

ЗЭЭЛИЙН ХУГАЦАА ХЭТРЭЛТИЙН СЭТГЭЛ ЗҮЙН ШАЛТГААН БА ФИНТЕК ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЗАРИМ ЗАН ТӨЛӨВ

Г.Мандухай*, **Г.Энхжаргалан****, **Б.Ганзул*****, **И.Тогтууна******,
Н.Мандахбаяр*****, **А.Хосгариг*****1**

Хураангуй. Энэхүү судалгааны өгүүллээр хувь хүний зээлээ эргэн төлөх зан үйлийг сэтгэл зүйн судалгаанд тулгуурлан таамаглах нь статистикийн хувьд боломжтой болохыг харуулах, мөн найдвартай, найдваргүй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн онцлогийн ялгаатай байдлыг тодорхойлохыг зорилоо.

Шардлагатай бичиг баримт, шалгуурыг хангаж чаддаггүйн улмаас санхүүгийн үйлчилгээг авч чадахгүйд хүрдэг иргэдэд боломж олгох, амьжиргааг нь дэмжих зорилгоор Монголд анх удаа сэтгэл зүй, зан төлөвт суурилсан зээлийн эрсдэлийн үнэлгээг зах зээлд нэвтрүүлсэн бөгөөд ингэснээр хэрэглэгчийн өгөгдлийн санд тулгуурлан найдвартай, найдваргүй зээлдэгчдийн сэтгэл зүйн ялгааг тодорхойлох боломжтой болсон. Ялгаатай байдлыг тодорхойлохдоо харуцлага, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага болон санхүүгийн шийдвэр гаргалт гэсэн сэтгэл зүйн хүчин зүйлсийг ашигласан болно.

Нийт 10,000 гаруй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн тестийн үр дүнд хийсэн харьцуулсан судалгаа, статистик шинжилгээнээс бусдад биш өөрт найддаг, урьдаас бэлтгэн төлөвлөх чадвартай хүний зээлээ хугацаанд нь төлөх магадлал хугацаандаа зээлээ төлдөггүй хүнээс 30% өндөр, мөн найдвартай зээлдэгчид бусдыг гомдоох айдас өндөр бол харин найдваргүй зээлдэгчид ялагдах айдас илүү давамгай байна зэрэг үр дүн гарсан байна.

Түлхүүр үг: Сэтгэл зүйн үнэлгээ, зээлийн эргэн төлөлтийн зан үйл, харилцагч, зээлдэгч

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF CREDIT REPAYMENT DELAY AND FINTECH USERS' BEHAVIOR

Abstract: This article aims to showcase the statistical validity of predicting borrower's repayment behavior using a psychometric test and to determine the difference between high-risk and responsible borrower's psychological indicators.

Many people got denied access to certain financial services due to a lack of credibility and documentation. To support their livelihood and improve their access, we have established a loan risk evaluation methodology based on psychological and behavioral insights. Using the gathered data, we had an opportunity to differentiate the difference between a high-risk borrower and a responsible borrower. When determining the difference, we used responsibility, attitude towards money, self-acceptance, attitude towards others, effective financial decision-making as psychological indicators.

As a result of statistical and comparative analysis on 10000 borrowers' psychological test response, we have come across the following insights. Responsible borrowers who are self-reliant and planning savvy have a 30 percent higher rate of repaying their loans, in comparison to high-risk borrowers. And the fear of hurting others was more prominent among responsible borrowers whereas the fear of losing was more prominent among high-risk borrowers.

Keywords: psychometric scoring, loan repayment behavior, customer, borrower

* Оптимал Эн Макс ХХК, (E-mail): mandukhai@optimal.mn

** Оптимал Эн Макс ХХК, (E-mail): enkhjargalan@optimal.mn

*** Майнд Спэйс ХХК, (E-mail): ganzulb@gmail.com

**** Оптимал Эн Макс ХХК, (E-mail): togtuun@optimal.mn

***** Хатан Суудал Инвест ББСБ ХХК, (E-mail): mandakhbayar@optimal.mn

***** Хатан Суудал Инвест ББСБ ХХК, (E-mail): khosgarig@optimal.mn

Оршил

Санхүүгийн үйл ажиллагаа явуулдаг ихэнх байгууллага зээл олгохдоо харилцагчдынхаа санхүүгийн чадамж болон нийгэм, хүн ам зүйн үзүүлэлтэнд тулгуурлах нь түгээмэл бөгөөд хувь хүний шинж чанаруудыг төдийлөн чухалчилж авч үздэггүй. Гэтэл сэтгэл судлалын шинжлэх ухааны хувьд хүний зан төлөв, хийх үйлдэлд зөвхөн тухайн нөхцөл байдал нөлөөлөхөөс гадна тухайн хүний сэтгэл зүйн онцлог болон хэрэгцээ ч мөн чухал нөлөөтэй гэж үздэг. Энэхүү өнцгөөс харвал зээлээ эргүүлэн төлөхөд бие хүний онцлог шинж бас нэг чухал үзүүлэлт болох юм [8].

