

СЕКЦІЯ 7  
ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

УДК 336.717'06

Бернацька О.О.  
аспірант кафедри банківської справи  
Київського національного економічного університету  
імені Вадима Гетьмана

ФОРМУВАННЯ ДОВІРИ ВКЛАДНИКІВ ДО КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ  
В СУЧАСНИХ УМОВАХ

## АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто поняття довіри вкладників. Проаналізовано динаміку коштів вкладників та рейтинг стійкості комерційних банків. Представлено фактори формування довіри до комерційних банків та їх вплив на поведінку вкладників. Проаналізовано наслідки зниження довіри вкладників за сферами впливу. Запропоновано заходи з боку регулятора та комерційних банків з метою підвищення рівня довіри вкладників.

**Ключові слова:** формування, довіра вкладників, лояльність клієнтів, депозитні ресурси, фактори, рейтинг банку, імідж банку.

## АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрено понятие доверия вкладчиков. Проанализированы динамика средств вкладчиков и рейтинг устойчивости коммерческих банков. Представлены факторы формирования доверия к коммерческим банкам и их влияние на поведение вкладчиков. Проанализированы последствия снижения доверия вкладчиков по сферам влияния. Предложены меры со стороны регулятора и коммерческих банков с целью повышения уровня доверия вкладчиков.

**Ключевые слова:** формирование, доверие вкладчиков, лояльность клиентов, депозитные ресурсы, факторы, рейтинг банка, имидж банка.

## ANNOTATION

The author of the article considers the concept of depositors' confidence. The dynamics of depositors' funds and the stability rating of commercial banks are presented and analyzed. The research presents the factors of depositors' funds formation and their influence on the depositors' behavior. The article presents the consequences of the depositors' confidence decrease over spheres of influence. The author proposes measures by the regulator and commercial banks to increase depositors' confidence.

**Key words:** formation, depositors' confidence, customer loyalty, deposit resources, factors, bank's rating, bank's image.

**Постановка проблеми.** З урахуванням кризових подій останніх років як у світі, так і в Україні важливою проблемою постає питання довіри вкладників до комерційних банків. Це зумовлене тим, що вклади населення та суб'єктів господарювання є основним джерелом залучення коштів та, відповідно, ресурсом для кредитування економіки. Ця проблема загострюється високим рівнем конкуренції на ринку депозитних послуг, постійними коливаннями економіки, політичною нестабільністю, низьким рівнем доходів та недовірою населення до банківських установ.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питаннями визначення сутності довіри та її місця в банківській діяльності займалися такі науковці, як М. Савлук, О. Петрик, Б. Бернан-

ке, Дж. Акерлоф, О. Кузьмін, О. Другов, А. Со-мик. В роботах цих авторів вагоме місце посідає етимологія поняття довіри, її роль у формуванні банківських ресурсів.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Проте, на думку автора, факторам впливу на рівень довіри вкладників та наслідкам її зниження приділяється недостатньо уваги.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є визначення складових, що формують рівень довіри вкладників до комерційних банків, а також розуміння негативних наслідків низького рівня лояльності клієнтів комерційних банків для економіки, що дасть змогу в подальшому розробляти стратегію впливу на поведінку вкладників комерційних банків.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Банківська система базується на довірі. Це не викликає жодних сумнівів, адже функціонування цієї системи, як і будь-якої економічної (і не тільки) системи, базується на певних відносинах (між Національним банком, банками другого рівня, населенням тощо), а відносини так чи інакше повинні будуватися і будуються на взаємній довірі. Зрозуміло, що вона не виникає одразу, проте є так званий кредит довіри, залежно від результату за яким учасники відносин вирішують, чи варто продовжувати їх надалі. Таким чином, вже варто говорити не просто про поняття довіри як чогось абстрактного, а про довірчі економічні відносини, які безпосередньо і формують саме поняття довіри [1, с. 18].

