

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА

Економічний факультет  
Кафедра економічної кібернетики та прикладної економіки

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

на тему:

**«Аналіз довіри до банківської системи в  
Україні та світі»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи ЕК-61  
Спеціальності 051 Економіка  
Освітня програма «Економічна кібернетика»  
Олефіренко Анастасія Ігорівна

Керівник:  
Петрова Анжела Юріївна  
к. ф.-м. н., доцент

Рецензент:

---

**Харків – 2025**

### Анотація

Олефіренко А.І. **Аналіз довіри до банківської системи в Україні та світі.** (керівник: к.ф.-м.н, доцент Петрова А. Ю.).

Робота присвячена комплексному дослідженню довіри до банківської системи України, її теоретичних основ, детермінант та емпіричної оцінки. Розглянуто поняття довіри, її сутність і види; проаналізовано наукові тренди та бібліометрію досліджень довіри до банків; виокремлено ключові фактори, що впливають на рівень довіри до банківських установ. Теоретичний блок створює концептуальну основу для подальшого емпіричного аналізу. Зроблено оцінку довіри на основі соціологічних досліджень в Україні та світі. Проаналізовано ключові показники діяльності банківської системи, а також кредитна та депозитна активність населення в Україні. Розроблено та проведено опитування щодо рівня довіри до банківської системи. Зроблено статистичний аналіз відповідей респондентів, а також на їх основі побудовано моделі класифікації, де обрано найкращу модель для прогнозування рівня довіри до банків. Проведено кластерний аналіз банків за показниками кредитної та депозитної поведінки населення України.

**Ключові слова:** довіра, банк, опитування, кредит, депозит, класифікація, кластеризація.

### Abstract

Olefrenko A.I. **Analysis of trust in the banking system in Ukraine and the world.** (Scientific supervisor: Ph.D. in Physics and Mathematics, Associate Professor Petrova A. Yu.).

The work is devoted to a comprehensive study of trust in the banking system of Ukraine, its theoretical foundations, determinants and empirical assessment. The concept of trust, its essence and types are considered; scientific trends and bibliometry of research on trust in banks are analyzed; key factors influencing the level of trust in banking institutions are identified. The theoretical block creates a conceptual basis for further empirical analysis. An assessment of trust is made based on sociological research in Ukraine and the world. Key indicators of the banking system's activity, as well as the credit and deposit activity of the population in Ukraine, are analyzed. A survey on the level of trust in the banking system is developed and conducted. A statistical analysis of the respondents' answers is performed, and classification models are built on their basis, where the best model for predicting the level of trust in banks is selected. A cluster analysis of banks is conducted based on indicators of credit and deposit behavior of the population of Ukraine.

**Keywords:** trust, bank, survey, credit, deposit, classification, clustering.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ.....	8
1.1. Поняття довіри: сутність та види .....	8
1.2. Довіра до банків: наукові тренди та бібліометрія .....	15
1.3. Фактори впливу на довіру до банківських установ.....	23
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ДОВІРИ ДО БАНКІВ: СОЦІОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА КРЕДИТНО-ДЕПОЗИТНА АКТИВНІСТЬ.....	27
2.1. Аналіз рівня довіри до банків за даними соціологічних опитувань .....	27
2.2. Ключові показники діяльності банківської системи України .....	35
2.3. Кредитна та депозитна активність населення в Україні як відображення рівня довіри до банківської системи .....	41
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ В УКРАЇНІ .....	53
3.1. Суб'єктивна оцінка рівня довіри: результати опитування .....	53
3.2. Аналіз даних опитування: побудова моделей класифікації .....	61
3.3. Кластерний аналіз банків за показниками кредитної та депозитної поведінки населення .....	67
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ.....	86

## ВСТУП

Актуальність питання довіри до банків залишається надзвичайно високою, особливо в сучасних умовах як в Україні та і в інших країнах світу. Слід відзначити, що для функціонування будь-якої фінансової системи довіра є ключовим елементом. Оскільки, за відсутності довіри населення та бізнесу до банківських установ неможливе ефективне залучення депозитів, здійснення кредитування та проведення розрахунків, а це, в свою чергу, важливо для стабільності фінансового ринку. Високий рівень довіри сприяє збільшенню обсягів депозитних вкладів, що дає банкам можливість надавати кредити підприємствам та населенню, а це, в свою чергу, стимулює економічну активність, сприяє розвитку бізнесу, створенню нових робочих місць та підвищенню добробуту громадян. Довіра до банківського сектору пов'язана з довірою до національної валюти. Оскільки, якщо населення довіряє банкам, воно схильне зберігати свої заощадження в гривні, що зменшує тиск на валютний ринок та сприяє її стабільності.

Враховуючи сучасні тенденції розвитку фінансових технологій, то довіра до банків відіграє свою роль. Банки, маючи високий рівень довіри, мають більше шансів утримати клієнтів та залучити нових, навіть попри більш агресивні пропозиції з боку конкурентів. Це стимулює банки до вдосконалення послуг, впровадження інновацій та підвищення якості обслуговування. Роль держави та регулятора є важливими складниками формування та підтримки довіри до банківської системи в країні. Зокрема, це можуть бути заходи з підвищення прозорості діяльності банків, захисту прав вкладників, боротьби з шахрайством та забезпечення фінансової грамотності населення.

Таким чином, наявність довіри є важливою умовою для стабільності та розвитку банківської системи та економіки країни в цілому. Саме тому залишається актуальним питання спостереження та контролю рівня довіри до банківської системи, а також постійна робота над її зміцненням, зокрема через адаптація до нових викликів та впровадження інновацій.

**Метою дослідження** є аналіз довіри до банківської системи України та світу на основі соціологічних опитувань, кредитної та депозитної поведінки населення.

Відповідно до поставленої мети визначено такий перелік **завдань**:

- 1) визначити поняття довіри, її сутність та види;
- 2) провести аналіз досліджень щодо питання довіри до банків з використанням бібліометричних методів;
- 3) розглянути фактори впливу, що формують довіру до банків;
- 4) аналіз суб'єктивної оцінки довіри до банків (опитування, що проведені в Україні та в рамках міжнародного проєкту World Values Survey);
- 5) проаналізувати статистичні дані щодо діяльності банківської системи в Україні;
- 6) оцінка кредитної та депозитної активності населення як показника довіри;
- 7) провести власне опитування на тему «Довіра до банківської системи України» за допомогою розробленої Google Forms та аналіз отриманих результатів (статистичний опис та моделі класифікації);
- 8) сформувати кластери банків на основі показників, що характеризують кредитну та депозитну поведінку населення в Україні.

**Об'єкт дослідження** – банківська система як соціально-економічний інститут, що функціонує в Україні та світі, а також її взаємодія з населенням і бізнесом. **Предмет дослідження** – рівень та особливості довіри до банківської системи, чинники її формування, динаміка змін у різних країнах, а також прояви довіри у вигляді кредитно-депозитної активності населення.

**Методологія дослідження** визначається структурою дослідження та його метою. Саме тому поєднує певні методи дослідження, а саме: теоретичний (аналіз та синтез наукової літератури, а також бібліометричний аналіз), кількісний (статистичний аналіз, методи класифікації, кластерний аналіз) та емпіричний (опитування та порівняльний аналіз), графічний (візуалізація даних), що забезпечують комплексність і достовірність отриманих результатів.

Визначено джерела даних: наукометрична база Scopus, міжнародний проєкт World Values Survey, опитування соціологічної компанії Rating Group, статистика Національного банку України (НБУ). Одним із методів збору даних обрано розробку та проведення опитування за допомогою Google Forms, що спрямоване на виявлення суб'єктивних оцінок довіри до банківської системи в Україні. Відповідно підібрано програмне забезпечення та методи обробки даних: Scopus (Analyze Results), VOSviewer, MS Excel, Google Forms та Orange Data Mining.

**Наукова новизна.** Використання комплексного підходу, що передбачає поєднання теоретичного аналізу поняття довіри, бібліометричних досліджень, соціологічних опитувань та статистичних показників діяльності банківської системи. Визначення наукових трендів і напрямів у вивченні довіри до банківських установ на основі бази Scopus та інструменту VOSviewer. Проведення авторського соціологічного опитування населення України щодо довіри до банківської системи із застосуванням Google Forms та подальшого статистичного аналізу. Застосовано сучасні методи аналізу, а саме побудова моделей класифікації та кластерного аналізу для виявлення типів фінансової поведінки населення як індикаторів довіри. Модель довіри – побудова кластерів банків України за показниками кредитної та депозитної поведінки населення, що дозволяє ідентифікувати групи установ із різним рівнем довіри.

**Апробація** результатів здійснена під час дистанційної участі у II Міжнародній науково-практичній конференції «Innovative Research in Science and Economy», що проходила 3–5 грудня 2025 року в місті Брюссель (Бельгія). За підсумками заходу було опубліковано тези доповіді та видано сертифікат учасника, що представлений у Додатку Д.

**Практична цінність.** Створено методичну базу для подальших досліджень довіри до фінансових інститутів із використанням бібліометричних та кластерних методів. Результати можуть бути використані для розробки стратегій підвищення довіри клієнтів, оптимізації кредитно-депозитної політики та комунікаційних програм банківських установ.

Кваліфікаційна магістерська робота включає вступ, три основні розділи, висновки, список використаних джерел та додатки. *Розділ 1* присвячений теоретичним засадам дослідження довіри. *Розділ 2* містить оцінку довіри на основі соціологічних опитувань та статистичних даних щодо кредитної та депозитної активності населення. *Розділ 3* демонструє результати емпіричного дослідження довіри до банківської системи в Україні: власне опитування населення, застосування методів класифікації та кластерного аналізу.

Обсяг роботи – 85 сторінок, включає: 39 рисунків, 7 таблиць, 44 використаних джерела, 6 додатків.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

## 1.1. ПОНЯТТЯ ДОВІРИ: СУТНІСТЬ ТА ВИДИ

Довіра – це ключове філософське та морально–етичне поняття, що відображає ціннісні орієнтири поведінки людини. Хоча її значення визнавали мислителі різних епох, активне вивчення цього феномену розпочалося лише з середини ХХ століття і саме психологами. Причиною зростання цікавості стала криза довіри в суспільстві – між соціальними групами, владою, організаціями, людьми та державами.

Довіра визначається як впевненість у надійності та доброзичливості іншої сторони, з якою людина перебуває у певних взаєминах. Феномен довіри має багаторівневу структуру: індивідуальний рівень (довіра людини до самої себе); колективний рівень (довіра до інших осіб або соціальних груп); інституціональний рівень (довіра до соціальних інституцій чи держави загалом); універсальний рівень (довіра до світу як цілісної системи). На колективному та інституціональному рівнях довіра розглядається переважно як соціальний феномен, що формується в межах взаємодії між людьми та суспільними структурами. (Chaika, 2022)

Поняття довіри має міждисциплінарний характер. У різних галузях науки її трактують як очікування, настанову, емоційний стан, ставлення, почуття, а також як процес соціальної взаємодії, обміну інформацією та важливими ресурсами. Крім того, довіра аналізується як характеристика окремої особистості і соціальних груп. (Докторова et al., 2014)

У сучасній вітчизняній та зарубіжній науковій думці феномен довіри розглядається в різних аспектах, що знайшло відображення у численних дослідженнях. Довіра є предметом вивчення представників багатьох галузей знань – психології, філософії, політології, соціології, юриспруденції, а також

економіки. Розглянемо більш детально формування бази досліджень щодо довіри в економіці, зокрема взаємозв'язку з економічним зростанням.

У контексті дослідження ролі довіри в економічному розвитку доцільно звернутися до праці (Fukuyama, 1995). У своїй роботі він обґрунтовує тезу про те, що високий рівень міжособистісної та інституційної довіри сприяє досягненню вищих економічних результатів завдяки більш ефективній взаємодії між індивідами та організаціями. Крім того, він акцентує увагу на довірі як ключовому чиннику не лише зниження витрат бізнесу, але й формування відкритих, інклюзивних суспільств, у яких створюються сприятливі умови для розвитку інноваційного потенціалу та творчої активності. Також у дослідженні (Fukuyama, 1995) значна увага приділяється довірі як чиннику, що відіграє ключову роль у сфері міжнародних відносин. Високий рівень довіри між країнами сприяє формуванню стабільних економічних альянсів, зміцненню міжнародної безпеки та розвитку довготривалих партнерських відносин.

