

ІНДЕКСИ ПОЛІТИК ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: МЕТОДИКА ТА РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНЮВАННЯ

МУРІНА Анна

Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана

<https://orcid.org/0000-0001-5815-2072>

У статті запропоновано методикку побудови дев'яти індексів політик захисту споживачів фінансових послуг із фокусом на кредитуванні. Методика базується на порівнянні запитань і відповідей двох глобальних опитування Світового банку за 2017 та 2022 роки, що уможливає оцінку рівня розвиненості практик захисту споживачів фінансових послуг по країнам та змін у часі. Індекси формуються на основі структурованих наборів запитань, узгоджених між двома хвилями опитувань, та відображають ключові напрями регулювання: фінансову інклюзію, фінансову грамотність, вимоги до розкриття інформації, регулювання вартості кредитів, справедливе ставлення, вирішення спорів, кредитне звітування і регуляторну спроможність.

Запропонована методика забезпечує порівняльність результатів між країнами та у часі, а також дозволяє інтегрувати отримані індекси у подальші кількісні оцінювання взаємозв'язків з макроекономічними показниками. Розрахунки проведено для вибірки з 84 країн, щодо яких доступні широкі набори макроекономічних даних. Отримані результати виявили суттєву варіацію в практиках між країнами та нерівномірність розвитку регуляторних практик в сфері захисту споживачів фінансових послуг.

Ключові слова: захист споживачів фінансових послуг, споживчі кредити, кредитування.

<https://doi.org/10.31891/mdes/2025-18-6>

Стаття надійшла до редакції / Received 01.11.2025

Прийнята до друку / Accepted 24.11.2025

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасні фінансові ринки демонструють зростаючу складність продуктів, значну асиметрію інформації та посилення вразливості споживачів, особливо в сегменті кредитування. У таких умовах політики захисту споживачів фінансових послуг стають важливим елементом функціонування національних ринків, впливають на стійкість фінансових установ, рівень довіри до фінансової системи, якість кінцевих результати від фінансових відносин для споживачів і загальну соціальну сталість суспільства.

Попри зростаючу увагу міжнародних організацій (ООН, ОЕСР, G20, Світового банку) до регулювання взаємодії між фінансовими установами і споживачами, досі відсутні стандартизовані підходи до кількісного вимірювання регуляторних практик та порівняння країн за ключовими напрямками таких політик. Дані опитувань Світового банку про захист споживачів фінансових послуг містять цінну інформацію, однак потребують систематизації, узгодження між хвилями опитувань та перетворення на композитні індекси, які можуть використовуватися у кількісних методах оцінювання. Наше дослідження пропонує розробку прозорої та логічно структурованої методики індексування регуляторних практик в сфері захисту споживачів фінансових послуг.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Захист споживачів фінансових послуг з давніх часів був частиною сукупності законів і звичаїв, розроблених для захисту від невинуватених труднощів. Відповідні норми кредитних відносин були закріплені у релігійних текстах, а згодом – у перших законодавчих актах багатьох країн, та у загальних рисах були подібні до сучасних норм захисту споживачів, оскільки вони відображали відповідальність перед бідними та вразливим членами суспільства. Додатковим фактором до поглиблення захисту споживачів фінансових послуг у США та країнах Європи стало накопичення ризиків в кредитуванні споживачів і їхній прояв у формі кризових явищ системного характеру з негативними впливами на всю економіку. Також поштовхом для міжнародного порівняння практик та уніфікації підходів стали рішення Генеральних Асамблей ООН про визнання необхідності загального захисту споживачів у 1985 році та визначення окремих спеціальних положень для захисту споживачів фінансових послуг в 2015 році.

Потреба у спеціальних законодавчих норм із захисту споживачів широко обґрунтовувалася тим, що загальне право, зокрема договірне право, за замовченням розглядало сторони договору як рівні [1, р. 5]. А оскільки у відносинах між постачальниками та споживачами постачальники мають суттєво сильнішу переговорну позицію (або переговорну силу), яку вони можуть використати проти інтересів споживачів, результати взаємодії між сторонами не завжди оптимальні і

взаємовигідні, що і створює передумови для провалів ринку. На практиці така різниця у переговорній силі для споживачів означає обмежений вплив на визначення умов договору. На думку Джона Голдрінга [1, р. 5] «оскільки договірне право пропонує недостатню основу для справедливої юридичної операції, воно має бути доповнене законодавством, щоб забезпечити більший захист споживачів, ніж вони можуть здобути індивідуально для себе».

З огляду на те, що кожен громадянин є споживачем, у демократичних суспільствах природньо виникають передумови для створення законодавства, що виправляє відповідні ринкові провали в інтересах громадян-споживачів, які кращі результати для себе можуть асоціювати з відповідними політичними силами, що забезпечили такі результати. Втім, таке виправлення на практиці залежить від політичних рішень і пріоритетів у межах національної держави, які формуються в процесі боротьби між інтересами постачальників і споживачами. В цьому контексті демократія полягає в тому, хто здійснює владу в суспільстві: громадяни-споживачі чи постачальники через лобіювання своїх інтересів? Тут аспект демократії, а саме можливість її привласнення групами інтересів, є однією з причин, чому школа «суспільного вибору» критикує представницьку демократію [1, р. 22], де послаблюється зв'язок з виборцями-громадянами і їхніми інтересами, а тому збільшується імовірність політичних рішень під впливом галузевого лобі в інтересах постачальників, а не громадян-виборців.

На сучасному етапі питання оптимального підходу до захисту споживачів фінансових послуг все ще перебуває в процесі розвитку і відсутній широкий консенсус. Про це свідчать значні відмінності у практиках регуляторів, як показують результати опитувань Світового банку. Також про такі відмінності заявляють регулятори фінансового сектору окремих країнах [2, pp. 16, 35]. Водночас спостерігаються спроби визначити рамку мінімальних стандартів захисту споживачів фінансових послуг на міжнародному рівні, зокрема на таких майданчиках:

- Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), до якої звернулися міністри фінансів і керуючі центральних банків G20 із закликом створити робочу групу та зосередитися на захисті споживачів фінансових послуг. До роботи цієї групи також приєдналися представники міжнародної Ради з фінансової стабільності (РФС) [3, pp. 3, 17], а результатами стали Принципи високого рівня щодо захисту споживачів фінансових послуг, затверджені у 2011 році [4, р. 1] і доповнені у 2022 році [5, р. 1];

- Економічної і соціальної ради ООН, яка у 1977 році надала Міжнародній організації спілок споживачів загальний консультативний статус і при якій в 2016 створено міжурядову групу експертів із законодавства та політики захисту споживачів. Результатами роботи стали: (1) Керівні принципи захисту прав споживачів (UNGCP), затверджені Генеральною Асамблеєю ООН у 1985 році і доповнені в 1999 і 2015 роках. В останньому доповненні з'явився розділ V секція «J» про спеціальні норми захисту споживачів фінансових послуг, (2) Доповідь міжурядової групи експертів із законодавства та політики захисту прав споживачів при Комісії з торгівлі та розвитку ООН від 2022 року, яка надає огляд міжнародних підходів до захисту прав споживачів фінансових послуг на основі анкетного опитування;

- Світового банку, який на запит Чеської Республіки у 2006 підготував «Кращі практики захисту споживачів і фінансової грамотності в Європі та Центральній Азії» для діагностики прогресу країн у цьому регіоні. Пізніше кращі практики розширилися з регіональних до глобальних та у 2012 році були оприлюднені в першій редакції [6, р. 1], а 2017 - в оновленій редакції [7, р. 1];

- Міжнародної організації захисту споживачів фінансових послуг (FinCoNet), заснованої в 2013 році для співпраці між національними наглядовими органами, відповідальними за захист споживачів фінансових послуг;

- Європейського бюро спілок споживачів (BEUC - французькою Bureau Europeen des Unions de Consommateurs), яке об'єднало 45 незалежних споживчих організацій з 31 країни для їх представлення в інституціях ЄС та впливу на політичні і законодавчі рішення щодо захисту споживачів та забезпечення кращих результатів для них. Периметр компетенцій і завдань Бюро включає і захист споживачів фінансових послуг.

Для подальшого вдосконалення захисту споживачів фінансових послуг критично важливим є доповнення переважно нормативного обґрунтування державних політик результатами емпіричних досліджень, зокрема орієнтованих на вивчення взаємозв'язку між політиками і вимірюванням їхніх кінцевих наслідків для споживачів. Слід зазначити, що в процесі розробки та впровадження політик виникають ризики втрати фокусу на задекларовані цілі та недостатньої

уваги до вимірювання їхньої ефективності. Для контролю таких ризиків покликане регулярне, системне і об'єктивне вимірювання результатів для споживачів.

Проблемність у вимірюванні ефективності політик захисту споживачів фінансових послуг полягає в тому, що найбільш узагальнюючі результати для споживача, такі як вплив на об'єктивний і суб'єктивний фінансовий добробут, пропри перспективність [8, р. 16] і успішний досвід застосування на прикладах окремих країн, ще не уніфікованим та не розповсюдженим для широкого міжнародного порівняння¹. В таких умовах обмеженості, одною з альтернатив є орієнтація на вимірювання взаємозв'язку між різними практиками застосування політик захисту споживачів фінансових послуг і одним з найбільш негативних результатів кредитних відносин для добробуту громадян - непрацюючими кредитами. Це дослідження реалізує підготовчий етап для побудови такої емпіричної моделі, а саме формує методику і розраховує індекси політик захисту споживачів фінансових послуг для широкої вибірки країн.

ФОРМУЛЮВАННЯ МЕТИ ТА ЗАВДАНЬ СТАТТІ

Метою статті є розробка та застосування методики розрахунку індексів, які кількісно описують практики регуляторів у сфері захисту споживачів фінансових послуг. Основою для розрахунку є дані двох хвиль опитувань Світового банку за 2017 та 2022 роки. Для досягнення поставленої мети передбачені такі завдання:

- проаналізувати структуру та зміст опитувань,
- розробити правила трансформації відповідей у композитні індекси за основними напрямками регулювання,
- розрахувати індекси для визначеної вибірки країн,
- проаналізувати значення розрахованих індексів у розрізі регіональних груп, груп за рівнем доходів та для всієї вибірки загалом.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

1. Загальний підхід до побудови індексів захисту споживачів фінансових послуг

Світовий Банк провів три глобальних опитування щодо фінансової інклюзії та захисту споживачів фінансових послуг (Financial Inclusion and Consumer Protection, далі по тексту – Опитування) з публікацією звітів у 2013, 2017 та 20232 роках. Публічно доступними є дані лише двох останніх Опитувань [9], [10] які й формують основу для аналізу нашого дослідження. Респондентами в Опитуваннях є представники регуляторних органів, переважно центральних банків та міністерств фінансів, відповідальних за розробку та впровадження політик у сфері фінансових послуг та захисту споживачів фінансових послуг. Основна увага в Опитуванні зосереджена на виявленні рівня впровадження міжнародних принципів та практик доступу до фінансових послуг і захисту споживачів фінансових послуг. Ці регулярні опитування не є повністю ідентичними: спостерігаються відмінності в як наборі запитань, так і у наборі варіантів відповідей, що стає викликом для аналізу змін у регуляторних практиках між періодами та потребує аналітичних зусиль для досягнення співставлення.

