

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ПОЛЯХ СЕРГІЙ СЕРГІЙОВИЧ



УДК 336.76:366:346.548(043.3)

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

Спеціальність 08.00.08 – гроші, фінанси і кредит

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Суми – 2019

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Сумському державному університеті Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник – доктор економічних наук, професор *Васильєва Тетяна Анатоліївна*, Сумський державний університет Міністерства освіти і науки України, директор Навчально-наукового інституту фінансів, економіки та менеджменту імені Олега Балацького.

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор *Нечипорук Людмила Володимирівна*, Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, професор кафедри економічної теорії;

доктор економічних наук, доцент *Дубина Максим Вікторович*, Чернігівський національний технологічний університет Міністерства освіти і науки України, завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування.

Захист дисертації відбудеться 27 грудня 2019 року о 13:00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 55.051.06 у Сумському державному університеті за адресою: 40000, м. Суми, вул. Петропавлівська, 57, зала засідань вченої ради.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Сумського державного університету за адресою: 40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2.

Автореферат розісланий 27 листопада 2019 року.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради
доктор економічних наук, професор



Л. Л. Грищенко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Активне реформування системи регулювання ринків фінансових послуг (РФП), що відбувається в Україні, на жаль залишає поза увагою механізми забезпечення захисту інтересів споживачів (ЗІС) фінансових послуг, ефективність та дієвість яких на цей час є недостатніми. Регулятори РФП 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 РФП фактично залишаються поза межами захисту з боку держави. Відсутність комплексної системи забезпечення ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП 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. Морінеллі, 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 ЗІС на РФП, визначення факторів, які його обумовлюють, формалізації впливу рівня ЗІС на РФП на індикатори економічного та соціального розвитку країни, механізмів формування системи забезпечення ЗІС на РФП тощо. Незавершеність формування цілісного уявлення про методичне підґрунтя забезпечення ЗІС на РФП 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 ЗІС 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 ЗІС на РФП; за темою «Реформування фінансової системи України в умовах євроінтеграційних процесів» (номер д/р 0109U006782) – щодо вдосконалення вітчизняної системи ЗІС на РФП.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є вдосконалення теоретичних засад та науково-методичних підходів до розвитку системи забезпечення ЗІС на РФП України.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких завдань:

- уточнити змістовну сутність ЗІС на РФП;
- поглибити концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на РФП;
- розробити науково-методичний підхід до інтегрального оцінювання якості забезпечення ЗІС на РФП;
- удосконалити методичні засади кластеризації країн за рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення;
- дослідити вплив якості забезпечення ЗІС на РФП на рівні економічного та соціального розвитку, а також якість державного управління в країні;
- обґрунтувати взаємозв'язки між індикаторами фінансової стійкості та якістю забезпечення ЗІС на РФП, 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 ЗІС на РФП».

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

Предметом дослідження є науково-методичні положення забезпечення ЗІС на РФП.

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 РФП, узгодження інтересів та забезпечення прав його учасників.

У роботі використовували такі методи дослідження: аналіз, синтез, логічне узагальнення – при визначенні змісту ЗІС на РФП, фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки; порівняльний і статистичний аналіз – під час дослідження сучасних тенденцій розвитку РФП; кластерний аналіз (на основі евклідової відстані) – при визначенні індексу ЗІС на РФП; метод описових статистик, метод k -середніх та метод Варда (ієрархічний спосіб) – при кластеризації країн за складовими індексу ЗІС на РФП; метод головних компонент, метод Фаррара – Глобера, кореляційний аналіз – при ідентифікації ключових факторів впливу на рівень ЗІС на РФП; метод структурного моделювання – при формалізації неявних структурних зв'язків між рівнем ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП. 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 РФП; 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 ЗІС на РФП.

Наукова новизна результатів дослідження полягає в удосконаленні існуючих та обґрунтуванні ряду нових науково-методичних підходів до розвитку системи забезпечення ЗІС на РФП України.

Найбільш вагомими науковими результатами дослідження є такі:

вперше:

– розроблено науково-методичний підхід до оцінювання інтегрального рівня якості забезпечення ЗІС на РФП 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 РФП, 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;

удосконалені:

– науково-методичний підхід до розподілу країн за рівнем забезпечення ЗІС на РФП, 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 ЗІС на РФП та рівнем економічного розвитку країн;

– науково-методичне підґрунтя дослідження впливу рівня ЗІС на РФП на ключові детермінанти стратегічного розвитку країни, що на відміну від існуючих здійснено шляхом формалізації неявних структурних зв'язків між рівнем інтегрального індикатора якості забезпечення ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП, 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 ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП»;

набули подальшого розвитку:

– концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на РФП, 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;

– трактування змістовної сутності ЗІС на РФП 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 ендегенні, так і екзогенні щодо споживача фактори забезпечення ЗІС на РФП, 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 ([15–20] у наведеному в авторефераті списку праць).

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 171 сторінка основного тексту, 30 таблиць, 48 рисунків, 5 додатків та список використаних джерел із 187 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У першому розділі «Теоретичні засади визначення змісту та формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг» узагальнено світові та вітчизняні тенденції зміни рівня фінансової грамотності й фінансової залученості населення, уточнено концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на РФП та змістовну сутність цього поняття.

