

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

Лисенко Людмила Олександрівна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

«ДОВІРА ДО БАНКІВ: ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ»

072 «Фінанси, банківська справа та страхування» («Банківська справа»)

Студентки II курсу _____ Л.О. Лисенко
групи БСмз-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 _____ Л.О.Лисенко

Керівник доцент, к.е.н. _____ А.В. Буряк

Суми – 2018 рік

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи магістра

на тему: «ДОВІРА ДО БАНКІВ: ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ»

студентки Лисенко Людмили Олександрівни

Актуальність обраної теми базується на тому, що під дією світових економічних криз розвиток банківського сектору зазнає негативних тенденцій. Одним із основних проявів негативного впливу економічних та фінансових криз зокрема є зниження рівня довіри до банківських установ. На сьогодні науковцями не виділено єдиного підходу до оцінки рівня довіри до банків країни. Адже саме поняття довіри є багатограним і будується на основі багатьох складових. Так, рівень довіри до банку утворюється за рахунок як економічних показників, наприклад фінансового стану банку, економічного стану в країні, так і особистих (індивідуальних) характеристик клієнта, які визначають його рівень довіри. Відповідно, визначення сукупного показника довіри до банківського сектору та окремого банку методично є неоднозначним та незрозумілим.

Основна мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних та методичних положень формування довіри до банків та розробці науково-методичних рекомендацій щодо оцінювання довіри до банків, а також апробація отриманих результатів у діяльність банків України.

Об'єкт дослідження – сукупність економічних відносин, що виникають в процесі оцінювання довіри до банків.

Предметом дослідження є науково-методичні підходи до оцінювання довіри до банків.

У процесі дослідження використано методи аналізу, синтезу та порівняння – для деталізації об'єкта дослідження; історичний і діалектичний – для аналізу розвитку методичних підходів оцінки рівня довіри до банку; статистичний – для аналізу показників довіри до банківських установ

України та світу; методи абстрагування та прогнозування – для побудови інтегрального показника довіри до банків; метод математичного моделювання – для проведення оцінки впливу факторів на формування рівня довіри до банків у Франції та Україні.

Інформаційною базою дослідження стали законодавчі та нормативно-правові акти у сфері регулювання банківської діяльності, внутрішня нормативно-правова база банку, наукові публікації вітчизняних та закордонних дослідників, інформаційні бази Національного банку України.

За результатами дослідження розробленого науково-методичного підходу до оцінювання довіри до банку та його реалізації на прикладі ПАТ КБ «ХБанк» встановлено, що вже у 2016 році на основі раптових інформаційних атак та визнання банку неплатоспроможним, рівень довіри до банку спрямувався до низького. На основі результатів дослідження встановлені рекомендації досліджуваному банку виконати комплекс завдань щодо підвищення рівня довіри до банку, усунення наслідків інформаційних атак, покращення показників фінансового стану, підвищення якості обслуговування клієнтів та відповідно, професіоналізму працівників банку, підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази та продуктивності праці у банку та удосконалення системи управління інформаційною безпекою. Здійснений факторний аналіз надав змогу встановити, що участь державного регулювання є невід'ємною складовою формування рівня довіри до банків в країні.

Ключові слова: довіра до банку, надійність, оцінка рівня довіри, рейтингові оцінки, інтегральний показник рівня довіри до банку.

Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 67 сторінках, у тому числі список використаних джерел з 73 найменувань, який розміщено на 7 сторінках. Робота містить 13 таблиці, 18 рисунків, а також 2 додатки, які розміщені на 5 сторінках.

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Д.е.н., професор

_____ І.О. Школьник

Підпис

“ ” _____ 2018 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(«Банківська справа»)

студенту II курсу, групи БСмз-71а

Лисенко Людмилі Олександрівні

1. Тема роботи «Довіра до банків: підходи до оцінювання» затверджена наказом по академії від _____ 2018 р. № _____
2. Строк подання студентом закінченої роботи 03 грудня 2018 року.
3. Мета кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та методичних положень формування довіри до банків та розробка науково-методичних рекомендацій щодо оцінювання довіри до банків, а також апробація отриманих результатів у діяльність банків України.
4. Об'єкт дослідження - сукупність економічних відносин, що виникають під час оцінювання довіри до банків.
5. Предмет дослідження - науково-методичні підходи до оцінювання довіри до банків.
6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах ПАТ КБ «ХБанк»
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети

№	Назва розділу	Термін подання
1	Теоретичні та методичні засади оцінювання довіри до банків	до 13 листопада 2018 р.
2	Практичні аспекти оцінювання довіри до банків	до 3 грудня 2018 р.

У розділі 1 визначити зміст довіри до банків, її значення для банку та розвитку банківської системи та економіки в цілому; дослідити методичні підходи до оцінювання довіри до банків, в тому числі основні суб'єкти оцінювання та індикатори прояву довіри.

У розділі 2 дати загальну характеристику стану довіри до банків України, здійснити розробку методичного підходу до оцінювання довіри до банків та провести її реалізацію на прикладі ПАТ КБ «ХБанк»; здійснити оцінку впливу факторів на формування довіри до банків.

8. Консультації по роботі:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I			
II			
III			

9. Дата видачі завдання: 07 вересня 2018 року

Керівник кваліфікаційної роботи

Підпис

А.В Буряк

Завдання до виконання одержав

Підпис

Л.О. Лисенко

ЗМІСТ

Вступ.....	7
1 Теоретичні та методичні засади оцінювання довіри до банків.....	9
1.1 Довіра до банків: зміст та значення	9
1.2 Науково-методичні підходи до оцінювання довіри до банків	15
2 Практичні аспекти оцінювання довіри до банків	24
2.1 Загальний стан довіри до банків України.....	24
2.2 Розробка методики оцінювання довіри та її апробація на даних ПАТ КБ «Хбанк»	31
2.3 Оцінка впливу факторів на формування довіри до банків	41
Висновки	52
Список використаних джерел	55
Додатки.....	62
Додаток А Аналіз рівня довіри до банків України.....	63
Додаток Б Оцінка впливу факторів на формування довіри до банків	65

ВСТУП

В умовах реформування фінансово-кредитної системи в Україні питання довіри клієнтів до банків залишається актуальним, оскільки в будь-якій державі виступає базою забезпечення ефективного функціонування національної економіки. Саме за рахунок сформованої довіри населення до банку формується його клієнтська база, кредитний та депозитний портфель, доходи та прибуток. За низького рівня довіри клієнтів банки втрачають ефективність діяльності. Тому для кожної фінансово-кредитної установи є досить важливим встановити рівень довіри до банку з метою залучення клієнтів та збільшення фінансової стійкості.

Основна мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних та методичних положень формування довіри до банків та розробка науково-методичних рекомендацій щодо оцінювання довіри до банків, а також апробація отриманих результатів у діяльність банків України.

Об'єкт дослідження – сукупність економічних відносин, що виникають в процесі оцінювання довіри до банків.

Предметом дослідження є науково-методичні підходи до оцінювання довіри до банків.

Відповідно до поставленої мети були визначені наступні завдання:

- дослідити сутність довіри до банківського сектору та банків зокрема;
- встановити особливості оцінки довіри до банків;
- провести аналітичний огляд стану довіри до банків в Україні;
- розвинути методичні підходи оцінювання довіри до банку та здійснити їх апробацію.

Методи дослідження, які використовувалися в процесі роботи включають:

- методи аналізу, синтезу та порівняння – для деталізації об’єкта дослідження;
- історичний і діалектичний – для аналізу розвитку методичних підходів оцінки рівня довіри до банку;
- статистичний – для аналізу показників довіри до банківських установ України та світу;
- методи абстрагування та прогнозування – для побудови інтегрального показника довіри до банків;
- метод математичного моделювання – для проведення оцінки впливу факторів на формування рівня довіри до банків у Франції та Україні.

Основними документами, що використовувалися при дослідженні, були нормативно-правові акти Національного банку України, наукові статті, монографії, підручники, а також дані статистичної і фінансової звітності банку за останні роки.

Розроблена методика оцінки довіри до банку, в порівнянні з попередніми дослідженнями науковців стосовно оцінки рівня довіри до банківських установ, дозволяє встановити інтегральний показник, який є результатом агрегації ключових факторів формування довіри як внутрішньобанківського, так і зовнішнього походження.

Отримані результати кваліфікаційної магістерської роботи можуть бути використані в банківських установах з метою формування нових методичних підходів для прийняття оперативних управлінських рішень щодо покращення рівня довіри до банку.

На основі результатів дослідження встановлені рекомендації досліджуваному банку виконати комплекс завдань щодо підвищення рівня довіри до банку, усунення наслідків інформаційних атак, підвищення показників фінансового стану, збільшення якості обслуговування клієнтів та відповідно, професіоналізму працівників банку, підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази, підвищення продуктивності праці у банку та удосконалення системи управління інформаційною безпекою.

1 ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНЮВАННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВ

1.1 Довіра до банків: зміст та значення

Під дією світових економічних криз зазнає негативних тенденцій і розвиток банківського сектору. Одним із основних проявів негативного впливу економічних та фінансових криз зокрема є зниження рівня довіри до банківських установ. На сьогодні довіру до банківського сектору доцільно розглядати в аспекті довіри до банківської системи, до центрального банку та до банків окремо.

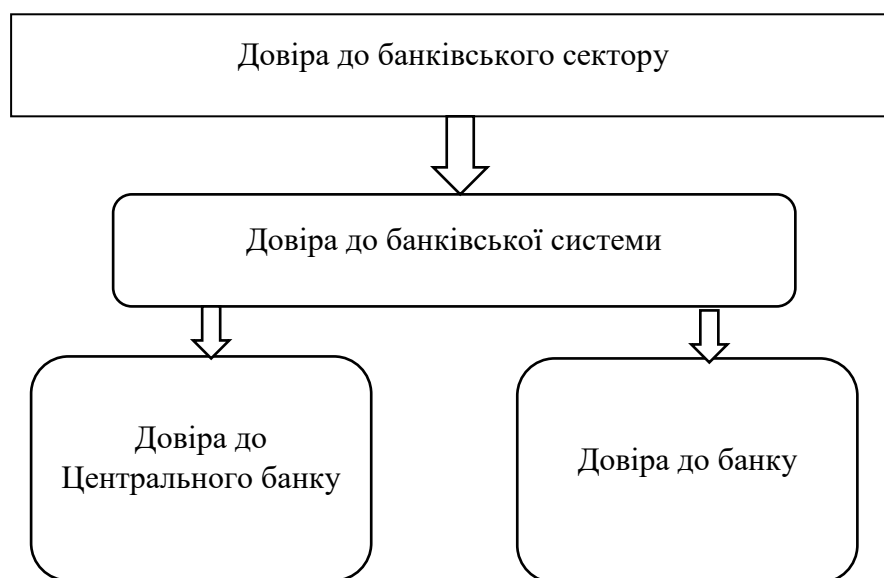


Рисунок 1.1 – Сутність довіри до банківського сектору

Поняття довіри в фінансовому секторі є однією з головних передумов проведення будь-якої фінансової операції, з чого випливає, що і банківський сектор країни повинен будуватися на основі довіри. При цьому довіра в банківському секторі повинна мати двосторонній характер, тобто не лише клієнт має довіряти банку, але й банківська установа при здійсненні фінансової операції повинна впевнитися в надійності та платоспроможності клієнта.

Досить важливою в системі довіри до банківського сектору є довіра до центрального банку не лише комерційних банків, а й громадян країни. Адже центральний банк, реалізуючи поставлені цілі грошово-кредитної політики, закріплює за собою статус надійного регулятора, на основі якого працює банківська система.

До того ж, в першу чергу, недовіра саме учасників фінансового ринку веде за собою непередбачену втрату довіри як до банку, так і до банківської системи в цілому [1, с. 90].

Діяльність банківського сектору будується на довірі, адже система взаємовідносин між клієнтами банку, банками другого рівня та Національного банку потребують надійності та вимагають гарантованості. Відповідно, будь-які відносини, в тому числі й фінансово-економічні, повинні будуватися на взаємодовірі. Зрозуміло, що фінансово-економічні відносини не виникають відразу, а будуються на основі результату прийнятих рішень учасників стосовно продовження діяльності, тобто кожен суб'єкт вирішує довіряти чи не довіряти іншому суб'єктові.

Тому в фінансово-економічному секторі, в тому числі й банківській системі, поняття довіри не є чимось абстрактним, а в цілому утворює довірчі економічні відносини. Даний термін, на думку М. Савлука, повинен будуватися на принципах добросовісності, взаємної зацікавленості, вигоди, надійності, домовленостей та гарантій їх виконання [2]. Але, банківські відносини є значно складнішими, адже вони будуються на основі трьох елементів – трьох суб'єктах цих відносин, де кожний має свої певні та непрості інтереси, погляди та мораль. У банківському секторі такими суб'єктами виступають позичальники, банки, та вкладники. Головна проблема довірчих взаємовідносин полягає у тому, що інтереси банків та споживачів банківських послуг не співпадають. Побудувати довіру клієнтів та банку досить складно, адже вони не контактують особисто, а їх відносини будується за допомогою банку. Тому можна дійти висновку, що у банківському секторі саме відносини є базою для формування довіри.

Такі тенденції говорять про те, що довіра до банків має двобічний характер, тобто як клієнт має довіряти банку, так і банк клієнтові. Так, соціологічні опитування в Україні показали, що 67 % громадян України має недовіру до банківського сектору, при цьому 30,3 % на половину не мають довіри, а решта 37 % абсолютно не довіряють банкам [3; 4, с. 250]. В порівнянні з Сполученими Ітатами Америки ситуація в нашій державі є гіршою, адже в даній країні приблизно 35 % на половину мають довіру до банків та 10 % взагалі не довіряють банкам [5].

З метою дослідження сутності самого поняття довіри до банківського сектору країни розглянемо погляди науковців до даного терміну (табл.1.1).

Таблиця 1.1 – Теоретичні підходи до сутності поняття «довіра до банку» за авторами

Автори	Трактування поняття
В. Беджет [6]	Довіра до банку - двостороння рівність: з одного боку, банкіри повинні довіряти позичальникам, але з іншого - вкладники повинні повністю довіряти банкам. Таким чином, особливістю довіри до банківської системи є безпрецедентна довіра між суб'єктами фінансових відносин
Н. Зігімель[7]	Довіра до банку – взаємовідносини, які будуються на основі сумлінності та чесності.
Савлук М.І. [8]	характеризує довіру населення як психологічний чинник до банківської системи
Гриценко А.А. [9]	Довіра до банку – це певна норма суспільного буття, система правил поведінки суб'єкта у грошово-фінансовому світі й у цій якості виступає як інститут, а сучасна грошово-кредитна система є не що інше, як розгалужена мережа форм довіри (гроші – довіра, депозит – довіра грошей, кредит – довіра довірених грошей, фінанси – рух і накопичення довіри).
Турчин Л.Є. [10]	Під довірою до банківської системи слід розуміти суб'єктно-об'єктні відносини на основі впевненості учасників та потенційних учасників фінансового ринку в тому, що банківські установи виконають всі свої зобов'язання, будуть діяти згідно з певними установленими нормами; центральний банк досягне усіх своїх цілей, а банківська система загалом функціонуватиме надійно, ефективно і стабільно, що забезпечить досягнення економічного і соціального ефекту.
А. Хілько[11]	Довіра до банку – це результат щоденної кропіткої праці, результат, який напрацьовується роками, десятиліттями. Це те, що ми маємо усвідомити та будувати навколо цього нашу банківську систему».

В цілому на основі досліджених підходів науковців до трактування поняття довіри до банків, можна дійти висновку що це відносини, які

будуються на чесності та передбачають виконання зобов'язань всіх учасників процесу.

Довіра клієнтів до банку утворюється під дією багатьох чинників, які формуються на макрорівні (на рівні країни) та на мікрорівні (на рівні самого банку). Чинники мікрорівня, які формують довіру клієнтів до банківського сектору на рівні банку, розглядаються на основі класифікації головних та дискусійних факторів впливу. Дана класифікація надає можливість встановити головні шляхи відтворення довіри до окремих банків та банківського сектору держави у цілому.

Можна виділити наступні фактори макрорівня, що зменшують довіру до банків (рис.1.2).

