

СТРАХ ПЕРЕД ВТРАТАМИ ТА УПЕРЕДЖЕННЯ: ЇХНІЙ ВПЛИВ НА РІШЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ОФОРМЛЕННІ БАНКІВСЬКИХ КРЕДИТІВ

¹Приватний вищий навчальний заклад «Європейський університет» м.Київ

²Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана

Анотація. У роботі досліджується вплив психологічного явища "неприйняття втрат" на прийняття споживчих рішень у сфері банківського кредитування. Зазначається, що люди сильніше переживають через втрати, ніж через рівноцінні здобутки, що може призводити до уникнення вигідних кредитних пропозицій через страх перед боргами, переплати за "спокій", відмови від рефінансування та занадто обережного вибору кредитних продуктів. Особлива увага приділяється різниці у поданні інформації про загальну вартість кредиту відповідно до вимог НБУ та європейської директиви. Зазначається, що вітчизняний споживач, сприймаючи суму кредиту як частину витрат, може реагувати на кредитні пропозиції інакше, ніж європейський. Наголошується на необхідності більш деталізованого інформування споживачів про умови кредитування з урахуванням психологічних особливостей та вимог законодавства. У роботі пропонуються інструменти, які можуть допомогти фінансовим установам подолати негативний вплив "неприйняття втрат" на споживачів.

Ключові слова: неприйняття втрат; споживчі рішення; банківське кредитування; НБУ; європейська директива.

Abstract. The work investigated the impact of the psychological phenomenon of "loss aversion" on consumer decision-making in the field of bank lending. It is noted that people are more worried about losses than about equivalent gains, which can lead people to avoid profitable loan offers due to fear of debts, overpayment for "peace of mind", refusal to refinance and overcautious choice of loan products. Particular attention is paid to the difference in the presentation of information about the total cost of the loan in accordance with the requirements of the NBU and the European directive. It is noted that domestic consumer, perceiving the loan amount as part of the costs, may react to loan offers differently than a European one. This work emphasizes the need for more detailed information to consumers about the terms of lending, taking into account psychological characteristics and legislative requirements. This work proposes tools that can help financial institutions overcome the negative impact of "loss aversion" for consumers.

Keywords: loss aversion; consumer decisions; bank lending; NBU; European directive.

У психології існує явище, відоме як "неприйняття втрат" або "loss aversion". Воно полягає в тому, що люди сильніше переживають через втрати, ніж через рівноцінні здобутки. Цей ефект може суттєво впливати на прийняття споживчих рішень, особливо у сфері банківського кредитування. Уникнення втрат – потужна консервативна сила, що підтримує мінімум змін порівняно з нинішньою ситуацією; це стосується як діяльності організацій, так і життя окремих осіб. [1]

Як це проявляється?

- Страх перед боргами: Людина може відмовлятися від вигідної кредитної пропозиції через страх опинитися в боржниках, навіть якщо вона впевнена у своїй здатності вчасно погасити кредит.
- Переплата за "спокій": Позичальник може обирати кредит з вищою процентною ставкою, але з меншим щомісячним платежем, щоб уникнути ризику прострочення та штрафів, навіть якщо це призведе до значної переплати за кредитом у цілому.
- Відмова від рефінансування: Людина може відмовлятися від вигідного рефінансування кредиту через страх перед додатковими витратами на переоформлення документів, навіть якщо це дозволить заощадити значну суму коштів у довгостроковій перспективі.

- Занадто обережний вибір: Позичальник може обирати найменш ризикований кредитний продукт, навіть якщо він не відповідає його потребам та можливостям, через страх втратити свої заощадження або майно у разі неплатоспроможності.

Страх споживача перед витратами збільшується із збільшенням суми яку споживач розцінює як витрати, що може спонукати його до уникнення користування кредитом. Вітчизняні банківські установи зобов'язані виконувати вимоги НБУ [2-3] щодо інформації щодо споживчого кредитування, крім іншої інформації є обов'язок зазначати загальну вартість кредиту розрахованою за методикою НБУ. В загальну вартість кредиту регулятор зобов'язав включати і суму наданого кредиту, тобто вартість кредиту визначається як сума наданого кредиту + відсотки та інші платежі. По іншому на розрахунок загальної вартості кредиту дивиться Європейський законодавець в директиві [4] загальна вартість кредиту відокремлена і не включає загальну суму кредиту. Враховуючи процес прийняття рішень споживачами, можна очікувати, що українські та європейські покупці поводитимуться по-різному при прийнятті рішення щодо кредиту. Щоб схилити споживачів на свій бік вітчизняним фінансовим установам необхідно більш деталізовано надавати інформацію, враховуючи вимоги законодавства та сприйняття інформації споживачами.

