

**Л. А. Дудинець**  
кандидат економічних наук,  
викладач кафедри фінансів  
Львівського інституту  
ДВНЗ «Університет банківської справи»

## **НАПРЯМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОВІРИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

*Досліджено наукову категорію довіри як індикатора ефективного функціонування і розвитку ринку фінансових послуг. Визначено чинники впливу на рівень довіри споживачів фінансових послуг на макро- та мікрорівні. Запропоновано основні шляхи забезпечення довіри споживачів фінансових послуг як ключового елементу стабільності та розвитку фінансового ринку.*

**Ключові слова:** довіра споживачів; рівень довіри; чинники, які формують довіру; відновлення довіри до фінансової системи.

### **Dudynets L. WAYS OF PROVIDING CONSUMER TRUST IN FINANCIAL SERVICES**

*The paper studies the scientific category of trust as an indicator of the effective functioning of the financial market. The level of trust of users to the banks and certain factors of influence is analysed on it on macro- and mikrolevels. The article gives theoretical points of providing consumer trust in financial services.*

**Keywords:** trust of users; users of bank products; level of trust; factors, which form a trust; proceeding in a trust to the financial system.

**Постановка проблеми.** Важливим аспектом стабільності та розвитку фінансового ринку є довіра споживачів фінансових послуг до фінансових установ. Разом з тим слід констатувати, що фінансові кризи останнього десятиріччя дуже негативно вплинули на рівень довіри споживачів у всьому світі, особливо в Україні, де останні політичні та економічні події призвели до кризи довіри в банківському секторі, наслідками чого стало суттєве погіршення ліквідності банківського сектору та окремих банківських установ. Крім того, останні соціологічні опитування продемонстрували, що, попри деяке відновлення економічного зростання після кризи, ставлення українців до фінансових інститутів і системи державного регулювання фінансових ринків характеризується недовірою та песимізмом. Така ситуація негативно впливає на розвиток ринку фінансових послуг і вимагає пошуку шляхів відновлення довіри споживачів фінансових послуг у довгостроковій перспективі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Слід зазначити, що, ураховуючи події останніх років на світовому фінансовому ринку, проблема довіри споживачів фінансових послуг стала предметом активних дискусій як вітчизняних, так і зарубіжних науковців і практиків – Б. Бернанке, Р. Мертон, П. Мессона, Дж. Пісклі, Н. М. Внукової, Т. Е. Белялова, Д. В. Кондратенка, Г. В. Миськів, Н. В. Куць та ін. Однак недостатньо висвітленими та обґрунтованими залишаються питання стосовно визначення шляхів відновлення втраченої під час кризових явищ в економіці довіри споживачів до фінансової системи.

**Метою** статті є визначення основних чинників, які впливають на рівень довіри споживачів фінансових послуг і визначення інструментів її забезпечення.

**Основні результати дослідження.** На нашу думку, двома основними факторами, які безпосередньо пов'язані з розвитком фінансового сектору та є основними складовими економічного зростання, є довіра громадян до фінансових установ і власне фінансові ресурси, що їх акумулює та перерозподіляє фінансовий сектор. За браку відсутності довіри до фінансових посередників суб'єкти господарювання і домогосподарства змушені зберігати заощадження в готівковій формі, що, у свою чергу, призводить до зменшення інвестиційних ресурсів банків і взагалі стримує розвиток економіки держави. Тому відновлення довіри споживачів до фінансового сектору, що призведе до появи додаткових внутрішніх інвестицій, сьогодні є так необхідною економією.

Звертаючись до теоретичних аспектів забезпечення довіри споживачів фінансових послуг, ми погоджуємося з думкою О. А. Ковтун про те, що залежно від об'єкта довіри її слід розглядати на трьох рівнях, а саме: на макроекономічному – інституційна довіра до інституцій фінансового ринку, що втілена в діяльності регуляторів ринку; на мікрорівні – економічна довіра до фінансових інститутів; на нанорівні – персоніфікована довіра, що формується безпосередньо конкретною фінансовою установою відповідно до своїх ринкових позицій та спеціалізації [1, с. 134].

Як відомо, довіра споживачів фінансових послуг залежить від багатьох чинників, які формуються на рівні держави (на макрорівні) і на рівні банківської установи (на мікрорівні). Розглянемо ці чинники більш детально. До чинників, які впливають на довіру споживачів на макрорівні, слід віднести:

- політичну і соціальну стабільність;
- курсову стабільність і низький рівень інфляції;

- наявність ефективної системи захисту прав споживачів;
- державні гарантії вкладникам банків;
- доступність і правдивість інформації про економічну ситуацію в державі;
- відсутність негативного інформаційного середовища щодо стану фінансової системи.