Опитування за 2017 рік охопило збір відповідей від регуляторів 124 юрисдикцій різних регіональних груп та рівнів економічного розвитку. Значна кількість відповідей цього Опитування відображають не лише домінуючу практику, а й містить деталізацію практик за типами фінансових посередників: комерційні банки, інші банки, фінансові кооперативи, інші депозитні установи, мікрокредитні установи, небанківські емітенти електронних грошей. Опитування складається з 73 унікальних запитань та 687 загальної кількості варіантів відповідей або 9,4 варіанта відповідей у середньому на одне запитання. При цьому, з них 486 варіантів відповідей (68%) розкривають деталізацію за типами фінансових установ.

Опитування за 2022 рік також має глобальне охоплення, оскільки містить відповіді від регуляторів із 118 юрисдикцій. Це Опитування включає 126 унікальних запитань та 1102 варіантів відповідей або 8,7 варіанта відповідей у середньому на одне запитання. Із них 552 варіантів відповідей (50%) розкривають деталізацію за типами фінансових установ (Таблиця 1)

¹ Найбільшою вибіркою уніфікованого вимірювання суб'єктивних і об'єктивних показників фінансового добробуту є дослідження ОЕСР переважно для країн-членів об'єднання. На жаль, така вибірка з 38 країн за 2024 рік [15, р. 38]. є викривленим представленням в бік країн з вищим рівнем економічного розвитку. Зокрема Україна в цю вибірку станом на 2022 рік не включена.

² Останній звіт відображає результати Опитування станом на 2022 рік, тому далі по тексту датою цього Опитування вважатимемо не рік публікації (2023), а рік завершення опитування (2022).

Таблиця 1

Узагальнення структури та обсягів опитувань Світового Банку про фінансову інклюзію та захист споживачів фінансових послуг

	Теми запитань	Опитування 2017 року			Опитування 2022 року		
		Кількість запитань	Загальна кількість відповідей	Відповіді про типи фінансових установ	Кількість запитань	Загальна кількість відповідей	Відповіді про типи фінансових установ
1	Структура фінансових установ	2	7	6	5	24	6
2	Дозволені види діяльності	17	183	150	28	288	186
3	Правова база захисту споживачів	8	51	0	9	61	6
4	Політики сприяння фінансовій інклюзії	3	19	0	7	119	0
5	Політики сприяння фінансовій грамотності	14	35	0	17	75	0
6	Політики щодо вартості фінансових послуг	2	25	18	1	18	18
7	Політики розкриття інформації	6	238	236	8	153	126
8	Кредитна інформація	1	6	6	1	36	36
9	Позасудове вирішення спорів	10	50	0	14	79	42
10	Політики щодо інформації про клієнтів	4	52	52	18	133	66
11	Інші політики захисту споживачів	6	21	0	18	116	66
Всього		73	687	468	126	1 102	552

Джерело: розрахунки автора.

Сукупно ці два Опитування охопили відповіді регуляторів з 144 юрисдикцій, з них 95 випадків участі регуляторів в обох Опитуваннях, 26 випадків участі лише в Опитуванні за 2017 рік та 23 випадки участі лише в Опитуванні за 2022 рік. Для подальшого аналізу обрано вибірку з 84 юрисдикцій³, для яких наявні відповіді регуляторів на обидва опитування та наявні у відкритому доступі (бази МВФ та Світового банку) повні та узгоджені набори макроекономічних даних за період Опитувань (

Таблиця 2.). Така вибірка уможливило співставлення результатів для однакового складу вибірки на дві дати. Більшість юрисдикцій, включених до вибірки нашого дослідження, є країнами за правовим статусом, тому в подальшому тексті для опису учасників Опитувань вживатимуться терміни як «юрисдикції», так і «країни».

Таблиця 2

Узагальнення учасників опитування

Статус участі в Опитуваннях за 2017 і 2022 роки	Всього юрисдикцій, регулятори яких надали відповіді на Опитування	З них, відсутні дані про макроекономічні показники	Кількість юрисдикцій, які включені до вибірки дослідження
В обох Опитуваннях	95	11	84
Лише за 2017 рік	26	10	16
Лише за 2022 рік	23	10	13
Всього	144	31	113

Джерело: розрахунки автора.

У розробці індексів захисту споживачів фінансових послуг дотримуватимемося логіки та послідовності циклу кредитного процесу. Спочатку розглянемо запитання Опитувань, які характеризують підготовку до кредитного рішення, далі запитання про характеристики етапу надання кредиту, потім запитання для характеристики можливостей моніторингу та врегулювання ситуацій несплатежів за кредитами, а на завершення узагальнимо регуляторний режим та повноваження регуляторів з питань захисту споживачів фінансових послуг. Така послідовність формує структуру чотирьох блоків:

- Перший блок характеризує підготовку до кредитного рішення і включає:
- **політики сприяння фінансовій інклюзії**, які спрямовані на доступ до фінансових послуг для громадян на бездискримінаційних умовах,

³ Перелік юрисдикцій у форматі коду ISO 3166-1 alpha-3: AGO, ALB, ARG, ARM, AUS, AUT, AZE, BEL, BGD, BGR, BIH, BOL, BRA, BWA, CAN, CHL, COL, CRI, DEU, DOM, ECU, ESP, EST, FIN, FJI, FRA, GBR, GEO, GRC, GTM, HND, HRV, HUN, IDN, IND, ISR, ITA, JOR, JPN, KAZ, KEN, KGZ, KHM, KOR, KWT, LKA, LSO, LTU, LVA, MAR, MDA, MDV, MEX, MKD, MLT, MUS, MYS, NAM, NGA, NLD, PAK, PAN, PER, PHL, POL, PRT, PRY, PSE, RUS, RWA, SAU, SLV, SMR, SVK, SWE, SWZ, SYC, THA, TUR, UKR, URY, VNM, ZAF, ZMB

- **політики сприяння фінансовій грамотності**, які в контексті кредитування спрямовані на розвиток спроможності у громадян робити усвідомлені та оптимальні кредитні рішення з позиції власних інтересів,
- **політики з розкриття умов фінансових послуг**, які уможливають оптимальні кредитні рішення.
- Другий блок стосується безпосередньо етапу кредитного рішення:
- **політики звітування та перевірки кредитної інформації** через кредитні бюро або кредитні реєстри,
- **політики перевірки достатньої платоспроможності**,
- **політики щодо обмеження максимальної вартості кредитів**.
- Третій блок переважно стосується етапу після кредитного рішення:
- **політики справедливих умов** надання фінансових послуг,
- **правовий режим та практики врегулювання спорів**, зокрема ситуацій неплатоспроможності, простроченої заборгованості та інших порушень умов договору.
- Четвертий блок узагальнює **правовий режим та повноваження регуляторів** щодо захисту споживачів фінансових послуг.

Таким чином, пропонується розрахунок дев'яти індексів, які описують вибір регуляторів у ключових напрямках захисту споживачів фінансових послуг із фокусом на кредитуванні. На відміну від Індексу легкості ведення бізнесу та показників за його складовими, не видається можливим і доречним об'єднувати результати Опитувань в один інтегральний індекс, оскільки бракує накопиченого досвіду та обґрунтованих підстав для визначення важливості та ваги внеску за різними напрямками захисту споживачів фінансових послуг.

У наступних пунктах буде здійснено аналіз запитань обох Опитувань з метою виявлення тих, які присутні в обох хвилях та характеризують визначені вище напрями індексів захисту споживачів фінансових послуг.

2. Методика та результати розрахунку для індексу сприяння фінансовій інклюзії

Аналіз двох Опитувань виявив три запитання за 2017 рік та сім запитань за 2022 рік, які можуть характеризувати політики сприяння фінансовій інклюзії. Чотири запитання, які були додані до Опитування за 2022 рік, стосуються базових фінансових послуг, а саме надання фінансової послуги базового рахунку, функціоналу такого рахунку, умов платності окремих функцій та регуляторних вимог до функціоналу базових рахунків. Ці додаткові запитання не включатимуться до розрахунку індексу фінансової інклюзії нашого дослідження через відсутність даних за 2017 рік. Порівняння та узагальнення відповідей на три спільні запитання в обох Опитуваннях представлені в

Таблиця 3. Зауважимо, що перше запитання в Опитуванні за 2022 рік має два додаткові варіанти відповідей, проте наведені в цих відповідях стратегії є додатковими до інших стратегій з компонентом фінансової інклюзії у випадку всіх країн, тому позитивні відповіді на такі додаткові стратегії не мають впливу на загальний бал за цим запитанням. Варіанти відповідей на третє запитання відрізняються деталізацією напрямів програм або політик в Опитуванні за 2022 рік (пункти 2-4), тоді як в Опитуванні за 2017 рік наданий загальний варіант відповіді без деталізації напрямів. Для забезпечення співставності хоча б одна позитивна відповідь на пункти 2-4 для Опитування за 2022 рік прирівнюється до позитивної відповіді на пункт 1 більш загального варіанту відповіді в Опитуванні за 2017 рік. Також дещо змінені формулювання останніх пунктів третього запитання, які, проте, по суті зберігають співставність позитивних відповідей. Розрахунок індексу політик сприяння фінансовій інклюзії є арифметичною середньою балів на відповіді на три запитання.

Результати бальної оцінки індексу сприяння фінансовій інклюзії та його складових для відповідей 84 країн на Опитування за 2017 і 2022 роках представлені в Таблиця 4. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 84 країн для Опитування за 2017 рік і 82 країни для Опитування за 2022 рік. Зменшення кількості спостережень для 2022 року пов'язане з відсутніми відповідями для двох країн на запитання про проведення опитувань для вимірювання рівня доступу до фінансових послуг, а саме Фінляндії та Киргизької Республіки. Середня арифметична та медіанне значення індексу збільшилися у 2022 році в порівнянні з 2017 роком. Найбільший внесок у цей приріст зробили позитивні відповіді на запитання про загальнонаціональну стратегію – збільшення з рівня 74% до рівня 90% або на 16 п.п.

