

ВИЗНАЧАЛЬНА РОЛЬ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ПІД ЧАС ОЦІНКИ РІВНЯ ЗАХИСТУ КЛІЄНТІВ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ

С.С. Полях, аспірант,

Сумський державний університет, м. Суми, Україна

Н.Ю. Сідельник, директор

Сумське представництво ПРАТ СК «ВУСО», м. Суми, Україна

Уряди у всьому світі визнають переваги для окремих людей та національних економік в цілому, оскільки вони мають фінансово освічене населення, яке забезпечує доступ до відповідних фінансових продуктів з належним захистом споживачів. В останні роки G20 схвалив три принципи у цьому напрямку: фінансовий захист споживачів, фінансове включення та стратегії національної фінансової освіти, що свідчить про значну прихильність до повної та безпечної фінансової інтеграції. Оцінка та аналіз відіграють важливу роль у розробці та реалізації такої політики. І ступінь фінансової грамотності може бути використана для позначення рівня необхідності фінансової освіти в усьому світі. Детальніші дослідження можуть бути використані для визначення тих аспектів фінансової грамотності, які найбільше потребують роботи та населення, які потребують цільової підтримки. Стосовно попиту для заходів з фінансового залучення дає аналогічні дані, вказуючи, де зосередити увагу на політиці. Тому ця стаття присвячена огляду ключових міжнародних стратегій розвитку грамотності дорослих і, в цьому контексті, дозволяє виявити важливі докази того, як це впливає на загальний рівень захисту прав клієнтів у фінансовому секторі.

Ключові: слова: фінансова грамотність, клієнти, фінансовий сектор, права, захист.

DOI: 10.21272/1817-9215.2017.3-6

ВСТУП

Навички фінансової грамотності важливі для людей, які використовують платіжні, економічні, кредитні та менеджмент продукти Багато хто здійснює важливий перший крок до участі у фінансовій системі, відкриваючи рахунок в банку або іншій фінансовій установі або освоюючи мобільні додатки, які допомагають здійснювати цілий ряд фінансових операцій.

Володіння фінансовою інформацією важливе для людей, які проводять оплату послуг, вносять свої заощадження до фінансових установ, отримують кредити та здійснюють управління ризиками. Зрозуміло, що коли у людей є фінансові рахунки, регулярно використовуються цифрові технології, вони можуть більше забезпечувати свої сім'ї, відповідно заощаджувати кошти на майбутнє і уникати різноманітні економічні потрясіння. Крім того, як зазначалося в роботі [7] здійснення цифрових платежів також може збільшити прозорість операцій, що допоможе розширити можливості жінок, надаючи їм більше контролю над своїми фінансами. В той час, люди, яким не вистає знань ефективно використовувати такі послуги, можуть зіткнутися з фінансовими проблемами, такими як висока заборгованість або банкрутство, що, у свою чергу, створює підґрунтя для зниження довіри користувачів до фінансового сектору. Це є підставою для дослідження зв'язку між фінансовими послугами та фінансовою грамотністю.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Ряд міжнародних організацій, зокрема, Організація економічного співробітництва і розвитку (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD),

займаються дослідженням поняття фінансової грамотності населення різних країн світу. В одній зі своїх робіт OECD (2005) [9] було представлено визначення фінансової освіти, як процес, за допомогою якого фінансові споживачі/ інвестори покращують розуміння фінансових продуктів та концепцій, а також через інформацію, інструкції та/ або об'єктивні поради розвивають навички та впевненість для того, щоб більше усвідомлювати фінансові ризики та можливості, робити обґрунтований вибір, щоб знати, куди звернутися за допомогою та вживати інших ефективних заходів для поліпшення свого фінансового благополуччя.

Велика кількість урядів розпочала розробку спеціальних національних стратегій розвитку фінансової освіти. Ці цілі спрямовані на посилення забезпечення та ефективності фінансової освіти через національно координовані та спеціальні зусилля. Національні стратегії призначені для забезпечення адаптованих та економічно вигідних рішень фінансових питань грамотності потреб дорослих та молоді. Вони були прийняті або як самостійна державна політика, або в Росії, де відбувається поєднання з фінансовою інтеграцією та / або політикою захисту прав споживачів.

