7%), еще 13,1% воспользовались средствами с депозита. Следует обратить внимание на уровень закредитованности населения: 7,5% берут онлайн-кредит, 12,5% прибегают к микрокредитам.

Поло-возрастная специфика не выявила значимой тенденции в данном вопросе. Также уровень образования и социальный статус также не являются влиятельными критериями в решении проблем доходов и расходов.

В региональном разрезе следует взять во внимание регионы с высоким уровнем «кредитного мышления». В совокупности показателей по вариантам ответа «Брал кредит», «Взял онлайн-кредит», «Взял кредит в микрофинансовой организации» лидируют следующие местности: ЗКО (68%), Шымкент (64,7%), Актюбинская область (62,7%) (Таблица 5).

Таблица 5. Распределение ответов на вопрос: «Что Вы делали в этой ситуации?», в разрезе регионов, %

Регионы	Взял в долг	Брал кредит	Использовал личные сбережения	Снял с депозита	Взял онлайн-кредит	Взял кредит в микрофинансовой организации
РК	38,9	35,9	23,7	13,1	7,5	12,5
г. Астана	36,0	36,7	28,0	12,7	6,0	14,7
г. Алматы	46,7	37,3	22,0	13,3	5,3	12,7
г. Шымкент	34,0	40,7	22,0	16,0	12,0	12,0
Акмолинская	41,3	36,0	20,0	13,3	7,3	10,7
Абайская	42,0	32,7	31,3	11,3	4,0	16,0
Актюбинская	31,3	36,7	30,0	13,3	8,0	18,0
Алматинская	42,7	40,7	19,3	11,3	7,3	10,7
Атырауская	42,7	30,7	27,3	10,0	8,7	12,0
ВКО	42,7	34,7	23,3	12,7	6,0	12,0
Жамбылская	43,3	38,0	17,3	8,7	6,7	7,3
Жетысуская	42,7	36,0	22,0	11,3	9,3	11,3
ЗКО	29,3	44,7	20,7	16,0	10,7	12,7
Карагандинская	39,3	31,3	23,3	14,7	8,0	12,7
Костанайская	38,0	34,0	24,0	15,3	8,7	12,7
Кызылординская	33,3	38,0	24,0	12,0	3,3	14,0
Мангистауская	41,3	31,3	24,0	12,0	7,3	12,7
Павлодарская	38,0	39,3	24,7	10,7	3,3	15,3
СКО	37,3	35,3	20,7	14,7	9,3	7,3
Туркестанская	34,7	32,7	26,7	18,0	11,3	14,7
Улытауская	42,0	30,7	23,3	14,0	8,0	10,7

Откладывание денег является важным финансовым навыком, который может обеспечить финансовую стабильность и будущее благосостояние. Как показал опрос, накопительный опыт респондентов чаще всего зависит от их финансовых возможностей. 48,2% откладывают деньги, когда у них что-то остается. Мотивационный фактор приумножения своих сбережений характерен для 24,5%, которые собирают деньги на определенные покупки. Стабильность в аккумулировании финансовых средств отмечается у 12,4% и 16,3% населения соответственно.



Рисунок 14. Распределение ответов на вопрос: «Какое из следующих утверждений, касающихся накопления денег, подходит Вам в наибольшей степени?», %

Возрастная динамика данного вопроса выглядит следующим образом. Примечательно, что систематический накопительный опыт преимущественно сложился, как у молодого поколения (12,9% и 15,9%), так и у старшего (11,8% и 18,4%).

Тем не менее, чем старше возраст, тем меньше люди приспособлены откладывать сбережения. Показатели по варианту ответа «Я не откладываю деньги»: «18-29 лет – 12,6%, 30-49 лет – 13,5%, 50-63 лет – 14,7%, также «63+» – 14,6% (Рисунок 15).

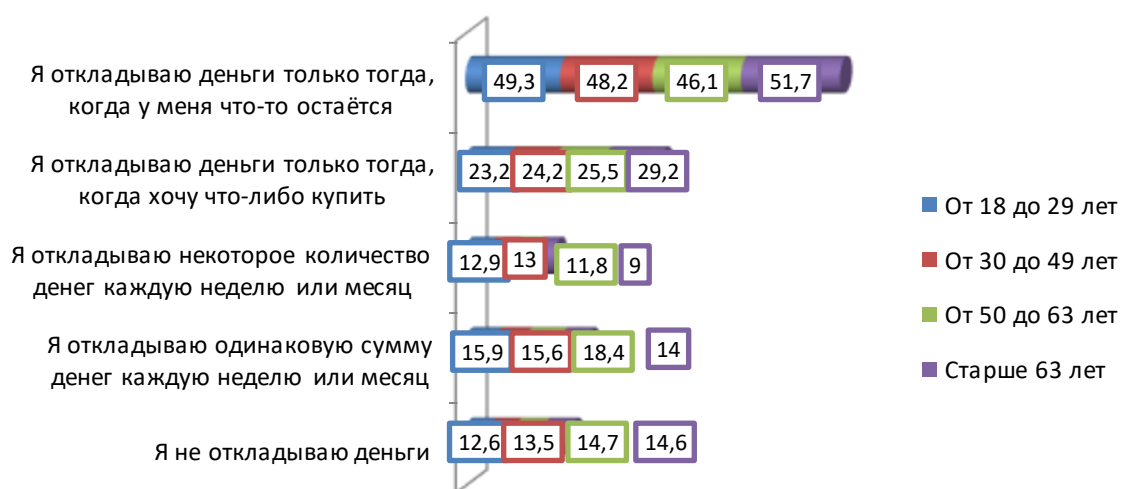


Рисунок 15. Распределение ответов на вопрос: «Какое из следующих утверждений, касающихся накопления денег, подходит Вам в наибольшей степени?», в разрезе возраста, %

В региональном разрезе сберегательные навыки не проявились преимущественно у жителей Акмолинской (18,7%), Алматинской (15,3%), Мангистауской (15,3%) областей и г.Астаны (17,3%), Алматы (15,3%). Множество факторов может влиять на способность и готовность копить средства. Если исключить причину низкого уровня дохода и финансового положения, в вышеперечисленных регионах следует обратить внимание на развитие навыков финансового планирования, финансовой грамотности, также учесть психологические аспекты финансового регулирования (Рисунок 16).

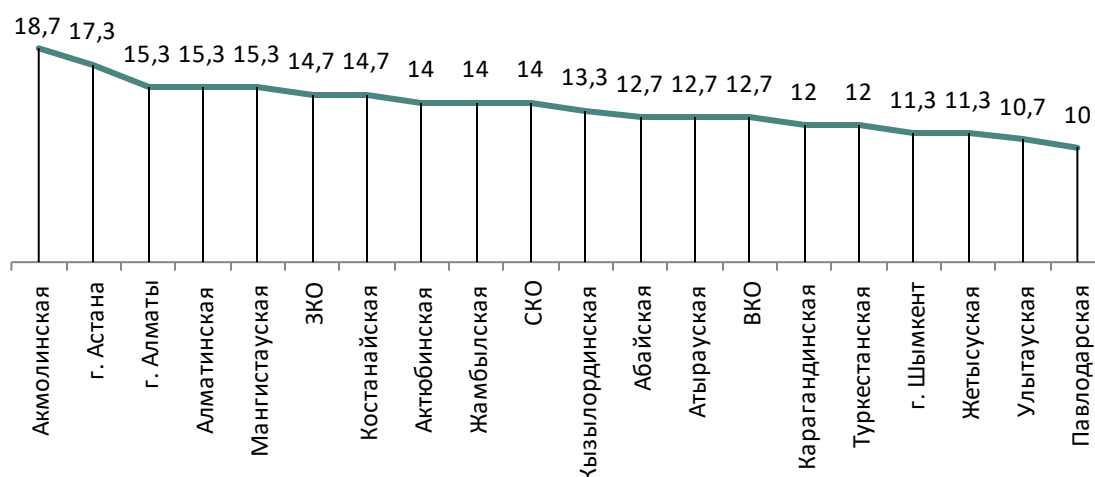


Рисунок 16. Распределение ответов на вариант: «Я не откладываю деньги», в разрезе регионов, %

Пожилые люди могут иметь различные источники дохода, которые обеспечивают их финансовую стабильность и качество жизни. Согласно результатам исследования, казахстанцы преимущественно полагаются на пенсии из ЕНПФ (26,8%) и собственные сбережения (24,8%). Каждый пятый респондент, скорее всего, откладывают средства в частных страховых компаниях, так как в будущем ожидают выплаты по договору пенсионного аннуитета. 18% не исключают подработку в пенсионном возрасте (Рисунок 17).

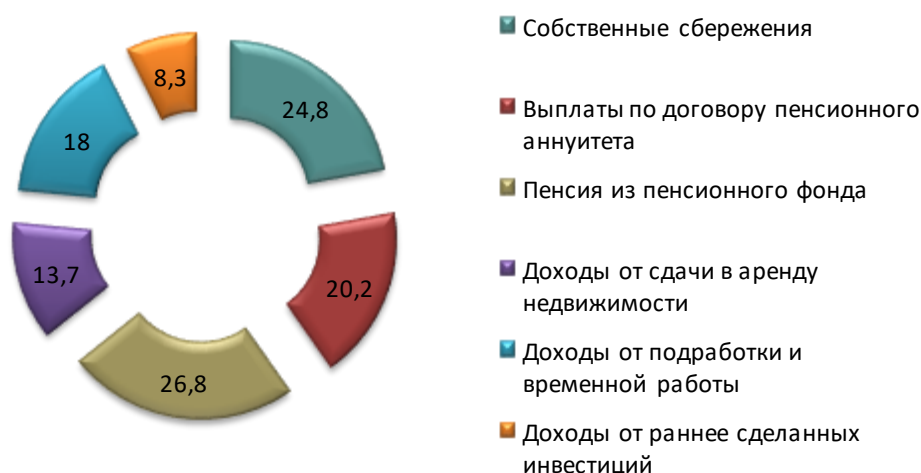


Рисунок 17. Распределение ответов на вопрос: «Как вы считаете, какие источники дохода будут для Вас актуальны в пожилом возрасте?», %

Выводы по разделу:

– Ответственность за управление бюджетом семьи является прямым показателем финансовой стабильности и благосостояния семьи. Согласно результатам опроса, в казахстанском обществе прослеживаются разные формы финансово-семейных отношений. Треть респондентов (30,2%) сами принимают решения о распределении финансовых средств. Четверть закрепила данную функцию за родителями (24,3%). Каждый пятый респондент делегирует супругу/ге. 18,2% ведут общий бюджет.

– Возрастная и гендерная специфика данного вопроса выглядит следующим образом. Личная ответственность за семейный бюджет чаще отмечается у мужчин, женщины во многих случаях упоминали о совместном контроле. При этом, самостоятельность больше характерна для категории 50-63 лет.

– В совокупности 80,5% казахстанцев располагаются личным бюджетом в полном или частичном объёме. Чаще данная тенденция относится к мужчинам и респондентам пенсионного возраста.

– Наиболее важными аспектами финансовой жизни респондентов являются: своевременная оплата счетов (48,4%), рациональный подход к покупкам (46,4%), также мониторинг бюджета (43,9%).

– В возрастной корреляции сложности с балансированием финансовых средств отмечается у молодого и старшего поколений, которые живут одним днем и тратят больше, чем получают.

– 31,7% не имеют возможности откладывать лишние средства, так как их доход не превышает расходов.

– Почти каждый третий респондент в случае сверхлимитного расхода брал в долг (38,9%) и кредит (35,9%).

– В региональном разрезе следует взять во внимание регионы с высоким уровнем «кредитного мышления»: ЗКО (68%), Шымкент (64,7%), Актюбинская область (62,7%).

– Основным сберегательным «кошельком» казахстанцев, согласно данным опроса, является депозитный счет – 52,2%.

РАЗДЕЛ 2. УМЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

Финансовые продукты, услуги и инструменты представляют собой разнообразные средства и механизмы, используемые в финансовой сфере для управления и инвестирования деньгами. Финансовые услуги предоставляют многовекторные возможности для управления доходами, сбережениями, инвестициями и финансовыми рисками. Они могут помочь достичь финансовых целей, обеспечить финансовую безопасность и повысить качество жизни. Эффективное использование финансовых услуг включает в себя множество аспектов, таких как управление банковским счетом, создание бюджета, инвестирование, планирование налогов, управление долгами и защиту финансовых интересов через страхование. Кроме того, знание правил и законов, регулирующих финансовые операции, также является важным аспектом.

В рамках данного исследования первым делом респондентам было предложено оценить их уровень осведомленности о некоторых видах финансовых услуг и инструментов.

Для оценки использовалась 4-хбальная шкала:

- «1» – не слышал о таком продукте;
- «2» – слышал о таком продукте, но практически ничего о нем не знаю;
- «3» – знаю данный продукт и условия его предоставления разными организациями, но мне сложно их понять;
- «4» – хорошо знаком с данным продуктом и понимаю условия разных организаций (Таблица 6).

Таблица 6. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, насколько хорошо вы знакомы со следующими видами финансовых продуктов/услуг/инструментов?», %

№	Наименование финансовой услуги/инструмента	Оценка по 4-х бальной шкале			
		1	2	3	4
1.	Банковский депозит	27,0	32,5	30,4	10,1
2.	Образовательный депозит	22,7	25,9	33,1	18,3
3.	Дебитовая карта	33,9	26,1	17,3	22,7
4.	Кредитная карта (например, каспи red)	22,5	24,5	47,5	5,5
5.	Текущий счет	15,6	29,6	48,8	6,0
6.	Ипотека, жилищный кредит	25,0	40,2	18,8	16,0
7.	Потребительский кредит	39,3	23,5	21,5	15,7
8.	Онлайн кредит	33,2	25,9	20,0	20,9
9.	Автокредит	25,2	37,1	25,1	12,6

10.	Кредит до зарплаты	36,5	28,8	26,2	8,5
11.	Интернет мобильный банкинг	22,7	25,9	33,1	18,3
12.	Добровольные пенсионные накопления	33,9	26,1	17,3	22,7
13.	Пенсионный аннуитет	39,8	27,6	9,9	22,7
14.	Страховой полис	27,1	18,0	32,8	22,0

Результаты опроса продемонстрировали, что в целом, респонденты хорошо осведомлены о многих финансовых инструментах, тем не менее, в недостаточной степени погружены в их суть и не совсем понимают условия. При этом, наиболее популярными финансовыми инструментами оказались кредитная карта (47,5%) и текущий счет (48,8%). Минимум осведомленности зафиксировано по графам потребительский кредит (39,3%) и пенсионный аннуитет (39,8%). Частичное знание зафиксировано по жилищным и авто кредитам (40,2% и 37,1% соответственно).

В региональном разрезе (Таблица 7) следует обратить внимание на те регионы, где чаще встречались наиболее высокие показатели по некомпетентности населения по финансовым услугам и инструментам. В частности, это Акмолинская, Костанайская, Мангистауская области, ВКО и ЗКО.