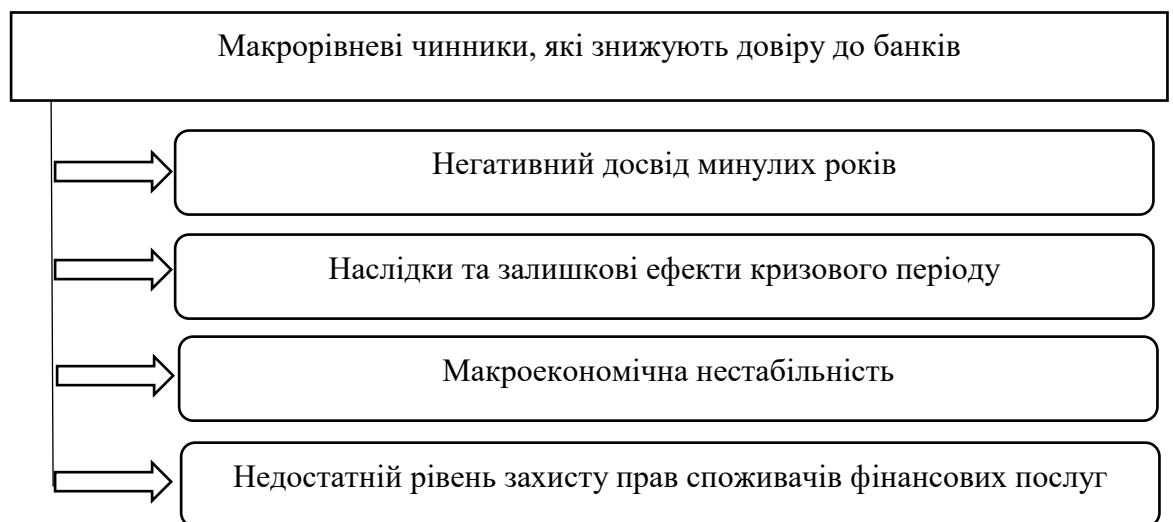


Рисунок 1.2 - Макрорівневі чинники, які знижують довіру до банків

Один із факторів макрорівня, який утворює недовіру до банківського сектору є негативний досвід попередніх років, наприклад гіперінфляція та неповернення вкладів Ощадбанком СРСР у 1990-х роках, або кризи 1998 та 2008 років, які проявлялися девальвацією та проблемами з поверненням депозитів. Відповідно негативні наслідки кризового періоду проджують негативний вплив на довіру до банків, адже наявна висока частка недіючих кредитів, присутній діючий процес удосконалення банківської системи, вихід

із кругу банків України певних іноземних банків, зниження довіри до банків у всьому світі.

До того ж, нестабільність економіки та банківського сектору, негативні тенденції динаміки головних макроекономічних показників України, присутність негативних оцінок стосовно майбутнього стану макроекономічного та монетарного середовища, які збільшують девальваційні очікування та підривають довіру до гривні та в цілому негативно впливають на відтворення довіри до банківського сектору.

На нашу думку, відсутність довіри до банківського сектору в країні формується на основі недостатнього рівня захисту прав споживачів фінансових послуг, що в свою чергу спричинено відсутністю в Україні цілісної та ефективної системи захисту, яка б попереджувала дискримінаційну практику діяльності фінансових установ [17].

Досить важливо виокремити фактори мікрорівня, які знижують довіру до банків. Так, одним із таких факторів виступає невідповідність політики і ставок банків загальному напрямку грошово-кредитної політики. Так досить високі ставки за кредитами і депозитами, в порівнянні з обліковою ставкою НБУ негативно впливають на формування рівня довіри до банку. Досить вагомим фактором утворення довіри до банку виступає недобросовісна поведінка банку до клієнта, яка проявляється в перевищенні рівня прав установи над правами клієнтів. Досить суттєвий вплив на формування довіри до банку на мікрорівні здійснює низький рівень прозорості інформації стосовно надання банківських послуг клієнтам. На сьогодні також відсутність у банках єдиних стандартів якості обслуговування клієнтів формують невпевненість клієнтів до діяльності банків [4].

Довіра саме до банку є базою формування ефективності діяльності самого банку. Тому кожна банківська установа в першу чергу повинна бути зацікавлена в підтримці та підвищенні рівня довіри клієнтів. Адже зниження довіри до банку супроводжується рядом негативних аспектів діяльності – віддітк депозитів, втрат клієнтської бази, зниження рейтингів, поява

негативних відгуків, зниження діловою репутації. Тому представлені банком послуги мають відповідати очікуванням його потенційних клієнтів. Так, послуги та продукти банку мають бути доступними та зрозумілими для клієнта.

На сьогодні діяльність банківського сектору в країні спрямована на роботу саме у напрямках покращення діяльності банків на макрорівні з боку держави за допомогою Національного банку України, а саме:

- контрольні дії стосовно спекулятивних операцій банків;
- підтримка та покращення процедур реорганізації та злиття банківських установ з метою підтримання стабільності банківського сектору;
- удосконалення методичного забезпечення регулювання ліквідності банків тощо.

Тобто, з урахуванням кризових явищ в країні, влада намагається врегулювати та покращити діяльність банків, при цьому відновивши довіру населення до банків [18].

Відновлення довіри до банку – це знаходження більш кращого варіанта для клієнтів, присвоєння банківському продукту найвигідніших рекомендацій та співвідношень через загальну пропозицію банківських послуг, які значно суттєво відвічають правилам та подобам споживачів [19].

Результати дослідження різних науковців відобразили, що основне для клієнтів – відповідність банківських продуктів та послуг потребам, ефективність, переваги пропонованих послуг та зручність їх використання. Найголовніше для банків від надання послуг клієнтів – залучити вагому кількість платоспроможних позичальників. Відповідно, за рахунок кризи позичальники втратили платоспроможність, а банки на основі цього збанкрутіли та стали неплатоспроможними.

Отже, розглянувши сутність поняття довіри до банку, нами було встановлено, що це взаємовідносини, які будуються між клієнтом та банком на основі відповідальності обох сторін. На сьогодні довіра до банківського

сектору в країні є досить низькою, що спричинено рядом фінансово-економічних криз та зниженням здатності банківських установ стійко реагувати на негативні економічні тенденції й при цьому надавати якісні послуги клієнтам.

1.2 Науково-методичні підходи до оцінювання довіри до банків

На сьогодні науковцями не виділено єдиного підходу до оцінки рівня довіри до банків країни. Адже саме поняття довіри є багатогранним і будується на основі багатьох складових. Так, рівень довіри до банку утворюється за рахунок як економічних показників, наприклад фінансового стану банку, економічного стану в країні, так і індивідуальних характеристик клієнта, які визначають його рівень довіри. Відповідно, сукупний показник довіри до банківського сектору визначити точно неможливо. На нашу думку, доцільно виділити наступні методи оцінки довіри до банку та банківського сектору країни (рис.1.3).

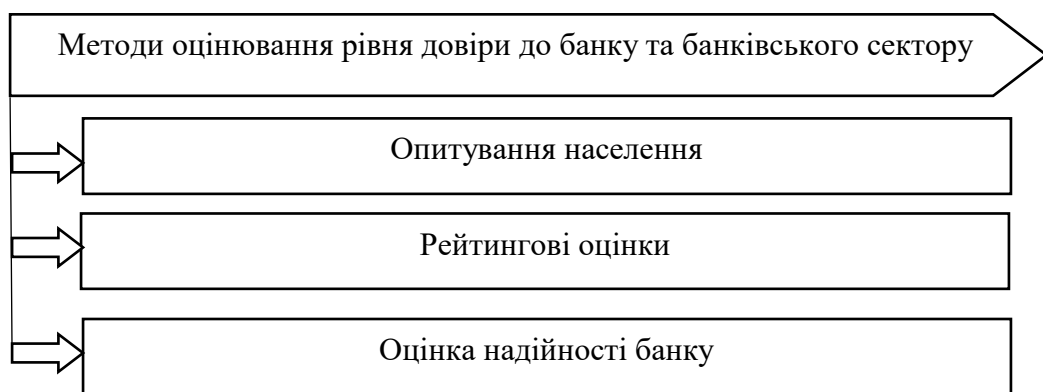


Рисунок 1.3 - Методи оцінювання рівня довіри до банку та банківського сектору [розроблено автором на основі 19-27]

Якщо розглядати саме оцінку рівня довіри до банківського сектору населення, то у даному випадку, в порівнянні з іншими методами,

опитування надаватиме найбільш точні результати. Але на сьогодні даний вид оцінки довіри до банків є не практичним у зв'язку з особистими якостями кожного споживача. Кожний споживач банківських послуг – це в першу чергу особистість, яка має власні погляди на життя й відповідно довіра до банківського сектору залежить від багатьох складових: фінансової обізнаності клієнта, моральних принципів, поглядів на життя, чесності, сумлінності і т.д.

Рейтингові оцінки як метод визначення довіри до банку є двохстороннім. Адже за допомогою рейтингових показників більшість клієнтів обирають банківську установу, яка має вищі показники рейтингу. Відповідно, клієнти довіряють банкам, які мають високі рейтинги, тобто показники рейтингу формують довіру клієнтів до банку. Відповідно, чим вищий рейтинг банківської установи, тим вищий рівень довіри клієнтів до банку. Тобто, рейтингові оцінки відображають яким банкам населення віддає перевагу та, відповідно довіряє. Найбільш точною оцінка довіри до банківського сектору відображається за рахунок показників надійності та фінансової стійкості банків.

Як вже зазначалося, оцінити рівень довіри до банку в економічному аспекті є дуже складно, адже в сутності довіри лежить абстрактна психологічна категорія, яка утворюється під дією ряду чинників, як зовнішніх так і внутрішніх. Багато фахівців при оцінці стану рівня довіри до банку клієнта застосовують спеціально розроблені системи інтегрованих показників, які включають методи оцінки на основі ділового ризику, фінансових коефіцієнтів, грошових потоків банку. Дані методи відображають лише фінансовий стан в банківській системі досліджуваної установи, не враховуючи при цьому фактори формування довіри клієнта до банківського сектору. На сьогодні, саме чинники та складові формування довіри до банку досі викликають багато суперечок між науковцями. На нашу думку, довіра до банку формується за рахунок свідомого вибоу клієнта, який в свою чергу будується на основі головних показників надійності банківської установи. У

результаті проведених досліджень можна дійти до висновку, що найбільший вплив на свідомий вибір клієнтами банків є їх надійність та відкритість.

Розглянемо міжнародні і вітчизняні підходи стосовно рейтингової оцінки ділової репутації, яка і є основним показником для формування довіри до банку. При оцінці ділової репутації шляхом експертного опитування встановлюють найбільш важливі фактори, які здійснюють вплив на ділову репутацію банку (табл.1.2).

Таблиця 1.2 – Методи рейтингових оцінок в аспекті формування довіри до банків [розроблено автором на основі [21-24]

Назва рейтингу та показник	Особливості оцінки
RepTrakSystem «Індекс довіри» (RepTrakPulse)	базується на комплексній системі аналізу та управління репутацією RepTrakSystem із використанням глибинних інтерв'ю респондентів. «Індекс довіри» (RepTrakPulse) за шкалою від 0 до 100 балів являє собою усереднене ставлення споживачів до репутації компанії.
Топ-100 найавторитетніших корпорацій, побудований	Оцінюється за такими критеріями: якість керівництва компанією, етичні норми ведення бізнесу, конкурентоспроможність, стійке зростання прибутку і доходів, а також рівень поваги до компанії («дуже поважають», «просто поважають», «частково поважають» або «не поважають»).
Рейтинг найповажніших компаній світу	проводиться за параметрами: якість менеджменту, продукту, здатність залучати й утримати кваліфіковані кадри, фінансове становище, ефективне використання активів, інвестиційна привабливість, схильність до залучення нових технологій, соціальна відповідальність і захист навколишнього природного середовища.
Brand Z (Рейтинг 100 найдорожчих глобальних брендів)	вимірює потенціал бренду та передбачає оцінку вартості торгових марок з використанням глибинних інтерв'ю респондентів, що дозволяє визначити основні причини лояльності до бренду, а також відмови від його придбання.
Міжнародний рейтинг кращих глобальних брендів Interbrand	оцінюються рейтинги брендів, а також зміни їх позицій за параметрами: фінансові результати компанії, досягнуті за рахунок продажу брендovаних продуктів або послуг; роль бренду в процесі прийняття рішення про покупку; вклад бренду в майбутній прибуток компанії, тобто лояльність споживачів.

Рейтинг репутації на основі показника «Індексу довіри» (RepTrakPulse) відображає приблизно середнє ставлення клієнтів до компаній. Важливо відітати, що за рейтингами «Reputation Institute» за останні роки жодний банк світу не має довірливого ставлення від клієнтів [27].

Метод Brand Z (Рейтинг 100 найдорожчих глобальних брендів) використовується для вимірювання сили і потенціалу бренду, що у свою чергу відображає силу довіри до установи, на основі оцінки вартості торгових марок. Отримані дані застосовуються для удосконалення стратегій брендів у компанії [24].

Міжнародний рейтинг кращих глобальних брендів Interbrand є найбільш точним показником довіри, адже на основі нього оцінюються рейтинги брендів. До того ж, за умовою даного методу рейтингових оцінок, бренд компанії має бути досить відомим за межами аудиторії власних споживачів, при чому ринкова документація повинна бути відкритими до доступу. аудиторії, фінансова і ринкова документація щодо кожного бренду повинні бути у відкритому доступі. Крім того, щоб потрапити в даний рейтинг, більше третини реалізованих товарів та послуг компанії мають бути експортного характеру як мінімум до трьох контингентів. Даний рейтинг базується на здійсненні розрахунків фінансових показників компаній з урахуванням оцінок експертів [28].

Існує ще й методика компанії «Brand Finance», яка дозволяє визначити рейтинг товарного знака. За даного методу гудвіл оцінюється через дисконтування прогнозованих і післяпрогнозованих потоків прибутку, що регулюється діловою репутацією. Для дисконтування потоку доходів компанії в застосовується ставка, яка розраховується за наступною формулою:

$$R = R_i + \text{Brand beta } R_m * (R_f - R_i) \quad (1.1)$$

де R_f – безризикова ставка;

R_m – середньоринкова ставка доходності.

В першій частині формули знаходиться безризикова ставка, яка далі коригується з урахуванням коефіцієнта, визначеного за допомогою методу

Brendbeta™ і розраховується для кожного бренду індивідуально експертним методом (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 - Бальні значення показників для визначення рейтингу товарного знака за методикою компанії Brand Finance [18].

Показник	Значення	Показник	Значення
Строк дії на ринку	(0-10)	Цінова надбавка	(0-10)
Рівень збуту	(0-10)	Еластичність попиту	(0-10)
Частка ринку	(0-10)	Маркетингова підтримка	(0-10)
Позиція на ринку	(0-10)	Ефективність реклами	(0-10)
Рівень продажів	(0-10)	Сила товарного знака	(0-10)
Усього			(0-100)

Як бачимо з таблиці 1.3 кожен знак має рейтинг в межах від нуля до ста балів, а процес оцінки товарного знака є аналогічним до кредитного рейтингу, за яким банки встановлюють кредитоспроможність позичальників. Зрозуміло, що за даним рейтингом, банк який отримав 100 балів за теоретичними поглядами веде безризикову діяльність, а той банк, який отримав 50 балів у рейтингу має середній рівень дисконтованої ставки на ринку банківських послуг. Зрозуміло, що існування банківського баренду зі стобальним рейтингом практично є неможливим. Також оцінка у 0 балів означає наявність найвищої ставки дисконту, яка має подвоєння тієї надбавки, що була утворена до безризикової ставки початку існування позики.

Оцінка надійності банку на сьогодні формує довіру клієнтів до установи, тому на нашу думку, показники надійності банку можна вважати беспосередніми показниками довіри клієнтів до банку. На сьогодні існує вагома кількість підходів до оцінки надійності банків, що у свою чергу актуалізує визначення особливостей вибору основних критеріальних ознак та методології, за яким вона здійснюється. Відповідно до рівня прозорості моделі оцінки надійності та фінансової стійкості можна розділити на закриті

й відкриті. Для оцінки довіри до банку найбільш характерною є ознаки відкритої моделі оцінки, які надають змогу користувачу на основі наведених даних самостійно встановити кінцевий результат. Так, на нашу думку онда з найбільш чітких моделей, яка дозволяє встановити рможливий рівень довіри до банку, є розроблена групою економістів під керівництвом В. Кромонава модель рейтингової оцінки.