Це поняття, на думку М. Савлука [2, с. 68–69], має ґрунтуватися на принципах добросовісності, взаємної зацікавленості, вигоди, надійності, домовленостей та гарантій їх виконання. Проте банківські відносини набагато складніші за будь-які інші відносини між суб'єктами нашого суспільства (зокрема, політичні), адже вони базуються на трьох стовпах – трьох суб'єктах цих відносин (кожний зі своїми непростими інтересами, уявленнями, мораллю), таких як кредитори, банки, й ті, хто взяв гроші кредиторів у банків та використовує їх за своїми потребами. Складність полягає в тому, що інтереси перших і других не співпадають. Клієнти і банкіри не зустрічаються, не бачать один одного в облич-

ця. Всі їхні відносини складаються через банк, отже, й «побудувати» довіру досить складно. Таким чином, можна стверджувати, що не довіра є основою відносин у банківській системі, а відносини взагалі є основою для формування довіри.

У фаховій літературі можна побачити досить багато різних варіантів визначення поняття «довіра». Феномен довіри є об'єктом дослідження різних наук, а саме філософії, психології, соціології та економіки. Загалом довіра відображає своєрідну, хоча й ризиковану упевненість в очікуваному, передбачаючи наявність свободи вибору певної стратегії поведінки, партнерів, курсу дій, і можливості відмовитись від цих стосунків, коли не дотримуються умови співпраці або порушуються зобов'язання [3, с. 130]. Становлення довірчих відносин між контрагентами можливе, якщо у них збігається система цінностей (як правило, у системі цінностей мають збігатися базові цінності – найосновніші). Якщо у однієї сторони змінюється система цінностей, то може змінитися поріг довіри до неї або змінитися поведінка іншої сторони [4, с. 6].

Сутність довіри вкладників до банківської установи полягає в тому, що вони обмінюють реальні цінності (грошові кошти) на обіцянки можливої вигоди у вигляді відсотків за розміщення коштів на депозит, що володіють характеристиками не реальної вигоди, а лише потенційної [5]. Відсоток за вкладом тоді розглядають як компенсацію вкладнику за ризик розміщення коштів у конкретному банку. При цьому банківські установи піддаються постійному впливу суперечливих вимог, викликаних різноплановими ситуаціями. Так, з одного боку, банк має певні зобов'язання по відношенню до вкладників, але водночас він зацікавлений в тому, щоб не повідомляти про свої фінансові труднощі з метою запобігання масового вилучення вкладів і попередження банкрутства.

На підставі критичного аналізу поняття довіри виділяють два основні компоненти у структурі довіри, а саме довірчі очікування та їх реалізації в дії [5]. В рамках вивчення проблеми розміщення приватних депозитів поняття довіри виникає на етапі аналізу рішення про розподіл доходу.

Банк є останнім елементом ланцюжка «національна економіка – фінансово-кредитна система – банківська система – банк» [5]. Надійність національної економіки та фінансово-кредитної системи оцінюється на найабстрактнішому рівні: якщо вони характеризуються нестабільністю і частими кризами, ймовірність формування довірчих очікувань щодо них знижується.

Реалізація довірчих очікувань – це прийняття рішення та безпосереднє оформлення довірчих відносин на розміщення вкладу в банку. Ступінь і характер реалізації в дії залежить від таких шести умов: 1) наслідки, які матиме для нас дія, вчинена на основі довірчого очікування; 2) тривалість відносин, в які ми вступаємо на підставі довіри; 3) можливість припинення реалізації як протилежності незворотності рішення; 4) ступінь ризику; 5) наявність або відсутність гарантій щодо втрат у разі порушення довіри; 6) цінність предмета довіри [5]. Відкриваючи рахунок, вкладник оцінює вищезазначені умови і, якщо вони прийнятні і задовольняють його очікування, приймає рішення про оформлення довірчих відносин.

Довіра до банківської системи – це настільки важливий фактор її розвитку, що робота в цьому напрямі повинна включатися в стратегічне планування. Повинна відображатися і робота щодо створення належного іміджу банків, підвищення довіри вкладників, формування національних ціннісних орієнтацій, підтримки національних компаній, роз'яснення того, що, вкладаючи кошти в банківську систему, ви стаєте інвестором розбудови своєї держави, на основі цього формування позитивного ставлення всього населення до банків та фінансової системи загалом [6, с. 21].

Однак вагомими показниками визначення рівня довіри населення до банківської системи є стан та динаміка депозитів.

Розглянемо динаміку коштів фізичних та юридичних осіб за останні 6 років (рис. 1).