Таблица 7. Распределение ответов на вариант: «1» –не слышал о таком продукте, в разрезе регионов, %

Регионы	Варианты													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
г. Астана	29,3	23,3	32,7	22,7	15,3	24,7	38,0	31,3	31,3	32,0	23,3	32,7	38,7	24,7
г. Алматы	26,7	22,7	30,0	24,0	18,0	24,0	34,7	25,3	26,0	32,7	22,7	30,0	39,3	26,7
г. Шымкент	23,3	19,3	31,3	18,7	14,7	20,7	36,0	38,0	31,3	36,7	19,3	31,3	40,0	35,3
Акмолинская	30,0	24,0	37,3	18,7	19,3	25,3	44,7	37,3	18,7	40,7	24,0	37,3	42,0	24,0
Абайская	30,0	21,3	30,7	25,3	14,0	28,7	34,7	33,3	24,7	36,7	21,3	30,7	41,3	28,7
Актюбинская	22,7	20,7	26,7	21,3	12,0	28,7	38,0	32,0	20,0	35,3	20,7	26,7	38,7	31,3
Алматинская	29,3	24,0	36,0	23,3	17,3	25,3	44,0	34,7	22,0	37,3	24,0	36,0	40,0	18,7
Атырауская	22,0	20,0	34,7	28,7	15,3	28,7	38,0	27,3	26,7	34,0	20,0	34,7	34,7	32,0
ВКО	32,0	26,0	37,3	25,3	12,0	24,7	42,7	35,3	20,0	36,0	26,0	37,3	43,3	21,3
Жамбылская	18,7	28,7	40,7	17,3	14,7	22,7	41,3	32,7	24,0	38,7	28,7	40,7	36,0	26,7
Жетысуская	30,0	17,3	28,0	28,0	14,7	25,3	38,7	31,3	25,3	32,7	17,3	28,0	42,0	28,7
ЗКО	26,7	24,0	36,7	22,0	14,7	24,7	45,3	41,3	22,7	44,7	24,0	36,7	44,0	23,3
Карагандинская	28,7	20,0	32,7	24,7	22,7	24,0	40,7	38,0	27,3	35,3	20,0	32,7	35,3	26,7
Костанайская	22,7	30,7	38,7	26,0	14,0	23,3	44,7	28,7	23,3	41,3	30,7	38,7	32,0	28,0
Кызылординская	29,3	22,7	32,0	17,3	18,0	25,3	40,7	28,0	28,0	37,3	22,7	32,0	43,3	30,0
Мангистауская	24,7	27,3	36,7	16,7	13,3	22,0	39,3	36,7	24,0	39,3	27,3	36,7	36,0	26,0
Павлодарская	27,3	22,7	32,7	20,7	14,7	27,3	34,0	28,0	26,7	34,0	22,7	32,7	39,3	27,3
СКО	28,7	19,3	36,7	25,3	15,3	21,3	43,3	34,7	24,0	37,3	19,3	36,7	42,7	28,0
Туркестанская	33,3	18,7	34,0	22,0	15,3	27,3	32,7	34,0	27,3	31,3	18,7	34,0	42,7	24,7
Улытауская	25,3	20,7	32,0	22,0	16,0	25,3	34,0	35,3	30,0	36,7	20,7	32,0	45,3	30,7

Распространенность финансовых услуг среди населения действительно определяется частотой их использования. Чем больше людей пользуются определенными финансовыми услугами, тем более распространенными они становятся. Потребляемость финансовых услуг также может зависеть от доступности, уровня образования населения, экономических условий и культурных особенностей в данном регионе или стране.

Таким образом, итоговые результаты опроса позволяют определить тренд на ту или иную финансовую продукцию/услугу в прошлом, в настоящем и будущем (*Рисунок 18*).

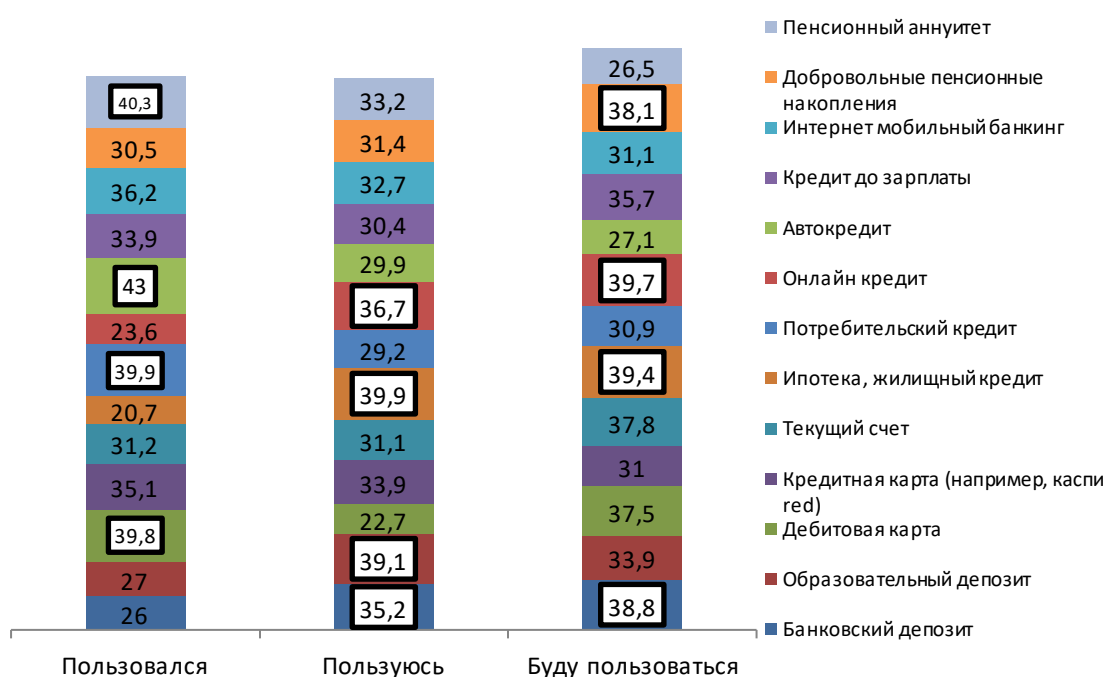


Рисунок 18. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, какими из этих продуктов/услуг Вы пользовались (1) пользуетесь (2) или будете пользоваться (3) (лично или совместно с другими членами семьи)?», %

По оценкам респондентов популярность услуг меняется исходя от периода. Так, в прошлом наиболее распространенными услугами были автокредитование (43%), пенсионный аннуитет (40,3%), потребительский кредит (39,9%) и дебетовая карта (39,8%). Но это не говорит о том, что данные услуги потеряли свою актуальность на сегодняшний день.

Тем не менее, как указали участники опроса, наибольший выбор в настоящее время падает на образовательные депозиты (39,1%), ипотеку (39,9%), онлайн кредиты (36,7%) и банковские депозиты (35,2%). Следует отметить, что с развитием технологических возможностей у населения наблюдается *переход от традиционных форм финансовых услуг к онлайн*

виду, в частности это касается и сферы кредитования. Также казахстанцы начали *больше практиковать накопительные навыки*, пользуясь разными видами депозитов.

В будущем, в целом, услуги депозита (38,8%), ипотеки (39,4%) и онлайн кредитов (39,7%) сохранят свою актуальность. Данный ряд также пополнятся добровольными пенсионными накоплениями (38,1%). Повышение спроса на добровольные пенсионные накопления позволяют сделать положительные прогнозы на будущее.

➤ Во-первых, ДПН позволяют гражданам *создавать дополнительный финансовый резерв* на пенсию. Это особенно важно в контексте увеличивающейся продолжительности жизни, когда пенсионеры могут провести большую часть своей жизни без дополнительного источника дохода.

➤ Во-вторых, *снижается финансовая нагрузка на государство*: ДПН могут помочь снизить финансовое бремя на государство в сфере пенсий. Если больше людей имеют собственные сбережения, это может уменьшить зависимость от государственных пенсий и социальных программ.

➤ В-третьих, *развивается навык индивидуального финансового планирования*: ДПН дают людям большую независимость и контроль над своими финансами на пенсии. Они могут выбирать, как инвестировать свои деньги и каким образом получать доход на пенсии.

В данном вопросе корреляция данных по поло-возрастным, региональным признакам и по уровню образования не показала значимых колебаний.

Выбор финансовых услуг зависит от конкретных финансовых целей, потребностей и личных обстоятельств. При принятии решений важно учитывать разные факторы и подходы. Например, в ходе исследования респондентам предлагались следующие пути решения:

Рассмотрение различных организаций: Этот подход позволяет сравнить разные предложения и условия разных финансовых учреждений, при этом выбрать наилучший вариант с точки зрения ставок, комиссий и услуг.

Рассмотрение разных вариантов в одной организации: В случае, если потребитель доверяет конкретной организации, это может быть удобным способом снижения сложности и сохранения связи с одним провайдером. Однако не стоит забывать оценить конкретные условия и

тарифы для каждого варианта внутри этой организации, чтобы удостовериться, что они соответствуют целям.

Инновационные и нестандартные варианты: Поиск новых и необычных финансовых услуг может быть полезным, особенно если интересны более современные и инновационные подходы к финансам, такие как финтех-компании и цифровые инструменты.

Следование советам друзей и родственников: Советы близких людей могут быть ценными, но не часто они имеют опыт и знание в области, о которой идет речь.

По итогам опроса выяснилось, что респонденты более склонны к первому варианту из вышеперечисленного, а именно рассматривать разные варианты в разных организациях (43,7%). Меньше людей выражают свою преданность только одним провайдером, обсуждаясь у них (17,3%). Также не исключается пассивный подход – пользоваться только одними и теми же услугами (18,1%). Напротив, находчивыми и любознательными оказались 14,4%. Еще 7,9% доверяют советам знакомых (Рисунок 19).



Рисунок 19. Распределение ответов на вопрос: «При выборе того или иного финансового продукта/услуги, Вы обычно: (укажите не более 3-х вариантов ответа)», %

Примечательно, что корреляция ответов по уровню образования респондентов показала следующую тенденцию (Рисунок 20). Так, чем выше уровень образования, тем чаще проявляется стремление к инновациям при выборе финансовых услуг (13,7%; 14,5%; 14,6% и 15,2% соответственно). Напротив, чем ниже уровень образования, тем чаще респонденты выражают моноселекционный характер, придерживаясь консервативных взглядов в выборе финансовых услуг (33,3%; 20,2%; 17,8%; 17,7% и 15,2% соответственно). Тем не менее, начальное среднее образование не является показателем только конформности, 60% респондентов все же открыты и рассматривают несколько вариантов в различных организациях.



Рисунок 20. Распределение ответов на вопрос: «При выборе того или иного финансового продукта/услуги, Вы обычно: (укажите не более 3-х вариантов ответа)», в разрезе уровня образования, %

В возрастной корреляции не наблюдается определенная последовательность ответов и разница в поколениях. Тем не менее, следует отметить, что респонденты пенсионного возраста оказались наиболее пассивными во взаимодействии с финансовыми организациями. Им комфортней довериться советам близких (11,2%). В данном ключе, несмотря на ценность информации от близких, рекомендуется вовлечение данной категории людей в процесс выбора услуг, в частности в консультацию с финансовыми специалистами (Рисунок 21).



Рисунок 21. Распределение ответов на вопрос: «При выборе того или иного финансового продукта/услуги, Вы обычно: (укажите не более 3-х вариантов ответа)», в разрезе возраста, %

В гендерном разрезе наиболее находчивыми оказались женщины (Рисунок 22). Это выражается в преимущественном положении в ответах на следующие варианты: «Рассматриваю несколько вариантов в различных организациях» (45%) и «Ищу новые, не типичные варианты» (15,1%).

Напротив, консервативный подход мужчин заметен в следующих ответах: «Рассматриваю несколько вариантов в одной организации» (17,8%); «Не рассматриваю никаких вариантов, кроме того, которым пользуюсь» (19%) и «Следую советам друзей, родственников, коллег» (8,6%).

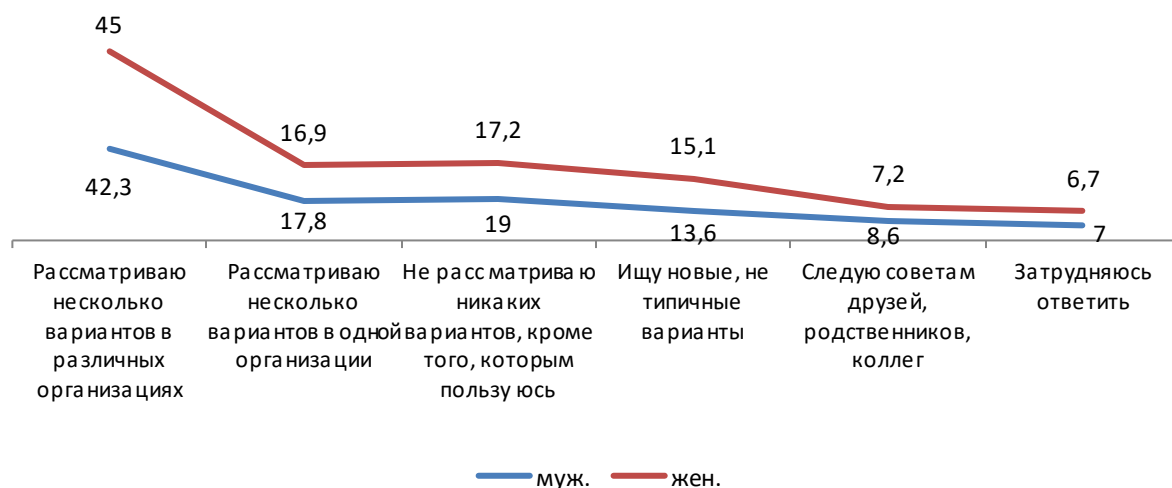


Рисунок 22. Распределение ответов на вопрос: «При выборе того или иного финансового продукта/услуги, Вы обычно: (укажите не более 3-х вариантов ответа)», в разрезе гендера, %

Следующий вопрос касается потребительских (онлайн) кредитов. В ходе исследования выяснилось, что наиболее важными факторами при

оформлении потребительского (онлайн) кредита являются процентная ставка (45,6%) и срок кредитования (21,5%). Это означает, что население, прежде всего, ориентируется к наиболее выгодным условиям переплаты. Однако, немаловажность сроков выдачи кредита может свидетельствовать о срочных финансовых потребностях, которые обуславливаются невысоким уровнем финансового положения. Менее значительными в данном ключе оказались сроки возврата (15,7%) и репутация банка (12,6%) (Рисунок 23).

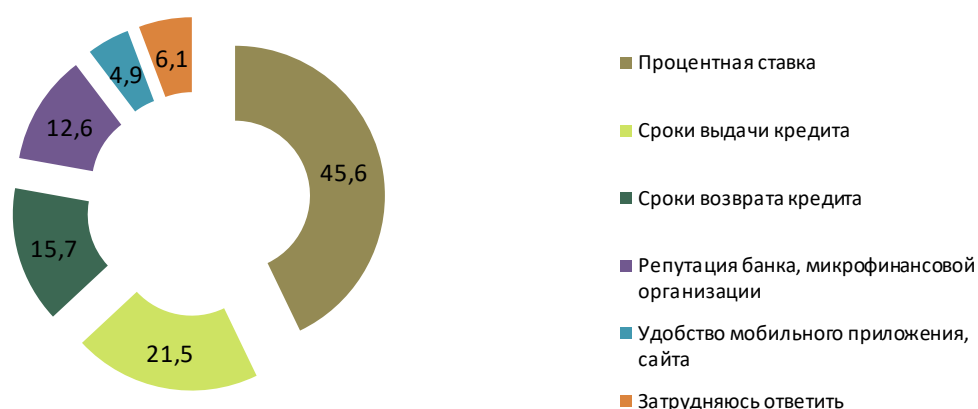


Рисунок 23. Распределение ответов на вопрос: «Что является для Вас важным при принятии решения взять потребительский кредит (онлайн кредит)? (укажите не более 3-х вариантов ответа)», %

В региональном разрезе (Таблица 8), в целом, повсеместно превалирует по значимости процентная ставка кредитования (от 36,7% до 56,7%). Что касается других факторов, то можно отметить следующие установки. Сроки выдачи кредита наиболее ценны в ЗКО (30,7%), Карагандинской (27,3%) и Атырауской (26,7%) областях. Сроки выдачи в большей степени актуальны для жителей Павлодарской (21,3%), Абайской (20%) и Актюбинской (20%) областей. На репутацию банка смотрят в основном также в Абайской (16,7%) и Актюбинской (18%) областях и Туркестанской области (20,7%). Приспособленность мобильного приложения банка в незначительной степени волнует акмолинских (8,7%) и улытауских (9,3%) граждан.