Систематизація наукових досліджень щодо змістовних характеристик поняття, на яких будуються засади ЗІС на РФП (фінансова залученість, фінансова безпека і фінансова грамотність), засвідчила відсутність узгодженості щодо розуміння їх ключових аспектів. Так, зокрема, фінансова грамотність характеризує рівень знань і практичних навичок споживачів фінансових послуг щодо розуміння фінансових продуктів та концепцій, усвідомлення фінансових ризиків і можливостей, що дозволяє їм робити обґрунтований вибір та вживати ефективних заходів для поліпшення свого фінансового благополуччя. Фінансова залученість населення – це характеристика ступеня забезпеченості доступом споживачів до

фінансових продуктів та послуг. Фінансова безпека відображає рівень захищеності споживачів на РФП і можливості безперешкодного вирішення фінансових проблем через відповідні регуляторні та контролювальні органи.

Дослідження засвідчило, що у 2018 році Україна посіла останню позицію в рейтингу ОЕСР за рівнем фінансової грамотності населення (середнє значення становить 55 %). У таких країнах, як Республіка Білорусь, Грузія, Угорщина, Польща, Російська Федерація і Туреччина, цей показник на 3 % більший, ніж в Україні. Рівень фінансової залученості споживачів фінансових послуг України оцінюється як 2,4 бала за п'ятибальною шкалою (враховуються оцінні судження населення щодо їх готовності споживати різноманітні фінансові продукти та послуги в коротко- та довгостроковій перспективі). Загальна оцінка фінансової поведінки населення (схильність людей до заощадливості, ведення контролю та аналізу фінансових операцій) становить 5,2 бала із 9 можливих. Рівень фінансового добробуту українців як один із ключових аспектів оцінювання якості життя населення визначається міжнародними рейтинговими агенціями як дуже низький (понад 60 % українців визначають рівень власного добробуту як низький).

У роботі обґрунтовано, що цільовим таргетом ефективного функціонування системи забезпечення ЗІС на РФП поряд із традиційним – забезпечення стійкості фінансової системи – необхідно вважати ще й підвищення фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки споживачів фінансових послуг. Виходячи з цього, крім базових принципів її побудови, закладених у вітчизняній нормативній базі та передбачених рекомендаціями міжнародних регуляторних інституцій, визначено ще й ряд додаткових, що враховують серед іншого й необхідність забезпечення кооперації провайдерів фінансових послуг для підвищення довіри клієнтів до фінансового сектору, готовності та спроможності споживачів сприймати фінансові інновації, більш глибокої залученості населення до фінансового простору тощо. Система забезпечення ЗІС на РФП 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. Обґрунтовано, що конкретні методи та механізми забезпечення ЗІС на РФП повинні вибиратися з огляду на їх вплив на індикатори стійкості фінансової системи країни, а основними суб'єктами, які мають докладати зусиль для вдосконалення системи забезпечення ЗІС на РФП, повинні бути не лише регулятори цього ринку та фінансові установи – надавачі фінансових послуг, а й безпосередньо їх споживачі (через участь у програмах та проектах підвищення фінансової грамотності, більш відповідальну й усвідомлену фінансову поведінку). У загальному вигляді запропоновані в роботі концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на РФП демонструє рисунок 1.

Такий підхід дозволяє передбачити істотну трансформацію змістовної сутності поняття «захист інтересів споживачів на РФП». Так, зокрема, при його трактуванні повинні системно узгоджуватися два змістовні блоки, що мають ендогенне та екзогенне походження щодо самого споживача:

