

ДОВІРА УКРАЇНЦІВ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ: КРОС-КУЛЬТУРНИЙ АНАЛІЗ TRUST OF UKRAINIANS IN THE BANKING SYSTEM: CROSS-CULTURAL ANALYSIS

УДК 336.71

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.72-5>**Ішков П.О.**

студент

Одеський національний університету
імені І.І. Мечникова**Князева О.¹**

к.соц.н., доцент кафедри

регіональної політики

та публічного адміністрування

Одеський регіональний інститут

державного управління

Національної академії

державного управління

при Президентіві України

Ishkov Pavlo

Odesa Mechnikov National University

Kniazieva Olena

Odesa Regional Institute

for Public Administration,

National Academy

for Public Administration

under the President of Ukraine

Згідно з даними, що наведено у статті, рівень довіри до банківської системи в сучасній Україні нижчий, аніж у більшості країн світу, і падає останніми роками, про це свідчать дані як міжнародних досліджень, так і загальнонаціональних. Довіра до банків уважається важливою для ефективної фінансової системи, але мало що відомо про те, що визначає довіру до банків. Лише кілька досліджень обговорюють цю тему, тому ця стаття має на меті заповнити прогалину, надавши компаративістський крос-культурний аналіз рівня, динаміки та детермінант довіри до банків. Використовуючи дані World Values Survey 7 раунду², які охоплюють 46 країн протягом періоду 2017–2020 рр., автори спостерігають значні відмінності в довірі до банків у різних країнах та відстежують вплив кількох соціально-демографічних показників. Основні висновки такі: жінки, як правило, більше довіряють банкам, аніж чоловіки; довіра до банків має тенденцію збільшуватися з доходом, але зменшується з віком та освітою.

Ключові слова: банки, банківський сектор економіки, довіра до банків, узагальнена довіра, міжнародні порівняльні дослідження, причини, чинники, суспільство.

Согласно данным, приведенным в статье, уровень доверия к банковской системе в

современной Украине ниже, чем в большинстве стран мира, и падает в последние годы, об этом свидетельствуют данные как международных исследований, так и общенациональных. Доверие к банкам считается важным для эффективной финансовой системы, но мало что известно о том, что определяет доверие к банкам. Лишь несколько исследований обсуждают эту тему, поэтому эта статья имеет целью восполнить пробел, предоставив компаративистский кросс-культурный анализ уровня, динамики и детерминант доверия к банкам. Используя данные World Values Survey 7 раунда, которые охватывают 46 стран в течение периода 2017–2020 гг., авторы наблюдают значительные различия в доверии к банкам в разных странах и отслеживают влияние нескольких социально-демографических показателей. Основные выводы следующие: женщины, как правило, больше доверяют банкам, чем мужчины; доверие к банкам имеет тенденцию увеличиваться с доходом, но уменьшается с возрастом и образованием.

Ключевые слова: банки, банковский сектор экономики, доверие к банкам, обобщенное доверие, международные сравнительные исследования, причины, факторы, общество.

According to the data presented in the article, the level of trust in the banking system in modern Ukraine is lower than in most countries, and is falling in recent years, according to data from both international and national studies. Trust in banks is considered as important for an efficient financial system, but little is known about what determines trust in banks. Only a few studies discuss this topic, so this article aims to fill the gap by providing a comparative cross-cultural analysis of the level, dynamics and determinants of trust in banks. Using data from the World Values Survey of Round 7, which covered 46 countries during the period 2017–2020, the author observes significant differences in trust in banks in different countries and tracks the impact of several socio-demographic indicators. The main conclusions are: women tend to trust banks more than men; confidence in banks tends to increase with income, but decreases with age and level of education. The Covid-19 pandemic has reminded us that well-functioning banks play an important role in economic growth, and stressed the importance of trust in banks by economic agents. Authorities are trying to maintain confidence in these difficult times through various measures to prevent the collapse of banks and protect financial stability. Trust in banks is important in difficult times. It promotes financial attraction and financial stability, and thus promotes economic stability and growth. Without trust, banks cannot attract depositors or find households willing to borrow money to finance their business and housing. In short, trust in banks is a fundamental component of economic efficiency. The proposed study has certain limitations associated with data collection. At first, we only have data for one point in time. Therefore, our results may be affected by the research period, and they may not inform about the evolution of confidence in banks. Secondly, even if the sample of countries includes developed and developing countries, it is not exhaustive of the 46 countries. Thirdly, because we use survey data, we can only rely on one issue of trust in banks. Therefore, it is impossible to check whether the results are valid with the help of alternative questions of trust in banks.

Key words: banks, banking sector of the economy, trust in banks, generalized trust, international comparative studies, causes, factors, society.

Постановка проблеми. Довіра є невід'ємною частиною функціонування будь-якого суспільства. Довіра один одному, соціальним та державним інституціям, лідерам є важливим складником соціального та економічного прогресу, що дає змогу людям співпрацювати та висловлювати солідарність один з одним [1]. Це дає змогу державним органам планувати та виконувати політику, надавати послуги. Раніше було виявлено, що більша довіра громадськості покращує дотримання нормативних актів та стягнення податків, навіть повагу до прав власності. Це також додає впевненості споживачам та інвесторам, що має вирі-

шальне значення для створення робочих місць і функціонування економіки. Успіх у досягненні кожної із Цілей сталого розвитку (ЦСР) – від ліквідації бідності (ЦСР 1), боротьби зі зміною клімату (ЦСР 13) до побудови мирних та інклюзивних суспільств (ЦСР 16) – залежатиме від довіри громадян та бізнесу до державних інституцій та один до одного.

