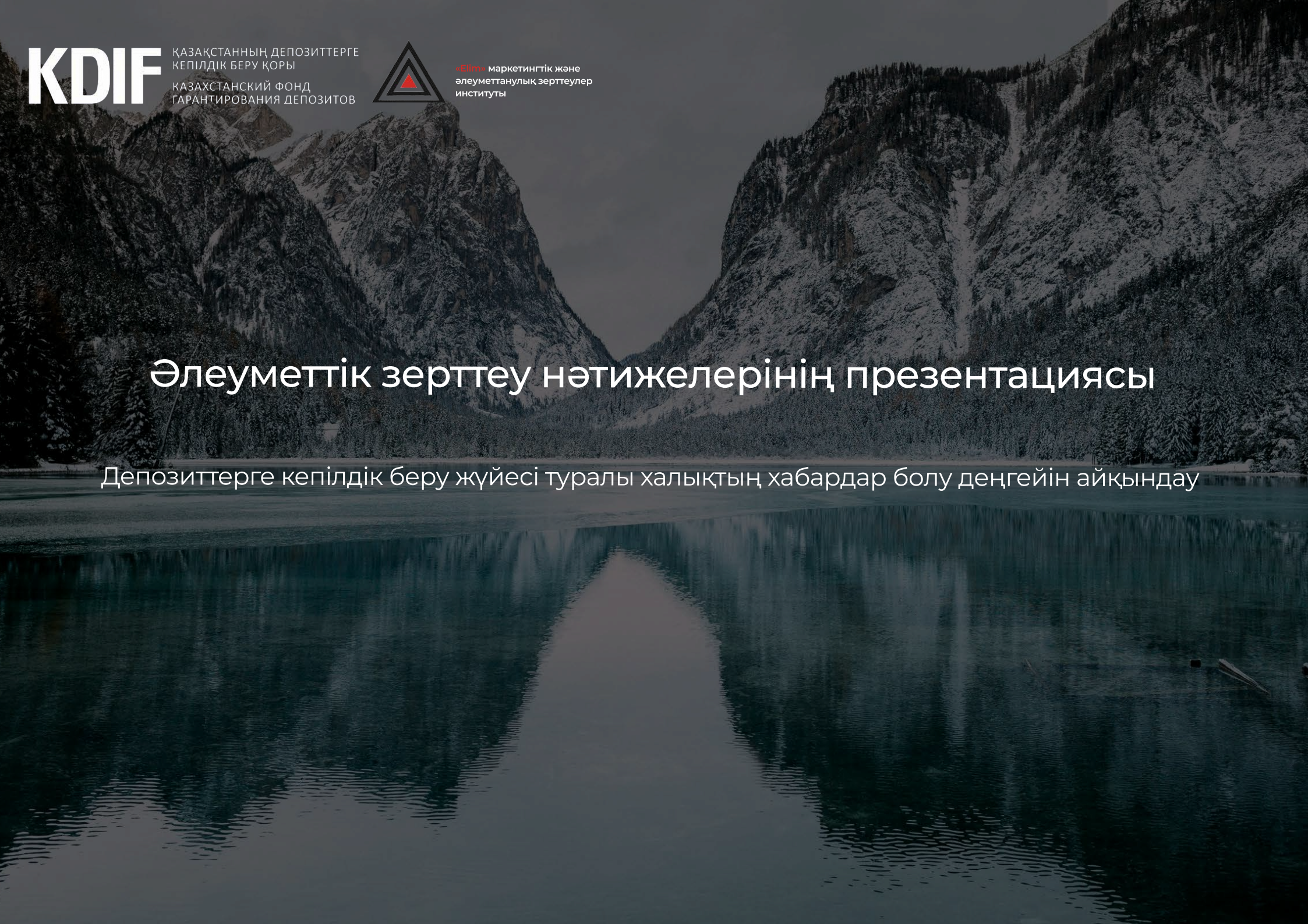




KDIF

ҚАЗАҚСТАННЫҢ ДЕПОЗИТТЕРГЕ
КЕПІЛДІК БЕРУ ҚОРЫ

КАЗАХСТАНСКИЙ ФОНД
ГАРАНТИРОВАНИЯ ДЕПОЗИТОВ



«ЕІІТ» маркетингтік және
әлеуметтанулық зерттеулер
институты

Әлеуметтік зерттеу нәтижелерінің презентациясы

Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы халықтың хабардар болу деңгейін айқындау

Депозиттерге кепілдік беру жүйесі бойынша әлеуметтік зерттеу

Зерттеу жүргізу кезеңі: 2024 ж.
Ұйымдастырушы: «Elim» маркетингтік және
әлеуметтанулық зерттеулер институты

01

Зерттеу әдістері

Сандық және сапалық (сауалнамалар, фокус-топтар).

02

Іріктеу

17 облысты, 3 республикалық маңызы бар қаланы
қамтитын қалалық және ауылдық тұрғындардан
тұратын 4000 респондент.

03

Негізгі мақсаттары

1. Қазақстандықтарға депозиттерге кепілдік беру жүйесіне қатысты ақпараттандыру тұрғысынан сұрау жүргізу.
2. Жинақтау мінез-құлқын анықтау.

04

Негізгі міндеттері

1. Банктердегі депозиттерге деген хабардарлық деңгейі мен көзқарасын анықтау.
2. Халықты ақпараттандыру арналарын зерттеу.

Депозиттегі жинақтарды сақтау (1 бөлім)

Депозиттердің танымалдығы

Респонденттердің 33%-ы өздерінің жинақтарын сақтау үшін банктік салымдарды таңдайды.