Встановлення рейтингової оцінки за методом Кромонава складається з трьох етапів. На першому етапі здійснюється встановлення абсолютних показників на основі балансу, на другому етапі проводиться розрахунок шести параметричних коефіцієнтів, на останньому – розрахунок поточного індексу надійності [26, с. 58].

На нашу думку можна визначити сім критеріїв, за допомогою яких можливо встановити потенційний рівень довіри до банку (табл.1.4).

Таблиця 1.4 – Критерії встановлення потенційного рівня довіри до банку

Назва показника	Сутність та особливості визначення показника
Генеральний коефіцієнт надійності (k_1)	Розраховується як відношення капіталу банку до працюючих активів. Показує міру забезпеченості ризикованих вкладень банку його власним капіталом, за рахунок якого будуть погашатися можливі збитки у випадку неповернення того чи іншого працюючого активу. Цей коефіцієнт представляє особливий інтерес для кредиторів і вкладників банку, оскільки вказує на можливість банку забезпечити компенсацію вкладень шляхом використання власних ресурсів.
Коефіцієнт миттєвої ліквідності (k_2)	Розраховується як відношення ліквідних активів банку до його зобов'язань «до запитання», який показує, чи використовує банк гроші клієнтів як власні кредитні ресурси і якою мірою клієнти можуть претендувати на одержання відсотків по залишках на поточних рахунках, а також якою мірою їхні платіжні доручення забезпечені можливістю банку швидко здійснювати платежі. Цей коефіцієнт представляє найбільший інтерес для клієнтів, які знаходяться в банку на розрахунковому і касовому обслуговуванні.
Крос-коефіцієнт (k_3)	Розраховується як відношення всіх зобов'язань банку до працюючих активів, показує забезпеченість зобов'язань банку наявними робочими активами.

Продовження таблиці 1.4

Генеральний коефіцієнт ліквідності (k_4)	Визначається як відношення ліквідних активів і захищеного капіталу до сумарних зобов'язань банку, який показує забезпеченість засобів ліквідними активами, нерухомістю і цінностями клієнтів. Іншими словами, цей коефіцієнт характеризує здатність банку задовольнити вимоги кредиторів у мінімальний термін при неповерненні виданих позичок.
Коефіцієнт захищеності капіталу (k_5)	Розраховується як відношення захищеного капіталу до усього власного капіталу, який показує, наскільки банк враховує інфляційні процеси і яку частку своїх активів розміщує в нерухомість, цінності й устаткування. Цей коефіцієнт можна використовувати також як непрямий показник оцінки забезпеченості банку (банки, розраховані на короткочасний термін діяльності, зазвичай не вкладають кошти в розвиток).
Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку (k_6)	Розраховується як відношення власних ресурсів банку до грошей, які внесли засновники. Поряд з ефективністю роботи банку він характеризує його незалежність від окремих засновників
Коефіцієнт рівня довіри населення до банківського сектору країни (k_6)	Встановлюється на основі проведених опитувань та експертних оцінок. Тобто від 100% рівня довіри доцільно відняти відсоток недовіри до банків (як часткової, так і повної). Даний показник доцільно розглядати в межах від 0 до 1.

Далі, на основі розрахованих коефіцієнтів науковці пропонують наступну формулу визначення надійності банку, яка в свою чергу може вважатися потенційним показником довіри до банківської установи:

$$N = (45k_1 + 20k_2 + \frac{10k_3}{3} + 15k_4 + 5k_5 + 5k_6 / 3) * k_7 \quad (1.2)$$

Відповідно можна встановити поняття «ідеального рівня довіри», який відповідає основним критеріям надійності та викликає максимальний рівень довіри та характеризується такими коефіцієнтами: $k_1=1$; $k_2=1$; $k_3=3$; $k_4=1$; $k_5=1$; $k_6=3$ та $k_7=1$.

Загальна формула рівня довіри враховує особливості фінансового стану банку та суспільно-психологічного настрою громадян країни стосовно фінансвих послуг країни. Останній сьомий коефіцієнт зважає показники надійності фінансового стану банку на зовнішньоекономічні відносини з

населенням, що є дуже важливим при встановленні рівня довіри до банку. Тобто, навіть якщо фінансовий стан банку є досить стійким, це ніяким чином не гарантує той же рівень довіри до нього.

Оціночна шкала підсумкової оцінки рівня довіри до банку така:

- 90-100 – банківська установа має повну довіру;
- 70-89 – банк має основну частину присутньої довіри до банківського сектору;
- 50-69 – банк має середню частину присутньої довіри до банківського сектору;
- 30-49 – банк має досить низьку частину присутньої довіри до банківського сектору;
- менш 30 – банк не підлягає довірі.

Підвищення сукупного рівня довіри до банку можливе за рахунок впровадження доцільних стратегій управління активами й пасивами банку, підвищення обсягу власного капіталу, ефективного перерозподілу робочих активів та зобов'язань. До того ж у підвищенні довіри до банку високу роль відіграє маркетингова стратегія, яка за допомогою комунікацій збільшує рівень довіри з боку фізичних та юридичних осіб. В сучасних умовах в рамках маркетингової стратегії реалізують елементи політики соціальної корпоративної відповідальності, яка, в перспективі повинна стати першопочатковою – саме з врахуванням положень соціальної відповідальності повинні реалізовуватись основні стратегічні плани розвитку банку.

Також в формуванні рівня довіри до банку відіграють вагому роль система управління персоналом, корпоративне управління, управління ризиками, ринкова позиція, система безпеки банку, та взаємодія з зовнішніми структурами. Але їх оцінка вимагає експертної участі, аналітичних навиків та управління широкою базою даних, в той же час, застосування таких нефінансових індикаторів дозволяє більш комплексно оцінити надійність банку і встановити наскільки банк бореться за довіру клієнтів.

Отже в цілому єдиного підходу до оцінки рівня довіри банку не існує. На нашу думку, при оцінці рівня довіри до банку важливо враховувати показники, що її формують – фінансовий стан, рейтинг, надійність, платоспроможність, та при цьому зважити дані показники на рівень довіри до банківського сектору країни, який встановлюється на основі опитувань.

Підводячи підсумки, слід відмітити, що поняття довіри в фінансовому секторі є однією з головних передумов проведення будь-якої фінансової операції, з чого випливає, що і банківський сектор країни повинен будуватися на основі довіри. При цьому довіра в банківському секторі повинна мати двосторонній характер, тобто не лише клієнт має довіряти банку, але й банківська установа при здійсненні фінансової операції повинна впевнитися в надійності та платоспроможності клієнта.

Розглянувши сутність поняття довіри до банку, нами було встановлено, що це взаємовідносини, які будуються між клієнтом та банком на основі відповідальності за власні дії обох сторін. На сьогодні довіра до банківського сектору в країні є досить низькою, що спричинено рядом фінансово-економічних криз та зниженням здатності банківських установ стійко реагувати на негативні економічні тенденції й при цьому надавати якісні послуги клієнтам. Оцінка довіри до банківського сектору базується на різних методах. Так найбільш точним є опитування, але воно не є практичним. Також рейтингові оцінки відображають яким банкам населення віддає перевагу та, відповідно довіряє. Найбільш точною оцінка довіри до банківського сектору відображається за рахунок відображення надійності та фінансової стійкості банків. На нашу думку, при оцінці рівня довіри до банку важливо враховувати не лише фінансовий стан, рейтинги, надійність, платоспроможність, а й приділити особливу увагу показникам опитування стосовно довіри до банків в країні.

2 ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНЮВАННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВ

2.1 Загальний стан довіри до банків України

Попередні дослідження надали змогу встановити, що довіра до банківського сектору поняття абстрактне, яке формується на основі надійності банків, рейтингів та особистих поглядів кожного громадянина. Тому, на нашу думку, в аспекті аналізу рівня довіри до банківського сектору України доцільно розглянути сучасні рейтингові позиції банків та їх показники платоспроможності та надійності. Розглянувши сучасні світові рейтингові оцінки банків (табл. А.1), нами було встановлено, що ні один з вітчизняних банків протягом 2013 – 2017 років так і не потрапив до міжнародних рейтингів найкращих банків.

Далі проведемо аналіз сучасних рейтингів банків України за 2018 рік відповідно до прибутковості та особливості надання послуг (рис.2.1.).

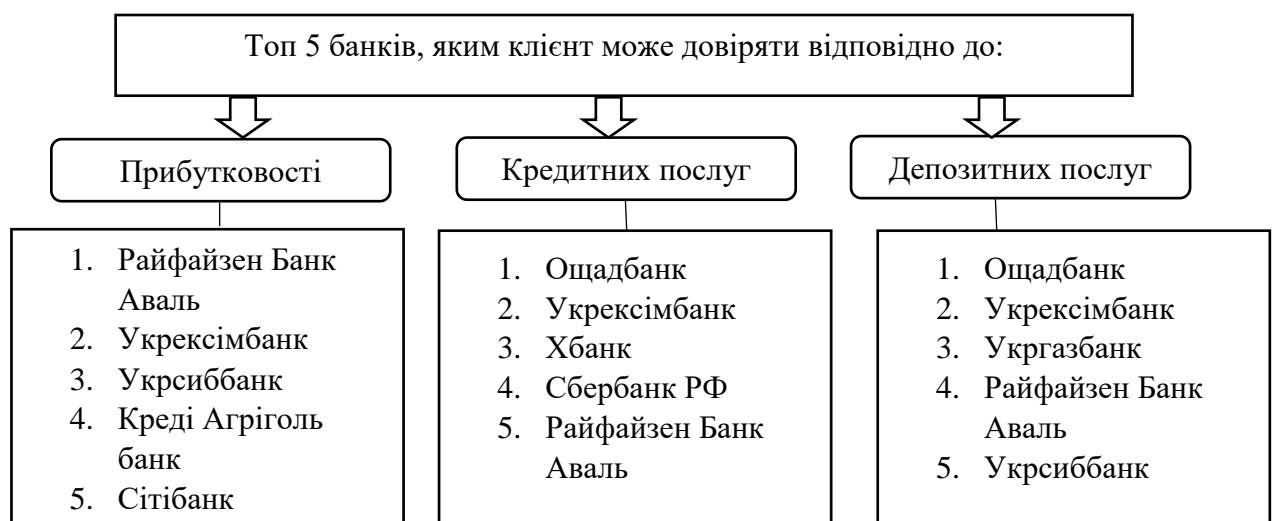


Рисунок 2.1 – Топ-5 банків 2018 року, які мають довіру клієнтів відповідно до прибутковості та особливості надання послуг [розроблено автором на основі [36]]

Так, у 2018 році за оцінками експертів на основі фінансового стану довіру заслуговує АТ «Райфайзен Банк Аваль», адже його прибуток на

початку 2018 року був найвищим та склав 4910 млн.грн. Але якщо розглянути довіру споживачів саме до послуг, то обираючи депозитні послуги клієнта найкраще задовольнить АТ «Ощадбанк», а Райффайзен банк Аваль у даному списку знаходиться на четвертому місці. Також з надання кредитних послуг лідером вважається АТ «Ощадбанк», третє місце в даному списку займає нещодавній лідер ринку банківських послуг – ПАТ КБ «Хбанк», а Райффайзен банк Аваль тут посідає п'яте місце.

Проаналізувавши рейтинги надійності банків за напрямками прибутковості та якості надання послуг, можна дійти висновку, що на сьогодні в Україні можна виокремити два лідери, які ввійшли в п'ятірку найкращих за всіма напрямками – АТ «Райффайзен Банк Аваль» та ПАТ «Укрексімбанк».

До того ж на основі рейтингу надійності банків Міністерство фінансів України надало завдання експертам за результатами першого кварталу 2018 року побудувати рейтинг банків країни, які заслуговують довіри. Виконуючи дане завдання, експерти кожному з банків надали оцінку рівня довіри від 1 до 10 балів. Відповідно 1 бал означає, що довіряти такому банку не має сенсу, а 10 – банківській установі можна довіряти без сумнівів [37].

Таблиця 2.1 – Рейтинг банків, яким Міністерство фінансів радить довіряти у першому кварталі 2018 року [37]

Банк	Середня оцінка аналітиків за 1 квартал 2018р.	Зміна оцінки за квартал (+)	Місце в загальному рейтингу
Креді Агриколь Банк	9,8	0,2	3
Райффайзен Банк Аваль	9,6	0,4	1
УкрСиббанк	9,6	0,2	2
Укргазбанк	9	0,8	7
Кредобанк	8,8	0	5
ОТП Банк	8,4	0,4	4
ПроКредит Банк	8,4	0	6
ХБанк	8,4	1,2	10
Альфа-Банк	8,2	0,6	12
Правекс-банк	8,2	0,6	13

Так, за думкою експертів найвищий рівень довіри заслуговує Креді Агриколь Банк, який у 2018 році займає 3 місце за фінансовою стійкістю. Райффайзен банк Аваль, який за попередніми дослідженнями рейтингів вважається лідером, за рівнем довіри посів друге місце. В цілому за показниками фінансового стану, якості надання послуг та розглянутим рівнем довіри, на нашу думку в поточному році можна виокремити наступних лідерів, які спостерігаються у кожному списку найкращих:

- Креді Агриколь Банк;
- Райффайзен Банк Аваль;
- УкрСиббанк;
- Укргазбанк;
- Хбанк.

З метою порівняння динаміки довіри до банківського сектору країни, розглянемо тенденції рівня довіри до визначених банків у попередні роки на основі розрахунків експертів (табл.2.2).

Таблиця 2.2 – Динаміка рівня довіри до передових надійних банків України протягом 1 кварталу 2014 – 2018 років (від 1 до 10 балів). [37]

Банк	01.04.2014	01.04.2015	01.04.2016	01.04.2017	01.04.2018 р.
Креді Агриколь Банк	7,6	7,9	8,3	9,6	9,8
Райффайзен Банк Аваль	8,4	8,8	9,1	9,7	9,6
УкрСиббанк	8,5	8,7	9,2	9,4	9,6
Укргазбанк	7,9	8,1	8,6	8,	9
ХБанк	9,7	9,8	9,4	6,2	8,4

З таблиці 2.2 спостерігаємо, що за оцінками експертів у 2014 – 2016 роках найвищого рівня довіри клієнтів заслуговував ПАТ КБ «Хбанк». Але, в результаті непередбачуваного банкрутства у грудні 2016 року Хбанк втратив набутий рівень довіри і вже станом на 01.04.2017 року мав лише 6,2 бали за оцінкою експертів. Якщо розглядати показники довіри до інших визначених банків, то вони є стійкими.

Далі, для подальшої оцінки рівня довіри до надійних банків було зібрано показники їх діяльності за 2013-2017рр. з фінансової звітності банку та сформовано матрицю показників для трьох банків – ПАТ «Хбанк», ПАТ «Креді Агріколь Банк», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», (табл. А.2), які протягом досліджуваного періоду за думкою експертів мали високий рівень довіри.

Початковий масив показників, сформований за даними фінансової звітності банку (балансу), застосовується для отримання абсолютних показників й розрахунку коефіцієнтів для кожного з банків.

Кожен з відібраних банків характеризується різним напрямком діяльності та вагою на ринку, але дані банківські установи мають високі обсяги капіталу та активів. Два банки відносяться до групи банків з іноземним капіталом («Райффайзен Банк Аваль», «Креді Агріколь Банк»), та останній є державним та вважається найбільшим банком за рівнем залученості клієнтів. Саме тому визначення рівня довіри даних банків є досить актуальним.

Проведений аналіз діяльності даних банків надає зробити висновок, що в період економічної кризи в країні дані банки мають певні негативні прояви при реалізації продуктів і послуг.

Аналіз коефіцієнтів, які формують загальний рівень надійності та довіри для ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» за відповідний період вказує на зниження інтегрального індексу надійності та рівня довіри (табл. 2.3), за рахунок скорочення генерального коефіцієнту надійності – в 2 рази.