Утім, виміряти, чи довіряють люди своїм інституціям та один одному, важко. Опитування громадської думки включають питання, які безпосередньо стосуються рівня довіри респондента до інших людей, наприклад до сусідів (міжосо-

¹ ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5625-768X>

² WVS. Data & Documentation // <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp>

бистісна довіра), або довіри до різних інституцій, включаючи національні уряди, поліцію, ЗМІ, банківську систему (інституційна або публічна довіра). Світове дослідження цінностей та різноманітні національні барометри, серед іншого, ставлять питання про інституційну довіру, що дає змогу порівнювати її рівні між країнами. Але опитування громадської думки також викликають питання щодо інтерпретації людьми певної проблеми, особливо в різних країнах і культурах. Наприклад, поняття довіри, надійності, чесності, впевненості, компетентності та досвіду можуть в опитуваннях бути об'єднані в один індикатор «довіра». Окрім того, думки не обов'язково можуть відображати реальну поведінку респондентів. Усебічний огляд, проведений ОЕСР, показав, що, незважаючи на свої обмеження, опитування громадської думки залишається простим, інтуїтивно зрозумілим і економічно ефективним методом вимірювання довіри і, зокрема, визначення загальних закономірностей і тенденцій у часі та між країнами [2]. Дані досліджень та звітів ОЕСР свідчать про те, що питання опитування щодо довіри добре розуміються респондентами і що результати різних опитувань громадської думки узгоджуються один з одним.

Пандемія COVID-19 нагадала всьому світу, що добре функціонуючі банки відіграють важливу роль в економічному зростанні, і підкреслила важливість довіри до банків із боку економічних агентів. Влада прагне зберегти довіру в ці непрості часи за допомогою різних заходів, щоб запобігти банкрутству банків і захистити фінансову стабільність. Довіра до банків важлива саме у смутні часи. Це сприяє фінансовому залученню та фінансовій стабільності, а отже, економічній стабільності та зростанню. Без довіри банки не можуть залучити вкладників або знайти домогосподарства, готові позичати гроші для фінансування свого бізнесу та житла. Одним словом, довіра до банків є основоположним компонентом ефективності економіки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Про те, що формує довіру до банків, написано дуже мало. Лише кілька досліджень надають докази довіри до банків в окремих країнах (США: Sapienza and Zingales, 2012 [3]; Іспанія: Carbo-Valverde, Maqui-Lopez та Rodriguez-Fernandez, 2013 [4]; Нідерландах: Jansen, Mosch та ван дер Круйсен, 2014 [5]; Австрії: Knell and Stix, 2015 [6]). Вартий внесок у дослідження проблем, пов'язаних із теоретичним визначенням сутності довіри до банківської системи, формулюванням чинників впливу, а також висвітленням основних перешкод для відновлення довіри, здійснили такі українські науковці: К. Базадзе [7], О. Дзюблюк [8], О. Другов [9], Л. Примостка [10], А. Сомик [11], О. Щуревич, І. Стахів [12] та ін.

Існує наукова література про довіру, яка охоплює широкий спектр різних дисциплін у соціальних науках, включаючи політологію, соціологію, економіку та психологію. В огляді того, що відомо про заходи довіри, Наннстад (2008) визначає широкий спектр визначень, запропонованих різними авторами, які по-різному класифікують поняття довіри як загальний погляд на людську природу, емоційне ставлення, відносини, рішення та дії [13]. Як було зазначено вище, об'єктами довіри можуть бути окремі люди, групи, організації та суспільство загалом, навіть різні соціальні та інформаційні системи, зокрема банки. Проблему довіри (і недовіри) до банків досить повно проаналізовано аналітичною спільнотою, яка обслуговує банківський сектор. Оскільки цей фактор надає вирішальний вплив на поведінку вкладників і, відповідно, має серйозні фінансові наслідки, банки не скупляться на фінансування подібних досліджень, вони проводяться на регулярній основі, і банківська сфера є сьогодні одним із секторів економіки, що найбільш активно вивчаються. Довіра є найважливішим чинником, який споживачі враховують, купуючи фінансові продукти [14]. Якщо банк уже має довіру клієнта, він може відкинути негативний досвід як виняток. І навпаки, недовірливий клієнт позначатиме той самий досвід як ознаку некомпетентності та ненадійності. «Довіра важлива для відносин між клієнтом і банком і для відносин із клієнтами загалом із багатьох причин. Довіра полегшує операції з клієнтами. Клієнтам не доведеться турбуватися про свої особисті інтереси, свої заощадження в банку та фінансові продукти, які вони купили або планують придбати в банку, до яких належать страхові поліси та іпотека. Маючи високий рівень довіри, клієнти відчують упевненість, що їхні інтереси добре обслуговуються банком. До певної міри високий рівень довіри є буфером проти негативного досвіду, який може виникнути серед клієнтів» [15]. Є ще одна причина формувати довіру: споживачі, які довіряють своєму банку, візьмуть у них кілька продуктів. У добросовісному циклі чим більше вони впевнені у своєму постачальнику фінансових послуг, тим більше продуктів споживачі, ймовірно, куплять у них. Ennew & Sekhon (2007) розрізняють п'ять факторів, що визначають надійність фінансових послуг: (1) доброзичливість (орієнтація на клієнта), (2) чесність (справедливість), (3) здатність/досвід (компетентність), (4) спільні цінності та (5) комунікації (прозорість)» [16].

