

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

на правах рукопису

ПОЛЯХ СЕРГІЙ СЕРГІЙОВИЧ

УДК:336.76:366:346.548 (043.5)

**МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ
СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

Спеціальність 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит

Подається на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших
авторів мають посилання на відповідне джерело _____ С. С. Полях

Науковий керівник
Васильєва Тетяна Анатоліївна,
доктор економічних наук, професор

Суми – 2019

АНОТАЦІЯ

Полях С. С. Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит. – Сумський державний університет, Суми, 2019.

Дисертація присвячена дослідженню методичних засад захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

З урахуванням ключових детермінант щодо формування концептуальних засад системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг було сформовано нову концепцію, що відрізняється від існуючих доповненням її принципів, цільових таргетів, детермінант забезпечення та механізмів узгодження інтересів ключових стейкхолдерів, що дозволяє підвищити рівень залученості споживачів до процесів усвідомлення та розподілу відповідальності за якість задоволення власних фінансових потреб і захист фінансових інтересів

В роботі запропоновано розглядати захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг запропоновано розуміти як гарантовану державою можливість споживачів фінансових послуг убезпечитися від фінансових втрат, обумовлених екзогенними щодо їх фінансових рішень причинами, підкріплену їх здатністю свідомо ухвалювати фінансові рішення з метою поліпшення власного фінансового благополуччя. Таке трактування передбачає паритетний та усвідомлений розподіл відповідальності всіх стейкхолдерів (держави, фінансових установ і самих споживачів фінансових послуг) за результативність операцій на ринку фінансових послуг, відповідність споживчої корисності наданої фінансової послуги для споживача його запитам і потребам, додержання взаємних зобов'язань. Таким чином, споживачі фінансових послуг, з одного боку, і держава та фінансові установи, з іншого – перетворюються з антагоністів на партнерів

щодо питань розподілу відповідальності за вирішення фінансових проблем в умовах фінансової турбулентності.

Визначені цільові таргети дозволили розробити науково-методичний підхід до оцінювання інтегрального рівня якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг шляхом узагальнення (методом евклідових відстаней) індикаторів рівня фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення, що дозволило комплексно врахувати як рівень готовності споживачів бути активними й свідомими учасниками ринку фінансових послуг, так і дієвість сформованих у країні інституційних норм, стандартів та процедур щодо контролю дій надавачів фінансових послуг у відповідь на скарги клієнтів, виконання вимог регуляторів, забезпечення справедливого ставлення до всіх груп клієнтів, інформаційної прозорості фінансових установ;

Отриманий індекс став основою для формування науково-методичного підходу до розподілу країн за рівнем забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що відрізняється від існуючих застосуванням дворівневої процедури кластеризації (методами k-середніх та Ворда) та трирівневої системи критеріїв (фінансова безпека, фінансова залученість та фінансова грамотність населення). Даний метод дозволив спростувати гіпотезу про пряму взаємозалежність між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та рівнем економічного розвитку країн.

З метою виявлення впливу рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на ключові детермінанти стратегічного розвитку країни проведено формалізацію неявних структурних зв'язків між рівнем інтегрального індикатора якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг і трьома субіндексами, які узагальнюють відібрані методом головних компонент характеристики рівнів економічного та соціального розвитку, а також якості державного управління

Для деталізації отриманих результатів щодо виявлених функціональних залежностей між рівнем інтегрального індикатора якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг і трьома субіндексами, що позначають економічний і соціальний розвиток країни та якість державного управління в роботі запропоновано методичні засади обґрунтування взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що на відміну від існуючих здійснено шляхом системного поєднання методу головних компонент, кореляційно-регресійного аналізу і структурного моделювання. Це дозволило виявити індикатори фінансової стійкості, що є релевантними з точки зору впливу на інтегральний рівень якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та його компоненти (рівень фінансової грамотності, фінансової залученості й фінансової безпеки населення), оцінити напрямок та силу цього впливу, дослідити неявні структурні взаємозв'язки в системі «рівень економічної країни – якість державного управління – стійкість фінансової системи країни – якість забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг».

Ключові слова: ринок фінансових послуг, захист інтересів споживачів, індекс захисту інтересів споживачів, фінансова грамотність, фінансова залученість, фінансова безпека.

ABSTRACT

Poliakh S. S. Methodical principles of consumer protection in the financial services market. – Manuscript.

The dissertation for reception of scientific degree of candidate of economic science on speciality 08.00.08 – Money, finance and credit. – Sumy State University, Sumy, 2019.

The dissertation is devoted to the development of the Methodical principles of consumer protection in the financial services market. The purpose of the

dissertation is to improve the theoretical foundations and scientific and methodological approaches to the development of consumer protection in the financial services market of Ukraine.

To assess the quality of consumer protection in the financial services market, the index is calculated, which is calculated as an integral Euclidean distance indicator for 142 countries with different levels of economic development and includes three components: consumers' willingness to be simultaneously active participants in the financial services market and take a number of measures aimed at securing their rights, which are identified through the level of financial education of adults; actual involvement of the population in the financial services market; the level of consumer safety in the financial services market. The calculations resulted in an index, the maximum value of which is characteristic of countries with developed economies: Belgium, Great Britain, Canada, Portugal and France.

The developed scientific and methodological approach to determining the distribution of countries according to the components of the Consumer Protection Index in the financial services market provides for two-tier clustering by k-means and Ward methods for 95 countries with different levels of economic development. The results of clustering confirmed the hypothesis that the level of economic well-being of the country does not guarantee a high level of protection of consumer interests in the financial services market. The first cluster is populated by 32 countries, mainly with high levels of economic development, with the exception of South Africa, Malaysia, Latvia, Croatia and Bulgaria; the second – 39 countries, most of the countries with economies in transition, except Italy, Albania, Armenia, Kyrgyzstan, Moldova, Tajikistan and Uzbekistan; the third cluster – 24 countries that are more represented by transition economies (15) and developing countries (9).

There were formalized connections between four latent variables: index of the quality of consumer protection in the financial services market and the three groups of indicators that characterize the overall economic, social level of

countries development and levels of government each of which included three explicit variables.

Considering the obtained system of simultaneous structural equations, a positive statistically significant influence of the level of consumer protection on the level of public administration and the general economic situation in the country was revealed. It should be noted that the impact of the index variable on the level of government is stronger than on the overall economic situation. The social development of the country is not statistically dependent on the level of consumer protection in the financial services market.

In order to identify the relationship between financial sustainability indicators and the level of consumer interest protection in the financial services market, a scientific and methodological approach was developed in which five of the thirteen financial indicators were selected using the principal component and correlation analysis method. stability, the impact of which is tested on the consumer protection index in the financial services market by constructing a linear multifactorial regression model. Two indicators have a statistically significant impact on the consumer protection index in the financial services market: the ratio of Tier 1 capital to risk-weighted assets and the ratio of sectoral loans to total loans (for non-residents).

In order to support the obtained results and to confirm the hypothesis that the index of consumer interest protection in the financial services market is more dependent on the level of state regulation, structural modeling was conducted with the introduction of the corresponding latent variable of financial stability. The results revealed that a statistically significant, direct effect on the index is exerted by the level of government and the economic situation in the country. However, financial stability has a positive effect on the index, but this effect is not statistically confirmed.

Summarizing the analytical and statistical studies conducted on the development of the level of consumer protection in the financial services market of

Ukraine, allowed to form a strategic vision of the directions of influence of the state.

Key words: financial services market, consumer protection, consumer protection index, financial literacy, financial involvement, financial security.

Список публікацій здобувача, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

Монографії

1. Poliakh Sergii, Vasilyeva Tetiana. Financial consumer protection through the deposit guarantee system: on the way to national economic security. *National Security & Innovation Activities: Methodology, Policy and Practice* : monograph / edited by Dr. of Economics, Prof. O. Prokopenko, Ph. D. in Economics V. Omelyanenko, Ph. D. in Technical Sciences, Assoc. Prof. Yu. Ossik. Ruda Śląska : Drukarnia i Studio Graficzne Omnidium, 2018. P. 302–314 (0,6 друк. арк.). *Особистий внесок: проведено аналіз системи гарантування вкладів як складової частини системи ЗІС на РФП (0,5 друк. арк.).*

2. Полях С. С., Васильєва Т. А., Багмет К. В. Інноваційні фінансові інструменти підтримки соціальної безпеки. *Управління інноваційною складовою економічної безпеки* : монографія : у 4 т. Т. IV: Розробка та валідація нових методів оцінки глобальних та локальних викликів у системі забезпечення соціальної та екологічної безпеки території / за ред. д-ра екон. наук, проф. О. В. Прокопенко (гол. ред.), канд. екон. наук, доц. В. Ю. Школи, канд. екон. наук В. О. Щербаченко. Суми : Триторія, 2017. С. 218–234 (0,69 друк. арк.). *Особистий внесок: досліджено механізм обігу облігацій соціального впливу на РФП (0,2 друк. арк.).*

Статті у наукових фахових виданнях України

3. Полях С. С. Нормативне забезпечення регулювання системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Економіка: реалії часу* (Index Copernicus та ін.). 2019. № 3 (43). С. 58–63 (0,2 друк. арк.).

4. Полях С. С. Взаємозв'язок між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю країни: теоретико-методологічний аспект. *Економічний вісник Національного гірничого університету* (Index Copernicus та ін.). 2019. № 2 (66). С. 74–81 (0,43 друк. арк.).
5. Poliakh S. The consumer protection as a driver of innovative development: case study for consumers of financial services. *Marketing and Managemnet of Innovations* (Web of Science та ін.). 2018. № 2. Р. 378–387 (0,49 друк. арк.).
6. Полях С. С. Методичні засади оцінювання взаємозв'язку між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю. *Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва* (Index Copernicus та ін.). 2018. № 2. С. 300–310 (0,41 друк. арк.).
7. Полях С. С. Роль Національного банку в процесі забезпечення системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України. *Вісник Хмельницького національного університету «Економічні науки»* (Index Copernicus та ін.). 2018. № 6. С. 154–157 (0,15 друк. арк.).
8. Полях С. С. Фінансова залученість населення як передумова забезпечення достатнього рівня захисту інтересів клієнтів фінансового сектору. *Вісник Сумського державного університету. Серія «Економіка»* (Google Scholar та ін.). 2017. № 4. С. 43–48 (0,34 друк. арк.).
9. Полях С. С., Сідельник Н. Ю. Визначальна роль фінансової грамотності під час оцінки рівня захисту клієнтів фінансового сектору. *Вісник Сумського державного університету. Серія «Економіка»* (Google Scholar та ін.). 2017. № 3. С. 42–47 (0,32 друк. арк.). *Особистий внесок: аналіз рівня фінансової грамотності в різних країнах світу* (0,16 друк. арк.).
10. Полях С. С. Закордонний та вітчизняний досвід становлення методології управління персоналом в банківській сфері. *Фінансовий простір* (EBSCO та ін.). 2016. № 2. С. 7–12 (0,35 друк. арк.). [URL: http://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1602/16vlivbs.pdf](http://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1602/16vlivbs.pdf).

Статті в інших наукових виданнях

11. Alikariev O. F. U., Poliakh S. Index of protection of the interests of consumers of the financial services market. *Business Ethics and Leadership*. (Google Scholar та ін.). 2018. № 2 (1). P. 78–95 (0,58 друк. арк.). *Особистий внесок: розраховано індекс захисту інтересів споживачів на РФП у різних країнах світу (0,55 друк. арк.).*

12. Poliakh S., Alikariyev N. Evaluation Quality of Consumer Protection by Financial Markets Services. *Financial Markets, Institutions and Risks*. (Google Scholar та ін.). 2017. № 1 (3). P. 75–81 (0,29 друк. арк.). *Особистий внесок: розроблено індекс захисту інтересів споживачів на РФП (0,25 друк. арк.).*

13. Полях С. С. НБУ та АМКУ як основні державні органи регулювання банківської системи України. *Науковий журнал «Smart and Young»* (Google Scholar та ін.). 2016. № 5. С. 40–48 (0,67 друк. арк.). URL: <http://smartandyoung.com.ua/portfolio/zhurnal-4-mart-2016/>.

14. Shurshyn V. O., Hmyria V. P., Poliakh S. S. National bank of Ukraine and national commission of securities and stockmarket as the main regulators of Ukraine financial market functioning. *The bulletin of the National Academy of Sciences of the Republic of Kazakhstan* (Web of Science та ін.). 2018. № 4. P. 191–198 (0,81 друк. арк.). *Особистий внесок: окреслено проблеми та перспективи регулювання діяльності суб'єктів РФП України (0,35 друк. арк.).*

Тези доповідей на науково-практичних конференціях

15. Полях С. С. Міжнародні фінансові стандарти в системі забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Фінансовий аналіз, оподаткування та аудит: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : тези доповідей IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2019. С. 8–9 (0,02 друк. арк.).

16. Полях С. С. Аналіз ключових принципів фінансової залученості населення. *Експертно-аналітичне забезпечення управління сталим*

розвитком економіки і соціальної сфери. Сучасні комп'ютерні технології аналізу даних та статистики : зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2018. С. 107–108 (0,04 друк. арк.).

17. Полях С. С. Фінансова грамотність населення як визначальна складова системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Аналітичне забезпечення управління сталим розвитком економіки і соціальної сфери* : зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2017. С. 105–107 (0,04 друк. арк.).

18. Polyakh S. Principles of the organization of consumer protection by financial markets services. *Проблеми і перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України* : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. Суми : Сумський державний університет, 2017. С. 128–131 (0,1 друк. арк.).

19. Полях С. С. Державне регулювання небанківських фінансово-кредитних установ. *Фінансово-кредитна система України в умовах інтеграційних і глобалізаційних процесів* : зб. матеріалів XVI Всеукр. наук.-практ. конф. студентів та аспірантів. Черкаси, 2017 року. С. 380–382 (0,08 друк. арк.).

20. Полях С., Хоменко Ю. Аналіз рефінансування банківської системи Національним банком України. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. матеріалів XIV Міжнар. наук.-практ. конф. Переяслав-Хмельницький, 2016. Вип. 14. С. 101–104 (0,20 друк. арк.). *Особистий внесок: досліджено проблему неплатоспроможності банків України та заходи щодо її вирішення* (0,05 друк. арк.).

ЗМІСТ

ВСТУП.....	13
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ...	22
1.1 Загальні положення концепції системи забезпечення захисту інтересів споживачі на ринку фінансових послуг	22
1.2 Узагальнення світових та вітчизняних тенденцій оцінки рівня фінансової грамотності та фінансової залученості населення ...	36
1.3 Нормативне забезпечення регулювання системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг	53
1.4 Стратегічне бачення державного регулювання системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України.....	73
Висновки до розділу 1.....	89
РОЗДІЛ 2. РОЗВИТОК МЕТОДИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	93
2.1 Узагальнення тенденцій теоретико-методичних засад оцінювання рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.....	93
2.2 Дослідження рівня забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг	112
2.3 Методичні засади визначення розподілу країн за складовими індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг	122
Висновки до розділу 2.....	139
РОЗДІЛ 3. МЕТОДИЧНЕ ПІДґРУНТЯ СТРУКТУРНО-КОМПОНЕНТНОЇ УЗГОДЖЕНОСТІ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	

ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ІЗ КОМПОНЕНТАМИ ЕКОНОМІЧНОЇ ТА ФІНАНСОВОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ	141
3.1 Структурне моделювання впливу індексу якості забезпечення захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг на індикатори економічного і соціального розвитку країни, якості державного управління.....	141
3.2 Моделювання взаємозв'язків між індикаторами фінансової стійкості та рівнем якості забезпечення захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг на основі побудови багатofакторних моделей	156
Висновки до розділу 3.....	178
ВИСНОВКИ.....	181
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	184
ДОДАТКИ.....	204

ВСТУП

Активне реформування системи регулювання ринків фінансових послуг, що відбувається в Україні, на жаль залишає поза увагою механізми забезпечення захисту інтересів споживачів фінансових послуг, ефективність та дієвість яких на цей час є недостатніми. Регулятори ринків фінансових послуг мають обмежені повноваження щодо захисту прав клієнтів фінансових установ; Держпродспоживслужба як центральний орган виконавчої влади, який займається питаннями захисту прав споживачів, взагалі не має повноважень, компетенцій та механізмів впливу на надавачів фінансових послуг. Таким чином, на практиці права й інтереси вкладників банків, клієнтів страхових компаній, інвестиційних фондів та інших суб'єктів ринків фінансових послуг фактично залишаються поза межами захисту з боку держави. Відсутність комплексної системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринках фінансових послуг зменшує рівень довіри українців до фінансових установ, провокує зростання обсягів заощаджень населення, що зберігаються поза фінансовою системою, що в кінцевому підсумку гальмує процеси перетікання капіталу з фінансового в реальний сектор національної економіки. У більшості країн світу останнім часом усе більше уваги приділяється не стільки розвитку систем гарантування прав депозитаріїв чи страхувальників, скільки підвищенню рівня фінансової грамотності населення, їх фінансового здоров'я, фінансової інклюзії, фінансової залученості й фінансової захищеності, що забезпечує усвідомлений вибір фінансових посередників та їх продуктів споживачами фінансових послуг.

Фундаментальні засади забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг закладено такими зарубіжними науковцями, як О. Ардік Альпер, Р. Ган, М. Гарсія, Є. Дабла-Норіс, Д. Дагер, А. Деміргук-

Кунт, Дж. Ібрахім, А. Ф. Лефре, І. Луконга, Н. Міленко, П. Морган, Н. Моріnellі, С. Рутледж, Р. Сахай, Я. Сан, М. Ціхак, Д. Хенг, А. Ханіг та ін. Зазначеній проблематиці присвячені також праці таких вітчизняних науковців, як І. Аванесова, Т. Васильєва, О. Верней, Ж. Довгань, М. Дубина, С. Леонов, Л. Нечипорук, І. Школьник та ін.

Незважаючи на значний науковий доробок, остаточно не вирішеними залишаються теоретичні й прикладні проблеми, що стосуються, зокрема, розвитку понятійного апарату, поелементного та комплексного оцінювання рівня якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, визначення факторів, які його обумовлюють, формалізації впливу рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на індикатори економічного та соціального розвитку країни, механізмів формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг тощо. Незавершеність формування цілісного уявлення про методичне підґрунтя забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг обумовила актуальність дослідження, його мету, завдання та зміст.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Тематика дослідження узгоджується з основними положеннями та рекомендаціями міжнародних регуляторних інституцій, а саме: Керівними принципами якості та ефективності регулювання, Кращими практиками для формального обміну інформацією між конкуруючими органами в складних картельних дослідженнях (ОЕСР), положеннями Базельського комітету з банківського нагляду (Банк міжнародних розрахунків), Загальними принципами міжнародних переказних послуг (Світовий банк), Директивою про недобросовісну комерційну практику бізнесу на внутрішньому ринку (Рада Європейського Союзу), Директивою про ринки фінансових інструментів/Регулювання ринків фінансових інструментів, MiFID I, MiFID II/ MiFIR (Британське Управління з фінансового регулювання і нагляду) тощо.

Дисертація виконана відповідно до тематики науково-дослідних робіт Черкаського навчально-наукового інституту ДВНЗ «Університет банківської справи» та Сумського державного університету. Зокрема, до звіту за темою «Цифрова економіка: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку» (номер д/р 0117U003836) ввійшли пропозиції щодо забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг при залученні кредитних ресурсів через альтернативні інструменти фінансування в умовах цифровізації економіки; за темою «Економіко-математичне моделювання механізму відновлення суспільної довіри до фінансового сектору: запорука економічної безпеки України» (номер д/р 0117U003924) – щодо розрахунку інтегрального індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; за темою «Реформування фінансової системи України в умовах євроінтеграційних процесів» (номер д/р 0109U006782) – щодо вдосконалення вітчизняної системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є вдосконалення теоретичних засад та науково-методичних підходів до розвитку системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких завдань:

- уточнити змістовну сутність захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг;
- поглибити концептуальні засади формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг;
- розробити науково-методичний підхід до інтегрального оцінювання якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг;

- удосконалити методичні засади кластеризації країн за рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення;
- дослідити вплив якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на рівні економічного та соціального розвитку, а також якість державного управління в країні;
- обґрунтувати взаємозв'язки між індикаторами фінансової стійкості та якістю забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення, структурні взаємозв'язки в системі «рівень економічної країни – якість державного управління – стійкість фінансової системи країни – якість забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг».

Об'єктом дослідження є економічні відносини, що виникають між споживачами фінансових послуг, регуляторами, банківськими та небанківськими фінансовими посередниками на ринку фінансових послуг.

Предметом дослідження є науково-методичні положення забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Методи дослідження. Теоретичну основу дисертації складають фундаментальні положення економічної теорії, теорії фінансів, грошей і кредиту, банківської справи, фінансового посередництва, поведінкових фінансів, економічного прогнозування, економетрики, а також наукові праці з питань розвитку ринку фінансових послуг, узгодження інтересів та забезпечення прав його учасників.

У роботі використовували такі методи дослідження: аналіз, синтез, логічне узагальнення – при визначенні змісту захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки; порівняльний і статистичний аналіз – під час дослідження сучасних тенденцій розвитку ринку фінансових послуг;

кластерний аналіз (на основі евклідової відстані) – при визначенні індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; метод описових статистик, метод *k*-середніх та метод Ворда (ієрархічний спосіб) – при кластеризації країн за складовими індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; метод головних компонент, метод Фаррара – Глобера, кореляційний аналіз – при ідентифікації ключових факторів впливу на рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; метод структурного моделювання – при формалізації неявних структурних зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та загальним рівнем економічного й соціального розвитку країни, якості державного управління; багатофакторний регресійний аналіз – під час оцінювання взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Економіко-математичне моделювання проведене за допомогою програмних продуктів STATISTICA 12 та Stata 12.

Інформаційною та фактологічною базою дисертації є нормативні акти, що визначають засади розвитку ринку фінансових послуг; звітно-аналітичні дані Національного банку України, Державної служби статистики України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, Української асоціації інвестиційного бізнесу, Національної ради реформ, Світового банку, Міжнародного валютного фонду; результати наукових досліджень щодо забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Наукова новизна результатів дослідження полягає в удосконаленні існуючих та обґрунтуванні ряду нових науково-методичних підходів до розвитку системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України.

Найбільш вагомими науковими результатами дослідження є такі:

вперше:

– розроблено науково-методичний підхід до оцінювання інтегрального рівня якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг шляхом узагальнення (методом евклідових відстаней) індикаторів рівня фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення, що дозволило комплексно врахувати як рівень готовності споживачів бути активними й свідомими учасниками ринку фінансових послуг, так і дієвість сформованих у країні інституційних норм, стандартів та процедур щодо контролю дій надавачів фінансових послуг у відповідь на скарги клієнтів, виконання вимог регуляторів, забезпечення справедливого ставлення до всіх груп клієнтів, інформаційної прозорості фінансових установ;

удосконалено:

– науково-методичний підхід до розподілу країн за рівнем забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що відрізняється від існуючих застосуванням дворівневої процедури кластеризації (методами k-середніх та Ворда) та трирівневої системи критеріїв (фінансова безпека, фінансова залученість та фінансова грамотність населення). Це дозволило спростувати гіпотезу про пряму взаємозалежність між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та рівнем економічного розвитку країн;

– науково-методичне підґрунтя дослідження впливу рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на ключові детермінанти стратегічного розвитку країни, що на відміну від існуючих здійснено шляхом формалізації неявних структурних зв'язків між рівнем інтегрального індикатора якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг і трьома субіндексами, які узагальнюють відібрані методом головних компонент характеристики рівнів економічного та соціального розвитку, а також якості державного управління;

– методичні засади обґрунтування взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що на відміну від існуючих здійснено шляхом системного поєднання методу головних компонент, кореляційно-регресійного аналізу і структурного моделювання. Це дозволило виявити індикатори фінансової стійкості, що є релевантними з точки зору впливу на інтегральний рівень якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та його компоненти (рівень фінансової грамотності, фінансової залученості й фінансової безпеки населення), оцінити напрямок та силу цього впливу, дослідити неявні структурні взаємозв'язки в системі «рівень економічної країни – якість державного управління – стійкість фінансової системи країни – якість забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг»;

набуло подальшого розвитку:

– концептуальні засади формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що відрізняється від існуючих доповненням її принципів, цільових таргетів, детермінант забезпечення та механізмів узгодження інтересів ключових стейк-холдерів, що дозволяє підвищити рівень залученості споживачів до процесів усвідомлення та розподілу відповідальності за якість задоволення власних фінансових потреб і захист фінансових інтересів;

– трактування змістовної сутності захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг як гарантованої державою можливості споживачів фінансових послуг убезпечитися від фінансових втрат, обумовлених екзогенними щодо їх фінансових рішень причинами, підкріплене їх здатністю свідомо ухвалювати фінансові рішення з метою поліпшення власного фінансового благополуччя. Такий підхід на відміну від існуючих ураховує як ендогенні, так і екзогенні щодо споживача фактори забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, передбачає

паритетний та усвідомлений розподіл відповідальності всіх стейкхолдерів (держави, фінансових установ і самих споживачів) за вирішення фінансових проблем у кризових ситуаціях.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що основні положення дисертації доведено до рівня методичних розробок і практичних рекомендацій, які можуть бути використані Національним банком України, Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку, Фондом гарантування вкладів фізичних осіб – для вдосконалення системи ЗІС на РФП; банківськими та небанківськими посередниками – в процесі вдосконалення підходів до налагодження взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

Висновки та рекомендації щодо дослідження взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та рівнем ЗІС на РФП впроваджено в діяльність Черкаського регіонального управління ПАТ КБ «Приватбанк» (довідка від 14.06.2019 р. № 25-13/253); щодо оцінювання індексу ЗІС на РФП – у діяльність МОД ПрАТ «УСК «КНЯЖА ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП» (довідка від 22.07.2019 р. № 208-2019); щодо впливу індикаторів фінансової стійкості на рівень ЗІС на РФП, формалізації зв'язків між рівнем ЗІС та обсягом клієнтської бази – в діяльність Черкаського РУ ПАТ «Страхова група «Ю.БІ.АЙ» (довідка від 17.07.2019 р. № 42697/19).

Наукові результати використовуються в навчальному процесі Черкаського навчально-наукового інституту ДВНЗ «Університет банківської справи» під час викладання дисциплін: «Страхові послуги», «Ринок фінансових послуг», «Фінансовий менеджмент» (довідка від 15.08.2019 р. № 04-008/410).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є завершеною науковою працею. Наукові положення, висновки, рекомендації й розробки, що виносяться на захист, одержані автором самостійно і відображені в

опублікованих працях. Результати, опубліковані дисертантом у співавторстві, використані в дисертаційній роботі лише в межах його особистого внеску.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дисертації оприлюднені на 6 міжнародних і всеукраїнських наукових конференціях

Публікації. Основні положення та висновки дисертації опубліковано у 20 наукових працях загальним обсягом 6,66 друк. арк., з яких особисто авторові належить 5,38 друк. арк., зокрема: підрозділи у 2 колективних монографіях, 8 статей у наукових фахових виданнях України, 1 стаття в зарубіжному науковому виданні, 3 статті в інших наукових виданнях (з яких 12 – у виданнях, що входять до міжнародних наукометричних баз, зокрема, 2 статті у виданнях, які входять до наукометричної бази Web of Science), 6 публікацій у збірниках тез доповідей на наукових конференціях.

Структура і зміст роботи. Дисертація складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг дисертації становить 213 сторінок, зокрема 174 сторінки основного тексту, 30 таблиць, 48 рисунків, 5 додатків та список використаних джерел із 187 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1.1 Загальні положення концепції системи забезпечення захисту інтересів споживачі на ринку фінансових послуг

Відповідно до чинної Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні [49] система захисту інтересів споживачів повинна будуватись на чотирьох принципах:

- ефективність державного регулювання;
- дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист;
- прозорість діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види фінансових послуг;
- збалансованість інтересів суб'єктів господарювання, що надають небанківські фінансові послуги, та споживачів.

Виникнення структурних проблем, пов'язаних із продажами між банками та їх клієнтами, більшою мірою можна пояснити розбіжностями у відношенні до наявної пропозиції фінансових продуктів та послуг та доступі до фінансових ринків. У випадку відсутності подібних проблем не виникало би потреби приділяти значну увагу системі захисту прав та інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Так звані, «помилкові продажі» можуть виникати через незрозумілий дизайн продукту, некоректне подання інформації, неузгодженість із реальними потребами клієнтів.

Занадто складні фінансові продукти та послуги є незрозумілими для клієнтів, тому можуть створювати додаткові фактори ризику і не приносити

користь. Якщо клієнт не в змозі самотійно розкрити всі особливості продукту, враховуючи, що сучасні фінансові продукти чи послуги можуть поєднувати в собі більш ніж 5 характеристик, зазвичай не пов'язаних безпосередньо з його фінансовими потребами, то необхідно обов'язково надавати йому додаткові роз'яснення. В інакшому випадку – клієнт просто втратить інтерес активно долучатись до фінансового сектору [187].

Окрім складності фінансового продукту чи послуги ще однією проблемою для споживача може бути їх строковість, так як деякі з них можуть носити коротко- або довгостроковий характер. Часто виникає ситуація, коли для довгострокових фінансових продуктів, не вся відповідна інформація буде доступна під час укладання угоди, внаслідок чого продукти, що базуються на ринкових інструментах, можуть принести нижчі, ніж очікувалося, прибутки. Подібна ситуація може підірвати інтерес споживача не тільки до даного фінансового продукту, а й до системи в цілому.

Позитивний фінансовий результат не завжди може свідчити про успішність тієї чи іншої фінансової операції. Завжди має місце проблема асиметричної інформації під час оцінки фінансових послуг. Дану проблему зазвичай дуже важко визначити і правильно пояснити природу негативних наслідків: несприятливий результат є результатом некомпетентності/ нечесності з боку постачальника послуг, або просто випадковістю.

Непрозорість цін також є однією із проблем, яка підриває інтерес споживачів до ринку фінансових послуг. Багато фінансових продуктів та послуг не є прозорими для типового споживача, зокрема, це стосується їх вартісної складової. Подібна ситуація пояснюється їх комплексністю і що, як наслідок, носить нелінійну структуру ціноутворення. Цей фактор може викликати у споживача відчуття недовіри до того чи іншого фінансового інституту. З іншої сторони, клієнт може бути досконало проінформований по всі кількісні та якісні характеристики продукту, але доступна інформація не завжди може бути зрозумілою. Споживачі можуть бути не в змозі обробити велику кількість складної інформації. Специфічна фінансова термінологія

часто лише загострює процес розкриття сутності пропонованого фінансового продукту чи послуги. Причиною такої ситуації може бути як складність фінансових понятійних категорій, так і недостатньо високий рівень фінансової грамотності населення.

Мінімізувати вплив зазначених проблем на рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг можна за рахунок заходів у межах технологічного та структурного підходів (табл. 1.1, 1.2) [116].

Таблиця 1.1 – Сукупність заходів у межах технологічного підходу, які сприяють підсиленню рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Захід	Сутність заходу
Використання мобільних пристроїв та електронних платежів	На сьогодні мобільні пристрої є доступними для більшості верств населення. Мережеве покриття з року в рік розширюється і переходить на якісно новий рівень. Переведення фінансових транзакцій із традиційної в інноваційну площину відносин дозволить залучити до фінансового сектору більшу кількість клієнтів.
Налагодження ідентифікаційної системи на національному рівні	Проведення фінансових операцій через сучасні інформаційні технології передбачає підвищені вимоги до забезпечення безпечності даних операцій. Це можна досягти, налагодивши унікальну, але водночас нескладну систему ідентифікації клієнта.
Налагодження інфраструктури кредитної інформації про споживача	Відсутність інформації про кредитоспроможність клієнтів, які не є активно залученими до фінансових процесів, створює бар'єри для комунікації з такою категорією споживачів. Тому виникає потреба в налагодженні інфраструктури взаємодії між фінансовим інститутом та потенційним клієнтом. Прикладом вирішення даної проблеми може стати ведення та регулярне оновлення клієнтських баз даних.
Відкритий доступ до цифрової інформації	Використання доступної інформації із відкритих профілів клієнтів в соціальних мережах, програмних додатках та інших електронних інформаційних ресурсах дозволить врахувати поведінкові особливості клієнта, що вплине на схему побудови відносин із ним в напрямку більш активного залучення до фінансових процесів.
Використання цифрових валют	Сучасні інформаційні технології дозволяють створювати віртуальні валюти, використання яких знижує транзакційні витрати, уніфікує систему розрахунків та процес обслуговування фінансових операцій.

Оскільки сьогодні процес діджиталізації перебуває на вершині свого розвитку і проникає в усі сфери людського життя, фінансовий сегмент не є виключенням. Комбінація представлених технологічних заходів (табл. 1.1)

дозволить активізувати фінансову залученість населення і тим самим удосконалити систему захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Таблиця 1.2 – Сукупність заходів у межах структурного підходу, які сприяють підсиленню рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Захід	Сутність заходу
Забезпечення гарантій	Запровадження і жорстке дотримання нормативних актів, присвячених захисту прав споживачів фінансового сектору у поєднанні із транспарентністю фінансових даних та своєчасною обробкою скарг формує підґрунтя для підвищення загального рівня довіри клієнтів до фінансового ринку.
Запровадження програм, які сприяють підвищенню загального рівня фінансової грамотності	Проведення додаткових тренінгів, курсів, семінарів та інших освітніх заходів дозволить зрозуміти не тільки сутність тієї чи іншої фінансової операції, послуги чи продукту, а й усвідомити власну цінність (користь) від активної фінансової діяльності.
Постійний моніторинг ситуації втрати фінансової спроможності окремими учасниками фінансового ринку	Задля забезпечення високого рівня довіри клієнтів до фінансової системи в цілому потрібно вести постійний моніторинг фінансового стану учасників ринку і своєчасно повідомляти клієнтів про загрози структурних ринкових змін, імовірність банкрутства фінансового інститут тощо.
Запровадження різноманітних фінансових «екосистем»	Вихід на фінансовий ринок цілого ряду нефінансових інститутів (громадські організації, комерційні фірми, Фінтек установи, телекомунікаційні підприємства та ін.) сприяє додатковому залученню населення до фінансової сфери. Тому виникає потреба в забезпеченні прийнятної «екосистеми», в якій були створені умови для досягнення ефективного результату всіма сторонами фінансових відносин.
Забезпечення сумісності фінансових систем	Сумісність різних фінансових систем дозволяє об'єднувати клієнтів із різних країн та сфер, які утворюють свою мережу контактів та платформ для здійснення фінансових операцій.

Комплексне запровадження розглянутих заходів сприяє покращенню фінансової активності людей, що є безпосередньою умовою для захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Ступінь впевненості споживача на ринку фінансових послуг визначається його «фінансовим здоров'ям» – здатністю свідомо використовувати наявні фінансові можливості, пристосовуватись до появи

нових пропозицій і не втрачати при цьому стійкість до різноманітних шоків та ризиків, які можуть виникнути у фінансовому секторі. Фінансово здоровим споживач буде, якщо:

- відповідні фінансові продукти і послуги будуть доступними для нього;
- фінансові продукти та послуги є впорядкованими, зручними і пристосовані до потреб споживачів;
- послідовне та активне використання фінансових продуктів та послуг призводить до отримання позитивних фінансових результатів;
- споживач буде стійким до ризиків, які виникають на ринку фінансових послуг.

Центр інновацій у сфері фінансових послуг (Center for Financial Services Innovation), американська некомерційна консалтингова компанія, що спеціалізується на обслуговуванні споживачів, які не мають доступу до банківських продуктів та послуг і мають недостатній рівень фінансових знань [27], проводить ряд досліджень, присвячених виявленню закономірностей між рівнем фінансового почування споживачів на ринку фінансових послуг та їх фінансовим благополуччям. Споживач почуватиме себе захищеним на ринку фінансових послуг, якщо [57]:

- його витрати є меншими ніж сукупний дохід, при цьому вчасно сплачено всі рахунки;
- він має достатній рівень ліквідних заощаджень, необхідних для покриття всіх його витрат та розпоряджається достатнім обсягом ліквідних активів та довгострокових заощаджень;
- він має стійкий стан боргового навантаження і достатню кредитоспроможність;
- його дії на фінансовому ринку є структурованими і безпечними.

Таким чином, ключовими індикаторами рівня фінансового здоров'я споживача є: збалансовані витрати і доходи, структуровані заощадження,

наявність можливості доступу до інших фінансових ресурсів, присутність чітких пріоритетів, здатність управляти фінансовими шоками, активне використання інформаційних технологій для здійснення фінансових операцій.

Використання нових бізнес-моделей, які підтримують просування продуктів та послуг, орієнтованого на споживача, сприяє поліпшенню їх фінансової поведінки і збільшенню рівня заощаджень. Орієнтація на споживача безпосередньо полягає в тому, щоб наблизитися до нього, зважаючи на його ставлення, поведінку, прагнення та виклики зовнішнього середовища. Тільки в такому випадку постачальники фінансових послуг та регулятори можуть дійсно зрозуміти ступінь задоволення споживачів фінансовими продуктами та послугами і визначити можливості для їх доповнення новими інструментами/ ресурсами. У перспективі лише спосіб мислення, орієнтований на потреби споживача, дозволить максимізувати фінансову залученість населення.

«Фінансове здоров'я» населення є рушійною силою по відношенню до розвитку ринку фінансових послуг. Розробляючи кожен новий фінансовий продукт чи послугу, потрібно завжди звертати увагу на готовність людей освоїти запропоновану новинку. Від цього залежатиме розмір доходу від їх реалізації, упевненість у своїх діях на ринку, що є безумовною основою для збільшення клієнтської бази в майбутньому. Варто також розуміти важливість фінансової активності в повсякденному житті людини. Для того, щоб вести успішну діяльність на фінансовому ринку, сьогодні вже не достатньо володіти інформацією виключно про доступ населення до певних фінансових продуктів чи послуг та уміння користуватися ними. З'являється потреба у збільшенні часового горизонту проектування створення нових фінансових технологій, які б не втрачали актуальність в умовах активної діджиталізації повсякденного життя. Понад третина всього людства на сьогодні залишається пасивними користувачами формального фінансового

сектору. Тому з метою активізації фінансового залучення населення потрібно створювати такі умови, які б в першу чергу забезпечували захист інтересів споживачів.

«Фінансове здоров'я» споживача свідчить про його готовність активно долучатись до фінансового сектору. Ефективне функціонування фінансової системи залежить від коректності регулятивного механізму. Якщо система заходів, спрямована на регулювання ринку розроблена правильно та впроваджена належним чином, це одразу знайде своє відображення в довірі споживачів. Довіра до ринку та захист інтересів споживачів підриваються, якщо фінансова система не захищена належним чином від різного роду ризиків. Всі фінансові операції повинні ґрунтуватись на довірі і конфіденційності. Споживачі на ринку фінансових послуг повинні мати певні гарантії того, що ринок та установи, які ведуть свою діяльність на ньому, є безпечними та надійними, і діють відповідно до правил та процедур, що є чесними, прозорими і враховують інтереси всіх сторін. В даному випадку актуалізується питання забезпечення достатнього рівня фінансової грамотності населення.

Навички фінансової грамотності важливі для людей, які використовують платіжні, економічні, кредитні та управлінські продукти. Багато хто здійснює важливий перший крок до участі у фінансовій системі, відкриваючи рахунок в банку або іншій фінансовій установі. Інші – 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 для здійснення фінансових операцій, вони формують основу для фінансового благополуччя своїх сімей, що також сприяє формуванню заощаджень на

майбутнє та уникненню від різноманітних економічних потрясінь. Крім того, як зазначалося в роботі [121] здійснення цифрових платежів також збільшує прозорість операцій, що допоможе розширити можливості, зокрема, жінок, надаючи їм більше контролю над своїми фінансами. В той час, люди, яким не вистачає знань ефективно використовувати такі послуги, можуть зіткнутися з фінансовими проблемами, такими як висока заборгованість, як наслідок, банкрутство, що, у свою чергу, створює підґрунтя для зниження довіри споживачів до фінансового сектору. Це є підставою для дослідження зв'язку між використанням фінансових послуг та фінансовою грамотністю.

Ряд міжнародних організацій, зокрема, Організація економічного співробітництва та розвитку (Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD), займаються дослідженням поняття фінансової грамотності населення різних країн світу. В одній зі своїх робіт OECD (2005) [149] було представлено визначення фінансової освіти, як процесу, за допомогою якого споживачі ринку фінансових послуг покращують своє розуміння сутості існуючих фінансових продуктів, а також як інформацію, інструкції та/ або об'єктивні поради, які розвивають навички та впевненість споживачів з метою кращого усвідомлення фінансових ризиків та можливостей, здійснювати обґрунтований вибір для поліпшення свого фінансового благополуччя.

З часом все більше різних дослідників почали приділяти увагу концепції фінансової грамотності населення, так як з'явилося усвідомлення важливості даної складової для успішного розвитку країни в цілому.

Почали з'являтися нові, концептуально виважені підходи щодо визначення поняття фінансової грамотності. Важливо розуміти, що фінансова грамотність – це комплексне поняття, яке акумулює в собі загальний рівень освіченості людини, її поведінкові особливості та бажання максимізувати власний рівень багатства. Так, С. Хюстон в циклі своїх робіт [114, 112, 113] наголошує на тому, що не можна ототожнювати фінансову грамотність і

фінансові знання. Оскільки, фінансово грамотною є та людина, яка має здатність і впевненість у використанні своїх фінансових знань для прийняття фінансових рішень. Важливо не просто отримувати фінансову інформацію, а вміти правильно її аналізувати та застосовувати. Фінансова грамотність – це динамічний етап в процесі формування фінансового добробуту (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Концепція формування поняття «фінансова грамотність» населення

Безумовно, в основі фінансової грамотності людини лежать її схильності і розумові здібності, з якими вона народжується. Протягом життя людина навчається в різноманітних освітніх закладах, проходить тренінги, курси, використовує в повсякденному житті ряд технологічних пристроїв. Все це сприяє формуванню як загального рівня освіченості, так і фінансової грамотності зокрема. Однак, ще однією важливою компонентою фінансової грамотності людини є зовнішнє середовище, в якому вона знаходиться у повсякденному житті (сім'я, друзі, культура і традиції, інформаційний простір, рівень економічного розвитку країни, думка громадськості та ін.).

Саме під впливом перерахованих факторів фінансові знання, отримані впродовж усього життя, можуть або актуалізуватись, або ж навпаки втратити свою цінність.

Зовнішнє середовище по відношенню до фінансової грамотності виконує роль своєрідного зв'язного елемента між фінансовими знаннями та фінансовим добробутом. Проте, фактори зовнішнього середовища не завжди сприяють підсиленню фінансових знань, що не носить виключно негативний відтінок для рівня фінансової забезпеченості країни в цілому.

Фінансова грамотність, як комплексна категорія, на сьогодні включає такі напрямки:

- витрати, бюджетування та економія;
- інвестування;
- кредит і борг;
- податки;
- страхування;
- банківська справа;
- шахрайство та крадіжка особистих даних;
- зайнятість та дохід.

Велика кількість урядів різних країн розпочала розробку спеціальних національних стратегій розвитку та підтримки фінансової грамотності населення. Цілі цих програм спрямовані на посилення забезпечення та ефективності фінансової освіти через координацію дій різних інститутів. Національні стратегії призначені для забезпечення пристосованих та економічно вигідних вирішень фінансових питань з приводу забезпечення грамотності серед молоді та дорослих. Вони були прийняті як самостійний вектор ведення державної політики, в яких відбувається поєднання процесу фінансової інтеграцією та політики захисту інтересів споживачів.

Станом на 2017 р. національні стратегії розвитку фінансової грамотності населення (інформація стосується країн «Великої двадцятки») [100] було:

- переглянуто або повторно впроваджено – Австралія, Індонезія, Японія, Великобританія, США;
- вперше запроваджено – Бразилія, Канада, Франція, Індія, Росія, Південна Африка, Туреччина;
- перебувають у стадії активної розробки – Аргентина, Китай, Італія, Південна Корея, Мехіко, Саудівська Аравія.

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

- визнає важливість фінансової грамотності, включаючи її до законодавчих нормативів, і визначає її зміст та масштаб на національному рівні в контексті визначених потреб на національному рівні;
- передбачає співробітництво між різними зацікавленими сторонами з попередньою ідентифікацією лідера або координуючого органу на національному рівні;
- встановлює дорожню карту для досягнення конкретних та задалегідь визначених завдань протягом певного періоду часу;
- надає рекомендації щодо застосування окремих розділів стратегії.

Окрім, поняття фінансової грамотності, ОЕСД також пропонує в комплексі розглядати поняття фінансової поведінки і фінансової 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 оцінки рівня фінансової поведінки населення розробляються анкети, які складаються із різнопланових запитань. Такий підхід дозволяє визначити хід думок, що виникають у споживача під час

покупки: що він зробить після цього, як саме відбувається оплата рахунків, складається бюджет і т.д.

Під фінансовим позиціонуванням розуміються погляди та ринкові переваги споживачів. Якщо населення певної країни матиме відносно негативне ставлення до своєї економіки та не буде здатне здійснювати довгострокові заощадження, віддаючи перевагу задоволенню своїх короткострокових бажань, то фінансове планування буде взагалі відсутнє.

Поняття фінансова позиція та фінансова залученість близькі за своїм змістом одне до одного і позначають забезпеченість доступом до фінансових продуктів та послуг для фізичних та юридичних осіб, зокрема, безпосередньо тих, які раніше не мали доступу до цих продуктів. Серед ключових причин, які створюють перешкоди для фінансової залученості населення є:

- недостатній рівень освіченості, зокрема, це стосується питання фінансової грамотності;
- завищена ціна на фінансові продукти та послуги;
- незрозумілий та складний процес ідентифікації для проведення фінансових операцій;
- відсутність кредитної історії;
- географічні особливості місцевості, які можуть ізолювати споживачів від пунктів надання фінансових послуг.

Фінансова залученість є важливим компонентом економічного розвитку та скорочення загального рівня бідності в країні, а також може бути засобом запобігання появи явища соціальної ізоляції. Право людини на використання формальних фінансових продуктів та послуг має бути пріоритетом під час організації діяльності фінансової системи. Рівень фінансової залученості населення є комплексною категорією, тому формується зазвичай за допомогою інтегральної оцінки досліджуваного явища. Характер управління фінансовою системою складний і неоднорідний.

Інклюзивна фінансова система потребує особливого заохочення у використанні фінансових послуг з боку всіх груп суспільства.

Для кількісної оцінки ступеня фінансової залученості населення пропонується розраховувати відповідний індекс, який складатиметься з тих позицій фінансової активності населення, які є актуальними для конкретної ситуації. В цілому індекс фінансової залученості можна розглядати з позиції наступних блоків [70]:

- доступність (можливість мати доступ до відділень банків та інших фінансових установ, банкоматів, терміналів самообслуговування);
- використовуваність (можливість вільно управляти особистими рахунками, заощадженнями, позиками);
- перешкоди (відстань до пункту обслуговування, довіра до фінансових установ, операційні витрати, документообіг).

