

УДК 338.124.4:336.71

Л. Є. Турчин,
аспірант, Університет банківської справи Національного банку України, м. Київ

ПРОБЛЕМИ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ У ПІСЛЯКРИЗОВИЙ ПЕРІОД

У статті проаналізовано тенденції довіри до банківської системи у післякризовий період. Виділено основні проблеми, що перешкоджають відновленню довіри до банківської системи України.

The trends of confidence in the banking system during the post-crisis period are analysed. The main problems, which stand in the way of restoring confidence in the banking system of Ukraine, are distinguished.

Ключові слова: довіра, банківська система.

Key words: confidence, banking system.

ВСТУП

Останні події у світі свідчать про те, що однією з основних причин нестабільності на глобальному фінансовому ринку є різке падіння довіри до банківських установ та монетарних регуляторів. Адже, навіть у тих країнах, де не було впроваджено мораторію на зняття депозитів, а кредитування реального сектору, хоча і скоротилось, проте не припинилося зовсім, довіра до фінансових інститутів значно знизилась. Особливо сильно це відчули на собі великі банки, які зазнали найбільших втрат на ринках іпотечного кредитування.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Згідно з дослідженням TrustBarometer, яке щорічно здійснюється компанією Edelman, найбільш відчутним було падіння довіри до банків у США — на 45% (з 69% у 2008 році до 24% у 2011 році). Кризові явища значно знизили довіру до банків у Франції, Великобританії та Німеччині, тоді як рівень довіри до банківських установ у Китаї та Індії протягом останніх 5-ти років залишався стабільно високим (рис. 1).

Таким чином, більш, ніж 20% ще недавніх клієнтів європейських банків або взагалі відмовились від послуг кредитних установ, або перевели свої активи в інші банки — з надійнішою, на їх думку, репутацією. У той же час банківські установи найбільше схвилювані другою хвилею економічного спаду і, як наслідок, девальвацією євро, що, без сумніву, матиме негативний вплив на їх діяльність [2]. Поряд з

цим, у найближчій перспективі стабільному функціонуванню банківських систем загрожуватиме цілий ряд ризиків: кредитний, ліквідності, доступності капіталу, політичного втручання, надмірного регулювання. Банкірам слід також звернути увагу на корпоративне управління, якість управління ризиками, прибутковістю та похідними фінансовими інструментами [3].

Варто зазначити, що усі вище згадані ризики притаманні і вітчизняній банківській системі. Крім того, однією з основних проблем антикризової грошово-кредитної політики в Україні залишається низький рівень довіри населення до банківських установ та монетарного регулятора.

За даними моніторингового опитування, яке регулярно здійснюється Інститутом соціології Національної академії наук України, лише 10% населення цілком або переважно довіряють банкам, у той час, як 67,1% зовсім або переважно не довіряють [4].

Нестійкий характер довіри відображає і спільне дослідження, проведене соціологічною службою Центру Разумкова та Фондом "Демократичні ініціативи", результатом якого стало вивчення думки населення щодо підтримки діяльності Національного банку України. За підсумками опитування, 7% респондентів повністю підтримують дії монетарного регулятора; 32% підтримують лише окремі заходи; 41,4% не підтримують дії НБУ; 19,5% не змогли дати конкретну відповідь на запитання. І хоча така тенденція є найкращою за останні 4 роки, рівень довіри населення до Національного банку України залишається стабільно низьким (рис. 2).

На нашу думку, однією з найважливіших проблем, що перешкоджають зміцненню довіри до банківської системи є низький рівень прозорості українських банків. Так, результати дослідження, проведеного рейтинговим агентством "Кредит-Рейтинг" спільно з Агентством фінансових ініціатив, показують, що середній індекс інформаційної прозорості 30-ти найбільших банківських установ у 2011 році склав 46,14% [6]. Найповніше розкрита інформація про структуру власності та корпоративну структуру банків (середній рівень розкриття склав 50%, у той час як серед найбільших іноземних банків він становить 78%). Середній рівень розкриття інформації за блоком "Фінансова та операційна інформація" становив 46% (серед найбільших іноземних банків — 78%), а за блоком "Інформація щодо спостережної ради та менеджменту" — 41% (79%). Це свідчить про недостатньо високий рівень прозорості банківської системи України у порівнянні з міжнародною практикою і означає, що українські банки в середньому розкривають і надають менше половини інформації, необхідної середньостатистичному інвестору для прийняття рішення про співпрацю.

