

*Літовцева В.Є.**аспірант кафедри фінансових технологій та підприємництва,
Сумський державний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1170-2481>**Litovtseva Veronika
Sumy State University**Бричко М.М.**к.е.н., доцент,
старший викладач кафедри фінансових технологій та підприємництва,
Сумський державний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9351-3280>**Brychko Maryna
Sumy State University*

КАТАЛІЗАТОРИ ТА ІНГІБІТОРИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ ТА ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ¹

CATALYSTS AND INHIBITORS OF THE FINANCIAL SECTOR AND PUBLIC AUTHORITIES FUNCTIONING AND DEVELOPMENT

Анотація. У статті аналізується зв'язок між поведінковими факторами, довірою та розвитком фінансового та державного секторів економіки. Мета статті полягає у детальному аналізі основних поведінкових факторів розвитку фінансового сектору та органів публічної влади для ідентифікації вектору їх впливу. В залежності від їхнього впливу на суспільну довіру, всі поведінкові фактори запропоновано поділити на «каталізатори», що прискорюють та стимулюють ефективне функціонування та розвиток фінансового сектору та державної влади відповідно, внаслідок підвищення рівня суспільної довіри до них, та «інгібітори», які детеріоруючи рівень суспільної довіри, створюють умови щодо уповільнення процесу розвитку фінансового сектору та органів публічної влади. У статті було проаналізовано стан фінансової грамотності в Україні, розглянуто динаміку та структуру соціально-економічної нерівності, порівняно індекс сприйняття корупції України з країнами Європи. Окрім цього, дослідження включає ідентифікацію рівня соціальної напруженості та рівня електронного уряду в країнах членах ООН.

Ключові слова: каталізатори, інгібітори, поведінкові фактори, довіра, фінансовий сектор, державний сектор, органи публічної влади.

Постановка проблеми. Для ефективного виконання публічною владою своїх функцій надзвичайно важливою є злагодженість роботи та довіра населення. Довірчі відносини між громадянами та суб'єктами публічної влади сприяють успішній реалізації реформ, економічно-політичним змінам та втіленню інновацій. Відсутність довіри провокує

опір населення будь-яким змінам, породжуючи соціально-економічну нестабільність та уповільнює процес реформації. Якщо розглядати довіру до фінансового сектору, то вона виступає базовим поняттям у забезпеченні фінансової стабільності в державі, впливаючи на зміну очікувань економічних суб'єктів. Від рівня довіри населення до фінансового сектору безпосередньо залежить взаємодія реального та фінансового сектору економіки, ефективність монетарної політики та стійкість фінансової системи до потрясінь. Слід зазначити, що довіра, це складне та мультиаспектне психологічне явище, яка формується під впливом різних зовнішніх та внутрішніх факторів, які включають попередній досвід взаємодії з довірчим суб'єктом, особисту обізнаність індивіда та інші поведінкові чинники. Значимість даного дослідження обґрунтована можливістю нейтралізувати дестабілізуючі наслідки криз та фінансової турбулентності за рахунок визначення психологічних чинників впливу на розвиток фінансового сектору та органів публічної влади, їх перебігу та вектору дії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню специфіки функціонування державного та фінансового секторів економіки кризь призму довіри приділяли увагу такі зарубіжні вчені, як: Г. Буклер [1], який досліджував моделі державного управління, які враховують поведінкові парадокси суспільства; С. Альбрехт і Е. Травальоне, які визначали ключові передумови та наслідки довіри до вищого керівництва державного сектора [2]. У дослідженні М. Муна

¹ Статтю підготовлено в рамках виконання науково-дослідної роботи молодих науковців на тему «Імітаційне моделювання траєкторії впливу поведінкових атракторів на макроекономічну стабільність: роль транспарентності та суспільної довіри» (№ державної реєстрації 0121U100469).

було ідентифіковано чинники зниження суспільної довіри, зокрема сприйняття громадськістю корупції (відсутність прозорості), неефективності (марнотратства) та відчуженості політики [3]. Д. Карневейл та Б. Векслер доводять, що довіра ґрунтується на демографічних, психологічних та індивідуальних схильностях, ставленнях і переконаннях, а також емоційних реакціях на організаційні та економічні зміни [4]. П. Штомпка визначає поняття соціальної травми, що є наслідком когнітивних викривлень та реакцій на радикальні зміни у суспільстві. Він вважає, що саме такі травми сприяють руйнуванню довіри індивіда до існуючої системи. Різкі соціальні, політичні чи економічні зміни породжують відчуття небезпеки у населення, в таких умовах суб'єкти схильні до ірраціональної поведінки, що супроводжується загальною недовірою та кризовими явищами [5].

Серед вітчизняних вчених слід виділити М. Корнева, який вважав довіру суб'єктів економіки до фінансової сфери основоположною складовою у забезпеченні ефективності діяльності суб'єктів фінансового сектора [6]. Розглядаючи психологічні детермінанти довіри, І. Зубенко пропонує чіткий набір факторів, що найбільш ймовірно вплинуть на довіру серед яких психологія користувача та набутий досвід взаємодії [7]. Не зважаючи на існуючі дослідження, комплексний аналіз поведінкових факторів, які б впливали на довіру у державному та фінансовому секторі та визначали характер впливу на функціонування та розвиток фінансового сектора та органів публічної влади, не проводився.

