

УДК 336.71(477):659.127.3

А. В. Сомик, канд. екон. наук,
Національний банк України, м. Київ

ПІДВИЩЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВ В УКРАЇНІ

У статті узагальнено чинники, що знижують довіру до банків в Україні та запропоновано заходи щодо нівелювання їх впливу та підвищення рівня довіри до банків в Україні.

Ключові слова: довіра до банків, грошово-кредитна політика, девальваційні очікування, довіра до гривні, фінансова грамотність, захист прав споживачів фінансових послуг.

Постановка проблеми. Відповідно до “Основних засад грошово-кредитної політики на 2013 рік” реалізація грошово-кредитної політики в поточному році та подальших роках здійснюватиметься на засадах використання основних елементів монетарного режиму, що базується на цінній стабільності. Досягнення цінної стабільності як головної мети грошово-кредитної політики та інших цілей монетарної політики, зокрема сприяння в забезпеченні стабільності банківської системи, а також підтримка стійких темпів економічного зростання сталого економічного розвитку України потребують високого рівня довіри до банків і банківської системи в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні в Україні, попри розробленість теоретико-методичних питань феномену довіри, малодослідженими залишаються практичні питання аналізу та підвищення довіри до банків і банківської системи України. Проведені автором дослідження дозволили обґрунтувати показники, які прямо чи опосередковано демонструють рівень довіри до банків в Україні та визначити чинники, що знижують довіру до банків в Україні на сучасному етапі.

Метою статті є обґрунтування пропозицій щодо підвищення довіри до банків в Україні.

Виклад основного матеріалу. За різними оцінками авторитетних соціологічних опитувань, 33–62 % населення України висловлює недовіру до банків. Дані офіційної статистики Національного банку України також свідчать про те, що, не зважаючи на позитивні тенденції, рівень довіри до банків ще не досяг докризового рівня (за показниками доларизації та темпів зростання депозитів, частки довгострокових депозитів у структурі депозитної бази).

Невисокий рівень довіри до банків і незначні темпи її відновлення зумовлюють негативні наслідки – недоодержання банками депозитних

ресурсів, зменшення їх можливостей у сприянні економічному розвитку та фінансовій стабільності.

Результати проведеного дослідження свідчать, що на рівень довіри до банків впливають чинники макrorівня, спричинені макроекономічною ситуацією в країні, зокрема наслідками кризи, та мікрорівня, обумовлені політикою самих банків і специфікою надання банківських послуг.

Чинниками макrorівня, що знижують довіру до банків, є:

- негативний досвід минулих років (гіперінфляція та неповернення вкладів Ощадбанком СРСР у 1990-х роках, кризи, що супроводжувалися девальвацією та проблемами із поверненням вкладів 1998 і 2008 років);
- наслідки та залишкові ефекти кризового періоду. Йдеться, насамперед, про високу частку недіючих кредитів, триваючий процес очищення банківської системи (у стані ліквідації – 19 банків), вихід з банківського поля України окремих іноземних банків, зниження довіри до банків у всьому світі;
- макроекономічна нестабільність, негативні тенденції динаміки основних макроекономічних показників України, наявність негативних оцінок щодо перспектив макроекономічного та монетарного середовища, які провокують девальваційні очікування та знижують довіру до гривні;
- недостатній рівень захисту прав споживачів фінансових послуг через відсутність в Україні комплексної системи захисту, яка б запобігала дискримінаційній щодо споживачів практиці роботи фінансових установ.

Чинниками мікрорівня, що знижують довіру до банків, є:

- невідповідність політики і ставок банків загальному вектору грошово-кредитної політики та потребам економіки. Високі ставки за кредитами і депозитами (порівняно з обліковою ставкою НБУ та дефляційними процесами в економіці) не додають довіри до банків, створюючи враження наявності підвищених ризиків у банківській системі, відірваності банківського сектору від реальних потреб економіки та державної політики;
- переважно не партнерська (недобросовісна) поведінка банків відносно своїх клієнтів, домінування прав банків над правами клієнта;
- низький рівень стандартів відкритості банківського бізнесу та непрозора інформаційна політика щодо умов надання банківських послуг;
- відсутність у банках єдиних стандартів якості обслуговування клієнтів;

- недооцінювання банками значення власної репутації та необхідності проведення роботи із ЗМІ щодо формування позитивного іміджу;
- низький рівень фінансової грамотності населення.