Гендерлік ерекшеліктері

Әйелдер қаражат сақтау үшін депозиттерді сәл көбірек пайдаланады – 34,1%, ал ерлер – 31,6%.

Жас ерекшеліктері

29 жасқа дейінгі жас респонденттер (33,5%) 30-59 жас аралығындағы (32,7%) орта жастағы және 60-65 жас аралығындағы (31,9%) үлкен жастағы респонденттерге қарағанда депозитте ақша сақтауды жиірек таңдайды.

Аймақтық айырмашылықтар

Қала тұрғындары (33,6%) жинақтарды ауыл тұрғындарына (31,6%) қарағанда депозиттерде жиірек сақтайды.

▲ Салымшылардың ең аз пайызы студенттер (22,2%) мен туристік сала өкілдері (25%) арасында байқалды.

▲ Ең көп жинақтарын депозитте сақтайтындар – елдің қаржы-экономикалық секторындағы қызметкерлер (43%), екінші орында IT саласының мамандары (37,6%), ал үшінші зейнеткерлер аяқтайды (35,2%).

№	Кәсіби сала	Депозиттерге сұраныс пайызы	№	Кәсіби сала	Депозиттерге сұраныс пайызы
1	Қаржы және экономика	43,0%	8	Кәсіпкерлер	32,2%
2	IT-саласы	37,6%	9	Басқа	31,3%
3	Зейнеткерлер	35,2%	10	Өндіріс / көлік / байланыс / құрылыс	31,2%
4	Денсаулық сақтау	34,5%	11	Білім беру / ғылыми / мәдени сала	28,9%
5	Мемлекеттік басқару	34,2%	12	Әскери қызметкерлер мен заңгерлер	27,6%
6	Әлеуметтік қамтамасыз ету/БАҚ	33,3%	13	Туризм	25,0%
7	Жұмыссыздар	32,9%	14	Студенттер	22,2%

Депозиттегі жинақтарды сақтау (2 бөлім)

Тіл ерекшеліктері

Қазақтілді және орыстілді респонденттер арасында депозиттерді таңдау деңгейі салыстырмалы түрде жақын (31,1% және 33,4%).

Аймақтық ерекшеліктері

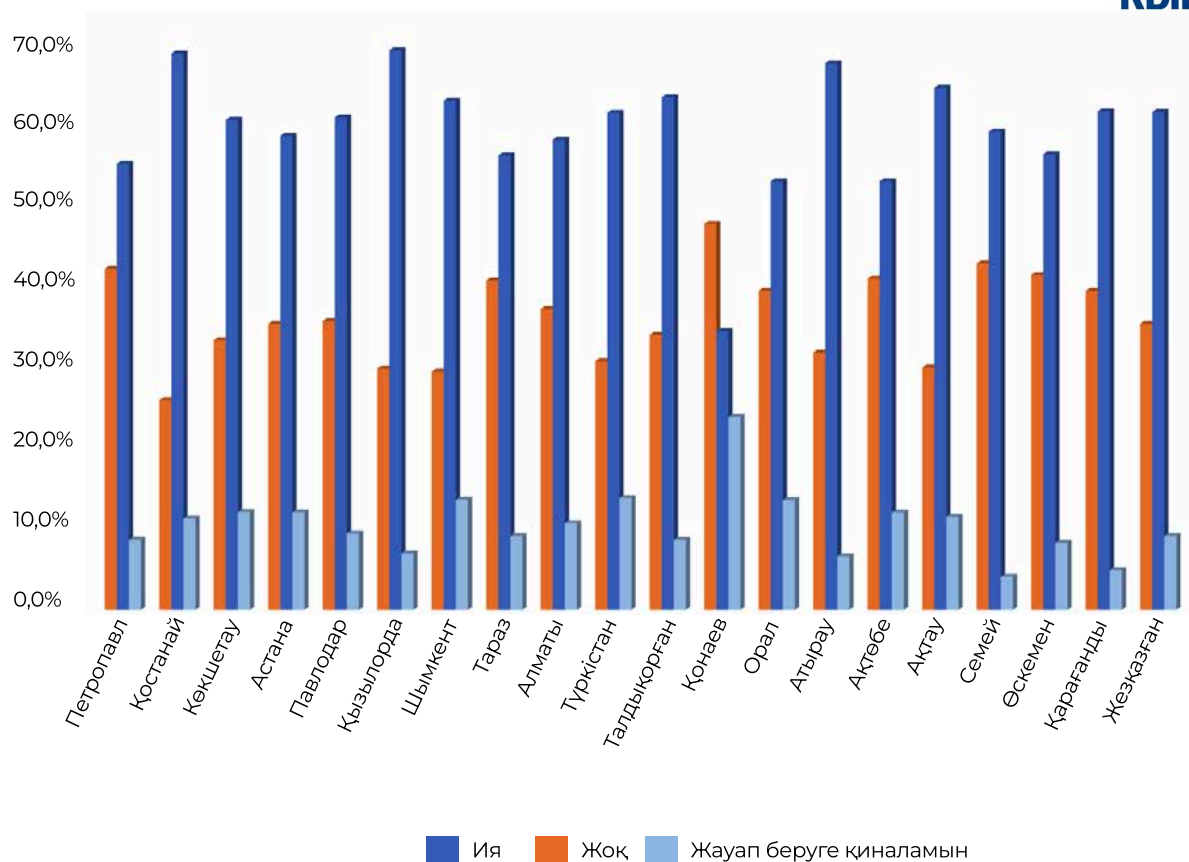
Жинақтарды көбінесе Алматы (42,1%) және Қарағанды (41,9%) респонденттері депозиттерде сақтайды. Астанада респонденттердің 37,4% жинақтарды депозиттерде сақтайды.

