

УДК 336.71722:17.022

АКСІОЛОГІЧНА СКЛАДОВА ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКИХ ВКЛАДІВ

Тетяна Зіновіївна ВАНТУХ

*аспірант, провідний фахівець науково-організаційного відділу Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ)
E-mail: tanya.vantuh@list.ru*

Анотація. У статті ставиться проблема врахування аксіологічної складової довіри при описі економічних відносин між клієнтами і комерційними банками. Досліджується структура довіри та питання формування ціннісних орієнтирів фінансової поведінки населення, як складової формування довіри до банківських вкладів.

Аннотация. В статье ставится проблема использования аксиологической составляющей категории доверия при описании экономических отношений между клиентами и коммерческими банками. Исследуется структура доверья и вопрос формирования ценностных ориентиров финансового поведения населения, как составляющей формирования доверия к банкам.

Ключові слова: банк, банківський вклад, довіра, довірчі очікування, ціннісні орієнтири.

Ключевые слова: банк, банковский вклад, доверие, доверительные ожидания, ценностные ориентиры.

Постановка проблеми. Ключовим завданням сучасних соціально-економічних перетворень в Україні є створення сприятливих умов для стабільного та збалансованого економічного зростання. Сьогодні українська економіка відчуває гострий дефіцит інвестиційних ресурсів. Унаслідок низки об'єктивних та суб'єктивних причин обсяги зовнішніх інвестицій в Україну не забезпечують усіх потреб національної економіки. Разом із тим, світова практика успішного економічного й соціального реформування свідчить, що – незважаючи на важливість зовнішніх фінансових капіталовкладень – головну роль має відігравати внутрішня інвестиційна політика, яка базується на власних фінансових джерелах. Одним з основних джерел їх формування у вітчизняному банківському секторі виступають кошти населення, що можуть бути розміщені у формі банківських вкладів. Національна фінансова система здатна узяти на себе значну частку фінансового забезпечення стабілізації і поступового зростання української економіки. Ця проблема особливо гостро постає в сучасних умовах фінансової та політичної нестабільності, ескалації збройного протистояння, в умовах, коли українські вкладники вилучили значну частину вкладів, збільшується кількість банків, які потребують ресурсного підкріплення своєї діяльності, в той час, коли довіра населення до банків та й країни загалом є катастрофічно низькою.

В сучасних умовах питання повернення довіри населення до вітчизняної банківської системи потребують додаткового наукового опрацювання. Знання мотиваційних механізмів та ціннісних орієнтацій монетарної поведінки дає можливість не тільки передбачити наслідки економічних та політичних криз, а й розробити та реалізувати дієву антикризову програму, яка дасть змогу стабілізувати ситуацію та створити сприятливі умови для розвитку національної економіки. Дослідження та виділення напрямів формування ціннісних орієнтирів фінансової поведінки населення, як складової формування довіри до банків, може стати передумовою акумуляції вільних грошових коштів громадян у вітчизняну банківську систему у найближчому майбутньому. Отже, пошук нових форм і методів формування довіри до фінансово-кредитних установ, з урахуванням наявних ціннісних орієнтирів фінансової поведінки населення, є вкрай актуальним і потребує практичного вирішення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Активний науковий інтерес до феномена довіри спостерігається порівняно недавно, в другій половині ХХ століття, що обумовлено проблемою категорії довіри в зв'язку з ускладненням сучасного соціуму та його диференціацією. Серед відомих дослідників проблеми довіри слід відзначити А. Селігмена, П. Штомпку, Е. Гідденса, Е. Еріксона, М. Бубера, О. Больнова, Т. Скрипкіну, Д. Дан-