Сэтгэл зүйн хүчин зүйлд суурилсан үнэлгээний аргачлал нь зээлийн үйлчилгээ авч буй харилцагчдын зээлээ эргүүлэн төлөх эсэх зан төлөвийг тодорхойлох боломжтой. Дэлхий дахинд финтек болон бусад зээлийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагууд зээлийн эргэн төлөлтийг тодорхойлох энэ төрлийн үнэлгээний аргачлалыг боловсруулан, сайжруулж, өдгөө зээлээ эргүүлэн төлөх магадлалыг 91%-тай таамаглаж чадах аргачлалыг 50 гаруй орон нэвтрүүлэн хэрэглэсээр байна [16]. Энэ төрлийн дэвшилтэт аргачлалуудыг хэрэглэх нь зээлээ эргүүлэн төлөх чадвартай боловч зээл авах тодорхой шалгууруудыг хангаж чаддаггүй олон хүнд боломж олгох замаар санхүүгийн хүртээмжийг нэмэгжүүлж, ядуурлыг бууруулах давуу талтай.

Монгол улсын хувьд банк болон банк бус санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагууд мөн л зээл олгохдоо орлого болон зээлийн түүх зэрэг хязгаарлагдмал нөөцөд тулгуурласаар байна. Гэтэл цалингийн орлоготой 10 хүн байна гэж үзвэл тэдний 1 нь орлогын түвшин өндөр буюу бичил зээлийн үйлчилгээ авах хэрэгцээгүй, 3 нь дунд түвшний орлоготой бөгөөд банк санхүүгийн зээлийн үйлчилгээнд орлогоо нотлох чадвартай, харин үлдсэн 6 хүний хувьд орлогын түвшин доогуур болон эмзэг бүлэгт хамаарагдах ба аливаа зээлийн үйлчилгээ авах шаардлагатай бичиг баримт, нотолгоог хангаж чаддаггүйн улмаас өөрт хэрэгтэй санхүүгийн үйлчилгээг авч чадахгүйд хүрдэг [1]. Ийм ч учраас бид сэтгэл зүйн үнэлгээний аргачлалыг санхүүгийн салбарт хэрэглэх нь шаардлагатай бичиг баримтыг бүрдүүлж чадахгүй ч найдвартай харилцагч байх тэрхүү хүмүүсийн тоог нэмэгдүүлэх боломжтой гэж үзлээ.

Энэ төрлийн аргачлал, судалгааны ажил манай улсад хараахан хийгдэж байгаагүй бөгөөд олон улсад ч төдийлөн түгээмэл биш байсаар ирсэн. Гэвч сүүлийн 10 гаруй жилийн хугацаанд олон улсад хийгдэж буй зээлийн холбогдолтой судалгаануудад зээлээ эргүүлэн төлөхөд зөвхөн санхүүгийн болон хүн ам зүйн хүчин зүйлээс гадна сэтгэл зүйн хүчин зүйлүүд болох бие хүний онцлог, хандлага, зан үйл ч ялгаагүй чухал болохыг онцолж эхэлсэн [8].

Судлагдсан байдал хэсэгт дэлгэрэнгүй тайлбарласан сэтгэл зүйн хүчин зүйлүүд болох хариуцлагатай байдал, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага, санхүүгийн шийдвэр гаргалт гэсэн дөрвөн хүчин зүйлийг зээлээ эргэн төлөх зан төлөвт нөлөөлнө гэж үзсэн бөгөөд энэхүү судалгааны ажлын үр дүн нь Монгол хүний зээлээ эргэн төлөхөд нөлөөлөх сэтгэл зүйн хүчин зүйлсийг илүү тодорхой болгосноор санхүүгийн салбарт үр өгөөжтэй үнэ цэнийг бий болгоно гэж найдаж байна.

Судалгааны зорилго, зорилт

Энэхүү судалгааны зорилго нь хувь хүний зээлээ эргэн төлөх зан төлөвийг сэтгэл зүйн үнэлгээнд тулгуурлан таамаглах нь статистикийн ач холбогдолтой болохыг харуулах, мөн найдвартай, найдваргүй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн онцлогийн ялгаатай байдлыг тодорхойлоход оршино.

Дээрх зорилгын хүрээнд дараах зорилтууд дэвшүүлсэн:

- Сэтгэл зүйн үнэлгээний найдварт чанар болон дотоод зохицлын дүн шинжилгээ хийж, статистикийн хувьд ач холбогдолтой байгаа эсэхийг тодорхойлох
- Судлагдах сэтгэл зүйн хүчин зүйлс нь хугацаа хэтрэлтийг таамаглах ач холбогдолтой эсэхийг корреляци хамаарал болон шугаман регрессийн шинжилгээгээр судлах
- Найдвартай болон найдваргүй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн онцлогийн талаар дүгнэлтийг гаргахдаа хариуцлагатай байдал (өөрийгөө дайчлах чадвар, даван туулах чадвар, асуудал шийдвэрлэх чадвар, азанд итгэх байдал), мөнгөнд хандах хандлага (мөнгөнд болон өр зээлэнд хандах хандлага), өөрт ба бусдад хандах хандлага (өөрийн болон бусдын зан үйлд дүгнэлт хийх) болон санхүүгийн шийдвэр гаргалт (санхүүгийн зохион байгуулалт, санхүүгийн асуудлыг шийдвэрлэх чадвар) гэсэн хувьсагчуудын хүрээнд дүн шинжилгээ хийх
- Хамаарах хувьсагчийг зээлээ хугацаандаа эргэн төлөх байдал гэж үзэн, дээр дурдсан сэтгэл зүйн хүчин зүйлсээр бүлэг хооронд ялгаа бий эсэхийг тодруулан дискриптив болон кросстаб дүн шинжилгээ хийх