Депозиттер Қызылорда мен Түркістандағы респонденттер арасында ең аз танымал (тиісінше 64% және 63,8% депозиттерді пайдаланбайды).

Экономикалық ерекшеліктері

Отбасының бір мүшесіне ай сайынғы табысы 250 001–300 000 теңге аралығында болатын азаматтар депозиттерді жиі пайдаланады (38,8%), бұл табысы 400 001 теңгеден асатын респонденттерге (36,5%) ұқсас.

Аймақтар бойынша депозиттердің танымалдығы



Жинақтарды сақтау бойынша салымшылардың қалауы

Жалпы артықшылықтар

36% респонденттер жинақтарын бірнеше банкте сақтауды жөн көреді, 49% – бір банкте, ал 15% бұл сұраққа жауап бермеді.

Бірнеше банкте депозиттері бар респонденттердің көпшілігі Алматыда (46,9%), Көкшетауда (42,9%), Атырауда (41,4%) және Павлодарда (41,2%) тұрады.

Демографиялық айырмашылықтар

Әйел адамдар мен жасы 30-дан 59-ға дейінгі респонденттер көбінесе бірнеше банктегі депозиттерді таңдайды (тиісінше 51,6% және 63,5%).

Қазақ тілінде сөйлейтін салымшылар (38,5%) қаражаттарын орыстілділерге (35%) қарағанда бірнеше банкте жиі сақтайды

Табыс деңгейінің банктерді таңдауға әсері

300 001 мен 400 000 теңге аралығындағы табысы бар адамдар көбіне бірнеше банкте депозиттер ашады (60,7%).

150 001 мен 250 000 теңге аралығындағы табысы бар респонденттер негізінен қаражаттарын бір банкте сақтайды (55,4%).

KDIF

	Жынысы		Жасы		
	Ерлер	Әйелдер	18-29	30-59	60-65
Бір банкте	48,0%	52,0%	24,7%	65,9%	9,4%
Бірнеше банкте	48,4%	51,6%	26,8%	63,5%	9,8%

Депозиттерді сақтау үшін валютаны таңдау

Респонденттердің 84,9%-ы жинақтарын ұлттық валютада сақтауды жөн көреді, ал аз бөлігі АҚШ долларын (12,2%) және басқа шетел валюталарын (2,5%) таңдайды.

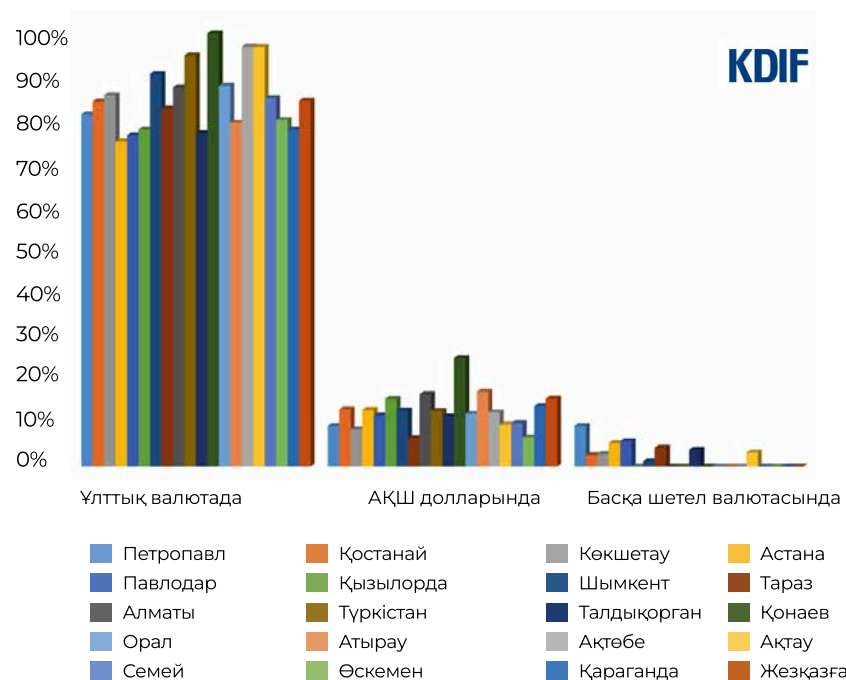
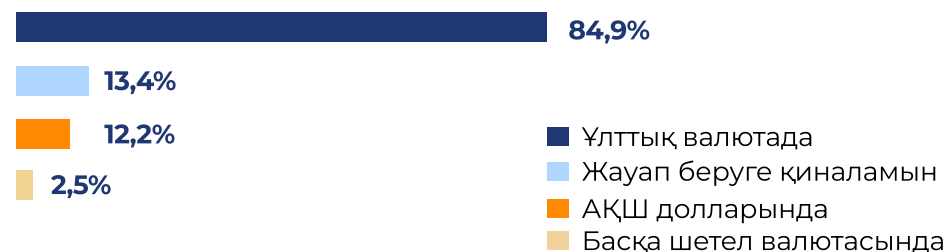
Ақтөбе (96,9%), Ақтау (96,8%), Түркістан (94,9%) және Шымкент (90,6%) қалаларының тұрғындары жинақтарын ұлттық валютада жиі сақтайды.

Табысы 400 мың теңгеден асатын респонденттердің 11,5%-ы жинақтарын ұлттық валютада сақтауды жөн көреді.