кіна, В. Зінченка. Соціально-філософський вимір довіри залишається мало вивченим і одночасно перспективною галуззю дослідження. Найважливішою тенденцією розвитку сучасної філософії є зростаюча увага до людини, проблеми її буття, ціннісних орієнтацій. «Класичні» праці з філософської теорії цінностей (Р. Г. Лотце, Г. Ріккерт, О. Ф. Лосев, М. О. Бердяєв), культурології і філософії людини, безпосередньо пов'язані з аксіологічною проблематикою (М. Шелер, Х. Плеснер, Е. Шпрангер, Ф. де Соссюр, Ф. Brentano, В. Штерн). Дослідження західних соціальних філософів, культурологів та антропологів (К. Клаксон, Е. Фромм, М. Гайдеггер, К. Ясперс тощо) сприяли значному розширенню проблематики аксіології як у її аксіологічному, так і в прикладному ракурсах. Однак, в наукових доробках аксіологічний аспект довіри до банківських вкладів не розглядається. Відтак, існує потреба у комплексному, системному дослідженні зазначених питань.

Метою статті є аналіз методологічного значення категорії «довіра», визначення структури довіри у відносинах «клієнт-банк», дослідження аксіологічної складової довіри до банківських вкладів.

Обґрунтування отриманих наукових результатів. У фаховій літературі можна зустріти досить багато різних варіантів визначення поняття «довіра». Феномен довіри є об'єктом дослідження різних наук – 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 [1, с. 130]. Становлення довірчих відносин між контрагентами можливе у випадку, якщо у них збігається система цінностей (як правило, у системі цінностей мають збігатися базові цінності - найосновніші). У випадку, якщо у партнера змінюється система цінностей, то може змінитися поріг довіри до нього (поріг довіри — це такий рівень довіри, при якому недовіра переростає у довіру і навпаки), або змінитися поведінка партнера [2, с. 6].

Довіра як преференція, відповідаючи суті стратегічної дії, орієнтованої на досягнення успіху, може бути розглянута в ситуації вибору з декількох альтернатив, коли вибір суб'єктів довіри орієнтує на обопільну вигоду – з боку тих, хто довіряє – очікування компетентності як виконання

на належному рівні покладених обов'язків, з боку тих, кому довіряють – як вияв прихильності, що надає певні повноваження та доступ до ресурсів в конкурентних умовах. Довіра постає як певна стратегія поведінки в умовах недостатності інформації, коли потрібно ризикувати, діючи на випередження.

Довіра також тісно пов'язана з аксіологією (від грецької *oxiōz* – цінність, та *logos* – вчення) – наукою про цінності (особистості та суспільства) та їх природу. В сучасному суспільстві відбувається трансформація цінностей в бік економічних пріоритетів, суттєво послаблюється ціннісно-духовний бар'єр, сприяючи становленню «нової духовності», спрямованої на досягнення фінансової впевненості, визначаючи гроші головним чинником трансформації людини [3, с. 452-481]. Поширення таких тенденцій значно актуалізують нагальну потребу у пошуку та розробці дієвих ціннісно-нормативних регуляторів, що відображають смислові, духовні, соціокультурні виміри фінансово-економічної діяльності, потужним ресурсом яких є довіра між суб'єктами економічних відносин, як ключового елементу, що універсально аксіологічну проблематику економічного буття [4, с. 431].

Ціннісна природа довіри виявляється в її нормативній спрямованості як благо-орієнтованої дії, що відображає сприйняття іншого у його кращих (бажаних) проявах. Особливо цікавою проблема довіри виявляється в контексті теорій обміну (Дж. Хоманс, П. Блау, Р. Емерсон, К. Кук, М. Дойч та ін.), де довіра проблематизується як соціальний вибір, ілюструючи ситуацію взаємозалежності та формування засад співробітництва. В теорії обміну виявляють такі ознаки довіри, як залежність від намірів та поведінки партнерів по взаємодії, яка передбачає гнучкі механізми виконання зобов'язань; ресурси довіри; результативне очікування, базоване на розрахунку можливих (та бажаних) наслідків, які не зашкодили б інтересам суб'єктів довіри; принципово асиметричні відносини (визначені нееквівалентним обміном, оскільки зазвичай ролі того, хто довіряє, і того, кому довіряють, чітко розподілені і обумовлені різними обставинами); наявність альтернативної поведінки (що визначає ризик); відкритість (що обумовлює вразливість); ситуації недостатності інформації та неможливості повного контролю. На нашу думку, саме перераховані аспекти категорії довіри в контексті теорії обміну якнайкраще відображають формування довіри до банківських вкладів, адже при виборі