Судлагдсан байдал

Зээлээ эргэн төлөх үйлдэл нь төлөвлөгдсөн буюу рациональ шийдвэр гаргалтын үр дүнд хийгддэг [6]. Хэдий тийм ч санхүүгийн шийдвэр гаргалтууд

нь бие хүний сэтгэл хөдлөл, зан төлөвийн онцлогийн нөлөөнд байдаг учир ухамсартайгаар удирдах боломжгүй гэдгийг зан төлөв судлалын судалгааны ажлууд баталдаг. Өөрөөр хэлбэл санхүүгийн шийдвэр гаргах гэдэг ухагдахууныг ойлгохын тулд зан төлөвийн эдийн засагчид сүүлийн 20 гаруй жилийн хугацаанд бие хүний зан байдал болон хандлагыг тал бүрээс нь судалж, бүрэн тодорхойлоход нэлээдгүй ойртсон [10] [13].

Санхүүгийн зохион байгуулалт нь хүнийг санхүүгийн хувьд зөв шийдвэр гаргах, сэтгэл ханамжтай байхад нэн чухал ойлголт, чадвар, хандлага болоод үйлдэл гэж Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн олон улсын байгууллагаас тодорхойлсон байдаг. Хүний өдөр тутамдаа гаргадаг шийдвэрүүдийн гол жишээ болох мөнгө, санхүүтэй холбоотой шийдвэрүүд нь мэдрэмж, сэтгэл хөдлөл, ухамсаргүйд 90% тулгуурладаг хэдий ч хүн өөрийн сэтгэл хөдлөлийг зохицуулж чадсанаар санхүүгийн шийдвэр гаргалт үр дүнтэй болдог. Рациональ шийдвэр гаргалт нь найдвартай зээлдэгчийг тодорхойлж, харин иррациональ шийдвэр гаргалт нь найдваргүй зээлдэгчийг тодорхойлдог [8] гэсэн бол зан төлөвийн эдийн засагчид болох Даниел Каннеман болон Амос Тверски нарын үзэж буйгаар рациональ шийдвэр гаргалт нь санхүүгийн оновчтой шийдвэр гаргах нөхцөлийг бүрдүүлдэг байна [14]. Зан төлөвийн эдийн засгийн үүднээс хүний бодох үйл явцыг тайлбарласан ойлголт болох систем-1, систем-2 (автомат болон механик тархи) болон танин мэдэхүйн төөрөгдлүүд нь шийдвэр гаргалтанд шууд нөлөө үзүүлдэг [12].

Түүнчлэн зарим судалгааны ажлуудад бие хүний хэв шинжийг тодорхойлох хүчин зүйлс болох шийдвэр гаргалт [8], өөрийн хяналт [9], хариуцлагатай байдал [4, 8], хувиа хичээхгүй байх буюу өглөгч хандлага, түгшүүр [4] болон мөнгөнд хандах хандлага нь зээлээ эргэн төлөх зан байдалд нөлөөлөх дэд хүчин зүйл болдог байна. Мөн ухаалаг, хариуцлагатай байдал нь хүнийг эрсдэлтэй зээл авч өөрийгөө хохироохоос сэргийлэхийн сацуу найдваргүй зээлдэгч болохоос хамгаалж байдаг байна [15]. Бие хүний хэв шинжүүд дундаас хариуцлагатай хэв шинж нь санхүүгийн хяналт өндөр, хадгаламжтай, зээлийн хэтрүүлэлт багатай зан төлөвийг агуулдаг байна [11]. Дэлгэрүүлбэл, хүний хариуцлагатай байдал нь санхүүгийн зохион байгуулалттай эерэг хамааралтай бол харин сэтгэл хөдлөл ихтэй буюу невротик бие хүний шинж нь санхүүгийн сахилга баттай сөрөг хамааралтай байна [3].

Оросын Холбооны Улсын судлаачид бие хүний санхүүгийн зан үйл нь мөнгөнд хандах хандлагатай хамааралтай болохыг баталсан [5]. Мөн мөнгөнд хандах хандлага нь хүний мөнгө санхүүгийн асуудалд хэрхэн хариу үзүүлж буй, хэрхэн хүлээж авч буйгаар илэрхийлэгдэнэ [7]. 2012 онд Олон улсын эдийн засгийн хөгжил, хамтын ажиллагааны байгууллагаас дэлхийн 14 оронд

явуулсан судалгаагаар санхүүгийн зохион байгуулалт нь санхүүгийн зөв үйлдэлтэй хамааралтай бол санхүүгийн зөв үйлдэл нь мөнгөнд хандах эерэг хандлагатай хамааралтай гэсэн үр дүн гарчээ [2].

Санхүүгийн шийдвэр гаргалтууд нь өргөн хүрээний сэтгэл зүйн хүчин зүйлсээс хамаарч байдагт бусдыг хүндлэх хандлага, өөрийн бодит үнэлэмж, бусдын итгэлийг алдахгүй байх зан төлөвүүд багтдаг [13]. Бусдад өгөх хандлагатай бус эсрэгээрээ амин хувиа хичээх хандлагатай хүний хувьд зээлсэн мөнгөө эргүүлэн төлөх дотоод сэтгэлгүйн шинж гэж үзэж болно [17].