На рис. 1 бачимо, що в період з 2010 по 2016 рр. обсяг коштів юридичних осіб зростає значно більшими темпами порівняно з коштами населення, а саме за 6 років приріст депозитів фізичних осіб склав 155 млрд. грн. (57%),



Рис. 1. Динаміка коштів вкладників у 2010–2016 рр., млн. грн.

Джерело: розраховано автором на основі офіційних даних НБУ [12]

а обсяг вкладів юридичних осіб збільшився на 213 млрд. грн. (150%). Таким чином, можемо говорити про більш стрімке зростання обсягу вкладів юридичних осіб.

В науковій практиці прийнято вважати, що основним джерелом депозитних ресурсів банку є кошти населення, а саме їх поточні рахунки та заощадження. Тоді чому ж депозитна база банків України останніми роками стрімкішими темпами формується за рахунок вкладів юридичних осіб? По-перше, будь-яка юридична особа обов'язково повинна мати рахунок в банку для реалізації своєї діяльності, адже готівкові розрахунки між ними заборонені. По-друге, ситуація на валютному ринку на деякий час завмерла: банкопад призупинився, курс долара трохи відкотився, що вплинуло і на приплив депозитів населення. Проте населення має більше причин для паніки та прояву своєї недовіри банківській системі, його реакція у цьому контексті дуже швидка.

Низький рівень обізнаності громадян України щодо функцій та принципів роботи фінансових установ стає причиною формування певної недовіри до банків і банківської системи загалом серед окремих верств суспільства. Так, під час вибору інструментів заощаджень прислухаються до порад працівників фінансових установ лише 7,4% опитаних. Найбільшою довірою банківські співробітники користуються у громадян 20–29 років (12,6% опитаних цього віку орієнтуються на їх пропозиції). Найменше на рекомендації банків звертає увагу старше покоління. Його представники перш за все прислухаються до членів своєї родини [7]. Таким чином, окрім зовнішніх економічних факторів впливу на зміну настроїв учасників фінансового

ринку, вагоме місце посідає «сарафанне радіо». Тут є декілька напрямів для покращення ситуації, а саме підвищення рівня фінансової грамотності населення та паралельно з цим збільшення ступеня прозорості банківської діяльності.

Як відомо, довіра споживачів до банку залежить від багатьох факторів, які формуються на рівні держави (на макрорівні) та на рівні банківської установи (на мікрорівні). Щодо факторів, які формують довіру споживачів до банківської системи на рівні банку (на мікрорівні), їх доцільно розглядати, класифікуючи на об'єктивні та суб'єктивні фактори впливу на рівень довіри споживачів до банку, що дасть можливість визначити основні шляхи відновлення довіри до окремих банків та банківської системи держави загалом (рис. 2).

Пропонуємо більш детально розглянути фактори, що впливають на рівень довіри вкладників на мікрорівні. На нашу думку, вони мають більший вплив на поведінку клієнтів банку, адже макроекономічні показники впливають на всі банківські установи, але банки по-різному можуть застосовувати свій потенціал в процесі подолання системних змін.

Отже, мікроекономічні фактори поділяються на об'єктивні (однаково сприймаються більшістю вкладників) та суб'єктивні (сприйняття вкладників залежить від їх культурних та соціальних поглядів).

До об'єктивних відносяться такі.

1) **Рейтинг банківської установи**, що формується на підставі аналізу фінансової стабільності банків, показників прибутковості та лояльності клієнтів. Високий рейтинг банку для вкладників на рівні підсвідомості є гарантією збере-