форми розміщення коштів та самого банку якраз оцінюється репутація банку, як необхідна умова виконання зобов'язань, довірчі очікування, альтернативні рішення, пропонувані гарантії та оцінка наявної інформації.

Суть 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 не володіють характеристиками реальної вигоди, а лише потенційної [5]. Відсоток за вкладом, у такому випадку, розглядають, як компенсацію вкладнику за ризик розміщення коштів в 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 в той же час він зацікавлений в тому, щоб не повідомляти про свої фінансові труднощі, з метою запобігання масового вилучення вкладів і попередженню банкрутства. Аналізуючи досвід попередніх кризових явищ у банківській системі України, вкладники це усвідомлюють, тому довірливі свої заощадження конкретному банку, з тих чи інших міркувань, при найменшій загрозі (інформації у ЗМІ, соціальних мережах, повідомленню знайомих, друзів, необережні заяви політиків чи експертів тощо) не оцінивши отриману інформацію вони піддаються паніці і вимагають повернення вкладу, незважаючи на втрату відсотків та можливі штрафні санкції.

На підставі критичного аналізу поняття довіри виділяють два основні компоненти у структурі довіри: довірчі очікування та їх реалізації в дії [5]. У 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 самому абстрактному рівні: якщо вони характеризуються нестабільністю і частими кризами, ймовірність формування довірчих очікувань щодо них знижується. Властивості цих систем стають змістом контексту, впливає на сприйману надійність менш абстрактного об'єкта довіри – банківської системи. Якщо все ж рішення про заощадження прийнято (сформувався довірчі очікування), то виникає проблема вибору форми його зберігання [5]. На даному етапі приймається рішення про інвестування,

тобто про вкладення коштів у фінансові інструменти (цінні папери, об'єкти тезаврації, банківські депозити). Якщо приймається рішення про заощадження у формі банківського депозиту, ми стикаємося з первинним для нашого аналізу об'єктом довіри – окремими банками. По відношенню до конкретного банку формуються очікування, що мають характер довірчих, якщо цей банк представляється надійним.

Реалізація довірчих очікувань – це прийняття рішення та безпосереднє оформлення договірних відносин на розміщення вкладу у банку. Ступінь і характер реалізації в дії залежить від шести умов: 1) наслідків, які матиме для нас дія, вчинена на основі довірчого очікування; 2) тривалості відносин, в які ми вступаємо на підставі довіри; 3) можливості припинення реалізації, як протилежності незворотності рішення; 4) ступеня ризику; 5) наявності або відсутності гарантій або інших гарантій щодо втрат у разі порушення довіри; 6) цінності предмета довіри [5]. Відкриваючи рахунок, вкладник оцінює вище зазначені умови і якщо вони прийнятні і задовольняють очікування приймає рішення про оформлення договірних відносин. Найважливішою цінністю сьогодення є вміння орієнтуватися у ситуації вибору, робити правильний вибір за умов невизначеності й неоднозначності.

Незважаючи на те, що вітчизняна банківська система в силу об'єктивних обставин не може розглядатися і сприйматися як надійна, зберігається реалізація в дії очікувань клієнтів, які важко назвати довірчими. При високому рівні ризику вкладень необхідно наявність інших факторів (крім якостей самого банку), які суб'єктивно або об'єктивно знижують його у свідомості вкладника і підвищують надійність. У зв'язку з цим виділяються вторинні об'єкти довіри, щодо яких формуються довірчі очікування. Такими вторинними об'єктами довіри є свідчення експертів, надійних джерел, що відносяться до надійності об'єктів. Як вже зазначалося, звернення до них відбувається в ситуації, коли у вкладника недостатньо інформації або навичок для того, щоб винести самостійне судження про надійність банку. Сюди входять дві групи, перша пов'язана із засобами масової інформації, друга – із особистим досвідом, а також думкою друзів і знайомих.