Національна стратегія фінансової освіти визначається як «національно-координований підхід до фінансової освіти», що складається з адаптованої основи або програми, яка:

- визнає важливість фінансової освіти, включаючи її через законодавство, і визначає її зміст та масштаб на національному рівні стосовно визначених національних потреб та прогалин;
- передбачає співробітництво різних зацікавлених сторін, а також ідентифікацію національного лідера або координуючого органу/ ради;
- встановлює дорожню карту для досягнення конкретних та заздалегідь визначених завдань протягом певного періоду часу;
- надає рекомендації для застосування окремих програм з метою ефективного та належного внеску до національної стратегії.

З 2014 року понад 50 країн з різним рівнем доходу, де вже розроблені чи впроваджені національні стратегії з фінансової освіти, і багато інших країн розглядають питання щодо її розвитку. Багато хто із прихильників цих стратегій вказують конкретні посилання на запровадження фінансової освіти в школах та / або визначення молоді як конкретної цільової групи. У зв'язку із цим світ побачило PISA 2012 [8] це перше великомасштабне міжнародне дослідження для оцінки фінансової грамотності. Воно оцінює, наскільки студенти в Росії та інших 18 країн-учасниць мають знання та навички, необхідні для прийняття фінансових рішень та планів їхнього розвитку на майбутнє. Дане дослідження висвітлює важливість фінансової грамотності, визначає фінансову освіту та фінансову грамотність. Крім того, в ньому також пропонується огляд обмеженості і нерівномірного надання фінансової освіти у школах країн-учасниць та економік, і описує кроки, здійснені в деяких країнах для підвищення фінансової грамотності студентів.

Інформація такого роду включає в себе надання споживачам фактів, даних та конкретних знань, щоб вони могли знати про фінансові можливості, вибір та наслідки; передбачає забезпечення того, щоб люди набували навички та вміння розуміти фінансові умови та концепції шляхом надання тренінгів та настанов. Надання фінансових консультацій передбачає надання споживачам порад про загальні фінансові питання та продукти, щоб вони могли максимально використовувати фінансову інформацію та інструкції, які вони отримали. В наступній таблиці (табл 1) представлені основні проблеми та шляхи їх вирішення у середовищі фінансової грамотності.

Окрім, поняття фінансової грамотності, OECD також пропонує в комплексі розглядати поняття фінансової поведінки і позиції населення. Сутність фінансової поведінки полягає в тому як людина поводиться в тій чи іншій ситуації, що безумовно

матиме значний вплив на її фінансове благополуччя. Для цього розробляються анкети, які складаються із різних запитань в різних стилях, щоб дізнатися про те які думки виникають у людини перед покупкою і що вона після цього скоріше за все зробить в різних ситуаціях, як саме відбувається оплата рахунків у часі та складається бюджет і т.д.

Таблиця 1 – Основні бар'єри, які з'являються під час прийняття фінансових рішень, та принципи їх усунення (складено на основі [2])

Загальні перешкоди для прийняття гарних фінансових рішень	Основні принципи соціального маркетингу, які можуть допомогти змінити поведінку клієнта
Люди часто не є раціональними	Використовувати наявні інформаційні матеріали, представлені офіційними компаніями
Перевантаження інформацією та складність здійснення вибору	Орієнтуватись на людей готових до активних дій
Складність та невизначеність у фінансовому середовищі	Сприяти розвитку багатосторонніх концепцій
Фактор часу та тиск	Виявлення та усунення інформаційних бар'єрів
Нестача впевненості	Використання реальних результатів на практиці
Нездатність самоконтролювати процес	Виділення часу на дослідження поведінки конкурентів
Представлення інформації	Сприяння розвитку матеріального об'єкту чи послуги
	Розгляд негрошових стимулів
	Використання медіа-каналів під час прийняття рішень
	Дотримання взятих зобов'язань

Під фінансовим позиціонуванням розуміється погляди та переваги людей. Якщо населення певної країни матиме відносно негативне ставлення до своєї економіки, наприклад, стверджують, що вони будуть менш схильні до заощаджень, тобто вважають за краще задовольнити свої короткострокові бажання, то воно навряд чи забезпечить себе аварійними заощадженнями або здійснюватиме довгострокові фінансові плани.