Таблиця 2.3 - Динаміка основних коефіцієнтів, які формують рівень довіри до ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» за 2013-2017рр. [34]

Назва коефіцієнту	2013	2014	2015	2016	2017
Генеральний коефіцієнт надійності	0,17	0,19	0,23	0,26	0,13
Коефіцієнт миттєвої ліквідності	0,21	0,18	0,27	0,19	0,19
Крос-коефіцієнт	1,15	1,08	1,15	1,02	1,20
Генеральний коефіцієнт ліквідності	0,25	0,23	0,30	0,24	0,22
Коефіцієнт захищеності капіталу	0,37	0,32	0,29	0,25	0,47
Коефіцієнт фондової капіталізації	2,38	2,57	2,67	3,04	1,47

прибутку					
Інтегральний індекс надійності та рівня довіри	26,30	25,95	30,69	29,62	22,18

Для досліджуваного банку позитивною є тенденція стосовно збільшення коефіцієнту захищеності капіталу – на 0,22 та крос-коефіцієнту на 0,08, що відображає наявність забезпеченості зобов'язань банку працюючими активами. У таблиці відображено, що коефіцієнт захищеності банку є найбільшими за останні 5 років, що підтверджує оцінку експертів стосовно довіри до даного банку.

Досить цікавим виявився аналіз встановлених коефіцієнтів ПАТ «Хбанк», оскільки цей банк був лідером на ринку банківських послуг, маж й по сьогодні широку базу клієнтів, але саме негативні тенденції діяльності починаючи з 2016 року знизили індекс надійності та рівня довіри до банку.

Таблиця 2.4 - Динаміка основних коефіцієнтів, які формують рівень довіри до ПАТ «Хбанк» за 2013-2017рр. [33]

Назва коефіцієнту	2013	2014	2015	2016	2017
Генеральний коефіцієнт надійності	0,09	0,15	0,16	0,15	0,14
Коефіцієнт миттєвої ліквідності	0,21	0,20	0,23	0,23	0,15
Крос-коефіцієнт	1,13	1,18	0,93	1,04	1,08
Генеральний коефіцієнт ліквідності	0,20	0,19	0,24	0,24	0,16
Коефіцієнт захищеності капіталу	0,21	0,12	0,12	0,12	0,12
Коефіцієнт фондової капіталізації	0,98	1,22	1,43	1,38	1,35
Інтегральний індекс надійності та рівня довіри	18,06	20,80	21,73	17,89	18,7 ₉

Так, у банку зменшились генеральний коефіцієнт ліквідності та коефіцієнти миттєвої ліквідності, що виступає негавним чинником для формування та відтворення довіри клієнтів, які коричтуються розрахунковим й касовим обслуговуванням банку, адже дана тенденція відображає зниження платоспроможності банківської установи та швидкості повернення коштів. Протягом 2016-2017 років ліквідні активи банку зменшились на 20% з 34406 тис грн. Д о 27768 тис. грн., але зобов'язання до

запитання при цьому мали тенденцію до зростання на 20%. Дані зміни відображають активну роздрібну політику банку. Тому з метою гарантування майбутньої ефективності діяльності банківська установа повинна удосконалити свою стратегічну політику.

Головні показники, які формують рівень довіри та надійності ПАТ «Креді Агріколь Банку» наведені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5 - Динаміка нових коефіцієнтів, які формують рівень довіри до ПАТ «Креді Агріколь Банк» за 2013-2017рр. [35]

Назва коефіцієнту	2013	2014	2015	2016	2017
Генеральний коефіцієнт надійності	0,19	0,16	0,17	0,16	0,09
Коефіцієнт миттєвої ліквідності	0,25	0,22	0,28	0,18	0,32
Крос-коефіцієнт	1,11	1,14	1,20	1,07	1,11
Генеральний коефіцієнт ліквідності	0,32	0,27	0,30	0,20	0,32
Коефіцієнт захищеності капіталу	0,51	0,43	0,24	0,22	0,25
Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку	0,72	0,81	1,58	1,48	1,33
Інтегральний індекс надійності та рівня довіри	25,87	23,40	26,34	21,23	23,04

Банківська установа й за проведеними нами розрахунками саме у 2017 році мав найвищий показник інтегрального індексу надійності, що підтверджує оцінку рівня довіри до банку експертів Міністерства фінансів України. Найвищих результатів банк зазнав за рахунок зростання генерального коефіцієнта та ліквідності коефіцієнту миттєвої ліквідності, та й коефіцієнта захищеності капіталу. Дані тенденції відображать те, що управління в банку обрало стратегію фіксації позицій на ринку за рахунок відтворення виваженої політики управління ресурсами, що пояснюється зростанням за аналізований період робочих активів банку в 1,5 рази. З рисунка 2.2 спостерігаємо, що розрахований нами інтегральний показник рівня довіри банківської системи України протягом 2013 – 2017 років під дією економічної зменшився. Але зниження показника рівня довіри було незначним, що у свою чергу надає змогу стверджувати, що банки все ж таки

успішно справляться з негатвним економічним впливом, далі не лише стануть більш фінансово стійкими та надійними, а й повернуть довіру клієнтів.

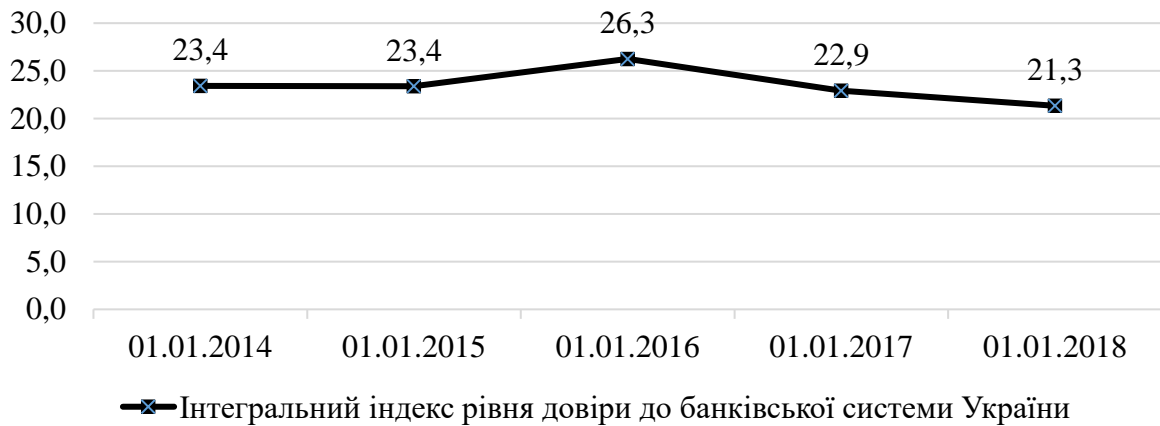


Рисунок 2.2 – Інтегральний індекс рівня довіри до банківської системи України [розраховано автором на основі [32 -35]

Адже в останні роки, на основі опитувань, експерти визначили негативні тенденції стосовно рівня довіри громадян до банківського сектору країни (рис.2.3).

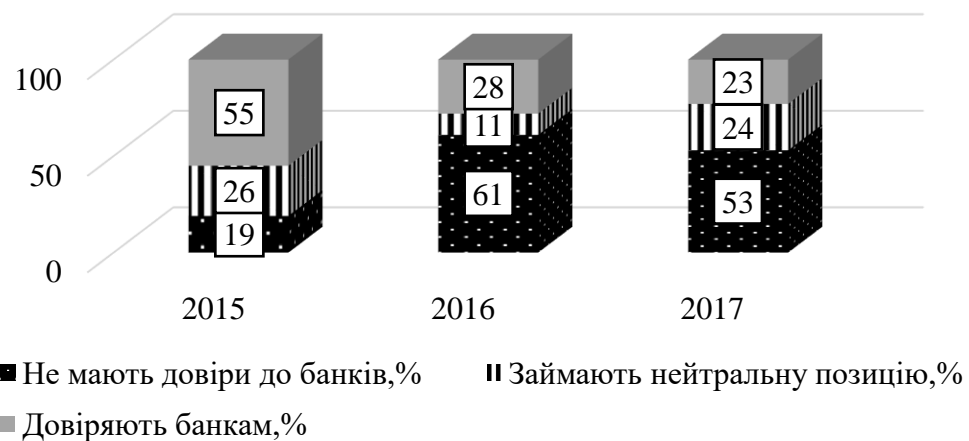


Рисунок 2.3 - Рівень довіри населення до банківського сектору України [побудовано автором на основі [38 -40]

Таким чином, на основі проведених опитувань експертам вдалося встановити, що рівень саме психологічного аспекту довіри до банків протягом трьох років значно знизився. На нашу думку, дану тенденцію можна пояснити раптовим банкрутством лідера ринку банківських послуг

ПАТ КБ «Хбанк». Адже і до сьогодні в даній справі є досить вагома частка невизначених подій й думка серед населення про те, що за допомогою даного банку країна «відмила» кошти посилюється. Саме тому, держава, з метою підвищення рівня довіри до банківського сектору повинна розвіяти думки про неправочинність власних дій за рахунок розробки та впровадження більш прозорого ведення та регулювання банківського бізнесу.

2.2 Розробка методики оцінювання довіри та її апробація на даних ПАТ КБ «Хбанк»

На нашу думку, при встановленні рівня довіри окремо до банку важливо враховувати наступні показники:

- показники платоспроможності та надійності банку;
- поточні рейтингові оцінки експертів діяльності банку;
- оцінка експертів рівня довіри до банку;
- загальний рівень довіри населення до банківського сектору.

Таким чином, на основі визначених показників, пропонується побудувати наступну модель встановлення інтегрального показника рівня довіри до банку (рис.2.4).



Рисунок 2.4 – Методика визначення інтегрального показника рівня довіри до банку [розроблено автором на основі [19-27, 36-50]

Відповідно інтегральний показник рівня довіри до банку визначатимемо наступним чином:

$$D_i = \sqrt[4]{I_{ф.с} + I_p + D_{бс} + \frac{D_e}{10}} \quad (2.1)$$

де D_i – інтегральний показник рівня довіри до банку;

$I_{ф.с}$ – інтегральний показник фінансового стану банку;

I_p – інтегральний показник рейтингу банку;

$D_{бс}$ – показник рівня довіри населення до банківського сектору;

D_e – експертний показник рівня довіри до банку.

Важливо відмітити, що показники у формулі повинні коливатися в межах від 0 до 1, саме тому показник рівня довіри населення до банків повинень братися не в відсотковому значенні, а експертний показник рівня довіри до банку який вимірюється від 1 до 10 балів, зважується на 10.

Інтегральний показник фінансового стану банку визначається на основі наступних показників (табл.2.6).

Таблиця 2.6 – Складові встановлення інтегрального показника фінансового стану банку в аспекті побудови моделі визначення рівня довіри

Показник	Формула розрахунку	Трактування складових
Рентабельність активів	$ROA = \frac{\Pi}{A}$	ROA - рентабельність активів; Π – прибуток банку; A – активи банку.
Рентабельність капіталу	$ROE = \frac{\Pi}{BK}$	ROE - рентабельність капіталу; Π – прибуток банку; BK – власний капітал банку.
Генеральний коефіцієнт ліквідності	$Kл = \frac{BK}{AP}$	Кл - генеральний коефіцієнт ліквідності; BK – власний капітал банку AP – робочі активи банку.
Коефіцієнт надійності	$Kн = \frac{BK}{ЗК}$	Кн - коефіцієнт надійності; BK – власний капітал банку $ЗК$ – залучені кошти банку.

Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку	$K\phi = \frac{BK}{C\phi}$	Кф - коефіцієнт фондової капіталізації прибутку; BK – власний капітал банку CФ – статутний фонд + додаткові внески до капіталу.
--------------------------------------------	----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Рентабельність капіталу та активів відображає який розмір прибутку отримує банківська установа на одну гривню капіталу чи активів відповідно. Генеральний коефіцієнт ліквідності відображає забезпеченість засобів ліквідними активами, нерухомістю і цінностями клієнтів. Тобто даний показник відображає змogu банку задовольнити вимоги кредиторів у найкоротший строк за умови неповернення виданих позичок. Коефіцієнт надійності відображає обсяг забезпечення ризикованих внесків банку його власним капіталом, за рахунок якого будуть покриватися можливі збитки у випадку неповернення того чи іншого працюючого активу. Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку характеризує рівень незалежності від його засновників.

Таким чином формула розрахунку інтегрального показника фінансового стану матиме наступний вигляд:

$$I_{\phi.c} = \sqrt[5]{ROA + ROE + K\lambda + K\eta + K\phi} \quad (2.2)$$

де $I_{\phi.c}$ – інтегральний показник фінансового стану банку;

ROA – рентабельність активів;

ROE – рентабельність капіталу

$K\lambda$ – генеральний коефіцієнт ліквідності;

$K\eta$ - коефіцієнт надійності;

$K\phi$ - коефіцієнт фондової капіталізації прибутку.

Таким чином інтегральний показник фінансового стану банку відобразить загальний рівень прибутковості та здатність банку розрахуватися за власними зобов'язаннями. Важливо врахувати те, що у випадку коли банківська установа зазнала збитків, значення рентабельності приводяться до обернених за рахунок додавання одиниці.

При формуванні довіри клієнтів до банку досить високу вагу займають саме рейтинги банку в засобах масових інформації. Тому, в формування інтегрального показника рівня довіри до банку, на нашу думку, досить важливо включити показники рейтингу банку.

На нашу думку найбільш адекватними на сьогодні є рейтинги банків Міністерства Фінансів України, тому в інтегральний показник рейтингу банків пропонуємо включити показник рейтингу стійкості банків, який вимірюється від 0 до 5 балів, та відображає рейтинг банків за фінансовим станом. Також доцільно виокремити банки за кредитним рейтингом, який надає оцінку якості надання кредитних послуг від 0 до 10 балів. На сьогодні на тлі коливання економічних криз досить важливим є рейтинг стресостійкості банків, який також вимірюється від 0 до 5 балів. Досить важливою при формуванні довіри до банку виступає лояльність до вкладів, тому рейтинг лояльності клієнтів до вкладів також доцільно включити до моделі встановлення інтегрального показника за рейтинговими оцінками. Тому, з урахуванням бальної оцінки рейтингів, інтегральний показник рейтингу банку розраховується наступним чином:

$$Z_p = \sqrt[4]{\frac{P_c}{5} + \frac{P_k}{10} + \frac{P_{c.c}}{5} + \frac{P_l}{5}} \quad (2.3)$$

де Z_p – зведений показник рейтингу банку;

P_c – бальна оцінка в рейтингу стійкості банків;

P_k – бальна оцінка в кредитному рейтингу банків;

$P_{c.c}$ – бальна оцінка в рейтингу стресостійкості банків;

P_l – бальна оцінка в рейтингу лояльності вкладів до банку.

Даний алгоритм надасть змогу оцінити рівень довіри до банку. Критерії інтегрального показника рівня довіри до банку від 0 до 1. Таким чином рівень довіри за показником можна охарактеризувати наступним чином:

- 0,90-1 – банківська установа має повну довіру;
- 0,70-0,89 – банк має основну частину присутньої довіри до банківського сектору;
- 0,50-0,69 – банк має середню частину присутньої довіри до банківського сектору;
- 0,30-0,49 – банк має досить низьку частину присутньої довіри до банківського сектору;
- менш 0,30 – банк не підлягає довірі.

Далі, з метою реалізації запропонованої методики здійснимо розрахунок інтегрального показника рівня довіри до банку, який нещодавно втратив довіру клієнтів – на прикладі ПАТ КБ «Хбанк».

З метою визначення показників для розрахунку інтегрального показника фінансового стану банку визначимо параметричні показники діяльності (табл.2.7).