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

1. *Підвищити довіру до гривні шляхом нівелювання девальваційних очікувань суб'єктів ринку, збільшити прогнозованість валютної політики завдяки:*

- упередженню ринковими та адміністративними заходами спекулятивних настроїв на валютному ринку, зростанню доларизації та попиту на іноземну валюту, не пов'язаного з економічною діяльністю й об'єктивними потребами суб'єктів ринку;
- збільшенню зрозумілості та прогнозованості валютної політики: оприлюдненню офіційної назви, принципів і складових елементів діючого валютного режиму, правил проведення інтервенцій. Необхідність у цьому заході зумовлена тим, що на сьогодні в Україні на високому рівні утримуються девальваційні очікування, які "підігриваються" публікаціями в ЗМІ щодо девальваційних прогнозів і рекомендацій вітчизняних і зарубіжних експертів, зокрема МВФ щодо доцільності проведення девальвації гривні.

Наміри щодо поступового посилення гнучкості обмінного курсу гривні зазначені в програмних документах України з МВФ (Меморандумі про економічну і фінансову політику) та в Основних засадах грошово-кредитної політики. За класифікацією МВФ в 2011–2013 рр. Україну віднесено до країн з режимом "стабілізації курсу в рамках таргетування грошових агрегатів" [1].

Зазначимо, що в сучасних умовах в Україні перехід до вільноплаваючого курсоутворення є однаково не прийнятним, як і утримання фіксованого курсу гривні. І ось чому. Як свідчить світовий досвід, режим вільного плавання підходить для промислово розвинутих країн і деяких країн з економікою, що розвивається, які мають диверсифіковане виробництво і торгівлю, розвинутий фінансовий сектор, сильні пруденційні стандарти та повністю інтегровані в глобальні ринки капіталу. Режим вільного плавання вимагає наявності відносно збалансованих фінансових потоків у платіжному балансі, які спроможна формувати країна з розвинутим внутрішнім фінансовим ринком, виробництвом та оптимальною структурою економіки. За відсутності зазначених умов режим плаваючого обмінного курсу призведе до значної

девальвації (досвід Бразилії, Аргентини, Чилі, Індонезії) та пов'язаних із нею негативними наслідками.

Проведення політики фіксованого обмінного курсу посилюватиме негативні тенденції в економіці України через необхідність підтримання стабільності курсу в умовах девальваційного тиску жорсткою монетарною політикою. Наслідками жорсткої монетарної політики будуть високі офіційні ставки НБУ та, відповідно, високі ставки на грошово-кредитному ринку, наднизькі темпи росту кредитування, дефляційні процеси і рецесійні процеси в економіці. За фіксованого обмінного курсу країна позбавляється інструменту згладжування впливу зовнішніх шоків на економіку, тим самим знижується ефективність управління економічними процесами: інфляцією, кредитуванням, ринковими процентними ставками, економічним зростанням. Це пов'язано з тим, що в малій відкритій економіці дотримання фіксованого обмінного курсу знижує незалежність монетарної політики, підпорядковує дію процентних інструментів обмінному курсу та цілі забезпечення курсової стабільності, перекладає валютні ризики із суб'єктів економіки на центральний банк, наращуючи доларизацію економіки.

Очевидним є те, що в Україні назріла об'єктивна необхідність у посиленні в Україні гнучкості обмінного курсу гривні. Водночас через відсутність офіційної назви режиму, у якому реалізується валютна політика Національного банку, чітких правил проведення валютних інтервенцій та змін курсу гривні в суб'єктів ринку є острах непередбачуваності змін курсу гривні. На сьогоднішній день для України оптимальним є посилення гнучкості обмінного курсу гривні в рамках режиму керованого плавання в межах валютного коридору. Практика курсоутворення в рамках валютного коридору із визначенням його меж, чітких правил їх зміни та правил проведення валютних інтервенцій гарантуватимуть суб'єктам ринку певну прогнозованість курсу гривні та передбачуваність валютної політики центрального банку. Це є важливою умовою для зростання довіри до національної валюти і банківської системи в цілому.

В офіційному курсоутворенні пропонуємо перейти до застосування в якості якоря бівалютного кошика (долар:євро), або, навіть, до мультивалютного (долар:євро:рубль), що більше відповідатиме структурі зовнішньої торгівлі України. Серед важливих позитивних аспектів цього кроку є те, що це, по-перше, сприятиме зменшенню валютних ризиків у відносинах з основними торговельними партнерами. По-друге, зміна бази порівняння курсу гривні через складність розуміння методики мультивалютного курсоутворення знизить інтерес до моніторингу курсу гривні та іноземної валюти як засобу заощадження. По-третє, як свідчить досвід країн, які використовували бі- та мультивалютну

корзину, її вибір був обумовлений тим, що останній більшою мірою відповідав ціновій стабільності в довгостроковому періоді, ніж моновалютний якір, оскільки зменшував вплив коливань курсів світових валют відносно одна одної на стан внутрішнього грошового обігу (вдалий досвід Росії, Польщі). По-четверте, мультивалютна корзина зменшить негативний вплив зростаючих американських проблем на українську валюту і послабить її монопольні позиції.