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення рівня довіри українців до банківської системи з узагальненням даних порівняльних світових досліджень та загальнонаціональних моніторингових.

Виклад основного матеріалу дослідження. Щоб вирішити це завдання, ми використовуємо

останню, сьому, хвилю Світового дослідження цінностей³. Дослідження WVS містить інформацію про довіру до банків для 46 країн за період 2017–2020 рр. Всесвітнє дослідження цінностей, яке проводиться регулярно з 1981 р., включило питання про довіру до банків у шосту (2010–2014 рр.) та останню хвилі. Це доповнення дає змогу дослідити, як індивідуальні та національні особливості сприяють довірі до банків. Із 1981 р. було проведено сім хвиль опитування World Values Survey. Остання хвиля, яка включає 290 питань для 46 розвинених країн і країн, що розвиваються, включаючи й Україну. Питання щодо довіри до банків (Q 78) таке: «Скажіть, наскільки Ви довіряєте цим організаціям та громадським інститутам: повністю довіряєте, деякою мірою довіряєте, не дуже довіряєте або зовсім не довіряєте?»». Ми використовуємо ці відповіді для створення змінної Confidence: Banks у 46 країнах, для яких у нас є доступна інформація щодо довіри до банків. Ми перекодували чотири відповіді так, що 1 означає найнижчу довіру до банків, а 4 – найвищу.

Ми агрегуємо відповіді респондентів для кожної країни, щоб забезпечити міжкраїнове порівняння довіри до банків. У табл. 1 наведено середні національні значення довіри до банків. Ми спостерігаємо

великі відмінності між країнами в довірі до банків зі значеннями в діапазоні від 1,80 для Кіпру до максимуму 3,52 для Ефіопії. Перший погляд на значення за країнами свідчить про те, що країни з високим доходом на душу населення мають нижчу довіру до банків. Після Кіпру країнами з найнижчим середнім рівнем довіри до банків є Греція, Ірак (1,90) та Румунія (1,92). На протилежному хвості розподілу ми спостерігаємо, що до Ефіопії приєдналися в групі високої довіри М'янма (3,18) та Індонезія (3,16). Україна знаходиться у кінці списку з показником 2,13 між Німеччиною (2,15) та Перу (2,12).

Далі розглянемо інформацію про довіру до банків, урахувавши відмінності в статі, віці, доходах та освіті для кожної країни (табл. 2). Це дає змогу надати початковий погляд на зв'язок між індивідуальними характеристиками та довірою до банків. У більшості країн нашого опитування (27 із 46 країн) ми спостерігаємо, що жінки більше довіряють банкам, аніж чоловіки. Ми також виявили, що молоді люди мають більшу довіру до банків, аніж люди похилого віку, в більшості країн (28 країн). Здається, що дохід явно пов'язаний із довірою до банків; у переважній більшості країн у домогосподарствах із високими доходами респон-

Таблиця 1

Довіра до банків за країнами³ WVS 7

Країна	Mean	N	S.d	Країна	Mean	N	S.d
Ethiopia	3,52	1215	0,71	Puerto Rico	2,47	1104	1,01
Myanmar	3,18	1200	0,81	Zimbabwe	2,43	1202	1,03
Indonesia	3,16	3183	0,72	Brazil	2,39	1701	0,99
China	3,16	3028	0,59	United States of America	2,37	2564	0,76
Vietnam	3,14	1174	0,55	Chile	2,32	989	0,81
Philippines	3,11	1199	0,77	Russia	2,30	1701	0,89
Thailand	3,07	1333	0,80	Turkey	2,29	2348	0,90
Pakistan	3,06	1911	1,00	Jordan	2,26	1040	1,01
Macau SAR	3,03	1013	0,59	Nicaragua	2,25	1200	0,98
Hong Kong SAR	2,99	2059	0,64	Colombia	2,23	1520	0,90
Bangladesh	2,99	1167	0,80	Guatemala	2,17	1203	0,86
Nigeria	2,99	1229	0,91	Germany	2,15	1501	0,76
Taiwan ROC	2,97	1214	0,62	Ukraine	2,13	1180	0,80
Kyrgyzstan	2,93	1178	0,82	Peru	2,12	1357	0,88
Malaysia	2,92	1310	0,69	Mexico	2,11	1719	0,99
Tajikistan	2,91	1141	0,84	Argentina	2,09	971	0,82
South Korea	2,76	1245	0,59	Andorra	2,06	1000	0,80
Japan	2,75	1254	0,65	Lebanon	2,05	1173	0,82
Egypt	2,70	921	0,89	Tunisia	2,03	1144	0,83
Kazakhstan	2,63	1241	0,81	Romania	1,92	1157	0,90
Ecuador	2,55	1194	0,87	Iraq	1,90	1051	1,00
Bolivia	2,54	2035	0,90	Greece	1,90	1188	0,76
Iran	2,50	1493	1,03	Cyprus	1,80	970	0,84

Джерело: World Values Survey Wave 7 Inverted sas v2 0.zip. URL: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV7.jsp>

³ Хвиля 7 WVS (2017-2020) / К. Херпфер, Р. Інглхарт, А. Морено, К. Вельцель та ін. Огляд світових цінностей: сьомий раунд – об'єднаний файл даних по країнах / JD Systems Institute та Секретаріат WWSA. DOI:org/10.14281/18241.1.

⁴ У цій таблиці наведено описову статистику довіри до банків за країнами за даними Світового дослідження цінностей WVS 7, індекси, де 1 означає найнижчу довіру до банків, а 4 – найвищу.