Таблиця 3

Методика розрахунку індексу сприяння фінансовій інклюзії

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	1.1	Чи має ваша країна один із наступних національних стратегічних документів для сприяння фінансовій інклюзії?	1 бал, якщо щонайменше одна стратегія включає компонент фінансової інклюзії, інакше 0
так	так	1	Національна стратегія фінансової інклюзії	
так	так	2	Загальна стратегія розвитку фінансового сектору з компонентом фінансової інклюзії	
так	так	3	Національна стратегія розвитку з компонентом фінансової інклюзії	
так	так	4	Стратегія мікро фінансування	
так	так	5	Стратегія фінансової грамотності/спроможностей	
ні	так	6	Стратегія цифрового розвитку з компонентом фінансової інклюзії	
ні	так	7	Стратегія цифрових фінансових послуг або фінтех	1 бал, якщо позитивна відповідь, інакше 0
так	так	1.2	Для моніторингу рівня доступу до фінансових послуг, чи проводила ваша установа або будь-яка інша організація одне з наступних опитувань протягом останніх 3 років?	
так	так	1	Про домогосподарства або приватних осіб	
так	так	1.3	Які з наступних програм або політик ваша країна впровадила для сприяння фінансовій інклюзії?	
так	ні	1	Вимоги, винятки, податкові пільги або субсидії	
ні	так	2	Вимоги, винятки, податкові стимули або субсидії для сприяння створенню пунктів доступу у недостатньо обслуговуваних районах.	
ні	так	3	Вимоги, винятки, податкові стимули або субсидії для сприяння розширенню мереж агентів у недостатньо обслуговуваних районах.	
ні	так	4	Вимоги, винятки, податкові стимули або субсидії для сприяння розвитку інфраструктури роздрібних платежів та прийому платежів торговцями.	
так	так	5	Пріоритетне кредитування	
так	так	6	Схеми заощаджень з податковими стимулами	
так	так	7	Депозитні установи повинні пропонувати базові фінансові продукти	
так	ні	8	Заохочення (або зобов'язання) одержувачів державних трансфертів відкрити рахунок для отримання коштів	
ні	так	9	Переведення на електронний формат платежів великих потоків державних платежів	
ні	так	10	Вимога або заохочення постачальників фінансових послуг приймати галузеві стандарти з соціальної ефективності або захисту споживачів	
ні	так	11	Офіс інновацій, регуляторна пісочниця або інші ініціативи або політики інновацій	
ні	так	12	Вимога подавати фінансові дані щодо показників, що мають значення для фінансової інклюзії	
Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 1.1, 1.2, 1.3.				

Джерело: систематизація автора.

Інші два запитання також показали приріст рівня позитивних відповідей, а саме на 6 п.п. на запитання про вимірювання доступу до фінансових послуг і на 3 п.п. на запитання про впровадження державних політик сприяння доступу до фінансових послуг. Узагальнений приріст за показником середньої арифметичної індексу сприяння фінансовій інклюзії склав 9 п.п. або до рівня 70% позитивних відповідей за результатами Опитування за 2022 рік. За структурою країн у групах за рівнем доходів найбільший приріст індексу спостерігається серед країн з доходами нижче середнього рівня. За структурою регіональних груп найбільший приріст спостерігається серед країн Латинської Америки та Карибського басейну, а певне зниження індексу фіксується серед країн Південної Азії, значною мірою через зменшення позитивних відповідей на запитання про вимірювання доступу до фінансових послуг, та країн Східної Азії та Тихоокеанського регіону через зменшення позитивних відповідей на запитання про впровадження державних програм і політик сприяння доступу до фінансових послуг.

Загальний рівень позитивних відповідей є високим для запитання про наявність національних стратегій з елементом сприяння фінансовій інклюзії (90% станом на 2022), а найнижчим – у запитання про впровадження державних програм і політик для сприяння фінансовій інклюзії (47% станом на 2022 рік).

Таблиця 4

Узагальнені результати розрахунку індексу сприяння фінансовій інклюзії

Результати для індексу і його складових	1.1. про стратегію		1.2. про вимірювання		1.3. про політики		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки								
Кількість спостережень	84	84	84	82	84	84	84	82
Середня арифметична	0,74	0,90	0,65	0,71	0,44	0,47	0,61	0,70
Медіана	1,00	1,00	1,00	1,00	0,40	0,40	0,67	0,80
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,44	0,30	0,48	0,46	0,29	0,27	0,28	0,25
Середні бали для груп країн за рівнем доходів								
Високий	0,71	0,85	0,65	0,64	0,38	0,41	0,58	0,63
Вище середнього	0,70	0,90	0,67	0,70	0,46	0,47	0,61	0,69
Нижче середнього	0,84	1,00	0,63	0,83	0,52	0,58	0,66	0,81
Низький	1,00	1,00	1,00	1,00	0,40	0,60	0,80	0,87
Середні бали для регіональних груп країн								
Європа та Центральна Азія	0,67	0,91	0,61	0,71	0,33	0,35	0,53	0,66
Африка на південь від Сахари	0,92	1,00	0,67	0,75	0,53	0,50	0,71	0,75
Латинська Америка та Карибський басейн	0,63	0,88	0,56	0,69	0,43	0,59	0,54	0,72
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	1,00	1,00	0,90	0,90	0,68	0,58	0,86	0,83
Близький Схід та Північна Африка	0,71	0,71	0,57	0,57	0,46	0,46	0,58	0,58
Південна Азія	0,60	0,80	0,80	0,40	0,60	0,60	0,67	0,60
Північна Америка	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,40	0,67	0,80

Джерело: розрахунки автора.

3. Методика та результати розрахунку для індексу сприяння фінансовій грамотності та спроможності

До групи запитань, що стосуються фінансової грамотності та спроможності, віднесено 14 запитань в Опитуванні за 2017 рік і 17 запитань в Опитуванні за 2022 рік. Для композиції індексу проаналізуємо всі запитання та варіанти відповідей за критеріями наявності інформації, варіативності відповідей і їхньої релевантності з огляду на можливий взаємозв'язок із якістю кредитних рішень.

У першу чергу перерахуємо запитання опитувальників, які включені лише в одне з двох Опитувань. У складі Опитування за 2017 рік таких два запитання: (1) про існування на національному рівні офіційного визначення термінів фінансова освіта, фінансова грамотність чи фінансова спроможність, (2) про існування (або процес розробки) стратегії фінансової спроможності на національному рівні, яка має складову про сприяння фінансовій інклюзії. А у складі Опитування за 2022 рік таких п'ять запитань: (1) про проведення державними органами, самостійно або у співпраці з іншими установами, аналізу прогалин у фінансовій освіті за останні п'ять років, (2) про проведення державними органами, самостійно або у співпраці з іншими установами, оцінки навчальних потреб або аналізу досвіду споживачів за останні п'ять років, (3) про проведення державними органами, самостійно або у співпраці з іншими установами, різних типів програм фінансової освіти (із залученням штучного інтелекту, машинного навчання, чат-ботів, цифрових ігор/додатків, соціальних медіа або телебачення, симуляції, текстів/SMS тощо), (4) про програми для підвищення цифрової грамотності та обізнаності, які самостійно або у співпраці з іншими установами проводили відповідальні державні органи, (5) про фінансові освітні програми для різних цільових сегментів, які самостійно або у співпраці з іншими установами здійснювали відповідальні державні органи.

Серед 12 спільних запитань в обох Опитуваннях, п'ять запитань відібрані для включення до розрахунку індексу, а сім запитань відхилені через причини недостатньої релевантності. Так, три запитання стосуються організаційно-правового режиму впровадження зусиль зі сприяння фінансовій грамотності, в чому не вбачається прямого взаємозв'язку з якістю кредитних рішень, а значною мірою обумовлені загальною характеристикою організаційно-правового режиму захисту споживачів фінансових послуг, який представлений в іншому індексі. Два запитання стосуються фінансової освіти в освітніх закладах, що вважається віддаленою діяльністю від кредитних рішень з різними оцінками ефективності в контексті впливу на фінансову поведінку, якість фінансових

рішень та добробуту [11, pp. 205, 208, 256, 260], [12, p. 432], [13, pp. 18, 21]. Також відхилене через низьку релевантність для якості кредитних рішень запитання про збір регулятором інформації від надавачів послуг фінансової освіти про охоплення їхніми програмами та запитання про включення фінансової освіти як додаткової компоненти в державних програмах підтримки. Перелік відібраних для індексу запитань, бальна оцінка кожного і їхнє узагальнення в індексі представлені в Таблиця 5.

Таблиця 5

Методика розрахунку індексу сприяння фінансовій грамотності та спроможності			Опис бальної оцінки відповідей
Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей	
2017	2022		
так	так	2.1 Чи проводили державні органи, самостійно або у співпраці з іншими установами, національне картування діяльності з фінансової освіти за останні п'ять років?	1 бал, якщо позитивна відповідь, інакше 0 балів
так	так	1 Національне картування діяльності з фінансової освіти	
так	так	2.2 Чи проводилося національно репрезентативне опитування на рівні осіб або домогосподарств щодо фінансових спроможностей за останні п'ять років?	1 бал, якщо позитивна відповідь на перший варіант, 0,5 – якщо на другий, інакше 0 балів
так	так	1 Цільове опитування про фінансові спроможності	
так	так	2 Як частина ширшого опитування	
так	так	2.3 Чи надавав відповідальний державний орган письмові рекомендації для постачальників фінансової освіти щодо змісту та/або підходів до її надання?	1 бал, якщо позитивна відповідь на будь-який з двох варіантів відповідей, інакше 0 балів
так	так	1 Спрямовані на визначену або обмежену групу постачальників фінансової освіти	
так	так	2 Спрямовані на всіх постачальників фінансової освіти	
ні	так	3 Спрямовано на визначену або обмежену групу постачальників фінансових послуг	не враховані
ні	так	4 Спрямовано на всіх постачальників фінансових послуг	не враховані
ні	так	5 Безпосередньо на всіх постачальників фінансової освіти та фінансових послуг	не враховані
так	так	2.4 Чи вимагається через регулювання, інструкції або настанови від фінансових установ забезпечувати фінансову освіту споживачів?	1 бал, якщо позитивна відповідь на перший варіант відповіді, 0,5 – якщо на другий варіант, інакше 0 балів
так	так	1 Вимоги стосуються всіх фінансових установ	
так	так	2 Вимоги стосуються визначеної або обмеженої групи фінансових установ	
так	так	2.5 Чи відповідальний державний орган, самостійно або у співпраці з іншими установами, підтримує веб-сайт?	1 бал, якщо позитивна відповідь, інакше 0 балів
так	так	1 З освітнім контентом, інструментами та ресурсами для ширшої фінансової освіти	

Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5.

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу сприяння фінансовій грамотності і спроможності та його складових запитань та відповідей в Опитуваннях за 2017 і за 2022 роки представлені в Таблиця 6. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 80 для 2017 року та 81 для 2022 року з 84 загальної кількості країн, що взяли участь в обох Опитуваннях. Зменшення кількості спостережень за 2017 рік обумовлене відсутніми відповідями щодо більшості відібраних запитань для Індії та Ізраїлю, відсутніми відповідями на запитання про вимоги до фінансових установ у Казахстану та на запитання про веб-сайт у Фінляндії. Зменшення кількості спостережень за 2022 рік пояснюється відсутністю відповідей майже на всі відібрані запитання для Ізраїлю та Туреччини, а також відсутністю однієї відповіді на запитання про картування для Кувейту.

