

## **ДОВІРА ДО БАНКІВ В УКРАЇНІ**

За різними оцінками авторитетних соціологічних опитувань, 33–62 % населення України висловлює недовіру до банків. Дані офіційної статистики Національного банку також свідчать про те, що, попри позитивні тенденції, рівень довіри до банків (за показниками доларизації та щорічних темпів зростання депозитів, частки довгострокових депозитів у депозитній базі банків) ще не досяг докризового рівня. Невисокий рівень довіри до банків та незначні темпи її відновлення зумовлюють негативні наслідки – недоодержання банками депозитних ресурсів, зменшення їх можливостей у сприятливій економічному розвитку та фінансовій стабільності країни.

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що довіру до банків знижують чинники макrorівня та мікрорівня. Чинниками макrorівня, що знижують довіру до банків, є:

негативний досвід минулих років (гіперінфляція та неповернення вкладів

Ощадбанком СРСР у 1990-х роках, кризи, що супроводжувалися девальвацією та проблемами з поверненням вкладів 1998 та 2008 років);

наслідки та залишкові ефекти кризового періоду. Йдеться, насамперед, про високу частку недіючих кредитів (15,3 % за офіційною статистикою НБУ), тривалий процес очищення банківської системи (в стані ліквідації перебувають 19 банків), негативний досвід взаємодії клієнтів з банками в кризовий період, вихід з банківського поля України окремих іноземних банків, зниження довіри до банків у цілому в світі;

макроекономічна нестабільність, негативні тенденції динаміки основних макроекономічних показників України, наявність негативних оцінок щодо сприятливості макроекономічного та монетарного середовища, знижують довіру до гривні та утримують на високому рівні девальваційні очікування;

недостатній рівень захисту прав споживачів фінансових послуг через відсутність в Україні комплексної системи захисту їх прав, яка б запобігала дискримінаційній щодо споживачів практиці роботи фінансових установ; недосконалість законодавства, діяльності судової системи та Фонду гарантування вкладів фізичних осіб тощо.

Чинниками мікрорівня, що знижують довіру до банків, є:

невідповідність політики та ставок банків загальному вектору грошово-кредитної політики та потребам економіки. Високі ставки за кредитами та депозитами (порівняно з обліковою ставкою НБУ та дефляційними процесами в економіці) не додають довіри до банків, створюючи враження наявності підвищених ризиків у банківській системі, відірваності банківського сектору від реальних потреб економіки та державної політики;

переважно непартнерська (недобросовісна) поведінка банків по відношенню до своїх клієнтів, домінування прав банків над правами клієнта;

низький рівень стандартів відкритості банківського бізнесу та непрозора інформаційна політика щодо умов надання банківських послуг;  
відсутність у банках єдиних стандартів якості обслуговування клієнтів;  
недооцінювання банками значення власної репутації та необхідності проведення роботи із ЗМІ щодо формування позитивного іміджу;  
низький рівень фінансової грамотності населення.

З метою усунення негативних чинників, що знижують довіру до банків, та враховуючи повноваження Національного банку як регулятора банківської системи, пропонуємо:

1. Підвищити довіру до гривні та знизити девальваційні очікування суб'єктів ринку шляхом збільшення зрозумілості та прогнозованості валютної політики завдяки: оприлюдненню офіційної назви, принципів і складових елементів діючого валютного режиму, правил проведення інтервенцій; упередженню ринковими та адміністративними заходами спекулятивних настроїв на валютному ринку, зростання доларизації та попиту на іноземну валюту, не пов'язаного з економічною діяльністю й об'єктивними потребами суб'єктів ринку.

2. Привести політику та ставки банків у відповідність до грошово-кредитної політики та інтересів національної економіки шляхом: продовження монетарного пом'якшення через поетапне зниження облікової ставки НБУ; впровадження підвищених регулятивних зборів у Фонд гарантування вкладів фізичних осіб для банків, які залучають вклади за ставками, вищими за Український індекс ставок за депозитами фізичних осіб, у розрізі різних термінів залучення депозитів UIRD; продовження співпраці НБУ з найбільшими системоутворюючими банками з метою реалізації протекціоністської стратегії розвитку банківської системи та використання її ресурсів в інтересах економіки України.

3. Забезпечити умови для розвитку партнерських відносин “банк – клієнт”, підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, прозорості банківського бізнесу та рівня захисту споживачів фінансових послуг шляхом:

прийняття положення “Про банківське кредитування”. Документ має визначати засади кредитних стандартів, етики кредитування та принципи партнерських відносин у сфері банківського кредитування, методичні засади визначення ефективної ставки відсотка та справедливих комісійних винагород;

продовження роботи щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр., у т.ч. реформування органів регулювання та нагляду за фінансовим сектором;

активізації роз’яснювально-рекомендаційної діяльності НБУ з банками щодо напрямів підвищення довіри, зокрема, необхідно посилити увагу банків до репутації в ЗМІ та доцільності проведення роботи щодо формування позитивного іміджу; здійснити аналіз поширених випадків непартнерської практики у відносинах “банк-клієнт” та надати рекомендації щодо усунення прорахунків та покращення обслуговування клієнтів і використання банками підходів до підвищення конкурентоспроможності; рекомендувати банкам вживати заходів щодо підвищення безпеки в банківському бізнесі, особливо у сфері карткових розрахунків.

4. Підвищити рівень фінансової грамотності населення шляхом подальшої реалізації Програми підвищення фінансової грамотності населення, розробки Стратегії з підвищення рівня фінансової грамотності населення України та створення на офіційному сайті Національного банку розділу “Фінансова освіта”. Відповідно до кращого світового досвіду необхідно здійснити інформаційне наповнення пропонованого розділу інструментами та матеріалами, спрямованими на підвищення фінансової обізнаності різних цільових груп (в ігровій формі, формі презентацій та відеоматеріалів, анімаційних фільмів, інтерактивних ресурсів, брошур, порад, керівництв, програм тощо).

Сомик, А.В. Довіра до банків в Україні [Текст] / А.В. Сомик // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. тез доповідей XVI Всеукраїнської науково-практичної конференції (24-25 жовтня 2013 р.). - Суми: УАБС НБУ, 2013. - С. 27-29.