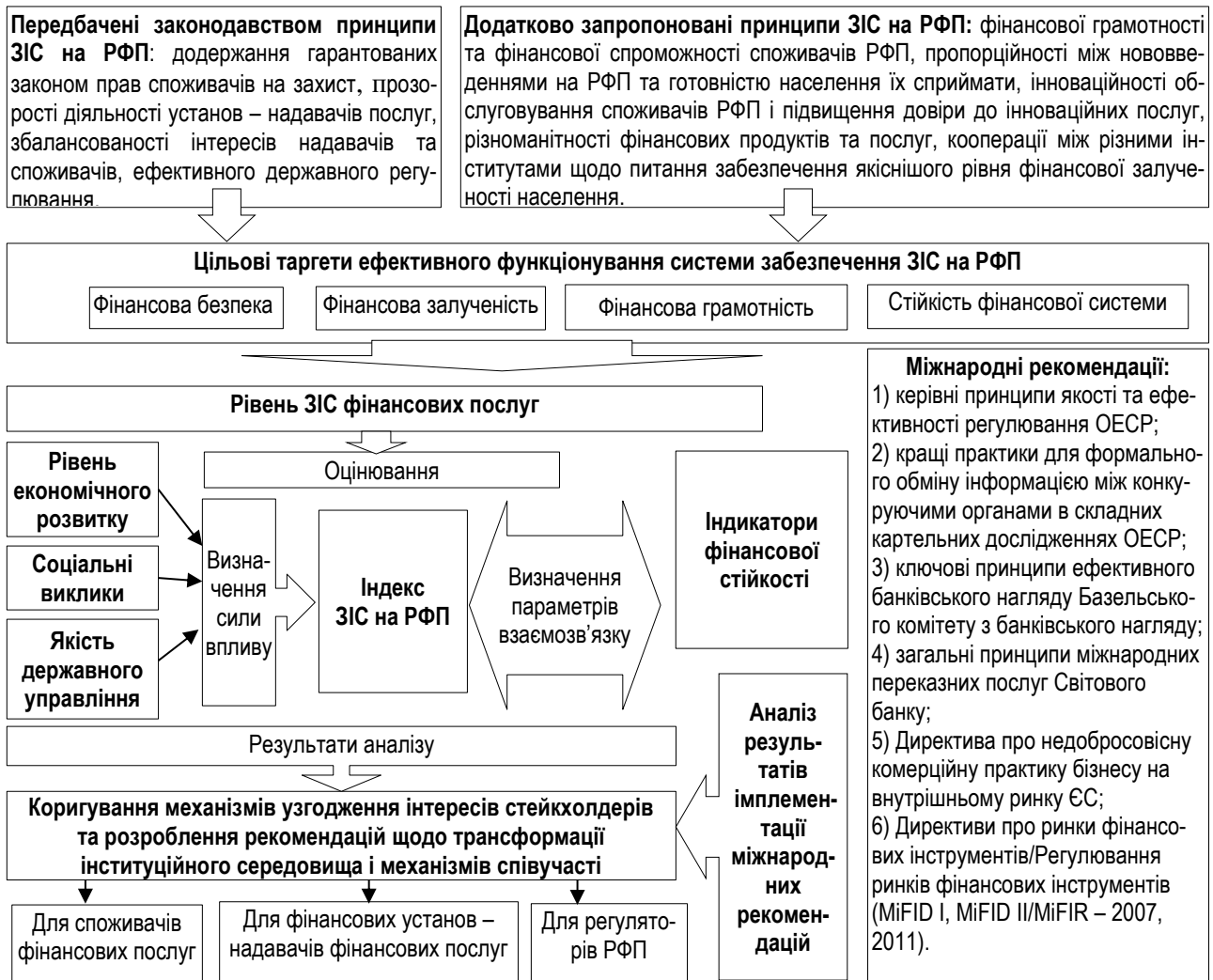


Рисунок 1 – Концептуальні засади формування системи забезпечення ЗІС на РФП

1) екзогенний (залежить не від споживача послуг, а від сформованого інституційного та нормативно-правового середовища в країні) блок визначає ЗІС на РФП як можливість споживачів фінансових послуг безперешкодно вирішувати свої фінансові проблеми через відповідні регуляторні органи у випадку настання кризових явищ, не пов'язаних безпосередньо з рішенням споживача;

2) ендогенний (безпосередньо залежить від споживача) блок передбачає здатність споживачів фінансових послуг свідомо використовувати наявні можливості й ризики доступу до них для здійснення обґрунтованого вибору фінансової установи та запропонованої нею послуги з метою поліпшення свого фінансового благополуччя.

Таким чином, ЗІС на РФП 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 РФП, 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.

Стратегічне прагнення України інтегруватися до європейської спільноти та повномасштабно увійти у світовий фінансовий простір висуває додаткові вимоги до формування національної системи ЗІС на РФП, потребує принципової зміни існуючого нормативного забезпечення захисту прав і свобод клієнтів фінансових установ з урахуванням поточних тенденцій фінансової глобалізації. Так, зокрема, в роботі обґрунтовано доцільність запровадження кращих практик багатьох економічно розвинених країн світу щодо нормативного затвердження стандартів ЗІС на РФП, ризик-орієнтованих механізмів гарантування прав споживачів фінансових послуг. Для підвищення рівня фінансової грамотності населення запропоновано доповнити Національну стратегію фінансової грамотності України в частині чіткого окреслення кола осіб, відповідальних за виконання її завдань, розширення суб'єктів (не лише молодь, а й усе населення працездатного віку), запровадження онлайн-сервісів освітньо-правової підтримки на засадах «проінформувати – навчити – підтримати» в межах реалізації концепції освіти впродовж усього життя. Для підвищення рівня фінансової залученості населення запропоновано запровадити моніторинг активності населення («барометр фінансової активності») з періодичною публікацією його результатів, створити електронний кабінет споживача фінансових послуг, відкрити базу даних щодо реєстру інвесторів. Для підвищення рівня фінансової безпеки населення обґрунтовано необхідність концентрації зусиль на підвищенні якості й транспарентності обміну інформацією між інституціями, що гарантують ЗІС на РФП, а також на створенні колегіального органу позасудового вирішення спорів між фінансовими інституціями та споживачами на РФП.

У другому розділі «**Розвиток методичного інструментарію оцінювання рівня захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг**» розроблено науково-методичні підходи до оцінювання якості забезпечення ЗІС на РФП, кластеризації країн за рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення.

