

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

Бадалов Георгій Рубенович

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДОВІРИ НА ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ
ДІЯЛЬНОСТІ СИСТЕМОУТВОРЮЮЧИХ БАНКІВ
072 Фінанси, банківська справа та страхування («Банківська справа»)

Студента 2 курсу _____ Г.Р. Бадалов
(підпис)

групи БС.м-71а

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело _____ Г.Р. Бадалов
(підпис)

Керівник ст.викладач, к.е.н. _____ М.М. Бричко
(підпис)

Суми – 2018 рік

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи магістра

на тему: «ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДОВІРИ НА ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ
ДІЯЛЬНОСТІ СИСТЕМОУТВОРЮЮЧИХ БАНКІВ»

студента Бадалова Георгія Рубеновича

Актуальність теми кваліфікаційної роботи полягає у тому, що у сучасних умовах темпи розвитку економіки в значній мірі залежать від банків, функціонування яких впливає на збільшення виробничих потужностей реального сектору економіки, здійснення інвестицій тощо. Ефективність діяльності банківських установ зазвичай залежить від наявності достатнього обсягу фінансових ресурсів, який в більшості випадків формується за рахунок вкладів економічних агентів. При розміщенні тимчасово вільних коштів у банку, використання платіжних карток з метою розрахунків клієнт ґрунтується на суб'єктивній думці, в основі якої лежить довіра. Таким чином, довіра до банківської установи виступає важливим фактором її розвитку, а тому впливає на основні показники її діяльності. Особливого значення довіра набуває в контексті діяльності системоутворюючих банків, оскільки внаслідок її втрати може порушитись стабільність функціонування всієї банківської системи.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідження теоретичних та практичних аспектів впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків та розробка комплексу заходів спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії довіри на діяльність банківських установ.

Об'єктом дослідження виступила суспільна довіра на фінансовому ринку та ринку фінансових послуг. Предметом дослідження є вплив довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків.

Методи дослідження. Загальнометодологічною підставою для кваліфікаційної роботи послужили системний, порівняльний і структурно-

функціональний методи дослідження. В роботі також застосовувалися метод регресійного аналізу та метод інтегральних показників.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи є статті у зарубіжних та вітчизняних періодичних наукових виданнях, підручники, навчально-методичні посібники, правові акти та аналітичні матеріали консалтингових та аналітичних компаній. Емпірична база дослідження представлена даними Державної служби статистики України, Національного банку України, Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), інтернет ресурсами.

Основний результат роботи полягає у розробці науково-методичного підходу до оцінювання рівня суспільної довіри до вітчизняної грошової одиниці шляхом обчислення інтегрального показника на основі врахування виконання гривнею основних функцій: міра вартості, засіб обігу, засіб заощадження, засіб платежу, світові гроші (с. 29-37). Такий підхід дозволяє проводити моніторинг довіри економічних агентів до гривні як основного інституту фінансового сектору економіки, а також визначати причини ерозії кризи довіри до національної валюти (внаслідок невиконання нею основних функцій). На основі регресійних рівнянь визначено вплив довіри до гривні на основні показники діяльності системоутворюючих банків (с. 37-41), що дозволило згрупувати банківські установи в залежності від їх повної або часткової кореляції з показниками активів, капіталу, прибутковості, ділової активності. Грунтуючись на результатах дослідження запропоновані заходи спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії суспільної довіри на діяльність банківських установ.

Ключові слова: довіра, детермінанти довіри, криза довіри до національної валюти, системоутворюючі банки, ефективність діяльності банківських установ.

Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 55 сторінках, у тому числі список використаних джерел з 75 найменувань. Робота містить 7 таблиць, 14 рисунків, а також 3 додатки.

Рік захисту роботи – 2018 рік

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»
Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

Науковий ступінь, вчене звання

Підпис
“__” _____ 20__ р.
Ініціали, прізвище

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
(«Банківська справа»)
студенту 2 курсу групи БС.м-71а

Бадалова Георгія Рубеновича

1. Тема роботи Дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків
затверджена наказом по СумДУ № 2402-III від “09” листопада 2018 року
2. Строк подання студентом закінченої роботи “12” грудня 2018 року
3. Мета кваліфікаційної роботи: дослідження теоретичних та практичних аспектів впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків та розробка комплексу заходів спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії довіри на діяльність банківських установ.
4. Об’єкт дослідження: суспільна довіра на фінансовому ринку та ринку фінансових послуг.
5. Предмет дослідження: вплив довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах зарубіжних та вітчизняних періодичних наукових видань, підручників, навчально-методичних посібників, правових актів та аналітичних матеріалах консалтингових та аналітичних компаній. Емпірична база дослідження

представлена даними Державної служби статистики України, Національного банку України, Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), інтернет ресурсами

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети

№ п/п	Назва розділу	Термін подання
1.	Теоретичні аспекти дослідження впливу довіри на діяльність банківських установ	25.11.2018 р.
2.	Методичні засади визначення впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків	30.11.2018 р.

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

- 1) визначити економічну сутність довіри та її роль в діяльності банківських установ;
- 2) здійснити аналіз основних вітчизняних та зарубіжних методологічних підходів до визначення рівня суспільної довіри;
- 3) розробити науково-методичний підхід до визначення рівня довіри до національної грошової одиниці та застосувати його на прикладі гривні;
- 4) дослідити вплив довіри на основні показники діяльності системоутворюючих банків;
- 5) запропонувати заходи мінімізації негативного впливу ерозії довіри на діяльність банківських установ.

8. Консультації по роботі:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Бричко М.М., ст. викладач		
II	Бричко М.М., ст. викладач		

9. Дата видачі завдання: "19" вересня 2018 року

Керівник кваліфікаційної роботи _____
Підпис

М.М. Бричко

Завдання до виконання одержав _____
Підпис

Г.Р. Бадалов

ЗМІСТ

Вступ.....	6
1 Теоретичні аспекти дослідження впливу довіри на діяльність банківських установ.....	10
1.1 Економічна сутність довіри та її роль в діяльності банківських установ.....	10
1.2 Методологічні підходи до визначення рівня суспільної довіри	20
2 Методичні засади дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків.....	31
2.1 Науково-методичний підхід визначення рівня довіри до національної валюти	31
2.2 Визначення впливу довіри на основні показники діяльності системоутворюючих банків	42
2.3 Пропозиції щодо зниження рівня впливу довіри до гривні на основні параметри діяльності системоутворюючих банків	46
Висновки	55
Список використаних джерел	55
Додаток А Показники діяльності банківських установ України за період 2008-2017 рр.....	63

ВСТУП

Довіра є значущим соціальним ресурсом будь-якого суспільства. Функціонування банків завжди пов'язане з відповідним рівнем довіри, оскільки основу їхньої ресурсної бази становлять кошти, залучені від різних контрагентів. Криза довіри спостерігається на всіх рівнях. У числі найбільш інтенсивних його проявів стало охоплення більшої частини населення недовірою до банківської системи, особливо в контексті економічної кризи, що спостерігається в Україні на протязі останніх років. Втрата довіри означає закриття доступу до ресурсів, які дозволяють банкам проводити кредитування, наслідком чого може стати банкрутство установи. У свою чергу відсутність довіри до системоутворюючих банків може призвести до краху усієї банківської системи країни. Окрім серії банкрутств установ банківські кризи знижують довіру інвесторів і кредиторів, що спонукає останніх до виведення коштів з офіційного фінансового сектору, тим самим поглиблюючи наслідки криз. Саме тому подолання кризи довіри (або виникнення недовіри) до банківських установ є надзвичайно актуальним завданням для вітчизняного фінансового ринку.

Однією із ключових передумов подолання кризових явищ в економіці і забезпечення стійкої траєкторії впевненого виробничого зростання є відновлення механізму нормального функціонування банківського сектору. В основі такого механізму лежить довіра з боку суспільства до банків як основних фінансових посередників, здатних у найбільш оптимальний для економіки спосіб акумулювати і перерозподіляти грошові ресурси. Брак довіри на сьогодні має руйнівний характер для грошово-кредитних відносин, позаяк саме довіра і є наріжним каменем усього банківського бізнесу, без якого жодна економіка функціонувати не може.

Науковою розробкою даної проблематики займаються вчені цілого ряду галузей знань – економіки, соціології, психології. При цьому кожен дослідник даного поняття використовує власний підхід і методологію аналізу. Як наслідок

не існує єдиного визначення даного поняття. Саме тому існує необхідність дослідження даного поняття і надання визначення в контексті банківської діяльності.

Отже, актуальність теми дослідження обумовлена кризою довіри до банківської системи в цілому та падінням рівня довіри до окремих банківських установ. На протязі останніх років довіра набуває все більшого значення в оцінці факторів, що впливають на параметри діяльності банків. Саме тому дослідження впливу довіри а основні параметри діяльності системоутворюючих банків є надзвичайно актуальним в сучасних умовах.

Об'єктом дослідження виступила суспільна довіра на фінансовому ринку та ринку фінансових послуг.

Предметом дослідження є вплив довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних та практичних аспектів впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків та розробка комплексу заходів спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії довіри на діяльність банківських установ.

Для досягнення поставленої мети – необхідно вирішити наступні завдання:

1. Розглянути теоретичні аспекти впливу довіри на основні параметри діяльності банківських установ.
2. Розробити модель оцінки рівня довіри та провести аналіз динаміки показника.
3. Визначити вплив довіри на основні показники діяльності системоутворюючих банків.
4. Розробити комплекс заходів щодо зниження залежності банківських установ від впливу фактору довіри.

Інформаційна база дослідження: при написанні кваліфікаційної роботи були розглянуті теоретичні розробки у сфері довіри до банківських установ, систематизовано досвід визначення впливу фактору довіри на діяльність банківських установ на основі досліджень як вітчизняних, так і зарубіжних

авторів, таких як Харлі Р. [1], Ван Естерік-Пласмайер П. Дж. [2], Поляков В.В. [17], Голубев Н.К. [18], Хансен Т. [32], Ярвінен Р. А. [33], Секхон Х. [35], Танг С. [36], Єгоричева С.Б. [71], Панасенко Г.О. [73], та інших.

Емпірична база дослідження: представлена даними Державної служби статистики України, Національного банку України, Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСД), публікаціями в періодичних виданнях, інтернет – ресурсами.

Методи дослідження: загальнометодологічною підставою для кваліфікаційної роботи послужили системний, порівняльний і структурно-функціональний методи. В роботі також застосовувалися метод регресійного аналізу та метод інтегральних показників.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці комплексу заходів спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії суспільної довіри на діяльність банківських установ.

Наукова новизна полягає у розробці науково-методичного підходу до оцінювання рівня суспільної довіри до вітчизняної грошової одиниці шляхом обчислення інтегрального показника на основі врахування виконання гривнею основних функцій: міра вартості, засіб обігу, засіб заощадження, засіб платежу, світові гроші. Такий підхід дозволяє проводити моніторинг довіри економічних агентів до гривні як основного інституту фінансового сектору економіки, а також визначати причини ерозії кризи довіри до національної валюти (внаслідок невиконання нею основних функцій). На основі регресійних рівнянь визначено вплив довіри до гривні на основні показники діяльності системоутворюючих банків, що дозволило згрупувати банківські установи в залежності від їх повної або часткової кореляції з показниками активів, капіталу, прибутковості, ділової активності.

1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДОВІРИ НА ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

1.1. Економічна сутність довіри та її роль в діяльності банківських установ

У кризовий період в банківській сфері проблема довіри стає надзвичайно актуальною і стала предметом дискусій вітчизняних і зарубіжних вчених і дослідників. Проте вчені не дають чіткого та єдиного визначення та класифікації довіри до банків та банківської системи, а лише описують фактори, що на неї впливають, та роль, яку вона відіграє у ефективному та стабільному функціонуванні банківської системи та економіки загалом.

Системоутворюючі банки відіграють істотну роль у розвитку економіки країни, виконують найважливіші функції, виступають в якості фінансових посередників на фондовому ринку, акумулюють значні обсяги коштів фізичних і юридичних осіб. Проблеми в системоутворюючих банках призводять до суттєвого погіршення фінансового становища багатьох контрагентів, так як системоутворюючий банк здатний за своїми діловими зв'язками сприяти поширенню системної кризи і зростанню недовіри до банківської системи в цілому. Саме тому дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків є надзвичайно актуальним.

Довіра складно піддається кількісному оцінюванню, проте спроможна чинити прямий вплив на рішення економічних суб'єктів.

Довіра – це ресурс, який може безпосередньо або побічно вносити свій вклад в конкурентні переваги [1]. Інвестори і клієнти, які довіряють, більш охоче пропонують ресурси. У фірмах, яким довіряють співробітники, існує більш тісна співпраця, що підвищує продуктивність роботи, прискорює розробку і впровадження інновацій і покращує якість обслуговування клієнтів. [2]. В кінцевому підсумку довіра клієнтів може привести до того, що маркетологи називають лояльністю до бренду.

Нестача довіри до великих банків, які мають важливе значення для

економічного зростання, є серйозною проблемою, яка пов'язана з проблемами ліквідності, фінансової стійкості, нестачі ресурсів тощо.

Так, Голдман Сакс (Goldman Sachs) змушував клієнтів купувати та працювати з інструментами, які приносять прибуток саме банку. Це призвело до судової справи та зниження курсу акцій банківської установи на 12,79% [3]. Наступним негативним наслідком падіння довіри є паніка серед клієнтів банківської установи. Так, наприкінці 2007 року британській пресі стало відомо, що 70% заставних за іпотечними кредитами, виданих британським банком Northern Rock, записані на офшорну компанію Granite Master Issuer. Криза на ринку іпотечних облігацій, яка панувала у той період, створила потенційну загрозу виведення активів клієнтів з банківських установ. Це призвело до паніки серед клієнтів банку, що почали масово знімати вклади. І, як наслідок, банківську установу було націоналізовано [5]. Під час загострення фінансових криз та дисбалансів на фінансових ринках довіра до банківських установ має вирішальне значення для загального економічного зростання. Тому відновлення довіри до банківських установ є актуальною та малодослідженою проблемою.

Брак довіри на сьогодні має руйнівний характер для грошово-кредитних відносин, бо саме довіра і є наріжним каменем усього банківського бізнесу, без якого жодна економіка функціонувати не може [6]. Відсутність довіри до банківської установи призводить до втрати існуючих клієнтів, або ж до не залучення потенційних клієнтів, це у свою чергу призводить до економічних втрат окремих установ та банківської системи в цілому. Такий розвиток подій може призвести до економічної кризи і, як наслідок, до зниження рівня життя населення. При прийнятті рішення про заощадження велику важливість для домогосподарств має репутація банку. У випадку якщо довіра клієнтів була значно знижена чи навіть зруйнована, то втрачається важливий та необхідний ресурс кредитування в умовах браку інвестицій [7].

Негативним наслідком падіння довіри до банківських установ призвело до того, що в Україні за межами банківської системи обертається приблизно 95 мільярдів доларів, що має негативний вплив на всю економіку країни в цілому [7].

Функціонування банків завжди пов'язане з відповідним рівнем довіри, оскільки основу їхньої ресурсної бази становлять кошти, залучені від різних контрагентів. Втрата довіри означає закриття доступу до ресурсів, що неминуче призводить до банкрутства банківської установи [8]. Необхідно розуміти, що якщо банківська установа не буде прагнути залучати клієнтів, підвищувати якість роботи та підвищувати їх лояльності, в довгостроковій перспективі банк не може бути прибутковим [9]. Невисокий рівень довіри до банків і незначні темпи її відновлення зумовлюють негативні наслідки – недоодержання банками депозитних ресурсів, зменшення їх можливостей у сприянні економічному розвитку та фінансовій стабільності [5]. Відсутність довіри до банківської системи в цілому є особливо небезпечною в період банківської кризи, коли держава займається фінансовою допомогою банківським установам. Така велика підтримка банківських установ з боку державних органів влади може призвести до незадоволення платників податків. У результаті може бути втрачена довіра платників податків до розпорядників державного бюджету і тим самим зростатиме бажання ухилятися від сплати обов'язкових зборів і, відповідно, до зниження довіри до всіх органів влади [8].

Низький рівень довіри перешкоджає здійсненню банками своїх активних операцій: а саме кредитування реального сектора економіки, перш за все підприємств малого і середнього бізнесу. Недовіра банків до підприємств – позичальників викликано опортуністичними практиками поведінки підприємств малого та середнього бізнесу (МСБ), наприклад, таких як надання в заставу дружніх векселів, неіснуючого або майна, що не належить їм, фальсифікація документів, висока частка «тіньових», недекларованих доходів та ін. Все це відбувається в умовах недовіри до банків з боку бізнесу, яка може бути обумовлена недоліком економічних (фінансових) знань у підприємців, а саме: розуміння принципів кредитування, суті банківських продуктів, вміння формувати з ряду варіантів найбільш оптимальний кредитний бізнес-план та ін.