Таблиця 2.7 – Вихідні дані для встановлення інтегрального показника фінансового стану ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років

Показник, тис.грн.	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	Відхилення	Темп росту,%
Активи	264886279	218598788	491715950	226829671	85,6
Прибуток збиток /	2558003	-1650301672	-229462294	-232020297	-9070,4
Власний капітал	27487223	10885224	258262187	230774964	839,6
Робочі активи	143038591	74323588	216355018	73316427	51,3
Залучені кошти	237399056	207713564	233453763	-3945293	-1,7
Статутний фонд	21256469	162285976	206059744	184803275	869,4
Рентабельність активів (ROA)	0,0097	-7,5495	-0,4667	-0,48	-4932,32
Рентабельність капіталу (ROE)	0,0931	-151,6093	-0,8885	-0,98	-1054,73
Генеральний коефіцієнт ліквідності	0,1922	0,1465	1,1937	1,00	521,18
Коефіцієнт надійності	0,1158	0,0524	1,1063	0,99	855,45

Коефіцієнт фондової капіталізації прибутку	1,2931	0,0671	1,2533	-0,04	-3,08
--------------------------------------------	--------	--------	--------	-------	-------

Серед визначених показників присутні коефіцієнти рентабельності активів та капіталу. Рентабельність активів – коефіцієнт, що відображає ступінь ефективності використання активів підприємства, їх прибутковість. За досліджуваний період найвище значення спостерігаємо у 2015 році (0,0087) тобто в даному році активи використовувалися найбільш ефективно та темп приросту прибутку був вищий, ніж активів. Від’ємний результат у 2016 та 2017 роках пояснюється від’ємним фінансовим результатом. Ту саму тенденцію спостерігаємо й для показника рентабельності капіталу, що характеризує використання капіталу банку. Найбільшого свого значення даний показник набув у 2014 році (0,0931), тобто у цьому році спостерігаємо найвищу прибутковість капіталу банку. Станом на 01.01.2018 року спостерігаємо продовження зменшення рентабельності активів (-0,47) та рентабельності капіталу (-0,88), що є негативною тенденцією. Критичні негативні значення показників рентабельності (нижче -1) при побудові інтегрального показника фінансового стану були не враховані.



Рисунок 2.5 – Динаміка інтегрального показника фінансового стану ПАТ КБ «Хбанк» станом на 01.01.2016 – 01.01.2018 років

З рисунка 2.5 спостерігаємо, що у 2015 та у 2017 році фінансовий стан банку був задовільним. А от у 2016 році даний показник був значно нижче середнього та становив 0,05, тобто банк можна сказати був банкрутом, що у свою чергу й викликало необхідність у націоналізації банку. Так 19 грудня 2016 року ПАТ КБ «ХБанк» перейшов у власність держави. Основною причиною цього було, як зазначила голова Національного Банку України Гонтарева В. недостатність капіталів банку у розмірі 148 млн.грн. Така тенденція знизилася ліквідність банку та віднесла його до неплатоспроможних банків України. Важливо додати, що представниками аудиторських перевірок 13 квітня 2016 року була виявлена недостача капіталу у розмірі 113 млн.грн. Представники колишнього складу правління банку пояснюють дану неплатоспроможність банківської установи великими інформаційними атаками банку, на основі яких клієнти банку саме в грудні вилучали в середньому по 2 млн.грн. в день з банку.

Далі з метою встановлення інтегрального рейтингового показника діяльності ПАТ КБ «Хбанк» розглянемо рейтингові оцінки діяльності банку за даними Міністерства фінансів та відомого аналітичного банківського сайту «Bancografo».

Таблиця 2.8 – Рейтингові оцінки діяльності ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015-2017 років

Рейтинг	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	Відхилення	Темп росту,%
Рейтинг стресостійкості	2,9	3	3,7	0,8	27,6
Кредитний рейтинг	8,9	7,3	8	-0,9	-10,1
Рейтинг за лояльністю до вкладів	3,8	3,6	3,6	-0,2	-5,3

Показник загального рейтингу	3,62	3,05	3,22	-0,4	-11,0
------------------------------	------	------	------	------	-------

Рейтинг стресостійкості ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років зріс на 0,8, що, на нашу думку, спричинено тим, що банківська установа поборолла банкрутство і має гарантовану фінансову підтримку з боку держави. Кредитний рейтинг знизився на 0,9, що спричинено зменшенням рівня задоволення клієнтами кредитними послугами. Рейтинг за лояльністю до вкладів також знизився протягом аналізованого періоду, що спричинено підривом довіри до банку у 2016 році. Відповідно, за даними Міністерства Фінансів України, показник загального рейтингу в ПАТ КБ «Хбанк» також знизився. В цілому рейтингові позиції банку за аналізований період знизились, що спричинено підривом довіри клієнтів до банку на основі раптового банкрутства банку у грудні 2016 року.

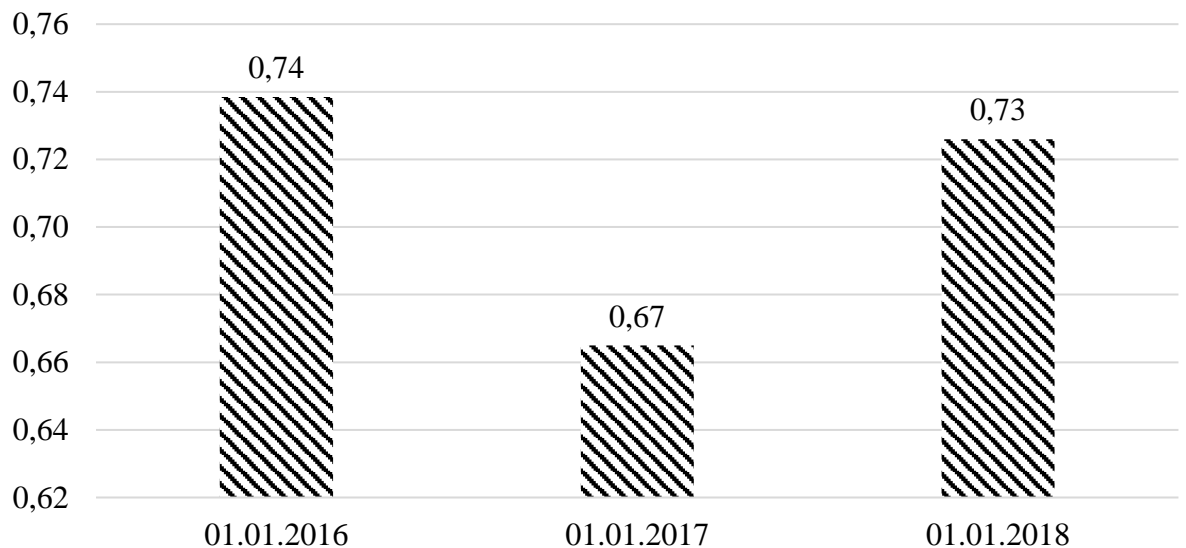


Рисунок 2.6 – Динаміка зведеного показника рейтингу ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років

На основі проведеного розрахунку зведеного показника рейтингу ПАТ КБ «Хбанк», нами було встановлено, що у 2015 році банківська установа мала високий загальний рейтинг. А вже у 2016 році банк можна сказати був

банкрутом, що спричинило зниження інтегрального показника рейтингу та в свою чергу й викликало необхідність у націоналізації банку. Потім, за рахунок державної підтримки, рейтинг банку відновився, адже банківська установа відновлює фінансову стійкість.

Тенденція рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років на основі розрахунків експертів була визначена в передньому пункті та відображена в таблиці 2.2. Так, зрозуміло, що експерти відображають зниження рівня довіри до банку з 9,4 бала до 8,4, відповідно за результати 2016 році, коли виникла непередбачувана неплатоспроможність, рейтинг довіри до банку склав 6,2. Саме даний показник у формулі визначення інтегрального показника рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» позначається як Ді.

Досить важливим, при оцінці довіри до банку, врахувати результати опитування населення, адже поняття довіри є абстрактним поняттям і формується під дією психологічного типу громадян. Таким чином, на основі опитувань населення експертами був визначений відсоток довіри громадян до банківського сектору (довіряють банкам) в передньому пункті та відображений в на рисунку 2.3. Відповідно в меделі розрахунку інтегрального показника рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» показник рівня довіри населення до банківського сектору позначається як Дбс. На основі формули 2.1 нами було встановлено значення інтегрального показника рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» (рис.2.7).

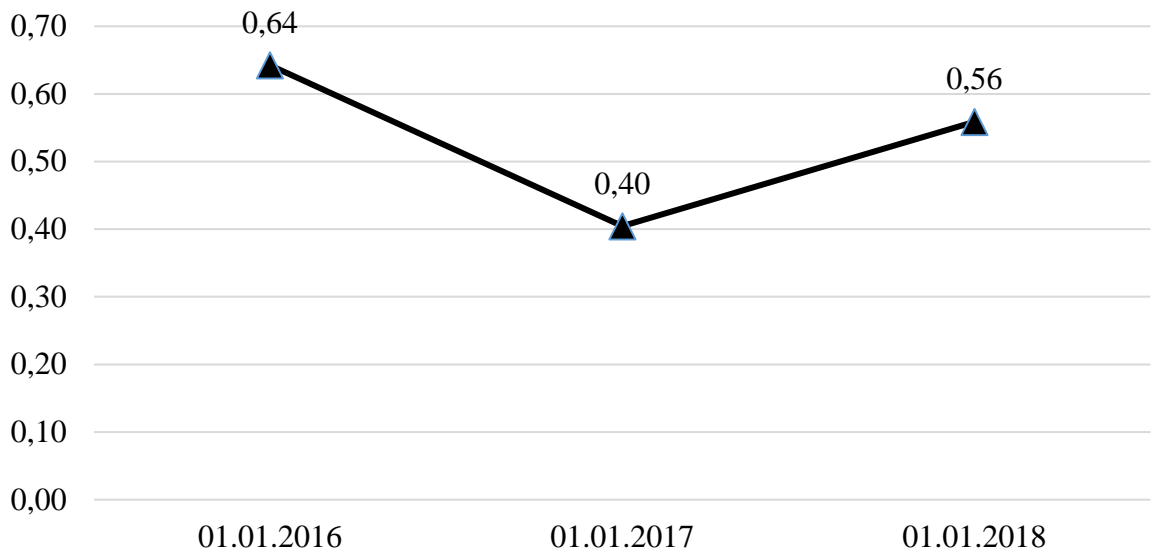


Рисунок 2.7 – Інтегральний показник рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років

З рисунка 2.7 спостерігаємо, що інтегральний показник рівня довіри до ПАТ КБ «Хбанк» протягом 2015 – 2017 років в цілому знизився. У 2015 році на основі середнього рівня довіри населення до банківського сектору довіра саме до ПАТ КБ «Хбанк» становила 0,64 та говорить про те, що банк мав середню частину присутньої довіри до банківського сектору. У 2016 році, у зв'язку з інформаційними атаками стосовно діяльності банку та офіційним визнанням його неплатоспроможності рівень довіри до банку склав 0,40, тобто банк мав досить низьку частину присутньої довіри до банківського сектору. Станом на 01.01.2018 року ситуація з довірою до ПАТ КБ «Хбанк» покращилась, адже націоналізація банку відображає надійність установи та її підтримку з боку держави. Таким чином на останню звітну дату довіра до банку відновилася та на сьогодні банк мав середню частину присутньої довіри до банківського сектору.

Таким чином, реалізація розробленої методики оцінювання довіри на прикладі ПАТ КБ «Хбанк» відображає дійсність подій, які відбуваються. Так, дійсно у 2015 році банк мав середній рівень довіри клієнтів, а вже у 2016 році на основі раптових інформаційних атак та визнання банку неплатоспроможним, рівень довіри до банку спрямувався до низького. Далі,

на основі переходу до власності держави банку, довіра розпочала відновлюватися й знову досягла середнього рівня. Тому, можна дійти висновку, що розроблена методика оцінювання довіри до банку є адекватною та враховує всі аспекти формування довіри клієнтів до кожного банку окремо.

2.3 Оцінка впливу факторів на формування довіри до банків

Довіра до будь-якої установи, в тому числі й до банку формується під дією вагової кількості чинників. Зрозуміло, що найбільш вагомими факторами утворення довіри до фінансових установ виступають економічні чинники. Важливо відмітити, що економіка кожної країни є різноманітною, саме тому, з метою порівняння особливостей факторного впливу довіри до банків, здійснимо дослідження на основі показників України та Франції. Для порівняння обрана Франція, адже банківський сектор даної країни вважається найбільш фінансово стійким та банківські групи даної країни представлені на міжнародному рівні і займають лідируючі позиції у світі.

Зрозуміло, що обирати окремо банк і визначати особливості факторного впливу для кожного не є доцільним. Тому, з метою оцінки впливу факторів впливу на формування рівня довіри до банків за результативну ознаку візьмемо загальний рівень довіри населення до банківського сектору відповідної країни, який вимірюється у відсотках опитаного населення, яке має довіру до банків.

Для подальшого аналізу факторів впливу на довіру до вітчизняного банківського сектору було обрано наступні показники, які характеризують економічне середовище функціонування банківської системи та формування до неї довіри населення.

1. Курс гривні (девальвація), ВВП України та індекс споживчих цін, який, по суті, і показує рівень інфляції в державі, - як основні показники економічного стану країни.

2. Середня ставка за кредитами, середня ставка за депозитами, рівень ліквідності банківської системи, рівень адекватності капіталу банківської системи та рентабельність активів банківської системи, - як головні показники діяльності банківського сектору.

3. Рівень безробіття в країні, що показує рівень зайнятості населення, та відповідно флонує потребу в банківських послуг.

Таким чином усього обрано 9 показників (Курс гривні, ВВП, Індекс споживчих цін, Середня ставка за кредитами, Середня ставка за депозитами, Рівень ліквідності банківської системи, Адекватність капіталу банківської системи, Рентабельність активів банківської системи, Рівень безробіття), вплив яких визначемо на довіру до банківської системи України. Значення обраних показників наведено у таблиці Б.1. Важливо відмітити, що динаміка рівня довіри населення до банків була сформована на основі декількох джерел, адже на сьогодні не існує чітко сформованого підходу до оцінки даного показника. Такими джерелами послуговували статті експертів, де відображається рівень довіри населення до банків України на основі проведеного опитування відповідного року. Масив даних був утворений на основі підбірки даних з різних інформаційних ресурсів відповідно до згадування чи визначення показника довіри кожного року (рис.2.8).

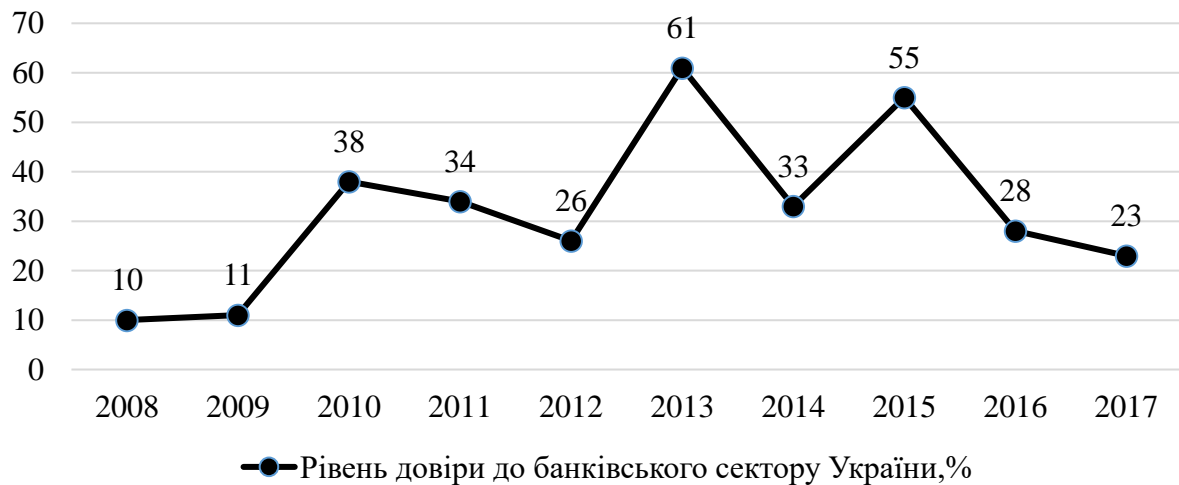


Рисунок 2.8 – Динаміка відсоткової частки довіри громадян до банківського сектору України протягом 2008 – 2017 років [побудовано автором на основі 37-40; 58-63]

У 2008 році, в період загострення світової фінансово-економічної кризи, довіра до банківського сектору в Україні була досить низькою та лише 10% довіряло банку. А у 2013 році, коли економіка країни розцвітала, впроваджувались банківські інновації, довіряло банківському сектору 61% населення. З початком політично-економічної кризи у 2014 році й по сьогодні довіра до банківського сектору знизилась. Станом на 01.01.2018 року лише 23% громадян України довіряють банкам.

