



ФИНТЕК ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЗАН ТӨЛӨВ БА СЭТГЭЛ ЗҮЙ

Технологи ба нийгмийн инноваци

СУДАЛГААНЫ БАГ:

Оптимал Эн Макс ХХК-ийн Судалгаа, хөгжүүлэлтийн алба

Судлаачид: Г. Мандухай
И.Тогтуунаа
Г. Энхжаргалан
Б.Ганзул

Зөвлөх: Д.Эрдэнэбаатар /Дэд профессор/
(МУИС-ийн, ШУС-ийн Физикийн тэнхим)
Б.Эрдэнэбилэг Пост-док судлаач
(МУИС-ийн ХШУИС-ийн Мэдээлэл,
компьютерийн ухааны тэнхим)

ХАМТРАН ХӨГЖҮҮЛСЭН:

Танасофт ХХК
Майнд Спэйс ХХК

Эх бэлтгэл: Т.Долгорням

Энэхүү судалгааны тайлан нь “Оптимал Эн Макс” ХХК болон “Хатан Суудал Инвест ББСБ” ХХК-ийн өмч бөгөөд зөвшөөрөлгүйгээр хэсэгчлэн болон бүтнээр нь дахин хэвлэх, хайлтын системд байршуулах, цахим, механик, фото хуулбар зэрэг ямар ч хэлбэрээр хувилж олшруулах тараахыг хатуу хориглоно.

Хатан Суудал Инвест ББСБ ХХК-ний оффис
Улаанбаатар хот, Хан-Уул дүүрэг, XVIII хороо, Богд Жавзандамба гудамж,
Эл Эс Плаза, 801 тоот

Утас: 75073000, 94573000, 94593000, 94543000
Цахим шуудан: info@optimal.mn
www.zeely.mn

АГУУЛГА

НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ОРШИЛ

- 1.1. Zeely гар утасны аппликейшн технологи ба нийгмийн инноваци
- 1.2. Судалгааны зорилго
- 1.3. Онол арга зүй

ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

- 2.1. Түүврийн танилцуулга
- 2.2. Бичил зээл хэрэглэгчийн хугацаа хэтрүүлдэг болон хэтрүүлдэггүй байхад нөлөөлөх сэтгэл зүйн болон зан төлөвийн ялгаа
 - I. Хариуцлага
 - II. Мөнгөнд хандах хандлага
 - III. Өөрт ба бусдад хандах хандлага
 - IV. Санхүүгийн шийдвэр гаргалт
- 2.3. Финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв ба сэтгэл зүйн зарим онцлог
 - I. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар
 - II. Харилцааны үр чадвар
 - III. Шийдвэр гаргалт
 - IV. Уламжлалт сэтгэлгээ
 - V. Өгөх хандлага- бусдад мөнгө, эд хөрөнгө, цаг хугацаа, анхаарал халамж, тусламж, урам зориг, сэтгэл санааны дэмжлэгийг үзүүлэх
 - VI. Өөрийн хяналт
 - VII. Хариуцлага
 - VIII. Гэр бүлийн харилцаа
 - IX. Санхүүгийн шийдвэр гаргалт ба мөнгөнд хандах хандлага

ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ. НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

Графикийн жагсаалт

График 1. Судалгаанд оролцогчдын хүйс

График 2. Судалгаанд оролцогчдын боловсролын байдал

График 3. Судалгаанд оролцогчдын ажил эрхлэлтийн байдал

График 4. Бусдын ба өөрийн өмнө хариуцлага хүлээх чадвар

График 5. Азанд бус өөрт найдах байдал

График 6. Хариуцлагатай зан төлөвийн илрэл

График 7. Өөрийгөө дайчлах чадвар

График 8. Даван туулах чадвар

График 9. Бусдыг хүндлэх, хариуцлагатай харилцаа

График 10. Асуудал шийдвэрлэх чадвар

График 11. Мөнгөнд хандах хандлагын илрэл

График 12. Мөнгөнөөс хэт хамаарах хандлага

График 13. Мөнгөнд хандах сөрөг хандлага

График 14. Өр зээлэнд хандах хандлага

График 15. Өөрийн хүндлэл ба өөртөө итгэл хүлээлгэх төлөв

График 16. Өөрийн үнэлэмж

График 17. Ур чадвартаа анхаарах байдал ба хариуцлага алдах айдас

График 18. Үзэл бодол, өөрийн үнэлэмжийн дархлаа

График 19. Өөрийн амжилтаа тодорхойлох байдал

График 20. Бусдыг хүндлэх зан төлөв

График 21. Бусдад туслах, баярлуулах сэдэл

График 22. Зардал хэмнэх, төсвөө дагах сахилга бат

График 23. Эргэн тойрны хүмүүсийн зээлээ хугацаандаа төлөх байдал

График 24. Санхүүгийн асуудлыг даван туулах чадвар

График 25. Худалдан авалт хийх шийдвэр гаргалт

График 26. Сэтгэл хөдлөлөө ойлгох, удирдах чадвар

График 27. Шийдвэр гаргах чадвар

График 28. Харилцааны ур чадвар

График 29. Харилцаанд илрэх сөрөг хандлага

График 30. Харилцаанд тулгардаг асуудал

График 31. Шийдвэр гаргах чадвар

График 32. Сэтгэлгээний хэв маяг

График 33. Хувийн зохион байгуулалт, нямбай байдал

График 34. Бусдад зориулж чадах зүйл

График 35. Дасан зохицох чадвар

График 36. Хариуцлагын мэдрэмж

График 37. Амлалтанд хандах хандлага

График 38. Зорилгодоо тууштай байдал

График 39. Ачаалалд хандах хандлага

График 40. Амьдралын сэтгэл ханамж

График 41. Гэр бүлдээ цаг зарцуулдаг байдал

График 42. Амьдралын үнэт зүйл

График 43. Өөрийгөө зориулах байдал

График 44. Мөнгө хадгалах хандлага

График 45. Илүү зардлын шалтгаан

График 46. Төлбөр тооцоонд хандах хандлага

График 47. Гэр бүл дэх санхүүгийн зөрчил

График 48. Санхүүгээ төлөвлөх чадвар

ӨМНӨТГӨЛ

Zeely гар утасны аппликейшн нь хэрэглэгчдэд санхүүгийн яаралтай хэрэгцээ үүссэн үед цаг хугацаа, орон зай, уламжлалт үнэлгээний шалгуураас үл хамааран санхүүгийн асуудлаа шийдвэрлэх боломжийг нээж өгөхөд чиглэсэн зээлийн үйлчилгээ үзүүлдэг. Монголд анх удаа харилцагчийн дансны мэдээлэл, зээлийн түүх, нийгмийн даатгалын шимтгэл төлдөг эсэхт бус сэтгэл зүй, зан төлөвт суурилсан зээлийн эрсдэлийн үнэлгээг нэвтрүүлсэн билээ. Бид сэтгэл судлалын шинжлэх ухаанд суурилан хувь хүний зан төлөв, сэтгэл зүйн онцлогоор дамжуулан зээлийн эрсдэлийг урьдчилан тодорхойлох үнэлгээний аргачлалыг боловсруулж 2018 онд зах зээлд нэвтрүүлснээр өнөөдрийн байдлаар уламжлалт зээлийн үнэлгээний шалгуурт тэнцээгүй олон иргэдэд амьжиргаагаа дэмжих боломж олгоод байна.

Бие хүний сэтгэл судлал, зан төлөвийг судлах аргачлалыг бичил зээлийн зах зээлд ашигласан ажлынхаа үр дүнгийн талаар “Бие хүний сэтгэл зүйн хүчин зүйлсийн үнэлгээг бичил зээлийн зах зээлд туршсан нэгэн үр дүн” гэх судалгааны өгүүллийг Монгол Улсын Их Сургуулийн Боловсрол судлал сэтгүүлийн Дугаар 20(530)-д нийтлүүлсэн билээ. Тус эрдэм шинжилгээний ажлынхаа үргэлжлэл болгон энэхүү тайланд Zeely аппликейшн хэрэглэгчдээс санамсаргүй байдлаар түүвэрлэн, хувийн мэдээллийг чанд нууцлан, албан ёсны зөвшөөрөлд тулгуурлан зан төлөв, сэтгэл зүйн судалгаа явуулсан үр дүнгээ дэлгэрэнгүй танилцуулж байна. Судалгааны тайлангаар дамжуулан финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв ба сэтгэл зүйн зарим онцлог, мөн бичил зээл хэрэглэгчдийн хариуцлагатай байдал болон зээлийн хугацаа хэтрэлтийн шалтгааныг сэтгэл зүйн талаас нь тайлбарлахыг зорьсон билээ. Олон улсад цөөн тооны судалгаа зээлийн хугацаа хэтрэлтийг сэтгэл зүйн байдалтай холбон судалсан байдаг ба ихэвчлэн хүний танин мэдэхүйн чадвар, санхүүгийн мэдлэгт анхаарал хандуулсан байдаг.

Манай улсад энэ төрлийн судалгаа өмнө нь танилцуулагдаж байгаагүй бөгөөд бид энэхүү судалгаагаар дамжуулан Монголд төдийгүй олон улсын энэ төрлийн эрдэм шинжилгээний ажилд хувь нэмэр оруулна гэж найдаж байна. Мөн салбар нэгт байгууллагуудын хувьд зээлдэгчийн зан төлөв, сэтгэл зүйн талаар мэдээлэлтэй болсноор ирээдүйн хариуцлагатай харилцагчаа бэлдэх, хэрэглэгчдээ ойлгосон бүтээгдэхүүн үйлчилгээг хөгжүүлэхэд нь дөхөм болно гэж итгэн энэхүү тайланг бэлтгэлээ. Судалгааны үр дүнгийн хэсэг болох хоёрдугаар бүлэг нь 2 дэд бүлгээс тогтоно. Үүнд:

1) Бичил зээлийн хугацаа хэтрүүлдэггүй ба хэтрүүлдэг хэрэглэгчийн зан төлөв, сэтгэл зүйн ялгаа гэсэн агуулгын хүрээнд хариуцлага, мөнгөнд хандах хандлага, өөрт ба бусдад хандах хандлага, санхүүгийн шийдвэр гаргалт гэсэн хүчин зүйлүүдийг судалсан үр дүнг танилцуулж байгаа бол

2) Финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв ба сэтгэл зүйн зарим онцлог гэсэн дэд бүлэгт сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар, харилцааны ур чадвар, шийдвэр гаргалт, уламжлалт сэтгэлгээ, өгөх хандлага, өөрийн хяналт, хариуцлага, гэр бүлийн харилцаа, санхүүгийн шийдвэр гаргалт ба мөнгөнд хандах хандлага гэсэн хүчин зүйлүүдийг судалсан үр дүнг танилцуулна. Нэгдсэн дүгнэлт бүлэгт зээлдэгчийн сэтгэл зүйн зураглалыг цогц байдлаар тодорхойлон дүгнэнэ. Уншигч танд сонирхолтой, хэрэгцээтэй байна гэж найдаж байна.

A person is holding a smartphone. The screen shows the Zing app interface, which includes a large orange and blue 'Z' logo at the top, followed by a search bar, a list of items with blue circular icons, and several buttons at the bottom. The background is a blurred image of a person's torso in a blue shirt.

ОНЛАЙН ЗЭЭЛ ИЛҮҮ АМАРХАН

Нэг удаа гэрээ байгуулаад хэзээ ч,
хаанаас ч хормын дотор
санхүүгийн асуудлаа шийд.



НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. ОРШИЛ

1.1. Zeely гар утасны аппликейшн: технологи ба нийгмийн инноваци

Zeely бол сэтгэл зүйд суурилсан, харилцагчийг таних дэвшилтэт технологийг өөртөө агуулсан цахим зээлийн аппликейшн юм. Zeely-ийн бизнес модел нь харилцагчийн зээлжих эрхийг тооцоолох үнэлгээний системийн уламжлалт арга барилыг эвдэж, харилцагчийн санхүүгийн чадавхад бус сэтгэл зүйн үзүүлэлтэд суурилж үнэлдэг. Бидний зорилго нь орлого бага, эсвэл орлогоо нотлох боломжгүй, зээлийн түүхгүй, цахим банкны мэдээллээ нууцлахыг хүсдэг зэрэг асуудлаас үүдэн зээл авч чаддаггүй, эсвэл эд хөрөнгөө барьцаалан өрийн дарамтанд унах эрсдэлтэй иргэдэд боломж бүрдүүлэхийн тулд тэдний хариуцлагатай зан чанарт нь тулгуурлан зээл олгох юм.