Розгляд поняття «фінансової залученості» з позиції саме цих трьох блоків є особливо важливим, оскільки виконання лише одного не дозволяє сформувати загальну картину рівня фінансової залученості населення. Так, наявність доступу до відділень банків та інших фінансових установ, банкоматів, терміналів самообслуговування тощо не означає, що люди використовують їх у своєму житті. Цей процес обумовлений рядом інших соціально-економічних факторів, такими як дохід, нормативна база або культурні звички, які змушують людей користуватися чи не користуватися даними послугами. Тому блок «доступність» вважається необхідною, але не достатньою умовою для вимірювання інклюзивності фінансової системи. Крім того, формальне використання фінансових послуг розглядається як результат фінансового включення, а не як комплексний показник інклюзивності самої фінансової системи. Поєднання лише двох зазначених блоків (доступність та використовуваність) призводить до обмеженого вимірювання рівня фінансової залученості, оскільки відсутня інформація про якісні та кількісні умови процесу фінансового включення людей. Таким

чином, з'являється потреба в третьому блоці «перешкоди», який включає інформацію про причини того, чому люди не користуються формальними фінансовими продуктами та послугами, унфікує ступінь залученості населення до фінансової системи.

Таким чином, для того, щоб чітко окреслити сутність категорії захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, підведемо підсумок щодо розглянутої термінології, яка і дозволить це зробити (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Категорії, які формують підґрунтя для розкриття сутності категорії захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Поняття	Сутність
«Фінансове здоров'я»	Здатність свідомо використовувати наявні фінансові можливості, пристосовуватись до появи нових пропозицій і не втрачати при цьому стійкість до різноманітних шоків та ризиків, які можуть виникнути у фінансовому секторі
Фінансова освіта	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
Фінансова грамотність	Динамічний етап в процесі формування фінансового добробуту, який передбачає процес актуалізації фінансових знань під впливом факторів зовнішнього середовища.
Фінансова залученість	Ступінь забезпеченості доступом споживачів до фінансових продуктів та послуг.
Фінансова безпека	Рівень захищеності споживачів на ринку фінансових послуг та можливість безперешкодного вирішення фінансових проблем через відповідні регулятивні органи.

Представлений список понять можна доповнювати іншими поняттями, які також мають відношення до забезпечення рівня захищеності інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Підсумовуючи все вищесказане, відзначимо, що система забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг повинна узгоджуватися не лише з наявним рівнем добробуту населення, що визначає

його готовність довіряти свої заощадження фінансовим посередникам, а й урахувати поточні соціальні виклики, а також загальний рівень довіри громадян до державних інституцій як гарантів захисту власних прав та інтересів.

Під час трактування поняття «захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» необхідно узгоджувати два змістовні блоки, що мають ендогенне та екзогенне походження щодо самого споживача:

- екзогенний (залежить не від споживача послуг, а від сформованого інституційного та нормативно-правового середовища в країні);
- ендогенний (безпосередньо залежить від споживача).

Таким чином, захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг запропоновано розуміти як гарантовану державою можливість споживачів фінансових послуг убезпечитися від фінансових втрат, обумовлених екзогенними щодо їх фінансових рішень причинами, під-кріплену їх здатністю свідомо ухвалювати фінансові рішення з метою поліпшення власного фінансового благополуччя.

1.2 Узагальнення світових та вітчизняних тенденцій оцінки рівня фінансової грамотності та фінансової залученості населення

В роботі Т. Джапелі та М. Падула [119] виявлено залежність між фінансовою грамотністю і багатством населення, що вказує на тісний прямий кореляційний зв'язок між цими явищами до моменту виходу людини на пенсію. Тобто, люди, знаючи, що їх в пенсійному віці чекають високі соціальні виплати, втрачають інтерес до актуалізації рівня власних фінансових знань, оскільки не бачать більше в цьому потреби. Тому для країн із високими соціальним стандартами (США, Данія, Франція, Норвегія.

Швейцарія) та зростанням кількості людей пенсійного віку питання фінансової освіченості дорослого населення є на стільки ж гострим, як і для країн із середнім рівнем розвитку. Крім того, ряд досліджень проведених в цих країнах, підтверджують дану тезу. Так, як зазначали у своїй роботі дві американські дослідниці, А. Лусарді та О. Мітчел [126], фінансова грамотність насамперед передбачає здатність обробляти економічну інформацію та приймати обґрунтовані рішення щодо фінансового планування, накопичення багатства, боргу та пенсій.

Як підтвердження попередньому судженню стосовно динамічності формування категорії фінансової грамотності Міжнародна мережа фінансової освіти OECD [99] та А. Амагір [60] виділяють три ключові складові фінансової грамотності: знання та розуміння, поведінка, ставлення та довіра. Таким чином досягнення фінансового благополуччя повинно базуватися на довгостроковому фінансовому забезпеченні з уникненням субоптимального прийняття фінансових рішень.

З 2014 року понад 50 країн з різним рівнем доходу, де вже розроблені чи впроваджені проекти національної стратегії з фінансової освіти, і багато інших країн розглядають питання щодо розвитку даного напрямку. Багато хто із прихильників цих стратегій вказує на конкретні напрями запровадження фінансової освіти в школах, оскільки саме молодь є цільовою групою для формування фінансово освіченого суспільства. У зв'язку із цим світ побачило дослідження PISA 2012 [143]. Це перша великомасштабна міжнародна робота для оцінки фінансової грамотності молоді. В ній оцінюється, рівень знань та навичок молодих людей із дев'ятнадцяти різних за економічним розвитком країн, необхідних для прийняття фінансових рішень та планів їхнього розвитку на майбутнє. Дане дослідження висвітлює важливість фінансової грамотності, визначає її як пріоритетний напрямок розвитку країни. Крім того, в ньому також пропонується огляд обмежень і нерівномірного надання фінансової освіти у школах та описує кроки,

здійснені в деяких країнах для підвищення рівня фінансової грамотності студентів.

Проведення спеціальних тренінгів, зустрічей із професіональними експертами, отримання фінансових консультацій передбачає налагодження фінансового діалогу між споживачами фінансових продуктів та послуг та фінансовими інститутами, що безумовно сприятиме вирішенню загальних фінансових питань. В наступній таблиці (табл 1.4) представлені основні проблеми та шляхи їх вирішення у середовищі формування фінансово грамотного населення.

Проведене опитування щодо визначення рівня фінансової грамотності включало три твердження щодо ставлення респондентів до грошей та фінансового планування. Питання, спрямовані на визначення так званої фінансової позиції населення, дозволили продемонструвати весь спектр існуючих уподобань споживачів на ринку фінансових послуг.

Таблиця 1.4 – Основні бар'єри, які з'являються на шляху формування достатнього рівня фінансової грамотності населення (складено на основі [96])

Загальні перешкоди для прийняття гарних фінансових рішень	Основні принципи соціального маркетингу, які можуть допомогти змінити поведінку споживача
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

Окресливши три основні напрямки, за якими проводився аналіз рівня фінансової грамотності у світі, було складено 8 основних запитань, які були постанені громадянам різних країн. Перелік цих запитань представлено в наступній таблиці (табл. 1.5).

Таблиця 1.5 – 8 основних питань для визначення рівня фінансової грамотності в різних країнах світу [62]

Тематика	Питання
Групування	Необхідно змодельовати ситуацію, за якої п'ять братів отримали подарунок у розмірі 1000 доларів. Завдання полягає в тому, щоб брати рівномірно розділили між собою подарунок і скільки коштів отримає кожен із них.
Вартість грошей у часі	Попередня ситуація із подарунком ускладнилась тією обставиною, що братам потрібно чекати рік, щоб отримати свою частку подарунку. Питання наступне – скільки доларів кожен із братів отримає в кінці року? Для відповіді було надано кілька варіантів: а) більше ніж минулого разу, б) однакову суму; в) менше, ніж вони могли б купити сьогодні Для довідки 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	Потрібно прорахувати скільки один хлопець поверне коштів своєму другу на наступний день після вечірки, на якій він позичив у нього певну суму грошей, іншими словами потрібно прорахувати відсотки за наданий кредит.
Розрахунок «інтерес плюс принцип»	Поставлено конкретну задачу: на ощадному рахунку лежить 100 доларів під гарантовану відсоткову ставку 2% на рік. Протягом року з рахунком не здійснювалось ніяких транзакцій(нічого додатково не вкладалось і не знімалось із нього). Потрібно дати відповідь на запитання скільки грошей буде на рахунку в кінці першого року, з урахуванням відсотків?
Поєднання інтересу	Питання із попереднього блоку було доповнено уточненням - скільки буде на рахунку в кінці п'яти років заощадження? В даному випадку були запропоновані наступні варіанти відповідей: а) більше 110 доларів США; б) точно 110 доларів США; в) менше 110 доларів США; г) або це неможливо сказати з наданої інформації.
Ризик і повернення	Необхідно дати розгорнуту відповідь на запитання чи будуть інвестиції з високою дохідністю мати високий ризик.
Визначення інфляції	Необхідно дати розгорнуту відповідь на запитання чи означає, що висока інфляція провокує швидке зростання вартості життя.
Диверсифікація	Необхідно дати розгорнуту відповідь на запитання чи можна зменшити ризик інвестування в акції, купуючи їх широкий спектр.

Як бачимо, представлені питання та задачі є достатньо простими та не потребують глибоких знань із фінансів. Для вирішення цих завдань не потрібно було проводити складних арифметичних розрахунків, однак варіація правильних відповідей від 1% в Малайзії до 17% у Великій Британії свідчить про розбіжність у фінансових знаннях населення країн із різним рівнем економічного розвитку.

Недостатня кількість правильних відповідей респондентів на питання, яке стосувалося впливу інфляції на вартість фіксованої грошової маси, дозволила сформуванати картину: у Південній Африці менше половини опитаних (49%) вважали, що гроші будуть мати меншу вартість у порівнянні до попереднього року, незважаючи на те, що інфляція в цій країні була понад 4% на момент опитування, а у Вірменії, Чехії, Естонії та Норвегії 4 з 5 людей дали правильну відповідь на це питання.

Питання, яке стосувалося процесу виплати відсотків за кредитом видалось нескладним для більшості країн (в Угорщині 95% опитаних правильно відповіли).

В Албанії і Перу 40%, а в Ірландії 76% респондентів правильно відповіли на питання, пов'язане із заощадженнями, а лише 10% (Албанія), 18% (Вірменія) та 14% (Перу) опитаних правильно змогли розрахувати простий відсоток.

Серед опитаних Угорщини (86%) та Ірландії (84%) було виявлено, що вони розуміють основну концепцію ризику, який може виникнути із інвестиціями, які мають високу дохідність. Однак менше половини респондентів Польщі (48%), не змогли виконати це завдання. У всіх інших країнах на це питання дали правильну відповідь понад 60% опитаних.

В контексті питання стосовно впливу високого рівня інфляції на загальний рівень життя, то варто зазначити, що не дивлячись на низькі результати окремих країн, в цілому респонденти орієнтуються в основних закономірностях. Частіше за все люди можуть дати визначення поняттю

інфляція, але пояснити її вплив на свої витрати їм було складніше. Питання, яке стосувалося диверсифікації доходів, виявилися складним для представників всіх країн: у Норвегії понад 37% опитаних не знали відповіді на питання даного характеру. В цілому у світі спостерігалася тенденція, що не більше 61% всіх опитаних орієнтувались у вирішенні такої задачі.

Оцінюючи рівень фінансової грамотності в багатьох країнах (Албанія, Вірменія, Угорщина, Ірландія, Малайзія, Норвегія, Перу, Польща, Великобританія, Чеська Республіка та Естонія), то в цих країнах він є на середньому рівні, лише Німеччина має максимальне значення даного показника.

Таким чином, в контексті проведеного дослідження було виявлено, що більшість людей мають достатній рівень фундаментальних фінансових знань, але у них повністю відсутнє розуміння простих фінансових концепцій (складні відсотки, диверсифікація ризиків). Окрім того, що було виявлено набагато нижчий рівень фінансової грамотності у жінок ніж у чоловіків, багато опитаних, даючи неправильну відповідь на запитання, не визнають своїх помилок.

Отже проблема недостатнього рівня фінансової грамотності серед молоді та дорослого населення у світі існує і потребує рішучих дій щодо її вирішення як з боку держави в особі центральних органів управління, так і зі сторони фінансових інститутів, які надають фінансові послуги.

За результатами останнього дослідження рівня «фінансового здоров'я» населення України, проведеного за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках проекту «Міжнародні партнерства заради стабільності фінансового сектору» у 2017 р. [53], було виявлено, що понад 50% опитаних українців або нічого не знають, або ж оцінюють свій рівень володіння фінансовою термінологією та математикою на дуже низькому рівні. Подібні дослідження уже проводились двічі – у 2010 та 2015 роках, тому однією із цілей дослідження 2017 року було порівняння

результатів різних років між собою і виявлення якісних змін в бік покращення/ погіршення конкретних показників. Окрім даної цілі актуальним також було:

- визначення рівнів фінансової грамотності та залученості населення України до фінансових процесів (обізнаність в сучасних фінансових продуктах та послугах, розуміння фінансових понять, математичних операцій тощо);
- дослідження умінь українців заощаджувати та вести сімейний бюджет, досягати поставлених фінансових цілей та управляти зобов'язаннями;
- виявлення ключових факторів, які здійснюють вирішальний вплив на загальний рівень фінансової залученості українців.

Дослідження 2017 року охопило всі регіони України, за виключенням АР Крим та частини Донецької і Луганської обл. (доросле населення у віці від 18 до 60+ років). Більшу частку опитаних склали люди віком від 25 до 59 років. Проаналізуємо деякі результати проведеного дослідження.

Незважаючи на все різноманіття представлених на ринку фінансових послуг пропозиції банківських та небанківських фінансових інститутів, серед українців найбільшої популярності набули наступні фінансові послуги (рис. 1.2).

При цьому поріг 10% популярності серед українського населення не подолали такі фінансові послуги: банківський депозит, страхування ризиків та життя, медичне страхування, міжнародні грошові перекази, ведення електронних та мобільних гаманців. Яскравим підтвердженням недостатнього рівня фінансової залученості українців є позначка 45%, яка відповідає відсутності бажання користуватись будь-якою фінансовою послугою. Відносно статевого та вікового розподілу опитаних із даного питання, то було виявлено, що люди більш старшого віку (45+) серед

представленого списку фінансових послуг використовують дебетові картки і проводять оплату комунальних послуг.

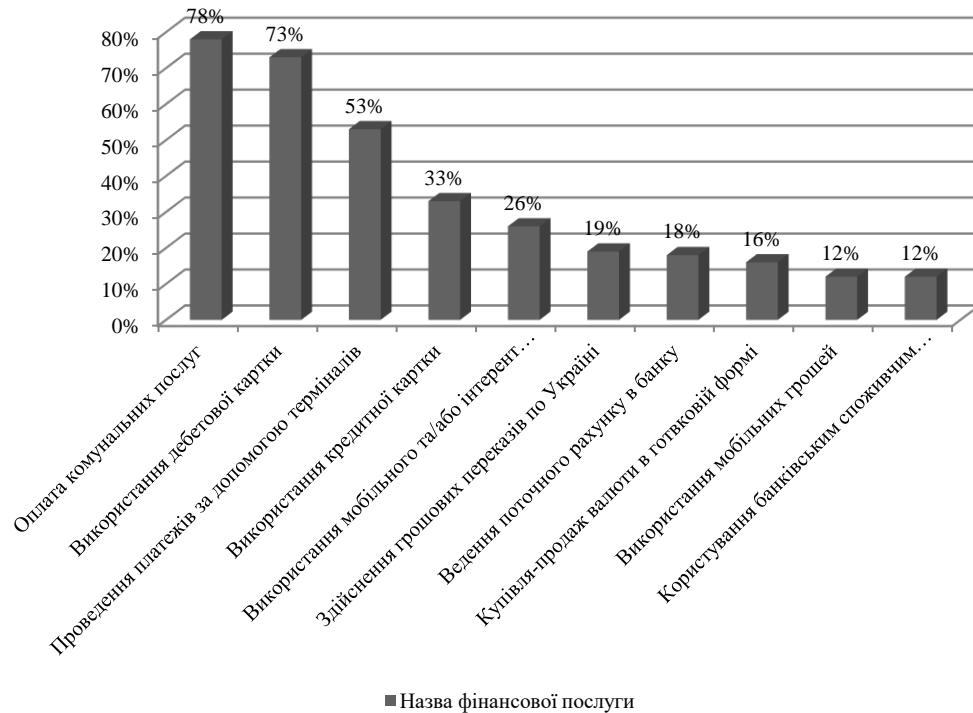


Рисунок 1.2 – Список найпопулярніших фінансових послуг серед українців у 2017 р.

В цей час молоді люди віком від 25 до 34 років активно використовують можливість здійснення грошових переказів всередині та за межами країни. Очікуваним виявився результат того, що українці у віці 18-24 років використовують у своєму житті мобільні та онлайн технології.

Під час визначення найцікавішої фінансової послуги в плані бажання навчитися нею користуватися перші три позиції належать медичному страхуванню, оплаті комунальних платежів та страхуванню життя. Натомість найменш цікавими для українців є інвестиції в акції та використання інвестиційних фондів, а також грошові перекази по Україні (понад 2% опитаних). Поруч із наявністю хоча б мінімального інтересу споживачів до

будь-яких фінансових послуг, 45,3% респондентів взагалі не мають бажання вивчати жодну з них.

З огляду на фінансові тенденції, які цікавлять вітчизняного користувача фінансових послуг, то маємо таку картину (рис. 1.3).

Як бачимо, найбільше українців цікавлять питання, що стосуються напряму їхніх доходів. Проте, більше 37% опитаних взагалі не слідкують за жодними новинами та тенденціями.

Фінансова грамотність в даному дослідженні оцінювалась з двох сторін. По-перше, була розглянута здатність українського населення проводити базові фінансові розрахунки, а, по-друге – знання власних прав та обов'язків, як споживача на ринку фінансових послуг.

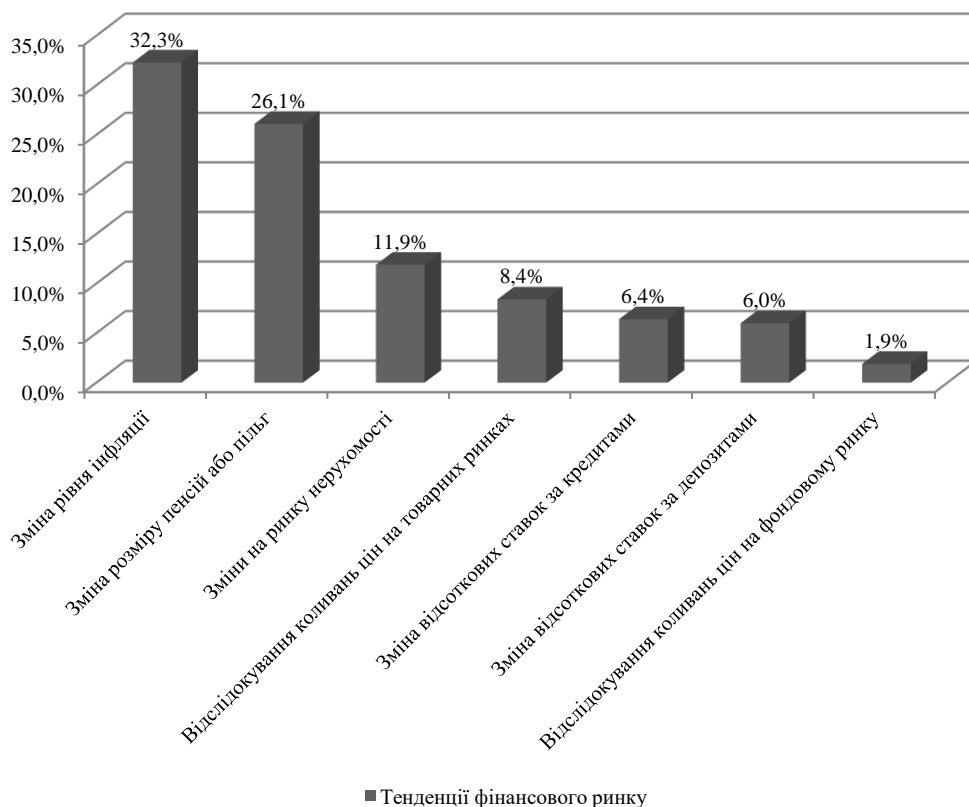


Рисунок 1.3 – Основні тенденції фінансового ринку, які є найбільш цікавими для українців у 2017 р., %

Самооцінка рівня фінансової освіченості серед опитаних за п'ятибальною шкалою має наступний вигляд (рис. 1.4).

Як бачимо, більшість опитаних українців задовільно оцінюють власні фінансові знання. В подальших дослідженнях даного питання було визначено, що між рівнем освіти та добробуту особи і її самооцінкою власних фінансових знань існує прямий зв'язок.

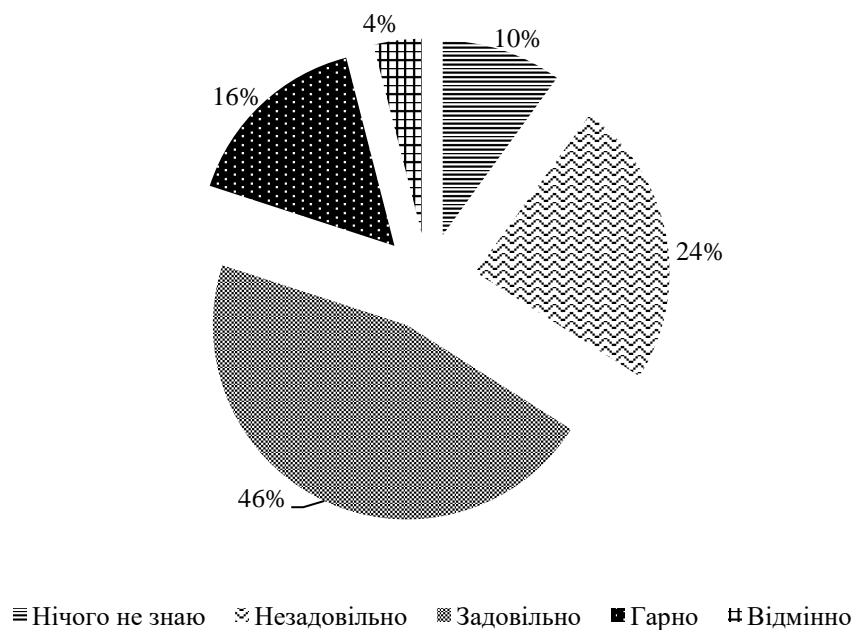
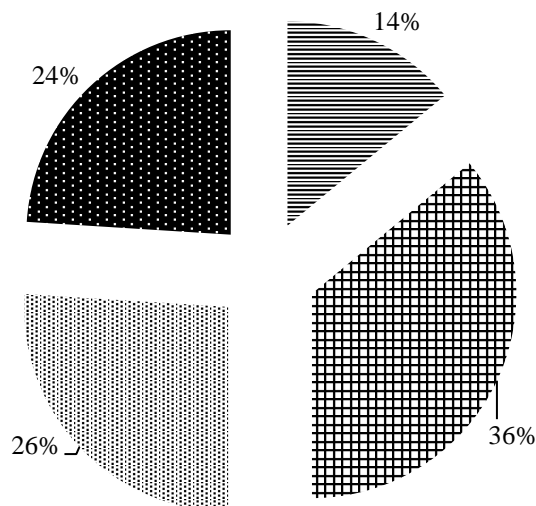


Рисунок 1.4 – Рівень самооцінки фінансової освіченості українців в 2017 р., %

Таким чином, людина із вищою освітою і високими доходами високо оцінює власні фінансові знання. Перевірка рівня фінансових математичних знань опитуваних проводилась за допомогою тестових запитань, які стосувались визначення простого і складного відсотків, розрахунку рівня інфляції, купівельної спроможності, знижок, дохідності облігацій та ефективної ставки відсотку. Отримані результати представлені нижче (рис. 1.5).

Рівень математичних фінансових здібностей українців знаходиться на критично низькому рівні – 26% опитаних набрали 2-3 бали із семи, даючи відповіді на поставлені запитання. При цьому жоден із опитаних не набрав максимальну кількість балів. Аналогічний результат отримано і зі знань фінансової термінології.



≡ Нічого не знаю (0-1) ≠ Незадовільно (2-3) ≡ Задовільно (4) ■ Гарно (5-6) ■ Відмінно (7)

Рисунок 1.5 – Рівень оцінки фінансових математичних знань українців в 2017 р., %

До розгляду було надано такі фінансові категорії: страхування, цінні папери, платіжні картки, страхова франшиза, кредитна історія, плаваюча ставка відсотку, гарантії вкладів та інвестицій тощо. У результаті 46% опитаних дали від 3 до 5 із 13 правильних відповідей, що відповідає оцінці «незадовільно». 21% респондентів набрали лише 0-2 бали, 22% – 6-7 балів і 11% – 8-10 балів. Тринадцятьом опитаним українцям все ж вдалося правильно відповісти на всі поставлені запитання.

З точки зору обізнаності того як правильно вирішувати конфліктні ситуації, які можуть виникнути з фінансовою установою, то кожен третій опитаний українець правильно визначив, що проблему подібного характеру

необхідно вирішувати в суді загальної юрисдикції, а ще кожен четвертий – те, що в залежності від фінансової послуги залежить державний орган, куди також можна звертатись у разі виникнення потреби в цьому.

61% опитаних відповіли, що не мають ніякої фінансової цілі, решта українців здійснює наступні заходи для того, щоб досягти свою фінансову ціль:

- заощадження фінансових (зокрема, грошових) ресурсів (51%);
- пошук нової або додаткової роботи (39%);
- скорочення рівня споживання або витрат (26%);
- створення бюджету (22%);
- дострокове погашення боргів (10%);
- пошук додаткових запозичень (2%).

Більше 75% опитаних українців заощаджують свої кошти, але форма і спосіб заощаджень є різною (рис. 1.6).

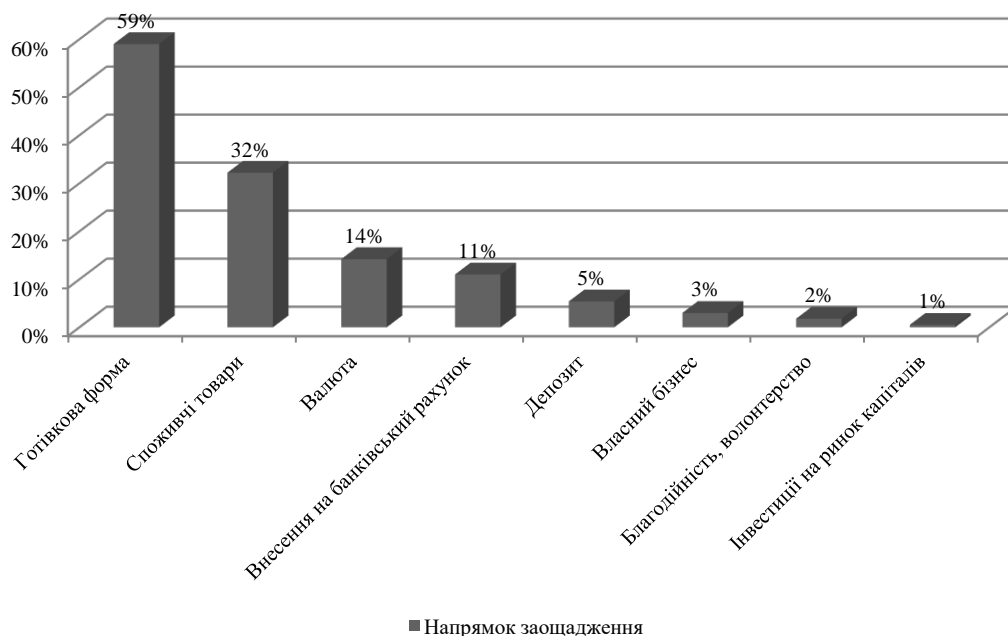


Рисунок 1.6 – Способи заощадження українців в 2017 р., %

В цілому, як показує порівняння результатів дослідження, Україна за два роки (з 2015 р.) не покращила свого становища в контексті фінансової обізнаності населення. До основних особливостей, виявлених внаслідок проведеної роботи у 2017 р., можна віднести:

- відсутність суттєвих розбіжностей у рівні фінансової обізнаності між чоловіками та жінками в той час, коли ця розбіжність з'являється, якщо мова йде про місце проживання (місто чи село), а також майновий стан респондента;

- зацікавленість тією чи іншою фінансовою послугою частіше за все з'являється тоді, коли вона безпосередньо має відношення до події, яка відбувається або повинна відбутись у найближчий час (реформа, очікування важливої події тощо);

- відсутність інтересу українців до ринку фінансових послуг зазвичай пояснюється не рівнем недовіри до фінансової системи загалом, а низьким рівнем добробуту населення;

- більшість українців не використовують сучасні фінансові послуги через недостатній рівень фінансової освіченості, що спричиняє підміну одних фінансових понять іншими (наприклад, багато українців під поняттям «інфляція» розуміють ставку обмінного курсу валют по відношенню до гривні).

Як висновок, можна сказати, що забезпечення якісної системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, яка включає в себе фінансову грамотність, фінансову залученість та захист прав, стане надійним підґрунтям для формування добробуту всього суспільства.

Відповідно до запропонованої методики, розробленої експертами ОЕСД в 2011 р. [131] та удосконаленою в кількох редакціях [148], оцінка рівня фінансової грамотності населення в різних країнах світу відбувається шляхом опитування респондентів. Всі питання поділені на три блоки: фінансові знання, фінансова поведінка та фінансова позиція. Кожен блок

відповідно має свою вагу під час отримання інтегрального значення фінансової грамотності населення. Відповівши правильно на всі запитання першого блоку можна отримати 7 балів, другого та третього відповідно 9 і 5 балів. Таким чином, максимальний бал, що відповідає найвищому рівню фінансової грамотності, складає 21. Останнє дослідження OECD, проведене в 2017 р. для країн «Великої двадцятки» [100], продемонструвало наступні результати (рис. 1.7).



Рисунок 1.7 – Рівень фінансової грамотності країн «Великої двадцятки» у 2017 р.

Як бачимо, найвищий рівень фінансової грамотності (під рівнем фінансової грамотності мається на увазі комплексна оцінка, яка складається із фінансових знань, поведінки і позиціонування споживачів) в 2017 р. серед країн «Великої двадцятки» спостерігався у Франції, Норвегії, Канаді та Китаї, при цьому середнє значення даного показника для досліджуваних країн складає 12,7. Рівень фінансової грамотності в країнах-лідерах є достатньо високими, проте до максимального значення не вистачає понад 6 пунктів. Якщо деталізувати інтегральний показник фінансової грамотності і проаналізувати окремі його складові (рис. 1.8), то бачимо, що зазначені країни-лідери уступають за деякими позиціями іншим країнам.

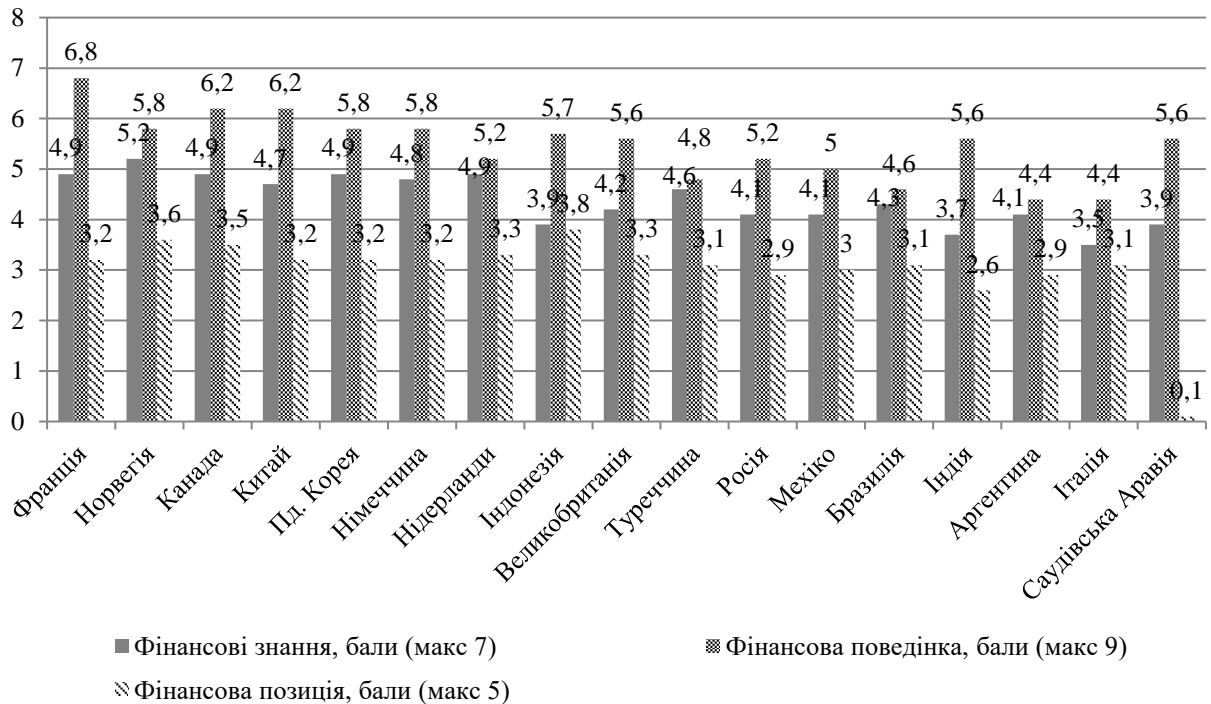


Рисунок 1.8 – Рівень фінансових знань, поведінки та позиції країн «Великої двадцятки» у 2017 р., як складових частин рівня фінансової грамотності

Так, наприклад, Франція має найвище значення рівня фінансової поведінки (6,8), проте уступає Норвегії та Канаді за рівнем фінансової позиції (3,6 і 3,5 відповідно). У Норвегії зафіксовано найвище значення рівня фінансових знань населення (5,8) з-поміж усіх досліджуваних країн. Найвищий рівень фінансової позиції спостерігається в Індонезії (3,8), але через низький рівень фінансових знань країна посідає середину в рейтингу за рівнем фінансової грамотності. Саудівська Аравія у порівнянні з іншим досліджуваними країнами має достатньо високий рівень фінансової поведінки (5,6), проте мінімальне значення фінансового позиціонування (0,3) перемістило країну на останню позицію рейтингу.

Таким чином, підтверджується теза відносно відсутності абсолютної еквівалентності між поняттями високий рівень фінансової грамотності населення і фінансовим благополуччям країни в цілому.

Фінансова залученість, як складова формування загального рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, відіграє роль драйвера для соціальної залученості людини. Серед сімнадцяти цілей сталого розвитку суспільства [170], прагнення до яких Організація Об'єднаних Націй ставить перед всім світом до 2030 р., саме фінансова залученість сприяє досягненню шести з них [94]:

- першій цілі – «Ні бідності» (активне фінансове залучення сприяє розвитку соціальних та економічних ініціатив, які приносять додаткові вигоди у вигляді фінансових активів і даватимуть можливість покращити загальний рівень фінансового благополуччя як кожного окремого учасника економічних відносин, так і країни в цілому);
- четвертій цілі – «Якісна освіта» (як зазначається в даній цілі: «Отримання якісної освіти є основою для поліпшення життя людей і сталого розвитку», – фінансова залученість дозволить забезпечити основу для цього);
- п'ятій цілі – «Гендерна рівність» (фінансова залученість сприяє підтримці різних ініціатив та допомагає в розвитку бізнесу, зокрема, жінками);
- восьмій цілі – «Гідна робота та економічне зростання» (фінансова залученість сприяє підвищенню зацікавленості до економічних процесів, що дозволить полегшити пошук гідної роботи);
- десятій цілі – «Скорочення нерівності» (взаємодія з багатьма користувачами різних фінансових інститутів дозволяє покращити якість життя людей і рівень задоволення їх потреб);
- сімнадцятій цілі – «Співпраця задля досягнення мети» (високий рівень фінансової залученості – це шлях до сталого розвитку країни).

Європейська мікрофінансова платформа (The European Microfinance Platform, e-MFP) [28], що представляє собою мережу європейських організацій та окремих осіб, які ведуть свою діяльність у секторі мікро- та середнього фінансування, у 2018 р. провела глобальне дослідження «Компас

фінансової залученості 2018 р. (The Financial Inclusion Compass 2018) [132], присвячене виявленню ключових тенденції у сфері фінансової залученості. Не дивлячись на те, що платформа носить назву «Європейська», її представники працюють по всьому світу. В дослідженні брали участь відповіді від 77 респондентів із різних частин світу. Потрібно було проранжувати за важливістю двадцять різних трендів сучасної фінансової залученості. Отримані результати представлені в наступній таблиці (табл. 1.6).

Таблиця 1.6 – Ключові тренди сучасної фінансової залученості у світі у 2018 р., бали

Тренд	Оцінка
Захист споживача	8,3
Регуляторне середовище	8,2
Забезпечення якісного управління процесом фінансової залученості (нормативна регламентація)	8,1
Підвищення уваги до низькоприбуткових сегментів	8
Інноваційні клієнтоорієтовані фінансові канали (блокчейн, фінтек)	7,9
Розвиток інноваційних фінансових продуктів та послуг	7,8
Інформація про ринок та його інфраструктура (інформаційні бюро, звіти та ін.)	7,6
Розвиток людського та інституційного потенціалу	7,6
Розширення клієнтських сегментів	7,6
Вимір соціального впливу	7,5
Репутація індустрії	7,3
Інноваційність бек-офісної діяльності	7,2
Використання нових маркетингових каналів	7,2
Нові категорії провайдерів фінансових послуг	7
Інституційний рівень інформування	6,9
Нові сфери впровадження фінансових продуктів та послуг	6,9
Нефінансові послуги	6,7
Нові інвестиційні канали	6,7
Проведення наукових досліджень	6,5
Нові практики управління фондами	6,4

Бали виставлялись, виходячи із логіки: 0 – найменш потрібний напрямок, 10 – максимально необхідний. Як бачимо, найбільш важливими трендами на сьогодні для розвитку фінансової залученості у світі є: захист споживача, якісне регуляторне та нормативне середовище, підтримка

низькоприбуткових сегментів та розвиток інноваційних клієнтоорієнтованих фінансових каналів. Отримані результати наглядно продемонстрували важливість коректної регламентації процесу фінансової залученості.

Визначені тренди дозволяють зробити деякі висновки стосовно актуальності інвестування в розвиток фінансових технологій, що сприятиме підвищенню рівня фінансової залученості населення.

По-перше, чим гнучкішими у своєму використанні будуть фінансові продукти та послуги, тим більше буде ринкових можливостей для споживачів на ринку фінансових послуг. По-друге, якісна аналітика на ринку фінансових послуг та удосконалене законодавство сприятимуть створюватимуть надійне підґрунтя для активізації споживачів в напрямку використання фінансових продуктів та послуг. По-третє, більш глибоке державно-приватне співробітництво сприяє полегшенню обміну даними та створює сприятливе середовище для швидкого та сталого розвитку фінансової залученості населення.

1.3 Нормативне забезпечення регулювання системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Загальні питання пов'язані із визначенням концептуальних засад захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг почали турбувати світову спільноту наприкінці ХХ на початку ХХІ століть, зокрема, в період становлення спільного європейського фінансово-економічного простору. У результаті цього міжнародними організаціями було розроблено ряд нормативних документів, в яких були закладені основні положення регламентування прав споживачів на ринку фінансових послуг загалом та банківської системи, як одного із ключових секторів фінансового ринку,

зокрема. До списку найважливіших документів можна віднести розробки таких міжнародних організацій: Організації економічного співробітництва та розвитку – Керівні принципи якості та ефективності регулювання (Guiding Principles for Regulatory Quality and Performance, 2005) , Кращі практики для формального обміну інформацією між конкуруючими органами в складних картельних дослідженнях (Best Practices for the Formal Exchange of Information Between Competition Authorities in Hard Core Cartel Investigations, 2005); Банку міжнародних розрахунків (Bank for International Settlements (BIS)) – Базельський комітет з банківського нагляду (Basel Committee on Banking Supervision), Ключові принципи ефективного банківського нагляду (Core Principles for Effective Banking Supervision, 2002); Світового банку – Загальні принципи міжнародних переказних послуг (General Principles for International Remittance Services, 2007); Європейський союз – Директива про недобросовісну комерційну практику бізнесу на внутрішньому ринку (Directive concerning Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices in the Internal Market, 2005/29/EC); британське Управління з фінансового регулювання і нагляду (Financial Services Authority (FSA) – Директиви про ринки фінансових інструментів / Регулювання ринків фінансових інструментів (Markets in Financial Instruments Directive/ Markets in Financial Instruments Regulation (MiFID I, MiFID II/ MiFIR – 2007, 2011)). Ці та інші документи створили основу для розвитку даного напрямку також на рівні окремих держав.

Більшість сучасних науковців в усьому світі під час дослідження основних показників захищеності споживачів банківського сектору спираються на десять основних принципів, розроблених комітетом фінансових ринків Організації економічного співробітництва та розвитку (у співпраці із Радою фінансової стабільності (Financial Stability Board (FSB)) на замовлення міністрів фінансів та центральних банків країн «Великої двадцятки» у 2011 р. [145]:

– роль зовнішніх інститутів (зادля забезпечення якісного захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг в країні обов'язково повинен функціонувати один чи кілька наглядових органів, які б відповідали наступним критеріям: несли чітку відповідальність та здійснювали відповідне управління, були оперативно незалежними, розпоряджалися достатніми ресурсами та можливостями, мали б чіткий та прозорий механізм послідовних регуляторних процесів. Крім того, дотримання даного принципу також передбачає налагодження співпраці між компетентними організаціями (як внутрішньонаціональними, так і міжнародними) з метою покращення умов захисту інтересів споживачів);

– справедливе ставлення до споживача (відносини між споживачами та постачальниками фінансових продуктів та послуг повинні бути чесними, рівнозначними та прозорими з урахуванням специфіки потреб обох сторін);

– відкритість і транспарентність (на всіх етапах співпраці між споживачем та постачальником фінансових продуктів та послуг (від формування рекламної продукції і до заключення угоди) споживач повинен отримувати точну, чесну, зрозумілу інформацію; мати можливість ознайомитись із стандартизованою формою договору та іншої супровідної документації і порівняти всі переваги та недоліки тих продуктів та послуг, які пропонує йому організація. Надання рекомендацій для споживача на ринку фінансових послуг повинне бути об'єктивним і задовольняти його фінансові цілі);

– фінансова грамотність і обізнаність (з урахуванням національних обставин розвитку фінансового сектору країни потрібно заохочувати населення до фінансової освіти в рамках стратегії подальшого захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Фінансова освіта може здійснюватись через всі доступні канали та способи, починаючи із раннього віку. Крім того, повинен вестись постійний моніторинг національного рівня

фінансової грамотності населення, за допомогою якого мати можливість порівнювати країни між собою);

– відповідальна ділова поведінка постачальників фінансових послуг та уповноважених агентів (постачальники фінансових продуктів та послуг повинні адекватно оцінювати фінансові можливості своїх споживачів, враховувати їхні інтереси та уникати конфліктів серед них. У випадку, якщо все ж таки відбувся конфлікт інтересів, надати кваліфіковану допомогу для мінімізації негативних ризиків, що можуть виникнути при цьому. Працівники фінансових інститутів, у свою чергу, повинні бути оптимально мотивованими, щоб якісно забезпечувати споживачів відповідними продуктами та послугами);

– захист активів споживачів від шахрайства та зловживань (налагоджений механізм захисту вкладів та інших фінансових активів повинен здійснюватись проти шахрайства, незаконного привласнення та інших порушень);

– захист особистих даних споживачів та їхня приватність (всі дані, які передаються споживачами постачальникам фінансових продуктів та послуг, повинні бути захищені не одним рівнем захисту. Всі споживачі повинні знати про будь-які дії із їхніми особистими даними, мати постійний вільний доступ до них);

– скарги щодо відшкодувань (відповідні регуляторні органи повинні гарантувати всім споживачам можливість подачі скарг та розробити механізм їх обробки і своєчасного відшкодування понесених втрат. Вся інформація стосовно поданих скарг, а також винесених рішень повинна бути публічною);

– конкуренція (всі споживачі на ринку фінансових послуг повинні мати можливість обирати фінансові продукти та послуги на конкурентній основі).

З огляду на розглянуті ключові принципи Організації економічного співробітництва та розвитку можна зрозуміти, що в пріоритеті забезпеченості системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг знаходиться забезпечення їх правового захисту, фінансова грамотність і фінансова залученість (інтеграція) населення.

Дані принципи покладені в основу усіх подальших досліджень, які стосуються тематики захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Однією із особливостей є те, що більшість наукових робіт, виконаних в даному напрямку, створені групами експертів в рамках діяльності міжнародних організацій (ОЕСД, Світовий банк, МВФ, Європейський центральний банк та ін.), а не є індивідуальними розробками. Одним із найвідоміших проектів, який був підготовлений спеціалістами Світового банку на чолі із Сусан Л. Рультедж, старшого спеціаліста з розвитку приватного сектору у 2012 р., стали «Гарні практики щодо захисту споживачів фінансових послуг» (Good Practices for Financial Consumer Protection) [183, 185, 103]. Ці «практики» представляють собою своєрідну інструкцію того, як якомога ефективніше потрібно організувати процес захисту прав та інтересів споживачів фінансового сектору. Робота складається із трьох частин. В першій частині представлено детальний аналіз існуючих міжнародних заходів спрямованих на покращення процесу захисту споживачів. В другій частині наводиться перелік загальних 39 «практик», які повинні забезпечувати ефективне функціонування системи фінансової безпеки споживачів. Ці «практики» згруповано за 8 критеріями:

- інституції захисту прав споживачів (I);
- практики розкриття інформації та продажів (II);
- обробка та обслуговування рахунків (III);
- конфіденційність та захист даних (IV);
- механізми вирішення спорів (V);
- гарантійні та компенсаційні схеми (VI);

- фінансова грамотність та розширення прав споживачів (VII);
- конкуренція (VIII).

В останній частині представлені «практики» дещо видозмінені і пристосовані для використання в банківському секторі, на фондовому ринку, ринку страхування та небанківських фінансових установ. Розроблені рекомендації ні в якому разі не суперечать міжнародним стандартам якості обслуговування споживачів фінансового сектору і є підкріплені відповідними нормативними актами. Представимо більш детально зміст «практик» (табл. 1.7).

Проте, можна також представити ряд індивідуальних робіт дослідників з усього світу, які намагалися адаптувати та перевірити ефективність впровадження 10 ключових принципів для своїх національних фінансових систем. Американські вчені Аалтонен та Марковські [1] ще напередодні публікації принципів OECD провели дослідження серед клієнтів великих банків США на тему від чого саме залежить більшою мірою їхня задоволеність під час користування банківськими послугами, зокрема, використанням кредитних карток. Впродовж свого дослідження вченими була виявлена тісна кореляція між мірою задоволення використання кредитних карток і безпечністю даного процесу, що ще раз доводить важливість і актуальність вирішення проблеми із забезпечення достатнього рівня захищеності інтересів споживачів.

Тим самим, автори зазначають, що його захищеність залежить також і від точності процесу обслуговування, і від його готовності бути залученим до участі на ринку фінансових послуг. Даний висновок, а також напрацювання ще одного науковця, Мессі у 2012 р. [133] були основою для представлення так званої потрійної концепції довіри споживачів на ринку фінансових послуг: фінансова грамотність, фінансова залученість та фінансова безпека споживачів.