Середня арифметична і медіанне значення індексу збільшилися у 2022 році у порівнянні з 2017 роком, при цьому найбільший внесок у цей приріст зробили позитивні відповіді на запитання про надання державними органами письмових рекомендацій щодо змісту та/або підходів до фінансової освіти – збільшення середнього рівня з 35% до 63% або на 28 п.п. Інші запитання також показали приріст рівня позитивних відповідей, окрім запитання про проведення національного репрезентативного опитування щодо фінансових спроможностей протягом останніх 5 років, за яким середній рівень позитивних відповідей зменшився до 47% або на 13 п.п. Узагальнений приріст середньої арифметичної індексу сприяння фінансовій грамотності і спроможності склав 8 п.п. або до рівня 52% позитивних відповідей за результатами Опитування за 2022 рік. За структурою країн у групах за рівнем доходів найбільший приріст індексу спостерігається серед країн з доходами нижче та вище середнього рівня, а зменшення індексу спостерігається у групі країн з низькими доходами.

За структурою регіональних груп найбільший приріст спостерігається серед країн Південної Азії та країн Латинської Америки та Карибського басейну, а помітне зниження індексу фіксується серед країн Африки на південь від Сахари.

Загальний рівень позитивних відповідей приблизно однаковий, 59-63% станом на 2022 рік, у трьох з п'яти запитань індексу, а саме у запитання про картування діяльності, про зміст і підходи до фінансової освіти та про підтримку веб-сайту з освітнім контентом. Найнижчий рівень позитивних відповідей спостерігається на запитання про вимоги до надавачів фінансових послуг забезпечувати споживачів фінансовою освітою – 27% станом на 2022.

Таблиця 6

Узагальнені результати розрахунку індексу сприяння фінансовій грамотності і спроможності

Результати для індексу і його складових	2.1. про картування		2.2. про вимірювання		2.3. про зміст		2.4. про вимоги до фінансових установ		2.5. про веб-сайт		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки												
Кількість спостережень	82	81	83	84	82	83	81	84	81	83	80	81
Середня арифметична	0,51	0,59	0,60	0,47	0,35	0,63	0,20	0,27	0,56	0,61	0,45	0,52
Медіана	1,00	1,00	0,50	0,50	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,50	0,60
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,50	0,49	0,41	0,47	0,48	0,49	0,37	0,42	0,50	0,49	0,28	0,32
Середні бали для груп країн за рівнем доходів												
Високий	0,55	0,59	0,67	0,54	0,52	0,53	0,12	0,22	0,63	0,62	0,49	0,52
Вище середнього	0,47	0,69	0,60	0,45	0,20	0,76	0,24	0,23	0,63	0,66	0,44	0,56
Нижче середнього	0,50	0,42	0,47	0,37	0,28	0,63	0,28	0,45	0,33	0,58	0,37	0,49
Низький	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	0,70	0,30
Середні бали для регіональних груп країн												
Європа та Центральна Азія	0,48	0,63	0,64	0,47	0,39	0,59	0,11	0,12	0,59	0,66	0,45	0,50
Африка на південь від Сахари	0,50	0,42	0,67	0,29	0,17	0,42	0,21	0,17	0,42	0,25	0,39	0,31
Латинська Америка та Карибський басейн	0,44	0,81	0,50	0,63	0,38	0,88	0,25	0,44	0,56	0,81	0,43	0,71
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,80	0,60	0,75	0,55	0,40	0,70	0,30	0,40	0,80	0,70	0,61	0,59
Близький Схід та Північна Африка	0,67	0,20	0,67	0,43	0,67	0,43	0,42	0,64	0,33	0,43	0,55	0,54
Південна Азія	0,00	0,40	0,10	0,20	0,00	0,80	0,25	0,30	0,25	0,60	0,10	0,46
Північна Америка	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,60	0,60

Джерело: розрахунки автора.

4. Методика та результати розрахунку для індексу розкриття інформації про кредити

Напрямок розкриття умов фінансових послуг представлений дев'ятьма запитаннями в обох Опитуваннях. Проте Опитування за 2022 рік містить одне запитання, яке за рахунок варіацій відповідей є еквівалентом трьох запитань попереднього Опитування, а також містить два нових запитання. Лише два з дев'яти запитань відібрані до включення в індекс розкриття умов фінансових послуг, їх вибір обумовлений фокусом на кредити та судженням, що якість кредитних рішень в значною мірою залежить від інформації та подій напередодні укладання договору. Сім відхилених запитань включають два запитання, які стосуються некредитних фінансових послуг, два запитання загальних формулювань, зміст відповідей на які повторюється в інших більш конкретних запитаннях, та три запитання про розкриття інформації після укладання договору. Два запитання, включені до індексу, дають відповідь про стандартизацію форми розкриття інформації про кредити, а також чи надається інформація про результат розрахунку ефективної ставки за кредитом. Зауважимо, що саме ефективна ставка, яка включає всі платежі та витрати за кредитом, а також враховує вартість грошей у часі з допомогою дисконтування, є найважливішою інформацією про вартість кредиту та найважливішою інформацією для вибору оптимального кредитного рішення для споживача. Додатковим запитанням, включеним до індексу, є запитання 2.5 з напряму сприяння фінансовій грамотності та спроможності (Таблиця 5). Це запитання стосується веб-сайту, який підтримує відповідальний державний орган, самостійно або у співпраці з іншими установами. Для індексу розкриття інформації пропонується включити це запитання з варіантом відповіді про функціонал веб-сайту для розкриття інформації про вартість та умови фінансових послуг. Такий веб-сайт є цифровим інструментом для порівняння умов фінансових послуг, що сприяє пошуку і вибору найвигіднішої послуги для споживача.

Композиція запитань і методика розрахунку індексу розкриття інформації про кредити представлені в Таблиця 7.

Таблиця 7

Методика розрахунку індексу розкриття інформації про кредити

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	3.1 Чи існують вимоги (закон або регулювання) для фінансових установ використовувати документ у стандартизованому форматі у паперовій або електронній формі для розкриття інформації про фінансові послуги?		1 бал, якщо позитивна відповідь на варіант відповідного року, інакше 0 балів.
так	ні	1	Варіанти відповідей для етапів вибору та укладання договору і за типами фінансових установ	
ні	так	2	Варіанти відповідей для етапу вибору та укладання договору без деталізації за типами фінансових установ	
так	так	3.2 Згідно із законом або регулюванням, чи охоплюють вимоги до розкриття інформації етап вибору та/або до укладання договору?		1 бал, якщо позитивна відповідь на варіант відповідного року, інакше 0 балів.
так	ні	1	Розрахунок ефективної ставки за кредитом з деталізацією відповідей за типами фінансових установ	
ні	так	2	Розрахунок ефективної ставки за кредитом без деталізації за типами фінансових установ	
так	так	3.3 Чи відповідальний державний орган, самостійно або у співпраці з іншими установами, підтримує веб-сайт?		1 бал, якщо позитивна відповідь, інакше 0 балів
так	так	1	Для розкриття інформації про ціни та умови фінансових продуктів і послуг	
Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 3.1, 3.2, 3.3.				

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу розкриття інформації про кредити та його складових запитань і відповідей в Опитуваннях за 2017 і 2022 роки представлені в Таблиця 8. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 82 в 2017 році і 84 в 2022 році з 84 країн-учасниць в обох Опитуваннях. Зменшення кількості спостережень за 2017 рік обумовлене відсутніми відповідями для Індії та Ізраїлю на запитання про веб-сайт з порівнянням умов фінансових послуг. Середня арифметична індексу незначно збільшилася у 2022 році в порівнянні з 2017, а медіанне значення не змінилося. Найбільший внесок у цей приріст зробили позитивні відповіді на запитання про стандартизацію розкриття інформації про кредити з 67% до 73% або на 6 п.п. Інші запитання також показали приріст рівня позитивних відповідей. Узагальнений приріст середньої арифметичної індексу розкриття інформації про фінансові послуги склав 3 п.п. або до рівня 63% позитивних відповідей. За структурою країн у групах за рівнем доходів найбільший приріст індексу спостерігається серед країн з низькими доходами за рахунок приросту позитивних відповідей на запитання про стандартизацію форми розкриття та спостерігається для країн з високим рівнем доходів завдяки приросту за всіма запитаннями індексу. За структурою регіональних груп найбільший приріст у 9 п.п. спостерігається серед країн Африки на південь від Сахари, якщо не враховувати Північну Америку, яка представлена лише Канадою. Водночас, країни Південної Азії та країни Близького Сходу і Північної Африки мають значне зменшення індексу через відповіді на запитання про підтримку державними органами веб-сайту з умовами фінансових послуг.

Загальний рівень позитивних відповідей є високим для запитань про розкриття умов кредитів за ефективною ставкою і стандартизацію форми розкриття інформації, 92% та 73% в 2022, і низьким для запитання про підтримку державними органами веб-сайту з розкриттям умов фінансових послуг – 26% у 2022.

Таблиця 8

Узагальнені результати розрахунку індексу розкриття інформації про кредити

Результати для індексу і його складових	3.1. про стандартну форму		1.2. про ефективну ставку		3.3. про веб-сайт		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки								
Кількість спостережень	84	84	83	84	82	84	82	84
Середня арифметична	0,67	0,73	0,89	0,92	0,26	0,26	0,60	0,63
Медіана	0,82	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,67	0,67

Результати для індексу і його складових	3.1. про стандартну форму		1.2. про ефективну ставку		3.3. про веб-сайт		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,40	0,40	0,31	0,28	0,44	0,44	0,27	0,26
Середні бали для груп країн за рівнем доходів								
Високий	0,72	0,74	0,91	0,97	0,24	0,29	0,62	0,67
Вище середнього	0,55	0,68	0,90	0,83	0,27	0,27	0,56	0,59
Нижче середнього	0,76	0,76	0,84	0,95	0,28	0,21	0,63	0,64
Низький	0,80	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,60	0,67
Середні бали для регіональних груп країн								
Європа та Центральна Азія	0,76	0,77	0,97	1,00	0,18	0,33	0,64	0,70
Африка на південь від Сахари	0,56	0,67	0,73	0,83	0,17	0,17	0,47	0,56
Латинська Америка та Карибський басейн	0,49	0,63	0,94	0,88	0,31	0,25	0,58	0,58
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,61	0,70	0,70	0,80	0,30	0,30	0,54	0,60
Близький Схід та Північна Африка	0,93	0,93	1,00	1,00	0,50	0,14	0,81	0,69
Південна Азія	0,59	0,70	1,00	0,80	0,25	0,00	0,63	0,50
Північна Америка	1,00	0,50	0,00	1,00	1,00	1,00	0,67	0,83

Джерело: розрахунки автора.

5. Методика та результати розрахунку для індексу звітування та перевірки кредитної інформації

Обидва Опитування містять лише одне запитання про звітування та перевірку кредитної інформації. Проте нечіткість формулювання запитань і відповідей ускладнюють порівняння та оцінку національних практик. Так, Опитування за 2017 рік містить запитання з подвійною варіативністю інтерпретацій позитивної відповіді для кожного типу фінансових установ стосовно (1) вимоги перевіряти або звітувати кредитну інформацію та (2) для всіх або деяких кредитів. В Опитуванні за 2022 рік така деталізація для кожного типу фінансових установ розмежована на чотири окремі варіанти відповідей з додатковою деталізацією на вимоги звітувати про негативну та позитивну кредитну інформацію, а також додані два нових варіанти відповіді про доступ до інформації кредитних бюро чи доступ до інформації кредитних реєстрів. Оскільки формулювання запитання в Опитуванні за 2017 рік передбачають умову прийнятності для позитивної відповіді будь-якого варіанту з перерахованих через сполучних «або», тому позитивна відповідь на будь-який з чотирьох варіантів відповідей по кожному типу фінансових установ в Опитуванні за 2022 рік є співставною позитивній відповіді на запитання в Опитуванні за 2017 рік (Таблиця 9).