Далі за допомогою пакету STATISTICA проведемо описову статистику для обраних показників/ Кількість спостережень відповідає числу 10 для кожного показника та відповідає кількості років за які отримані дані (з 2008 по 2017 рік). Відсоток спостережень, які були опрацьовані програмно становить 100%, тобто програма опрацьовала всі 10 спостережень для кожного показника (рис.Б.1)

Графічне представлення основних описових статистик за допомогою діаграм розмаху і графіків відповідності нормальному закону розподілу подано на рисунку 2.9.

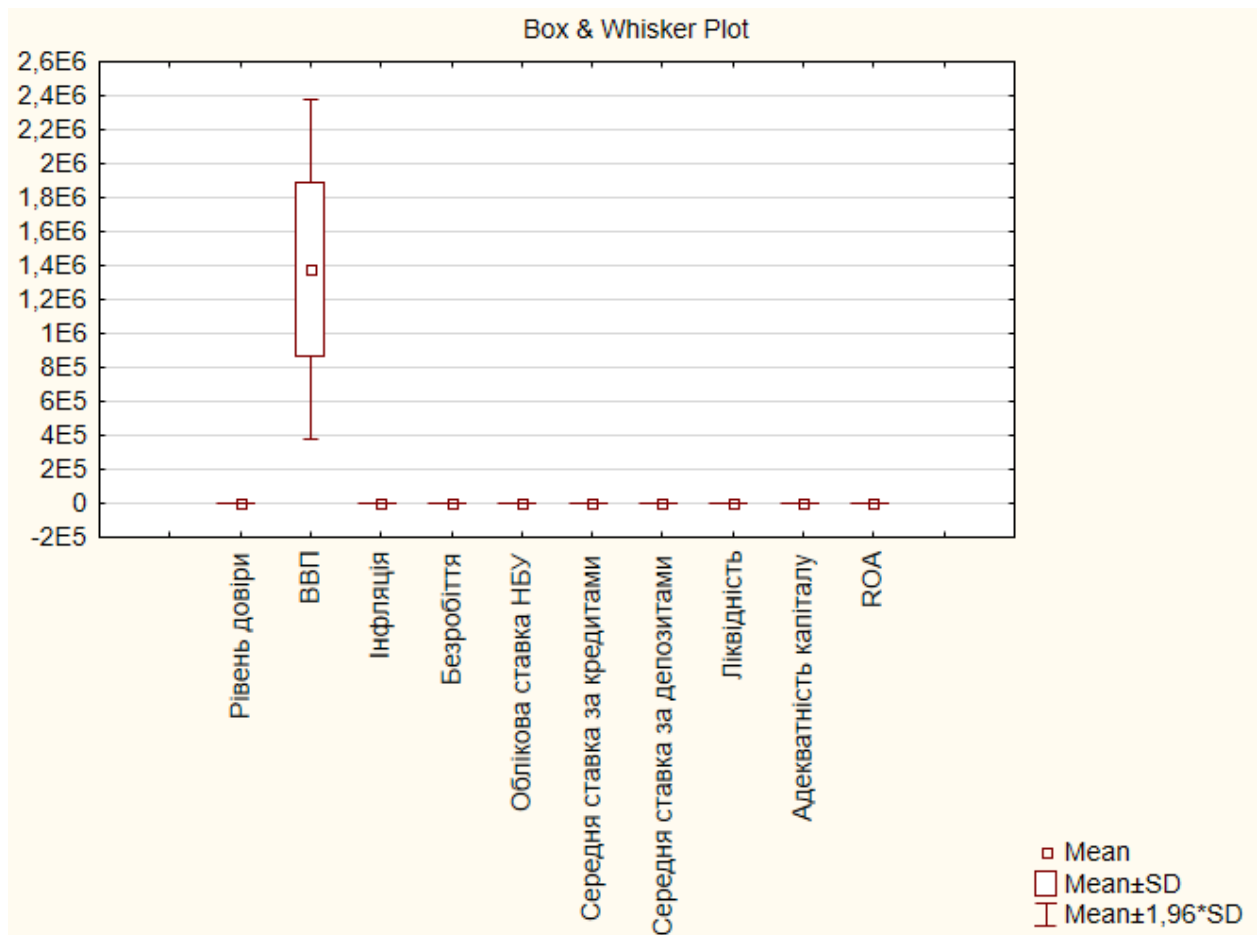


Рисунок 2.9 Вигляд діаграми розмаху для всіх показників для оцінки впливу факторів на рівень довіри до банківського сектору України

Діаграма розмаху показує як розподілений кожен показник. Центральна лінія показує головну тенденцію чи розміщення. Прямокутник показує мінливість навколо центральної тенденції. Відрізки навколо прямокутника відображають діапазон змін або розмах значень змінної.

Очевидно, що найбільший розмах зображений для показників ВВП, а для інших значень розмах не такий великий.

Спочатку треба впевнитись, що дана регресійна модель є статистично значущою. Проаналізувавши значення t-критеріїв, F-критерію, коефіцієнта детермінації R^2 та графічної залежності між незалежними та результативною змінними, ми підібрали таку регресійну модель, яка б найкращим чином описувала досліджувану залежність.

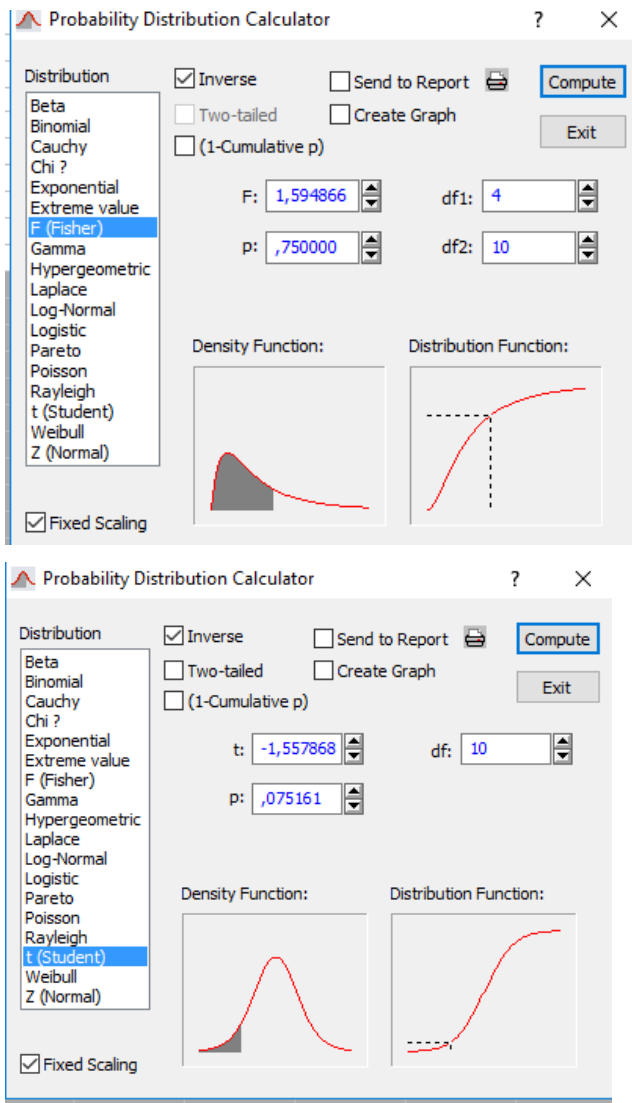


Рисунок 2.10 – Табличне значення t-критерія та F-критерія

Так значення t-критерія для всіх змінних є більшими за табличне, отже показники є статистично значущим (рисунок 2.10). Вільний член також є статистично значущим. Оскільки значення F-критерію 11 значно перевищує табличне – 1,59, то рівняння є статистично значущим.

Наступним кроком аналізу масиву даних буде проведення кореляційного аналізу. Він допоможе виявити взаємозв'язки між показниками та допоможе нам в подальшому побудувати регресійну модель залежності формування довіри до банківського сектору від економічних та фінансових факторів. Спочатку виведемо кореляційну матрицю і потім виключимо показники, які спричиняють мультиколінеарність.

Correlations (довіра) Marked correlations are significant at $p < .05000$ N=10 (Casewise deletion of missing data)												
Variable	Means	Std.Dev.	Рівень довіри	ВВП	Інфляція	Безробіття	Облікова ставка НБУ	Середня ставка за кредитами	Середня ставка за депозитами	Ліквідність	Адекватність капіталу	ROA
Рівень довіри	32	16,6	1,000000	0,188711	-0,235681	0,458496	-0,076984	-0,059722	0,648190	0,451950	0,255347	-0,320823
ВВП	1377449	509731,8	0,188711	1,000000	0,240273	0,607735	0,586922	-0,015788	0,335654	0,520169	0,045934	-0,491817
Інфляція	115	13,1	-0,235681	0,240273	1,000000	0,272818	0,909883	0,489521	0,186663	-0,183848	0,418888	0,147819
Безробіття	9	1,1	0,458496	0,607735	0,272818	1,000000	0,511768	-0,166666	0,571613	0,264087	0,418490	-0,317699
Облікова ставка НБУ	11	4,8	-0,076984	0,586922	0,909883	0,511768	1,000000	0,335788	0,397481	-0,018720	0,487228	0,003373
Середня ставка за кредитами	18	2,0	-0,059722	-0,015788	0,489521	-0,166666	0,335788	1,000000	-0,234734	0,142036	-0,261302	0,282797
Середня ставка за депозитами	11	2,0	0,648190	0,335654	0,186663	0,571613	0,397481	-0,234734	1,000000	-0,116769	0,786461	0,071818
Ліквідність	15	4,9	0,451950	0,520169	-0,183848	0,264087	-0,018720	0,142036	-0,116769	1,000000	-0,405763	-0,763751
Адекватність капіталу	17	1,5	0,255347	0,045934	0,418888	0,418490	0,487228	-0,261302	0,786461	-0,405763	1,000000	0,214680
ROA	0	0,3	-0,320823	-0,491817	0,147819	-0,317699	0,003373	0,282797	0,071818	-0,763751	0,214680	1,000000

Рисунок 2.11 - Кореляційна матриця для оцінки впливу факторів на рівень довіри до банківського сектору України

Визначено, що мультиколінеарність спричинюють наступні показники: Інфляція, Облікова ставка НБУ, Ліквідність, Адекватність капіталу та Рентабельність активів на кінець року. Тому виключаємо їх з моделі та залишаємо ВВП, Безробіття, Середні ставки за кредитами та депозитами. Графічне представлення підсумкової кореляційної матриці після виключення мультиколінеарних змінних зображено на рисунку Б.2

Тепер будемо регресійну модель:

Summary Statistics; DV: Рівень довіри (довіра)	
Statistic	Value
Multiple R	0,674577923
Multiple R ²	0,455055374
Adjusted R ²	0,019099673
F(4,5)	11,043811
p	0,468613893
Std.Err. of Estimate	16,4037422

Regression Summary for Dependent Variable: Рівень довіри (довіра)						
R=,67457792 R ² =,45505537 Adjusted R ² =,01909967						
F(4,5)=1,0438 p<,46861 Std.Error of estimate: 16,404						
N=10	b*	Std.Err. of b*	b	Std.Err. of b	t(5)	p-value
Intercept			-60,9349	74,95158	-0,812990	0,453181
ВВП	-0,147185	0,418214	-0,0000047	0,00001	-0,351936	0,739233
Безробіття	0,227168	0,479383	3,3902	7,15428	0,473876	0,655558
Середня ставка за кредитами	0,115445	0,341895	0,9383	2,77883	0,337661	0,749334
Середня ставка за депозитами	0,594840	0,408461	4,8221	3,31122	1,456295	0,205087

Рисунок 2.12– Результати регресійного аналізу залежності довіри до банківського сектору України від фінансових та економічних факторів

Коефіцієнт детермінації R² показує скільки % варіації залежної змінної пояснюється варіацією незалежних змінних, тобто цей показник оцінює

частку варіації результату. У нашому випадку ця частка становить 67% і це означає, що варіація довіри до банківського сектору України на 67% описується зміною поданих незалежних змінних у рівнянні.

Впевнившись, що проведений аналіз є статистично значущим можемо скласти рівняння множинної лінійної регресії. Воно матиме вигляд:

$$y = -60,93 + -0,0000043 * x_1 + 3,39 * x_2 + 0,94x_3 + 4,82 * x_4.$$

Таким чином робимо висновок, що при зростанні ВВП на одиницю рівень довіри до банківського сектору знижується на 0,00000043%, відповідно коли економічна ситуація покращується, потреба й увага до банків знижується, а разом з ними і довіра.

При зростанні рівня безробіття в Україні, рівень довіри до банків зростає, адже виникає потреба у отриманні банківських послуг. До того ж зростання відсоткових ставок за кредитами і депозитами також збільшує рівень довіри до банківського сектору.

З аналогічним алгоритмом була побудована модель дослідження впливу фінансових та економічних факторів на формування довіри до банківського сектору Франції.

Головними факторами впливу для рівня довіри до банків у Франції було обрано:

1. ВВП та рівень інфляції- як основні показники економічного стану країни.
2. Обсяги депозитів, ставка за депозитами, ставка за кредитами, частка проблемних кредитів у кредитному портфелі банків, серед відсоткових ставок, реальна відсоткова ставка, відношення капіталу банків до активів – як основні показники діяльності банківського сектору.

Correlations (Spreadsheet27)											
Marked correlations are significant at p < .05000											
N=10 (Casewise deletion of missing data)											
Variable	Std.Dev.	Рівень довіри до банківського сектору Франції	ВВП	Інфляція	Депозити	Депозитна ставка	Кредитна ставка	% проблемних кредитів	Спред процентних ставок	Реальна відсоткова ставка	Банківський капітал до активів
Рівень довіри до банківського сектору Франції	10,959	1,000000	0,278751	-0,115988	-0,038349	-0,560788	-0,622126	0,161351	0,252087	0,480819	0,809467
ВВП	235,791	-0,278751	1,000000	-0,295995	0,754709	0,003266	0,099932	0,274586	0,351713	0,177033	-0,210144
Інфляція	0,295	-0,115988	0,295995	1,000000	-0,397227	0,408792	0,305395	-0,862875	-0,502422	-0,620246	-0,079516
Депозити	6583,881	-0,038349	0,754709	-0,397227	1,000000	-0,446329	-0,237931	0,545506	0,605395	0,570909	-0,195813
Депозитна ставка	0,696	-0,560788	0,003266	0,408792	-0,446329	1,000000	0,875270	-0,713525	-0,881812	-0,936795	-0,153211
Кредитна ставка	0,299	-0,622126	0,099932	0,305395	-0,237931	0,875270	1,000000	-0,529986	-0,803668	-0,810532	-0,260994
% проблемних кредитів	0,483	0,161351	0,274586	-0,862875	0,545506	-0,713525	-0,529986	1,000000	0,776685	0,823143	-0,137599
Спред процентних ставок	1,294	0,252087	0,351713	-0,502422	0,605395	-0,881812	-0,803668	0,776685	1,000000	0,908161	-0,084514
Реальна відсоткова ставка	1,362	0,480819	0,177033	-0,620246	0,570909	-0,936795	-0,810532	0,823143	0,908161	1,000000	0,139617
Банківський капітал до активів	1,034	0,809467	0,210144	-0,079516	-0,195813	-0,153211	-0,260994	-0,137599	-0,084514	0,139617	1,000000

Рисунок 2.13 - Кореляційна матриця для оцінки впливу факторів на рівень довіри до банківського сектору Франції

На основі кореляційної матриці (рис.2.13) ми залишили в моделі лише Банківський капітал до активів, ВВП, Інфляцію та Депозитну ставку.