Постановка завдання. Статтю присвячено дослідженню основних поведінкових факторів розвитку фінансового сектора та органів публічної влади з метою ідентифікації вектору їх впливу.

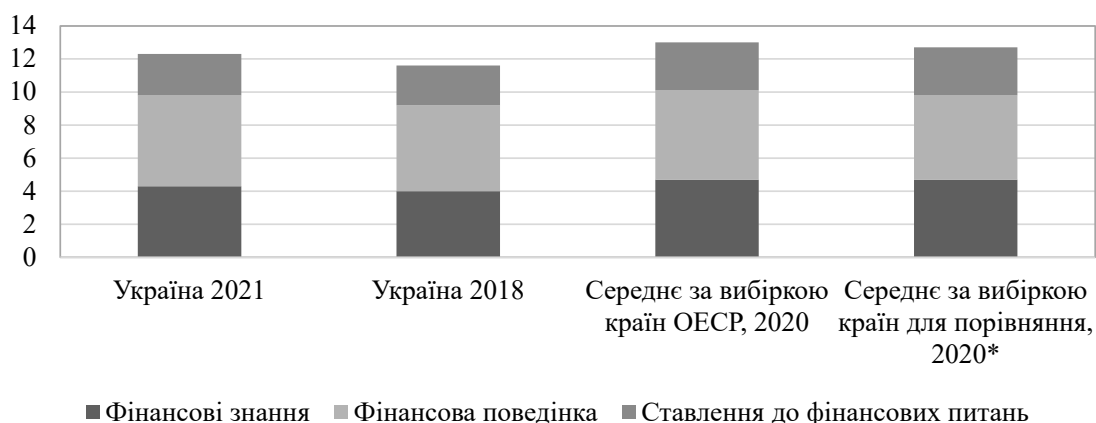
Виклад основного матеріалу. Функціонування й розвиток фінансового сектора та органів публічної влади відбувається під впливом не лише об'єктивних економічних чи соціальних чинників, а й включає поведінкові фактори та мотиви, викликані суб'єктивним тлумаченням ситуації. На психологічному рівні сприйняття інформації індивідами проходить через призму сформованих стереотипів, упереджень, емоцій, звичаїв та усталених поведінкових норм. Цей процес сприйняття та відтворення вхідної інформації, за відсутності самоконтролю, формує у суспільстві когнітивні упередження. Такі упередження зумовлюють появу поведінкових факторів, які мають різний напрямок та силу впливу на різні соціо-економічні системи.

Сьогодні вітчизняні та іноземні науковці сходяться у висновку, що низький рівень суспільної довіри часто спричиняє фінансова безграмотність споживачів фінансових послуг [8]. Так, фінансова грамотність населення обумовлює процес прийняття фінансових рішень та відповідні реакції на зміни у фінансовій сфері або економіці в цілому. Економічний суб'єкт, який має належний рівень фінансової

обізнаності, може самостійно аналізувати зрушення в фінансовій системі та політиці публічної влади, оцінювати можливі ризики та діяти раціонально відповідно до обставин та умов. Підвищення рівня фінансової грамотності в суспільстві сприяє зростанню довіри до фінансового сектора, як результат фінансові установи мають вищий попит на фінансові продукти та зростання кількості й обсягів фінансових операцій [9]. Підвищення рівня фінансової грамотності, правової й економічної культури громадян покращує їхню здатність пізнавати об'єктивну дійсність управління державними фінансами за рахунок кращого розуміння фінансової політики, спонукаючи суспільство до раціональної поведінки та підтримки економічних реформ.

Загальний індекс фінансової грамотності України, згідно опитування USAID «Трансформація фінансового сектора», у 2021 році склав 12,3 бали (або 58% від його максимального значення), що в порівнянні з 2018 роком свідчить про незначне зростання (4%) фінансової грамотності населення України (рис. 1). В порівнянні з іншими країнами показник фінансової грамотності України виявився на 7% нижчим ніж в країнах ОЕСР та на 4% нижчим ніж в країнах близькими за економічним розвитком.

Соціально-економічна нерівність є проблемою будь-якого суспільства, що призводить до низки негативних явищ, зокрема підвищенню соціальної напруги та поляризації населення. Первинною формою соціально-економічної нерівності є безпосередня різниця у доходах населення. Соціально-економічна нерівність у сучасній науковій літературі вимірюється за допомогою об'єктивних та суб'єктивних оцінках [11]. Серед об'єктивних показників виділяють зайнятість населення; особливості праці, її ризикованість та важкість; прибуток (легальність, стабільність та рівень); кваліфікацію та освітній рівень [12]. Проте, у соціологічних науках, для визначення рівня соціально-економічної нерівності частіше використовують суб'єктивні оцінки, тобто, сприйняття нерівності індивідами. Особливістю такого вимірювання є самоідентифікація особою свого статусу в соціальній структурі та визначення себе частиною певного класу. Таким чином, сприйняття соціально-економічної нерівності суспільством є саме поведінковим фактором, психологічним наслідком якого є закореніла недовіра до публічних органів державної влади. Такі упередження унеможливають побудову довірчих відносин між населенням та урядом, що призводить до відсутності нормального функціонування держави та політичної нестабільності. Економічним наслідком відчуття соціально-економічної нерівності є програмування бідності, яке спричиняє звуження фінансових можливостей економічних суб'єктів. Населення не користується фінансовими послугами, або обирає лише обмежений їх перелік, через що не здатне сформувати довіру до фінансо-



■ Фінансові знання ■ Фінансова поведінка ■ Ставлення до фінансових питань

*Грузія, Естонія, Польща, Росія, Угорщина, Хорватія, Чехія

Рис. 1. Порівняльні значення індексу фінансової грамотності

Джерело: побудовано на основі [10]

вого сектору та забезпечити розвиток фінансової системи.