У статті (Zak & Knack, 1998) розглядається питання суттєвих відмінностей рівня довіри між країнами та її впливу на економічне зростання. Автори пропонують модель економічного зростання в умовах загальної рівноваги, де економічні агенти здійснюють транзакції та стикаються з вибором між довірою до контрагентів і витратами на перевірку достовірності їхніх дій. Крім того, в даній роботі проаналізовано соціальні, економічні та інституційні умови, що сприяють формуванню високого рівня довіри. Встановлено, що в умовах низької довіри знижується рівень інвестицій, що негативно позначається на темпах економічного розвитку, а також суспільства з критично низьким рівнем довіри ризикують потрапити в пастку бідності. А емпірична перевірка моделі на основі даних з різних країн підтверджує її прогностичну силу. Виявлено, що довіра є вищою в етнічно, соціально та економічно однорідних суспільствах, а також там, де ефективно функціонують правові та соціальні механізми. Високий рівень довіри, своєю чергою, корелює з активнішим інвестуванням і стабільнішим економічним зростанням.

У статті (Меркулова & Коваль, 2018) проведено кластерний аналіз зв'язків між окремими індексами довіри та економічними показниками, а також виконано кореляційний аналіз взаємозв'язку між індексами довіри та соціокультурними чинниками. Розроблено нейронну модель для прогнозування загального індексу довіри на основі обґрунтованого вибору економічних і соціокультурних чинників. Крім того, перевірено гіпотезу щодо впливу соціокультурних чинників на рівень довіри, зокрема релігії. Результати кореляційного аналізу та моделювання за допомогою нейронної мережі засвідчили, що найбільший вплив на загальний рівень міжособистісної довіри мають протестантські та католицькі традиції. Водночас, ще більш виражений ефект спостерігається у випадку атеїзму.

У статті (Roth, 2024) досліджується міжчасова варіативність рівня довіри під впливом економічного зростання. На основі набору даних, що охоплює 75 країн світу за період 1980–2019 років, застосовано метод системно–узагальнених моментів (System Generalized Method of Moments, SYSGMM) для оцінки взаємозв'язку між цими показниками. Результати аналізу свідчать про наявність нелінійної залежності у формі перевернутої U–кривої між рівнем довіри та економічним зростанням. Виявлено, що лише обмежена кількість країн наближається до оптимального порогового рівня, при якому довіра сприяє максимальному економічному ефекту. Для більшості економік, які перебувають нижче цього порогу, актуальним є впровадження політики, спрямованої на зміцнення довіри з метою стимулювання зростання. Водночас у країнах, де рівень довіри вже наближається до оптимального або перевищує його, додаткове посилення довіри може не мати позитивного ефекту, а в окремих випадках – навіть стримувати економічне зростання. Таким чином, ефективність політики довіри є залежною і потребує диференційованого підходу залежно від поточного рівня інституційної довіри в країні.

*Соціальна довіра.* Довіра є однією з ключових соціальних понять, що формується в особистості протягом її становлення та виховання. Вона виступає основним орієнтиром, за допомогою якого людина сприймає та осмислює

навколишній світ. Саме тому в наукових дослідженнях, особливо в соціології, питання довіри займає важливе місце при вивченні людської поведінки в умовах складних соціальних взаємодій. (Докторова et al., 2014)

Наукові дослідження, присвячені соціальній довірі, охоплюють широкий спектр теорій щодо її виникнення та чинників, що на неї впливають. Розглянемо деякі більш детально, оскільки вони містять емпіричні результати, як у межах окремих країн, так в контексті міжнаціональних порівнянь.

У статті (Пахомова et al., 2019) представлено системний огляд основних підходів до трактування поняття соціальної довіри, а також здійснено аналіз процесу її формування щодо органів державної влади крізь призму провідних наукових концепцій. Особливу увагу приділено виявленню ключових механізмів соціального управління, що сприяють зміцненню довіри в суспільстві.

Окреме питання в статті (Пахомова et al., 2019) присвячено інтерпретації довіри як ресурсу, що підлягає управлінському впливу. Представлено досвід емпіричного вимірювання рівня довіри в Україні. На основі цього запропоновано комплекс механізмів соціального управління довірою в українському контексті, зокрема: проведення регулярних соціологічних вимірювань довіри до органів влади; формування та відтворення критеріїв довіри; інформування громадськості; впровадження ефективних інструментів контролю. Такі механізми буде доречно враховувати у подальших теоретичних дослідженнях, прикладних аналітичних розробках і практичній діяльності органів державної влади.

У статті (Delhey & Newton, 2003) розглянуто шість ключових теорій, що пояснюють чинники формування соціальної довіри, а також реалізовано їхню перевірку на основі результатів опитувань, проведених у семи країнах у період з 1999 по 2001 роки. З'ясувалося, що три з цих теорій мають слабку емпіричну підтримку, тоді як інші три демонструють вищу ефективність. Зокрема, соціальна довіра вища серед тих громадян, які сприймають суспільство як таке, що не має серйозних конфліктів, і відчують високий рівень безпеки. Також довіра тісно пов'язана з участю в неформальних соціальних мережах. Крім того,

люди, які досягли життєвого успіху, зазвичай мають більший рівень довіри, що зумовлено їхнім особистим досвідом. Індивідуальні чинники краще пояснюють рівень довіри в суспільствах із загалом високим рівнем довіри, тоді як суспільні фактори відіграють більшу роль у країнах із низьким рівнем довіри.

У статті (Vjørnskov, 2022) досліджується, наскільки соціальна довіра впливає на темпи накопичення факторів виробництва порівняно з її впливом на продуктивність. Емпіричний аналіз здійснено на основі панельних даних 64 країн, охоплених 5-річними періодами у проміжку між 1977 та 2017 роками. Отримані результати демонструють, що соціальна довіра має переважно позитивний вплив на довгострокове економічне зростання, головним чином через стимулювання продуктивності. Водночас вплив довіри на формальні інституції відіграє лише другорядну роль у цьому процесі.

*Міжособистісна довіра.* Кожна наука розглядає довіру зі свого боку, але саме психологія є базою для розуміння її сутності. Особливу увагу приділяє цьому практична психологія, де міжособистісна довіра визначається як основа для формування позитивних стосунків, зокрема вона сприяє зниженню психологічних бар'єрів, полегшує спілкування, адаптацію та соціальну інтеграцію. (Губа, 2024)

В роботі (Левицька, 2022) довіра трактується як загальна позитивна настанова щодо соціального середовища – схильність покладатися на різні соціальні групи, зокрема вчителів, батьків, лікарів, друзів, колег, однокласників тощо. Вона завжди виникає в контексті міжособистісної взаємодії. Найбільш варіативною формою є міжособистісна довіра, яка змінюється залежно від конкретної ситуації та попереднього досвіду взаємодії – як із певною особою, так і в аналогічних обставинах.

У статті (Губа, 2024) досліджується «міжособистісна довіра» як важливий соціально-психологічний феномен, що забезпечує стабільність, передбачуваність і ефективність взаємодії між людьми. Міжособистісна довіра – це впевненість у відповідності дій, реакцій і цінностей іншої людини власним очікуванням. Вона виникає на основі особистих інтересів, переконань, емоцій,

досвіду, адаптивності та інтелектуального розвитку. Міжособистісна довіра – динамічна характеристика стосунків, що поглиблюється зі зростанням складності та емоційної виразності взаємин.

Стаття (Кравців & Тавровецька, 2024) присвячена розробці моделі еволюції міжособистісної довіри шляхом узагальнення та синтезу результатів попередніх теоретичних досліджень. Запропонована модель створює основу для цілеспрямованого вибору дослідницьких підходів залежно від поставлених завдань. Ознайомлення з фазами розвитку та відповідними структурними компонентами дозволяє оптимізувати методологію дослідження і забезпечити досягнення бажаних результатів.

Дослідження (Меркулова & Дзюба, 2017) зосереджене на вивченні характеру та сили взаємозв'язків між рівнем міжособистісної довіри, представленим у вигляді інтегрального індексу довіри, та ключовими показниками соціально–економічного розвитку. Серед них: рівень доходу (ВВП на душу населення), ступінь соціальної нерівності (коефіцієнт Джині), індекс людського розвитку (HDI) та рівень сприйняття корупції. У роботі застосовано методи кореляційного аналізу та моделювання за допомогою штучних нейронних мереж. Емпіричну базу дослідження склали дані з міжнародних джерел World Bank, World Values Survey (WVS) та European Social Survey (ESS). Аналіз охоплює вибірку з 105 країн, у яких проводилися відповідні соціологічні опитування WVS та ESS.

*Інституційна довіра.* Інституції відіграють ключову роль у забезпеченні стабільності та розвитку суспільства, формуючи стандарти соціальної взаємодії та задовольняючи відповідні потреби громадян, а також створювати відчуття впевненості у майбутньому. Проте в українських реаліях інституції часто не відповідають сучасним викликам, що призводить до критично низького рівня довіри до них. З огляду на викладене, доцільно звернутися до аналізу наукових праць, присвячених дослідженню рівня інституційної довіри в українському суспільстві в різні періоди.

У статті (Князева, 2019) основну увагу приділено інституційній довірі – тобто рівню довіри громадян до соціальних і політичних інститутів, їх представників та практик функціонування. В умовах трансформаційних змін суспільної системи та реформування політичної сфери в Україні проблема довіри набуває особливої значущості. Спираючись на огляд теоретичних підходів і результати емпіричних досліджень, в роботі показано ключові методологічні орієнтири та загальні тенденції формування інституційної довіри.

У науковій публікації (Palagnyuk, 2021) досліджено взаємозв'язок між рівнем соціальної довіри до органів державної влади та процесами становлення громадянського суспільства в контексті реформування різних сфер життя сучасної України. Розкрито зміст основних понять – «довіра» та «соціальна довіра», з акцентом на сучасні підходи, представлені в працях західних науковців. Проведено аналіз показників соціальної довіри до ключових суспільних інститутів у 2020–2021 роках на основі даних міжнародного дослідницького проєкту World Values Survey та українських соціологічних центрів. Встановлено, що низький рівень довіри, зокрема до державних органів, є результатом негативного досвіду взаємодії громадян з цими інституціями. Водночас підкреслено позитивну тенденцію зростання довіри до волонтерських організацій та місцевого самоврядування, що свідчить про ефективність реформи децентралізації та активізацію розвитку громадянського суспільства на рівні територіальних громад.

У статті (Шайгородський, 2022) розглядається довіра як складне політико–психологічне явище, що поєднує раціональні та емоційні чинники. Автор підкреслює, що довіра відіграє ключову роль у процесах державотворення та подоланні політичних криз. Особлива увага приділяється її функціям як регулятора суспільно–політичних процесів і елементу інституційної взаємодії. Також розкрито відмінності між поняттями «довіра», «віра» і «недовіра», акцентовано на когнітивній функції довіри та важливості розвитку політичного мислення як складової політичної культури.

Як зазначено в публікації (Базилевич, 2025), що сьогодні Україна стикається з системною проблемою, а саме інституційною неспроможністю, тобто нездатністю державних та недержавних структур ефективно виконувати свої функції. Це не просто потреба в покращенні, а глибока криза функціональності. Війна лише загострила ситуацію, відсуваючи необхідні реформи на другий план.

У статті (Симисенко, 2025) здійснено комплексне дослідження інституційної довіри як ключового чинника, що впливає на трансформацію моделей політичної участі в сучасній Україні. Результати даного дослідження засвідчили, що інституційна довіра в українському контексті має нестійкий, фрагментарний і персоналізований характер. У підсумку наголошено, що відновлення сталої політичної участі на основі довіри можливе лише за умови проведення відповідних інституційних реформ, забезпечення прозорості врядування та підтримка культури громадянської відповідальності.