Таблиця 1.7 – Основні положення проекту «Гарні практики щодо захисту споживачів фінансових послуг» з акцентуванням на банківському секторі

Практика	Основні заходи
1	2
I	Розробка внутрішньої законодавчої бази у сфері створення ефективного режиму захисту споживачів роздрібних депозитних і кредитних продуктів та послуг
	Створення інституції, яка б забезпечувала процес регулювання та нагляду за дотриманням прав споживачів фінансових послуг вести діалог із громадськістю, з метою підвищення рівня прозорості звітності фінансових установ
	Врахування міжнародних рекомендацій та стандартів регуляторних практик в контексті захисту споживачів фінансових послуг з урахуванням специфіки країни
	Спеціалісти, які здійснюватимуть нагляд за процесом захисту споживачів фінансових послуг, повинні відповідати високим професійним стандартам і мати достатню кількість знань для проведення експертиз.
II	Засоби, які використовуються для поширення інформації для споживачів (письмові, усні або візуальні) повинні бути зрозумілими та доступними.
	Постачальники фінансових товарів та послуг повинні використовувати тільки правдиву інформацію для реклами своєї продукції.
	Постачальники фінансових товарів та послуг повинні регулярно інформувати своїх споживачів щодо актуальних новин відносно своєї діяльності, змін, які відбуваються в фінансовому секторі в цілому тощо.
III	Забезпечення споживачів безкоштовним, щомісячним звітом транзакцій по кожному рахунку, а також своєчасне повідомлення споживача щодо його фінансових заборгованостей.
	Повинні бути чіткі правила щодо прав, зобов'язань та відповідальності сторін, які беруть участь у будь-якій електронній транзакції.
	Інформація стосовно кредитних лімітів, залишків на рахунках споживачів повинна бути цілковито конфіденційною і не передаватись третім сторонам без відома клієнта.
IV	Постачальникам фінансових послуг має бути дозволено збирати дані про клієнтів у межах, встановлених законодавством, та за їх особистою згодою.
	Постачальники фінансових послуг повинні проводити політику для забезпечення конфіденційності, безпеки та цілісності всіх даних, що зберігаються в їхніх базах даних щодо особистих даних про споживача, їхні рахунки, депозити та інші операції.
V	Постачальник фінансових послуг повинен мати належний підрозділ, який повинен ефективно, оперативно і справедливо здійснювати обробку скарг споживачів.
VI	Закон повинен гарантувати, що система фінансової безпеки (система страхування депозитів), регулятор або інший наглядовий орган може вжити необхідних заходів для захисту вкладників.
VII	Розробка внутрішньої програми підвищення рівня фінансової грамотності населення.
	Стимулювання і заохочення співробітництва між державними установами, фінансовими регуляторами та споживчими асоціаціями щодо надання фінансової освіти, інформації та інших фінансових рекомендацій.
VIII	Необхідність налагодження процесу обміну інформацією між різними регуляторними органами з метою забезпечення послідовної політики регулювання фінансового сектору.

Так, А. Полат та А. Альсаїф у 2014 р. [153] у своєму дослідженні намагалися виявити найбільш важливі із 10 ключових принципів задля ефективності функціонування банківської системи Саудівської Аравії та способи покращення дієвості обраних принципів. В дослідженні брали участь 272 жителі Саудівської Аравії, які є безпосередніми користувачами банківських послуг країни. До кінцевої вибірки увійшли результати опитування 265 респондентів. Шляхом використання методу головних компонентів було визначено, що саме приватність надання банківських послуг може забезпечити найвищий ступінь захищеності інтересів споживачів банківської системи. У свою чергу, цьому можуть сприяти три фактори: проведення спеціальних освітніх тренінгів та курсів із підвищення фінансової грамотності, періодичне використання тематичних медіа-ресурсів, а також налагодження комунікації між банком та клієнтами через електронні системи.

Дослідження Р. Граді у 2012 р. [104] стосувалося виявлення основних тенденцій розвитку системи захисту інтересів споживачів у світі загалом та Австралії, зокрема. Автор зазначає, що задекларовані принципи ОЕСД носять більше номінальний характер, тобто вони не можуть бути використані в чистому вигляді для фінансової системи окремої країни, оскільки не враховують її специфіку. Ще один вчений Т. Вільямс у 2013 р. [181] виступив із критикою проти розроблених ключових принципів, зокрема, проти тієї думки, що поява цих принципів докорінно змінила загальне уявлення про процес регулювання фінансового ринку. Дослідник стверджує, що деякі принципи не діють до або під час кризи, а орієнтуються на ті наслідки, що понесли суб'єкти ринку фінансових послуг.

Незважаючи на прогрес у процесі фінансової інтеграції в усьому світі, більше 2,5 мільярдів людей залишаються позбавленими доступу до фінансових послуг. Це обмежує їх здатність заощаджувати, позичати і захищати себе та свої сім'ї від голоду, злочинів і стихійних лих. Щоб

протидіяти цьому і збільшити доступ і використання фінансових послуг для різних верств населення, було прийнято ряд інноваційних підходів. Так, зокрема, в країнах, що розвиваються, це проявляється в наданні агентських банківських та інших фінансових послуг через мобільні мережі. Створюються нові універсальні фінансові установи, розробляються нові продукти та нові технології, що використовуються для охоплення нових або недосвідчених ринків. Відбуваються трансформації також і на законодавчому рівні, що безумовно сприяє покращенню умов для використання інновацій під час захисту інтересів споживачів та фінансової системи в цілому.

Всі ці заходи стали результатом у розробці майбутніх стратегій щодо збільшення фінансової залученості населення. Тобто за рік до виходу ключових принципів Організації економічного співробітництва та розвитку, присвячених захисту прав споживачів, світ побачили Принципи інноваційної фінансової залученості, які містять у собі набір практичних рекомендацій для всього світу [184]. Вони не носять жорсткого характеру, а скоріше нагадують дев'ять цінних порад, що утворюють собою сукупність умов, які стимулюють інновації і сприяють до пришвидшення фінансового залучення населення, зберігаючи при цьому фінансову стабільність країни та захищаючи інтереси споживачів. Документ також містить приклади країн, які успішно дотримуються цих принципів.

Принципи були розроблені в 2010 році Інноваційною групою (Access Through Innovation Sub-Group (ATISG)), яка представляє собою групу експертів з фінансової інтеграції країн «Великої двадцятки». Принципи були спочатку опубліковані в офіційній підгрупі і представлені тільки перед представниками цих країн та схвалені на саміті в Торонто у травні 2010 р. (табл. 1.8).

Таблиця 1.8 – Принципи розвитку фінансової залученості населення

Назва принципу	Коротка характеристика
Лідерство	Культивування широкомасштабних програм уряду задля створення зобов'язань щодо фінансової залученості населення..
Різноманітність	Впровадження політичних підходів, які сприятимуть встановленню конкуренції на ринку і визначенню стимулів для забезпечення сталого фінансового доступу і використання широкого спектру доступних послуг (заощаджень, кредитів, платежів, переказів, послуг страхування).
Інноваційність	Сприяння технологічному та інституційному розвитку інновацій як засобу для розширення фінансової залученості до системи та її використання, включаючи дослідження слабких місць інфраструктури.
Захист	Заохочення до комплексного підходу щодо захисту споживачів, який визнає ролі влади, постачальників та споживачів.
Посилення повноважень	Розвиток фінансової грамотності і фінансових можливостей.
Кооперація	Створення інституційного середовища з чіткими лініями підзвітності та координації в рамках уряду; а також заохочення партнерства і прямих консультацій через уряд, бізнес та інших зацікавлених сторін.
Знання	Використання вдосконалених даних для створення додаткової інформації, вимірювання прогресу і розгляду питання про інкрементальний «тест та навчання» підходу як регуляторів, так і постачальників фінансових послуг.
Пропорційність	Створити політичного забезпечення та регуляторної бази, яка є пропорційно ризикам, пов'язаним з інноваційними продуктами та послугами, і ґрунтується на розумінні прогалин і бар'єрів існуючого державного регулювання.
Структура	Визначення рамок, що відображають міжнародні стандарти, національні обставини та підтримка конкурентний ландшафт: відповідний, гнучкий режим з протидії відмиванню коштів та фінансуванню тероризму; умови для використання агентів як інтерфейсу споживача; чіткий регуляторний режим для електронних засобів збережених значень; і ринкові стимули до досягнення довгострокової мети широкої сумісності та взаємозв'язку.

Перший принцип «лідерство».

Досвід з усього світу демонструє важливість рішень і зобов'язань, які бере на себе уряд, так як це є необхідною умовою збільшення фінансової залученості населення, що тим самим, сприяє загальному економічному розвитку країни та скороченню рівня бідності.

Було помічено, що коли рівень фінансової залученості населення розглядається як невід’ємна складова загальної політики зростання фінансового сектору та стратегії розвитку країни, на практиці, це означало наступні дії з боку уряду:

- вирішення політичних та регуляторних питань, пов’язаних з інноваціями, захистом інтересів споживачів, запровадження нових підходів, які були спрямовані на забезпечення помірному регулювання, що б не пригнічувало економічне зростання країни;
- прийняття спільного підходу до фінансової залученості населення, який повинен бути реалізований всіма стейкхолдерами фінансового ринку, включаючи приватний сектор та аудиторські органи;
- підтримка програм розвитку з фінансової залученості та / або розробка платіжних систем та інфраструктури, які б також сприяли активізації населення на фінансовому ринку;
- періодичний збір даних для підтримки пропорційних та доказових заходів, які, у свою чергу, підтримують безпеку та надійність системи.

Таким чином, перший принцип розвитку фінансової залученості населення стосується більшою мірою діяльності регулятивних органів в країні. Представляє собою своєрідний вектор дій в напрямку створення сприятливого внутрішнього клімату в країні задля сприяння збільшення інтересу споживачів до ринку фінансових послуг.

Принцип «різноманітність».

Відомим фактом є те, що конкуренція в будь-яких її проявах створює більшу цінність, вибір і можливості для споживачів і ринок фінансових послуг у даному випадку не є винятком. Послуги пропонуються за межами традиційних каналів, щоб досягти ширшої клієнтської бази. Для урядів це означає, що потрібно постійно сприяти розвитку ринкових структур, створенню нових чи удосконаленню існуючих, які сприяють безумовно

формують підґрунтя для розширення фінансової активності населення. Одним з ключових аспектів є розробка відповідних ринкових стимулів для всіх сторін – від традиційних фінансових інститутів (банків, наприклад) до перспективних учасників фінансового простору (телекомунікаційних компаній, мікрофінансових установ, які тільки починають свою діяльність, та інших стейкхолдерів). Саме останні заохочують розвиток широкого діапазону стійких, забезпечених та доступних фінансових послуг (заощадження, кредити, платежі та трансфери).

У той же час, ці стимули повинні бути спрямовані на залучення широкого спектру провайдерів, так як вони можуть допомогти у вдосконаленні обох сторін доступу та використання.

Принцип «інноваційність».

Багато з найбільш ефективних на сьогодні методів збільшення фінансової залученості населення були засновані на застосуванні нових технологій, таких як мобільні телефони та інші інноваційні гаджети, або введенні нових інституційних механізмів, таких як банківські агенти. Це сприяє швидкому розширенню спектру послуг, і дозволяє залучити більшу кількість клієнтів, знижуючи при цьому витратну складову. Наприклад, масове глобальне зростання використання мобільних технологій означає, що пропоновані фінансові послуги через мережу мобільних телефонів можна доставити рентабельно для більшої кількості людей.

Досвід показав, що в деяких випадках існуюча інфраструктура фінансових послуг може бути перешкодою для інновацій. Наприклад, міжбанківська розрахункова система може спричинити ускладнення доступу нових постачальників до ринку. Регулятивні органи повинні розглянути такі перешкоди, як частину цілісної стратегії фінансового залучення населення.

Принцип «захист».

Поєднання інновацій, нових постачальників послуг і недосвідчених споживачів приносить нові ризики споживачеві, наприклад, шахрайство, а

також можливість технічних або людських помилок навколо фінансових послуг. Справедлива і прозора інфраструктура захисту інтересів споживачів життєво важлива частина широкого фінансового залучення.

Забезпечити захист споживачів і підвищити довіру до інноваційних послуг, уряд, регулятори та наглядові органи повинні шляхом:

- встановлення правил, які сприяють прозорості ціноутворення на фінансові продукти та послуги;
- створення механізму вирішення спорів для споживачів;
- визначення відповідних повноважень для забезпечення цього захисту.

Принцип «посилення повноважень».

Щоб споживачі могли максимально використовувати нові фінансові послуги, важливо, щоб вони мали:

- відповідну фінансову грамотність (здатність розуміти основну інформацію про фінансові продукти та послуги);
- фінансову спроможність (здатність застосовувати це розуміння, щоб зробити обґрунтований вибір);
- механізми відшкодування (здатність вирішувати суперечки через безпечний і визнаний механізм).

Це суттєве доповнення до процесу регулювання процесу захисту інтересів споживача: без фінансової грамотності та спроможності, регулювання само по собі не може адекватно захистити споживачів і, крім того, можуть збільшитись експлуатаційні витрати.

Досвід показує, що низький рівень фінансової грамотності населення і низький потенціал до цього у країнах, що розвиваються, стає суттєвим бар'єром для доступу та правильного використання фінансових послуг. Тому збільшення рівня фінансової грамотності та можливостей населення призведе до збільшення попиту на відповідні послуги.

Принцип «кооперація».

Характер інноваційних фінансових послуг і нові канали доставки полягає в тому, що вони охоплюють кілька публічних установ та регуляторних органів, а також ряд різних організацій приватного сектору. Для забезпечення адекватної політики уряду в напрямку сприяння фінансової залученості населення та побудови цілісного комплексу вартості необхідне налагодження координації через різні зацікавлені установи, щоб уникнути суперечливих підходів. Для досягнення цього необхідною умовою є кооперація і збільшення глобального партнерства між країнами, які успішно збільшили фінансову залученість свого населення і тими країнами, які тільки стоять на цьому шляху. Одне із важливих правил під час розробки відповідної скоординованої політики полягає в розумінні стимулів кожного учасника у процесі визначення вартості та способів їх взаємодії із органами регулювання.

Принцип «знання»

Як і в будь-якій сфері для підтримки процесу налагодження якісного середовища надання фінансових послуг потрібно формувати надійну політику, підбирати відповідні та надійні дані. Політика фінансового залучення та моніторинг мають важливе значення при цьому. На сьогодні в багатьох країнах немає дефіциту інформації щодо фінансової залученості населення, що безумовно дозволяє проводити детальні дослідження та виявляти важелі впливу на це явище. Однак особливістю такої інформації є швидкість її зміни. Виникає потреба в постійній актуалізації інформації щодо поточного стану фінансової залученості населення. Проте не у всіх країнах є доступ до подібного роду інформації, але це не спричиняє затримку впровадження нових послуг чи бізнес-моделей у фінансовому секторі. Ряд країн пододало цю проблему шляхом використання підходу «випробування і навчання», який дозволив їм вивчити нові послуги та невідповідні бізнес-моделі в ретельно контрольованих умовах, іншими словами, змодельовати необхідні умови. В результаті оцінки подібних моделей можна одержати

інколи навіть більш точні рекомендації щодо подальших кроків у реформуванні регуляторної політики, спрямованої на максимізацію фінансової залученості населення, балансування між безпекою та надійністю, з одного боку, і зростанням та розвитком, з іншого. Для того щоб збільшити роль моніторингу та оцінки в цьому процесі використовується підхід «тестування та навчання», де дані та знання керівництва відіграють вирішальну роль.

Принцип «пропорційність».

Безумовною особливістю будь-яких нововведень є різного роду ризику. Завдання регулятора в даній ситуації полягає у створенні такої нормативної бази, яка б було достатньо сильною для захисту фінансової системи та інститутів від подібних ризиків так як в сучасних умовах для збільшення фінансової залученості населення потрібно використовувати інноваційні підходи. Щоб досягти правильного балансу, існуючі правила повинні бути ретельно проаналізовані, щоб з'ясувати чи відповідають вони вимогам постачальників послуг та клієнтів. Ця діагностична робота також буде чітко визначена «зарегульованістю» прогалін, які потрібно заповнити, щоб забезпечити інновації процвітання і розробки ефективних інструментів для пом'якшення ризиків. Глибокі знання проблеми (принцип 6) і постійна співпраця (принцип 7) в комплексі дозволяють дотримуватись пропорційності структури.

Принцип «структура».

Даний принцип об'єднує багато попередніх принципів, дозволяє узагальнити ключові складові і ефективну регуляторну базу для інновацій, які сприятимуть активнішій фінансовій залученості населення. Одним із актуальних ключових питань є те, як саме вирішити ризик без затримки інноваційних послуг.

Міжнародні фінансові стандарти забезпечують базову структуру управління захистом інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

Однак вони мають дуже широку природу і призначені для забезпечення гнучкості у своїх заявках. Таким чином, не завжди зрозуміло, як застосувати стандарти до інноваційних служб фінансової залученості. Міжнародні фінансові стандарти працюють, щоб забезпечити більшу чіткість та заповнити будь-які пробіли. Як свідчить досвід країн – з підвищенням фінансової залученості населення дотримання міжнародних стандартів також покращується.

Не менш важливим кроком у створенні сприятливих умов для регламентування прав споживачів на ринку фінансових послуг безпосередньо в європейському просторі стала в 2004 р. розробка британським Управлінням з фінансового регулювання і нагляду (Financial Services Authority (FSA) – Директиви про ринки фінансових інструментів (Markets in Financial Instruments Directive, MiFID), дія якої поширилась згодом у 2007 р. на країни Європейського союзу. Дана Директива стала наступницею попередньої директиви «Про інвестиційні послуги» («Investment Services Directive» (ISD)) [83] від травня 1993 р., яка втратила свою актуальність у зв'язку зі становленням Європейського союзу, як потужного учасника міжнародного фінансового сектору, та ускладненням процесу регулювання діяльності стейкхолдерів, представлених на ньому. Однак, в майбутньому перша версія MiFID була змінена і доповнена деякими пунктами, в результаті чого на сьогодні маємо актуальну версію Директиви, яка носить назву MiFID II. Хронологія змін, які відбувались із Директивою про ринки фінансових інструментів представлена на наступному рисунку (рис. 1.9).

Основною метою створення Директиви, починаючи із першої її версії MiFID, було забезпечення ефективного функціонування єдиного європейського фінансового ринку, базуючись на принципах справедливості, прозорості та ефективності.



Рисунок 1.9 – Хронологія розвитку Директиви Європейського союзу MiFID – «Директиви про ринки фінансових інструментів»

До ключових положень даної Директиви відносяться (рис. 1.10).

На представленій схемі виділено лише ключові моменти Директиви MiFID, так як вона включає в себе 42 положення, що присвячені удосконаленню діяльності європейського фінансового ринку [172]:

- структура ринку;
- ринкова прозорість;
- безпека інвесторів;
- внутрішній і зовнішній контроль.

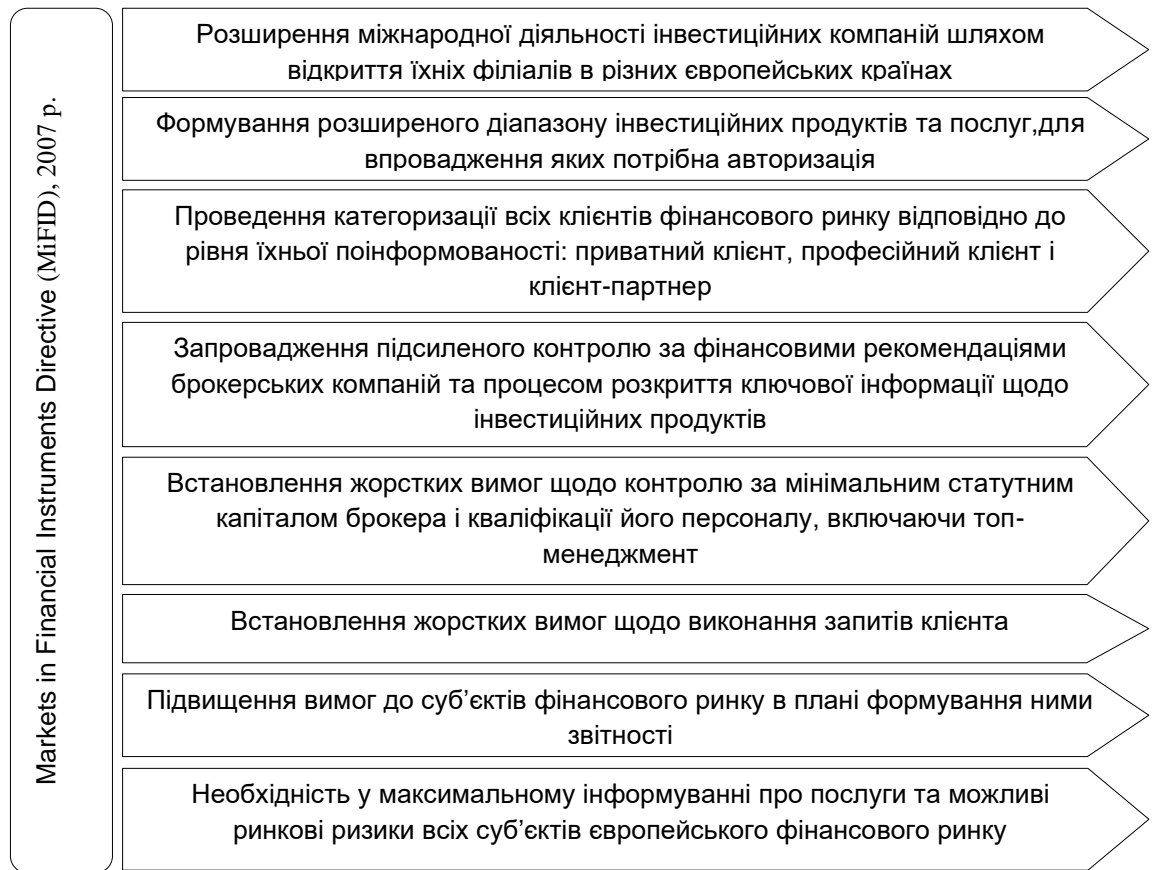


Рисунок 1.10 – Ключові положення Директиви про ринки фінансових інструментів в редакції від 2007 р. (MiFID)

Як бачимо, шляхом безпосереднього або опосередкованого впливу в даному документі регламентуються аспекти, які спрямовані на підвищення рівня захисту прав споживачів на ринку фінансових послуг. Зокрема, це проявляється через введення категорій споживачів. Завдяки цьому відбувається чітке розмежування між користувачами фінансових послуг будь-якого рівня, що безумовно сприяє структуризації їхньої поведінки під час прийняття рішень і накладає додаткову відповідальність за них. Те, що фінансовий ринок став більш прозорим (розкриття звітності фінансових установ, введення додаткових роз'яснень щодо фінансових продуктів та послуг, обов'язкова обробка запитів споживачів), сформувало підґрунтя для підвищення загального рівня фінансової грамотності та фінансової залученості населення. Отже, із введенням в дію MiFID

європейський фінансовий ринок став структурованішим, відносини між його учасниками юридично захищеними, а представлені фінансові продукти та послуги – доступнішими та зрозумілішими для їхніх користувачів. Проте, з плином часу перша версія Директиви почала вимагати уточнень, так як фінансовий ринок розвивався дуже швидкими темпами: з'являлись нові, так звані алгоритмічні технології, під впливом яких змінювався стиль відносин між учасниками фінансового ринку; фінансові операції ставали дедалі складнішими і, відповідно, вимагали додаткового роз'яснення задля того, щоб не похитнути рівень довіри споживачів до них. Тому було внесено зміни до першої редакції MiFID і представлено спочатку MiFID 2 [90], а також згодом удосконалену її версію MiFID II [92] (рис. 1.11).

Таким чином, завдяки Директиві MiFID II передбачається досягнення наступних цілей:

- захист прав інвесторів за рахунок встановлення нижчих комісійних тарифів;
- сприяння підсиленню прозорості ринку, що повинно створити умови для розвитку «здорового» конкурентного середовища;
- надання ширшої можливості регулятивним органам відновити певні події, які стосуються проведення фінансової операції через використання записів комунікаційних ланцюгів;
- надання більш точних даних стосовно інформації про публічні біржі;
- обмеження спекулятивних та маніпуляційних дій на ринку.

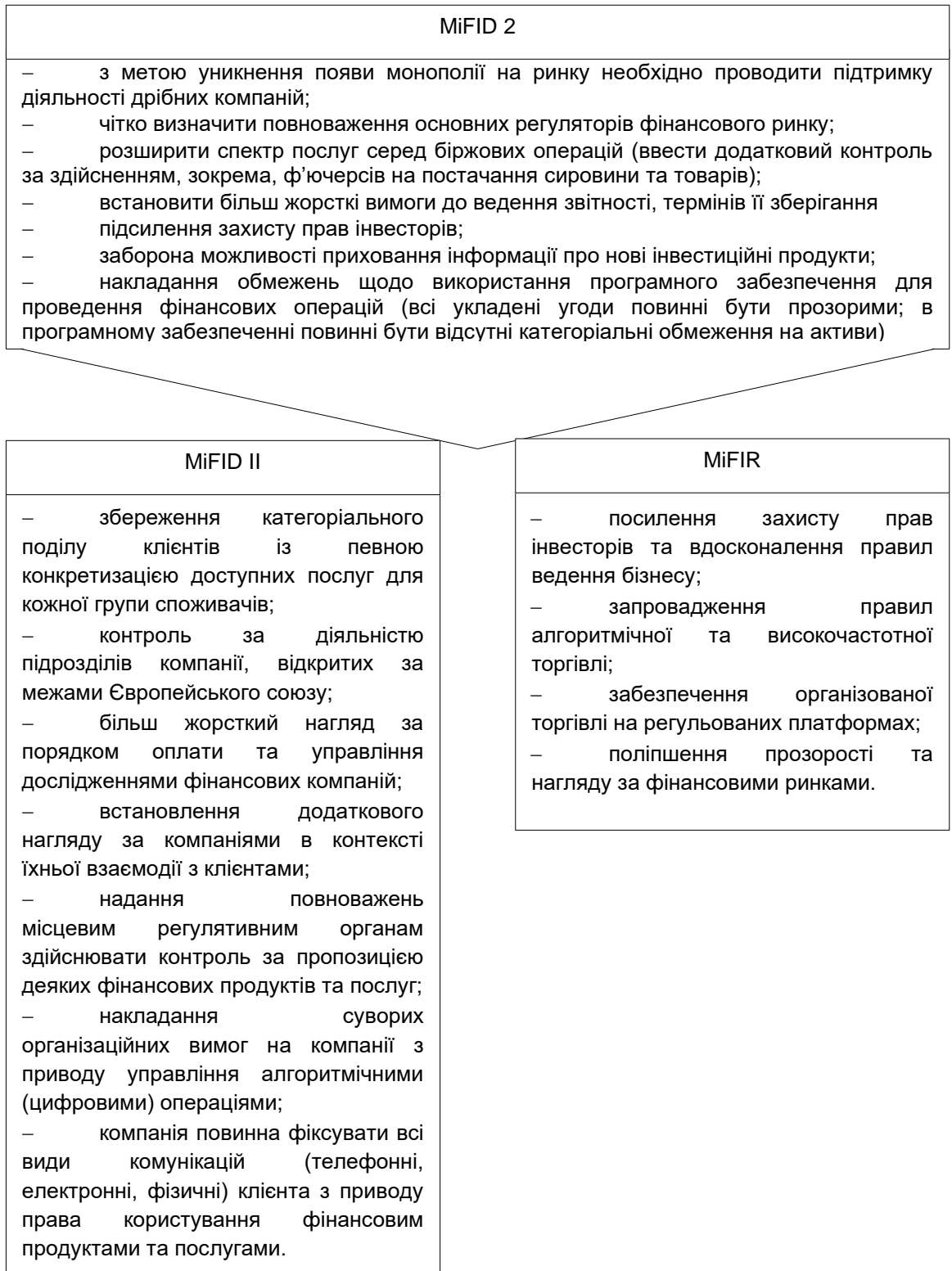


Рисунок 1.11 – Трансформація Директив MiFID 2 та MiFID II

Крім того, варто також зазначити, що Директива MiFID II здійснює вплив і на країни, які не є членами Європейського союзу. Зокрема, підвищення рівня ринкової прозорості для всіх класів активів дасть

можливість організаціям не із Європейського союзу зосередити свою діяльність на європейському ринку; у випадку, якщо головний офіс компанії знаходиться в країні, яка не членом Європейського союзу, а основна діяльність ведеться саме на європейському ринку, це зумовлює дотримання всіх кращих «практик» управління.

Проте, не дивлячись на цінність тих цілей, які ставляться перед даним документом, впровадження його положень може створити ряд загроз для його учасників, встановлюючи занадто жорсткі правила гри на ринку:

- асинхронізація положень Директиви MiFID II з іншими міжнародними нормативами, що ускладнить діяльність компаній за межами європейського ринку;

- втрата можливості безкоштовного проведення аналітичних досліджень, зокрема, інвестиційними компаніями, може спровокувати скорочення доступної фінансової актуальної інформації і тим самим знизити рівень фінансової залученості населення;

- завищені вимоги до транспарентності діяльності суб'єктів фінансового ринку може зашкодити їхній діяльності, зробивши їх більш уразливими перед прямими конкурентами.

Однак, не зважаючи на ці загрози, на сьогодні документ MiFID II очолює список міжнародних нормативних актів, які регламентують процес корпоративного управління професійних учасників ринку капіталів.

1.4 Стратегічне бачення державного регулювання системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України

Система захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг базується на трьох блоках:

- готовність споживачів бути одночасно активними учасниками ринку фінансових послуг і сприймати ряд заходів, направлених на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової грамотності дорослого населення;
- фактична залученість населення до ринку фінансових послуг;
- безпека споживачів на ринку фінансових послуг.

В Україні, як країні, яка за економічним рівнем розвитку належить до країн, що розвиваються, питання забезпеченості належного рівня дотримання всіх перерахованих блоків в контексті організації якісної системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг є актуальним і потребує вирішення.

Постановою Правління Національного банку України № 391 від 18 червня 2015 р. було затверджено Комплексну програму розвитку фінансового сектору України до 2020 року, остання редакція якої відбулася у травні 2018 року [19]. Відповідно до ключової мети даної Програми в Україні потрібно створити таку фінансову систему, яка повинна створювати умови для сталого економічного розвитку шляхом ефективного розподілу та перерозподілу фінансових ресурсів в умовах вільного ринкового середовища. Для реалізації цього проекту створено спеціальний орган – Цільову команду з упровадження реформ у фінансовому секторі, до якої входять наступні організації:

- Національний банк України (НБУ);
- Комітет з питань банків та банківської діяльності;
- Верховна рада України;
- Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР);
- Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО);
- Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг);

- Секретаріат Кабінету міністрів України;
- Міністерство фінансів;
- Адміністрація Президента;
- Національне антикорупційне бюро;
- громадські організації;
- профільні експерти.

Як бачимо, перелік учасників Цільової команди включає в себе стейкхолдерів різного рівня, які мають безпосереднє відношення до процесу реформування фінансового сектору в цілому та забезпечують підтримку ринку і громадського суспільства.

Програма складається із восьми розділів, які в хронологічному порядку («минуле-теперішнє-майбутнє») аналізують вітчизняну фінансову систему та зосереджують свою увагу на реалізації заходів за трьома основними напрямками (табл. 1.9).

Таблиця 1.9 – Основні напрямки, визначені в Комплексній програмі розвитку фінансового сектору України до 2020 року

Напрямки Комплексної програми		
А	В	С
Забезпечення стабільності та динамічного розвитку фінансового сектору	Розбудова інституційної спроможності регуляторів фінансового сектору та ФГВФО	Захист прав споживачів фінансових послуг та інвесторів

Як бачимо, проблемі забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг виділено окремий напрямок, в межах якого передбачається досягнення наступних чотирьох цілей (рис. 1.12).

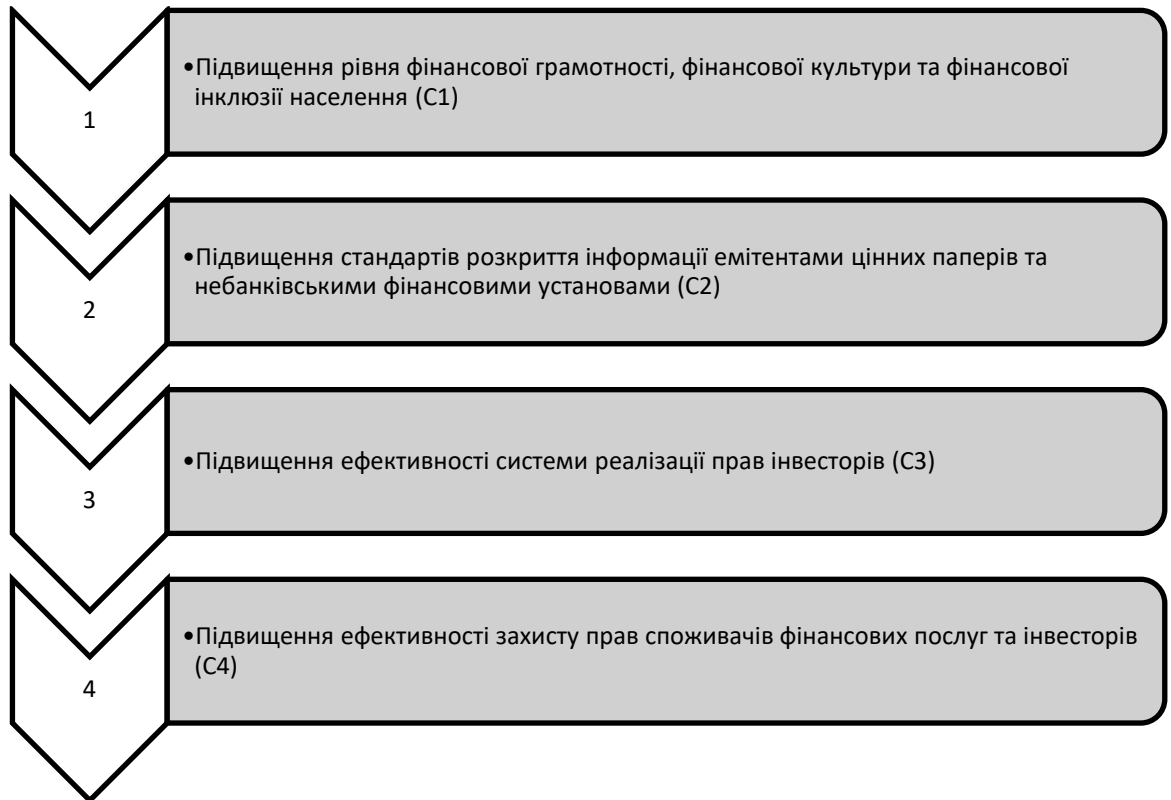


Рисунок 1.12 – Перелік цілей Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року в контексті забезпечення захист прав споживачів фінансових послуг та інвесторів

З огляду на зазначені цілі акценти щодо організації ефективної системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг розставлені правильно, проте потребують явної конкретизації. В третьому розділі Програми («Бачення майбутнього») поруч із нинішніми досягненнями в напрямках забезпечення фінансової стабільності та сталого розвитку, інфраструктури фінансового сектору, інституційної спроможності регуляторів та Фонду гарантування вкладів фізичних осіб розглядається список досягнень у сфері забезпечення прав споживачів та кредиторів.

Серед перерахованих досягнень значне місце займає підвищення ефективності діяльності Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. З огляду на це необхідно розглядати методику оцінки фінансової стійкості Фонду, розробленої відповідно до Закону України «Про систему гарантування

вкладів фізичних осіб» [14] з метою реалізації пункту 11 частини другої статті 4 (здійснення прогнозування потенційних витрат Фонду на виведення неплатоспроможних банків з ринку та відшкодування коштів вкладникам) та частини третьої статті 19 (мінімальний обсяг коштів Фонду не може бути нижчим за 2,5 відсотка від суми гарантованих Фондом коштів вкладників у межах суми відшкодування з урахуванням суми зборів з учасників Фонду, які мають надійти протягом наступного кварталу. За умов досягнення мінімальної межі або ризику суттєвого зменшення обсягу коштів Фонду Фонд має право вжити заходів для поповнення коштів Фонду за рахунок джерел, визначених частиною першою цієї статті) Закону та визначає підходи до оцінки Фондом гарантування вкладів фізичних осіб фінансової стійкості системи гарантування вкладів у зв'язку з виконанням функцій та повноважень, пов'язаних із процедурою виведення неплатоспроможних банків із ринку.

Оцінка фінансової стійкості Фонду здійснюється щоквартально (і-й період) станом на 1 число кварталу, у якому здійснюється розрахунок, з метою прогнозування необхідності поповнення коштів Фонду у разі зменшення мінімального обсягу коштів від рівня, визначеного Законом, з її щомісячним коригуванням станом на 1 число місяця, у якому здійснюється розрахунок.

Розрахунок фінансової стійкості Фонду (ФСФі) здійснюється щомісяця станом на перше число місяця і визначається як співвідношення коштів Фонду та суми гарантованих Фондом коштів за такою формулою:

$$ФСФ_i = \frac{КФ_i}{ГФК_i} \cdot 100, \quad (1.1)$$

де $ФСФ_i$ – фінансова стійкість Фонду станом на початок і-го місяця;

ГФК_i (гарантовані Фондом кошти) – сума можливого відшкодування за вкладками фізичних осіб, визначена станом на початок *i*-го місяця (розраховується відповідно до поданої банками форми № 1Ф);

КФ_i (кошти Фонду) – сума фінансових ресурсів Фонду на початок *i*-го місяця і зборів з учасників Фонду, яка має надійти протягом *i*-го місяця, що розраховується за такою формулою:

$$K\Phi_i = \Phi P\Phi_i + ПЗУ_{i-кварталу}, \quad (1.2)$$

де $\Phi P\Phi_i$ – фінансові ресурси Фонду станом на початок *i*-го місяця;

$ПЗУ_i$ – прогнозна сума зборів (початкового, регулярного та спеціального (у разі його фактичного встановлення)) з учасників Фонду, яка має надійти протягом *i*-го місяця, що розраховується за такою формулою:

$$ПЗУ_i = ПЗ_i + PЗ_i + CЗ_i \quad (1.3)$$

де $ПЗ_i$ – прогноз суми початкового збору з учасників Фонду, яка має надійти протягом *i*-го місяця (розраховується згідно з даними Національного банку України стосовно реєстрації нових банків);

$PЗ_i$ – прогноз суми регулярного збору з учасників Фонду, яка має надійти протягом *i*-го місяця (розраховується методом математичного моделювання на основі статистичної обробки даних форми № 1Ф);

$CЗ_i$ – сума спеціального збору (у разі його фактичного встановлення) з учасників Фонду, яка має надійти протягом *i*-го місяця.

Фінансова стійкість Фонду (ФСФ_i) не повинна бути менше 2,5%. Розрахунок прогнозованої фінансової стійкості Фонду здійснюється з метою визначення ризику суттєвого зменшення обсягу коштів Фонду і прогнозування необхідності поповнення коштів Фонду у майбутньому.

Завдяки тому, що ФГВФО перейшов на ведення своєї діяльності відповідно до міжнародних стандартів IOSCO та IOPS, це дає йому змогу розширити спектр методів для ідентифікації споживача, вести статистичну звітність на основі єдиної інформаційної системи даних, спільно із НБУ якісно протидіяти процесу відмивання доходів, які були одержані незаконними шляхом.

Роль Національного банку України в процесі забезпечення системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг в контексті Законопроектів №2413-а «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» [46] та №2456-д «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг» [47], які перебувають на сьогоднішній день в очікуванні другого читання Верховної ради, стає однією із вирішальних. Так, відповідно до даного Законопроекту схема управління небанківським сектором набуває такого вигляду (рис. 1.13).

Безумовно подібне перекалібрування відповідальності потребуватиме перегляду багатьох аспектів стосовно забезпечення діяльності перерахованих суб'єктів фінансового сектору, а саме:

- запровадження гнучких правил надання різними суб'єктами небанківського сектору суміщених фінансових послуг, наприклад, поєднання факторингу, фінансового лізингу та обміну валют;
- зміна форми ліцензування діяльності суб'єктів небанківського сектору з урахуванням ділової репутації та професійної придатності керівного складу організації, а також специфіки їхньої структури власності;
- з метою забезпечення фінансової стійкості суб'єктів небанківського сектору проводитиметься регулярний пруденційний нагляд за їхньою діяльністю з урахуванням різного характеру ризиків, що супроводжують їх;

- регулярне проведення перевірок звітності небанківських фінансових установ та їхньої відповідності міжнародним стандартам, періодичність яких залежатиме на пряму від розмірів установи, яку перевіряють;
- перегляд схеми корпоративного управління суб'єктів небанківського сектору та системи забезпечення захисту інтересів споживачів.

З метою налагодження вектору, спрямованого на забезпечення інтересів споживачів, НБУ орієнтуватиметься у своїй діяльності на шість напрямків (рис. 1.14).

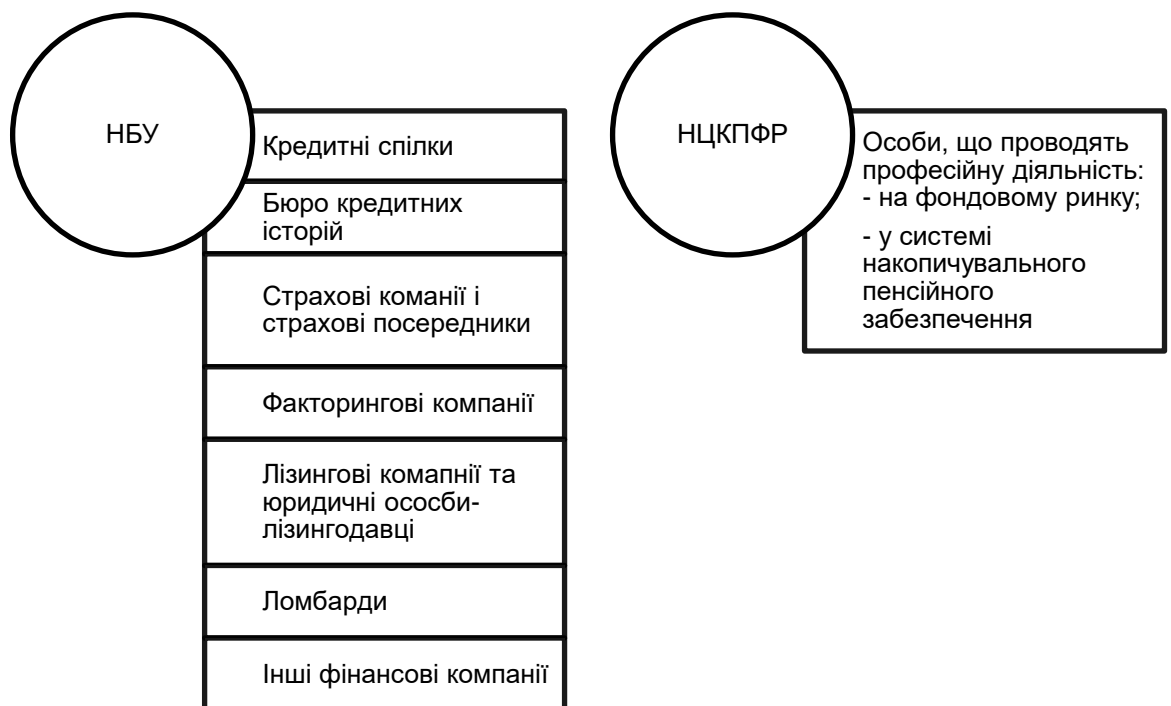


Рисунок 1.13 – Схема управління небанківським сектором відповідно до Законопроекту №2413-а «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг»

Визначені напрямки, в контексті розширення повноважень НБУ в сегменті управління небанківськими фінансовими інститутами, передбачають зосередження особливої уваги нормативно-правовому забезпеченні даного процесу та його відповідності світовим стандартам. Крім того, звертається особлива увага на налагодження компенсаційної системи для споживачів фінансових послуг: кожен споживач повинен буде мати можливість отримати матеріальну компенсацію, якщо йому були надані неякісні фінансові послуги, що тим самим сприятиме підвищенню ефективності роботи банківських та небанківських фінансових інститутів. Як результат, планується створення аналогічно до існуючого ФГВФО в банківському сегменті відповідних інститутів для небанківського кола суб'єктів – Фонду гарантування вкладів у кредитних спілках і Фонду гарантування страхових виплат за договором страхування життя.



Рисунок 1.14 – Напрямки діяльності НБУ у сфері забезпечення системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Відповідно до Законопроекту №2456-д на Національний банк покладається ряд функцій, які повинні сприяти налагодження прийнятних умов для споживачів на ринку фінансових послуг: контролюючу, інформативну та рекомендаційну (табл. 1.10).

Оскільки з моменту початку імплементації Комплексної програми минуло більше чотирьох років, доречно проаналізувати ступінь її виконання.

Таблиця 1.10 – Функції НБУ, спрямовані на захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Назва функції	Сутність функції
Контролююча	Ініціювання створення та імплементації нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів як для банківського, так і небанківського сегментів.
	Здійснення постійного контролю за дотриманням законодавства щодо реклами у даній сфері.
	Проведення ревізій стану дотримання правил із надання фінансових послуг та дотримання законодавства (в т.ч. перевірка належного стану документації).
Інформативна	Визначення вимог щодо розкриття інформації банківськими і небанківськими фінансовими інститутами.
	Оприлюднення на офіційному веб-сайті щоквартальних оглядів відносно фактів застосування законодавства у сфері захисту інтересів споживачів фінансових послуг
	Взаємодія та співпраця із іншими регуляторами на ринку фінансових послуг.
Рекомендаційна	Обробка звернень споживачів та своєчасне налагодження комунікації із ними
	Застосовування додаткових заходів впливу (попередження, штрафи, стягнення) у ситуації порушення інтересів споживачів фінансових послуг
	Розробка пропозицій щодо вдосконалення відповідної законодавчої бази
	Забезпечення методичними рекомендаціями відносно підвищення рівня фінансової грамотності та фінансової залученості споживачів

Відповідно до статистики, представленої у Звіті про виконання Комплексної програми від лютого 2019 р. [15], стан виконання програми станом на 31.12.2018 р. був наступним:

- 41% цілей завдань програми планується виконати до кінця 2019 року;
- 28% є повністю завершеними проектами;
- 16% проектів виконано не повністю, а лише одним або кількома регуляторами;
- 16% проектів перейде до наступної Комплексної програми 2026 року.

Таким чином, бачимо, що лише третина визначених завдань програми перебуває у статусі стовідсоткового виконання. Проаналізуємо реальний стан виконання цілей, передбачених в третьому блоці «С», що стосується питань захисту прав споживачів фінансових послуг та інвесторів.

Як один із способів сприяння підвищення рівня фінансової грамотності, культури та залученості населення було створення національної стратегії підвищення фінансової грамотності (кінцевий термін реалізації даного завдання – 31 грудня 2019 р.).

На сьогодні НБУ представив попередній проект Стратегії фінансової грамотності: версія 1.0 [52]. Посилаючись на статті Конституції України (ст. 85, 102 та 116) в даному Проекті визначено ключову візію Національної стратегії фінансової грамотності населення України – це формування особистості українця, як європейського і фінансово обізнаного члена суспільства, що плавно трансформується в місію Стратегії – через реалізацію нової фінансової культури створити умови, що сприятимуть зростанню особистого добробуту населення України. Пріоритетними напрямками Стратегії обрано п'ять векторів (рис. 1.15).

Під поняттям фінансової культури розуміється комплекс знань та навичок з питань ознайомлення податкової культури, споживацької,

культури страхування, кредитних історій і заощаджень та ведення інвестиційної діяльності.