До чинників, які впливають на рівень довіри споживачів на мікрорівні, слід віднести:

- репутацію фінансової установи;
- рейтинг фінансової установи та фінансові результати її діяльності;
- інформаційну прозорість і спектр пропонованих послуг;
- професійність персоналу;
- комунікаційну політику фінансової установи;
- участь у Фонді гарантування вкладів (для банків);
- маркетингові підходи до просування комплексу послуг (фінансових продуктів).

Чинники зміни, що впливають на рівень довіри, можуть мати конструктивний характер, тобто сприяти позитивному векторові зміни рівня довіри, коли споживач сприймає нові фінансові інструменти, розуміє їх особливості та механізми застосування на ринку, а можуть спричиняти й деструктивний вплив, тобто коли споживач відторгає новації та зміну об'єкта довіри через об'єктивні та суб'єктивні фактори – фактори інертності, негативного досвіду, страху тощо.

З огляду на вищезазначене, не менш важливим чинником, який впливає на рівень довіри споживачів, є досвід використання ними певних фінансових послуг. Однак, як свідчать результати опитування, кожен

четвертий український споживач мав негативний досвід користування фінансовими послугами. При цьому тільки 16% респондентів вважає, що в разі виникнення непорозуміння між споживачем і фінансовою установою конфліктну ситуацію буде врегульовано на користь першого [2].

Суттєвим індикатором проблем, що турбують споживачів фінансових послуг, є динаміка звернень громадян з питань порушення правил надання фінансових послуг до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) як державного регулятора, спроможного захистити їхні законні права на небанківському фінансовому ринку.

За даними Нацкомфінпослуг, типові питання, які порушувались у зверненнях громадян до комісії за останні роки, стосувались:

- виплат страхового відшкодування внаслідок дорожньо-транспортних пригод;
- урегулювання договірних відносин із фінансовими установами;
- повернення вкладів і відсотків закладами небанківськими фінансовими установами;
- виплат коштів недержавними пенсійними фондами;
- питань укладення кредитних договорів;
- питань наявності конфлікту інтересів між особами, що входять до складу органів управління фінансових установ;
- відсутності фінансових установ за місцезнаходженням [3].

Кількість звернень зі скаргами до Нацкомфінпослуг щодо конфліктів із фінансовими установами у 2012–2016 рр. представлено у *табл.*

Таблиця

**Звернення зі скаргами до Нацкомфінпослуг щодо конфліктів із фінансовими установами у 2012–2016 рр.**

Вид звернення	2012	2013	2014	2015	2016	Примітка
Звернення з питань надання страхових послуг страховими компаніями	3 479	6 615	7 466	4 226	4 660	Більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшло з питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування, відмови у виплаті пені за несвоечасне страхове відшкодування страховими компаніями, безпідставної відмови страхової компанії у виплаті страхового відшкодування, визначення розміру відшкодування витрат, пов'язаних із пошкодженням транспортного засобу, не відповідно до порядку, встановленого законодавством
Звернення з питань надання кредитних послуг	1 286	1 285	603	439	572	У зверненнях (скаргах) споживачами порушувалися питання щодо повернення депозитних вкладів кредитними спілками, більшість із яких на сьогодні не перебуває в Державному реєстрі фінансових установ і має невиконані зобов'язання перед вкладниками. У зверненнях (пропозиціях) порушувалися питання щодо включення інформації до реєстру вкладників проблемних кредитних спілок
Звернення щодо врегулювання відносин з фінансовими компаніями та іншими фінансовими установами	256	541	394	453	645	Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами
Звернення щодо невиконання коштів недержавними пенсійними фондами	12	189	932	137	69	-

*Примітка.* Складено автором за [3].

За результатами розгляду звернень громадян 2016 року було складено 394 акти про правопорушення, вчинені на ринку фінансових послуг, у т. ч. 338 – у страхових компаніях, 37 – у кредитних спілках, 8 – в інших кредитних установах, 9 – у фінансових компаніях, 2 – в юридичних осіб, які не є фінансовими установами, але надають окремі фінансові послуги [3].

Виходячи з окресленої проблеми запропонуємо шляхи відновлення довіри споживачів фінансових послуг на вітчизняному ринку.