Zeely аппликейшний шийдвэр гаргах үнэлгээний давуу тал: Zeely нь технологийг санхүү, сэтгэл судлалтай хослуулсан цогц шийдлийнхээ хүрээнд хувь хүний хариуцлага, сэтгэл зүйд тулгуурлан харилцагчдаа ажилтай-ажилгүй, хөгшин-залуу гэж ялгалгүйгээр зээл олгодог тул бусад санхүүгийн байгууллагуудын шалгуурт тэнцээгүй, үйлчилгээний гадна орхигдсон харилцагчдад хүрч ажилладгаараа онцлог. Технологийн дэвшлийг ашиглан харилцагчдын мөнгийг бус мөн чанарыг үнэлэх замаар тэдэнд эрх тэгш, нээлттэй шалгуур тавьж зээл олгодог нь биднийг хэрэглэгчид хамгийн ойр, хамгийн шударга шүүлтүүр бүхий компани болоход нөлөөлсөөр байна. Иймдээ ч Zeely аппликейшний нийт хэрэглэгчдийн 60.5% нь орлогын үзүүлэлт, нотолгоо, бичиг баримтууд шалгуурт нийцээгүй үндэслэлээр бусад санхүүгийн байгууллагаас зээл авч чадаагүй иргэд байдаг.

Зах зээлд нэвтэрсэн 2 жилийн хугацаанд бид хэрэглэгчдийнхээ 40,000 цаг, 1.5 тэрбум төгрөгийн зардал, 100,000 гаруй барьцаалуулах байсан хөрөнгийг хамгаалсан.

2 жилийн хугацаанд



Үүсгэн байгуулагдсан цагаас хойш зах зээлд өөрсдийгөө таниулах олон арга хэмжээ авч байсны үр дүнд Zeely аппликейшний үр ашиг, үнэ цэнийг хэрэглэгчид бусдаас ялган ойлгодог болж чадсан бөгөөд манай үйлчилгээний ач холбогдлыг мэдэрдэг, хэрэгцээндээ тохируулан сонгодог болсон.

Уламжлалт бус зээлийн үнэлгээний системийг зах зээлд нэвтрүүлснээр нийгэмд бүтээж буй үнэ цэнийг тодорхойлбол:

1. Бага орлоготой нийгмийн давхаргад санхүүгийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлдэг: Зээлийн түүхгүй, орлого хүрэлцэхгүйн улмаас зээл авч чадахгүй байгаа иргэдэд боломж олгосноороо хүн амын амьжиргаанд биет болон биет бус хөрөнгийг бүтээж, тэгш бус өрсөлдөөний ялгааг бууруулан, санхүүгийн хүртээмжийг сайжруулж ядуурлыг бууруулах, иргэдийн амьдралын тогтвортой хөгжилд хувь нэмэр оруулах юм.

2. Өрийн дарамтанд унах, мөнгө хүүлэлтийн золиос болох эрсдэлээс иргэдийг хамгаалдаг: Орлого нотлох боломжгүй иргэд өдөр тутмын хэрэгцээндээ шаардлагатай мөнгийг ломбарднаас 9 хүртэлх хувийн хүүтэйгээр зээлж, улмаар маш бага мөнгө авсан ч барьцаанд тавьсан эд хөрөнгөө алддаг. Энэ төрлийн үйлчилгээний улмаас иргэд сэтгэл санааны болон хэрэгцээний олон хохиролд унасаар байгаа. Бид иргэдийг өрийн дарамтанд унахаас сэргийлэн хүүг өдрөөр тооцдог, зээлээ сунгах боломж олгодог ба түүгээр ч зогсохгүй санхүүгээ удирдах талаар мэдлэг боловсрол олгодог.

3. Иргэний хувийн мэдээллийг хамгаалдаг: Бид иргэний хувийн мэдээлэлд хүндэтгэлтэй хандаж, иргэдээс интернет банкны нэвтрэх нэр, дансны хуулга зэрэг мэдээллийг зээлийн шийдвэр гаргахад ашигладаггүй. Бусдад өөрийн маш нууц мэдээллийг задруулах нь иргэнд түгшүүр бий болгохоос гадна хамааралгүй этгээдэд мэдээллийг алдах эрсдэлтэй.

4. Их өгөгдлийн сан: Сэтгэл зүйн судалгааны тусламжтай дан ганц зээлийн үнэлгээг гаргахаас гадна хамгийн найдвартай зээлдэгчийн сэтгэл зүйн зураглалыг гаргах боломж бүхий томоохон өгөгдлийн сан бүрэлдэх юм.

1.2. Судалгааны зорилго

Энэхүү судалгааны зорилго нь өргөн хэмжээний мэдээлэл, сэтгэл зүйн шинжлэх ухааны онол арга зүйд үндэслэн финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв ба сэтгэл зүйн зураглалыг гаргах, найдвартай болон хугацаа хэтрүүлдэг зээлдэгчийн гол ялгааг тодорхойлоход оршино.

Энэхүү тодорхойлолтыг гаргахдаа бид финтек хэрэглэгчдийн хандлага, шийдвэр гаргалт, хариуцлага, сэтгэл зүйн төлөв ба амьдралын хэв маяг зэрэг хувь хүний олон талын зан төлөв, сэтгэл зүйн хүчин зүйлсд тулгуурлах юм. Цаашлаад санхүүгийн салбарын идэвхтэй хэрэглэгчдийн сэтгэл судлал суурьтай мэдээлэл ойлголтыг түгээснээр салбар нэгт байгууллагууддаа хэрэглэгч, харилцагчдаа улам их ойлгох, харилцагчдаа дэмжиж ажиллахад нь тус нэмэр болно гэж итгэж байгаа билээ. Санхүүгийн салбарын хэрэглэгчдийн сэтгэл зүйн судалгаа нь цаашид энэ салбарын боловсон хүчин болох оюутнууд, тэднийг бэлтгэдэг хүндэт багш сурган хүмүүжүүлэгч нарт ч сонирхол татахуйц сэдэв гэж итгэж өөрсдийн мэдээллээ хуваалцахыг зорилоо.

Монгол хүний зээлээ хугацаандаа төлдөг байдалд нөлөөлдөг дотоод хөшүүргийг нээх

аргачлал маань ирээдүйд манай улсын зээлийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлж, санхүүгээс шалтгаалах саадыг бууруулах боломжтой байгааг Zeely аппликейшний нийт харилцагчийн тоо илтгэж байгаа билээ.

Бид харилцагчийн зан үйл, сэтгэл зүйн тодорхойлолтыг гаргахдаа нууцлалын шаардлага хангасан мэдээллийн санд тулгуурлан зөвхөн судалгааны зорилгоор харилцагчдын зөвшөөрөлтэйгөөр тухайн судалгааг хийж гүйцэтгэж байгаа болно.

1.3. Онол арга зүй

Зан төлөвийн эдийн засаг, бие хүний онцлог, сэтгэл судлал, сэтгэл зүйн тестийн тухай шинжлэх ухааны үндэслэл

Бид зан төлөвийн эдийн засаг, сэтгэл судлалын шинжлэх ухаанд суурилан хариуцлагатай зээлдэгчийг урьдчилан тодорхойлох сэтгэл зүйн тестийг (психометрик) Монголдоо анхлан нэвтрүүлсэн билээ. Өнгөрсөн 2 жилийн хугацаанд цугласан их өгөгдөлд хийсэн анализаар уг аргачлал найдвартай байдлаа бататгаж байна.

Зан төлөвийн эдийн засгийн суурийг сэтгэл судлаач Даниел Канеман болон Амос Тверски нар 1970 онд онолын бөгөөд туршилт судалгааны ажлуудаараа сэтгэл зүйн өнцгөөс тавьж, 1980-аад онд Зан төлөвийн эдийн засаг хэмээх шинэ нэршлийг бий болгосон. Энэхүү онолыг зах зээлийн орчинд дэлгэрүүлснээр уламжлалт эдийн засгийг бүрэн орлоно гэж ойлгох нь өрөөсгөл юм. Гэвч сэтгэл судлаачдын үзэж буйгаар дан ганц ухамсарт (рациональ) загварт тулгуурлан хүнийг ойлгох нь үр дүнгүй зарчим юм. Сүүлийн 20 гаруй жилийн турш хөгжих явцдаа зан төлөвийн эдийн засагчид хүний урьдчилан таамаглахааргүй нөхцөл дэх санхүүгийн шийдвэр гаргалтыг ойлгохын тулд сэтгэл судлалын судалгааны ажлуудад үндэслэн хувь хүний зан төлөвийг ажигласаар ирсэн.

Нөгөө талаас зан төлөвийн эдийн засгийн судалгаанд зээлдэгчийн эргэн төлөлт, хариуцлагатай байдлыг нь судалсан туршлага хангалттай байдаггүй бөгөөд гол төлөв хөрөнгө оруулалтын сонголтыг судалсан жишээнүүд байдаг тул бид зан төлөвийн эдийн засгийн онолыг бие хүний сэтгэл судлалтай хослуулан судалсан билээ. Зээлийн хүрээнд хоёр эрсдэл үүсгэгч хүчин зүйл байдаг нь зээлээ төлөх чадвар ба зээлээ төлөх хүсэл юм. Эргэн төлөх хангалттай мөнгөтэй ч төлөхгүй байх сонголтыг хийхэд хувь хүний дотоод шинж чанар нөлөөлдөг бөгөөд үүнийг бие хүний сэтгэл судлал тайлбарлаж чадна. Түүнчлэн хувь хүн хангалттай мөнгөтэй ч зээлээ төлөхгүй байх сонголт хийдгийн цаана тухайн хүний үнэнч шударга байдал, хандлагын асуудал нуугдаж байдаг (Bailey Klinger). Онолын судалгаагаар бид өөр бие хүний ямар шинж чанар нь зээлээ хугацаандаа эргэн төлөхөд нөлөөлдөг болохыг дэлгэрүүлэн судалж сэтгэл зүйн тестийн аргачлалаа боловсруулсан.

Сэтгэл зүйн үнэлгээ буюу психометрик

20-р зуун хүртэл сэтгэл зүйн үнэлгээ нь шинжлэх ухааны судалгааны арга зүйд нэвтрээгүй байсан (Thurstone, 1932) бөгөөд Spearman болон Thurstone зэрэг эрдэмтэд сэтгэл зүйн үнэлгээг оруулж ирснээр фактор анализийн хэрэглээнд үнэтэй хувь нэмэр оруулсан. Сэтгэл зүйн үнэлгээ нь бие хүний сэтгэхүйн чадамж болон зан байдлын хэв загварыг хэмжих зорилготой статистикийн болон судалгааны хэмжигдэхүүн юм (Hernandez-Orallo et al., 2014). Психометрик нь хүний нөөцийн салбарт ажил горилогчийг шалгаруулах батлагдсан үр дүнтэй арга хэрэгсэл хэмээн тооцогдож байсан тул зээлдэгчийн хувь хүний зан төлөвийг судлахад зориулан ашиглагдаж эхэлжээ.

Зээлдэгчийн зан төлөв, эргэн төлөлтийн хандлагад харьяалагддаг улс орон, үндэстний сэтгэл зүйн онцлог, газар нутгийн соёл, үнэт зүйл, нийгмийн хэм хэмжээ нөлөөлнө (Attitudes Toward Debt and Debt Behavior, 2016).

Иймээс Монгол хүний хариуцлага, хэлсэндээ хүрэх байдал, зарчимч зэрэг зан төлөвийн онцлогийг бид фокус бүлгийн ярилцлага, туршилт асуумжийн судалгаандаа тулгуурлан тодорхойлж энэхүү судалгаанд ашиглан цогц сэтгэл зүйн тестийг (психометрик) нэгтгэн боловсруулсан.