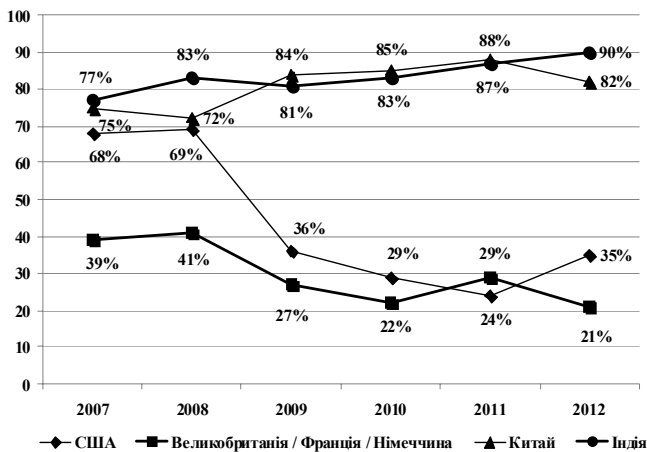


Рис. 1. Порівняльний аналіз рівня довіри до банків у розрізі деяких країн

Джерело: складено автором за даними [1].

У значно гіршій ситуації перебуває рівень розкриття інформації та діяльності у сфері корпоративної соціальної відповідальності. За оцінкою аналітиків Центру "Розвиток корпоративної соціальної відповідальності" (КСВ), середній показник розкриття такої інформації на веб-ресурсах десяти найбільших банків України склав 20%; це свідчить про те, що банки приділяють недостатню увагу висвітленню власних соціальних і екологічних проектів та ініціатив (табл. 1).

Серед оцінених банків [7]:

- 4 банки (Альфа-Банк, Промінвестбанк, Укресімбанк, Укрсоцбанк) надають розширену інформацію про своїх партнерів та клієнтів;

- 4 банки (Приватбанк, ПУМБ, Райффайзен Банк Аваль, Укрсоцбанк) розміщують на власних сайтах Кодекси етики;

- 2 банки (Укресімбанк, Укрсоцбанк) надають інформацію для своїх постачальників;

- 1 банк (Укрсиббанк) розкриває інформацію про трудові практики;

- 1 банк (Укрсоцбанк) розміщує нефінансовий звіт;

- жоден банк на своєму сайті не описує такі сфери корпоративної соціальної відповідальності, як екологія, боротьба з корупцією, діалог із власниками акцій.

Невдала практика розкриття інформації стає більш проблемною на фоні низького рівня фінансової обізнаності громадян України. Адже за підсумками опитування з фінансової грамотності, організованого проектом Агентства США з міжнародного розвитку "Розвиток фінансового сектору" (FINREP), 81% населення має незадовільні знання у сфері фінансів [8]. Більша половина респондентів змогли дати правильну відповідь лише на три з семи простих запитань у сфері фінансів, а на свідомість населення часто впливає агресивна банківська реклама. У той же час, група населення, яка має найнижчу самооцінку власної фінансової грамотності — пенсіонери та особи віком понад 50 років, — взагалі ніколи не були охоплені державною просвітницькою програмою з фінансових питань.

Крім того, для 52% опитаних вирішальними при прийнятті фінансових рішень є поради друзів та родичів і лише 25% зважають на поради штатних консультантів фінансових установ; 23% беруть до уваги інформаційні матеріали фінансових компаній, 9% враховують рекомендації незалежних консультантів (рис. 3).

Проте не краща ситуація і у світі. Підтвердженням цього є висновок Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) і Європейської комісії про те, що фінансова неграмотність стала проблемою глобального масштабу, а брак знань у сфері фінансів не дозволяє значній частині населення ефективно використовувати можливості фінансового сектору. Крім того, в аналітичних звітах Європейської комісії не раз зазначалось, що поряд зі швидким зростанням кредитування та розширенням кредитних інстру-