На нашу думку, формування довіри можливе лише за наявності захисту прав споживачів. Система захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг повинна ґрунтуватися на таких принципах:

- забезпечення неупередженого і справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг і під час урегулювання спорів, що виникають у зв'язку з цим;
- визначення органів державного регулювання і нагляду, на яких покладатиметься функція зі здійснення контролю у сфері захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації фінансовими установами і належної їх прозорості;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки і високих стандартів надання фінансових послуг фінансовими установами, юридичними і фізичними особами, що провадять допоміжну діяльність на ринках фінансових послуг;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг і таємниці їхнього приватного життя; застосування механізмів оскарження або відмови від подальшого отримання фінансової послуги і відшкодування збитків;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг;
- забезпечення належного рівня конкуренції на ринках фінансових послуг [4; 5].

Значна кількість конфліктів між фінансовими установами і споживачами фінансових послуг, тривалість розгляду спорів у судах є спонукальним чинником необхідності запровадження альтернативного механізму врегулювання спорів в Україні, який би дозволив розглядати скарги споживачів до постачальників фінансових послуг без застосування складної і тривалої судової процедури.

Механізмом забезпечення захисту прав споживачів, який уже давно довів свою ефективність у розвинених країнах, є створення інституту фінансового омбудсмена – незалежної особи, яка в позасудовому порядку врегулює суперечки між фінансовими установами та їхніми клієнтами. Зважаючи на наведені вище обставини, запровадження інституту фінансового омбудсмена в Україні є своєчасним і необхідним. Зазначимо, що фінансовий омбудсмен має доповнювати роботу чинних регуляторів ринку фінансових послуг, які встановлюють

правила ведення підприємницької діяльності для фінансових установ, як ефективного інструменту контролю за реалізацією цих правил у договірних відносинах між організацією, що надає фінансові послуги, і споживачем фінансових послуг.

Важливим напрямом формування довіри споживачів фінансових послуг є реалізація соціально-маркетингових заходів, до яких слід віднести: розроблення соціальної піар-кампанії для відновлення довіри населення до банків; пропагування заощаджувальної моделі поведінки населення; запровадження відповідальності політиків, посадових осіб і засобів масової інформації за створення негативного інформаційного середовища; упровадження програм із фінансової грамотності в навчальних закладах і через ЗМІ для широкого загалу населення [6].

Ще одним аспектом формування довіри споживачів фінансових послуг є комунікаційна політика самих фінансових установ, адже «взаємовідносини з клієнтами, турбота про його інтереси, чесність і прозорість є набагато важливішими для клієнтів, ніж продуктові та цінові атрибути» [7, с. 313]. У цьому аспекті важливим є дотримання фінансовими установами таких принципів: швидке обслуговування; професіоналізм і компетентність; прозорість діяльності; стійкі взаємовідносини; ввічливість і турбота [8, с. 464].

Варто наголосити, що дуже важливим є проактивний підхід, який передбачає впровадження механізмів і здійснення заходів, спрямованих на уникнення факторів і ситуацій, що можуть у майбутньому призвести до зниження довіри.

Оскільки чинна в Україні модель функціонування фінансового сектору є банкоцентричною, тобто саме банківська система є домінуючою серед інших сегментів фінансового сектору, то варто звернути особливу увагу на забезпечення довіри споживачів до банків. У цьому аспекті суттєвих змін потребують загальнокорпоративні стратегії банків, основною метою яких є отримання прибутку будь-якими засобами і методами. Іншим елементом відновлення довіри є рівень культурологічної готовності персоналу банку, а саме його підготовленість щодо надання банківських продуктів та послуг клієнтам відповідної якості, перш за все для забезпечення довготривалих відносин з ними. Тут погоджуємось із думкою Р. де Фенікс і Р. Певерелли, які зазначають, що «довіра не виникає автоматично. Вона є наслідком великої кількості актів взаємодії. Лише після того, як клієнт кілька разів отримає позитивні враження від спілкування з банком, довіра почне відновлюватися, а споживачі – поступово робити кроки назустріч банку» [9, с. 51].

Що стосується банківської системи, то криза останніх років і ситуація, яка склалася, вказують на те, що відновлення довіри до банківської системи стосується таких аспектів. По-перше, необхідним є якісний моніторинг. Тут мається на увазі здійснення постійного моніторингу діяльності банків з боку регулятора для забезпечення своєчасного виявлення проблемних питань у їхній поточній роботі та своєчасне реагування на виклики і загрози. Необхідною є комплексна діагностика якості активів банків та оцінка достатності їхнього капіталу. По-друге, сьогодні є необхідним оздоровлення банків-

ської системи, що передбачає виконання роботи з пошуку та реалізації проблемних активів, розкриття інформації про кінцевих власників фінансових установ і кредитування пов'язаних осіб, практичного впровадження відповідальності за доведення банків до банкрутства.