Опитування щодо фінансової грамотності включає три твердження щодо ставлення респондентів до грошей та планування на майбутнє. Питання про позиціонування запитують людей, щоб визначити погоджуються вони чи не погоджуються з певними судженнями, щоб відобразити їхні уподобання.

Окресливши три основні напрямки, за якими проводиться аналіз рівня фінансової грамотності у світі, було складено 8 основних запитань, які ставлять жителям різних країн для того, щоб визначити їхню фінансову освіченість. Перелік цих запитань представлено в наступній таблиці (табл. 2).

Результати показують, що більшість людей в більшості країн могли б використовувати розумову арифметику для простого розподілу. Проте є помітні випадки серед респондентів, які дали неправильну відповідь, від лише 1% в Малайзії до 17% у Об'єднаному Королівстві.

Менше респондентів дали логічну відповідь на наступне питання, призначене для ідентифікації тих, хто зрозумів, як інфляція впливає на вартість фіксованої грошової суми. У Південній Африці менше половини (49%) вважали, що гроші будуть купувати менше за один рік, незважаючи на те, що інфляція в цій країні була понад 4% на момент опитування. Лише в Вірменії, Чехії, Естонії та Норвегії вийшло щонайменше 4 з 5 людей дали правильну відповідь на це питання.

Поняття про виплату відсотків за кредитом є широко зрозумілим; дійсно в Угорщині 95% респондентів дали правильну відповідь. Питання вимагає найпростішої арифметики, але має свої нюанси, щоб звести до мінімуму можливість того, що люди вгадають правильну відповідь.

Таблиця 2 – 8 основних питань для визначення рівня фінансової грамотності в різних країнах світу [1]

Тематика	Питання
Групування	Уявіть, що п'ятьом братам дано подарунок у розмірі 1000 доларів. Якщо брати мусять поділити гроші однаково між собою, то скільки кожен із них отримає??
Вартість грошей у часі	Тепер уявіть собі, що братам доведеться чекати на рік їхню частку X. Через рік вони зможуть отримати кілька варіантів: а) більше, б) однакову суму в) менше, ніж вони могли б купити сьогодні Інтерв'юери також записали ще 2 відповіді, які можна вважати правильним: - це залежить від інфляції - це залежить від того який тип речей вони хочуть купити
Сплата відсотків за позики	Ти даруєш X грошей другу в один вечір, і він поверне тебе X грошей в наступний день. Скільки він заплатив за цим кредитом?
Розрахунок «інтерес плюс принцип»	Припустимо, що ви поставите 100 доларів на ощадний рахунок з гарантованою відсотковою ставкою 2% на рік. Ви не здійснюєте ніяких вкладень в цей рахунок і ви нічого не знімаєте. Скільки буде на рахунку в кінці першого року, коли здійснюється виплата відсотків?
Поєднання інтересу	... і скільки буде на рахунку в кінці п'яти років? Це буде: а) більше 110 доларів США б) Точно \$ 110 в) Менше 110 доларів г) Або це неможливо сказати з наданої інформації
Ризик і повернення	Інвестиції з високою доходністю, ймовірно, будуть з високим ризиком
Визначення інфляції	Висока інфляція означає, що вартість життя зростає швидко
Диверсифікація	Зазвичай можна зменшити ризик інвестування в акції, купуючи їх широкий спектр

Людям було складніше розрахувати відсоток, ніж розпочати поділ. Між 40% (Албанія, Перу) та 76% (Ірландія) респондентів правильно відповіли на перше питання, пов'язане з збереженням, вимагаючи від них розрахувати 2% відсотків і додати його до відповідного принципу. Наступний аналіз показав, що було встановлено, що в Албанії, Вірменії та Перу: лише 10%, 18% та 14% відповідно показали, що вони можуть розрахувати простий відсоток.

Фізичні особи в Угорщині (86%) та Ірландії (84%), швидше за все, розуміли основну концепцію ризику і повернення, тоді як менше половини польських респондентів, схоже, зрозуміли менші відносини які описано (48%). У всіх інших країнах дали правильну відповідь понад 60% респондентів на це питання.