Відповідно до другого вектору, серед компетентностей, якими повинен володіти українець, щоб відповідати статусу «європейського, фінансово обізнаного громадянина», пропонуються такі уміння:

- складати свій бюджет;
- відповідально ставитись до прийнятих фінансових рішень;
- формувати фінансові плани на довготривалу перспективу;
- контролювати фінансові рахунки;
- уміти якісно заощаджувати та накопичувати фінансові ресурси;
- відповідально використовувати кредити та управляти зобов'язаннями.

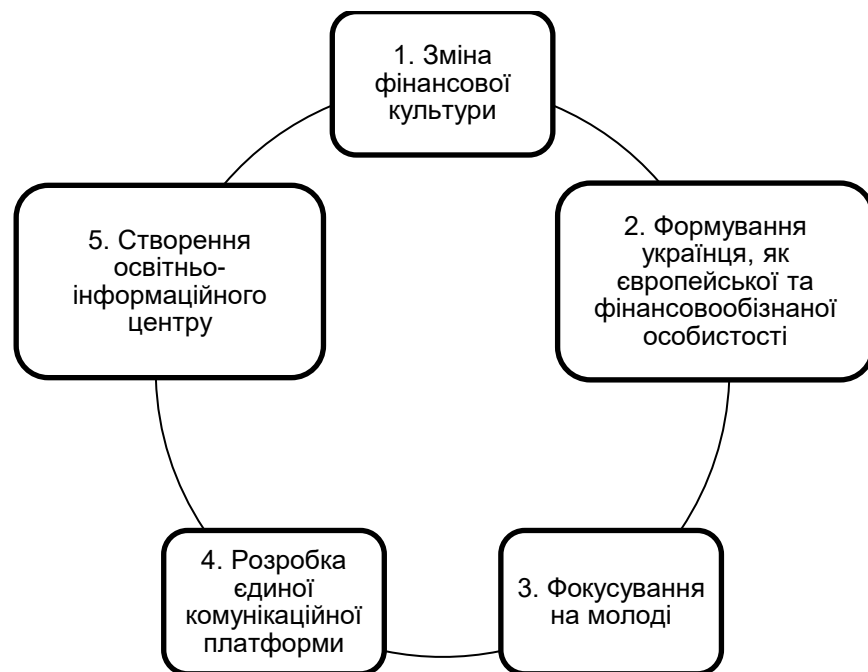


Рисунок 1.15– Пріоритетні напрямки Національної стратегії фінансової грамотності України

Третій вектор Стратегії фінансової грамотності під час проведення заходів сприяння фінансової активності громадян передбачає фокусування на молоді віком від 10 до 24 років.

Четвертий та п'ятий вектори Стратегії передбачають створення віртуального та реального майданчиків для налагодження постійного діалогу із споживачами на ринку фінансових послуг. За аналогічними інтернет-системами, які функціонують в різних країнах світу (MoneySmart, Австралія; MoneyWise, Нідерланди; MoneySense, Канада; wikifin.be, Німеччина; LaFinancePourTous, Франція). Кожна із цих систем представляє собою веб-сторінку із широким спектром інформаційного та функціонального контенту у сфері фінансових продуктів та послуг, що носить прикладний характер. Так, австралійська платформа MoneySmart дозволяє споживачам ринку фінансових послуг навчитись формувати та управляти власним бюджетом, базових особливостей кредитування, заощадження, інвестування та страхування. Також дана платформа дозволяє ознайомитись із ключовою фінансовою термінологією, способами убезпечення себе від фінансового шахрайства та іншою корисною інформацією. Крім того, на ній постійно з'являються актуальні новини та статті про події, які відбуваються на ринку фінансових послуг. З 2016 р. НБУ створив в мережі Facebook публічну групу «Financial Literacy Ukraine», через яку розміщує корисну фінансову інформацію (рис. 1.16).

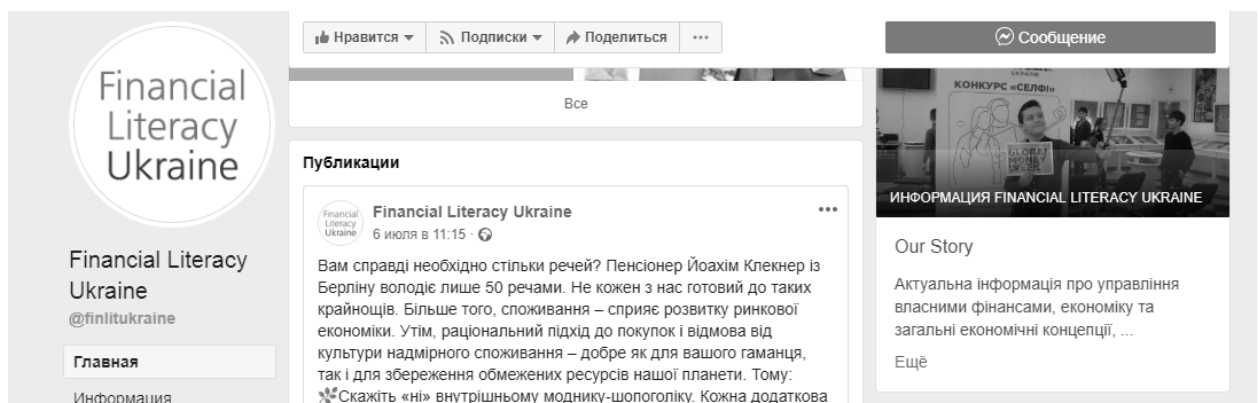


Рисунок 1.16 – Фрагмент публічної групи НБУ «Financial Literacy Ukraine» в Facebook

Стосовно реальної комунікаційної платформи, то до 2022 р. планується відкриття в центрі м. Київ спеціального Освітньо-інформаційного центру, який виконуватиме одночасно роль так званого «Visitor center», музею грошей, Центру просвіти молоді та компетенцій вчителів. Віртуальна версія Освітньо-інформаційного центру представлена на сайті НБУ. Основними функціями даного Центру буде налагодження діалогу зі споживачами ринку фінансових послуг, проведення заходів в рамках сприяння підвищення фінансової грамотності та фінансової залученості населення, проведення тематичних мистецьких заходів, які сприятимуть засвоєнню фінансової інформації через нетрадиційні способи тощо.

Окрім визначених глобальних векторів в Стратегії розроблені також точкові напрямки сприяння підвищенню загального рівня фінансової грамотності населення:

- впровадження курсу фінансової грамотності в початковий процес на середньому та вищому рівнях освіти;
- активне залучення українців до використання розробленої веб-платформи;
- на прикладі сусідніх країн активізувати українців в напрямку планування свого бюджету;
- формування свідомого ставлення українців щодо використання цифрових технологій під час користування фінансовими послугами.

Відповідно до Стратегії і дорожній карті, представлених в ній, 2019 – 2020 роки стануть періодом активних дій в напрямку її удосконалення та впровадження.

Звичайно, на сьогодні ми маємо тільки попередню версію Національної стратегії фінансової грамотності України, тому її не можна ще використовувати як план конкретних дій на шляху забезпечення надійної системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. серед яскравих недоліків Проекту стратегії можна виокремити наступні:

- недостатня конкретизація цілей та завдань Стратегії;
- відсутність інформації щодо відповідальних стейкхолдерів за реалізацію виділених напрямків Стратегії;
- відсутність механізму оцінки якості проведених заходів;
- потреба в розширенні цільової аудиторії Стратегії до людей старшого віку, так як молодь 10-24 років не складає основну більшість споживачів ринку фінансових послуг;
- створення окремого напрямку, що стосується освіти впродовж всього життя.

Варто також відзначити, що другий рік поспіль з метою підвищення рівня фінансової грамотності культури та залучення населення вдруге проводиться міжнародний захід «Форум з фінансової інклюзії. Нікого за бортом» [29], в якому взяли участь представники із 12 країн (Австралія, Велика Британія, Індія, Кенія, Німеччина, Норвегія, Польща, Румунія, США, Туреччина, Франція, Ямайка) та таких сфер, як: державні органи, банківська система, бізнес. Ключовою тезою даного заходу стало те, що в основі активізації споживачів на ринку фінансових послуг є високий рівень довіри до нього та налагодження постійного діалогу, як традиційним, так і не традиційним способом (за допомогою інтернет-технологій) між банківськими та небанківськими фінансовими інститутами і споживачами їх послуг.

Також сім років НБУ і навчальні заклади України долучаються до міжнародного заходу Global Money Week [30], в рамках якого учні та студенти проходять цикл лекцій, тренінгів, семінарів та майстер-класів з питань фінансової грамотності і культури.

Другий та третій пункти в блоці «С» (підвищення стандартів розкриття інформації емітентами цінних паперів та небанківськими фінансовими установами та підвищення ефективності системи реалізації прав інвесторів) виконано в допустимому обсязі, оскільки на сьогодні маємо оновлені редакції відповідних нормативно-правових документів:

- розпорядження Нацкомфінпослуг «Про затвердження Положення про розкриття фінансовими установами інформації в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на веб-сайтах (веб-сторінках) фінансових установ та про внесення змін до Положення про Державний реєстр фінансових установ» [50];
- рішення НЦКПФР «Про затвердження Положення про розкриття інформації емітентами цінних паперів» [48];
- Закон України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України» [7];
- Закон України «Про інвестиційну діяльність» [12];
- Закон України «Про захист іноземних інвестицій в Україні» [9];
- Закон України Про внесення змін до Закону України «Про Державний бюджет України на 2005 рік» та інших законодавчих актів [13];
- Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» [10].

Ключовими здобутками у напрямку підвищення ефективності захисту прав споживачів фінансових послуг та інвесторів є розгляд Законопроектів №2413-а «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» та №2456-д «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг», детальний огляд яких здійснено вище. Крім того, в 2016 р. прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо відшкодування фізичним особам через систему гарантування вкладів фізичних осіб шкоди, завданої зловживаннями у сфері банківських та інших фінансових послуг» [8]. Безумовно важливими кроками щодо сприяння підвищення ефективності захисту прав споживачів фінансових послуг та інвесторів є створення Кредитного реєстру НБУ, в якому відбувається збір інформації про позичальників, як юридичних, так і фізичних осіб, і дозволяє регулювати

рівень кредитного ризику; вручено подання Комітету про розгляд щодо Законопроекту «Про устанovu фінансового омбудсмена», основним призначенням якого є вирішення позасудовим способом спорів фінансового характеру.

Таким чином, проаналізувавши ступінь виконання пунктів Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року в частині, яка стосується налагодження системи захисту інтересів споживачів фінансових послуг та інвесторів, можемо сформулювати власне бачення її вдосконалення в розрізі трьох напрямків: фінансова грамотність, як готовність населення до використання послуг ринку фінансових послуг; фінансова залученість, як якісний показник використання даних послуг, та фінансова захищеність, як умови, в яких враховуються інтереси споживачів ринку фінансових послуг (рис. А 1).

Кінцевий термін виконання зазначених пунктів стратегічного бачення, посилаючись на Комплексну програму, також 2020 р., однак, супровід та підтримка даних задач повинна здійснюватись постійно. Оскільки роль НБУ на сьогодні в секторі банківського та небанківського регулювання виходить на перший план, то саме він повинен стати основним виконавцем зазначених пунктів з урахуванням рекомендацій НКЦПФР, Нацкомфінпослуг та інших уповноважених органів.

Висновки до розділу 1

1. На основі діючої Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг в Україні виокремлюється чотири ключових принципи функціонування сучасної системи захисту інтересів споживачів: ефективність державного регулювання; дотримання

гарантованих законом прав споживачів на захист; прозорість діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види фінансових послуг та збалансованість інтересів суб'єктів господарювання, що надають небанківські фінансові послуги, та споживачів, які лежать в основі забезпечення належного рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

2. Виявлено та досліджено взаємообумовленість між поняттями «фінансове здоров'я», «фінансова грамотність», «фінансова освіта», «фінансова інформація», «фінансова залученість», «фінансова поведінка».

3. Запропоновано концепцію формування категорії «фінансова грамотність» населення як динамічного етапу в процесі формування фінансового добробуту, що об'єднує в собі інтелектуальні здібності людини з народження, здобуття освіти впродовж всього життя та фактори зовнішнього середовища.

4. Запропоновано розглядати захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг як гарантовану державою можливість споживачів фінансових послуг убезпечитися від фінансових втрат, обумовлених екзогенними щодо їх фінансових рішень причинами, під-кріплену їх здатністю свідомо ухвалювати фінансові рішення з метою поліпшення власного фінансового благополуччя.

5. Розроблено концептуальні засади формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, що відрізняється від існуючих доповненням її принципів, цільових таргетів, детермінант забезпечення та механізмів узгодження інтересів ключових стейк-холдерів, що дозволяє підвищити рівень залученості споживачів до процесів усвідомлення та розподілу відповідальності за якість задоволення власних фінансових потреб і захист фінансових інтересів

6. Під час узагальнення світових та вітчизняних тенденції щодо рівня фінансової грамотності та залученості населення було виявлено, що між зазначеними поняттями та рівнем економічного благополуччя країн існує тісний кореляційний зв'язок, напрямком якого залежить від рівня її економічного розвитку. Аналіз рівня фінансової грамотності населення в Україні у 2017 р. дозволив виявити наступні тренди: відсутність суттєвих розбіжностей у рівні фінансової обізнаності між чоловіками та жінками в той час, коли ця розбіжність з'являється, якщо мова йде про місце проживання (місто чи село), а також майновий стан респондента; зацікавленість тією чи іншою фінансовою послугою частіше за все з'являється тоді, коли вона безпосередньо має відношення до події, яка відбувається або повинна відбутись у найближчий час (реформа, очікування важливої події тощо); відсутність інтересу українців до ринку фінансових послуг зазвичай пояснюється не рівнем недовіри до фінансової системи загалом, а низьким рівнем добробуту населення; більшість українців не використовують сучасні фінансові послуги через недостатній рівень фінансової освіченості, що спричиняє підміну одних фінансових понять іншими (наприклад, багато українців під поняттям «інфляція» розуміють ставку обмінного курсу валют по відношенню до гривні).

7. Враховуючи актуальність проблеми забезпечення високого рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, міжнародними організаціями було розроблено ряд нормативних документів, в яких були закладені основні положення регламентування прав споживачів на ринку фінансових послуг. Серед основних документів варто виділити наступні: Керівні принципи якості та ефективності регулювання (Guiding Principles for Regulatory Quality and Performance, 2005) , Крайні практики для формального обміну інформацією між конкуруючими органами в складних картельних дослідженнях (Best Practices for the Formal Exchange of Information Between Competition Authorities in Hard Core Cartel Investigations, 2005); Банку

міжнародних розрахунків (Bank for International Settlements (BIS)) – Базельський комітет з банківського нагляду (Basel Committee on Banking Supervision), Ключові принципи ефективного банківського нагляду (Core Principles for Effective Banking Supervision, 2002); Світового банку – Загальні принципи міжнародних переказних послуг (General Principles for International Remittance Services, 2007); Європейський союз – Директива про недобросовісну комерційну практику бізнесу на внутрішньому ринку (Directive concerning Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices in the Internal Market, 2005/29/EC); британське Управління з фінансового регулювання і нагляду (Financial Services Authority (FSA) – Директиви про ринки фінансових інструментів / Регулювання ринків фінансових інструментів (Markets in Financial Instruments Directive/ Markets in Financial Instruments Regulation (MiFID I, MiFID II/ MiFIR – 2007, 2011)). Дані нормативні положення створили основу для розвитку даного напрямку також на рівні окремих держав.

8. Запропоновано стратегічні напрямки державного регулювання системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України в розрізі забезпечення фінансової готовності, залученості і захищеності населення.

Основні положення першого розділу дисертаційної роботи опубліковано автором у роботах [34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43]

РОЗДІЛ 2

РОЗВИТОК МЕТОДИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАСОВИХ ПОСЛУГ

2.1 Узагальнення тенденцій теоретико-методичних засад оцінювання рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Успіх розвитку фінансового сектору безпосередньо залежить від кількості задоволених залучених споживачів. Дуже часто причиною фінансової нестабільності країни є саме неготовність населення сприймати весь той потік фінансової інформації, який вливається в життя і постійно набуває нових форм. Постійна актуалізація світових фінансових трендів може бути просто не прийнятою жителями того чи іншого регіону з огляду на ті фінансові традиції, що до цього супроводжували всю їхню діяльність. Фінансова політика, як комплекс заходів, спрямованих на перерозподіл наявних ресурсів у фінансовій системі, повинна обов'язково забезпечувати також фінансову доступність, фінансову грамотність, фінансову цілісність і стабільність, що безумовно стане основою для захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Всі перераховані вище якісні задачі фінансової політики потребують особливої уваги з боку регулятора так, як не мають чіткого кількісного вираження, яке можна було б порівнювати із еталонним значенням і робити висновки про відповідність/ невідповідність заданим стандартам. Проте в багатьох наукових роботах доведено, що фінансова доступність або, іншими словами, рівень фінансової залученості населення має прямий позитивний зв'язок із фінансовою стабільністю, при цьому цей зв'язок не є одностороннім.

На сьогодні існує чітке розуміння сутності поняття «фінансова доступність» як необхідної умови сталого скорочення бідності та економічного зростання. Однак взаємозв'язок між фінансовою доступністю і

традиційними для фінансового сектору завданнями забезпечення стабільності, цілісності та захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг поки недостатньо вивчені і не розглядалися в єдиному контексті. Дана ситуація почала виправлятися і набула особливої актуальності в посткризовий період, коли дослідження зазначеної проблематики могли допомогти зрозуміти причини настання негативних фінансових структурних зрушень.

Усе те різноманіття існуючих підходів щодо визначення поняття «фінансової стабільності» свідчить про бажання суспільства знайти ті самі важелі впливу на неї і підібрати такий алгоритм дій, який би забезпечував баланс між потребами і можливостями фінансового ринку. Фінансова стабільність за своєю сутністю є на стільки суперечливою категорією, що навіть Міжнародний валютний фонд (МВФ), як провідний інститут із вирішення проблем забезпечення фінансової стабільності у світі, не дає єдиного визначення даного поняття, а просто декларує ті фінансові показники, на основі яких можна говорити про фінансову стабільність. Рада з фінансової стабільності (Financial Stability Board), створена у квітні 2009 р. як міжнародна організація на базі країн Великої «двадцятки», регулярно проводить моніторинг діяльності фінансових інститутів, діяльність яких носить системно утворюючий характер, і надає ряд рекомендацій стосовно стабілізації фінансових механізмів та виявлення системних ризиків. Крім того, в структурі Світового банку є ще одна дослідницька група, Консультативна група з надання допомоги бідним (The Consultative Group to Assist the Poor), яка, починаючи із 90-х років намагається привернути увагу суспільства до важливості забезпечення належного рівня фінансової залученості населення як відокремленого фактору фінансової стабільності.

Група дослідників на чолі із Деміргук-Кунт у своєму дослідженні [86] аналізують вплив фінансової доступності (залученості населення) на економічний ріст на рівні домогосподарств. Наступна робота, виконана під

авторством Хенга [111], була присвячена дослідженню впливу нових фінансових послуг на фінансову стабільність Болівії та фінансову залученість її населення. В роботі під авторством Гарсія [101] досліджується залежність між фінансовою стабільністю та фінансовою доступністю шляхом побудови кореляційної моделі на основі даних 2008 – 2016 рр. по більше 150 країн світу. В наступній розглянутій нами роботі Осандона [150] фінансова доступність, яка визначається як включення домогосподарств, компаній та інших агентів у фінансову систему країни за допомогою доступу до депозитних і кредитних послуг, може доповнювати регуляторні заходи, спрямовані на підтримку фінансової стабільності. В наступній роботі група авторів на чолі із Сіхак [78] роблять висновок, що компроміс між фінансовою доступністю (рівнем використання дорослим населенням і фірмами рахунків, платіжних, ощадних, кредитних / позикових і страхових послуг) і фінансовою стабільністю (вимірюється Z-score, відношенням портфеля банківських кредитів до сукупних депозитів, середніми процентними ставками за кредитами і депозитами, темпом приросту портфеля кредитів і депозитів та ін.) в цілому зустрічається більш часто, однак синергія між ними може статися приблизно з тією ж імовірністю.

Перш за все, для того, щоб надати кількісну оцінку міри зв'язку між фінансовою залученістю та фінансовою стабільністю необхідно чітко розуміти якими статистичними показниками можна їх виміряти. З 2011 р. Світовий банк завдяки фінансуванню з боку Фонду Біла та Мелінди Гейтс запустив проект Global Findex, в рамках якого визначається набір показників і збирається інформація по них для 140 країн світу. Ці показники представляють собою більше ніж 700 позицій, які демонструють рівень того як доросле населення долучається до фінансового ринку. Можна виділити такі групи показників:

- частка дорослого населення, що має активний рахунок у банку або іншій фінансовій організації;

- частка дорослого населення, яка протягом останніх 12 місяців виводила кошти зі свого рахунку будь-яким способом;
- частка дорослого населення, яка з конкретно вказаних причин не має рахунку в жодній фінансовій організації;
- частка дорослого населення, яка користується інтернет-технологіями для проведення фінансових операцій різного роду (оплатити рахунки, здійснити купівлю-продаж товару чи послуги тощо) протягом останніх 12 місяців;
- частка дорослого населення, яка заощаджує кошти з метою відкриття чи управління власним бізнесом та інших конкретно визначених причин протягом останніх 12 місяців;
- частка дорослого населення, що отримала кредит в банку чи будь-якій іншій фінансовій установі протягом останніх 12 місяців;
- частка активних кредитів (ті, за якими йдуть виплати), виданих суб'єктам малого та середнього бізнесу, в сукупному портфелі активних кредитів, виданих комерційними банками;
- частка дорослого населення, яка визначає свої фінансові заощадження як ключовий ресурс власних доходів на адресні потреби протягом останніх 12 місяців;
- частка дорослого населення, яка будь-яким способом здійснювала грошові перекази протягом останніх 12 місяців;
- частка дорослого населення, яка отримувала заробітну плату від роботодавця протягом останніх 12 місяців;
- частка дорослого населення, яка володіє кредитною картою;
- частка дорослого населення, яка має доступ до свого рахунку через мобільний пристрій;
- кількість підрозділів діючих комерційних банків, що припадає на 100 тис. чол. дорослого населення;

– кількість банкоматів комерційних банків, що припадає на 100 тис. чол. дорослого населення.

В одній із наукових робіт, присвяченій саме проблемі визначення ступеня зв'язку між фінансовою залученістю та фінансовою стабільністю [109], пропонується розділити показники, на основі яких можна оцінити фінансову залученість населення країни, на чотири блоки (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Система розроблених блоків набору показників для оцінки рівня фінансової залученості населення

Назва блоку	Показники
Доступ	<ul style="list-style-type: none"> – фізична доступність банківських та інших фінансових об'єктів обслуговування населення; – кількість рахунків, відкритих у різноманітних фінансових інститутах; – частка населення, що володіє рахунками в будь-якому фінансовому інституту
Якість	<ul style="list-style-type: none"> – асортимент фінансових продуктів та послуг, представлених на ринку; – рівень розуміння споживачами доступних фінансових продуктів та послуг (фінансова грамотність населення)
Використання	– регулярність, частота та тривалість використання різноманітних фінансових продуктів та послуг
Вплив	– зміни рівня життя споживачів на ринку фінансових послуг, спричинені використанням його продуктів та послуг

Для досягнення якомога вищих значень перерахованих показників потрібно також враховувати ключові принципи Центру глобального розвитку (Center for Global Development) [79]:

- вільний вхід на ринок та конкуренція між фінансовими інститутами;
- створення достатньої кількості юридичних та інформаційних установ фінансового спрямування, які б забезпечували потужну інфраструктуру;
- стимулювання інформаційного попиту на фінансові продукти та послуги;

- забезпечення достатнього рівня безпеки та надійності провайдерів фінансових послуг;
- захист інтересів споживачів із середнім та низьким рівнем життя від агресивної політики фінансових інститутів;
- забезпечення ефективного виконання існуючих нормативних актів;
- посилення координації між міжрегіональними фінансовими інститутами;
- збалансувати роль уряду із ринковим забезпеченням фінансовими продуктами та послугами;
- ефективне використання субсидій та податків;
- забезпечення систематичного збору, моніторингу та оцінки стану фінансового ринку.

Відповідно до Методики МВФ [31] до індикаторів фінансової стабільності слід віднести наступні базові показники:

- відношення нормативного капіталу до активів, зважених на ризик;
- відношення нормативного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик;
- відношення кредитів та інших позичок, що не обслуговуються, (проблемні активи) із вирахуванням створених резервів до нормативного капіталу;
- відношення кредитів та інших позичок, що не обслуговуються, (проблемні активи) до сукупних кредитів та позичок (активи, які схильні до кредитного ризику);
- відношення розподілу кредитів та позичок за секторами до сукупних кредитів та позичок;
- норма прибутку на активи (ROA);
- норма прибутку на власний капітал (ROE);

- відношення відсоткового прибутку до валового доходу;
- відношення невідсоткових витрат до валового доходу;
- відношення ліквідних активів до сукупних активів;
- відношення ліквідних активів до короткострокових зобов'язань;
- відношення чистої відкритої валютної позиції до нормативного капіталу.

В останньому опублікованому звіті The Global Findex Database 2017 [86] представлено динаміку активності населення у використанні рахунків в різних фінансових інститутах та мобільних грошових рахунків у розрізі світу, високорозвинених країн та країн, що розвиваються протягом 2011 – 2017 років (рис. 2.1).

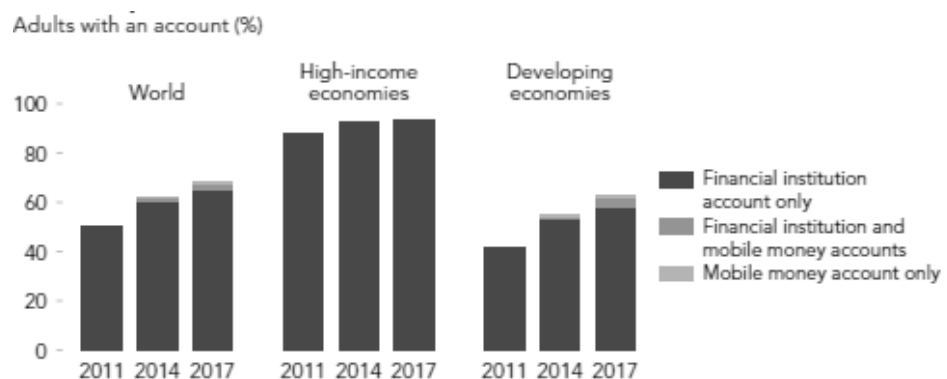


Рисунок 2.1 – Динаміка частки дорослого населення, яка має рахунок у фінансових інститутах та використовує мобільні грошові рахунки, у розрізі світу, країн із високим рівнем економіки та країн, що розвиваються, протягом 2011 – 2017 рр. [86]

Як бачимо, в усіх досліджуваних категоріях країн за представлений період прослідковується позитивна динаміка щодо залучення дорослого населення до фінансового ринку. Проте з огляду на рівень економічного розвитку країн та їхній рівень фінансової стабільності можна побачити розбіжності в кількісному представленні даних показників.

В контексті проблеми визначення сили і напрямку зв'язку між рівнем фінансової залученості населення і фінансовою стабільністю країни, варто також звернути увагу на дослідження, в якому аналізується взаємозв'язок рівня максимального падіння темпу росту вкладів та депозитів комерційних банків та рівня фінансової залученості населення, як частки дорослого населення, що зберігає свої кошти у фінансових інститутах [108].

Роль залежної змінної виконував максимальний обсяг падіння темпу росту вкладів та депозитів, що виражався як різниця між максимальним та мінімальним річним темпом росту. Незалежними (факторними) змінними крім рівня фінансової залученості населення виступали також загальна кількість населення, ВВП на душу населення, рівень інфляції, фіктивна змінна кризового/ некризового загального стану економіки країни, темп росту ВВП, фіктивна змінна наявності/ відсутності ефективної системи страхування вкладів в країні, Z-score банківського сектору, відношення ліквідних активів банків до сукупних депозитів, відношення обсягу виданих кредитів до обсягу залучених банківських депозитів, індикатор відкритості капітальних рахунків. Загалом в дослідженні брали участь 95 країн із різним рівнем економічного розвитку. У результаті було отримано, що в країнах із середнім рівнем доходів більш висока частка дорослого населення, яка зберігає свої кошти у фінансових інститутах, сильніше впливає на стабільність темпу росту вкладів та депозитів комерційних банків ніж в країнах із високим і низьким рівнем доходів. Загалом збільшення частки дорослого населення, яка зберігає свої кошти у фінансових інститутах, на 10% спричиняє зниження різниці між максимальним і мінімальним річними темпами росту від 3 до 8%.

Інше, не менш цікаве дослідження, присвячене аналогічній тематиці проводилося для 100 різних країн на основі динамічної моделі панельних даних [134]. В якості показників, які ідентифікували фінансову стабільність країни, що виступала в ролі залежної змінної, використовувались Z-score

банківського сектору та частка простроченої кредитної заборгованості в сукупному кредитному портфелі. Набір показників фінансової залученості населення при цьому складався із частки активних кредитів, виданих суб'єктам малого та середнього бізнесу, в сукупному портфелі активних кредитів комерційних банків, частка суб'єктів малого та середнього бізнесу в загальній кількості активних позичальників комерційних банків. В якості контрольних змінних виступали ВВП на душу населення, частка у ВВП кредитів, виданих комерційними банками та іншими фінансовими інститутами, відношення ліквідних активів до сукупних депозитів банків, частка непрямих іноземних інвестицій у ВВП, індикатор фінансової відкритості країни.

Результати дослідження показали, що більш висока частка активних кредитів, виданих суб'єктам малого та середнього бізнесу, в сукупному портфелі активних кредитів комерційних банків спричиняє більш високе значення Z-score банківського сектору, тобто означає нижчу імовірність ситуації дефолту комерційних банків. В той же час збільшення зазначено показника негативно впливає на частку простроченої заборгованості в сукупному портфелі кредитів, виданих комерційними банками. Стосовно частки суб'єктів малого та середнього бізнесу в загальній кількості активних позичальників комерційних банків, то збільшення даного показника також спричиняє ріст Z-score банківського сектору.

Незважаючи на специфіку підходів, які розглядають характер взаємозв'язку між фінансовою стабільністю і фінансовою залученістю з позиції синергії [162] (сильніший ефект на систему здійснюється тоді, коли явища фінансової стабільності і фінансової залученості розглядати комплексно, а не окремо) або компромісу [162] (ефект від комплексної взаємодії фінансової стабільності і фінансової залученості є слабшим ніж окремо від кожної складової) (2.1), з упевненістю можна говорити про присутність і значимість даного зв'язку.

$$Eff(\Phi Z, \Phi C) = Eff(\Phi Z) + Eff(\Phi C) + Cov(\Phi Z, \Phi C), \quad (2.1)$$

де $Eff(\Phi Z, \Phi C)$ – очікуваний ефект від взаємодії між фінансовою залученістю (ΦZ) та фінансовою стабільністю (ΦC);

$Eff(\Phi Z)$ – очікуваний ефект від фінансової залученості;

$Eff(\Phi C)$ – очікуваний ефект від фінансової стабільності;

$Cov(\Phi Z, \Phi C)$ – коваріація між фінансовою залученістю (ΦZ) та фінансовою стабільністю (ΦC), якщо $Cov(\Phi Z, \Phi C) > 0$, то між фінансовою залученістю та фінансовою стабільністю встановлюється синергія, якщо $Cov(\Phi Z, \Phi C) < 0$ – компроміс.

Представимо кілька прикладів того, як взаємодія фінансової стабільності та фінансової залученості населення однозначно підсилює одна одну (рис. 2.2).

Як бачимо, фінансово стабільне середовище сприяє підвищенню загального рівня довіри населення до фінансового ринку, що робить його більш доступним і відкритим з однієї сторони. З іншої сторони – фінансова доступність закладає потужну основу для створення «здорового» фінансового середовища, в якому усуваються дисбаланси, спровоковані більшою мірою відсутністю достатньої інформації про ринок та недосконалим регулюючим процесом. Інформаційна асиметрія між споживачами ринку фінансових послуг та фінансовими інститутами щодо нових фінансових продуктів та послуг створює ситуацію розбалансованості фінансової системи, враховуючи той факт, що щорічно на фінансовий ринок виходить близько 150 млн. нових клієнтів.

- диверсифікована та стабільна база вкладів сприяє диверсифікації бази фінансування фінансових інститутів;
- диверсифікація кредитного портфеля шляхом скорочення частки крупних позичальників;
- скорочення обсягів розвитку тіншового фінансового ринку, що знижує ефективність грошово-кредитної політики в цілому;
- удосконалення нормативної бази, що сприяє скороченню угод, проведених за рахунок відмивання коштів та фінансового тероризму;
- розширені можливості для отримання доходу та управління фінансовими ризиками;
- політична та соціальна стабілізація суспільства за рахунок зниження нерівності доходів
- підвищення фінансової грамотності населення, що сприяє прийняттю раціональних фінансових рішень



- фінансово стабільне середовище передбачає створення сприятливих умов для пропозиції доступних фінансових продуктів та послуг, що дозволяє людям із різним рівнем доходу залучатись до фінансового ринку
- зростає загальний рівень довіри населення до фінансового сектору та імовірність активної участі у фінансовому житті суспільства

Рисунок 2.2 – Взаємозв’язок між фінансовою стабільністю та фінансовою доступністю

Тобто активні дії фінансових інститутів, спрямовані на розширення клієнтської бази фінансового сектору, можуть «розхитати» ринок і наповнити його недосвідченими та схильними до прийняття високо ризикованих рішень. Таким чином, фінансові інститути не повинні зловживати своїми інформаційними перевагами.

Система захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг повинна сприяти врегулюванню даної проблеми та сприяти стійкому розширенню фінансового ринку за рахунок своєчасного розкриття та пояснення фінансової інформації [93].

Так, науковці у своїй роботі [86] формують такий набір основних характеристик фінансової доступності:

- фінансова доступність на базовому рівні починається із вкладу або поточного рахунку в банку чи в іншому фінансовому інституті;
- фінансова доступність включає в себе доступ до кредитних послуг офіційних фінансових інститутів, які дозволяють населенню інвестувати в освіту чи відкривати та розширювати власний бізнес;
- завдяки фінансовій доступності відкривається доступ до страхових продуктів, які допомагають людям краще управляти фінансовими ризиками;
- фінансова доступність приносить користь для суспільства шляхом реалізації фінансових операцій з рахунку на рахунок замість платежів готівкою, що безперечно збільшує ефективність та прозорість грошових потоків.

Остання характеристика фінансової доступності може допомогти населенню здобути власну історію платежів, що лежить в основі формування кредитної історії клієнта. Так, в США за рахунок включення інформації про сплату комунальних та інших регулярних платежів до кредитної історії клієнта збільшилась кількість споживачів на ринку фінансових послуг із високим кредитним рейтингом. Було виявлено, що найбільший подібний позитивний ефект прослідковувався саме серед громадян із низьким рівнем доходів, національних меншин, молоді та людей похилого віку [173].

Суть проведеного дослідження в Індії зводилась до того, що перевірявся ефект впливу мікрокредитування на жінок через 15 – 18 місяців і через 3 роки після того, як він був виданий. В даному випадку отриманий мікрокредит не спричинив появу нового бізнесу, однак, збільшились інвестиції в існуючий бізнес і прибутковість цих малих і середніх підприємств в середньому зростає. Варто зауважити, що збільшення відбулось за рахунок невеликої кількості максимально успішних підприємств. Домогосподарства під впливом мікрокредитування почали більше

інвестувати в товари тривалішого використання і менше витратити на товари другорядної потреби.

Результат діяльності страхового сектору (страхові продукти) також можуть бути дуже важливим інструментом управління фінансовими ризиками. Дослідники відзначають, що при мінімальному рівні страхування люди із низьким рівнем доходів надають перевагу одержання низького доходу за умови низьких ризиків при цьому.

Наступний аналіз [111] проводився лише для однієї країни, яка має свою специфіку розвитку фінансової системи, проте її досвід може стати прикладом для інших країн в плані використання механізмів впливу на зазначені об'єкти. Починаючи із 2013 р. в Болівії було запроваджено ряд заходів і прийнято нормативні акти, які стосувалися фінансових послуг, зокрема, вони включали заходи, спрямовані на підвищення фінансової цілісності, тобто стабільності, країни. Основний перелік запроваджених заходів та результатів від цього запровадження представлено в наступній таблиці (табл. 2.2). Зазначаємо, що представлені результати в другому стовпці таблиці не знаходяться у відповідності до перерахованих заходів.

Крім того, спираючись на досвід інших країн, встановлення верхньої та нижньої меж для процесу кредитування в ситуації, якщо верхня межа визначена набагато нижче ринкових значень, може обмежувати доступ до кредитних ресурсів, знижувати прозорість і різноманітність фінансових продуктів, і встановити таку конкурентоздатність, які б негативно відобразились на рівню фінансової доступності країни.

Проаналізовані дані Болівії підтверджують, що введення відсоткових обмежень, які були на порядок нижчими ніж історичні ринкові значення, вже мало негативний вплив на фінансову доступність, особливо на собі це яскраво відчували дрібні позичальники та позичальники із низьким рівнем доходів.

Таблиця 2.2 – Перелік заходів, запроваджених в Болівії в 2013 р. в контексті управління фінансовими послугами країни, та результатів від цих заходів

Назва заходу	Отримані результати (ризик)
Кредит на покупку соціального житла повинен був складати максимум 5,5 – 6% в залежності від вартості житла	Житло, як основний вид гарантії під час банківського кредитування, робить банки більш чутливими до ризиків потенційних втрат внаслідок коливання цін на нерухомість (60% були забезпечені житлом, придбаним в іпотеку)
Корпоративний кредит повинен складати максимум 6%	Надання кредитів секторам, які були пов'язані з добуванням корисних копалин (80% експорту Болівії – це природні ресурси, які експортуються до Аргентини та Бразилії.
Мікрофінансування повинно відбуватись за ставкою максимум 11,5%	Концентрація експорту в одній (кількох) галузях та обмеження на диверсифікацію вказують на вразливість від зовнішніх шоків.
Кредит для суб'єкта малого та середнього бізнесу повинен бути на рівні максимум 6%	Висока концентрація депозитів, при якій на 0,32% рахунків лежать 69,7% обсягу сукупних депозитів.
Депозити повинні залучатись в залежності від терміну та суми вкладу під 0,18 – 4,1%	Надання кредитів на придбання житла і споживчих кредитів населенню, зайнятому більшою мірою в торгівлі
Для комерційних банків 60% кредитного портфеля повинні складати кредити виробничим секторам і на будівництво/ придбання соціального житла	Великі за обсягом кредити були видані обмеженій кількості позичальників, що провокує банки наражатись ідіосинкратичні ризики (близько третини банківських кредитів було надано менше ніж 1% позичальників)
Для банків, які займаються кредитуванням суб'єктів малого та середнього бізнесу 50% кредитного портфеля повинні складати кредити для суб'єктів малого та середнього бізнесу у сфері виробничого сектору	
Для фінансових інститутів, які займаються фінансуванням будівництвом/ придбанням житла, 50% кредитного портфеля повинні складати кредити на покупку/ будівництво соціального житла	

В результаті цих «стимуляційних» заходів фінансові інститути, що забезпечували країну мікрокредитами, збільшили розмір позик проте втратили загальну кількість позичальників.

У наступному дослідженні даної проблематики [101] в якості ресурсної бази потрібних статистичних показників використовувались огляди фінансової доступності Міжнародного валютного фонду (Financial Access Survey of The International Monetary Fund), база даних Світового банку про

глобальний стан фінансової доступності у світі Global Findex та база даних всесвітнього фінансового розвитку (Global Financial Development Database). В результаті вхідний масив даних мав наступний вигляд:

- кількість підрозділів комерційних банків і небанківських фінансових інститутів;
- кількість точок доступу до фінансових послуг;
- кількість банкоматів комерційних банків;
- кількість депозитів на 1 тис. чол. дорослого населення;
- кількість кредитних угод на 1 тис. чол. дорослого населення;
- відношення «непрацюючих» банківських кредитів до загальної вартості банківського кредитного портфелю;
- банківський капітал;
- банківські активи;
- інші індикатори фінансової доступності.

Крім того, до аналізу також додавались індикатори фінансової стабільності, які включали показники гнучкості, волатильності та банківських криз.

Оскільки дослідження проводилось в розрізі показників, країн та років, будувалась панельна регресія, де в якості незалежних факторів виступали такі індикатори фінансової доступності (частка підприємств малого та середнього бізнесу серед банківських непогашених кредитів і частка позичальників-суб'єктів малого та середнього бізнесу), а в якості залежної змінної індикатори фінансової стабільності (банківські «непрацюючі» кредити та Z-score банків). В результаті було виявлено, що збільшення обсягів кредитування суб'єктів малого та середнього бізнесу сприяє встановленню фінансової стабільності за рахунок зниження частки банківських «непрацюючих» кредитів та Z-score банків (імовірності дефолту фінансового інституту). Ріст рівня ВВП на душу населення сприяє росту фінансової стабільності в той час, коли збільшення частки банківських

кредитів, виданих приватному сектору, до ВВП знижує фінансову стабільність країни.

Також в даній статті будувалася ще одна модель (мікромодель) [85], за допомогою якої аналізувався загальний рівень впливу різноманітних обмежувальних факторів на фінансову доступність, яка розглядалась з точки зору:

- глибини (розміру гарантійних обмежень);
- доступності (вартості участі населення на фінансовому ринку країни);
- ефективності посередників (розмір спредів відсоткових ставок та вартість моніторингу).

Вхідні дані для побудови моделі були зібрані під час опитувань підприємств із шести країн Африки і Азії (Єгипет, Уганда, Кенія, Мозамбік, Філіппіни і Малайзія) та кількох країн Латинської Америки. Побудована симуляційна модель показує, що прирівнювання вартості участі населення на фінансовому ринку країни до нуля або зниження витрат на моніторинг до нульового рівня одночасно сприяє збільшенню ВВП і рівності розподілу доходів. Однак, в той же час, зниження розміру гарантійних обмежень до світового мінімуму здійснює позитивний вплив на ВВП і змішаний ефект на коефіцієнт Джині. Таким чином, заходи, спрямовані на підвищення фінансової доступності для населення повинні включати в себе розробку нормативно-правової бази, підтримку інформаційного середовища, а також дій спрямованих на підвищення базової та фінансової грамотності з ціллю недопущення надмірної заборгованості у населення.

У статті також на основі простих міждержавних регресій було виявлено, що початкові значення різних показників фінансової доступності роблять позитивний вплив на темпи економічного зростання протягом останніх 10 років. Збільшення фінансової доступності для фірм і домогосподарств і збільшення кількості користувачів фінансовими

послугами жіночої статі призводить до збільшення темпів економічного росту [162]. Сектори, що залежать від зовнішнього фінансування, показують більш високі темпи зростання в країнах з більш високими показниками фінансової доступності та використання фінансових послуг. Граничний ефект для економічного зростання від збільшення фінансової доступності та глибини фінансового ринку починає знижуватися на високих рівнях фінансового розвитку. Можлива навіть ситуація, коли ефект може стати негативним для деяких країн з розвиненою економікою. Також виявлено, що ризики для фінансової та економічної стабільності зростають, коли доступ до кредитів збільшується без ніяких обмежувальних заходів зі сторони регулятора [77]. В країнах, де банківський нагляд (вимірюється як міра дотримання загальних Базельських принципів ефективного банківського нагляду) здійснюється на високому рівні, доступ до кредитів позитивно впливає на Z-score банків. Таким чином, збільшення доступу до кредитів без відповідного регулювання – основний фактор для виникнення більшої фінансової нестабільності, а збільшення депозитної бази, навпаки, є чинником підвищення фінансової стабільності, проте належне регулювання відіграє вирішальну роль.

До недавнього часу ініціативи «Групи 20» в рамках Плану дій щодо фінансової доступності (Financial Inclusion Action Plan) [150] були зосереджені на забезпеченні фінансової доступності з боку споживача, і, відповідно, пропонувалися заходи щодо підвищення фінансової грамотності населення, які зачіпають закони щодо захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Однак ініціативи окремих країн «Групи 20» показали, що заходи, спрямовані на розширення банківської мережі можуть допомогти банкам, особливо в країнах з економікою, що розвивається, залучити нових споживачів, які були виключені з фінансової системи, особливо це стосується вкладників. Безумовно це дасть позитивний ефект не тільки на фінансову

доступність, але і на фінансову стійкість на рівні як окремих банків, так і країни в цілому.

Підтримка розширення банківських послуг в регіонах особливо в країнах з економікою, що розвивається, призведе до перерозподілу заощаджень з матеріальних активів у фінансові. Принаймні можна виділити 3 канали, через які це відбувається. Більш широка база вкладників:

- може допомогти згладити споживання в разі фінансових шоків;
- збільшує ефективність грошово-кредитної політики за допомогою розширення частки населення і фірм, на які може впливати зміна процентних ставок;
- забезпечує буфер ліквідності проти шоків на регіональному і державному рівнях.

У країнах з економікою, що розвивається, надмірне регуляторне навантаження і брак інфраструктури перешкоджають активному розширенню фінансових послуг в регіонах. Мотивація фінансових інститутів розширювати свою діяльність в регіонах також залежить від фінансової грамотності населення та суб'єктів малого та середнього бізнесу і цифрової інфраструктури.

Дослідження показують, що територіальна близькість, зокрема, банківських відділень до цих пір є рушійною силою підвищення доступності фінансових послуг. Це означає, що фінансова інфраструктура досі дуже важлива для залучення нових споживачів, навіть не дивлячись на зростаючу значимість цифрових фінансових послуг. У зв'язку з цим для підвищення територіальної близькості банківських послуг рекомендується розвивати «кореспондентський» банкінг і вводити пропорційне регулювання.

На основі досвіду країн «Групи 20» автор виділяє наступні моменти:

- необхідно спростити і уніфікувати ощадні та платіжні послуги для груп населення з низькими доходами. Так, деякі країни (Бразилія, Мексика, Південно-Африканська Республіка) ввели так звані базові рахунки

для забезпечення спрощеного доступу до ощадних і платіжних послуг. Для відкриття такого рахунку клієнту необхідно пройти процедуру спрощеної ідентифікації, при цьому за обслуговування базового рахунку плата не стягується. Для мінімізації ризиків фінансових інститутів для базових рахунків зазвичай встановлена максимальна сума, яку можна мати на рахунку.

– необхідно розвивати «кореспондентський» банкінг і банківські послуги в регіонах. Такі країни, як Бразилія і Мексика, показали, що якщо дозволити невеликим небанківським установам виступати в ролі банківських «кореспондентів», то таким чином можна сприяти розширенню фінансової доступності.

– необхідно впроваджувати пропорційне регулювання. Фінансові послуги повинні регулюватися в залежності від того, який ризик вони представляють для фінансової системи країни в цілому. Для країн «Групи 20» автор рекомендує ввести систему моніторингу впровадження пропорційного регулювання серед країн-членів.

Взаємозв'язок між фінансовою доступністю і фінансовою стабільністю тісно пов'язаний з такими міждержавними характеристиками, як [78]:

- фінансова відкритість;
- податкові ставки;
- рівень освіченості населення;
- глибина кредитної інформації.

У той час, як фінансова відкритість сприяє компромісу між фінансовою стабільністю і фінансовою доступністю, низькі податкові ставки, рівень освіти і глибина кредитної інформації дозволяють досягти синергії між фінансовою доступністю і фінансовою стабільністю.