Қала тұрғындары жинақ үшін АҚШ долларын жиі таңдайды: Конаевта (25,0%), Атырауда (17,2%), Алматыда (16,7%) және Қызылордада (15,6%).

Депозиттерді сақтауға арналған валюталар

*Бірнеше таңдау



Депозитті ашу факторлары

Үлгі алу

Респонденттердің 30,1%-ы депозиттерді айналасындағылардың оң тәжірибесіне сүйене отырып ашады.

Қаржылық қауіпсіздік жастығы

18,4% күтпеген жағдайлар үшін "қауіпсіздік жастығын" жасайды.

Жылжымайтын мүлікті сатып алу

17,7% жылжымайтын мүлікті сатып алу мақсатында депозиттер ашады.

Депозитті таңдаудағы негізгі факторлар

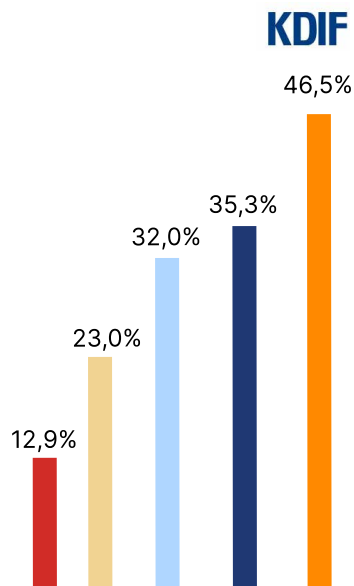
Жоғары пайыздық мөлшерлеме

Депозитті оңай шешіп алу және толтыру мүмкіндігі

Банктің беделі

Ыңғайлы мобильді банкинг

Клиенттерге адалдық жүйесі (бонустар, кэшбектер, несиені рәсімдеудің жеңілдігі)



Жинақтарды сақтаудың балама тәсілдері

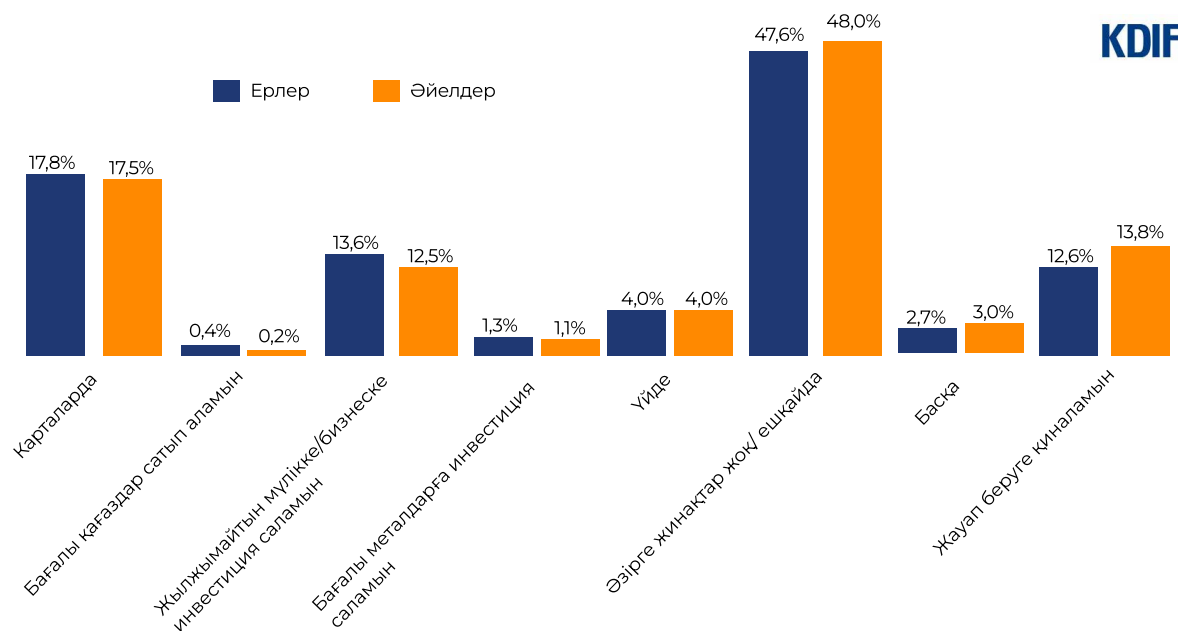
Сауалнамаға қатысқан респонденттердің 27,6%-ы жинақтарының жоқ екенін айтты.

Әр бесінші респонденттің бірі (17,7%) қаражаттарын банк карталарында сақтауды жөн көреді, бұл қаржыны басқаруда мобильді шешімдердің танымал екенін көрсетеді.

Сауалнамаға қатысушылардың 13,1%-ы жылжымайтын мүлік пен бизнеске инвестиция салуды жөн көреді.

Респонденттердің 4%-ы жинақтарын үйде сақтауды таңдайды.

Депозиттерді пайдаланбайтындардың жинақтарын сақтау тәсілдері



Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы хабардарлық (1-бөлім)

Жалпы хабардарлық

Респонденттердің 42%-ы депозиттерді кепілдендіру жүйесі және «ҚДКБҚ» АҚ қызметі туралы хабардар.

Депозиттерге кепілдік беру жүйесі мен «ҚДКБҚ» АҚ қызметі туралы хабарсыз 58% респонденттердің, 59,3%-ында депозиттер жоқ. Депозиті жоқтардың 48,7%-ында мүлдем жинақ ақша жоқ, 16,9%-ы қолда бар қаражаттарын карталарда сақтайды, ал 4,3%-ы ақша бар болса, оны үйде сақтағанды жөн көреді.