Формування довіри до інституцій передбачає наявність реальних дій, які підтверджують їхню ефективність та доброчесність. У цьому контексті найбільш перспективним напрямом є розвиток довіри через органи місцевого самоврядування, оскільки вони перебувають у безпосередньому контакті з громадянами. Підвищення довіри до державних інституцій є значно складнішим завданням, в порівнянні з місцевим рівнем. Оскільки, це проблема, що потребує системного підходу для її вирішення, бо має складну та багаторівневу структуру. (Базилевич, 2025)

## **1.2. ДОВІРА ДО БАНКІВ: НАУКОВІ ТРЕНДИ ТА БІБЛІОМЕТРІЯ**

Бібліометричний аналіз дозволяє кількісно оцінити структуру наукового поля та динаміку публікацій, що присвячені дослідженню довіри до банківської системи. А також це дає можливість виявити тематичні кластери у дослідженнях, наукові тренди та потенційні напрями для подальшого вивчення.

В статті (Dubina et al., 2020) проведено бібліометричний аналіз наукових публікацій, присвячених темі лояльності клієнтів до банківських установ. Дослідження базується на документах, індексованих у Scopus за 2000–2019 роки. Вибірка після очищення склала 2752 публікації. Використання програмного забезпечення VOSviewer дозволило візуалізувати ключові слова та визначити основні наукові напрями й школи, що досліджують проблему лояльності клієнтів. Отримані результати слугують підґрунтям для розробки комунікаційних стратегій, спрямованих на підвищення довіри та довгострокової взаємодії клієнтів із банками.

Як зазначають автори роботи (Litovtseva et al., 2022), що дослідження академічних напрацювань щодо довіри до фінансового сектору на глобальному рівні досі отримувало обмежену увагу. Саме тому мета їх роботи полягає у системному та комплексному аналізі наукових праць у цій сфері за допомогою бібліометричних інструментів (Scopus, Google Trends) та мережевого підходу з використанням VOSviewer.

Проведемо власний аналіз наукових публікацій щодо вивчення питання довіри до банків за допомогою бібліометричних методів для визначення ключових тенденцій та формування рекомендацій для майбутніх досліджень і практики банківського сектору.

Збір даних реалізовано в наукометричній базі Scopus (Scopus, 2025), для пошукового запиту було обрано ключові слова «trust» (довіра) та «bank» (банк), які безпосередньо стосуються тематики довіри до банків. Застосовано розширені параметри пошуку, які забезпечують високу релевантність вибірки: терміни мають одночасно бути присутніми серед ключових слів публікацій (оператор AND), а також враховано часові межі 1989–2024 років. З метою дотримання етичних стандартів з вибірки вилучено наукові роботи, авторство яких афілійовано представникам країни–агресора (росії). Таким чином, отриманий результат – це 515 документів.

Аналіз результатів отриманих для пошукового запиту KEY ( trust AND bank ) у базі Scopus за допомогою інструменту Analyze Results

дозволяє здійснити глибоку оцінку наукової активності за обраною темою, автором, установою чи джерелом.

На рис. 1.1 показано динаміку наукової активності за конкретним запитом KEY ( trust AND bank ) у базі Scopus. Загальна тенденція показує, що кількість публікацій, що присвячені довірі до банків, яку відображає графік, пройшла шлях від мінімальної наукової (публікаційної) активності (до 2004 року) до періоду поступового наростання з коливаннями (2005–2018) і, нарешті, до високої та постійно зростаючої активності в останні роки (з 2019 року). У 2022 році досягається абсолютний максимум – 58 документів, а в 2023 році їх стає менше (49), а у 2024 році знову фіксуємо зростання до 52. Це свідчить про значне зростання інтересу та досліджень відповідної тематики.

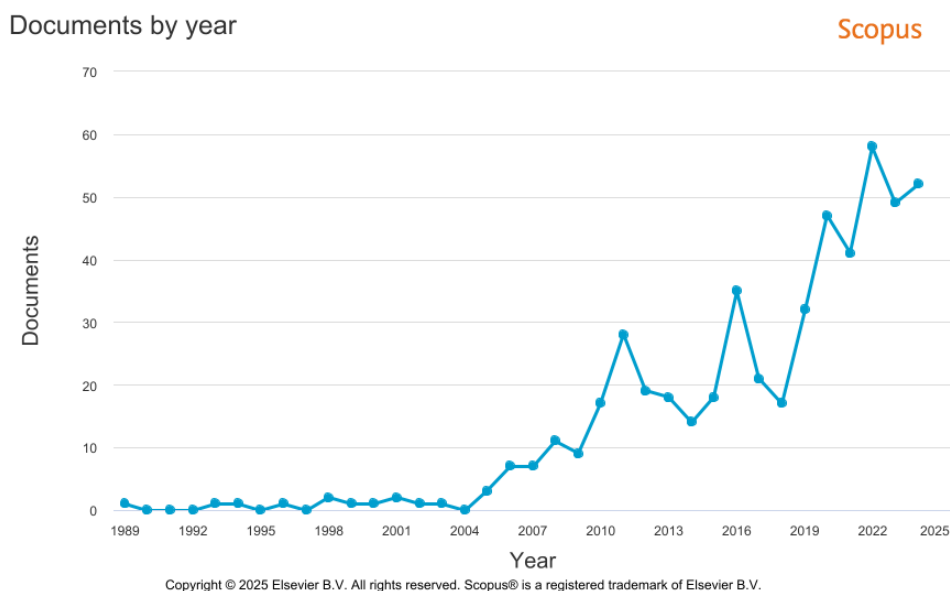


Рис. 1.1. Динаміка кількості публікацій за роками (1989–2024)

*Джерело: створено автором в базі Scopus*

Аналіз розподілу документів для пошукового запиту KEY ( trust AND bank ) за типом показав, що Article (Стаття) є абсолютно домінуючим типом, складаючи 79,2% усіх публікацій, а основні вторинні типи: Conference Paper (Матеріали конференції) – 8,9%; Review (Огляд) – 5,8%; Book Chapter (Розділ книги) – 2,7%. Зовсім невеликі частки (менше 3% кожен) мають усі інші типи (Note, Book, Editorial, Short Survey, Data Paper, Letter, Other). Таким чином, більшість публікаційної активності, що стосується питання довіри та

банку, сконцентрована у формі статей (Articles), тоді як матеріали конференцій та огляди є значно меншими, але важливими джерелами інформації.

Кругова діаграма (рис. 1.2) ілюструє розподіл 515 документів (пошуковий запит KEY ( trust AND bank ), що стосуються довіри до банківської системи, опублікованих у 1989–2024 рр. за предметними областями (Subject area). Дані демонструють, що дана тема є міждисциплінарною, охоплюючи широкий спектр галузей, хоча й з явною перевагою деяких з них. Топ–5 предметних областей є основними драйверами досліджень за цією темою, а саме: 1) Business, Management and Accounting (Бізнес, Менеджмент та Облік) – 168 (18,3%); 2) Medicine (Медицина) – 137 (14,9%); 3) Social Sciences (Соціальні науки) – 135 (14,7%); 4) Economics, Econometrics and Finance (Економіка, Економетрика та Фінанси) – 134 (14,6%); 5) Computer Science (Комп'ютерні науки) – 59 (6,4%). А ось інші предметні області мають частку меншу 5%, що показано на діаграмі (рис. 1.2).

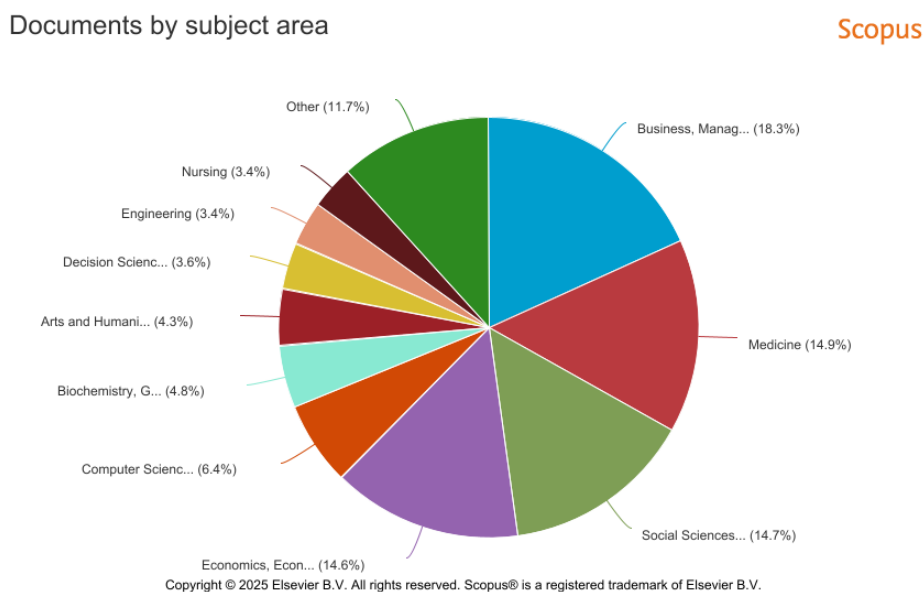


Рис. 1.2. Розподіл документів за предметними областями

*Джерело: створено автором в базі Scopus*

Незважаючи на очікування, що найбільшу частку матимуть економічні та фінансові дослідження, найбільшу частку має Business, Management and Accounting (18,3%). Це можна пояснити тим, що основний фокус досліджень

зосереджено на управлінських аспектах, організаційній довірі, поведінці клієнтів, корпоративному управлінні та звітності в банківському секторі.

Несподівана роль має Medicine (14,9%) і це може бути пов'язано з дослідженнями довіри до систем охорони здоров'я, фінансування, страхових механізмів або ж психологічними аспектами фінансового стресу та поведінки, що впливають на здоров'я.

Social Sciences (14,7%) також мають значну частку та охоплюють соціологічні, політологічні та психологічні аспекти довіри до фінансових інститутів, її вплив на суспільну стабільність та політику.

Computer Science (6,4%) займає п'яте місце. Така частка вказує на зростаючий інтерес до ролі технологій (таких як блокчейн, кібербезпека, штучний інтелект) у формуванні та підтримці довіри у фінансових послугах (FinTech, захист даних, прозорість транзакцій).

Чотири основні предметні області (Бізнес, Медицина, Соціальні науки, Економіка/Фінанси) мають дуже близькі частки (від 14,6% до 18,3%). Це підтверджує, що довіра має міждисциплінарний характер та дослідники з різних галузей активно вивчають цю тему. Крім того, це важливо для розуміння функціонування багатогранної банківської системи з різних сторін і вимагає комплексного підходу. Таким чином, тема довіри до банків вивчається не лише як фінансова проблема.

Країни-лідери (топ-10) за кількістю наукових публікацій (пошуковий запит KEY ( trust AND bank ) показано на рис. 1.3, що демонструє географічний розподіл наукової активності. Головний висновок можна зробити такий, що Сполучені Штати мають найбільшу кількість документів (112), що майже вдвічі перевищує кількість документів Великої Британії (62), яка посідає друге місце. Розрив між першими двома країнами (США та Великою Британією) є суттєвим, що підкреслює унікальну роль США в цій сфері. Домінування США може бути пов'язано з розвиненою фінансовою системою та великою кількістю дослідницьких інституцій. Загалом різноманітність країн у топ-10 свідчить про глобальний інтерес до теми, хоча рівень активності значно варіюється.