Судалгааны арга зүй

Сэтгэл зүйн үнэлгээг зээлийн эргэн төлөх зан төлөвт ашигласан туршлага шинэ тутам тул зээлийн хугацаа хэтрэлтийн зан төлөвийг судлах баталгаажсан сэтгэл зүйн асуулга манай улсад байхгүй. Ийм учраас тус асуудлыг судлан тодорхойлох асуулгыг шинээр боловсруулан хөгжүүлсэн бөгөөд ингэхдээ бид бусад орны туршлагыг харгалзан үзсэн. Бусад орны туршлагаас харахад тест, асуулга шинээр боловсруулахдаа 1) Мэргэжлийн хүмүүсээр баг бүрдүүлэх, 2) Судалгааны бүтцийг тодорхойлох, 3) Асуулгын загвараа тодорхойлох, 4) Асуулгын загвараа тодорхойлох, 5) Асуулт боловсруулах, 6) Асуулгын урт, хэмжээг тодорхойлох, 7) Анхны таамаглалтай тохирч буй эсэхийг хянаж шалгах, 8) Туршилтын судалгаа хийх, 9) Хүчинтэй болон найдварт чанарыг шалгах, 10) Эцсийн баталгаажуулалт хийх гэсэн үе шаттай аргуудыг ашигладаг байна.

Бидний хувьд дээрх аргачлалуудыг үндэслэн дараах үе шатаар асуулгаа боловсруулсан:

1. Судалгааны бүтцийг тодорхойлох, таамаглалд нийцүүлэх: Онолын судалгаанд үндэслэн хариуцлагатай байдал, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага, санхүүгийн шийдвэр гаргалт гэсэн хүчин зүйлүүдийг илрүүлэн бүтцээ тодорхойлох
2. Асуулт боловсруулах
3. Туршилт судалгаа хийх
4. Хүчинтэй болон найдварт чанарыг шалгах

Арга зүйн найдварт байдлын үнэлгээ:

Судалгааны зорилгын хүрээнд бид сэтгэл зүйн үнэлгээний найдварт чанарыг шалгахад найдварт чанар $\alpha = .937$ байна.

Хүснэгт 1. Сэтгэл зүйн үнэлгээний найдварт чанар

	Кронбахын альфа коэффициент
Сэтгэл зүйн үнэлгээ	.937

Хүснэгт 2. Хүчин зүйл тус бүрийн найдварт чанарын үнэлгээ

Хүчин зүйл	Асуултын тоо	Кронбахын альфа коэффициент
Өөрт болон бусдад хандах хандлага	21	0.913
Хариуцлагатай байдал	16	0.763
Санхүүгийн шийдвэр гаргалт	18	0.698
Мөнгөнд хандах хандлага	16	0.873

Цаашлаад бид сэтгэл зүйн үнэлгээний дотоод зохицлын дүн шинжилгээг хийхэд бидний илрүүлж буй хүчин зүйлсийн хоорондын хамаарал эерэг, дундаас дээш ($\rho = .677 - .913$) буюу статистикийн хувьд ач холбогдолтой болох нь харагдлаа.

Хүснэгт 3. Сэтгэл зүйн хүчин зүйлийн дотоод зохицлын дүн шинжилгээ

	Бусдад болон өөрт хандах хандлага	Хариуцлагатай байдал	Санхүүгийн шийдвэр гаргалт	Мөнгөнд хандах хандлага
Бусдад болон өөрт хандах хандлага	1.000	.828	.800	.677
Хариуцлагатай байдал	.828	1.000	.913	.734
Санхүүгийн шийдвэр гаргалт	.800	.913	1.000	.770
Мөнгөнд хандах хандлага	.677	.734	.770	1.000

Дээрхээс дүгнэхэд бидний хэрэглэж буй сэтгэл зүйн үнэлгээ нь найдварт чанар болон дотоод зохицол хангагдсан болох нь харагдаж байна.

Судалгааны үр дүн

Энэхүү судалгаанд гар утасны цахим зээлийн аппликейшн болох Zeely-г ашиглан зээл авдаг 10615 хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд хүйсийн хувьд 57%

эмэгтэй, 43% эрэгтэй хэрэглэгчид байна. Хэрэглэгчдийн дундаж наслалт 30.9 бол насны бүтцээр авч үзэхэд 18-23 насныхан 17%, 24-29 насныхан 34%, 30-34 насныхан 23%, 35-39 насныхан 11%, 40-44 насныхан 7%, 45-с дээш насныхан 7%-ийг эзэлж байна. Боловсролын байдал дээд боловсролтой 48%, бүрэн дунд 36% бол бүрэн бус дунд, мэргэжлийн тусгай дунд 16%-ийг тус тус эзэлж байна.

Зээлээ эргэн төлөх зан төлөвт сэтгэл зүйн хүчин зүйл нөлөөтэй эсэх

Хамаарах хувьсагч болох зээлийн эргэн төлөлт нь хугацаа хэтэрсэн=1, хугацаа хэтрээгүй=0 гэж өгөгдөлд тэмдэглэгдсэн бол үл хамаарах буюу таамаглагч хувьсагч болох хариуцлагатай байдал, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага, санхүүгийн шийдвэр гаргалт нь өгөгдөлд хэрэглэгчийн авсан оноогоор тэмдэглэгдсэн болно.

Судалгааны үр дүнг хугацаа хэтрэлт ба сэтгэл зүйн хүчин зүйлс хоорондын корреляци хамаарлын шинжилгээ, шугаман регресс шинжилгээ, фактор анализийн шинжилгээ, мөн харьцуулсан шинжилгээгээр тус тус хийж гүйцэтгэлээ.