Більшість респондентів знали, що висока інфляція означає, що вартість життя зростає, що говорить про усвідомлення простих економічних умов. Схоже, що в більшості країн люди знали більше визначення інфляції, ніж знати, який вплив воно на свої витратні сили, але в Вірменії значно більше людей розуміли часові гроші, ніж надали визначення.

Різні питання диверсифікації, що застосовуються в різних країнах, виявилися складними. До 37% респондентів стверджували, що вони не знають відповіді на питання, що використовуються в Норвегії, і не більше 61% за студентів-респондентів у будь-якій з досліджуваних країн дали правильну відповідь (Угорщина).

Ступінь, за якою люди сказали, що вони не знали відповіді на питання, залежать від питання, і країни Наприклад, у Албанії, Південній Африці та Великобританії близько 1 з 10 респондентів (10%, 10%, 8%) повідомили, що вони не знали відповіді на питання про поділ; у Малайзії тільки 1 з 100 дали на це відповідь. Більше того, майже половина албанців (45%) сказали, що не знають, скільки грошей буде на

ощадному рахунку наприкінці року, у порівнянні з лише 2% у Польщі та 3% у Норвегії.

Оцінка рівня фінансової грамотності в багатьох країнах становить 6 (Албанія, Вірменія, Угорщина, Ірландія, Малайзія, Норвегія, Перу, Польща, Великобританія), в той час як у деяких країнах є модальні показники 7 (Чеська Республіка та Естонія). Тільки одна країна, Німеччина, має максимальне значення показника.

Дивлячись на розподіл, ми бачимо, що деякі країни, такі як Албанія, Норвегія та Південна Африка мають відносно велику частку населення, що набирає від 0 до 2 балів. Однак, немає країни з винятково великою часткою респондентів, які набирають менше 3, що вказує на те, що немає жодної країни, де майже всім не вистачає фінансових знань. Незважаючи на це, в кожній країні є деяка частка населення, яка досягла відносно низької оцінки на тестуванні знань, що підтверджує потребу в усіх країнах до поліпшення. Такі країни як Чехія, Естонія та Німеччина мають негативний розподіл. Таким чином, можна запевнити, що більшість їх населення мають базові фінансові знання. На рис. 1 представлено розподіл наданих правильних відповідей на запитання визначення рівня фінансової грамотності в деяких країнах, де зліва на праворозташовані стовпчики відповідних питань.

Результати висвітлюють причини для занепокоєння. З однієї сторони, у більшості людей є дуже фундаментальні фінансові знання, але розуміння інших, повсякденних фінансових концепцій, таких як складні відсотки і диверсифікація відсутня серед значної частки населення в кожній із досліджуваних країн. Є також деякі ознаки того, що певні респонденти впевнені, що вони дали неправильні відповіді, а не визнати фактично, що вони не знають відповіді. Крім того, деякі країни потребують надзвичайно важкої праці, тобто жінки мають нижчий рівень фінансових знань, ніж чоловіки практично в кожній країні.

