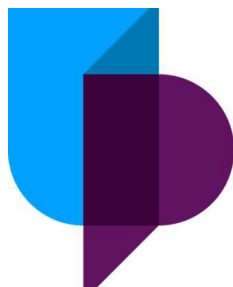


**Національний університет «Одеська політехніка»  
Університет Портсмута  
Грантова ініціатива заради партнерства між  
Великою Британією та Україною**



**UNIVERSITY OF  
PORTSMOUTH**

**Проект UUT23**

**«Фінтех як призма для оцінки шоку або паливо для  
відновлення? Висновки впливу війни»**

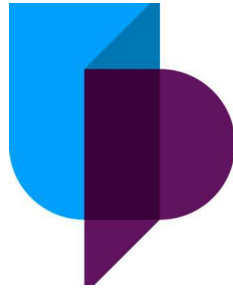
**АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**Аналіз результатів опитування щодо дослідження  
особливостей використання фінансових технологій  
українцями до та під час війни в Україні**



**м. Одеса, 2023 р.**

**Odesa Polytechnic National University  
University of Portsmouth  
UK-Ukraine Twinning Grants Scheme**



**UNIVERSITY OF  
PORTSMOUTH**

**Project UUT23**

**«Fintech as a fence for the shock and fuel for the recovery?  
Lessons from the war.»**

**ANALYTICAL RESEARCH**

**Analysis of the survey results of the use of financial  
technologies by Ukrainians before and during the war  
in Ukraine**



**Odesa, 2023**



Світлана Філіппова, Олена Ковальова, Олександр Малін. Аналіз результатів опитування щодо дослідження особливостей використання фінансових технологій українцями до та під час війни в Україні : Аналітичне дослідження. Одеса: Одеська політехніка, 2023. 46 с.

**Світлана Філіппова**

професор, доктор економічних наук  
Національний університет «Одеська політехніка», Одеса, Україна  
Директор Інституту економіки та менеджменту  
E-mail адреса: s.filyppova@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0001-9618-1640

**Олена Ковальова**

доцент, кандидат економічних наук, докторант  
Національний університет «Одеська політехніка», Одеса, Україна  
Інститут економіки та менеджменту, кафедра обліку, аналізу і аудиту  
E-mail адреса: o.m.kovalova@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0002-2080-1150

**Олександр Малін**

професор, доктор економічних наук  
Національний університет «Одеська політехніка», Одеса, Україна  
Інститут економіки та менеджменту, кафедра обліку, аналізу і аудиту  
E-mail адреса: malin.o.l@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0003-2113-6014

## Визнання:

Цей проєкт був здійснений завдяки програмі грантів для партнерства між Великою Британією та Україною у сфері наукових досліджень і розвитку, що фінансується Research England за підтримки Universities UK International та UK Research and Innovation.





Svitlana Filyppova, Olena Kovalova, Oleksandr Malin (2023). Analysis of the survey results of the use of financial technologies by Ukrainians before and during the war in Ukraine : Analytical research. Odesa: Odesa Polytechnic, 46 p.

**Svitlana Filyppova**

Professor, DEcon,  
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine  
Director of Institute of Economics and Management  
E-mail: s.filyppova@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0001-9618-1640

**Olena Kovalova**

Associate Professor, PhD in Economics, postdoctoral fellow  
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine  
Institute of Economics and Management,  
Department of Accounting, Analysis and Audit  
E-mail: o.m.kovalova@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0002-2080-1150

**Oleksandr Malin**

Professor, DEcon,  
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine  
Institute of Economics and Management,  
Department of Accounting, Analysis and Audit  
E-mail: malin.o.l@op.edu.ua  
ORCID: 0000-0003-2113-6014

## Acknowledgement:

This project was made possible through the UK-Ukraine R&I twinning grants scheme, funded by Research England with the support of Universities UK International and UK Research and Innovation



## Вступ

Війна в Україні продемонструвала актуальність дослідження фінансової поведінки та рівня фінансової грамотності населення з огляду на потребу розвитку внутрішнього інвестора, який через призму довіри до фінансових посередників, спроможний вкладати кошти у відбудову та структурну зміну національної економіки.

Активні військові дії та умови воєнного стану обумовили обмежений доступ частини населення до базових фінансових послуг у регіонах, які зазнали окупації та безпосередньо постраждали внаслідок військової агресії з боку росії. Актуальне дослідження передбачає порівняння особливостей використання фінансових технологій та фінансових інструментів населенням до та під час війни в Україні з врахуванням наявності або відсутності статусу ВПО у респондентів опитування.

В умовах вимушеної еміграції суттєвої частки українців, а також набуття статусу внутрішньо переміщених осіб майже 5 млн. громадян, актуалізується питання уточнення доступності базових фінансових послуг та проблем, з якими стикаються клієнти оферентів ринку фінансових послуг.

Питання доступності фінансових послуг перетинається з рівнем фінансової грамотності населення, що визначає комплекс найбільш затребуваних фінансових продуктів на ринку фінансових послуг.

Слід наголосити, що категорії «фінансова інклюзія» та «фінансова грамотність» є тісно пов'язаними між собою, адже, без відповідного рівня фінансової грамотності особа не зможе використати всі наявні переваги доступних фінансових сервісів. Таким чином, представлене дослідження зорієнтовано на вимірювання фінансової інклюзії домогосподарств, що у перспективі є фундаментом для зростання рівня загального добробуту у державі.

## Постановка проблеми в загальному вигляді

Інноваційний розвиток національної економічної системи потребує переосмислення споживачами фінансових послуг моделей фінансової поведінки, що передбачають відхід від традиційних інструментів та поглиблення у використання фінансових технологій, що є основою для більш ефективного розпорядження власними фінансами та усунення ризиків у сфері шахрайства та втрати фінансових даних.

Впровадження воєнного стану загострило питання взаємодії клієнтів з фінансовими установами, адже, окрім переходу виключно на дистанційне обслуговування, деякі клієнти стикнулись з проблемами безпеки операцій, складністю алгоритмів використання FinTech, що в умовах зрозумілої другорядності завдань підвищення рівня фінансової грамотності не дозволяло отримувати всі потенційні переваги від фінансових продуктів/послуг.

Представлене дослідження спрямовано на уточнення прогалин у сфері FinTech, усунення яких дозволить якісно змінити рівень фінансової грамотності в Україні та забезпечить передумови для післявоєнного відновлення держави. Дана проблематика є на часі з точки зору розгляду FinTech як драйвера оновлення економічної системи в умовах турбулентності фінансових процесів та пошуку фінансових опор в середині системи на базі формування належного рівня довіри до фінансових технологій домогосподарств та бізнесу.

## Аналіз останніх досліджень і публікацій

Дослідження проблематики фінансової грамотності набуває все більшої актуальності у науковій спільноті кожного року, що визначає зростання кількості публікацій за даною тематикою. Необхідність підвищення фінансової обізнаності та фінансової грамотності досліджено у широкому колі наукових праць вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів.

На важливості формування культури фінансової поведінки ще зі школи наголошує науковець Зикіна В., адже фінансова грамотність – це не вроджена здатність людини, а сформована система знань, цінностей та навичок з управління фінансами [1, с.72]. Доцільність розвитку фінансової грамотності дітей дошкільного та шкільного віку уточнено у статті Барчі Б.В. [2, с.22].

Акцент на навчальному закладі як осередку набуття soft skills роблять Другов О.О. та Вавжиняк Д. [3, с.130], вказуючи на доцільності створення та розвитку освітніх програм з підготовки фінансових консультантів у вітчизняних ВНЗ, що дозволить вивести систему особистого фінансового консалтингу в Україні на якісно новіший рівень та забезпечить зростання фінансової обізнаності громадян у питаннях формування та управління особистими фінансами, механізму роботи фінансових ринків та доступних інвестиційних інструментів. Цей аргумент також наведено у роботах Повод Т.М. [4, с.87] та Тоцької О. [5, с.19].

Лавренюк В. В. та Лавренюк А. В. комплексно підходять до питання підвищення фінансової грамотності у суспільстві на базі ґрунтовного аналізу зарубіжного досвіду за даною тематикою, зачіпаючи різноманітні верстви населення та категорії громадян, а саме: навчання дітей з раннього віку; школярів; підвищення компетенцій викладачів; робота з фінансово ізольованим та малозабезпеченим населенням; розширення навичок осіб з бізнес-середовища щодо нового інструментарію [6, с.59]. У свою чергу, Баценко С. визначає доцільність розвитку фінансової грамотності і серед представників управлінських та керівних засад у закладах освіти, що набуває форми впровадження курсу навчання фінансової грамотності [7, с.64]. У якості узагальнення вищенаведених думок можна навести тезу зі статті Геєнко М.М., Рибіної Л.О. та Гузенко Т.С., що визначає мету розвитку фінансової грамотності та інновацій у закладах вищої освіти у підвищенні якості освіти, підвищенні кваліфікації кадрового потенціалу та створенні сприятливого інтелектуального середовища для наступної структурної перебудови національної економічної



системи [8]. Визначенні задачі передбачають постійної уваги до фінансової грамотності професорсько-викладацького та адміністративно-управлінського персоналу щодо своєчасної імплементації нововведень та інновацій у навчальний процес, доступності онлайн-курсів на дистанційних освітніх платформах, іноземного стажування, участі у міжнародних та всеукраїнських конференціях, грантових проектах з обміну досвідом. Втім, найважливішу задачу слід виокремити у площині створення мотиваційних важелів для постійної самоосвіти вчителів, як зазначено у праці Андрійчук В.В. та Братко М.В. [9, с.103].

У роботах Птащенко Л.О. [10, с.93] та Гончар Л.В. [11, с.184] досліджено іноземний досвід з підвищення рівня фінансової грамотності населення.

На макрорівні дуже багато уваги приділяється розвитку фінансової грамотності населення, що зафіксовано у деяких взаємопов'язаних стратегічних документах, а саме: у Стратегії розвитку фінансового сектору до 2025 року [12, с.13], у Рамці фінансових компетентностей дорослого населення України [13]. За підтримки регулятора грошово-кредитного сегменту виконується проект USAID «Трансформація фінансового сектору» компанією DAI Global LLC [14], що аналізує у динаміці фінансову поведінку, фінансову інклюзію та фінансовий добробут населення України, та буде виступати базовим порівняльним документом у даному дослідженні.

## Виділення невирішених частин загальної проблеми

В умовах воєнного стану притерпає змін парадигма моделі фінансової поведінки населення щодо відходу від концепції інвестування ресурсів на довготерміновій основі як наслідок шоку та адаптації до нових економічних реалій дисбалансів та проявів кризових явищ в економіці країни. В цьому контексті доцільно дослідити зміни використання фінансових технологій та найбільш затребуваних фінансових послуг та фінансових інструментів серед декількох категорій населення: тих, що мають статус ВПО та тих осіб, що проживають на територіях, які безпосередньо не були окуповані під час повномасштабного вторгнення росії. Аналіз особливостей взаємодії з фінансовими посередниками даних двох груп населення, дозволить виявити слабкі сторони та недоліки надання фінансових послуг оферентами та сформулювати комплексні пропозиції щодо удосконалення використання FinTech домогосподарствами.

## Виклад основного матеріалу дослідження

Дослідження особливостей використання FinTech українцями побудовані на базі поєднання методичних підходів кабінетних та польових досліджень. Використовуючи методику польових досліджень було досліджено особливості

та специфіку поведінки споживачів фінансових послуг, їх характерні риси взаємодії з оферентами на ринку фінансових послуг та знання з фінансової грамотності та фінансової інклюзії.

Інформація від респондентів була зібрана з використанням методу анкетування з дотриманням принципів анонімності опитування.

Питання у розрізі анкети були структуровані за п'ятьма категоріями, аналіз яких створює найбільш повне та завершене уявлення про причинно-наслідкові зв'язки певної фінансової поведінки споживачів фінансових послуг в Україні, а саме:

а) демографічні питання, що характеризують статево-вікову структуру, освітній рівень, регіональну приналежність, актуальні побутові потреби або їх відсутність серед респондентів опитування;

б) питання, що характеризують фінансову ситуацію, наявність фінансової мети та актуальних заощаджень респондентів, їх власну оцінку рівня фінансової грамотності та управління особистими фінансами;

в) питання, що характеризують рівень доходів та витрат домогосподарства, а також їх структуру через призму порівняння довоєнного рівня даних параметрів та поточної ситуації, що зазнала змін під час війни;

г) проблематика фінансового планування, заощаджень, цілей та довіри респондентів до фінансових посередників через призму порівняння довоєнного рівня даних параметрів та поточної ситуації, що зазнала змін під час війни

д) характеристика використання фінансових технологій домогосподарствами, що уточнює їх мотиви, частоту використання FinTech у побуті, найбільш затребувані фінансові інструменти та послуги.

У ході дослідження особливостей використання фінансових технологій українцями до та під час війни в Україні, було проведено анкетування 225 респондентів, які переважно проживають у Одеській (49 респондентів або 22,3 % від загальної кількості опитаних), Херсонській (33 респондента або 15,0 % від загальної кількості опитаних) та Миколаївській областях (40 респондентів або 18,2 % від загальної кількості опитаних).

Зауважимо, що п'ять респондентів із загальної кількості не надали згоди на обробку їх персональних даних та відповідей у процесі дослідження, що обумовило їх автоматичне виключення даних анкет з аналізу даних. Структуру респондентів за регіональним критерієм наведено у табл. 1. Відзначимо, що серед респондентів ВПО, які належать до категорії осіб з інших областей (45 респондентів або 20,4 % від загальної кількості опитаних), суттєва частка прибула з окупованих територій Луганської, Донецької та Запорізької областей.

Аналіз структури респондентів за критерієм наявності статусу ВПО вказує на те, що 44,40 % опитаних були тимчасово переміщені з окупованих територій; 8,60 % – тимчасово перебувають поза межами України із зафіксованим статусом біженства або тимчасового захисту; 53 % опитаних постійно проживають у розглянутих регіонах та не мають статусу ВПО. Таким чином, можна констатувати, що ключова ідея порівняння двох однакових за обсягом груп респондентів за критерієм статусу ВПО була досягнута під час виконання польових досліджень за грантовим проектом.



Таблиця 1 – Регіональна структура респондентів опитування

Область фактичного постійного проживання/Область вибуття для ВПО	Кількість респондентів	% у структурі
ВПО, Херсонська область вибуття	30	13,60 %
ВПО, Миколаївська область вибуття	17	7,70 %
ВПО, Харківська область вибуття	6	2,70 %
ВПО, інша область	45	20,40 %
Проживає постійно у Одеській області, не є ВПО	49	22,30 %
Проживає постійно у Миколаївській області, не є ВПО	23	10,50 %
Проживає постійно у Херсонській області, не є ВПО	3	1,40 %
Проживає постійно у Харківській області, не є ВПО	7	3,20 %
Тимчасово перебуває поза межами України	19	8,60 %
Інші відповіді	21	9,60 %
Всього	220	100,00 %

Статеві-вікова структура учасників опитування наведена на рис. 1 та 2, що демонструє фокус уваги дослідження на економічно активному населенню України, що користується фінансовими технологіями.