**Висновки.** Отже, вищезазначені аспекти є необхідними і важливими кроками для підвищення довіри споживачів до суб'єктів фінансового ринку, що сприятиме забезпеченню більш ефективного розвитку фінансового ринку в Україні.

**Список використаних джерел**

1. Ковтун О. А. Обґрунтування механізму впливу на рівень довіри домогосподарств до інституцій фінансового ринку / О. А. Ковтун // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2016. – Вип. 10 (1). – С. 133–138. – (Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство).
2. Климчук А. Фінансова грамотність населення України залишає бажати кращого [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.business-territory.com/articles/f%D1%96nansova-gramotn%D1%96st-naselennya-ukra%D1%97ni-zalisha%D1%94-bazhati-krashchogo>.
3. Річні звіти Нацкомфінпослуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackomfinposlug.html>.
4. Пінчук А. П. Фінансовий омбудсмен як невід'ємна частина системи регулювання ринку фінансових послуг / А. П. Пінчук, Н. В. Міокова // Економіка та держава. – 2013. – № 1. – С. 104–107.
5. Аванесова І. Постулати захисту прав споживачів фінансових послуг / І. Аванесова // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2012. – № 1. – С. 56–65.
6. Миськів Г. В. Напрями вдосконалення функціонування та розвитку кредитного ринку України / Г. В. Миськів // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. – 2015. – № 11. – С. 44–47.
7. Куць Н. В. Формування довіри на ринку банківських послуг у межах загальної стратегії комерційного банку / Н. В. Куць // Формування ринкової економіки : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України. ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана» ; [відп. ред. О. О. Беляєв]. – Київ : КНЕУ, 2014. – Вип. 32. – С. 300–316.
8. Продан М. В. Творення простору довіри до банків в умовах подолання наслідків економічної кризи / М. В. Продан // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – Вип. 12. – С. 462–467.
9. Феникс Р. де. Финансовые услуги: перезагрузка / Регни де Феникс, Роджер Певерелли ; пер. с англ. П. Миронова. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 384 с.

**References**

1. Kovtun O. A. (2016) Obgruntuvannya mekhanizmu vplyvu na riven doviry domohospodarstv do instytutsiy finansovoho rynku [The ground of the mechanism of impact on the level of household confidence in financial market institutions] *Naukovyy visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya : Mizhнародni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo*, 10 (1), 133–138 [in Ukrainian].
2. Klymchuk A. (2013) Finansova hramotnist naseleennya Ukrayiny zalyshaye bazhaty krashchoho [The financial literacy of the population of Ukraine should be better]. Retrieved from : <http://www.business-territory.com/articles/f%D1%96nansova-gramotn%D1%96st-naselennya-ukra%D1%97ni-zalisha%D1%94-bazhati-krashchogo> [in Ukrainian].
3. Richni zvity Natskomfinposlul [Annual reports of the National Financial Services Commission]. – Retrieved from : <http://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackomfinposlug.html> [in Ukrainian].
4. Pinchuk A. P. (2013) Finansovyy ombudsman yak nevid'yemna chastyna systemy rehulyuvannya rynku finansovykh poslul [Financial ombudsman as an integral part of the financial services market regulation system] *Ekonomika ta derzhava*, 1, 104–107 [in Ukrainian].
5. Avanesova I. (2012) Postulaty zakhystu prav spozhyvachiv finansovykh poslul [Postulates of rights protection of financial services consumers] *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu*, 1, 56–65 [in Ukrainian].
6. Myskiv H. V. (2015) Napryamy vdoskonalennya funktsionuvannya ta rozvytku kredytnoho rynku Ukrayiny [Directions of improve the Ukraine credit market's functioning and development] *Naukovyy visnyk Mizhнародnoho humanitarnoho universytetu*, 11, 44–47 [in Ukrainian].
7. Kuts N. V. (2014) Formuvannya doviry na rynku bankivskykh poslul u mezhakh zahalnoyi stratehiyi komertsynoho банку [Formation of trust in the market of banking services within the framework o the general strategy of the commercial bank] *Formuvannya rynkovoyi ekonomiky*, 32, 300–316 [in Ukrainian].
8. Prodan M. V. (2016) Tvorennya prostoru doviry do bankiv v umovakh podolannya naslidkiv ekonomichnoyi kryzy [Creation a space of trust to banks in the conditions of overcoming the consequences of the economic crisis] *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*, 12, 462–467 [in Ukrainian].
9. Rehni de Feniks & Rodzher Peverelli (2012) Finansovyie usluhi: perezahruzka [Financial Services: Reboot]. – М. : Mann, Yvanov Ferber.