Вплив більш високої фінансової відкритості на компроміс між фінансовою доступністю і фінансовою стабільністю може бути особливо відчутним в менш розвинених країнах, в яких складніше забезпечити

ефективний розподіл фондуювання на користь кредитоспроможного населення і фірм. Низькі податкові ставки можуть генерувати синергію фінансової доступності та фінансової стабільності внаслідок низької соціальної захищеності населення, що проживає в країнах з низькими податковими ставками і внаслідок цього вимушеного більше заощаджувати. Рівень освіти позитивно впливає на рівень фінансової грамотності та відповідальну фінансову поведінку. Глибина кредитної інформації покращує систему відбору кредитоспроможних клієнтів.

Таким чином, було визначено, що рівень фінансової доступності (фінансового залучення населення) має прямий позитивний зв'язок з фінансовою стабільністю, при чому даний зв'язок не є одностороннім. На основі даних Світового банку та МВФ розроблено комплекс статистичних показників, які найкраще описують взаємодію між даними явищами. Доведено, що фінансово стабільне середовище сприяє підвищенню загального рівня довіри населення до фінансового ринку, що робить його більш доступним та відкритим.

2.2 Дослідження рівня якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

У цьому розділі наведено опис міжвідомчих даних, встановлених законами про захист прав споживачів та правила, зібрані для бази даних Financial Access 2010 за допомогою CGAP та Світового банку. Таким чином, у дослідженні були використані статистична інформація Консультативної групи з надання допомоги бідним (Consultative Group to Assist the Poor, CGAP), бази даних Світового банку (Financial Access 2010, Global Findex, G20 – індикатори фінансового залучення) і Організації економічного

співробітництва та розвитку, пов'язані із дослідженням фінансової грамотності дорослого населення для 142 країн світу із різним рівнем економічного розвитку. Проведене дослідження охоплювало основні аспекти системи захисту інтересів споживачів: сфера існуючої правової бази; наглядові та виконавчі повноваження; регресмеханізми. Інформація із цієї бази даних була використана для оцінки якості захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг.

Методика, що лежить в основі даної оцінки, запропонована в роботі В. Сандарараян, У. Дас, і П. Йосіфова [168] під час проведення міжрегіонального аналізу рівня прозорості фінансової системи різних країн. Після цього дану методику активно почали використовувати різні дослідники під час вирішення різнопланових проблем в галузях народного господарства. Суть даної методики полягає в розрахунку індексу якості управління країни для фінансового чи будь-якого іншого ринку як зваженої середньої величини повних оцінок дотримання країною ключових міжнародних стандартів, правил та принципів у сфері даного сегменту.

Індекс якості регуляторного управління (*RGI*) для окремої країни має наступний вигляд:

$$RGI = \frac{1}{n} \left(\sum_{j=1}^n SCORE_j \right), \quad (2.2)$$

де n – кількість стандартів, що використовуються для отримання індексу;

j – конкретний набір стандартів;

SCORE – оцінка дотримання кожного стандарту, з використанням схеми для зважування.

$$SCORE_j = \left[0 \cdot nc_j + 0,33 \cdot pc_j + 0,66 \cdot bc_j + fc_j \right] \cdot 100, \quad (2.3)$$

де для кожного стандарту, ступінь дотримання його країною визначається так:

- 1 = *nc* (noncompliance) – кількість положень недотримання;
 2 = *pc* (partial compliance) – кількість положень часткового дотримання;
 3 = *bc* (broad compliance) – кількість положень широкого дотримання;
 4 = *fc* (full compliance) – кількість положень повного дотримання;
 9 = not applicable/not answered – немає даних.

Відповідно до представленої методики дослідження тільки вагомі оцінки беруться до уваги (наприклад, пункти, за якими для країни немає даних, не включаються в перелік, використовуваний при оцінці).

У нашому випадку рівень індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (ISCF), виражений через показники фінансової безпеки споживачів (QP) та розраховуватиметься наступним чином:

$$QP = \frac{1}{10} (\sum SCORE_{10}) \quad (2.4)$$

SCORE складається із десяти індикаторів, які у свою чергу, включають в себе відповідні показники:

*SCORE*₁ – Моніторинг

- метод «таємного покупця»;
- опитування, фокус-групи, якісні дослідження споживачів;
- здійснення обліку скарг споживачів ринку;
- управління кол-центрами обробки скарг споживачів;
- моніторинг реклами, веб-сайтів;
- огляд і дослідження фінансових індикаторів.

*SCORE*₂ – Виконання

- надання попереджень фінансовим інститутам;
- вимога від постачальників повернення надлишкових витрат;

- вимога від постачальників вилучення помилкової реклами;
- введення штрафних санкцій;
- публікація інформації про порушення;
- позбавлення ліцензії на ведення діяльності.

SCORE₃ – Справедливе відношення

- неправдива реклама;
- недобросовісна практика ведення продажів, використовуючи тиск на споживача;
- використання образливих практик збору інформації;
- незаконне використання даних споживачів ринку або порушення конфіденційності інформації про них;
- відсутність регламентації справедливого поводження з споживачами.

SCORE₄ – Ресурси

- фінансовий представник;
- генеральний представник;
- посередницькі послуги.

SCORE₅ – Стандарти для резолюції скарг

- процедури та процеси;
- своєчасність реакції;
- доступність.

SCORE₆ – Розкриття інформації щодо депозиту

- річний відсотковий прибуток і відсоткова ставка;
- методи комбінації;
- мінімальні вимоги до балансу;
- пеня та інші тарифні платежі;
- штраф за дострокове зняття коштів.

SCORE₇ – Розкриття інформації щодо кредиту

- визначення річної відсоткової ставки, використовуючи стандарти для розрахунків;
- тарифні платежі;
- обчислювальний метод (для побудови балансу, розрахунку відсотків);
- необхідність у страхуванні.

SCORE₈ – Розкриття загальної інформації

- вимоги до офіційної мови;
- вимоги до локальної мови;
- стандартизований формат розкриття інформації;
- права та процеси.

SCORE₉ – Періодичність розкриття інформації щодо депозиту

- річна відсоткова калькуляція;
- сума отриманих відсотків;
- накладні платежі;
- баланс рахунку.

SCORE₁₀ – Періодичність розкриття інформації щодо кредиту

- всі транзакції з рахунком протягом поточного періоду;
- річна відсоткова ставка;
- відсоткові стягнення за певний період;
- додаткові тарифні платежі за певний період;
- мінімальна сума;
- дата;
- несплачений баланс.

Міра дотримання кожного індикатора *SCORE* визначається за наступним принципом (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Характеристика міри дотримання індикаторів $SCORE_1$ – $SCORE_{10}$

Моніторинг	
pc	1 – 2
bc	3 – 5
fc	6
Виконання	
pc	1 – 2
bc	3 – 5
fc	6
Справедливе відношення	
pc	1 – 2
bc	3 – 4
fc	5
Ресурси	
pc	1
bc	2
fc	3
Стандарти для резолюції скарг	
pc	1
bc	2
fc	3
Розкриття інформації щодо депозиту	
pc	1 – 2
bc	3 – 4
fc	5
Розкриття інформації щодо кредиту	
pc	1
bc	2 – 3
fc	4
Розкриття загальної інформації	
pc	1
bc	2 – 3
fc	4
Періодичність розкриття інформації щодо депозиту	
pc	1
bc	2 – 3
fc	4
Періодичність розкриття інформації щодо кредиту	
pc	1 – 2
bc	3 – 6
fc	7

Оцінка якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг проводилась на основі розрахунку показника $SCORE$ для кожної країни окремо, після чого розраховувався комплексний показник. Результати

розрахунку для двадцяти країн представлені на наступному рисунку (рис. 2.3). Значення індексу для решти країн представлені в додатку Б (табл. Б1).

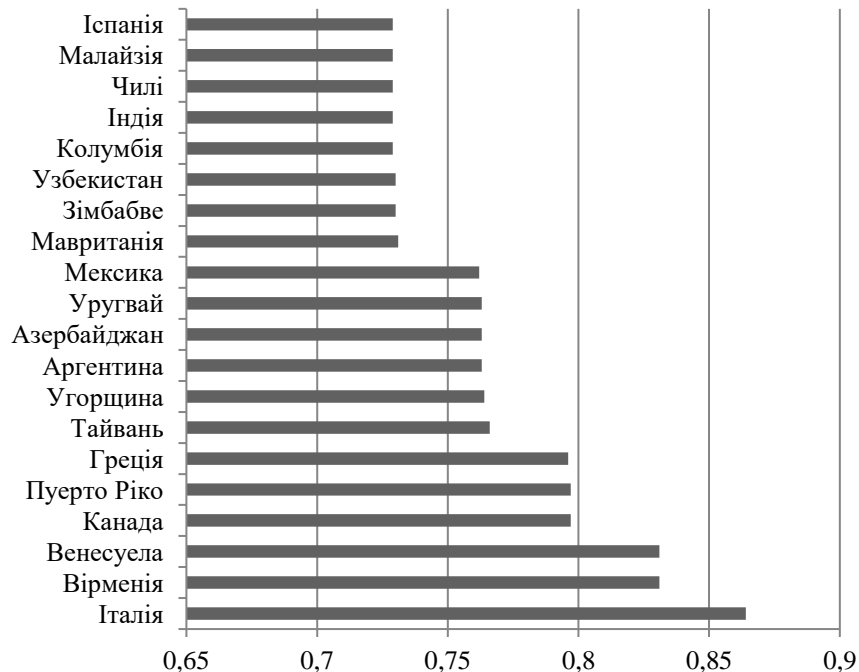


Рисунок 2.3 – Результати визначення рівня фінансової безпеки населення на ринку фінансових послуг для двадцяти країн

Таким чином, найбільше значення індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг спостерігається в Італії, Вірменії, Венесуелі, Канаді та Пуерто-Ріко. Три із п'яти визначених країн-лідерів належать до країн із розвинутою економікою, одна – до країн із перехідною економікою, і одна до країн, що розвивається. Проте номінальне дотримання розрахованого індексу не означає, що інтереси споживачів на ринку фінансових послуг в цих країнах повністю захищені, оскільки в основі його обчислення лежать лише показники фінансової безпеки.

Як бачимо, з огляду на отримані результати, цього не достатньо, щоб правильно розрахувати індекс забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*). Тому його потрібно обчислювати комплексно, враховуючи:

- готовність споживачів бути одночасно активними учасниками ринку фінансових послуг і сприймати ряд заходів, направлених на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової освіти дорослого населення (readiness to be protected – *RP*);
- фактичну залученість населення до ринку фінансових послуг виражається через групу показників, які її характеризують (inclusion to the protection scheme – *IP*);
- рівень безпеки споживачів на ринку фінансових послуг (quality of the protection – *QP*).

Для розрахунку індексу захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг (*ISCF*) окрім *QP* використаємо детермінанти *RP* та *IP*, представлених наступними змінними (табл. 2.4).

Перш ніж переходити до обчислення індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*), потрібно нормалізувати вхідні змінні (*QP* не потребує нормування так, як його значення вже знаходиться від 0 до 1).

Таблиця 2.4 – Змінні, що використовуються для обчислення індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг (*ISCF*)

Показник	Змінні
<i>RP</i>	Дорослі, які є фінансово грамотними (%)
<i>IP</i>	Реформи, спрямовані на фінансову залученість населення
	Депозитні рахунки у комерційних банках (на тисячу осіб)
	Кредитні рахунки у комерційних банках (на тисячу осіб)
	Відділення комерційних банків (на тисячу осіб)
	Банкомати (на тисячу осіб)
	POS-термінали (на тисячу осіб)
	Рахунки (% власників віком старше 15 років)

Нормалізацію змінних проведемо за наступною формулою:

$$d_i = \frac{b_i - b \min_i}{b \max_i - b \min_i}, \quad (2.5)$$

де i – значення змінної для кожної країни;
 b_i – поточне значення i -ої змінної;
 $b \min_i$ – мінімальне значення i -ої змінної;
 $b \max_i$ – максимальне значення i -ої змінної.

Після того, як змінні будуть нормалізовані, можна переходити до обчислення індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*). Для цього скористаємось наступною формулою розрахунку оберненої Евклідової відстані, яка дозволяє одержати інтегральний показник:

$$I_i = 1 - \frac{\sqrt{(1-d_1)^2 + (1-d_2)^2 + \dots + (1-d_n)^2}}{\sqrt{n}}, \quad (2.6)$$

де I – інтегральний індекс;
 i – значення змінної для кожної країни;
 n – загальна кількість показників, що входять до інтегрального індексу;
 d – нормалізоване значення показника.

Для обчислення *ISCF* дана формула набуде такого вигляду:

$$ISCF_i = 1 - \frac{\sqrt{(1-QP)^2 + (1-RP)^2 + \dots + (1-IP)^2}}{\sqrt{9}}. \quad (2.7)$$

Графік зі знайденим індексом захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*) для двадцяти країн представлено на рис. 2.4. Результати для решти країн, які брали участь у дослідженні, знаходяться в додатку В (табл. В 1).

Як бачимо, на відміну від розрахованого попереднього індексу, який складався лише із показників фінансової безпеки споживачів на ринку

фінансових послуг (QP) список країн-лідерів змінився. Тепер до нього входять виключно країни із розвинутою економікою: Бельгія, Великобританія, Канада, Португалія і Франція.

Таким чином, базуючись на світовому досвіді, в даному дослідженні запропоновано використовувати для оцінки ступеня захищеності споживачів на ринку фінансових послуг так званий індекс забезпечення якості захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг (*ISCF*), який було розраховано на основі змінних, об'єднаних за трьома структурними блоками: фінансова грамотність, фінансова безпека і фінансова залученість споживачів на ринку фінансових послуг. Даний індекс обчислювався для 142 країн із різним рівнем економічного розвитку. За одержаними результатами найвище значення індексу виявилось в країнах із розвинутою економікою, а саме Бельгія, Великобританія, Канада, Португалія і Франція. Багато сучасних дослідників для оцінки захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг обмежуються тільки змінними, що позначають фінансову безпеку споживачів, але нами було доведено, що вони не є показовими в даній ситуації.

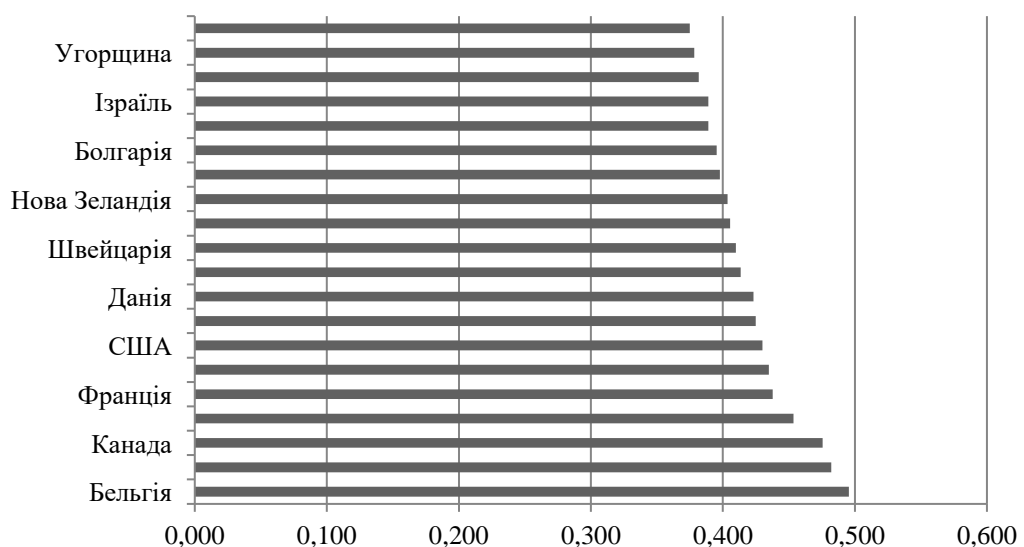


Рисунок 2.4 – Індекс забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (ISCF) для двадцяти країн

У подальших своїх дослідженнях доречним буде прослідкувати зв'язок між індексом забезпечення якості захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг (*ISCF*) і показниками фінансової стійкості різних країн світу та відповісти на запитання щодо причинно-наслідкової природи залежностей між ними.

2.3 Методичні засади визначення розподілу країн за складовими індексу забезпечення якості захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

Індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*) дозволяє сформувати комплексну оцінку загального рівня розвитку сучасного користувача фінансових послуг. Рівень фінансової грамотності, як індикатор готовності долучатись до всіх процесів, що відбуваються у фінансовому просторі, фінансова залученість, як результат фактичного втілення цієї готовності, і фінансова безпека, як безумовний провідник надійного почування споживача на ринку – все це формує каркас побудови стійкої економіки країни.

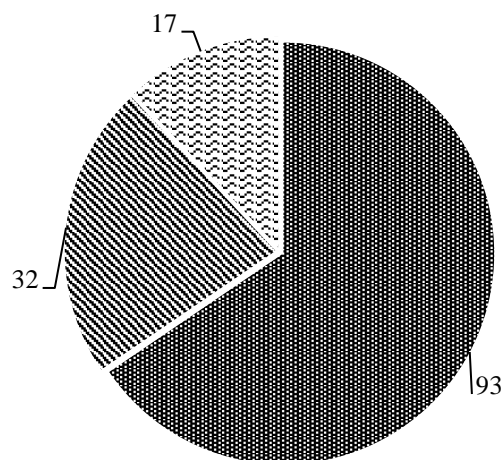
Серед країн, що брали участь під час розрахунку індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*), виділяються три групи відповідно до їх економічного розвитку:

- країни із розвиненою економікою (*developed economies*);
- країни із перехідною економікою (*transition economies*);
- країни, що розвиваються (*emerging economies*).

Всього в дослідженні брали участь 142 країни. В контексті їх розподілу за рівнем економічного розвитку маємо наступну ситуацію (рис. 2.5).

Як бачимо, більшу частину досліджуваних країн складають країни із перехідною економікою. Проаналізуємо загальне економічне становище перерахованих груп країн за наступними показниками, зібраними зі статистичної бази Світового банку (*World Development Indicators*) за 2010 р.:

- поточний платіжний баланс (% від ВВП);
- експорт товарів та послуг (% від ВВП);
- імпорт товарів та послуг (% від ВВП);
- чисті прямі іноземні інвестиції до країни (% від ВВП);
- чисті прямі іноземні інвестиції із країни (% від ВВП);
- ВВП на душу населення (дол. США);
- індекс Джині (од.);
- річний рівень інфляції (%).



■ країни із перехідною економікою ▨ країни із розвиненою економікою
▩ країни, що розвиваються

Рисунок 2.5 – Розподіл країн за рівнем їх економічного розвитку

Для цього використаємо модуль програмного продукту STATISTICA 12 «Описові статистики». Даний модуль дозволяє здійснити комплексну оцінку масиву вхідних змінних на основі графічного та табличного

представлення даних, використання узагальнених статистик (статистичних показників). В аналіз описових статистик були включені не всі 142 країни, а 95 через відсутність статистичної інформації щодо деяких показників.

До переліку країн, що розвиваються ввійшло 16 країн. Для якісного статистичного аналізу використаємо такі описові статистики:

- середнє арифметичне;
- медіана;
- мода;
- мінімум;
- максимум;
- середньоквадратичне відхилення;
- асиметрія;
- ексцес.

Середнє арифметичне значення ряду дозволяє узагальнено охарактеризувати однотипні явища за певною ознакою та визначити типовий рівень в межах конкретної групи країн всіх показників, що характеризують загальний економічний стан. Середнє арифметичне визначається як відношення суми всіх елементів ряду до їх загальної кількості.

Медіана – це значення ознаки, яке знаходиться посередині ряду, тобто кількість елементів, що знаходяться до і після нього, є рівною. Для визначення медіани ряду всі його елементи потрібно впорядкувати за спаданням або зростанням і обрати той, який знаходиться по центру.

Середнє арифметичне значення на відміну від медіани є більш чутливим параметром до варіації ряду. Якщо в ряді присутні так звані «викиди» (занадто малі або великі значення), то середнє арифметичне не відображатиме реальної ситуації за конкретно взятою ознакою. В такому випадку рекомендується використовувати медіану, оскільки вона є більш стійкою до подібних «викидів». Перш ніж приймати рішення щодо використання одного чи іншого параметра необхідно перевірити ряд на його

відповідність нормальному (гаусівському) закону розподілу. Таким чином, якщо ряд розподілений нормально, використовується середнє арифметичне значення, у протилежному випадку – медіана. Якщо ж ряд розподілений за нормальним законом, медіана і середнє арифметичне співпадатимуть.

Мода – це значення спостережуваної ознаки ряду, яке зустрічається найчастіше. Мода дозволяє виявити показник, значення якого повторюється країн, що відносяться до визначеної групи.

Мінімальне та максимальне значення ряду потрібне для того, щоб визначити крайні межі варіації досліджуваного показника, а міру варіативності ряду дозволяє оцінити середньоквадратичне відхилення.

Параметри асиметрії та ексцесу використовуються для визначення симетричності розподілу ряду. Зокрема, значення асиметрії відмінне від нуля свідчить про присутність домінуючої складової ряду, яка спричинила зміщення центру розподілу, вправо або вліво, якщо асиметрія відповідно є більшою меншою за нуль. Ексцес відповідає за гостровершинність ряду. Рівність ексцесу нулю свідчить про нормальність розподілу ряду. Якщо значення ексцесу менше ніж нуль, маємо плосковершинний розподіл, у протилежному випадку – гостровершинний.

Перш ніж переходити до аналізу описових статистик проаналізуємо відповідність розподілів всіх показників нормальному закону так, як від цього залежатиме інтерпретація розглянутих статистик. Для цього представимо гістограми розподілів, що дозволяє візуально оцінити їх форму. Крім графічного представлення відповідність нормальному закону розподілу дозволяють також критерії Колмогорова-Смірнова, Лілієфорса та Шапіро-Уїлка. Якщо перераховані критерії є значимими (p -рівень є меншим ніж 0,05 при рівні надійності 95%), то гіпотезу про те, що існуючий розподіл є нормальним, потрібно відхилити, у протилежному випадку (p -рівень є більшим ніж 0,05) – матимемо нормально розподілений ряд. Експерти радять під час прийняття рішення відносно нормальності розподілу ряду більше

звертати увагу саме на останній критерій (критерій Шапіро-Уїлка), оскільки саме він дає точнішу оцінку.

Графічне представлення розподілів та розраховані значення зазначених критеріїв всіх показників, які позначають загальний рівень економічного становища для країн, що розвиваються, зображено на наступному рисунку (рис. 2.6).

З огляду на форму розподілів (тонка лінія на графіках повторює форму симетричного колокола) розподіл таких показників, як поточний платіжний баланс, експорт і імпорт товарів та послуг, чисті прямі іноземні інвестиції до країни, ВВП на душу населення наближається до нормального, всі інші показники явно відхиляються від нього.

Даний висновок підтверджується значенням критерію Шапіро-Уїлка. Саме для тих показників, які не були відібрані на основі графічного аналізу розподілу, (чисті прямі іноземні інвестиції із країни, індекс Джині та річний рівень інфляції) критерій Шапіро-Уїлка є статистично значимим, що свідчить про відхилення гіпотези відносно нормальності їх розподілу. Тому у випадку аналізу описових статистик саме для цих трьох показників для узагальненої оцінки використовуватимемо медіану, а не середнє арифметичне значення.

Середній рівень ВВП на душу населення в країнах, що розвиваються складає 4 028,74 дол США, при цьому показник варіюється в інтервалі від 738,35 до 10 674,99 дол США. Тобто мінімальне значення ВВП на душу населення в країнах із недостатньо високим рівнем економічного розвитку більш ніж у чотирнадцять разів менше ніж його максимальне значення. Подібна велика варіація ряду актуальна також для чистих прямих іноземних інвестицій до та із країни (мінімальне значення відрізняється від максимального зазначених показників у 8,5 та 38,3 разів відповідно).

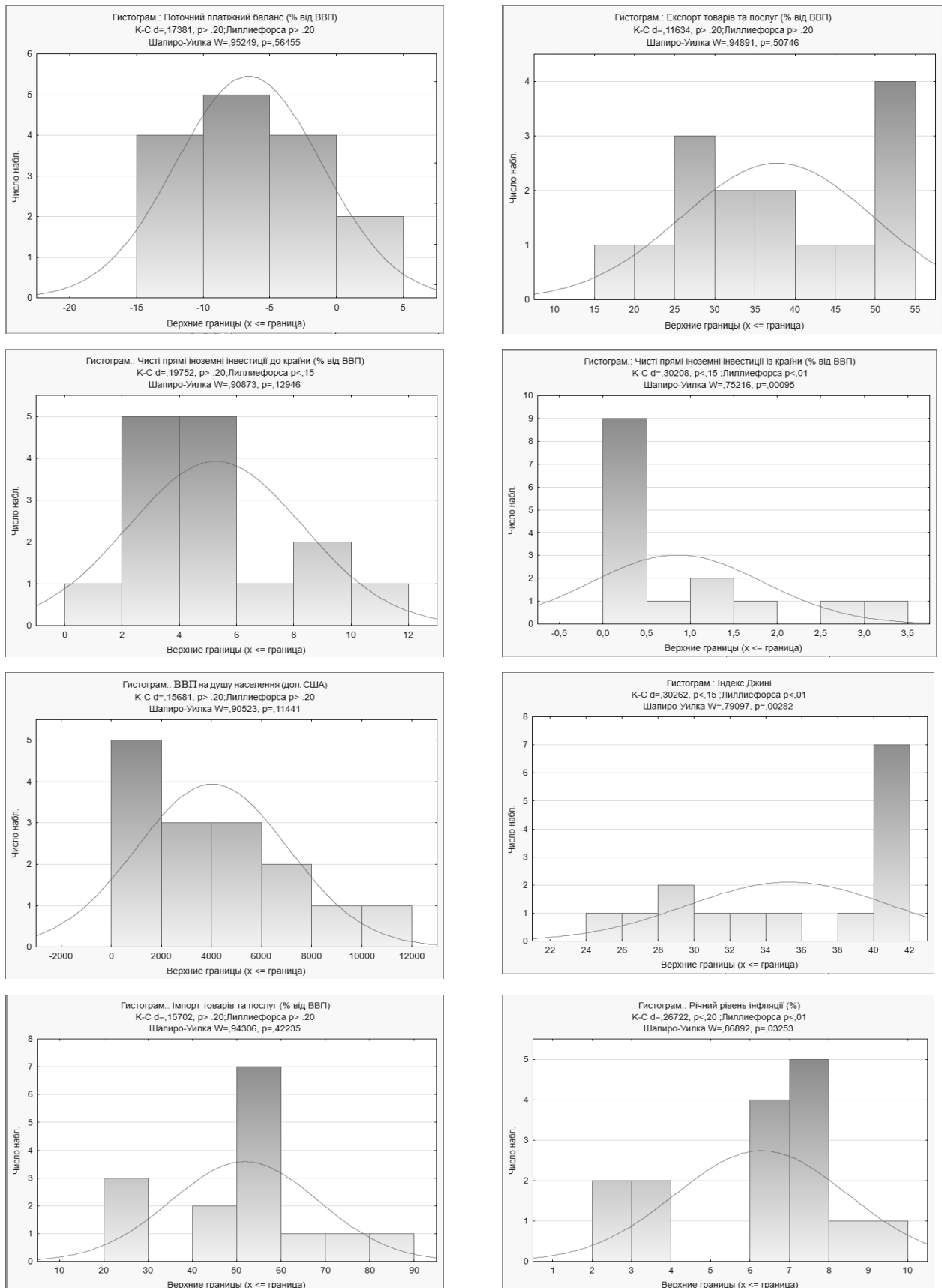


Рисунок 2.6 – Графічне представлення розподілів показників економічного становища для країн, що розвиваються станом на 2010 р.

Описові статистики показників загального рівня економічного стану для країн, що розвиваються представлені в таблиці 2.5 (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Описові статистики для показників загального рівня економічного стану країн, що розвиваються

Назва показника	Описові статистики								
	Середнє арифметичне значення	Медіана	Мода	Частота моди	Мін	Макс	Серед.кв.відх.	Асиметрія	Експес
Поточний платіжний баланс	-6,58	-8,28	-9,57	2,00	-14,47	4,42	5,49	0,47	-0,58
Експорт товарів та послуг	37,81	39,23	Множ.	1,00	15,34	54,08	11,95	-0,30	-0,91
Чисті прямі іноземні інвестиції до країни	5,27	4,74	Множ.	1,00	1,41	11,94	3,05	0,96	0,12
Чисті прямі іноземні інвестиції із країни	0,85	0,39	0,37	3,00	0,09	3,45	0,99	1,78	2,62
ВВП на душу населення	4 028,74	3 218,38	Множ.	1,00	738,35	10 674,99	3036,52	0,93	0,22
Індекс Джині	35,31	39,50	40,10	6,00	24,80	40,20	5,69	-0,59	-1,39
Імпорт товарів та послуг	51,77	52,61	Множ.	1,00	21,14	81,68	16,67	-0,06	0,15
Річний рівень інфляції	6,29	6,85	6,85	3,00	2,12	9,37	2,19	-0,89	-0,30

Індекс Джині, що визначає міру розподілу доходу/ витрат на споживання серед фізичних осіб або домогосподарств в економіці (якщо індекс Джині дорівнює 0, то в економіці спостерігається досконала рівність у доходах серед суб'єктів господарювання, а якщо дорівнює або наближається до 100, означає досконала нерівність в доходах), на відміну від інших показників має невелику варіацію між мінімальним (24,8) і максимальним

(40,2) значенням. При цьому середнє значення даного індексу складає, а саме мода, 39,5.

Дане значення індексу Джині означає, що серед країн, що розвиваються, які були включені в дослідження, спостерігається середній рівень співвідношення між багатими та бідними. Середній річний рівень інфляції для досліджуваної категорії країн склав 6,85%, при цьому максимальне значення не набагато його перевищує (9,37%). У багатьох показників значення моди відсутнє, тобто всі елементи ряду є унікальними (в табл. 1 – «Множ.»). Невідповідність нормальному закону розподілу показників також підтверджується розрахованими значеннями асиметрії та ексцесу (табл. 1).

Проведемо якісний аналіз за аналогічним алгоритмом і для двох інших груп країн. До групи країн із перехідною економікою увійшли 52 країни.

З огляду на форму розподілів розподіл лише поточного платіжного балансу відповідає нормальному закону, всі інші показники явно відхиляються від нього. Це також підтверджується значенням критерію Шапіро-Уїлка. Саме для тих показників, які не були відібрані на основі графічного аналізу розподілу, критерій Шапіро-Уїлка є статистично значимим, що свідчить про відхилення гіпотези відносно нормальності їх розподілу. Тому у випадку аналізу описових статистик для платіжного балансу під час узагальненої оцінки використовуватиметься середнє арифметичне значення, для всіх інших показників – медіана.

Описові статистики показників загального рівня економічного стану для країн із перехідною економікою представлені в таблиці (табл. 2.6).

Таблиця 2.6 – Описові статистики для показників загального рівня економічного стану країн із перехідною економікою

Назва показника	Описові статистики								
	Середнє арифметичне значення	Медіана	Мода	Частота моди	Мін	Макс	Серед.кв.відх.	Асиметрія	Експес
Поточний платіжний баланс	-2,77	-2,53	2,08	3,00	-19,66	10,06	5,69	-0,40	0,91
Експорт товарів та послуг	36,56	32,74	Множ.	2,00	10,02	86,93	18,78	0,97	0,42
Чисті прямі іноземні інвестиції до країни	3,04	2,73	1,83	2,00	-15,99	11,14	3,75	-2,17	12,51
Чисті прямі іноземні інвестиції із країни	0,30	0,24	0,00	4,00	-18,92	6,02	3,03	-4,93	33,15
ВВП на душу населення	5746,95	4076,82	11326,22	2,00	412,73	35049,15	5863,69	2,61	11,06
Індекс Джині	39,39	35,00	35,00	26,00	27,80	63,40	8,01	1,09	0,49
Імпорт товарів та послуг	42,37	36,62	Множ.	2,00	11,78	101,11	19,56	0,84	0,32
Річний рівень інфляції	4,79	4,02	3,18	4,00	-1,08	13,88	3,16	1,07	1,48

Середній рівень ВВП на душу населення в країнах із перехідною економікою складає 4076,82 дол США, при цьому показник варіюється в інтервалі від 412,73 до 35049,15 дол США. Тобто мінімальне значення ВВП на душу населення в країнах із перехідною економікою більш ніж у вісімдесят п'ять разів менше ніж його максимальне значення. При цьому, варто також зазначити, що мінімальне значення ВВП на душу населення для країн із перехідною економікою є меншим ніж для країн, що розвиваються.

Подібна велика варіація ряду актуальна також для поточного платіжного балансу, чистих прямих іноземних інвестицій до та із країни.

Середній рівень індексу Джині складає 35,00, при цьому мінімальне значення індексу (27,80) відрізняється від максимального (63,40) понад у 2,3 рази. В межах шкали від 0 до 100 значення індексу Джині для частини країн із перехідною економікою, які були включені в дослідження, спостерігається вище середнього рівня співвідношення між багатими та бідними. Середній річний рівень інфляції для досліджуваної групи країн склав 4,79%, при цьому спостерігається висока варіація між мінімальним від'ємним значенням (-1,08) і максимальним значенням (13,88%), що перевищує максимальне значення аналогічного показника для країн, що розвиваються. У більшості показників значення моди відсутнє, тобто всі елементи ряду є унікальними (в табл. 2.6 – «Множ.»).

Невідповідність нормальному закону розподілу показників також підтверджується розрахованими значеннями асиметрії та ексцесу (табл. 2.6), при чому асиметрія та ексцес для поточного платіжного балансу також не дорівнюють абсолютно нулю, проте наближаються до нього.

Група країн із розвинутою економікою включає 27 країн. Графічне представлення розподілів та розраховані значення зазначених критеріїв всіх показників, які позначають загальний рівень економічного становища для даних країн, є аналогічними до попередніх результатів. З огляду на форму розподілів розподіл поточного платіжного балансу, ВВП на душу населення, індексу Джині та річного рівня інфляції відповідає нормальному закону, всі інші показники явно відхиляються від нього. Це також підтверджується значенням критерію Шапіро-Уїлка. Саме для тих показників, які не були відібрані на основі графічного аналізу розподілу, критерій Шапіро-Уїлка є статистично значимим (p -рівень є меншим ніж 0,05), що свідчить про відхилення гіпотези відносно нормальності їх розподілу. Тому у випадку аналізу описових статистик для зазначених чотирьох показників під час

узагальненої оцінки використовуватиметься середнє арифметичне значення, для всіх інших показників – медіана.

Описові статистики показників загального рівня економічного стану для країн із розвинутою економікою представлені в таблиці (табл. 2.7).

Таблиця 2.7 – Описові статистики для показників загального рівня економічного стану країн із розвинутою економікою

Назва показника	Описові статистики								
	Середнє арифметичне значення	Медіана	Мода	Частота моди	Мін	Макс	Серед.кв.відх.	Асиметрія	Експес
Поточний платіжний баланс	1,46	1,04	Множ.	1,00	-10,16	23,44	7,29	1,11	2,15
Експорт товарів та послуг	51,81	42,25	Множ.	1,00	12,38	199,75	37,49	2,49	8,78
Чисті прямі іноземні інвестиції до країни	4,75	2,73	Множ.	1,00	-5,62	23,30	7,14	1,53	1,93
Чисті прямі іноземні інвестиції із країни	4,37	2,53	Множ.	1,00	-3,66	22,90	5,66	1,71	3,51
ВВП на душу населення	40824,23	44380,18	Множ.	1,00	11984,87	87770,27	17407,48	0,56	0,98
Індекс Джині	31,66	32,30	34,70	3,00	24,90	42,50	4,43	0,49	-0,01
Імпорт товарів та послуг	48,92	37,43	Множ.	1,00	13,58	173,70	31,95	2,41	8,27
Річний рівень інфляції	1,72	1,64	Множ.	1,00	-0,92	4,71	1,11	-0,03	2,20

Середній рівень ВВП на душу населення в країнах із розвинутою економікою складає 40824,23 дол США, при цьому показник варіюється в

інтервалі від 11984,87 до 87770,27 дол США, що значно відрізняється від значень даного показника для двох інших груп країн, які уступають за своїм економічним розвитком. Варто зазначити, що варіація ВВП на душу населення для високорозвинутих країн (різниця між мінімальним і максимальним значенням) не є такою великою і складає понад сім разів. Однак, велика варіація ряду актуальна для більшості показників (крім індексу Джині і річного рівня інфляції), за деякими з яких ця розбіжність перевищує 10 разів.

Середній рівень індексу Джині складає 31,66, при цьому мінімальне значення індексу – 24,90, а максимальне – 42,50, що значно менше ніж для країн із перехідною економікою. В межах шкали від 0 до 100 значення індексу Джині для країн із перехідною економікою, які були включені в дослідження, спостерігається середній рівень співвідношення між багатими та бідними. Середній річний рівень інфляції для досліджуваної групи країн склав 1,72%, при цьому спостерігається невисока варіація між мінімальним від'ємним значенням показника (-0,92) і максимальним значенням (4,72%), що значно менше максимального значення аналогічного показника для країн, з перехідною економікою. Практично у всіх показників значення моди відсутнє, тобто всі елементи ряду є унікальними (в табл. 3 – «Множ.»). Невідповідність нормальному закону розподілу показників також підтверджується розрахованими значеннями асиметрії та ексцесу (табл. 3), при чому асиметрія та ексцес для відповідних чотирьох показників наближаються до нуля.

Таким чином, досліджувані три групи країн явно відрізняються одна від одної рівнем економічного розвитку. Однак, з огляду на міжнародний досвід, не завжди рівень економічного благополуччя країни гарантує високий рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Для перевірки даної гіпотези проведемо кластеризацію для всіх 95 країн за трьома скалковими індексами захисту інтересів споживачів на ринку

фінансових послуг (*ISCF*): готовність споживачів бути захищеними (*RP*), фактична залученість населення до ринку (*IP*), рівень фінансової безпеки споживачів (*QP*). Для виділення кластерів використовуємо два методи, реалізованих в математичному програмному пакеті STATISTICA 12: кластеризацію на основі методу *k*-середніх та ієрархічну кластеризацію.

Особливістю процесу кластеризації на основі методу *k*-середніх є те, що кількість виділених кластерів задається на початку дослідження. Оскільки, в нашому випадку країни поділяються на три групи за рівнем економічного розвитку і завдання аналізу полягає у виявленні залежності між рівнем економічного розвитку країни та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, тому вхідну кількість кластерів залишимо рівною трьом (рис. 2.7).

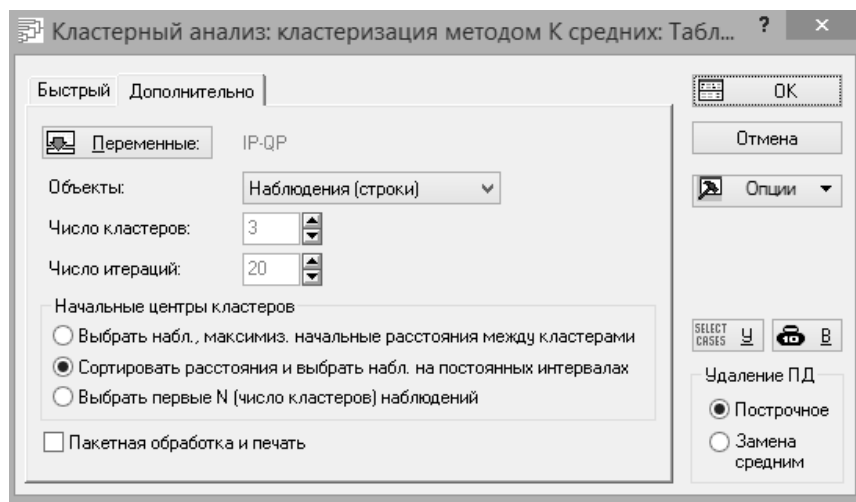


Рисунок 2.7 – Визначення початкових умов для кластеризації методом *k*-середніх

Після того, як всі початкові умови задані, можна переходити до аналізу отриманих результатів. Оскільки в основі побудови кластерів лежать три критерії, тому необхідно визначити які з них відіграють вагомішу роль під час групування країн. Для цього проведемо дисперсійний аналіз (табл. 2.8).

Таблиця 2.8 – Результати дисперсійного аналізу

Показники	Критерії			
	Міжгрупова дисперсія	Внутрішньогрупова дисперсія	F-критерій	p-рівень
<i>IP</i>	62,51	31,48	91,31	0,00
<i>RP</i>	58,14	35,85	74,60	0,00
<i>QP</i>	56,95	37,04	70,71	0,00

Статистина значимість всіх трьох показників (*p*-рівень є меншим ніж 0,05) свідчить про їх рівнозначність в утворенні кластерів. Проаналізуємо якісний склад кластерів (табл. 2.9).

Аналіз якісного складу отриманих кластерів (табл. 2.9) свідчить про те, що розподіл країн в них не відповідає їхньому рівню економічного розвитку. Так, в першому кластері (32 країни) переважно зосередились країни із високим рівнем економічного розвитку, проте, зустрічаються країни із перехідною економікою (Південна африканська республіка, Малайзія, Латвія, Хорватія) і одна країна, що належить до тієї категорії країн, що розвиваються (Болгарія). Другий кластер (39 країн) включає в себе більшу частину країн із перехідною економікою, однак до нього також потрапила Італія, яка є високорозвиненою країною, і шість країн, що розвиваються (Албанія, Вірменія, Киргизія, Молдова, Таджикистан, Узбекистан). До третього кластеру ввійшли решта 24 країни, що представляють собою поєднання країн із перехідною економікою (15) та країн, що розвиваються (9).

Аналіз середніх значень критеріїв оцінки, за якими здійснювався кластерний аналіз, (рис. 2.8) свідчить, що рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг в розрізі його складових частин має значні відмінності:

- перший кластер представлено країнами із найвищим рівнем фактичної залученості населення до ринку фінансових послуг та готовності споживачів бути захищеними і середнім рівнем фінансової безпеки споживачів на ринку фінансових послуг;

Таблиця 2.9 – Склад отриманих кластерів

Кластер 1	Кластер 2	Кластер 3
Australia D	Afghanistan T	Belarus E
Austria D	Albania E	Bosnia and Herzegovina E
Belgium D	Algeria T	Burundi E
Bulgaria E	Argentina T	Cambodia E
Canada D	Armenia E	China T
Croatia T	Bolivia T	Georgia E
Czech Republic D	Brazil T	Guatemala T
Denmark D	Chile T	Kazakhstan E
Estonia D	Colombia T	Kenya T
Finland D	Costa Rica T	Lebanon T
France D	Dominican Republic T	Lesotho T
Germany D	Ecuador T	Macedonia E
Greece D	El Salvador T	Madagascar T
Hungary D	Gambia T	Namibia T
Ireland D	Ghana T	Papua New Guinea T
Israel D	Honduras T	Paraguay T
Japan D	India T	Romania T
Latvia T	Indonesia T	Russia E
Lithuania D	Italy D	Sri Lanka T
Malaysia T	Korea T	Tanzania T
Netherlands D	Kyrgyz Republic E	Turkey T
Norway D	Mauritius T	Uganda T
Portugal D	Mexico T	Ukraine E
Singapore D	Moldova E	United Arab Emirates T
Slovak Republic D	Nicaragua T	
Slovenia D	Nigeria T	
South Africa T	Pakistan T	
Spain D	Panama T	
Sweden D	Peru T	
Switzerland D	Philippines T	
United Kingdom D	Poland T	
United States D	Rwanda T	
	Swaziland T	
	Tajikistan E	
	Thailand T	
	Uruguay T	
	Uzbekistan E	
	Vietnam T	
	Zambia T	

D – країни із розвинуеною економікою, T – країни із перехідною економікою, E – країни, що розвиваються

– для країн, які потрапили до другого кластеру, є характерним високий рівень фінансової безпеки споживачів на ринку фінансових послуг і

набагато нижчий рівень фактичної залученості населення до ринку та мінімальний серед всіх кластерів рівень готовності бути захищеними;

– третій кластер складається з країн, де рівень готовності споживачів на ринку фінансових послуг бути захищеними є вищим ніж в другому кластері, проте рівень фактичної залученості населення до ринку та рівень фінансової безпеки споживачів мінімальний в розрізі трьох виділених кластерів.

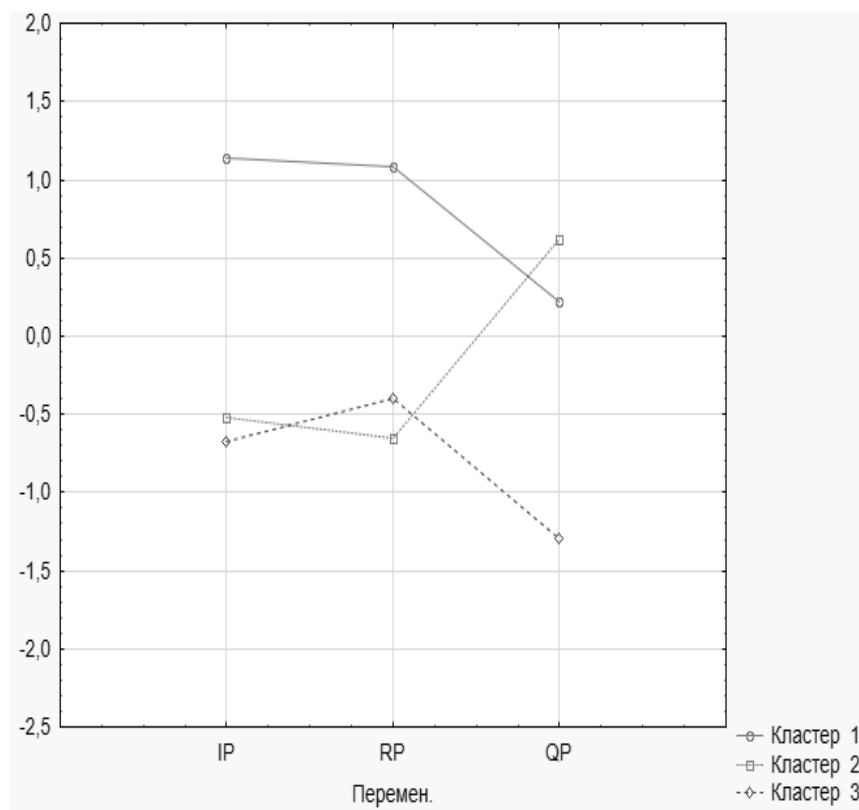


Рисунок 2.8 – Графік середніх значень факторних показників для кластерів

Перевіримо адекватність отриманих результатів за допомогою іншого способу кластеризації (ієрархічного) – методу Ворда, використовуючи інструменти пакету STATISTICA 12 (рис. 2.9).