Таблица 8. Распределение ответов на вопрос: «Что является для Вас важным при принятии решения взять потребительский кредит (онлайн кредит)? (укажите не более 3-х вариантов ответа)», в разрезе регионов, %

Регионы	Процентная ставка	Сроки выдачи кредита	Сроки возврата кредита	Репутация банка, микрофин. организации	Удобство мобильного приложения, сайта	З/О
г. Астана	47,3	22,7	14,0	9,3	6,7	6,7
г. Алматы	47,3	22,7	13,3	11,3	3,3	8,0
г. Шымкент	36,7	23,3	18,7	15,3	6,7	4,7
Акмолинская	46,0	15,3	16,7	11,3	8,7	6,0
Абайская	49,3	15,3	20,0	16,7	3,3	3,3
Актюбинская	42,0	18,7	20,0	18,0	4,7	6,0
Алматинская	56,7	17,3	9,3	10,7	5,3	6,0
Атырауская	40,7	26,7	16,7	14,7	3,3	4,7
ВКО	47,3	21,3	12,0	12,0	4,7	8,0
Жамбылская	46,7	21,3	14,0	12,7	5,3	6,0
Жетысуская	44,0	21,3	18,0	12,0	6,7	6,7
ЗКО	38,7	30,7	16,7	12,7	2,0	6,0
Карагандинская	42,7	27,3	14,0	13,3	6,7	5,3
Костанайская	53,3	24,0	14,0	10,0	2,0	4,7
Кызылординская	45,3	21,3	15,3	14,0	4,7	4,7
Мангистауская	51,3	18,7	13,3	6,7	3,3	10,7
Павлодарская	41,3	24,0	21,3	10,7	4,0	4,0
СКО	51,3	24,7	10,0	10,0	2,7	6,0
Туркестанская	41,3	16,7	18,0	20,7	4,7	6,0
Улытауская	42,0	17,3	18,7	10,7	9,3	8,7

По уровню образования наблюдается следующая тенденция (Рисунок 24). При выборе банка для получения потребительского кредита для более образованной части населения важны сроки возврата денег (19,7%). Напротив, для менее образованной доли – сроки выдачи (26,7%).

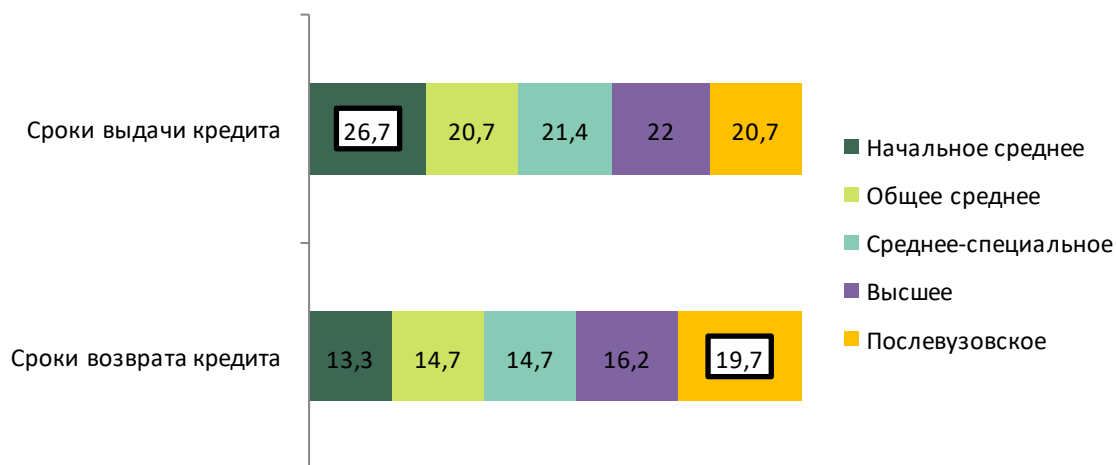


Рисунок 24. Распределение ответов на вопрос: «Что является для Вас важным при принятии решения взять потребительский кредит (онлайн кредит)»? (укажите не более 3-х вариантов ответа)», в разрезе уровня образования, %

Данный показатель может свидетельствовать, с одной стороны, о **наличии импульсивного потребительского менталитета** у населения с начальным средним образованием, т.е. «брать, но не возвращать». С другой стороны, это можно проанализировать как следствие низкой финансовой грамотности. В любом случае частое взимание потребительских кредитов или использование кредитных карт для покупок без должного понимания своей финансовой способности вернуть долг может привести к задолженностям и проблемам с погашением кредитов. В итоге привести к негативным последствиям для личной и общественной финансовой стабильности. В данном ключе актуализируется важность обучения ответственному потребительскому поведению, в том числе учить людей планировать свои расходы, бюджетировать и осознанно принимать решения о кредитах и покупках.

Вышеизложенная гипотеза также подтверждается в ответах респондентов на следующий вопрос (*Рисунок 25*). По мнению респондентов, население при оформлении кредита, с одной стороны, понимает долг возврата в определенный срок (39,8%), но, с другой стороны, сначала берет, потом думает (33,6%). Что также свидетельствует о поверхностном отношении к кредиту/зadolженности.

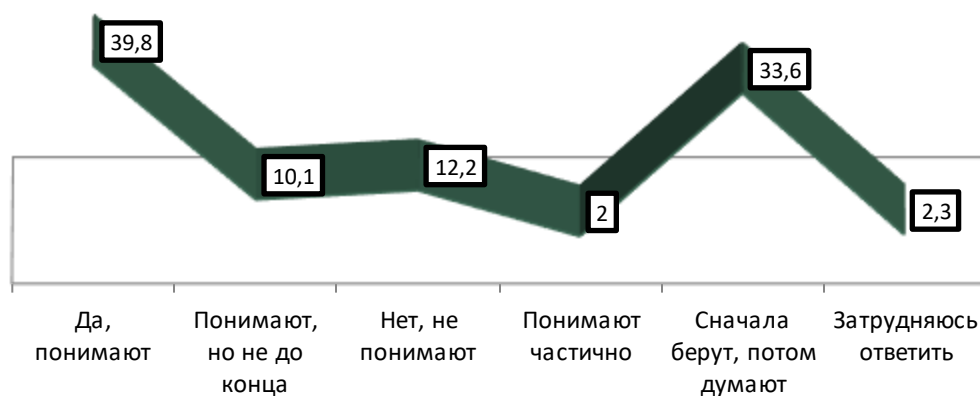


Рисунок 25. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, все ли клиенты, которые берут кредит в финансовой организации под проценты, понимают, что кредит должен быть погашен в определенные сроки и на определенных условиях?», %

Рассмотрим показатели по этим двум вариантам ответа в разрезе регионов (*Рисунок 26*). О потребительском кредитном мышлении чаще всего упоминали в *СКО* (37,3%), *Жамбылской* (37,3%) и *Туркестанской*

(38%) областях. Напротив, о высоком уровне финансовой осознанности отмечали в Атырауской (47,3%) и Улытауской (48%) областях.

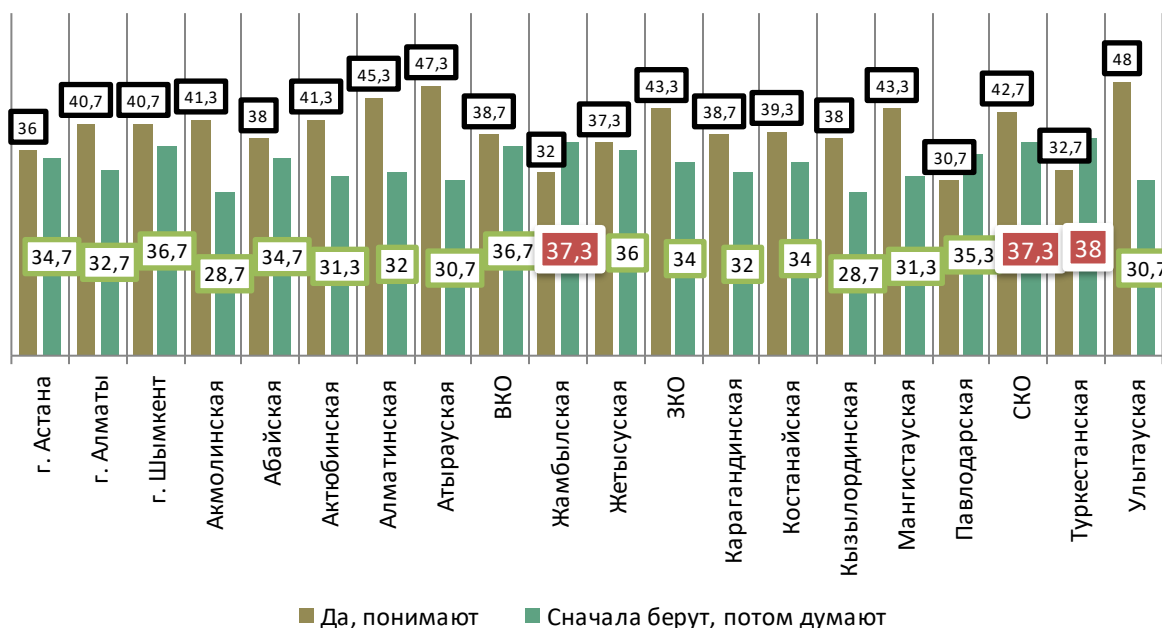


Рисунок 26. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, все ли клиенты, которые берут кредит в финансовой организации под проценты, понимают, что кредит должен быть погашен в определенные сроки и на определенных условиях?», в разрезе регионов, %

Следующий блок вопросов исследования был посвящён изучению компетентности кредитного менеджера финансовых организаций.

Первый вопрос определил, насколько менеджеры добросовестно выполняют информационную работу о правилах получения кредита. Результаты показали, что чаще всего респонденты не получают подобные знания от них (34,6%) или не всегда (31,8%)



Рисунок 27. Распределение ответов на вопрос: «Предоставлял ли Вам кредитный менеджер банка памятку (информацию) о правилах получения кредита?», %

Неоднозначны ответы касательно информирования населения об условиях кредита, в том числе о процентных ставках, сроке кредита, условиях ежемесячного платежа и др. 33,5% ответили и «Да», и «Нет». Еще 33% затруднились с ответом (Таблица 9). В региональном разрезе наиболее высокий уровень негативных показателей зафиксирован в Акмолинской (38,7%), Кызылординской (38,7%), Карагандинской (37,3%), Актюбинской (36,7%), Улытауской (36,7%), Атырауской (36,7%), Мангистауской (35,3%) областях и ЗКО (35,3%).

Таблица 9. Распределение ответов на вопрос: «Предоставлял ли Вам менеджер банка полную информацию по условиям кредита (процентная ставка, срок кредита, условия ежемесячного платежа и др.)?», в разрезе регионов, %

Регионы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
РК	33,5	33,5	33
г. Астана	34,0	32,0	34,0
г. Алматы	34,0	32,0	34,0
г. Шымкент	27,3	36,7	36,0
Акмолинская	24,7	38,7	36,7
Абайская	34,7	33,3	32,0
Актюбинская	30,7	36,7	32,7
Алматинская	37,3	33,3	29,3
Атырауская	32,7	36,7	30,7
ВКО	32,7	23,3	44,0
Жамбылская	34,0	32,0	34,0
Жетысуская	34,7	34,0	31,3
ЗКО	36,0	35,3	28,7
Карагандинская	32,0	37,3	30,7
Костанайская	36,7	33,3	30,0
Кызылординская	32,7	38,7	28,7
Мангистауская	33,3	35,3	31,3
Павлодарская	40,0	22,0	38,0
СКО	34,0	31,3	34,7
Туркестанская	42,0	32,0	26,0
Улытауская	26,7	36,7	36,7

Оценка уровня информирования клиента об их обязанностях выглядит следующим образом. В совокупности ответов превалирует мнение, что менеджера с данным блоком справляются отлично – 64,7% (в частности, «Хорошо» – 44,8% и «Очень хорошо» – 19,9%). Доля негативной оценки составляет 19,3% (в частности, «Очень плохо» – 14,3% и «Плохо» – 5%) (Рисунок 28).



Рисунок 28. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько хорошо кредитный менеджер финансовой организации информирует/разъясняет об ответственности клиента в случае наступления просрочки либо не погашения кредита», %

Таким образом, результаты опроса позволяют констатировать, что качество предоставления финансовых услуг на местах находится не на должном уровне. Оценка работы менеджеров содержит как положительные, так и негативные показатели почти в равной степени. Также сотрудники кредитных организаций в части информационной работы делают основной упор на разъяснении обязанностей клиента, при этом, детальные условия чаще всего остаются в тени.

Указание своего дохода при оформлении кредита является стандартной практикой и важной частью процесса одобрения и выдачи кредита. Так, с одной стороны, они обеспечивают себе гарантию, оценивая платежеспособность потенциального клиента и устанавливая условия кредита, с другой стороны, предоставляют финансовую стабильность потребителю, защищая от перегрузки долгами. По этой причине, указание точной и достоверной информации о доходе важно, чтобы обеспечить справедливое и ответственное оформление кредита. Напротив, попытка предоставить ложные данные о доходе может иметь негативные последствия и привести к финансовым проблемам.

Как показал опрос (*Рисунок 29*), респонденты чаще всего завышают свой реальный доход при заполнении заявки на кредит – 38,2%. Еще 22% не всегда указывают корректно доход, и скорее всего, завышают для большей вероятности одобрения займа. 6,1% никогда не указывали свой реальный доход. И только 26,9% не искажают информацию и предоставляют достоверные данные.

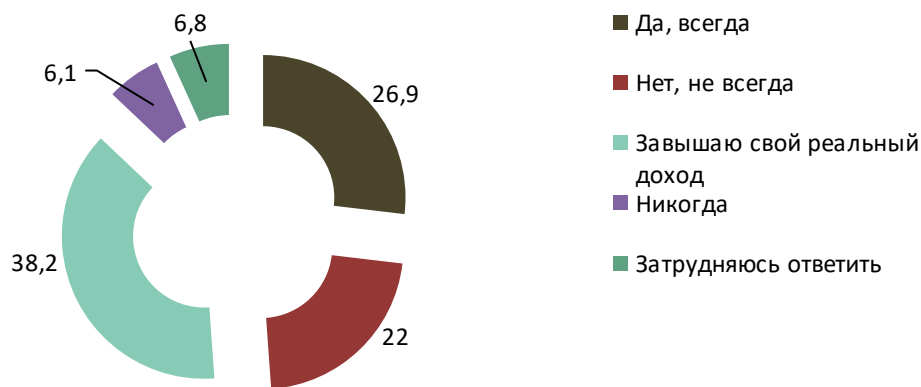


Рисунок 29. Распределение ответов на вопрос: «При заполнении заявки на получение кредита, Вы всегда точно и корректно указываете свой доход?», %

В данном вопросе наиболее интересной оказалась поло-возрастная корреляция ответов (*Рисунок 30*). В гендерном разрезе женщины чаще идут на фальсификацию реальных данных о доходах (39% и 6,4% соответственно). Возрастная специфика выглядит следующим образом. Не всегда указывают корректные данные и завышают свой доход в большей степени респонденты среднего возраста – 30-49 лет (23,3% и 38,8%). Это может быть связано с их частым обращением за кредитами по причине семейных обязательств и стремлению к качественной жизни. Также очень часто завышают свой доход люди пенсионного возраста, что обуславливается недостаточным уровнем пенсионных выплат для кредитования (43,8%).