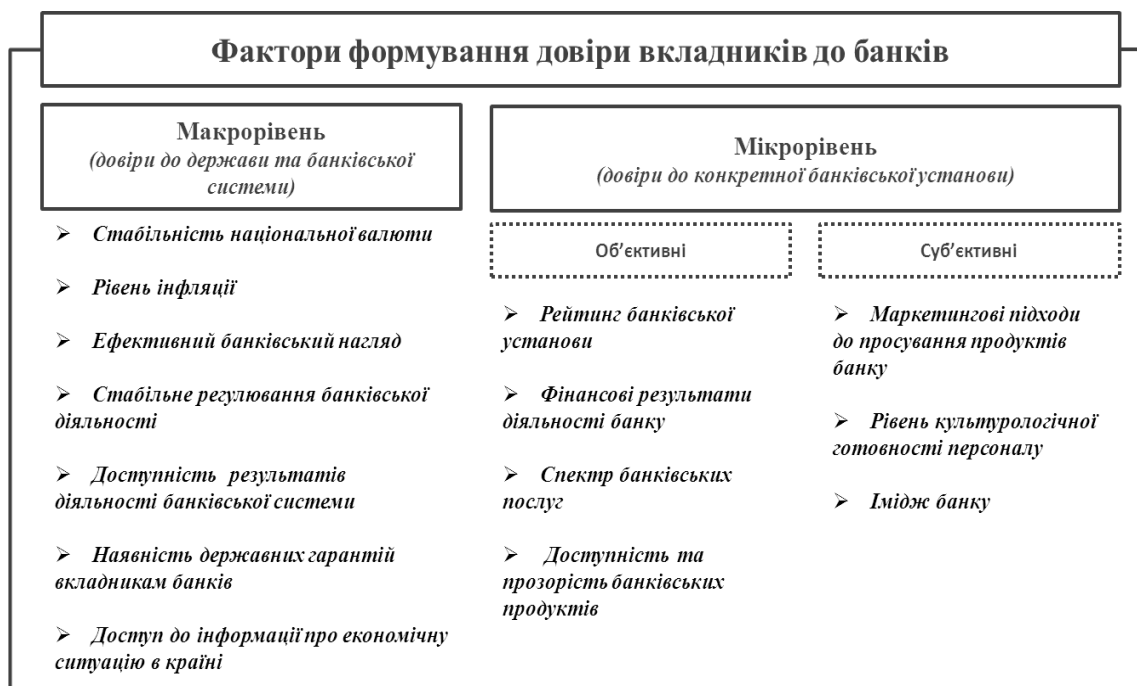


Рис. 2. Фактори формування довіри вкладників до банків

Джерело: створено автором на основі джерел [8, с. 360; 9, с. 251–252; 10, с. 71]

ження та повернення їх коштів. З одного боку, високий рейтинг банку є причиною збільшення лояльності клієнтів та зростання вкладів, а з іншого – результатом стабільного функціонування.

2) **Фінансові результати банку** для багатьох вкладників є показником надійності діяльності. Твердження «якщо банк стабільно отримує прибутки, то йому не загрожує банкрутство» не зовсім правдиве. Банк може бути прибутковим, але мати значні розриви ліквідності, що здебільшого і стає причиною неплатоспроможності. Під час аналізування фінансових результатів як чинника формування довіри до конкретного банку слід враховувати й інші сторони його діяльності.

3) Широкий **спектр банківських послуг**, по-перше, дає більший вибір вкладних продуктів клієнтам, по-друге, вселяє довіру вкладників до тривалого функціонування банку.

4) **Доступність та прозорість банківських продуктів** привертає увагу клієнтів як позитивний фактор. Адже такий підхід банку до формування лінійки послуг свідчить про наміри ведення чесного та тривалого партнерства.

До суб'єктивних факторів формування довіри вкладників відносяться такі.

1) **Маркетингові підходи до просування продуктів банку.** Слід зазначити, що сьогодні банки все більш креативно підходять до реклами своїх продуктів та послуг. Нестандартна або навіть жартівлива реклама привертає увагу клієнтів до банку, що викликає позитивні відгуки. Цінові методи втрачають свої позиції через те, що банки не мають фінансових можливостей до зменшення маржі та залежать від грошово-кредитної політики Національного банку. Таким чином, актуальними стають додаткові послуги, такі як оформлення вкладів он-лайн та управління ними через власний електронний кабінет, можливість поповнювати вклади через банкомати або термінали.

2) **Рівень культурологічної готовності персоналу** характеризує його стресостійкість, стриманість, здатність до швидкого вирішення проблемних питань та запитів клієнтів, вміння адаптуватись до настроїв клієнтів та аналі-

зувати їх потреби. Позитивно налаштований працівник банку, який добре знається у своїй справі, має більше шансів переконати клієнта придбати той чи інший продукт, а також повернутись до банку.

3) **Імідж банку** є комплексом показників його діяльності. Від того, як банк позиціонує себе на ринку, залежить дуже багато. Так, банк, який має добру репутацію серед партнерів, не згадувався у ЗМІ в негативному аспекті, працює над збільшенням продуктової лінійки, використовує новітні маркетингові інструменти, має набагато більше шансів залучити до співпраці благонадійних клієнтів.