Таблиця 9

Методика розрахунку індексу звітування та перевірки кредитної інформації

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	4.1 Чи мають фінансові установи доступ до кредитного бюро або кредитного реєстру, або чи звітують до них?		Хоча б одна позитивна відповідь в пунктах 2-5 за 2022 рік прирівнюється до позитивної відповіді пункту 1 за 2017 рік. 1 бал, якщо позитивна відповідь на варіант відповідного року, інакше 0 балів.
так	ні	1	Вимагається перевіряти/звітувати інформацію до кредитного бюро для деяких/усіх кредитів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	
ні	так	2	Вимагається звітувати до кредитного бюро/реєстру про негативну інформацію щодо кредитів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	
ні	так	3	Вимагається звітувати до кредитного бюро/реєстру про позитивну інформацію щодо кредитів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	
ні	так	4	Вимагається перевіряти інформацію кредитного бюро/реєстру для всіх кредитів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	
ні	так	5	Вимагається перевіряти інформацію кредитного бюро/реєстру для деяких кредитів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	
Розрахунок значення індексу: бальна оцінка відповідей на запитання 4.1.				

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу звітування та перевірки кредитної інформації для Опитувань за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 10. Єдине запитання цього індексу має

відповіді всіх 84 країн вибірки, які брали участь в обох Опитуваннях, також наявні відповіді для всіх країн вибірки, які брали участь лише в одному з двох Опитувань. Середня арифметична та медіанне значення індексу збільшилися, причому перше на 22 п.п. до рівня 69% позитивних відповідей. У структурі країн у групах за рівнем доходів спостерігається значне збільшення індексу серед країн з високими доходами та країнами з доходами вище середнього рівня, що скоротило різницю позитивних відповідей між країнами з різними рівнями доходів. За структурою регіональних груп високий приріст фіксується серед країн Європи та Центральної Азії, Південної Азії та Африки на південь від Сахари, водночас індекс знизився для групи Північної Америки, яка включає лише Канаду.

Таблиця 10

Узагальнені результати розрахунку індексу звітування та перевірки кредитної інформації

Результати для індексу і його складових	4.1. про кредитну інформацію		Індекс	
	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки				
Кількість спостережень	84	84	84	84
Середня арифметична	0,46	0,69	0,46	0,69
Медіана	0,55	0,75	0,55	0,75
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,40	0,30	0,40	0,30
Середні бали для груп країн за рівнем доходів				
Високий	0,40	0,67	0,40	0,67
Вище середнього	0,39	0,65	0,39	0,65
Нижче середнього	0,67	0,75	0,67	0,75
Низький	0,80	0,83	0,80	0,83
Середні бали для регіональних груп країн				
Європа та Центральна Азія	0,32	0,72	0,32	0,72
Африка на південь від Сахари	0,44	0,73	0,44	0,73
Латинська Америка та Карибський басейн	0,63	0,67	0,63	0,67
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,60	0,63	0,60	0,63
Близький Схід та Північна Африка	0,62	0,58	0,62	0,58
Південна Азія	0,37	0,67	0,37	0,67
Північна Америка	1,00	0,75	1,00	0,75

Джерело: розрахунки автора.

6. Методика та результати розрахунку для індексу перевірки достатньої платоспроможності

Напрямок перевірки достатньої платоспроможності включає одне спільне запитання в обох Опитуваннях і одне нове запитання в Опитуванні за 2022 рік. Спільне запитання виявляє чи законодавство та регулювання вимагають від надавачів кредитів перевіряти рівень платоспроможності і не надавати кредити без достатніх зібраних доказів спроможності вчасно та в повному обсязі виплатити кредит. Такі вимоги можуть включати, як жорсткі критерії на основі фінансових коефіцієнтів, так і вимоги оцінки достатньої платоспроможності або інші дії для упередження створення надмірної кредитної заборгованості у споживачів. Додатковий варіант відповіді в Опитуванні за 2022 рік на спільне запитання про обмеження на багаторазові кредити прирівнюється до варіанту відповіді про інші вимоги в попередньому Опитуванні і не порушує загальної співставності запитання і варіантів відповідей⁴. Додаткове запитання в Опитуванні за 2022 рік уточнює, яку саме інформацію збирають і перевіряють для оцінки достатньої платоспроможності кредиторів: про поточні витрати, про доходи, про інші кредитні зобов'язання. Розрахунок індексу включає оцінювання одного спільного запитання (Таблиця 11).

Результати бальної оцінки індексу перевірки достатньої платоспроможності для Опитувань за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 12. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 83 за 2017 рік і всі 84 країни за 2024 рік. Зменшення кількості спостережень за 2017 рік пов'язано із відсутньою відповіддю для Боснії та Герцеговини. Середня

⁴ Такий підхід до розрахунку бальної оцінки не створює ризиків для послідовності інтерпретацій з урахування фактичних відповідей на Опитування, оскільки в усіх випадках позитивних відповідей на варіант обмеження багаторазових кредитів, він є доповнюючим, а не єдиною позитивною відповіддю серед варіантів відповідей 2-4.

арифметична індексу збільшилася на 6 п.п. до рівня 67% позитивних відповідей у 2022 в порівнянні з 2017 роком, медіанне значення індексу не змінилося.

Таблиця 11

Методика розрахунку індексу перевірки достатньої платоспроможності

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	5.1 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення, що обмежують надмірне запозичення фізичними особами?		1 бал, якщо позитивна відповідь на перший варіант відповіді, 0,5 якщо хоча б одна позитивна відповідь на 2-4 варіанти, інакше 0 балів
так	так	1	Чітко встановлені ліміти, передбачені регулюванням	
так	так	2	Кредитні установи зобов'язані оцінювати здатність споживача виплатити кредит, але конкретні ліміти не встановлені	
ні	так	3	Обмеження на багаторазові кредити	
так	так	4	Інше	
Розрахунок значення індексу: бальна оцінка відповідей на запитання 5.1.				

Джерело: систематизація автора.

У структурі країн у групах за рівнем доходів спостерігається значне збільшення індексу серед країн з доходами вище середнього рівня і помірне збільшення для країн з високими доходами, а зменшення індексу серед країн з доходами нижче середнього рівня. За структурою регіональних груп високий приріст фіксується серед країн Латинської Америки та Карибського басейну та зменшення індексу для країн Південної Азії.

Таблиця 12

Узагальнені результати розрахунку індексу перевірки достатньої платоспроможності

Результати для індексу і його складових	5.1. про перевірку платоспроможності		Індекс	
	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки				
Кількість спостережень	83	84	83	84
Середня арифметична	0,61	0,67	0,61	0,67
Медіана	0,50	0,50	0,50	0,50
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,28	0,30	0,28	0,30
Середні бали для груп країн за рівнем доходів				
Високий	0,60	0,68	0,60	0,68
Вище середнього	0,53	0,67	0,53	0,67
Нижче середнього	0,74	0,68	0,74	0,68
Низький	0,50	0,50	0,50	0,50
Середні бали для регіональних груп країн				
Європа та Центральна Азія	0,59	0,61	0,59	0,61
Африка на південь від Сахари	0,54	0,67	0,54	0,67
Латинська Америка та Карибський басейн	0,56	0,75	0,56	0,75
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,70	0,75	0,70	0,75
Близький Схід та Північна Африка	0,79	0,86	0,79	0,86
Південна Азія	0,70	0,60	0,70	0,60
Північна Америка	0,00	0,00	0,00	0,00

Джерело: розрахунки автора.

7. Методика та результати розрахунку для індексу обмеження максимальної вартості кредитів

Опитування за 2017 рік містить два запитання про обмеження максимальної вартості фінансових послуг, серед яких одне запитання стосується регулювання витрат на рахунки вкладів (депозитів)⁵ і виключається з подальшого аналізу. Опитування за 2022 рік містить лише одне запитання про обмеження максимальної вартості кредитів, яке є спільним з Опитуванням за 2017 рік. Відповіді на це запитання деталізують встановленні обмеження за кожним типом фінансових

⁵ Терміни вживаються відповідно до визначення Статті 2 Закону України «Про банки і банківську діяльність» і включають як строкові, так і поточні рахунки для зберігання коштів. Таке уточнення необхідне з огляду на певну суперечність з термінологією нормативних документів НБУ, зокрема Інструкцією № 492, де вкладні (депозитні) рахунки відмежовані від поточних рахунків і немає узагальнюючого терміну для опису всіх типів рахунків для зберігання коштів.

установ і за універсальністю для всіх кредитів чи обмеженістю за типами кредитів чи групами споживачів. Методика розрахунку індексу за єдиним спільним запитанням і варіантами відповідей представлена в Таблиця 13 та базується на судженні, що застосування такого інструменту регулювання, як встановлення обмеження на максимальний розмір витрат за кредитами є ознакою активної регуляторної позиції для упередження практик високоризикового кредитування споживачів і спричинення надмірної заборгованості у споживачів. Вибір регуляторів щодо застосування такого інструменту до всіх фінансових установ і всіх типів кредитів споживачам чи вибірково до деяких з них може мати обґрунтування з позитивним впливом на збереження ринковості кредитних відносин без шкоди для споживачів, за умов, що регулятор є активним і ефективним у протидії можливим недоброчесним практикам регуляторного арбітражу. Тому індекс не матиме негативної диференціації для країн, які застосовують обмеження максимальної вартості для деяких кредитів у порівнянні із всеохоплюючим обмеженням на всіх кредити споживачам.

Таблиця 13

Методика розрахунку індексу обмеження максимальної вартості кредитів

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	6.1 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення з чіткими обмеженнями на процентні ставки або іншими обмеженнями у ціноутворенні на кредити?		1 бал, якщо позитивна відповідь на будь-який варіант відповіді за будь-яким типом фінансових установ, інакше 0 балів.
так	так	1	Стосуються всіх кредитів, відповіді окремо для кожного типу фінансових установ	
так	так	2	Стосуються деяких кредитів або груп споживачів, відповідь окрема для кожного типу фінансових установ	

Розрахунок значення індексу: бальна оцінка відповідей на запитання 6.1.

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу обмеження максимальної вартості кредитів для Опитувань за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 14. Єдине запитання цього індексу має відповіді всіх 84 країн вибірки, які брали участь в обох Опитуваннях. Середня арифметична індексу збільшилася на 4 п.п. до рівня 74% позитивних відповідей станом на 2022 рік. У структурі країн у групах за рівнем доходів спостерігається збільшення індексу лише серед країн з доходами вище середнього рівня, а в інших групах країн за рівнем доходів значення індексу не змінилося. За структурою регіональних груп високий приріст фіксується серед країн Південної Азії, помірний - серед країн Східної Азії та Тихоокеанського регіону, Європи та Центральної Азії, Латинської Америки та Карибського басейну, а зниження індексу – лише серед країн Африки на південь від Сахари.