Суспільна недовіра в банківській системі паралізує не тільки сферу відносин банк – клієнт, банки не довіряють один одному, внаслідок чого не

формується інститут міжбанківського кредитування.

Існує необхідність виділення підходу до класифікації факторів, що впливають на довіру населення до банків. Всю сукупність факторів можна розділити на внутрішні і зовнішні (рис. 1.1).

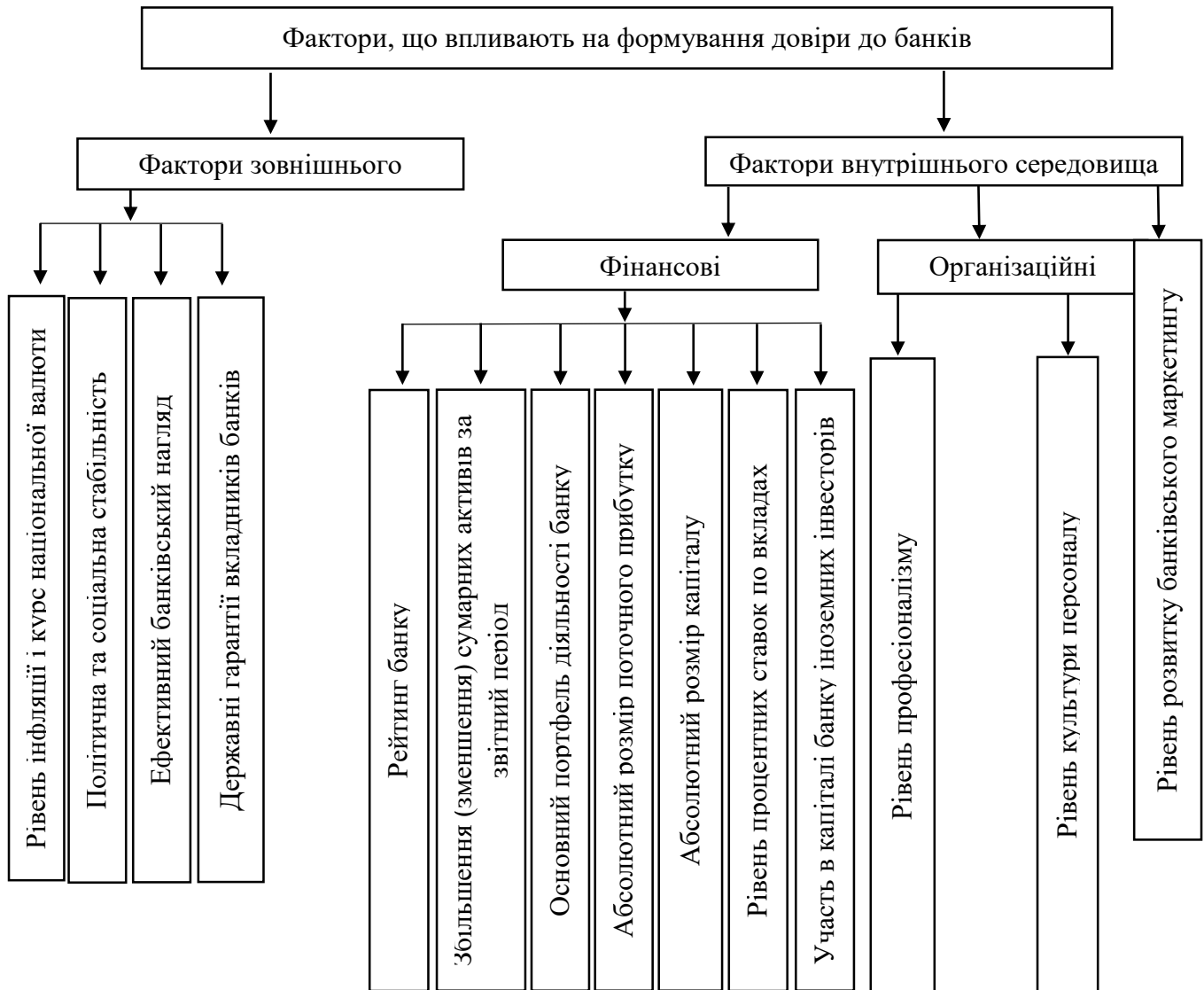


Рисунок 1.1 – Фактори, що впливають на формування довіри до банків

Поняття довіри є неоднозначним, досить суб'єктивним і не відображається в законодавчих актах держав.

П. Дж. Ван Естерік-Пласмайер (P.J. Van Esterik-Plasmeijer) та В.Ф. ван Раай (W.F. Raaij) [10] визначали довіру до інституцій як: очікування клієнта, що установа (конкретний банк) буде прямо або опосередковано виконувати обіцянки

і вести себе сприятливим або, принаймні, не несприятливим чином для клієнта. Якщо рівень довіри є високим, клієнт очікує, що його інтереси будуть добре обслуговуватися установою, в даному випадку банком. Вони досліджували взаємозв'язок між довірою і трьома характеристиками клієнта: фінансовим станом, фінансовою освіченістю і задоволеністю банком. Автори прийшли до висновків, що дані характеристики мають позитивний ефект на довіру до банку. Чим більша фінансова грамотність населення, чим вище рівень доходів і задоволеність послугами банку, тим вище довіра клієнта до банку і тим охочіше він купує банківські продукти і робить банківські вклади.

Секхон, Енью і Девлін (Sekhon, Ennew, Devlin) [11] виділяють шість чинників, що визначають інституційну та системну довіру:

1. Компетентність, досвід.
2. Стабільність, передбачуваність.
3. Цілісність, справедливість, достовірність, чесність.
4. Орієнтація на клієнта, доброзичливість, турбота про клієнтів.
5. Прозорість, відкритість і зрозумілі комунікації.
6. Порівнянність цінностей, спільні цінності.

Поляков В.В. [12] розглядає довіру як поведінку клієнтів банків, яка включає наступні складові: свобода в ухваленні рішення щодо покупки послуг; відсутність примусу і зняття обмежень при використанні банківських продуктів; дотримання взятих зобов'язань; чесність і відкритість у наданні інформації; якість обслуговування. Він розглядав проблему довіри споживачів до банків та виявив, що довіра знижується в умовах примусу до споживання банківських продуктів, через недостатню якість обслуговування. Зростанню довіри сприяє свобода в ухваленні рішення про покупку, достовірність і відкритість інформації, що надається банками. Поляков В.В. визначив, що низький рівень довіри до банку, або її відсутність викликає бажання не сплачувати за додаткові послуги, а також призводить до сумнівів в безпеці транзакцій, до негативного відношення до інформації, що розповсюджує банк. Результатом є втрата клієнтів, та недоотримання потенційного прибутку від вже залучених клієнтів.

Голубєв Н.К. [18] в якості основи для формування довіри виділяє три фактори: репутацію, виконання взятих на себе зобов'язань та презентацію. Він зазначав, що довіра безпосередньо впливає на тривалість відносин клієнта з банком, тобто чим більший рівень довіри до банку, тим довше клієнт буде користуватися його послугами і, відповідно, це принесе банку більший прибуток. Таким чином метою підвищення рівня довіри клієнтів до банку є відкриття та обслуговування депозитного вкладу.

Хансен Т. (Hansen T.) [28] розглядає два типи довіри: довіра у вузькому і широкому сенсі. Довіру у вузькому сенсі можна визначити як «очікування клієнтом того, що постачальник послуг (конкретна фінансова установа) є надійним і можна покладатися на його обіцянки». Довіра в широкому сенсі визначається як очікування споживачем того, що компанії в певному типі бізнесу, як правило, надійні і здатні на виконання своїх обіцянок. Хансен Т. показав позитивний вплив на довіру фінансового стану та фінансової грамотності. Автор визначив зв'язок між довірою в широкому та у вузькому сенсі. Він визначив, що на довіру до банку впливає не тільки його політика і якість послуг, що надаються, а й надійність інших банків – якщо один банк виявився не надійним та показав низьку якість послуг, то довіра падає не тільки до цього конкретного банку, а й до всієї банківської системи в цілому.

Ярвінен Р. А. (Jarvinen R.A.) [13] визначила довіру до банківського сектору як почуття впевненості і безпеки з боку клієнтів, впевненість в тому, що компанія буде виконувати свої зобов'язання, надія, що партнер доброзичливий і чесний. Довіра споживачів до банків та банківських послуг заснована на досвіді споживачів і залежить від здатності банків вести себе належним чином, дотримуватися правил і положень, добре працювати і обслуговувати спільні інтереси. Вона визначила, що низька довіра може вказувати на серйозні проблеми на ринках і це повинно бути сигналом для менеджерів банків про те, що необхідно вживати певні заходи: зниження рівня ризику банківських послуг, запуску більш простих продуктів, надання більш клієнтоорієнтованих послуг, заохочення постійної лояльності і підтримки обслуговування на високому рівні.

Авторка зазначила, що до споживачів з низьким рівнем довіри потрібно підходити з іншою стратегією надання банківських послуг, ніж до клієнтів з високим рівнем довіри до банківської установи.

Стойка В.С. [14] розглядала взаємозв'язок довіри клієнтів до банків з економічним зростанням. Вона вказала на те, що зниження рівня довіри призводить до відпливу клієнтів банку до конкурентів та втрати конкурентних переваг, і, як наслідок, призведе до зниження прибутку. Зниження довіри до банківських установ та банківської системи в цілому, на її думку, призводить до кризових явищ в економіці та зменшує економічне зростання.

Панасенко Г.О. [8] вважає, що “довіра” в теорії ринку полягає в тому, що принципал покладається на агента, котрий має діяти в його інтересах. На відміну від товарних ринків, споживач на фінансових ринках довіряє досвіду агента. Він зазначив, що довіра до банків з боку населення є одним з ключових факторів фінансової стійкості банківського сектору. Якщо рівень довіри досягне критичного рівня, то це призведе до паніки – вилучення або припинення розміщення заощаджень та тимчасово вільних коштів у банках. Низький рівень довіри є стимулом для розвитку тіньової економіки.

П. Дж. Ван Естерік-Пласмайер (P.J. Van Esterik-Plasmeijer) та В.Ф. ван Раай (W.F. Raaij) [10] визначили, що системні та інституційні довірчі відносини не залежать одне від одного. Якщо люди довіряють банківській системі, швидше за все вони довіряють і більшості банків. Вони виявили, що довіра до системи позитивно впливає на довіру до банківської установи. Теорія функціоналістів, однак, передбачає, що довіра до окремих банків буде розвиватися тільки якщо це необхідно. Якщо системна довіра низька, установи компенсують це, розвиваючи довіру до конкретного банку. Це передбачає негативну кореляцію між довірою до системи і довірою до окремих банків.

Турчин Л.Є. [15] зазначає, що показник довіри до банківської виникає на всіх її рівнях і є цілою системою взаємозв'язків. Поняття довіри в цьому контексті – суб'єктно-об'єктні відносини на основі впевненості учасників фінансового ринку в тому, що банківські установи виконують всі свої обов'язки, діють згідно з

певними встановленими нормами та правилами; віра в те, що центральний банк досягне усіх своїх запланованих цілей, а банківська система функціонуватиме надійно та стабільно, що забезпечить досягнення економічного і соціального ефекту. Він також наголошує, що зайва довіра до фінансових структур або, навпаки, останніх до клієнтів нерідко призводила до виникнення фінансових криз. Дослідник наголошував на тому, що установа, яка має високий рівень довіри, отримує ряд переваг у порівнянні із конкурентами на ринку. Прикладом таких переваг є залучення додаткових ресурсів, домінування на тому або іншому сегменті ринку, приріст вкладів, в розширенні сфери інвестування.

З метою подальших пропозицій щодо дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків, вважаємо за необхідне надати власне визначення довіри. Довіра – поведінка, в основі якої лежить віра в те, що існує узгодженість між намірами, діями та обіцянками банківської установи, переконання, що установа взаємодіє з економічними агентами без обману та буде виконувати свої зобов'язання. Далі, вважаємо необхідним виділити наступні рівні довіри до банківських інституцій, що в той самий час відображають її соціально-економічну значущість для країни.

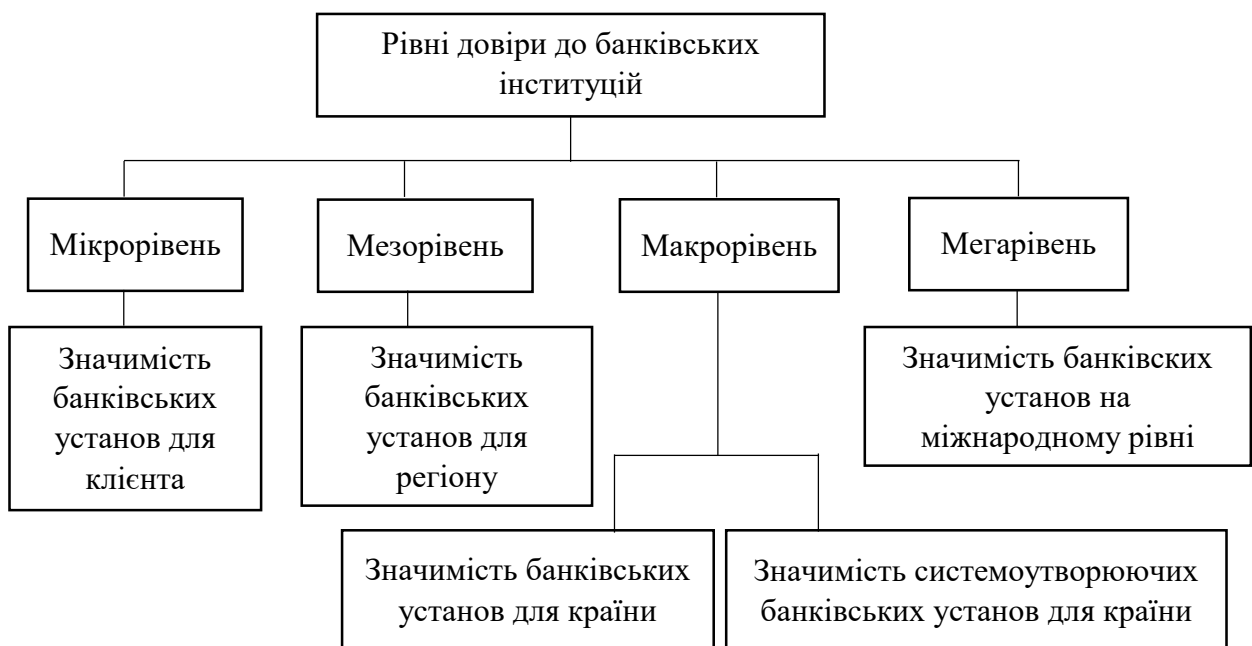


Рисунок 1.2 – Рівні довіри до банківських інституцій

На мікрорівні довіра до банку є базовою, оскільки втрата довіри до банківської установи окремого клієнта може стати причиною ланцюгової реакції, що призведе до значних загроз для функціонування усїєї банківської системи.

Довіра на мезорівні показує значимість конкретної банківської установи для регіону в цілому, у якому вона здійснює свою діяльність. Наслідком втрати або зменшення довіри до банківської установи на мезорівні може бути зменшення його платоспроможності та ліквідності, а інколи навіть призводить до банкрутства, що може спричинити серйозні проблеми в фінансовій діяльності підприємств та організацій, які функціонують в регіоні і є клієнтами цього банку, а також посилить соціальну напруженість серед вкладників.

На макрорівні довіра показує соціально-економічну значущість банку для всїєї країни. Втрата довіри до банківської установи на макрорівні спричиняє паніку серед вкладників, фінансову нестабільність і кризові явища, що призведе до негативних наслідків не лише для всїєї банківської системи, але й економіки держави в цілому.

На мегарівні довіра відображає значущість банку на міжнародному рівні, який проводить свою діяльність та має суб'єкти господарювання у різних країнах. У якості прикладу можна навести транснаціональні банки, які володіють великими фінансовими можливостями і можуть впливати на фінансові потоки великих транснаціональних корпорацій. Зменшення довіри транснаціональних банківських установ може призвести до проблем з дефіцитом платіжних балансів країн і призвести до світової фінансової кризи. На цьому етапі необхідно роз'яснення різниці між довірою та впевненістю, щоб уникнути плутанини.

Довіра і впевненість пов'язані з майбутньою поведінкою і мотивами економічних агентів, але існує відмінність. Довіра – це вибір діяти на віру. Впевненість – це переконання в можливостях організації і у тому, як вони впливають на здатність цієї особи досягти майбутнього результату. Логічний обсяг поняття впевненості ширше, ніж поняття довіри.

