

ОЦІНКА ФАКТОРІВ ВПЛИВУ НА ДОВІРУ КЛІЄНТІВ ДО БАНКІВ В УКРАЇНІ

У роботі запропоновано методичні рекомендації для оцінювання факторів впливу на рівень довіри клієнтів до банків в Україні.

Ключові слова: надійність, відкритість, довіра, взаємодовіра.

З настанням фінансової кризи в Україні особливо гостро постало питання довіри клієнтів до банків, яка в кожній державі є гарантією забезпечення ефективного функціонування національної економіки. Фахівцями в галузі соціальної психології довіра визначається як моральний вибір, що дозволяє одній із сторін ухвалювати певні рішення і діяти в умовах складної ситуації, навіть при наявності недостатньої інформації про неї. При цьому, як свідчить практика, часто рішення однією стороною приймаються, спираючись на сподівання, що інша сторона буде дотримуватись певних правил, тобто довіряє її майбутній поведінці.

У вітчизняних наукових виданнях питання відносин між банками та їх клієнтами розглядалися у роботах О. Кириченко, В. Кудрицького, О. Малахова, Л. Турчина тощо [3; 4; 6]. У своїх дослідженнях вони подають окремі аспекти довіри клієнтів до банківської системи. При цьому автори часто посилаються на рейтингові агентства, які оцінюють діяльність банків окремо за двома показниками: надійність та відкритість. Логічним, на наш погляд, є проведення досліджень про стан зв'язку між цими показниками, який і формує рівень довіри клієнтів до банків.

Мета дослідження – обґрунтування, визначення, аналіз наявності зв'язку між показниками надійності та відкритості банків, які формують довіру клієнтів до них.

Складність аналізу рівня довіри в економічному аспекті полягає в тому, що в її основі лежить абстрактна психологічна категорія, яка базується на факторах зовнішнього та внутрішнього середовища. І якщо базою для оцінки стану довіри банку до клієнта використовуються спеціально розроблені системи інтегрованих показників, одні з яких є загальними для всієї банківської системи загалом (метод оцінки на основі аналізу ділового ризику, грошових потоків, фінансових коефіцієнтів), а інші - специфічні для окремої країни (метод п'яти «сі» - для США, метод «PARTS» - для Англії), то фактори, за якими слід оцінювати рівень довіри клієнтів до банку, досі викликають багато суперечностей серед фахівців.

У результаті проведених досліджень ми дійшли до висновку, що найбільший вплив на свідомий вибір клієнтами банків є їх надійність та відкритість (рис. 1).

Для оцінювання надійності банків автори скористались рейтинговими оцінками таких

авторитетних агентств як Moody's та Dragon Capital. Для цього із 33 банків було обрано ті, на рахунках яких розміщено більше 80% грошових коштів у депозитних портфелях. При цьому до уваги брались наступні фактори, які повинні забезпечувати надійність банківських установ:

- довгостроковий приплив або відплив депозитів;
- відповідність капіталу активам; ліквідність банку;
- рівень іноземної чи державної підтримки;
- ефективність діяльності банку;
- рівень боргового навантаження;
- приріст або зменшення власного капіталу;
- довіра банків-партнерів;
- коефіцієнт системності;
- коригуючий понижуючий коефіцієнт.

У табл. 1. в якості ілюстрації представлено сумарний рейтинг надійності українських банків лідерів та аутсайдерів.

Як видно із даних табл. 1, перші позиції рейтингу надійності зайняли великі системні банки: «Укресімбанк», «ОТП банк» та «Ощадбанк». При цьому банки, які належать до групи А, мають найвищий рівень надійності і зуміли поєднати позитивну динаміку залучення коштів на депозитні рахунки, високі показники достатності власного капіталу і рентабельності, а також прийнятний рівень боргових тягар.

Нижню частину таблиці рейтингу посіли банки «Надра» та «Родовід», яким присвоєно рівень надійності D - "поганий". Це пояснюється тим, що останніми роками вкладники забрали з банку «Надра» 3,1 мільярда гривень, а з банку «Родовід» – понад 2 мільярди гривень. Обидві банківські установи демонструють вкрай низьку ліквідність та значний борговий тягар.

Для оцінки відкритості банків до уваги брались такі показники: відкритість фінансової звітності, якість менеджменту, відкритість інформації про власників, відкритість до запитів засобів масової інформації (табл. 2) [2].