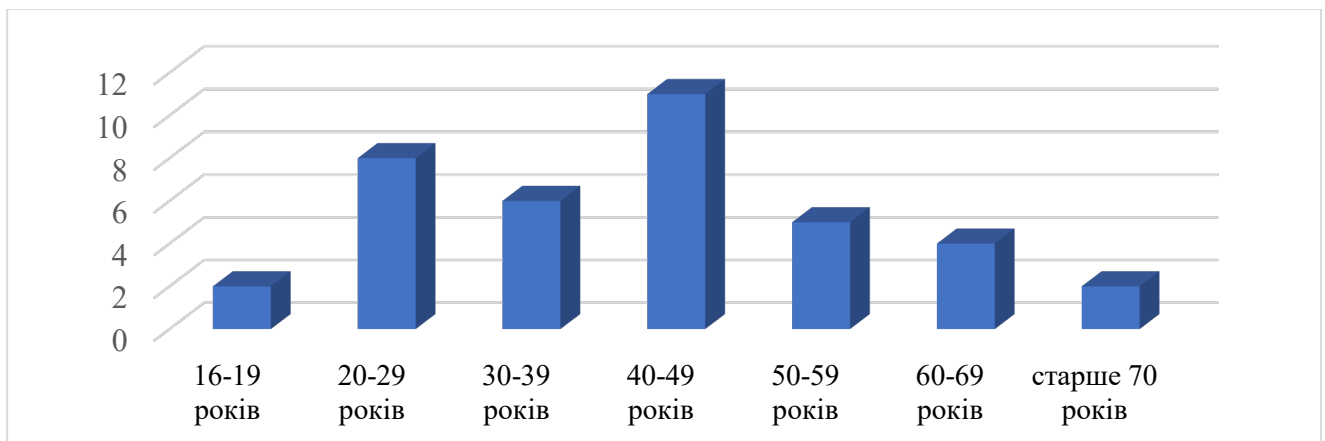


Рисунок 1 – Вікова структура чоловіків, які брали участь у опитуванні

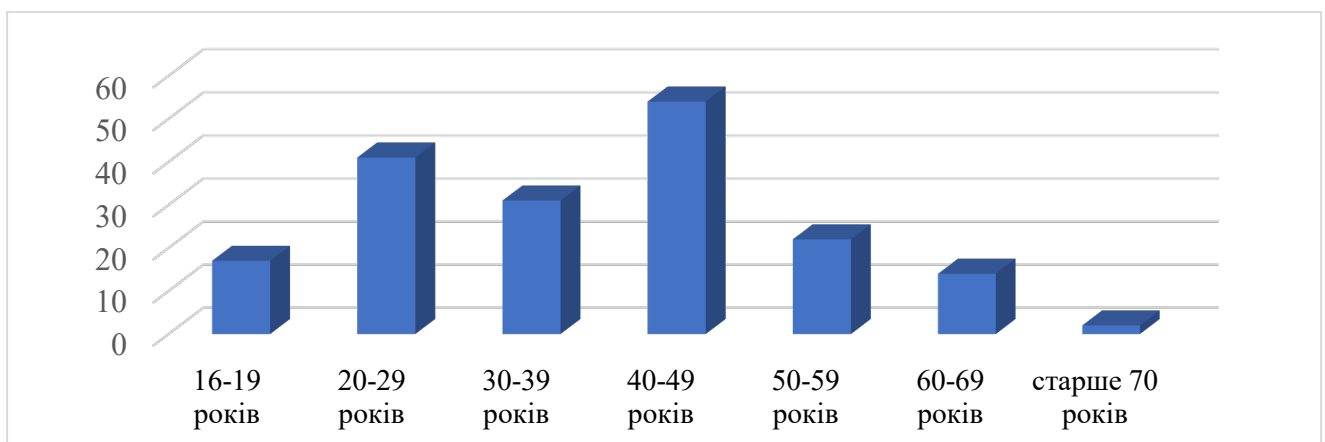


Рисунок 2 – Вікова структура жінок, які брали участь у опитуванні

Найбільша кількість респондентів як серед жінок, так і серед чоловіків у віці від 40 до 49 років, найменша – у віці старше 70 років.

За даними Державної служби зайнятості [15], саме найвищий рівень зайнятості спостерігається серед громадян у віці 40-49 років, що підтверджує тезу їх активного залучення до використання фінансових технологій та дозволяє найбільш об'єктивно оцінити фінансову поведінку економічно активного населення України.

Також, зазначимо, що один з учасників опитування обрав відповідь – «Не можу відповісти» на гендерне питання анкетування віком 40-49 років.

Анкетування передбачало уточнення рівня освіти респондентів з декількох причин:

а) зростання рівня освіти респондента може знаходитися у прямій залежності із кращим розумінням принципів функціонування фінансових продуктів та послуг, управління фінансами, що зменшує ризик неправильних рішень у сфері фінансових технологій;

б) освіта користувача фінансових технологій може виступати кваліфікуючим фактором для відкритості клієнта до інновацій у сфері фінансових технологій;

в) освіта користувача може знаходитись у прямій залежності із рівнем фінансової грамотності, адже, освічені користувачі мають більшу імовірність вищого рівня фінансової грамотності.

Респонденти в переважній більшості мають другу вищу освіту або аспірантуру/докторантуру (37,3 %), а також повну вищу освіту (29,1 %), що відповідає освітньому рівню магістра/спеціаліста за даними табл. 2. Найменша кількість жінок-учасників опитування (6 осіб) має лише повну середню освіту, серед чоловіків найменший відсоток респондентів мають неповну вищу освіту (3 особи).

Таблиця 2 – Аналіз рівня освіти учасників опитування у відповідності до їх гендерної структури

Рівень освіти	Чоловіки	Жінки	Не можу відповісти
Повна середня освіта	х	3,3%	х
Середня спеціальна освіта (технікум, ПТУ)	13,2%	5,0%	х
Неповна вища освіта	7,9%	12,2%	х
Вища освіта – бакалавр	15,8%	12,7%	х
Вища освіта – магістр (спеціаліст)	23,7%	29,8%	100,0%
Друга вища освіта або аспірантура/докторантура	39,5%	37,0%	х
Всього	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Дослідження передбачало аналіз форм державної/благодійної допомоги організацій, яку отримували респонденти для покриття додаткових потреб, які з'явилися у їх сімей у зв'язку з війною (рис. 3).

Найбільш затребуваною формою підтримки громадян державними та благодійними організаціями виявилась допомога у вигляді продуктового набору/гігієнічного набору/абонементів на обіди/питної води/наборів для

побуту, що отримали 44,5 % респондентів, що виокремлює проблематику відсутності достатнього обсягу ресурсів у домогосподарств для покриття базових потреб життєдіяльності. Представлена форма допомоги дозволила забезпечувати мінімальний рівень добробуту населення у важких умовах.



Рисунок 3 – Форми державної/благодійної допомоги організацій, яку отримували респонденти опитування

Фінансовою допомогою скористались 36,8 % з числа респондентів, що відповідає 81 заповненій анкеті, з яких зі статусом ВПО та тимчасово перебуваючих поза межами України – 63 особи. Дана підтримка створила основу для збереження економічної стабільності домогосподарств та можливості самостійно покривати основне коло потреб.

Ліки та лікарські послуги отримали 19 респондентів, що відповідає 8,6 % опитаних із загальної кількості анкет.

Отримали місце для тимчасового проживання 4,5 % респондентів або 10 осіб.

Скористались емоційною підтримкою, психологічною допомогою/захистом від проявів дискримінації та/чи стигматизації 11 респондентів, що відповідає 5 % із загальної кількості отриманих анкет за дослідженням. Адже в умовах війни особливої актуальності набуває підтримка психологічного стану респондентів, які відносяться до вразливих груп населення.

Юридичну допомогу/представництво інтересів/кризову консультаційну допомогу отримали 8 респондентів або 3,6 % опитаних.

Одиничні випадки стосувались використання отримання допомоги з відновлення самозайнятості; допомоги з працевлаштування/перенавчання; допомоги з ремонту житла, яке пошкоджене через бойові дії; допомоги з відновлення домашнього сільського господарства.

Не використовували державну або благодійну допомогу організацій 90 респондентів або 40,9 % опитаних за дослідженням, з яких 19 осіб мають статус ВПО або тимчасово перебувають поза межами України, що дозволяє розглядати їх як потенційно найбільш активних споживачів фінансових послуг та інновацій Fintech.

Проведений аналіз демографічних питань дозволяє зробити наступні висновки. Не дивлячись на те, що частина респондентів перебуває у регіонах, які безпосередньо не постраждали від воєнних дій, населення все одно потребує та використовує державну та благодійну допомогу з ряду причин. Наприклад, внутрішнє переміщення населення у статусі ВПО, економічні та соціальні зміни, спричинені воєнним конфліктом, можуть впливати на економіку та благополуччя регіонів, що безпосередньо не постраждали. Саме тому надання благодійної фінансової допомоги може бути обґрунтованим заходом для підтримки стабільності та поліпшення умов життя в таких регіонах, незважаючи на відсутність безпосередніх воєнних дій на їх території.

Другий блок питань був присвячений тематиці фінансової ситуації, що деталізувала наступні параметри фінансової поведінки та фінансової грамотності:

а) аналізу бажання респондента удосконалювати рівень фінансової грамотності на базі його оцінки власних теоретичних та практичних знань з фінансової грамотності;

б) власної оцінки навиків фінансової грамотності респондентом, його компетентності у аспекті використання фінансових технологій та управління особистими фінансами;

в) оцінки зміни фінансового положення протягом останнього року у зв'язку із введенням воєнного стану для аналізу можливих відхилень у основному та пасивному доході респондента;

г) оцінки ступеня скорочення або зростання заощаджень;

д) уточнення фінансової мети респондента та її зміни протягом останнього звітного року.

Перше питання другого блоку опитування було направлено на виявлення браку теоретичних та практичних знань з фінансової грамотності за власною оцінкою своєї фінансової поведінки респондентом, що мало вигляд: «Чи відчуваєте Ви недостатність теоретичних та практичних знань з фінансової грамотності?». Розподіл отриманих відповідей за питанням наведено у табл.3.

Однакова кількість респондентів бажає як удосконалювати свої знання з фінансової грамотності, вивчаючи доступні інформаційні ресурси, так і вважає свої знання з фінансової грамотності задовільними для власних потреб.

Таблиця 3 – Аналіз відповідей за питанням 2.1 «Чи відчуваєте Ви недостатність теоретичних та практичних знань з фінансової грамотності?»

Варіанти відповіді	Частка відповідей у загальній кількості відповідей, %	Загальна кількість респондентів, осіб	Кількість респондентів зі статусом ВПО або тимчасово поза межами України, осіб	Кількість респондентів без статусу ВПО, осіб
Так, хочу набути необхідні знання, щоб збільшити обсяг заощаджень та вивчаю доступні інформаційні ресурси	37,30%	82	41	41
Так, не знаю що це таке та відчуваю страх перед цими категоріями	3,60%	8	4	4
Так, хочу набути необхідні знання, проте не маю необхідних коштів, щоб придбати навчальний курс	15%	33	21	12
Ні, дана інформація для мене не цікава	5,50%	12	7	5
Ні, не маю довіри до фінансових інститутів	1,40%	3	1	2
Ні, я вважаю, що мої знання з фінансової грамотності достатні для моїх потреб	37,30%	82	43	39

Проблематика недовіри до фінансових інститутів зустрічається у трьох анкетах. Слід відзначити, що побудова довіри до фінансових інститутів у суспільстві – це довготривалий процес, який вимагає залучення як держави, так і професійних учасників ринку фінансових послуг до формування високих стандартів обслуговування, забезпечення транспарентності діяльності, ефективного регулювання та саморегулювання процесів споживання фінансових послуг, підтримки постійного діалогу з клієнтом. Саме поєднання та кооперація зусиль на макро- та мікрорівні фінансової системи створить цілісне уявлення про фінансові продукти та фінансові технології у споживачів.

Частка респондентів, що вважають покупку навчального курсу з метою здобуття необхідних знань з фінансової грамотності складною і недосяжною у зв'язку з браком достатнього обсягу фінансових ресурсів, становить 15 %, більшість з яких – громадяни зі статусом ВПО. У період післявоєнного відновлення вбачається актуальним фінансування або співфінансування державою навчальних курсів та платформ, які надають безкоштовні інформаційні ресурси з навчання фінансової грамотності.

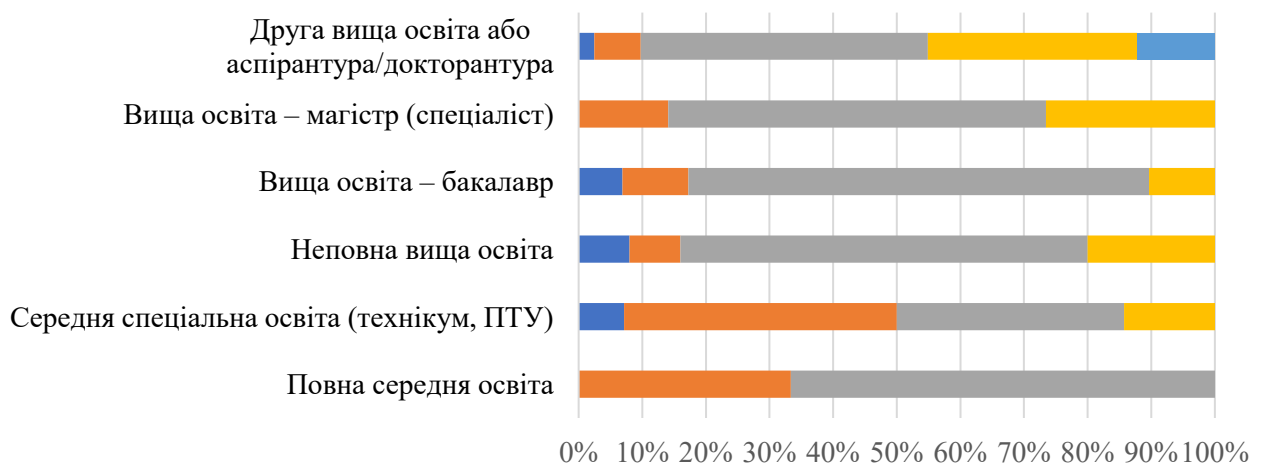
Частка учасників дослідження, які відчувають страх при розгляді певних фінансових категорій, становить 3,6 % або 8 осіб. Отже, доцільною є реалізація масштабних інформаційних кампаній, що пояснюють основи фінансів у простій

та зрозумілій формі та можуть допомогти розібратися в категоріально-понятійному апараті фінансової грамотності та фінансової інклюзії.

Частка респондентів, яку не цікавить інформація стосовно підвищення рівня фінансової грамотності, становить 5,5 %. Саме тому, запропоновані до реалізації освітньо-інформаційні кампанії мають включати кроки зі стимулювання інтересу населення до підвищення рівня фінансової грамотності.

Таким чином, більшість учасників опитування прагнуть удосконалити свої знання з фінансової грамотності (55,9 %), проте зустрічаються з рядом перепон – нерозуміння векторів руху з опанування фінансової грамотності, брак коштів для купівлі навчальних курсів з фінансової грамотності, вивчення інформації лише із загального доступу.

Суб’єктивна оцінка респондентами власного рівня фінансової грамотності та навичок з управління особистими фінансами дозволила отримати наступні результати дослідження (рис. 4).



- Відсутні базові знання щодо управління особистими фінансами
- Нижче середнього рівня володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій
- Середній рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій
- Високий рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій
- Дуже високий рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій

Рисунок 4 – Оцінка респондентами власного рівня фінансової грамотності та навичок з управління особистими фінансами

Діаграма дозволяє прослідкувати закономірність зростання рівня фінансової грамотності та удосконалення навичок з управління власними фінансами разом зі зростанням освітнього рівня респондента. Втім, переважна більшість респондентів у кожній групі обрала саме середній рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій.



Дуже високий рівень фінансової грамотності був обраний лише сегментом респондентів що мають другу вищу освіту або навчалися в аспірантурі/докторантурі. Це може мати двояку природу:

по-перше, переоцінку власних знань у сфері управління фінансами;  
по-друге, можливість ґрунтовніше аналізувати економічні процеси та взаємозв'язки, використовувати більш складні інвестиційні інструменти.

Найбільша частка респондентів обрала нижче середнього рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій з освітнім рівнем, що відповідає середній спеціальній освіті (технікуму, ПТУ) та повній середній освіті.