Сэтгэлзүйн үнэлгээ нь хэрэглэгчийн сэтгэл зүйн үзүүлэлт, зан төлөвийн дүгнэлтэд тулгуурлан хийгдэх ба энэ төрлийн үнэлгээг хийхэд зээл хүсэгч нь өөрийгөө сайнаар харуулахын тулд тестийг үнэнээр бөглөхгүй, “зөв хариулт”-г сонгох гэж хичээх тохиолдол гардаг. Иймд судалгаа бөглөгчөөс боломжит үнэн хариултыг авахын тулд хугацааны хязгаар тавих, шалгах асуулт асуух зэргээр алдааны магадлалыг бууруулах үнэлгээний алгоритмыг боловсруулсан. Найдварт чанарын хувьд 90% буюу манай шинэ харилцагчдын 90 хувиас дээш нь зээлээ хугацаандаа төлдөг.

Энэхүү зан төлөвийн эдийн засаг, сэтгэл зүйн үнэлгээнд тулгуурласан арга зүйг ашиглан бид дараах хүчин зүйлсийн хүрээнд харилцагчийн сэтгэл зүйн зураглалыг гаргаж байна.

Хүчин зүйлсийн тайлбар:

Хариуцлага: Хийсэн үгэндээ эзэн болдог, ажил болон хувийн амьдралдаа хариуцлагатай ханддаг байдал.

Мөнгөнд хандах хандлага: Мөнгөтэй холбоотой алдаатай итгэл үнэмшилгүй байх.

Өөрт ба бусдад хандах хандлага: Хувиа хичээхгүй байх, өгөх хандлагатай байх

Санхүүгийн шийдвэр гаргалт: Санхүүгийн зөв зохион байгуулалт, сэтгэл хөдлөлд бус учир зүйд тулгуурласан шийдвэрүүд

Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар: Бусдын болон өөрийн сэтгэл хөдлөлийг өөрийн бодол болон зан үйлийн хариу үйлдэл хийх зорилгоор хүлээн авах, ойлгож таних, удирдах

Харилцааны ур чадвар: Сэтгэл хөдлөл болон нийгмийн бусад ур чадваруудыг багтаасан цогц чадвар

Шийдвэр гаргалт: Тодорхой зорилгод хүрэхийн тулд олон хувилбаруудаас сонголт хийх

Уламжлалт сэтгэлгээ: Тогтсон хандлагаар аливаад хандан, дүгнэх байдал

Өгөх хандлага: Бусдад төрөл бүрийн, боломжит дэмжлэг үзүүлэх

Өөрийн хяналт: Хувь хүн өөрт илэрсэн сөрөг дадал зуршил, сэтгэл зүйн байдлыг удирдах

Гэр бүлийн харилцаа: Гэр бүлийн гишүүдийн харилцаа, түүний хэв маяг



Онлайнаар гэрээгээ байгуул

Улаанбаатар хотын агаарын
чанарын индекс 145↑



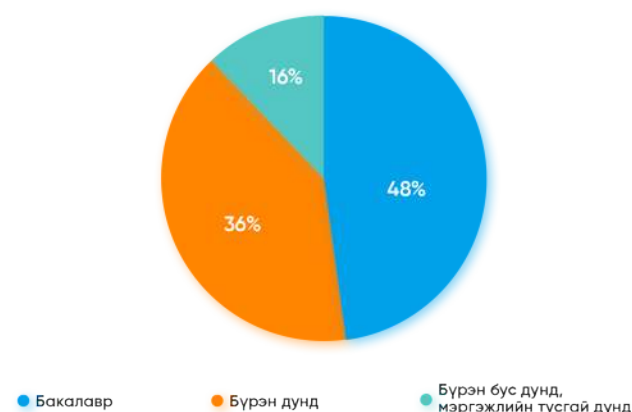
ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ. **ТҮҮВРИЙН МЭДЭЭЛЭЛ**

2.1. Түүврийн мэдээлэл

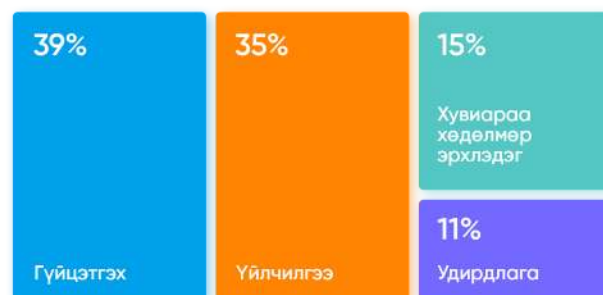
Энэхүү судалгаанд цахим зээлийн аппликейшн ашиглан зээл авдаг 10615 хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд хүйсийн хувьд 57% эмэгтэй, 43% эрэгтэй хэрэглэгчид байна. Хэрэглэгчдийн дундаж наслалт 30.9 бол насны бүтцээр авч үзэхэд 18-23 насныхан 17%, 24-29 насныхан 34%, 30-34 насныхан 23%, 35-39 насныхан 11%, 40-44 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.



Ажил эрхлэлтийн хувьд гүйцэтгэх албан тушаалтан 39%, үйлчилгээний чиглэлээр ажилладаг 35% бол хувиараа хөдөлмөр эрхэлдэг 15% тус тус байна. Тэдний орлого 420.000 - 1.500.000 мянган төгрөг байна.



Дээрх түүврийн хүрээнд бид Финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв, сэтгэл зүйн шинжийг хугацаа хэтрэлтийн байдалтай харьцуулсан дэлгэрэнгүй үр дүнтэй дараагийн хэсгээс үргэлжлүүлэн танилцана уу.

Түүнчлэн тус судалгааны үндсэн зорилго нь хугацаа хэтрүүлдэггүй зээлдэгчийн сэтгэл зүйн зураглал болон финтек хэрэгчлэгчийн нийтлэг сэтгэл зүй, зан төлөвийг ерөнхийлэн тодорхойлоход чиглэсэн бөгөөд ингэхдээ бид хүн ам зүйн зүйн үзүүлэлтүүдээр харьцуулахыг зорьсонгүй.

2.2 Бичил зээл хэрэглэгчийн хугацаа хэтрүүлдэг болон хэтрүүлдэггүй байхад нөлөөлөх сэтгэл зүйн болон зан төлөвийн ялгаа

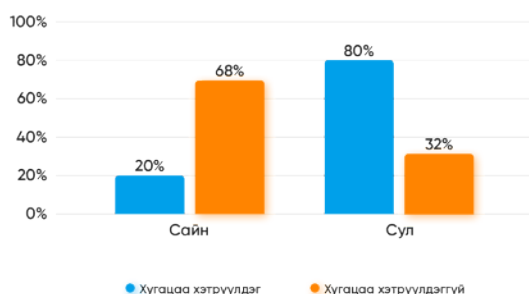
I. Хариуцлага

Хариуцлагатай бие хүн нь санхүүгийн хяналт өндөр, хадгаламжтай, зээлийн хэтрүүлэлт багатай зан төлөвийн шинжийг агуулдаг байна. (Warneryd, 1996). Дэлгэрүүлбэл, хүний хариуцлагатай байдал нь санхүүгийн зохион байгуулалттай байдалтай эерэг хамааралтай бол, харин сэтгэл хөдлөл ихтэй буюу невротик бие хүний шинж нь санхүүгийн сахилга баттай сөрөг хамааралтай байдаг (Grant Donnely, 2012).

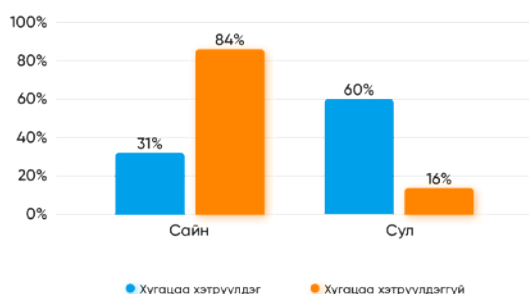
График 4. Бусдын ба өөрийн өмнө хариуцлага хүлээх чадвар

Хариуцлагатай харилцагчид бусдын өмнө хариуцлагатай байхын сацуу өөрийн хувийн амьдралдаа ч хариуцлагатай байж чаддаг

Бусдын өмнө хариуцлага хүлээх чадвар



Өөрийнхөө өмнө хариуцлага хүлээх чадвар



Өөрөө өөрийнхөө өмнө хариуцлага хүлээдэг, сорилттой нүүр тулах үед асуудлыг бусад руу шилжүүлдэггүй, бусдын нөлөөнд автахгүй өөрийнхөөрөө амьдралаа авч явдаг байдал болон хэлсэндээ хүрдэг зэрэг

хариуцлагатай чанар зээлээ хугацаанд нь эргүүлэн төлөхөд нөлөөлдөг болохыг үр дүнгээс харах боломжтой. Ялангуяа хугацаа хэтэрсэн харилцагчдын хувьд 80% нь хэлсэндээ хүрдэггүй хэмээн хариулсан байгаагаас харахад хариуцлагатай байдал буюу хэлсэндээ хүрдэг байх, аливаа том өөрчлөлтөд бэлэн байх нь хариуцлагатай зээлдэгчийн чухал чанар ажээ.

График 5. Азанд бус өөрт найдах байдал

Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчид “хэрвээ ямар нэгэн сайн дохио гарч ирвэл аз ирэх гэж байна гэж боддог” буюу өөрт тохиолдох зүйлс гадны нөлөө ихтэй гэж бодох байдал 2 дахин өндөр.

ХАРИУЦЛАГАА БУСАД ТОХОХ БАЙДАЛ



ХУГАЦАА ХЭТРҮҮЛДЭГ

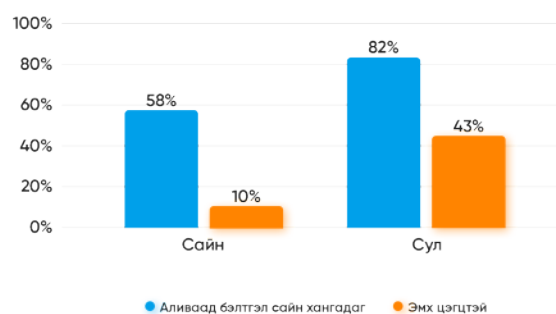
ХУГАЦАА ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

Азанд итгэх буюу гадны хүчин зүйлийн нөлөөнд автахгаас илүүтэй өөрийн хүчинд итгэдэг байдал нь хариуцлагатай харилцагчдад хугацаа хэтэрдэг харилцагчдаас 2 дахин илүү байна.

График 6. Хариуцлагатай зан төлөвийн илрэл

Хариуцлагатай шинж хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид 30 хувиар илүү илэрсэн байна.

Хариуцлагатай шинжийн илрэл



Хувийн зохион байгуулалт бол хариуцлагын нэг хэлбэр бөгөөд зохион байгуулалт, эмх цэгцтэй байдал хариуцлагатай харилцагчдад 33%-иар өндөр хувиар илэрч байна.

График 7. Өөрийгөө дайчлах чадвар

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



Энэ нь өөрийн хяналт, сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар хариуцлагатай харилцагчдын дунд илүү өндөр түвшинд илэрч байгааг илтгэж байна.

График 8. Даван туулах чадвар

Хариуцлагатай харилцагчдийн хувьд өөрийн амьдралд өөрөө л хариуцлага үүрнэ гэсэн үзэл бодолтой байдаг. Гэсэн хэдий ч шаардлагатай үед бусдаас тусламж авч чаддаг байдал зонхилж байна.

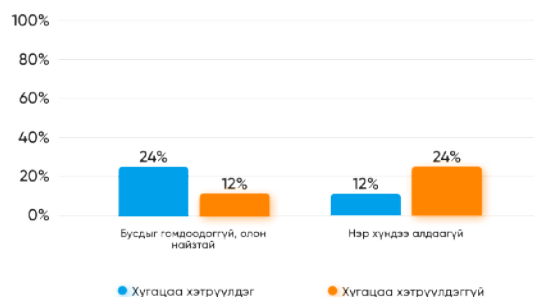


Өөрөө өөрийнхөө өмнө хариуцлага хүлээдэг, сорилттой нүүр тулах үед асуудлыг бусад руу шилжүүлдэггүй, бусдын нөлөөнд автахгүй өөрийнхөөрөө амьдралаа авч явдаг байдал болон хэлсэндээ хүрдэг хариуцлагатай чанар зээлээ хугацаанд нь эргүүлэн төлөхөд нөлөөлдөг болохыг дээрх үр дүнгээс харж болж байна.