Довіра до банків за різними критеріями (wvs 7)

У цій таблиці наведено середній рівень довіри до банків країн – учасниць проєкту wvs 7 за чотирма різними критеріями: стать, вік, рівень освіти, рівень доходу домогосподарства

Країна	Стать		Вік, років			Рівень освіти		Рівень доходу домогосподарства		
	чоловіки	жінки	16-29	30-49	50+	Lower	Higher	Низький	Середній	Високий
United States of America	2,30	2,44	2,35	2,32	2,42	2,33	2,37	2,17	2,42	2,47
Puerto Rico	2,51	2,45	2,51	2,41	2,50	2,55	2,44	2,35	2,50	2,56
Mexico	2,12	2,10	2,17	2,12	2,04	1,98	2,26	2,04	2,14	2,20
Guatemala	2,15	2,18	2,22	2,09	2,18	2,29	2,18	2,15	2,14	2,22
Nicaragua	2,27	2,22	2,31	2,22	2,15	2,22	2,36	2,16	2,25	2,44
Colombia	2,24	2,22	2,26	2,22	2,19	2,31	2,16	2,22	2,20	2,35
Ecuador	2,59	2,51	2,73	2,53	2,36	2,45	2,62	2,47	2,55	2,72
Peru	2,16	2,09	2,16	2,05	2,18	2,06	2,29	1,90	2,19	2,23
Brazil	2,37	2,41	2,40	2,35	2,44	2,47	2,38	2,35	2,41	2,40
Bolivia	2,63	2,45	2,64	2,53	2,41	2,49	2,56	2,41	2,55	2,75
Chile	2,41	2,23	2,24	2,34	2,34	2,28	2,38	2,23	2,34	2,52
Argentina	2,06	2,13	2,13	2,03	2,13	2,16	1,98	2,05	2,08	2,11
Andorra	2,05	2,06	1,99	2,06	2,08	2,04	2,11	1,93	2,05	2,12
Germany	2,08	2,21	2,32	2,19	2,07	2,23	2,07	2,19	2,13	2,24
Greece	1,81	1,97	1,79	1,85	1,98	1,97	1,86	1,82	1,93	1,89
Cyprus	1,74	1,85	2,01	1,86	1,66	1,69	1,97	1,68	1,78	2,18
Romania	1,98	1,87	2,04	1,90	1,89	1,94	1,88	1,72	1,92	2,24
Russia	2,26	2,34	2,44	2,26	2,26	2,38	2,30	2,17	2,33	2,57
Ukraine	2,17	2,10	2,26	2,13	2,09	2,08	2,17	2,09	2,13	2,21
Macau SAR	3,02	3,04	3,05	3,11	3,11	3,02	3,03	2,95	3,04	3,24
Nigeria	3,03	2,95	2,96	3,00	3,15	3,08	2,73	3,06	2,97	2,78
Ethiopia	3,53	3,51	3,54	3,47	3,57	3,52	3,60	3,45	3,54	3,60
Zimbabwe	2,37	2,50	2,59	2,29	2,45	2,59	2,06	2,50	2,35	2,60
Tunisia	2,00	2,06	1,98	1,98	2,14	2,05	1,97	2,14	1,98	2,07
Iran	2,46	2,54	2,52	2,50	2,47	2,62	2,45	2,52	2,48	2,56
Turkey	2,26	2,33	2,34	2,27	2,28	2,29	2,30	2,27	2,31	2,31
Iraq	1,91	1,89	1,89	1,85	2,04	2,07	1,68	1,89	1,89	2,01
Egypt	2,68	2,73	2,73	2,65	2,75	2,63	2,79	2,67	2,70	3,31
Lebanon	2,04	2,07	2,08	1,99	2,11	1,88	2,23	1,75	2,06	2,38
Jordan	2,25	2,28	2,24	2,28	2,25	2,34	2,22	2,20	2,27	2,77
Tajikistan	2,94	2,87	2,89	2,91	2,91	2,92	2,86	2,95	2,88	3,11
Kyrgyzstan	2,85	3,00	2,96	2,90	2,94	2,96	2,94	2,91	2,91	3,04
Kazakhstan	2,65	2,61	2,63	2,65	2,59	2,96	2,60	2,54	2,62	2,76
China	3,14	3,17	3,08	3,14	3,23	3,19	3,10	3,18	3,14	3,19
Taiwan ROC	2,97	2,97	2,99	2,95	2,98	2,99	2,98	2,83	3,02	3,27
Hong Kong SAR	3,05	2,94	2,97	2,90	3,06	3,13	2,88	2,99	2,98	3,12
South Korea	2,73	2,77	2,73	2,75	2,77	2,84	2,74	2,80	2,74	2,90
Japan	2,71	2,79	2,94	2,72	2,73	2,89	2,72	2,73	2,76	2,78
Pakistan	3,09	3,03	3,13	3,01	3,13	3,03	3,13	3,21	3,01	2,96
Bangladesh	2,99	2,99	3,02	3,00	2,92	2,98	2,97	3,09	2,93	3,11
Myanmar	3,15	3,21	3,27	3,13	3,18	3,26	2,98	3,14	3,19	3,24
Thailand	3,08	3,07	3,01	3,10	3,08	3,06	3,01	3,00	3,09	3,09
Vietnam	3,15	3,14	3,17	3,11	3,16	3,16	3,16	3,10	3,15	3,10
Malaysia	2,91	2,93	2,99	2,88	2,91	2,98	2,81	2,91	2,93	2,89
Philippines	3,13	3,09	3,20	3,16	2,99	3,11	3,10	3,11	3,09	3,25
Indonesia	3,15	3,17	3,14	3,16	3,19	3,22	3,06	3,22	3,10	3,24
Australia	2,10	2,28	2,34	2,19	2,12	2,17	2,29	2,10	2,22	2,11
New Zealand	2,34	2,51	2,45	2,42	2,43	2,50	2,42	2,38	2,41	2,47
Serbia	2,04	2,07	2,15	1,96	2,09	2,25	2,06	1,97	2,08	2,10
Усього	2,56	2,57	2,62	2,57	2,52	2,70	2,49	2,57	2,56	2,62