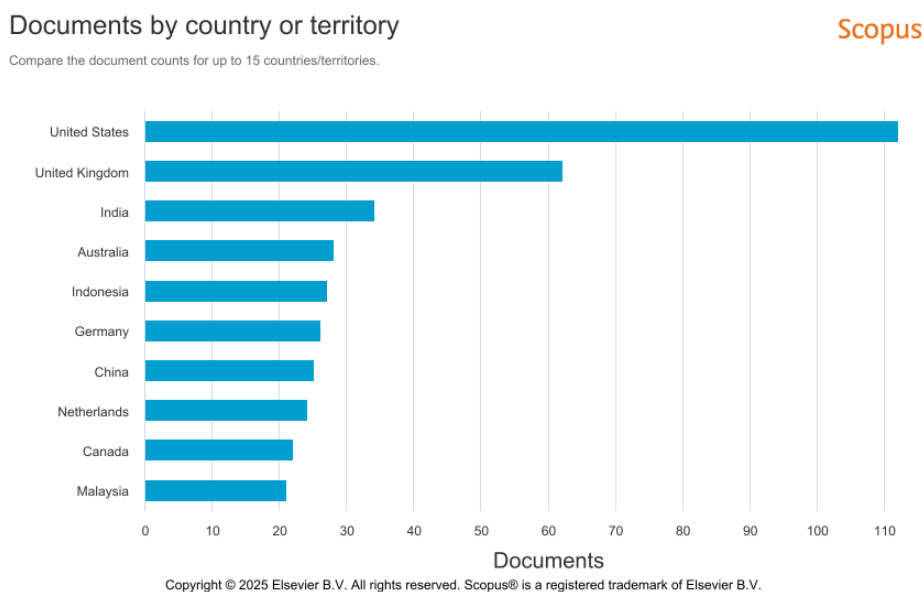


Рис. 1.3. Кількість документів за країною або територією (топ–10)

*Джерело: створено автором в базі Scopus*

Бібліометричний аналіз проводиться в декілька етапів і наступний передбачає експорт метаданих 515 документів (назви, автори, ключові слова, цитування тощо), отриманих відповідно до пошукового запиту KEY ( trust AND bank ) за 1989–2024 роки в базі Scopus. Фрагменти файлу в форматі \*csv представлено в Додатку А. Даний файл використаний для подальшого експорту в VOSviewer з метою побудови бібліометричних карти та виявлення тематичних кластерів у дослідженнях.

VOSviewer – це потужний інструмент для візуалізації та аналізу бібліометричних даних з таких баз як Scopus, Web of Science та Dimensions. (VOSviewer, 2025)

Аналіз та налаштування відповідних параметрів в програмному середовищі VOSviewer, зроблено для того, щоб створити чітку та сфокусовану карту найбільш значущих термінів у проаналізованих документах, ігноруючи рідкісні терміни, які не відображають загальних тенденцій у дослідженні. В аналізі бере участь 3355 унікальних ключових слів, що свідчить про дуже широку та різноманітну тематику досліджень у 515 проаналізованих документах щодо довіри до банків. Встановлено поріг – мінімальна кількість входжень ключового слова для його включення в карту дорівнює 5. Таке значення порогу



міждисциплінарні або інтегративні поняття); 2) Total Link Strength (загальна сила зв'язків – показує, наскільки сильно ключове слово пов'язане з іншими термінами у мережі та формулює центральність теми в науковому дискурсі); 3) Occurrence (кількість згадувань – показує, скільки разів певне ключове слово зустрічається у вибраній вибірці публікацій, а висока частота свідчить про популярність теми. (VOSviewer, 2025)

Отриманий розподіл за тематичними кластерами ключових слів та їх метрики представлено в Додатку Б.

Інтерпретація кластерів:

Кластер 1 (червоний): Банківська довіра, поведінка та технології. Відображає взаємозв'язок між довірою до банків, поведінкою клієнтів, впливом цифрових технологій, маркетингом і якістю фінансових послуг. Аналіз чинників, що впливають на довіру до банківських установ у різних регіонах (Європа, Африка, Індія), включно з впливом COVID–19, ризиків і репутації.

Кластер 2 (зелений): Етика та управління в біомедичних дослідженнях. Охоплює теми біоетики, донорства, медичної інформації, прав людини, законодавства та соціальної відповідальності. Підходить для порівняння довіри до фінансових і медичних інституцій, а також для аналізу ролі етичних норм у формуванні публічної довіри.

Кластер 3 (синій): Соціально–демографічні та поведінкові аспекти. Включає вікові, гендерні, мотиваційні та освітні чинники, що впливають на ставлення до інституцій, зокрема банків. Може бути використаний для сегментації респондентів у соціологічних опитуваннях та аналізу фінансової поведінки за демографічними ознаками.

Кластер 4 (жовтий): Біобанкінг та участь пацієнтів у дослідженнях. Фокусується на темах конфіденційності, інформованої згоди, участі пацієнтів, етики досліджень та зберігання біологічних зразків. Може бути використаний як аналогія для аналізу довіри до банків у контексті згоди на обробку персональних фінансових даних.

Кластер 5 (фіолетовий): Глобальне управління охороною здоров'я та соціальні аспекти. Охоплює теми етнічної різноманітності, доступу до медичних послуг, політики, релігії, пандемії та міжнародної співпраці. Важливий для аналізу культурних і соціальних чинників, що впливають на довіру до інституцій, включно з банками, у різних країнах.

Результати такого дослідження створюють теоретичне підґрунтя для розробки стратегій комунікації, спрямованих на посилення довіри до банківських установ.

### **1.3. ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ДОВІРУ ДО БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ**

У контексті дослідження питання довіри до банківських установ в статті (Примостка, 2016) запропоновано три основоположні тези, які підкреслюють її вирішальне значення для функціонування банківської системи, а саме:

1) Довіра є базовою основою банківської діяльності, оскільки вся робота банку тримається саме на довірі клієнтів, партнерів та суспільства.

2) Втрата довіри до банку призводить до стрімкого краху інших аспектів його діяльності, зокрема в ситуації коли банк не здатен повернути довіру, він фактично припиняє своє існування.

3) Відновлення довіри є набагато складнішим процесом, ніж її здобуття, а іноді повернути довіру взагалі неможливо.

Довіри до банківської сфери появляється на трьох основних рівнях: організаційному (ставлення до конкретного банку); ринковому (довіра до банківських об'єднань, холдингів, державних установ, а також банків з іноземним капіталом); суспільному (загальна довіра до банківської системи). На кожному з цих рівнів довіра ґрунтується на таких характеристиках, як стабільність, передбачуваність, точність, професіоналізм, компетентність і здатність сторін виконувати свої зобов'язання. (Примостка, 2016)

Формування довіри до банківської системи відбувається з урахуванням впливу ряду економічних, соціальних, інституційних, інноваційних та

психологічних чинників, а її рівень оцінюється за низкою кількісних і якісних показників. Зробимо огляд актуальних досліджень, що демонструють результати ідентифікації ключових чинників та показників довіри до банківської системи.

В роботі (Fungáčová et al., 2019) довіра до банків розглядається як ключовий чинник ефективності фінансової системи. Використовуючи дані Всесвітнього опитування цінностей, що охоплюють 52 країни у період 2010–2014 років, виявлено суттєві відмінності між державами та підтверджено вплив ряду соціально–демографічних факторів. Основні результати свідчать, що жінки загалом демонструють вищий рівень довіри до банків порівняно з чоловіками; довіра зростає зі збільшенням доходів, але має тенденцію до зниження з віком та рівнем освіти. Доступ до телебачення сприяє підвищенню довіри, тоді як використання Інтернету, навпаки, її послаблює.

Метою роботи (Adamyk et al., 2019) є комплексний аналіз чинників, що впливають на рівень довіри до банківських установ України. Дослідження базується на емпіричних даних Всесвітнього дослідження цінностей (World Values Survey, WVS) і передбачає застосування алгоритмів машинного навчання (лінійну регресію, логістичну регресію, Random Forest, дерева рішень, XGBoos) для виявлення ключових чинників довіри, а також використання методів прогнозу аналітики для моделювання її рівня. Аналіз показав, що такі змінні, як вік респондента, рівень фінансової задоволеності, доходи, загальна довіра, задоволеність життям, а також наявність або відсутність готівкових коштів, мають статистично значущий вплив на рівень довіри до банківських установ.

В роботі (Jansen et al., 2015) представлено емпіричні дані з опитування в Нідерландах. Результати показують, що довіра до банків найбільше підривається питаннями винагороди керівників, негативними медійними повідомленнями, падінням акцій та непрозорістю продуктів. Досвід державної допомоги зменшує занепокоєння щодо урядового втручання, тоді як банкрутства банків посилюють занепокоєння щодо бонусів.

Дослідження (Knell & Stix, 2015) присвячене еволюції суспільної довіри до банків у період глобальної фінансової кризи та визначенню ключових факторів

її формування. Дані австрійського опитування демонструють, що довіра до банків істотно знизилася, однак навіть найнижчий показник (60%) перевищував рівень довіри до інших інституцій. Зниження довіри пов'язане з індивідуальним сприйняттям економічної ситуації та досвідом банкрутств банків, але страхування депозитів виступає стабілізуючим механізмом її збереження.

У статті (Buriak et al., 2019) здійснено емпіричний аналіз взаємозв'язку між міжособистісною та інституційною (банківська) довірою на основі даних WVS (2010–2014). Застосовано моделювання структурних рівнянь та кластерний аналіз, що дозволило виявити характер зв'язку між визначеними формами довіри. Результати перехресного аналізу підтверджують наявність позитивної кореляції між довірою до банків та міжособистісною довірою. Кластерний підхід показав значний вплив на рівень взаємодії таких чинників як рівень ВВП на душу населення, індекс освіти, індекс соціальної нерівності та індекс верховенства права.

Аналіз взаємозв'язку між довірою до банків та рівнем фінансової інклюзії представлено в роботі (Koomson et al., 2023). В рамках дослідження проблема ендогенності розв'язується шляхом застосування комплексу квазіекспериментальних економетричних методів. Отримано результати, що довіра до банків підвищує фінансову інклюзію на 34,3%. Вплив довіри виявляється сильнішим щодо чоловіків та мешканців міських територій. Доведено, що відмова клієнтів від кредитування виступає проміжною ланкою у зв'язку між довірою до банків і рівнем фінансової інклюзії.

Вплив статі на довіру до банків аналізується в роботі (Heyert & Weill, 2023), де отримані результати свідчать про існування гендерного розриву, причому жінки демонструють вищий рівень довіри. Кризи у банківському секторі мають сильніший негативний ефект на довіру чоловіків, ніж жінок.

Впровадження інновації в банківській сфері відіграють особливу роль в формуванні довіри до банків. Як приклад можна навести відому інноваційність Universal Bank (monobank), оскільки його мобільний додаток і функції вважаються одними з найкращих на ринку, що залучає велику аудиторію.

(monobank, 2025) А в 2025 році Universal Bank (monobank) отримав звання лідера у категорії «Банк, якому довіряють українці» в межах щорічної фінансової премії, організованої Асоціацією українських банків. Це визнання має особливу цінність для команди банку, адже засвідчує високий рівень національної довіри. Клієнти відзначають комфорт, стабільність і прозорість фінансових послуг, які надає банк. Згідно з інформацією Національного банку України, Universal Bank (monobank) займає провідні позиції серед приватних банків за обсягом коштів фізичних осіб, а також входить до трійки лідерів серед усіх банків країни за сумою залучених депозитів. (Мінфін, 2025)

У статті (Дребот & Грудзевич, 2021) здійснено теоретичне осмислення поняття «банківські інновації», розкрито його зміст та функціональне значення в сучасній фінансовій системі. Емпірична частина дослідження присвячена аналізу фінансового стану АТ «Ощадбанк» та охарактеризовано етапи трансформації його інноваційної політики. Встановлено, що одним із стратегічних напрямів інноваційного розвитку банку є оптимізація системи обслуговування домашніх господарств шляхом впровадження новітніх технологій, що може сприяти зміцненню позицій банку на ринку, збільшенню кількості клієнтів та підвищенню рівня довіри.