Луман Н. (Luhman N.) [16] розмежував поняття впевненості і довіри за допомогою наступних критеріїв. По-перше це здатність суб'єкта розрізняти

небезпеки і ризику. Така здатність є обумовленою наявністю альтернативних стратегій дії в обставинах, що склалися. У випадку якщо суб'єкт обирає один з можливих варіантів, він потрапляє в ситуації ризику, оскільки його рішення засноване на прогнозі майбутніх можливих дій партнера. Імовірність не виправдання його очікувань є мірою ризикованості прийнятого ним рішення, а сама дія, показує довіру суб'єкт партнерові.

На противагу довірі впевненість базується на припущенні про початкову заданість певної стратегії поведінки в ситуації небезпеки, а не ризику. Небезпека, в розумінні Лумана, виникає з функціонування оточуючих людину соціальних систем і інших людей, які не можуть контролюватися індивідом. Він вважає, що якщо у суб'єкта відсутні альтернативи, то він перебуває в ситуації впевненості. Якщо суб'єкт вибирає одну дію, вважаючи цей варіант кращим ніж інші, не дивлячись на те, що він може бути розчарованим в діях інших, то це є довірою.

Третім критерієм розрізнення впевненості і довіри Луман вважає те, що впевненість – це продукт соціалізації суб'єкта. Використання механізму впевненості в більшій мірі обумовлено засвоєними індивідом знаннями щодо правил функціонування різноманітних соціальних систем, в той час як джерелом довіри є ризикова складова ситуації взаємодії, обумовлена прийняттям усвідомленого самостійного рішення.

Підсумовуючи різницю між довірою та впевненістю, необхідно навести характеристики впевненості і довіри [16]: довіра і впевненість є очікуваннями щодо дій інших економічних агентів, але впевненість виникає тоді, коли немає альтернатив, а довіра виникає при наявності альтернатив і усвідомленні ризику (або можливості втрат, подекуди за розміром більших, ніж вигоди, або переваги) при виборі дії.

Існує поширена в науці думка, що впевненість скоріше варто розглядати як очікування стабільності функціональних систем (економіка і політика) і інститутів, а довіра – як очікування благонадійного поведінки потенційного партнера в конкретній ситуації взаємодії.

1.2. Методологічні підходи до визначення рівня суспільної довіри

Існуючі науково-методичні підходи щодо виявлення динаміки довіри можуть бути розбиті на наступні групи: опитувальні методики та розрахункові оцінки.

Опитувальні методики – метод отримання первинної соціологічної інформації, заснований на усному або письмовому зверненні до досліджуваної сукупності людей з питаннями, зміст яких становить проблему дослідження на емпіричному рівні: міжнародні та національні опитування, індекси оптимізму-песимізму, приватні індекси (World Value Survey [17], General Social Survey [18], Eurobarometer [19], European Social Survey [20], Consumer Confidence Index [21], GfK Trust Index [22] та ін.). Дані, отримані методом опитування, не завжди відрізняються безперервністю і стабільністю вибірки, що ускладнює можливість їх використання для повноцінної оцінки динаміки довіри. Однак сам характер опитувальних методик дозволяє відобразити конвенціональну природу довіри як суми певних очікувань і суб'єктивних думок.

Розрахункові оцінки, які засновані на використанні набору показників, або розрахункові індекси (індекс довіри ФБК, індекс довіри інвесторів банку і ін.). Багатофакторний індекс дозволяє використовувати широке коло економічних статистичних даних для оцінки довіри. Недоліком виступає суб'єктивність в оцінці ваги показників і самої вибірки показників. Використання показників обох груп (при наявності доступних даних) дозволяє виявити особливості формування і накопичення довіри в пострадянських економіках. При цьому необхідно враховувати значні відмінності у взаємозв'язках довіри і економічної політики в цих країнах, викликані особливостями інституційного середовища, досягнутим рівнем розвитку.

Фрагментарно розглянемо існуючі розрахункові підходи. Банки є акціонерними товариствами, відповідно, оцінювати довіру можна шляхом розрахунку рівня суспільної довіри акціонерів до банківської установи.

Вартість акцій компаній сприймається учасниками ринку як життєздатність компанії й перспективи її розвитку. Тобто чим більший ріст курсу, тим більший прояв довіри, що пропонується обчислювати так [24]:

$$\begin{cases} P_{\text{DMA}} = \frac{\sum_{j=1}^m (A_j - A_{j-1})}{\sum_{i=1}^n |A_i - A_{i-1}|} \times 100\% \\ A_j - A_{j-1} > 0 \end{cases} \quad (1.1)$$

де P_{DMA} – рівень довіри до акцій акціонерів, що не володіють контрольним пакетом акцій, %;

A_i – вартість акцій в i -те спостереження, тис. грн.;

A_j – вартість акцій в j -те спостереження при умові, що курс акцій зріс порівняно із попереднім періодом, тис. грн.;

m – кількість випадків зростання курсу акцій;

n – кількість всіх спостережень.

Іншими словами, формула (1.1) характеризує приріст курсу акцій компанії. Позитивна динаміка збільшення даного показника в часі свідчить про те, що існує попит на послуги та продукти даної компанії та акціонери вбачають в акціях засіб заощаджень та нагромадження грошових коштів, отже рівень довіри до компанії є високим.

З метою надання об'єктивної оцінки всі спостереження повинні проводитися протягом певного періоду (не менше року).

Банківські депозити та кредити є товарами на ринку банківських послуг, тому варто розглянути модель суспільної довіри до товару.

Відповідно до методу порівняння з плановими величинами продажів банківських товарів та послуг можна запропонувати залежності, які базуються на таких математичних відношеннях між факторами:

$$\begin{cases} P_{\text{DT}} = K_{\text{POP}} \times 100\% = \left(\sum_{i=1}^n k_i \frac{a_{\text{ф}}}{a_{\text{пл}}} + \sum_{j=1}^m k_j \frac{b_{\text{пл}}}{b_{\text{ф}}} \right) \times 100\% \\ \sum_{i=1}^n k_i + \sum_{j=1}^m k_j = 1 \end{cases} \quad (1.2)$$

де $P_{ДТ}$ – рівень суспільної довіри до банківського товару/послуги, %;
 $K_{роп}$ – коефіцієнт реалізації очікувань банківського товару/послуги p ;
 $a_{ф}$, $a_{пл}$ – відповідно фактичні і планові параметри банківського товару/послуги, для яких позитивним є збільшення значення;
 n – кількість параметрів a ;
 $b_{ф}$, $b_{пл}$ – відповідно фактичні і планові параметри банківського товару/послуги, для яких позитивним є зменшення значення;
 m – кількість параметрів b ;
 k – коефіцієнти важливості, які встановлює споживач на власний розсуд, або за власними переконаннями.

Відповідно, сумарне значення параметрів k має бути рівним одиниці. Іншими словами, формула (1.2) характеризує відповідність планових параметрів банківських товарів та послуг фактичними. Тобто чим більший рівень мають фактичні продажі у порівнянні з плановими, тим більшим є прояв довіри.

Другий найважливіший аспект суспільної довіри до банківського сектору – це питання довіри до національної грошової одиниці. Оскільки довіра до фінансової системи в цілому та до окремих банків, зокрема в розрізі валютних вкладів та операцій, залежить від валютного курсу – варто розглянути модель довіри до гривні.

На сьогоднішній день розроблено науково-методичні підходи до визначення рівня довіри до національної валюти при виконанні нею двох функцій: засобу заощадження та обігу.

Бонецький О.О. [24] визначав рівень суспільної довіри до гривні як до засобу заощадження. Відповідно до цієї моделі, чим більша величина строкових гривневих депозитів та цінних паперів, тим більшим є прояв довіри, що пропонується обчислювати так:

$$P_{Д \text{ заощ} \text{ грн}} = \frac{D_{грн} + Ц_{п \text{ грн}}}{(M_3 - M_1) + C} \times 100\% \quad (1.3)$$

де $P_{D_{\text{заощ}}^{\text{грн}}}$ – рівень суспільної довіри до гривні як до засобу заощадження, %
 $D^{\text{грн}}$ – величина строкових гривневих депозитів, тис. грн;
 $C_{\text{П}}^{\text{грн}}$ – величина цінних паперів, які входять в агрегат M_3 і є емітованими у гривнях, тис. грн.;
 M_1, M_3 – відповідні грошові агрегати, тис. грн.;
 C (англ. – currency) – іноземна валюта у готівковій формі в Україні, переведена у гривневий еквівалент за діючим на дату обчислення показника курсом, тис. грн.

Іншими словами, формула (1,3) характеризує частку суми строкових депозитів у національній валюті та цінних паперів у національній валюті у сумі всіх строкових депозитів і цінних паперів в Україні. Позитивна динаміка збільшення даного показника в часі свідчить про збільшення питомої ваги вкладів населення в гривні у загальному обсязі заощаджень населення, а, відповідно, відображає зростання довіри до національної валюти.

Також дослідник визначав рівень суспільної довіри до гривні як до засобу обігу. Згідно моделі, чим вищим є рівень готівки у гривневій формі у порівнянні до готівки у формі іноземної валюти, тим більшим є прояв довіри, що пропонується обчислювати так:

$$P_{D_{\text{об}}^{\text{грн}}} = \frac{M_0}{M_0 + C} \times 100\% \quad (1.4)$$

де $P_{D_{\text{об}}^{\text{грн}}}$ – рівень суспільної довіри до гривні при виконанні нею функції засобу обігу, %;

M_0 – грошовий агрегат, тис. грн.

Іншими словами, формула (1.4) характеризує співвідношення суми готівки у гривневій формі та суми готівки у формі іноземної валюти. Позитивна динаміка збільшення даного показника свідчить про збільшення гривневої готівки у

загальному обсязі готівки, а, відповідно, відображає зростання довіри до національної валюти.

П. Дж. Ван Естерік-Пласмайер та В.Ф. ван Раай в якості методу оцінювання довіри використовували опитування з використанням репрезентативної вибірки. У цьому опитуванні респонденти оцінили свій особистий (первинний) банк і інший банк, з яким вони знайомі. Була розроблена анкета для оцінки довіри банківської системи, банківського довіри (довіри до певного банку), лояльності банку і шести факторів довіри і лояльності банків. Показник довіри вимірювався за 10-бальною шкалою (1-10) від відсутності довіри до повної довіри. Відповідно, чим ближчим показник є до 10, тим більшим є рівень довіри. [10]

Вороб'єв В.А. і Майборода Т.Л. [25] у своєму дослідженні використовували як опросну методику щодо визначення рівня довіри, так і розрахункову. Виходячи з того, що розрахункові методики є більш надійними та в більшій мірі висвітлюють стан довіри, розглянемо саме розрахунковий індекс. Відповідно до цієї моделі, чим більшим є зростання макроекономічного показника по відношенню до базового періоду, тим вищим є рівень довіри. Розрахунковий індекс довіри (РІД):

$$РІД_t = \sum_{i=1}^n K_i \times W_i \times \left(\frac{X_i/Y_i}{X_0/Y_0} \right) \quad (1.5)$$

де K – коефіцієнт, що показує вплив на довіру (позитивне чи негативне) даного показника (приймає значення 1 і -1);

W – питома вага показника;

X – макроекономічний показник;

Y – коригувальний базисний показник (ВВП або активи банків);

i – порядковий номер показника;

t – рік, за який розраховується індекс.

Іншими словами, формула (1.5) характеризує вплив кожного показника на загальний рівень довіри.

Далі доцільно розглянути стан суспільної довіри в Україні. Задля цього розглянемо наступні показники: Індекс довіри споживачів (Consumer confidence index (CCI)), Індекс довіри виробників (Business confidence index (BCI)), Рівень довіри до євро серед країн Єврозони та їх динаміку. Через те, що дослідження Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD) не включають Україну при розрахунку Індексів впевненості споживачів та виробників, пропонуємо розглянути дослідження Trading Economics, що використовує аналогічну методологію та висвітлює ті ж закономірності та тенденції. Для наочності тенденцій згрупуємо країни за рівнем економічного розвитку: розвинені (рис. 1.3а), постсоціалістичні (рис. 1.3б) країни та Україну (рис. 1.3в).

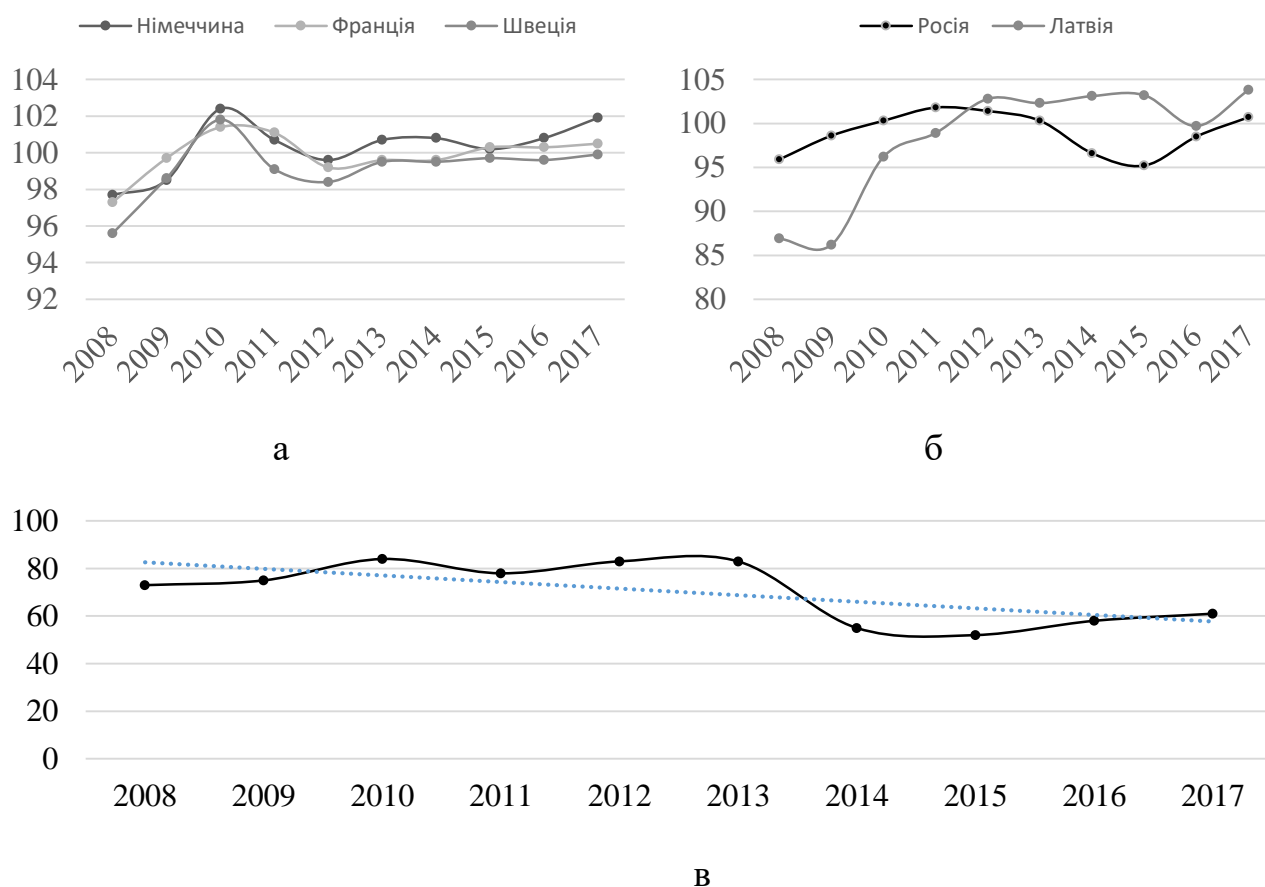


Рисунок 1.3 – Динаміка індексу довіри споживачів (а) розвинених, (б) постсоціалістичних країн та (в) України за період 2008-2017 рр. [21, 28]

Протягом аналізованого періоду в Україні відсутня чітка тенденція зміни (довгострокового тренду) довіри споживачів за даними Trading Economics. Так,

починаючи з кризових явищ 2008 року у реальному та фінансовому секторах економіки відбувається часткове відновлення рівня довіри споживачів, який у 2010 році досяг свого максимального значення (84%). 2011 рік характеризувався негативними коливаннями рівня довіри споживачів в бік його зменшення, проте вже у 2012-2013 роках відбувається його поступове відновлення до рівня 2010 року. Негативні події на Сході України, політична та економічна криза в країні спровокувала панічні настрої в суспільстві, яка призвела до відповідного зниження рівня довіри споживачів у 2014-2015 рр. Згідно даних наведених на рисунку 1.3в найнижчий рівень довіри споживачів був характерним для 2015 року, це свідчить про те, що тільки 52% суспільства мали позитивні очікування щодо можливого економічного розвитку України. Починаючи з 2016 року відбувається незначний приріст рівня довіри споживачів, проте від не досягає значень кризового 2008 року, що свідчить про загострення кризи суспільної довіри.