У роботі узагальнено існуючі методичні підходи та емпіричні результати оцінювання рівня ЗІС на РФП країн світу, визначено їх переваги і недоліки, запропоновано в основу такого оцінювання покласти три базові компоненти:

1) *RP* – рівень фінансової грамотності населення, готовності споживачів бути активними учасниками РФП (визначається як частка дорослого населення, що є фінансово грамотним);

2) *IP* – рівень фінансової залученості населення (визначається характеристикою ефективності реформ щодо стимулювання фінансової залученості населення (експертні оцінки в балах від 0 до 9); кількістю депозитних і кредитних рахунків, відділень банків, банкоматів та POS-терміналів, що припадає на одну

тисячу населення; часткою власників банківських рахунків віком від 15 років у загальній кількості населення);

3) QP – рівень фінансової безпеки населення, розраховується шляхом узагальнення 47 змінних, об'єднаних 10 блоками ($SCORE$):

$$\begin{cases} QP = \frac{1}{10} (\sum SCORE_{10}), \\ SCORE_j = [0 \cdot nc_j + 0,33 \cdot pc_j + 0,66 \cdot bc_j + fc_j], \end{cases} \quad (1)$$

де nc , pc , bc , fc – відповідно кількість положень, норм та процедур, яких у країні не додержуються, додержуються частково, переважно або повністю; $SCORE_1$ – якість моніторингу фінансової залученості населення (6 індикаторів якості дослідження потреб та скарг споживачів, моніторингу висвітлення фінансової інформації через інформаційні ресурси, проведення опитувань, якісних досліджень, огляд фінансових індикаторів); $SCORE_2$ – контроль за діяльністю фінансових установ щодо якості інформування споживачів (6 індикаторів уведення попереджувальних і штрафних заходів фінансовим інститутам у випадку недодержання та порушення прав споживачів на РФП, позбавлення ліцензії на ведення діяльності); $SCORE_3$ – регламентація справедливого поводження зі споживачами (5 індикаторів використання неправдивої реклами, недобросовісних та образливих практик ведення продажів та збирання інформації, незаконності використання особистих даних про споживачів і порушення прав конфіденційності); $SCORE_4$ – інституційне забезпечення (3 індикатори наявності банківських, небанківських та інших посередників, які надають фінансову інформацію); $SCORE_5$ – стандарти резолюції скарг споживачів (3 індикатори наявності процедур, доступності стандартів та своєчасності реакції на скарги споживачів); $SCORE_6$ – розкриття інформації про депозит (5 індикаторів щодо розкриття інформації про рівень відсоткових ставок за депозитами, методи їх комбінації, вимоги до балансу, штрафи й пені); $SCORE_7$ – розкриття інформації про кредит (4 індикатори щодо розкриття інформації про рівень відсоткових ставок за кредитами, тарифні платежі, методи обчислення ставок, необхідність страхування); $SCORE_8$ – розкриття загальної інформації (4 індикатори додержання вимог щодо використання офіційної та локальної мови, стандартів формату розкриття інформації, прав і процесів); $SCORE_9$ – періодичність розкриття інформації щодо депозиту (4 індикатори щодо річної відсоткової калькуляції, суми отриманих відсотків, накладних платежів та балансу рахунку); $SCORE_{10}$ – періодичність розкриття інформації щодо кредиту (7 індикаторів щодо транзакцій упродовж поточного року, річної відсоткової ставки, відсоткових стягнень, додаткових тарифних платежів, мінімальної суми, дати, несплаченого балансу).

Всі параметри (загальною кількістю n) нормалізуються та узагальнюються в межах інтегрального індексу забезпечення якості ЗІС на РФП ($ISCF$), обчислюваного за методом евклідових відстаней:

$$ISCF = 1 - \frac{\sqrt{(1 - QP_{norm})^2 + (1 - RP_{norm})^2 + \sum_{i=1}^7 (1 - IP_{normi})^2}}{\sqrt{n}}. \quad (2)$$

Розрахунки індексу ISCF здійснено в роботі для 142 країн із різним рівнем економічного розвитку на основі статистичної інформації Консультативної групи з надання допомоги бідним та баз статистичних даних Світового банку і Організації економічного співробітництва та розвитку. Дослідження засвідчило, що найвищий рівень якості ЗІС на РФП мають Бельгія, Великобританія, Канада, Португалія і Франція, тоді як найнижчий – Бангладеш, Афганістан, Камбоджа, Ємен, Бурунді. Україна займає 62-ге місце із 142 зі значенням індексу ISCF на рівні 0,258. Найближчими сусідами України в рейтингу за цим індексом є Сербія, Уругвай, Марокко (у рейтингу дещо вище від України), а також Об'єднані Арабські Емірати, Ліван та Монголія (у рейтингу дещо нижче від України).

У контексті формування ефективної системи ЗІС на РФП важливо визначити перелік країн, які є лідерами за кожною з трьох основних компонент індексу якості ЗІС на РФП: фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення. Їх напрацювання, кращі практики та стандартизовані процедури можуть бути використані як бенчмарки в процесі проведення відповідних реформ в Україні. Запропонований у роботі підхід до кластеризації країн за скадовими індексу *ISCF* (рис. 2) передбачає двохетапну процедуру (методом *k*-середніх та методом Ворда), базою дослідження стали 95 країн світу з різним рівнем економічного розвитку.