Хүснэгт 4. Хугацаа хэтрэлт ба хүчин зүйл хоорондын хамаарал

	Мөнгөнд хандах хандлага	Хариуцлагатай байдал	Санхүүгийн шийдвэр гаргалт	Өөрт ба бусдад хандах хандлага
Хугацаа хэтрэлт	-.046**	-.028*	-.041**	-.042**

Корреляци хамаарлын шинжилгээний үр дүнд хувь хүний зээлийн хугацаа хэтрүүлэлт болон сэтгэл зүйн хүчин зүйлсийн оноо хооронд урвуу хамааралтай байна. Өөрөөр хэлбэл сэтгэл зүйн үзүүлэлтүүд буурах тусам хугацаа хэтрэлт нэмэгддэг байна.

Хүснэгт 5. Шугаман регрессийн шинжилгээ

	Scale	Судалгааны модел
	Sig.	Anova
Мөнгөнд хандах хандлага	0114	F 6.936 Sig. .000
Хариуцлагатай байдал	0.009	
Санхүүгийн шийдвэр гаргалт	0.006	
Өөрт ба бусдад хандах хандлага	0.000	

Үл хамаарах хувьсагч: Хугацаа хэтрэлт

Хамаарах хувьсагч: Мөнгөнд хандах хандлага, Хариуцлагатай байдал, Санхүүгийн шийдвэр гаргалт, Өөрт ба бусдад хандах хандлага,

Регрессийн шинжилгээний үр дүнд хүчин зүйл тус бүрийн үр дүнгээс харахад Хариуцлагатай байдал, Санхүүгийн шийдвэр гаргалт, Өөрт ба бусдад хандах хандлага нь хугацаа хэтрэлтийг таамаглах чадвар өндөр байна. Харин Мөнгөнд хандах хандлага нь таамаглах чадвар сул гэсэн үзүүлэлттэй байна. Гэсэн хэдий ч таамагласан 4 хүчин зүйлс хамтдаа буюу судалгааны модел хугацаа хэтрэлтийг таамаглах чадвар өндөр байна.

Найдвартай, найдваргүй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн ялгаатай байдал

Судалгааны дараагийн хэсэгт бид бүхэн хугацаа хэтрүүлдэг болон хэтрүүлдэггүй харилцагчийн сэтгэл зүйн ялгаатай байдлыг тодорхойлох дүн шинжилгээг хийхэд дараах зарим үр дүн гарсан:

I. Хариуцлага

1. Хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид хариуцлагатай байдлаа алдахаас илүү айдаг.

Хүснэгт 6. Та алинаас нь илүү айдаг вэ?

	Ялагдах	Хариуцлага алдах
Хугацаа хэтэрдэггүй	8.9%	80.9%
Хугацаа хэтэрдэг	16.3%	75.0%

Хугацаа хэтрүүлдэггүй буюу хариуцлагатай харилцагчид ур чадвартаа илүү анхаардаг бөгөөд аливаа зүйлд хариуцлага алдах айдас өндөр. Хүснэгт 6-аас харахад хугацаа хэтэрдэггүй хүмүүсийн 8.9% нь ялагдахаас айдаг гэж, 80.9% нь хариуцлагаа алдахаас айдаг гэж хариулсан бол үлдсэн хувь нь бусад хариултыг сонгосон байна. Хугацаа хэтэрдэг харилцагчдын хувьд 16.3% нь ялагдахаас 75% хувь нь хариуцлага алдахаас айдаг гэсэн бол үлдсэн хувь нь бусад хариултыг сонгосон байна. Өөрөөр хэлбэл хугацаа хэтэрдэггүй хүмүүс хугацаа хэтрүүлдэг хүмүүстэй харьцуулахад ялагдах айдас багатай, харин хариуцлага алдахаас илүү их айдаг.

2. Хариуцлагатай харилцагчид ямар нэгэн ажил эхлүүлэхэд хэн нэгний шахалт, түлхэц хэрэггүй.

Хүснэгт 7. Ажил хийж эхлүүлэхэд хэн нэгний шахалт хэрэгтэй эсэх

	Тийм	Үгүй
Хугацаа хэтэрдэггүй	35%	65%
Хугацаа хэтэрдэг	70%	30%

Хэн нэгний шахалт, тулгалт байхгүйгээр аливаа ажлыг эхлүүлж байгаа нь хариуцлагатай харилцагчдад өөрийн хяналт, сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар илүү өндөр түвшинд илэрч байгааг илтгэж байна.

II. Мөнгөнд хандах хандлага

1. Мөнгийг тахин шүтэх байдал хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын дунд түлхүү илэрч байна.

Хүснэгт 8. Мөнгө бол хүч гэдэгтэй санал нийлнэ

	Тийм	Үгүй
Хугацаа хэтэрдэггүй	40%	60%
Хугацаа хэтэрдэг	60%	40%

Мөнгийг тахин шүтэх байдал, мөнгөөр дамжуулан хүссэндээ хүрч болно гэсэн итгэл үнэмшил хариуцлагагүй буюу хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдад түлхүү илэрч байна.

2. Хариуцлагагүй харилцагчид өртэй байх нь хэцүү гэж үздэг боловч мөнгө зээлэхээс татгалзсан хүмүүсийг амиа бодсон гэж буруутгах байдал хариуцлагатай харилцагчдынхаас өндөр байна.