Наступне питання 2.3 передбачало оцінку респондентом можливих змін фінансового положення протягом останнього року у зв'язку із впровадженням воєнного стану. Результати відповідей узагальнено у табл. 4 з уточненням області фактичного проживання та наявності статусу ВПО у респондента.

Таблиця 4 – Оцінка зміни фінансового положення респондента у зв'язку із впровадженням воєнного стану

Варіанти відповіді	Частка відповідей у загальній кількості відповідей, %	Загальна кількість респондентів, осіб	Кількість респондентів зі статусом ВПО або тимчасово поза межами України, осіб	Кількість респондентів без статусу ВПО, осіб
Фінансове положення покращилось у бік зростання основного джерела доходу	5,45%	12	8	4
Фінансове положення покращилось у бік зростання надходжень від пасивних інвестицій	1,36%	3	1	2
Фінансове положення покращилось як у бік зростання надходжень від основного джерела доходу, так і від пасивних інвестицій	1,36%	3	0	3
Фінансове положення не змінилось	50,91%	112	53	59
Фінансове положення погіршилось, втратив як основне джерело доходу, так і можливість отримати надходження від пасивних інвестицій	30,45%	67	40	27
Фінансове положення погіршилось, втратив єдине основне джерело доходу	10,45%	23	15	8

За даними проведеного опитування більше ніж у половини опитаних 50,91 % або 112 респондентів не змінилось фінансове положення у зв'язку із впровадженням воєнного стану, з них 59 осіб не мають статусу ВПО, 53 особи проживають тимчасово поза межами України або мають статус ВПО.

Частка респондентів, чиє фінансове положення погіршилось становить 40,91 % (90 осіб), з них 67 учасників опитування втратили як основне джерело доходу, так і можливість отримати надходження від пасивних інвестицій, а 23 особи втратили єдине основне джерело доходу. Більшість осіб, що відчували погіршення фінансового положення мали статус ВПО або тимчасово перебували поза межами України, а саме 55 осіб, що відповідає 25 % опитаних.

Лише 8,18 % опитаних, що відповідає 18 респондентам, відмітили покращення фінансового положення протягом дії воєнного стану, половина з яких має статус ВПО.

Аналіз результатів зміни фінансового положення респондентів дозволяє стверджувати, що населення не схильне розміщувати кошти у фінансові інструменти, що генерують пасивний дохід. Лише 6 респондентів змогли отримати додатковий прибуток від пасивних інвестицій протягом минулого року, які охарактеризували свій рівень фінансової грамотності як високий та середній. Отже, можна зробити висновок, що більшість населення не знає про можливості пасивного доходу або не розуміє, як працюють пасивні інвестиції, або має обмежений ресурс заощаджень для їх трансформації в інвестиції. Проведемо огляд зміни обсягу заощаджень українців протягом дії воєнного стану.

Дослідження зміни обсягу заощаджень (готівка, вклади, нерухомість, автомобіль, дорогоцінні метали та ін.) протягом останнього року війни відносно довоєнного періоду наведено на рис. 5.

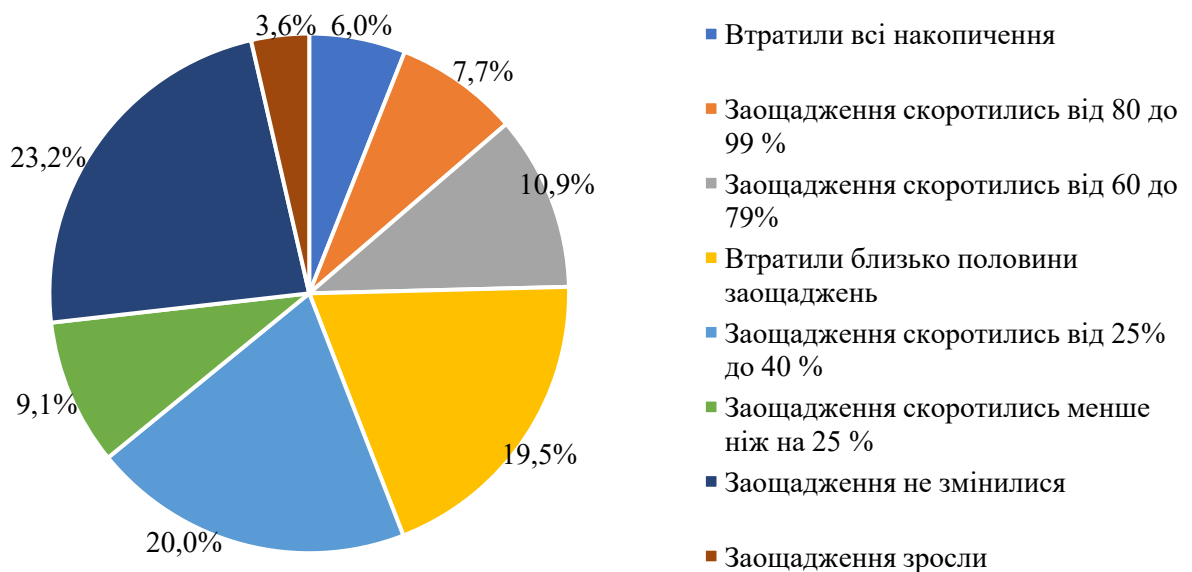


Рисунок 5 – Аналіз зміни обсягу заощаджень українців протягом останнього року війни відносно довоєнного періоду

За представленими аналітичними даними можна навести декілька висновків:

а) частка респондентів, що зазнала критичних фінансових втрат протягом періоду війни, становить 13,7 %. Обсяг їх заощаджень скоротився більше ніж на 80%. Головним чином ця статистика обумовлена фінансовим положенням осіб, що мають статус ВПО.

б) заощадження лише незначної частки українців, а саме 3,6%, збільшились протягом періоду аналізу;

в) 23,2 % респондентів не зазнали змін в обсязі заощаджень. Аналіз структури їх доходів дозволяє констатувати відносну стабільність їхніх джерел доходу та ефективні стратегії захисту від ризику шляхом диверсифікації джерел надходження коштів;

г) суттєва частка респондентів (39,5%) зазнала втрат від 25% до більше ніж половини своїх заощаджень, що підкреслює істотність негативного фінансового впливу військових дій на збереження українців.

Представлений аналіз підкреслює важливість розробки та імплементації цілісних стратегій для фінансової підтримки та відновлення економіки, особливо для тих, хто зазнав найбільших втрат.

Дослідження зміни фінансової мети респондентів в умовах війни розглянуто на рис. 6.

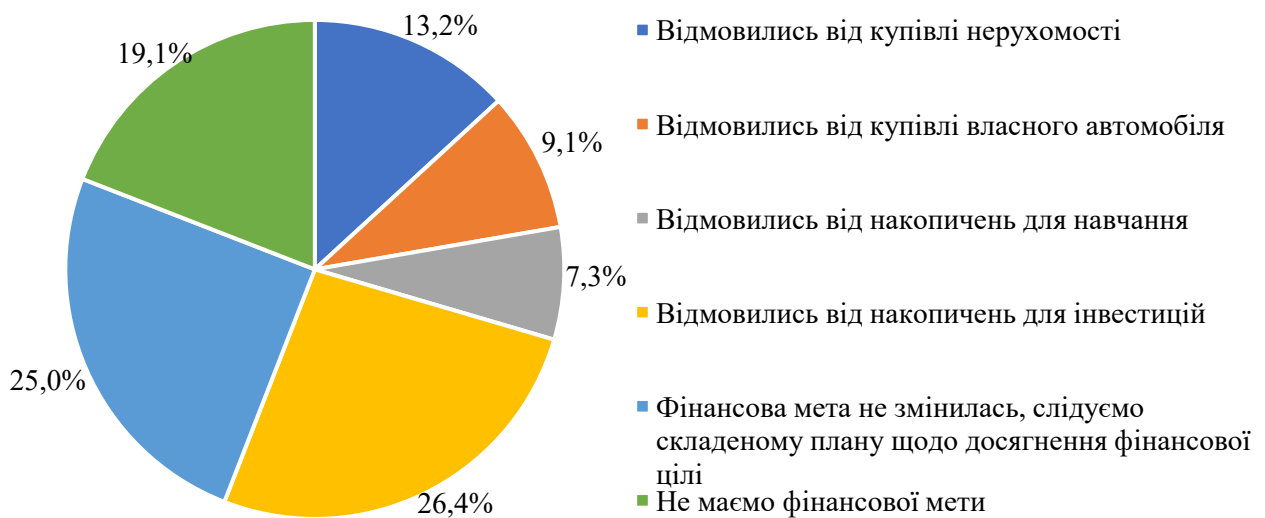


Рисунок 6 – Аналіз зміни фінансової мети респондентів в умовах війни

Надана аналітика демонструє зміну фінансових планів українцями протягом дії воєнного стану, що обумовлено як зменшенням купівельної спроможності населення, так і суттєвим скороченням обсягів заощаджень. За даними рис. 6 можна зробити наступні висновки:

а) кожен четвертий респондент не змінював свої фінансові цілі та слідкує складеному плану щодо досягнення визначеної мети. Визначена статистика обумовлена головним чином незначним зменшенням обсягів їх заощаджень та

визначеним респондентами середнім та високим рівнем фінансової грамотності, що сформувало відповідні навички з управління особистими фінансами;

б) частка респондентів відмовилась від великих покупок, таких як нерухомість – 13,2 %, автомобіль – 9,1 % у зв'язку зі втратою суттєвої питомої ваги заощаджень та, зокрема, переїздом в інше місце через війну, отриманням статусу ВПО;

в) 26,4 % респондентів відмовились від накопичення коштів для інвестицій через турбулентні фінансові умови в Україні та актуальність забезпечення поточних потреб домогосподарства;

г) відмовились від накопичень для навчання 7,3 % респондентів;

д) не мають фінансової мети 19,1 % респондентів, втім, більше ніж половина з них прагнуть підвищити рівень своїх фінансових знань та удосконалити навички з управління фінансами, що є позитивним сигналом для відновлення економічної системи та розробки відповідних навчальних курсів, у т.ч. на безкоштовній основі для громадян. Більшість респондентів, що обрали дану відповідь, знаходяться у віці 20-59 років, а саме 76,1 %. Глибше дослідження причин представленої статистики може допомогти у розробці стратегій для інтеграції даної частини економічно-активного населення у економічні процеси на ринку фінансових послуг.

За даними Звіту за результатами дослідження фінансової грамотності, фінансової інклюзії та фінансового добробуту в Україні у 2021 р. за Проектом USAID «Трансформація фінансового сектору», найбільший фокус уваги українців був сконцентрований на освітніх цілях, ремонті та придбанні автомобіля, будівництва або придбання житла [14, с.30]. Таким чином, у 2021 р. фінансову ціль мали близько половини дорослого населення (45%), у результаті впливу війни визначена частка скоротилась та становить 25 % за результатами проведеного опитування у рамках грантового дослідження.

Третій блок питань дослідження був присвячений аналізу доходів та витрат респондентів, що охоплював моніторинг наступних ключових параметрів в рамках двох часових періодів (до війни та під час війни):

а) розмір загального місячного доходу респондента, що включає зарплату та гроші, отримані з інших джерел (стипендія, пенсія, фінансова допомога, гранти, інвестиційний дохід та ін.):

б) аналіз структури надходження коштів, що отримані у вигляді основного та пасивного доходу респондента;

в) оцінка ймовірності диверсифікації джерел доходів респондентом у найближчій перспективі;

г) оцінка частки витрат, що йде на покриття комунальних витрат, оренди житла, купівлі продуктів харчування та медичних препаратів, транспортних витрат;

д) оцінка періоду, який дозволить респонденту покривати споживчі витрати сформованими заощадженнями.

Перше питання третього блоку опитування було направлено на виявлення зміни обсягу загального доходу респондента, що мало форму: «Вкажіть розмір Вашого загального доходу на 1 місяць (у грн.), що включає Вашу зарплату та

гроші, отримані з інших джерел (стипендія, пенсія, фінансова допомога, гранти, інвестиційний дохід та ін.)».

Аналіз структури розподілу респондентів за розміром загального доходу до та під час війни наведено на рис. 7. Оцінка зміни суми загального доходу передбачала дослідження всіх джерел надходження коштів респондента, а саме: заробітної плати та грошей, отриманих з інших джерел (стипендії, пенсії, фінансової допомоги, грантів, інвестиційного доходу та ін.).

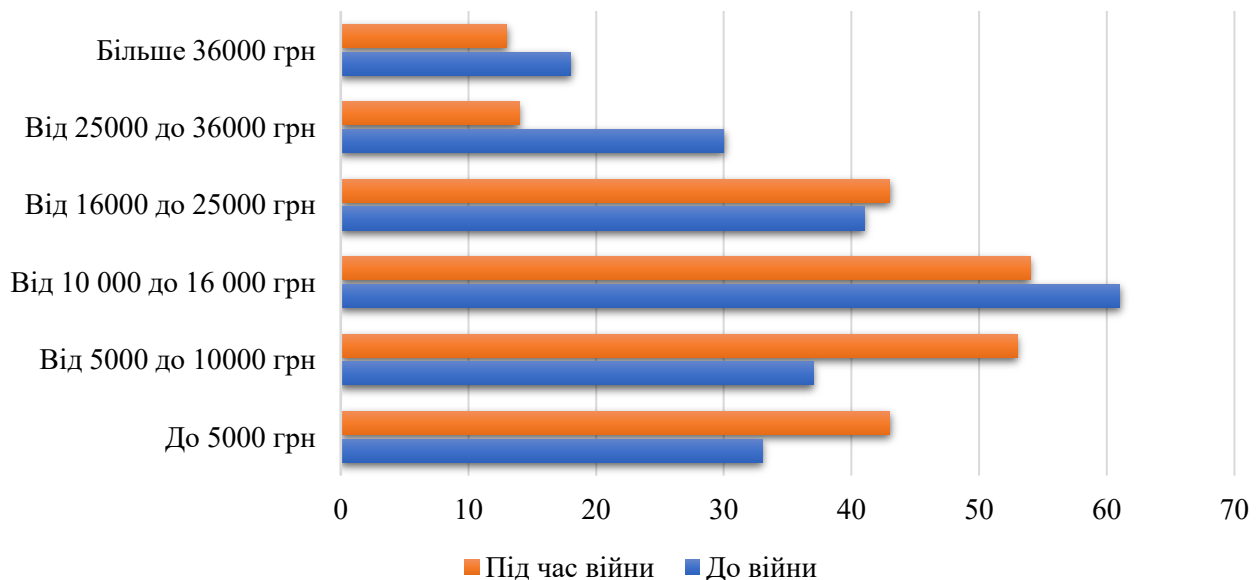


Рисунок 7 – Аналіз структури розподілу респондентів за розміром загального доходу до та під час війни

На підставі представлених статистичних даних можна зробити наступні висновки:

1) Доходи до 5000 грн: Під час військового конфлікту спостерігається збільшення кількості респондентів у цій категорії з 33 до 43, що може свідчити про погіршення фінансового становища найменш забезпечених громадян.

2) Доходи у діапазоні 5000-10000 грн: В цьому діапазоні доходів спостерігається підвищення кількості респондентів з 37 до 53, що зумовлено зростанням фінансового напруження під час війни.

3) Доходи 10000-16000 грн: Зменшення кількості респондентів із середніми доходами з 61 до 54 може вказувати на зниження платоспроможності та загострення економічних труднощів серед цієї групи.

4) Доходи 16000-25000 грн: Кількість респондентів у цій категорії залишається відносно стабільною з незначним зниженням з 43 до 41, що може вказувати на їхню відносну фінансову стійкість.

5) Доходи 25000-36000 грн: Спостерігається суттєве зменшення кількості респондентів у категорії з вищими доходами (з 30 до 14), що підкреслює негативний вплив війни на фінансову ситуацію групи осіб із вищим рівнем доходів.