График 9. Бусдыг хүндлэх, хариуцлагатай харилцаа

Хугацаа хэтэрдэг зээлдэгч өөрийн нэр хүндийг хамгаалахыг илүү хичээдэг бөгөөд гомдлыг удаан тээдэг ба өөрийг нь гомдоосон хүмүүсээс зайгаа барьдаг. Харин хариуцлагатай сайн зээлдэгч бусдыг гомдоодоггүй, олон найзтай байхыг хичээх байдал өндөр бөгөөд иймдээ ч худал амлалтанд дургүй, боломжгүй зүйлд амлалт өгдөг хүнээс зайгаа барьдаг.

Ямар хүн байхыг илүүд үзэх вэ?



Ямар хүнээс хол байдаг вэ?

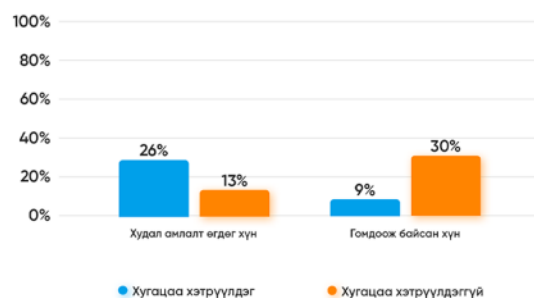


График 10. Асуудал шийдвэрлэх чадвар

Чухал ажил үүргийг хариуцах болоход хариуцлагатай зээлдэгчид бэлтгэл бүрэн хангаж, шийдлийг боловсруулахад чиглэх байдал илүү өндөр байна.

БЭЛТГЭЛД АНХААРДАГ, ШИЙДЭЛ ТӨВТЭЙ БАЙДАЛ



Хариуцлагатай зээлдэгч чухал ажилд хандахдаа бэлэн байдлыг сайтар базааж, асуудалд сэтгэл хөдлөлөөр хандах бус шийдэл боловсруулахад анхаардаг байдал нь хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдаас өндөр байна. Мөн тэд хийж буй ажлынхаа хамгийн дуртай зүйлийг нэрлэхдээ хамт олон болон сорилт гэсэн байгаа нь хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдынхаас ялгаатай дүгнэлт байсан билээ.

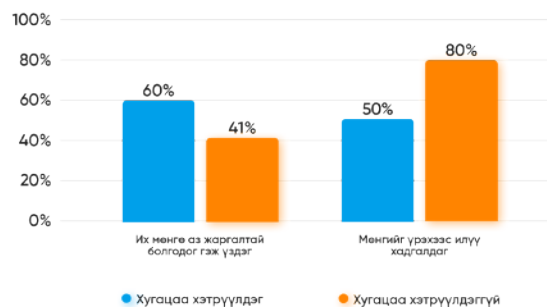
II. Мөнгөнд хандах хандлага

Мөнгөнд хандах хандлага нь хүний мөнгө санхүүгийн асуудалд хэрхэн хариу үзүүлж буй, хэрхэн хүлээж авч буйгаар илэрхийлэгдэнэ (Hornyak, 2015). 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 (Atkinson-Messy, 2012).

График 11. Мөнгөнд хандах хандлагын илрэл

Хариуцлагатай зээлдэгчид мөнгөө хадгалахыг эрхэмлэдэг, мөнгөнд захирагддаггүй буюу мөнгөнөөс хамаарч сэтгэл санаа хувиран өөрчлөгддөггүй байдал ажиглагдаж байна.

Мөнгөнд хандах хандлага



Судалгааны энэ хэсгээс хариуцлагатай зээлдэгчдийн хувьд мөнгө ихтэй байхыг зорих биш мөнгийг ухаалгаар удирдан зохицуулахыг зорьдог. Тэдний хувьд аз жаргалтай эсвэл аз жаргалгүй байх буюу хэрхэн амьдрах нь, мөн хувь хүний хувьд хэн байх нь мөнгөнөөс хамааран хүчтэй өөрчлөгддөггүй шинжтэй. Харин хугацаа хэтэрсэн 2 харилцагч тутмын нэгд нь мөнгөө хадгалах, мөнгөө хэмнэхийг илүүд үздэггүй байдал илэрч байна.

График 12. Мөнгөнөөс хэт хамаарах хандлага

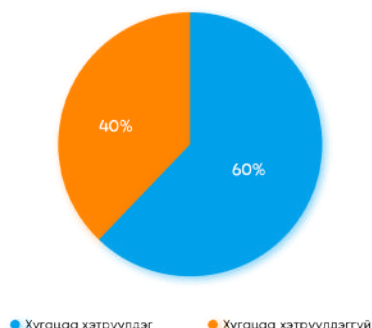
Хариуцлагатай зээлдэгчид бусдыг мөнгөтэй, мөнгөгүй хэмээн ялгахгүйгээр ханддаг, бусдыг үнэлэхэд эд хөрөнгөтэй эсэх нь чухал бус байна. Мөн мөнгө багатай ч гэлээ амьдралаа зохицуулах боломжтой гэж үздэг хандлага хариуцлагатай харилцагчдын дунд хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчаас 40%-иар илүү илэрч байна.



График 13. Мөнгөнд хандах сөрөг хандлага

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

Мөнгө бол хүч гэдэгтэй санал нийлнэ



Мөнгөний талаарх сөрөг хандлага буюу мөнгийг тахин шүтэх байдал, мөнгө ашиглан хүрсэндээ хүрч болно гэсэн итгэл үнэмшил хариуцлагагүй буюу хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдад түлхүү илэрч байна.

График 14. Өр зээлэнд хандах хандлага

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

Өр зээл бол...



"МӨНГӨ ЗЭЭЛДЭГГҮЙ ХҮН БОЛ АМИА БОДОГЧ" ГЭЖ БОДДОГ



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 нэг талаасаа өмнөх зээлийн туршлагатай холбоотой байх магадлалтай юм.

III. Өөрт ба бусдад хандах хандлага

Сэтгэл судлалын шинжлэх ухаан хүний зан төлөвийг тодорхойлохдоо хүн өөрт болон бусдад хэрхэн хандаж байгааг судлан үздэг. Хүний өөртөө хандах хандлагад өөрийгөө хүндлэх, өөртөө шаардлага тавих, өөртөө дүгнэлт хийх зэргийг ойлгож болох бол бусдад чиглэсэн хандлага нь бусад хүнийг хүлээн зөвшөөрөх, өөртэйгөө харьцуулах болон бусад хүний зан төлөв, үйлдэлд дүгнэлт өгөх зэргийг багтааж ойлгоно.

График 15. Өөрийн хүндлэл ба өөртөө итгэл хүлээлгэх төлөв

Финтек хэрэглэгчид нийтлэгээрээ өөрийн хүндлэлийн асуудалтай байгаа ч зээлдэгчийн хугацаа хэтрэлтээс хамааруулан авч үзэхэд хугацаа хэтрүүлдэг хүмүүс өөрийгөө хангалттай хэмжээнд хүндэлдэггүй байдал хариуцлагатай зээлдэгч нартай харьцуулахад 20% өндөр байна.

Өөрийгөө илүү хүндэлдэг болох хүсэлтэй

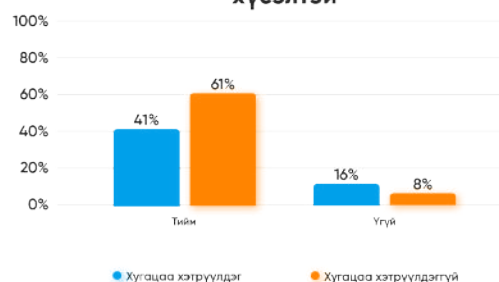


График 16. Өөрийн үнэлэмж

Хугацаа хэтрүүлэх хандлагатай хүмүүс сул дорой байдлаас хамгийн их ичдэг ба үүний цаана ялагдах айдас өндөртэй байдал нүүгдаж байдаг.



График 17. Ур чадвартаа анхаарах байдал ба хариуцлага алдах айдас

Хугацаа хэтрүүлдэггүй хүмүүс буюу хариуцлагатай зээлдэгчид ур чадвартаа илүү анхаардаг бөгөөд аливаа зүйлд хариуцлага алдах айдас өндөр байна.



График 18. Үзэл бодол, өөрийн үнэлэмжийн дархлаа

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 2 дахин өндөр байна.

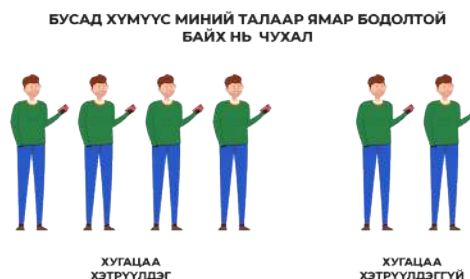
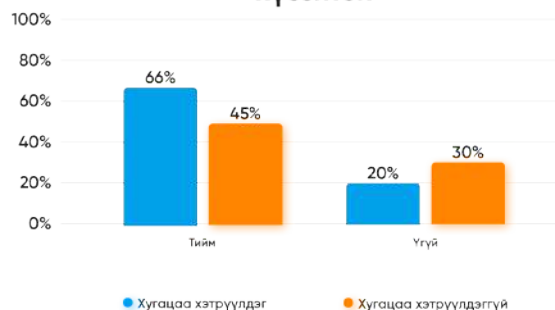


График 19. Өөрийн амжилтаа тодорхойлох байдал

Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчид өөрсдийн гаргасан амжилтандаа эрдэх хандлага нөгөө бүлэгтэй харьцуулахад 20% өндөр байна.

Өөрийгөө илүү хүндэлдэг болох хүсэлтэй



Харин хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид өөрсдийн гаргасан амжилтыг дөвийлгөхөөс илүүтэй тууштай урагшлуулж байгаа гэсэн мэдрэмж арай илүү өндөртэй.

График 20. Бусдыг хүндлэх зан төлөв

Бусдыг бодох, бусдыг хүндлэх чадвар зээлийн хугацаа хэтрүүлдэг хэрэглэгчдэд 3 дахин сул.

СЭТГЭЛ ХӨДӨЛСӨН ҮЕДЭЭ БУСДАД АМЛАЛТ ӨГӨӨД МАРТАЖ БАЙСАН ТОХИОЛДОЛ БИЙ



ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГ

ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

БУСДЫН АМЬДРАЛЫГ СОНИРХОХ БАЙДАЛ



ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГ

ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

Сэтгэл хөдөлсөн үедээ бусдад амлалт өгөн гомдоох магадлал хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын дунд түгээмэл байгаагаас гадна бусдын амьдралыг сонирхох байдал хариуцлагагүй зээлдэгчдийн дунд 3 дахин бага байна.

График 21. Бусдад туслах, баярлуулах сэдэл

Хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид бусдыг баярлуулах, бусдад туслах сэдэл зээлийн хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдаас 2 дахин өндөр байна.

БУСДЫГ БАЯРЛУУЛАХ СЭДЭЛТЭЙ



ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГ

ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

Бусдын өмнөөс бодох, бусдын оронд өөрийгөө тавьж үзэх чадвар хариуцлагатай зээлдэгчдэд өндөр байгаа учраас өөрт байгаа зүйлээ бусадтай хуваалцаж, түүндээ аз жаргалтай байдаг хандлага илүү ажиглагдаж байна. Мөн бусдад санаа тавих чадвар болон хандлага хариуцлагатай зээлдэгчдийн дунд хариуцлагагүй зээлдэгчдээс 3 дахин өндөр.

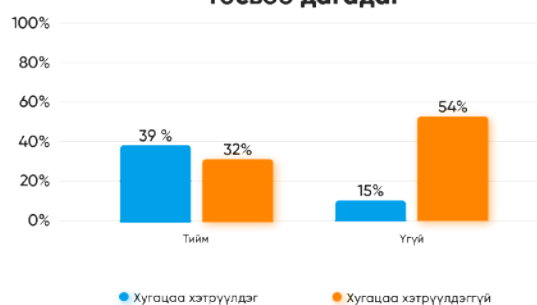
IV. Санхүүгийн шийдвэр гаргалт

Санхүүгийн зохион байгуулалт нь хүнийг санхүүгийн хувьд зөв шийдвэр гаргах, сэтгэл ханамжтай байхад нэн чухал ойлголт, чадвар, хандлага болоод үйлдэл юм (OECD Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн олон улсын байгууллага). Хүний өдөр тутамдаа гаргадаг шийдвэрүүдийн гол жишээ болох мөнгө, санхүүтэй холбоотой шийдвэрүүд нь мэдрэмж, сэтгэл хөдлөл, ухамсаргүйд 90% тулгуурладаг. Иймд хүн өөрийн сэтгэл хөдлөлдөө тулгуурласан сонголтуудаас аль болох зайлсхийж, харин ухамсар, логикоо буюу Даниел Канеманы тодорхойлсноор механик тархиа ашигладаг байх нь давуу талтай.