Дослідження проведене ГО “Центр “Соціальний моніторинг” та ГО “Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка” спільно з відділом моніторингових досліджень соціально-економічних трансформацій ДУ “Інститут економіки та прогнозування НАН України” описує динаміку змін показників соціально-економічного самопочуття населення України [13].

Дані рисунку 2 свідчать, що за 15 років кардинальних змін в оцінці свого матеріального становища громадянами не відбулось, виключенням є період з 2013 по 2016 рік, коли частка населення, оцінюючого свій статок як дуже низький, зросла майже у 2 рази. Такий приріст відчуття бідності відбувся за рахунок зменшення категорії населення з середнім та вище середнього матеріальним становищем. Відсутність населення, яке б відносило своє матеріальне становище до категорій «вище середнього», «високого» або «дуже високого» свідчить про значне розшарування та відчуття нерівності в суспільстві. За проведеним опитуванням лише близько 33% усіх опитаних прирівняли себе до середньостатистичної української сім’ї, всі ж останні вважають себе біднішими, за виключенням 5%, які ідентифікують себе багатшими.

В економічній науковій літературі також виокремлюють рівень сприйняття корумпованості в країні як додатковий поведінковий фактор що визначає рівень суспільної довіри, а, відповідно, рівень функціонування та розвитку державної влади та фінансового сектору економіки. У праці Б. Ротштейна [14] розглядаються теоретичний та емпіричний зв’язок державної політики, суспільної довіри та корупції. На думку вченого, в країнах з високим рівнем довіри, значно ефективніше працюють демократичні інститути та відбувається зростання економічних показників. Одним з найбільш вживаних у зарубіжній літературі показників є Індекс сприйняття корупції, який розра-

ховується щорічно антикорупційною світовою організацією Transparency International [15].

За останні десять років рівень корупції в Україні зменшився, про що свідчить збільшення індексу сприйняття корупції на шість пунктів (рис. 3). З 2014 року, за виключенням 2019, спостерігається щорічне зростання показника на 1–2 п.п. Проте згідно проведеного дослідження Україна залишається однією з найбільш корумпованих держав Східної Європи. Так, значення індексу сприйняття корупції в Польщі майже вдвічі більше. Найкращий показник в Європі за рівнем сприйняття корупції має Данія, так значення індексу коливається в межах від 88 до 92 балів.

Функціонування органів державної влади та фінансового сектору, неминує супроводжується суспільною оцінкою дій влади та регулятора. Негативні реакції суб’єктів сприяють зростанню дестабілізуючих суспільних явищ та протестних настроїв населення, які згодом трансформуються у колективний поведінковий феномен – соціальну напруженість. У соціологічних дослідженнях поняття соціальної напруженості відноситься як до причин, так і до наслідків виникнення кризових явищ у країні. Високий рівень напруженості в суспільстві спричиняє загострення недовіри до влади, збільшення безробіття та корупції. Окрім цього, соціальна напруженість вважається нейтралізуючим фактором, що зводить нанівець проведення будь-яких соціально економічних змін в країні. Так, негативна оцінка дій публічної влади та регулятора, що обумовлена змінами макроекономічних показників (підвищення відсоткових ставок, девальвація національної валюти, зміни в оподаткуванні) найчастіше призводить до радикальних та протестних настроїв, результатом яких є криза довіри та фінансова пасивність суб’єктів (ухилення від сплати податків, відмова від послуг фінансових установ), що негативно відображається на функціонуванні фінансового та державного секторів економіки.