Таблиця 14

Узагальнені результати розрахунку індексу обмеження максимальної вартості кредитів

Результати для індексу і його складових	6.1. про обмеження вартості кредитів		Індекс	
	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки				
Кількість спостережень	84	84	84	84
Середня арифметична	0,70	0,74	0,70	0,74
Медіана	1,00	1,00	1,00	1,00
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,46	0,44	0,46	0,44
Середні бали для груп країн за рівнем доходів				
Високий	0,82	0,82	0,82	0,82
Вище середнього	0,63	0,73	0,63	0,73
Нижче середнього	0,63	0,63	0,63	0,63
Низький	0,00	0,00	0,00	0,00
Середні бали для регіональних груп країн				
Європа та Центральна Азія	0,73	0,79	0,73	0,79
Африка на південь від Сахари	0,50	0,33	0,50	0,33
Латинська Америка та Карибський басейн	0,75	0,81	0,75	0,81

Результати для індексу і його складових	6.1. про обмеження вартості кредитів		Індекс	
	2017	2022	2017	2022
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,70	0,80	0,70	0,80
Близький Схід та Північна Африка	0,71	0,71	0,71	0,71
Південна Азія	0,80	1,00	0,80	1,00
Північна Америка	1,00	1,00	1,00	1,00

Джерело: розрахунки автора.

8. Методика та результати розрахунку для індексу справедливих умов надання фінансових послуг

Аналіз запитань Опитувань у групі інших політик захисту споживачів виявив 3 відповідних запитання за 2017 рік і 10 запитань за 2022 рік, включно з 3 спільними запитаннями для обох Опитувань. Додаткові 7 запитань включають запитання про забезпечення відповідності фінансових послуг інтересам споживача, про розробку фінансових послуг з урахування цільової аудиторії та її потреб, внутрішній контроль за дотриманням справедливого ставлення до споживачів, управління конфліктами інтересів щодо споживачів, існування стандартів соціальної ефективності та захисту споживачів. До композиції індексу справедливих умов надання фінансових послуг включені три спільних запитання (Таблиця 15). При цьому, всі ці запитання стосуються кредитів споживачам: перше запитання є загальним для всіх фінансових послуг, друге запитання містить варіанти відповідей як загальні для всіх фінансових послуг, так і в більшій мірі релевантні для кредитів, а третє запитання переважно про практики кредитування.

Таблиця 15

Методика розрахунку індексу справедливих умов надання фінансових послуг

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	7.1 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення, які забороняють або обмежують фінансові установи у здійсненні будь-якої з наступних (несправедливих) практик?		бальна оцінка від 0 до 1 відображає пропорцію позитивних відповідей (всього чотири)
так	так	1	Об'єднання та зв'язування послуг таким чином, що невинновато обмежує вибір споживачів	
так	так	2	Використання в угоді будь-яких умов, які є несправедливими, незбалансованими чи з ознаками зловживання	
так	так	3	Використання в угоді будь-яких умов, які виключають чи обмежують відповідальність надавача фінансових послуг	
так	так	4	Дискримінація певних категорій споживачів, таких як жінки, представники корінних народів, або на основі віри, політичних переконань чи зовнішнього вигляду споживача	
так	так	7.2 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення, які забороняють або обмежують умови та практики, що обмежують мобільність клієнтів між фінансовими установами?		бальна оцінка від 0 до 1 відображає пропорцію позитивних відповідей (всього чотири)
так	так	1	Положення, які надають споживачам період для відмови від фінансової послуги без сплати штрафу	
так	так	2	Положення, що обмежують штрафи за дострокове погашення	
так	так	3	Положення, що обмежують комісії та збори за закриття рахунку	
так	так	4	Положення, що забороняють додаткові ускладнення процедур закриття рахунку	
так	так	7.3 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення, які встановлюють мінімальні стандарти для практик стягнення боргів?		1 якщо позитивна відповідь, інакше 0
так	так	1	Існують мінімальні стандарти для практик збору/ стягнення боргів	
Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 7.1, 7.2, 7.3.				

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу справедливих умов надання фінансових послуг та його складових запитань і відповідей в Опитуваннях за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 16. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 83 за 2017 рік і 84 за 2022 рік з 84 країн, що брали участь в обох Опитуваннях. Зменшення кількості спостережень за 2017 рік обумовлене відсутністю відповіддю про стандарти стягнення боргу для Боснії та Герцеговини. Середня арифметична та медіанне значення індексу збільшилися у 2022 в порівнянні з 2017 роком. Всі три запитання індексу зробили майже однаковий внесок у цей приріст. Узагальнений приріст в показнику середньої арифметичної індексу справедливих умов надання фінансових послуг склав 8

п.п. або до рівня 78% позитивних відповідей. У структурі країн у групах за рівнем доходів рекордно високий приріст індексу спостерігається серед країн з низькими доходами за рахунок значного приросту позитивних відповідей за всіма запитаннями, а найменший приріст – серед країн з високими доходами. За структурою регіональних груп найбільший приріст у 27 п.п. спостерігається серед країн Африки на південь від Сахари, якщо не враховувати Північну Америку, яка включає лише Канаду. Загалом такі зміни обумовили зближення середніх рівнів позитивних відповідей між групами країн на досить високому рівні як для окремих запитань індексу, так і загалом для індексу.

Таблиця 16

Узагальнені результати розрахунку індексу справедливих умов надання фінансових послуг

Результати для індексу і його складових	7.1. про несправедливі умови		7.2. про обмеження мобільності		7.3. про стягнення боргу		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки								
Кількість спостережень	84	84	84	84	83	84	83	84
Середня арифметична	0,77	0,85	0,56	0,63	0,63	0,70	0,70	0,78
Медіана	1,00	1,00	0,50	0,75	1,00	1,00	0,88	1,00
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,33	0,26	0,38	0,36	0,49	0,46	0,33	0,29
Середні бали для груп країн за рівнем доходів								
Високий	0,85	0,86	0,74	0,77	0,74	0,76	0,79	0,81
Вище середнього	0,76	0,84	0,45	0,52	0,48	0,53	0,62	0,69
Нижче середнього	0,71	0,87	0,43	0,57	0,68	0,84	0,70	0,86
Низький	0,00	0,75	0,00	0,50	0,00	1,00	0,00	0,88
Середні бали для регіональних груп країн								
Європа та Центральна Азія	0,83	0,85	0,68	0,73	0,59	0,67	0,71	0,76
Африка на південь від Сахари	0,52	0,90	0,19	0,65	0,50	0,67	0,51	0,78
Латинська Америка та Карибський басейн	0,95	0,95	0,65	0,61	0,63	0,69	0,79	0,82
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,77	0,83	0,40	0,35	0,80	0,80	0,78	0,81
Близький Схід та Північна Африка	0,75	0,79	0,75	0,82	0,86	0,86	0,80	0,82
Південна Азія	0,60	0,65	0,45	0,45	0,40	0,60	0,50	0,63
Північна Америка	0,25	0,75	0,25	0,00	1,00	1,00	0,63	0,88

Джерело: розрахунки автора.

9. Методика та результати розрахунку для індексу вирішення спорів

До групи запитань, що стосуються вирішення спорів, віднесено 10 запитань в Опитуванні за 2017 рік і 14 запитань в Опитуванні за 2022 рік, з них вісім запитань є спільними для обох Опитувань, а 8 запитань виключаються з подальшого аналізу. Серед виключених запитань 6 є новими запитаннями в Опитуванні за 2022 рік, а саме: (1) про вимоги до внутрішнього механізму врегулювання спорів за кожним типом фінансових установ, (2) про платність механізму позасудового врегулювання спорів, (3) про участь в механізмі позасудового врегулювання за кожним типом фінансових установ, (4) про інституційно-організаційне рішення у випадку включення механізму позасудового врегулювання спорів до діяльності державних органів, (5) про збір даних регулятором у фінансових установ чи органу позасудового врегулювання про скарги споживачів, (6) про дії регулятора у зв'язку зі збором даних про скарги споживачів. Два інших виключених запитання належать до Опитування за 2017 рік і стосуються питань та фінансових послуг, за якими надходить найбільше скарг споживачів фінансових послуг.

З 8 спільних запитань лише два відібрані до включення в індекс за критеріями достатності наданих відповідей серед країн вибірки та релевантності для якості кредитних відносин в частині врегулювання спорів (Таблиця 17). Серед шести відхилених спільних запитань одне запитання про роботу зі скаргами відхилене через загальність і дублювання із запитанням, яке включене до індексу, два запитання про інституційно-організаційну форму та одне про спосіб фінансування позасудового механізму відхилені через недостатню доведеність переваг варіантів відповідей для формування очікувань для бальних оцінок.⁶ Два запитання про позасудовий механізм вирішення спорів не включені в індекс через високий рівень відсутніх відповідей у вибірці країн, а саме 17% на запитання про напрями діяльності та 20% на запитання про обов'язковість попереднього звернення

⁶ Різні інституційно-організаційні форми та способи фінансування можуть забезпечувати ефективну систему вирішення спорів.

зі скаргою до відповідної фінансової установи-надавача фінансової послуги. Варіанти відповідей дев'ять і десять не враховані в індексі, оскільки вони включені лише в Опитування за 2022 рік. Варіанти відповідей шість і сім на запитання 8.1 та варіанти відповідей три та чотири на запитання 8.2, хоча й мають деяку відмінність у формулюваннях, але враховані як співставні для цілей індексу.

Таблиця 17

Методика розрахунку індексу вирішення спорів

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей
2017	2022			
так	так	8.1 Чи є у чинному законодавстві та регулюванні положення зі встановленими стандартами по роботі і врегулюванню скарг споживачів на рівні фінансових установ?		бальна оцінка від 0 до 1 відображає пропорцію позитивних відповідей на 7 варіантів, при цьому пункт 6 для 2017 року прирівнюється до пункту 7 за 2022 рік.
так	так	1	Щодо доступності механізму вирішення скарг	
так	так	2	Вимоги призначати незалежного посадовця або підрозділ, відповідальний за роботу зі скаргами споживачів	
так	так	3	Вимоги до впровадження процедур і процесів для вирішення скарг споживачів	
так	так	4	Своєчасності відповіді	
так	так	5	Документування і збереження скарг	
так	ні	6	Передача інформації про скарги до державного органу	
ні	так	7	Регламентоване збереження і передача інформації про скарги до державного органу	
так	так	8	Надання споживачам інформації про позасудові механізми вирішення спорів (за наявності)	
ні	так	9	Інформування споживачів про час/способи передачі скарг до позасудових механізмів врегулювання спорів	не враховані
ні	так	10	Регламентация категорій скарг	не враховані
так	так	8.2 Чи існує будь-який позасудовий механізм врегулювання спорів, що дозволяє споживачу фінансових послуг отримати доступний і ефективний спосіб вирішення спору після незадовільного результату за відповідною скаргою в рамках внутрішніх процедур фінансової установи?		1 бал, якщо позитивна відповідь на пункт 1 та/або на пункт 3, 0,5 – якщо на пункт 2 та/або пункт 4, інакше 0 балів
так	так	1	Існує механізм, який передбачає юридичну обов'язковість виконання рішень	
так	так	2	Існує механізм, який передбачає послуги медіації	
так	ні	3	Існує механізм, який передбачає як юридичну обов'язковість виконання рішень, так і послуги медіації	
ні	так	4	Існує механізм, проте він не передбачає юридичну обов'язковість виконання рішень	

Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 8.1, 8.2.