Қордың қызметі туралы хабарсыздардың ішінде 54,4%-ы оған сенім білдірді.

Қалалық vs ауыл халқы

Қала тұрғындары (43%) ауыл тұрғындарына қарағанда (39,7%) көбірек хабардар.

Жас ерекшеліктері

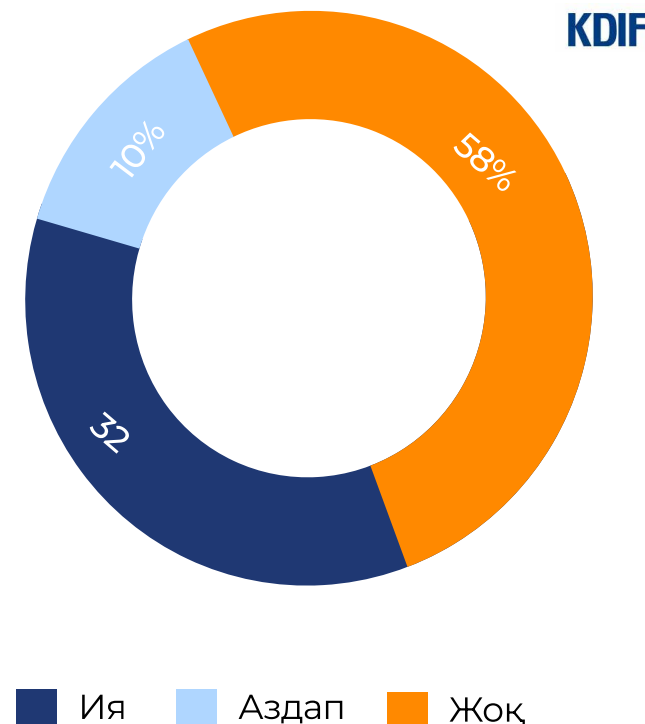
Ең жоғары хабардарлық 30-59 жас аралығындағы топта байқалады.

Аймақтық ерекшеліктер

Ең хабардар өңірлер – ШҚО (52,4%) және Маңғыстау облысы (48,6%), ал ең аз хабардар өңірлер – Жамбыл облысы (30,2%) мен Павлодар облысы (31,3%).

Алматыда хабардарлық деңгейі 45,2%, ал Астанада – 44,7%.

Депозиттерді сақтандыру жүйесі және ҚДКБҚ жұмысы туралы хабардар



Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы хабардарлық (2-бөлім)



Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы ақпаратты жеткізу арналары

Банк менеджерлері

Респонденттердің 27,4%-ы ақпаратты банк менеджерлерінен алуды жөн көреді.

Цифрлық арналар

Банктік қосымшалар (8,2%) және банктердің ресми сайттары (8,2%) ақпараттың танымал көздері болып табылады.

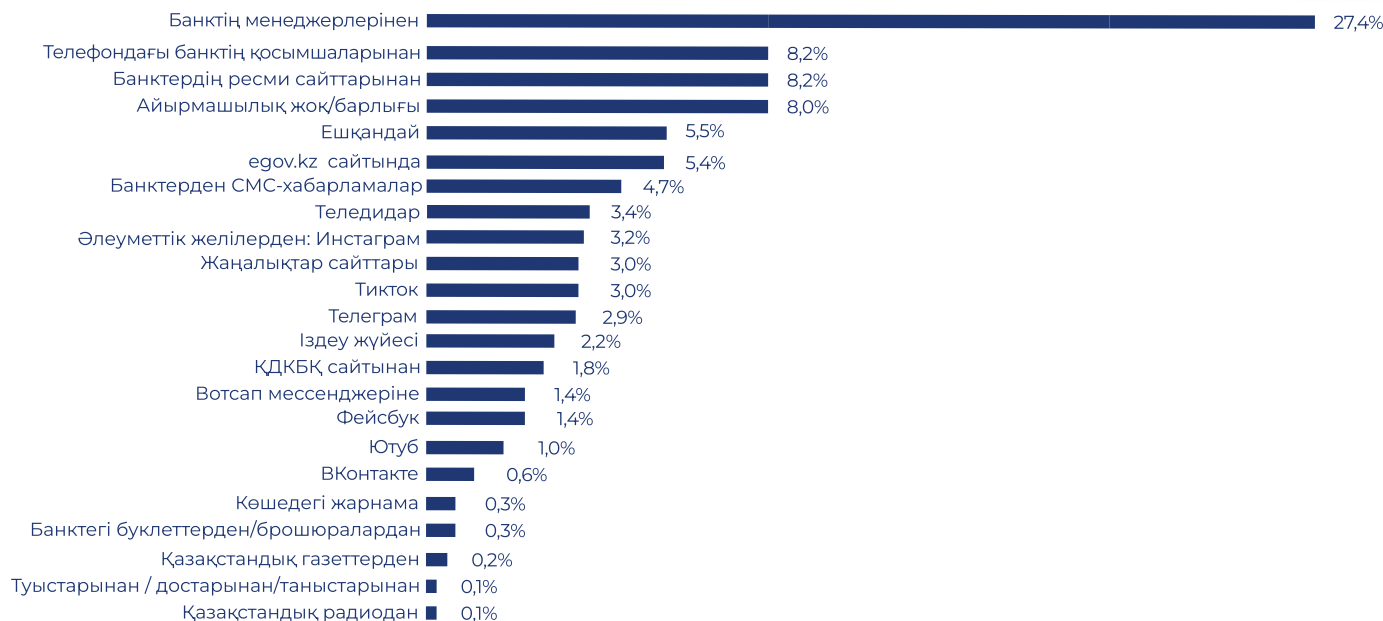
Мемлекеттік ресурстар

Респонденттердің 5,4%-ы ақпарат алу үшін egov.kz сайтын таңдайды.