б) Доходи понад 36000 грн: Кількість респондентів з найвищими доходами також зменшилась з 18 до 13. Це може бути відображенням загальної економічної невпевненості та обмежених можливостей для здійснення інвестицій. Проте, 8 респондентів зберегли дохід розміром понад 36000 грн й під час війни.

Відповідно до представлених даних, найбільша група респондентів отримує доходи в діапазоні від 10000 до 16000 грн, як до військового конфлікту, так і в період війни. Дана статистика підтверджується аналітикою Пенсійного фонду України, що визначає середню заробітну плату станом на березень 2023 р. у розмірі 13 423 грн. [16], що знаходиться у визначеному діапазоні доходів.

Наступне питання 3.2 передбачало оцінку респондентом структури надходження коштів, що отримані у вигляді основного та пасивного доходу до та під час війни. Результати відповідей узагальнено на рис. 8 та 9.

Наведені результати дослідження вказують на перерозподіл джерел доходів серед респондентів під час війни порівняно з довоєнним періодом. Цей аналіз допомагає зрозуміти, як респонденти адаптують свої фінансові стратегії до складних умов економічної нестабільності, і може виступати основою для розробки фінансових програм та політик.

Зростання кількості респондентів, що розподіляють надходження грошових коштів за принципом 50 % основного доходу та 50 % пасивного доходу, протягом дії воєнного стану вказує на активний пошук можливостей для додаткового заробітку та забезпечення стабільного фінансового стану даною категорією учасників, а також раціонального розподілу джерел доходів для мінімізації потенційних ризиків зумовлених турбулентними економічними умовами. Достатньо цікавим спостереженням є перехід у дану категорію респондентів, що до війни використовували стратегію формування доходів, що складались на 25 % з надходжень від пасивних інвестицій.

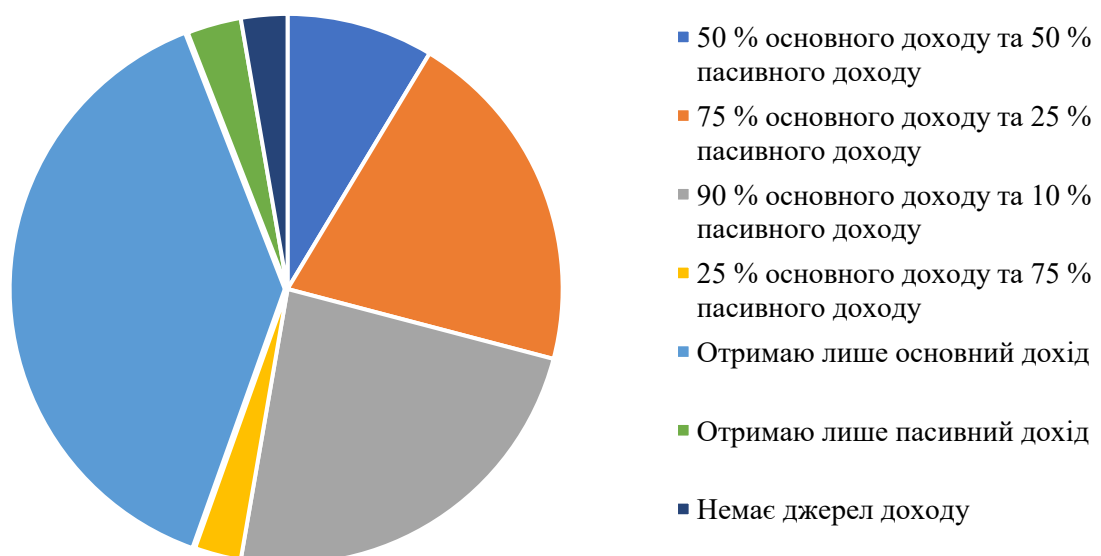


Рисунок 8 – Оцінка респондентами структури надходження коштів, що отримані у вигляді основного та пасивного доходу у довоєнний період



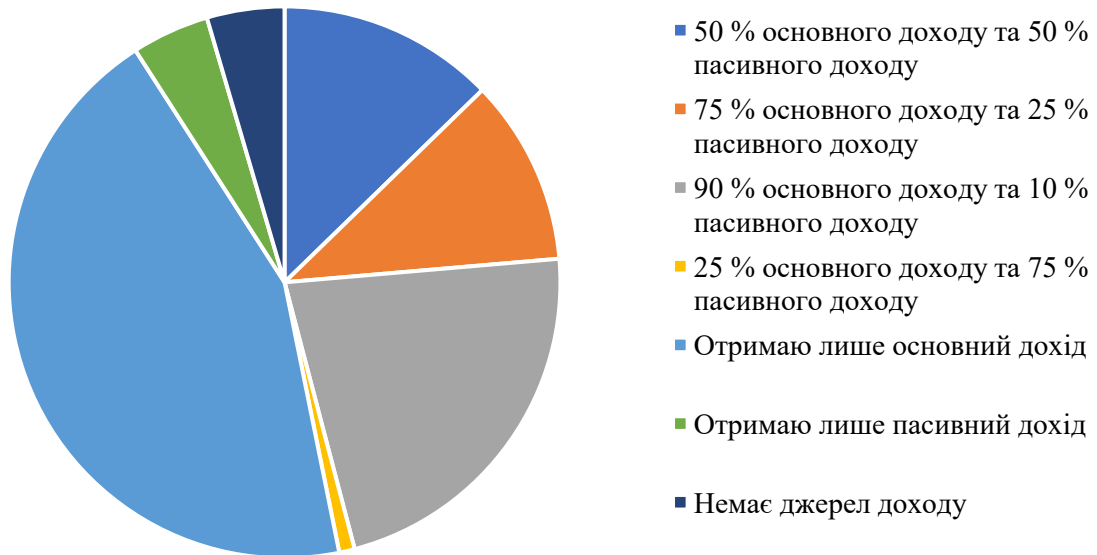


Рисунок 9 – Оцінка респондентами структури надходження коштів, що отримані у вигляді основного та пасивного доходу під час війни

Як наслідок військового конфлікту, певна частка респондентів втратила доступ до отримання пасивного доходу та наразі зосередилась на основному джерелі доходу для забезпечення фінансових потреб домогосподарства. Майже 44 % респондентів отримують наразі лише основний дохід. Розраховують виключно на пасивні джерела доходу 4,5 % опитаних в рамках анкетування. Також дещо зросла кількість респондентів, які залишились без джерел доходів з впровадженням воєнного стану в Україні, їх частка становить 4,5 % у загальній структурі анкет, більшість з яких мають статус ВПО.

Питання 3.3 передбачало оцінку респондентами можливостей диверсифікації джерел доходів у найближчій перспективі.

Таблиця 5 – Оцінка респондентами опитування можливостей диверсифікації джерел доходів у найближчій перспективі до війни/під час війни

Чи розглядаєте Ви можливість диверсифікації джерел доходів у найближчій перспективі?	До війни	Під час війни
Вивчаю можливі напрямки розширення джерел надходження фінансових ресурсів (інвестиції в цінні папери, депозити, гранти та ін.).	33,64 %	22,27 %
Вивчаю можливі напрямки розширення джерел надходження фінансових ресурсів (інвестиції в цінні папери, депозити, гранти та ін.), проте, не знаю як застосувати набуті навички.	21,36 %	20,00 %
Шукаю другу-третю роботу для покриття побутових потреб.	9,55 %	20,00 %
Не відчуваю необхідності у додаткових доходах.	15,00 %	5,91 %
Не знаю як це робити.	13,64 %	10,00 %
Не впевнений(-а) у майбутньому.	6,82 %	21,82 %

Аналіз представлених результатів опитування дозволяє зробити наступні висновки:

А) Сумарна частка респондентів, яка активно розглядає можливості розширення джерел надходжень фінансових ресурсів, зокрема, на базі пошуку додаткової роботи становить 62,27 %, що підкреслює превалювання підходу, що заснований на адаптаційній стратегії збереження фінансової стійкості в умовах турбулентності економіки.

Б) Значний відсоток респондентів, які визнають потребу у розширенні джерел надходження ресурсів, але мають обмежені знання у їхньому застосуванні на практиці, демонструє, що недостатній рівень фінансової грамотності може стати перешкодою для ефективного управління фінансами в нових умовах та швидкої адаптації під потреби економічної системи.

В) Аналіз статистичних даних вказує на значне збільшення кількості респондентів, які вивчають можливості здобуття додаткової роботи для задоволення побутових потреб. Це свідчить про зростаючий тиск економічних обставин на домогосподарства та потребу у збільшенні доходів для забезпечення необхідних витрат. Ця тенденція може бути пов'язана зі зменшенням покупної спроможності та підвищенням вартості життя, що змушує більше осіб активно розглядати альтернативні джерела доходу.

Г) Більше ніж п'ята частка респондентів визначила невпевненість у майбутньому в умовах воєнного стану як обмежуючий фактор задля диверсифікації джерел доходів у найближчій перспективі, як результат економічних труднощів, падіння реальних доходів та загального погіршення умов життя. Дане спостереження потребує розгляду можливостей розширення фінансової допомоги, підтримки з боку держави та розвитку інших механізмів, спрямованих на забезпечення стабільності та позитивного економічного впливу на домогосподарства, в т.ч. зі статусом ВПО.

Д) Зростання економічної напруги у суспільстві під впливом війни зумовило скорочення частки респондентів, які не відчувають необхідності у додаткових доходах з 15,00 % до 5,91 %, значна частина яких має дохід вищий за середній рівень заробітної плати в Україні.

Е) 10 % респондентів мають обмежені знання з диверсифікації джерел доходів, що актуалізує підвищення фінансової грамотності домогосподарств та популяризацію ефективних стратегій управління персональними фінансами.

Питання 3.4 та 3.5 характеризують специфіку витрат домогосподарства до війни та під час воєнного стану.

Питання 3.4 передбачає оцінку респондентами частки витрат, яка йде на покриття комунальних витрат, оренди житла, купівлі продуктів харчування та медичних препаратів, транспортних витрат до війни/під час війни (рис. 10).

Аналіз представленої статистики дозволяє зробити наступні висновки:

А) Під час війни значно збільшилась питома вага респондентів (17 % проти 4 % у довоєнний період), яка стверджує, що всі кошти витрачаються на покриття базових потреб, що яскраво свідчить про поглиблення економічного тиску на економічну систему, викликаного військовим конфліктом. Ця тенденція вказує на погіршення фінансового стану домогосподарств та збільшення ризику нестачі ресурсів для потенційних додаткових витрат.

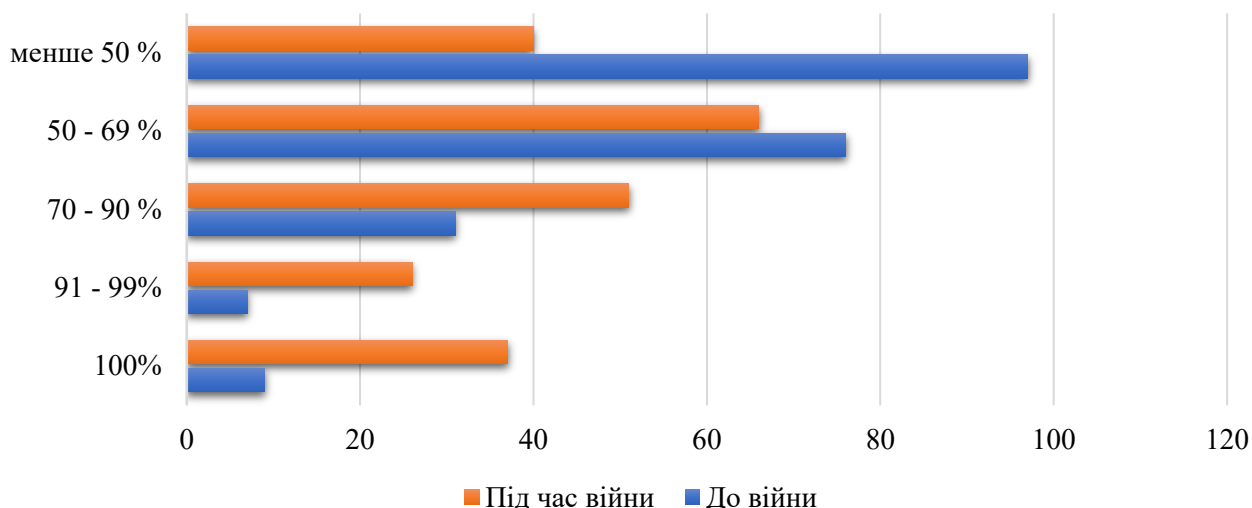


Рисунок 10 – Оцінка респондентами частки витрат, яка йде на покриття комунальних витрат, оренди житла, купівлі продуктів харчування та медичних препаратів, транспортних витрат до війни/під час війни в Україні

Б) Під час війни майже в чотири рази зросла кількість респондентів, які витрачають від 91 до 99 % коштів на покриття комунальних витрат, оренди житла, купівлі продуктів харчування та медичних препаратів, транспортних витрат, що, зокрема, залишає обмежений простір для формування резервів та іншої фінансової маневреності.

В) У групі покриття витрат у діапазоні від 70 до 90 % частка респондентів збільшилась на 64,5 % у порівнянні з довоєнним періодом, що визначає наростаючу невпевненість у покритті базових потреб домогосподарств.

Г) Скоротилась кількість респондентів у групі з діапазоном покриття базових витрат від 50 до 69%, що обумовлено наявністю перепон до відкладення значної частини коштів на накопичення або інвестування внаслідок впливу війни. Втім, слід підкреслити, що визначена група респондентів спроможна відкладати значну частину коштів для генерації додаткового ресурсу фінансових потоків та є основним драйвером живлення фінансової системи ресурсами.

Розподіл респондентів з точки зору покриття сформованими заощадженнями поточних споживчих витрат надано на рис. 11.

Дані вказують на збільшення числа осіб без фінансової подушки під час воєнних дій, що свідчить про зниження загальної фінансової стабільності у суспільстві. Головним чином збільшилась кількість осіб без заощаджень серед респондентів, які мають статус ВПО або тимчасово перебувають поза межами України. Таким чином, внутрішньо переміщені особи відчули суттєве зменшення фінансових резервів та наразі отримують фінансову підтримку з боку держави та благодійних організацій задля покриття споживчих витрат.

Під час війни спостерігається зростання кількості осіб, які мають обсяг заощаджень, що потенційно може покривати поточні витрати на період від одного тижня до трьох місяців. Збереження на короткотерміновий період слугує сигналом для уряду щодо наявних економічних проблем серед домогосподарств

щодо підтримки належного рівня життя, який є порівнянним з довоєнним періодом.