Результати кластеризації засвідчили, що рівень економічного благополуччя країни не гарантує високого рівня ЗІС на РФП. До першого кластера ввійшли країни з найвищими рівнями фінансової залученості та фінансової грамотності населення, а також із середнім рівнем фінансової безпеки. Це 32 країни переважно з високим рівнем економічного розвитку (за винятком Південно-Африканської республіки, Малайзії, Латвії, Хорватії і Болгарії). До другого кластера ввійшли країни з високим рівнем фінансової безпеки, набагато нижчим рівнем фінансової залученості населення та мінімальним серед усіх кластерів рівнем фінансової грамотності населення. Це 39 країн, серед яких переважають країни з перехідною економікою (окрім Італії, Албанії, Вірменії, Киргизії, Молдови, Таджикистану й Узбекистану). Третій кластер сформували країни, в яких рівень фінансової грамотності населення є вищим, ніж у другому кластері, проте рівні фінансової залученості та фінансової безпеки є найнижчими. Цей кластер складається з 24 країн, з яких 15 – країни з перехідною економікою, та 9 – країни, що розвиваються (зокрема, й Україна).

У третьому розділі «**Методичне підґрунтя структурно-компонентної узгодженості системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг із компонентами економічної та фінансової політики держави**» досліджено вплив якості забезпечення ЗІС на РФП на рівні економічного й соціального розвитку, а також якості державного управління в країні;

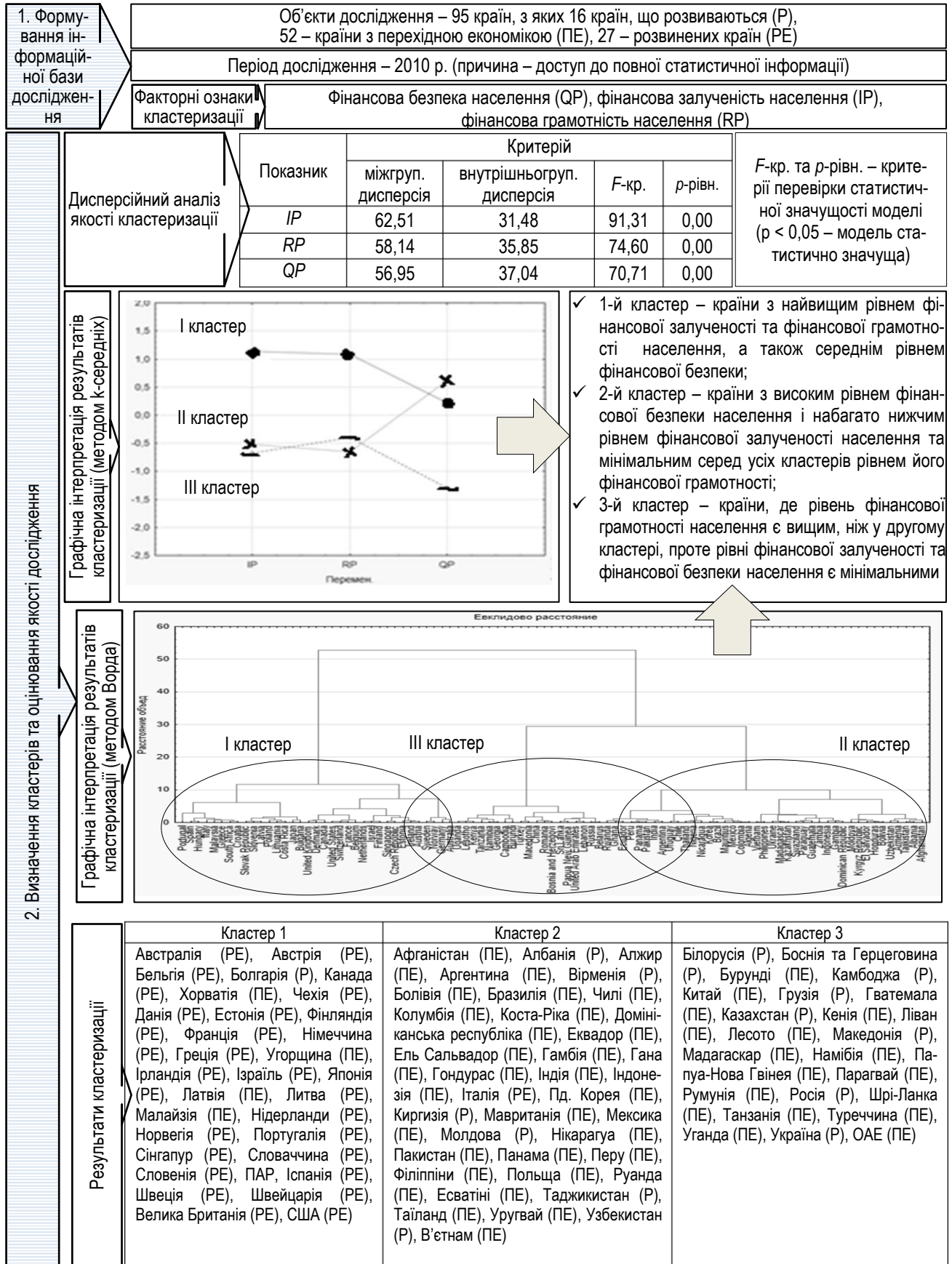


Рисунок 2 – Науково-методичний підхід до кластеризації країн за рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення

вплив індикаторів фінансової стійкості на інтегральний індекс якості забезпечення ЗІС на РФП та його складові.