Додатково було встановлено, що банки-лідери, окрім високого рівня розкриття фінансової звітності, вирізняються повним переліком умов надання послуг, вичерпними даними про освіту і кваліфікацію топ-менеджменту, відкритістю структури власності та

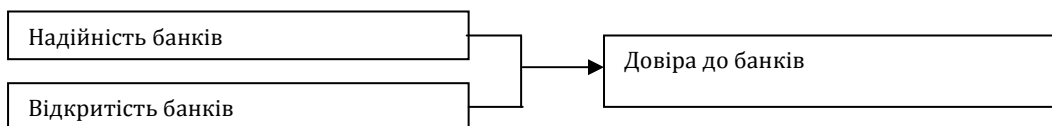


Рис. 1. Взаємозв'язок надійності, відкритості банків та довіри до них

Таблиця 1. Сумарний рейтинг надійності українських банків*

Банк	Сумарний рейтинг	Сумарний рейтинг і прогноз	Динаміка депозитів за 12 міс., %	Коефіцієнт проблемності
Лідери				
«Укресімбанк»	4,02	A ++	38,9	1,1
«ОТП Банк»	3,94	A +	2,5	1,05
«Ощадбанк»	3,91	A +	29,8	1,1
«Приватбанк»	3,52	B +	59,6	1,1
«Райффайзен банк Аваль»	3,52	B ++	-6,8	1,1
Аутсайдери				
«Хрещатик»	2,45	C =	28,6	1
«Універсал Банк»	2,3	C =	8,7	1
«Фінанси та «Кредит»	2,2	C -	37,5	1
«Родовід Банк»	1,6	D - -	-44,2	0,8
«Надра»	1,48	D -	-30,3	0,8

*Побудовано за даними [2]

Таблиця 2. Оцінка відкритості українських банків*

Банк	Загальний рейтинг	Показники відкритості				
		фінансова звітність	банківські послуги	менеджмент	власники	запити ЗМІ
Лідери						
«ВАВ Банк»	3,74	3,5	3,9	3,5	3,9	4
«Хрещатик»	3,55	3,7	3,5	3,2	3,5	4
«ВТБ банк»	3,53	3,3	3,5	3,3	3,7	4
«Приватбанк»	3,52	3,4	3,8	3,1	3,5	4
«Альфа-банк»	3,51	3,4	3,5	3,5	3,4	4
Аутсайдери						
«Кредит Дніпро»	2,57	3,1	3,2	2,6	2,6	1
«Брокбізнес-банк»	2,48	2,4	3	2,4	3,3	1
«Імексбанк»	2,48	2,3	2,9	2,4	3,5	1
«Кредитором-Банк»	2,37	2,2	3,6	2,1	2,8	1
«Надра»	2,09	1,9	1,7	1,8	2,4	3

*Побудовано за даними [2]

кінцевих бенефіціарів, регулярним інформуванням про рішення і публікацією протоколів зборів акціонерів.

Найбільшими недоліками банків, які знаходяться у нижній частині табл. 3, виявилися відсутність даних про топ-менеджмент, обмеженість даних про банківські продукти, неякісна звітність за національними та її відсутність за міжнародними стандартами.

При цьому, за даними рейтингового агентства «Standard&Poor's» індекс прозорості найбільших банків України, який розраховується як середній бал, з 2006 року по 2010 рік знизився на 6,1 процентних пункти до рівня 42,7%. Сумарна позитивна динаміка індексу прозорості фактично зведена до незначної величини - 0,8 п.п. [8].

Логічною, як вказано вище, є гіпотеза про те, що між показниками надійності та відкритості повинна бути стійка залежність. Її можна перевірити, скориставшись двома методами: формальним – за даними рейтингових агентств, та статистичним – з використанням кореляційно-регресійного аналізу. На рис. 2 представлено результати формального зіставлення надійності та відкритості банків за даним рейтингових агентств за обраними для ілюстрації банками лідерами та аутсайдерами. Як видно з кореспонденції показників надійності та відкритості, вони не завжди збігаються для переважної більшості обраних банків.