Запропонований підхід зменшить непродуктивний попит на іноземну валюту з боку населення та інших суб'єктів ринку, діяльність яких не пов'язана з валютними відносинами через складність розуміння і відстеження динаміки валютного курсу та інструментів їх хеджування.

2. *Привести політику та ставки банків відповідно до грошово-кредитної політики та інтересів національної економіки шляхом:*

- продовження монетарного пом'якшення через поетапне зниження облікової ставки НБУ, виходячи зі стану макроекономічної ситуації в країні. Додержання політики монетарного пом'якшення і стимулювання відновлення банківського кредитування, що позитивно позначиться на довірі до банків і банківської системи в цілому;
- підвищувати рівень прозорості розроблення та реалізації грошово-кредитної політики. Важливим у цьому аспекті є розроблення та оприлюднення процедури прийняття і порядку оголошення рішень щодо грошово-кредитних питань. Як свідчить світовий досвід, основними його складовими є графік засідань Правління, порядок оприлюднення рішень і проведення прес-конференцій, розміщення стенограм і відео прес-конференцій, типовий зміст прес-релізів (коротке резюме оцінки макроекономічної ситуації, констатація й обґрунтування рішення грошово-кредитної політики). Для підвищення прозорості та зрозумілості грошово-кредитної політики необхідним є створення на сайті Національного банку розділу "Грошово-кредитна політика", здійснивши його наповнення відповідною правовою, методичною, аналітичною, статистичною, навчально-роз'яснюючою та іншою інформацією за аналогією з досвідом передових центральних банків;
- впровадження підвищених регулятивних зборів у Фонд гарантування вкладів фізичних осіб для банків, які залучають вклади за ставками вище Українського індексу ставок за депозитами фізичних осіб (UIRD). За результатами соціологічного опитування критерій "процентна ставка" є дуже важливим при виборі клієнтом свого банку [2]. Через низький

рівень фінансової грамотності, населення яке сприймає підвищені депозитні ставки як привабливість банку, а не як сигнал значних ризиків. Враховуючи це, доцільним є перенесення більшого тягаря щодо наповнення Фонду гарантування на банки з підвищеним ризиком. Це буде дієвим інструментом для дестимулювання на фіскальному рівні надмірного прийняття на себе ризиків окремими банками та зменшення розривів між депозитними ставками банків;

- продовження співпраці НБУ з найбільшими системоутворюючими банками з метою реалізації протекціоністської стратегії розвитку банківської системи та використання її ресурсів в інтересах економіки України.
3. *Забезпечити умови для розвитку партнерських відносин “банк – клієнт”, підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, прозорості банківського бізнесу та рівня захисту споживачів фінансових послуг шляхом:*
- прийняття положення “Про банківське кредитування”. Документ має визначати засади кредитних стандартів, етики кредитування і принципи партнерських відносин у сфері банківського кредитування, методичні засади визначення ефективної ставки відсотка та справедливих комісійних винагород, а також стандарти інформації, яка має надаватися клієнтам у розрізі видів банківських кредитів;
 - визначити та зобов’язати банки дотримуватися стандартів інформації, яка має надаватися банком клієнту за тими чи іншими послугами, а також про діяльність банку. Визначити чіткий перелік інформації щодо умов банківських послуг, з якою клієнт має бути ознайомлений під підпис, а також перелік інформації, яку банк має оприлюднювати про свою діяльність (у звітах і на сайті банку). Стандарти мають бути визначені і щодо розміру шрифту інформаційних листів та угод, розмір якого не має бути меншим за 12 pt тощо. У зв’язку з цим необхідним є продовження роботи щодо наближення стандартів банківського бізнесу до “Міжнародних стандартів корпоративного управління”;
 - продовження роботи щодо реалізації Стратегії реформування системи захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг на 2012–2017 рр., зокрема реформування органів регулювання та нагляду за фінансовим сектором;