Важливий вплив на формування довіри вкладників до банків роблять колективні уявлення, які формуються у публічному та приватному колах спілкування. Лояльність клієнтів-вкладників часто має розбіжності з об'єктивним показником стресостійкості. Для прикладу пропонуємо розглянути рейтинг стійкості банків у 2016 р. (табл. 1).

Загальний рейтинг банку у табл. 1 – це агрегований показник за такими параметрами, як стресостійкість, лояльність вкладників, оцінка аналітиків, місце в ренкінгу за вкладками. Цікавим є факт, що лідером із залучення коштів фізичних осіб є «Приватбанк» – аутсайдер за всіма іншими показниками. Це є результатом багаторічної ефективної політики із залучення коштів, а саме створення технологічно розвиненої системи ведення розрахунків, швидкого процесу поповнення рахунків та переказів коштів, розробки широкого кола депозитних, поточних та пенсійних продуктів.

«Приватбанк» – яскравий приклад того, що клієнт вибирає зручність та швидкість, часом опускаючи фактор фінансової стійкості банку. Причиною тому є низький рівень фінансової грамотності населення. Серед лідерів майже за всіма показниками, зокрема за лояльністю вкладників та обсягом депозитів, слід назвати «Ощадбанк» та «Укргазбанк». Традиційно таку ситуацію можна пояснити державною власністю цих банків. Невисокий рейтинг стресостій-

Таблиця 1

Рейтинг стійкості банків у 2016 р.

№	Банк	Загальний рейтинг	Стресостійкість	Лояльність вкладників	Оцінка аналітиків	Місце в ренкінгу за депозитами фізичних осіб
1	«КредіАгріколь Банк»	4,41	4,50	4,20	4,64	13
2	«Райффайзен Банк Аваль»	4,36	4,40	4,40	4,20	4
3	«Ощадбанк»	4,06	3,40	4,60	4,56	2
4	«ПроКредит Банк»	3,98	3,80	4,30	3,76	15
5	«КредоБанк»	3,97	3,70	4,30	4,11	18
6	«УкрСиббанк»	3,88	3,40	4,20	4,29	9
7	«Укргазбанк»	3,84	3,20	4,40	4,29	8
8	«Укрсоцбанк»	3,68	2,90	4,60	3,76	5
9	«Укрексимбанк»	3,25	2,90	3,40	3,76	3
10	«Приватбанк»	3,05	2,80	2,80	3,93	1

Джерело: складено автором на основі рейтингу інформаційного порталу «МІНФІН» [11]

кості (3,40 та 3,20) не буде відлякувати, адже банки, крім того, є системними. За таких умов для вкладників держава виступає гарантом стабільного функціонування і низького ризику визнання його неплатоспроможним.

Лідером за всіма показниками є «КредіАгріколь Банк». Щодо рейтингу за обсягом депозитів фізичних осіб, то банк лише останніми роками стрімко нарощує депозитну базу цього сегменту, причому більшою мірою за рахунок зростання лояльності вкладників та тривалого стабільного функціонування, а не роботи над депозитною політикою. Основним напрямом роботи цього банку є обслуговування корпоративного бізнесу. «КредіАгріколь Банк» є прикладом того, як на обсяги залучення коштів можуть впливати фінансова стійкість та імідж банку.

Для усвідомлення необхідності постійного відновлення довіри вкладників необхідно розуміти наслідки її зниження. На рис. 3 пропонуємо розглянути наслідки зниження довіри вкладників до комерційних банків.

На рис. 3 бачимо, що зниження довіри вкладників перш за все впливає на банківську систему і відображається у скороченні ресурсної бази комерційних банків та скороченні їх можливостей до фінансування реального сектору. Це приводить до збільшення обсягів залучення іноземних інвестицій, зростання зовнішньої заборгованості, падіння довіри до національної валюти та зростання інфляції.

В результаті в реальному секторі скорочуються обсяги прибутків суб'єктів господарю-

вання, вони втрачають можливість забезпечувати робочі місця. Відповідно, в соціальній сфері зростає рівень безробіття та скорочення реальних доходів населення, втрачається його купівельна спроможність, а також відбувається падіння його рівня життя.