Джерело: систематизація автора.

Результати бальної оцінки індексу вирішення спорів для Опитувань за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 18. Два запитання цього індексу мають відповіді всіх 84 країн вибірки, які брали участь в обох Опитуваннях. Середня арифметична індексу збільшилася у 2022 в порівнянні з 2017 роком на 4 п.п. до рівня 71% позитивних відповідей. При цьому, це збільшення забезпечили позитивні відповіді на перше запитання про регламенти до роботи внутрішніх механізмів вирішення скарг на рівні фінансових установ, тоді як рівень позитивних відповідей на друге запитання про позасудові механізми майже не змінився. У структурі країн у групах за рівнем доходів спостерігається значне збільшення індексу серед країн з низькими доходами за рахунок позитивних відповідей на запитання про позасудові механізми. За структурою регіональних груп помірний приріст фіксується серед країн Африки на південь від Сахари за рахунок обох запитань індексу та серед країн Східної Азії та Тихоокеанського регіону за рахунок позитивних відповідей на запитання про внутрішні механізми вирішення скарг, а зниження індексу – серед країн Південної Азії за рахунок зменшення позитивних відповідей за обома запитаннями індексу.

Таблиця 18

Узагальнені результати розрахунку індексу вирішення спорів

Результати для індексу і його складових	8.1. про внутрішні механізми		3.3. про позасудові механізми		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки						
Кількість спостережень	84	84	84	84	84	84

Результати для індексу і його складових	8.1. про внутрішні механізми		3.3. про позасудові механізми		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Середня арифметична	0,70	0,78	0,65	0,64	0,67	0,71
Медіана	0,86	0,86	1,00	0,50	0,75	0,75
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,34	0,28	0,42	0,39	0,32	0,28
Середні бали для груп країн за рівнем доходів						
Високий	0,82	0,81	0,69	0,72	0,75	0,76
Вище середнього	0,65	0,73	0,58	0,60	0,62	0,67
Нижче середнього	0,57	0,83	0,68	0,53	0,63	0,68
Низький	0,57	0,57	0,50	1,00	0,54	0,79
Середні бали для регіональних груп країн						
Європа та Центральна Азія	0,71	0,78	0,56	0,56	0,63	0,67
Африка на південь від Сахари	0,60	0,75	0,75	0,79	0,67	0,77
Латинська Америка та Карибський басейн	0,71	0,73	0,69	0,66	0,70	0,69
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,73	0,91	0,70	0,70	0,71	0,81
Близький Схід та Північна Африка	0,73	0,92	0,71	0,64	0,72	0,78
Південна Азія	0,74	0,54	0,70	0,60	0,72	0,57
Північна Америка	0,71	0,86	0,50	0,50	0,61	0,68

Джерело: розрахунки автора.

10. Методика та результати розрахунку для індексу регуляторної спроможності

До групи запитань, що стосуються правового режиму захисту споживачів фінансових послуг, включено дев'ять запитань в кожному Опитуванні, з яких лише п'ять є спільними, а інші вісім запитань використані лише в одному з двох Опитувань і виключаються з подальшого аналізу. Так, запитання включені лише в Опитування за 2017 рік стосуються (1) наявності підрозділу чи команди, відповідальної за захист споживачів фінансових послуг, що дублюється за змістом з іншим запитанням про організаційну належність такого підрозділу чи команди, (2) організаційно-інституційної моделі регулювання, (3) кількості співробітників відповідального підрозділу чи команди і (4) кількості застосування заходів впливу за останні 12 місяців. Нові запитання, додані до Опитування за 2022 рік, стосуються включення критеріїв захисту споживачів фінансових послуг у процес ліцензування фінансових установ у частині системи управління і кваліфікаційних вимог до власників і керівників.

Серед п'яти спільних запитань три відібрані до включення в індекс за критерієм релевантності для якості кредитних відносин (Таблиця 19). Причини для відхилення двох спільних запитань полягають у відсутності обґрунтованих очікувань, що вибір правової моделі для регулятора та типу нормативних актів, які забезпечують можливість для реалізації захисту споживачів фінансових послуг, впливають на ефективність захисту споживачів, оскільки такі вибори часто є результатом історичного розвитку законодавчо-нормативної бази, політичної боротьби і реакцій на кризові явища. Проте, можливі суперечності з мікропруденційним наглядом через різні задачі діяльності та обґрунтовані очікування про конфлікт інтересів між прибутковістю і захистом споживачів та різну [14, р. 34], обумовлюють важливість запитання про співвідношення із пруденційним наглядом для включення в індекс. Також достатньо важливими для включення в індекс визначенні запитання про доступні заходи впливу в якості інструментів примусу до дисципліни в дотриманні встановлених вимог і запитання про види діяльності з вивчення практик і вимірювання якості фінансового посередництва з позиції інтересів споживачів. Водночас, опитування за 2022 рік містить дев'яти додаткових варіанти відповідей на друге і два додаткові варіанти на третє запитання, які не враховані в оцінюванні для збереження співставності результатів оцінювання індексу для двох Опитувань.

Результати бальної оцінки індексу регуляторної спроможності та його складових запитань і відповідей в Опитуваннях за 2017 та 2022 роки представлені в Таблиця 20. Загальна кількість спостережень з успішним розрахунком індексу складає 84 за 2017 рік і 83 за 2022 рік з 84 країн, що брали участь в обох Опитуваннях. Зменшення кількості спостережень за 2022 рік обумовлене відсутністю відповіддю про спеціалізований підрозділ чи команду захисту споживачів фінансових послуг для Західного Берега та Сектора Гази. Середня арифметична та медіанне значення індексу збільшилися у 2022 році у порівнянні з 2017 роком. Перше і третє запитання індексу зробили майже однаковий внесок у цей приріст, а результати позитивних відповідей на друге запитання у

середньому не змінилися. Узагальнений приріст у показнику середньої арифметичної індексу регуляторної спроможності склав 6 п.п. або до рівня 69% позитивних відповідей. У структурі країн у групах за рівнем доходів приріст середнього значення індексу наявний у всіх групах.

Таблиця 19

Методика розрахунку індексу регуляторної спроможності

Включення в Опитування		Запитання і варіанти відповідей		Опис бальної оцінки відповідей	
2017	2022				
так	так	9.1 Що найкраще характеризує окрему підрозділ/команду, яка впроваджує захист споживачів фінансових послуг?		1 бал, якщо позитивна відповідь на п.1, 0,5 – на п.2 і 0,25 – на п.3, інакше 0 балів	
так	так	1	Окремий від пруденційного нагляду, на однаковому ієрархічному рівні	бальна оцінка від 0 до 1 відображає пропорцію позитивних відповідей на пункти 1-7	
так	так	2	Окремий від пруденційного нагляду, на нижчому ієрархічному рівні		
так	так	3	Входить до складу пруденційного нагляду		
так	так	9.2 Які заходи впливу може застосовувати підрозділ / команда захисту споживачів фінансових послуг?			
так	так	1	Винесення попереджень фінансовим установам		
так	так	2	Накладення штрафів та санкцій		
так	так	3	Винесення адміністративних санкцій керівництву		
так	так	4	Публікація інформації про порушення	не враховані	
так	так	5	Зобов'язувати установи відшкодувати комісії та платежі		
так	так	6	Зобов'язувати вилучати оманливу рекламу		
так	так	7	Скасування або рекомендація про скасування ліцензії		
ні	так	8	Застосування морального тиску для впливу на фінансові установи з метою дотримання регуляторних вимог		
ні	так	9	Повідомлення про порушення інших компетентних органів		
ні	так	10	Встановлення умов чи обмежень на діяльність установ		не враховані
ні	так	11	Зобов'язання компенсувати споживачам збитки чи шкоду		
ні	так	12	Зобов'язання модифікувати чи виправити оманливу рекламу		
ні	так	13	Зобов'язання модифікувати послуги чи бізнес-процеси		
ні	так	14	Зобов'язання призупинити або вилучити продукти / послуги		
ні	так	15	Звільнення, відсторонення чи заміна керівників /персоналу		
ні	так	16	Інше		
так	так	9.3 Яку діяльність здійснює підрозділ/ команда захисту споживачів фінансових послуг?		Хоча б одна позитивна відповідь в пунктах 12-15 за 2022 рік	
так	так	1	Моніторинг ринку: реклами, маркетинговий матеріалів, веб-сайтів	прирівнюється до позитивної відповіді пункту 11 за 2017 рік. Загальний бал від 0 до 1 відповідає пропорції позитивних відповідей з урахуванням інших пунктів (всього 11).	
так	так	2	Дослідження методом "таємного покупця, інкогніто-шопінг"		
так	так	3	Інтерв'ю, фокус-групи та дослідження споживачів		
так	так	4	Візитні перевірки фінансових установ		
так	так	5	Дистанційні перевірки фінансових установ		
так	так	6	Тематичні огляди		
так	так	7	Регуляторна діяльність		
так	так	8	Моніторинг ринку за кількісними та якісними показниками		
так	так	9	Збір і аналіз даних про скарги споживачів		
так	так	10	Забезпечення можливості звернення споживачів за скаргами		
так	ні	11	Фінансова освіта		
ні	так	12	Фінансова освіта: співпраця з фінансовими установами		
ні	так	13	Фінансова освіта: співпраця зі споживачами		
ні	так	14	Фінансова освіта: проведення медіа кампаній		
ні	так	15	Фінансова освіта: інші заходи фінансової освіти		
ні	так	16	Застосування заходів впливу		не враховані
ні	так	17	Співпраця зі структурами фінтех задля фінансової інклюзії		не враховані
Розрахунок значення індексу: середня арифметична балів за відповіді на запитання 9.1, 9.2, 9.3.					

Джерело: систематизація автора.

Рекордно високий приріст індексу спостерігається серед країн з низькими доходами за рахунок значного приросту позитивних відповідей за двома з трьох запитань, водночас, запитання про повноваження зберегло вкрай низькому рівні – 14% проти 70% середньої для всієї вибірки позитивних відповідей. У структурі регіональних груп найбільший приріст на 13 п.п. і 11 п.п. фіксується серед країн Африки на південь від Сахари та серед країн Близького Сходу та Північної Африки, відповідно. Загалом такі зміни обумовили зближення середніх рівнів позитивних відповідей на досить високому рівні як для окремих запитань індексу, так і загалом для індексу між групами країна за доходами і для регіональних груп країн.