Джерело: World Values Survey Wave 7 Inverted sas v2 0.zip. URL:<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV7.jsp>

денти, як правило, більше довіряють банкам, аніж із низькими доходами. Особи з нижчою освітою у більшості країн довіряють банкам більше. В Україні чоловіки більше довіряють банкам, аніж жінки (2,17 та 2,1 відповідно), молоді люди (16–29 років), люди з вищим рівнем освіти та високими доходами.

Звичайно, на довіру українців до банківської системи не може не впливати загальний рівень довіри в суспільстві, який проектується і на окремі соціальні інституції, зокрема банківську систему.

Відповідно до міжнародного стандарту, міжособистісна довіра оцінюється шляхом з'ясування згоди чи незгоди респондентів із твердженням «Більшості людей можна довіряти». У рамках Світового дослідження цінностей (World Values Survey – WVS) рівень генералізованої довіри в різних країнах розраховувався на основі питання (Q 57): «Як Ви вважаєте, більшості людей можна довіряти чи потрібно бути обережним у стосунках із людьми?» (див. рис. 1). Для України

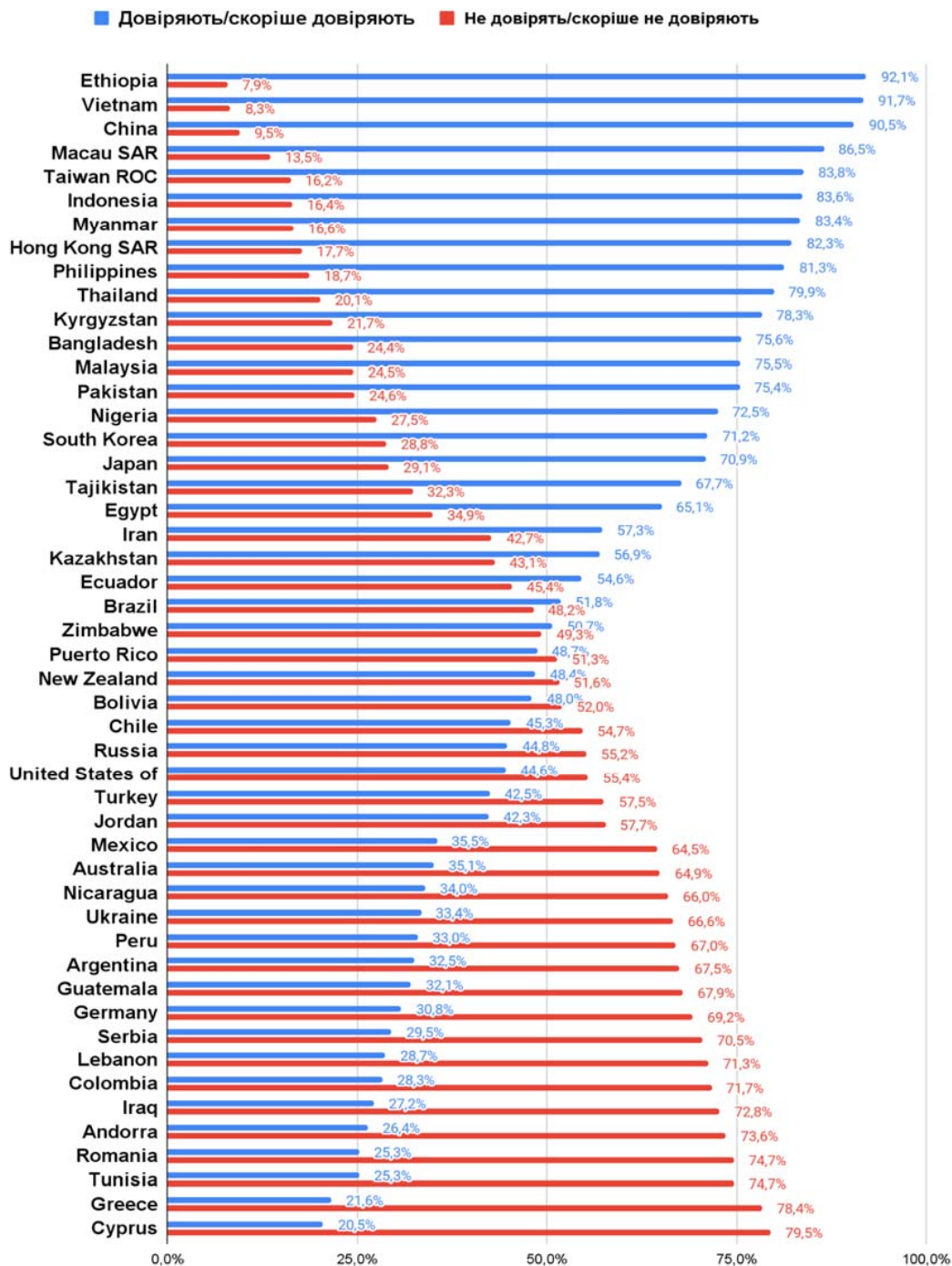


Рис. 1. Довіра до інших людей, порівняння даних для України та окремих країн за 2017–2020 рр. – розподіл відповідей (WVS 7, Q 57)

Джерело: World Values Survey Wave 7 Inverted sas v2 0.zip. URL: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVS-DocumentationWV7.jsp>

він у 2020 р. становив 30,7%, виявившись не найнижчим і не найвищим у світі: Україна була між Литвою (31%) і Угорщиною (27%) серед розвинених країн, а серед тих, що розвиваються, – поруч із Південною Кореєю (33%) і Тайванем (31%) (рис. 1). При цьому в країнах із низьким рівнем корупції показник міжособистісної довіри вищий за український: Японії – 36%, США – 37%, Німеччини – 46% [17].