У дослідженні (Кривич et al., 2019) проаналізовано етапи еволюції ключових банківських інновацій, а особлива увага приділена впливу інновацій на формування клієнтської лояльності та підвищення рівня довіри до банківських установ. Враховуючи потреби сучасного клієнта, які очікують цілодобового доступу до банківських сервісів через свої гаджети. У цьому контексті банк, який позиціонує себе як сучасна, інноваційна та клієнтоорієнтована установа, здатна адаптуватися до змін і забезпечити зручне обслуговування, не лише зміцнює лояльність клієнтів, а й підвищує рівень їхньої довіри. Таким чином, для збереження конкурентоспроможності традиційним банкам необхідно постійно впроваджувати цифрові рішення, активно використовувати мобільні застосунки та хмарні технології.

## РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ДОВІРИ ДО БАНКІВ: СОЦІОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА КРЕДИТНО-ДЕПОЗИТНА АКТИВНІСТЬ

### 2.1. АНАЛІЗ РІВНЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВ ЗА ДАНИМИ СОЦІОЛОГІЧНИХ ОПИТУВАНЬ

Формування довіри до банківської системи є складним процесом, що потребує комплексного підходу. Саме тому для отримання якісної та обґрунтованої оцінки довіри, важливо поєднувати об'єктивну (статистичні дані) та суб'єктивну (результати соціологічних досліджень та опитувань клієнтів) оцінку.

*Дані World Values Survey (WVS).* WVS є глобальною програмою соціологічних досліджень, яка вивчає цінності, переконання та соціальні установки людей у різних країнах, об'єднує теми, пов'язані з політикою, економікою, релігією, культурою, довірою до інституцій, включно з банками, урядом, судами тощо. Респонденти відповідають на запитання про те, наскільки вони довіряють різним організаціям, включно з фінансовими. Сьома хвиля міжнародного соціологічного дослідження (World Values Survey Wave 7 охоплює період з 2017 по 2022 рік і включає опитування в понад 80 країнах світу. Дані цієї хвилі опитування та попередні доступні офіційному сайті WVS. та активно використовуються в академічних дослідженнях, дипломних роботах, аналітичних звітах. (WVS Database, 2025)

Результати опитування (табл. 2.1) свідчать про те, що трохи більше половини опитаних у World Values Survey Wave 7 довіряють банкам, тоді як значна частка (понад 40%) має низький або дуже низький рівень довіри. Загальна вибірка склала 97220 респондентів. Найбільша частка респондентів (39,0%) висловила «Досить високу» довіру до банків (Quite a lot). Якщо розглянути сукупний рівень довіри, то отримуємо, що «Значна» довіра (15,6%) + «Досить висока» довіра (39,0%) = 54,6%. Це означає, що більше половини опитаних мають досить високий або досить високий рівень довіри до банків. Щодо сукупного рівня недовіри, то значна менша частка таких, що мають низький

рівень довіри: «Низька» довіра (28,7%) + «Зовсім немає» довіри (13,8%) = 42,5%. Крім того, частина респондентів надала невизначені або неповні відповіді щодо довіри до банків, а саме: 2,4% опитаних відповіли «Не знаю», що свідчить про їхню невпевненість або відсутність чіткої позиції щодо рівня довіри до банківських установ; 0,4% респондентів обрали варіант «Без відповіді», тобто свідомо не надали жодної реакції на запитання; 0,2% відповідей були класифіковані як «Пропущено; Невідомо», що може бути пов'язано з технічними причинами або помилками під час збору даних. Ці показники варто враховувати при аналізі загального рівня довіри, оскільки вони можуть впливати на репрезентативність результатів і свідчити про рівень поінформованості населення.

Таблиця 2.1

### Розподіл відповідей респондентів щодо довіри до банків

Варіанти відповідей	Кількість опитаних	% від загальної кількості
A great deal (Значна, висока)	15128	15,6%
Quite a lot (Досить висока)	37893	39,0%
Not very much (Низька)	27942	28,7%
None at all (Зовсім немає)	13422	13,8%
Don't know (Не знаю)	2285	2,4%
No answer (Без відповіді)	351	0,4%
Missing; Unknown (Пропущено; Невідомо)	200	0,2%
<b>Всього</b>	<b>97221</b>	<b>100,0%</b>

Джерело: дані (WVS Database, 2025)

Порівняємо рівень довіри до банків між чоловіками (Male) та жінками (Female), відображаючи відсоток відповідей у кожній категорії на рис. 2.1. Таким чином, найпоширенішою відповіддю для обох статей є "Quite a lot" (Досить висока), причому жінки (40%) виявляють цей рівень довіри трохи частіше, ніж чоловіки (38%). Рівень «Not very much» є другим за поширеністю і майже ідентичний для обох статей (близько 29%).

Загалом чоловіки мають трохи вищий відсоток як найвищої довіри ("A great deal"), так і повної відсутності довіри ("None at all"). Щодо невизначеності, то жінки більш схильні обирати відповідь "Don't know" (Не знаю). Розподіл

відповідей щодо довіри до банків дуже схожий між чоловіками та жінками. Загальна структура відповідей вказує на відсутність суттєвих гендерних відмінностей у впевненості в банках.

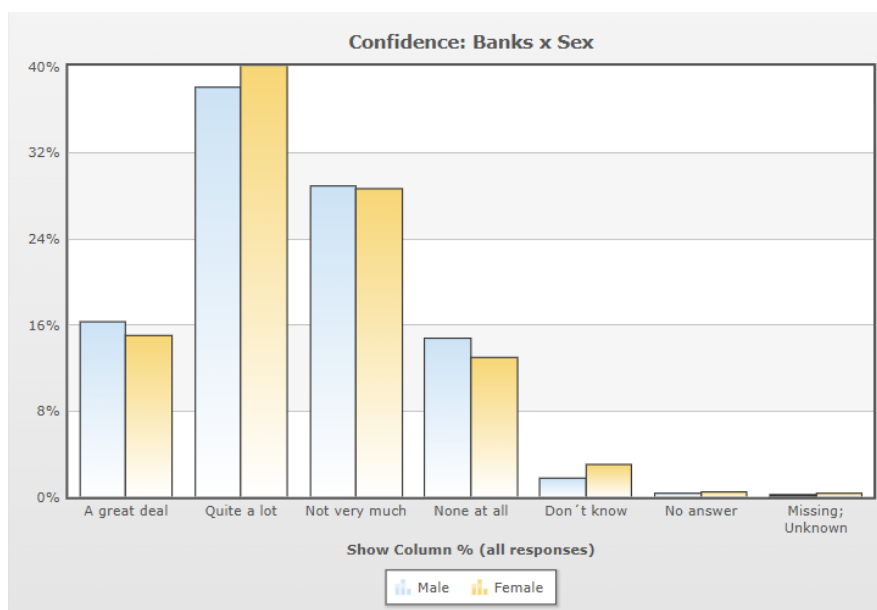


Рис. 2.1. Довіра до банків за статтю

*Джерело: дані (WVS Database, 2025)*

Проаналізуємо розподіл відповідей представляє дані щодо відповідей респондентів щодо довіри до банків в розподіл за віковими групами (Age): Ур до 29 років; 30–49 років; 50 років і більше. Діаграма (рис. 2.2) сфокусована лише на трьох основних вікових групах визначених в опитуванні та чітко ілюструє, як довіра відрізняється залежно від віку.

Оцінюючи довіру, а саме рівень «Значна» довіра, то найбільше довіряє банкам молодь (до 29 років) і їх частка складає (18,6%), а найменше – люди віком 50 і більше (13,3%). Таким чином, значна довіра знижується з віком. Рівень «Досить високу» довіра є домінуючим у всіх групах (близько 39%). Показники є майже ідентичними для всіх трьох вікових груп, що свідчить про стабільний рівень помірної довіри незалежно від віку.

Якщо зробити акцент на рівні недовіри, то вона зростає з віком. Найбільша частка «Низька» довіра припадає на вікову групу 50 і більше і це близько 30%. «Зовсім немає» довіри, то найбільша частка повної недовіри у людей віком 30–49 та 50 і більше. Ці показники є майже однаковими (близько 14%). Повна

недовіра є відносно стабільною у всіх групах, але найменше притаманна молоді (близько 13%).

Загальний висновок про довіру до банків за віковими групами на основі сукупних показників може бути такий: найбільше банкам довіряє молодь (Up to 29), бо ця вікова група має найвищу частку «Значної» довіри і найнижчу частку недовіри. Найменше довіряють банкам люди віком 50 і більше, бо мають найнижчу частку «Значної» довіри і найвищу частку «Низька» довіра. Таким чином, у цілому, довіра до банків поступово знижується з переходом до старших вікових груп.

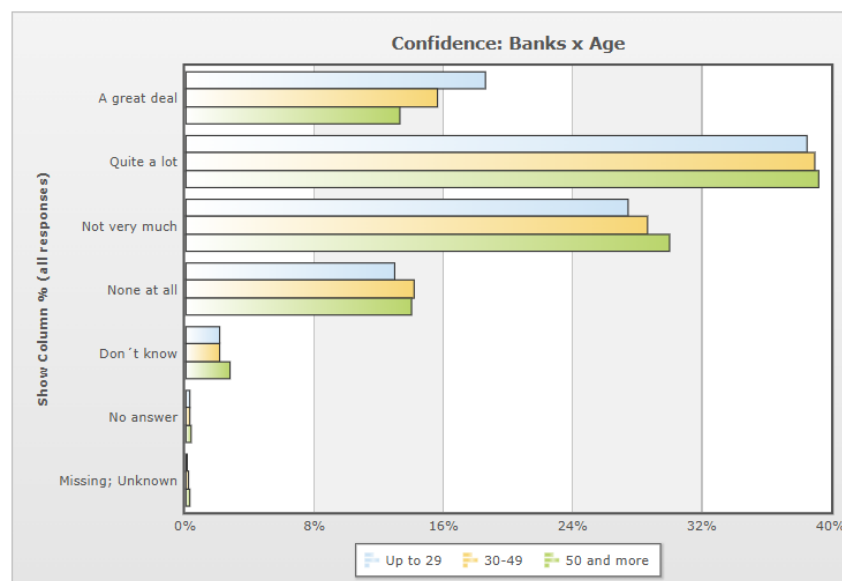


Рис. 2.2. Довіра до банків за віком

Джерело: дані (WVS Database, 2025)

Діаграма (рис. 2.3) відображає рівень довіри до банків у різних груп населення, класифікованих за їхнім статусом зайнятості. Аналіз сфокусовано на розподілі відповідей серед 8 основних груп респондентів.

Найвищий сукупний рівень довіри («A great deal» + «Quite a lot») зафіксовано у групі самозайнятих (Self employed) і це 60,6%. Ця група також демонструє максимальну частку найвищої довіри «A great deal» – 22%, що може бути пов'язано з їхньою підвищеною залежністю від банківських послуг для ведення бізнесу та фінансової стабільності. Високий рівень помірної довіри «Quite a lot» є домінуючим варіантом відповіді для більшості категорій, а саме:

працівники повного дня (Full time): 41,2%; пенсіонери (Retired/pensioned) – 40%; працівники неповного дня (Part time) – 38,9%. Ці показники свідчать про те, що більшість зайнятого та економічно активного населення зберігає помірну позитивну оцінку надійності банків і висловлює їм довіру. Критичні показники недовіри («Not very much» + «None at all») виявлено у групах, що потенційно відчують більшу фінансову вразливість або меншу інтегрованість у економіку, а саме безробітні (Unemployed) мають найвищу частку повної недовіри – 17,3%, а сукупна частка недовіри в цій групі становить 45%. Категорія інші (Other) демонструє найвищий відсоток помірної недовіри («Not very much») – 33,4%, а їхній загальний рівень недовіри становить 47% і він найвищий серед усіх груп.

Пенсіонери (Retired/pensioned), незважаючи на високу помірну довіру, також виділяються значною часткою повної недовіри (14,5%). Це може бути відображенням досвіду криз або консервативного ставлення до банківських ризиків.

Студенти (Student) виявляють цікавий розподіл: вони мають високу частку «A great deal» (18,3%), але їхній сукупний рівень недовіри (40,7%) також вищий за середній, що може вказувати на поляризацію поглядів у цій групі.