Щоб населення мало можливість і бажання вкладати гроші у фінансово-кредитні установи, абстрактна довіра, що являє собою відповідність даного інституту ціннісним установкам індивіда, має бути підкріплена його впевненістю у пра-

вильності своїх дій, тобто розрахунком відповідних ризиків та економічної доцільності вкладень [6, с. 75].

Довіра до банківської системи настільки важливий фактор її розвитку, що робота в цьому напрямку повинна включатися в стратегічне планування. Повинна відображатися і робота по створенню належного іміджу банків, з підвищення довіри вкладників, формування національних ціннісних орієнтацій, підтримки національних компаній, роз'яснення, то що вкладаючи кошти у банківську систему – стаєте інвестором розбудови своєї держави, на основі цього – формування позитивного ставлення всього населення до банків та фінансової системи в цілому. З точки зору інституційної теорії ствердження інституту довіри обумовлено національними культурними особливостями та історичною пам'яттю [3, с. 85], при цьому слід враховувати динаміку зміни цінностей під впливом економічних і політичних явищ. Щоб сформувати відносини довіри в системі державного управління, необхідно запровадити загальні норми поведінки та національні ціннісні орієнтири кожного суб'єкта господарювання, які б були довготривалими та стабільними протягом довгого часового періоду, і головне, вони повинні стати обов'язковою нормою для всіх.

Звичайно формування цінностей громадянського суспільства, національної свідомості, ціннісних орієнтирів економічної поведінки буде доцільним в період стабілізації поточної ситуації в країні, політичної, економічної, соціальних гарантій, зрештою нейтралізація воєнного конфлікту на території України. Адже в Україні дефіцит довіри до держави є значно більшим, аніж до банків. Якщо держава неспроможна утримати рівень цін, відсоткову ставку й особливо валютний курс, то зрозуміло, що недовіра до інститутів держави буде зростати, а заощадження населення будуть девальвувати. Відновлення довіри до держави в першу чергу (як зазначалось вибір банку це остання складова), формування національної свідомості та значущості кожного громадянина у розвитку країни, а вже тоді формування довірчих очікувань і конкурентний боротьба за клієнта на ринку банківських послуг. На нашу думку, нагальною проблемою є формуванням «правильних» ціннісних орієнтирів діяльності банку, мети, місії діяльності, адже заявлені на сайтах, лозунги на біл-бордах насправді не реалізуються. Під час кризи невидимі раніше її пласти, розчинені в суспільному житті, актуалізуються, концентруються, стають видимими [7, с. 162].

Кризові ситуації, таким чином, стають унікальними моментами для поглиблення розуміння життя суспільства і виявлення відправних точок для його удосконалення [8, с. 98].

Висновки. Основною проблемою, що стоїть перед державою на шляху розвитку національної економіки, є абсолютна відсутність довіри як населення, так і корпоративних структур до української банківської системи та інституту держави загалом. Сучасна криза фінансової цивілізації, фінансової економіки є в той самий час кризою сучасних мультиплікованих грошово-фінансових форм довіри. Криза довіри спостерігається у більшості бізнес-відносин: банки не довіряють клієнтам, а вкладники – банкам, суб'єкти господарювання втратили довіру до своїх контрагентів.