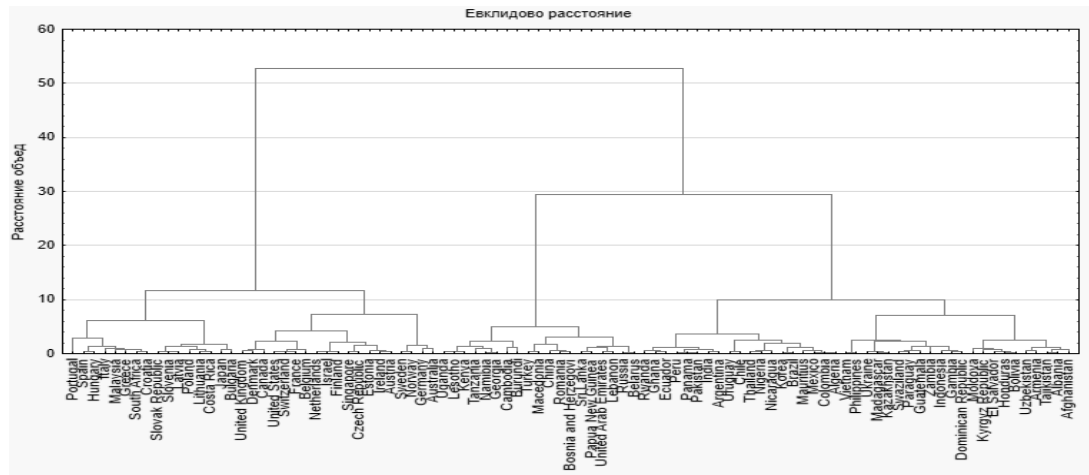


Рисунок 2.9 – Результати кластеризації країн світу за допомогою методу Ворда

З огляду на представлений графік (рис. 3) бачимо, що аналогічно до кластеризації методом k -середніх виділяється також три кластери, вміст яких подібний до розглянутих вище, що підтверджує адекватність отриманих результатів.

Отже, в результаті проведеного дослідження було здійснено:

- аналіз описових статистик основних показників, що визначають рівень економічного розвитку досліджуваних країн (поточний платіжний баланс, експорт товарів та послуг, імпорт товарів та послуг, чисті прямі іноземні інвестиції до країни, чисті прямі іноземні інвестиції із країни, ВВП на душу населення, індекс Джині, річний рівень інфляції) засвідчив значну варіацію між деякими із них в розрізі конкретної групи. Зокрема це стосується ВВП на душу населення, чистих прямих іноземних інвестицій до та із країни, для країн, що розвиваються; для країн із перехідною економікою високий рівень варіації актуальний також для ВВП, поточного платіжного балансу, чистих прямих іноземних інвестицій до та із країни; для вискорозвинених країн – це всі показники крім індексу Джині і річного рівня інфляції;

- кластеризацію досліджуваних країн за допомогою двох методів - k -середніх та Ворда. Результати кластеризації підтвердили висунуту гіпотезу

відносно того, що рівень економічного благополуччя країни не гарантує високий рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Враховуючи умову того, що відповідно до рівня економічного розвитку досліджувані країни були поділені на три групи (країни із розвинутою економікою, країни із перехідною економікою та країни, що розвиваються), під час кластеризації було також сформовано три кластери. Аналіз країн, які увійшли до кожного із виділених кластерів, продемонстрував, що до першого кластеру потрапили 32 країни переважно із високим рівнем економічного розвитку, за виключенням, Південної африканської республіки, Малайзії, Латвії, Хорватії і Болгарії; до другого кластеру – увійшли 39 країн, більшою мірою країни із перехідною економікою, окрім Італії, Албанії, Вірменії, Киргизії, Молдови, Таджикистану і Узбекистану; третій кластер включає решту 24 країни, які більшою мірою представляють країни із перехідною економікою (15) та країн, що розвиваються (9). Перевіримо залежність між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та економічним станом і фінансовою стабільністю в подальших дослідженнях.

Висновки до розділу 2

1. Узагальнено основні тенденції теоретико-методичних засад оцінювання рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, внаслідок чого встановлено, що, з однієї сторони, фінансово стабільне середовище сприяє підвищенню загального рівня довіри населення до фінансового ринку, а це робить його більш доступним і відкритим. З іншої сторони – фінансова доступність закладає потужну основу для створення «здорового» фінансового середовища, в якому усуваються дисбаланси, спровоковані більшою мірою відсутністю достатньої інформації про ринок та

недосконалим регулюючим процесом. Крім того, виявлено, що у той час, як фінансова відкритість сприяє компромісу між фінансовою стабільністю і фінансовою доступністю, низькі податкові ставки, рівень освіти і глибина кредитної інформації дозволяють досягти синергії між фінансовою доступністю і фінансовою стабільністю.

2. Використовуючи методику розрахунку оберненої Евклідової відстані, отримано інтегральний показник – індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*), який складається із трьох компонент: готовності споживачів бути одночасно активними учасниками ринку фінансових послуг і сприймати ряд заходів, направлених на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової освіти дорослого населення (*RP*); фактичної залученості населення до ринку фінансових послуг (*IP*) та рівня безпеки споживачів на ринку фінансових послуг (*QP*).

3. Під час визначення індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (*ISCF*) в дослідженні брали участь 142 країни із різним рівнем економічного розвитку станом на 2010 р. Максимальне значення показника спостерігається в високорозвинутих країнах: Бельгії (0,5), Великобританії (0,48), Канаді (0,48), Португалії (0,45) і Франції (0,5); мінімальне значення – в країнах, що розвиваються – Бангладеш (0,11), Афганістан (0,10), Камбоджа (0,07), Йемен (0,05) та Бурунді (0,04).

4. Аналіз описових статистик показників, які формують картину про загальне економічне становище досліджуваних країн, дозволив виявити значні розбіжності за деякими показниками всередині кожної із груп, що створює передумови для спростування тези відносно прямого зв'язку між рівнем економічного благополуччя та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Дворівнева кластеризація (методами *k*-середніх та Ворда) дозволила підтвердити дане твердження.

Основні положення першого розділу дисертаційної роботи опубліковано автором у роботах [35, 36, 39, 41, 42, 43,44, 45].

РОЗДІЛ 3

МЕТОДИЧНЕ ПІДРУНТЯ СТРУКТУРНО-КОМПОНЕНТНОЇ
УЗГОДЖЕНОСТІ СИСТЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ
СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ІЗ
КОМПОНЕНТАМИ ЕКОНОМІЧНОЇ ТА ФІНАНСОВОЇ ПОЛІТИКИ
ДЕРЖАВИ

3.1 Структурне моделювання впливу індексу якості забезпечення захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг на індикатори економічного і соціального розвитку країни, якості державного управління

Дослідження характеру неявних зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг та трьома групами показників, які характеризують загальний економічний і соціальний стан розвитку країн та рівень державного управління проведемо за допомогою системи одночасних структурних рівнянь. Першим, хто почав розвивати структурне моделювання у світі, став професор та директор Інституту з підвищення кваліфікації в галузі інтеграційних наук (*Institute for Advanced Study in the Integrative Sciences*) при державному університеті ім. Дж. Мейсона у Вірджинії Дж. Варфілд. В 1973 р., ґрунтуючись на основах дискретної математики, вчений розробив методологію моделювання структурними рівняннями, яка дозволяє досліджувати різноманітні складні системи на основі виявлення прихованих зв'язків між ними. Перші резонансі наукові роботи Дж. Варфілда, де він використав розроблену методологію, були присвячені аналізу комплексних соціально-економічних систем [179]. Основною перевагою структурного моделювання є те, що воно дозволяє виявити деякі приховані фактори, зв'язки між якими з певною мірою точності пояснюють структуру досліджуваного явища.

відповідно – структурні коефіцієнти моделі. Крім того, в кожному рівнянні системи є залишкова величина ε_j , вільний член при цьому відсутній.

Покрокове представлення процесу моделювання, використовуючи систему структурних одночасних рівнянь, складається із наступних кроків [54].

Перший крок. Візуалізація моделі.

На першому кроці необхідно за допомогою візуальних інструментів, зазвичай графічно (діаграма шляхів), представити структуру залежностей між явними і латентними змінними.

Другий крок. Програмна реалізація моделі.

Після того, як було графічно представлено структуру взаємозв'язків в моделі, можна переходити до програмної реалізації. На другому кроці необхідно задати всі обов'язкові параметри для обчислення.

Третій крок. Етап програмної перевірки відповідності моделі.

На цьому кроці у відповідному модулі програмного забезпечення, в якому відбувається побудова структурних рівнянь, автоматично проводиться перевірка отриманих дисперсій і коваріацій. Якщо вони задовольняють всім вимогам процесу дослідження, то програма перейде до наступного кроку.

Четвертий крок. Опрацювання одержаних результатів моделі.

Даний крок передбачає підстановку одержаних структурних коефіцієнтів моделі та залишкових величин в загальну форму представлення структурних залежностей між змінними.

П'ятий крок. Оцінка якості моделі.

На п'ятому заключному етапі на основі набору різних статистичних показників відбувається оцінка якості побудованої моделі і перевіряється адекватність отриманих результатів.

Для формалізації неявних структурних зв'язків між чотирма групами показників: загальний економічний та соціального стану країн, рівень

державного управління та рівень захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг було відібрано 24 показники (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Набір вхідних показників, необхідних для побудови системи одночасних структурних рівнянь

Група показника	Назва показника	Одиниці вимірювання показника
Загальний економічний стан	Поточний платіжний баланс	% від ВВП
	Експорт товарів та послуг	% від ВВП
	Чисті прямі іноземні інвестиції до країни	% від ВВП
	Чисті прямі іноземні інвестиції із країни	% від ВВП
	ВВП на душу населення	дол. США
	Індекс Джині	од.
	Імпорт товарів та послуг	% від ВВП
Державне управління	Індикатор контролю корупції	од.
	Ефективність уряду	од.
	Політична стабільність та рівень насильства та тероризму	од.
	Якість регулювання	од.
	Рівень дотримання законодавства	од.
	Рівень активності громадян під час волевиявлення	од.
Соціальний стан	Населення	ос. на 1 км ²
	Рівень зайнятості	%
	Рівень безробіття	%
	Частка дорослого населення, що отримала повну середню освіту	%
	Частка працездатного населення, що має базову освіту	%
	Соціальні відрахування	% від доходу
	Витрати на охорону здоров'я	% від ВВП
	Загальне споживання алкоголю на душу населення	л на 1 ос.
Рівень захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг	Рівень залученості споживачів до ринку фінансових послуг	од.
	Рівень готовності споживачів бути активними учасниками ринку фінансових послуг	од.
	Рівень фінансової безпеки споживачів	од.

В якості вхідних даних у дослідженні було використано статистичну інформацію баз даних Світового банку на момент 2010 р. для 95 країн світу із різним рівнем економічного розвитку. Зокрема, використовувались

міжнародні індикатори загального розвитку країн (*World Development Indicators*), міжнародні показники державного управління (*Worldwide Governance Indicators*).

Введемо в дослідження чотири залежні (ендогенні) латентні змінні відповідно до визначених у табл. 2 груп показників, кожна з яких включатиме в себе три явні статистичні показники, представлені в табл. 2 і відібрані за допомогою методу головних компонент. Масив вхідних змінних, які використовуватимуться для структурного моделювання, та їх умовні позначення представлено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Масив вхідних змінних (латентні, явні), які використовуватимуться для структурного моделювання

Латентна змінна	Явні змінні	Умовне позначення змінної
Загальний економічний стан (<i>ECONOM</i>)	Чисті прямі іноземні інвестиції до країни	<i>INVEST</i>
	ВВП на душу населення	<i>GDP</i>
	Індекс Джині	<i>GINI</i>
Державне управління (<i>GOV</i>)	Індикатор контролю корупції	<i>CORRUP</i>
	Ефективність уряду	<i>EFFECT</i>
	Політична стабільність та рівень насильства та тероризму	<i>STAB</i>
Соціальний стан (<i>SOC</i>)	Населення	<i>POPUL</i>
	Рівень зайнятості	<i>EMPLOY</i>
	Соціальні відрахування	<i>CONTR</i>

Продовження таблиці 3.2

Рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (ISCF)	Рівень залученості споживачів до ринку фінансових послуг	<i>IP</i>
	Рівень готовності споживачів бути активними учасниками ринку фінансових послуг	<i>RP</i>
	Рівень фінансової безпеки споживачів	<i>QP</i>

Визначені залежності між латентними та явними змінними представимо візуально (рис. 3.1), де в овалах відповідно зображено приховані змінні, в прямокутниках – явно задані змінні, а в колах – залишкові компоненти, кількість яких відповідає кількості явно заданих змінних.

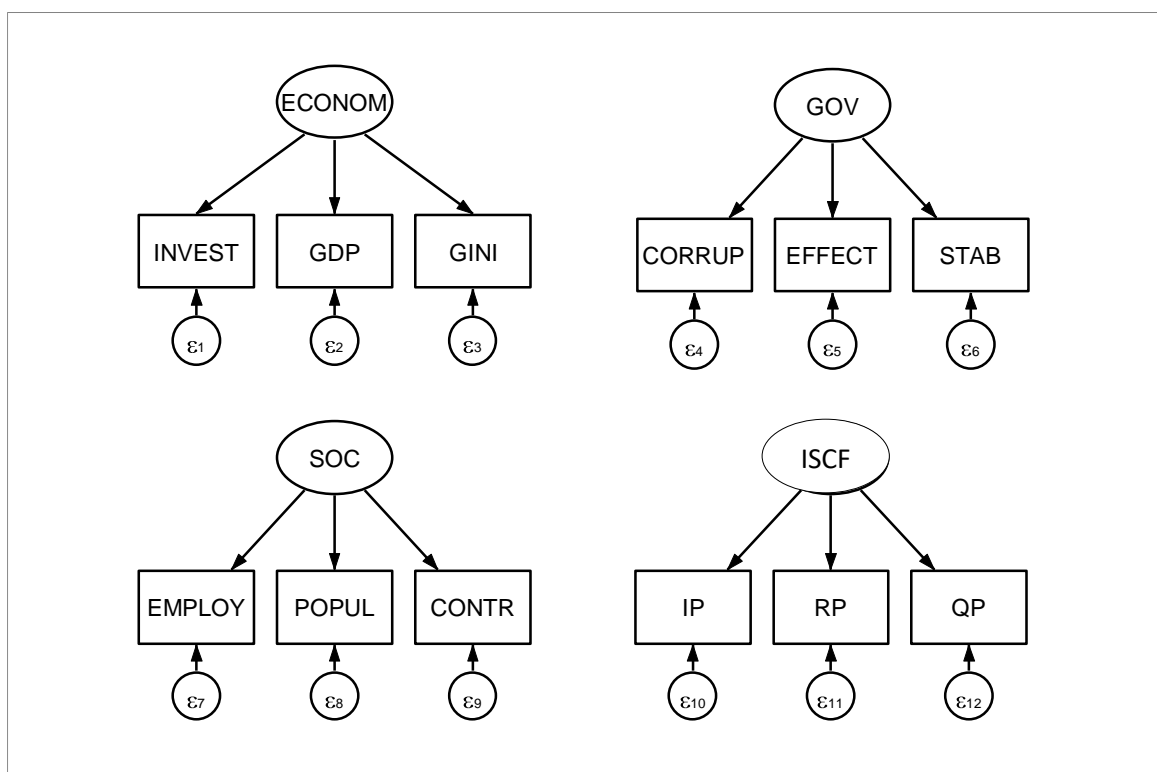


Рисунок 3.1 – Визначення латентних і явних змінних моделі

Суть структурного моделювання полягає у виявленні неявних структурних зв'язків між змінними, тому на наступному кроці потрібно

визначити характер досліджуваних залежностей (рис. 3.2). Таким чином, ключовою цілю аналізу є виявлення сили впливу рівня захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг на загальний економічний і соціальний стан країни та рівень державного управління.

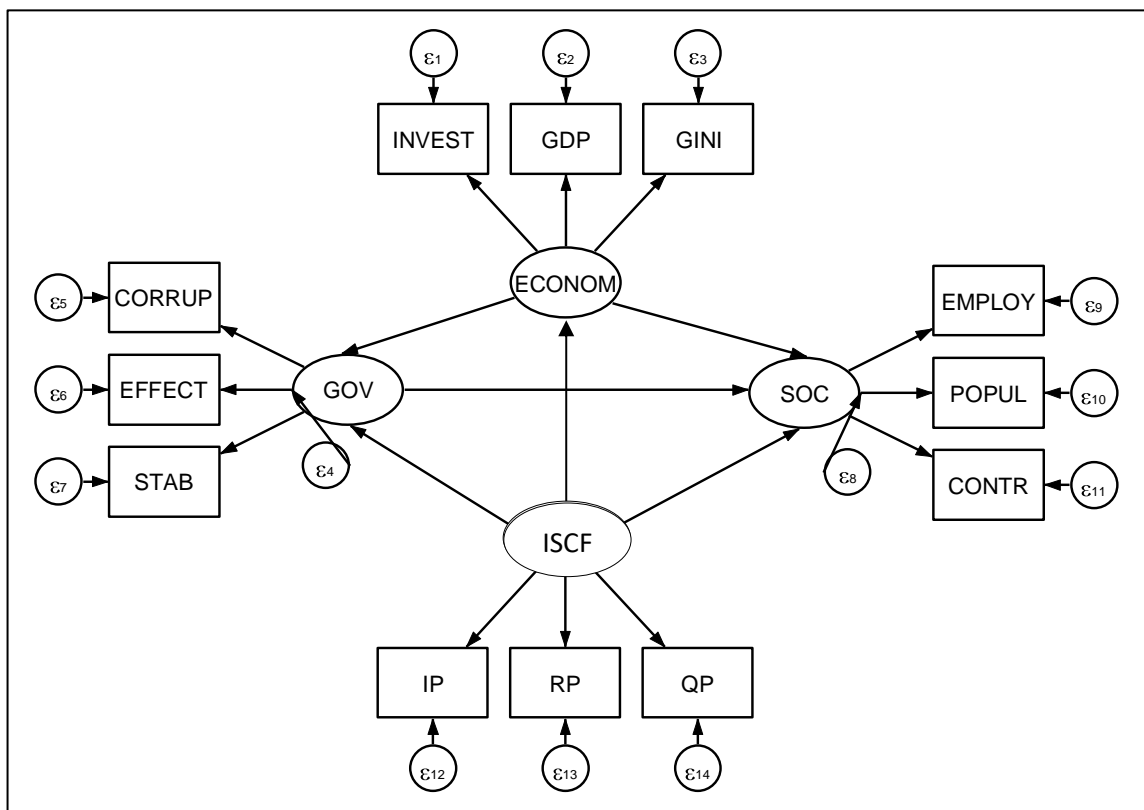


Рисунок 3.2 – Встановлення структурних зв'язків між латентними змінними моделі

На другому кроці процесу моделювання за допомогою системи структурних одночасних рівнянь потрібно перейти до програмної реалізації визначених залежностей. Програмна формалізація побудованих зв'язків моделей відбуватиметься за допомогою використання програмного пакету STATISTICA 12.

Процес визначення явних і латентних змінних представлено на рис. 3.3 – 3.6.

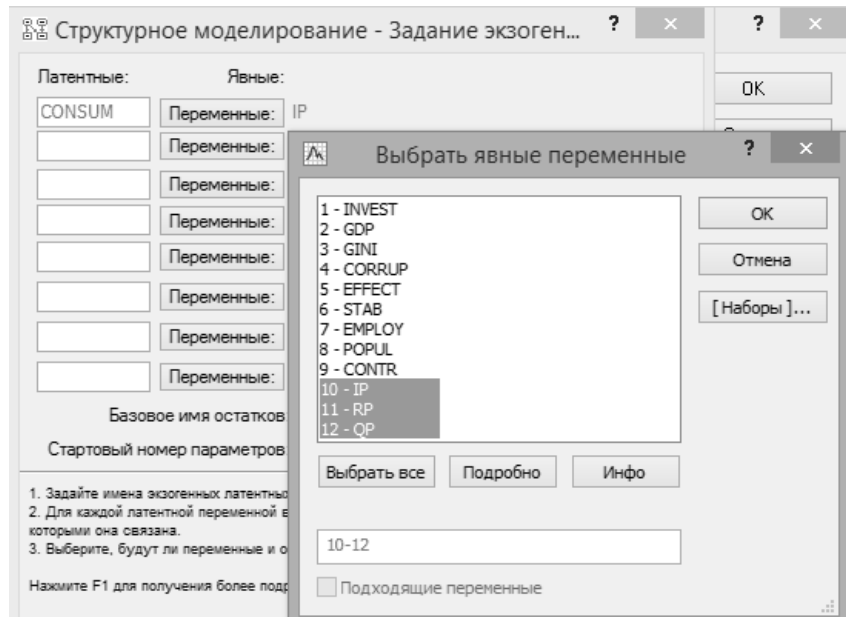


Рисунок 3.3 – Визначення латентної змінної *ISCF* (рівень захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг)

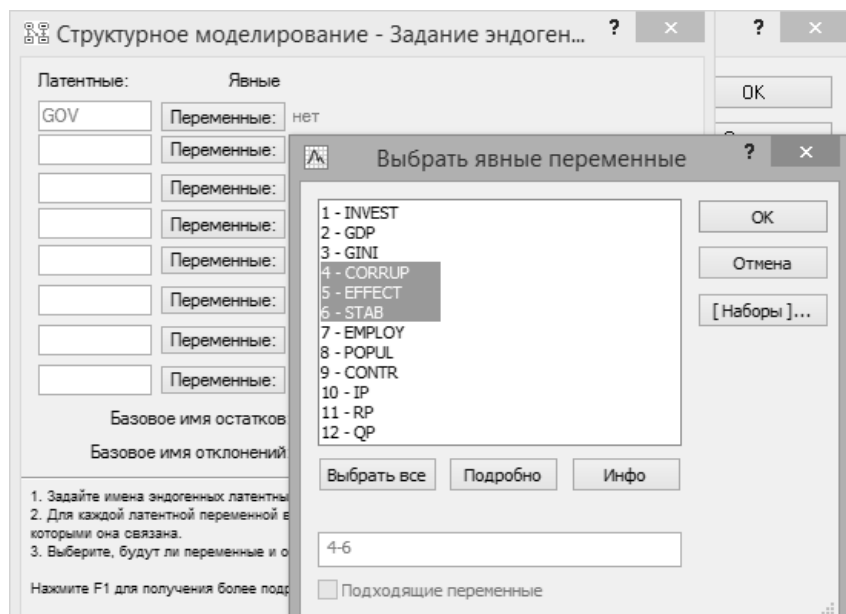


Рисунок 3.4 – Визначення латентної змінної *GOV* (державне управління)

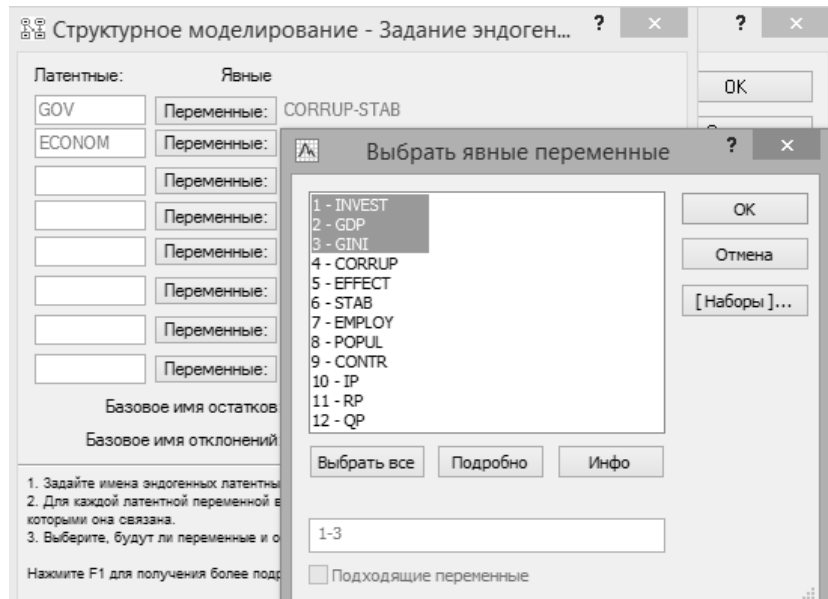


Рисунок 3.5 – Визначення латентної змінної *ECONOM* (загальний економічний стан країни)

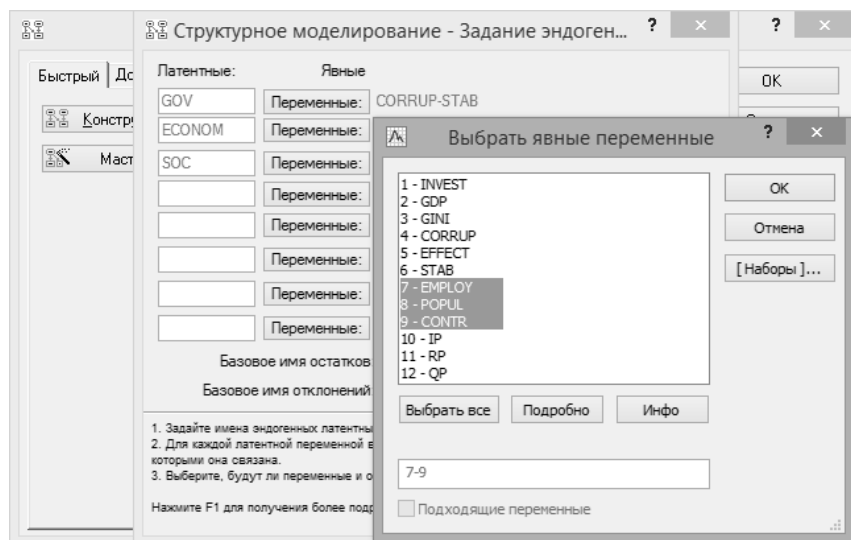


Рисунок 3.6 – Визначення латентної змінної *SOC* (соціальний розвиток країни)

На наступному кроці, виходячи із графічного представлення зв'язків між змінними (рис. 3.2), потрібно програмно задати структурні залежності між змінними (рис. 3.7).

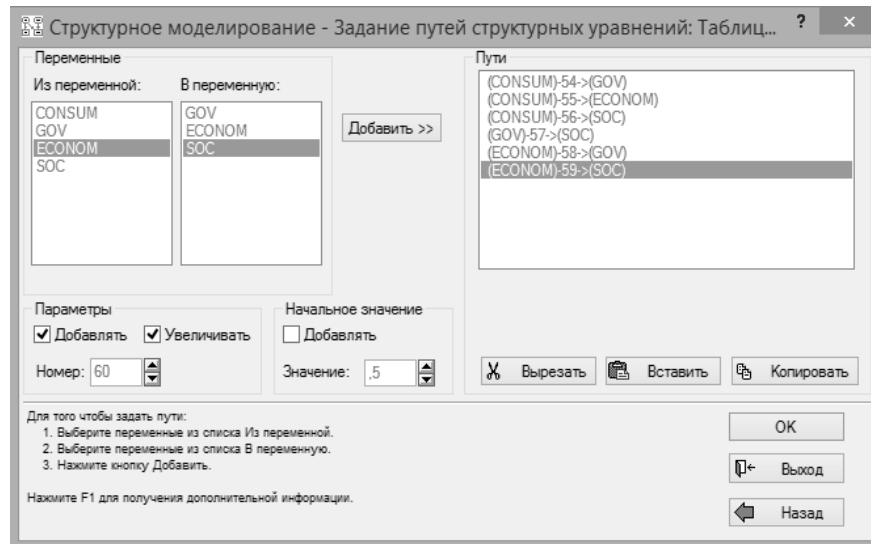


Рисунок 3.7 – Визначення структурних залежностей моделі

На основі попередніх налаштувань програмний код моделі структурних рівнянь матиме наступний вигляд:

<i>(ISCF)-1->[IP]</i>	<i>(EPSILON7)-->[EMPLOY]</i>
<i>(ISCF)-2->[RP]</i>	<i>(EPSILON8)-->[POPUL]</i>
<i>(ISCF)-3->[QP]</i>	<i>(EPSILON9)-->[CONTR]</i>
<i>(DELTA1)-->[IP]</i>	<i>(EPSILON1)-13-(EPSILON1)</i>
<i>(DELTA2)-->[RP]</i>	<i>(EPSILON2)-14-(EPSILON2)</i>
<i>(DELTA3)-->[QP]</i>	<i>(EPSILON3)-15-(EPSILON3)</i>
<i>(DELTA1)-4-(DELTA1)</i>	<i>(EPSILON4)-16-(EPSILON4)</i>
<i>(DELTA2)-5-(DELTA2)</i>	<i>(EPSILON5)-17-(EPSILON5)</i>
<i>(DELTA3)-6-(DELTA3)</i>	<i>(EPSILON6)-18-(EPSILON6)</i>
<i>(GOV)-->[CORRUP]</i>	<i>(EPSILON7)-19-(EPSILON7)</i>
<i>(GOV)-7->[EFFECT]</i>	<i>(EPSILON8)-20-(EPSILON8)</i>
<i>(GOV)-8->[STAB]</i>	<i>(EPSILON9)-21-(EPSILON9)</i>
<i>(ECONOM)-->[INVEST]</i>	<i>(ZETA1)-->(GOV)</i>
<i>(ECONOM)-9->[GDP]</i>	<i>(ZETA2)-->(ECONOM)</i>
<i>(ECONOM)-10->[GINI]</i>	<i>(ZETA3)-->(SOC)</i>
<i>(SOC)-->[EMPLOY]</i>	<i>(ZETA1)-22-(ZETA1)</i>
<i>(SOC)-11->[POPUL]</i>	<i>(ZETA2)-23-(ZETA2)</i>
<i>(SOC)-12->[CONTR]</i>	<i>(ZETA3)-24-(ZETA3)</i>
<i>(EPSILON1)-->[CORRUP]</i>	<i>(ISCF)-54->(GOV)</i>
<i>(EPSILON2)-->[EFFECT]</i>	<i>(ISCF)-55->(ECONOM)</i>
<i>(EPSILON3)-->[STAB]</i>	<i>(ISCF)-56->(SOC)</i>
<i>(EPSILON4)-->[INVEST]</i>	<i>(GOV)-57->(SOC)</i>
<i>(EPSILON5)-->[GDP]</i>	<i>(ECONOM)-58->(GOV)</i>
<i>(EPSILON6)-->[GINI]</i>	<i>(ECONOM)-59->(SOC)</i>

Рисунок 3.9 – Оцінка параметрів моделі

На четвертому кроці дослідження формалізуємо отримані результати у вигляді системи рівнянь типу:

$$\begin{cases} ECONOM = a_1 ISCF + Zeta_1, \\ GOV = a_2 ISCF + b_1 ECONOM + Zeta_2, \\ SOC = a_3 ISCF + b_2 ECONOM + b_3 GOV + Zeta_3 \end{cases} \quad (3.2)$$

Підставимо замість коефіцієнтів a і b одержані параметри моделі, представлені на рис. 10.

$$\begin{cases} ECONOM = 0,488 ISCF + 0,536, \\ GOV = 0,547 ISCF + 0,462 ECONOM + 0,469, \\ SOC = 0,555 ISCF + 0,488 ECONOM + 0,456 GOV + 0,437 \end{cases} \quad (3.3)$$

Перш ніж переходити до інтерпретації отриманих результатів, необхідно оцінити загальну якість побудованої моделі. Це можна зробити за допомогою ряду статистичних показників (рис. 3.10).

Основные итоговые статистики (Таблица данных1)	
	Значение
Функция несогласия	0,058
Максимум косинуса остатков	0,004
Макс. по модулю компонента градиента	33,372
Критерий УУПММ	0,000
Критерий УИМ	0,002
МП Хи-квадрат	543,085
Число степеней свободы	48,000
p-значение	0,000
RMS стандартизованных остатков	0,004

Рисунок 3.10 – Основні критерії оцінки якості побудованої моделі

Проаналізувавши представлені критерії і порівнявши їх із оптимальними значеннями, було отримано наступні результати (табл. 3.3).

Таблиця 3.4 – Основні статистичні показники, які свідчать про якість побудованої моделі структурних рівнянь

Критерій	Отримане значення	Оптимальне значення	Відповідність нормі
Функція незгоди (Discrepancy Function)	0,058	Якомога меншим	+
Максимум косинуса залишків (Maximum Residual Cosine)	0,004	Значення близьке до 0	+
Максимальна по модулю компонента градієнта (Maximum Absolute Gradient)	33,372	-	-
Критерій стійкості моделі (ICSF Criterion)	0,000	Значення близьке до 0	+
Критерій стійкості моделі (ICS Criterion)	0,002	Значення близьке до 0	+
Статистика χ^2 (Chi-Square Statistics)	543,085	> табличного значення	+
Кількість ступенів свободи (Degrees of Freedom)	48	-	-
p -рівень статистики χ^2 (Chi-Square p -level)	0,000	<0,05	+
Показник якості підгонки моделі (RMS Stand. Residual)	0,004	<0,05	-

Таким чином, можна сказати, що ітераційний процес моделювання зійшовся успішно, оскільки значення критеріїв ICSF і ICS близькі до нуля, значення функції незгоди мале, значення *Maximum Residual Cosine* близьке до нуля, *Chi-Square p-level* є меншим ніж 0,05. Все це свідчить про ступінь адекватності побудованої моделі. Крім того, про адекватність моделі також свідчить нормальність розподілу залишків, представлених на рис. 3.11 та значення матриці-рефлектора (рис. 3.12). Дана матриця використовується для перевірки моделі на стійкість до зміни масштабу вимірювання вхідних даних (модель вважається більш стійкою, якщо значення елементів даної матриці наближаються одне до одного).

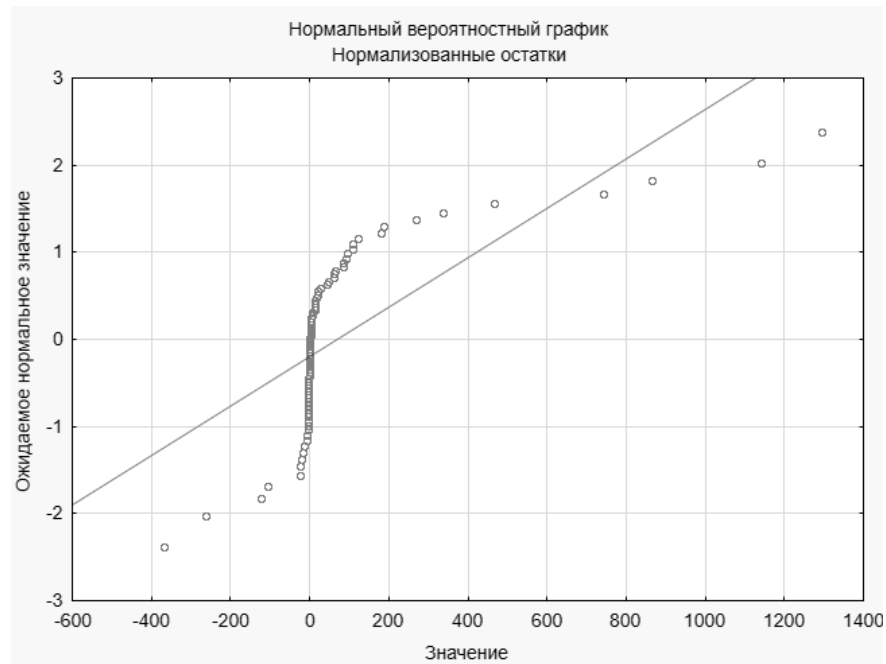


Рисунок 3.11 – Нормальний імовірнісний графік

	Рефлектор (Таблица данных1)											
	INVEST	GDP	GINI	CORRUP	EFFECT	STAB	EMPLOY	POPUL	CONTR	IP	RP	QP
INVEST	-2,333	-7,252	9,780	-0,439	-0,304	-0,476	1,031	-1,650	0,779	0,012	-2,555	0,138
GDP	-0,004	-1,919	0,029	-0,009	-0,008	-0,006	-0,007	-1,317	-0,012	-0,001	-0,119	-0,000
GINI	5,768	-5,659	-5,909	2,492	2,613	2,182	0,584	1,480	3,465	0,304	4,847	-0,235
CORRUP	2,444	1,478	0,486	1,100	0,173	0,231	0,895	1,730	6,536	0,026	3,550	-0,002
EFFECT	0,940	-1,038	2,775	-0,794	0,153	-0,467	-0,462	-7,966	0,963	-0,078	-8,457	-0,037
STAB	0,700	-3,418	1,942	-0,369	-0,283	0,098	0,446	8,263	-1,114	-0,014	-2,351	0,014
EMPLOY	5,896	1,845	-2,962	0,979	0,790	1,060	-0,783	3,928	2,342	0,046	1,140	-0,109
POPUL	-0,352	-5,754	0,174	-0,036	-0,036	-0,017	-0,034	-1,106	0,067	-0,002	-0,388	0,002
CONTR	0,178	-5,383	9,956	-0,669	-0,745	-1,316	0,824	2,931	-8,855	-0,078	-8,014	0,213
IP	1,041	2,365	-3,846	1,417	1,305	0,990	1,703	2,281	6,815	1,135	2,610	0,006
RP	-1,805	-1,098	2,545	-6,923	-6,308	-4,607	-6,262	-9,198	-13,125	-0,689	-1,823	0,024
QP	1,220	2,264	-4,813	1,553	1,420	1,097	1,767	2,146	8,064	0,150	2,898	0,917

Рисунок 3.12 – Матриця-рефлектор

Отже, можна зробити висновок, що отримані результати є адекватними і можуть бути використані для подальших досліджень.

З огляду на систему 3 структурні коефіцієнти, отримані біля латентної змінної *ISCF*, де залежні змінні – рівень державного управління і загальний економічний стан в країні, є статистично значимими (p -рівень є меншим ніж 0,05), що свідчить про наступну залежність – чим вищий рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, тим вищим є рівень

державного управління і загальний економічний стан в країні. Соціальний розвиток країни статистично не залежить від рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

При цьому варто засвідчити, що вплив змінної *ISCF* на рівень державного управління є сильнішим ніж на загальний економічний стан. Враховуючи те, що рівень державного управління в даному випадку вимірювався трьома показниками: індикатором контролю за корупцією, ефективністю діяльності уряду і політичною стабільністю та рівнем насильства й тероризму, а загальний економічний стан – чистими прямими іноземними інвестиціями до країни, ВВП на душу населення, індексом Джині, можна зробити висновок, що високий рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг:

- дозволяє контролювати прояви використання державної влади з метою отримання приватної вигоди, включаючи як дрібні, так і великі форми виявлення корупційних схем, що супроводжується «захопленням» державних структурних інститутів групами еліт та приватними інтересами;
- сприяє підвищенню загальної ефективності уряду, що охоплює якість надання державних послуг, якість функціонування органів державної служби та ступінь їх незалежності від політичного тиску, якість розробки та впровадження політичних механізмів і встановлення взаємодії між урядом та політичними силами країни;
- формує основу національної безпеки країни – знижує імовірність політичної дестабілізації і прояву насильства та терористичної діяльності;
- сприяє розвитку різних сфер економіки, нарощенню національних потужностей за рахунок формування привабливого внутрішнього економічного середовища та заохочення притоку транскордонних інвестицій, пов'язаних з резидентами в одній економіці, що мають контроль або значний вплив на управління підприємством, що є

резидентом іншої економіки (суми власного капіталу, реінвестування заробітку та іншого капіталу);

– лежить в основі процесу перерозподілу доходу (або, в деяких випадках, витрати на споживання) серед фізичних осіб або домогосподарств і тим самим дозволяє вирішити актуальну проблему економічної та соціальної нерівності в суспільстві.

3.2 Моделювання взаємозв'язків між індикаторами фінансової стійкості та рівнем якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на основі побудови багатofакторних моделей

Відомо, що економічна стабільність суспільства та фінансова потужність держави є визначальними чинниками формування сприятливого середовища для споживачів на ринку фінансових послуг. В попередньому розділі було підтверджено позитивний вплив індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на рівень державного управління і загальний економічний стан в країні. Оскільки, індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг (ISCF) побудований більшою мірою на якісних показниках фінансового ринку, виникає потреба в тому, щоб знайти відповідь на запитання які ж кількісні характеристики даного сегменту економіки обумовлюють його значення. Для цього використаємо 13 основних індикаторів фінансової стійкості Міжнародного валютного фонду [171] («показники поточного фінансового стану і стійкості фінансових установ країни та їх контрагентів із сектору нефінансових корпорацій та сектору домашніх господарств» [51]):

– відношення регулятивного капіталу до активів, зважених на ризик (Regulatory Capital to Risk-Weighted Assets);

- відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик (Regulatory Tier 1 Capital to Risk-Weighted Assets);
- відношення кредитів, які не обслуговуються, із вирахуванням створених резервів до капіталу (Non-performing Loans Net of Provisions to Capital);
- відношення кредитів, які не обслуговуються, до сукупних кредитів (Non-performing Loans to Total Gross Loans);
- відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для резидентів) (Sectoral Distribution of Total Loans: Residents);
- відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів) (Sectoral Distribution of Total Loans: Nonresidents);
- норма прибутку на активи (Return on Assets);
- норма прибутку на власний капітал (Return on Equity);
- відношення відсоткового прибутку до сукупного доходу (Interest Margin to Gross Income);
- відношення невідсоткових витрат до сукупного доходу (Non-interest Expenses to Gross Income);
- відношення ліквідних активів до сукупних активів, коефіцієнт ліквідних активів (Liquid Assets to Total Assets (Liquid Asset Ratio));
- відношення ліквідних активів до короткострокових зобов'язань (Liquid Assets to Short Term Liabilities);
- відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу (Net Open Position in Foreign Exchange to Capital).

Для формалізації залежності між індексом захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та зазначеними індикаторами використаємо множинну регресійну модель типу (3.4):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + \varepsilon_i, \quad (3.4)$$

де Y – залежна змінна;
 i – порядковий номер показника;
 $\beta_{1,2,3}$ – коефіцієнти рівняння регресії;
 X_i – i -та незалежна змінна;
 ε – стандартна помилка.

Під час аналізу отриманих результатів необхідно обов'язково враховувати значення основних параметричних критеріїв, за допомогою яких можна оцінити точність і значущість результатів моделі. Отримана модель буде оцінюватись за такими критеріями:

- коефіцієнт детермінації R^2 ;
- критерій Фішера (F-критерій);
- критерій Стюдента (t -критерій).

Коефіцієнт детермінації R^2 пояснює частку варіації результативного показника пов'язаної із варіацією факторних показників. За допомогою критеріїв Фішера (F -критерій) і Стюдента (t -критерій) перевіряється гіпотеза щодо статистичної значимості одержаних результатів. Необхідно при заданих ступенях свободи і рівню значимості перевірити залежність розрахованого і табличного значення критеріїв. Якщо $F_{розр.} > F_{табл.}$ і імовірність p менша/рівна ніж 0,05 (при заданому рівню довіри 0,95), то гіпотеза про значимість зв'язку між залежною і факторними змінними підтверджується, якщо ж навпаки – відкидається. У випадку із критерієм Стюдента, то розраховане значення t -критерію, порівнюється із табличним значенням $t_{табл.}$, яке обирається із відповідних статистичних таблиць при певному рівні значущості і ступенів свободи. Якщо $t_{табл.} < t_{розр.}$, то можна говорити про значимість коефіцієнта детермінації. У випадку із отриманими коефіцієнтами рівняння, то дана рівність, також значення імовірності p , при кожному значенні критерію, яке також повинно бути меншим/рівним 0,05 (при заданому рівню довіри 0,95) говорить нам про те, що вони є значимими в моделі і відмінні від 0.

В контексті даного дослідження в якості залежної змінної (Y) виступає індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, а незалежними змінними – базові індикатори фінансової стійкості (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Перелік вхідних змінних, необхідних для побудови множинної регресійної моделі

№	Умовне позначення змінної	Назва показника
1.	Y	Індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг
2.	$X1$	Відношення регулятивного капіталу до активів, зважених на ризик
3.	$X2$	Відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик
4.	$X3$	Відношення кредитів, які не обслуговуються, із вирахуванням створених резервів до капіталу
5.	$X4$	Відношення кредитів, які не обслуговуються, до сукупних кредитів
6.	$X5$	Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для резидентів)
7.	$X6$	Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)
8.	$X7$	Норма прибутку на активи
9.	$X8$	Норма прибутку на власний капітал
10.	$X9$	Відношення відсоткового прибутку до сукупного доходу
11.	$X10$	Відношення невідсоткових витрат до сукупного доходу
12.	$X11$	Відношення ліквідних активів до сукупних активів, коефіцієнт ліквідних активів
13.	$X12$	Відношення ліквідних активів до короткострокових зобов'язань
14.	$X13$	Відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу

Однак, варто зауважити, що тринадцять незалежних змінних є завеликою кількістю для проведення якісного регресійного аналізу, так як оптимальна кількість незалежних змінних вважається рівною 6. Тому для фільтрації вхідних змінних скористаємось одним із популярних статистичних методів – методом головних компонент (*Principal Component Analysis, PCA*) [16]. Особливості використання даного методу під час проведення досліджень у різних сферах суспільного життя представлено в

напрацюваннях Хармана (1976) [110], Лоулі та Максвела (1971) [122], Мулейка (1972) [136], Моррісона (1967) [135] та ін. Метод головних компонент лежить в основі факторного аналізу, призначення якого полягає в:

- визначення структури взаємозв'язків між змінними з огляду на їх значущість в дослідженні;
- редукція даних (зменшення кількості вхідних змінних).

Суть факторного аналізу за допомогою методу головних компонент полягає у виділенні факторів, компоненти яких пояснює всю дисперсію та кореляції початкових величин. Одержані фактори (їхню кількість можна як задавати самостійно, так і отримати програмним шляхом) ранжуються в порядку спадання частки сумарної дисперсії, яка пояснюється кожним фактором окремо. Зазвичай, прийнято вважати, що ті фактори, які пояснюють понад 70% від усієї дисперсії, можна називати найвпливовішими серед усієї вибірки. Принцип виділення першої компоненти полягає у виборі саме такого напрямку в просторі початкових змінних, за яким сукупність досліджуваних об'єктів (точок) має найбільший розкид (дисперсію). Кожна наступна компонента складається за розрахунком, щоб її напрямок був паралельним до першої компоненти і вона пояснювала якомога більшу частину залишкової дисперсії. Цей процес продовжується до тих пір, поки не буде знайдено всі компоненти, які б визначали 100% дисперсії досліджуваних змінних.

Оптимальну кількість факторів можна також визначити за допомогою графіка критерію каменистого осипу. Кеттель (1966) [71] у своєму дослідженні запропонував відшукати таке місце на графіку, коли швидкість зменшення власних значень, якщо дивитись на лінію графіка зліва направо, суттєво зменшується. Все, що залишається з правої сторони від контрольної точки називається «уламками», які не мають суттєвого впливу на результат.

Проведемо факторний аналіз цих даних, використовуючи програмний пакет для обробки статистичних даних STATISTICA 12 та вбудований

модуль «Факторный анализ» («Многомерный разведочный анализ»=> «Факторный анализ») (рис. 3.13).

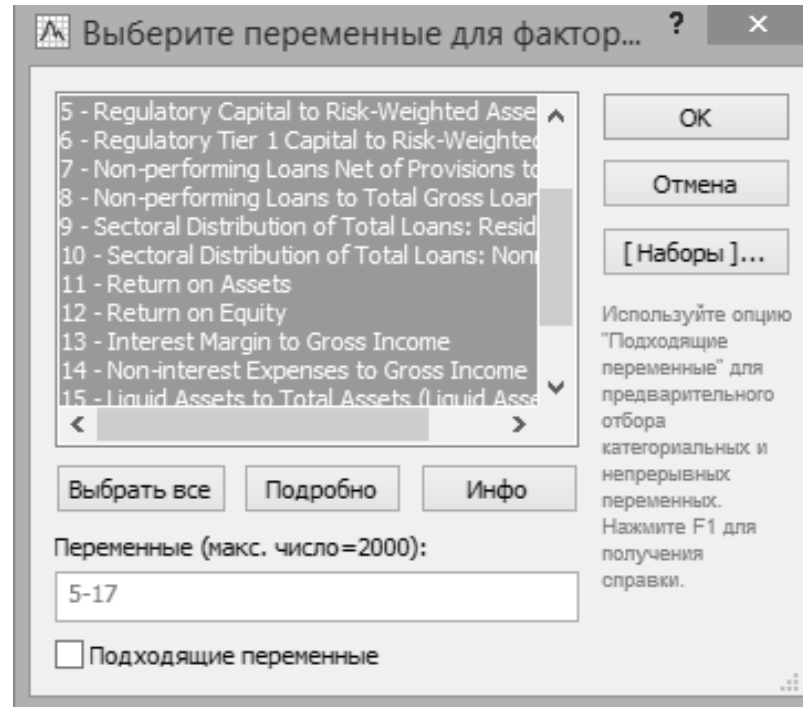


Рисунок 3.13 – Вибір змінних для факторного аналізу

Після обрання необхідних змінних, необхідно визначити максимальну кількість факторів. Відповідно до стандартних налаштувань програми стандартна їх кількість – 3. Для дослідження залишимо стандартне значення. У випадку незадовільного результату, можна змінити їхню кількість (рис. 3.14).