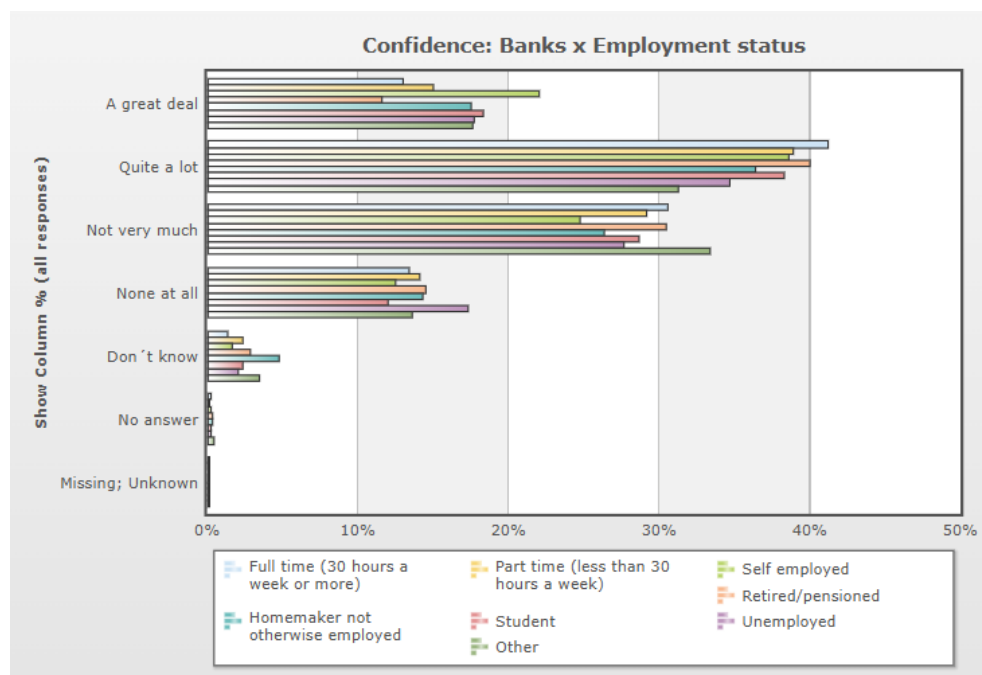


Рис. 2.3. Довіра до банків залежно від статусу зайнятості

Джерело: дані (WVS Database, 2025)

Таким чином, аналіз показує, що рівень довіри до банків є нерівномірним і тісно пов'язаний із соціально–економічним статусом. Самозайняті є найбільш довіряючою групою, тоді як безробітні та респонденти з категорії «Інші» висловлюють найвищий рівень недовіри. Отримані результати є суттєвими для формування ефективних стратегій фінансової інклюзії та забезпечення більшої прозорості в банківській сфері.

*Опитування: Україна.* Проаналізуємо результати World Values Survey Wave 7: 2017–2022 щодо довіри до банків у Україні за 2020 рік. На рис. 2.4 представлені дані опитування про рівень довіри до банків в Україні на основі вибірки у 1289 респондентів (N). Частка респондентів із помірною або високою довірою (об'єднані категорії «A great deal» та «Quite a lot») становить лише 30,6% (2,9% + 27,7%). Найбільша частка респондентів (510) обрала відповідь «Not very much» (Не дуже велика), що становить 39,6% від загальної кількості. Якщо розглянути сукупний показник недовіри «Not very much» (39,6%) та «None at all» (21,4%), то загальна частка тих, хто висловив низьку або відсутність довіри, становить приблизно 61%. Це підкреслює глибокий структурний дефіцит суспільної довіри до банківського сектору. Варто відзначити частку 8,2% респондентів, які обрала відповідь «Don't know» (Не знаю), що може свідчити про інформаційний вакуум або апатію частини населення щодо функціонування фінансових інституцій.

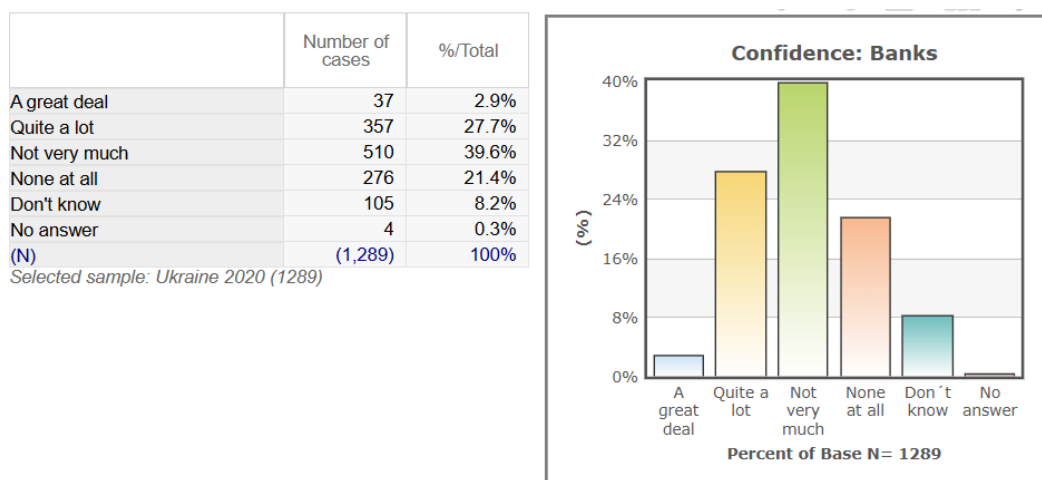


Рис. 2.4. Дані опитування про рівень довіри до банків в Україні

*Джерело: дані (WVS Database, 2025)*

Встановлено, що станом на 2020 рік громадяни України демонстрували критично низький рівень довіри до банківської системи. Домінуюча структура відповідей вказує на те, що банківський сектор, незважаючи на стабілізаційні процеси після кризи 2014–2016 років, не відновив свою довіру в очах більшості населення. Результати дослідження є важливими для розробки державної політики у сфері фінансової просвіти, регулювання та підвищення прозорості банківської діяльності.

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб презентував результати нового дослідження, присвяченого фінансовим уподобанням громадян України навесні 2025 року, його реалізацією займалася соціологічна компанія Rating Group. Проведено опитування серед українців (face-to-face), які мають відкриті рахунки в банках або користуються фінансовими сервісами. Зібрані дані дозволили партнерам Фонду отримати такі ключові висновки: рівень довіри до банківських установ демонструє позитивну динаміку, незважаючи на воєнні обставини; основним критерієм при виборі банку для більшості респондентів є його стабільність та надійність.

Загальна кількість опитаних становить 2000 осіб, віком від 18 років, які користуються різноманітними фінансовими послугами. Географічне охоплення включає всі регіони країни, за винятком тимчасово окупованих територій. Проаналізуємо відповіді по окремих питаннях даного опитування детально.

Питання для тих хто має банківський рахунок: «Яку частину власних коштів Ви чи Ваша родина тримаєте в банку?». Діаграма (рис. 2.5) відображає динаміку частки власних коштів, яку тримають у банку особи або їхні родини серед тих, хто має банківський рахунок, за 2023 та 2025 рік. Таким чином, бачимо, що у 2023 році переважна більшість (74%) або зовсім не використовує банк для зберігання (40%), або тримає там лише незначну частину коштів (34%). Лише 26% тримають половину або більшу частину своїх активів у банку. А у 2025 році частка тих, хто не довіряє банку (40%), залишається незмінною. Однак, зросла довіра серед тих, хто тримає більшу частину коштів (до 16%). Сумарна частка тих, хто тримає значну частину (половину або більше), зросла до 29%.

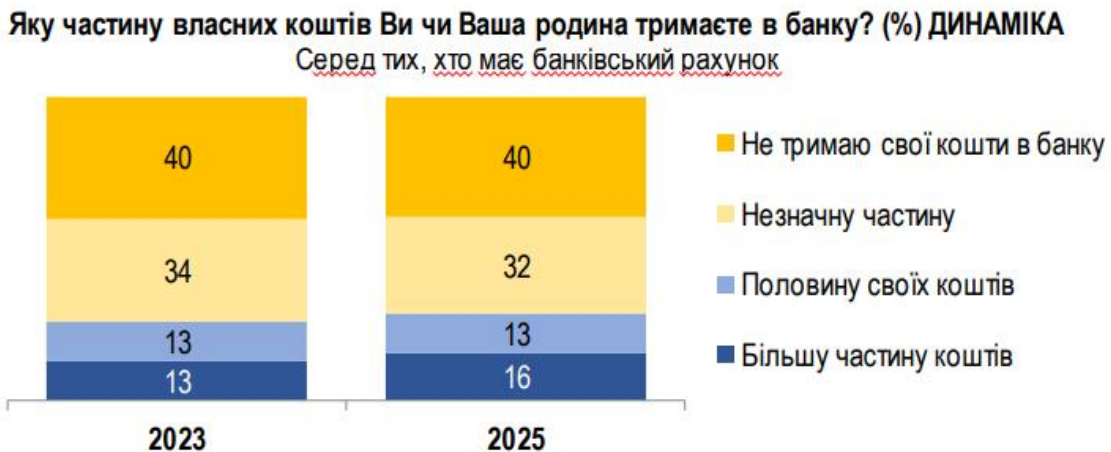


Рис. 2.5. Динаміка частки власних коштів, яку тримають у банку особи або їхні родини у відсотках (%) за 2023 та 2025 рік

Джерело: аналітичний звіт (Rating Group, 2025)

Хоча спостерігається зростання кількості осіб, які довіряють банкам управління значною частиною своїх активів, що свідчить про позитивну динаміку у формуванні довіри, більшість населення (понад 70%) все ще обмежується використанням банківських послуг лише для базових фінансових операцій, залишаючи основні кошти поза межами банківської системи. Така ситуація становить виклик для банківського сектору в контексті стимулювання депозитної активності та підвищення рівня фінансової обізнаності й довіри серед громадян.

Одне з питань опитування формулюється як: «Наскільки в цілому Ви довіряєте банкам?», що дає змогу оцінити загальний рівень довіри населення до банківського сектору, а також виявити динаміку змін у сприйнятті фінансових установ у контексті соціально-економічної ситуації в країні. Таким чином, на рис. 2.6 спостерігається зростання рівня довіри до банків за досліджувані роки та зниження частки тих, хто не довіряє. Частка тих, хто швидше довіряє банкам, є найбільшою серед усіх категорій у кожному з років і демонструє постійне зростання: 44% (2021), 50% (2023) та 52% (2025). Частка тих, хто повністю довіряє, також зросла. Сумарна частка тих, хто не довіряє (як «Зовсім не довіряю», так і «Швидше не довіряю»), зменшилася з 37% у 2021 році до 29% у

2025 році. Кількість тих, кому важко сказати, скоротилася більш ніж вдвічі: з 8% у 2021 році до 3% у 2025 році.



Рис. 2.6. Динаміку рівня довіри до банків серед опитаних у відсотках (%) за три роки: 2021, 2023 та 2025

Джерело: аналітичний звіт (Rating Group, 2025)

Таким чином, більшість опитаних почали більше довіряти банкам, а рівень невизначеності та недовіри помітно знизився.

## 2.2. КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

До ключових показників діяльності банківської системи відносяться: кількість діючих банків (в тому числі з іноземним капіталом); головні фінансові та операційні індикатори (активи, зобов'язання, власний капітал, прибутковість і ліквідність).

Банківська система України у 2025 році демонструє ознаки стабілізації, активного розвитку цифрових послуг та адаптації до нових викликів. Водночас зберігається потреба в посиленні довіри, особливо серед населення, що використовує банки лише для базових операцій.

*Основні показники діяльності банків.*

На рис. 2,7 відображено кількість комерційних банків в Україні у динаміці за період з 1 січня 2024 року по 1 вересня 2025 року, помісячні дані.

