

УДК 005.334

ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ КЛІЄНТІВ З ВИКОРИСТАННЯМ ПОВЕДІНКОВИХ ІНСАЙТІВ

Василь ГУЦУЛЯК

аспірант 1-го року навчання,
Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу (Україна)

У сучасному світі фінансова грамотність є надзвичайно важливою для досягнення фінансового успіху та забезпечення фінансової стабільності. Складність фінансових продуктів і послуг вимагає від клієнтів не лише знань, але й здатності робити обґрунтовані фінансові рішення. В даній статті ми розглядаємо роль і значення поведінкових інсайтів у фінансовому консалтингу і демонструємо, як їх застосування може сприяти підвищенню фінансової грамотності клієнтів.

Фінансова грамотність визнається ключовим елементом фінансового успіху та забезпечення фінансової безпеки [1]. Зрозуміння фінансових продуктів, ефективне управління бюджетом, інвестування та планування пенсії - все це вимагає певних знань та навичок, які не кожен має. У цьому контексті фінансовий консалтинг грає важливу роль, а використання поведінкових інсайтів може сприяти покращенню рівня фінансової грамотності клієнтів.

Поведінкові інсайти вивчають психологічні аспекти фінансової поведінки клієнтів. Це включає в себе аналіз їхніх фінансових переконань, цінностей та психологічних факторів, які впливають на їхні фінансові рішення. Розуміння цих аспектів дозволяє консультантам адаптувати свій підхід та рекомендації до індивідуальних потреб клієнтів [2]. Важливими кроками є: збір інформації - це збір даних про клієнтів і їхню фінансову ситуацію (доходи, витрати, активи та зобов'язання), крім того, важливо збирати інформацію про психологічні аспекти (фінансова мета, страх,

цінності та вірування); аналіз фінансових переконань і цінностей (детальний аналіз факторів впливу на фінансове рішення); визначення психологічних факторів (емоції, стрес, споживчий психологічний профіль і т. д.); розробка індивідуального підходу (рекомендації щодо управління фінансами, інвестування, планування пенсії та інші фінансові аспекти, які відповідають конкретним потребам та цінностям клієнта); супровід та моніторинг фінансової поведінки клієнта з часом.

Розуміння поведінкових інсайтів є важливим інструментом для фінансових консультантів у наданні якісної підтримки та допомоги клієнтам у керуванні їхніми фінансами і досягненні фінансових цілей.

Для збору та аналізу поведінкових інсайтів консультанти можуть використовувати різноманітні інструменти, такі як опитування, спостереження та аналіз даних. Ці методи допомагають виявити та розширити розуміння фінансових звичок та рішень клієнтів [3]. Важливими кроками є: визначення цілей; вибір методів збору даних; розробка плану дослідження; збір даних; аналіз даних; інтерпретація результатів; розробка рекомендацій; звітність і спілкування; впровадження рекомендацій; моніторинг і оновлення. Ці кроки допомагають консультантам отримати глибоке розуміння фінансової поведінки своїх клієнтів і надати їм індивідуальні поради та підтримку у досягненні їхніх фінансових цілей.

Консультанти можуть використовувати поведінкові інсайти для підвищення своєї ефективності в роботі з клієнтами. Це включає в себе використання персоналізованих підходів, надання порад та рекомендацій, які відповідають фінансовим потребам та цілям кожного клієнта [4]. Це, збір достатньої кількості даних про кожного клієнта. Це можуть бути фінансові дані, історія інвестицій, доходи та видатки, фінансові цілі та ризики. Наступним кроком є аналіз поведінки клієнта на основі зібраних даних. Це включає в себе визначення звичок, тенденцій, ризиків і можливостей, які впливають на фінансове становище клієнта. Розподіл своїх клієнтів на різні сегменти на основі знайдених спільних характеристик. Наприклад, клієнти

з великими інвестиційними цілями, клієнти з високим рівнем ризику, пенсіонери тощо. Для кожного сегменту необхідно розробляти персоналізований підхід. Можна використовувати знання про поведінку клієнтів, щоб пропонувати їм індивідуальні інвестиційні стратегії, поради та рекомендації. Постійно відстежувати зміни в поведінці клієнтів і адаптувати свій підхід відповідно. Це може включати в себе регулярні огляди і оновлення фінансових стратегій.

Саморозвиток і постійне навчання є важливими елементами для консультанта. Слід слідкувати за новими трендами у фінансовому секторі та збільшувати свої знання та навички. На основі результатів навчання та зі свого досвіду, постійно вдосконалювати підхід та стратегії для підвищення власної ефективності в роботі з клієнтами.

Підтримувати відкритий та ефективний зв'язок зі своїми клієнтами. Запитувати їхню думку, слухати їхні потреби та обговорювати зміни в їхній фінансовій ситуації та цілях. Забезпечити, щоб всі збережені дані клієнтів були належно захищені від несанкціонованого доступу та витоків. Постійно відслідковувати динаміку змін за результатами своєї роботи. Це включає в себе вимірювання досягнутого фінансового успіху для кожного клієнта та порівняння його з їх цілями.

Використання поведінкових інсайтів у фінансовому консалтингу є важливим елементом збільшення фінансової грамотності клієнтів. Розуміння психологічних аспектів фінансової поведінки, використання методів аналізу інсайтів та застосування цих знань у практиці дозволяє консультантам надавати більш ефективну допомогу клієнтам у досягненні їхніх фінансових цілей.

Список використаних джерел:

1. Thaler R. H., Sunstein C. R. Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. Yale University Press. 2008.
2. Shefrin Beyond H. M. Greed and Fear: Understanding Behavioral Finance and the Psychology of Investing. Oxford University Press. 2002.

3. Mullainathan S., Shafir E. Scarcity: Why Having Too Little Means So Much. Times Books. 2013.
4. Duhigg C. The Power of Habit: Why We Do What We Do in Life and Business. Random House. 2012.
5. Kahneman D. A perspective on judgment and choice: Mapping bounded rationality. *American Psychologist*, 2003. 58(9), 697-720.