Для того щоб система забезпечення ЗІС на РФП узгоджувалася з іншими компонентами економічної політики держави, необхідно усвідомлювати силу та напрямок явного й латентного (прихованого) впливу якості ЗІС на РФП на економічний та соціальний розвиток країни, а також якість функціонування державних інститутів. Для вирішення цього завдання в роботі застосовано інструментарій структурного моделювання (рис. 3). Формалізовано неявні структурні зв'язки між чотирма латентними змінними: інтегральним індексом забезпечення якості ЗІС на РФП (*ISCF*), рівнями економічного та соціального розвитку країни, а також якості державного управління, кожна з яких узагальнювала по три явні змінні, попередньо відібрані за допомогою методу головних компонент. Як вхідні дані в дослідженні використано статистичну інформацію баз даних Світового банку для 95 країн світу за 2010 р.

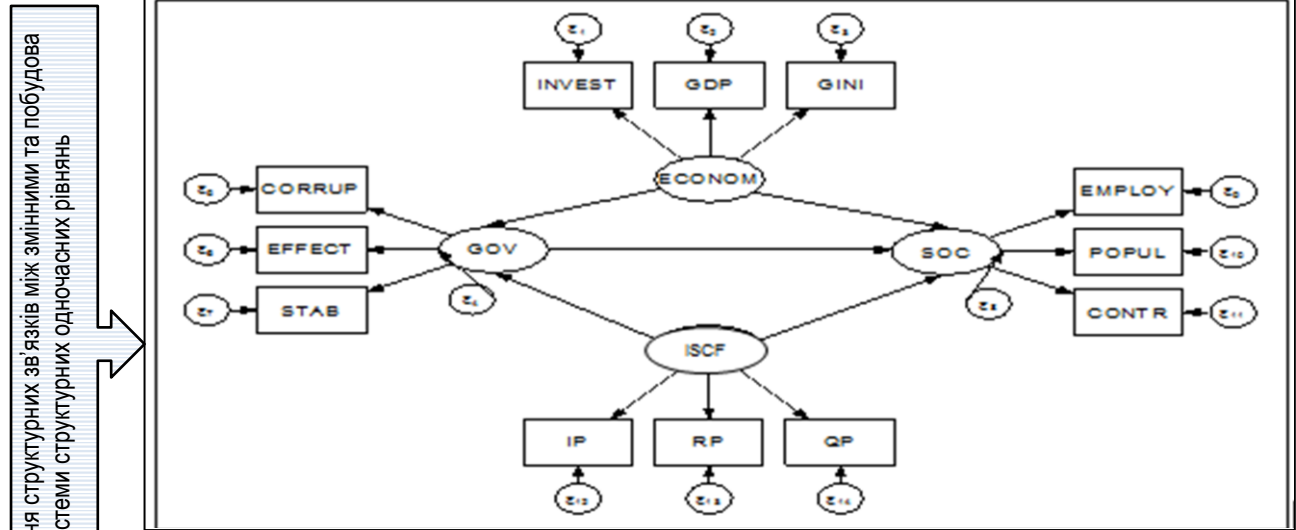
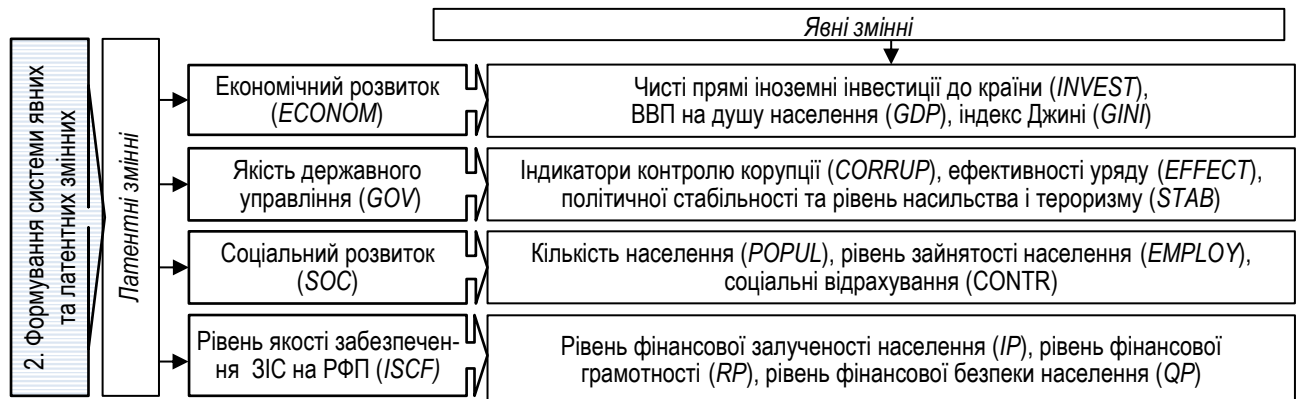
З огляду на одержану систему одночасних структурних рівнянь виявлено позитивний статистично значущий вплив рівня якості забезпечення ЗІС на РФП на якість державного управління і дещо нижчий – на рівень економічного розвитку в країні. У той самий час рівень соціального розвитку країни статистично не залежить від якості забезпечення ЗІС на РФП (розраховане значення *t*-критерію (1,705) виявилось меншим, ніж його табличне значення (1,96)).