Так значення t-критерія для всіх змінних є більшими за табличне, отже показники є статистично значущим (рисунок 2.10). Вільний член також є статистично значущим. Оскільки значення F-критерію 8 значно перевищує табличне – 1,59, то рівняння є статистично значущим.

Summary Statistics; DV: Рівень довіри до банківського сектору Франції (Spreadsheet27)	
Statistic	Value
Multiple R	0,936181182
Multiple R?	0,876435205
Adjusted R?	0,777583369
F(4,5)	8,86615
p	0,0171267781
Std.Err. of Estimate	5,16838828

Regression Summary for Dependent Variable: Рівень довіри до банківського сектору Франції						
R= ,93618118 R?= ,87643521 Adjusted R?= ,77758337						
F(4,5)=8,8661 p<,01713 Std.Error of estimate: 5,1684						
N=10	b*	Std.Err. of b*	b	Std.Err. of b	t(5)	p-value
Intercept			14,75367	26,35075	0,55990	0,599705
ВВП	-0,089962	0,170894	0,00418	0,00794	-0,52642	0,621103
Інфляція	0,118537	0,183023	-4,40982	6,80885	0,64766	0,545764
Депозитна ставка	-0,498075	0,174940	7,84592	2,75574	-2,84712	0,035945
Банківський капітал до активів	0,723677	0,163528	7,66937	1,73303	4,42540	0,006857

Рисунок 2.14 – Результати регресійного аналізу залежності довіри до банківського сектору Франції від фінансових та економічних факторів

У регресійному аналізі залежності довіри до банківського сектору Франції коефіцієнт детермінації становить 93% і це означає, що варіація

довіри до банківського сектору Франції на 93% описується зміною поданих незалежних змінних у рівнянні.

Впевнившись, що проведений аналіз є статистично значущим, можемо скласти рівняння множинної лінійної регресії. Воно матиме вигляд:

$$y = 14,75 + 0,0042 * x_1 - 4,41 * x_2 + 7,84x_3 + 7,67 * x_4.$$

Таким чином робимо висновок, що при зростанні ВВП на одиницю рівень довіри до банківського сектору у Франції зростає на 0,0042%, відповідно коли економічна ситуація покращується, потреба й увага до банків у даній країні зростає, а разом з ними і довіра.

При зростанні рівня інфляції в Франції на одиницю, рівень довіри до банків знижується, адже виникає недовіра до всієї економіки країни, а відповідно і до банківського сектору. До того ж зростання відсоткових ставок за депозитами також збільшує рівень довіри до банківського сектору у Франції, адже чим вищою є ставка за вкладом, тим більший попит на депозитні продукти і вища довіра до банків. При зростанні відношення банківського капіталу до активів у Франції, довіра до банків також збільшується, адже чим вищий показник фінансового стану банківської системи, тим більш вона вважається надійною.

Отже, здійснений порівняльний аналіз впливу факторів на формування довіри до банківського сектору України та Франції надав змогу встановити, що чим кращий економічний стан в країні, тим вищий рівень довіри до банків. Тому, наша країна, з метою підвищення рівня довіри до банківського сектору повинна стабілізувати економіку, а саме збільшити рівень ВВП, врегулювати ціноутворення на банківському ринку та знизити рівень безробіття в країні.

Розглянувши сучасні світові рейтингові оцінки банків, нами було встановлено, що вітчизняні банки є маловідомими в світі й, відповідно, іноземні споживачі взагалі не мають довіри до вітчизняного банківського сектору.

За думкою експертів найвищий рівень довіри заслуговує Креді Агриколь Банк, який у 2018 році займає 3 місце за фінансовою стійкістю. А у 2014 – 2016 роках найвищого рівня довіри клієнтів заслуговував ПАТ КБ «Хбанк». Але, в результаті непередбачуваного банкрутства у грудні 2016 року Хбанк втратив набутий рівень довіри і вже станом на 01.04.2017 року мав лише 6,2 бали за оцінкою експертів.

Розрахований нами інтегральний показник рівня довіри банківської системи України за існуючою методикою протягом 2013 – 2017 років під дією економічної крижзи зменшився. Але зниження показника рівня довіри було незначним, що у свою чергу надає змогу стверджувати, що банки все ж таки успішно справляться з негативним економічним впливом та повернуть довіру клієнтів.

Реалізація розробленої методології оцінювання довіри на прикладі ПАТ КБ «Хбанк» відображає дійсність подій, які відбуваються. Так, дійсно у 2015 році банк мав середній рівень довіри клієнтів, а вже у 2016 році на основі раптових інформаційних атак та визнання банку неплатоспроможним, рівень довіри до банку спрямувався до низького. Далі, на основі переходу до власності держави банку, довіра розпочала відновлюватися й знову досягла середнього рівня. Тому, можна дійти висновку, що розроблена методологія оцінювання довіри до банку є адекватною та враховує всі аспекти формування довіри клієнтів до кожного банку окремо.

Проведений порівняльний аналіз впливу факторів на формування довіри до банківського сектору України та Франції надав змогу встановити, що чим кращий економічний стан в країні, тим вищий рівень довіри до банків.

В Україні при зростанні ВВП на одиницю рівень довіри до банківського сектору знижується, а при зростанні рівня безробіття в Україні, рівень довіри до банків зростає, адже виникає потреба у отриманні банківських послуг. До того ж зростання відсоткових ставок за кредитами і депозитами також збільшує рівень довіри до банківського сектору.

У Франції при зростанні рівня інфляції на одиницю, рівень довіри до банків знижується, а зростання відсоткових ставок за депозитами та зростання відношення банківського капіталу до активів збільшують рівень довіри до банківського сектору.

ВИСНОВКИ

Дослідивши сутність поняття довіри до банку, нами було встановлено, що це взаємовідносини, які будуються між клієнтом та банком на основі відповідальності обох сторін. На сьогодні довіра до банківського сектору в країні є досить низькою, що спричинено рядом фінансово-економічних криз та зниженням здатності банківських установ стійко реагувати на негативні економічні тенденції й при цьому надавати якісні послуги клієнтам.

Серед встановлених методів оцінки довіри до банків найбільш точним є опитування, але воно не є практичним. Також рейтингові оцінки відображають яким банкам населення віддає перевагу та, відповідно довіряє. Найбільш точною оцінка довіри до банківського сектору відображається за рахунок відображення надійності та фінансової стійкості банків. На нашу думку, при оцінці рівня довіри до банку важливо враховувати не лише фінансовий стан, рейтинги, надійність, платоспроможність, а й приділити особливу увагу показникам опитування стосовно довіри до банків в країні.

Нами було встановлено, що на основі проведених опитувань експертам вдалося визначити, що рівень саме психологічного аспекту довіри до банків протягом трьох років значно знизився. На нашу думку, дану тенденцію можна пояснити раптовим банкрутством лідера ринку банківських послуг ПАТ КБ «Хбанк». Адже і до сьогодні в даній справі є досить вагома частка невизначених подій й думка серед населення про те, що за допомогою даного банку країна «відмила» кошти посилюється. Саме тому, держава, з метою підвищення рівня довіри до банківського сектору повинна розвіяти думки про неправочинність власних дій за рахунок розробки та впровадження більш прозорого ведення та регулювання банківського бізнесу.

На нашу думку, держава, з метою підвищення рівня довіри до банківського сектору, повинна розробити та впровадити більш прозоре ведення та регулювання банківського бізнесу.

Нами пропонується при встановленні рівня довіри окремо до банку важливо враховувати платоспроможності та надійності бану, поточні рейтингові оцінки експертів діяльності банку, оцінку експертів рівня довіри до банку та загальний рівень довіри населення до банківського сектору.

Впровадження в практичне застосування розробленої методики оцінювання довіри за допомогою інтегрального показника на прикладі ПАТ КБ «Хбанк» надала змогу визначити, що у 2015 році банк мав середній рівень довіри клієнтів, а вже у 2016 році на основі раптових інформаційних атак та визнання банку неплатоспроможним, рівень довіри до банку спрямувався до низького. Дані події прослідковувалися фактично, тому, можна дійти висновку, що розроблена методологія оцінювання довіри до банку є адекватною та враховує всі аспекти формування довіри клієнтів до кожного банку окремо.

Довіра до будь-якої установи, в тому числі й до банку формується під дією вагової кількості чинників. Зрозуміло, що найбільш вагомими факторами утворення довіри до фінансових установ виступають економічні чинники. Важливо відмітити, що економіка кожної країни є різноманітною, саме тому, з метою порівняння особливостей факторного впливу довіри до банків, здійснимо дослідження на основі показників України та Франції.

Дослідження показало, що при зростанні ВВП на одиницю рівень довіри до банківського сектору України знижується на 0,00000043%, відповідно коли економічна ситуація покращується, потреба й увага до банків знижується, а разом з ними і довіра. При зростанні рівня безробіття в Україні, рівень довіри до банків зростає, адже виникає потреба у отриманні банківських послуг. До того ж зростання відсоткових ставок за кредитами і депозитами також збільшує рівень довіри до банківського сектору.

А при зростанні ВВП на одиницю рівень довіри до банківського сектору у Франції зростає на 0,0042%, відповідно коли економічна ситуація покращується, потреба й увага до банків у даній країні зростає, а разом з ними і довіра. При зростанні рівня Інфляції в Франції на одиницю, рівень довіри до банків знижується, адже виникає недовіра до всієї економіки країни, а відповідно і до банківського сектору. До того ж зростання відсоткових ставок за депозитами також збільшує рівень довіри до банківського сектору у Франції, адже чим вищою є ставка за вкладом, тим більший попит на депозитні продукти і вища довіра до банків. При зростанні відношення банківського капіталу до активів у Франції, довіра до банків також збільшується, адже чим вищий показник фінансового стану банківської системи, тим більш вона вважається надійною.

Отже, здійснений порівняльний аналіз впливу факторів на формування довіри до банківського сектору України та Франції надав змогу встановити, що саме від економічного стану країни залежить рівень довіри до банків. Тому, наша країна, з метою підвищення рівня довіри до банківського сектору повинна стабілізувати економіку, а саме збільшити рівень ВВП, врегулювати ціноутворення на банківському ринку та знизити рівень безробіття в країні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Турчин Л. Є. Теоретичні аспекти формування довіри до банківської системи: *Економіка та держава*. 2012. № 12. С. 90–92.
2. Вербицкая Л. Кризис доверия: работа над ошибками (материалы круглого стола). 2010. № 4 (34). С. 68–70.
3. Рівень довіри громадян до соціальних та державних інститутів. *Infolight - інформаційно-аналітичний центр*. URL: <http://infolight.org.ua/charts/riven-doviri-gromadyan-do-socialnih-taderzhavnih-institutiv>.
4. Сомик А. В. Підвищення рівня довіри до банків України. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2017. № 38. С. 250–257.
5. 50 % are confident in U.S. banking industry. URL: http://www.rasmussenreports.com/public_content/business/general_business/september_2014/50_are_confident_in_u_s_banking_industry.
6. Bagelot Walter. *Lombard Street: A Description of the Money Market*. URL: <http://oll.libertyfund.org/simple.php?id=128>
7. Лукін Д. Етичні аспекти бізнесу українських банків. *Вісник НБУ*. 2014. № 2. С. 22 – 24.
8. Савлук М. Довіра населення як чинник ефективної банківської діяльності. *Вісник НБУ*. 2003. № 8. С. 8 – 10.
9. Гриценко А.А. Внутрішня структура. *Економічна теорія*. 2010. № 3. С. 20 – 26.
10. Турчин Л. Є. Теоретичні аспекти формування довіри до банківської системи. *Економіка та держава*. 2012. № 12. С. 90–92.
11. Хілько А. Відродити Україну через довіру до URL: <http://nv.com.ua/vidroditi-ukra%D1%97nu-cherez-doviru-do-bankiv/>
12. Аналітичний огляд банків України. URL: <http://www.slideshare.net/kornellio/2017-1-qubqr-39336630>.

13.. Грошові агрегати. Листопад 2017 року. *Статистичний випуск Національного банку України* URL: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=66232>.

14. Коваленко М. О. Роль довіри у процесі формування банківських заощаджень. *Економіка. Фінанси. Право*. 2014. № 8. С. 3–6

15. Рівень довіри населення до банків URL: <http://delo.ua/finance/riven-doviri-naselennjado-bankiv-sogodni-duzhe-nizkij-zasnov-240065/>.

16. Сайт Фонду гарантування вкладів фізичних осіб: Статистика. офіційна веб-сторінка URL: <http://www.fg.gov.ua/statystyka>.

17.Сомик А.В. Підвищення довіри до банків в Україні. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2014. № 38. С. 250–257.

18.Портянова О.В., Тростянская К.М. Стратегические составляющие финансовой устойчивости и безопасности банковской системы и финансовых рынков Украины. *Ліквідність банківської системи України*. Дніпро : ДНУ імені Олеся Гончара. 2014. С.121

19.Топ-10 найприбутковіших і Топ-10 збиткових банків в Україні URL: <http://xpress.sumy.ua/news/economy/9477/>.

20. Reputation Institute: Рейтинг репутації провідних компаній світу 2014 року URL: <http://gtmarket.ru/news/2014/04/10/6686>.

21. Названо найбільш шановані компанії світу URL: <http://vkurse.ua/ua/business/samye-uvazhaemye-kompanii-mira.html>.

22. Методологія (Рейтинг 100 найдорожчих глобальних брендів), розроблена британською дослідницькою компанією Millward Brown Optimor URL: <http://www.millwardbrown.com/mb-global/brand-strategy/brand-equity/brandz/top-global-brands/methodology>.

23. Рейтинг самых дорогих глобальных брендов финансового и страхового сектора в 2017 году в рамках «Best Global Brands 2017» URL: <http://forinsurer.com/news/17/01/01/29840>.

24. Обзор основных методов оценки стоимости URL: <http://www.advertology.ru/article44521.htm>.

25. Brand Finant Global 500 (100) URL: <http://www.rankingthebrands.com/TheBrandRankings.aspx?rankingID=83&year=580>.
26. Гумен І. Складові банківських рейтингів: науково-практичний аспект. *Вісник НБУ*. 2012. №1. С. 57-60.
27. Долінський Л., Ковальчук О. Побудова інтегрального кредитного рейтингу банківської системи України. *Вісник Національного банку України*. – №6. 2012. С.28-32.
28. NOKs Fishes подвела итоги синдикативного репутационного исследования банковского рынка Goodwill – фактор за 2 квартал 2017 года URL: <http://mmr.ua/news/id/reputacionnoe-issledovanie-bankovskogo-rynka-goodwill-faktor-itogi-3kv2017-42811>.
29. Топ 100 українських брендів URL: <http://www.mppconsulting.com.ua/ukrbrand/ukrbrand2017.pdf>.
30. Рейтинг устойчивости банков за 3 квартал 2017 URL: <http://minfin.com.ua/banks/rating>.
31. Выживут сильнейшие URL: <http://company.rbc.ua/Mw/OA/MTAxODg>.
32. Турчин, Л. Є. Роль довіри у стабілізації банківського сектору в післякризовий період *Матеріали дев'ятої всеукраїнської науковопрактичної конференції «Інноваційний потенціал української науки - XXI сторіччя»* URL: www.nauka.zinet.info.
33. Офіційний сайт ПАТ «Хбанк»: офіційна офіційна веб-сторінка: URL: <https://privatbank.ua>.
34. Офіційний сайт ПАТ Райффайзен Банк Аваль»: офіційна веб-сторінка: URL: <https://www.aval.ua>.
35. Офіційний сайт ПАТ «Креді Агріколь Банк»: офіційна веб-сторінка: URL: <https://credit-agricole.ua/>
36. Рейтинг надежности украинских банков 2018 + инфографика URL: <https://deltabank-online.com.ua/rejting-bankov-ukrainy-po-nadezhnosti/>
37. Якому банку найбільше довіряють експерти URL: <https://minfin.com.ua/ua/2018/05/11/33534617/>