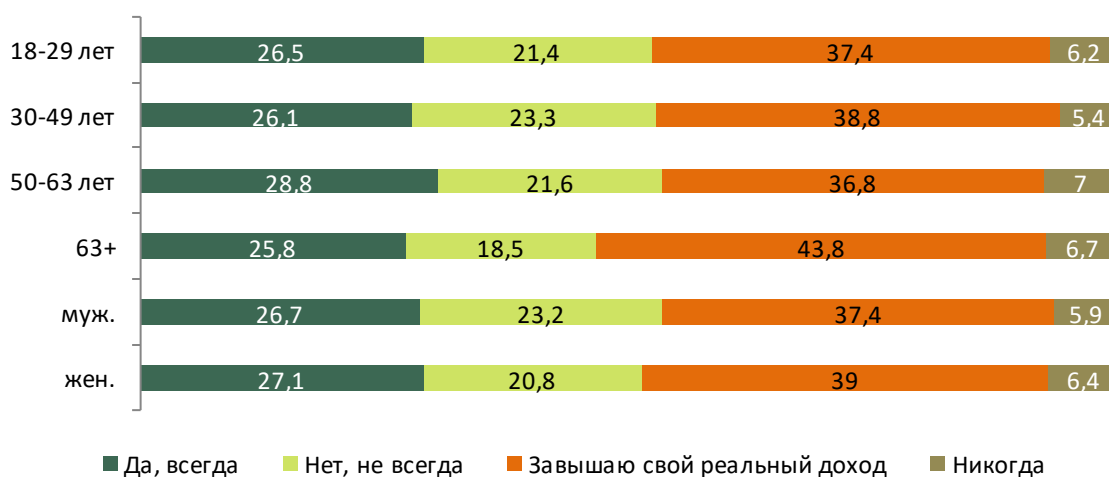


Рисунок 30. Распределение ответов на вопрос: «При заполнении заявки на получение кредита, Вы всегда точно и корректно указываете свой доход?», в разрезе возрастов и гендера, %

Далее респондентам было предложено несколько высказываний, с которыми они согласны или нет (Таблица 10).

Таблица 10. Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы согласны со следующими утверждениями? (ответ по каждой строке)», %

№	Утверждения	Полностью согласен	Частично согласен	Скорее не согласен	Категорически не согласен
1.	При больших вложениях в акции или другие ценные бумаги существует высокий риск (например, риск убытка)	31,3	35,3	31,1	2,2
2.	«Снизить риск можно, вложив средства в большее количество инструментов (например, распределить капитал на различные виды инвестиций)	20,4	53,6	23,2	2,8
3.	«Любой займ можно списать»	28,3	38,5	30,0	3,2
4.	«Любой взятый в финансовой организации заем обязателен к возврату»	50,4	41,1	6,8	1,7

Инвестиции в акции могут быть выгодными, но они также сопряжены с рисками, которые могут привести к возможным убыткам. Ценные бумаги очень сильно зависят от экономических событий, новостей, политических событий и других факторов. И респонденты поддерживают данное утверждение, выражая полное и частичное согласие – 31,3% и 35,3% соответственно. Однако другая треть все же не согласна (31,1%) и частично отрицает наличие рисков.

Согласно следующему утверждению, больше половины опрошенных (53,6%) частично поддерживают диверсификацию инвестиций как инструмент снижения рисков. Доля, противоречащих этому, составляет 23,2%.

Если первые два утверждения были правильными с логической и профессиональной точки зрения, то следующее является неоднозначным.

Общее утверждение, что любой займ можно списать, не является точным. Существуют определенные ситуации и условия, при которых заем можно списать или реструктурировать, но это зависит от юрисдикции и конкретной ситуации. Примером этого может служить объявление банкротства. В конце 2022 года вышел закон «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», который позволяет казахстанцам при определенных условиях объявить о банкротстве. Однако в большинстве случаев кредиты и займы должны

быть возвращены согласно договору. Опрос показал, что респонденты поддерживают данное высказывание, нежели опровергают – в совокупности вариантов ответов 66,8% и 33,2% соответственно. Данная тенденция имеет **риски «развития неразумного кредитования» и иждивенческих настроений населения**, когда человек полагается на других (например, государство или кредиторов) для снятия финансовых обязательств или долгов.

Последнее утверждение также касалось кредитования и звучало следующим образом: «Любой взятый в финансовой организации заем обязателен к возврату». В данном ключе население, несомненно, согласно с ним – в совокупности 91,5%.

Корреляция ответов по уровню образования снова доказывает, что **уровень финансовой грамотности напрямую зависит от общего уровня образования респондента**. Таким образом, люди с базовым образованием в большей степени не согласны с первым (68,1%), вторым (46,7%) и четвертым (13,3%) утверждением, и, напротив, поддерживают третье высказывание (93,3%) (Таблица 11).

Таблица 11. Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы согласны со следующими утверждениями? (ответ по каждой строке)», в разрезе уровня образования, %

Уровень образования	При больших вложениях в акции существует высокий риск		Снизить риск можно, вложив средства в большее количество инструментов		Любой займ можно списать		Любой взятый в фин.орг. заем обязателен к возврату	
	Согл. ¹	Не согл. ²	Согл.	Не согл.	Согл.	Не согл.	Согл.	Не согл.
Начальное среднее	66,7	33,3	53,3	46,7	93,3	6,7	86,7	13,3
Общее среднее	68,1	68,1	70,6	29,4	66,7	33,3	91,2	8,8
Среднее-специальное	65,0	65,0	74,5	25,5	65,7	34,3	92,2	7,8
Высшее	67,2	67,2	73,9	26,1	67,1	32,9	91,4	8,6
Послевузовское	67,2	67,2	82,3	17,7	68,2	31,8	90,4	9,6

Выводы по разделу:

– В целом, респонденты хорошо осведомлены о многих финансовых инструментах, тем не менее, их знания являются поверхностными.

¹ В совокупности вариантов ответа «Полностью согласен» и «Частично согласен»

² В совокупности вариантов ответа «Скорее не согласен» и «Категорически не согласен»

наиболее узнаваемыми финансовыми инструментами оказались кредитная карта (47,5%) и текущий счет (48,8%).

– Распространенность финансовых услуг среди населения определяется частотой их использования. В прошлом наиболее распространенными услугами были автокредитование (43%), пенсионный аннуитет (40,3%). В настоящем и будущем информанты выбирают образовательные депозиты (39,1%), ипотеку (39,9% и 39,4%), онлайн кредиты (36,7% и 39,7%) и банковские депозиты (35,2% и 38,8%).

– Таким образом, с развитием технологических возможностей у населения наблюдается *переход от традиционных форм финансовых услуг к онлайн виду*, в частности это касается и сферы кредитования. Также казахстанцы начали *больше практиковать накопительные навыки*, пользуясь разными видами депозитов.

– При выборе финансовых услуг респонденты предпочитают дифференцированный метод, сравнивая условия в различных организациях (43,7%).

– Респонденты пенсионного возраста оказались наиболее пассивными во взаимодействии с финансовыми организациями. Им комфортней довериться советам близких (11,2%).

– Вопрос касательно кредитования продемонстрировал первостепенную значимость процентной ставки (45,6%) и срока кредитования (21,5%).

– Корреляция данных с уровнем образования по данному вопросу позволяет предположить следующее. С одной стороны, о наличии импульсивного потребительского менталитета у населения с начальным средним образованием, т.е. «брать, но не возвращать». С другой стороны, это можно проанализировать как следствие низкой финансовой грамотности. Также более трети информантов считают, что казахстанцы сначала берут кредит, потом думают об оплате (33,6%).

РАЗДЕЛ 3. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ О ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЕ

Финансовая система представляет собой комплекс институтов, рынков, финансовых продуктов и услуг, которые обеспечивают движение капитала и средств в экономике. Информированность о финансовой системе – это знание и понимание того, как функционируют финансовые институты, рынки, инструменты и продукты, а также их влияние на личные и мировые финансы. Она является ключевой составляющей успешного финансового управления и позволяет личным финансам быть более устойчивыми и эффективными. Повышение уровня информированности может значительно развить финансовую грамотность, защитить от мошенничества, придать финансовую уверенность. В данном блоке представлен анализ на вопросы о наиболее популярных провайдеров финансовых услуг, об образовании фин.грамотности и его ресурсах.

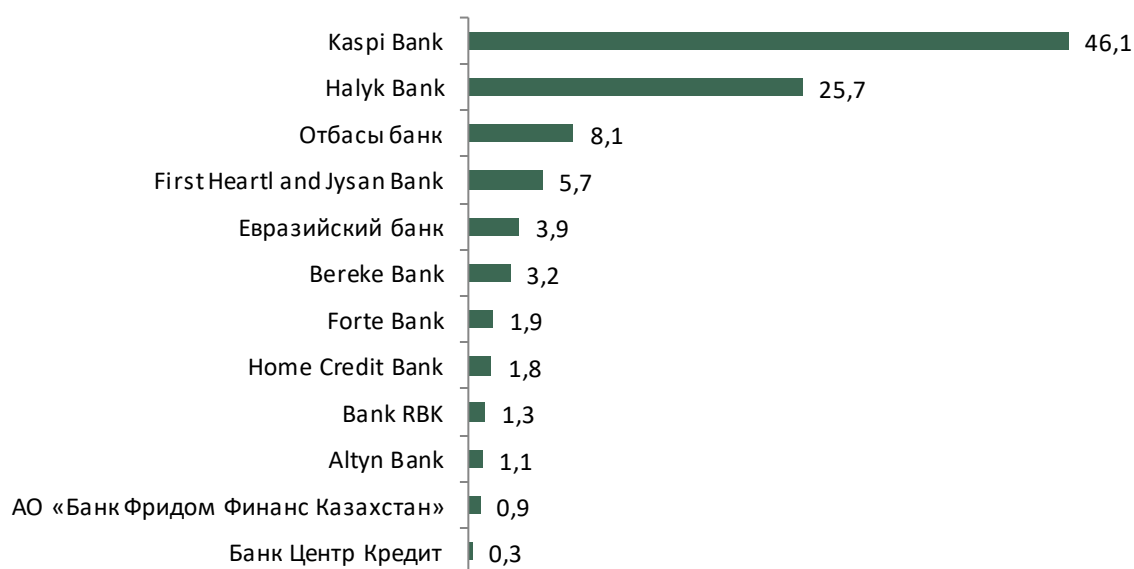


Рисунок 31. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, услугами каких финансовых организаций из списка Вы пользуетесь в настоящее время?», %

Первый вопрос был посвящен выявлению популярности тех или иных финансовых организаций среди населения (*Рисунок 31*). Таким образом, был составлен их рейтинг. Как показали результаты исследования, с значительным отрывком среди перечисленных банков лидирует «Kaspi Bank» – 46,1%. Следует отметить, что «Kaspi» пользуется популярностью не только среди населения, но и в области развития государственных услуг. Уполномоченное министерство в своем опыте

нередко использует опыт компании Kaspi.kz. согласно данным их руководству, сегодня Kaspi является вторым лучшим в мире приложением по показателю вовлеченности – 65%, уступая только Wechat – 85,5%³. На втором месте расположился Halyk Bank – 25,7%. Другие банки не превышают более 8%.

Ответственность при возникновении проблем с финансовой организацией обычно распределяется между несколькими сторонами: финансовыми организациями, клиентами, государственными органами, судебной системой и др. Конкретные обстоятельства и степень ответственности могут варьироваться в зависимости от ситуации. Как показал опрос, казахстанцы почти в равной степени наделяют обязательствами себя (26,1%), как клиента, финансовую организацию (26,4%), как провайдера, и государственные органы (25,9%), как регулятора. Также 16,2% отмечают правительство. Менее вовлеченными в решение проблем между клиентом и финансовой организацией оказались банковские (3,4%) и страховые (2%) Омбудсмены (*Рисунок 32*).

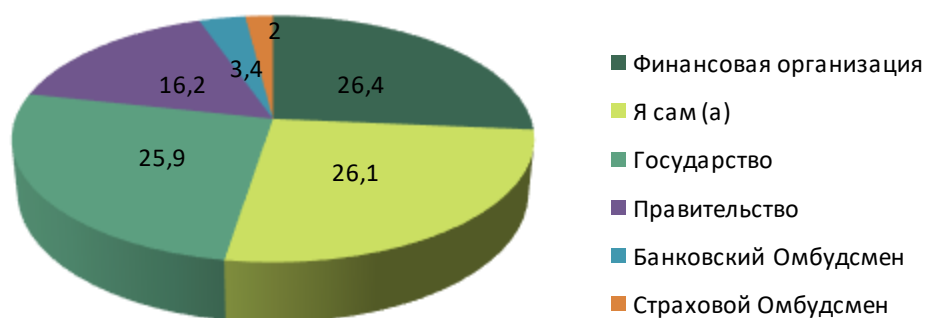


Рисунок 32. Распределение ответов на вопрос: «При возникновении проблемы с финансовой организацией, кто, на Ваш взгляд, должен нести ответственность?», %

Возрастная специфика респондентов показала следующую дифференциацию (*Рисунок 33*). Молодёжь 18-29 лет и люди предпенсионного возраста (50-63 лет) преимущественно возлагают ответственность на правительство (27,3% и 28,1% соответственно). Представители среднего возраста видят в этой роли в основном государство (34,6%). Пенсионеры накладывают обязательства в решении определенных проблем на финансовые организации (28,1%). В

³ <https://www.zakon.kz/sobytiia/6410159-kazakhstanskiy-Kaspikz-obognal-WhatsApp-po-vovlechennosti-polzovateley.html>

сравнительной степени самоответственность чаще проявляется у респондентов 30-49 лет (30%).