График 22. Зардал хэмнэх, төсвөө дагах сахилга бат

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

Ирээдүйн төлөө өнөөдрийн зардлаа хэмнэж, төсвөө дагадаг

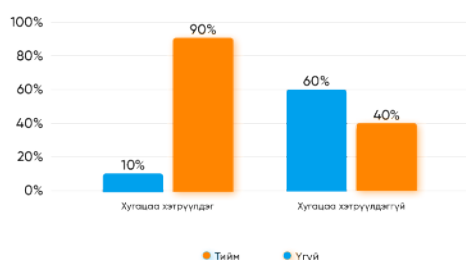


Хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчид ирээдүйгээ, төсвөө бодож өдөр тутмын санхүүгийн шийдвэр гаргадаг байдал харьцуулсан бүлгээс 32% өндөр байна.

График 23. Эргэн тойрны хүмүүсийн зээлээ хугацаандаа төлөх байдал

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

Сүүлийн нэг сар эргэн тойрны хэн нэгэнд мөнгө зээлээд түүндээ харамссан



Сайн харилцагчид байх нэгэн шинж бол найдвартай хүнд л мөнгө зээлдэг бөгөөд найдвартай зээлдэгчийн шинжийг мэддэг байж, энэ ч утгаараа эргэн тойрны сайн харилцаатай хүмүүс нь мөн найдвартай, хариуцлагатай байж болох юм.

График 24. Санхүүгийн асуудлыг даван туулах чадвар

Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагч санхүүгийн асуудал тулгарахад хойшлуулах, зугтах магадлал 2 дахин өндөр байна.

МӨНГӨТЭЙ ХОЛБООТОЙ АСУУДЛЫГ ХҮЛЭЭЖ АВАХ СЭТГЭЛИЙН ТЭНХЭЭ СУЛ



ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГ

ХУГАЦАА
ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

Улмаар хугацаа хэтрүүлдэггүй, хариуцлагатай зээлдэгч нар санхүүгийн асуудлыг хүлээж авах, санхүүгийн асуудалтай нүүр тулж байсан туршлага харьцангуй өндөр

байна. Нэг талаасаа санхүүгийн шийдвэр гаргалтанд хариуцлагатай зээлдэгч нар илүү туршлагатай болохыг харуулж байна.



ХУГАЦАА ХЭТРҮҮЛДЭГ



ХУГАЦАА ХЭТРҮҮЛДЭГҮЙ

График 25. Худалдан авалт хийх шийдвэр гаргалт

Хугацаа хэтрүүлэх хандлагатай хэрэглэгчид аливаа бүтээгдэхүүн худалдан авахдаа олон хэрэглэгчтэй байгаа эсэхээс хамааран тухайн бүтээгдэхүүнийг авах шийдвэрээ гаргах нь их бол хариуцлага өндөр хэрэглэгчид илүүтэй санхүүгийн нөхцөл байдалдаа тохируулдаг байна.

Бүтээгдэхүүний чанарт итгэхэд юу хамгийн ихээр нөлөөлдөг вэ?



2.3.Финтек хэрэглэгчдийн зан төлөв ба сэтгэл зүйн онцлог

I. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар

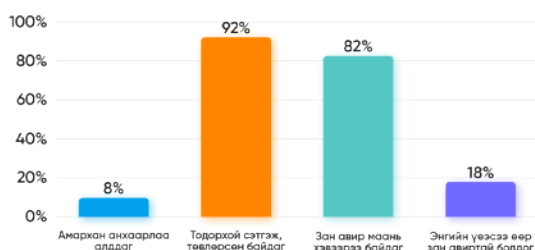
Бусдын болон өөрийн сэтгэл хөдлөлийг өөрийн бодол болон зан үйлийн хариу үйлдэл хийх зорилгоор хүлээн авах, ойлгож таних, удирдах чадамж юм. Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар нь оюун ухаан болон сэтгэл хөдлөлийн чадамжуудын аль алиных нь хоорондын харилцаа холбоог харуулдаг. Сэтгэл хөдлөлийн чадварыг томъёолсон алдартай онолуудын нэг нь Даниел Гоулмений онол юм.

Тэрээр сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадварыг 5 хэсэгт бүлэглэн авч үзсэн байдаг ба эдгээр нь 1. Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг таних, 2. Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох, 3. Бусдын сэтгэл хөдлөлийг таних, 4. Бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох, 5. Харилцааг удирдах юм. Сэтгэл хөдлөлийн чадамжууд нь төрөлхийн авъяас биш боловч хөгжүүлж, суралцах боломжтой. Цаашлаад хүн өөрийн сэтгэл хөдлөлийн чадваруудаа хөгжүүлэхэд чиглэсэн ерөнхий оюун ухаантай төрдөг гэсэн байдаг. (Майер, Робертс & Барсад, 2008).

График 26. Сэтгэл хөдлөлөө ойлгох, удирдах чадвар

Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг хянах гэж хичээдэг ч ойлгодоггүй

Ачаалал ихтэй байхдаа би:



Өөрийн сэтгэл хөдлөлийг удирдах чадвар нь сэтгэл хөдлөлөө ойлгох болон удирдах гэсэн хоёр хэсгээс бүрддэг. Хоёр чадвар хоёулаа өндөр байж өөрийн сэтгэл хөдлөлийг удирдах чадвартай гэж тодорхойлогдоно.

Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар өндөр байлаа ч, сэтгэл хөдлөлөө таньж мэдэхгүй байна гэдэг нь өөрийн сэтгэл хөдлөлийг ойлгох чадвар дутмаг байгааг илэрхийлнэ. Тухайлбал ачаалалтай үед хүний зан авирт өөрчлөлт гардаг байтал судалгаанд оролцогчдын үр дүнгээс харахад 82% нь үүнийг анзаардаггүй байна. Энэ нь сэтгэл хөдлөлөө ойлгох чадвар сул байгааг илэрхийлнэ. Харин удирдах чадварын хувьд 92% нь ачаалалтай үеүдэд анхаарлаа төвлөрүүлж чаддаг гэж хариулсан байна.

График 27. Шийдвэр гаргах чадвар

Өөрчлөлтийн үед нөхцөл байдлыг удирдахаас илүүтэй шаардлагад нийцэх гэж сайн ажилладаг.

Өөрчлөлтийн үед би үргэлж:



Дээрх графикт өөрчлөлтийн үед шаардлагад нийцэхийн тулд сайн ажилладаг гэж 56% нь хариулсан байна. Үлдсэн 44% нь өөрчлөлтийг удирддаг гэж хариулсан байна.

II. Харилцааны ур чадвар

Харилцааны ур чадвар гэдэг нь сэтгэл хөдлөл болон нийгмийн бусад ур чадваруудыг багтаасан цогц чадамж юм. Харилцааны ур чадвар өндөртэй хүмүүст байдаг түгээмэл шинжүүд нь 1. Сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх чадвар өндөр, 2. Өөрийн хяналт өндөр, 3. Эмпати буюу бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгох чадвартай, 4. Сонсох, дүгнэлт хийх ур чадвартай, 5. Өөрийгөө оновчтой илэрхийлдэг, 6. Биеийн хэлэмжээ удирдах чадвар өндөртэй байдаг.

График 28. Харилцааны ур чадвар

Финтек хэрэглэгчид өөрийн харилцааны ур чадвартаа итгэлтэй



Харилцааны удирдах чадвар дээр нэгэн сонирхол татаж байгаа үзүүлт нь финтек хэрэглэгчдийн өөрийн сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх чадвартаа хэт итгэлтэй байдал юм. Графикаас харахад 10 хүн тутмын 6 нь өөрийн мэдрэмжээ хянаж, зөв илэрхийлдэг гэсэн асуултанд үргэлж гэж өөрийгөө дүгнэдэг байна.

График 29. Харилцаанд илрэх сөрөг хандлага

Финтек хэрэглэгчдийн 50% нь харилцаандаа мэдрэмжгүй ханддаг



Хэдийгээр финтек хэрэглэгчид нь өөрийн харилцааны ур чадвар буюу мэдрэмжээ илэрхийлэх чадварыг өндрөөр үнэлж байгаа боловч бусдын сэтгэл хөдлөлд мэдрэмжтэй хандах чадварыг 50% нь эзэмшсэн буюу үйлдэл болгон хэрэгжүүлдэг байна.

График 30. Харилцаанд тулгардаг асуудал

Когнитив эмпати буюу бусдын сэтгэл хөдлөлд дүгнэлт хийх чадвар сул

Би бусдад туслахдаа үргэлж:

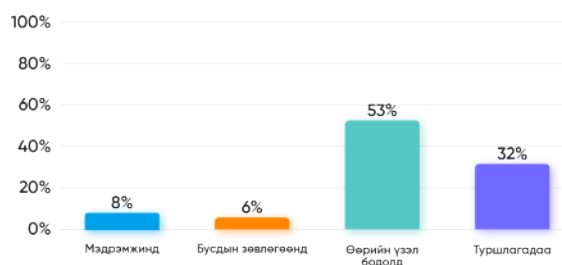
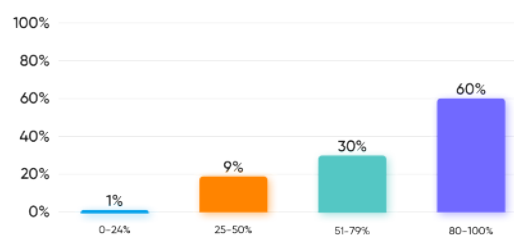
Судалгаанд оролцсон хүмүүсийн дийлэнх нь буюу 58% нь бусдад туслахдаа зөвхөн тэдний хүсч буй хэрэгцээнд тулгуурладаг байна. Энэ нь нэг талаас бусдыг хүлээн зөвшөөрч буй хандлага мэт боловч нөгөө талаас харвал бусдын нөхцөл байдалд дүгнэлт хийх чадвар сул, эмпати чадвар сул байгааг илтгэнэ.

III. Шийдвэр гаргалт

Шийдвэр гаргалт гэдэг нь тодорхой зорилгод хүрэхийн тулд олон хувилбаруудаас сонголт хийх процесс юм. Шийдвэр гаргалтыг философи, сэтгэл судлал болон эдийн засгийн эрдэмтэд судлан тодорхойлсон байдаг.

График 31. Шийдвэр гаргах чадвар

Финтек хэрэглэгчид шийдвэр гаргахаасаа өмнө хангалттай дүгнэлт хийдэггүй

Би аливаа шийдвэрийг гаргахдаа тулгуурладаг**Шийдвэр гаргалтанд тухайн мэдээллийн хэдэн хувь нь танд хэрэгтэй вэ?**

Финтек хэрэглэгчид нь шийдвэр гаргахдаа өөрийн үзэл бодолд илүүтэй найддаг бөгөөд өөрийн мэдлэгт 80-100% итгэлтэй байдаг байна. Энэ нь шүүмжлэлт сэтгэлгээг бууруулах, олон талт сэтгэлгээнд сөргөөр нөлөөлөх цаашлаад когнитив бодлын төөрөгдөлд орох зэрэг эрсдэлт талуудтай.

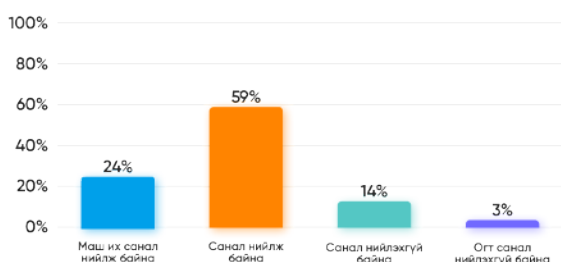
IV. Уламжлалт сэтгэлгээ

Амьдралын өдөр тутмын үйлдэл дээр суурьшсан уламжлал дээр тулгуурлан бий болсон хандлага болон итгэл үнэмшлийг уламжлалт сэтгэлгээ гэж тодорхойлж болно.