Водночас сьогодні українці – одні з найнедовірливіших щодо банків серед громадян різних країн (табл. 1). За даними опитування WVS сьомої хвили, проведеного у 2017–2020 рр., лише 33,4% наших співгромадян повністю або скоріше довіряють банкам, а в інших країнах цей показник у середньому становить понад 50%. За цим показником Україна відстає не тільки від розвинених, а й від країн, що розвиваються. Цікаво, що «найдовірливішими» виявилися жителі Ефіопії, В'єтнаму та Китаю. Проте опитування WVS 7 хвили виявило

загальну тенденцію до зниження рівня довіри до банківської системи у всьому світі.

Рівень довіри українців до Національного банку України та комерційних банків. За даними дослідження центру Разумкова, після року пандемії, у липні-серпні 2021 р., баланс довіри/недовіри до Національного банку становив -31, а до комерційних банків – -52,5 (рис. 2). За період пандемії довіра до Національного банку України знизилася майже на 10 пунктів, а до комерційних – на 6 пунктів (табл. 3). Така динаміка відповідає прогнозам експертів, згідно з якими внаслідок економічної ситуації, що погіршилася, до рівня довіри до банків повинен був знизитися [14]. Прогноз виправдався.

Польський соціолог П. Штомпка виділяє три основні фактори, що формують уявлення громадян про надійність конкретного банку: його репутацію, виконання прийнятих на себе зобов'язань та презентацію [18]. На його думку, відкриваючи

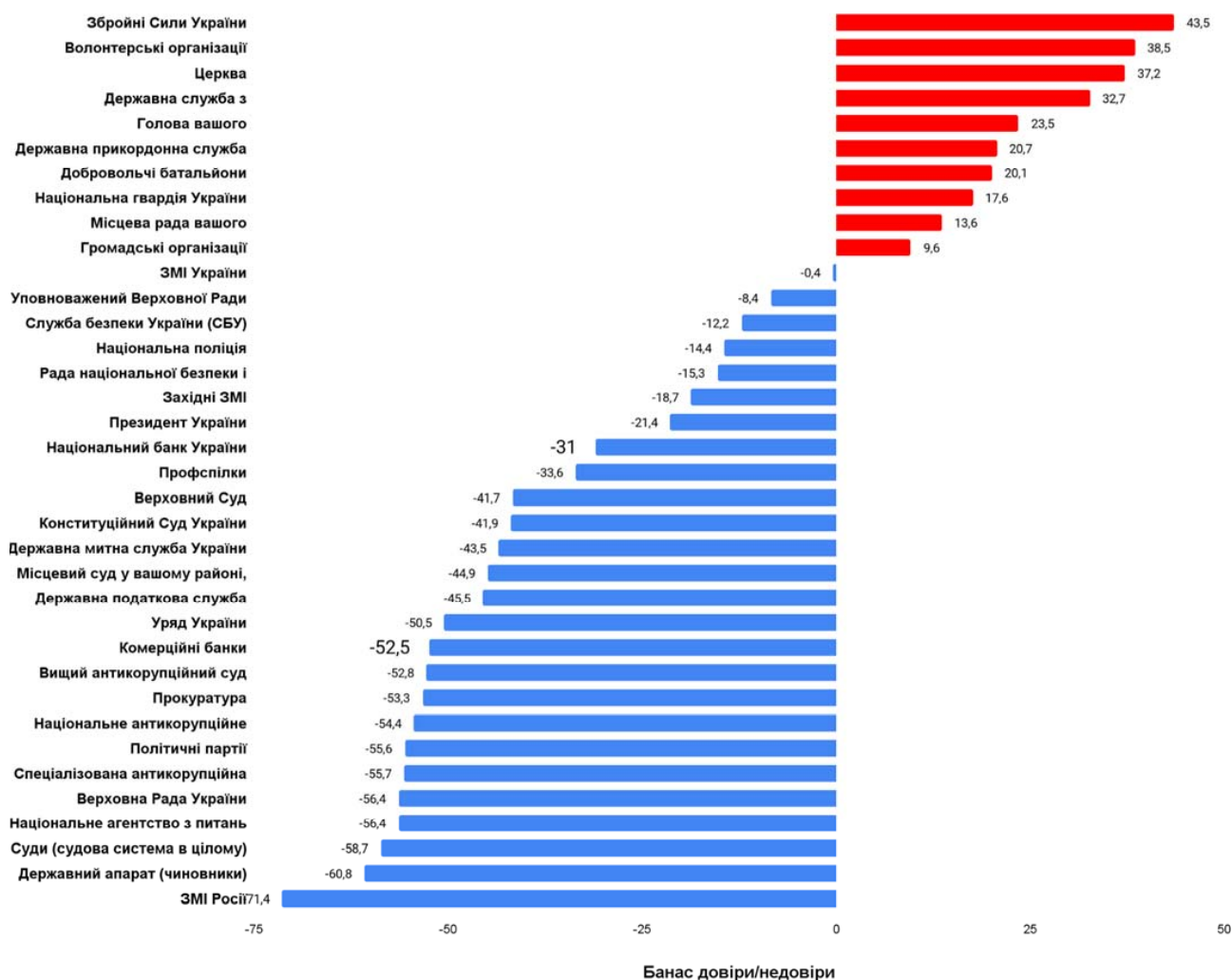


Рис. 2. Баланс довіри/недовіри до соціальних інституцій за даними центра Разумкова, липень-серпень 2021 р. ⁵