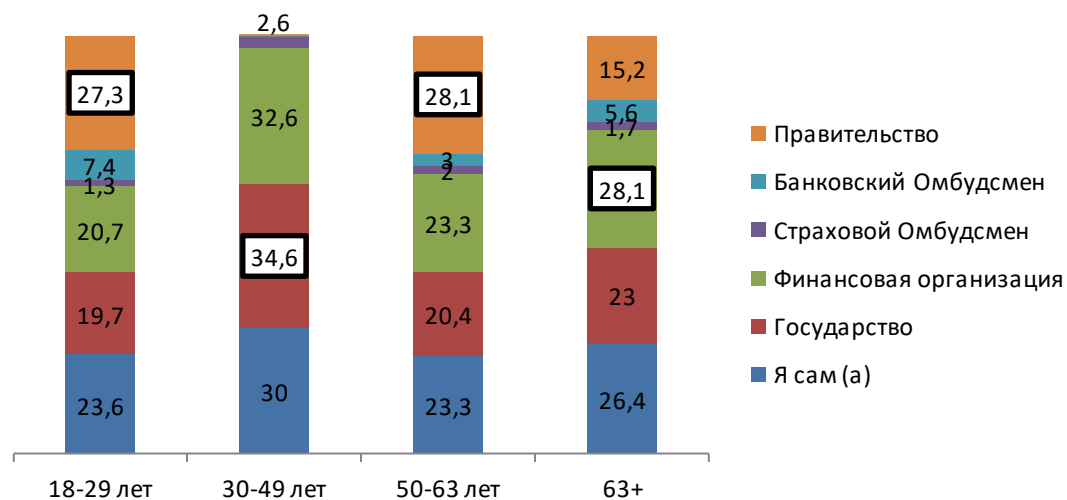


Рисунок 33. Распределение ответов на вопрос: «При возникновении проблемы с финансовой организацией, кто, на Ваш взгляд, должен нести ответственность?», в разрезе возраста, %

При возникновении споров с финансовыми организациями респонденты предпочитают обращаться к юридически специализированным организациям в лице Генеральной прокуратуры (25,2%), местного суда (23,4%), адвокатов и юристов (19,6%) (Рисунок 34).



Рисунок 34. Распределение ответов на вопрос: «При возникновении споров с финансовой организацией, куда вы обратитесь за помощью?», %

Следующий блок данного раздела посвящен изучению образовательной деятельности населения по финансовой грамотности. И первый вопрос был направлен на изучение того, насколько респонденты оценивают свой уровень финансовой грамотности. В целом, участники опроса положительно оценивают свои возможности – 30,1% и 39% соответственно. Тем не менее, треть населения говорят о необходимости развития этих навыков у себя – 29,1% (Рисунок 35).

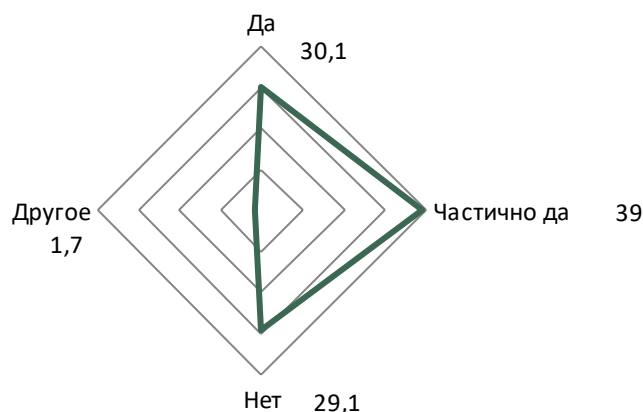


Рисунок 35. Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?», %

Корреляция социологических данных с регионом проживания респондентов определил ТОП 5 областей, где население чаще считает себя финансово неграмотными: Жетысусая (34%), Туркестанская (33,3%), Мангистауская (32%), Павлодарская и Улытауская (по 31,3%) области (Рисунок 36).

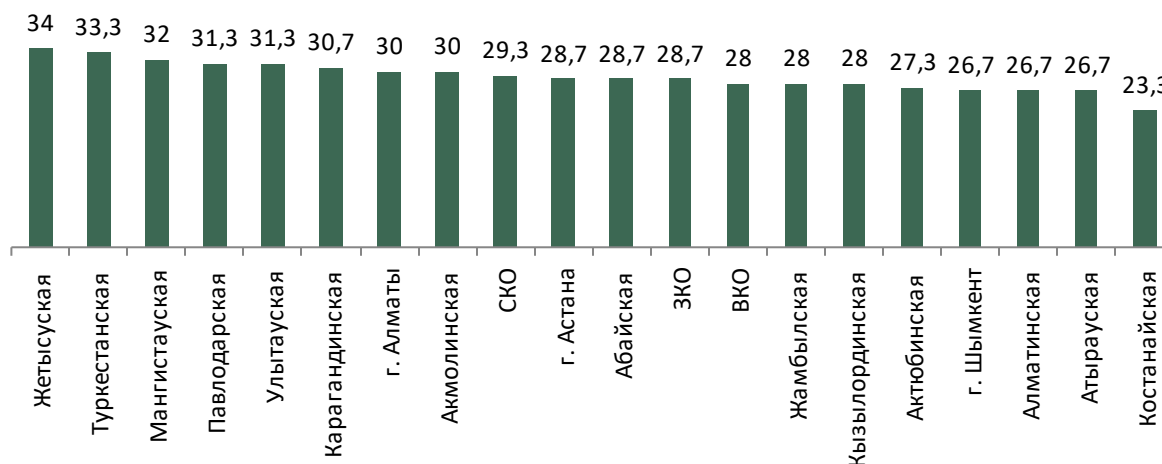


Рисунок 36. Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?», вариант ответа «Нет», в разрезе регионов, %

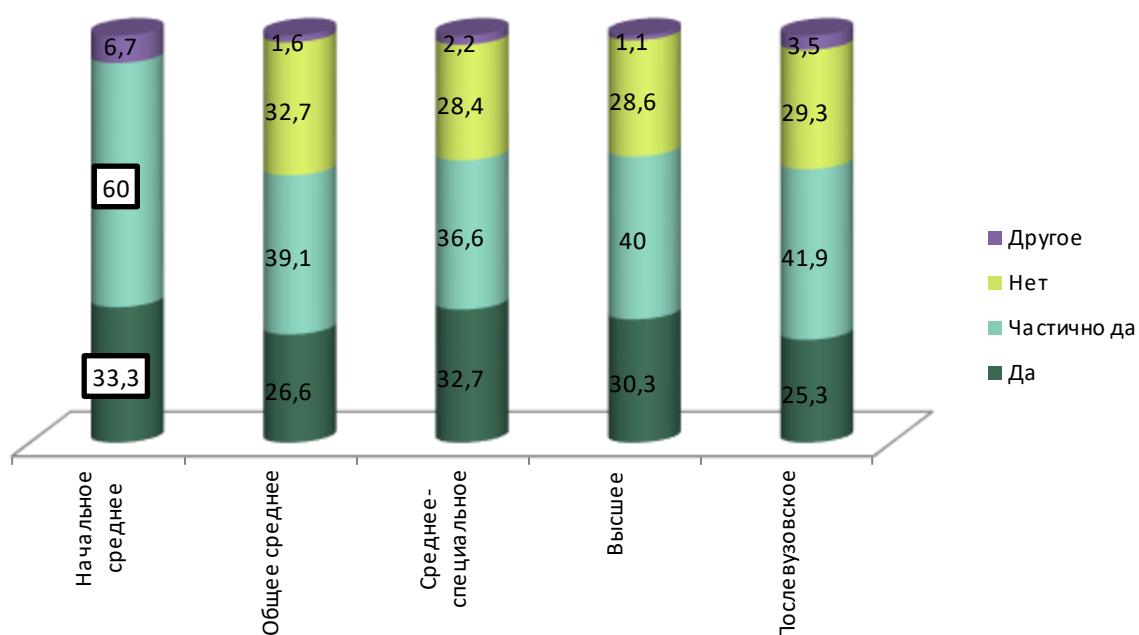


Рисунок 37. Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком?», в разрезе уровня образования, %

Примечательно, что, если в прошлых разделах прослеживалась взаимосвязь между базовым уровнем образования и отсутствием определенных навыков, определяющих низкий уровень финансовой грамотности, то в данном вопросе субъективная оценка респондентов данной группы находится на высоком положительном уровне. 33,3% и 60% опрошенных с начальным уровнем образования оценивают себя экономически грамотными людьми (*Рисунок 37*).

Основными источниками знаний по финансам являются социальные сети (48,2%). Значительным ресурсом также могут быть бесплатные курсы (27%). При этом, результаты опроса показали, что люди реже готовы платить за подобные знания и ходить на курсы (12,1%). Следует отметить, что чаще всего информация в социальных сетях и на бесплатных курсах является фрагментированной и базовой, напротив, локализованный материал в виде роликов на ютуб (3,1%) или специализированная литература (4,6%) меньше привлекает респондентов. При этом, последние наиболее популярны среди информантов с послевузовским уровнем образования (4% 6,1% соответственно). Еще 12,8% вовсе не интересуются финансовым образованием (*Рисунок 38*).



Рисунок 38. Распределение ответов на вопрос: «Откуда Вы получаете знания о финансовой грамотности? (укажите не более 3-х ответов)», %

Возрастная специфика данного вопроса продемонстрировала, что платить за знания в большинстве случаев готовы респонденты среднего возраста 30-49 лет (16,5%). Это может быть обосновано их финансовой стабильностью, осознанием ценности образования и стремлением к профессиональному росту. Совершенно противоположное суждение можно выразить о бесплатных курсах, которые наиболее популярны среди молодежи (18-29 лет – 29,8%) и более старшего поколения (50-63 лет – 29,7%) (Рисунок 39).

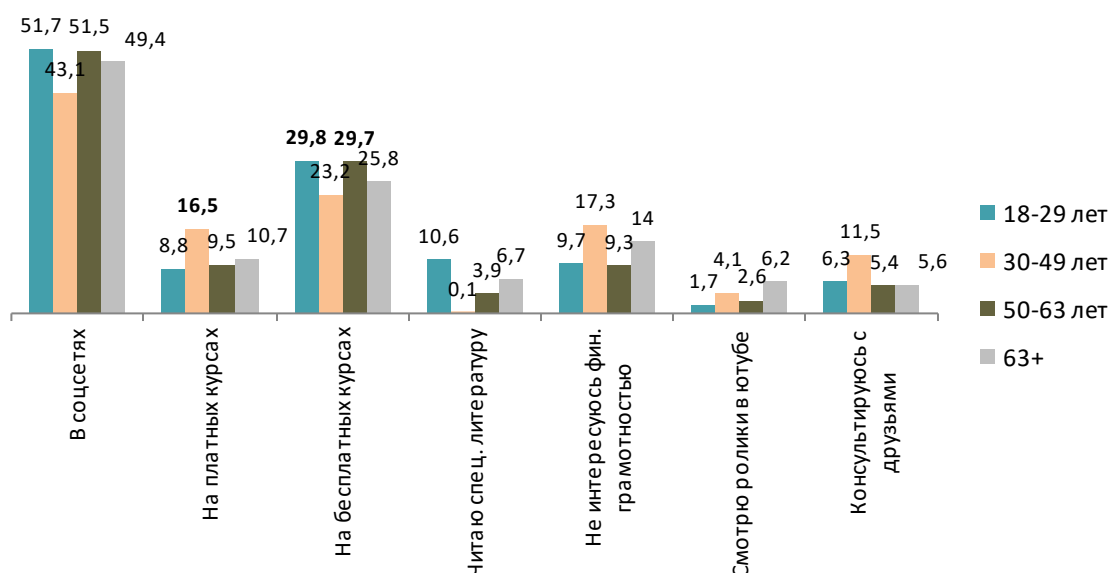


Рисунок 39. Распределение ответов на вопрос: «Откуда Вы получаете знания о финансовой грамотности? (укажите не более 3-х ответов)», в разрезе возраста, %

Вопрос касательно выбора формата обучения (Рисунок 40) снова доказал динамично растущую актуальность онлайн направления – 33,2%. Оффлайн обучение более комфортно для четверти опрошенных (25,6%). Лишь 9,9% отметили самообучение. При этом, еще четверть (25,3%) утверждает, что вовсе не интересуется финансовой грамотностью.

Таким образом, высокие показатели равнодушия к финансовой грамотности в текущем вопросе, и незначительные данные по этому варианту в прошлом вопросе, также низкий уровень к самообучению скорее всего подтверждают фрагментированность знаний в соцсетях, и, что, не всегда подобная информация является целью самообучения.

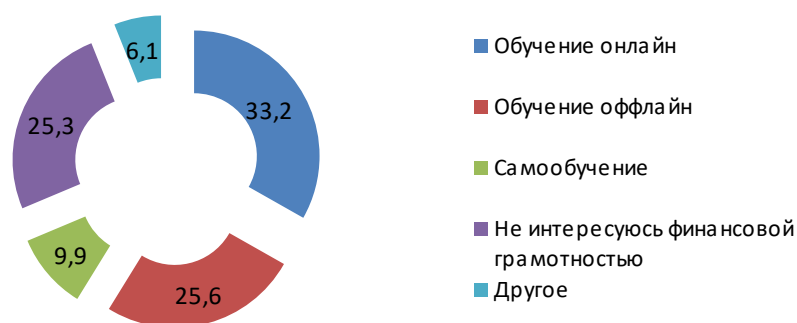


Рисунок 40. Распределение ответов на вопрос: «Какой формат обучения финансовой грамотности для Вас предпочтителен?», %

В региональном разрезе следует обратить внимание на показатели по варианту ответа «Не интересуюсь фин.грамотностью». Так, по итогам опроса определились следующие зоны риска финансовой неграмотности: Алматинская (31,3%), Костанайская (29,3%), Жамбылская (28,7%) и Кызылординская (28,7%) области.

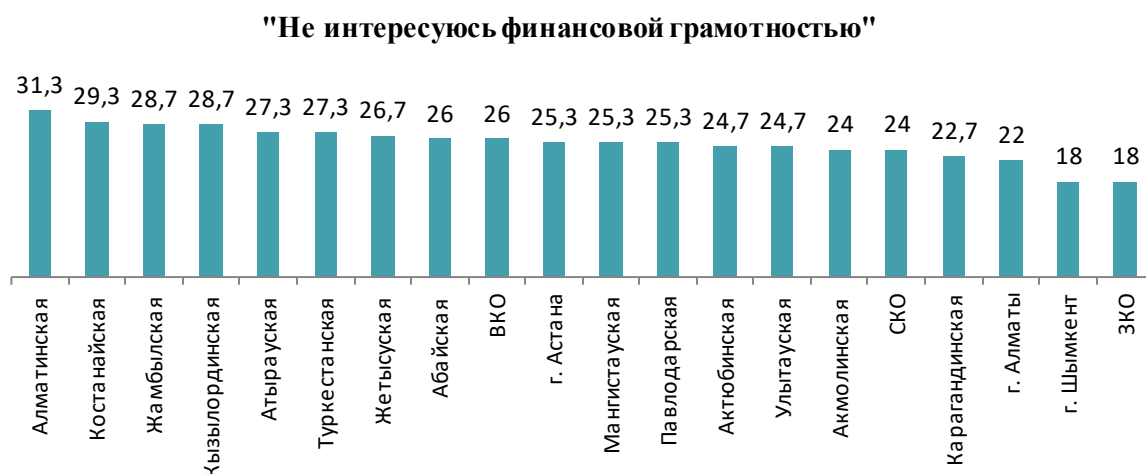


Рисунок 41. Распределение ответов на вопрос: «Какой формат обучения финансовой грамотности для Вас предпочтителен?», в разрезе регионов, %

Понимание и доступ к надежным источникам информации по финансовой грамотности могут быть ключевыми для увеличения уровня финансовой осведомленности. В связи с этим, следующий вопрос был направлен на изучение ресурсов по финансовой грамотности (*Рисунок 42*).



Рисунок 42. Распределение ответов на вопрос: «Какие ресурсы по финансовой грамотности вы знаете?», %

Большинство респондентов подтвердили актуальность интернет ресурсов, в частности интернет сайтов и соцсетей (39,9%). При этом, опрос продемонстрировал довольно высокие показатели незнания подобных ресурсов (33,2%). В свою очередь, это может указывать на недостаток информированности и осведомленности о доступных образовательных возможностях.