38. Рівень довіри українців до банків URL: <https://mind.ua/news/20185603-riven-doviri-ukrayinciv-do-bankiv-minulogo-roku-vprav-majzhe-vtrichi>
39. Рівень суспільної довіри до банківської системи України URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/24.pdf>
40. Більше половини українців не довіряють банкам – дослідження URL: <https://economics.unian.ua/finance/10144520-bilshe-polovini-ukrajinciv-ne-doviryayut-bankam-doslidzhennya.html>
41. Стабілізація банківської системи шляхом підвищення довіри до банків та забезпечення прозорості діяльності НБУ URL: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/dovira_do_bankiv-8d9b8.pdf
42. Творення простору довіри до банків в умовах подолання наслідків економічної кризи URL: <http://global-national.in.ua/archive/12-2016/97.pdf>
43. Малиш Л. О. Взаємозв'язки між рівнями довіри українців до певних груп соціальних інституцій URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/2116/Malysh_Vzaiemoz_viazky_mizh_rivniamy_doviry.pdf;jsessionid=52400F0970BAEFED32E9D9446A2905AB?sequence=1
44. Лисенко В.В. Довіра як фактор розвитку підприємницької діяльності в агробізнесі URL: <http://global-national.in.ua/archive/6-2015/39.pdf>
45. Сікорська Н.П. Аналіз моделей рейтингування надійності комерційних банків URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/5132/1/192.pdf>
46. Джолос А.В. Публічна система рейтингової оцінки банків України: призначення та інформаційна модель URL: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/13_ukr/224.pdf
47. Григорук П.М. Теоретико-методологічні засади інтегрального оцінювання ефективності маркетингових рішень URL: <https://economics.opu.ua/files/archive/2013/No3/194-201.pdf>

48. Рибінцев В. О., Головань О. О. Методичний підхід до визначення конкурентоспроможності банківських послуг фізичним особам
URL: irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe

49. Самородов Б. В. Побудова інтегрального показника оцінювання проблемних ситуацій банківської системи URL:
http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/13752/1/vestnik_HPI_2014_46_Samorodov_Pobudova.pdf

50. Соцька Ю.І. Методичні підходи до інтегральної оцінки конкурентоспроможності комерційного банку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.economyandsociety.in.ua/journal/2_ukr/110.pdf

51. Кредитні рейтинги банків URL:<http://bankografo.com/analiz-bankiv/rejting-bankiv/kredytни-reytingi-bankiv>

52. Рейтинг устойчивости банков URL:
<https://minfin.com.ua/banks/rating>

53. Показники діяльності банків (відносні URL:
<http://bankografo.com/analiz-bankiv/bankivska-statystyka/pokazniki-diyalnosti-bankiv-vidnosni>

54. Офіційний сайт Державної служби статистики України. офіційна веб-сторінка: URL: www.ukrstat.gov.ua/

55. Офіційний сайт Національного банку України [офіційна веб-сторінка: URL: <https://www.bank.gov.ua/>

56. Дані фінансової звітності банків офіційна веб-сторінка: URL:
<http://www.bank.gov.ua> – Заголовок з екрану.

57. Процентні ставки за кредитами та депозитами. Цінні папери резидентів. Індекс ПФТС 09'2018 офіційна веб-сторінка: URL:
https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27843415&cat_id=44578#1

58. Опитування щодо ділових очікувань підприємств як інструмент прогнозування та комунікацій центрального банку.
URL:<https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=125910>

59. Чому рівень довіри до банків в Україні – один із найнижчих у світі? URL:<https://www.radiosvoboda.org/a/24993268.html>
60. Довіра громадян України до суспільних інститутів URL:
http://razumkov.org.ua/uploads/socio/2018_06_press_release_ua.pdf
61. Пасажко Т. С., Трансформація депозитів населення в інвестиційний ресурс банків URL:
<http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4081>
62. Гладких Д.М., Стабілізація банківської системи шляхом підвищення довіри до банків та забезпечення прозорості діяльності НБУ URL: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/dovira_do_bankiv-8d9b8.pdf
63. Турчин Л. Є., Проблеми довіри до банківської системи у післякризовий період URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2013/22.pdf
64. 2018 Edelman Trust Barometer URL:
<https://cms.edelman.com/sites/default/files/2018-01/2018%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf>
65. ВВП (поточний US \$) URL:
http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?end=2015&locations=SE&start=2017&view=chart&year_high_desc=false
66. Інфляція споживчих цін (% на рік) URL:
http://data.worldbank.org/indicator/FP.CPI.TOTL.ZG?end=2016&locations=SE-PL&name_desc=true&start=2017&view=chart
67. Особисті грошові перекази, отримані (поточний US \$) URL:
<http://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT?end=2015&locations=PL-SE&start=2017&view=chart>
68. Депозит процентна ставка (%). *Сайт Світового Банку*. офіційна веб-сторінка: URL:
<http://data.worldbank.org/indicator/FR.INR.DPST?view=chart>
69. Кредитування Процентна ставка (%) URL:
<http://data.worldbank.org/indicator/FR.INR.LEND>

70. Банк необслуговуваних кредитів в загальному обсязі валових кредитів (%) *Сайт Світового Банку*. офіційна веб-сторінка: URL: <http://data.worldbank.org/indicator/FB.AST.NPER.ZS?end=2016&locations=PL-SE&start=2017&view=chart>

71. Спред процентних ставок) *Сайт Світового Банку*. офіційна веб-сторінка: URL: <http://data.worldbank.org/indicator/FR.INR.LNDP?end=2006&locations=PL-SE&start=2001&view=chart>

72. Реальна відсоткова ставка (%) *Сайт Світового Банку*. офіційна веб-сторінка: URL: <http://data.worldbank.org/indicator/FR.INR.RINR?end=2016&locations=PL-SE&start=2014>

73. Банківський капітал до активів *Сайт Світового Банку*. офіційна веб-сторінка: URL: <http://data.worldbank.org/indicator/FB.BNK.CAPA.ZS?view=chart>

Додатки

Додаток А
Аналіз рівня довіри до банків України

Таблиця А.1- Порівняльні оцінки банківських брендів за міжнародними рейтинговими дослідженнями за 2013–2017 рр.

Міжнародні рейтингові дослідження	Банки	2017	2016	2015	2014	2013
Brand Finance Рейтинг глобальних банківських брендів 500 (100)	Sberbank (Росія)	17	13	17	65	15
	Deutsche Bank (Німеччина)	15	12	14	14	18
	Bank of America (США)	3	4	3	1	2
	Industrial and commercial bank of China (Китай)	6	7	11	8	12
	Santander (Іспанія)	8	6	4	4	3
	BNP Paribas (Франція)	7	9	8	12	6
	HSBC (Великобританія)	2	3	1	3	1
Brand Z Рейтинг 100 найдорожчих глобальних брендів	Sberbank (Росія)	75	70	74	99	-
	Bank of America (США)	94	-	-	92	37
	Industrial and commercial bank of China (Китай)	17	16	13	11	11
	Santander (Іспанія)	91	96	96	77	31
	HSBC (Великобританія)	28	26	31	28	23
Рейтинг найбільш шанованої компанії журналу Barron's	Sberbank (Росія)	-	98	99	99	-
	Bank of America (США)	95	92	94	97	-
	Industrial and commercial bank of China (Китай)	-	-	93	89	-
	Santander (Іспанія)	90	86	-	81	-
	BNP Paribas (Франція)	88	90	-	77	-
	HSBC (Великобританія)	84	82	73	72	-
Рейтинг репутації глобальних брендів 500 (100) журналу Fortune	Bank of America (США)	66	66	46	21	15
	Industrial and commercial bank of China (Китай)	25	29	54	77	87
	Santander (Іспанія)	73	58	44	51	37
	BNP Paribas (Франція)	40	41	30	26	18
	HSBC (Великобританія)	77	60	53	46	39
Interbrand Рейтинг 100 кращих глобальних брендів	Santander (Іспанія)	75	84	76	68	68
	HSBC (Великобританія)	33	32	33	32	33

Таблиця А.2 - Динаміка абсолютних показників діяльності банків для рейтингового оцінювання за методикою В.Кромонова

Показники	ПАТ «Хбанк» (в млн. грн.)				
	2013	2014	2015	2016	2017
Власний капітал (К)	8700	16592	21263	22539	24497
Робочі активи (АР)	97469	107533	137140	148558	174052
Ліквідні активи (ЛІА)	20308	21799	28337	34406	27768
Статутний капітал (СК)	8860	13545	14897	16352	18101
Зобов'язання до запитання (ЗЗ)	95308	107766	124312	149462	180628
Сумарні зобов'язання (СЗ)	110441	127113	128065	154303	188316
Захищений капітал (ЗК)	1801	2018	2566	2813	3003
	ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» (в тис. грн.)				
Власний капітал (К)	7332228	7925018	8220803	9118474	4412863
Робочі активи (АР)	42205067	41446909	36287803	35620938	33786590
Ліквідні активи (ЛІА)	9655685	7615450	10303780	6340854	6678918
Статутний капітал (СК)	3083650	3083241	3083449	3002775	3002775
Зобов'язання до запитання (ЗЗ)	45535592	41956267	38488834	33196552	35207815
Сумарні зобов'язання (СЗ)	48431386	44814824	41587125	36248029	40527690
Захищений капітал (ЗК)	2689942	2512178	2344459	2278918	2059068
	ПАТ «Креді Агріколь банк» (в тис. грн.)				
Власний капітал (К)	766620	862037	1670613	1828921	1641071
Робочі активи (АР)	4096214	5269403	9663149	11599368	17657796
Ліквідні активи (ЛІА)	1057903	1256871	3112473	2073964	5946523
Статутний капітал (СК)	1059672	1059672	1059672	1232601	1232601
Зобов'язання до запитання (ЗЗ)	4239851	5666821	10973065	11773630	18620439
Сумарні зобов'язання (СЗ)	4545948	5993326	11569383	12353397	19640134
Захищений капітал (ЗК)	389434	366501	398234	398702	409462

Додаток Б

Оцінка впливу факторів на формування довіри до банків

Таблиця Б.1 – Значення факторів, які здійснюють вплив на формування довіри до банківського сектору України з 2008 по 2017 рік [37-40; 58-63]

Рік	Рівень довіри до банківського сектору України, %	ВВП	Інфляція	Безробіття	Облікова ставка НБУ	Середня ставка за кредитами	Середня ставка за депозитами	Рівень ліквідності банківської системи	Рівень адекватності капіталу банківської системи	ROA банківської системи
2008	10	720731	116,1	6,9	8	17,8	8,2	9,5	16,1	0,2
2009	11	948056	122,3	6,9	12	20,9	9,9	8,7	16,4	1
2010	38	913345	112,3	9,6	10,25	15,7	14	5,6	19,8	0,7
2011	34	1082569	109,1	8,8	7,75	16	10,3	17	16,2	0,1
2012	26	1316600	104,6	8,6	7,75	18,4	8,1	20,1	15,8	0,1
2013	61	1408889	99,8	8,1	7,5	16,6	13,4	17,5	17,6	0,1
2014	33	1454931	100,5	7,7	6,5	17,6	10,9	17,5	16,3	0,2
2015	55	1566728	124,9	9,7	14	21,8	11,9	19	16,4	0,2
2016	28	1979458	143,3	9,5	22	18,5	13	15,8	19,5	0,1
2017	23	2383182	112,4	9,7	14	16,4	11,4	15,4	16,1	0,1

Variable	Descriptive Statistics (Spreadsheet1)				
	Valid N	Mean	Minimum	Maximum	Std.Dev.
Рівень довіри до банківського сектору України,%	10	32	10,0	61	16,6
ВВП	10	1377449	720731,0	2383182	509731,8
Інфляція	10	115	99,8	143	13,1
Безробіття	10	9	6,9	10	1,1
Облікова ставка НБУ	10	11	6,5	22	4,8
Середня ставка за кредитами	10	18	15,7	22	2,0
Середня ставка за депозитами	10	11	8,1	14	2,0
Рівень ліквідності банківської системи	10	15	5,6	20	4,9
Рівень адекватності капіталу банківської системи	10	17	15,8	20	1,5
ROA банківської системи	10	0	0,1	1	0,3

Рисунок Б.1 - Результати описової статистики для моделі залежності довіри до банківського сектору України від факторів, що її формують

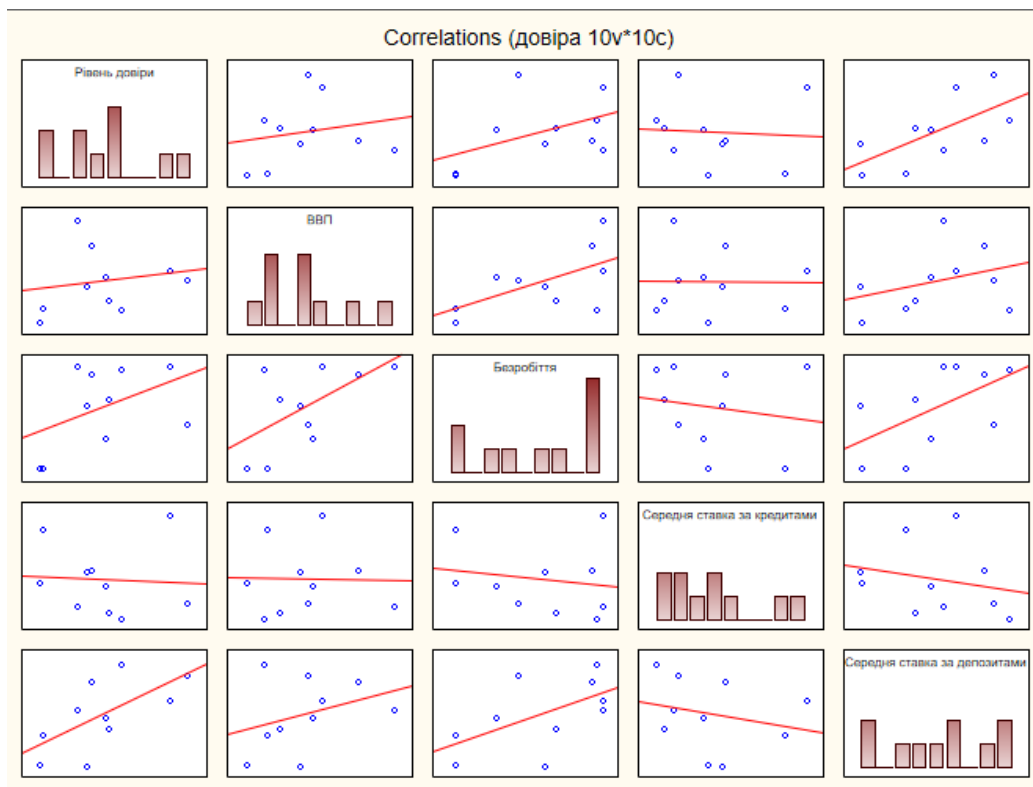


Рисунок Б.2 – Графічне представлення кореляційної матриці після виключення мультиколінеарних змінних для оцінки впливу факторів на рівень довіри до банківського сектору України

Таблиця Б.2 – Значення факторів, які здійснюють вплив на формування довіри до банківського сектору Франції з 2008 по 2017 рік [64-73]

Рік	Рівень довіри до банківського сектору Франції,%	ВВП, біліон.дол.США	Індекс інфляції, %	Депозити ,біліон.дол.США	Депозит на ставка,% (середня)	Середня ставка кредитування	Проблемні кредити, % (від загальних кредитів)	Спред процентних ставок	Реальна відсоткова ставка	Банківський капітал до активів (%)
2008	39	2124,21	0,7	1894	2,4	3,4	2,7	0,9	1,2	6,4
2009	41	2588	0,7	19876	2,5	3,6	2,8	0,7	1,1	6,6
2010	27	2923,89	0,5	20085	2,9	3,7	2,9	1,6	1,7	5,7
2011	22	2693,46	0,5	21099	2,6	3,5	2,9	1,5	1,6	4,9
2012	24	2646,66	0,2	21785	2,1	3,8	3,6	1,8	2,6	4,9
2013	21	2862,34	0,1	21998	1,9	3,3	3,9	3,6	2,8	4,3
2014	26	2681,87	0,9	22895	1,6	3,3	2,9	3,3	2,7	4,9
2015	46	2808,51	0,5	23896	1,2	3,1	3,5	3,6	3,8	5,6
2016	50	2786,1	0	24389	1,1	3	3,7	3,9	4,6	7,8
2017	43	2418,65	0,2	23351	0,9	2,9	3,9	3,9	4,9	5,5