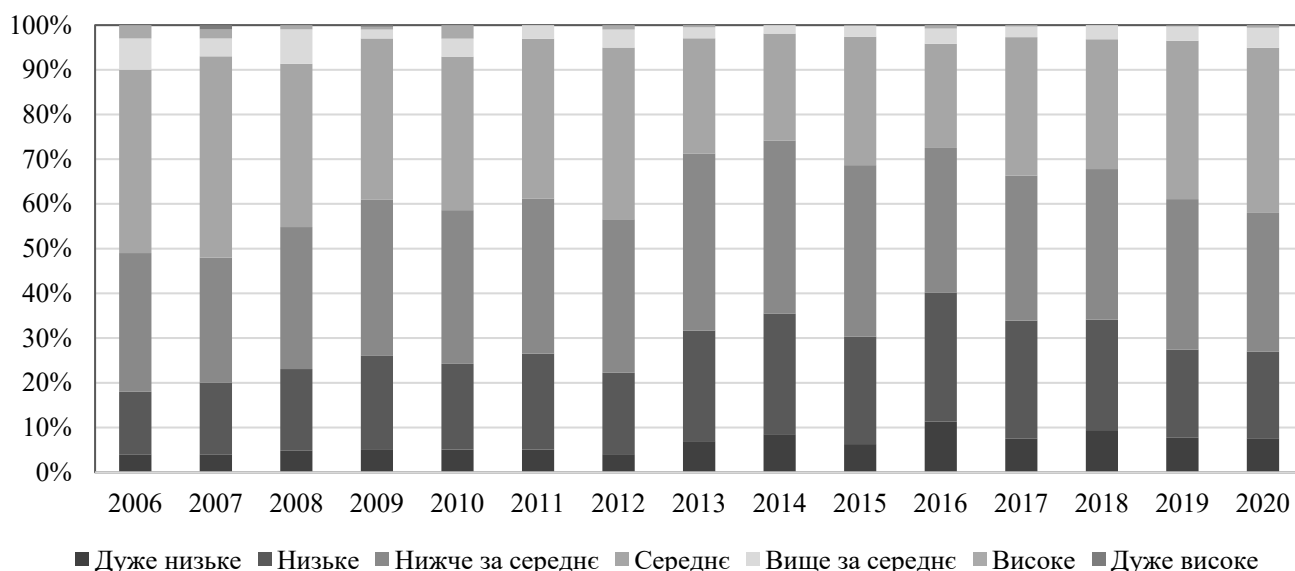


Рис. 2. Розподіл відповідей респондентів у %

Джерело: побудовано на основі [13]

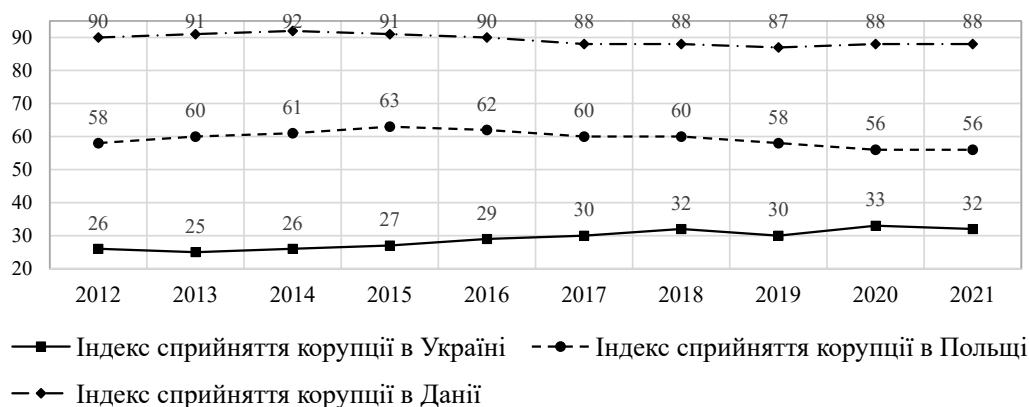


Рис. 3. Індекс сприйняття корупції в Україні та Європі

Джерело: побудовано на основі [15]

Для ідентифікації рівня соціальної напруженості було обрано показники, що дають загальну та особистісну оцінку задоволеністю ситуацією в країні. Київським Міжнародним Інститутом Соціології за результатами щорічного опитування самопочуття мешканців України розроблено індекс сприйняття суспільного благополуччя (ІСБ) та індекс індивідуального благополуччя (ІБ) (рис. 4) [16]. Як видно з рисунка 4, оцінка населенням суспільного благополуччя в Україні надзвичайно низька – значення індексу сприйняття суспільного благополуччя не набуває додатних значень за весь період спостереження, тобто, в суспільстві значно переважають негативні оцінки ситуації та економічного стану в державі. Проте, не зважаючи на переважання негативних оцінок респондентів, індекс демонструє позитивну динаміку, починаючи з 2015 року значення сприйняття суспільного благополуччя виросло на 19 балів, та в 2021 році склало -32 бали (найвище значення за весь період спостереження).

Індекс індивідуального благополуччя за період з 2012 по 2021 роки коливається в межах від -8 до +15 балів. Кризовим періодом індивідуального благополуччя є період з 2015 по 2017 роки, що співпадає з найнижчими показниками сприйняття суспільного благополуччя за весь аналізований період. Слід відмітити, що протягом цього періоду спостерігається висока напруженість в суспільстві через наслідки Революції гідності, збройну агресію Росії, підвищення облікової ставки та значної девальвації національної валюти. Таким чином, населення України більше задоволене власним життям, ніж благополуччям країни, але в цілому значення індексів є дуже низьким та свідчать про негативні реакції населення на події в країні та високий рівень напруженості в суспільстві.