⁵ Джерело: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/dovira-do-instytutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-ukrainy>

Динаміка балансу довіри-недовіри до НБУ та комерційних банків України (2019–2021 рр.) за даними центру Разумкова

	Жовтень 2019 р.	Липень 2020 р.	Липень–серпень 2021 р.
Національний банк України	-22,2	-36,7	-31,0
Комерційні банки	-46,2	-45,3	-52,5

Джерело: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/dovira-do-instytutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-orien-tatsii-gromadian-ukrainy>

рахунок у банку, типовий вкладник оцінює низку умов:

- наслідки, які матиме для нього дія на основі довірчих очікувань;
- тривалість відносин, у які він входить на основі довіри;
- можливість припинення довірчих відносин, протилежну до незворотності рішення;
- ступінь ризику;
- наявність або відсутність страховки або інших гарантій щодо втрат у разі порушення довіри;
- цінність предмета довіри.

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, загальний невисокий рівень довіри, характерний для сучасного українського суспільства, створює несприятливе психологічне середовище, у якому формується і рівень довіри до банків. Для зміни даної ситуації необхідні як трансформація саме цього середовища, так і пошук банками специфічних форм підвищення довіри населення. Ми дослідили рівень та детермінанти довіри до банків на основі останньої хвилі Світового дослідження цінностей та отримали кілька результатів: зафіксовано великі відмінності в довірі до банків між країнами. Зазначимо, що довіра до банків нижча в країнах, які нещодавно пережили фінансову кризу, і в країнах із вищим доходом на душу населення. Результати показують, що соціально-демографічні показники формують довіру до банків на індивідуальному рівні. Жінки більше довіряють банкам, аніж чоловіки, і довіра до банків, як правило, зростає з ростом доходу та зменшується з віком та освітою. Виявлено, що люди, які більше довіряють один одному, також схильні більше довіряти банкам. На рівні країни можна знайти докази того, що фінансова криза підриває довіру до банків. Запропоноване дослідження має певні обмеження, пов'язані з набором даних. По-перше, ми маємо дані лише за один момент часу, тому наші результати може вплинути період дослідження, і вони не можуть інформувати про еволюцію довіри до банків. По-друге, навіть якщо вибірка країн містить розвинені країни та країни, що розвиваються, вона не є вичерпною із 46 країн. По-третє, оскільки ми використовуємо дані опитування, то можемо покладатися лише на одне питання щодо довіри до банків. Тому неможливо перевірити, чи дійсні результати за допомогою альтернативних питань щодо довіри до банків.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Jonathan Perry (2021) Trust in public institutions: Trends and implications for economic security URL: https://www-un-org.translate.goog/development/desa/dspd/2021/07/trust-public-institutions/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=op,sc.
2. OECD Guidelines on Measuring Trust (2017). URL: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-guidelines-on-measuring-trust/concept-and-validity_9789264278219-5-en.
3. Sapienza, P., and L. Zingales (2012). "A Trust Crisis," *International Review of Finance*, 12(2), 123–131.
4. Carbo-Valverde, S., E. Maqui-Lopez, and F. Rodriguez-Fernandez (2013). "Trust in Banks: Evidence from the Spanish Financial Crisis," *Presentation at the 26 Australasian Finance and Banking Conference* 2013.
5. Jansen, D.-J., R. Mosch, and C. van der Cruisen, (2015). "When Does the General Public Lose Trust in Banks?" *Journal of Financial Services Research*, (forthcoming).
6. Knell, M., and H. Stix (2015). "Trust in Banks. Evidence from Normal Times and from Times of Crises," *Economica*, 82, 995–1020.
7. Базадзе К.М. Відновлення довіри до банківської системи: міф чи реальність? *Фінансовий простір*. 2015. № 1(17). С. 50–55.
8. Дзюблюк О. Соціально-економічні засади суспільної довіри до банківського сектору. *Вісник ТНЕУ*. 2016. № 2. С. 54–69.
9. Другов О. Сучасні аспекти формування довіри населення до Національного банку України. *Вісник НБУ*. 2013. № 1. С. 32–35.
10. Примостка Л.О. Довіра до банків: формування та відновлення. *Фінанси, облік і аудит*. 2016. № 1(27). С. 65–79.
11. Сомик А.В. Підвищення довіри до банків в Україні. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2014. № 38. С. 250–257; Сомик А.В. Чинники довіри до банків в Україні. *Вісник Української академії банківської справи*. 2013. № 2(35). С. 37–42.
12. Щуревич О., Стахів І. Підвищення довіри до банківської системи України. *Світ фінансів*. 2020. № 2(63). С. 24–35.
13. Nannestad, P. (2008) What have we learned about generalized trust, if anything? *Annual Review of Political Science*. Vol. 11. P. 413–436.
14. Christine Schmid (2020). Why trust is still the strongest word in banking Writte, November 5, 2020. URL: https://www-additiv-com.translate.goog/insights/why-trust-is-still-the-strongest-word-in-banking/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=op,sc.