Аналізуючи дані наведені на рисунку 1.3а та 1.3б можна стверджувати про меншу волатильність довіри споживачів в розвинених країнах (Німеччина, Франція, Швеція) та країнах пострадянського простору (Росія та Латвія). Так, для всіх країн характерною особливістю є досягнення мінімального значення рівня споживчої довіри у 2008 році, що пов'язано з песимістичними очікуваннями економічних агентів внаслідок негативного впливу фінансової кризи на особисті доходи населення, втрати роботи тощо. Максимального ж значення рівень споживчої довіри досягав у 2010 році, що пов'язано з досягненням піку економічного циклу та, відповідного зростання номінальних та реальних доходів населення, повної зайнятості тощо. Протягом майже всього аналізованого періоду (10 років) найбільший рівень суспільної довіри характерний для Німеччини, що може бути пояснено ефективністю економічної та фінансової політики в країні та лідируючими позиціями на світовому ринку. Несподіваним висновком є найменші значення рівня споживчої довіри у Швеції, країні, яка характеризується найвищим рівнем міжособистісної довіри в суспільстві. Станом на 2017 рік серед групи постсоціалістичних країн найбільшого рівня показник досягав у Латвії, що

відповідає рівномірному розвитку економіці цієї країни. Росія також характеризувалась найменшим рівнем довіри у 2008 році. У зв'язку з економічними санкціями проти Росії, втрати країн-партнерів у 2013-2014 рр. відбулася ерозія довіри споживачів, яка підсилювалася панічними настроями населення. Загальною ж тенденцією зображеною на рисунку 1.3 є зменшення показника у період Всесвітньої фінансової кризи та початок його відновлення починаючи з 2009 року.

Далі розглянемо індексу ділової довіри розвинених (рис. 1.4а), постсоціалістичних (рис. 1.4б) країн та України (рис. 1.4в) за період 2008-2017 рр.

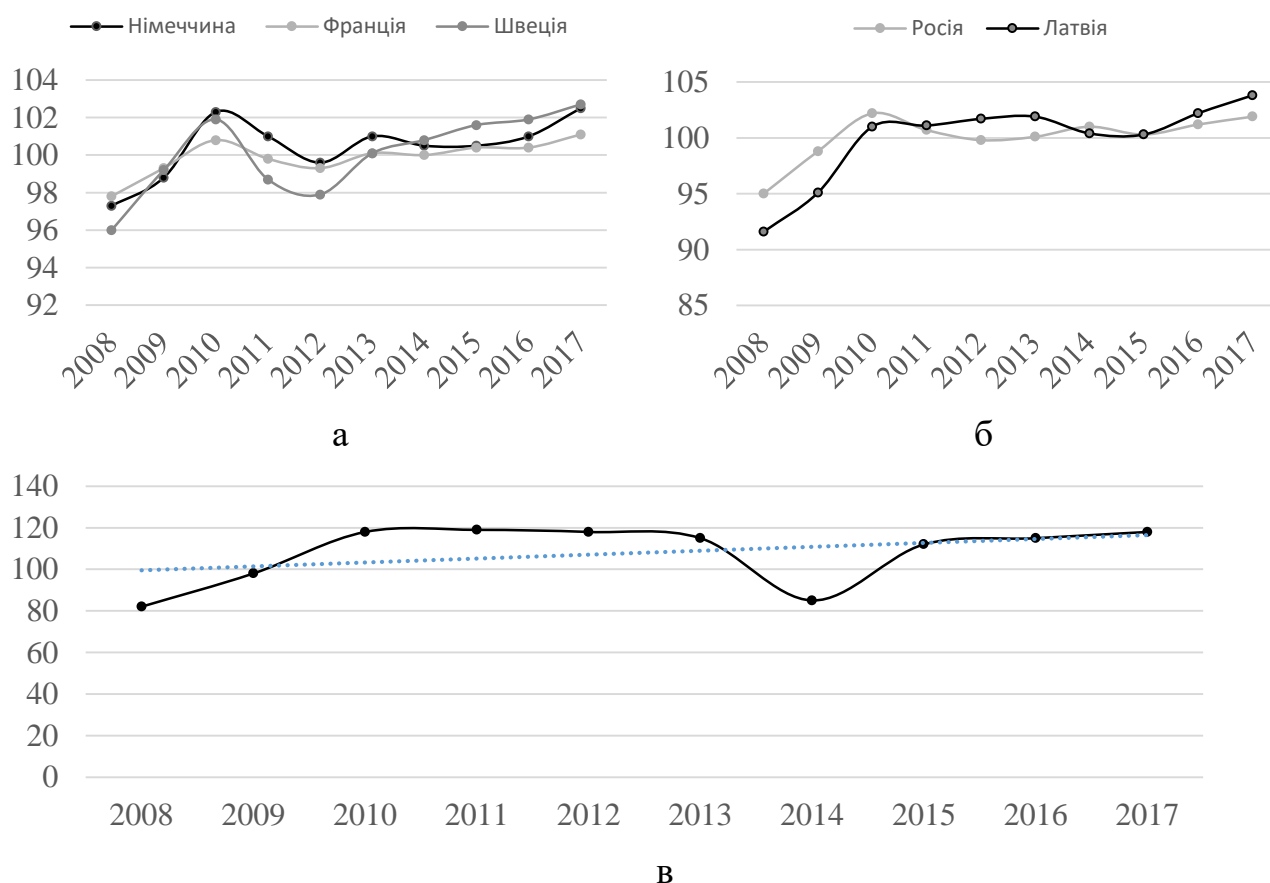


Рисунок 1.4 – Динаміка індексу ділової довіри (а) розвинених, (б) постсоціалістичних країн та (в) України за період 2008-2017 рр. [29, 30]

Протягом аналізованого періоду в Україні відсутня чітка тенденція зміни (довгострокового тренду) ділової довіри за даними Trading Economics. Так, починаючи з кризових явищ 2008 року у реальному та фінансовому секторах економіки відбувається часткове відновлення рівня ділової довіри, який у 2011

році склав максимального значення (119). Проте вже з 2012 року відбувається його поступове зниження, яке значно прискорюється у 2014 році та досягає мінімального значення (85), що було обумовлено песимістичними настроями щодо майбутнього української економіки та можливості розвитку бізнесу. Це супроводжувалося процесом виводу капіталу з країни. У 2014 році активність виведення капіталу варто пов'язувати з початком конфлікту по Криму і ситуацією на частини територій Донецької і Луганської областей. Але різка хвиля відтоку капіталу припинилася, як тільки ситуація в країні дещо стабілізувалася. Цю тенденцію ми можемо спостерігати і на рисунку 1.4в, адже починаючи з 2015 року відбувалося поступове зростання показника ділової довіри до рівня 2012 року, що свідчить про стабілізацію економіки.

Аналізуючи дані наведені на рисунку 1.4а та 1.4б можна стверджувати про меншу волатильність ділової довіри в розвинених країнах (Німеччина, Франція, Швеція) та країнах пострадянського простору (Росія та Латвія). Так, для всіх країн характерною особливістю є досягнення мінімального значення рівня ділової довіри у 2008 році, що пов'язано з песимістичними очікуваннями економічних агентів внаслідок негативного впливу фінансової кризи на основні біржові котирування, зниження купівельної спроможності населення, зменшення рівня кредитування і, як наслідок, зменшення можливостей для розвитку бізнесу. Максимального ж значення рівень ділової довіри досягав у 2017 році, що пов'язано з відновлення фондів ринків, зростанням купівельної спроможності населення та державними програмами щодо стимулювання малого та середнього бізнесу. Виключенням є Російська Федерація, у якій показник діловою довіри досягав максимального значення у 2010 році. Причиною цього є коливання світових цін на нафту, від експорту якої залежить російська економіка, впровадження економічних санкцій, що призвели до відтоку капіталу у розмірі 151,5 млрд. дол. Станом на 2014 рік. Проте починаючи з 2015 року показник ділової довіри почав відновлюватися та майже досяг рівня 2010 року. Протягом майже всього аналізованого періоду (10 років) найбільший рівень ділової спостерігався у Латвії, що може бути пояснено ефективністю економічних

реформ щодо подолання наслідків економічної кризи та подальшим сталим розвитком економіки держави. Найнижчий рівень був зафіксований у Швеції. Станом на 2017 рік серед групи постсоціалістичних країн найбільшого рівня показник досягав у Латвії, що відповідає рівномірному розвитку економіці цієї країни, проте у той самий час Латвія характеризувалась і найнижчим рівнем довіри у 2008 році. Це було обумовлено тим фактом, що Латвія була серед країн, які найбільше постраждали від світової фінансової кризи, що призвело до падіння рівня ВВП на 17,8% у 2008 році.

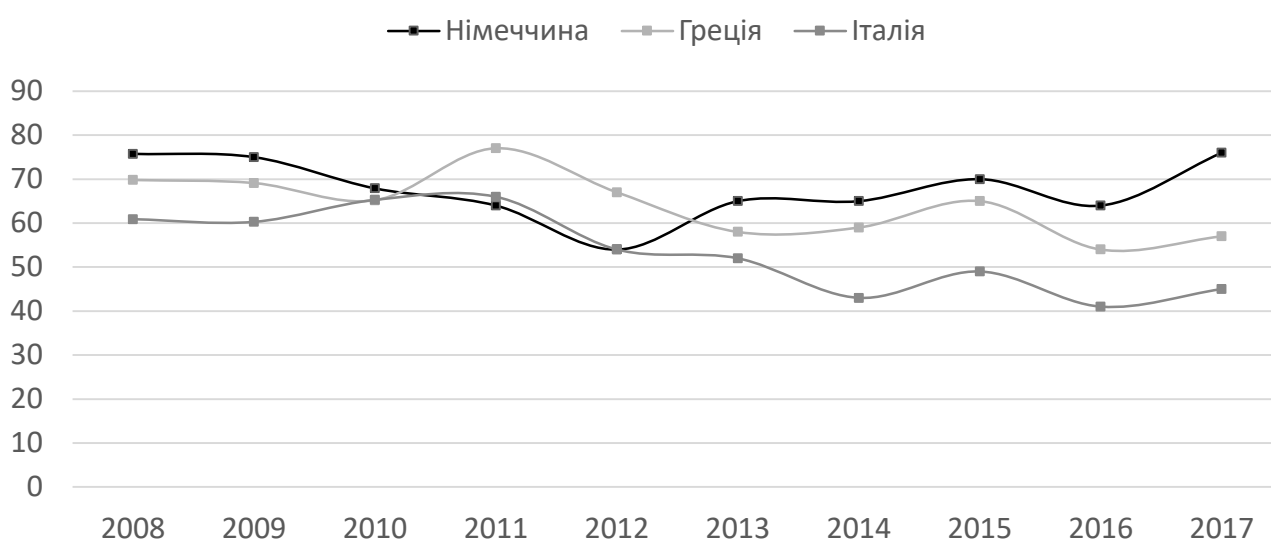


Рисунок 1.5 – Динаміка рівня довіри до євро серед країн єврозони за період 2008-2017 рр. [19]

Найбільшого рівня показник досягав у Німеччині станом на 2017 рік і становив 78%. Найменше значення показник був в Італії станом на 2014 рік. Країни єврозони можна умовно розподілити на дві групи: ті, що вийшли з фінансової кризи та ті, що досі відчувають її наслідки. До першої групи належить Німеччина, це обумовлює високий рівень довіри до євро, один з найвищих серед країн-членів єврозони. Греція та Італія мають значно нижчий рівень довіри до євро, ніж має Німеччина. Причиною є той факт, що вони відносяться до країн другої групи та досі відчувають наслідки світової фінансової кризи 2008 року. Населення цих країн сприймає єврозону як один з шляхів розповсюдження

кризових явищ на інші економіки.

Проаналізувавши показники можна зробити висновок, що динаміка та тенденції країн у кожній групі співпадають. Це наочно свідчить про те, що загальні тенденції та динаміка довіри в Україні співпадає з іншими країнами колишнього СРСР. Виключенням є показник ВСІ у 2014 році, але це було обумовлено кризовими явищами у країні, такими як політична та військова нестабільність. Далі показник повертається до свого природнього рівня та динаміка відповідає тенденціям інших постсоціалістичних країн. Причинами найбільших падінь показника були Світова фінансова криза 2008 року та кризові явища, пов'язані з подіями на сході країни починаючи з 2014 року, що призвели до зниження рівня ВВП, кризових явищ в економіці та зниженню довіри до національної валюти. Найбільші кризові явища спостерігалися в період з 2014 по 2016 р. Всього 28% українців були впевнені у вітчизняних банках і фінансових установах, 61% населення не вірило в банки. Скептичний настрій населення забезпечив Україні 9 місце в світі з кінця за рівнем довіри до банків [76]. Але вже з 2016 року спостерігається зростання рівня довіри.

2 МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДОВІРИ НА ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ДІЯЛЬНОСТІ СИСТЕМОУТВОРЮЮЧИХ БАНКІВ

2.1. Науково-методичний підхід визначення рівня довіри до національної валюти

В умовах кризових явищ в економіці, що спостерігаються протягом останніх років знизився рівень довіри до грошово-кредитної системи України. Проявом цього стало стрімке зростання курсу іноземних валют. Наслідком нестабільності національної валюти став масовий обмін гривні на іноземну валюту населенням, що призвело до прискорення знецінення гривні. Цей процес супроводжувався відпливом депозитів із банківських установ. Це, у свою чергу, сприяло ще більшому падінню рівня довіри – як до гривні, так і до банківської системи загалом. Тобто довіра до національної валюти має безпосередній вплив на діяльність банківських установ.

Довіру до національної грошової одиниці пропонується розглядати як різновид суспільної довіри на інституційному рівні, яка відображає ставлення економічних агентів до головного інституту фінансового сектору економіки, що ґрунтується на уявленні або знанні про принципи і механізми функціонування грошей і пов'язана з можливістю побудови прогнозів щодо можливої зміни національної грошової одиниці (щодо інших валют), впевненість, або сподівання, що національна грошова одиниця виконає всі функції грошей.

З метою дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків пропонується наступний науково-методичний підхід до визначення рівня довіри економічних агентів до національної грошової одиниці, яка опосередковує обіг товарів та послуг в країні. Запропонований науково-методичний підхід ґрунтується на основних функціях грошей (рис. 2.1).

Апробацію науково-методичного підходу до визначення рівня довіри

економічних агентів до національної грошової одиниці здійснено для вітчизняної валюти - гривні.



Рисунок. 2.1 – Функції грошей

Згідно функціям грошей, довіру до гривні можна поділити на наступні показники.

Довіра до гривні як до міри вартості. Ця функція грошей полягає в вимірі вартості товарів шляхом встановлення цін. Таким чином, цінова стабільність відображає підтримання купівельної спроможності національної грошової одиниці на основі збереження низьких, стабільних темпів інфляції у середньостроковій перспективі. Саме тому, з метою відображення довіри до гривні в результаті виконання нею функції міри вартості пропонується розглядати індекс інфляції, який виражений індексом споживчих цін.

Також, необхідно зазначити, що рівень довіри до гривні та індекс споживчих цін знаходиться в оберненій залежності, тобто зростання інфляції призводить до зменшення суспільної довіри до гривні, і, навпаки. Даний постулат є необхідним для економічної інтерпретації результатів.

Показники довіри до гривні як до міри вартості за період 2008-2017 рр. представлені на рисунку 2.1.

Дані наведені на рисунку 2.2 свідчать про стійку тенденцію щодо зменшення показника інфляції з кризового 2008 року по 2012 рік. Так, індекс споживчих цін за весь аналізований період досяг свого мінімального значення 99,8% у 2012 році, що може бути пояснено певною стабілізацією економічних процесів в країні. Проте, політична зміна правлячого режиму, негативні події на Сході України, анексія АР Крим, проведення антитерористичної операції

посиливали панічні очікування в суспільстві спонукаючи зростання інфляції, яка у 2015 році досягла свого рекордного значення (143,3 %) за останні 10 роки.