В наслідок взаємодії з установою суб'єкти мають можливість визначити ефективність надавачів послуг, що обумовлює відповідний рівень довіри до цього інституту в залежності від якості наданих

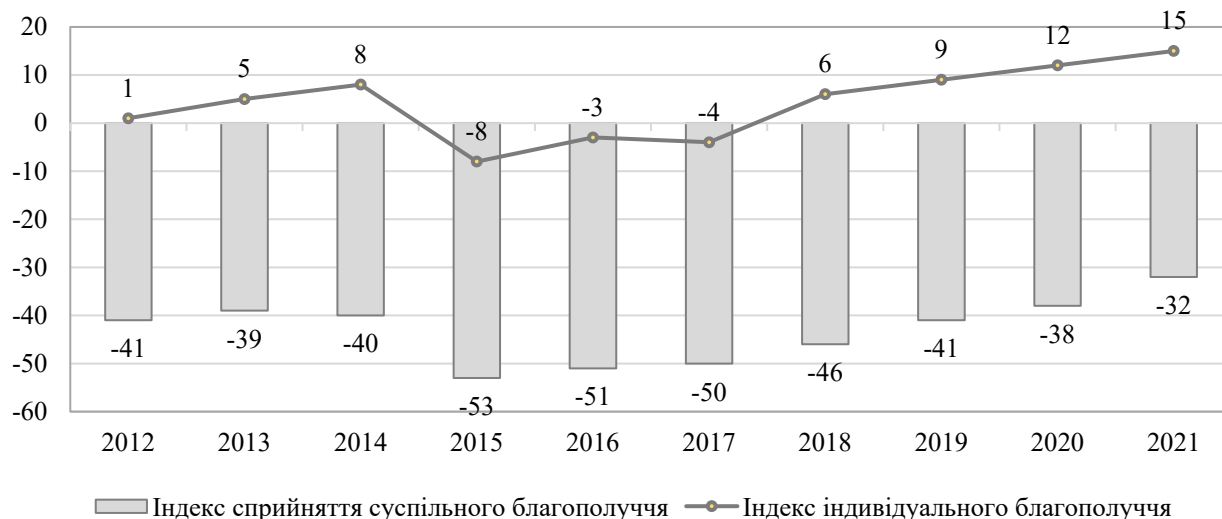


Рис. 4. Значення індексів сприйняття індивідуального та суспільного благополуччя з 2012 по 2021 роки

Джерело: побудовано на основі [16]

послуг. Європейський досвід розвитку демократичного суспільства показав, що якісне надання державних послуг населенню сприяє децентралізації влади, запобігає корупційним ризикам та підвищує рівень довіри громадян. Окрім цього, у дослідженнях із забезпечення ефективного функціонування фінансового сектору зазначається, що оцінка якості фінансових послуг пов'язана зі здатністю споживача передбачати, впливати та формувати належний рівень довіри до фінансової установи або державного управління економікою країни [18].

Основними чинниками, що впливають на якість надання послуг, дослідники визначають: поінформованість клієнта або обізнаність у послугі, зручність та комфортність, час очікування в установі, що надає послугу, доступність, досвід взаємодії з персоналом, оперативність та швидкість надання послуг [17]. Так, за результатами першої всеукраїнської оцінки якості адміністративних послуг, в якій громадянами оцінювався рівень якості сервісу ЦНАП, саме тривале обслуговування клієнтів визначено ключовою причиною незадоволеності сервісом адміністративних послуг [19].

В умовах глобальної цифровізації, для ідентифікації задоволеності населенням якістю державних та фінансових послуг було обрано показник Індексу розвитку електронного уряду (EGDI) [20]. Для порівняння динаміки зміни показника задоволеності державними онлайн-послугами України було обрано Данію та Велику Британію (лідерами рейтингу), а також Польщу (рис. 5).

Проаналізувавши загальну динаміку коливань показника задоволеності державними онлайн-послугами можна помітити, що значення індексу всіх країн знизилася після світової фінансової кризи 2008 року. Такі зміни можна пояснити загальним зниженням задоволеності від якості послуг внаслідок більш жорстких вимог до клієнтів, відсутності державних

виплат фінансових втрат, що стало причиною ерозії довіри до публічної влади та фінансового сектору економіки. Згідно даних з рисунку 5, країнами лідерами з якості наданих державних онлайн-послуг є Данія та Велика Британія, слід зазначити, що значення індексу Данії у 2018 та 2020 роках є найвищим серед країн-членів ООН. В Україні ж показник є значно нижчим, проте має позитивну динаміку до зростання. Так, значення індексу розвитку електронного уряду в Україні у період з 2014 по 2020 роки збільшилося на 20%.

Таким чином, роль поведінкових факторів безпосередньо залежить від вектору впливу на рівень суспільної довіри, відповідно їх можна умовно поділити на каталізатори та інгібітори функціонування та розвитку фінансового сектору та органів публічної влади (рис. 6).

Каталізаторами фінансового сектору та органів публічної влади є процеси та явища, що прискорюють та стимулюють ефективне їх функціонування та розвиток, внаслідок підвищення рівня суспільної довіри до фінансового сектору та державної влади відповідно. Інгібітори, навпаки, мають негативний характер впливу, детеріоруючи рівень суспільної довіри, створюють умови щодо уповільнення процесу розвитку фінансового сектору та органів публічної влади.