15. Banking system trust, bank trust, and bank loyalty (2017). *International Journal of Bank Marketing*, 35(1):97-111. URL: https://www-researchgate-net.translate.googleusercontent.com/publication/313361778_Banking_system_trust_bank_trust_and_bank_loyalty.

16. C. Ennew, Harjit Sekhon (2007). Measuring trust in financial services: the Trust Index. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/Measuring-trust-in-financial-services%3A-the-Trust-Ennew-Sekhon/b9596c29ef29b2a737fd7009076aec6ded0d7b70>.

17. Світове дослідження цінностей (2020). Український центр європейської політики. URL: https://sapiens.com.ua/publications/socpol-research/140/WVS_UA_2020_report_WEB.pdf?fbclid=IwAR3a0VEFqf0W59hhF5bchXfT1dIVKURtMR1fQtrJB008uknUFRhuLCwscCw.

18. Sztompka P. (1999). *Trust: a sociological theory*. Cambridge: Cambridge university press.

REFERENCES:

1. Trust in public institutions: Trends and implications for economic security Available at: https://www-un-org.translate.googleusercontent.com/development/desa/dspd/2021/07/trust-public-institutions/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=op,sc.

2. OECD Guidelines on Measuring Trust (2017) Available at: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-guidelines-on-measuring-trust/concept-and-validity_9789264278219-5-en.

3. Sapienza, P., and L. Zingales (2012). "A Trust Crisis," *International Review of Finance*, 12(2), 123-131.

4. Carbo-Valverde, S., E. Maqui-Lopez, and F. Rodriguez-Fernandez (2013). "Trust in Banks: Evidence from the Spanish Financial Crisis," *Presentation at the 26 Australasian Finance and Banking Conference*, 2013.

5. Jansen, D.-J., R. Mosch, and C. van der Crujssen, (2015). "When Does the General Public Lose Trust in Banks?" *Journal of Financial Services Research*, (forthcoming).

6. Knell, M., and H. Stix (2015). "Trust in Banks. Evidence from Normal Times and from Times of Crises," *Economica*, 82, 995-1020.

7. Bazadze, K. (2015). Vidnovlennia doviry do bankivskoi systemy: mif chy realist [Restoring confidence in the banking system: myth or reality]. *Finansovyj prostir – Financial space*, 1, 50-55 [in Ukrainian].

8. Dziubliuk, O. (2016). Sotsialno-ekonomichni zasady suspilnoi doviry do bankivskoho sektoru [Socioeconomic principles of public confidence in the banking sector]. *Visnyk Ternopilskoho natsionalnoho ekonom-*

ichnoho universytetu – Bulletin of Ternopil National Economic University, 2, 54-69 [in Ukrainian].

9. Druhov, O. (2013). Suchasni aspekty formuvannia doviry naselennia do Natsionalnoho banku Ukrainy [Modern aspects of building public confidence in the National Bank of Ukraine]. *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy – Bulletin of the National Bank of Ukraine*, 1, 32-35 [in Ukrainian].

10. Prymostka, L. (2016). Dovira do bankiv: formuvannia ta vidnovlennia [Confidence in banks: formation and recovery]. *Finansy, oblik i audit – Finance, accounting and audit*, 1, 65-79 [in Ukrainian].

11. Somyk, A. (2014). Pidvyshchennia doviry do bankiv v Ukraini [Increased confidence in banks in Ukraine]. *Problemy i perspektyvy rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy – Problems and prospects of development of the banking system of Ukraine*, 38, 250-257 [in Ukrainian].

12. Somyk, A. (2013). Chynnyky doviry do bankiv v Ukraini [Factors of trust in banks in Ukraine]. *Visnyk Ukrainiskoi akademii bankivskoi spravy – Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking*, 2, 37-42 [in Ukrainian].

13. Oksana Shchurevych, Iryna Stakhiv (2020) Increasing confidence in the banking system of Ukraine. *Svit finansiv*, 2(63), 24-35 [in Ukrainian].

14. Nannestad, P. (2008), "What have we learned about generalized trust, if anything?," *Annual Review of Political Science*, 11, 413-436.

15. Christine Schmid (2020) Why trust is still the strongest word in banking Writte, November 5, 2020. Available at: https://www-additiv-com.translate.googleusercontent.com/insights/why-trust-is-still-the-strongest-word-in-banking/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=op,sc.

16. Banking system trust, bank trust, and bank loyalty (2017) // *International Journal of Bank Marketing* 35(1):97-1117 Available at: https://www-researchgate-net.translate.googleusercontent.com/publication/313361778_Banking_system_trust_bank_trust_and_bank_loyalty.

17. C. Ennew, Harjit Sekhon (2007). Measuring trust in financial services: the Trust Index. Available at: <https://www.semanticscholar.org/paper/Measuring-trust-in-financial-services%3A-the-Trust-Ennew-Sekhon/b9596c29ef29b2a737fd7009076aec6ded0d7b70>.

18. UKRAINE IN WORLD VALUES SURVEY 2020. (2020). Available at: https://sapiens.com.ua/publications/socpol-research/140/WVS_UA_2020_report_WEB.pdf?fbclid=IwAR3a0VEFqf0W59hhF5bchXfT1dIVKURtMR1fQtrJB008uknUFRhuLCwscCw.

19. Sztompka P. (1999) *Trust: a sociological theory*. Cambridge: Cambridge university press.