Визначення зв'язків між аналізованими показниками з використанням статистичного кореляційно-регресійного аналізу представлено на

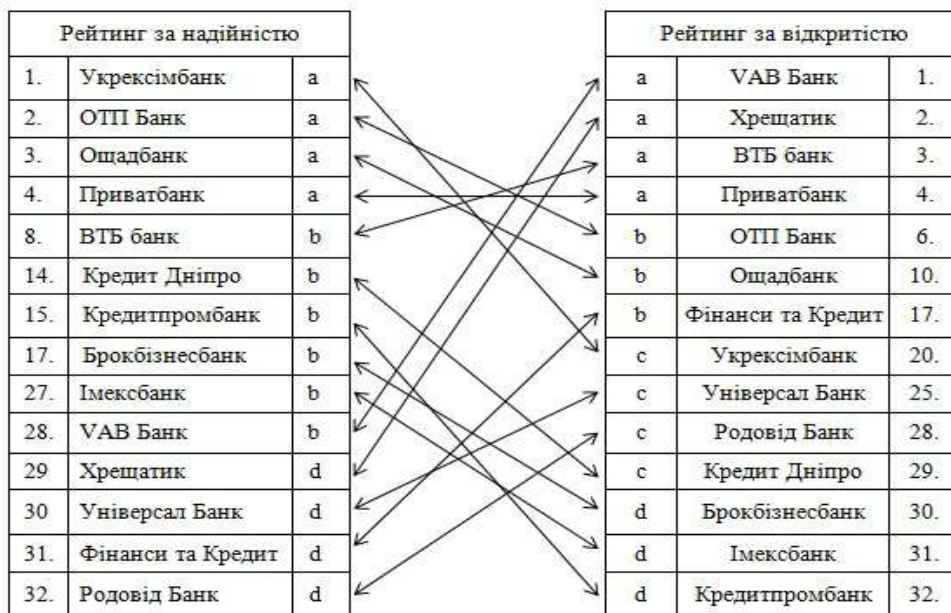


Рис. 2. Порівняльна характеристика рейтингів відкритості та надійності

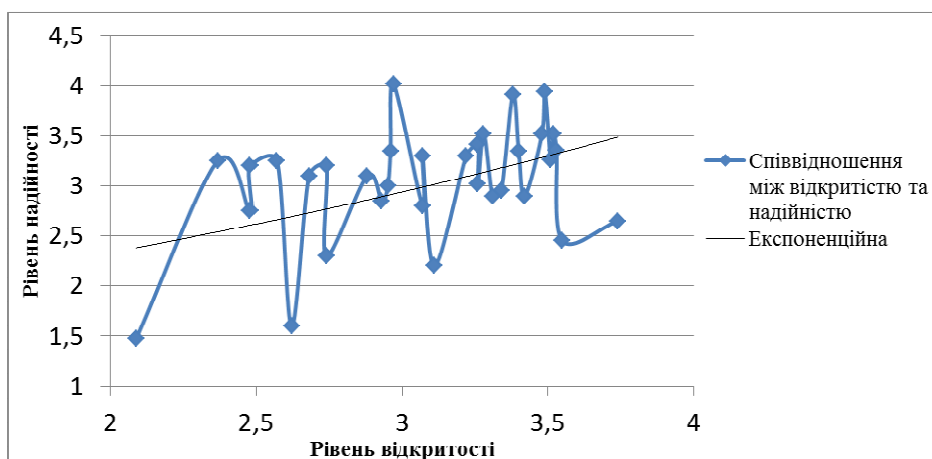


Рис. 3. Співвідношення між показниками відкритості та надійності банків

рис. 3.

Визначена щільність зв'язку між рейтинговими оцінками надійності та відкритості банків на основі коефіцієнта кореляції вказала на досить низький його рівень - 40,11%.

Такий стан взаємозалежності між аналізованими показниками відповідає і світовій практиці. Як свідчать численні дослідження західних вчених, банк з «прозорими стінами» може виявитися не надто стійким у фінансовому плані. Більше того, зафіксовані випадки, коли надмірна відкритість фінансової інформації при слабкому корпоративному управлінні призводила до банківських криз.

Не менш парадоксальним виявилися і результати ренкінгу, проведеного журналом „Банкір” на тему: «Банки, яким довіряють-2010». Ще одним логічним припущенням було те, що клієнти після виходу фінансової системи з кризи змістять свої акценти в співпраці з банками з відкритості та доступності інформації в бік надійності. Результати ж ренкінгу свідчать про зворотню тенденцію: так до ТОП-10 довіри окрім двох державних банків потрапили банки, що характеризуються невисокими показниками надійності, але водночас на сьогодні є лідерами в

рейтингу відкритості.

Однією з об'єктивних причин такого явища цілком може бути відносно низький рівень фінансової грамотності населення України, який підтвердила маркетингова дослідницька компанія «InMind», що за підтримки проекту USAID «Розвиток фінансового сектора» у 2010 році провела дослідження фінансової обізнаності громадян України.

Дослідження виявило, що 39% населення не мають банківського рахунка, а найбільш поширеними фінансовими послугами є оплата комунальних платежів через банк - 78%, користування банківським рахунком та пластиковою картою - 61%, проведення платежів через термінали платіжних систем - 38%, обмін валюти - 31%.