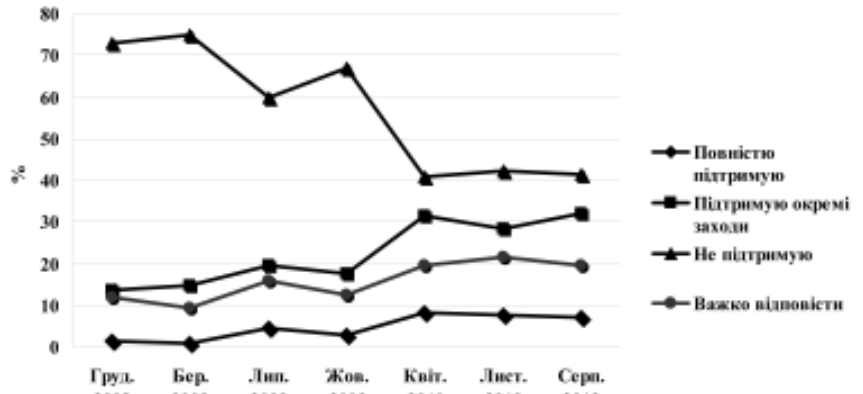


Рис. 2. Результати дослідження сприйняття дій Національного банку України

Джерело: [5].

Таблиця 1. Оцінка рівня розкриття інформації у сфері корпоративної соціальної відповідальності десяти найбільших банків України

Місце	Назва банку	Сума балів (максимум 200)	Рівень розкриття інформації
1.	Укрсоцбанк	48	24
2.	Альфа-Банк Україна	45	23
3.	Перший Український Міжнародний Банк (ПУМБ)	43	22
4.	Райффайзен Банк Аваль	43	22
5.	Укрсиббанк	43	22
6.	Промінвестбанк	35	18
7.	Приватбанк	34	17
8.	Укресімбанк	34	17
9.	Ощадбанк	31	16
10.	ВТБ Україна	30	15

Джерело: [7].

ментів, зростає і заборгованість клієнтів, що часто призводить до їх фінансового виключення (процес, у ході якого споживачі стикаються з труднощами під час отримання або користування фінансовими продуктами та послугами).

Так, згідно з даними Європейської комісії, проблема фінансового виключення є однією з найактуальніших в Європейському Союзі:

- 20% дорослого населення в країнах ЄС-15 і 47% в країнах — нових членах ЄС не мають банківського рахунку, а в Польщі — 56% не охоплені банківськими послугами;

- 8% населення в країнах ЄС-15 і 6% у нових країнах-членах мають лише депозитний рахунок без платіжної картки або чекової книжки;



Рис. 3. Основні фактори, що враховуються при прийнятті фінансових рішень громадянами України

Джерело: складено автором за даними [9].

Таблиця 2. Особливості законодавства про захист прав споживачів у деяких країнах світу

<i>Спеціальний закон про захист прав споживачів фінансових послуг</i>	<i>Є частиною загального закону про захист прав споживачів</i>	<i>Вбудоване у законодавство щодо фінансового сектора</i>
Канада, США, Сербія, Корея, Мексика, Перу, Колумбія	Австралія, Франція, Польща, Бельгія, Фінляндія, Албанія, Сінгапур, Індія, Коста-Ріка	Великобританія, Ірландія, Словаччина, Чехія, Угорщина, Боснія і Герцеговина, Вірменія, Нова Зеландія, Індонезія, Малайзія, Бразилія

Джерело: [12].

— 40% дорослого населення в країнах ЄС-15 і 73% у нових країнах-членах не мають доступу до револьверних кредитів;

— 30% дорослого населення в країнах ЄС-15 і 54% у нових країнах-членах не користувались ніякими заощаджувальними продуктами;

— лише 25% населення мають поняття про базові економічні механізми.

Поряд з цим, ще однією важливою проблемою, яка перешкоджає відновленню довіри до банківської системи не лише в Україні, є необізнаність громадян у своїх правах споживачів фінансових послуг, адже лише 16% українців подають скарги до регуляторних органів чи фінансових установ після виявлення порушення їх прав як споживачів фінансових послуг. У той же час, 43% населення переконані, що у разі виникнення конфлікту з фінансовою організацією його буде вирішено не на їхню користь [10].

Для порівняння, результати подібного опитування, проведеного Національним агентством фінансових досліджень у Росії, також вказують на низький рівень інформованості респондентів про інститути, що захищають їх права та високий ступінь невпевненості й незахищеності на ринку фінансових послуг [11].

Така ситуація в Україні та Росії свідчить про неефективність існуючої системи захисту прав споживачів фінансових послуг та гострій необхідності її удосконалення.

І хоча захист прав споживачів є одним з ключових завдань органів регулювання та нагляду у Великобританії, Ірландії, Швеції, Колумбії, Австрії, Сінгапурі, Казахстані, Австралії та інших країнах (див. таблиця 2), законодавство у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг в Україні є нечітким та обмеженим.