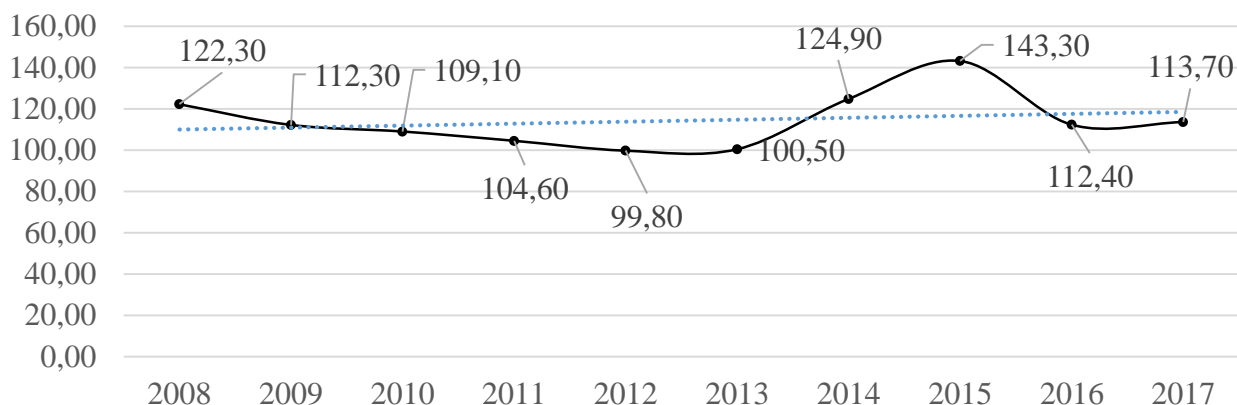


Рисунок 2.2 – Динаміка рівня довіри до гривні як до міри вартості за період 2008-2017 рр.

Шляхом здійснення зваженої монетарної політики та стабілізації фінансового сектору економіки починаючи з 2016 року відбувається зменшення інфляції до рівня 2009 року та її подальші незначні коливання (113,7% у 2017 р.). Слід також зауважити, що враховуючи обернений взаємозв'язок довіри та індексу споживчих цін, довіра до гривні як до міри вартості досягала свого максимуму у 2012 році, а 2015 рік характеризувався кризою довіри до національної грошової одиниці при виконанні даної функції.

Довіра до гривні як до засобу обігу. Ця функція грошей полягає у здатності грошей бути посередником при обміні Товар-Гроші-Товар. Під час господарської діяльності українські споживачі часто користуються послугами іноземних валют. Існує велика частина споживачів, що мають низький рівень довіри до банківської системи і зберігають кошти в іноземній валюті вдома у вигляді заощаджень, а потім використовують їх для розрахунків за товари, роботи, послуги. Дехто спочатку обмінює їх в обмінниках, а потім розраховується гривнями, але більшість розраховується саме іноземною валютою. Саме тому необхідним є визначення показника рівня суспільної довіри до гривні як до засобу обігу:

$$P_{\text{Д об}}^{\text{грн}} = \frac{M_0}{M_0 + C} \times 100\% \quad (2.1)$$

де $P_{\text{Д об}}^{\text{грн}}$ – рівень суспільної довіри до гривні при виконанні нею функції засобу обігу, %;

M_0 – грошовий агрегат, тис. грн.

C (англ. – currency) – іноземна валюта у готівковій формі в Україні, переведена у гривневий еквівалент за діючим на дату обчислення показника курсом, тис. грн.

Згідно моделі, чим вищим є рівень готівки у гривневій формі у порівнянні до готівки у формі іноземної валюти, тим більшим є прояв довіри. Іншими словами, формула (2.1) характеризує співвідношення суми готівки у гривневій формі та суми готівки у формі іноземної валюти. Позитивна динаміка збільшення даного показника свідчить про збільшення гривневої готівки у загальному обсязі готівки, а, відповідно, відображає зростання довіри до національної валюти.

Показники довіри до гривні як до засобу обігу за період 2008-2017 рр. представлені на рисунку 2.3.

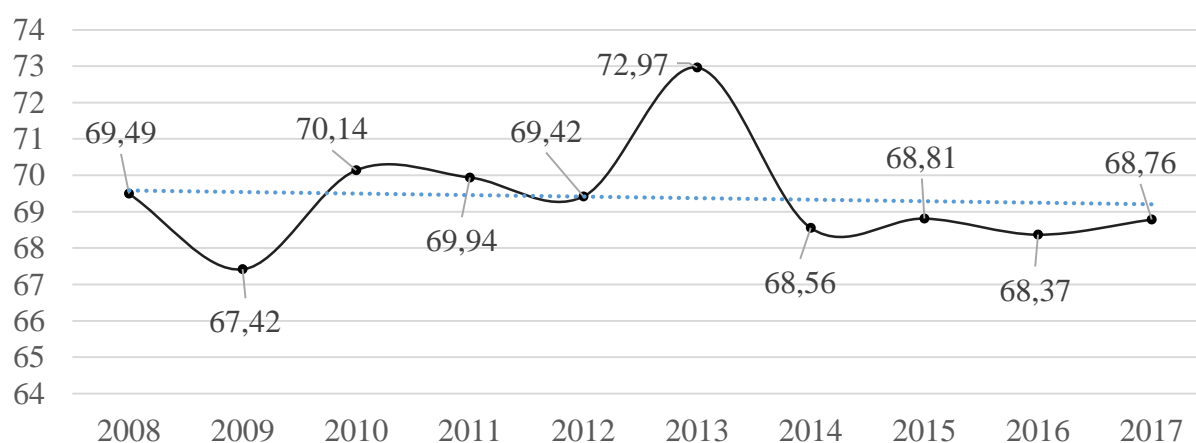


Рисунок 2.3 – Динаміка рівня довіри до гривні як до засобу обігу за період 2008-2017 рр.

Дані наведені на рисунку 2.3 свідчать про тенденцію щодо зростання показника довіри до гривні як до засобу обігу з кризового 2009 року по 2010 рік.

В період з 2010 по 2012 роки рівень показника знижувався, проте вже у 2013 році показник досягав максимального значення і складав 72,97%, що може бути пояснено стабілізацією економіки та курсу національної валюти, що дозволило споживачам продати валютну готівку і збільшило об'єм готівки у формі гривні в економіці країни. Проте політична нестабільність у 2014 році, втрата територій, що призвели падіння ВВП та різке зростання курсу гривні стали причиною стрімкого падіння рівня довіри до гривні як до засобу обігу у 2014 році. Шляхом стабілізації економіки починаючи з 2015 року почалося відновлення значення показника.

Довіра до гривні як до засобу заощаджень. Ця функція грошей полягає у тому, що гроші, які тимчасово не беруть участі в обороті, утворюють грошові накопичення. Для підприємств функція засобу заощадження буде цікавою при ціноутворенні і наданні товарних кредитів. Тому можна запропонувати показник рівня суспільної довіри до гривні як до засобу заощадження:

$$P_{D_{\text{заощ}}^{\text{грн}}} = \frac{D^{\text{грн}} + Ц_{\text{П}}^{\text{грн}}}{(M_3 - M_1) + C} \times 100\% \quad (2.2)$$

де $P_{D_{\text{заощ}}^{\text{грн}}}$ – рівень суспільної довіри до гривні як до засобу заощадження, %

$D^{\text{грн}}$ – величина строкових гривневих депозитів, тис. грн;

$Ц_{\text{П}}^{\text{грн}}$ – величина цінних паперів, які входять в агрегат M_3 і є емітованими у гривнях, тис. грн.;

M_1, M_3 – відповідні грошові агрегати, тис. грн.;

C (англ. – currency) – іноземна валюта у готівковій формі в Україні, переведена у гривневий еквівалент за діючим на дату обчислення показника курсом, тис. грн.

Відповідно до цієї моделі, чим більша величина строкових гривневих депозитів та цінних паперів, тим більшим є прояв довіри.

Іншими словами, формула (2.2) характеризує частку суми строкових депозитів у національній валюті та цінних паперів у національній валюті у сумі

всіх строкових депозитів і цінних паперів в Україні. Позитивна динаміка збільшення даного показника в часі свідчить про збільшення питомої ваги вкладів населення в гривні у загальному обсязі заощаджень населення, а, відповідно, відображає зростання довіри до національної валюти.

Показники довіри до гривні як до засобу заощаджень за період 2008-2017 рр. представлені на рисунку 2.4.

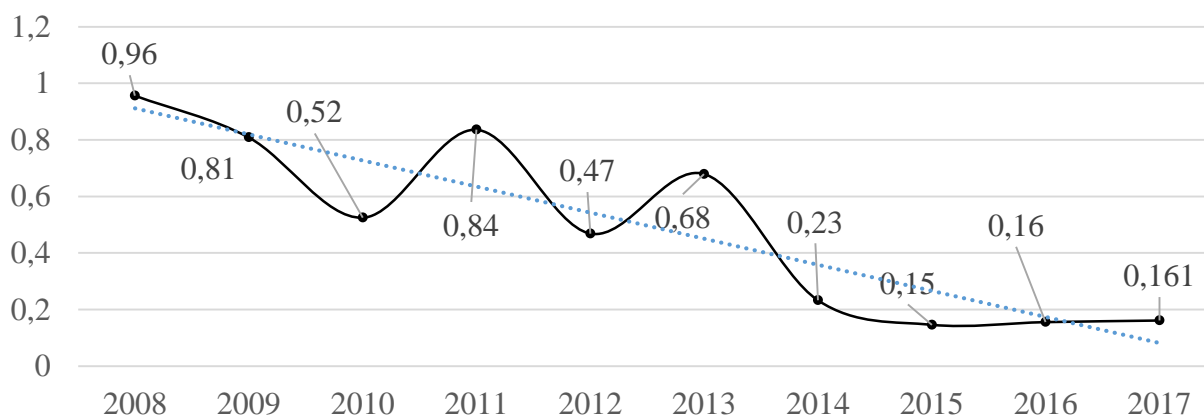


Рисунок 2.4 – Динаміка рівня довіри до гривні як до засобу заощаджень за період 2008-2017 рр.

Дані наведені на рисунку 2.4 свідчать про значну волатильність показника. Спостерігається тенденція щодо зменшення показника довіри до гривні як до засобу заощаджень з 2008 року по 2010 рік, станом на який показник складав лише 54% від показника 2008 року. Причиною цього були кризові явища 2008 року, що призвели до економічної нестабільності. Споживачі надавали перевагу зберіганню коштів у іноземній валюті. Наслідком цього стало зростання частки валютних депозитів до 13,87 млрд. дол. У 2011 році відбулося стрімке зростання показника довіри та склало 59% росту по відношенню до попереднього року. Це було обумовлено стабілізацією гривні та збільшенням відсоткових ставок за депозитами у національній валюті. Проте вже в 2012 році відбулося падіння, яке було обумовлено зниженням відсоткових ставок за депозитами в національній валюті, які у 2011 році були штучно завищені задля подолання дефіциту гривні у банків. У 2013 році ситуація стабілізувалася, що призвело до відновлення зростання депозитів у національній валюті, однак досягти рівня 2011 року не

вдалося. Починаючи з 2014 року спостерігається падіння рівня довіри до гривні як до засобу заощаджень. Причиною цієї тенденції є загальна економічна нестабільність у країні та стрімке падіння курсу гривні. Споживачі надають перевагу валютним депозитам задля того, щоб захистити свої заощадження від можливих ризиків.

Довіра до гривні як до засобу платежу. Ця функція грошей полягає у здатності обслуговувати погашення різноманітних боргових зобов'язань між суб'єктами економічних відносин, що виникають в процесі розширеного відтворення. Для вираження цього показника використаємо частку безготівкових операцій у загальному обсязі операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками [27]. Показники довіри до гривні за період 2008-2017 рр. представлені на рисунку 2.5.

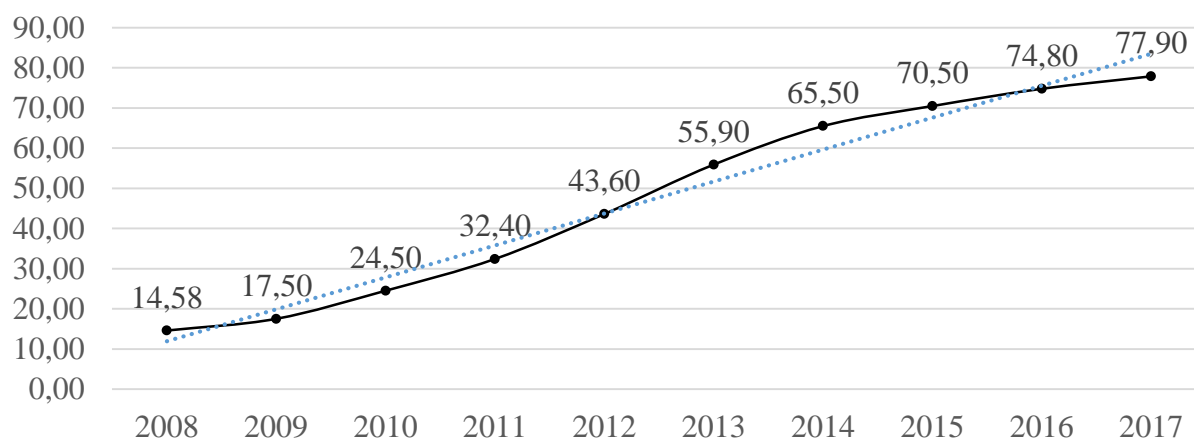


Рисунок 2.5 – Динаміка рівня довіри до гривні як до засобу платежу за період 2008-2017 рр.

Дані наведені на рисунку 2.5 свідчать про стійку тенденцію щодо зростання частки безготівкових операцій у загальному обсязі операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками за весь досліджуваний період. Українці все більше розраховуються безготівково за допомогою карток, адже вони є більш зручними та безпечнішими ніж готівка. Наступним чинником є стрімке зростання мережі платіжних терміналів. Станом на початок жовтня 2018 року в Україні на одну тисячу населення припадало 6,7 платіжних терміналів.

Одночасно з цим зростає кількість підприємств торгівлі та сфери послуг, що надають своїм клієнтам можливість здійснювати безготівкові розрахунки за допомогою платіжних карток - з початку 2018 року зросла на 13% до 196,4 тис. од. Спостерігається розширення переліку платежів, що можна здійснити за допомогою банківських карток. Важливим чинником є відновлення споживчого кредитування.

Довіра до гривні як до світових грошей. Ця функція полягає в обслуговуванні грошима міждержавних економічних відносин, пов'язаних з розрахунками за зовнішньоторговельні операції, наданням кредитів та іншими угодами. Гривня є частково конвертованою валютою, розрахунки в гривнях не проводяться за міжнародними операціями та курс не визначається на світовому ринку валюти. Все це свідчить про не виконання в повному обсязі цієї функції, проте вважаємо за необхідність врахувати волатильність курсу гривні до дол. США. Також, слід зазначити, що рівень довіри до гривні та волатильність курсу гривні до дол. США знаходяться в оберненій залежності, тобто зростання курсу гривні призводить до зменшення суспільної довіри до національної валюти, і, навпаки.

Показники довіри до гривні як до світових грошей за період 2008-2017 рр. представлені на рисунку 2.6.

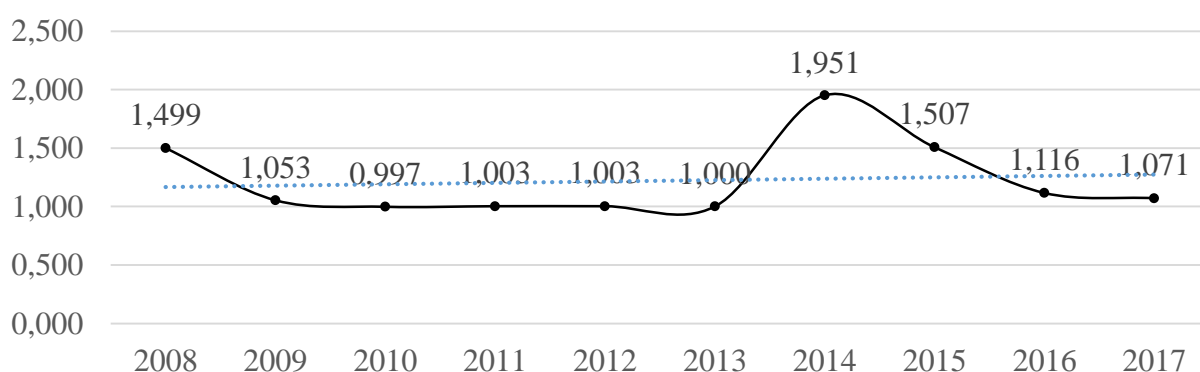


Рисунок 2.6 – Динаміка рівня довіри до гривні як до світових грошей за період 2008-2017 рр.

Дані, наведені на рисунку 2.6 свідчать про загальну стабільність волатильності курсу гривні до дол. США. Проте існує 2 піки зростання волатильності. З урахуванням факту оберненої залежності волатильності курсу гривні до дол. США та довіри до гривні, ці два піки є кризами довіри до національної грошової одиниці. Перша криза – світова фінансова криза 2008 року. Вона супроводжувалася падінням рівня ВВП країни, зростанням інфляції. НБУ був неготовим до такого розвитку подій та не здійснював програми щодо підтримки гривні, попри наявність на той час приблизно 35 мільярдів доларів золотовалютних резервів, які необхідно використовувати для відповідних валютних інтервенцій. Наступним піком є 2014 рік. Однією з причин був низький рівень золотовалютних резервів, що не дозволило НБУ здійснювати валютні інтервенції задля стабілізації курсу національної валюти. Наслідком воєнних дій на сході України стали втеча іноземного капіталу, падіння виручки експортерів та інші проблеми, які позбавляли країну іноземної валюти, що призвело до її дефіциту. Проте починаючи з 2015 року ситуація стабілізувалася та майже досягла докризового рівня у 2017 році. Це пов'язано із стабілізаційними заходами, які впроваджував НБУ.