Згідно з опитуванням українці мало цікавляться новинами з фінансового сектору: понад 43% респондентів зовсім не слідкують за фінансовими новинами. Найбільш цікавими питаннями є динаміка індексу інфляції (20%), зміни у рівні пенсійного забезпечення (10%) та зміни цін на ринку нерухомості (10%). Найбільш популярними джерелами фінансової інформації є газети, журнали і ТБ (67%), знайомі (19%) та спеціалізовані сайти (17%). Однак коли йдеться про

вибір, на якому банку зупинити вибір для придбання фінансової послуги, кожен другий респондент звертається до порад своїх родичів або знайомих (рис. 4).

Однак, незважаючи на це, понад 60% українців вважають себе фінансово грамотними - 22% оцінили

себе на «добре» чи «відмінно», 41% - на «задовільно», однак лише 22% респондентів дали п'ять чи шість правильних відповідей на сім простих математичних запитань, без яких неможливо управляти фінансами. А 51% респондентів відповіли правильно не більше, ніж на три запропоновані питання [5].

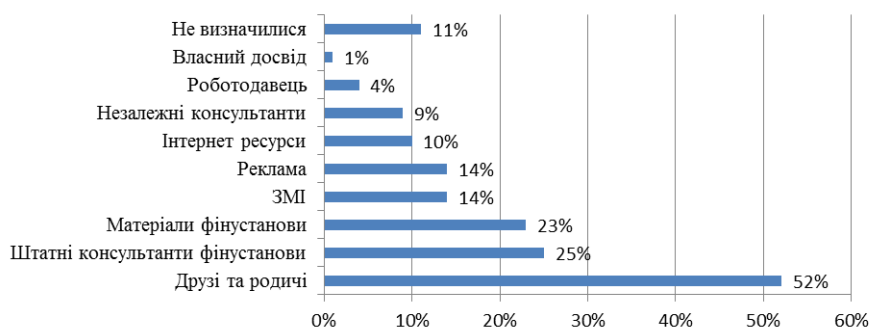


Рис. 4. Пріоритетні джерела інформації при виборі банку*

* Побудовано за даними [5]

Підсумовуючи результати досліджень, можна зробити загальний висновок, що довіра до банків з боку клієнтів все ще не ґрунтується на показниках надійності та відкритості банків. Очевидно, що особливе місце у визначенні рівня довіри до банків посідають особистісні пріоритети кожного клієнта, які не базуються чітко на економічних показниках. Основною причиною недовіри банків до клієнтів є високий рівень простроченої заборгованості клієнтів за отриманими кредитами, яка значно зросла в період 2008 – 2011 років. Такий стан речей вимагає, перш за все, підвищення рівня фінансової культури.

Список літератури

1. Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua.
2. Економічна правда [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.epravda.com.ua.
3. Кириченко О. А. Вплив зовнішніх боргів на економічну безпеку українських банків [Текст] / О. А. Кириченко, В. Д. Кудрицький // Механізм регулювання економіки. – 2010. – №1 – С. 160-169.
4. Малахова, О. Передумови розгортання кризи ліквідності банківської системи України та шляхи її подолання [Текст] / О. Малахова, В. Рудан // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2010. – №2 (8) – С. 112-118.
5. Презентація результатів дослідження «Фінансова грамотність та обізнаність в Україні: факти та висновки» проекту USAID «Розвиток фінансового сектора», 2010 р.
6. Турчин, Л. Є. Роль довіри у стабілізації банківського сектору в післякризовий період [Електронний ресурс] / Л. Є. Турчин // Матеріали дев'ятої всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційний потенціал української науки - XXI сторіччя» – Режим доступу: www.nauka.zinet.info.
7. Doing Business 2011 Making a difference for entrepreneurs [Text] // The International Bank for Reconstruction and Development. – 2010. – www.doingbusiness.org.
8. Standard&Poor's – міжнародне рейтингове агентство [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.standardandpoors.com.

РЕЗЮМЕ

Мартюшева Лариса, Медвидь Сергей

Оценка факторов влияния на доверие клиентов к банкам в Украине

В работе представлены методические рекомендации оценки факторов, влияющих на уровень доверия клиентов к банкам в Украине.

RESUME

Martynusheva Larysa, Medvid' Sergiy

Evaluation of influencing factors on the customers' confidence in the banks of Ukraine

The evaluation of influencing factors on the level of customer confidence in banks of Ukraine are presented in this article.

Стаття надійшла до редакції 17.04.2012 р.