В данном ключе одним из познавательных площадок в Казахстане является проект «FinGramota.kz». Среди их продуктов наиболее узнаваемым оказался интернет портал (11,8%). Менее распространено в использовании населением мобильное приложение «FinGramota.kz» (9%). Социальные сети и телеграмм-канал данного ресурса по итогам опроса продемонстрировали мизерную популярность (3,2% и 2,8% соответственно).

При этом, основной аудиторией веб-портала и мобильного приложения являются казахстанцы среднего возраста с высшим уровнем образования (*Таблица 12, 13*).

Таблица 12. Распределение ответов на вопрос: «Какие ресурсы по финансовой грамотности вы знаете?», в разрезе уровня образования, %

Ресурс	Начальное среднее	Общее среднее	Среднее-специальное	Высшее	Послевузовское
Интернет портал fingramota.kz	0,0	13,1	10,9	11,8	14,1
Моб приложение fingramota онлайн	0,0	7,6	8,8	9,6	10,6

Таблица 13. Распределение ответов на вопрос: «Какие ресурсы по финансовой грамотности вы знаете?», в разрезе возраста, %

Ресурс	18-29 лет	30-49 лет	50-63 лет	63+
Интернет портал fingramota. kz	7,5	16,7	9,4	12,4
Моб приложение fingramota онлайн	6,1	12,7	7,1	7,3

Выводы по разделу:

– Среди финансовых организаций явно превалирует популярность «Kaspi Bank» – 46,1%.

– При возникновении спорных вопросов в отношениях с банками казахстанцы почти в равной степени наделяют обязательствами себя (26,1%), как клиента, финансовую организацию (26,4%), как провайдера, и государственные органы (25,9%), как регулятора.

– ТОП 5 областей, где население чаще считает себя финансово неграмотными: Жетысусая (34%), Туркестанская (33,3%), Мангистауская (32%), Павлодарская и Улытауская (по 31,3%) области. В среднем к данной категории людей по стране относят себя 29,1%.

– Следует отметить, что чаще всего информация в социальных сетях (48,2%) и на бесплатных курсах (27%) является фрагментированной и базовой, напротив, локализованный материал в виде роликов на ютуб (3,1%) или специализированная литература (4,6%), также платные курсы (12,1%) меньше привлекают респондентов.

– По итогам опроса определились следующие зоны риска финансовой неграмотности: Алматинская (31,3%), Костанайская (29,3%), Жамбылская (28,7%) и Кызылординская (28,7%) области. В данных регионах респонденты чаще отмечали вариант ответа «Не интересуюсь фин.грамотностью».

РАЗДЕЛ 4. ФИНАНСОВОЕ МОШЕННИЧЕСТВО

Финансовое мошенничество остается актуальной проблемой во многих странах и обществах по всему миру. Эта актуальность объясняется несколькими факторами. С развитием технологий финансовое мошенничество становится более изощренным и сложным. Кибермошенничество, в том числе кибератаки, фишинг и мошенничество с использованием интернета, становится все более распространенным и утонченным. Многие виды мошенничества вовлекают элементы манипуляции психологическими аспектами жертв. Это делает финансовое мошенничество более сложным для предотвращения. При этом, низкий уровень финансовой грамотности у некоторых людей делает их более уязвимыми перед мошенничеством. В свете этих и многих других факторов, важно поднимать уровень осведомленности о финансовых рисках и методах защиты от финансового мошенничества.

Данный раздел представляет анализ результатов опроса касательно динамики финансового мошенничества в Казахстане, навыков населения по распознаванию и профилактике данного вида правонарушения.

Как показало исследование, преимущественная доля респондентов не сталкивалась с финансовым мошенничеством – 77,6%. Тем не менее, важно вывести корреляционный анализ ответов респондентов, столкнувшихся с подобным противоправным деянием (22,4%).

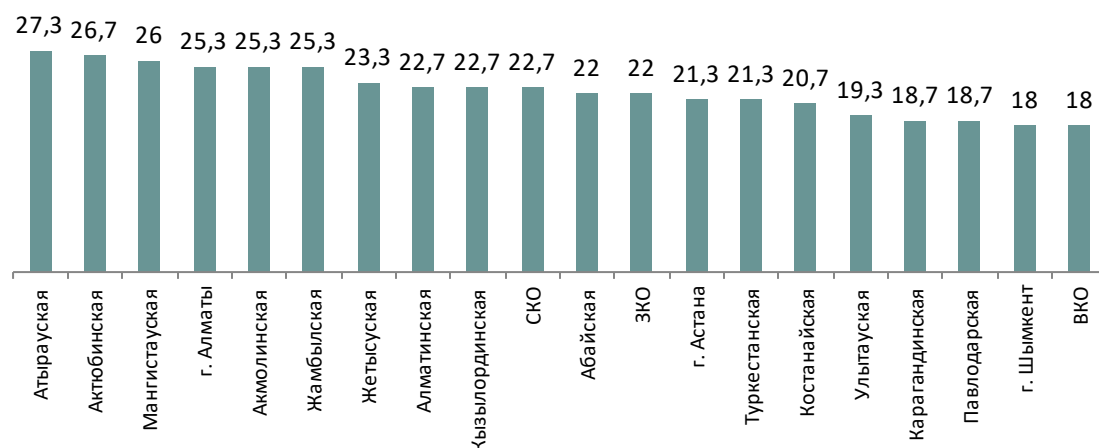


Рисунок 43. Распределение ответов на вопрос: «Сталкивались ли Вы лично с финансовыми мошенниками?», вариант ответа «Да», в разрезе регионов, %

В разрезе регионов (Рисунок 43) следует взять во внимание показатели по западным регионам Казахстана: Атырауской (27,3%), Актюбинской (26,7%) и Мангистауской (26%) областей. При этом, согласно данным Генеральной Прокуратуры РК, первые две области

входят в десятку регионов страны, где совершалось больше всего финансовых мошенничеств⁴.

Возрастная дифференциация респондентов продемонстрировала следующую тенденцию. Жертвами мошенников чаще всего становятся молодежь (18-29 лет – 23,1%) и люди старшего возраста (50-63 лет – 24,9%) (Рисунок 44).

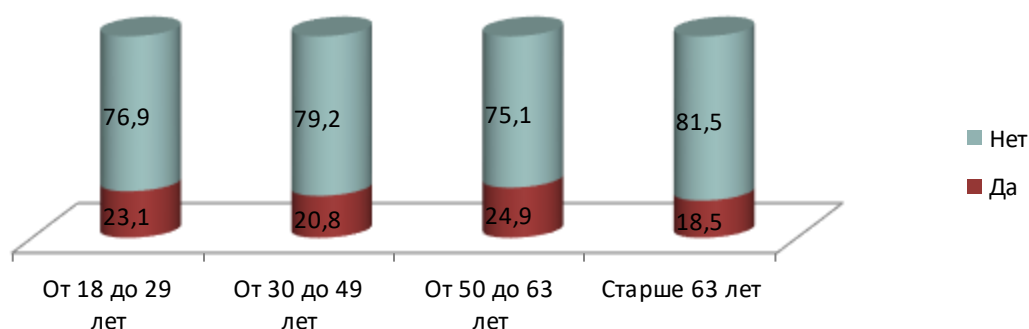


Рисунок 44. Распределение ответов на вопрос: «Сталкивались ли Вы лично с финансовыми мошенниками?», в разрезе регионов, %

Согласно данным массового опроса, наиболее распространённым видом финансового мошенничества является телефонное интернет-мошенничество – «вишинг» (31,5%). Не теряют свою актуальность финансовые пирамиды (27,9%). Следует отметить популярность интернет-мошенничества – «фишинг» (22,9%) и мошенничество с платежными картами – «кардинг» (17,8%) (Рисунок 45).

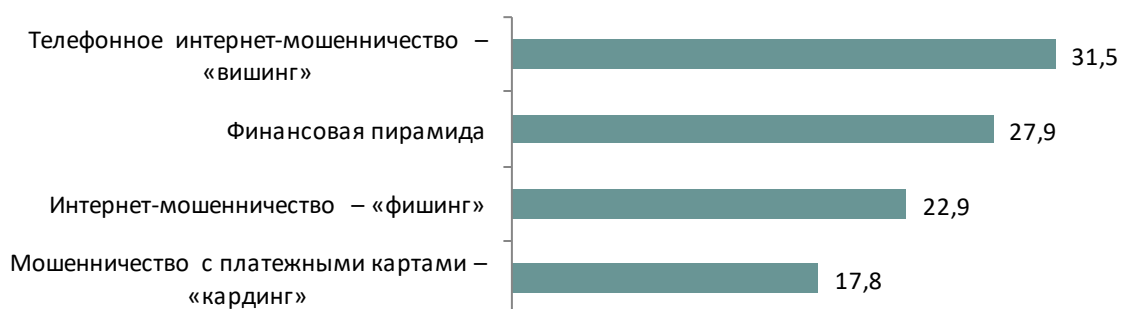


Рисунок 45. Распределение ответов на вопрос: «С каким видом финансового мошенничества Вы столкнулись?», %

⁴ https://tengrinews.kz/kazakhstan_news/rejting-doverchiviyih-jiteli-kakih-regionov-chasche-512982/

Региональная специфика данного вопроса позволила выявить ТОП-5 регионов по уровню распространенности по каждому виду мошенничества (Таблица 14).

Таким образом, «*фишинг*» наиболее актуален в гг. Алматы (26,7%) и Шымкент (26,7%), также в Туркестанской (26,7%), Кызылординской (26%) и Улытауской (25,3%) областях.

С мошенничеством «*кардинг*» чаще встречались в Акмолинской (24,7%), Жетыуской (22,7%), Карагандинской (21,3%), Жамбылской, Мангистауской, Улытауской (по 20%) областях и СКО (20,7%).

Жертвами «*вишинга*» стали граждане ВКО (38,7%), Павлодарской (36,7%), Актюбинской (36%), Костанайской (36%) областей, ЗКО (34%).

Финансовая пирамида, по результатам опроса, набирает свои обороты чаще в Алматинской (34,7%), Павлодарской (32,7%), Туркестанской (30,7%), Кызылординской (30,7%), Абайской (30,7%) областях и СКО (33,3%).

Таблица 14. Распределение ответов на вопрос: «С каким видом финансового мошенничества Вы столкнулись?», в разрезе регионов, %

Регионы	Интернет-мошенничество – «фишинг»	Мошенничество с платежными картами – «кардинг»	Телефонное интернет-мошенничество – «вишинг»	Финансовая пирамида
г. Астана	23,3	19,3	29,3	28
г. Алматы	26,7	17,3	30,7	25,3
г. Шымкент	26,7	18,7	30,7	24
Акмолинская	24	24,7	30,7	20,7
Абайская	20,7	16,7	32	30,7
Актюбинская	20	16	36	28
Алматинская	24	14	27,3	34,7
Атырауская	23,3	19,3	33,3	24
ВКО	17,3	17,3	38,7	26,7
Жамбылская	18	20	32,7	29,3
Жетысуская	24,7	22,7	26,7	26
ЗКО	24,7	13,3	34	28
Карагандинская	24	21,3	31,3	23,3
Костанайская	22	15,3	36	26,7
Кызылординская	26	15,3	28	30,7
Мангистауская	24,7	20	28	27,3
Павлодарская	18	12,7	36,7	32,7
СКО	17,3	20,7	28,7	33,3
Туркестанская	26,7	11,3	31,3	30,7
Улытауская	25,3	20	27,3	27,3

Наиболее распространенным способом связи мошенников со своими жертвами является звонок на мобильный или городской телефон (45,6%). Четверть случаев совпала с текстовым обращением в соцсетях или мессенджерах (25,3%). Реже мошенники прибегают к живой коммуникации, посещая дома и офисы (16,2%). Вместе с тем, менее популярный способ связи – письмо на эл.почту (9,5%) (Рисунок 46).



Рисунок 46. Распределение ответов на вопрос: «Каким способом мошенники связались с Вами?», %

В целом, в большинстве случаев респондентам удалось разоблачить мошенников (61%). Однако, 39% не имела такой возможности и навыков. В региональном разрезе не смогли распознать обман чаще в Абайской (45,3%), Туркестанской (44,7%) областях (Рисунок 47).

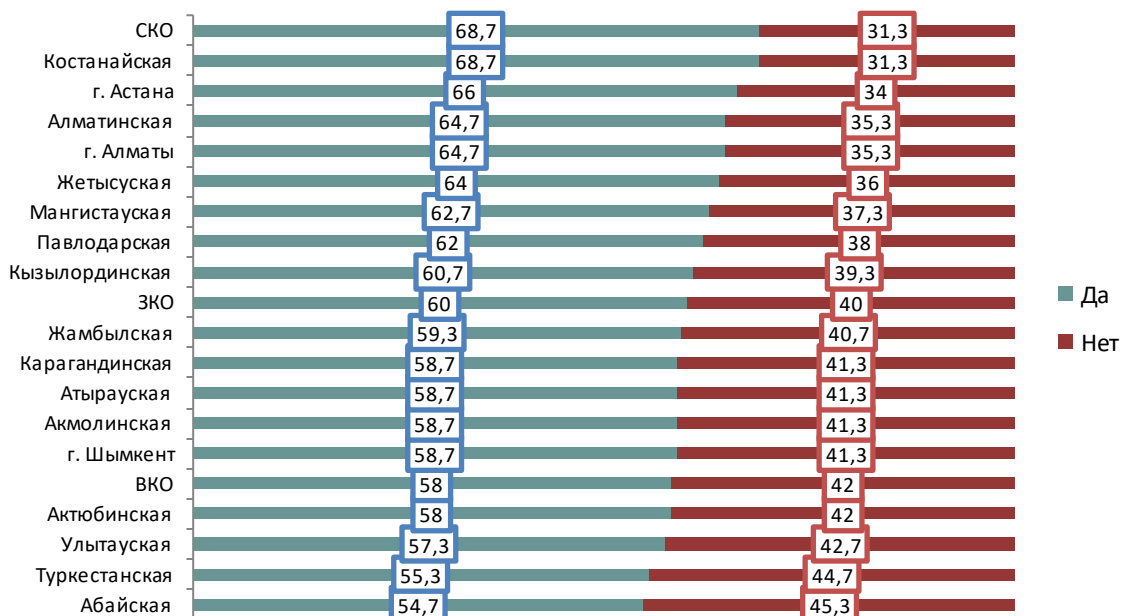


Рисунок 47. Распределение ответов на вопрос: «Удалось ли Вам распознать мошенничество и (или) финансовую пирамиду?», в разрезе регионов, %

Следует отметить, что в данном ключе идентификация мошенничества не связана с уровнем образования респондентов – люди как с базовым (40%), так и с высшим уровнем образования (40,4%) не сумели определить правонарушения своевременно. Вместе с тем, возрастная дифференциация продемонстрировала, что данный навык сложнее всего находится для старшего поколения старше 50 лет (по 41%) (Таблица 15).

Таблица 15. Распределение ответов на вопрос: «Удалось ли Вам распознать мошенничество и (или) финансовую пирамиду?», в разрезе возраста и уровня образования, %

Уровень образования	Начальное среднее	Общее среднее	Среднее-специальное	Высшее	Послевузовское
Да	60,0	60,7	62,8	59,6	62,1
Нет	40,0	39,3	37,2	40,4	37,9

Возраст	18-29 лет	30-49 лет	50-63 лет	63+
Да	62,9	61,0	59,0	59,0
Нет	37,1	39,0	41,0	41,0

Защита собственных данных и бдительность – ключевые меры в предотвращении мошенничества. Тем не менее, респонденты все же придерживаются сначала посоветоваться с близкими им людьми (45,3%). Реже казахстанцы приспособлены фактчекингу, перепроверяя информацию у организации, от имени которой им звонили (17,5%), и в интернете (13,8%). Также по итогам опроса зафиксирован нулевой показатель по обращениям в полицию.