График 32. Сэтгэлгээний хэв маяг

Финтек хэрэглэгчид дунд жендерийн мэдрэмж сул байна

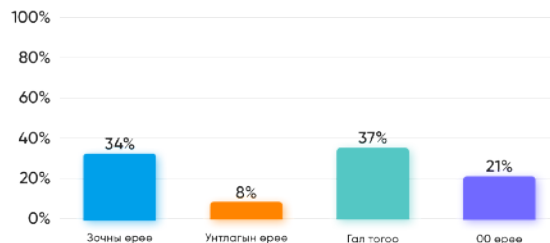
Гэрийн эзэгтэй хоол сайн хийдэг байх ёстой



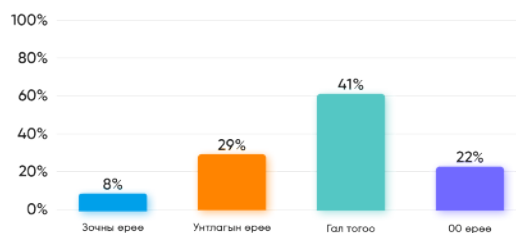
Жендерийн мэдрэмж гэдэг нь хүйсээс хамаарсан ямар нэгэн ялгаварлан гадуурхалтгүй байх, нийгмийн ямарваа нэг тогтсон хандлагад итгэдэггүй байх зэргээр илэрдэг. Судалгааны түүврийн хувьд дийлэнх хэсэг нь буюу 65% нь 20-34 насныхан оролцсон ба тэдний дунд уламжлалт сэтгэлгээ өндөр байгааг дээрх график харуулж байна. Судалгаанд оролцсон нийт финтек хэрэглэгчдийн ердөө 17% нь гэрийн эзэгтэй, эмэгтэй хүнийг заавал хоол сайн хийдэг байх шаардлагагүй гэж үзсэн байна. Харин үлдсэн 83% нь жендерт суурилсан тогтсон хандлагад итгэдэг байна.

График 33. Хувийн зохион байгуулалт, нямбай байдал

Танай гэрийн аль өрөө хамгийн эмх цэгцтэй, цэвэрхэн байх хэрэгтэй гэж бодож байна вэ?



Миний бодлоор бүх зүйлийг эмх цэгцтэй, нямбай хийх гэж хичээх шаардлагагүй



Финтек хэрэглэгчдийн хувьд бүх зүйлд эмх цэгцтэй байх шаардлагагүй гэдэг хариулт болон зочны болон гал тогооны өрөөний эмх цэгцэнд илүүтэй анхаарал хандуулдаг байдал зэргээс харахад бусдад төрүүлэх сэтгэгдэл, нэр төрөө эрхэмлэх байдлаа чухалчилдгийг илэрхийлж байна.

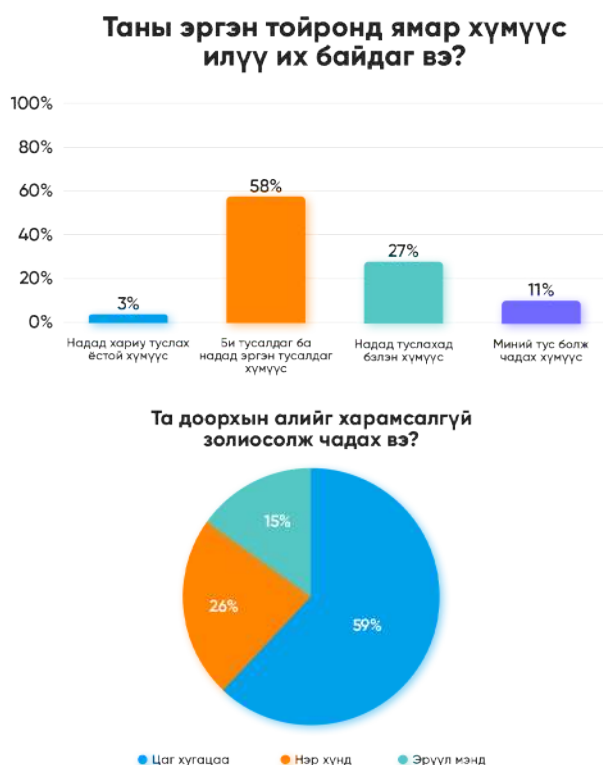
V. Өгөх хандлага

Өгөөмөр, өгөх хандлага гэдэг нь бусдад мөнгө, эд хөрөнгө, цаг хугацаа, анхаарал халамж, тусламж, урам зориг, сэтгэл санааны дэмжлэгийг үзүүлэхийг хэлнэ (Science of Generosity Initiative, 2012). Хүн бусдад туслах, өгөх үед хоол идэх, инээх зэрэг үйлдэл гаргахтай адил тархинд мезолимбик шагнал, урамшууллын тогтолцоо идэвхждэг. Ямарваа нэгэн үйлдэл нь хүнд таатай сайхан мэдрэмж төрүүлэх үед энэ нь дахин давтагдаж байдагтай адил бусдад тусласныхаа дараа хүн сэтгэл ханамжийг мэдэрдэг байна. (Moll et al., 2006). Өөрөөр хэлбэл бусдад өгөх үйлдлийг тогтмол хийдэг хүн аз жаргалтай, сэтгэл зүйн эрүүл мэнд тогтвортой, аливаад тайван ханддаг гэх мэт давуу талтай.

Бусдад мөнгөө зориулж чаддаггүй, харамлах хандлагатай хүний хувьд зээлсэн мөнгөө эргүүлэн төлөх дотоод сэтгэлгүйн шинж гэж үзэж болно.

График 34. Бусдад зориулж чадах зүйл

Финтек хэрэглэгчид нь бусдын болон өөрийн зорилгынхоо төлөө цаг хугацаагаа зориулахад бэлэн



Өгөх хандлага нь манай судалгааны нэг чухал үзүүлэлт бөгөөд өгөх хандлагатай хүмүүсийн хариуцлагын мэдрэмж өндөр байдаг. Дээрх графикаас харахад финтек хэрэглэгчдийн 11% нь өгөх хандлагатай, 27% нь бусдад туслахад бэлэн, 58% нь авах болон өгөх хандлага нь тэнцүү байгаа бол үлдсэн 3% нь авах хандлагатай хүмүүс байна. Түүнчлэн финтек хэрэглэгчид бусдын болон зорилгынхоо төлөө өөрийн цаг хугацааг зориулах нь нэр хүнд болон эрүүл мэндээ зориулах хандлагаас өндөр байна.

VI. Өөрийн хяналт

Өөрийн хяналт нь мөн эдийн засгийн зан төлөв болон эдийн засгийн эрүүл байдлыг (financial well being) таамаглах боломжтой сэтгэл зүйн хүчин зүйл болдог (Strcmbdsk et al., 2017). Ерөнхийлбөл өөрийн хяналт бол хувь хүн өөрт илэрсэн сөрөг дадал зуршлаа эвдэх чадвар, уур бухимдлаа дарж, огцом илэрсэн хүчтэй сэтгэл хөдлөлөө даван туулах чадвар юм.

График 35. Дасан зохицох чадвар

Өгөх хандлага нь манай судалгааны Ойролцоогоор 2 харилцагч тутмын нэг нь нөхцөл байдалд өөрийн сэтгэл хөдлөлийг зохицуулах удирдах байдал султай байна. Цаашлаад нийгмийн дүрэм журмыг мөрдөх, ёс зүйн хувьд тогтсон хандлага, дасан зохицох чадвар дутагдалтай байгаа нь 10 хүн тутмын 7 нь авто замын хөдөлгөөнд оролцохдоо ихэнх машиныг урдуураа оруулдаггүй гэсэн хариултаас харагдаж байна.

VII. Хариуцлага**График 36. Хариуцлагын мэдрэмж**

Хэдий ухаалаг хүн байсан ч хариуцлага султай хүнийг үнэлдэггүй

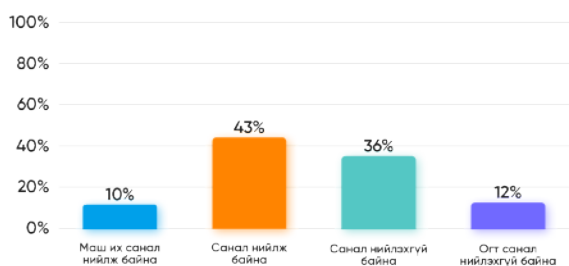


Финтек хэрэглэгчид дунд хариуцлага хүлээх чадвар өндөр хүнийг өндрөөр үнэлэх хандлага ажиглагдаж байна. Тодруулбал, 10 хүн тутмын 6 нь тухайн хүн ухаалаг байсан ч хариуцлага султай, итгэл даахааргүй бол тэр хүнд тааламжтай хандахгүй гэсэн байна.

График 37. Амлалтанд хандах хандлага

Аман байдлаар өгсөн амлалтанд ач холбогдол бага өгдөг

Ам, ажил хоёр үргэлж нийлнэ гэж байхгүй

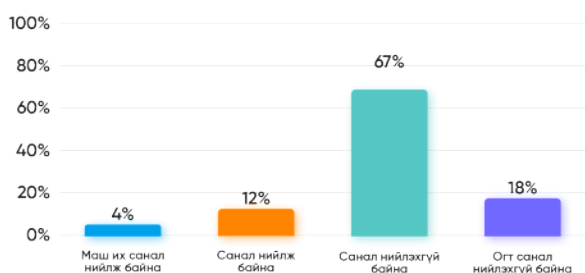


2 харилцагч тутмын нэг нь хэлсэндээ хүрэхгүй байхад санаа зовдоггүй байдал ажиглагдаж байна. Энэ нь судалгаанд оролцсон финтек хэрэглэгчид нь аливаа ажлын үр дүнг үнэлэхдээ аман байдлаар өгсөн амлалтандаа анхаарал бага хандуулдаг, ач холбогдол өгдөггүй, итгэдэггүй хандлагыг илэрхийлж байна. Энэ нь нэг талаас нийгмийн тогтсон хандлагатай нөгөө талаас ажлын биелэлтийг амлалттай нь харьцуулан дүгнэдэггүй зан байдалтай холбоотой байх магадлалтай.

График 38. Зорилгодоо тууштай байдал

Шаардлагатай үед өөрт таалагдахгүй ажлыг ч хийх болон хариуцлага хүлээхэд бэлэн

Хэрэгтэй бол өөрт таалагдаагүй ажлыг ч хийх болно

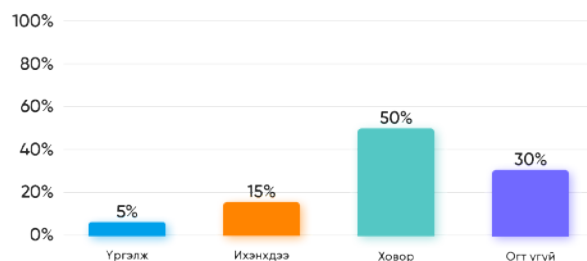


Судалгаанд оролцсон нийт финтек хэрэглэгчдийн 85% нь нөхцөл байдлаас хамааран зорилгодоо хүрэхийн тулд өөрт таалагдаагүй зүйлийг хийнэ гэсэн хандлагатай буюу үүнд сэтгэл зүйн хувьд бэлэн байна.

Түүнчлэн одоо байгаа хариуцлагын түвшинг их гэж боддог хүмүүс 10 хүн тутамд 2 нь байна. Энэ нь цаашид нэмж хариуцлага хүлээхэд бэлэн хандлагыг илтгэнэ.

График 39. Ачаалалд хандах хандлага

Би өөр дээрээ хэтэрхий их хариуцлага авсан мэт санагддаг

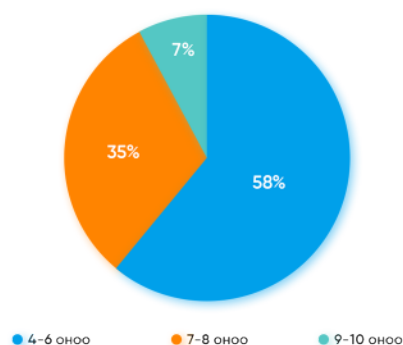


VIII. Гэр бүлийн харилцаа

График 40. Амьдралын сэтгэл ханамж

Хэрэглэгчдийн дийлэнх хувь нь амьдралын сэтгэл ханамжаа 40-60 хувийн түвшинд үнэлж байна.