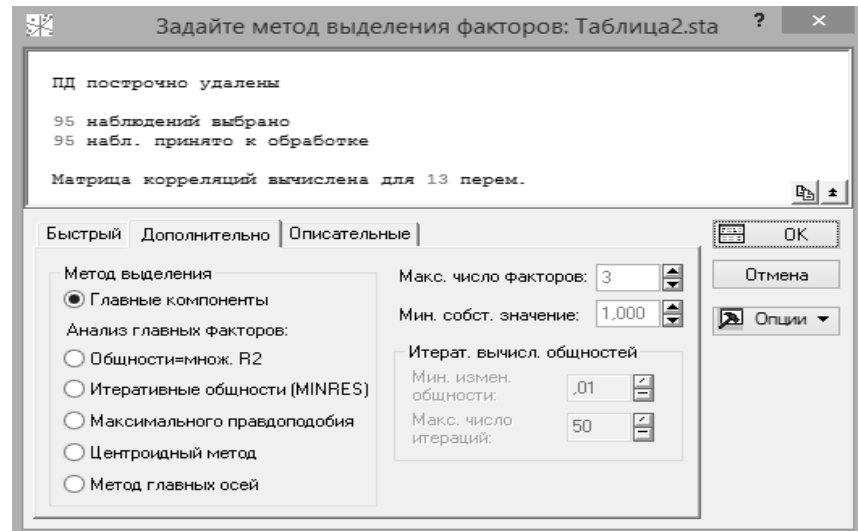


Рисунок 3.14 – Визначення методу виділення факторів

Виділення головних компонент відбувається за рахунок «обернення» вхідних змінних. Тому потрібно також обрати спосіб обернення факторів для отримання як найкращого результату. У програмі пропонується вісім способів обертання вхідних змінних. Найоптимальнішим способом обертання даних під час виділення головних компонент вважається «варімакс обернення» («обернення», що максимізує дисперсію початкового розподілу змінних). Суть даного способу обернення змінних – максимізація дисперсії «нової» змінної і мінімізація розкиду навколо неї (рис. 3.15).

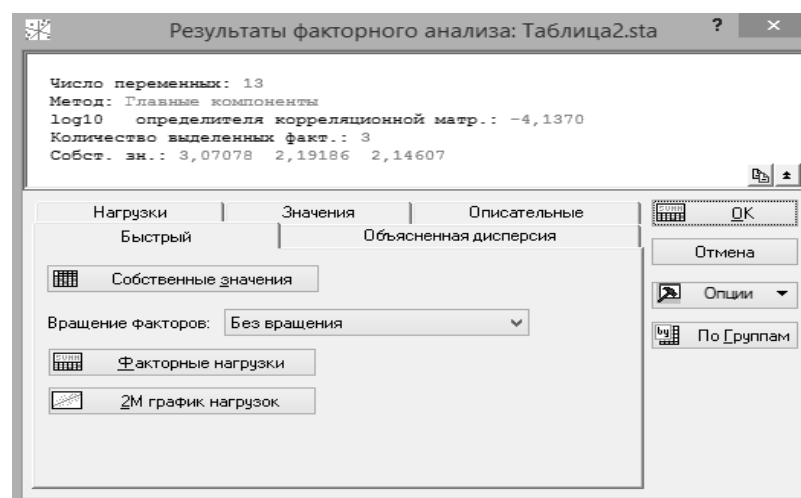


Рисунок 3.15 – Визначення методу «обернення» змінних під час виділення головних компонент

Перш ніж перейти до наступного кроку, виділення головних компонент, представимо їхні власні значення (табл. 3.6).

Таблиця 3.6– Власні значення та частка загальної дисперсії, що припадає на виділені компоненти

Головні компоненти	Власні значення	% загальної дисперсії	Кумулятивний % загальної дисперсії
Компонента 1	3,07	23,62	23,62
Компонента 2	2,19	16,86	40,48
Компонента 3	2,15	16,51	56,99
Компонента 4	1,44	11,09	68,08
Компонента 5	1,20	9,19	77,28

Власні значення виділених компонент – це дисперсії, які виділяються кожним із факторів. У третьому стовпчику табл. 3.6 знаходиться відсоток від загальної дисперсії для кожної виділеної компоненти (фактори). Як бачимо, більше ніж 23% від загальної дисперсії змінних пояснює перша компонента. Друга компонента пояснює 16,86% від загальної дисперсії, третя, відповідно, – 16,51%, четверта – 11,09%, п'ята – 9,19%. За допомогою значень кумулятивного (накопиченого) відсотку загальної дисперсії, зображеного в четвертому стовпчику табл. 3.6, можна зробити висновок, що необхідно виділяти більшу кількість компонент (факторів), оскільки три перших компоненти пояснюють лише 59,99% від загальної дисперсії. Цей результат не задовольняє умову подальшого використання виділених компонент, тому варто розглядати всі п'ять виділених компонент, кумулятивна дисперсія яких становить 77,28%. Підтвердженням даного результату є графік критерію каменистого осипу (рис. 3.16).

На представленому графіку зображено власні значення виділених раніше компонент (факторів) (табл. 3.7). Як бачимо, різкий спад власних значень припадає на перші п'ять факторів, після чого графік спадає більш плавно. Для підтвердження цього, ми спробували змінити максимальну

кількість виділених факторів під час використання методу головних компонент, однак суттєвих змін в кінцевому результаті це не дало, тому зупинимось на даних п'яти факторах.

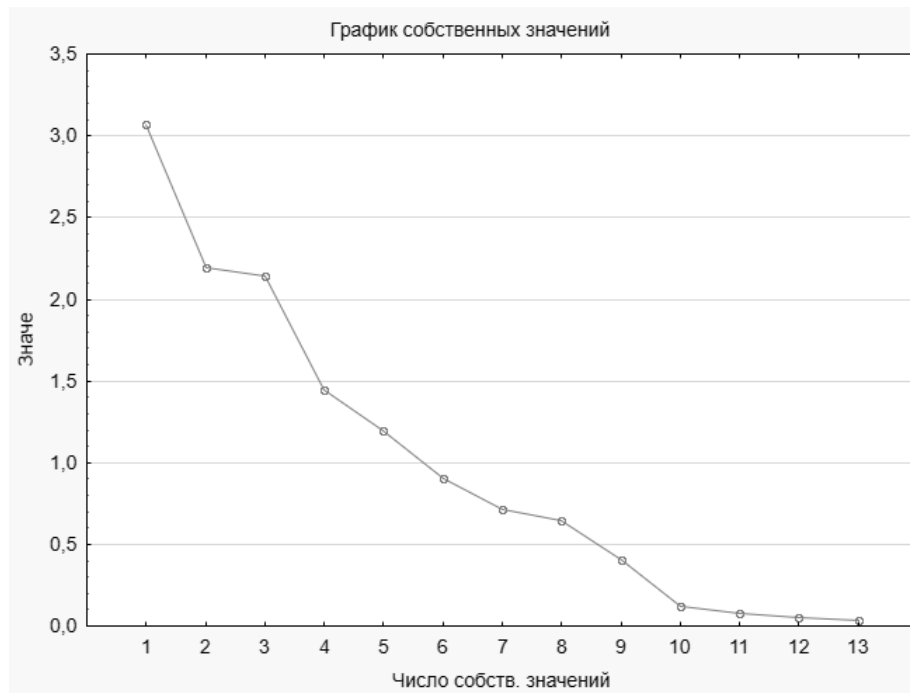


Рисунок 3.16 – Графік критерію каменистого осипу

Переходимо до визначення факторних навантажень кожної змінної (табл. 3.7).

Виділені сірим кольором комірки в табл. 3.7 позначають, що на відповідні змінні припадає факторне навантаження більше ніж 0,7. Таким чином, до першого фактору, враховуючи високі факторні навантаження, включаються 2 із 13 змінних (відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик та відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)), до другого, третього і п'ятого факторів – по 1 змінній (норма прибутку на власний капітал, відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик та відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу).

Таблиця 3.7 – Факторні навантаження виділених головних компонент

Змінні	Фактори				
	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 4	Фактор 5
Відношення регулятивного капіталу до активів, зважених на ризик	0,35	-0,62	-0,63	0,07	0,07
Відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик	0,36	-0,61	-0,82	0,11	0,11
Відношення кредитів, які не обслуговуються, із вирахуванням створених резервів до капіталу	-0,70	0,15	0,15	-0,45	0,41
Відношення кредитів, які не обслуговуються, до сукупних кредитів	-0,63	-0,51	0,11	-0,40	0,26
Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для резидентів)	0,27	0,01	-0,20	-0,65	-0,25
Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)	-0,79	0,34	0,13	0,37	0,26
Норма прибутку на активи	0,58	0,59	-0,38	-0,20	0,26
Норма прибутку на власний капітал	0,54	0,68	-0,32	-0,21	0,26
Відношення відсоткового прибутку до сукупного доходу	0,59	-0,25	0,56	-0,32	0,16
Відношення невідсоткових витрат до сукупного доходу	0,57	-0,35	0,55	-0,24	0,25
Відношення ліквідних активів до сукупних активів, коефіцієнт ліквідних активів	-0,47	-0,07	-0,42	-0,28	0,01
Відношення ліквідних активів до короткострокових зобов'язань	-0,57	0,13	-0,46	-0,31	-0,05
Відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу	0,05	0,13	0,16	-0,29	-0,77

Таким чином, для проведення множинного регресійного аналізу будуть використані в якості незалежних змінних перераховані показники. Проте, перш ніж переходити до побудови регресійного рівняння, проведемо кореляційний аналіз, як один із способів перевірки особливостей зв'язку між незалежними змінними (перевірка на мультиколінеарність – присутність тісного зв'язку між незалежними змінними [18]).

Присутність мультиколінеарності між змінними створює такі негативні наслідки під побудови економетричної моделі:

- отримання зміщених оцінок параметрів регресійної моделі, яка будується на основі вхідних змінних;
- завищення статистичних характеристик побудованої моделі та одержання статистично незначущих параметрів.

Для цього продовжимо роботу в програмі STATISTICA 12 в модулі «Основные статистики и таблицы» («Основные статистики и таблицы» => «Парные и частные корреляции»). Кореляційний аналіз [22] призначений для оцінки взаємозалежності факторів та результативної змінної та дозволяє:

- виявити наявність та напрямок (форму) зв'язку між змінними, які беруть участь у дослідженні;
- точно встановити щільність даного зв'язку.

У результаті кореляційного аналізу отримуємо кореляційну матрицю, елементами якої є коефіцієнти парної кореляції. Вони представляють міру залежності між змінними (напрямок і щільність зв'язку). Коефіцієнт кореляції може змінюватись в інтервалі від -1 до 1. Чим ближче значення коефіцієнта кореляції до 1 по модулю, тим змінні є більш пов'язані одна з одною. У протилежному випадку – між змінними слабкий або взагалі відсутній зв'язок. Знак біля коефіцієнта кореляції свідчить про характер зв'язку між змінними – прямий чи обернений.

Оскільки для кореляційного аналізу, ми обрали саме ті змінні, які мали найбільші факторні навантаження у своїх компонентних групах, тому очікуваний результат – відсутність високої щільності між незалежними змінними. Кореляційна матриця представлена в наступній таблиці (табл. 3.8).

Проаналізувавши одержану кореляційну матрицю (табл. 3.8), бачимо, що зв'язок між незалежними змінним не є тісним (коефіцієнти парної кореляції є меншими ніж 0,7). Це дає підстави для проведення регресійного аналізу.

Таблиця 3.8 –Кореляційна матриця

Змінні	Змінні					
	Відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик	Відношення кредитів, які не обслуговуються, із врахуванням створених резервів до капіталу	Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)	Норма прибутку на власний капітал	Відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу	<i>ISCF</i>
Відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик	1,00	-0,32	-0,27	0,00	-0,16	-0,45
Відношення кредитів, які не обслуговуються, із врахуванням створених резервів до капіталу	-0,32	1,00	0,22	-0,04	-0,05	0,30
Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)	-0,27	0,22	1,00	-0,04	-0,10	0,54
Норма прибутку на власний капітал	0,00	-0,04	-0,04	1,00	-0,02	0,09
Відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу	-0,16	-0,05	-0,10	-0,02	1,00	0,09
<i>ISCF</i>	-0,45	0,30	0,54	0,09	0,09	1,00

Для побудови регресійної моделі скористаємось вбудованим модулем програмного продукту STATISTICA 12 «Множественная регрессия». На першому кроці необхідно задати залежні і незалежні змінні. (рис. 3.17).

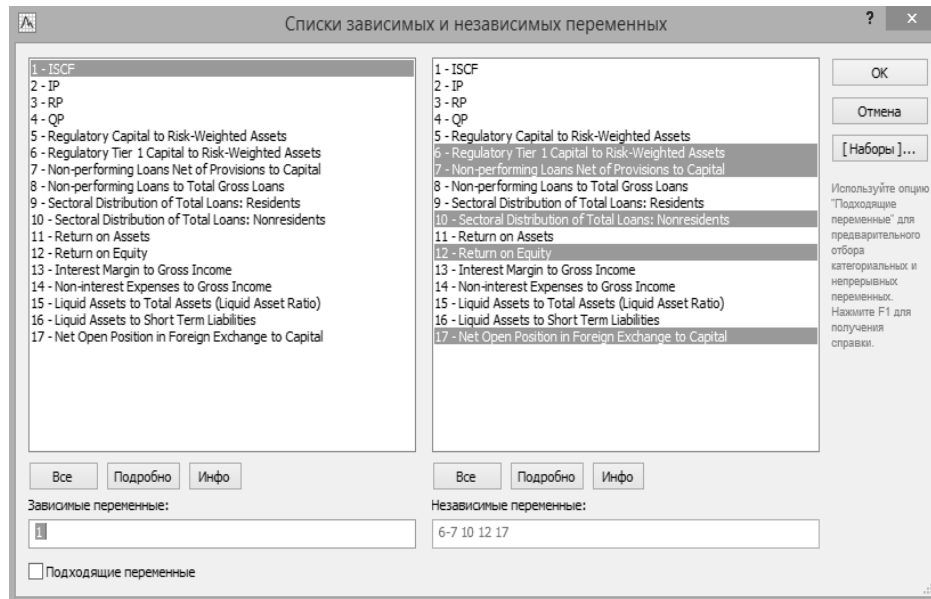


Рисунок 3.17 – Визначення незалежної та залежних змінних для проведення регресійного аналізу

Визначившись із початковими даними, переходимо до отриманих результатів множинної регресії (табл. 3.9).

Таблиця 3.9 – Результати множинної регресії*

Змінна	Коефіцієнт моделі	<i>t</i> -статистика	<i>p</i> -рівень
Вільний член	0,31	8,92	0,00
Відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик	-0,28	-3,14	0,00
Відношення кредитів, які не обслуговуються, із вирахуванням створених резервів до капіталу	0,12	1,35	0,18
Відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)	0,45	5,27	0,00
Норма прибутку на власний капітал	0,12	1,44	0,15
Відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу	0,10	1,20	0,23
$R^2=0,649$ $F(5,89)=13,009 p<0,00000$			

* при заданому рівню значущості 0,05

Регресійна модель матиме наступний вигляд:

$$ISCF = 0,31 - 0,28 \cdot X_2 + 0,12 \cdot X_3 + 0,45 \cdot X_6 + 0,12 \cdot X_8 + 0,10 \cdot X_{13} \quad (3.5)$$

Як бачимо, із результатів множинної регресії статистично значущий вплив на індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг здійснюють показники: відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик і відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів) (значення t -статистики є більшим ніж його табличне значення (1,68) при заданому рівні значущості, а p -рівень меншим ніж 0,05). Крім того, варто зазначити, що з огляду на регресійні коефіцієнти біля даних показників, відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, здійснює негативний статистично значущий вплив на індекс захисту інтересів споживачів (зі збільшенням даного показника на одиницю індекс захисту інтересів споживачів зменшиться на 0,28 од.) в той час, коли відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів здійснює позитивний вплив на залежну змінну (зі збільшенням цього показника на одиницю індекс захисту інтересів споживачів збільшиться на 0,45 од.)

Коефіцієнт детермінації R^2 дорівнює 0,649, що свідчить про те, що зміна індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг майже на 65% пояснюється зміною відібраних факторних показників. Розраховане значення критерію Фішера – 13,009 є більшим за його табличне значення (2,317), що підтверджує статистичну значущість всього регресійного рівняння. Таким чином, модель є адекватною і відображає реальність.

Отже, індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг в контексті даного дослідження зв'язку із індикаторами фінансової стійкості залежить на 65% від п'яти показників. Ключову роль при цьому відіграють два індикатори: відношення кредитів, які не обслуговуються, із

вирахуванням створених резервів до капіталу і норма прибутку на власний капітал.

Оскільки індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг є інтегральним показником, який складається із трьох складових (рівень залученості споживачів до ринку фінансових послуг, IP ; рівень готовності споживачів бути активними учасниками ринку фінансових послуг, RP ; рівень фінансової безпеки споживачів, QP) доречно також перевірити їхню залежність від індикаторів фінансової стійкості.

Аналогічно до проведених розрахунків побудуємо три множинні регресійні моделі, де в якості залежних змінних виступатимуть по чергово три складові індексу, а в якості незалежних змінних – відібрані за допомогою факторного аналізу індикатори фінансової стійкості. Результати регресійних моделей, отриманих внаслідок програмної реалізації в пакеті STAISTICA 12, представлені в таблиці (табл. 3.10).

Таблиця 3.10 – Регресійні рівняння для трьох складових індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг

№	Регресійні моделі	Коефіцієнт детермінації	Статистична значущість моделі
1	$IP = 0,34 - 0,31 \cdot X_2 + 0,12 \cdot X_3 + 0,42 \cdot X_6 + 0,11 \cdot X_8 + 0,12 \cdot X_{13}$	0,642	+
2	$RP = 37,50 - 0,14 \cdot X_2 + 0,12 \cdot X_3 + 0,48 \cdot X_6 + 0,14 \cdot X_8 - 0,02 \cdot X_{13}$	0,596	+
3	$QP = 0,45 + 0,001 \cdot X_2 + 0,05 \cdot X_3 + 0,12 \cdot X_6 - 0,05 \cdot X_8 + 0,13 \cdot X_{13}$	0,292	-

Проаналізуємо отримані результати. У першому випадку, коли в якості залежної змінної виступав рівень залученості споживачів до ринку фінансових послуг, було отримано:

– підтвердження статистично значущої моделі (розраховане значення F -критерію (12,481) більше ніж табличне значення (2,317);

- коефіцієнт детермінації R^2 дорівнює 0,642 (зміна залежної змінної більш ніж на 64% пояснюється зміною відібраних факторних показників);
- статистично значимими є коефіцієнти регресії біля показників: відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик і відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів);
- зі збільшенням відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів на одиницю індекс захисту інтересів споживачів зменшиться на 0,31 од. в той час, коли відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів здійснює позитивний вплив на залежну змінну (зі збільшенням цього показника на одиницю індекс захисту інтересів споживачів збільшиться на 0,42 од.).

Для другої моделі маємо наступні результати:

- статистично значуща модель (розраховане значення F -критерію (9,787) більше ніж табличне значення (2,317));
- коефіцієнт детермінації R^2 дорівнює 0,596 (зміна залежної змінної майже на 60% пояснюється зміною відібраних факторних показників);
- статистично значимим є коефіцієнт регресії біля одного показника – відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів);
- зі збільшенням відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів на одиницю індекс захисту інтересів споживачів збільшиться на 0,48 од.

Третя модель, де в якості залежної змінної був рівень фінансової безпеки споживачів, виявилась найменш якісною і відзначилась наступними результатами:

- модель не є статистично значущою (розраховане значення F -критерію (0,684) менше ніж табличне значення (2,317));

- коефіцієнт детермінації R^2 дорівнює 0,292 (зміна залежної змінної лише на 29,2% пояснюється зміною відібраних факторних показників);
- жоден коефіцієнт регресії не є статистично значимим.

Таким чином, можна зробити висновок, що 65% зміни індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг більшою мірою визначається двома його складовими (рівнем залученості споживачів до ринку фінансових послуг і рівнем готовності споживачів бути активними учасниками ринку фінансових послуг) та залежить від двох індикаторів фінансової стійкості (відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик та відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів)).

Визначившись із мірою впливу фінансової стійкості на індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, перевіримо зворотність даної залежності. У попередньому пункті 3.1 було проведено формалізацію неявних структурних зв'язків між чотирма групами показників: загальний економічний та соціальний стан країн, рівень державного управління та рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Оскільки зв'язок між рівнем захисту інтересів споживачів та рівнем соціального стану країни не був статистично значущим, пропонуємо замість нього ввести в дослідження фінансову стійкість. Для цього введемо нову латентну змінну FS , яка означатиме рівень фінансової стійкості і виражатиметься трьома індикаторами фінансової стійкості, які мали найвищі факторні навантаження під час проведення факторного аналізу (табл. 3):

- відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик;
- відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів);
- відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу.

Умовне позначення показників відповідно: TIER_1, SECT, POSIT.
Схематично латентну змінну *FS* представлено на рис. 3.18.

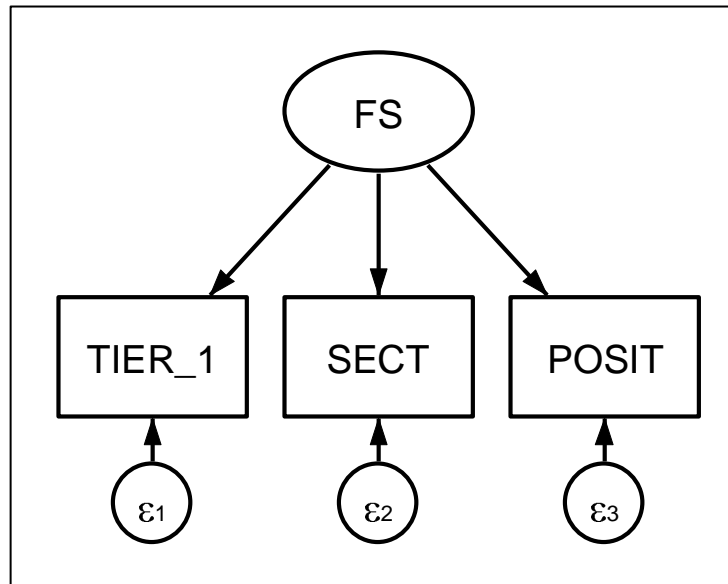


Рисунок 3.18 – Визначення латентної змінної *FS*

Система зв'язків між досліджуваними латентними змінними зображена на наступному рисунку (рис. 3.19). Аналогічно до представленого вище алгоритму побудови системи одночасних структурних рівнянь проведемо аналіз структурних зв'язків з урахуванням індикаторів фінансової стійкості.

Формалізацію схематичного представлення взаємозалежностей між латентними і явними змінними (рис. 3.19) проведемо за допомогою регресійних рівнянь (3.6).

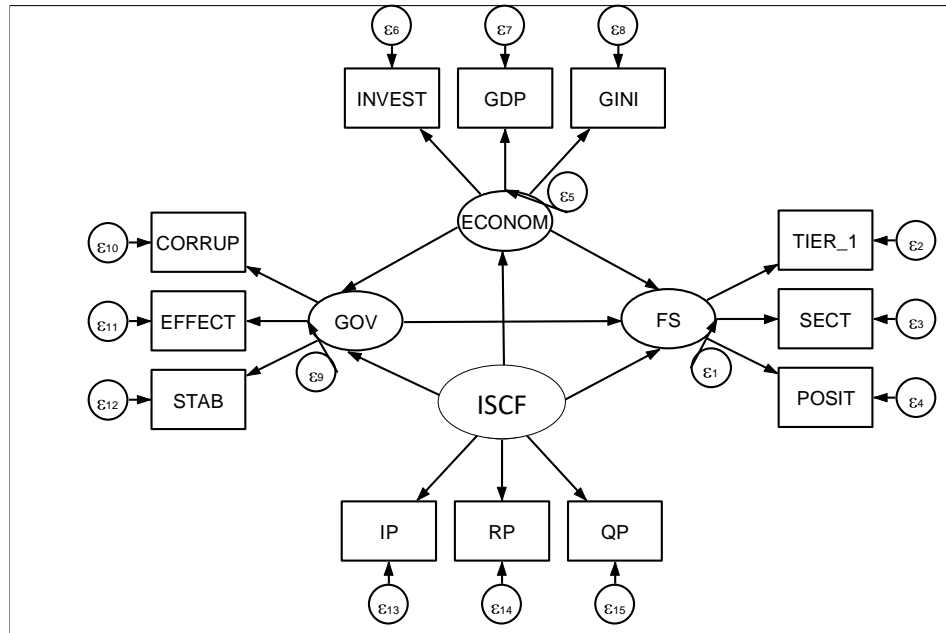


Рисунок 3.19 – Встановлення структурних зв'язків між латентними змінними моделі

$$\begin{aligned}
 ECONOM &= a_1 ISCF + Zeta_1, \\
 GOV &= a_2 ISCF + b_1 ECONOM + Zeta_2, \\
 FS &= a_3 ISCF + b_2 ECONOM + b_3 GOV + Zeta_3
 \end{aligned}
 \tag{3.6}$$

Провівши всі необхідні налаштування у відповідному модулі програми STATISTICA 12, отримаємо наступні результати (рис. 3.20).

Підставимо одержані параметри рівняння в систему (3.7):

$$\begin{aligned}
 ECONOM &= 0,477ISCF + 0,512, \\
 GOV &= 0,534ISCF + 0,493ECONOM + 0,466, \\
 FS &= 0,450ISCF + 0,605ECONOM + 0,426GOV + 0,448
 \end{aligned}
 \tag{3.7}$$

	Оценка Параметра	Стандартн. Ошибка	T Статистика	Вероятн. Уровень
(EPSILON1)-13-(EPSILON1)	0,723	0,276	2,625	0,009
(EPSILON2)-14-(EPSILON2)	1917029,451	279681,032	6,854	0,000
(EPSILON3)-15-(EPSILON3)	0,955	0,153	6,235	0,000
(EPSILON4)-16-(EPSILON4)	0,496	0,154	3,220	0,001
(EPSILON5)-17-(EPSILON5)	0,497	0,084	5,952	0,000
(EPSILON6)-18-(EPSILON6)	0,498	0,084	5,953	0,000
(EPSILON7)-19-(EPSILON7)	0,812	0,239	3,390	0,001
(EPSILON8)-20-(EPSILON8)	0,484	0,094	5,138	0,000
(EPSILON9)-21-(EPSILON9)	14,604	2,156	6,773	0,000
(ZETA1)-->(ECONOM)				
(ZETA2)-->(GOV)				
(ZETA3)-->(FS)				
(ZETA1)-22-(ZETA1)	0,512	0,299	1,711	0,087
(ZETA2)-23-(ZETA2)	0,466	0,206	2,260	0,024
(ZETA3)-24-(ZETA3)	0,448	0,255	1,758	0,079
(CONSUM)-25->(ECONOM)	0,477	0,161	2,970	0,003
(CONSUM)-26->(GOV)	0,534	0,233	2,286	0,022
(CONSUM)-27->(FS)	0,450	0,317	1,421	0,155
(ECONOM)-28->(GOV)	0,493	0,329	1,499	0,134
(ECONOM)-29->(FS)	0,605	0,452	1,340	0,180
(GOV)-30->(FS)	0,426	0,333	1,277	0,202

Рисунок 3.20 – Оцінка параметрів моделі

Якість побудованої моделі можна оцінити за допомогою ряду статистичних показників (табл. 3.11).

Таблиця 3.11 – Основні статистичні показники, які свідчать про якість побудованої моделі структурних рівнянь

Критерій	Значення	Оптимальне значення	Відповідність нормі
Discrepancy Function	1,069	Якомога меншим	+
Maximum Residual Cosine	0,000	Значення близьке до 0	+
Maximum Absolute Gradient	72,441	-	-
ICSF Criterion	0,000	Значення близьке до 0	+
ICS Criterion	0,001	Значення близьке до 0	+
Chi-Square Statistics	100,503	> табличного значення	+
Degrees of Freedom	51	-	-
Chi-Square p-level	0,000	<0,05	+
RMS Stand. Residual	0,109	<0,05	-

Проаналізувавши представлені в табл. 7 критерії, бачимо, що ітераційний процес моделювання зійшовся успішно, значення критеріїв ICSF

і ICS близькі до нуля, значення функції незгоди мале, значення Maximum Residual Cosine близьке до нуля, Chi-Square p-level є меншим ніж 0,05. Все це свідчить про адекватність побудованої моделі. Крім того, про адекватність моделі також свідчить нормальність розподілу залишків, представлених на рис. 3.21.

Таким чином, отримані результати є адекватними і можуть бути використані для подальших досліджень.

Структурні коефіцієнти, отримані біля латентної змінної *ISCF*, є статистично значимими при аналізі рівня державного управління і загального економічного стану (чим вищий рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, тим вищим є рівень державного управління і загального економічного стану). Проте рівень фінансової стійкості не залежить від рівня захисту інтересів споживачів.

Однак для комплексного дослідження необхідно перевірити присутність зворотного зв'язку, коли в якості незалежної (ендогенної) змінної виступатиме рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, а факторними (екзогенними) – рівень державного управління, загального економічного стану та фінансової стійкості.

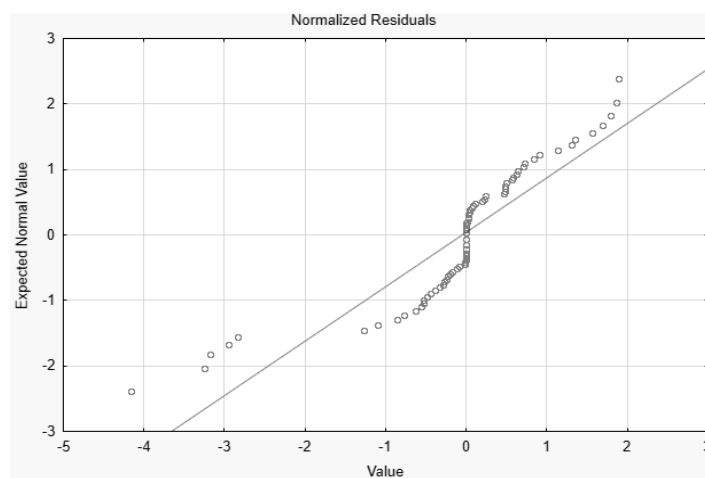


Рисунок 3.21 – Нормальний імовірнісний графік

Провівши всі необхідні налаштування в програмі STATISTICA 12 з урахуванням нових умов, було отримано наступні параметри моделі (рис. 3.22). Система одночасних структурних рівнянь матиме вигляд (3.8):

$$\begin{aligned} ECONOM &= 0,514GOV + 0,519, \\ FS &= 0,482GOV + 0,480ECONOM + 0,521, \\ ISCF &= 0,509GOV + 0,505ECONOM + 0,482FS + 0,447 \end{aligned} \quad (3.8)$$

	Оценки модели (Таблица)			
	Оценка Параметра	Стандартн. Ошибка	T Статистика	Вероятн. Уровень
(EPSILON6)-22-(EPSILON6)	1,117	0,172	6,485	0,000
(EPSILON7)-23-(EPSILON7)	0,518	0,091	5,684	0,000
(EPSILON8)-24-(EPSILON8)	16,016	2,352	6,811	0,000
(EPSILON9)-25-(EPSILON9)	0,540	0,196	2,753	0,006
(EPSILON10)-26-(EPSILON10)	1,779	0,272	6,534	0,000
(EPSILON11)-27-(EPSILON11)	0,493	0,087	5,657	0,000
(ZETA1)-->(econ)				
(ZETA2)-->(fs)				
(ZETA3)-->(qf)				
(ZETA1)-28-(ZETA1)	0,519	0,248	2,093	0,036
(ZETA2)-29-(ZETA2)	0,521	0,221	2,360	0,018
(ZETA3)-30-(ZETA3)	0,447	0,218	2,047	0,041
(GOV)-31->(ECONOM)	0,514	0,146	3,513	0,000
(GOV)-32->(FS)	0,482	0,212	2,273	0,023
(GOV)-33->(CONSUM)	0,509	0,243	2,091	0,037
(ECONOM)-34->(FS)	0,480	0,281	1,708	0,088
(ECONOM)-35->(CONSUM)	0,505	0,332	1,522	0,128
(FS)-36->(CONSUM)	0,482	0,268	1,794	0,073

Рисунок 3.22 – Оцінка параметрів моделі

Статистично значущий, прямий вплив (0,509) на рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг здійснює державне управління, економічний стан. Фінансова стійкість при цьому також позитивно впливає на рівень захисту інтересів споживачів, однак цей вплив не підтверджується статистично.

Отже, комплексний аналіз структурних взаємозв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та базовими індикаторами фінансової стійкості в цілому демонструє позитивну тенденцію. Однак, варто зауважити, що рівень захисту інтересів споживачів, у свою чергу, не залежить від рівня загального економічного стану країни та

її фінансової стійкості, а визначається рівнем державного управління. Чим сильнішим є державне управління в країні, тим вищим є рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Таким чином, ми підтверджуємо гіпотезу, висунуту в попередньому розділі відносно відсутності безпосереднього зв'язку між економічним станом країни та рівнем захисту споживачів фінансових послуг.

Висновки до розділу 3

1. Дослідження характеру неявних зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг та трьома групами показників, які характеризують загальний економічний і соціальний стан розвитку країн та рівень державного управління було здійснено за допомогою системи одночасних структурних рівнянь, як оптимального способу виявлення прихованих факторів, зв'язки між якими з певною мірою точності пояснюють структуру досліджуваного явища.

2. Сформовано алгоритм побудови системи структурних одночасних рівнянь, який складається із наступних кроків: візуальне представлення моделі, програмна реалізація, програмна перевірка відповідності моделі, опрацювання одержаних результатів, оцінка якості. Методом головних компонент було в рамках кожного блоку (латентної змінної) було відібрано із 24 показників 9: загальний економічний стан країн визначався за допомогою чистих прямих іноземних інвестицій до країни, ВВП на душу населення, індексом Джині; рівень державного управління – індикатором контролю корупції, ефективністю уряду та політичною стабільністю і рівнем насильства та тероризму; соціальний стани країни –

кількістю населення (ос. на 1 м кв), рівнем зайнятості та обсягами соціальних відрахувань.

3. Під час аналізу отриманих параметрів структурного моделювання виявлено, що чим вищий рівень захисту інтересів споживачів ринку фінансових послуг, тим вищим є рівень державного управління і загальний економічний стан в країні. Соціальний розвиток країни статистично не залежить від рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. При цьому варто засвідчити, що вплив рівня захисту інтересів на рівень державного управління є сильнішим ніж на загальний економічний стан.

4. Під час моделювання структурних взаємозв'язків між індикаторами фінансової стійкості (за методикою МВФ) та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг визначено, що статистично значущий вплив на індекс захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг здійснюють показники: відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик (зі збільшенням даного показника на одиницю індекс захисту інтересів споживачів зменшиться на 0,28 од.) і відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів (для нерезидентів) (зі збільшенням цього показника на одиницю індекс захисту інтересів споживачів збільшиться на 0,45 од.). Коефіцієнт детермінації при цьому склав 0,649. Крім того, рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг більшою мірою обумовлюється двома його складовими: рівнем залученості споживачів до ринку фінансових послуг і рівнем готовності споживачів бути активними учасниками ринку фінансових послуг.

5. Комплексний аналіз структурних взаємозв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг та базовими індикаторами фінансової стійкості в цілому демонструє позитивну тенденцію. Однак, варто зауважити, що рівень захисту інтересів споживачів, у свою чергу, не залежить від рівня загального економічного стану країни та її фінансової стійкості, а визначається рівнем державного управління. Чим сильнішим є державне управління в країні, тим вищим є рівень захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Таким чином, було

підтверджено гіпотезу, щодо відсутності безпосереднього зв'язку між економічним станом країни та рівнем захисту споживачів фінансових послуг.

Основні положення першого розділу дисертаційної роботи опубліковано автором у роботах [35, 36, 39, 41, 42, 154, 155, 156, 157].

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення науково-прикладної задачі, що полягає в удосконаленні існуючих та обґрунтуванні ряду нових науково-методичних підходів та практичних механізмів формування рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

За результатами дисертаційної роботи зроблено такі висновки:

1. При визначенні змістовної сутності захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг необхідно орієнтуватись на чотири ключові складові: стійкість фінансової системи, фінансову грамотність (як готовність споживачів бути одночасно активними учасниками на ринку фінансових послуг і сприймати ряд заходів, спрямованих на забезпечення їх прав), фінансову залученість (як ступінь забезпеченості доступом споживачів до фінансових продуктів та послуг) і фінансову безпеку (як рівень захищеності споживачів на ринку фінансових послуг та можливість безперешкодного вирішення фінансових проблем через відповідні регуляторні органи). При регламентації цього процесу необхідно враховувати як ендогенні, так і екзогенні щодо споживача фактори забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, забезпечити паритетний та усвідомлений розподіл відповідальності всіх стейкхолдерів (держави, фінансових установ та самих споживачів) за вирішення фінансових проблем у кризових ситуаціях.

2. Концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на ринку фінансових послуг передбачають доповнення її принципів, цільових таргетів, детермінант забезпечення та механізмів узгодження інтересів ключових стейкхолдерів. Основна увага повинна концентруватися на ролі зовнішніх фінансових інститутів у цьому процесі, забезпеченні

справедливості ставлення до споживача на ринку фінансових послуг, прозорості інформації, захисту особистих даних споживачів, захисту їх від шахрайства, швидкого задоволення скарг щодо відшкодування, стимулюванні зростання фінансової грамотності, безпеки та залученості населення, відповідальної ділової поведінки постачальників фінансових послуг.

3. Оцінювати якість забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг необхідно з урахуванням трьох компонентів: готовності споживачів бути одночасно активними учасниками на ринку фінансових послуг і сприймати ряд заходів, спрямованих на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової освіти дорослого населення; фактичної залученості населення до ринку фінансових послуг; рівня безпеки споживачів на ринку фінансових послуг. Розрахунки здійснено для 142 країн із різним рівнем економічного розвитку на основі статистичної інформації Консультативної групи з надання допомоги бідним та баз статистичних даних Світового банку й Організації економічного співробітництва та розвитку. Розрахунок інтегрального індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг засвідчив, що найвище його значення мають Бельгія, Великобританія, Канада, Португалія і Франція (на рівні 0,5 за максимально можливого значення на рівні 1), тоді як найнижче – Бангладеш, Афганістан, Камбоджа, Ємен, Бурунді. Україна займає 62-ге місце із 142 зі значенням індексу на рівні 0,258.

4. При визначенні розподілу країн за складовими індексу якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг отримано три кластери. Перший кластер представлено країнами з найвищим рівнем фактичної залученості населення до ринку фінансових послуг та їх фінансової грамотності, а також із середнім рівнем фінансової безпеки клієнтів. До другого кластера ввійшли країни з високим рівнем фінансової безпеки клієнтів на ринку фінансових послуг, набагато нижчим рівнем

фактичної залученості населення до ринку та мінімальним серед усіх кластерів рівнем фінансової грамотності населення. Для країн третього кластера характерно, що рівень фінансової грамотності населення є вищим, ніж у другому кластері, проте рівень їх фінансової залученості та рівень їх фінансової безпеки є мінімальними порівняно з іншими кластерами. Цей кластер складається з 24 країн, з яких 15 – країни з перехідною економікою, та 9 – країни, що розвиваються (зокрема, й Україна).

5. Для формалізації неявних структурних зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг і загальним рівнем економічного та соціального розвитку країн, а також рівнем якості державного управління побудовано систему одночасних структурних рівнянь. Дослідження за даними статистичної інформації баз даних Світового банку для 95 країн світу за 2010 р. засвідчило, що при збільшенні рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на одиницю відбувається зростання рівня якості державного управління на 0,547 од. і загального рівня економічного розвитку країни на 0,488 од. Рівень соціального розвитку країни статистично не залежить від якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг.

6. Дослідження взаємозв'язків між індикаторами фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг засвідчило, що зі збільшенням відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів на одиницю індекс захисту інтересів споживачів зменшиться на 0,28 од., у той час як зі збільшенням на одиницю відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів для нерезидентів індекс захисту інтересів споживачів збільшиться на 0,45 од. Проведене структурне моделювання засвідчило, що збільшення індексу якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на одиницю спричиняє зростання рівня стійкості фінансової системи країни на 0,450 од., причому сила зворотного впливу є майже аналогічною (0,482 од.).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойченко, В.М., Школьник, І.О., Васильєва, Т.А., Лєонов, С.В. Розвиток механізмів вибору інструментів антикризової політики держави в умовах розвитку комплексної фінансово-економічної кризи. Проблеми і перспективи розвитку фінансової системи України : монографія за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. І. О. Школьник, д-ра екон. наук, проф. І. І. Рекуненка. – Суми : Сумський державний університет, 2017.
2. Васильєва, Т. А., Сисоєва, Л. Ю. Методичні засади оцінки доцільності участі фінансових посередників в інтеграційних об'єднаннях на фінансовому ринку в контексті зменшення витрат на отримання достовірної інформації. В кн.: Інтеграційні процеси на фінансовому ринку України : монографія / за заг. редакцією д-ра екон. наук А. О. Єпіфанова, д-ра екон. наук І. О. Школьник і д-ра екон. наук Ф. Павелки ; [А. О. Єпіфанова, І. О. Школьник, Ф. Павелки та ін.]. – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2012.
3. Дубина, М.В. Механізм розвитку ринку фінансових послуг на основі формування інституту довіри: теорія, методологія, практика: монографія ЧНТУ. Чернігів:, 2018.
4. Дубина, М.В., Жук, О.С., Бондаренко Л.М. (2018) Особливості формування інституту довіри на ринку фінансових послуг. Науковий вісник Полісся, (1), С. 91-99.
5. Дубина, М.В., Савченко Т.В. (2018) Підвищення рівня страхової довіри в Україні на основі розвитку системи захисту прав споживачів. Проблеми і перспективи економіки і управління (2), 94-108.
6. Дубина, М.В., Савченко Т.В. (2018) Роль механізмів гарантування виплат у підвищенні рівня страхової довіри в Україні. Проблеми і перспективи економіки та управління (1/13), 119-130.
7. Закон України «Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України», Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та до інших

законодавчих актів : від 03.10.2017 № 2147-VIII. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2147-19>.

8. Закон України № 1736-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо відшкодування фізичним особам через систему гарантування вкладів фізичних осіб шкоди, завданої зловживаннями у сфері банківських та інших фінансових послуг» від 15.11.2016. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1736-19>.

9. Закон України від 10.09.1991 № 1540а-XII «Про захист іноземних інвестицій в Україні». Відомості Верховної Ради України. 46.

10. Закон України від 11.09.2003 № 1160-IV «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності». Відомості Верховної Ради України, 9.

11. Закон України від 12 трав. 1991 р. № 1023-XII «Про захист прав споживачів» Електронний ресурс — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/print1335019270779855>.

12. Закон України від 18.09.1991 № 1560-XII «Про інвестиційну діяльність». Відомості Верховної Ради України, 47.

13. Закон України від 25.03.2005 № 2505-IV «Про внесення змін до Закону України «Про Державний бюджет України на 2005 рік» та інших законодавчих актів». Відомості Верховної Ради України. 17, 17–19.

14. Закон України, поточна редакція від 09.02.2019 р. «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб». Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17>.

15. Звіт про виконання Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року за 2018 рік. Електронний ресурс. – Режим доступу: https://www.nfp.gov.ua/files/17_Strategiya/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82%2.pdf.

16. Калинина, В. Н., Соловьев, В. Н. (2003) Введение в многомерный статистический анализ : учебное пособие. М. 66.

17. Класифікації видів економічної діяльності Держспоживстандарту України (ДК 009:2005). Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/vb457609-10>.
18. Козьменко, О.В., Кузьменко, О.В. (2014) Економіко-математичні методи та моделі (економетрика) : навчальний посібник. Суми : Університетська книга, – 406 с.
19. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=73007243>.
20. Коркин, Р. И. (2018) Финансовая грамотность населения: зарубежный опыт и отечественные реалии. Экономические науки, 6 (163), 82 – 86.
21. Майбутнє у регулюванні небанківського фінансового сектору. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=80189428>.
22. Наконечний, С. І., Терещенко Т.О., Романюк Т.П. (1998) Економетрія : Навчальний посібник. К. : КНЕУ, – с. 351.
23. Нечипорук, Л. В. (2017) Гарантування права на соціальний захист громадян в умовах інституційної побудови правової економіки в Україні. Правова економіка: науково-теоретичні проблеми формування, розвитку та інституційної побудови: монографія за ред. Л. С. Шевченко. Харків. 271 с.
24. Нечипорук, Л.В. (2016) Інновації на ринку страхових послуг в умовах мережевої економіки. Współczesne trendy w gospodarce i sektorze publicznym. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, p. 165 – 174.
25. Нечипорук, Л.В. (2018) Фінансова інклюзія в контексті страхових послуг. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики.3. 411-417.

26. Нечипорук, Л.В. (2018) Финансовая грамотность людей пожилого возраста. Третий возраст: обоснованность оптимизма : монография / Нар. укр. акад. ; под общ. ред. Е. В. Астаховой. – Харьков : Изд-во НУА, 224 с., С.
27. Офіційний сайт Center for Financial Services Innovation. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://cfsinnovation.org/>.
28. Офіційний сайт Європейської макрофінансової платформи. Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.e-mfp.eu/>.
29. Офіційний сайт міжнародного «Форум з фінансової інклюзії. Нікого за бортом». Електронний ресурс. – Режим доступу: https://finclusion.bank.gov.ua/?fbclid=IwAR3DAO49O8bHD6nmp_ViXga5Rydd.
30. Офіційний сайт проекту «Global Money Week». Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://globalmoneyweek.bank.gov.ua/>.
31. Показатели финансовой устойчивости. Руководство по составлению, Вашингтон, округ Колумбия, США: Международный Валютный Фонд, 2007 Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fsi/guide/2006/pdf/rus/guide.pdf>.
32. Полях, С. С. (2019) Взаємозв'язок між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю країни: теоретико-методологічний аспект. Економічний вісник Національного гірничого університету, 2 (66). 74 – 81.
33. Полях, С., Хоменко Ю. (2016) Аналіз рефінансування банківської системи Національним банком України. Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації : зб. матеріалів XIV Міжнар. наук.-практ. конф. м. Переяслав-Хмельницький, 14. 101-104.
34. Полях, С.С. (2016) Закордонний та вітчизняний досвід становлення методології управління персоналом в банківській сфері. Електронне наукове фахове видання міжнародний науково-практичний журнал «Фінансовий простір» 2., 7 – 12.
35. Полях, С.С. (2016) НБУ та АМКУ як основні державні органи регулювання банківської системи України. Науковий журнал «Smart and Young», 5, 40–48.