Таким чином, збільшення інтегрального індексу *ISCF* на одиницю спричиняє зростання рівня індикатора якості державного управління на 0,547 од. Це свідчить, що ефективно діюча система забезпечення ЗІС на РФП є одним з елементів інституційного середовища, що сприяє зміцненню прозорості та зменшенню корумпованості в державному секторі економіки. Крім того, зростання індексу *ISCF* на одиницю викликає збільшення узагальненого індикатора економічного розвитку на 0,488 од., що відбувається внаслідок зростання притоку чистих прямих іноземних інвестицій до країни, привабливості внутрішнього бізнес-середовища, та зрештою перетворюється на один із факторів вирішення проблеми економічної нерівності в суспільстві.

У контексті узгодженості системи забезпечення ЗІС на РФП особливий інтерес викликає виявлення взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та інтегральним індексом ЗІС на РФП. Це завдання в роботі вирішено за допомогою системного поєднання елементів методу головних компонент, кореляційно-регресійного аналізу та структурного моделювання (рис. 4). Так, зокрема, з 13 індикаторів фінансової стійкості, що використовуються Міжнародним валютним фондом, методом головних компонент відібрано 5 найбільш релевантних, вплив яких на індекс *ISCF* далі узагальнено в межах лінійної багатофакторної регресійної моделі. Як вхідні дані використано статистичну інформацію баз даних Світового банку для 95 країн світу за 2010 р.

Дослідження засвідчило, що найбільш вагомим фактором збільшення рівня якості забезпечення ЗІС на РФП виявилось зростання відношення розподілу кредитів за секторами до сукупних кредитів для нерезидентів (його зростання на одиницю призводить до збільшення індексу *ISCF* на 0,45 од.). Також факторами – каталізаторами зростання індексу *ISCF* є відношення кредитів, які не

1. Вибір параметрів (методом головних компонент), які є найбільш релевантними з точки зору характеристики економічного та соціального розвитку, а також якості державного управління в Україні



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

4. Оцінювання якості моделі

Критерій	Фактичне значення	Оптимальне значення	Відповідність нормі
Функція незгоди	0,058	→min	+
Максимум косинуса залишків	0,004	→0	+
Максимальна за модулем компонента градієнта	33,372	-	-
Критерій стійкості моделі	0,000	→0	+
Критерій стійкості моделі	0,002	→0	+
Статистика X ²	543,085	> табличного значення	+
Кількість ступенів вільності	48	-	-
p-рівень статистики X ²	0,000	<0,05	+
Показник якості підгонки моделі	0,004	<0,05	-

Високий рівень адекватності побудованої моделі

Рисунок 3 – Науково-методичний підхід до виявлення неявних структурних зв'язків між рівнем якості забезпечення ЗІС на РФП та індикаторами економічного і соціального розвитку країни, якості державного управління