Аксіологічний аспект довіри акцентує увагу на ролі значущості, корисності в структурі довіри. Адже феномен довіри передбачає генералізацію мотивів надійності та значущості в розумінні результативності майбутніх дій. Здатність наділяти майбутні дії бажаними якостями, які можуть і не відбутись, підвищує ризик, і тому вимагає підтвердження вже наявними довірчими очікуваннями. Економічна довіра формується лише при співпадінні базових цінностей у суб'єктів діяльності, що втілюється в їх економічній поведінці. Тож, для того щоб громадяни мали можливість і бажання зберігати свої заощадження у банківських установах, абстрактна довіра, що являє собою відповідність даного інституту ціннісним установкам індивіда, має бути підкріплена його впевненістю у правильності своїх дій, тобто розрахунком відповідних ризиків та економічної доцільності вкладень. Виникає необхідність пошуку та розробки дієвих ціннісно-нормативних регуляторів, що відображають смислові, духовні, соціокультурні виміри фінансово-економічної діяльності, потужним ресурсом яких є довіра між суб'єктами економічних відносин.

Менеджмент банку, який хоче досягти успіху, повинен все більшою мірою орієнтуватись не лише на розуміння поведінки клієнтів на фінансовому ринку, а й прогнозувати її зміну, в залежності від зміни зовнішніх факторів впливу, виявляти й аналізувати причинні фактори та ціннісні орієнтири, якими вони керуються при виборі засобу збереження своїх заощаджень, та можливості здійснення такого вибору на користь відкриття депозиту у банку. Важливим є виявлення та аналіз основних ціннісних орієнтирів розміщення коштів у формі банківського депози-

ту, як елементу виявлення довіри до банківської системи та мотиваційних факторів вибору клієнтом банку для його розміщення, як формування і реалізації довірчих очікування щодо конкретної банківської установи.

Як відомо, процес суттєвих історичних, економічних чи політичних змін породжує кризи цінностей. Такі зрушення, можна охарактеризу-

вати руйнуванням у суспільній та індивідуальній свідомості традиційних ціннісних норм і бажанням знайти нові. Тож теперішня криза вітчизняної банківської системи може стати відправною точкою для формування вірних цінностей суспільно свідомого громадянина, відповідального бізнесу та могутньої держави.

Список використаних джерел

1. Кожем'якіна О. Трансформаційний аспект парадигми довіри / О. Кожем'якіна // Збірник Тез доповідей конференції «Трансформація парадигм мислення та концепцій знання під впливом сучасних викликів у загальній, соціальній і практичній філософії». / Львів. — 2007. — С. 129–130.

2. Бонецький О. О. Взаємозв'язок економічної довіри іншими видами довіри / О. О. Бонецький // Технологический аудит и резервы производства. — 2013. — № 6/3 (14). — С. 4–7.

3. Ільїн В. В. Фінансова цивілізація / В. В. Ільїн. — К. : Книга, 2007. — 528 с.

4. Кожем'якіна О. М. Проблема довіри та соціальної солідарності в умовах фінансової цивілізації / О. М. Кожем'якіна // Філософія фінансової цивілізації: людина у світі грошей: Збірник наукових праць. Книга 6. / Редколегія. Відп. секретар З. С. Скринник. — Л. : УБС НБУ, 2013. — С. 428–438.

5. Богданова Е. В. Структура доверия в отношениях «клиент-банк» [Електронний ресурс]

/ Е. В. Богданова. — Режим доступу : <http://www.old.jourssa.ru/2005/1/4aBogdanova.pdf>.

6. Іоненко К. В. Довіра до кредитно-фінансових інституцій як фактор формування індивідуальних інвестиційних стратегій населення / К. В. Іоненко // Вісник Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ). — 2010. — № 3 (9). — С. 74–79.

7. Кричевська Т. О. Інститут довіри в економіці та суспільстві / «Український соціум» Наукове життя: події, факти, відгуки. (огляд за матеріалами міжнародної наукової конференції «Інститут довіри в економіці та суспільстві», що відбулася 28 травня 2010 р). — № 3. — 2010. — С. 157–165.

8. Алімпієв Є. Інституційна довіра як чинник ефективності фінансово-монетарної трансмісії в післякризовій економіці / Є. Алімпієв // Галицький економічний вісник. — 2012. — №4(37). — С. 96–103.