Амьдралын сэтгэл ханамжаа 1-10 оноогоор үнэлбэл?

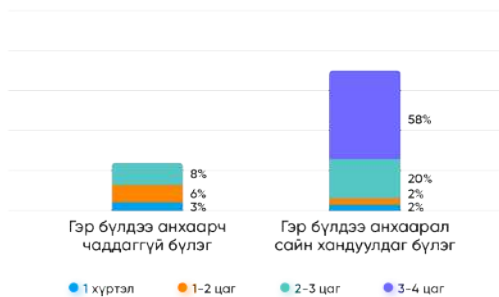


Харин 35% нь амьдралын сэтгэл ханамжаа дунджаар 75%-ийн түвшинд үнэлж байна.

График 41. Гэр бүлдээ цаг зарцуулдаг байдал

Хэрэглэгчид өдөрт 3-4 цагийг гэр бүлдээ зарцуулдаг бөгөөд өөрсдийгөө гэр бүлдээ анхаарал сайн хандуулдаг хэмээн тодорхойлсон байна.

Өдөрт гэр бүлдээ зарцуулах цаг



Хэрэглэгчдийн гэр бүлдээ анхаарал хандуулах төлөвийг судлахад дийлэнхи хувь нь гэр бүлдээ анхаарал сайн хандуулдаг гэж өөрийгөө үнэлж байна. Харин гэр бүлдээ сайн анхаарал хандуулахыг тэд цагаар тодорхойлохдоо 58% нь 3-4 цаг гэсэн бол 20% нь 2-3 цаг гэсэн байна.

График 42. Амьдралын үнэт зүйл

Амьдралын хамгийн чухал зүйл нь гэр бүл. Өөрөөсөө илүү гэр бүлээ боддог ба гэр бүлийнхээ төлөө өөрчлөгдөхөд бэлэн гэж үздэг.

Аль нь хамгийн чухал вэ?



Юуны төлөө өөрчлөгдөхөд бэлэн бэ?



Гэр бүлийнхээ төлөө маш их санаа зовдог, тэднийхээ төлөө юу ч хийхэд бэлэн өөрчлөгдөж чадна, өөрчлөгдөж ч байсан ба өөрчлөгдөхдөө илүү их ярилцдаг болсон, мөн цаг гаргах байдлаа нэмэгдүүлсэн байна.

График 43. Өөрийгөө зориулах байдал

Хэний төлөө, яаж өөрийгөө өөрчилж байсан бэ?

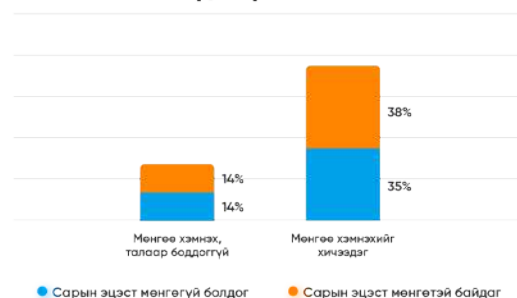


IX. Санхүүгийн шийдвэр гаргалт ба мөнгөнд хандах хандлага

График 44. Мөнгө хадгалах хандлага

Финтек хэрэглэгчид ирээдүйд зориулж мөнгө хадгалах талаар төлөвлөдөг боловч, үйлдэл болгон хэвшүүлээгүй байгаа нь харагдаж байна.

Мөнгөө хэмнэх талаар боддог ч үр дүн бага



Судалгаанд оролцогчдын 73% нь мөнгөө хэмнэх талаар боддог ч сарын эцэст мөнгөгүй болсон байдаг буюу бодсоныхоо дагуу зарцуулалтаа зөв удирддаггүй. Үүний шалтгаан нь тэдний дийлэнх нь буюу 65% нь үрэлгэн байдлаа багасгах гэж хичээдэг ч хүндрэлтэй байдгаа илэрхийлсэнтэй холбоотой. Улмаар орлогоосоо давсан худалдан авалтуудыг хийж, хэмнэлт гаргаж чаддаггүй байна.

График 45. Илүү зардлын шалтгаан

Тэд орлогоосоо давсан худалдан авалтуудаа зөвхөн өөрт хэрэгтэй зүйлдээ зарцуулсан гэж тайлбарлаж байна.

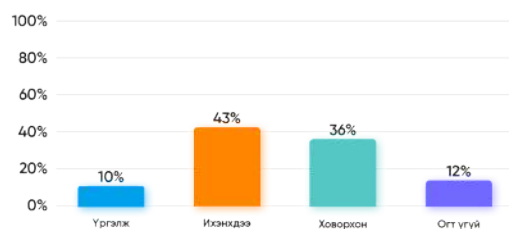
Хэтрүүлсэн худалдан авалтаа өөрт зориулж хийдэг



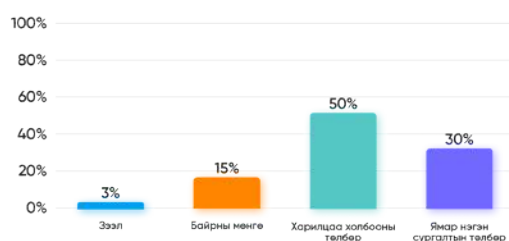
Худалдан авах хүслээ удирдаж чаддаггүй буюу төсвөө баримталж чадахгүй байгаагийн тод жишээтэй танилцана уу:

График 46. Төлбөр тооцоонд хандах хандлага

Та дата багцынхаа сарын хэрэглээний хязгаарт хүрээд дууссан үедээ нэмж багц авч хэрэглэдэг үү?



Та дараахаас алийг нь ихэвчлэн хойшлуулж төлдөг вэ?



Сар бүр дата багц нь өөрийн төлөвлөснөөс их байгаа ч харилцаа холбооны төлбөрөө төлөхгүй байгаа нь харилцагчдын худалдан авалтаа төлөвлөхгүй, төлөвлөсөн ч түүнийгээ баримтлахгүй байгаатай холбогдож байна. 2 хүн тутмын нэг нь датагаа хэтрүүлдэг хэрнээ эргээд харилцаа холбооны төлбөрөө төлөхийг хойшлуулдаг

График 47. Гэр бүл дэх санхүүгийн зөрчил

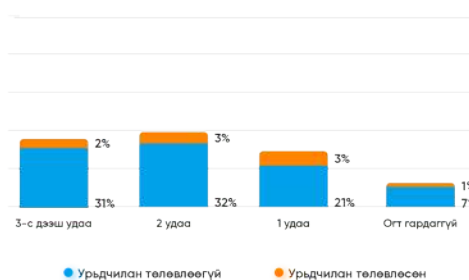
Санхүүгийн буруу шийдвэр гаргалтаас болж гэр бүлүүдийн 37% нь сард 1 удаа, 56% нь улиралд 1 удаа зөрчил маргаан үүсгэдэг байна.

Таны гэр бүлд санхүүтэй холбоотой холбоотой зөрчил хэр их үүсдэг вэ?



График 48. Санхүүгээ төлөвлөх чадвар

Сард хэдэн удаа зардал гаргадаг вэ?



Нийт финтек хэрэглэгчдийн дунд илэрч буй нэг үзэгдэл бол сардаа 2 болон түүнээс дээш удаа төлөвлөөгүй зардал гардаг байдал нь аливааг урьдчилан төлөвлөх байдал сул байгаатай нь холбоотой.



ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ. НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ

I. Хэрэглэгчийн зээлийн хугацаа хэтрэлтэнд нөлөөлж буй сэтгэл зүйн болон зан төлөвийн хүчин зүйлс

Хариуцлага: Хариуцлагатай, өөрийгөө дайчилж чаддаг, бусдад биш өөртөө найддаг төрлийн хүн зээлээ хугацаандаа төлөх магадлал өндөр.

Зээлийн хугацаа хэтрэлтэнд хувь хүний хариуцлага өндөр хамааралтай болохыг судалгааны дэлгэрэнгүй үр дүн харуулж байна. Тухайлбал, хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчийн 80% нь хэлсэндээ хүрдэг, өөрийгөө хянаж чаддаг, аливаад өөрийн үүрч буй хариуцлагаа бүрэн ухамсарладаг байна. Тиймдээ ч тэдний өөрийн хүчинд итгэдэг, асуудал тулгарахад сэтгэл хөдлөлөө хянаж шийдвэрлэхийг эрмэлзэх байдал нь хугацаа хэтэрдэг харилцагчдыг бодвол 2-3 дахин их. Харин хугацаа хэтрүүлэх төлөвтэй харилцагчид өөрийн нэр хүндийг юунаас ч илүү чухалчлах байдал хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчдаас 2 дахин өндөр буюу өөрийн асуудлыг бусдынхаас чухалчлах хандлагатай байна. Мөн тэдний аливаа зүйлд урьдаас бэлдэх байдал, эмх цэгц хугацаа хэтрүүлдэггүй харилцагчдаас 33% бага байна.

Мөнгөнд хандах хандлага: Хугацаандаа зээлээ төлдөг хэрэглэгч мөнгө ихтэй байхыг зорихоос илүүтэй мөнгийг ухаалгаар удирдан зохицуулахыг эрмэлздэг.

Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын 60% нь мөнгөгүй бол сайхан амьдрахгүй гэдэг хандлагатай боловч мөнгөө хадгалах дадал хугацаа хэтрүүлдэггүй зээлдэгчээс 2 дахин бага байна. Өөрөөр хэлбэл мөнгөтэй болохыг хүсдэг хэдий ч тодорхой алхам хийж гүйцэтгэдэггүй болох нь харагдаж байна. Мөн цаашлаад мөнгөөр юуг ч хийж болно гэдэгт итгэдэг бөгөөд баян хүн сайн хүн байж чадахгүй гэсэн таагүй ойлголт хугацаа хэтэрдэг харилцагчдын 80-100%-д илэрч байгаа нь нэг талаас эд хөрөнгөтэй, баян хүнд таагүй ханддагийг илэрхийлж байна.

Харин хариуцлагатай зээлдэгчид бусдыг мөнгөтэй, мөнгөгүй хэмээн ялгахгүйгээр ханддаг, бусдыг үнэлэхэд эд хөрөнгөтэй эсэх нь чухал бус байгаа нь харьцуулсан бүлгээс 30% өндөр үзүүлэлттэй байна.

Өөрт ба бусдад хандах хандлага: Хугацаа хэтрүүлдэггүй зээлдэгчид хариуцлага алдах айдас өндөр бол зээлээ хугацаанаас нь хоцорч төлдөг хэрэглэгчид ялагдах айдас давамгай зонхилж байна.

Хугацаа хэтэрдэг зээлдэгчийн хувьд найдвартай зээлдэгчтэй харьцуулахад өөрийгөө зорилгодоо хүрч чадсан гэж дүгнэх нь 20%-иар илүү байгаа юм. Үүнээс харахад хугацаа хэтрүүлдэг зээлдэгчид өөрийгөө хэтрүүлэн үнэлдэг ч дотооддоо өөрийгөө хүлээн зөвшөөрөх байдал дутагдалтай байгаа нь өөрийгөө улам илүү хүндлэхийг хүсдэг, ялагдах айдас давамгай гэсэн үр дүнгээс нь харагдаж байна.

Мөн бусад хүнд хэрхэн санагдах, тэд өөрсдийнх нь тухай хэрхэн бодох талаар хариуцлагатай зээлдэгчээс 2 дахин их санаа тавьдаг хандлага ажиглагдаж байна. Харин бусдыг баярлуулах, өгөх хандлага найдвартай харилцагчдад 2 дахин өндөр илэрсэн нь бусдад санаа тавьдаг, анхаарал хандуулдаг чанартай нь холбоотой. Мөн тэд ур чадвараа хөгжүүлэхэд илүүтэй анхаардаг бөгөөд иймдээ ч өөрийн амжилтанд барддаггүй, улам илүү урагшлах ёстой гэж үздэг нь дэлгэрэнгүй судалгааны үр дүнгээс харагдана. Дээрхээс дүгнэхэд хугацаа хэтрүүлдэггүй зээлдэгчид өөрийн дотооддоо анхаарч, хөгжүүлдэг бол зээлээ хойшлуулах хандлагатай харилцагч бусдад хэрхэн харагдах, хэрхэн хүртэгдэхэд л анхаарч, сул дорой харагдахгүй байх хүсэлтэй байх ялгаа илэрч байна.