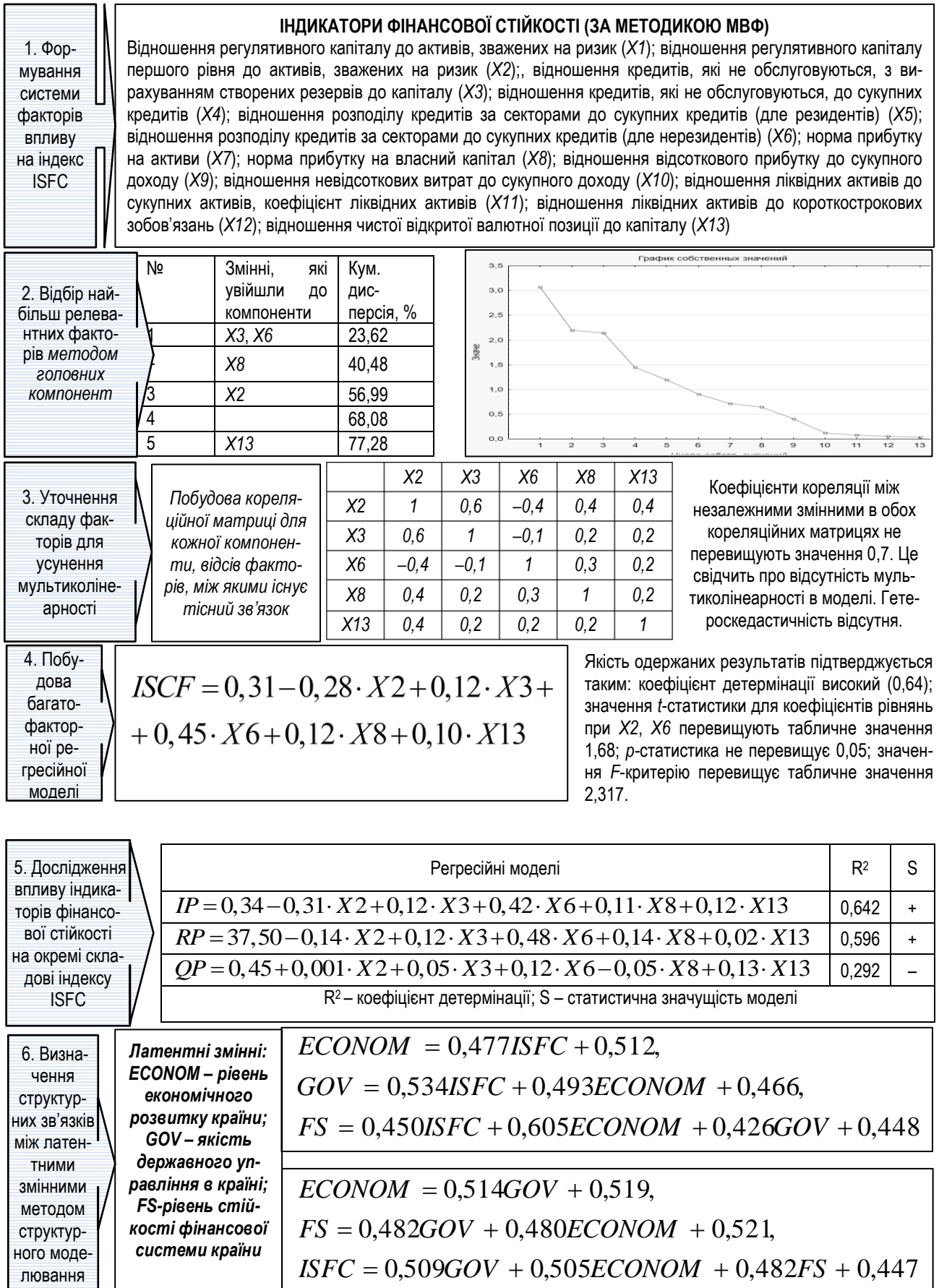


Рисунок 4 – Методичні засади та результати дослідження взаємозв'язку між індикаторами фінансової стійкості та якістю забезпечення ЗІС на РФП

обслуговуються, з вирахуванням створених резервів до капіталу, норма прибутку на власний капітал та відношення чистої відкритої валютної позиції до капіталу (їх збільшення на одиницю спричиняє збільшення індексу *ISCF* на 0,12; 0,12 та 0,10 од. відповідно). Водночас відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів має негативний вплив на забезпечення якості ЗІС на РФП (з його збільшенням на одиницю індекс *ISCF* зменшується на 0,28 од.).

Дослідження впливу індикаторів фінансової стійкості на окремі складові індексу *ISFC* засвідчило, що зі збільшенням на одиницю відношення регулятивного капіталу першого рівня до активів, зважених на ризик, рівень фінансової залученості та фінансової грамотності населення зменшується відповідно на 0,31 і 0,14 од., тоді як збільшення всіх інших індикаторів фінансової стійкості спричиняє їх зростання. Гіпотеза щодо залежності рівня фінансової безпеки населення від індикаторів фінансової стійкості не підтвердилася, оскільки відповідна модель виявилася неадекватною.

Проведене структурне моделювання засвідчило, що збільшення індексу *ISCF* на одиницю спричиняє зростання рівня стійкості фінансової системи країни на 0,450 од., причому сила зворотного впливу є майже аналогічною (0,482 од.).

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення науково-прикладного завдання, що полягає в удосконаленні існуючих та обґрунтуванні ряду нових науково-методичних підходів і практичних механізмів формування рівня захисту інтересів споживачів на РФП.

За результатами дисертаційної роботи зроблено такі висновки:

1. При визначенні змістовної сутності ЗІС на РФП необхідно орієнтуватися на чотири ключові складові: стійкість фінансової системи, фінансову грамотність (як готовність споживачів бути одночасно активними учасниками на РФП 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 РФП 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 ЗІС на РФП, 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 РФП 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 РФП, транспарентності 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 ЗІС на РФП необхідно з урахуванням трьох компонентів: готовності споживачів бути одночасно активними учасниками на РФП і сприймати ряд заходів, спрямованих на забезпечення їх прав, що ідентифікується через рівень фінансової освіти дорослого населення; фактичної залученості населення до РФП; рівня безпеки споживачів на РФП. 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 ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП отримано три кластери. Перший кластер представлено країнами з найвищим рівнем фактичної залученості населення до РФП та їх фінансової грамотності, а також із середнім рівнем фінансової безпеки клієнтів. До другого кластера ввійшли країни з високим рівнем фінансової безпеки клієнтів на РФП, 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 ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП 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 ЗІС на РФП.

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

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ

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/1602/16vlivbs.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.).

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.

В дисертації уточнено змістовну сутність поняття захист інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; поглиблено концептуальні засади формування системи забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; розроблено науково-методичний підхід до інтегрального оцінювання якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг; удосконалено методичні засади кластеризації країн за рівнями фінансової грамотності, фінансової залученості та фінансової безпеки населення; досліджено вплив якості забезпечення захисту інтересів споживачів на ринку фінансових послуг на рівні економічного та соціального розвитку, а також якості державного управління в країні; обґрунтовано 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 економічного 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.

SUMMARY

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 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 economics: 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 connection 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.

Підписано до друку 25.11.2019.
Формат 60×90/16. Ум. друк. арк. 1,1. Обл.-вид. арк. 0,9. Тираж 100 пр. Зам. № 204/9.

Видавець і виготовлювач
видавництво «Ярославна»,
вул. Горького, 2, м. Суми, 40030
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 332 від 09.02.2001 р.