СМС-хабарламалар

Сауалнамаға қатысқандардың 4,7%-ы ақпарат көзі ретінде банктерден SMS-хабарламаларды таңдайды.

Ақпарат берудің басымдық берілген арналары



Ақпарат көздеріндегі жас ерекшеліктеріне қарай басымдықтар

Жастар (18-29 жас)

Ақпаратты банк менеджерлерінен (30,5%) және банктік қосымшалар арқылы (8,1%) алуды жөн көреді.

Орта жастағы топ (30-59 жас)

Ресми банк сайттарын (9,2%), egov.kz сайтын (5,8%) және SMS-хабарламаларды (5,3%) таңдайды.

Егде жастағы топ (60-65 жас)

Ақпаратты банк менеджерлерімен жеке қарым-қатынас арқылы алуды жөн көреді (27,2%).

Сауалнаманың негізгі нәтижелері



ҚДКБҚ АҚ-ға деген сенім

Салымшылар негізінен қорға сенім білдіреді.



Өтемақыға деген сенімділік

Салымшылар банк лицензиясынан айырылған жағдайда қаражаттың өтелетінін біледі.



Ресми платформалар сенім тудырады

ҚДКБҚ-ның kdif.kz сайты, egov.kz порталы және жаңалықтар порталдары – ақпарат алудың ең танымал көздері.



Негізгі ақпарат көздері

Депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы негізгі ақпарат көздеріне банк менеджерлері, интернет-іздеу жүйелері және республикалық телеарналар жатады.



Салымдарды әртараптандыру

Жинақтарды әртүрлі банктерде сақтау қаржыны икемді басқаруға ғана емес, тәуекелдерді азайтуға да көмектеседі, себебі әртүрлі банктердегі депозиттер бөлек кепілдендіріледі.



Салымдардың негізгі мақсаттары

«Қаржылық қауіпсіздік жастығы» және жылжымайтын мүлік сатып алу – депозит ашудағы негізгі мотивтер.

Негізгі трендтер

→ Депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы хабардарлық деңгейі респонденттердің 42%-ында байқалады; қала тұрғындары арасында бұл көрсеткіш 43%, ал ауыл тұрғындары арасында – 39,7%.

→ Депозиттерді кепілдендіру жүйесімен таныс респонденттердің 72,7%-ы банк банкрот болған жағдайда өтемақы төленетінін біледі, 34%-ы Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қорының қызметі туралы хабардар, ал 21%-ы 20 млн теңге көлеміндегі ең жоғары кепілдік туралы біледі.

→ Сауалнамаға қатысқан респонденттердің 33%-ында депозиттері бар, олардың 49%-ы жинақтарын бір банкте сақтаса, үштен бір бөлігі қаражаттарын бірнеше қаржы ұйымдарына таратады.

→ Респонденттердің басым бөлігі жинақтарын теңгеде сақтауды жөн көреді (84,9%), ал АҚШ долларын таңдағандар негізінен Қонаев, Алматы, Атырау және Қарағанды қалаларында тұрады.

→ Барлық респонденттердің 27,6%-ында жинақ жоқ. Депозиттерге балама ретінде ең танымал нұсқалар – банк карталары мен жылжымайтын мүлікке инвестиция салу.

→ Респонденттердің 35,1%-ы үшін депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы негізгі ақпарат көзі – банк менеджерлері.

→ Банк менеджерлерінен алынған ақпарат депозиттерді кепілдендіру жүйесіне деген сеніммен орташа деңгейде корреляцияланады, ал медиа әлсіз корреляция көрсетеді, бұл банктер арқылы ақпарат алған клиенттердің сенім деңгейінің жоғарырақ екенін көрсетеді.

→ Сауалнамаға қатысқандардың 8,4%-ы (танымалдық бойынша екінші орын) ақпаратты өздігінен интернет іздеу жүйелері арқылы алды.

→ Республикалық телеарналар 7,2% респондент үшін ақпарат көзі болып табылады, негізінен өңірлерде.

→ Банктердің ресми сайттары және банктік қосымшалар депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы ақпарат алу үшін 6,3% респондент үшін маңызды рөл атқарады.

→ 3,8% респондент депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы ақпаратты жаңалық сайттары арқылы алады.

Депозиттерге кепілдік беру жүйесі бойынша фокус-топтық зерттеу

Зерттеу мақсаты

Депозиттерді кепілдендіру жүйесі туралы хабардарлықты бағалау, тәуекелдер мен мүмкіндіктерді қабылдауды түсіну.

Фокус-топтардың қатысушылары

18-27 жас аралығындағы қазақтілді жас топ және 31-59 жас аралығындағы орыстілді ересек топ, барлығы 16 қатысушы, жынысы мен өңірлер бойынша тең үлестірілген.

Негізгі міндеттер

1. Депозиттерге деген көзқарас пен сенімді зерттеу.
2. Тәуекелдер мен артықшылықтарды қабылдауды түсіну.
3. Депозиттерді кепілдендіру жүйесін түсіну деңгейін бағалау.
4. Депозит ашуға түрткі болатын мотивтерді анықтау.
5. Ақпарат алу үшін артықшылық берілетін арналарды анықтау.

Сұрақтар блоктары

Жеке/отбасылық қаржы туралы кіріспе блок, Тәжірибе алмасу, Тәуекелдер мен артықшылықтар, Хабардарлық пен сенім, Ақпараттық арналар.