36. Полях, С.С. (2017) Державне регулювання небанківських фінансово-кредитних установ. «Фінансово-кредитна система України в умовах інтеграційних і глобалізаційних процесів»: зб. матеріалів XVI Всеукр. наук.-практ. конф. студентів та аспірантів. Черкаси, С. 380-382.

37. Полях, С.С. (2017) Фінансова грамотність населення як визначальна складова системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Аналітичне забезпечення управління сталим розвитком економіки і соціальної сфери: зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 105 – 107.

38. Полях, С.С. (2017) Фінансова залученість населення як передумова забезпечення достатнього рівня захисту інтересів клієнтів фінансового сектору. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 4. 43-48.

39. Полях, С.С. (2018) Аналіз ключових принципів фінансової залученості населення. Експертно-аналітичне забезпечення управління сталим розвитком економіки і соціальної сфери. Сучасні комп'ютерні технології аналізу даних та статистики: зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, С. 107 – 108.

40. Полях, С.С. (2018) Методичні засади оцінювання взаємозв'язку між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю. Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В.В. Докучаєва, 2, 300 – 310.

41. Полях, С.С. (2018) Роль Національного банку в процесі забезпечення системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України. Вісник Хмельницького національного університету «Економічні науки». 6, 154 – 157.

42. Полях, С.С. (2019) Міжнародні фінансові стандарти в системі забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Фінансовий аналіз, оподаткування та аудит: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : тези доповідей IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 8 – 9.

43. Полях, С.С. (2019) Нормативне забезпечення регулювання системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. Економіка: реалії часу. 3(43), 58 – 63.

44. Полях, С.С., Васильєва, Т.А., Багмет, К.В. Інноваційні фінансові інструменти підтримки соціальної безпеки. Управління інноваційною складовою економічної безпеки : монографія : у 4-х т. / за ред. д. е. н., проф. Прокопенко О. В. (гол. ред.), к. е. н., доц. Школи В. Ю., к.е.н. Щербаченко В. О. — Суми : Триторія, Т. IV. : Розробка та валідація нових методів оцінки глобальних та локальних викликів у системі забезпечення соціальної та екологічної безпеки території, 2017.

45. Полях, С.С., Сідельник, Н.Ю. (2017) Визначальна роль фінансової грамотності під час оцінки рівня захисту клієнтів фінансового сектору. Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. 3. 42-47.

46. Проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо консолідації функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» №2413-а. Електронний ресурс. – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56124.

47. Проект Закону України №2456-д «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг». Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20>

48. Рішення НЦКПФР від 24.05.2019 «Про затвердження Положення про розкриття інформації емітентами цінних паперів». Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z2180-13>.

49. Розпорядження від 3 верес. 2009 р. № 1026-р «Про схвалення Концепції захисту прав споживачів небанківських фінансових установ в Україні. Електронний ресурс — Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi->

50. Розпорядження Нацкомфінпослуг від 07.03.2019 «Про затвердження Положення про розкриття фінансовими установами інформації

в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на веб-сайтах (веб-сторінках) фінансових установ та про внесення змін до Положення про Державний реєстр фінансових установ». Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0722-16>.

51. Статистика індикаторів фінансової стійкості. Електронний ресурс. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=58001&cat_id=44444.

52. Стратегія фінансової грамотності: версія 1.0. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=96715983>.

53. Фінансова грамотність, обізнаність та інклюзія в Україні: звіт про дослідження. Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=83136332>.

54. Халафян, А.А. (2007) Статистический анализ данных. 3-е изд. Учебник – М. : ООО «Бином-Пресс», 512 с. : ил.

55. Aaltonen, P.G., E.P. Markowski, and T.A. Kirchner (2010) Ingredients of financial services customer satisfaction: the case of credit card services. *Journal of Academy of Business and Economics*, 10(3).

56. Abreu, Margarida, and Victor Mendes, (2010). “Financial Literacy and Portfolio Diversification,” *Quantitative Finance*, Vol. 10(5), 515-528.

57. Advancing Financial Inclusion Metrics. Retrieved from: http://www3.weforum.org/docs/WEF_White_Paper_Advancing_Financial_Inpdf/.

58. Alikariev, O.F.U., Poliakh, S. (2018). Index of protection of the interests of consumers of the financial services market. *Business Ethics and Leadership*, 2(1), 78-95.

59. Allen, Franklin, Asli Demirguc-Kunt, Leora Klapper, and Maria Soledad Martinez Peria, (2012). “The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts,” *World Bank Policy Research Working Paper 6290*.

60. Amagir, Aisa, Wim Groot, Henriëtte Maassen van den Brink, and Arie Wilschut (2018) "A review of financial-literacy education programs for children and adolescents," *Citizenship, Social and Economics Education* 17, 1, 56-80.
61. Ambuehl, Sandro, B. Douglas, Bernheim, and Annamaria, Lusardi (2017) *Method for Evaluating the Quality of Financial Decision Making, with an Application to Financial Education GFLEC Working Paper Series* November ,12, 42.
62. 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.
63. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
64. Beder, S. (1998). Manipulating public knowledge. *Metascience*, 7(1), 132-139.
65. Behrman, Jere R., Olivia S. Mitchell, Cindy K. Soo, and David Bravo, (2012). "The Effects of Financial Education and Financial Literacy: How Financial Literacy Affects Household Wealth Accumulation," *American Economic Review: Papers & Proceedings*, 102(3), 300-304.
66. Bilan, Y., Vasilyeva, T., Kryklii, O., & Shilimbetova, G. (2019). The creative industry as a factor in the development of the economy: dissemination of European experience in the countries with economies in transition. *Creativity Studies*, 12(1), 75-101. <https://doi.org/10.3846/cs.2019.7453>.
67. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
68. Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *Journal of Marketing*, 55(1), 1–9.
69. Bond, R. (2010) *Financial literacy and awareness in Ukraine: Facts and Conclusions*, [in:] R. Bond, A. Kutsenko, N. Lozitskaya. – K.: USAID FINREP. Retrieved from <http://www.uaib.com.ua>.

70. Cámara, Noelia and David, Tuesta (2017) Measuring financial inclusion: a multidimensional index Bank of Morocco – CEMLA – IFC Satellite Seminar at the ISI World Statistics Congress on “Financial Inclusion” Marrakech, Morocco, 23.
71. Cattell, R. B. (1966) The scree test for the number of factors *Multivariate Behav.* University of Illinois, Urbana-Champaign, IL.
72. CGAP (2009). *Financial Access 2009: Measuring Access to Financial Services around the World*, Washington, DC: CGAP and the World Bank.
73. CGAP (2010). *Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis*, Washington, DC: CGAP and the World Bank Group.
74. Chabowski, B. R., Mena, J. A., & Gonzalez-Padron, T. L. (2011). The structure of sustainability research in marketing, 1958–2008: a basis for future research opportunities. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39, 55–70. doi:10.1007/s11747-010-0212-7.
75. Chin, W. W. (1998a). Issues and opinion on structural equation modelling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
76. Chin, W. W. (1998b). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp.295-336). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
77. Čihák, M., Demirgüç-Kunt, A., Martinez Peria, M. S., Mohseni, A. (2012) *Banking Regulation and Supervision around the World: A Crisis Update // Policy Research Working Paper. No. 6308.* World Bank, Washington, DC.
78. Čihák, M., Mare, D.S., Melecky, M. (2016) *The nexus of financial inclusion and financial stability. A study of trade-offs and synergies // WB WORKING PAPER WPS, 7722.*
79. Claessens, Stijn, Patrick, Honohan, and Liliana, Rojas-Suarez (2009) “Policy Principles for Expanding Financial Access: Report of the CGD Task Force on Access to Financial Services.” Washington: Center for Global Development.
80. Coltman, T., Devinney, T. M., Midgley, D. F., & Venaik, S. (2008). Formative versus reflective measurement models: two applications of formative measurement. *Journal of Business Research*, 61(12), 1250-1262.

81. COMMISSION DECISION of 19 January 2011 on the equivalence of certain third country public oversight, quality assurance, investigation and penalty systems for auditors and audit entities and a transitional period for audit activities of certain third country auditors and audit entities in the European Union. Official Journal L, 15/12, 20.

82. Corruption Perceptions Index. (2019). Corruption Perceptions Index 2018: Score timeseries since 2012. Retrieved from: <https://www.transparency.org/cpi2018>.

83. Council Directive 93/22 on Investment Services in the Securities Field, 1993 O.J. (L 141) 27, corr. at 1993 O.J. (L 170) 32 and (L 194) 27 [hereinafter Investment Services Directive].

84. Customer suitability in the retail sale of financial products and services, 2008, The Joint Forum. Bank for International Settlements April. Retrieved from: https://www.iosco.org/lib_rary/pubdocs/pdf/IOSCOPD268.pdf.

85. Dabla-Norris, E., Ji, Y., Townsend, R., Unsal, F. (2015) Distinguishing Constraints on Financial Inclusion and Their Impact on GDP, TFP, and Inequality // NBER Working Paper. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research, 20, 821.

86. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. (2017) Financial inclusion and inclusive growth: a review of recent empirical evidence. WB POLICY RESEARCH WORKING PAPER., 8040.

87. Demirguc-Kunt, Asli, Leora, Klapper, Dorothe, Singer, and Peter, Van Oudheusden (2015). "The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World," World Bank Policy Research Working Paper, 7255.

88. Dias, D. (2013) Implementing Consumer Protection in Emerging Markets and Developing Economies A Technical Guide for Bank Supervisors. CGAP/World Bank.

89. Directive 2004/39/EC of the European Parliament and of the Council of 2 April 2004 Markets in Financial Instruments Directive. Retrieved from: <https://web.archive.org/web/20110812093236/http://www.aecsd.com/common/img/uploaded/files/analytics/regulation/mifid.pdf>.

90. Directive 2011/61/EU of the European Parliament and of the Council of 8 June 2011 Official Journal of the European Union.

91. DIRECTIVE 2013/36/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 on access to the activity of credit institutions and the prudential supervision of credit institutions and investment firms, amending Directive 2002/87/EC and repealing Directives 2006/48/EC and 2006/49/EC// Official Journal L 176/338. 27.6.2013.

92. DIRECTIVE 2014/65/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 15 May 2014 on markets in financial instruments and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU (MiFID II) // Official Journal L 173/349. 12.6.2014.

93. Eisner, Marc Allen, Jeff, Worsham, and Evan, J. Ringquist (2006). *Contemporary Regulatory Policy*. New York: Lynne Rienner.

94. FINANCIAL INCLUSION REPORT. Retrieved from: https://www.santander.com/cs/cs/Sal_Inclusion_ENG_010917.pdf.

95. Financial Inclusion Strategies Reference Framework. Retrieved from: <https://siteresources.worldbank.org/-ReferenceFramework-FINAL-Aug2012.pdf>.

96. Financial literacy and behavioural change, Australian Securities & Investnebts Comission, Report 230, March 2011, P. 132.

97. 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. Retrieved from: http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2010/RAND_WR762.pdf.

98. FSD-Kenya (2009). Definition of a Standard Measure for Consumer Interest Rates in Kenya: A Scoping Study, Nairobi: Kenya. Retrieved from <http://www.fsdkenya.or>.

99. G20 (2012), G20 Leaders Declaration, Los Cabos, Mexico. Retrieved from: http://www.g20.org/images/stories/docs/g20/conclu/G20_Leaders_Declaration_2012.pdf.

100. G20/OECD INFE REPORT on ADULT FINANCIAL LITERACY IN G20 COUNTRIES. Retrieved from: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf>.

101. García *M. J.R.* (2016) Can financial inclusion and financial stability go hand in hand? // ECONOMIC ISSUES JOURNAL ARTICLE.

102. Good Practices for Financial Consumer Protection Consultative draft by the World Bank WSBI views and proposals June 2011. Retrieved from: <https://www.wsbi-esbg.org/SiteCollectionDocuments/0778.pdf>.

103. Good Practices for Financial Consumer Protection Edition 2017 RESPONSIBLE FINANCIAL ACCESS Finance & Markets Global Practice. Retrieved from: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28996/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf>.

104. Grady, R. (2012) Consumer Protection in the financial sector: Recent regulatory developments. JASSA, (4): p. 36.

105. Grady, R., (2012) Consumer Protection in the financial sector: Recent regulatory developments. JASSA, 4, p. 36.

106. Graham, M. and R., Warren (2011), Women and personal finance: the reality of the gender gap. Financial Services Authority, Consumer Research 7. Retrieved from: <http://www.fsa.gov.uk/pubs/consumer-research/crpr07.pdf>.

107. Halko, M.-L., Kaustia, M., Alanko, E. (2011), “The gender effect in risky asset holdings”. Journal of Economic Behavior.

108. Han *R.*, Melecky *M.* (2013) Financial inclusion for financial stability: access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis // WB POLICY RESEARCH WORKING PAPER, 6577.

109. Hannig *A.*, Jansen, *S.* (2010) FINANCIAL INCLUSION AND FINANCIAL STABILITY: CURRENT POLICY ISSUES // Adbi working paper, 259.

110. Harman, Harry (1976) Modern Factor Analysis. Third Edition. Chicago. University of Chicago Press.

111. Heng, *D.* (2015) Impact of the new financial services law in bolivia on financial stability and inclusion, IMF WORKING PAPER, 15 / 267.
112. Huston, S. J. (2010a). Measuring Financial Literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(Summer), 296-316.
113. Huston, S.J. (2010b). Determining Financial Literacy: Developing and Refining a Financial Literacy Assessment Instrument. *Consumer Interests Annual*, 56.
114. Huston, Sandra J. (2009) The Concept and Measurement of Financial Literacy: Preliminary Results from a New Survey on Financial Literacy Assessment. Conference Presentation, Academy of Financial Services Annual Conference, Anaheim, CA, October 9.
115. In search of good practices in financial consumer protection February 2013. Retrieved from: <http://www.consumersinternational.org/media/2264/in-search-of-good-practices-in-financial-consumer-protection.pdf>.
116. Innovation in financial inclusion. Retrieved from: <https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-innovation-in-financial-inclusion/%24FILE/EY-innovation-in-financial-inclusion.pdf>.
117. Investment services and regulated markets - Markets in financial instruments directive (MiFID). Retrieved from: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/financial-markets/securities-markets/investment-services-and-regulated-markets-markets-financial-instruments-directive-mifid_en#mifid-2-and-mifir
118. Jan, W. Mitchell, Magipervas E, Abusheva (2016) The actual challenges of financial literacy Web of Conferences , 01134.
119. Jappelli, Tullio, and Mario Padula (2013) “Investment in Financial Literacy and Saving Decisions.” *Journal of Banking and Finance* 37 (8): 2779–92.
120. Kang, K.H. (2015), “Functions of Financial Consumer Protection Agency and Its Design in Korea”, *Review of Financial Information Studies*, Vol. 4, No. 1, Pp. 81–100.
121. Klapper, Leora, and Dorothe Singer, (2014). “The Opportunities of Digitizing Payments,” World Bank, Washington, DC.

122. Lawley, D. N., Maxwell, A. E. Factor Analysis as a Statistical Method. Second ed. London: Butterworths, 1971.

123. Leonov, S. V., Vasylieva, T. A., & Tsyganyuk, D. L. (2012). Formalization of functional limitations in functioning of co-investment funds basing on comparative analysis of financial markets within FM CEEC. Actual Problems of Economics, 134(8), 75-85.

124. Leonov, S., Frolov, S., & Plastun, V. (2014). Potential of institutional investors and stock market development as an alternative to households' savings allocation in banks. Economic Annals-XXI, 11-12, 65-68.

125. Levitin, Adam J. (2013): "The Consumer Financial Protection Bureau: An Introduction", Review of Banking and Financial Law, 32, pp. 321–69. [Electronic resource] / Retrieved from SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2199678> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2199678>.

126. Lusardi, A., Mitchell, O. (2014) The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence Journal of Economic Literature, 52(1), 5–44.

127. Lulyov, O.V., Lyeonov, S.V., Vasylieva, T.A. (2018) Macroeconomic stability evaluation in countries of lower-middle-income economies. Вісник національного гірничого університету, 1, 138-146.

128. Mak, Vanessa (2012): The Myth of the "Empowered Consumer": Lessons from Financial Literacy Studies [Tisco Working Paper Series on Banking, Finance and Services No. 03/2012; Tilburg Law School Research Paper No. 03/2013], [Electronic resource] / Retrieved from: <http://ssrn.com/abstract=2077539> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2077539>.

129. Marinez-Moyano, I. J. Exploring the Dynamics of Collaboration in Interorganizational Settings, Ch. 4, p. 83, in Schuman (Editor). [Creating a Culture of Collaboration](#). Jossey-Bass, 2006.

130. Mason John Impact of MiFID II for Non-European Based Firms Global Head of Regulatory and Market Structure Propositions, Thomson Reuters P. 8 [Electronic resource] / Retrieved from:

<https://www.thomsonreuters.in/content/dam/openweb/documents/pdf/india/white-paper/whitepaper-impact-of-MiFIDII-for-non-European-based-firms.pdf>

131. Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy [Electronic resource] / Retrieved from: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>.

132. Mendelson Sam The Financial Inclusion Compass 2018 The European Microfinance Platform [Electronic resource] / Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/e-mfp_Financial%20Inclusion%20Compass_2018.pdf.

133. Messy, F.-A. (2012) The latest development of globally recognized instruments on financial education and consumer protection, in 12th Tokyo Roundtable on Capital Market Reform in Asia : Tokyo, Japan, 12.

134. Morgan, P. J., Pontines, V.(2014) Financial stability and financial inclusion. ADBI WORKING PAPER, 488.

135. Morrison, J., Donald, F. Multivariate statistical methods. The Wharton School. University of Pennsylvania, 1967.

136. Mulaik, S. A. (1972)The foundations of factor analysis. New York : McGraw-Hill, 47.

137. National Financial Capability Strategy 2018 AUSTRALIANS IN CONTROL OF THEIR FINANCIAL LIVES [Electronic resource] / Retrieved from: <https://financialcapability.gov.au/strategy/#home>.

138. National financial inclusion framework 2018 – 2022[Electronic resource] / Retrieved from: <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-12/NFIF%202018-2022.pdf>.

139. NATIONAL STRATEGIES FOR FINANCIAL EDUCATION OECD/INFE Policy Handbook [Electronic resource] / Retrieved from: <http://www.oecd.org/finance/National-Strategies-Financial-Education-Policy-Handbook.pdf>.

140. National Strategy for Financial Education in the Netherlands 2014 – 2018 [Electronic resource] / Retrieved from:

<https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/7158-wig-strategic-programme-web-eng.pdf>.

141. National Strategy for Financial Literacy, Count me in, Canada [Electronic resource] / Retrieved from: <https://www.canada.ca/cfinancialliteracycountmeincanada.pdf>.

142. OECD (2012), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, Organisation for Economic Co-operation and Development: Paris, 7.

143. OECD (2014), *PISA 2012 Results: Students and Money: Financial Literacy Skills for the 21st Century (Volume VI)*, PISA, OECD Publishing.

144. OECD (2014a): *Effective Approaches to Support the Implementation of the Remaining G20 High-Level Principles of Financial Consumer Protection*. Paris: OECD. [Electronic resource] / Retrieved from: www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-Financial-Consumer-Protection-.

145. OECD (2011), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, Organisation for Economic Co-operation and Development: Paris, 7.

146. OECD/INFE CORE COMPETENCIES FRAMEWORK ON FINANCIAL LITERACY FOR MSMESS [Electronic resource] / Retrieved from: <http://www.oecd.org/finance/financial-education/literacy-for-MSMEs.pdf>.

147. OECD/INFE International Survey of G20/OECD INFE CORE COMPETENCIES FRAMEWORK ON FINANCIAL LITERACY FOR ADULTS Adult Financial Literacy Competencies [Electronic resource] / Retrieved from: <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf> .

148. OECD/INFE TOOLKIT FOR MEASURING FINANCIAL LITERACY AND FINANCIAL INCLUSION [Electronic resource] / Retrieved from: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf>.

149. 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.

150. Ossandon Busch *M.* Broadening the g20 financial inclusion agenda to promote financial stability:the role for regionalbanking networks (2017). G20 INSIGHTS.

151. Pedroni, P. (2004). Panel cointegration: Asymptotic and finite sample properties of pooled time series tests with an application to the ppp hypothesis. *Econometric Theory*, 20, 597–627. doi:10.1017/S0266466604203073.

152. Peterson, C. L. (2003). “Truth, Understanding, and High-Cost Consumer Credit: The Historical Context of the Truth in Lending Act,” *Florida Law Review*, 55: 807–903.

153. Polat, A., Alsaif A. A. (2014) Consumer Protection in Banking: Investigating the 10 High Level Principles of G20 in Saudi Arabia *Journal of Applied Finance & Banking*, vol. 4, no. 3, 2014, 195-215.

154. Poliakh, S. (2018) The consumer protection as a driver of innovative development: case study for consumers of financial services. *Marketing and Management of Innovations*, 2, 378-387.

155. Poliakh, S., Alikariyev, N. (2017) Evaluation Quality of Consumer Protection by Financial Markets Services. *Financial Markets, Institutions and Risks*, 1(3), 75-81.

156. Poliakh, Sergii, Vasilyeva, Tetiana Financial consumer protection through the deposit guarantee system: on the way to national economic security. *National Security & Innovation Activities: Methodology, Policy and Practice: monograph / edited by Dr. of Economics, Prof. O. Prokopenko, Ph.D in Economics V. Omelyanenko, Ph.D in Technical Sciences, Assoc. Prof. Yu. Ossik. – Ruda Śląska : Drukarnia i Studio Graficzne Omnidium, 2018.*

157. Polyakh, S. (2017) Principles of the organization of consumer protection by financial markets services. *Проблеми і перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. м. Суми : Сумський державний університет., 128-131.*

158. Porteous, D. (2009) “Consumer Protection in Credit Markets,” *Policy Focus Note: 1, Financial Access Initiative [Електронний ресурс] / Retrieved from [http://www.financialaccess.org]*

159. Porteous, D. and Helms, B. (2005). "Protecting Microfinance Borrowers," Focus Note No. 27, CGAP.

160. Questions and Answers on MiFID II and MiFIR investor protection and intermediaries topics, 18 December 2017, ESMA35-43-349.

161. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. [Electronic resource] / Retrieved from: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E.

162. Sahay, R., Čihák, M., N'Diaye P., Barajas, A., Ayala Pena, D., Bi R., Gao, Y., Kyobe, A., Nguyen, L., Saborowski, C., Svirydzenka, K., Yousefi, R. (2015) Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals? // IMF Staff Discussion Notes, 15, 17.

163. Shin, Y. (2015), "Effect of Enforcement of Financial Consumer Protection on Financial Product Investment", International Conference on Social Science.

164. Shin, Y., Kim, J. (2015) Effect of Financial Consumer Protection Enforcement on Financial Product Investment in South Korean Market The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM), Vol. 3, No. 8.

165. Shkarlet, S., Prokopenko, V., Dubyna, M. (2018) Directions of development of the financial services market of Ukraine. Baltic Journal of Economic Studies, 4, 5, 412-420.

166. Shurshyn, V.O., Hmyria, V.P., Poliakh, S.S. (2018) National bank of Ukraine and national commission of securities and stockmarket as the main regulators of Ukraine financial market functioning. The bulletin of the National Academy of Sciences of the Republic of Kazakhstan, 4, 191-198.

167. Stango, Victor and Jonathan, Zinman (2006) "Fuzzy Math and Red Ink: Payment/Interest Bias, Intertemporal Choice and Wealth Accumulation." Working Paper, Dartmouth College.

168. Sundararajan, V., Udaibir, Das, and Plamen, Yossifov (2003) Cross-Country and Cross-Sector Analysis of Transparency of Monetary and Financial Policies, IMF Working Paper 03/94 (Washington: International Monetary Fund).

169. Sundararajan, V., Udaibir, Das, and Plamen, Yossifov (2003) Cross-Country and Cross-Sector Analysis of Transparency of Monetary and Financial Policies, IMF Working Paper 03/94 (Washington: International Monetary Fund).

170. Sustainable Development Goals of the United Nations [Electronic resource] / Retrieved from:<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>.

171. The Financial Soundness Indicators (FSIs) [Electronic resource] / Retrieved from:<http://data.imf.org/?sk=51B096FA-2CD2-40C2-8D09-0699CC1764DA>.

172. The world of financial instruments is more complex. time to implement change [Electronic resource] / Retrieved from:<https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-MiFID-II-client-brochure-the-brochure-the-world-of-financial-instruments-is-more-complex.pdf>.

173. Turner, M., Walker, P., Sukanya, C., Varghese, R. A (2014) New Pathway to Financial Inclusion: Alternative Data, Credit Building, and Responsible Lending in the Wake of the Great Recession // PERC Press.

174. U.S. G.A.O. (2010) “Consumer Finance: Factors Affecting the Financial Literacy of Individuals with Limited English Proficiency,” United States Government Accountability Office, Report to Congressional Committees, GAO-10-518, Washington, DC.

175. Vasilyeva, T. A., Leonov, S. V. (2014) Countercyclical capital buffer as a macroprudential tool for regulation of the financial sector. *Actual Problems of Economics*, 8, 278-284.

176. Vasilyeva, T., Lyeonov, S., Adamičková, I., Bagmet, K. (2018). Institutional Quality of Social Sector: the Essence and Measurements. *Economics and Sociology*, 11(2), 248-262. doi:10.14254/2071-789X.2018/11-2/.

177. Vasylijeva, T., Radchenko, O., Kryvyeh, Y. Effect from Bank's marketing communication instruments usage estimation / *Economic Annals-XXI* . – 2014 .- №7-8(1). – P. 65-69.

178. Vasylyeva, T. A. The impact of implicit banking consolidation on systemic risk in the banking system of Ukraine / T. A. Vasylyeva, S. V. Leonov, S. D. Bohma // *Actual Problems of Economics*. – 2014. – № 9. – С. 384–389.

179. Warfield, John (1976) *Societal Systems: Planning, Policy and Complexity*, John Wiley & Sons, Inc., New York, NY.

180. Whitford, W.C., *Structuring Consumer Protection Legislation to Maximize Effectiveness*. *Wis. L. Rev*, 1981.

181. Williams, T. (2013) *Who Wants to Watch? A Comment on the New International Paradigm of Financial Consumer Market Regulation*. *Seattle University Law Review*. 36(2), 1217.

182. World Bank - FIRST Consumer Protection and Financial Literacy Program [Electronic resource] / Retrieved from https://a2ii.org/sites/default/files/reports/world_bank-first_cpfl_program.pdf

183. World Bank (2009), *Good Practices for Financial Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia : A Diagnostic Tool*, Washington DC: Private and Financial Sector Development Department Europe and Central Asia Region / The World Bank.

184. World Bank (2014): *Global Survey on Consumer Protection and Financial Literacy: Oversight Frameworks and Practices in 114 Economies*. Washington, DC: World Bank. [Electronic resource] / Retrieved from: <http://responsiblefinance.worldbank.org/~//media/GIAWB/FL/Documents/Publications/>.

185. WorldBank (2011), T., *Good Practices for Financial Consumer Protection*, Washington DC: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.

186. Wright I.D.G.D (2014), “International Finance Regulation: The Quest for Financial Stability”, Chapter 1, Editor: Ugeux, G, John Wiley & Sons.

187. Zhao, X. (2014): *Strategic Mis-selling and Pre-Contractual Cognition*. Working Paper. Hong Kong University of Science and Technology.

ДОДАТКИ

Додаток А

Рисунок А 1

Стратегічні напрямки державного регулювання системи захисту
інтересів споживачів на ринку фінансових послуг



Додаток Б

Таблица Б 1

Результати індексу of the quality of consumer protection financial market services (QP)

Country	QP	Country	QP	Country	QP	Country	QP	Country	QP
Italy	0,86	Peru	0,66	Bolivia	0,53	Singapore	0,36	Namibia	0,07
Armenia	0,83	Mauritania	0,66	Gambia	0,53	Liberia	0,33	Anguilla	0,03
Venezuela	0,83	Ghana	0,66	Finland	0,53	Ukraine	0,33	Antigua and Barbuda	0,03
Canada	0,80	Pakistan	0,66	Oman	0,50	Sweden	0,30	Bangladesh	0,03
Puerto Rico	0,80	Albania	0,66	El Salvador	0,50	Benin	0,26	Bosnia and Herzegovina	0,03
Greece	0,80	Tajikistan	0,63	Lithuania	0,50	Burkina Faso	0,26	China	0,03
Taiwan	0,77	Afghanistan	0,63	Zambia	0,50	Cote d'Ivoire	0,26	Dominica	0,03
Hungary	0,76	Kuwait	0,63	Dominican Republic	0,50	Guinee Bissau	0,26	Georgia	0,03
Argentina	0,76	Moldova	0,63	Tunisia	0,50	Macedonia	0,26	Germany	0,03
Azerbaijan	0,76	United Kingdom	0,63	Jordan	0,50	Mali	0,26	Grenada	0,03
Uruguay	0,76	Switzerland	0,63	Estonia	0,47	Niger	0,26	Iceland	0,03
Mexico	0,76	Thailand	0,63	Iran	0,46	Senegal	0,26	Montserrat	0,03
Mauritius	0,73	Ecuador	0,63	Ireland	0,46	Togo	0,26	Romania	0,03
Zimbabwe	0,73	Morocco	0,63	Philippines	0,46	Uganda	0,23	St. Kitts and Nevis	0,03
Uzbekistan	0,73	Brazil	0,63	Jamaica	0,46	Belarus	0,23	St. Lucia	0,03
Colombia	0,73	Indonesia	0,60	Slovak Republic	0,46	Mongolia	0,23	St. Vincent and the Grenadines	0,03
India	0,73	Korea	0,60	Vietnam	0,46	Norway	0,23	Sudan	0,03
Chile	0,73	New Zealand	0,60	Hong Kong	0,43	Syria	0,23	Tanzania	0,03
Malaysia	0,73	Rwanda	0,60	Swaziland	0,43	Sri Lanka	0,20		
Spain	0,73	Netherlands	0,60	Kyrgyz Republic	0,43	Australia	0,20		
Portugal	0,70	Yemen	0,60	Botswana	0,43	Papua New Guinea	0,20		
South Africa	0,70	Cape Verde	0,60	Costa Rica	0,43	Russia	0,20		
Algeria	0,70	Ethiopia	0,60	Slovenia	0,43	Turkey	0,20		
Croatia	0,70	Lao PDR	0,56	Kazakhstan	0,40	Cambodia	0,17		
Nicaragua	0,70	Sierra Leone	0,56	Guatemala	0,40	Lesotho	0,17		
Nigeria	0,70	Honduras	0,53	Japan	0,40	Kenya	0,17		
Panama	0,70	Poland	0,53	Latvia	0,40	Nepal	0,17		
United States	0,70	Bulgaria	0,53	Madagascar	0,40	United Arab Emirates	0,10		
Belgium	0,66	Israel	0,53	Mozambique	0,36	Burundi	0,07		
Denmark	0,66	Serbia	0,53	Czech Republic	0,36	Lebanon	0,07		
France	0,66	Austria	0,53	Paraguay	0,36	Malawi	0,07		

Додаток В

Таблиця В 1

Результати індексу захисту інтересів споживачів ринку фінансових
послуг (ISCF)

Country	QP	Country	QP	Country	QP	Country	QP	Country	QP
Belgium	0,50	Latvia	0,34	United Arab Emirates	0,26	Grenada	0,20	Syria	0,15
United Kingdom	0,48	Korea	0,32	Lebanon	0,26	Gambia	0,20	Tajikistan	0,15
Canada	0,48	Czech Republic	0,32	Mongolia	0,25	Mozambique	0,20	Sudan	0,14
Portugal	0,45	Oman	0,32	Vietnam	0,25	Togo	0,20	Liberia	0,14
France	0,44	Brazil	0,32	Papua New Guinea	0,25	Indonesia	0,19	Georgia	0,14
Taiwan	0,43	Puerto Rico	0,31	Montserrat	0,24	Benin	0,19	Lesotho	0,14
United States	0,43	Costa Rica	0,31	Philippines	0,24	Senegal	0,19	Uganda	0,14
Ireland	0,42	Norway	0,31	Cape Verde	0,24	Jamaica	0,19	Zambia	0,14
Denmark	0,42	Slovenia	0,31	Ghana	0,24	Niger	0,19	Namibia	0,14
Austria	0,41	St. Kitts and Nevis	0,31	Kazakhstan	0,24	El Salvador	0,19	Dominica	0,13
Switzerland	0,41	Poland	0,30	Madagascar	0,23	Burkina Faso	0,19	Sierra Leone	0,12
Croatia	0,41	Mauritius	0,30	Ecuador	0,23	Tunisia	0,19	Kyrgyz Republic	0,12
New Zealand	0,40	Thailand	0,30	Cote d'Ivoire	0,23	Ethiopia	0,19	Malawi	0,11
Greece	0,40	Mexico	0,30	Turkey	0,22	Mali	0,19	Bangladesh	0,11
Bulgaria	0,40	Iran	0,30	Russia	0,22	Armenia	0,18	Afghanistan	0,10
Finland	0,39	Germany	0,30	Belarus	0,22	Swaziland	0,18	Cambodia	0,07
Israel	0,39	Iceland	0,30	Macedonia	0,22	St. Lucia	0,18	Yemen	0,05
Malaysia	0,38	Sweden	0,30	Mauritania	0,22	Uzbekistan	0,18	Burundi	0,04
Hungary	0,38	Nigeria	0,29	Peru	0,22	Bolivia	0,17		
Italy	0,37	Anguilla	0,29	Rwanda	0,22	Paraguay	0,17		
Spain	0,37	Colombia	0,28	Botswana	0,22	Jordan	0,17		
Australia	0,36	Venezuela	0,28	Guinee Bissau	0,22	Nepal	0,17		
Slovak Republic	0,36	Sri Lanka	0,28	Lao PDR	0,21	Romania	0,17		
Lithuania	0,36	Nicaragua	0,27	Zimbabwe	0,21	Pakistan	0,17		
Netherlands	0,36	Chile	0,27	Panama	0,21	Honduras	0,16		
Estonia	0,35	Argentina	0,27	India	0,21	Bosnia and Herzegovina	0,16		
Japan	0,35	Algeria	0,27	Azerbaijan	0,21	Kenya	0,16		
Kuwait	0,35	Serbia	0,26	Dominican Republic	0,21	Albania	0,15		
Hong Kong	0,35	Uruguay	0,26	Antigua and Barbuda	0,21	Moldova	0,15		
Singapore	0,35	Morocco	0,26	Guatemala	0,21	St. Vincent and the Grenadines	0,15		
South Africa	0,34	Ukraine	0,26	China	0,21	Tanzania	0,15		

Додаток Г

Довідки та акт про впровадження результатів дослідження



виз 14.04.2019
542694/19

До спеціалізованої вченої ради Д 55.051.06
Сумського державного університету

ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Поляха Сергія Сергійовича
на тему «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку
фінансових послуг»

Ознайомлення з основними науковими результатами, викладеними в дисертаційній роботі Поляха Сергія Сергійовича на тему: «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг», поданої в спеціалізовану вчену раду Д 55.051.06 Сумського державного університету на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – гроші, фінанси і кредит дозволяє дійти висновку, що вона містить наукові положення, які можуть бути використані у роботі ПАТ „Страхова група „Ю.БІ.АЙ”.

Зокрема, результати дослідження Поляха С. С. щодо впливу індикаторів фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів через забезпечення їх прав; формалізація зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів та клієнтською базою, використовуються фахівцями ПАТ „Страхова група „Ю.БІ.АЙ” під час формування стратегічних напрямків по роботі із клієнтами, що безпосередньо впливає на якість обслуговування та кількість споживачів фінансових послуг.

Зам.начальника Черкаського РУ
ПАТ „СГ „Ю.БІ.АЙ”



Костюк К.В.



До спеціалізованої вченої ради Д 55.051.06
Сумського державного університету

Від 14.06.19 № 25-13/253
На № _____ від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Здійснена спеціалістами АТ КБ «Приватбанк» оцінка доцільності практичного впровадження наукових результатів, отриманих дисертантом Сумського державного університету Поляхом Сергієм Сергійовичем під час підготовки дисертаційної роботи на тему «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» та поданої в спеціалізовану вчену раду Д 55.051.06 на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – гроші, фінанси і кредит, свідчить, що положення цього дисертаційного дослідження мають високий потенціал для практичної апробації.

Так, зокрема, під час розробки конкретних практичних заходів, метою яких є підвищення конкурентоспроможності АТ КБ «Приватбанк» на ринку фінансових послуг, враховуються запропоновані Поляхом С.С. рекомендації щодо дослідження взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та рівнем захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на прикладі Черкаської області. Використання запропонованого підходу дозволить підвищити ефективність ведення комунікаційної кампанії банку.

Директор Черкаського ГРУ АТ КБ
«ПРИВАТБАНК»



В.О. Шуршин

До спеціалізованої вченої ради Д 55.051.06
Сумського державного університету

Big
22.07.2019
№
108-2019

ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертаційного дослідження
Поляха Сергія Сергійовича
на тему «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку
фінансових послуг»

Ознайомлення з основними науковими результатами, викладеними в дисертаційній роботі Поляха Сергія Сергійовича на тему: «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг», поданої в спеціалізовану вчену раду Д 55.051.06 Сумського державного університету на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – гроші, фінанси і кредит дозволяє дійти висновку, що вона містить наукові положення, які можуть бути використані у роботі ПрАТ «УСК «КНЯЖА ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП».

Зокрема, результати дослідження Поляха С. С. щодо доцільності розрахунку індексу захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг, який акумулює в собі три комплексні складові: готовність клієнтів бути одночасно активними учасниками ринку і сприймати ряд заходів, направлених на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової грамотності дорослого населення, фактичну залученість населення та рівень безпеки клієнтів, використовуються фахівцями ПрАТ «УСК «КНЯЖА ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП» під час розробки комунікаційної політики, що безпосередньо впливає на обсяг залучених фінансових ресурсів та її інвестиційну діяльність.

Директор
МОД ПрАТ «УСК «КНЯЖА
ВІЕННА ІНШУРАНС ГРУП»



Щедров В.А.

✓ АВСТРІЙСЬКА НАДІЙНІСТЬ

✓ ГАРАНТІЯ ВИПЛАТ

Цілодобовий центр підтримки клієнтів
0 800 501 486

КНЯЖА
VIENNA INSURANCE GROUP



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
 ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
 «УНІВЕРСИТЕТ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ»
 ЧЕРКАСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

вул. В.Чорновола, 164, м.Черкаси, 18028,
 e-mail: cibs@cibs.ubs.edu.ua

тел./факс: +38(0472) 64-41-66
 Код ЄДРПОУ 34716922

15.08.2019 №04-008/410

ДОВІДКА
 про впровадження у навчально-виховний процес
 Черкаського навчально-наукового інституту
 ДВНЗ «Університету банківської справи»
 результатів дисертаційного дослідження
 Поляха Сергія Сергійовича на тему «Методичні засади захисту інтересів
 споживачів на ринку фінансових послуг» за спеціальністю
 08.00.08 - Гроші, фінанси і кредит

Результати дисертаційного дослідження Поляха Сергія Сергійовича з теми «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» були впроваджені у процес підготовки студентів напрямів «Фінанси і кредит» та «Фінанси, банківська справа та страхування» Черкаського навчально-наукового інституту ДВНЗ «Університету банківської справи» у 2016-2019 н.р.

За програмою дисертанта було впроваджено в навчальні дисципліни наступні лекції:

- тема «Оцінювання захисту прав при залученні кредитних ресурсів» в курсі «Ринок фінансових послуг»;
- тема «Формалізація зв'язків між рівнем захисту інтересів споживачів та клієнтською базою» в курсі «Фінансовий менеджмент»;
- тема «Вплив держави на розвиток системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України» в курсі «Страхові послуги».

Практичне значення полягає в удосконаленні професійних компетентностей студентів у контексті захисту інтересів споживачів на різних рівнях взаємодії «фінансові інститути-клієнт».

У результаті апробації зроблено висновок, що результати дисертаційного дослідження Поляха С.С. доцільно впроваджувати в практику навчально-виховного процесу вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку працівників фінансово-економічної сфери.

Довідку про впровадження результатів дисертаційного дослідження Поляха С.С. на тему: «Методичні засади захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» обговорено, схвалено на засіданні кафедри «Фінансів банківської справи та страхування» Черкаського навчально-наукового інституту ДВНЗ «Університету банківської справи»

Директор інституту



Н.В. Рогова

Нагайчук Н.Г.
 (097) 211-47-17

Додаток Д
СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА
Монографії

1. Poliakh Sergii, Vasilyeva Tetiana. Financial consumer protection through the deposit guarantee system: on the way to national economic security. *National Security & Innovation Activities: Methodology, Policy and Practice* : monograph / edited by Dr. of Economics, Prof. O. Prokopenko, Ph. D. in Economics V. Omelyanenko, Ph. D. in Technical Sciences, Assoc. Prof. Yu. Ossik. Ruda Śląska : Drukarnia i Studio Graficzne Omnidium, 2018. P. 302–314 (0,6 друк. арк.). *Особистий внесок: проведено аналіз системи гарантування вкладів як складової частини системи ЗІС на РФП (0,5 друк. арк.).*

2. Полях С. С., Васильєва Т. А., Багмет К. В. Інноваційні фінансові інструменти підтримки соціальної безпеки. *Управління інноваційною складовою економічної безпеки* : монографія : у 4 т. Т. IV: Розробка та валідація нових методів оцінки глобальних та локальних викликів у системі забезпечення соціальної та екологічної безпеки території / за ред. д-ра екон. наук, проф. О. В. Прокопенко (гол. ред.), канд. екон. наук, доц. В. Ю. Школи, канд. екон. наук В. О. Щербаченко. Суми : Триторія, 2017. С. 218–234 (0,69 друк. арк.). *Особистий внесок: досліджено механізм обігу облігацій соціального впливу на РФП (0,2 друк. арк.).*

Статті у наукових фахових виданнях України

3. Полях С. С. Нормативне забезпечення регулювання системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Економіка: реалії часу* (Index Copernicus та ін.). 2019. № 3 (43). С. 58–63 (0,2 друк. арк.).

4. Полях С. С. Взаємозв'язок між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю країни: теоретико-методологічний аспект. *Економічний вісник Національного гірничого університету* (Index Copernicus та ін.). 2019. № 2 (66). С. 74–81 (0,43 друк. арк.).

5. Poliakh S. The consumer protection as a driver of innovative development: case study for consumers of financial services. *Marketing and Management of Innovations* (Web of Science та ін.). 2018. № 2. P. 378–387 (0,49 друк. арк.).

6. Полях С. С. Методичні засади оцінювання взаємозв'язку між фінансовою залученістю населення та фінансовою стабільністю. *Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва* (Index Copernicus та ін.). 2018. № 2. С. 300–310 (0,41 друк. арк.).

7. Полях С. С. Роль Національного банку в процесі забезпечення системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг України. *Вісник Хмельницького національного університету «Економічні науки»* (Index Copernicus та ін.). 2018. № 6. С. 154–157 (0,15 друк. арк.).

8. Полях С. С. Фінансова залученість населення як передумова забезпечення достатнього рівня захисту інтересів клієнтів фінансового сектору. *Вісник Сумського державного університету. Серія «Економіка»* (Google Scholar та ін.). 2017. № 4. С. 43–48 (0,34 друк. арк.).

9. Полях С. С., Сідельник Н. Ю. Визначальна роль фінансової грамотності під час оцінки рівня захисту клієнтів фінансового сектору. *Вісник Сумського державного університету. Серія «Економіка»* (Google Scholar та ін.). 2017. № 3. С. 42–47 (0,32 друк. арк.). *Особистий внесок: аналіз рівня фінансової грамотності в різних країнах світу (0,16 друк. арк.).*

10. Полях С. С. Закордонний та вітчизняний досвід становлення методології управління персоналом в банківській сфері. *Фінансовий простір* (EBSCO та ін.). 2016. № 2. С. 7–12 (0,35 друк. арк.). [URL: http://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1602/16v/livbs.pdf](http://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1602/16v/livbs.pdf).

Статті в інших наукових виданнях

11. Alikariyev O. F. U., Poliakh S. Index of protection of the interests of consumers of the financial services market. *Business Ethics and Leadership*. (Google Scholar та ін.). 2018. № 2 (1). P. 78–95 (0,58 друк. арк.). *Особистий внесок: розраховано індекс захисту інтересів споживачів на РФП у різних країнах світу (0,55 друк. арк.).*

12. Poliakh S., Alikariyev N. Evaluation Quality of Consumer Protection by Financial Markets Services. *Financial Markets, Institutions and Risks*. (Google Scholar та ін.). 2017. № 1 (3). P. 75–81 (0,29 друк. арк.). *Особистий внесок: розроблено індекс захисту інтересів споживачів на РФП (0,25 друк. арк.).*

13. Полях С. С. НБУ та АМКУ як основні державні органи регулювання банківської системи України. *Науковий журнал «Smart and Young»* (Google Scholar та ін.). 2016. № 5. С. 40–48 (0,67 друк. арк.). URL: <http://smartandyoung.com.ua/portfolio/zhurnal-4-mart-2016/>.

14. Shurshyn V. O., Hmyria V. P., Poliakh S. S. National bank of Ukraine and national commission of securities and stockmarket as the main regulators of Ukraine financial market functioning. *The bulletin of the National Academy of Sciences of the Republic of Kazakhstan* (Web of Science та ін.). 2018. № 4. P. 191–198 (0,81 друк. арк.). *Особистий внесок: окреслено проблеми та перспективи регулювання діяльності суб'єктів РФП України* (0,35 друк. арк.).

Тези доповідей на науково-практичних конференціях

15. Полях С. С. Міжнародні фінансові стандарти в системі забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Фінансовий аналіз, оподаткування та аудит: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : тези доповідей IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2019. С. 8–9 (0,02 друк. арк.).

16. Полях С. С. Аналіз ключових принципів фінансової залученості населення. *Експертно-аналітичне забезпечення управління сталим розвитком економіки і соціальної сфери. Сучасні комп'ютерні технології аналізу даних та статистики* : зб. матеріалів IV Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2018. С. 107–108 (0,04 друк. арк.).

17. Полях С. С. Фінансова грамотність населення як визначальна складова системи захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг. *Аналітичне забезпечення управління сталим розвитком економіки і соціальної сфери* : зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф. Чернігів : ЧНТУ, 2017. С. 105–107 (0,04 друк. арк.).

18. Polyakh S. Principles of the organization of consumer protection by financial markets services. *Проблеми і перспективи розвитку фінансово-кредитної системи України* : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. Суми : Сумський державний університет, 2017. С. 128–131 (0,1 друк. арк.).

19. Полях С. С. Державне регулювання небанківських фінансово-кредитних установ. *Фінансово-кредитна система України в умовах інтеграційних і глобалізаційних процесів* : зб. матеріалів XVI Всеукр. наук.-практ. конф. студентів та аспірантів. Черкаси, 2017 року. С. 380–382 (0,08 друк. арк.).

20. Полях С., Хоменко Ю. Аналіз рефінансування банківської системи Національним банком України. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. матеріалів XIV Міжнар. наук.-практ. конф. Переяслав-Хмельницький, 2016. Вип. 14. С. 101–104 (0,20 друк. арк.). *Особистий внесок: досліджено проблему неплатоспроможності банків України та заходи щодо її вирішення* (0,05 друк. арк.).