Всі ці явища соціальної сфери гальмують темпи економічного зростання та посилюють кризові явища в реальному секторі, спричиняють банківську паніку та масові банкрутства банків у банківській системі. Криза в банківській системі призводить до зниження довіри вкладників до комерційних банків, і так по колу. Отже, бачимо, що рівень довіри вкладників має суттєвий вплив не лише на банківську систему, але й на реальну економіку та соціальну сферу.

Одним з ключових факторів відновлення довіри до банку є доступність банківських продуктів та послуг. В цьому контексті автор має на увазі доступність як розуміння споживачами необхідності використання пропонованих банківських продуктів та послуг саме цього банку, який сприймається як унікальна банківська установа, спроможна задовольнити їх потреби.

Іншими словами, як свідчать приклади ведення банківського бізнесу в Україні зокрема та у світі загалом, не завжди ті банківські продукти та послуги, які є фінансово доступними для клієнтів, представляють для них інтерес та сприймаються як необхідність під час задоволення потреб. Тобто в сучасних умовах розвитку банківництва вартість банківських продуктів та послуг відходить на другий план [8, с. 362].

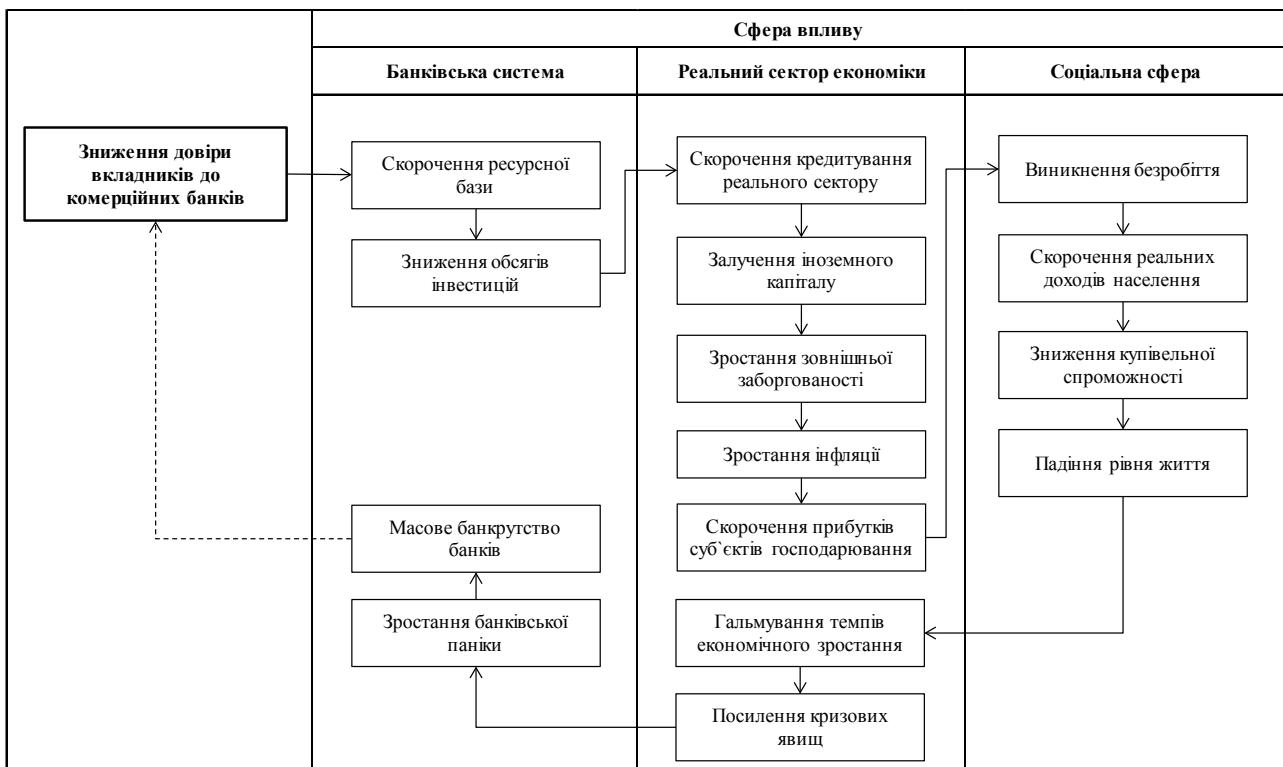


Рис. 3. Наслідки зниження довіри вкладників до комерційних банків

Джерело: розроблено автором

**Висновки.** В результаті проведеної роботи можемо зробити такі висновки:

– встановлення відносин довіри – багатогранний та складний процес, що потребує детального вивчення та планування;