Таблиця 20

Узагальнені результати розрахунку індексу регуляторної спроможності

Результати для індексу і його складових	9.1. про спеціалізований підрозділ		9.2. про повноваження		9.3. про діяльність		Індекс	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Узагальнені показники для всієї вибірки								
Кількість спостережень	84	83	84	84	84	84	84	83
Середня арифметична	0,58	0,67	0,70	0,70	0,60	0,70	0,63	0,69
Медіана	0,75	1,00	0,71	0,71	0,64	0,82	0,61	0,72
Мінімум	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,00
Максимум	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Стандартне відхилення	0,44	0,39	0,28	0,28	0,25	0,29	0,23	0,23
Середні бали для груп країн за рівнем доходів								
Високий	0,60	0,69	0,73	0,73	0,62	0,76	0,65	0,73
Вище середнього	0,62	0,63	0,64	0,68	0,61	0,63	0,62	0,65
Нижче середнього	0,49	0,72	0,77	0,70	0,57	0,68	0,61	0,70
Низький	0,25	0,50	0,14	0,14	0,36	0,91	0,25	0,52
Середні бали для регіональних груп країн								
Європа та Центральна Азія	0,59	0,68	0,71	0,76	0,64	0,70	0,64	0,72
Африка на південь від Сахари	0,42	0,71	0,70	0,65	0,64	0,79	0,59	0,72
Латинська Америка та Карибський басейн	0,53	0,55	0,54	0,62	0,52	0,61	0,53	0,59
Східна Азія та Тихоокеанський регіон	0,70	0,83	0,89	0,66	0,64	0,75	0,74	0,74
Близький Схід та Північна Африка	0,64	0,63	0,78	0,82	0,45	0,74	0,62	0,73
Південна Азія	0,60	0,70	0,69	0,60	0,65	0,55	0,65	0,62
Північна Америка	1,00	0,50	0,57	0,57	1,00	1,00	0,86	0,69

Джерело: розрахунки автора.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

На основі даних опитувань Світового банку про фінансову інклюдію та захист споживачів фінансових послуг за 2017 та 2022 роки розроблені дев'ять індексів для характеристики основних напрямів захисту споживачів з фокусом на кредитні відносини. Ці індекси є кількісними характеристиками інституційних умов кредитних відносин зі споживачами та в подальшому можуть бути використані для виявлення та кількісних оцінок взаємозв'язків з макроекономічними показниками розвитку країн вибірки, зокрема з непрацюючими кредитами як одним з найбільш незадовільних результатів кредитних відносин.

У середньому 83 з 84 країн надали відповіді на запитання, яких було достатньо для розрахунку індексів. Значення всіх індексів збільшилися у 2022 році відносно рівнів 2017 року, причому найбільше збільшився (на 22 п.п.) індекс звітування та перевірки інформації в кредитних бюро та реєстрах, а найменше (на 3 п.п.) – індекс розкриття інформації про умови кредитів. У структурі груп країн за рівнем доходів, найбільше збільшилися індекси для групи країн із низькими доходами, на 13 п.п., що пояснюється найбільшим відставанням цієї групи від середнього рівня для всієї вибірки в ранньому періоді. Найменше змінилися значення індексів для груп, чий значення були вище середнього рівня всієї вибірки станом на 2017 рік. Таким чином, протягом періоду між двома хвилями опитувань спостерігається не лише збільшення середнього рівня індексів, а й зближення середніх рівнів між групами країн з різними доходами. Виключеннями з такої тенденції є лише: (1) індекс сприяння фінансовій інклюдії, де серед країн з нижчими доходами частіше зустрічаються позитивні відповіді, ніж серед країн з відносно вищими доходами і така різниця між групами зберіглася, а також (2) індекс обмеження максимальної вартості кредитів, де серед країн з відносно вищими доходами частіше зустрічаються позитивні відповіді, ніж серед країн з нижчими доходами і така відмінність теж виявилася стійкою у часі.

ЛІТЕРАТУРА:

- [1] Голдрінг Дж. Захист споживачів, національна держава, право, глобалізація та демократія / Дж. Голдрінг // *Journal of Computer-Mediated Communication*. – 1996. – Т. 2, № 2.
- [2] The Netherlands Authority for the Financial Markets. Програма взаємного навчання: Огляд функцій захисту прав споживачів Центрального банку Ірландії / AFM. – Нідерланди, 2015. – Червень. – 32 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.centralbank.ie/docs/>... (дата звернення: 15.04.2024).

- [3] Нанда А., Банерджи Р. Суб'єктивний фінансовий добробут споживачів: систематичний огляд і дослідницький порядок денний / А. Нанда, Р. Банерджи // *International Journal of Consumer Studies*. – 2021. – Т. 45, № 4. – С. 750–776.
- [4] ОЕСР. Принципи високого рівня G20 щодо захисту споживачів фінансових послуг / OECD. – 2011. – 12 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oecd.org/daf/fin/>... (дата звернення: 09.04.2024).
- [5] G20/OECD. Принципи високого рівня щодо захисту споживачів фінансових послуг (оновлена редакція) / G20, OECD. – 2022. – 16 с.
- [6] Світовий банк. Кращі практики захисту прав споживачів фінансових послуг / World Bank. – Вашингтон, 2012. – 124 с.
- [7] Світовий банк. Кращі практики захисту прав споживачів фінансових послуг (оновлена редакція) / World Bank. – Вашингтон, 2017. – 148 с.
- [8] Муріна А. Еволюція вимірювання бідності / А. Муріна // *Ефективна економіка*. – 2022. – № 7. – С. 1–26.
- [9] Світовий банк. Глобальне опитування щодо фінансової інклюзії та захисту споживачів фінансових послуг (дані 2017) / World Bank. – 2017. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedocs.worldbank.org/>... (дата звернення: 15.01.2024).
- [10] Світовий банк. Глобальне опитування щодо фінансової інклюзії та захисту споживачів фінансових послуг (дані 2022) / World Bank. – 2023. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedocs.worldbank.org/>... (дата звернення: 15.01.2024).
- [11] Вілліс Л. Проти фінансової освіти / Л. Вілліс // *Iowa Law Review*. – 2008. – Т. 94. – С. 197–285.
- [12] Вілліс Л. Докази та ідеологія в оцінці ефективності фінансової освіти / Л. Вілліс // *San Diego Law Review*. – 2009. – Т. 47. – С. 415–460.
- [13] Кайзер Т., Менкхофф Л. Чи впливає фінансова освіта на фінансову грамотність і фінансову поведінку? / Т. Кайзер, Л. Менкхофф // *World Bank Economic Review*. – 2017. – Т. 31, № 3. – С. 611–630.
- [14] Годвін А., Шмулоу А. Кембриджський довідник регулювання фінансового сектору за моделлю “двох піків” / А. Годвін, А. Шмулоу. – Cambridge University Press, 2021.
- [15] ОЕСР. Вимірювання суб'єктивного добробуту: сучасна практика і нові підходи / OECD. – Париж: OECD Publishing, 2023.

REFERENCES:

- [1] J. Goldring, “Consumer Protection, the Nation-State, Law, Globalization, and Democracy,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 2, no. 2, 1996.
- [2] AFM, “Mutual Learning Programme A Review of the Consumer Protection Function of the Central Bank of Ireland,” The Netherlands Authority for the Financial Markets, June 2015. [Online]. Available: <https://www.centralbank.ie/docs/default-source/tns/about---tns/peer-reviews-and-reports/tns-1-11-netherlands-authority-for-the-financial-markets-peer-review-of-the-consumer-protection-function.pdf?sfvrsn=4>. [Accessed 15 April 2024].
- [3] A. Nanda and R. Banerjee, “Consumer's subjective financial well-being: A systematic review and research agenda,” *International Journal of Consumer Studies*, vol. 45, no. 4, pp. 750–776, 2021.
- [4] OECD[1], “G20 high-level principles on financial consumer protection,” 2011. [Online]. Available: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>. [Accessed 09 04 2024].
- [5] G20/OECD, “High-Level Principles on Financial Consumer Protection,” 2022.
- [6] WB[1], “Good Practices for Financial Consumer Protection,” The World Bank, 2012.
- [7] WB[2], “Good Practices for Financial Consumer Protection,” Washington DC, 2017.
- [8] А. Муріна[1], “Еволюція вимірювання бідності,” *Ефективна економіка*, vol. 7, pp. 1-26, 21 07 2022.
- [9] World Bank, “Global Financial Inclusion and Consumer Protection (FICP) Survey,” 2017. [Online]. Available: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/7f457dc9f42345c5edd422980568e439-0430012023/original/Global-FICP-Survey-Data-2022-Cleanfile-Nov.xlsx>. [Accessed 15 January 2024].
- [10] World Bank, “Global Financial Inclusion and Consumer Protection (FICP) Survey,” 2023. [Online]. Available: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/7f457dc9f42345c5edd422980568e439-0430012023/original/Global-FICP-Survey-Data-2022-Cleanfile-Nov.xlsx>. [Accessed 15 January 2024].
- [11] L. Willis, “Against financial literacy education,” *Iowa Law Review*, vol. 94, pp. 197–285, 2008.
- [12] L. Willis, “Evidence and ideology in assessing the effectiveness of financial literacy education,” *San Diego Law Review*, vol. 47, pp. 415–460, 2009.
- [13] T. Kaiser and L. Menkhoff, “Does financial education impact financial literacy and financial behavior, and if so, when?,” *The World Bank Economic Review*, vol. 31, no. 3, pp. 611–630, 2017.
- [14] A. Godwin and A. Schmulow, *The Cambridge handbook of twin peaks financial regulation*, Cambridge University Press, 2021.
- [15] OECD, “Subjective well-being measurement: Current practice and new frontiers,” OECD Publishing, Paris, 2023.

FINANCIAL CONSUMER PROTECTION POLICY INDEXES: METHODOLOGY AND RESULTS

MURINA Hanna

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

The article proposes a comprehensive methodology for constructing nine policy indexes on financial consumer protection with a particular emphasis on the regulation of consumer credit markets. The approach relies on a comparative analysis of questions and responses drawn from two global World Bank surveys carried out in 2017 and 2022. Harmonizing the survey instruments across the two waves makes it possible to trace the evolution of financial consumer protection frameworks, measure the extent of regulatory progress over time, and evaluate differences in national approaches to consumer-oriented financial policies.

The indexes are built using structured and thematically grouped sets of questions that capture the core dimensions of financial consumer protection. These dimensions include financial inclusion policies, financial literacy initiatives, disclosure and transparency requirements, regulation of credit costs, principles of fair treatment and responsible lending, effectiveness of dispute resolution mechanisms, credit reporting practices, and the institutional capacity of supervisory authorities. Each index reflects not only the presence of specific regulatory norms but also the degree to which they are implemented in practice.

The proposed methodology enhances cross-country comparability and allows the resulting indexes to be incorporated into broader quantitative analyses, including studies of their relationship with macroeconomic indicators and financial market outcomes. Index values were calculated for 84 countries with sufficiently complete macroeconomic datasets, which enabled robust cross-sectional and temporal comparisons. The findings demonstrate wide variation in regulatory approaches, highlight persistent gaps in the protection of users of financial services, and reveal that progress in strengthening consumer protection policies remains uneven across regions and income groups.

Key words: FCP, consumer loans, lending