Уникнення втрат є природною психологічною реакцією, яка може впливати на прийняття споживчих рішень у сфері банківського кредитування. Проте, важливо усвідомлювати цей ефект та боротися з ним, щоб приймати об'єктивні та вигідні рішення.

Інструменти які можуть допомогти фінансовим установам:

1. Прозорість та комунікація:

- Чітка інформація: Надання клієнтам повну та зрозумілу інформацію про умови кредитування, включаючи процентні ставки, комісії, штрафи та графік платежів. Використання простої мови, уникаючи складних фінансових термінів.

- Інформування про ризики: Роз'яснення клієнтам потенційних ризиків, пов'язаних з кредитуванням, такі як можливість втрати майна або погіршення кредитної історії. Наголошення на важливості своєчасного погашення кредиту.

- Персоналізований підхід: Пропозиція клієнтам консультацій з фінансовими експертами, які допоможуть їм оцінити свої можливості та вибрати оптимальний кредитний продукт. Врахування індивідуальних потреб та обставин кожного клієнта.

2. Гнучкість та підтримка:

- Гнучкі умови кредитування: Пропозиція клієнтам можливість вибору графіку платежів, розміру щомісячних внесків та інших умов кредитування. Розгляд можливостей надання кредитних канікул або реструктуризації кредиту в разі фінансових труднощів.

- Підтримка клієнтів: Надання клієнтам доступ до онлайн-інструментів та ресурсів, які допоможуть їм керувати своїми фінансами та відстежувати стан кредиту. Забезпечення оперативної та ефективної підтримки клієнтів у разі виникнення питань або проблем.

3. Управління ризиками:

- Ретельна оцінка кредитоспроможності: Використання надійних методів оцінки кредитоспроможності клієнтів, щодо мінімізації ризику неповернення кредиту. Врахування не тільки фінансових показників, але й інших факторів, такі як кредитна історія та стабільність доходу.

- Страхування кредитів: Пропозиція клієнтам можливість страхування кредитів, щоб захистити їх від непередбачених обставин.

- Диверсифікація кредитного портфеля: Розподіл кредитних ризиків між різними категоріями клієнтів та галузями економіки.

4. Технології та інновації:

- Використання штучного інтелекту: Застосування технології штучного інтелекту для аналізу даних та прогнозування ризиків. Використання чат-ботів для надання клієнтам швидкої та ефективної підтримки.

- Онлайн-кредитування: Пропозиція клієнтам можливість оформлення кредитів онлайн, щоб зробити процес більш зручним та доступним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Канеман Д. Мислення швидке й повільне. 6-те вид. Київ : Наш формат, 2022. 480 с.
2. Про затвердження Правил розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит : Постанова Нац. банку

- України від 08.06.2017 № 49 : станом на 20 берез. 2024 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0049500-17#Text> (дата звернення: 26.02.2025).
3. Про затвердження Правил розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит : Постанова Нац. банку України від 08.06.2017 № 49 : станом на 20 берез. 2024 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0049500-17#Text> (дата звернення: 26.02.2025).
4. Directive 2008/48/ec of the european parliament and of the council : DIRECTIVE of 23.04.2008 no. 87/102/EEC. URL: <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj> (date of access: 26.02.2025).

Береза Сергій Володимирович, аспірант кафедри економіки, фінансів та обліку, Вищий приватний навчальний заклад «Європейський університет», м. Київ, e-mail: bs.6559955@gmail.com

Serhii Bereza, postgraduate student of the Department of Economics, Finance and Accounting, Private Higher Education Establishment "European University", Kyiv, e-mail: bs.6559955@gmail.com

Береза Анна Сергіївна, студентка кафедри педагогіки та психології, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м.Київ, , e-mail: lollyanna37@gmail.com

Anna Bereza, Student of the Department of Pedagogy and Psychology, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kyiv, e-mail: lollyanna37@gmail.com