Покращення рівня фінансової грамотності населення, зменшення часу перебування споживачів послуг в установі та якісне обслуговування, що обумовлює задоволеність співпрацею з установою, позитивно впливають на формування довіри, й за рахунок цього, прискорюють та стимулюють ефективне функціонування фінансового та державного секторів економіки. В то же час, збільшення часу на обслуговування споживачів державних та фінансових послуг, негативний попередній досвід або взагалі його відсутність спричиняють детеріорацію

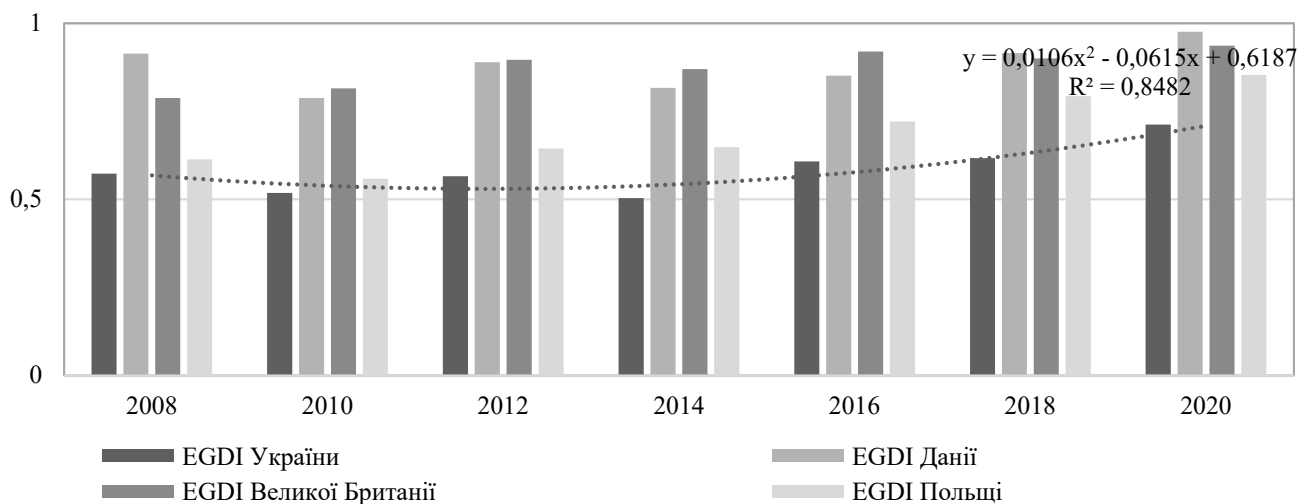


Рис. 5. Порівняльні значення індексу розвитку електронного уряду за 2008–2020 рр.

Джерело: побудовано на основі опитування [20]

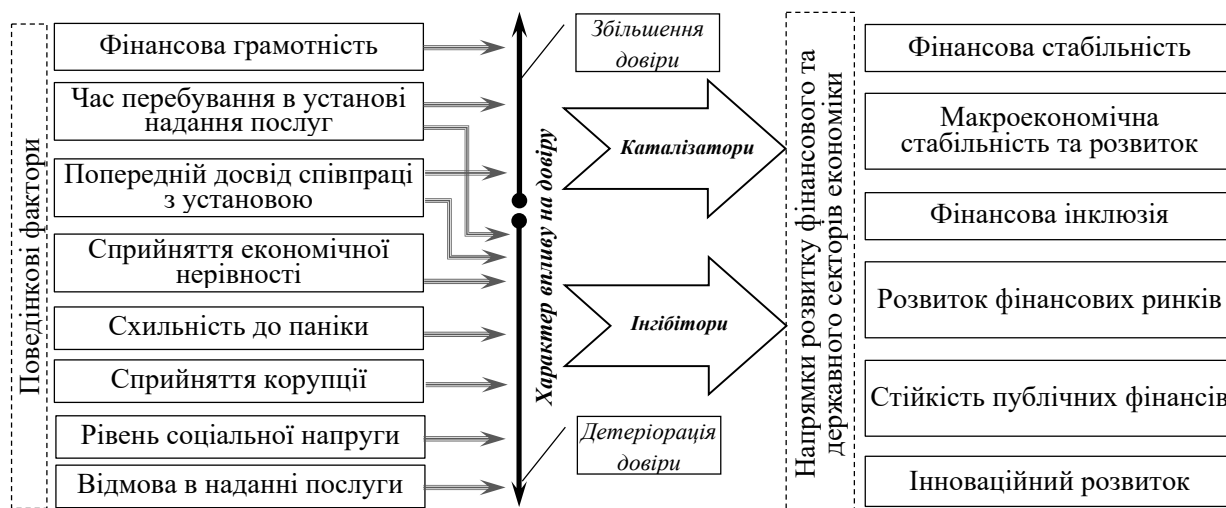


Рис. 6. Каталізатори та інгібітори функціонування та розвитку фінансового сектору та органів публічної влади

Джерело: авторська розробка

довіри. Також, негативний характер впливу на довіру мають: сприйняття економічної нерівності та корупції, схильність населення до паніки та рівень соціальної напруги у суспільстві. Такі поведінкові фактори значною мірою уповільнюють досягнення основних напрямків розвитку фінансового та державного сектору та створюють перепони на шляху до фінансової та макроекономічної стабільності, фінансової інклюзії, розвитку фінансових ринків й публічних фінансів та відтермінують впровадження інновацій.