Жинақ әдеттері және жинақтау тәсілі

1

Жеке/отбасылық қаржыны жоспарлау

- Фокус-топ қатысушыларының басым бөлігі негізінен несие төлемдері секілді ірі шығындарды есептейді, ал күнделікті шығындар есепке алынбайды.
- Қатысушылар қаржылық «қауіпсіздік жастығының» болуы маңызды екенін атап өтіп, іс жүзінде көптеген адамдар күтпеген шығындарға қарамастан қаражат жинауға тырысады.
- Қазақтілді жас топ қатысушылары қысқа мерзімді жоспарлаудың (1 ай) маңыздылығын атап өтеді.

2

Депозиттер сенімді жинақтау құралы ретінде

- Депозиттер негізінен тұрғын үй сатып алу үшін қаржылық мақсаттарға жету тәсілі ретінде қабылданады.

3

Позитивті мысалдар арқылы жинақтауға ынталандыру

- «Туыстарымның үй немесе машина сатып алуға ақша жинағандары туралы мысалдар бар».
- Бахтияр, 26 жас.**

4

Нақты мақсаттар үшін депозиттерді ұтымды таңдау

- Ірі коммерциялық банктер — бос ақшаны сақтауға және онлайн режимінде қаражатты оңай басқаруға арналған.
- Тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі-ұзақ мерзімді жинақтау үшін.

5

Жинақтарды банктер арасында бөлу

- Қаражатқа ыңғайлы қол жетімділік пен үлкен мақсаттарға жинақтаудың үйлесімі.

Депозитті ашуға ықпал ететін факторлар

Депозиттер мен банктерге деген сенімнің жоғары деңгейі

- Респонденттер депозиттердің тұрақтылығын, сенімділігін және табыс алу мүмкіндігін жоғары бағалайды.
- Банктің беделі мен жоғары пайызы таңдау кезінде негізгі критерийлер болып табылады.

Шарттар мен мобильді банкингтің маңыздылығы

- Ыңғайлы мобильді банкинг пен адалдық бағдарламалары депозит ашу туралы шешім қабылдауда маңызды рөл атқарады.
- Жастар мен ер адамдар көбіне жоғары пайызға назар аударады, ал әйелдер ыңғайлылық пен икемділікті бағалайды.

Қаражаттың икемділігі мен бақылауы

- Қала тұрғындары басқарылатын және табысты депозиттерді қалайды, ал ауыл тұрғындары қолжетімділікті маңызды деп санайды.
- «Мобильді банк ақшаны тез аударуға немесе тез шешіп алуға ыңғайлы, бірақ ақша жинау үшін басқа банкті пайдаланамын, әйтпесе қызығып, жұмсап қояым мүмкін.» **Жаңыл, 39 жаста.**

"Мен үшін депозит — бұл күтпеген өмірлік шығындарға арналған қаржылық «қауіпсіздік жастығын» құру мүмкіндігі. Қысқа мерзімді депозит қаражатты жедел пайдалану үшін ыңғайлы, ал ұзақ мерзімді депозит, сөзсіз, тұрғын үйге немесе ипотеканың бастапқы жарнасына жинақтау сияқты мақсаттарға қолайлы." **Саят, 32 жаста.**

Жинақтар валютасын таңдау



"Мен қазір ақшамды теңгедегі депозитте сақтап жүрмін. Әр ай сайын белгілі бір соманы үнемі жинауға тырысамын. Себебі нақты бір мақсатқа қаражат жинап, қажет кезде оны пайдалануға болады." **Сабина, 18 жаста.**



"Мен алдында айтқанымдай, депозитке бірнеше рет қана ақша салдым, оның бір бөлігі долларда, ал қалғаны теңгеде болды." **Марат, 51 жаста.**



"Біз ақшаны доллар мен теңгеге бөліп саламыз. Теңгедегі ақшаны шұғыл қажет болғанда депозиттен аламыз. Ал доллар мен алтын бұйымдар сол жатқан күйінде қалады, біз оларды қозғамаймыз." **Мөлдір, 35 жаста.**

Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы жалпы хабардар болу

1

Кепілдік жүйесі туралы үстірт, бірақ **оң хабардарлық**

Қатысушылар кепілдік өтемақы сомасын қоса алғанда, жүйенің негізгі түсінігін көрсетті.

2

Жүйенің **маңыздылығын мойындау**

"Қор азаматтарымызды қолдау мақсатында мемлекет кепілі ретінде жұмыс істеп, депозиттердің көбейіп, адамдардың жиі келіп, теңгеде депозит ашуына ықпал етуі керек." **Саят, 32 жаста.**

3

Белсенді **ақпараттандыруды күту**

Қатысушылар жүйе туралы көбірек білгісі келетінін және қаржы институттарынан қосымша ақпараттық бастамаларды қолдайтынын атап өтті.