Таким образом, согласно опросу, казахстанцы не прибегают к легитимным мерам по предотвращению финансового мошенничества, демонстрируя низкий уровень доверия правоохранительным органам. И, напротив, ищут поддержку и советы у близких (Рисунок 48).



Рисунок 48. Распределение ответов на вопрос: «Что Вы предприняли в ситуации, когда с Вами связались мошенники?», %

Возрастная специфика респондентов в данном вопросе снова доказывает, что основной группой риска финансового мошенничества являются люди пенсионного возраста 10, 1% респондентов старше 63 лет частично передавали необходимые данные мошенникам. Примечательно, что обману подверглись люди среднего возраста, выполнив все просьбы мошенников (9,4%) и передав необходимую информацию (10,3%).

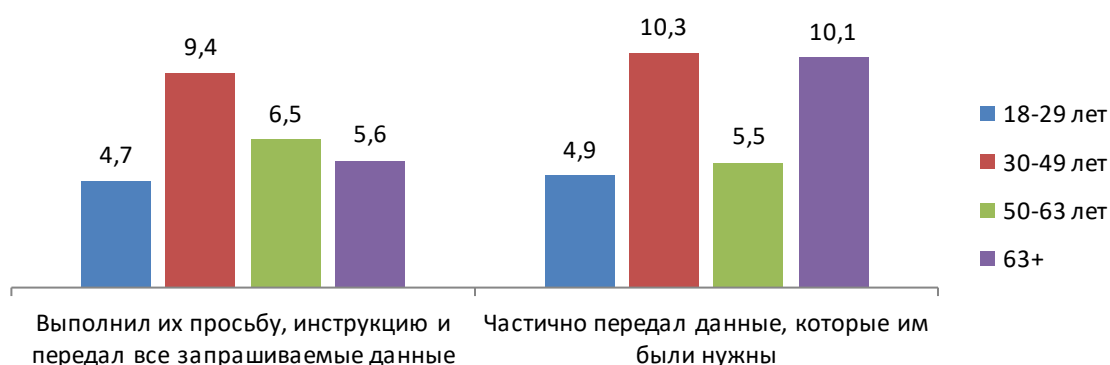


Рисунок 49. Распределение ответов на вопрос: «Что Вы предприняли в ситуации, когда с Вами связались мошенники?», в разрезе возраста, %

Вследствие широкой распространенности деятельности финансовых мошенников, более трети респондентов утверждают, что никаких последствий не потерпели, так как не взаимодействовали с ними (33,5%), при этом, наиболее ощутимым оказалось психологическое давление (37,1%).



Рисунок 50. Распределение ответов на вопрос: «Какие последствия Вы ощутили на себе со стороны мошенников?», %

Выводы по разделу:

- Преимущественная доля респондентов не сталкивалась с финансовым мошенничеством – 77,6%.
- В разрезе регионов следует взять во внимание показатели по западным регионам Казахстана: Атырауской (27,3%), Актюбинской (26,7%) и Мангистауской (26%) областей, где респонденты чаще указывали на то, что сталкивались с мошенничеством.
- Жертвами мошенников чаще всего становятся молодежь (18-29 лет – 23,1%) и люди старшего возраста (50-63 лет – 24,9%).
- Наиболее распространённым видом финансового мошенничества является телефонное интернет-мошенничество «вишинг» (31,5%). При этом, чаще всего мошенники связываются со своими жертвами посредством звонка на мобильный или городской телефон (45,6%).
- В большинстве случаев респондентам удалось разоблачить мошенников (61%). Идентификация подобных правонарушений сложнее всего приходится для старшего поколения старше 50 лет (41%).
- Согласно опросу, казахстанцы не прибегают к легитимным мерам по предотвращению финансового мошенничества, демонстрируя низкий уровень доверия правоохранительным органам (0%). И, напротив, ищут поддержку и советы у близких (45,3%).

РАЗДЕЛ 5. ПОТРЕБНОСТИ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Финансовая культура в современном развитом и быстро меняющемся мире стала еще одним жизненно необходимым элементом в системе навыков и правил поведения. В современном мире существует множество финансовых продуктов и услуг, и неправильное использование или недостаток знаний о них может привести к неприятным последствиям. Понятие «финансовая грамотность» выходит за пределы политических, географических и социально-экономических границ, а потребность в финансовом просвещении населения возрастает в геометрической прогрессии.

В целом ряде стран программы и проекты по повышению финансовой грамотности населения призваны способствовать формированию национальной философии «опоры на собственные силы», чтобы каждый гражданин достиг финансовой независимости и сохранил ее в пожилом возрасте. Казахстан не является исключением, и, чтобы принять правильные стратегии по развитию финансовой грамотности, в рамках данного исследования были изучены основные потребности населения в этой сфере.

Так, согласно результатам опроса (*Таблица 16*), население получает информацию об управлении своими финансами, о финансовой системе и др. в достаточной степени – 38,8% или частично – 44,6%. О дефиците информации отметили лишь 8%. Еще 6,3% не нуждаются в развитии своих финансовых знаний.

В региональном разрезе следует обратить внимание на показатели по нехватке информации и безразличному отношению населения.

Таким образом, рекомендуется усилить информационную работу в тех регионах, где зафиксированы наиболее высокие показатели частичной информации о финансовой системе: в г.Шымкент (54,7%), Атырауской (49,3%), Абайской (48%) и Карагандинской (48%) областях.

Отсутствие положенной информации отмечается в Кызылординской (15,3%), Акмолинской (13,3%) и Костанайской (10,7%) областях.

Равнодушие к финансово обогащающим материалам в большей степени проявляется среди респондентов из Кызылординской (12%), Карагандинской (8,7%), Алматинской (8%) и Павлодарской (8%) областей.

Таблица 16. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, встречаете/получаете ли Вы информацию об управлении своими финансами, о финансовой системе, финансовых организациях, инструментах, услугах, продуктах в достаточной степени?», в разрезе регионов, %

Регионы	Да, встречаю, получаю в достаточной степени	Да, но частично	Нет, информации недостаточно	Нет, я в этом не нуждаюсь
РК	38,8	44,6	8	6,3
г. Астана	43,3	42	6,7	6
г. Алматы	43,3	44	4	6
г. Шымкент	28	54,7	8,7	5,3
Акмолинская	35,3	45,3	13,3	4
Абайская	38,7	48	5,3	6,7
Актюбинская	35,3	47,3	8	4
Алматинская	40,7	39,3	7,3	8
Атырауская	34,7	49,3	8	5,3
ВКО	44,7	42,7	6	5,3
Жамбылская	39,3	44,7	7,3	7,3
Жетысуская	37,3	45,3	7,3	6
ЗКО	40,7	44	9,3	5,3
Карагандинская	36,7	48	4	8,7
Костанайская	36,7	44,7	10,7	7,3
Кызылординская	30,7	41,3	15,3	12
Мангистауская	44,7	40,7	8,7	3,3
Павлодарская	33,3	46,7	8,7	8
СКО	44	39,3	9,3	6
Туркестанская	44	40,7	7,3	6
Улытауская	44	43,3	4,7	5,3

Выбор источника информации по финансовой грамотности является критически важным, потому что качество и достоверность этой информации могут существенно повлиять на финансовые решения. Вместе с тем, неконтролируемое использование недостоверных источников может привести к финансовым мошенничествам. Финансовая среда постоянно подвергается изменениям, и важно удостовериться о том, что выбранный источник предоставляет актуальную информацию. Таким образом, рекомендуется обращаться к официальным источникам, квалифицированным финансовым консультантам и учебным материалам, разработанным экспертами в области финансовой грамотности. Согласно результатам опроса, казахстанцы открыты к разным типам ресурсов. Основным информационным генератором среди респондентов является их близкое окружение (43,4%). При этом, информанты активно поддерживают коммуникацию с официальными представителями финансовой сферы, в частности с финансовыми организациями (40,3%). В

данном ключе наиболее эффективными оказались услуги колл-центров (21,9%) (Рисунок 51).

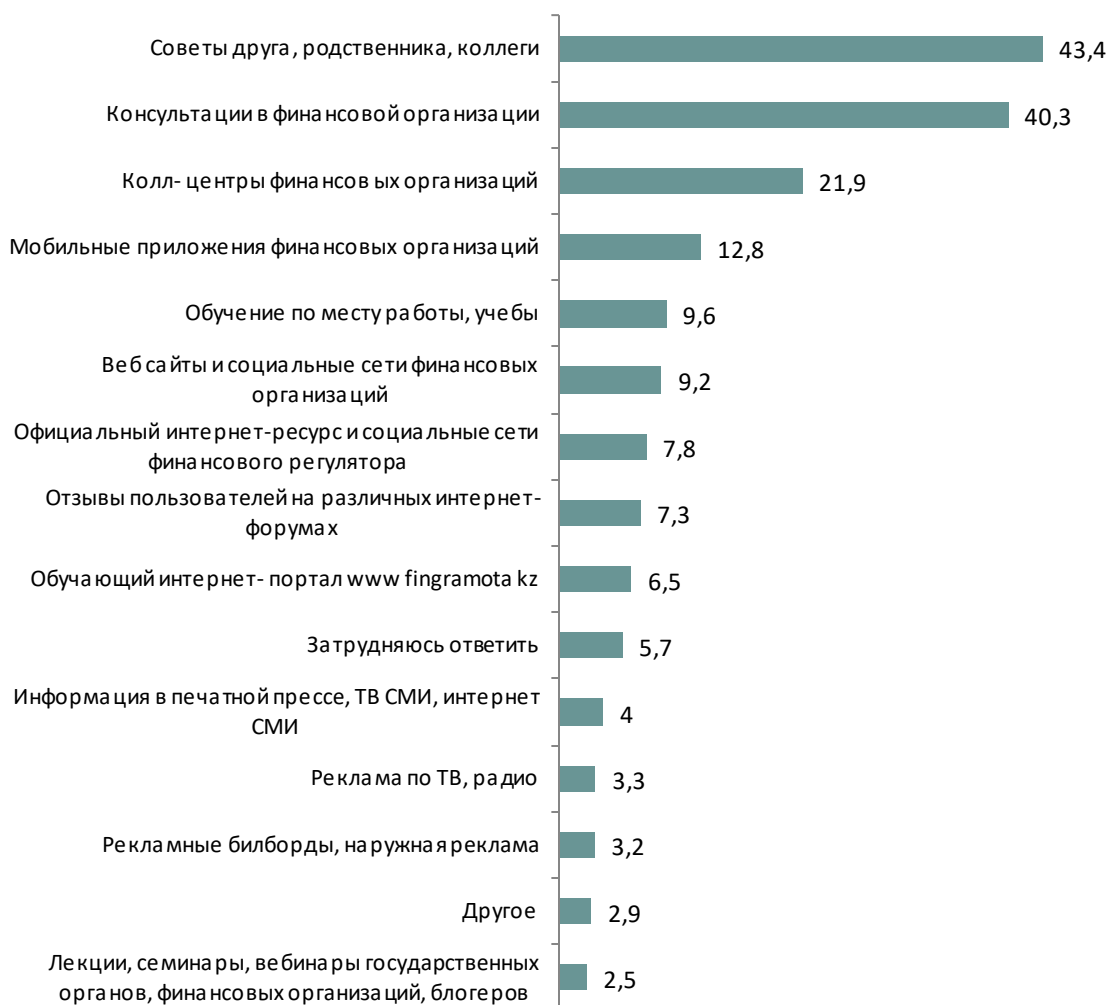


Рисунок 51. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, где и каким образом Вы обычно ищете или получаете информацию о финансовых услугах и продуктах», %

В заключение опроса респондентам был задан вопрос о том, какую бы информацию о финансах хотели бы они получать в большом объеме. Согласно результатам, информанты выражают большой интерес к знаниям о кредитах (42,5%) и депозитах (39,9%). Следующая тройка актуальных услуг состоит из информации о противодействии мошенничеству (18,8%), защите прав потребителей (15,1%) и страховых продуктах (14,3%). В целом региональные данные по данному опросу не продемонстрировали значительной дифференциации — вышеперечисленные знания востребованы повсеместно (Рисунок 52).

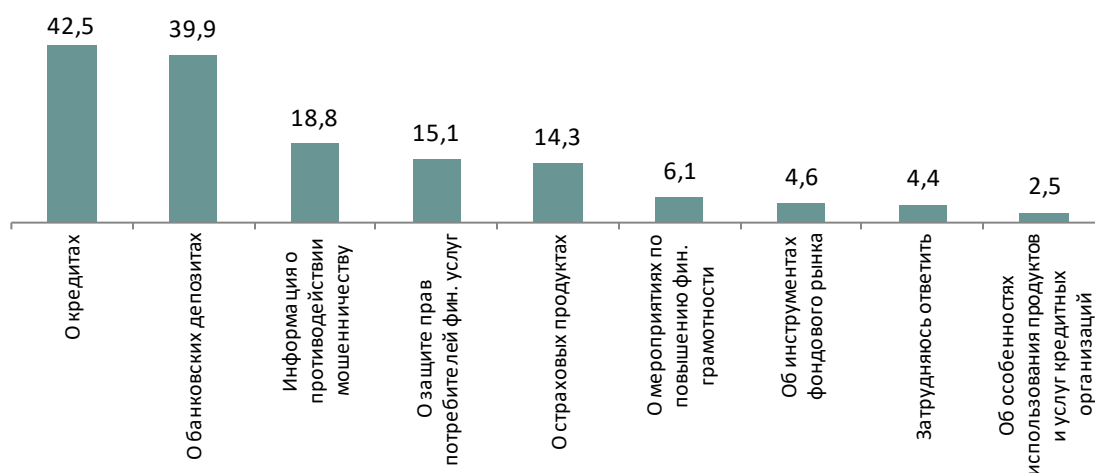


Рисунок 52. Распределение ответов на вопрос: «Какую информацию о финансах Вы бы хотели получать в большем объеме?», %

Выводы по разделу:

- В целом, респонденты получают информационную подпитку о финансовой системе на достаточном (38,8%) и частичном (44,6%) уровне.
- Согласно результатам опроса, казахстанцы открыты к разным типам ресурсов – от традиционных до официальных. 43,4% отмечают близкое окружение, как основной генератор информации. 40,3% доверяют материалам финансовых организаций. В данном ключе наиболее эффективными оказались услуги колл-центров (21,9%).
- Интерес населения варьируется в области услуг по кредитам (42,5%) и депозитам (39,9%).