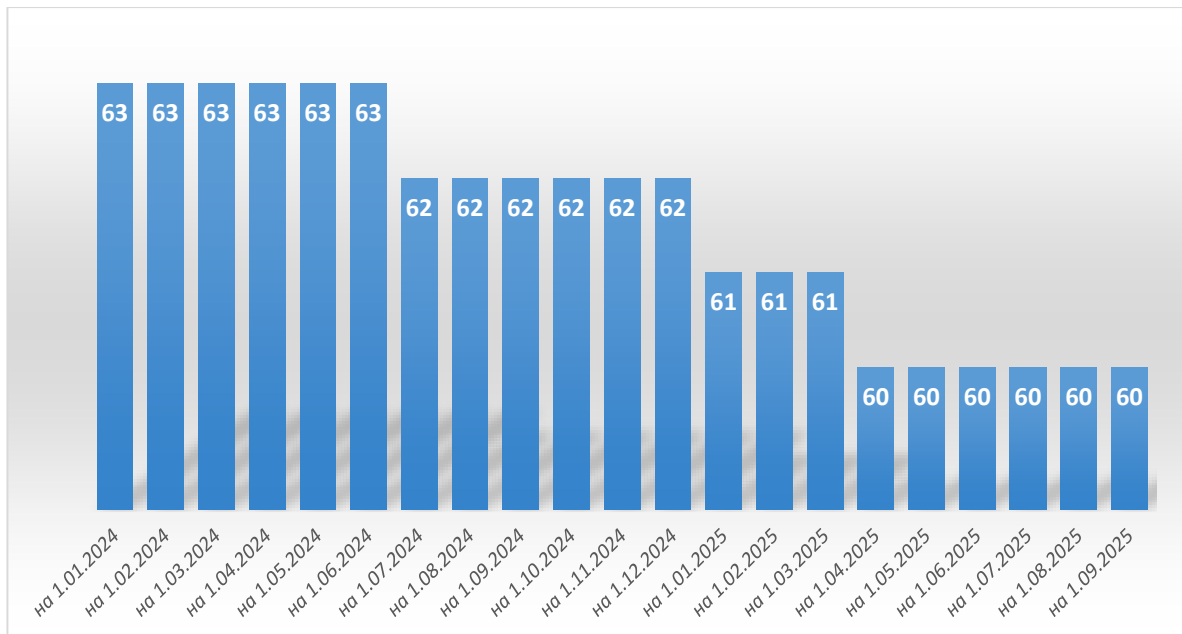


Рис. 2.7. Динаміка кількості банків в Україні, січень 2024– вересень 2025 року  
*Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)*

Діаграма (рис. 2.7) ілюструє поступове скорочення загальної кількості комерційних банків на ринку протягом досліджуваного періоду, а саме:

1. Період стабільності (січень – липень 2024). Протягом перших семи місяців 2024 року (з 1.01.2024 по 1.07.2024 включно) кількість комерційних банків залишалася незмінною на рівні 63 банки.

2. Перший етап скорочення (серпень – грудень 2024). На 1.08.2024 відбулося перше значне скорочення – кількість банків зменшилася з 63 до 62. Протягом другої половини 2024 року (з 1.08.2024 по 1.12.2024) кількість банків залишалася стабільною на рівні 62 одиниці.

3. Другий та третій етапи скорочення (січень – квітень 2025). На 1.01.2025 кількість банків знову скоротилася, досягнувши 61 банку і це число зберігалася стабільним до 1.03.2025 включно. На 1.04.2025 відбулося фінальне скорочення в рамках цього періоду, і кількість банків зменшилася до 60.

4. Фінальна стабілізація (квітень – вересень 2025). З 1.04.2025 і до кінця досліджуваного періоду (1.09.2025) кількість комерційних банків стабілізувалася на рівні 60 установ.

Загалом, за 20 місяців (з початку 2024 по осінь 2025 року) відбулося поступове зменшення кількості комерційних банків в Україні з 63 до 60. Це

скорочення відбувалося дискретно, через кілька етапів, з періодами стабілізації між ними. Таке зниження може бути результатом злиття банків, поглинань або виведення з ринку неплатоспроможних установ.

Обсяги активів банків України (рис. 2.8) за досліджуваний період демонструють стійке зростання зі короткостроковими коливаннями протягом усього періоду (січень 2020 – вересень 2025 року): на початку 2020 року активи становили приблизно 1 493 298 млн грн, а на кінець періоду вони досягли значення 3 603 613 млн грн. На початку 2022 року спостерігається різке падіння, що спричинено впливом повномасштабної війни, екстремними заходами НБУ та змінами в грошово-кредитній політиці. З кінця 2023 року спостерігається дуже швидкий темп зростання, який триває до кінця періоду. Це був період глибокої турбулентності, але водночас і демонстрації стійкості фінансової системи.

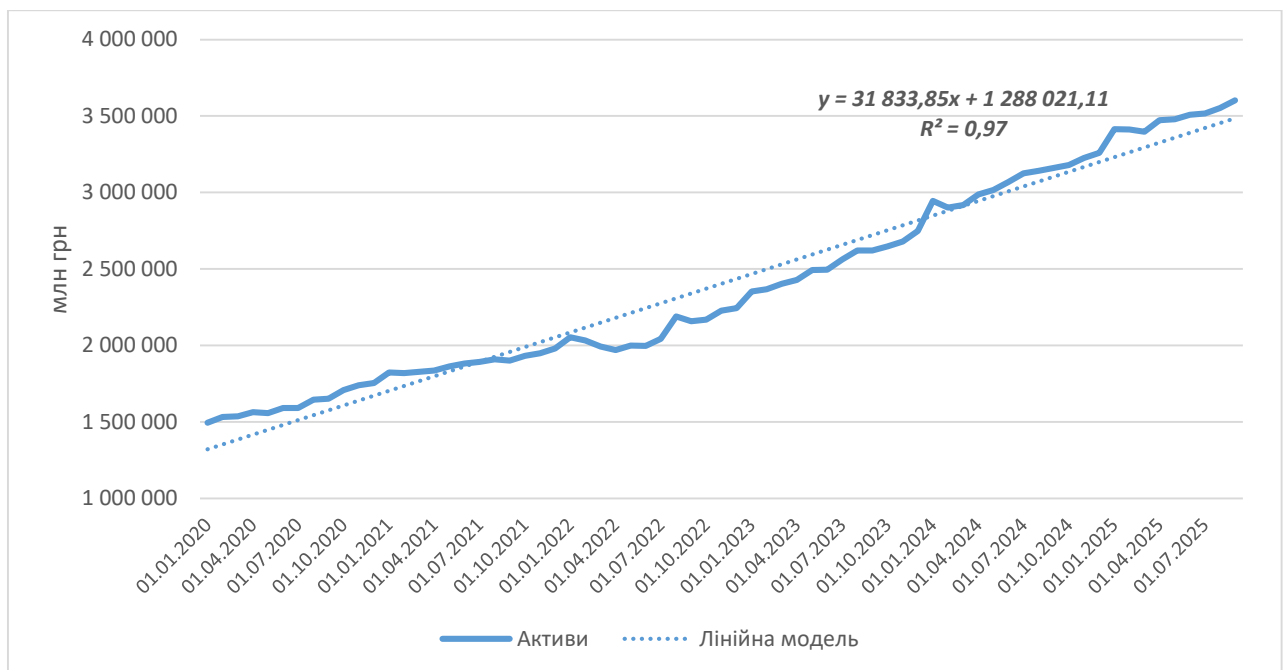


Рис. 2.8. Динаміка активів банківської системи України  
(01.01.2020 – 01.09.2025)

*Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)*

Загалом динаміка активів описується лінійною моделлю, що також представлена на рис. 2.8. Розрахований коефіцієнт детермінації  $R^2 = 0,97$  вказує на високу точність лінійної моделі для опису загальної тенденції часового ряду показника. Це означає, що близько 97% варіації в обсягах активів пояснюється

фактором часу, що свідчить про їх сильну лінійну залежність і високу якість прогнозування цим трендом, але не враховуючи вплив внутрішніх та зовнішніх чинників.

Проведемо аналіз ключових фінансових показників (Доходи, Витрати та Чистий прибуток (Збиток)) діяльності банків України станом на січень у період 2020–2025 років їх динаміка представлена рис. 2.9. Виявлено стійку тенденцію значного зростання усіх показників за аналізований період, що свідчить про екстенсивний розвиток фінансової діяльності. Зокрема доходи зросли з 22 583 млн грн (січень 2020) до 45 592 млн грн (січень 2025), загальне зростання у понад 2 рази. Хоча 2021 рік (18 569 млн грн) був кризовим з точки зору доходів, продемонструвавши падіння відносно 2020 року. Витрати зросли з 15 991 млн грн (січень 2020) до 29 284 млн грн (січень 2025). За весь період фіксується позитивний чистий прибуток. Мінімальне значення прибутку зафіксовано у січні 2021 (4 050 млн грн), що корелює зі зниженням доходів. Максимальне значення прибутку досягнуто у січні 2024 (16 762 млн грн). Необхідним є розширений аналіз структури витрат та доходів для ідентифікації факторів, що спричинили зниження маржинальності у січні 2025 року, попри рекордні обсяги доходів.

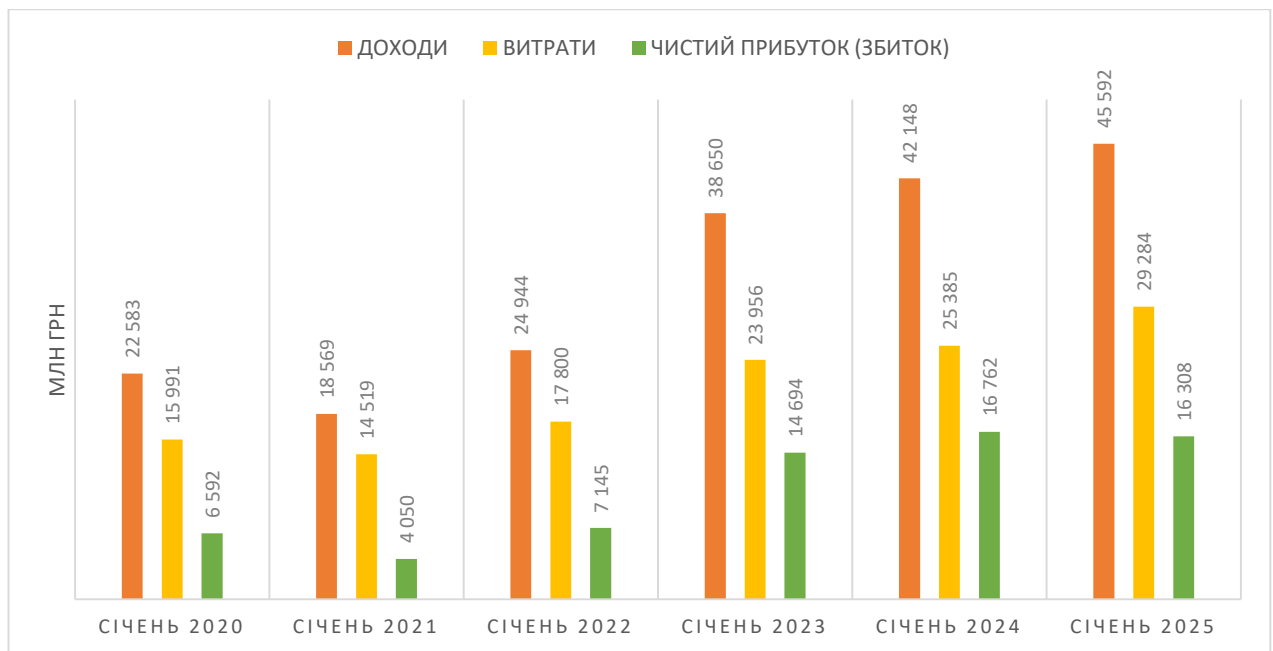


Рис. 2.9. Динаміки ключових фінансових показників діяльності банків України  
Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)

На рис. 2.10 представлення значення двох ключових фінансових показників (рентабельність активів (ROA) та капіталу (ROE)) з січня з 2020 по вересень 2025 року. Показник є значно вищим і більш волатильним, а піки ROE (близько 80%) чітко корелюють у часі з піками ROA. Загалом, ROE завжди суттєво перевищує ROA, що вказує на високий фінансовий леверидж (боргове навантаження).