Висновки. Сучасне функціонування фінансового сектору та органів публічної влади характеризується підвищеною увагою до прогнозування та передбачення поведінкових, а часто ірраціональних, аспектів рішень громадян. Така ситуація склалася через важливість підтримки довірчих відносин між урядом, фінансовим сектором та населенням для забезпе-

чення фінансової та макроекономічної стабільності в країні. Метою цього дослідження було дослідити основні поведінкові чинники, що впливають на розвиток фінансового сектору та функціонування органів публічної влади. Систематизація літературних джерел і підходів показала відсутність комплексного аналізу розглянутої тематики. Методичним інструментарієм проведеного дослідження стали методи аналізу та порівняння. Дослідження пропонує вважати каталізаторами розвитку державного та фінансового сектору процеси та явища, що прискорюють та стимулюють ефективне їх функціонування та розвиток, внаслідок підвищення рівня суспільної довіри. Інгібітори мають протилежний напрямок дії, детеріоруючи рівень суспільної довіри, що призводить до уповільнення процесу розвитку фінансового сектору та органів публічної влади. Окрім цього, у

дослідженні було використано статистичну інформацію та опитування для представлення останніх тенденцій стану фінансової грамотності в Україні, динаміки та структури соціально-економічної нерівності, сприйняття корупції, рівня соціальної напруженості в суспільстві та задоволеності споживачів державними послугами. Причинно-наслідковий аналіз наведених у дослідженні поведінкових факторів дозволив їх систематизувати та умовно поділити на каталізатори/інгібітори функціонування та розвитку фінансового сектору та органів публічної влади. Дане дослідження може бути використане для подальшого наукового обговорення та впровадження методу фасилітації у сфері державного управління за для досягнення високого рівня довіри та макроекономічної стабільності.

Література:

1. Bouckaert G. Trust and public administration. *Administration*. 2012. № 60(1). P. 91–115.
2. Albrecht S., Travaglione A. Trust in public-sector senior management. *The International Journal of Human Resource Management*. 2003. № 14(1). P. 76–92. DOI: <https://doi.org/10.1080/09585190210158529>.
3. Moon M. Can IT help government to restore public trust? Declining public trust and potential prospects of IT in the public sector. *36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. 2003. P. 8. DOI: <https://doi.org/10.1109/HICSS.2003.1174303>.
4. Carnevale D.G., Wechsler B. Trust in the Public Sector: Individual and Organizational Determinants. *Administration & Society*. 1992. № 23(4). P. 471–494. DOI: <https://doi.org/10.1177/009539979202300404>.
5. Штомпка П. Социальное изменение как травма. *Социологические исследования* : сб. науч. тр. 2001. № 1. С. 6–16.
6. Корнєв М. В. Фактори впливу на ефективність розвитку фінансового сектору. *Бізнес Інформ*. 2013. № 12. С. 292–296.
7. Зубенко І. Р. Психологічні детермінанти довіри до електронної комерції. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України «Проблеми загальної та педагогічної психології»*. 2011. № XIII (7). С. 64–71.
8. Карпишин Н. Поведінкові фінансові рішення населення в процесі споживання. *Світ фінансів*. 2020. Вип. 3. С. 19–28.
9. Кізіма Т., Шаманська О. Фінансова грамотність населення і фінансова поведінка домогосподарств: аспекти взаємовпливу. *Світ фінансів*. 2014. Вип. 1. С. 16–26.
10. Звіт за результатами дослідження «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021» в рамках Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору». С. 66.
11. Семке Н. Проблеми соціально-економічної нерівності в Україні. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія: *Актуальні проблеми розвитку українського суспільства*. 2020. № 1. С. 5–8.
12. Балакірева О. М., Головенко В. А., Дмитрук Д. А. Детермінанти соціально-економічної нерівності в сучасній Україні. *НАН України*. 2011. 592 с.
13. Балакірева О. М., Дмитрук Д. А. Соціально-економічні настрої населення України: червень–вересень 2020 року. *Український соціум*. 2020. № 3 (74). С. 142–156.
14. Rothstein B. Corruption and Social Trust: Why the Fish Rots from the Head. *The Johns Hopkins University Press: Corruption, Accountability, and Transparency*. 2013. № 80(4). P. 1009–1032.
15. Офіційний сайт Transparency International. URL: <https://ti-ukraine.org/research/indeks-spryjniyattya-koruptsiyi>.
16. Прес-реліз Київського Міжнародного Інституту Соціології. Самопочуття мешканців України у квітні 2021 року. URL: <https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1046&page=1&t=7>.
17. Валенкевич Л., Красношочков В. Система оцінки якості адміністративних послуг. *Вісник СумДУ: серія економіка*. 2011. № 3. С. 5–10.
18. Кузьмін О., Бонетський О. Довіра як економічна категорія. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2010. № 20(2). С. 100–104.
19. Офіційний сайт «Дія. Центр». URL: <https://center.diia.gov.ua/dashboard>
20. Офіційний сайт ООН: Відділ економіки та соціальних справ. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

References:

1. Bouckaert, G. (2012). Trust and public administration. *Administration*, no. 60 (1), pp. 91–115.
2. Albrecht, S., Travaglione, A. (2013). Trust in public-sector senior management. *The International Journal of Human Resource Management*, no. 14(1), pp. 76–92. DOI: <https://doi.org/10.1080/09585190210158529>.
3. Moon, M. (2003). Can IT help government to restore public trust? Declining public trust and potential prospects of IT in the public sector. *36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. P. 8. DOI: <https://doi.org/10.1109/HICSS.2003.1174303>.
4. Carnevale, D.G., Wechsler, B. (1992). Trust in the Public Sector: Individual and Organizational Determinants. *Administration & Society*, no. 23(4). P. 471–494. DOI: <https://doi.org/10.1177/009539979202300404>.
5. Shtompka, P. (2001). Sotsialnoye izmeneniye kak trauma [Social change as a trauma]. *Sotsiologicheskiye issledovaniya: sb. nauch. tr.*, no. 1, pp. 6–16.
6. Korneev, M. V. (2013). Faktory vplyvu na efektyvnist rozvytku finansovoho sektora [Factors influencing the effectiveness of the development of the financial sector]. *Biznes Inform*, no. 12, pp. 292–296.
7. Zubenko, I. R. (2011). Psykholohichni determinanty dovery do elektronnoi komertsii [Psychological determinants of trust in electronic commerce]. *Zbirnyk naukovykh prats Instytutu psykholohii im. H. S. Kostyuka APN Ukrainy "Problemy zahalnoi ta pedahohichnoi psykholohii"*, no. 8 (7), pp. 64–71.
8. Karpysyn, N. (2020). Povedinkovi finansovi rishennia naselennia v protsesi spozhyvannia [Behavioral financial decisions of the population in the consumption process]. *Svit finansiv*, no. 3, pp. 19–28.
9. Kijima, T., Shamanska, O. (2014). Finansova hramotnist naselennia i finansova povedinka domohospodarstv: aspekty vzaiemovplyvu [Financial literacy of the population and financial behavior of households: aspects of mutual influence]. *Svit finansiv*, no. 1, pp. 16–26.
10. Report of the study "Financial literacy, financial inclusion and financial well-being in Ukraine in 2021" as part of the USAID Project "Financial Sector Transformation". P. 66.
11. Semke, N. (2020). Problemy sotsialno-ekonomichnoi nerivnosti v Ukraini [Problems of socio-economic inequality in Ukraine]. *Visnyk Natsionalnoho tekhnichnoho universytetu «KhPI». Serii: Aktualni problemy rozvytku ukrainskoho suspilstva*, no. 1, pp. 5–8.
12. Balakireva, O. M., Golovenko, V. A., Dmytruk D. A. (2011). Determinanty sotsialno-ekonomichnoi nerivnosti v suchasni Ukraini [Determinants of socio-economic inequality in modern Ukraine]. *NAN Ukraine*. 592 p.
13. Balakireva O.M., Dmytruk D.A. (2020). Sotsialno-ekonomichni nastroi naselennia Ukrainy: cherven– veresen 2020 roku [Socio-economic sentiments of the population of Ukraine: June–September 2020]. *Ukrainskyi sotsium*, no. 3 (74), pp 142–156.
14. Rothstein, B. (2013). Corruption and Social Trust: Why the Fish Rots from the Head Down. *The Johns Hopkins University Press: Corruption, Accountability, and Transparency*, no. 80(4), pp. 1009–1032.
15. Transparency International. Available at: <https://ti-ukraine.org/research/indeks-spryjniyattya-koruptsiyi/>
16. Press release of the Kyiv International Institute of Sociology. Well-being of the residents of Ukraine in April 2021. Available at: <https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1046&page=1&t=7/>
17. Valenkevych, L., Krasnoschokov, V. (2011). Sytema otsinky yakosti administratyvnykh posluh. Visnyk SumDu: serii ekonomika [System of assessment of the quality of administrative services]. *Visnyk SumDu: serii ekonomika*, No. 3. P. 5–10.
18. Kuzmin, O., Bonetskyi, O. (2010). Dovira yak ekonomichna katehoriia [Trust as an economic category]. *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy*, no. 20(2), pp. 100–104.
19. Diia-centr. Available at: <https://center.diia.gov.ua/dashboard/>
20. United Nations: Department of Economic and Social Affairs. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

Summary. The modern functioning of the financial sector and public authorities is characterized by increased attention to forecasting and predicting the behavioral aspects of citizens' decisions. This situation has arisen due to the importance of maintaining trusting relations between the government, the financial sector, and the population to ensure financial and macroeconomic stability in the country. The article analyzes the relationship between behavioral factors, trust, and the development of the financial and public sectors. The purpose of this paper is to analyze in detail the main behavioral factors of financial sector and government development in order to identify the vector of their influence. Depending on their influence on public trust, all behavioral factors are proposed to be divided into “catalysts” that accelerate and stimulate the effective functioning and development of the financial sector and the state authorities, respectively, as a result of the increase in public trust and “inhibitors” that deteriorate the level of public trust, create conditions for slowing the development of the financial sector and public authorities. The article examines the relationship between financial literacy and public trust in the financial and public sectors. Analysis of the state of financial literacy was carried out thanks to the USAID survey "Financial Sector Transformation." The study includes a structural analysis of social inequality covering the period from 2006 to 2020. A comparative analysis of the perception of corruption in Ukraine with Poland, and the leader in terms of the lowest perception of corruption in Europe - Denmark, was carried out. The article identifies the social and individual well-being of citizens of Ukraine. It analyzes the general dynamics of fluctuations in the indicator of satisfaction with public online services in the UN member states. The study provides an explanation of how the tendency to panic affects public trust. The research results are of practical importance and can be the basis for solving tasks and challenges related to public trust in the financial sector and public authorities.

Keywords: catalysts, inhibitors, behavioral factors, trust, financial sector, public sector, public authorities.