РАЗДЕЛ 6. РАСЧЕТ ИНДЕКСА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

М – максимальное значение; α – среднее арифметическое значение

Управление собственными финансовыми средствами

$$M_7 = 30,2$$

$$M_8 = 42,4$$

$$M_9 = \frac{M_{9.1} + M_{9.2} + M_{9.3} + M_{9.4} + M_{9.5} + M_{9.6} + M_{9.7} + M_{9.8} + M_{9.9}}{9}$$

$$M_9 = \frac{48,4 + 46,4 + 43,9 + 38,1 + 37,3 + 42,1 + 39,9 + 41,1 + 38,4}{9} = 42,4$$

$$M_{10} = 36,2$$

$$M_{11} = 40,1$$

$$M_{12} = 52,2$$

$$M_{13} = 28,8$$

$$M_{14} = 38,9$$

$$M_{15} = 48,2$$

$$M_{16} = 26,8$$

$$\alpha = \frac{30,2 + 42,4 + 41,7 + 36,2 + 40,1 + 52,2 + 28,8 + 38,9 + 48,2 + 26,8}{10} = 38,6$$

Таблица 17. Управление собственными финансовыми средствами

	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	Ср.знач.
вопросы №7-16	30,2	42,4	41,7	36,2	40,1	52,2	28,8	38,9	48,2	26,8	38,6

Умение использовать финансовые услуги

$$M_{17} = \frac{32,5 + 33,1 + 33,9 + 47,5 + 48,8 + 40,2 + 39,3 + 33,2 + 37,1 + 36,5 + 33,1 + 33,9 + 39,8 + 32,8}{14} = 37,3$$

$$M_{18} = \frac{38,8 + 39,1 + 39,8 + 35,1 + 37,8 + 39,9 + 39,7 + 43 + 35,7 + 36,2 + 38,1 + 40,3}{13} = 38,7$$

$$M_{19} = 43,7$$

$$M_{20} = 45,6$$

$$M_{21} = 34,6$$

$$M_{22} = 33,5$$

$$M_{23} = 44,8$$

$$M_{24} = 39,8$$

$$M_{25} = 38,2$$

$$M_{26} = \frac{35,3+53,6+38,5+50,4}{4} = 44,5$$

$$\alpha = \frac{37,3+38,7+43,7+45,6+34,6+33,5+44,8+39,8+38,2+44,5}{10} = 40,1$$

Таблица 18. Умение использовать финансовые услуги

вопросы №17-26	q17	q18	q19	q20	q21	q22	q23	q24	q25	q26	Ср.знач.
	37,3	38,7	43,7	45,6	34,6	33,5	44,8	39,8	38,2	44,5	40,1

Информированность о финансовой системе

$$M_{27} = 46,1$$

$$M_{28} = 26,4$$

$$M_{29} = 39$$

$$M_{30} = 48,2$$

$$M_{31} = 33,2$$

$$M_{32} = 39,9$$

$$M_{33} = 25,2$$

$$M_{34} = 77,6$$

$$M_{35} = 31,5$$

$$M_{36} = 45,6$$

$$M_{37} = 61$$

$$M_{38} = 45,3$$

$$M_{39} = 37,1$$

$$\alpha = \frac{46,1+26,4+39+48,2+33,2+39,9+25,2+77,6+31,5+45,6+61+45,3+37,1}{13} = 42,8$$

Таблица 19. Информированность о финансовой системе

вопросы №27-39	q27	q28	q29	q30	q31	q32	q33	q34	q35	q36	q37	q38	q39	Ср. знач.
	46,1	26,4	39	48,2	33,2	39,9	25,2	77,6	31,5	45,6	61	45,3	37,1	42,8

$$INDEX = \frac{38,6+40,1+42,8}{3} = 40,5$$

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Развитие финансовой грамотности населения является важным компонентом устойчивой и здоровой экономики. Результаты исследования подчеркивают важность просвещения в сфере финансов. Как показал опрос, уровень знания в системе финансов меняется в зависимости от региона проживания, уровня образования, возраста и пола.

На базе полученных результатов исследования был составлен Индекс финансовой грамотности, который рассчитывается по трем показателям:

- Управление собственными финансовыми средствами;
- Умение использовать финансовые услуги;
- Информированность о финансовой системе.

В целом, следует отметить положительную динамику. В текущем году Индекс составил **40,5 %**. В прошлых замерах данный показатель имел следующую тенденцию: 2022 г. – 40,2%; 2021 г. – 39,52%; 2020 г. – 39,07%.

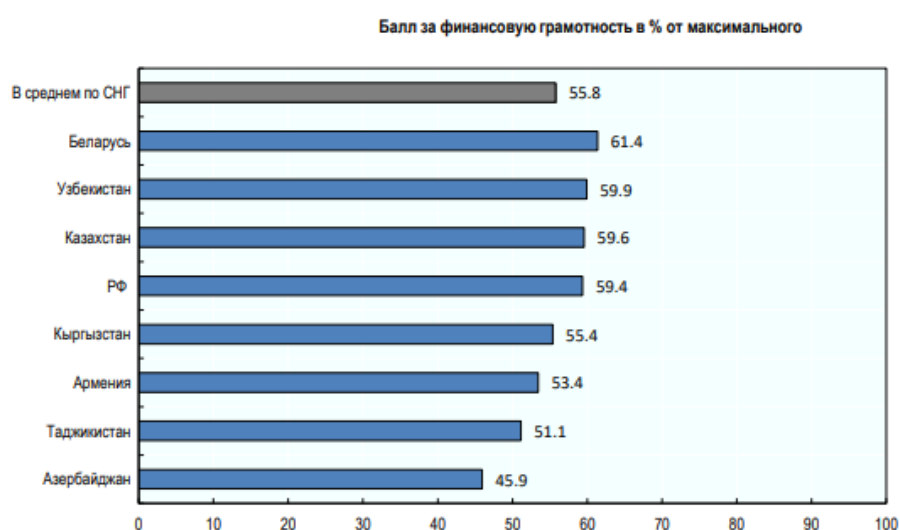
При этом, текущее исследование снова продемонстрировало преимущество уровня информированности населения – 42,8%. Напротив, наиболее уязвимым звеном является «Управление собственными финансами» – 38,6%. Средний показатель зафиксирован в сфере использования финансовых услуг – 40,1%. Следует отметить, что данный рейтинг был актуален и в прошлом году.

Сравнение текущей казахстанской тенденции с другими странами, согласно показателям дифференцированных источников, имеет риски в вопросе репрезентативности и высокой ангажированности данных. Так как результаты разных социологических исследований базированы на разной методологии. В данном ключе целесообразно проведение одного глобального лонгитюдного исследования на территории разных стран. Одним из последних таких исследований в открытом доступе можно назвать работу Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). ОЭСР провела специализированное углубленное межстрановое исследование по определению, оценке и анализу уровней финансовой грамотности населения стран СНГ. Сбор данных осуществлялся с 2017 по 2022 гг. В исследовании участвовало 8 стран (Азербайджан, Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Таджикистан, Узбекистан, а также

Российская Федерация). Казахстан участвовал как в первой (2017 г.), так и во второй волне (2021 г.) исследования.

Согласно данным второй фазы полевых работ (2021 г.)⁵ средний показатель финансовой грамотности по СНГ равен 55,8%. Казахстан вошел в тройку лидеров – 59,6%. Беспрецедентным лидером заявила себя Беларусь (61,4%). На последнем месяце оказался Азербайджан (45,9%). В целом, показатели ниже среднего были зафиксированы в 4 из 8 стран.

Figure 0.1. Баллы по финансовой грамотности, приведенные к 100 (21 балл = 100)



Управление собственными финансовыми средствами.

Ответственность за управление бюджетом семьи является прямым показателем финансовой стабильности и благосостояния семьи. Согласно результатам опроса, в казахстанском обществе прослеживаются разные формы финансово-семейных отношений. Треть респондентов (30,2%) сами принимают решения о распределении финансовых средств. Четверть закрепила данную функцию за родителями (24,3%). Каждый пятый респондент делегирует супругу/ге. 18,2% ведут общий бюджет.

Возрастная и гендерная специфика данного вопроса выглядит следующим образом. Личная ответственность за семейный бюджет чаще отмечается у мужчин, женщины во многих случаях упоминали о совместном контроле. При этом, самостоятельность больше характерна для категории 50-63 лет.

⁵ <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-literacy-levels-in-the-commonwealth-of-independent-states-in-2021-RU.pdf>

В совокупности 80,5% казахстанцев располагаются личным бюджетом в полном или частичном объёме. Чаще данная тенденция относится к мужчинам и респондентам пенсионного возраста.

Наиболее важными аспектами финансовой жизни респондентов являются: своевременная оплата счетов (48,4%), рациональный подход к покупкам (46,4%), также мониторинг бюджета (43,9%).

В возрастной корреляции сложности с балансированием финансовых средств отмечается у молодого и старшего поколений, которые живут одним днем и тратят больше, чем получают.

31,7% не имеют возможности откладывать лишние средства, так как их доход не превышает расходов. Почти каждый третий респондент в случае сверхлимитного расхода брал в долг (38,9%) и кредит (35,9%). В региональном разрезе следует взять во внимание регионы с высоким уровнем «кредитного мышления»: ЗКО (68%), Шымкент (64,7%), Актыбинская область (62,7%). Основным сберегательным «кошельком» казахстанцев, согласно данным опроса, является депозитный счет – 52,2%.

Умение использовать финансовые услуги. В целом, респонденты хорошо осведомлены о многих финансовых инструментах, тем не менее, их знания являются поверхностными. Наиболее узнаваемыми финансовыми инструментами оказались кредитная карта (47,5%) и текущий счет (48,8%).

Распространенность финансовых услуг среди населения определяется частотой их использования. В прошлом наиболее распространенными услугами были автокредитование (43%), пенсионный аннуитет (40,3%). В настоящем и будущем информанты выбирают образовательные депозиты (39,1%), ипотеку (39,9% и 39,4%), онлайн кредиты (36,7% и 39,7%) и банковские депозиты (35,2% и 38,8%).

Таким образом, с развитием технологических возможностей у населения наблюдается *переход от традиционных форм финансовых услуг к онлайн виду*, в частности это касается и сферы кредитования. Также казахстанцы начали *больше практиковать накопительные навыки*, пользуясь разными видами депозитов.

При выборе финансовых услуг респонденты предпочитают дифференцированный метод, сравнивая условия в различных организациях (43,7%). Респонденты пенсионного возраста оказались наиболее пассивными во взаимодействии с финансовыми организациями. Им комфортней довериться советам близких (11,2%).

Вопрос касательно кредитования продемонстрировал первостепенную значимость процентной ставки (45,6%) и срока кредитования (21,5%). Корреляция данных с уровнем образования по данному вопросу позволяет предположить следующее. С одной стороны, о наличии импульсивного потребительского менталитета у населения с начальным средним образованием, т.е. «брать, но не возвращать». С другой стороны, это можно проанализировать как следствие низкой финансовой грамотности. Также более трети информантов считают, что казахстанцы сначала берут кредит, потом думают об оплате (33,6%).

Информированность о финансовой системе. Среди финансовых организаций явно превалирует популярность «Kaspi Bank» – 46,1%.

При возникновении спорных вопросов в отношениях с банками казахстанцы почти в равной степени наделяют обязательствами себя (26,1%), как клиента, финансовую организацию (26,4%), как провайдера, и государственные органы (25,9%), как регулятора.

ТОП 5 областей, где население чаще считает себя финансово неграмотными: Жетысусая (34%), Туркестанская (33,3%), Мангистауская (32%), Павлодарская и Улытауская (по 31,3%) области. В среднем к данной категории людей по стране относят себя 29,1%.

Основными источниками знаний по финансам являются социальные сети (48,2%). Следует отметить, что чаще всего информация в социальных сетях и на бесплатных курсах (27%) является фрагментированной и базовой. Напротив, локализованный материал в виде роликов на ютуб (3,1%) или специализированная литература (4,6%), также платные курсы (12,1%) меньше привлекают респондентов.

Возрастная специфика данного вопроса продемонстрировала, что платить за знания в большинстве случаев готовы респонденты среднего возраста 30-49 лет (16,5%). Это может быть обосновано их финансовой стабильностью, осознанием ценности образования и стремлением к профессиональному росту. Совершенно противоположное суждение можно выразить о бесплатных курсах, которые наиболее популярны среди молодежи (18-29 лет – 29,8%) и более старшего поколения (50-63 лет – 29,7%).

По итогам опроса определились следующие зоны риска финансовой неграмотности: Алматинская (31,3%), Костанайская (29,3%), Жамбылская (28,7%) и Кызылординская (28,7%) области. В данных регионах

респонденты чаще отмечали вариант ответа «Не интересуюсь фин.грамотностью».

Финансовое мошенничество. Преимущественная доля респондентов не сталкивалась с финансовым мошенничеством – 77,6%. Тем не менее, следует отметить, что жертвами мошенников чаще всего становятся молодежь (18-29 лет – 23,1%) и люди старшего возраста (50-63 лет – 24,9%).

Наиболее распространённым видом финансового мошенничества является телефонное интернет-мошенничество «вишинг» (31,5%). При этом, чаще всего мошенники связываются со своими жертвами посредством звонка на мобильный или городской телефон (45,6%). Следует уделить должное внимание на то, что казахстанцы не прибегают к легитимным мерам по предотвращению финансового мошенничества, демонстрируя низкий уровень доверия правоохранительным органам (0%). И, напротив, ищут поддержку и советы у близких (45,3%).

Развитие финансовой грамотности является долгосрочным процессом, который может помочь увеличить стабильность финансовой системы, снизить финансовые риски для граждан и повысить их качество жизни. Исходя из этого, важно, чтобы государственные органы продолжали инвестировать в эту область, чтобы создать более финансово подготовленное и устойчивое общество. Результаты исследования подчеркивают необходимость совместных усилий со стороны государства, бизнеса и образования для развития финансовой грамотности и улучшения финансового будущего граждан. В этой связи, *учитывая результаты данного исследования, рекомендуется следующее:*

Образовательные программы: Рекомендуется создание и развитие образовательных программ о финансах, которые включают в себя школьные курсы, уроки в учебных заведениях и взрослые обучающие программы. Эти программы должны содержать основные аспекты финансов, такие как бюджетирование, управление долгами, инвестиции и планирование пенсии.

Как показал опрос, на сегодняшний день наиболее востребован онлайн формат обучения. Множество зарубежных учебных платформ предлагают онлайн-курсы по финансовой грамотности. Популярные платформы включают Coursera, edX, Udemy и Khan Academy. Некоторые

из них уже популярны в Казахстане. Вместе с тем, министр науки и высшего образования в прошлом году уже озвучил наличие плана внедрения данных платформ в вузовское обучение до 2029 года. В данном ключе рекомендуется предусмотреть доступность данной платформы для разных категорий граждан.

Финансовые консультации: Рекомендуется предоставить доступ к бесплатным или недорогим финансовым консультациям и консультациям по инвестициям для населения. Это поможет людям лучше понимать свои финансовые цели и планировать свое будущее.

Информационные ресурсы: Рекомендуется популяризация веб-сайтов, брошюр и других информационных ресурсов, которые предоставляют гражданам доступ к полезной информации о финансах. Эти ресурсы могут включать в себя калькуляторы, инструкции и советы. При этом, важно учитывать тренд и рекрутировать информацию на популярных площадках ТикТок, Инстаграм и др.

Существуют множество подкастов о финансах, которые предоставляют интересные и доступные объяснения финансовых концепций. Целесообразно запустить казахстанский продукт на примере зарубежных – «The Dave Ramsey Show» и «The Clark Howard Podcast».

Также в мире широко распространены разные приложения и онлайн-инструменты, которые помогают отслеживать бюджет, инвестиции и управлять долгами. Примеры включают Mint, Personal Capital и YNAB. Рекомендуется адаптировать существующие инструменты под казахстанский опыт или разработать отечественный продукт.

Финансовые стимулы: Рекомендуется на примере западных стран разработать программы стимулирования для сбережений и инвестиций, такие как налоговые льготы или субсидии для тех, кто активно участвует в долгосрочном финансовом планировании.