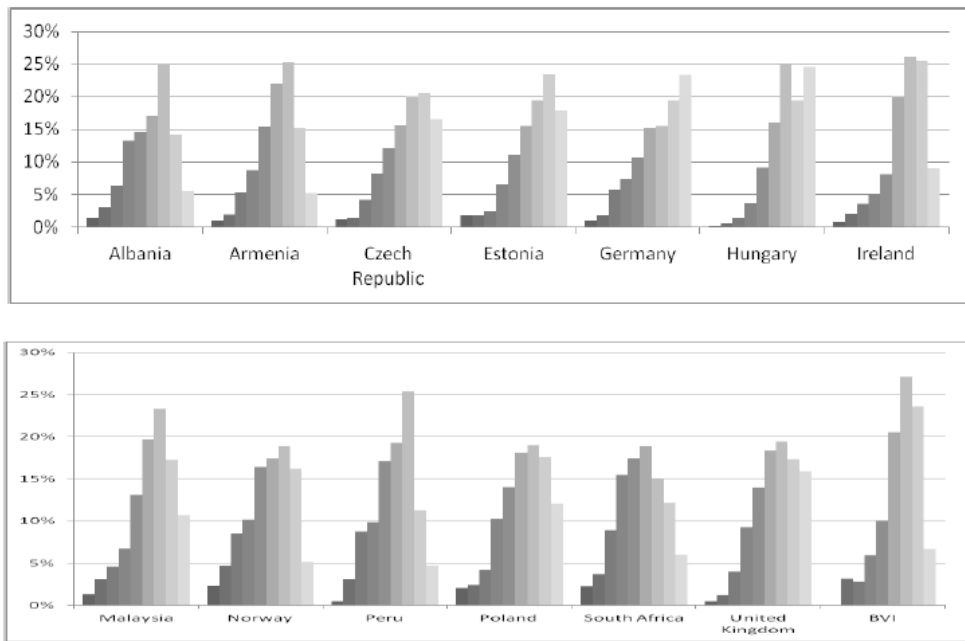


Рисунок 1 – Розподіл правильних відповідей у % серед різних країн світу у 2016 р. [1]

Завдання такого типу показують, що, за винятком Британських Віргінських островів (29%), у всіх країнах, опитаних у щонайменше 3 з 10 респондентів не змогли оцінити принаймні 6 показників поведінки. Це говорить про те, що певні люди могли

б скористатися ініціативами, спрямованими на зміну своєї поведінки. У деяких країнах такі зусилля будуть відповідати поглядам споживачів, які в цілому позитивно ставляться до довгострокових планів, в той час як в Росії інші політики повинні брати до уваги короткострокові переваги більшої частини населення.

ВИСНОВКИ

Таким чином, можна зробити висновок, що проблема недостатнього рівня фінансової грамотності в дорослого населення у світі існує і потребує рішучих дій як з боку держави в особі центральних органів управління, так і зі сторони фінансових інститутів, які надають фінансові послуги.

SUMMARY

Governments around the world recognize the benefits for individuals and national economies as a whole of having a financially literate population that provides access to relevant financial products with adequate consumer protection. In recent years, the G20 has endorsed three principles in this regard: financial consumer protection, financial inclusion and national financial education strategies, indicating a significant commitment to full and secure financial integration. Evaluation and analysis play an important role in the design and implementation of such a policy. And the degree of financial literacy can be used to indicate the level of the need for financial education around the world. More detailed research can be used to identify those aspects of financial literacy that most require work and populations that need targeted support. The demand side for financial inclusion measures gives similar data, indicating where to focus on policies. Therefore, this article is devoted to the review of key international strategies for the development of adult literacy and, in this context, to reveal important evidence of how it affects the overall level of protection of the rights of financial sector clients.

Key words: financial literacy, clients, financial sector, law, protection.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Atkinson, A. and F. Messy (2012), "Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 15, OECD Publishing.
2. Financial literacy and behavioural change, Australian Securities & Investments Commission, Report 230, March 2011, P. 132.
3. Fonseca, Raquel, Kathleen J. Mullen, Gema Zamarro, and Julie Zissimopoulos (2010), "What explains the gender gap in financial literacy?", RAND Working Paper No. WR-762, June 2010. http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2010/RAND_WR762.pdf.
4. G20 (2012), G20 Leaders Declaration, Los Cabos, Mexico. http://www.g20.org/images/stories/docs/g20/conclu/G20_Leaders_Declaration_2012.pdf.
5. Graham, M. and R. Warren (2011), Women and personal finance: the reality of the gender gap. Financial Services Authority, Consumer Research 7. <http://www.fsa.gov.uk/pubs/consumer-research/crpr07.pdf>.
6. Halko, M.-L., Kaustia, M., Alanko, E. (2011), "The gender effect in risky asset holdings". Journal of Economic Behavior.
7. Klapper, Leora, and Dorothe Singer, (2014). "The Opportunities of Digitizing Payments," World Bank, Washington, DC.
8. OECD (2014), PISA 2012 Results: Students and Money: Financial Literacy Skills for the 21st Century (Volume VI), PISA, OECD Publishing.
9. Organisation for Economic Co-operation and Development (2005) Improving financial literacy: Analysis of issues and policies, Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD Publishing, Paris.