Задля визначення загального рівня довіри до гривні необхідно розрахувати інтегральний коефіцієнт довіри. Початкове значення кожного показника в 2008 р. прирівнюємо до 100%. Рівень довіри дорівнює сумі добутків отриманих значень і їх ваг за вирахуванням наступних показників: довіра до грн. як до міри вартості та довіра до гривні як до світових грошей. Вагу кожного показника прирівнюємо до 0,2, адже кожен показник має однаковий вплив на розрахунковий індекс. Отримані значення індексу довіри до гривні відображені в табл. 2.1.

$$\begin{aligned}
 P_{D,грн} = & K * W * \frac{(P_{D,грн,варт})_t}{(P_{D,грн,варт})_0} + K * W * \frac{(P_{D,грн,об})_t}{(P_{D,грн,об})_0} + K * W * \frac{(P_{D,грн,заощ})_t}{(P_{D,грн,заощ})_0} + K * W * \\
 & \frac{(P_{D,грн,плат})_t}{(P_{D,грн,плат})_0} + K * W * \frac{(P_{D,грн,світ})_t}{(P_{D,грн,світ})_0}
 \end{aligned} \tag{2.3}$$

де $R_{Д_{грн}}$ – рівень довіри до гривні;

те K – коефіцієнт, що показує вплив на довіру (позитивний чи негативний) даного показника (приймає значення 1 та - 1);

W – питома вага показника;

t – рік, за який розраховується індекс;

$R_{Д_{варт}^{грн}}$ – довіра до гривні як до міри вартості;

$R_{Д_{об}^{грн}}$ – довіра до гривні як до засобу обігу;

$R_{Д_{заощ}^{грн}}$ – довіра до гривні як до засобу заощаджень;

$R_{Д_{плат}^{грн}}$ – довіра до гривні як до засобу платежу;

$R_{Д_{світ}^{грн}}$ – довіра до гривні як до світових грошей.

Розрахункові значення інтегрального показника довіри до гривні, а також її складових у відповідності до виконання гривнею функцій грошей, за період 2008-2017 рр. представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Довіра до гривні за період 2008-2017 рр.

Показник	Вага	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
$R_{Д_{плат}^{грн}}$	0,20	100,00	120,00	168,00	222,17	298,97	383,31	449,14	483,43	512,91	534,17
$R_{Д_{варт}^{грн}}$	0,20	100,00	91,82	89,21	85,53	81,60	82,17	102,13	117,17	91,91	92,97
$R_{Д_{об}^{грн}}$	0,20	100,00	92,86	101,79	101,79	100,00	112,50	96,43	98,21	96,43	98,21
$R_{Д_{заощ}^{грн}}$	0,20	100,00	84,55	54,85	87,38	48,99	71,02	24,30	15,25	16,23	16,83
$R_{Д_{світ}^{грн}}$	0,20	100,00	70,24	66,54	66,88	66,88	66,71	130,17	100,52	74,44	71,44
$R_{Д_{грн}}$	1	0,20	0,27	0,34	0,52	0,60	0,82	0,68	0,76	0,92	0,97

Графічна візуалізація отриманих даних представлена на рисунку 2.7.

На основі даних зображених на рисунку 2.7 можна стверджувати про існування довгострокового тренду зростання рівня довіри до гривні та грошово-кредитної системи в цілому. Так, починаючи з 2008 по 2010 рік відбувалося

зростання рівня довіри до гривні за рахунок виконання нею функцій міри вартості, засобу платежу, світові гроші.

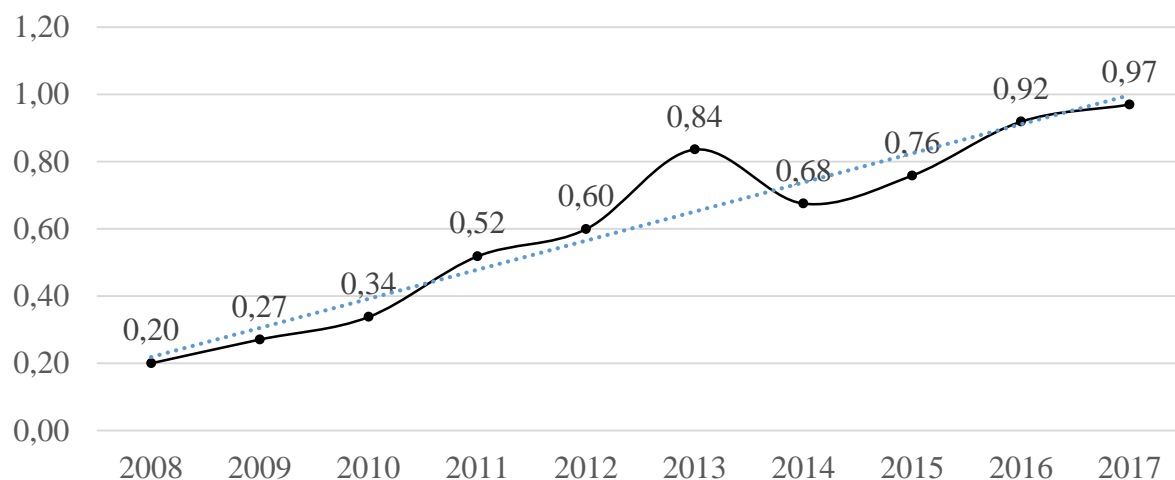


Рисунок 2.7 – Динаміка рівня довіри до гривні за період 2008-2017 рр.

В період з 2010 року по 2013 рік зростання прискорилося завдяки виконанням гривнею функції засобу заощаджень, що було обумовлено стабілізацією гривні та збільшенням відсоткових ставок за депозитами у національній валюті. Необхідно також зазначити нерівномірність цих змін. Так, найбільшого приросту показника відбувалося у 2011 році (склав 53%) по відношенню до попереднього року. Таким чином, амплітуда зростання рівня довіри до гривні не є сталою величиною протягом всього аналізованого періоду.

Найбільше падіння рівня довіри до гривні було зафіксовано у 2014 році і склало -18% по відношенню до показника 2013 року як наслідок реакції економічних агентів на турбулентності у фінансовому та економічному секторах економіки. Падіння рівня довіри до гривні відбувалося за рахунок не виконанням нею функції світових грошей, засобу заощаджень, засобу обігу, міри вартості. Причинами цього були політична та економічна кризи, що призвели до панічних настроїв в суспільстві, стрімке зростання рівня інфляції, нестабільність курсу гривні.

Після зниження рівня довіри до гривні у 2014 році Національний банк України поступово проводив лібералізацію адміністративних обмежень для стабілізації ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках. Це було

спрямовано на поліпшення бізнес-клімату та, водночас, збереження макрофінансової стабільності. Результатом стала подальша стабілізація ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках. Відновлення рівня довіри до національної грошової одиниці починаючи з 2015 року стало можливим завдяки зниженню рівня інфляції та стабілізації гривні. Також, спостерігається тенденція до збільшення депозитів населення в банках починаючи за 2016 року – 7% росту по відношенню до попереднього року. При цьому спостерігалось збільшення обсягів валютних депозитів фізичних осіб - 5,9% росту по відношенню до попереднього року. Причиною цього є зростання приватних переказів з-за кордону та збереження значної різниці в дохідності з валютними депозитами на тлі практично незмінного курсу національної валюти до долара США. Також, НБУ прогнозує прискорення притоку гривневих вкладів до банків. Цьому сприяє підвищення доходів населення і зростання привабливості гривневих депозитів на тлі зміцнення гривні. Яскравим індикатором відновлення довіри до гривні є той факт, що українці в п'ять разів збільшили продаж валюти.

2.2. Визначення впливу довіри на основні показники діяльності системоутворюючих банків

Задля подальшого дослідження впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків потрібно визначити, які банки вважаються системоутворюючими. Системоутворюючі банки – банки, сума активів яких складає не менше 80% від активів банківської систему України.

Станом на 2017 рік до переліку системоутворюючих банків відносились 11 банківських установ:

- ПАТ КБ "Приватбанк";
- АТ "Ощадбанк";

- АТ "Укрексімбанк";
- АБ "Укргазбанк";
- АТ "Райффайзен Банк Аваль";
- ПАТ "Сбербанк";
- ПАТ "Укрсоцбанк";
- ПАТ "Альфа-Банк";
- АТ "УкрСиббанк";
- ПАТ "ПУМБ";
- ПАТ "Промінвестбанк".

З метою виявлення впливу довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків пропонуємо використовувати модель регресійного аналізу – статистичний метод вивчення впливу однієї або декількох незалежних змінних на залежну змінну.

Побудуємо рівняння регресії:

$$y=b+k*x \quad (1.5)$$

де y – залежна змінна;
 b – вільний член;
 x – незалежна змінна;
 k – коефіцієнт регресії.

Далі необхідно визначитися з показниками, що ми будемо використовувати в якості залежної змінної. Для цього оберемо основні показники, що характеризують діяльність банку (додаток А). Проаналізувавши значення t -критеріїв, F -критерію, коефіцієнта детермінації R^2 ми поступово виключили показники, що не мають тісного зв'язку з залежною змінною та підібрали таку регресійну модель, яка б найкращим чином описувала досліджувану залежність.

Параметри регресійної моделі представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Параметри регресійної моделі

	Активи		Власний капітал		Всього доходів		Оборотність активів		Статутний капітал	
	b	k	b	k	b	k	b	k	b	k
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	-28.47	367.33	6.66	17.27	6,43	11,28	0,15	-0,11	-45,35	133,93
АТ "ОЩАДБАНК"	-42.02	263.27	6,98	18,21	2,37	6,86	0,13	-0,09	-3,23	38,39
АТ "Укресімбанк"	-3.76	183.28	13,77	-0,17	3,55	1,29	0,09	-0,07	1,64	28,92
АБ "УКРГАЗБАНК"	-9.87	62.52	0,14	5,03	0,27	2,28	0,09	-0,05	0,84	13,53
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	-	-	-	-	4,16	3,59	0,09	0,04	-	-
ПАТ "Сбербанк"	-10.64	69.43	-0,11	4,64	-	-	-	-	-3,35	12,88
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	32.36	17.59	3,98	5,31	4,21	-2,18	0,12	-0,08	-5,13	16,12
ПАТ "АЛЬФА-БАНК"	11.73	34.26	2,49	1,38	-	-	-	-	0,23	8,09
АТ "УкрСиббанк"	-	-	-	-	3,11	0,76	0,09	0,01	-	-
ПАТ "ПУМБ"	6.39	41.63	2,57	2,29	0,12	4,58	0,06	0,04	2,32	1,22
ПАТ "Промінвестбанк"	25.67	24.31	4,12	1,98	2,09	-0,67	0,08	-0,05	-14,49	47,14

Як ми бачимо з таблиці 2.2. існує залежність між довірою до гривні та основними параметрами діяльності системоутворюючих банків. На основі аналізу можна розділити системоутворюючі банки України на 3 групи в залежності від кореляції довіри до гривні з показниками діяльності банківських установ:

1) До першої групи відносяться банки з українським капіталом – це ПАТ КБ "Приватбанк", АТ "Ощадбанк", АТ "Укресімбанк", АБ "Укргазбанк", ПАТ "Укрсоцбанк", ПАТ "ПУМБ" та ПАТ "Промінвестбанк". Особливістю цієї групи є той факт, що всі досліджені показники є залежними від довіри до гривні. Це обумовлено тим, що вони не мають материнських компаній в інших державах, а мають український капітал, здійснюють свою діяльність в Україні.

2) До другої групи відносяться банки з європейським капіталом – АТ "УкрСиббанк" (BNP Paribas Group, Франція) та АТ "Райффайзен Банк Аваль" (Райффайзен Інтернаціональ Банк-Холдинг АГ, Австрія). Особливістю даної групи є кореляція довіри до гривні з доходами та оборотністю активів та

відсутність кореляції з активами, власним капіталом та статутним капіталом. Відсутність кореляції перелічених показників обумовлена тим фактом, що банк з іноземним капіталом може знизити залежність від стану української економіки та довіри до гривні, у випадку проблем материнський банк зможе дофінансувати дочірній банк. З іншого боку АТ "УкрСиббанк" та АТ "Райффайзен Банк Аваль" здійснюють свою діяльність в Україні, працюють з використанням гривні, тому доходи та оборотність активів (адже в розрахунку показника використовують чистий дохід) мають залежність від довіри до гривні.

3) До третьої групи відносяться банки з російським капіталом – ПАТ "Сбербанк" (Международная Группа Сбербанк) та ПАТ "АЛЬФА-БАНК" (АВН Holdings SA). Особливістю даної групи є кореляція довіри до гривні з активами, статутним капіталом та власним капіталом та відсутність кореляції з доходами та оборотністю активів. Не дивлячись на той факт, що ці банки є банками з іноземним капіталом, економічні тенденції в країні материнського банку співпадають з українськими тенденціями. Цей факт було виявлено в першому розділі. Саме це і є причиною кореляції з переліченими показниками. У той самий час відсутність кореляції між довірою до гривні та доходами, оборотністю активів обумовлена кризою відносин між Україною та Росією. Причиною є конфлікт на території Донбаса та анексія Криму, що призвело до політичного та економічного конфлікту між країнами. Як наслідок українські споживачі стали бойкотувати послуги перелічених банків, активісти блокували роботу відділень, що призвело до зниження доходів та, як наслідок, оборотності активів банків, не дивлячись на те, що довіра до гривні почала зростати.

Отже, провівши аналіз та проаналізувавши результати, можна зробити висновок, що довіра має значний вплив на основні параметри діяльності системоутворюючих банків. Задачею банківської установи є мінімізація цього впливу. Для мінімізації впливу довіри до гривні на показники діяльності банківської установи необхідно з одного боку зменшувати залежність від системних ризиків, забезпечувати стабільність банківської установи та з іншого боку необхідно підвищувати довіру до окремої банківської установи.

2.3. Пропозиції щодо зниження рівня впливу довіри до гривні на основні параметри діяльності системоутворюючих банків

За результатами проведеного дослідження довіра до гривні має вплив на показники капіталу. Особливістю сучасного періоду розвитку банківської системи є суттєва нестача капіталу. Базельський комітет з питань банківського нагляду розробив рекомендації, щодо рівня достатності капіталу, імплементація яких є важливим пріоритетним шляхом розвитку банківської системи України. Впровадження базельських стандартів в Україні створить додаткові стимули для збільшення капіталізації банківської системи. Найактуальнішим зараз є Базель III. В останній редакції було змінено розмір статутного капіталу з 2% до 4,5%. Пропонується створення буферного капіталу, що називають замороженим резервом. Він має складати 2,5% від статутного капіталу банківської установи після відрахування дивідендів. Вимоги до капіталу першого рівня зросли до 6%. Показник співвідношення регулятивного капіталу до активів має бути на рівні 8%.

У той самий час, ще до впровадження загальних положень Базеля III банківським установам необхідно вирішити перелік поточних питань, що пов'язані з удосконаленням структури, збільшенням якості та зменшенням рівня ризиків інвестицій, покращенням якості запозичень і якості ліквідних активів, що є актуальним в контексті нашого дослідження, адже було виявлено вплив довіри до гривні на показник Активи. Доцільно звернути увагу на те, що з імплементацією рекомендацій Базеля пов'язано запровадження та реалізація макропруденційного регулювання, орієнтація якого також направлена на забезпечення стабільності у фінансовій системі, мінімізацію системних ризиків та запобігання фінансових криз.

Щодо показнику Доходи необхідно налагоджувати стратегію роботи з клієнтами. Банк з грамотно побудованою клієнтоорієнтованою стратегією в поєднанні з підтримкою держави матиме максимальний рівень довіри з боку

населення в умовах поточної ситуації на фінансовому ринку. Репутація банку, відгуки, фінансові показники і тарифи, безумовно, впливають на рівень довіри до банку, але в свідомості кожного клієнта складається індивідуальне ставлення до банку, яке ґрунтується на особистій оцінці в ході отримання послуг і спілкування із співробітниками банку. Банк має можливість або завоювати довіру клієнта, або залишити в його свідомості негативне враження і назавжди втратити його. Результат і період співпраці з клієнтом безпосередньо залежить від якості обслуговування кожним окремим співробітником у відділенні. Необхідно розуміти той факт, що якщо фінансова установа не буде прагнути залучити клієнтів, проводити якісну роботу з ними і підвищувати їхню лояльність, в довгостроковій перспективі воно не може бути прибутковим.