Слід також зазначити, що в Україні на жоден із органів не покладено функції захисту прав споживачів фінансових послуг; відповідальність надавачів фінансових послуг за порушення прав споживачів практично відсутня; спроможність судової системи щодо швидкого та справедливого вирішення спорів — низька; а роз'яснення вищих судових інстанцій є поодинокими та носять рекомендаційний характер.

Враховуючи вищесказане, варто звернути увагу на те, що протягом 2011 року під керівництвом Організації економічного співробітництва та розвитку було розроблено Загальні принципи захисту прав споживачів фінансових послуг, адаптація яких в Україні може стати першим кроком для вирішення багатьох проблем в даній сфері.

Крім того, важливими чинниками зміцнення довіри повинні стати стабілізація економічної та політичної ситуації в країні, підвищення транспарентності та незалежності Національного банку України, посилення комунікаційної політики монетарного регулятора, розвиток механізму роботи з проблемними банками, підвищення якості управління ризиками та корпоративного управління.

ВИСНОВКИ

Отже, одними з найнагальніших проблем, що перешкоджають швидкому відновленню довіри до банківської системи України у післякризовий період є низький рівень прозо-

рості банківських установ, недостатнє розкриття банками інформації про діяльність у сфері корпоративної соціальної відповідальності, неефективність існуючої системи захисту прав споживачів фінансових послуг та низький рівень фінансової грамотності населення.

Поряд з цим, банкірам необхідно врахувати, що однією з останніх світових тенденцій є зростання ролі соціальних факторів діяльності фінансових установ у формуванні довіри в майбутньому. І оскільки операційні фактори, такі як налагодженість комунікацій з клієнтами, висока якість продуктів та послуг, прозорість і відкритість поступово стають другорядними для завоювання довіри клієнтів у довгостроковій перспективі, найбільш часом банківським установам треба буде звернути увагу на етичне ведення бізнесу, врахування потреб і вимог клієнтів, перевагу інтересів клієнтів над власними прибутками та, швидке вирішення поточних проблем.

Література:

- 2012 Edelman Trust Barometer: Global Deck [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://trust.edelman.com/trust-download/global-results/>
- Економічний спад угрожає новими банкрутствами [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.pwc.com/ua/ru/press-room/release119.jhtml>
- CEE Banking Banana Skins 2012 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.pwc.com/ua/en/survey/assets/Banana_skins_2012_CEE.pdf
- Українське суспільство 1992—2010. Соціологічний моніторинг / За ред. д. ек. н. В.Ворони, д. соц. н. М.Шульги. — К.: Інститут соціології НАН України, 2010. — 636 с.
- Чи підтримуєте Ви діяльність Національного банку України? (динаміка, 2008—2012) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://razumkov.org.ua/ukr/poll.php?poll_id=406
- Исследование информационной прозрачности банков Украины 2011 год [Електронний ресурс] / Рейтингове агентство "Кредит-Рейтинг". — Режим доступу: <http://www.credit-rating.ua/ru/about/project/13050/>
- Центр "Розвиток КСВ" представляє оцінку сайтів найбільших банків України (прес-реліз) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.csr-ukraine.org/banks.html>
- Фінансова грамотність та обізнаність в Україні: факти та висновки [Електронний ресурс] / FINREP. — Режим доступу: http://www.finrep.kiev.ua/download/finlit_survey_6dec2010_ua.pdf
- Куценко О. Дослідження щодо фінансової грамотності та обізнаності населення [Електронний ресурс] / О. Куценко. — Режим доступу: http://finrep.kiev.ua/download/journalist_infofair_1mar2012_okutsenko_ua.pdf
- Споживче кредитування в Україні: огляд ринку та практики [Електронний ресурс] / FINREP. — Режим доступу: http://www.finrep.kiev.ua/download/consumer_lending_sep2011_ua.pdf
- Половина россиан считают, что их права как потребителей финансовых услуг не защищены [Электронный ресурс]. — Режим доступу: <http://bankir.ru/novosti/s/polovina-rossiyan-schitayut-cto-ikh-prava-kak-potrebitelei-finansovykh-uslug-ne-zashchishcheny-10023310/#ixzz27JUR7BKz>
- Стратегія захисту прав споживачів і фінансової грамотності в Україні [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.vaks.org.ua/images/news_inform/UA_CPFL_Master_Presentation_Roundtable_Mar21-2012_ukr.pdf

Стаття надійшла до редакції 19.11.2012 р.