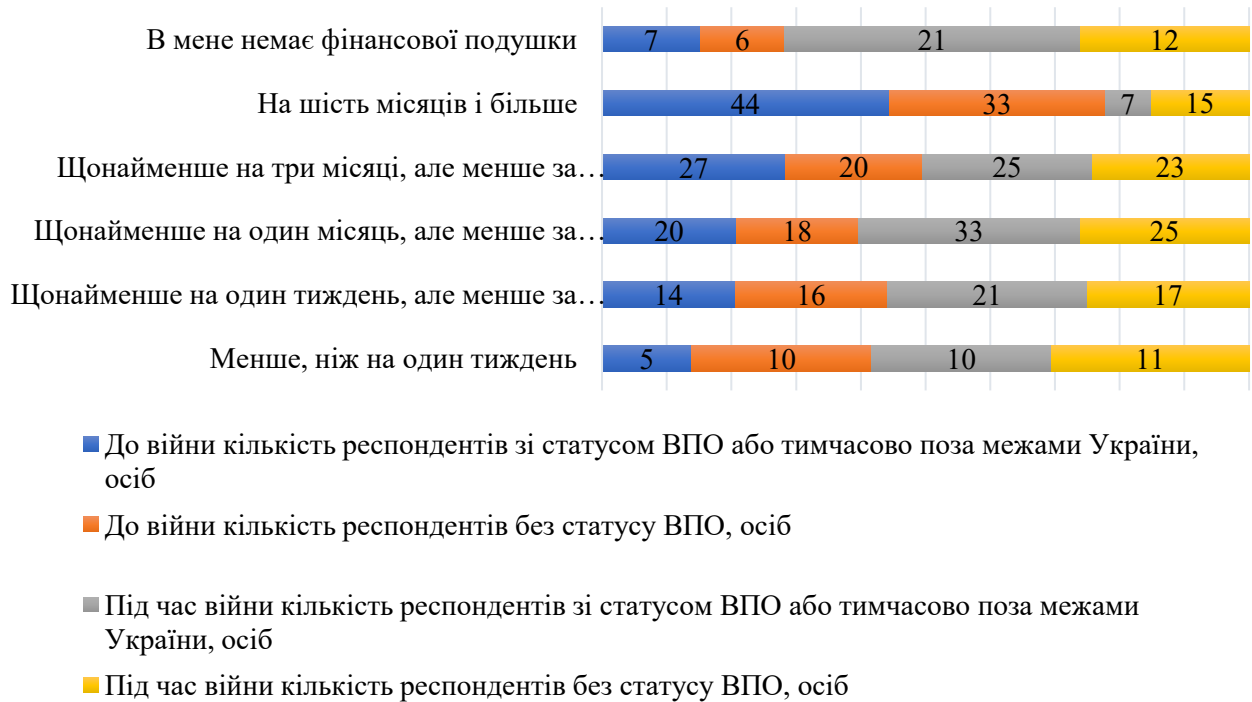


Рисунок 11 – Розподіл респондентів за терміном покриття сформованими заощадженнями їх поточних споживчих витрат у співставленні періодів до війни/під час війни в Україні

На зростання тиску на економічно незабезпечені групи населення вказує скорочення кількості респондентів, які мають заощадження на період від шести місяців і більше. Як демонструють результати діаграми, серед осіб, які мають статус ВПО, до війни достатньо суттєва частка мала збереження, що покривали поточні витрати у довготерміновій перспективі.

Фінансову подушку терміном менше, ніж на один тиждень мають практично 10 % опитаних в рамках дослідження. У період післявоєнного відновлення, доцільно посилити заходи у сфері фінансової освіти, щоб допомогти населенню краще розуміти та управляти своїми короткотерміновими фінансовими потребами.

Четвертий блок питань дослідження був присвячений аналізу навиків фінансового планування респондентів, особливостей формування ними фінансових заощаджень та постановки фінансових цілей в рамках співставлення двох часових періодів (до війни та під час війни):

- а) оцінка навиків фінансового планування бюджету респондентів у повсякденному житті;
- б) оцінка часового горизонту фінансового планування респондентів;
- в) аналіз накопичення респондентами заощаджень на регулярній основі;
- г) аналіз форми заощадження коштів, якій респонденти надають перевагу;

д) оцінка рівня довіри до банківських та небанківських фінансових посередників у контексті використання запропонованих ними фінансових послуг споживачам (кредитування, депозитні послуги, купівля цінних паперів та ін.)

Перше питання четвертого блоку зосереджується на змінах у навичках фінансового планування бюджету респондентів в Україні до та під час війни. Зміни у поведінці споживачів аналізуються для кращого розуміння впливу конфлікту на фінансову стабільність та поведінку громадян (рис. 12).

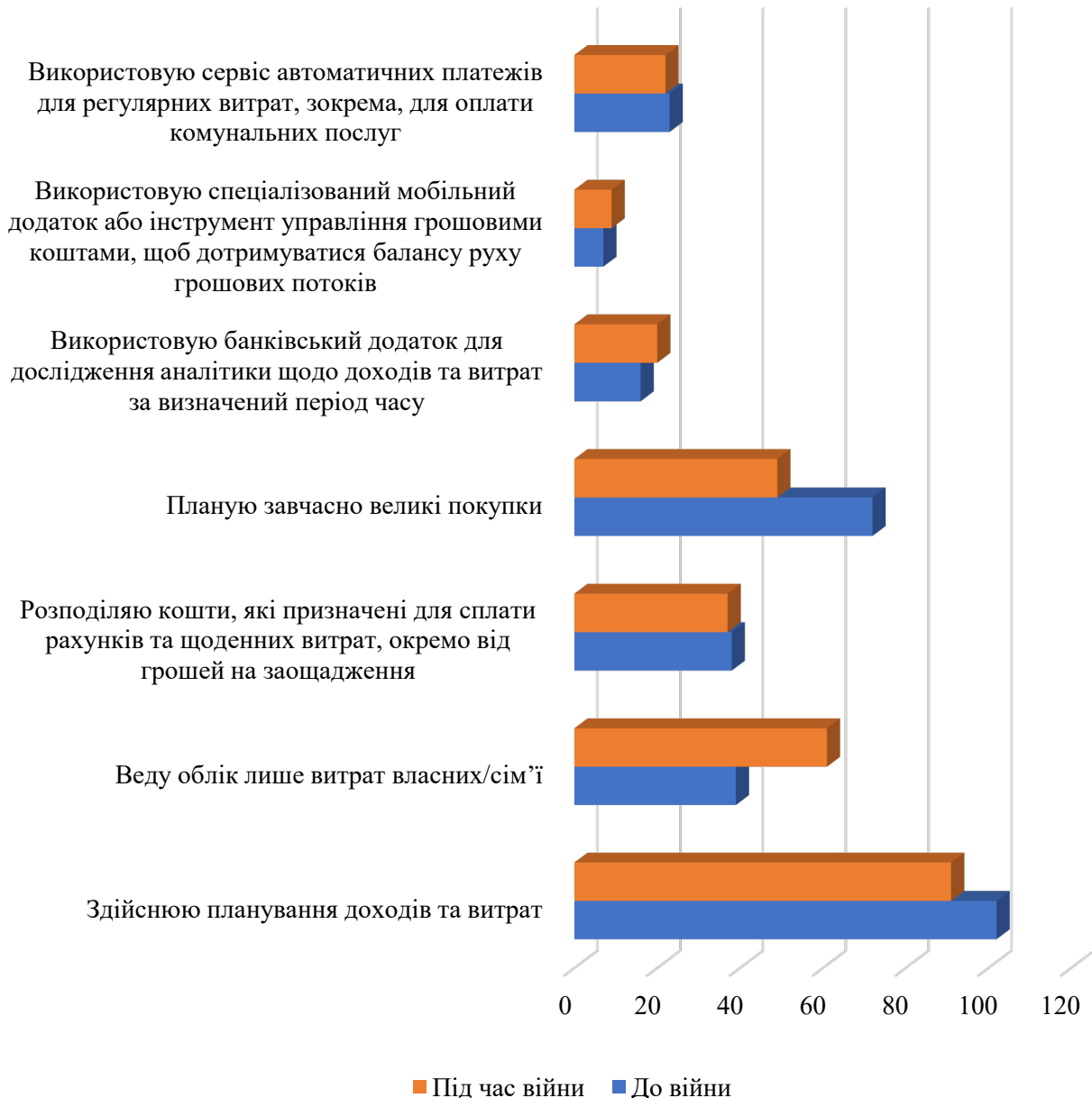


Рисунок 12 – Розподіл респондентів за формами фінансового планування бюджету у повсякденному житті

Відзначено зменшення кількості респондентів, які планують доходи та витрати під час війни (з 102 до 91). Дана тенденція відображає невпевненість

респондентів в економічних умовах та непередбачуваність надходжень домогосподарств.

Кількість респондентів, які ведуть облік лише своїх витрат або витрат сім'ї, зросла під час війни (з 39 до 61), що є проявом більшої фінансової обачливості в умовах обмежених фінансових ресурсів.

Зменшилась кількість респондентів, що планують великі покупки завчасно (з 72 до 49 осіб), що може віддзеркалювати зменшення купівельної спроможності домогосподарств та обачливої споживчої поведінки.

Навички з розподілу коштів та аналізу щоденних витрат і використання сервісу автоматичних платежів, залишились в якості інструментів управління особистими фінансами споживача і протягом періоду війни, що може вказувати на важливість удосконалення цього інструментарію.

Дещо зросла кількість респондентів, які використовують банківські та спеціалізовані мобільні додатки для управління грошовими коштами (з 16 до 20, з 7 до 9). Визначена закономірність є позитивним трендом у використанні фінансових технологій. Також, збільшення доступності цих технологій для споживачів фінансових послуг вбачається одним з ключових завдань, які стоять перед посередниками фінансового ринку.

Таким чином, отримані дані опитування свідчать про загальне зниження споживчої впевненості та збільшення фінансової обережності громадян під час війни. Водночас, представлена статистика демонструє тривалу стабільність в деяких аспектах фінансового планування та позитивний тренд у використанні FinTech серед домогосподарств. Отримані висновки можуть бути корисні для розуміння змін у фінансовій поведінці населення та формування політики у сфері підвищення фінансової грамотності населення, споживчого кредитування та фінансових послуг в рамках трансформації фінансового ринку як елементу фінансової системи.

Друге питання четвертого блоку стосується оцінювання часового горизонту фінансового планування, який застосовують респонденти під час управління особистими фінансами (рис. 13).

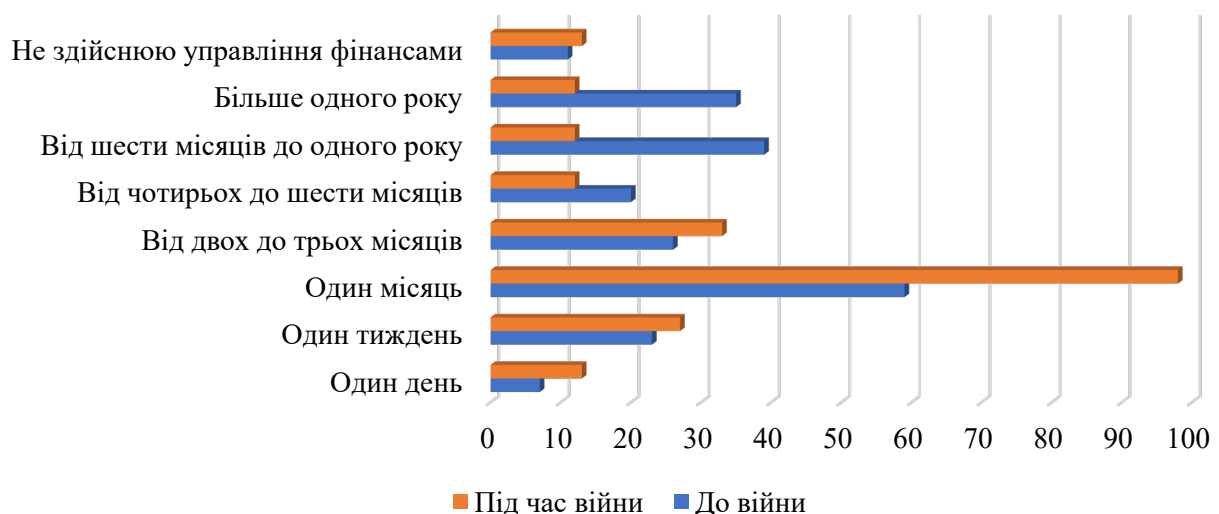


Рисунок 13 – Розподіл респондентів за часовим горизонтом фінансового планування респондентів



До війни спостерігалася рівномірність у фінансовому плануванні з переважним акцентом на середньо- та довгостроковому плануванні. Під час війни відзначається зміщення уваги респондентів до короткотермінового планування, з фокусом на часових горизонтах – один місяць, один тиждень, один день.

Зменшення кількості осіб, які планують від шести місяців до одного року (з 39 до 12 осіб) або більше одного року (з 35 до 12 осіб), може вказувати на невпевненість у майбутньому та зменшення довіри до економічної ситуації та фінансових посередників ринку фінансових послуг в цілому.

Виявлено істотне зростання фінансового планування респондентами на місяць (з 59 до 98 осіб), що може відображати підвищену потребу в контролі витрат домогосподарств.

Група, що не здійснює управління фінансами, залишається стабільною, що вимагає додаткового вивчення даної особливості фінансової поведінки домогосподарств. Доцільно розробити спеціалізовані програми для забезпечення інтеграції даної категорії респондентів у фінансову систему.

Оцінювання особливостей здійснення заощаджень респондентами на регулярній основі представлено у питанні 4.3, результати за яким подано на рис. 14 з уточненням зміни фінансової поведінки домогосподарств в Україні у результаті військового конфлікту.

Суттєве зниження здатності населення відкладати значущу частину доходу (від 20% до 50%) під час війни вказує на посилення економічної вразливості домогосподарств. Це може віддзеркалювати більш широкі структурні зміни в економіці, що пов'язані зі зменшенням інвестиційного потенціалу даної категорії суб'єктів фінансової системи.

Стрімке зростання кількості осіб, які витрачають 100% доходу на поточне споживання з 30 до 89 респондентів, може бути індикатором глибокого фінансового стресу, що переживають домогосподарства в умовах війни та загострення фінансової кризи.

Результати аналізу дозволяють констатувати зростання кількості осіб, які користуються кредитами та позичають гроші від родини або друзів.

Кількість осіб в сегменті зберігання до 10% від отриманого доходу зросло до 46 респондентів з початком війни. Цей приріст може бути обґрунтовано переходом деяких респондентів з інших сегментів до цього діапазону через економічні труднощі.

До війни майже 17 % респондентів мали змогу відкладати до 50% від отриманого доходу, що відповідає 38 особам, що було індикатором достатньої фінансової стабільності та високого рівня доходу, що дозволяв відкладати значущу частину зароблених коштів. Цей сегмент характеризувався ефективно працюючою стратегією фінансового планування та інвестування.

Під час війни, кількість осіб в цьому сегменті скоротилася до 14, що обумовлено змінами економічної ситуації, масовими скороченнями на ринку праці, підвищеним фінансовим тиском, що вплинуло на можливість робити заощадження.



Рисунок 14 – Розподіл респондентів за критерієм спроможності здійснення заощаджень на регулярній основі

Оцінка форми заощаджень коштів респондентами представлена на рис. 15. До пріоритетних форм заощадження коштів, яким надають перевагу респонденти опитування, відносять:

- А) готівка у національній валюті;
- Б) готівка в іноземній валюті;
- В) змішана готівка у національній та іноземних валютах;
- Г) кошти на поточному рахунку;
- Д) кошти на депозиту.

Представлені форми заощаджень користувались найбільшим попитом за результатами звіту з дослідження фінансової грамотності, фінансової інклюзії та фінансового добробуту в Україні у 2021 р. Представлені результати опитування свідчать про міцну культуру надання переваги готівці, але водночас спостерігається активність у користуванні банківськими депозитами.

Зростання обсягу заощаджень у формі готівки у національній валюті (з 44 до 60 осіб) та на поточному рахунку (з 42 до 51 осіб) свідчить про потребу у більшій ліквідності серед респондентів опитування під час дії воєнного стану в Україні. В той же час зменшення кількості респондентів, що здійснюють заощадження у формі готівки в іноземній та змішаній валютах є маркером різноманітних обмежуючих заходів, що впроваджуються урядом на нормативно-

законодавчому рівні в рамках валютного ринку задля стабілізації курсу національної валюти. Оскільки валютні обмеження у банківському сегменті напряму впливають на доступ громадян до іноземних валют, можна побачити скорочення накопичень за даною формою заощаджень. Отримані результати аналізу можуть вказувати на важливість моніторингу впливу регулятивних заходів на фінансову поведінку громадян.



Рисунок 15 – Розподіл респондентів за формою заощадження коштів

Число осіб, що купують криптоактиви/криптовалюту та дорогоцінні метали, знизилось. Це може свідчити про збільшення обачливості та зменшення ризикованості фінансової поведінки в умовах мінливості економічного середовища.