– довіра вкладників до банку – важливий фактор банківської діяльності; якщо рівень довіри падає, банки втрачають клієнтів, в результаті чого знижується дохідність їх діяльності;

– формування ресурсної бази банків останніми роками характеризується більш стрімким зростанням обсягів коштів юридичних осіб порівняно з фізичними, що є результатом недовіри населення до банків через політичні, економічні та соціальні коливання в країні;

– фінансова стійкість банку не завжди є гарантією успіху на депозитному ринку; багато залежить від депозитної політики, технологічності та іміджу банку;

– наслідки зниження довіри вкладників негативно впливають не лише на банківський сектор, але й на економічну та соціальну сфери.

Для підвищення рівня довіри вкладників з боку регулятора та комерційних банків пропонуємо вжиття таких заходів:

– забезпечення стабільної законодавчої бази та грошово-кредитної політики НБУ, що дасть змогу пристосовуватись банкам до змін та розробляти довгострокові стратегії поведінки на ринку залучених ресурсів та банківських послуг загалом;

– забезпечення гарантій надійності вкладів для клієнтів комерційних банків, варіантом може бути додаткове страхування вкладів;

– підвищення рівня обізнаності населення у фінансових послугах комерційних банків шляхом проведення онлайн-навчань;

– збільшення рівня технологічності банківського сектору, його діджиталізація, що дасть можливість залучити більше клієнтів;

– швидка реакція на кризові явища в економіці; зниження рівня довіри вкладників відбувається по колу, тому важливо перервати цей процес якнайшвидше.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Базадзе К. Відновлення довіри до банківської системи: міф чи реальність / К. Базадзе // Фінансовий простір. – 2015. – № 1(17). – С. 18–22.
2. Вербицкая Л. Кризис доверия: работа над ошибками (материалы круглого стола) / Л. Вербицкая // Банкирь. – 2010. – № 4(34). – С. 68–70.
3. Кожем'якіна О. Трансформаційний аспект парадигми довіри / О. Кожем'якіна // Трансформація парадигм мислення та концепцій знання під впливом сучасних викликів у загальній, соціальній і практичній філософії: збірник тез доповідей конференції. – Львів, 2007. – С. 129–130.
4. Бонецький О. Взаємозв'язок економічної довіри з іншими видами довіри / О. Бонецький // Технологический аудит и резервы производства. – 2013. – № 6/3(14). – С. 4–7.
5. Богданова Е. Структура доверия в отношениях «клиент – банк» / Е. Богданова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.old.jourssa.ru/2005/1/4aBogdanova.pdf>.

6. Вантух Т. Аксиологічна складова довіри до банківських вкладів / Т. Вантух // Фінансовий простір. – 2014 – № 3(15). – С. 18–22.
7. Повышение уровня финансовой грамотности населения поможет укрепить доверие к банковской системе [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://tristar.com.ua/2/art/povyshenie\\_urovnia\\_finansovoi\\_gramotnosti\\_naseleniia\\_pomojet\\_ukreplit\\_doverie\\_k\\_bankovskoi\\_sisteme\\_31064.html](http://tristar.com.ua/2/art/povyshenie_urovnia_finansovoi_gramotnosti_naseleniia_pomojet_ukreplit_doverie_k_bankovskoi_sisteme_31064.html).
8. Котелевська Ю. Відновлення довіри споживачів до банківської системи як елемент формування ефективної маркетингової стратегії банку / Ю. Котелевська // Сталий розвиток економіки. – 2013. – № 2(19). – С. 359–362.
9. Сомик А. Підвищення довіри до банків України / А. Сомик // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. – 2014. – Вип. 38. – С. 250–257.
10. Чуб П. Роль залучених ресурсів в забезпеченні фінансової стійкості банку / П. Чуб, О. Бернацька // Ринок цінних паперів України. – 2015. – № 9–10. – С. 69–74.
11. Рейтинг стабільності банків / Інформаційний портал «МІНФІН» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://minfin.com.ua/banks/rating>.
12. Показники банківської системи / Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.bank.gov.ua>.