Хүснэгт 9. Өр зээлний тухай бодол

	Сэтгэл зовоосон таагүй зүйл	Хэрэгтэй зүйл учир асуудал биш
Хугацаа хэтэрдэггүй	27%	73%
Хугацаа хэтэрдэг	40%	60%

Хугацаа хэтэрсэн харилцагчид зээлийг сөрөг буюу сэтгэл зовоосон гэж үзэх байдал илүү өндөр байгаа бол хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид өр зээлийг төлчих учир санаа зовдоггүй гэж үздэг байна. Энэ нь нэг талаас өмнөх зээлийн туршлагатай холбоотой байх магадлалтай бөгөөд нөгөө талаас аливаад төлөвлөгөөтэй байдаг шинж нь хариуцлагатай харилцагч нарыг өр зээлнээс айдаггүй байхад нөлөөлдөг байна.

III. Өөрт ба бусдад хандах хандлага

1. Хугацаа хэтрүүлэх хандлагатай харилцагч хариуцлагатай харилцагчтай харьцуулахад сул дорой байдлаас хамгийн их ичдэг буюу энэ нь бусдаас тусламж авахгүй байх, асуудлаа шийдвэрлэхгүй удаан хугацаанд явах зэрэг сөрөг үйлдлүүдийн эхлэл болох эрсдэлтэй.

Хүснэгт 10. Алинаас нь илүү айдаг вэ?

	Бусдын хийж чадсаныг хийж чадахгүй байх	Ур чадвар дутмаг байх
Хугацаа хэтэрдэггүй	22%	34%
Хугацаа хэтэрдэг	30%	25%

Хугацаа хэтэрдэггүй харилцагчдын хувьд 22% нь бусдын хийж чадсаныг хийж чадахгүй байхаас, 34% нь ур чадвар дутмаг байхаас эмээдэг бол үлдсэн хувь нь бусад хариултыг сонгосон байна. Хугацаа хэтэрдэг харилцагчдын хувьд 30% нь бусдын хийж чадсаныг хийж чадахгүй байхаас, 25% хувь нь ур чадвар дутмаг байхаас айдаг гэж хариулсан бол үлдсэн хувь нь бусад хариултыг сонгосон байна.

2. Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагч нар бусад хүмүүсийн бодлоос хэт хамаарах хандлагатай бөгөөд түүний нэр хүндийн талаар бусад хүмүүс ямар бодолтой байх нь чухал гэж үзэх байдал өндөр байна.

Хүснэгт 11. Хүмүүс таны нэр хүндийн талаар ямар бодолтой байх нь хэр чухал вэ?

	Маш чухал	Чухал биш
Хугацаа хэтэрдэггүй	48%	9%
Хугацаа хэтэрдэг	60%	5%

Хугацаа хэтэрдэггүй харилцагчдын 48% нь өөрийн нэр хүнд бусдад яаж харагдаж байгааг маш чухал гэж үзсэн бол хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын 60% нь маш чухал гэжээ. Өөрөөр хэлбэл хугацаа хэтэрдэг харилцагч хугацаа хэтэрдэггүй харилцагч нартай харьцуулахад нэр төрөө хэт их эрхэмлэх хандлагатай байна.

IV. Санхүүгийн шийдвэр гаргалт

1. Зээлийн эрсдэл үүсгэх магадлал өндөр харилцагч ирээдүйгээ бодож зардлаа хэмнэх, төсөв гарган түүнийгээ дагах чадвар сул байна.

Хүснэгт 12. Ирээдүйн төлөө өнөөдрийн зардлаа хэмнэж, төсвөө дагадаг байдал

	Тийм	Үгүй
Хугацаа хэтэрдэггүй	54%	15%
Хугацаа хэтэрдэг	39%	32%

Хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид ирээдүйгээ, төсвөө бодож өдөр тутмын санхүүгийн шийдвэр гаргадаг байдал хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдаас 32 пункт өндөр байна. Өөрөөр хэлбэл хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагч нарт дараагийн саруудад хэрэглэхээр нөөцөлсөн хадгаламж, нэмэлт төлөвлөгөө заавал байдаг.

2. Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын 90% нь эргэн тойрны хэн нэгэн хүндээ мөнгө зээлээд харамсаж байсан.

Хүснэгт 13. Эргэн тойрны хүмүүстээ мөнгө зээлээд харамсаж байсан эсэх

	Тийм	Үгүй
Хугацаа хэтэрдэггүй	40%	60%
Хугацаа хэтэрдэг	90%	10%

Сайн харилцагчид байх бас нэг сонирхолтой шинж бол найдвартай хүнд л мөнгө зээлдэг бөгөөд найдвартай харилцагчийн шинжийг мэддэг байх магадлал өндөр бөгөөд ингэснээр тэдний эргэн тойрны сайн харилцаатай хүмүүс нь мөн найдвартай, хариуцлагатай байж болох юм.

Дүгнэлт

Бичил зээлийн үйлчилгээнд зээлийн эрсдэлийг урьдчилан таамаглах нь гол үүрэг гүйцэтгэдэг. Технологийг сэтгэл судлалын шинжлэх ухаантай холбосноор уламжлалт зээлийн үнэлгээний сул талыг нөхөх боломж байгаа гэдгийг энэхүү судалгаа харуулж буйгаараа онцлогтой. Энэ судалгааны нэг гол үр дүн бол санхүүгийн үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллагуудын хүрч чаддаггүй, зээл авах боломж хязгаарлагдмал хүмүүст хүртээмжийг нэмэгдүүлж болохыг баталсан нь юм. Тодруулбал, бие хүний дотоод нөөц болох сэтгэл зүйд тулгуурласан зээлийн үнэлгээг боловсруулан, сайжруулалт хийж, асуултын найдварт чанарыг нэмэгдүүлсэн тохиолдолд найдвартай харилцагчийг таньж зээлийн эргэн төлөлтийг нэмэгдүүлэх боломжтой гэдгийг тус судалгаа баталлаа.