Аналіз даних рис.15 вказує на суттєве зменшення кількості респондентів, які вкладають свої гроші в нерухомість, від 11 до 3 під час війни. Високі ризики в умовах дії воєнного стану вимагають вибору громадянами менш ризикованих форм заощаджень, що має суттєвий вплив на зменшення привабливості інвестиційних об'єктів ринку нерухомості. Війна також ускладнює доступ до кредитів задля купівлі нерухомості. Враховуючи визначені закономірності інвестування у об'єкти нерухомості в умовах воєнного стану, слід імплементувати спеціальні кредитні програми для підтримки даної форми заощаджень серед громадян.

Збільшення кількості респондентів, що передають кошти іншому члену родини для відповідального зберігання, може пояснюватись наступними висновками:

А) визначений паттерн фінансової поведінки може свідчити про недостатній рівень знань з основ фінансового планування та управління, невпевненість в здатності самостійно управляти своїми коштами;

Б) відсутністю довіри до банків та інших фінансових установ, що, в свою чергу, може бути зумовлено недостатньою обізнаністю щодо принципів роботи цих інституцій фінансової системи;

В) відсутністю альтернативних варіантів заощаджень у респондента, що також є показником відсутності глибоких знань у фінансовій сфері.

Оскільки фінансова грамотність відіграє ключову роль у питаннях форми заощаджень, слід підвищувати інформованість населення щодо безпеки різних способів зберігання коштів, принципів роботи банківської системи, а також про те, як визначати та мінімізувати фінансові ризики.

Оцінювання рівня довіри до банківських та небанківських фінансових посередників у контексті використання запропонованих ними фінансових послуг споживачам (кредитування, депозитні послуги, купівля цінних паперів та ін.) представлено у заключному питанні 4.5 четвертого блоку анкетування. Результати проведеного оцінювання подано на рис. 16, що дозволяє прослідкувати настрої респондентів щодо довіри коштів в рамках операцій з заощадженнями різноманітним фінансовим посередникам ринку фінансових послуг.

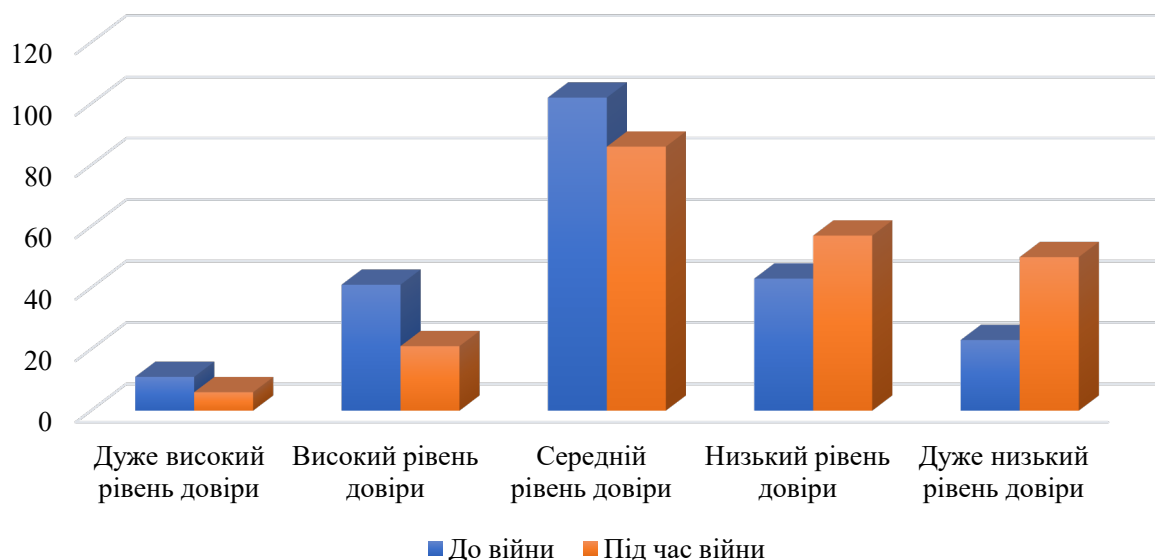


Рисунок 16 – Розподіл респондентів за критерієм довіри до банківських та небанківських фінансових посередників

Рис.16 демонструє загальний зсув у довірі респондентів до фінансових посередників від високого і середнього рівнів до низького та дуже низького, що

пояснюється головним чином зростанням невпевненості в фінансовій системі під час війни.

Майже вдвічі скоротилась кількість респондентів, що мали високий та дуже високий рівень довіри до діяльності фінансових посередників, що демонструє зростання рівня загальної тривоги у суспільстві та невпевненості щодо стабільності функціонування фінансових установ.

Збільшення числа респондентів, які мають низький або дуже низький рівень довіри до фінансових посередників, вказує на зростання обережності та недовіри до фінансових інституцій. Протягом довоєнного періоду більшість з респондентів, які перейшли у сегмент дуже низького рівня довіри мали середній рівень довіри до фінансових продуктів, що пропонувались оферентами. Ця тенденція може сигналізувати про наявність потенційних викликів у сфері фінансової стабільності в країні та вимагає подальшого моніторингу та аналізу з метою визначення можливих причин та вжиття відповідних заходів регулювання.

Найбільша кількість респондентів мають середній рівень довіри до фінансових посередників як до війни, так і під час воєнного стану. Це може відображати переконання частини населення в контрольованості ситуації або відсутність прямого впливу поточних подій на їхні фінансові відносини та фінансові послуги, що користуються попитом у даному сегменті споживачів фінансових продуктів.

Дані рис. 16 свідчать про необхідність зміцнення довіри до фінансового сектору через прозорість та впровадження освітніх заходів з підвищення фінансової грамотності. Зниження довіри може свідчити про необхідність ретельного перегляду та оновлення нормативної політики з метою адаптації до поточних умов і забезпечення захисту фінансових інтересів громадян. Уряду може бути рекомендовано впровадити додаткові заходи підтримки, що охоплюють стимулювання кредитування, забезпечення широкого захисту та гарантій вкладів населення, імплементація на державному рівні спеціалізованих програм для підтримки вразливих сегментів населення, ВПО. Представлені рекомендації дозволять створити умови для забезпечення фінансової стабільності та захисту інтересів громадян в умовах надзвичайних обставин, враховуючи поточний стан довіри до фінансового сектору.

П'ятий блок питань дослідження сконцентровано на вивченні особливостей використання FinTech послуг респондентами опитування. Ці питання спрямовані на вивчення того, як домогосподарства взаємодіють з фінансовими продуктами та послугами, особливо з огляду на використання фінансових технологій (FinTech) і змін, які можуть виникнути через особливі обставини, такі як війна:

А) виявлення найбільш затребуваних фінансових послуг, якими користуються домогосподарства до та під час війни в Україні;

Б) виявлення частоти використання послуг фінансових технологій (кредитування, депозитні послуги, купівля цінних паперів та ін.) у межах відповідного домогосподарства до та під час війни в Україні;

В) оцінка зміни частоти використання фінансових послуг з початком війни в Україні;

Г) аналіз ключових критеріїв у процесі вибору фінансової установи;

Д) аналіз недоліків використання послуг FinTech для домогосподарств.

В межах першого питання п'ятого блоку проводиться аналіз найбільш популярних фінансових послуг, до яких звертаються домогосподарства в Україні, з акцентом на порівняння їх використання до початку війни та під час неї. Ця характеристика надає глибше розуміння змін у фінансовій поведінці та може слугувати основою для подальших стратегічних рішень в секторі фінансових послуг [17].

Результати анкетування респондентів за питанням 5.1 наведено на рис. 17.

Використання карток для соціальних виплат значно зросло під час війни (з 59 до 86 користувачів), особливо серед осіб зі статусом внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Це може свідчити про зростання потреби в цільовій соціальній підтримці цієї категорії громадян, зумовленою особливими життєвими обставинами під час війни.

Існує спад у сегментах страхування життя та ризикових видів страхування. Це вказує на зміни в пріоритетах громадян, а також про занепад довіри до страхових компаній в умовах форс-мажорних обставин, до яких відносяться умови воєнного стану.

У сегменті послуг недержавного пенсійного забезпечення, кількість споживачів фінансових послуг майже не змінилася, що, зокрема, обумовлено їх достатньо високим рівнем доходу.

Іпотечне кредитування, кредит під заставу майна та автокредитування не використовуються респондентами під час війни, що свідчить про високу ризиковість даних операцій для споживачів фінансових послуг в умовах економічної нестабільності.

Майже вдвічі скоротилась кількість респондентів, що використовують депозитні послуги з 41 до 21 особи, що демонструє спад довіри до традиційних банківських послуг. Зокрема, суттєве скорочення кількості споживачів депозитних послуг зумовлено зростанням потреби у більш ліквідних формах зберігання грошей задля забезпечення швидкого доступу до коштів за необхідності.

Незначний спад у категоріях купівлі акцій, облігацій та криптоактивів може вказувати на збільшення обережності інвесторів в умовах економічної турбулентності на фінансовому ринку.

Оплата комунальних послуг через мобільні додатки комерційних банків є одним з найбільш популярних фінансових продуктів, що користується підвищеним попитом серед респондентів. Використання даної послуги має широкий перелік переваг для респондентів, серед яких можна відзначити: доступність, зручність, швидкість, автоматизацію, безпечність та ін. Розвиток та удосконалення проведення оплати комунальних послуг через мобільні додатки комерційних банків може сприяти збільшенню фінансової інклюзії та просуванню безготівкового суспільства в межах національного фінансового ринку.



Найбільш популярною фінансовою послугою залишаються переводи з картки на картку як до, так і під час війни. Під час дії режиму воєнного стану, 60 % респондентів використовують дану послугу, що на 2,2 % менше довоєнного періоду. Затребуваність даного сервісу свідчить про його необхідність та зручність для більшості користувачів.

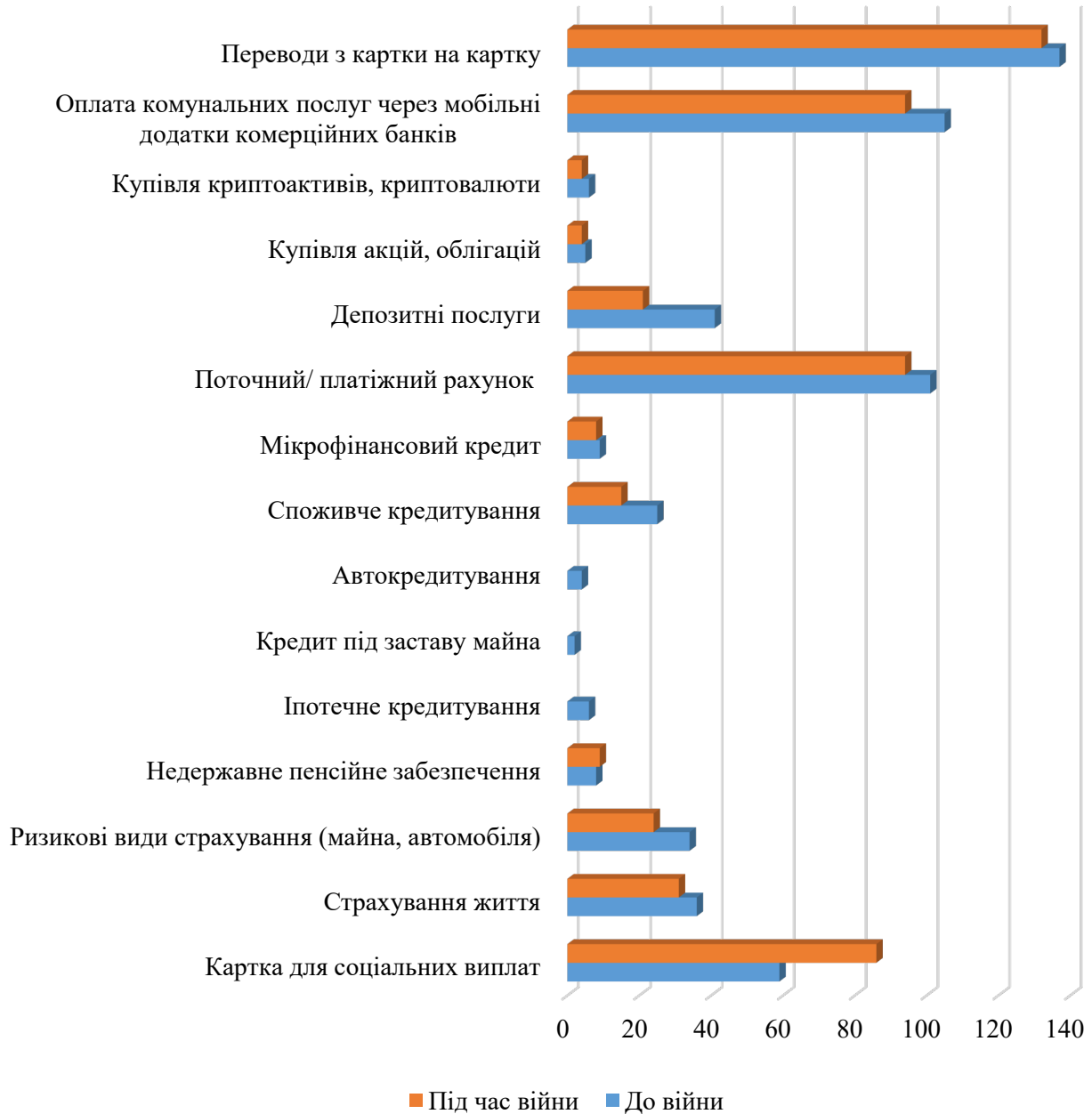


Рисунок 17 – Розподіл респондентів за використанням найбільш затребуваних фінансових послуг до та під час війни в Україні

Зміна кількості споживачів мікрофінансового кредитування є незначною, що дозволяє ідентифікувати попит на мікрокредити як менш чутливий до економічних змін, особливо в сегментах населення, які не мають доступу до традиційних банківських послуг.

Незначне зниження використання поточних/платіжних рахунків зі 101 до 94 респондентів під час періоду воєнного стану може відобразити зменшення комерційної активності підприємств, які активно задіють їх для сплати заробітної плати.

Скорочення доходів призвело до підвищеної обережності споживачів фінансових послуг під час нестабільного періоду, що зумовило зменшення частки домогосподарств, які користуються споживчим кредитуванням у порівнянні з довоєнним періодом.

Війна в Україні змінила фінансову поведінку громадян у бік зменшення попиту на деякі фінансові послуги, які мають довготерміновий характер, недостатню ліквідність та значний рівень ризиковості.

Питання 5.2 націлено на моніторинг частоти використання послуг фінансових технологій домогосподарствами до та під час війни в Україні. Результати опитування респондентів наведено на рис. 18.