Грамотно реалізована політика банку, що враховує вплив на рівень довіри клієнтів колективних уявлень, сформованих з одного боку, в публічному колі спілкування, пов'язаному із засобами масової інформації та комунікації, а з іншого – в приватній сфері, в якій висока значимість особистого досвіду і думки друзів і знайомих, а також включає в себе заходи по впливу на ці фактори, здатна вплинути на рівень довіри існуючих і потенційних клієнтів до даної банківської установи. Подібна стратегія заснована на таких принципах, як адаптація банківських продуктів і послуг до потреб конкретного споживача, забезпечення необхідної якості обслуговування, врахування особливостей бізнесу клієнта.

Банківські послуги мають відповідати очікуванням потенційних клієнтів. Послуги мають бути зрозумілими та доступними для споживачів. Задля того, щоб зрозуміти відповідність послуг очікуванням клієнтів необхідно проводити оцінку простоти, готовності до їх виконання та доступності для клієнтів. Не дивлячись на те, що кожен клієнт є дійсно унікальним, але одночасно вони характеризуються різним ступенем прихильності до окремих банківських продуктів та різною лояльністю до банків у цілому, та, як наслідок, мають різний ступінь довіри. Клієнтів банківських установ можна поділити на “лояльних за звичкою” (їх більшість), “впевнених”, “мандрівників” та клієнтів, які бажають користуватись послугами декількох банків. Лояльні за звичкою клієнти є клієнтами однієї

банківської установи, яку обрали давно і не переглядають питання зміни банку. У “впевнених” низька ймовірність зміни банку, вони готові платити більше за послуги саме цього банку. “Мандрівники” – є не задоволеними жодною установою, але одночасно мають актуальні потреби в банківських послугах, є значно піддатливими до рекламного впливу. Банк повинен розробляти окремі стратегії щодо роботи з кожною групою клієнтів. Ключовим напрямом є робота з групою “мандрівники”, адже вони є потенційними постійними клієнтами банківської установи.

Наступним методом оптимізації роботи з клієнтами є впровадження ключових показників клієнтської політики. Для цього необхідно визначити очікування клієнта від обслуговування в банківській установі. Стандарти якості – це кількісні та якісні показники, які надають характеристику процесу продажу банківських послуг конкретними співробітниками банківської установи. Кількісні стандарти якості можливо виразити в кількості часу, витраченого на очікування, а також в показниках продуктивності працівників банківської установи. Завдання менеджера банку – викликати довіру клієнта, сподобатися йому, створити позитивне перше враження, виявити потреби клієнта, досягнути розуміння, нейтралізувати заперечення, залишити приємне враження – на практиці реалізуються в тісному зв’язку з комунікативними процесами.

Важливим фактором є розробка та імплементація концепції “банк-сусід”, що заснована за наступними принципами:

- банк повинен працювати в напрямку відновлення довіри до банківської діяльності в цілому;
- банк повинен пропонувати справедливі продукти та послуги і привітне обслуговування клієнтів;
- банківська установа повинна залучити якомога більше споживачів послуг;
- банк повинен бути ближчим до клієнтів.

Концепція «банк-сусід» підкреслює націленість на «звичайних» людей, тих, що живуть недалеко від відділень банку. У цій концепції банку потрібно зробити акцент на прості банківські продукти з акцентом на заощадження.

Наступним шляхом захисту банку від впливу довіри до гривні та зростання рівня довіри до банківської установи є розробка програм підвищення фінансової грамотності населення, адже саме нестача потрібних знань, той факт, що споживачі не розуміють нюансів банківської діяльності викликає паніку. Причиною паніки може бути і відсутність інформації про події, що відбуваються. Саме тому в сучасних умовах важливим завданням для банківських установ України є підвищення фінансової грамотності населення, надання певних знань, що у підсумку допоможуть споживачам відповідально розпоряджатися фінансами та користуватися послугами банків.

Позитивний вплив на довіру до банківської установи має розробка концепції соціальної відповідальності. Дана концепція характеризувалася не тільки орієнтацією на благодійну і спонсорську діяльність окремих підприємств і організацій, але й на більш широке дослідження потреб і інтересів усіх зацікавлених сторін і суспільства. Крім того, не можна не визнавати залежність довіри населення до банків від довіри до держави і проведеної ним кредитно-грошової політики. Відповідно підтримка банку з боку держави у вигляді участі в складі акціонерів, надання фінансової допомоги для підтримки ліквідності тощо є гарантією високого рівня довіри до даного банку.

Збільшенню довіри також може сприяти залучення до складу акціонерів великого авторитетного міжнародного інвестора. Це знизить залежність від макроекономічних показників України та підвищить престиж в очах споживачів.

Важливим фактором є довіра до центрального банку. А завоювання довіри, в свою чергу, – одним із основних завдань його інформаційної політики. Довіра до монетарної влади має значний вплив на передбачуваність політики центрального банку, що виникає як результат взаємодії сукупності залежних факторів. Основним із них є розуміння стратегії грошово-кредитної політики. Держава повинна розробляти відповідну стратегію, яка забезпечить зростання рівня довіри до НБУ і, як наслідок, до окремих банківських установ.

Задля підвищення рівня довіри до банку необхідно розвивати банківський маркетинг. Відзначимо, що підвищення рівня розвитку банківського маркетингу

може здійснюватися шляхом:

– Розвитку індивідуального підходу до клієнта. Банки з цією метою повинні здійснити сегментацію клієнтів, виділити VIP-клієнтів, розробити гнучку систему послуг, яка дозволила б знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта і при цьому залишалася вигідна як клієнтам, так і банку. Також передбачається спрощення системи інтернет-банкінгу, поширення інформації про переваги її використання серед населення.

– Формування іміджу. Під іміджем банку слід розуміти образ, який визначає сприйняття банку суспільством. Для формування сприятливого іміджу банки використовують рекламу, за допомогою якої поширюють інформацію про динаміку показників розвитку, нових продуктів тощо. Також для формування іміджу може використовуватися спонсорська та благодійна діяльність.

– Розробка нових банківських продуктів, які б відповідали вимогам ринку.

– Надання супутніх послуг.

– Введення зворотного зв'язку з клієнтами.

– Регулярного підвищення кваліфікації персоналу.

Отже, довіра є надзвичайно важливим чинником розвитку банку, тому робота щодо підвищення цього показника повинна включатися в стратегічне планування. У стратегічному плануванні необхідно повинні відбивати не лише стратегічні можливості для розвитку банку, систему моніторингу й аналіз середовища, стратегічний менеджмент, розробку нових продуктів та інноваційну політику банківської установи. Необхідно враховувати також робота із створення іміджу банку та позитивного ставлення населення до банківської установи і до банківської системи України в цілому. В кризовій ситуації в економіці країни довіра споживачів до банківської системи та до конкретної банківської установи виступає фактором, який надає велику свободу під час прийняття рішень, у тому числі в критичні, кризові ситуації. Банківські установи мають створювати власний бренд, досліджувати особливості його сприйняття різними категоріями споживачів, вдосконалювати якість послуг, збільшуючи їх привабливість. В той

самий час, держава має брати участь у вирішенні проблеми відновлення простору довіри, виховуючи грамотне та фінансово активне населення.

ВИСНОВКИ

Довіра до банківських установ – це надзвичайно важливий чинник їх діяльності та розвитку. Було встановлено, що довіра до банків є одним з найважливіших факторів фінансової стійкості банківської системи. Діяльність банків побудована на довірі суб'єктів, які надають у розпорядження свої кошти банківським установам. Позитивно на довіру до банківської установи та до банківської системи в цілому впливає стабільність національної грошової одиниці. Саме тому з метою дослідження впливу довіри до гривні на основні параметри діяльності системоутворюючих банків була розроблена модель інтегрального коефіцієнта довіри на основі функцій гривні. Наслідком відновлення цього виду довіри є стабілізація ресурсної бази та нормалізація бізнесу.

Виходячи з мети дослідження було виявлено вплив довіри на основні параметри діяльності системоутворюючих банків та був розроблений комплекс заходів, спрямованих на зниження впливу фактору довіри на діяльність банківських установ. Для досягнення поставленої мети були вирішені наступні завдання: було розглянуто теоретичні аспекти впливу довіри на основні параметри діяльності банківських установ, розроблено модель оцінки рівня довіри та проведений аналіз динаміки показника. Визначений вплив довіри на основні показники діяльності системоутворюючих банків та був розроблений комплекс заходів щодо зниження залежності банківських установ від впливу фактору довіри.

Визначено роль системоутворюючих банків – вони займають важливу роль у розвитку економіки країни, виконують найважливіші функції, виступають в якості фінансових посередників на фондовому ринку, акумулюють значні обсяги коштів фізичних і юридичних осіб.

Визначено, що наслідком нестачі довіри є серйозні проблеми, які пов'язані з проблемами ліквідності, фінансової стійкості, нестачі ресурсів тощо.

Запропонована класифікація факторів, що впливають на довіру населення до банків. Вся сукупність факторів була розділена на внутрішні і зовнішні.

Розглянуті підходи до визначення поняття довіри попередніх вітчизняних та іноземних дослідників цієї тематики, їх науково-методичні підходи щодо виявлення рівня довіри та їх бачення впливу довіри на діяльність банківських установ.

Проведено розмежування понять довіри та впевненості. Проаналізовані їх спільні риси та відмінності.

Наведена класифікація існуючих науково-методичних підходів щодо виявлення динаміки довіри. Вони розподілені на дві групи: опитувальні методики та розрахункові оцінки.

Розглянутий стан суспільної довіри в Україні. З цією метою була проаналізована динаміка наступних показників: Індекс впевненості споживачів (Consumer confidence index), Індекс ділової довіри (Business confidence index). Також був розглянутий рівень довіри до євро серед країн єврозони. Виявлені взаємозв'язки між тенденціями досліджуваних показників в середині групи постсоціалістичних країн та групи розвинених країн.

Визначено перелік системоутворюючих банківських установ. Проведений регресійний аналіз задля виявлення взаємозв'язків між рівнем довіри до гривні та основними показниками діяльності системоутворюючих банків, за результатами якого банківські установи з цього переліку були розподілені на три групи, в залежності від джерел походження капіталу.

Робота у напрямі відновлення рівня довіри до банківської установи повинна бути включена в стратегічне планування. У стратегічному плануванні необхідно відбивати не лише стратегічні можливості для розвитку, також важливим є і робота зі створення позитивного іміджу для покращення відношення всього населення до них і до банківської системи України в цілому. Сучасні банківські кризи розглядаються як кризи довіри. В умовах подолання наслідків економічної кризи довіра громадян до банківської системи та до конкретної банківської установи є надзвичайно важливою, адже вона виступає чинником, що дає велику

свободу під час ухвалення рішень, у тому числі в критичні, кризові ситуації. Глибина сучасної кризи є наслідком не лише макроекономічних диспропорцій та політичної нестабільності, а і кризи довіри, яка охопила майже усі соціально-економічні відносини по горизонталі та вертикалі. Отже, нашій державі і, зокрема, банківській системі, необхідно якнайшвидше навчитися вибудовувати довіру на всіх рівнях.

Відновлення довіри має відбуватися в межах комплексної національної програми заходів на мікрорівні, мезорівні, макрорівні та мегарівні.

Серед найпріоритетніших заходів з відновлення довіри запропоновано впровадження макропруденційних заходів таких як Базеля III, що допоможе знизити вплив рівня довіри до гривні на показники капіталу. Щодо зниження впливу довіри на показники доходів запропоновано розроблення клієнтоорієнтованої стратегії в поєднанні з підтримкою держави. Одними з найважливіших завдань для відновлення довіри до вітчизняної банківської системи визначено підвищення фінансової грамотності населення, забезпечення відкритості банківської діяльності, розширення спектру банківських послуг та забезпечення їх доступності, активне застосування маркетингових технологій та комунікацій, підвищення іміджу банківських установ. Вагому роль у підвищенні довіри до банківських установ повинен відіграти Національний банк України в першу чергу з позицій посилення нагляду за діяльністю банківських установ для забезпечення їх стабільності та надійності.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці комплексу заходів спрямованих на мінімізацію негативного впливу ерозії суспільної довіри на діяльність банківських установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Hansen M.H. Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*. 1994. № 4. С. 175–190. DOI: <https://doi.org/10.1002/smj.4250150912>
2. Hurley R.F. The trustworthy leader: the first step toward creating high-trust organizations. *Leader-To-Leader*. 2012. № 66. С. 27. DOI: <https://doi.org/10.1002/ltl.20047>
3. Smith G. Why I Am Leaving Goldman Sachs. *The New York Times*. 2012. № 123. С. 33–39. URL: https://www.nytimes.com/2012/03/14/opinion/why-i-am-leaving-goldman-sachs.html?_r=1&pagewanted=all
4. Каменский Максим. Злой рок Northern Rock. *Новое Время*. 2008. № 08. С. 27. URL: <https://newtimes.ru/articles/detail/4660>
5. Сомик А. В. Підвищення рівня довіри до банків України. Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2014. № 38. С. 250–257.
6. Дзюблюк О.В. Економічні передумови суспільної довіри до банківського сектору. Творення простору суспільної довіри в Україні ХХІ століття: матеріали наук.-практ. конф. (м. Львів, 19 лютого. 2016 р.) Львів, 2016. С. 312–314.
7. Стойка В.С. Можливості відновлення довіри до банківської системи України в сучасних умовах. *Наукові праці НДФІ*. 2015. № 73. С. 289-293. DOI: <https://doi.org/10.24144/2409-6857.2017.49.289-294>
8. Панасенко Г.О. Довіра населення до банківської системи як чинник зміцнення ресурсного потенціалу банків. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2017. № 49. С. 91-103. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Npndfi_2015_4_9.pdf
9. Голубев Н.К. Доверие в социальном управлении банковской сферой. *Социология власти*. 2011. № 4. С. 136-142. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-v-sotsialnom-upravlenii-bankovskoy-sferoy>

10. Van Esterik-Plasmeijer P.W.J. Banking system trust, bank trust, and bank loyalty. *International journal of bank marketing*. 2017. № 35. С. 97-111. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0195>
11. Sekhon H.S. Trust in financial services: Retrospect and prospect. *Journal of Financial Services Marketing*. 2015. № 20. С. 234-245. URL: <https://link.springer.com/article/10.1057/fsm.2015.21>
12. Поляков В.В. Доверие как фактор поведения потребителей банковских услуг. *Известия ИГЭА*. 2015. № 85. С. 61-65. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-kak-faktor-povedeniya-potrebiteley-bankovskih-uslug>
13. Jarvinen R.A. Consumer trust in banking relationships in Europe. *International journal of bank marketing*. 2014. № 32. С. 551-566. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2013-0086>
14. Стойка В.С. Можливості відновлення довіри до банківської системи України в сучасних умовах. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2017. № 49. С. 289-294. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/15443>
15. Турчин Л.Є. Теоретичні аспекти формування довіри до банківської системи. *Економіка та держава*. 2012. № 12. С. 90–92.
16. Luhman N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. *Trust Making and Breaking Cooperative relations*. 2000. № 6. С. 94-107. URL: http://onemvweb.com/sources/sources/familiarity_confidence_trust.pdf
17. World Values Survey Publications. *World Values Survey*: веб-сайт. URL: <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp>
18. The General Social Survey. NORC at the University of Chicago: веб-сайт. URL: <http://www.gss.norc.org>
19. Eurobarometer Public Opinion. European Commission: веб-сайт. URL: <http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm>
20. Data and Documentation. *European Social Survey*: веб-сайт. URL: <https://www.europeansocialsurvey.org/data/>
21. Consumer confidence index. OECD Data: веб-сайт. URL:

<https://data.oecd.org/leadind/consumer-confidence-index-cci.htm>

22. Индекс доверия по версии GFK. Гуманитарные технологии: веб-сайт. URL: <https://gtmarket.ru/research/gfk-trust-index>

23. Бонецький О.О. Економічна довіра як чинник результативної діяльності машинобудівного підприємства : дис. на здобуття наукового ступеня к. екон. наук : 08.00.04. Львів, 2017. 201 с.