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

Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчид нь санхүүгийн шийдвэр гаргалтанд туршлага

багатай, төсвөө дагадаггүй, санхүүгийн асуудлаас зугтах хандлагатай байна. Тухайлбал 10 найдвартай зээлдэгч тутмын 5 нь ирээдүйн төлөө өнөөдрийн зардлаа хэмнэж, төсвөө дагадаг байхад, 10 хугацаа хэтрэлттэй харилцагч тутмын 3 нь эдгээр шинжүүдийг өөртөө агуулсан байна. Хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын бас нэг онцлог нь эргэн тойронд нь найдваргүй зээлдэгчид олон байх магадлалтай буюу хэн нэгэнд мөнгө зээлээд алдаж байсан түүхтэй байна. Энэ нь хугацаа хэтрүүлдэг харилцагчдын 90% нь эргэн тойрны хэн нэг хүндээ мөнгө зээлээд харамсаж байсан гэснээс харагдана. Хугацаа хэтрүүлдэг 10 харилцагч тутмын 4 нь санхүүгийн бэрхшээлийг хүлээн авах сэтгэлийн тэнхээ сул байна. Энэ нь найдвартай харилцагчаас хоёр дахин их үзүүлэлт юм. Тиймээс хугацаа хэтрэлттэй харилцагчид өөрт тохиолдсон санхүүгийн асуудлыг шийдвэрлэхээс зайлсхийх, зугтах хандлага өндөр байна.

II. Финтек хэрэглэгчийн зан төлөв, сэтгэл зүйн шинж

Сэтгэл хөдлөл ба харилцааны ур чадвар: Финтек хэрэглэгчид нь өөрийн сэтгэл хөдлөлийг таних, ойлгох чадвар сул боловч сэтгэл хөдлөлөө хянах, удирдахад илүү анхаарал хандуулдаг байна.

Тодруулж хэлбэл 90% нь ачаалалтай үед анхаарлаа төвлөрүүлж чаддаг, харин ердөө 20% нь ачаалалтай үед энгийн үеэс өөр зан авиртай болдог гэдгээ анзаарч мэддэг байна. Энэ нь өөрийн сэтгэл хөдлөлөө ойлгох чадвар сул байгаагийн илрэл бөгөөд урт хугацаандаа сэтгэл зүйн эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлөх эрсдэлийг дагуулдаг. Цаашлаад 10 финтек хэрэглэгч тутмын 6 нь харилцааны ур чадвараа өндрөөр үнэлдэг. Харин 10 хүн тутмын 5 нь үүнийгээ үйлдэл болгон хэрэгжүүлдэг байна. Товчхондоо харилцааны ур чадвар дутмаг байна. Энэ нь бусдын сэтгэл хөдлөлд мэдрэмжгүй хандаж буй хүмүүсийн тооноос харагдаж байна. Харилцаанд мэдрэмжтэй хандана гэдэг нь харилцаж буй хүнийхээ сэтгэл хөдлөлийг ойлгон таних, түүнд зөв дүгнэлт хийх, багийн болон бусдын сэтгэл хөдлөлд тохируулан харилцааны агуулга эсвэл хэлбэрийг өөрчлөх чадвартай байхыг хэлнэ.

Шийдвэр гаргалт: Финтек хэрэглэгчид шийдвэр гаргахдаа өөрийн үзэл болон туршлагадаа үндэслэдэг

10 Финтек хэрэглэгч тутмын 5 нь шийдвэр гаргахдаа өөрийн үзэл бодолд тулгуурладаг. Мөн 10 хүн тутмын 6 нь өөрийн бодол, байгаа мэдээллээ хангалттай гэж боддог буюу нэмэлтээр мэдлэг мэдээлэл эрж хайдаггүй байна. Энэ нь тэдний өөрийгөө аливаа зүйлийн учрыг олох чадвар өндөр гэж дүгнэж буй хандлагатай нь холбоотой байх боломжтой. Өөрөөр хэлбэл өөртөө хэт итгэлтэй байх нь цаашид суралцах, бусдын үзэл бодлыг өөрийн үзэл бодолтой нэг түвшинд авч үзэх зэрэг шийдвэр гаргахад

шаардлагатай зөв хандлагуудыг үгүй хийдэг.

Өгөх хандлага ба хариуцлага: Финтек хэрэглэгчид бусдын болон зорилгынхоо төлөө өөрийн цаг хугацааг зориулах нь нэр хүнд болон эрүүл мэнддээ зориулах хандлагаас өндөр байна. Мөн мэдлэг боловсролоос илүү, хариуцлагыг чухалчилдаг.

Финтек хэрэглэгчид нь бусдад тусалдаг боловч буцаагаад хариу авах хүсэлтэй. Тодруулбал 30% нь авах хандлагатай, 11% нь өгөх хандлагатай, үлдсэн 59% өгөх хандлагатай ч хариу тус авах хүсэлтэй хүмүүс байна. Өгөх хандлагын хүрээнд бусдад зориулдаг гол зүйл нь тэдний цаг хугацаа байна.

Мөн хариуцлагатай байх чанарыг өндрөөр үнэлдэг боловч 2 харилцагч тутмын нэг нь хэлсэндээ хүрэхгүй байхад санаа зовдоггүй байдал ажиглагдаж байна. Энэ нь судалгаанд оролцсон финтек хэрэглэгчид нь аливаа ажлын үр дүнг үнэлэхдээ аман байдлаар өгсөн амлалтандаа анхаарал бага хандуулдаг, ач холбогдол өгдөггүй, итгэдэггүй хандлагыг илэрхийлж байна.

Уламжлалт сэтгэлгээ: Уламжлалт сэтгэлгээ, тогтсон хандлага залуу үеийнхэнд түлхүү илэрч байна.

10 финтек хэрэглэгч тутмын 8 нь эмэгтэй хүнийг буюу гэрийн эзэгтэйг хоол сайн хийдэг байх ёстой гэсэн тогтсон хандлагатай байгаагаар тус дүгнэлт батлагдаж байна.

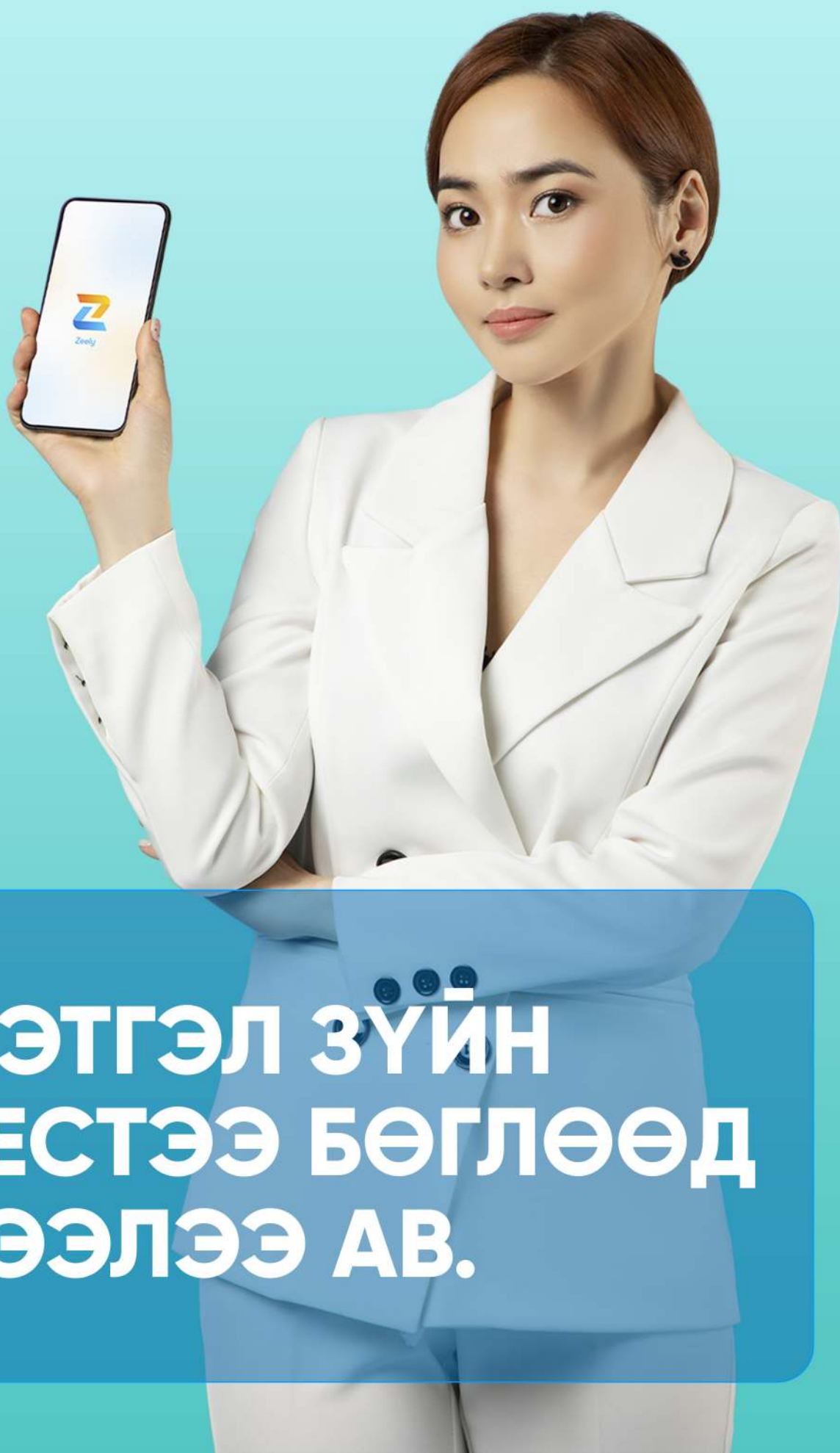
Гэр бүлийн харилцаа: Финтек хэрэглэгчдийн дийлэнх нь амьдралдаа сэтгэл хангалуун, ажил амьдралын балансыг хадгалахыг хичээдэг.

Гэр бүлдээ анхаарал хандуулдаг бөгөөд өдөрт 3-4 цагийг зарцуулдаг гэсэн харилцагчид хамгийн өндөр буюу 58%-г эзэлж байна. Түүнчлэн гэр бүлийн харилцаа бол финтек харилцагчдын хамгийн их анхаарал хандуулдаг зүйл бөгөөд гэр бүлийнхээ төлөө өөрийгөө өөрчлөхөд бэлэн гэж хэрэглэгчдийн

69% нь хариулсан байна. Өөрийгөө өөрчилнө гэдэг нь өөрийн үнэт зүйл, чухал зүйлсийн төлөө өөрийн тааламжгүй хандлага, үйлдлийг өөрчлөхийг хэлдэг. Финтек хэрэглэгчдийн өөрийгөө өөрчилж байсан туршлагыг тодруулахад ихэнх тохиолдолд буюу 34% нь харилцаагаа сайжруулсан эсвэл нэмэгдүүлсэн байна. Харин 28% нь цаг гаргадаг болсон байна. Үүнээс финтек хэрэглэгчдийн хувьд гэр бүлийн харилцааг сайжруулна гэдэг нь тэдэнд илүү цаг гаргах, илүү их ярилцах юм гэдгийг харж болно.

Санхүүгийн шийдвэр гаргалт ба мөнгөнд хандах хандлага: Финтек хэрэглэгчдийн дунд хадгаламж бол чухал юм гэсэн хандлага өндөр байна. Гэсэн хэдий ч энэ хичээл зүтгэл дорвитой гаргахгүй байгаа нь сарын төгсгөлд мөнгөгүй болдог байдлаас нь харж болно.

Судалгаанд оролцогчдын 65% нь өөрийн үрэлгэн байдлаа засах оролдлого хийдэг ч энэ нь амар биш гэсэн хариулт өгсөн байна. Үүнээс харилцагчдын мөнгө хадгалах дадал, санхүүгээ удирдах дадал, үрэлгэн байдлаа засах үйлдэлд үр дүнтэй аргачлал хэрэгтэй байгаа нь харагдаж байна.



**СЭТГЭЛ ЗҮЙН
ТЕСТЭЭ БӨГЛӨӨД
ЗЭЭЛЭЭ АВ.**



WWW.ZEELY.MN