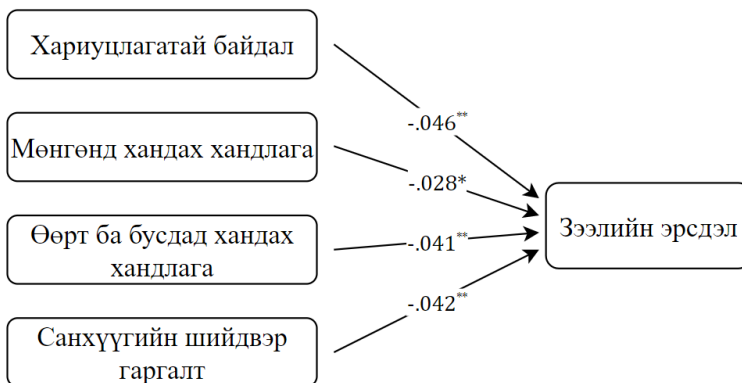
Тус судалгаанд Монгол хүний сэтгэл зүйн онцлогт нийцсэн тестийг стандарт аргачлалын дагуу боловсруулан ашигласан бөгөөд найдварт ба тохироц чанар шаардлага хангасан ($\alpha = .937$). Ийнхүү судалгааны эхний зорилт биелснээр сэтгэл судлал ба санхүүгийн салбарт эрсдэлийг тооцох шинэ хэрэглэгдэхүүн буюу арга зүйг нэвтрүүлсэн. Судалгааны үр дүнгийн хэсэгт зээлдэгчийн хугацаа хэтрэлтийг сэтгэл зүйн тестээр үнэлэх нь шугаман регресс шинжилгээгээр ач холбогдол өндөртэй ($\rho = .000$) байгаагаас харахад судалгааны дэвшүүлсэн таамаглал батлагдаж байна. Мөн энэхүү дүгнэлтийг хугацаа хэтрэлт ба сэтгэл зүйн оноо хоорондын корреляци хамаарал хүчтэй урвуу байгаа нь бататгаж байгаа бөгөөд зээлдэгчийн хугацаа хэтрэх магадлалыг түүний хариуцлага, мөнгөнд хандах хандлага, санхүүгийн шийдвэр гаргалт болон өөрт ба бусдад хандах хандлагыг нь судалснаар тооцох бүрэн боломжтой байна. Мөн хувь хүний эдгээр зан төлөвийг хэрхэн таньж, ялгаж болохыг найдвартай ба найдваргүй зээлдэгчийн зан төлөвийн онцлогийг харьцуулан судалсан дүгнэлтээс харж болно. Харьцуулалтаас хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид хариуцлага алдах айдас өндөр бол зээлээ хугацаанаас нь хоцорч төлдөг хэрэглэгчид ялагдах айдас давамгайл зонхилж байдаг зэрэг үр дүн гарсан нь судалгааны практик ач холбогдлыг нэмэгдүүлсэн шинэлэг тал юм.

Дээр дурдсанаар судалгаанд дэвшүүлсэн таамаглалууд дэмжигдэж, зээлийн хугацаа хэтрэлтэнд сэтгэл зүйн хүчин зүйлс болох хариуцлагатай байдал, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт болон бусдад хандах хандлага, мөн хувь хүний санхүүгийн шийдвэр гаргалт ач холбогдолтой болох нь батлагдсан нь олон улсад хийгдсэн өмнөх судалгааны ажлуудын дүгнэлтийг дэмжиж байна. Сэтгэл зүй болон зан төлөвийн үнэлгээ нь санхүүгийн салбарт орхигдоод байсан хэрэглэгчээ судлах зээлийн эрсдэлийг урьдчилан таамаглахад чухал үүрэг гүйцэтгэх боломжтой гэсэн дүгнэлтийг гаргахын тулд эрсдэлтэй (0) болон эрсдэлгүй (1) хэрэглэгчийг хэрхэн тодорхойлсныг үзэхэд сэтгэл зүйн

үнэлгээ өндөр байх тусам харилцагч зээлээ хэтрүүлдэггүй гэсэн дүгнэлт хийж болно.

Дэвшүүлсэн таамаглалуудын батлагдсан байдал:

1. Санал болгосон хүчин зүйлсийг судлах судалгааны модел нь зээлдэгчийн зан төлөвийг урьдчилан таамаглах чадвар өндөр ($\rho=.000$)
2. Зээлийн хугацаа хэтрэлт нь сонгогдсон сэтгэл зүйн хүчин зүйл тус бүртэй сөрөг хамааралтай байгаа нь тус судалгааны дэвшүүлсэн таамаглалыг баталж байна
3. Судалгааны үр дүнгээс үзэхэд хариуцлагатай, санхүүгийн шийдвэр гаргалт сайн, мөнгөнд хандах хандлага эерэг, өөрт ба бусдад хандах хандлага эерэг байх тусам хүн найдвартай зээлдэгч байх боломжтой байна



Харьцуулсан судалгаанаас найдвартай ба найдвартай зээлдэгчийн сэтгэл зүй ба зан төлөвийг дараах байдлаар тодорхойлж болохоор байна:

Хариуцлага: Бусдад биш өөртөө найддаг, өөрийгөө дайчилж чаддаг, бусдаас тусалцаа авдаг, төлөвлөгөө боловсруулж аливаад хариуцлагатай ханддаг шинжтэй хүн зээлээ хугацаандаа төлөх магадлал өндөр.