4

Ақпараттың қол жетімділігі қажеттілігін түсіну

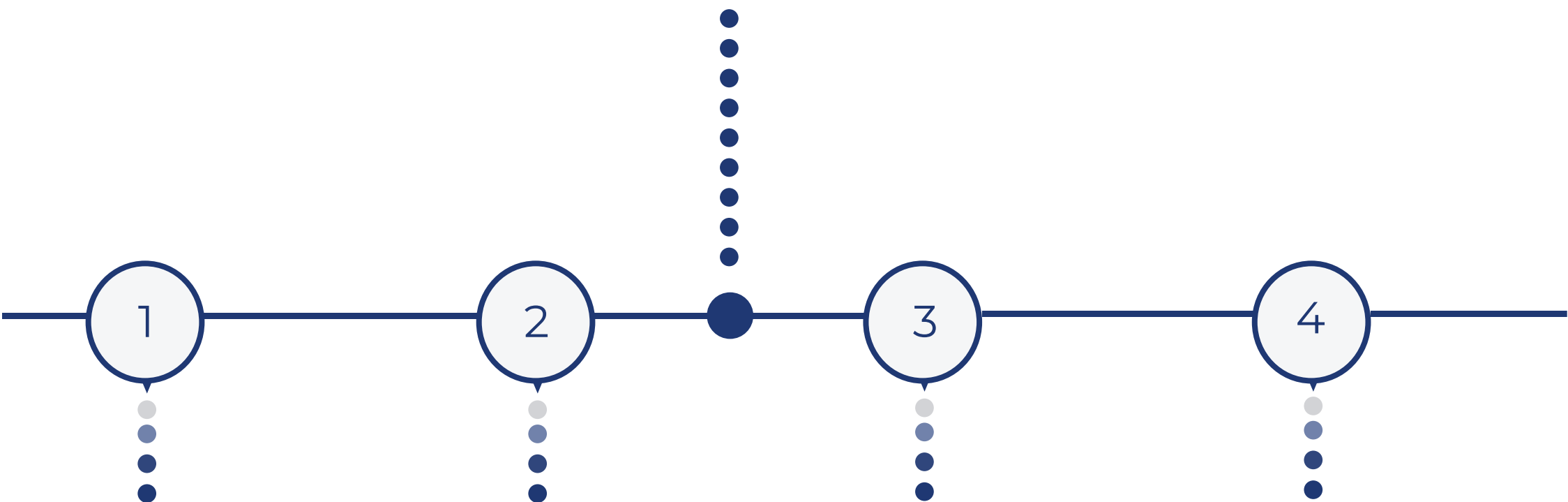
Қазақтілді жас топ жүйе туралы түсінікті әрі қолжетімді ақпараттың маңыздылығын ерекше атап өтті.

5

Қаржы **ұйымдарының жауапкершілігін оң қабылдау**

Орыстілді ересек топ банктердің клиенттерді кепілдіктер туралы ақпараттандырудағы маңызды рөлін мойындап, бұл тақырып бойынша банктермен өзара әрекеттестікті кеңейтуге дайын екенін білдірді.

Депозиттерге кепілдік беру жүйесіне сенім



Қызығушылық пен сенім

Қатысушылар ҚДКБҚ-ға салымшылардың қаржылық қорғаушысы ретінде қызығушылық пен сенім білдіреді.

Хабардарлықтың әсері

Қазақтілді жастар хабардарлық деңгейінің маңызды рөл атқаратынын атап өтеді: хабардарлықты арттыру қаржы институттарына деген сенімді тікелей нығайтады.

ҚДКБҚ қабылдау

Орыстілді ересектер Қазақстанның депозиттерге кепілдік беру қорын (ҚДКБҚ) салымдардың сақталуына мемлекеттік кепілдік ретінде оң қабылдайды.

Жалпы қорытынды

ҚДКБҚ елдің қаржылық қауіпсіздігінің маңызды элементі ретінде қарастырылады, тіпті хабардарлығы төмен азаматтар арасында да сенім деңгейі жоғары, бұл мемлекеттік институттарға деген сенімнің жоғары екенін көрсетеді.

Фокус-топтық зерттеу нәтижелері бойынша депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы ақпаратты жеткізу арналары



Депозиттерге кепілдік беру жүйесі туралы ақпараттың негізгі көздері

Банктердегі тікелей байланыс және банк қызметкерлерімен кеңесу ақпараттың негізгі көзі болып табылады.



Танымал сандық арналар

Танымал банктік қосымшалар, интернет-іздеушілер және қазақстандық БАҚ пайдаланушылар арасында танымал.



Ресми дереккөздер

kdif.kz ҚДКБҚ сайты, egov.kz жаңалықтар сайттары азаматтар үшін ең түсінікті және сенімді ақпарат көзі ретінде қабылданады. Пайдалы ұсыныстар мен ыңғайлы онлайн көздерге қызығушылық.



Әлеуметтік желі

Telegram арналары мен банктердің ресми беттері жақсы мәмілелер іздейтін пайдаланушылардың назарын аударады.



Фокус-топтық пікірталастың негізгі қорытындылары

● Жинақтаудың маңыздылығы

Қатысушылар қаржылық қауіпсіздіктің маңыздылығын мойындайды және депозиттерді оны қамтамасыз ету құралдарының бірі ретінде қарастыруға белсенді қызығушылық танытады.

● Депозиттерге оң көзқарас

Салымшылар депозиттерді үлкен мақсаттар үшін тұрақты жинақтау құралы ретінде көреді.

● Депозитті таңдаудағы пайыздың маңыздылығы

“Депозитті ашқан кезде мен пайыздық мөлшерлемені қарадым.” **Асия, 27 жаста.**

● Оң мысал

Жақындарының жылжымайтын мүлкін сатып алуға жинақ жинаудың оң тәжірибесі депозиттерді ашуға және ұзақ мерзімді жинақтауға түрткі болады.

● Ыңғайлылық және ұтқырлық

Мобильді қосымшалар қаржыны басқарудың қарапайымдылығы үшін жоғары бағаланады.

● Хабардарлық және ұтымды таңдау

Қатысушылар банктер мен депозиттерді саналы түрде таңдайды.

● Ресми дереккөздерге сенім

Банктер мен мемлекеттік құрылымдардың ақпаратына деген сенімнің жоғары деңгейі.