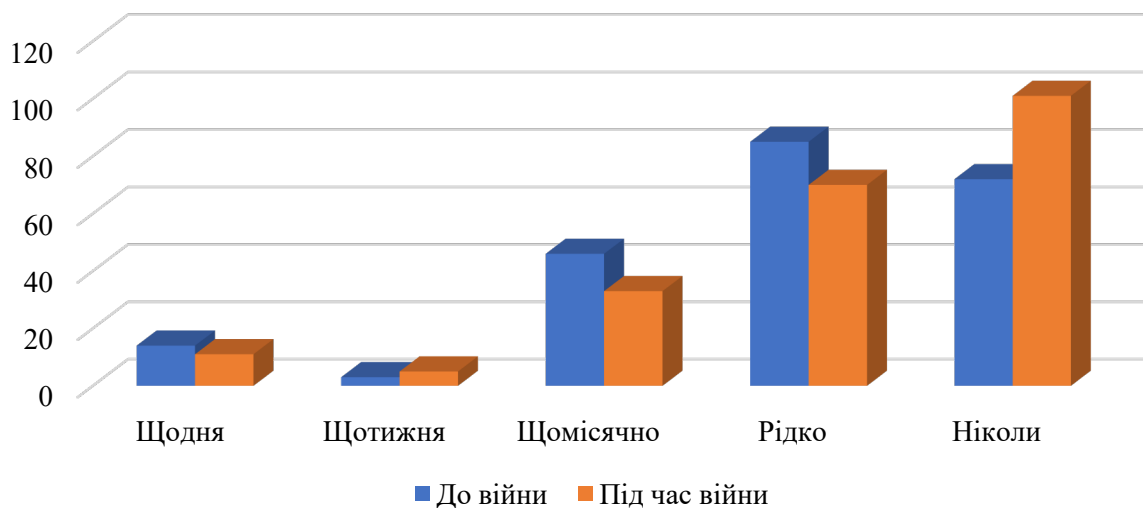


Рисунок 18 – Розподіл респондентів за частотою використання послуг фінансових технологій домогосподарствами до та під час війни в Україні

Значне збільшення числа респондентів з 72 до 101 особи, які взагалі не використовують ФінТех, може свідчити про зростання недовіри до фінансових технологій або ж вплив поточної невизначеності економічної ситуації на обмежену здатність користуватися фінансовими послугами. Суттєвий приріст кількості респондентів, які взагалі не використовують ФінТех, може бути сигналом про необхідність зосередження на фінансовій освіті громадян, збільшенні прозорості або підтримці доступу до ринку фінансових послуг.

Зменшення кількості респондентів у категорії «рідке використання» послуг фінансових технологій сигналізує головним чином про їх перехід до відсутності практики застосування ФінТех, що супроводжується, зокрема, низхідною тенденцією доходів та погіршення, як результат, фінансового положення, набуття статусу ВПО.

Спад в щомісячному використанні фінансових технологій респондентами з 46 до 33 може відображати зменшення регулярних фінансових операцій, таких як оплата рахунків або переказ коштів.

Зниження щоденного використання фінансових технологій з 14 до 11 респондентів може вказувати на зменшення комерційної активності, зміну споживчих звичок користувачів фінансових послуг у зв'язку з впровадженням воєнного стану в Україні. Дана ситуація обумовлена низьким рівнем доходу та як результат відсутністю щоденних фінансових операцій, що може зменшувати потребу в щоденному використанні фінансових послуг респондентами.

У категорії респондентів, які щотижня використовують фінансові технології, відбувся невеличкий приріст з 3 до 5 респондентів з початком війни. Втім, незначний відсоток споживачів фінансових послуг, які щоденно та щотижня користуються фінансовими технологіями вказує на недостатній рівень фінансової грамотності та недостатність інформації про можливості та переваги використання ФінТех, що обмежує їх використання.

Підсумовуючи результати анкетування за питанням 5.2, можна констатувати, що більшість категорій відзначається зниженням в частоті використання ФінТех, що може віддзеркалювати зміни в економічному кліматі, збільшення обережності чи недовіри до фінансових технологій. Також, значне збільшення кількості респондентів, які взагалі не використовують ФінТех, є сигналом про необхідність зосередження на фінансовій освіті, збільшенні прозорості або підтримці доступу до фінансових послуг та фінансових технологій. Доцільно сфокусувати увагу на вдосконаленні технологічної інфраструктури, а також розробці продуктів, що відповідають конкретним потребам споживачів.

Оцінка зміни частоти використання респондентами послуг фінансових технологій з початку війни в Україні наведено на рис. 19

Більше третини респондентів зазначили зменшення використання послуг фінансових технологій, що складає 36,3 % від загальної кількості учасників опитування, які розподіляються за категоріями наступним чином:

А) Частка респондентів, які звернули увагу на значне зменшення використання послуг фінансових технологій, становить 23,6 %, що відображає економічні труднощі на тлі війни;

Б) Незначно зменшилась частота використання респондентами послуг фінансових технологій з початку війни в Україні серед 28 опитаних, що відповідає питомій вазі у розмірі 12,7 % від загальної кількості осіб, що пройшли анкетування.

Більш, ніж чверть респондентів (28,2 %) відзначила стабільність у використанні фінансових технологій, не дивлячись на війну, що свідчить про важливість та необхідність цих послуг для даної категорії незалежно від конфлікту.

Частка респондентів, яка зазначила зростання використання послуг фінансових технологій, становить 9,1 % від загальної кількості учасників опитування, що розподіляються за категоріями: незначне зростання (5,5 %) та суттєве зростання (3,6 %). Визначена статистика може вказувати на адаптацію

деяких споживачів до військового стану, з особливим наголосом на безготівкових операціях.

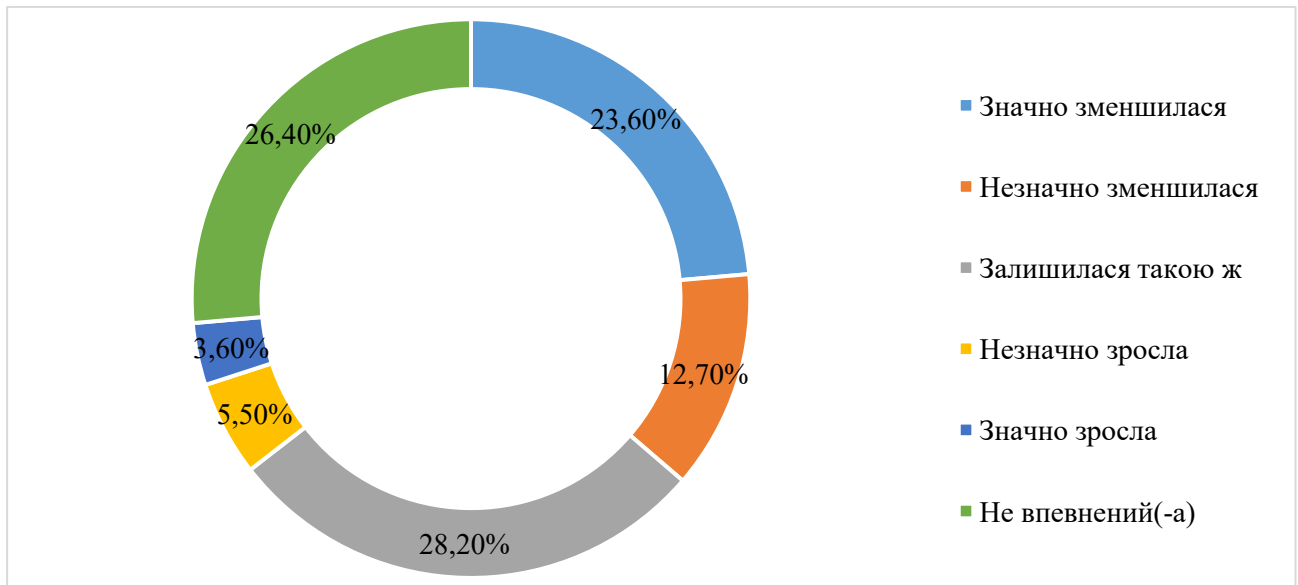


Рисунок 19 – Оцінка зміни частоти використання респондентами послуг фінансових технологій з початку війни в Україні

Достатньо суттєвий відсоток респондентів (26,4 %) вказує на неоднозначність оцінювання зміни частоти використання ними послуг фінансових технологій з початку війни в Україні. Таким чином, значуща частка респондентів не можуть чітко визначити зміну своєї фінансової поведінки у період воєнного стану. Ця невпевненість може виникнути через недостатню освіченість або знання щодо фінансових продуктів та послуг. Додатково вплив війни може створити стресові умови, які ускладнюють процес раціонального аналізу власної фінансової поведінки.

Узагальнюючи підсумки результатів анкетування за питанням 5.3, можна зазначити, що війна в Україні призвела до змін у фінансовій поведінці споживачів, з переважним зниженням частоти використання послуг фінансових технологій. Виявлена закономірність потребує застосування злагодженого комплексу дій з боку державних інституцій та фінансових посередників задля зростання інтенсивності руху грошових потоків в межах фінансової системи країни, адже, домогосподарства є ключовими потенційними внутрішніми інвесторами.

Питання 5.4 сфокусовано на ідентифікації кола кваліфікуючих факторів вибору респондентами фінансової установи, що дозволяє оцінити свідомість моделі фінансової поведінки домогосподарств. Рейтинг ключових критеріїв для вибору респондентами фінансової установи наведено у табл. 6.

Представлені дані надають можливість зробити деякі аналітичні висновки:

1) Нераціональна фінансова поведінка більшості респондентів, адже половина учасників опитування (110 осіб) обрала ключовим аргументом для вибору фінансової установи – позитивний досвід рідних та близьких, що є обмежувачим фактором для прийняття обґрунтованих фінансових рішень. Якщо

рідні або близькі, які давали рекомендації, також мають недостатній рівень фінансової грамотності, їх поради можуть не бути оптимальними.

Таблиця 6 – Рейтинг ключових критеріїв для вибору респондентами фінансової установи

Критерії вибору респондентом фінансової установи	Кількість респондентів
Позитивний досвід рідних та близьких	110
Досліджую перелік доступних фінансових продуктів на сайті, порівнюючи з конкурентними пропозиціями	82
Фінансова установа має входити до рейтингу ТОП-учасників	77
Обираю фінансову устанovu за критерієм мінімальних комісійних відрахувань	76
Аналізую фінансову звітність фінансової установи	52
Локація фінансової установи	49
Досліджую рекламні пропозиції на ринку	38
Користуюсь послугами фінансових консультантів щодо вибору фінансової установи	23

2) За результатами опитування виявлено, що 82 респонденти активно досліджують та порівнюють актуальні пропозиції та фінансові послуги фінансових установ. Даний сегмент респондентів відрізняє активний підхід до управління своїми фінансами, що проявляється у самостійному вивченню інформації та прийнятті рішення на її основі, не покладаючись виключно на поради третіх осіб. Це свідчить про бажання споживачів отримати найкращу пропозицію.

Надаючи оцінку рівню фінансової грамотності даного сегменту респондентів можна наголосити на їх здатності аналізувати різні пропозиції, виокремлюючи вигідні умови та розуміючи тонкощі фінансових продуктів, що вказує на підвищений рівень фінансової грамотності. Представлена модель фінансової поведінки відображає відповідальний підхід до управління фінансовими ресурсами та стремління максимізувати вигоду від угоди.

3) 35 % респондентів (77 учасників опитування) надають перевагу фінансовим установам, що входять до рейтингу ТОП-учасників, що вказує на важливість приділення уваги іміджу учасниками фінансового ринку. Представлене спостереження підкреслює важливість прозорості та репутації у фінансовій сфері.

4) 76 осіб обирають установи на основі мінімальних комісійних відрахувань, що вказує на фінансову свідомість споживачів. Представлена категорія респондентів підходить до управління своїми фінансами з обережністю, на основі прагнення оптимізувати свої витрати та отримати максимальну вигоду від взаємодії із фінансовими установами. Вибір на користь мінімальної комісії за користування фінансовими послугами вказує на розуміння споживачами того, що додаткові відрахування можуть суттєво вплинути на їхні

особисті фінанси у довгостроковій перспективі. Безумовно, що здатність розглядати і порівнювати комісійні відрахування між різними установами свідчить про глибше розуміння механізмів роботи фінансового ринку.

5) Можна надати високу оцінку рівня фінансової грамотності майже чверті опитаних, які проводять аналіз фінансової звітності фінансової установи перед її вибором. Це є індикатором достатньої глибини їх підходу до фінансового вибору оферента. Визначена особливість розкриває обережну фінансову поведінку респондентів, які хочуть розуміти стабільність та надійність фінансової установи перед тим, як доручити їй свої кошти. Втім, на жаль, більшість споживачів фінансових послуг за даними дослідження (76,4 %) не приділяють належної уваги фінансовій звітності оферента, що може свідчити про недостатнє розуміння ризиків та недостатню освіченість у сфері фінансових послуг.

6) Зменшення значущості географічного розташування фінансової установи може вказувати на те, що для багатьох споживачів фізичне відділення втрачає свою роль. Це може дати поштовх до оптимізації мережі філій для зниження витрат оферента. Адже, фактор локації фінансової установи обрали 49 респондентів. Це може вказувати на зростання значущості онлайн-сервісів або інших чинників (наприклад, якості обслуговування, рекомендацій від знайомих тощо).

Проте, для деяких категорій населення фізичне розташування може бути критичним, оскільки 49 учасників опитування (22,2 %) визначили даний фактор як пріоритетний при виборі оферента. Неврахування важливості локації для цієї частини респондентів може призвести до втрати цієї аудиторії або до погіршення їхнього досвіду співпраці з фінансовою установою.

Таким чином, фінансовим установам слід враховувати ці дані при плануванні розвитку своєї географічної мережі. Можливо, слід акцентувати увагу на покращенні якості онлайн-сервісів для більшості клієнтів, але також зберігати або навіть розширювати фізичну присутність у регіонах, де це є важливим критерієм для місцевого населення.

7) Приблизно 17,3% учасників опитування приділяють увагу рекламним пропозиціям при виборі фінансової установи. Дана категорія споживачів фінансових послуг є відкритою для нових пропозицій, акцій, спеціальних умов чи інших маркетингових ініціатив, що рекламуються фінансовими установами. Фінансовим установам слід при побудові своєї стратегії розвитку враховувати, що лише невелика частина потенційних клієнтів дійсно реагує на рекламні пропозиції. Даний висновок визначає необхідність врахування попередньо зазначених кваліфікуючих факторів вибору фінансової установи при розширенні оферентом свого впливу на фінансовому ринку.

8) Майже 10,5 % респондентів користуються послугами фінансових консультантів при виборі фінансової установи, що вказує на їх високий рівень фінансової інклюзії. До переваг даної моделі фінансової поведінки можна віднести: спеціалізовані знання та досвід фінансових консультантів, які допомагають клієнтам робити зважені фінансові рішення; з допомогою консультанта можна виявити та уникнути потенційних фінансових ризиків;



фінансові радники можуть допомогти розробити довгострокову фінансову стратегію, яка відповідає цілям та потребам клієнта.

На жаль, більшість учасників опитування не використовують послуги фінансових радників при виборі оферента, що визначає значний потенціал розвитку даного консультаційного сегменту на ринку фінансових послуг.

Визначені закономірності збігаються зі статистикою звіту за результатами дослідження «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021 р.», яке було проведене в рамках проекту USAID «Трансформація фінансового сектору» [14]. Серед джерел інформації, які найбільше вплинули на рішення респондентів про придбання фінансових продуктів:

- 1) Рекомендація родичів або друзів – 49 % респондентів;
- 2) Інформація від співробітників банку – 33 % респондентів;
- 3) Інформаційні ресурси з порівняння якості та цін – 14% респондентів;
- 4) Рекомендація незалежного фінансового консультанта – 14% респондентів.

Наше дослідження в багатьох аспектах корелює із звітом, розробленим в рамках проекту USAID. Особливо виділяється велика роль особистих рекомендацій в процесі прийняття рішення про вибір фінансових продуктів. Також акцент на інформаційних ресурсах та консультаціях з фахівцями підтверджує важливість розвитку фінансової грамотності серед населення.

Таким чином, залишається невикористаним потенціал незалежних джерел інформації, яким люди можуть довіряти (зараз вони покладаються на друзів та родичів, чий фінансові знання можуть бути недостатніми). Також це вказує на актуальність розробки надійних інструментів для порівняння фінансових продуктів.

Питання 5.5 дозволяє оцінити недоліки використання послуг FinTech для домогосподарств, що сприятиме більш чіткому розумінню фінансової поведінки клієнтів фінансових установ, ідентифікації комплексу можливих ризиків, розробки напрямків з удосконалення фінансових продуктів та комплексної роботи з підвищення довіри до них. Підсумки опитування за даним питанням наведено у табл. 7.

На основі аналізу наданої таблиці можемо визначити наступні ключові закономірності та висновки:

А) Виявлено підвищену стурбованість користувачів стосовно безпеки та конфіденційності при використанні FinTech послуг. Найбільша частина респондентів (85 осіб) виділила цей недолік як ключовий. Це свідчить про важливість захисту особистих даних та безпеки фінансових транзакцій в середовищі FinTech.