24. Воробьев В.А. Доверие и макроэкономическая политика: проблемы взаимосвязи. Белорусский экономический журнал. 2014. № 1. С. 127-143. URL: <http://e-catalog.nlb.by/Record/BY-NLB-br0001114060>

25. Индекс инфляции. Минфин – все о финансах: курсі валют, новости, банки. веб-сайт. URL: <https://index.minfin.com.ua/economy/index/inflation>

26. Публікації. Національний банк України: веб-сайт. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=81801764&cat_id=55838&fbclid=IwAR3thkbbRzU2bu15utBolJKr0UVSw5TmVZnGkxzyA6B1s5wxRv7mksJ-SM

27. Hansen T. Understanding trust in financial services: the influence of financial healthiness, knowledge, and satisfaction. Journal of Service Research. 2012. № 15. С. 280-295. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670512439105>

28. Ukraine Consumer Confidence. Trading Economics. веб-сайт. URL: <https://tradingeconomics.com/ukraine/consumer-confidence>

29. Ukraine Business Confidence. Trading Economics. веб-сайт. URL: <https://tradingeconomics.com/ukraine/business-confidence>

30. Business confidence index. OECD Data: веб-сайт. URL: <https://data.oecd.org/leadind/business-confidence-index-bci.htm>

31. Hurley R. Understanding the loss of trust in large banks. International Journal of Bank Marketing. 2012. № 15. С. 280-295. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2014-0003>

32. Монастырская Г.М. Доверие как фактор конкурентоспособности банка. Вестник ОГУ. 2011. № 127. С. 183-186. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-kak-faktor-konkurentosposobnosti-banka>

33. Bulbul D. Determinants of trust in banking networks. Journal of Economic

Behaviour and Organization. 2013. № 85. С. 236-248. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2012.02.022>

34. Sekhon H. Trustworthiness and trust: influences and implications. Journal of Marketing Management. 2014. № 30. С. 409-430. DOI: <https://doi.org/10.1080/0267257X.2013.842609>

35. Chuanyi T. After the global financial crash: individual factors differentiating young adult consumers' trust in banks and financial institutions. Journal of Retailing and Consumer Services. 2013. № 20. С. 26-33. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2012.10.001>

36. Arena C. Wainwright Bank and Trust Case Study — Humanistic Management in Practice. Banking with Integrity. 2012. № 34. С. 169-181. DOI: https://doi.org/10.1057/9780230346499_13

37. Продан М.В. Творення простору довіри до банків в умовах подолання наслідків економічної кризи. Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. № 12. С. 462-467. URL: <http://www.global-national.in.ua/archive/12-2016/97.pdf>

38. Shainesh G. Effects of trustworthiness and trust on loyalty intentions: Validating a parsimonious model in banking. International Journal of Bank Marketing. 2012. № 30. С. 267-279. DOI: <https://doi.org/10.1108/02652321211236905>

39. Єгоричева С.Б. Роль інституту довіри у стабілізації банківської системи України. Соціально-економічні трансформації в епоху глобалізації: матеріали наук.-практ. конф. (м. Полтава, 22 листопада. 2015 р.) Полтава, 2015. С. 44–47.

40. Вербицкая Л.А. Кризис доверия: работа над ошибками. Банкир. 2010. № 34. С. 68-70. URL: <http://kbs-izdat.com/krizis-doveriya-rabota-nad-oshibkami/>

41. Masson P. Gaining and Losing ERM Credibility: the Case of the United Kingdom. Economic Journal. 1995. № 105. С. 571-582. DOI: <https://doi.org/10.2307/2235018>

42. Гриценко А.А. Внутрішня структура довіри. Економічна теорія. 2010. №3. С. 20–26.

43. Савлук М.І. Довіра населення як чинник ефективної банківської діяльності. Вісник Національного банку України. 2003. №8. С. 8–10.

44. Donaldson T. The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*. 1995. №20. С. 65–91.

45. Jones T. Instrumental stakeholder theory: a synthesis of ethics and economics. *Academy of Management Review*. 1995. №20. С. 404–437.

46. Платонова Ю.Ю. Современные аспекты удержания клиентов в банке. Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2012. № 75. С. 1–12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennyye-aspekty-uderzhaniya-klientov-v-banke>

47. Дмитриев И.В. Направления повышения доверия в банковском секторе и развития системы страхования банковских вкладов граждан в России. *Вестник МГИМО Университета*. 2014. № 59. С. 158–163. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-povysheniya-doveriya-v-bankovskom-sektore-i-razvitiya-sistemy-strahovaniya-bankovskih-vkladov-grazhdan-v-rossii>

48. Матюшин А.В. Доверие как базовый параметр институциональной среды в банковском секторе. *Экономика промышленности*. 2010. № 15. С. 15–18.

49. Кузнецов М.Е. Рынок сбережений как индикатор доверия населения к банковской системе. *Проблемы экономики и менеджмента*. 2013. № 28. С. 133–134.

50. Аликперова Н.В. Доверие населения - фундамент стабильности функционирования финансовых институтов. *Управление экономическими системами: электронный научный журнал*. 2015. № 13. С. 38–53.

51. Световцева Т.А. Надежность коммерческого банка: проблемы оценки и доверие клиентов. *Известия Юго-Западного государственного университета*. 2012. № 15. С. 72–80.

52. Молчанова Л.А. Восстановление доверия потребителей к банковской системе как элемент формирования эффективной стратегии банка. *Теоретические и прикладные аспекты современной науки*. 2015. № 7. С. 131-133. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23046287>

53. Лаврушин О.И. О доверии в кредитных отношениях. *Деньги и кредит*. 2015. № 9. С. 46-51.

54. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0. Фінансовий простір. 2015. № 3. С. 293-299. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fin_pr_2015_3_35

55. Варавва М.Ю. Инновационный подход к совершенствованию качества обслуживания клиентов. Новая наука: от идеи к результату. 2015. № 297. С. 39-41. URL: <https://ami.im/sbornik/MNPK-55-1.pdf#page=39>

56. Колодзів О.М. Формування клієнтських відносин із банком на засадах маркетингу в сучасних умовах. Бізнес Інформ. 2016. № 3. С. 209-213. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2016_3_31

57. Шилов Д.О. Банковский маркетинг как способ повышения конкурентоспособности коммерческих банков в современных условиях. Internet Scienc. 2017. № 4. С. 39-42. URL: <https://internetnauka.ru/index.php/journal/article/viewFile/444/801>

58. Брітченко І.В. Роль довіри в організації та функціонуванні банківської системи. Трансформація національної моделі фінансово-кредитних відносин: матеріали наук.-практ. конф. (м. Ужгород, 23 листопада, 2016 р.) Ужгород, 2016. С. 257–259.

59. Андросова О.Ф. Формування іміджу комерційних банків України та шляхи підвищення довіри серед клієнтів. Економічний простір. 2016. № 109. С. 135-145.

60. Манжос С.Б. Підвищення довіри до банківської системи України як інструмент забезпечення фінансової безпеки держави. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва. 2015. № 4. С. 69-75.

61. Панасенко Г.О. Довіра населення до банківської системи як чинник зміцнення ресурсного потенціалу банків. Наукові праці НДФІ. 2015. № 4. С. 91-103.

62. Shalom L. Emotional brand attachment: a factor in customer-bank relationships. International Journal of Bank Marketing. 2016. № 34. С. 136-150. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2015-0092>

63. Al-Hawari M.A. How the personality of retail bank customers interferes with

the relationship between service quality and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*. 2015. № 33. C. 41-57. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2013-0096>

64. Fernando A.F. Integrating Metacognitive and Psychometric Decision-Making Approaches for Bank Customer Loyalty Measurement. *International Journal of Information Technology & Decision Making*. 2016. № 15. C. 815-837. DOI: <https://doi.org/10.1142/S0219622015500236>

65. Shalom L. Does usage level of online services matter to customers' bank loyalty? *Journal of Services Marketing*. 2012. № 28. C. 292-299. DOI: <https://doi.org/10.1108/JSM-09-2012-0162>

66. Nienaber A.M. A meta-analysis and meta-regression of organizational trust in the financial services sector. *International Journal of Bank Marketing*. 2013. № 32. C. 367-407. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2013-0146>

67. Mandal P.C. Net promoter score: a conceptual analysis. *International Journal of Management Concepts and Philosophy*. 2014. № 8. C. 209-219. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJMCP.2014.066899>

68. Gillespie N. Designing trustworthy organizations. *MIT Sloan Management Review*. 2013. № 4. C. 75-82.

69. Ferreira F.A. A metacognitive decision making based-approach to bank customer loyalty measurement and management. *Technological and Economic Development of Economy*. 2015. № 21. C. 280-300. DOI: <https://doi.org/10.3846/20294913.2014.981764>

70. Kaura V. Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*. 2015. № 33. C. 404-422. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>

71. Levy S. Does usage level of online services matter to customers' bank loyalty? *Journal of Service Marketing*. 2014. № 28. C. 292-299. DOI: <https://doi.org/10.1108/JSM-09-2012-0162>

72. Marinkovic V. Customers' emotional reactions in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*. 2015. № 33. C. 243-260. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2013-0107>

73. Дибя М.І. Фінансові інноваційні інструменти у банківській системі. Стратегія економічного розвитку України. 2018. № 42. С. 99-107. URL: http://www.sedu.com.ua/archive/42/SEDU_42_2018.pdf#page=99

74. Гузеева Ю.В. Особенности формирования лояльности клиентов в современных банках. Финансы и кредит. 2013. № 49. С. 34-38. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-formirovaniya-loyalnosti-klientov-v-sovremennyh-bankah>

75. Долгополова. О формах отношений банков с клиентом. Экономические науки. 2015. № 11. С. 193-195. URL: <http://ucom.ru/doc/na.2015.11.01.193.pdf>

76. Рівень довіри до банків в Україні виявився одним з найнижчих у світі. Новини фінансів в Україні: веб-сайт. URL: <https://news.finance.ua/ua/news/-/302287/riven-doviry-do-bankiv-v-ukrayini-vyyavyvsya-odnym-z-najnyzhchyh-u-sviti>

ДОДАТОК А
ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ УКРАЇНИ ЗА
ПЕРІОД 2008-2017 РР.

Таблиця А.1 – Активи системоутворюючих банків за період 2008-2017 рр.,
млрд. грн.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	56,2	91,9	113,4	145,1	172,4	214,5	204,6	240	220	491,7
АТ "ОЩАДБАНК"	19,2	57,6	59	73,9	85,9	103,6	128,1	148,2	210	295,8
АТ "Укресімбанк"	28,6	62,7	73,1	75,1	87,9	94,3	125,9	144,6	160,3	224,8
АБ "УКРГАЗБАНК"	10,3	14,2	13,8	18	20,9	23,8	21,1	25,8	53,6	80,1
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	44,5	54	55,1	51,4	47,7	43,5	46,9	52,4	55,9	79,2
ПАТ "Сбербанк"	6,1	8,2	12,2	16,9	27	35,1	46,7	52,6	48,3	62,8
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	31,2	42,2	41,3	40,2	38,8	43,1	48,3	45,4	41,8	58,3
ПАТ "АЛЬФА- БАНК"	15,1	27,3	26,6	27,9	25,6	29,3	36,7	40,3	38,9	58
АТ "УкрСиббанк"	37,7	45,8	46,1	32,9	25,8	24,1	26,3	35,7	45,3	53
ПАТ "ПУМБ"	13,9	20,2	18,1	34,9	28,2	33,2	35,4	34,2	44,5	54,6
ПАТ "Промінвестбанк"	26,1	29,9	34,6	38,2	41,3	39,7	52,7	56,7	34,3	51,1

Таблиця А.2 - Статутний капітал системоутворюючих банків за період 2008-
2017 рр., млрд. грн.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	5,6	7,8	8,9	13,6	14,9	16,4	18,1	19,1	50,7	206,1
АТ "ОЩАДБАНК"	1,1	13,8	13,8	14,5	15,5	15,8	18,3	29,9	34,9	43,7
АТ "Укресімбанк"	2,1	16,3	16,4	16,4	16,5	16,5	16,7	21,7	31	38,7
АБ "УКРГАЗБАНК"	0,6	5,7	5,7	10	10	9,7	9,5	12,7	13,5	13,3
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	2,3	2,4	3	3	3	3	3	3	6,2	6,2
ПАТ "Сбербанк"	0,3	0,8	2,3	2,9	3,4	3,4	3,4	3,4	12,5	12,5

Продовження таблиці А.2

ПАТ "УКРСОЦБАНК"	1,01	1,3	1,3	1,3	1,8	1,8	2,5	2,5	16,7	16,5
ПАТ "АЛЬФА- БАНК"	23	2,9	3,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	7,5	12,2
АТ "УкрСиббанк"	4,01	5,3	7,5	7,5	1,8	1,8	1,8	1,8	5,1	5,1
ПАТ "ПУМБ"	2,5	2,5	2,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3
ПАТ "Промінвестбанк"	0,2	5,3	5,3	5,3	5,3	8,2	8,2	12,6	40,6	50,9

Таблиця А.3 - Власний капітал системоутворюючих банків за період 2008-2017 рр., млрд. грн.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	7,7	10,5	11,9	16,7	18,3	20,3	22,7	25,2	12,7	25,6
АТ "ОЩАДБАНК"	2,7	16,6	16,6	17,6	18,1	20,5	22,8	19,1	14,9	31,6
АТ "Укрексімбанк"	3,4	17,3	17,4	17,7	17,9	18,1	13,5	11,9	5,3	14,2
АБ "УКРГАЗБАНК"	1,2	1,8	1,9	2,8	3,8	4,5	1,6	3,9	4,9	5,6
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	5,7	5,5	6,4	6,5	6,4	7,2	6,2	3,9	10,1	10,9
ПАТ "Сбербанк"	1,1	1,1	1,1	2,2	3,1	3,7	3,9	2,1	3,7	5,2
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	3,7	6	6,6	6,6	7,7	8,7	6,2	8,6	12,8	5,2
ПАТ "АЛЬФА- БАНК"	2,5	2,3	3,1	4,1	4,1	4,2	3,5	2,3	3,3	3,9
АТ "УкрСиббанк"	4,8	4,3	4,9	1,3	2,6	2,7	1,8	1,9	4,1	5,6
ПАТ "ПУМБ"	3,5	2,6	2,9	4	4,2	4,7	4,8	3,9	4,1	4,9
ПАТ "Промінвестбанк"	3,6	5,5	4,6	5,1	5,3	5,4	6,1	6,3	5,2	6,1

Таблиця А.4 - Доходи системоутворюючих банків за період 2008-2017 рр., млрд. грн.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	9,8	10,1	9,5	12,8	12,1	11,6	12,9	15,9	17,9	20,3
АТ "ОЩАДБАНК"	2,5	4,9	5,4	5,9	6,5	7,4	6,4	9,1	8,2	9,1
АТ "Укрексімбанк"	2,8	4,2	3,9	4,4	4,5	4,6	8,5	0,8	6,3	3,4
АБ "УКРГАЗБАНК"	1,1	0,7	1,2	0,9	1	1,2	2,8	2,5	1,8	3,4

Продовження таблиці А.4

АТ "Райффайзен Банк Аваль"	5,1	5,5	5,6	6	5,3	5,9	6,6	6,6	7,9	8,9
ПАТ "Сбербанк"	0,4	0,5	0,7	1,1	1,8	2,3	4,9	3,5	4,9	4,1
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	3,7	3,7	3,6	3,6	3,1	2,9	1,9	1,6	2,5	2,3
ПАТ "АЛЬФА-БАНК"	2,7	2,9	2,1	1,9	2	2,1	4,3	1,9	4	5,9
АТ "УкрСиббанк"	3,6	3,6	3,6	3,9	2,1	2	2,9	4,4	4,7	4,9
ПАТ "ПУМБ"	1,1	1,3	1,2	1,9	1,9	2,4	3,7	4,3	3,8	5,1
ПАТ "Промінвестбанк"	3,1	1,5	1,8	2,1	1,5	1,8	2,3	2,1	0,3	4

Таблиця А.5 - Оборотність активів системоутворюючих банків за період 2008-2017 рр.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК"	0,17	0,11	0,08	0,09	0,07	0,05	0,06	0,07	0,08	0,04
АТ "ОЩАДБАНК"	0,13	0,09	0,09	0,08	0,08	0,07	0,05	0,06	0,04	0,03
АТ "Укрексімбанк"	0,10	0,07	0,05	0,06	0,05	0,05	0,07	0,01	0,04	0,02
АБ "УКРГАЗБАНК"	0,11	0,05	0,09	0,05	0,05	0,05	0,13	0,10	0,03	0,04
АТ "Райффайзен Банк Аваль"	0,11	0,10	0,10	0,12	0,11	0,14	0,14	0,13	0,14	0,11
ПАТ "Сбербанк"	0,07	0,06	0,06	0,07	0,07	0,07	0,10	0,07	0,10	0,07
ПАТ "УКРСОЦБАНК"	0,12	0,09	0,09	0,09	0,08	0,07	0,04	0,04	0,06	0,04
ПАТ "АЛЬФА-БАНК"	0,18	0,11	0,08	0,07	0,08	0,07	0,12	0,05	0,10	0,10
АТ "УкрСиббанк"	0,10	0,08	0,08	0,12	0,08	0,08	0,11	0,12	0,10	0,09
ПАТ "ПУМБ"	0,08	0,06	0,07	0,05	0,07	0,07	0,10	0,13	0,09	0,09
ПАТ "Промінвестбанк"	0,12	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04	0,01	0,08