Мөнгөнд хандах хандлага: Зээлээ хугацаандаа төлдөг харилцагч өр зээлтэй байхыг хэцүү дарамт гэж хүлээж авдаггүй буюу хэрхэн эргэн төлөхөө мэдэж байдгаас гадна мөнгийг хүч чадал биш амьдралд туслах хэрэгсэл гэж үздэг.

Өөрт ба бусдад хандах хандлага: Хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид ур чадвараа байнга нэмж байх хэрэгтэй гэж үздэг бол хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчид нэр хүндээ бодоод бусдаас тусламж гуйж, сайжрах алхам бага

хийдэг.

Санхүүгийн шийдвэр гаргалт: Зээлийн эрсдэл үүсгэх магадлал өндөр харилцагч ирээдүйгээ бодож зардлаа хэмнэх, төсөв гарган түүнийгээ дагах чадвар сул байна.

Хязгаарлагдмал байдал ба санал

Бидний судалгааны ажлын өгч буй ач холбогдлоос гадна тодорхой хязгаарлагдмал байдал бас бий. Үүнд, энэхүү судалгааны түүвэрт зөвхөн нийслэл хотын иргэд оролцсон. Мөн түүнчлэн судалгааны багийн зүгээс зээлдэгч найдвартай зээлээ эргэн төлөх сэтгэл зүй зан төлөвийн онцлогийг хариуцлага, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага болон санхүүгийн шийдвэр гаргалт гэсэн хүчин зүйлээр тодорхойлсон. Гэсэн хэдий ч зээлийн эргэн төлөлтийн хугацаа хэтрэхгүй байхад нөлөөлөх өөр бусад сэтгэл зүйн хүчин зүйлсийг тодорхойлох, мөн түүврийн хамрах хүрээг өргөн хүрээнд байлгаж, нэмж судлах нь зүйтэй.

Ашигласан материал

- [1] Үндэсний статистикийн хороо, Аж ахуйн нэгж, байгууллагын ажиллагчид, цалин хөлсний бүлгээр, дүнд эзлэх хувиар, (2018).
- [2] Atkinson, A. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD INFE Pilot Study; OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions; No 15, 2012.
- [3] Donnelly, G.; Iyer, I.; Howell, R.; The Big Five personality traits, material values, and financial well being of self-described money managers. *Journal of Economic Psychology*. No 08, 2012.
- [4] Gagarina, M.A.; Shantseva, A.A. Socio-psychological peculiarities and level of financial literacy of Russian debtors. *Review of Business and Economics Studies*. No 05, 2017.
- [5] Gagarina, M.; Nestik, T.; Drobysheva, T. Social and Psychological Predictors of Youths' Attitudes to Cryptocurrency. *Journal of Behavioral Sciences*. No 09, 2019.
- [6] Gutiérrez-Nieto, B.; Serrano-Cinca, C.; De La Cuesta, M. A multivariate study of over-indebtedness' causes and consequences. *International Journal of Consumer Study*. No 41, 2017.
- [7] Hornyák, A. Attit "удцк йс Компетенцибк а Кцзйрисколбс Дибкок, Mint Potenciólis Banki бгыфелек Кцрйбен. Ph.D. Thesis, University of

Sopron, Sopron, Hungary, 2015

- [8] Çzēsahin, M.; Yььь, S.; Coëskun, E. A Field Research to Identify Psychological Factors Influencing the Debt Repayment Behavior in Turkey. *Emerging Markets Journal*. No 08, 2019.
- [9] Rahman M, Azma N, Masud MAK, Ismail Y.; Determinants of Indebtedness: Influence of Behavioral and Demographic Factors. *International Journal of Financial Studies*. No 8(01), 2020.
- [10] Sukheja, G.M. Behavioral biases in financial decision making. *International Journal Of Business And Management*. No 05, 2016.
- [11] Warneryd, K; Risk attitudes and risky behavior. *Journal of Economic Psychology*, No 17, 1996.
- [12] Kahneman, D. *Thinking, Fast and Slow*; Macmillan: New York, NY, USA, 2011.
- [13] Kahneman, D.; Tversky, A. *Intuitive Prediction: Biases and Corrective Procedures*; Cambridge University Press; Cambridge, UK, 1982.
- [14] Kahneman, D.; Tversky, A. *Prospect Theory. An Analysis of Decision Making Under Risk*. In *Prospect Theory. An Analysis of Decision Making Under Risk*; Defense Technical Information Center: Fort Belvoir, VA, USA, 1977.
- [15] Davies, S.; Finney, A.; Collard, S.; Trend, L.; *Borrowing behaviour*. In *A Systematic Review for the Standard Life Foundation Report*; Personal Finance Research Centre, University of Bristol: Bristol, UK, 2019.
- [16] LenddoEFL. <https://lenddoefl.com>
- [17] Science of Generosity Initiative. 2012. <https://generosityresearch.nd.edu>