- врегулювання рівня комісійних винагород банків і приведення їх відповідно до принципів “справедливості та раціональності”. Доцільно заборонити банкам надавати рекламу про “нульовий кредит”, який нині є серйозною підставою для недовіри до банків. Альтернативний захід – введення обмеження щодо кількості комісійних винагород (не більше 2) та їх сукупного рівня (не вище рівня процентної ставки за кредит), а також запровадження правил їх встановлення, які б відповідали принципам “справедливості та раціональності”;
 - ініціювання внесення змін до Закону “Про захист прав споживачів” щодо уточнення переліку умов, які є “несправедливими”, та законодавчого обмеження розміру штрафів і пені за прострочення виконання зобов’язань;
 - активізації роз’яснювально-рекомендаційної діяльності НБУ з банками щодо напрямів підвищення довіри до банків, зокрема:
 - посилити увагу банків до своєї репутації в ЗМІ та щодо формування позитивного іміджу;
 - зосередити увагу банків на тих критеріях довіри, на які найбільше звертають увагу клієнти при виборі банку (якість послуг і обслуговування клієнтів, процентні ставки, історія банку, розмір банку) та нецінових інструментах конкуренції;
 - здійснювати аналіз випадків непартнерської практики у відносинах “банк – клієнт” і надавати рекомендації щодо усунення прорахунків і покращення обслуговування клієнтів;
 - рекомендувати банкам вживати достатніх заходів щодо підвищення безпеки в банківському бізнесі: забезпечення охорони банкоматів; придбання банкоматів із більшим ступенем захищеності; технічне укріплення відділень банків, забезпечення їх охороною; використання більш досконаліх систем захисту електронних платежів тощо.
4. Підвищити рівень фінансової грамотності населення шляхом подальшої реалізації Програми підвищення фінансової грамотності населення, розроблення Стратегії з підвищення рівня фінансової грамотності населення України та створення на офіційному сайті Національного банку розділу “Фінансова освіта”. Відповідно до кращого світового досвіду необхідно здійснити інформаційне наповнення пропонованого розділу інструментами та матеріалами, спрямованими на підвищення фінансової обізнаності різних цільових груп (в ігровій формі, у формі

презентацій і відеоматеріалів, анімаційних фільмів, інтерактивних ресурсів, брошур, порад, роз'яснень, керівництв, калькуляторів (інфляційний, заощаджень, розрахунку вартості банківських послуг), програм з ведення особистого бюджету). Взірцевими в цьому плані є офіційні сайти Федеральної резервної системи США, Європейського центрального банку тощо.

З метою підвищення фінансової грамотності населення необхідно використовувати всі наявні інформаційні канали: телебачення, офіційний сайт НБУ, засоби масової інформації, друковану продукцію, різні форми навчання (тренінги, семінари, конкурси, презентації, екскурсії) тощо. Значну роль при цьому має відігравати протекціоністська комунікаційна політика НБУ та Уряду, яка повинна формувати в суспільстві “заощаджувально-інвестиційну” модель поведінки та систему цінностей, серед яких довгострокові банківські заощадження, інвестиційні вкладення, безготівкові роздрібні розрахунки мають стати раціональним свідомим вибором громадян.

Висновки. Проведене дослідження дозволило визначити чинники, які знижують довіру до банків в Україні, та запропонувати практично орієнтовані пропозиції, спрямовані на підвищення довіри до банків і банківської системи в цілому. Основними напрямками роботи в цьому аспекті мають стати: підвищення довіри до гривні шляхом нівелювання девальваційних очікувань суб'єктів ринку та збільшення прогнозованості валютної політики Національного банку; приведення політики та ставок банків відповідно до грошово-кредитної політики та інтересів національної економіки; забезпечення умов для розвитку партнерських відносин “банк – клієнт”, підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, прозорості банківського бізнесу та рівня захисту споживачів фінансових послуг; підвищення рівня фінансової грамотності населення.

Список літератури

1. Как украинцы выбирают банки. Мини-опрос на тему: “Как вы выбираете надежный банк” // “Maanimo”, 22.03.2013.
2. De Facto Classification of Exchange Rate Arrangements and Monetary Policy Frameworks, 30 April 2012 [Електронний ресурс] // The IMF Annual Report 2012. Appendix II: Financial Operations and Transactions. – Режим доступу : <http://www.imf.org/external/pubs/ft/ar/2013/eng/pdf/a2.pdf>.

Отримано 11.11.2013

Summary

The article summarizes the factors that reduce confidence in banks in Ukraine. The author offered suggestions for leveling their impact and improving confidence in banks in Ukraine.