Б) Технічні та системні збої стали причиною незадоволення 72 респондентів, що підкреслює важливість стабільності і надійності FinTech. Значна частка таких відгуків (32,7 % респондентів) підкреслює необхідність постійного моніторингу та вдосконалення технічної частини платформ надання фінансових послуг.

Таблиця 7 – Рейтинг недоліків використання послуг FinTech для домогосподарств

Недоліки використання послуг FinTech для домогосподарств	Кількість респондентів
Проблеми безпеки та конфіденційності	85
Технічні та системні збої	72
Недостатній захист прав та інтересів споживачів	65
Складність алгоритмів, що використовується	51
Відсутність людської взаємодії	44
Обмежена підтримка клієнтів	38
Не знаю/Не маю інформації з цього приводу	10
Немає недоліків/Не виявлено недоліків	3
Незручність банківського додатку	1

В) Недостатнє забезпечення прав та інтересів споживачів є проблемою для 65 респондентів (29,5 % опитаних), що підкреслює важливість правового регулювання та захисту користувачів.

З одного боку, виявлений недолік визначає актуальність запуску інформаційних кампаній для споживачів про їхні права та обов'язки у сфері FinTech, а також підтримки ініціатив з підвищення фінансової грамотності населення. З іншого боку, доцільно здійснювати стимулювання FinTech компаній до більшої відкритості щодо їхніх алгоритмів, політик та процедур для забезпечення довіри споживачів фінансових послуг. Отже, захист прав та інтересів споживачів в сфері FinTech – це ключове завдання для держави, що вимагає комплексного підходу та активної участі усіх зацікавлених сторін.

Г) Для 51 респондента (23,2 % опитаних) складність використовуваних алгоритмів стала головною перешкодою активного використання послуг FinTech, що вказує на потребу удосконалення наочності та простоти користування інтерфейсів.

Непрозорість алгоритмів може призводити до непередбачуваних ризиків для споживачів, таких як невикористано високі комісії. Втім, також недостатній рівень фінансової грамотності може обмежувати повноцінне розуміння принципів роботи алгоритмів, що застосовуються.

Таким чином, складність та непрозорість алгоритмів можуть призвести до подальшої втрати довіри користувачів до FinTech сектора, тому важливо вживати дієвих заходів на державному рівні для вирішення цієї проблеми. Доцільно застосувати важелі заохочення FinTech компаній до більшої відкритості щодо їх алгоритмів, принципів їх роботи та взаємодії із користувачем.

Д) Відсутність людської взаємодії було визначено 44 респондентами як недолік фінансових продуктів та послуг FinTech сектора, підкреслюючи важливість комбінованого підходу (цифрового та людського контакту).

Можна зробити припущення, що людська взаємодія створить підґрунтя для формування більшої довіри до фінансової установи, особливо в ситуаціях, коли клієнти потребують підтримки при вирішенні проблем. Отже, достатньо суттєва частка користувачів прагне до комунікації зі співробітником фінансової установи, особливо в ситуаціях, коли виникає проблема під час використання фінансової послуги. Таким чином, фінансовим установам доречно інвестувати в підготовку співробітників служби підтримки, щоб вони мали актуальні знання і навички для вирішення питань клієнтів.

Е) У доповнення попереднього пункту слід навести проблематику обмеженої підтримки клієнтів в FinTech, що слугувало причиною незадоволення для 38 респондентів, підсвічуючи актуальну потребу покращення сервісної підтримки. Представлена статистика визначає високі стандарти та очікування споживачів до сервісного обслуговування у сфері FinTech послуг, що обумовлено конкурентним ринком. Отже, можливість забезпечення якісної підтримки клієнтів може стати вирішальним фактором у виборі оферента для споживача. На наш погляд, забезпечення можливості звертатися до служби підтримки оферента через різні канали: телефон, електронна пошта, чат, соціальні мережі, дозволить досягти високого рівня лояльності клієнтів і їхнє задоволення послугами.

Ж) Лише 3 респондента в рамках опитування зазначили відсутність недоліків користування FinTech послугами, два з яких мають нижче середнього рівень володіння навичками розпорядження інструментами заощаджень та інвестицій, що ставить під сумнів об'єктивність їх оцінки.

10 респондентів вказали, що вони не мають достатньо інформації або не знають про конкретні недоліки FinTech. Дані респонденти можуть не мати ясного уявлення про особливості роботи FinTech, що підкреслює важливість інформаційних кампаній та освітніх програм для підвищення обізнаності громадян у цій сфері. Цю групу споживачів фінансових послуг слід залучити до діалогу, дізнатися про їхні потреби та очікування, що допоможе виявити області, які потребують покращення або більш детальної інформації.

Проведений аналіз за питанням 5.5 вказує на прогалини у сегменті обслуговування споживачів FinTech, які потребують уваги та покращення для забезпечення вищої якості послуг та задоволення користувачів.

Враховуючи виявлене ранжування недоліків респондентами під час використання фінтех-послуг, можна запропонувати наступні рекомендації:

1) У розрізі проблематики безпеки та конфіденційності слід: удосконалити пруденційні стандарти, зокрема, безпеки для фінтех-компаній; запустити інформаційні кампанії для користувачів з порадами з безпеки особистої інформації.

2) Для подолання технічних та системних збоїв: заохочувати фінтех-компанії до проведення регулярних тестів та аудитів функціонування інфраструктури.

3) Удосконалити підходи та нормативи захисту прав споживачів, забезпечити високі стандарти транспарентності економічних відносин між споживачами фінансових послуг та оферентами.

4) У розрізі складності алгоритмів FinTech слід стимулювати розробку інтуїтивних і користувацьких інтерфейсів фінтех компаніями. Доцільно стимулювати інновації в секторі для вдосконалення існуючих послуг і введення нових.

5) Заохочувати компанії впроваджувати опції «людської підтримки» для клієнтів, які відчувають труднощі з технологіями, наголошуючи на важливості комбінованого підходу (цифрового та людського контакту).

6) Підвищувати стандарти якості для служб підтримки клієнтів у фінтех-секторі. Заохочувати компанії до підвищення кваліфікації співробітників оферентів фінансових послуг. Проводити регулярні опитування користувачів для виявлення додаткових проблем та покращення сервісу.

7) У контексті браку інформації щодо особливостей фінтех, активно просувати інформаційні кампанії, спрямовані на освіту споживачів з питань використання фінансових послуг. Сприяти створенню навчальних платформ та ресурсів для користувачів FinTech.

## Висновки

Фінансова поведінка населення зазнала змін в процесі адаптації споживачів фінансових послуг до нових економічних реалій та проявів кризових явищ в економіці країни в умовах воєнного стану.

Представлене аналітичне дослідження дозволяє дослідити специфіку використання фінансових технологій та найбільш затребуваних фінансових послуг серед декількох категорій населення: тих, що мають статус ВПО та тих осіб, що проживають на територіях, які безпосередньо не були окуповані під час повномасштабного вторгнення росії. Аналіз особливостей взаємодії з фінансовими посередниками даних двох груп населення, дозволив виявити слабкі сторони та недоліки надання фінансових послуг оферентами та сформулювати комплексні пропозиції щодо удосконалення використання FinTech домогосподарствами.

По-перше, війна в Україні призвела до зниження попиту на FinTech послуги, що потребує застосування злагодженого комплексу дій з боку державних інституцій та фінансових посередників задля зростання інтенсивності руху грошових потоків в межах фінансової системи країни, адже, домогосподарства є ключовими потенційними внутрішніми інвесторами. Саме поєднання та кооперація зусиль на макро- та мікрорівні фінансової системи створить цілісне уявлення про фінансові продукти та фінансові технології у споживачів.

По-друге, виявлена необхідність приділення належної уваги фінансовій освіті, збільшенню прозорості та підтримці доступу до фінансових послуг та фінансових технологій. Доцільно сфокусувати увагу на вдосконаленні технологічної інфраструктури, а також розробці продуктів, що відповідають конкретним потребам споживачів.

По-третє, Уряду може бути рекомендовано впровадити додаткові заходи підтримки, що охоплюють стимулювання кредитування, забезпечення широкого захисту та гарантій вкладів населення, імплементації на державному рівні спеціалізованих програм для підтримки вразливих сегментів населення, ВПО. Представлені рекомендації дозволять створити умови для забезпечення фінансової стабільності та захисту інтересів громадян в умовах надзвичайних обставин, враховуючи поточний стан довіри до фінансового сектору.

Також, цікавим фактом досвіду «вимушеної» еміграції українців є значно вищий рівень якості та широкого функціоналу фінтех продуктів в Україні у порівнянні з провідними країнами Європи, США та Канади, що обумовлено інноваційним та прогресивним підходом українських лідерів банківського сегменту та фінтех компаній до надання фінансових послуг в рамках вітчизняного фінансового сектору. Слід зазначити, що авторами більш детально розглянуто оцінку особливостей розвитку "вбудованих банківських фінансових технологій" (DIGITAL FinTech) у роботах [18, 19], що, зокрема, надає розгорнуту інформацію про активність ключових гравців FinTech в Україні, а також ілюструє стійкість фінансової системи до політичних та економічних потрясінь як наслідок ефективно працюючого набору пруденційних бенчмарків та налагодженого механізму роботи банківської системи.

Аналіз результатів опитування щодо дослідження особливостей використання фінансових технологій українцями до та під час війни в Україні проведено в рамках реалізації грантового проєкту "Фінтех як призма для оцінки шоку або паливо для відновлення? Висновки впливу війни". Для детальнішого ознайомлення з іншими науковими результатами проєкту доступна його сторінка на Економічному Науковому Порталі Національного університету «Одеська політехніка» [20].

## Список використаної літератури:

1. Зикіна В. Організація навчання фінансової грамотності у початковій школі засобами STEM-освіти. Проблеми Освіти. 2022. Випуск 1(96). 72-86.
2. Барчі Б.В., Максимович М.М. Розвиток фінансової грамотності учнів молодшого шкільного віку. НАУКА МАЙБУТНЬОГО. 2021. 2(8). 22-28.
3. Другов О.О., Вавжиняк Д. Особистий фінансовий консалтинг: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Проблеми економіки та управління». 2023. Vol. 7, No. 1. 130-139.
4. Повод Т.М. Фінансова грамотність населення як пріоритетна умова успішного розвитку держави. «Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка». 2021. Випуск 9. 84-90.
5. Тоцька О. Формування бюджету проєкту фінансово-економічної грамотності для дітей дошкільного та молодшого шкільного віку засобами Microsoft Office Project. Educational Analytics of Ukraine. 2022. № 1 (17). 19–29.



6. Лавренюк В. В., Лавренюк А. В. Підвищення фінансової грамотності населення: зарубіжний досвід. БІЗНЕС ІНФОРМ. 2022. № 1. 59-67.
7. Баценко С. Розвиток фінансової грамотності директорів закладів загальної середньої освіти: результати онлайн-опитування. Освітологія. 2022. № 11. 58-67.
8. Геєнко М.М., Рибіна Л.О., Гузенко Т.С. Фінансова грамотність та професійний розвиток: ключові компоненти стратегії розвитку кадрового та інтелектуального потенціалу закладами вищої освіти. Економіка та суспільство. 2023. Випуск №47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2495/2414>
9. Андрійчук В.В., Братко М.В. Підготовка майбутніх учителів до формування фінансової грамотності учнів початкової школи. Міжнародний мультидисциплінарний науковий журнал «ЛОГОС. Мистецтво наукової думки». 2019. №8, Грудень. 101-104.
10. Птащенко Л.О., Колінчук Д.В. Актуалітети підвищення рівня фінансової грамотності українців у період розвитку фінтеху. Економіка і регіон. 2021. № 4(83). 92-99.
11. Гончар Л.В., Гарна С.О., Мартиненко А.О. Фінансова грамотність населення України як фактор успішного розвитку держави. Інноваційна Економіка. 2019. №1-2 (78). 182-186.
12. Стратегія розвитку фінансового сектору України до 2025 року. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Strategy\\_FS\\_2025.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_FS_2025.pdf?v=4)
13. Рамка фінансових компетентностей дорослого населення України. URL: [https://talan.bank.gov.ua/uploads/files/Ukraine\\_Financial\\_Compentence\\_Framework\\_Adults.pdf](https://talan.bank.gov.ua/uploads/files/Ukraine_Financial_Compentence_Framework_Adults.pdf)
14. Проект USAID «Трансформація фінансового сектору». Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021. Звіт за результатами дослідження. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Research\\_Financial\\_Literacy\\_Inclusion\\_Welfare\\_2021.pdf](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Research_Financial_Literacy_Inclusion_Welfare_2021.pdf)
15. Аналітична та статистична інформація Державного центра зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua/analytics/67>
16. Показник середньої заробітної плати за 2023 рік. Пенсійний фонд України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2158510-pokaznyk-serednoyi-zarobitnoyi-platy-za-2023-rik/>
17. Fedyshyn M., Abramova A., Morozova L., Lavrov R., Kovalova O., Malin O. (2022). Development Fintech Ecosystem: Evidence of European Countries for Ukraine. International Journal of Computer Science and Network Security, Vol.22, No 2, 29-38. URL: [http://paper.ijcsns.org/07\\_book/202202/20220205.pdf](http://paper.ijcsns.org/07_book/202202/20220205.pdf)
18. Ковальова О.М., Філіппова С.В., Малін О.Л., Лу Дж., Стенфорс А., Вергос К., Філіппідіс М., Чанг Дж. Розвиток "вбудованих банківських фінансових технологій" (DIGITAL FinTech) : Аналітичне дослідження. Одеса-Портсмут: Одеська політехніка; Університет Портсмуту, 2023. 27 с. URL: [https://economics.net.ua/files/analytics/01\\_UUT23-U.pdf](https://economics.net.ua/files/analytics/01_UUT23-U.pdf)





19. Kovalova O., Filyppova S., Malin O., Lu J., Stenfors A., Vergos K., Filippidis M., Zhang J. Development of "embedded banking financial technologies" (DIGITAL FinTech) : Analytical research. Odesa-Portsmouth: Odesa Polytechnic; University of Portsmouth, 25 p. URL: [https://economics.net.ua/files/analytics/01\\_UUT23-E.pdf](https://economics.net.ua/files/analytics/01_UUT23-E.pdf)

20. Fintech as a fence for the shock and fuel for the recovery? Lessons from the war. International cooperation project. Economic scientific portal: website. 2023. URL: <https://economics.net.ua/en/uut23>

# Грантова ініціатива заради партнерства між Великою Британією та Україною

Дослідження виконано в рамках проєкту UUT23 (НДР №1877-01/23)

«Фінтех як призма для оцінки шоку або паливо для відновлення?  
Висновки впливу війни»

## АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

### АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ ЩОДО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ УКРАЇНЦЯМИ ДО ТА ПІД ЧАС ВІЙНИ В УКРАЇНІ

© Національний університет «Одеська політехніка», 2023

З метою реалізації проєктів та принципів партнерства між Національним університетом «Одеська політехніка» та Університетом Портсмут згідно Меморандуму про взаєморозуміння та в рамках укладеної Угоди між університетами, а також в межах ініціативи UK-Ukraine Twinning Grants Scheme, для координації міжнародної проєктної діяльності працівників та підрозділів університету проєкт UUT23 «Фінтех як призма для оцінки шоку або паливо для відновлення? Висновки впливу війни» та склад його виконавців затверджено наказом Ректора Національного університету «Одеська політехніка» № 43а від 23.03.2023 року.

Електронний варіант доступний на Економічному Науковому Порталі  
Національного університету «Одеська політехніка» за адресою:  
<https://www.economics.net.ua/analytics>

ЕКОНОМІЧНИЙ НАУКОВИЙ ПОРТАЛ