#### REFERENCES:

1. Bazadze K. (2015), "Restoration of confidence in the banking system: a myth or reality", *Finansovyi prostir*, no. 1(17), pp. 18–22.
2. Bernatska O., Chub P. (2015), "The role of the founded resources in the financial stability of the bank", *Rynok tsinnikh paperiv Ukrainy*, no. 9–10, pp. 69–74.
3. Bogdanova E. (2015), "The structure of confidence in the relations "client-bank", available at : <http://www.old.jourssa.ru/2005/1/4aBogdanova.pdf>.
4. Bonetskiy O. (2013), "Interconnection of economic confidence with other types of confidence", *Tehnologicheskij audit i rezervy proizvodstva*, no. 6/3(14), pp. 4–7.
5. Kozhemyakina O. (2007), "The transformational aspect of the confidence paradigm", *Zbirnyk Tez dopovidei konferentsii "Paradigm transformation of thought and knowledge concepts under the influence of modern challenges in general, social and practical philosophy"*, Lviv, pp. 129–130.
6. Kotelevska Y. (2013), "Restoration of consumer confidence in the banking system as an element of effective marketing strategy formation of the bank", *Stalyi rozvytok ekonomiky*, no. 2(19), pp. 359–362.
7. Informational portal Minfin (2017), "Rating of banks' stability", available at : <https://minfin.com.ua/banks/rating>.
8. Official site on National Bank of Ukraine, available at : <https://www.bank.gov.ua>.
9. Somik A. (2014), "Confidence increase to Ukrainian banks", *Zbirnyk naukovykh prats: Problemy i perspektivy rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy*, no. 38, pp. 250–257.
10. Tristar, "Increasing of the financial literacy level of the population will help to strengthen the credibility of the banking system", available at : [http://tristar.com.ua/2/art/povyshenie\\_urovnia\\_finansovoi\\_gramotnosti\\_naseleniia\\_pomojet\\_ukreplit\\_doverie\\_k\\_bankovskoi\\_sisteme\\_31064.html](http://tristar.com.ua/2/art/povyshenie_urovnia_finansovoi_gramotnosti_naseleniia_pomojet_ukreplit_doverie_k_bankovskoi_sisteme_31064.html).
11. Vantuh T. (2014), "Axiological component of confidence in bank deposits", *Finansovyi prostir*, no. 3(15), pp. 18–22.
12. Verbitskaya L. (2010), "Crisis of confidence: work on mistakes (materials of the round table)", *Bankir'*, no. 4(34), pp. 68–70.

**Bernatska O.O.**  
*Postgraduate Student at Department of Banking,  
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman*

## **FORMATION OF THE CONFIDENCE OF DEPOSITORS IN COMMERCIAL BANKS IN MODERN CONDITIONS**

The article is devoted to an urgent and important topic – the problem of building the trust of depositors to banks. The relevance of the article is safe since today almost all Ukrainian banks are concerned with raising funds. This problem is exacerbated by the high level of deposit market competition, the constant fluctuations of the economy, political instability, and low-income level.

The article considers the concept of depositors' confidence. In this context, the dumps of the authorized scientists are presented.

The dynamic of deposits is presented and analysed. It is revealed that the volume of legal entities' deposits grows faster than deposits of individuals. The main reason for this is the depositors' confidence reduction.

The author deals with main factors that have a significant influence on the customers' behaviour. They are divided into factors of micro and macro levels. The author states that factors of the micro level have a greater influence on the depositors' behaviour because macro factors impact on all banks, but banks can differently use their potential in the process of overcoming systemic changes.

Rating of banks' stability is analysed in the article. The author concludes that the loyalty of depositors often has a discrepancy with the objective indication of stress. In this regard, a lot depends on the image of the bank and its accessibility to the customer.

The author examines the consequences of depositors' confidence reducing in spheres of influence. Among the main areas of impact are banking system, a real sector of the economy, and social sphere.

The author concludes that: establishing of the confidence relationships is a complex process requiring detailed planning; financial stability of the bank is not always a guarantee of success in the deposit market, much depends on deposit policy, technology, and image of the bank. The author proposes measures by the regulator and commercial banks to increase the depositors' confidence in commercial banks.