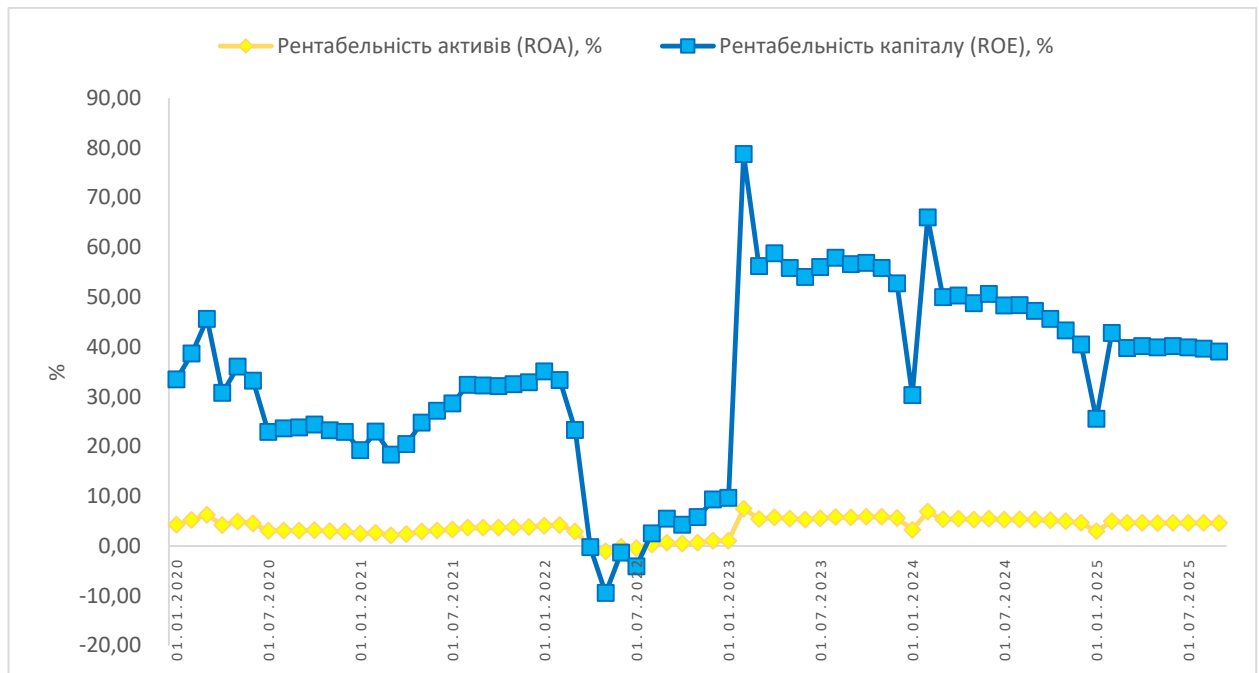


Рис. 2.10. Динаміка показників рентабельності банківської системи України (01.01.2020 – 01.09.2025)

*Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)*

Проаналізуємо динаміку цих показників більш детально за роками. 2020 рік характеризується різким зростанням на початку та поступовим падінням у другій половині, зокрема ROA коливання від 4,26% (січень) до піку 6,25% (березень), потім поступове зниження до 2,93% у грудні, а ROE має аналогічну динаміку від 33,45% до максимуму 45,63% у березні, далі спад до 22,92% у грудні. Для 2021 року характерне відновлення без різких стрибків після падіння, зокрема ROA стартує з 2,44% у січні, поступово зростає до 3,81% у грудні, а ROE: від 19,22% до 32,90% наприкінці року. Початок 2022 року є найбільш критичним і відображає значний зовнішній шок, а саме повномасштабне вторгнення. Починаючи з лютого-березня 2022 року, показники стрімко падають. ROA

опускається до від'ємних значень (збитків) з квітня 2022 року. У травні 2022 року зафіксовано мінімальне значення ROA (-1,11%) та ROE (-9,47%). З другої половини 2022 року спостерігається повільне відновлення і до кінця цього року показники повернулися у позитивну зону (ROA = 1,02%, ROE = 9,33%. У 2023 році ROA робить різкий стрибок у лютому до 7,47%, що є піковим значенням за весь період, а далі стабілізація на рівні 5,3–5,8%. Для ROE аналогічна динаміка, фіксуємо рекордні 78,72% у лютому, потім стабільність у діапазоні 52–58%. Таким чином, це рік відновлення та високої прибутковості після кризи 2022 року. 2024 рік із різким підйомом на початку та поступовим зниженням у кінці. Динаміка ROA має коливання від 3,24% у січні до 6,88% у лютому, далі стабілізація на рівні 5,1–5,5%, поступове зниження до 4,65% у грудні. Щодо ROE, то ситуація аналогічна від 30,33% у січні до піку 65,98% у лютому, потім спад до 40,49% у грудні. З початку 2025 року до вересня ROA змінюється від 2,94% у січні до стабільних 4,6% у березні–вересні, а ROE: від 25,52% у січні до стабільних 40% у весняно-літній період. Таким чином, відбувається стабілізація показників після коливань попередніх років.

Детально розглянемо показники рентабельності на 1 січня за період 2020–2025 років, наведені на рис. 2.11. Таким чином, на початок 2020 та 2022 року маємо найвищі показники рентабельності, що свідчить про сильну прибутковість банків у ці періоди. На початок 2023 року зафіксовано значне падіння ROA та ROE, що може бути наслідком економічної нестабільності, воєнних дій або змін у регуляторному середовищі. Поступове відновлення рентабельності на початок 2024 та 2025 року, хоча показники ще не досягли рівня попередніх років.

Банківська система України демонструє циклічну динаміку прибутковості, з періодами спаду та відновлення. Особливо помітне падіння, що пов'язане з зовнішніми шоками. Водночас, зростання у 2024–2025 роках свідчить про адаптацію та стабілізацію фінансового сектору.

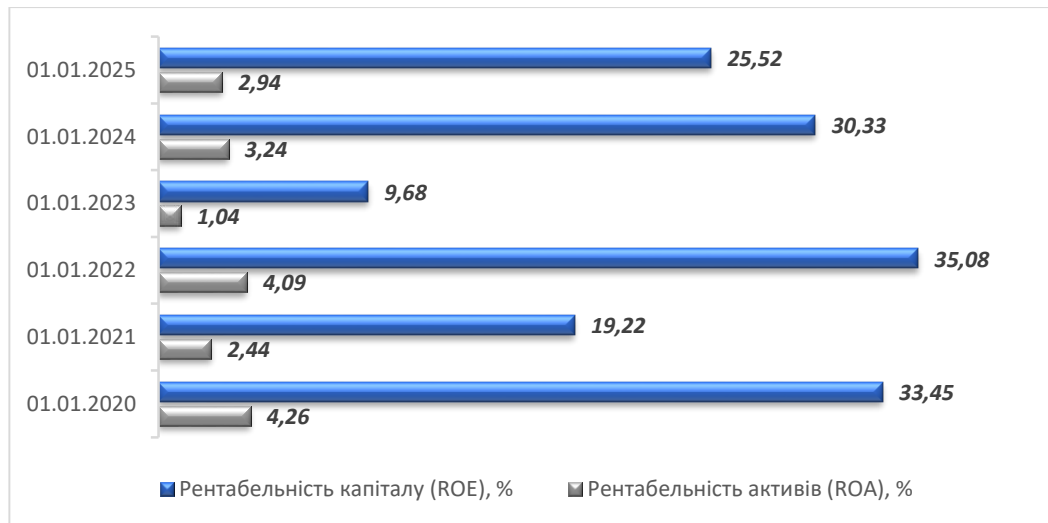


Рис. 2.11. Динаміка показників рентабельності банківської системи України (січень 2020-2025 років)

Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)

### 2.3. КРЕДИТНА ТА ДЕПОЗИТНА АКТИВНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ ЯК ВІДОБРАЖЕННЯ РІВНЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

*Кредитування населення в Україні.* Рівень кредитування населення в Україні є важливим маркером стабільності економіки та довіри до банківської сфери. Зростання обсягів кредитів свідчить про готовність громадян брати на себе фінансові зобов'язання, а також про впевненість у спроможності банків виконувати свої функції. Для багатьох українців кредити стали засобом покриття життєво необхідних витрат, що підвищує ризик боргової залежності. Високі ставки та геополітична нестабільність ускладнюють доступність позик і впливають на здатність населення їх обслуговувати. Таким чином, кредитування є подвійним показником довіри: воно відображає оптимізм громадян щодо банківської системи, але водночас підкреслює їхню фінансову вразливість. (ІАП «ФАКТ», 2025)

Побудований графік (рис. 2.12) відображає динаміку загальної суми кредитів, наданих клієнтам, у мільйонах гривень, з щомісячною деталізацією.

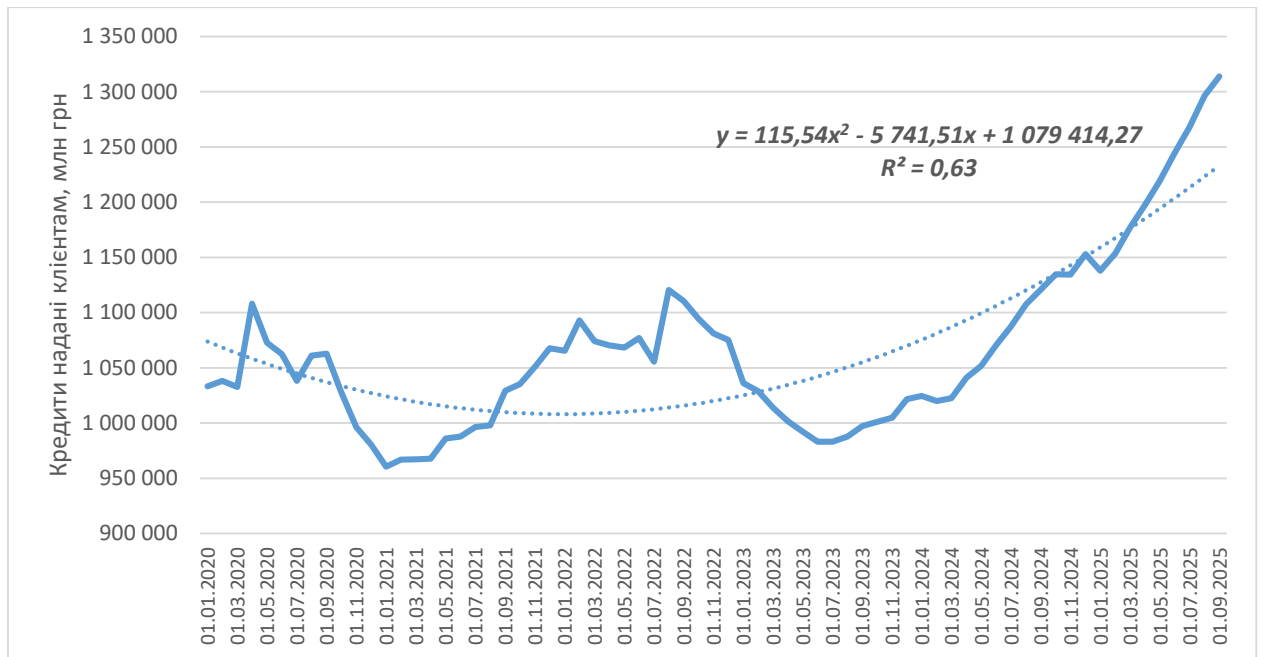


Рис. 2.12. Динаміка суми кредитів, наданих клієнтам, банками України  
(01.01.2020 – 01.09.2025)

*Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)*

Незважаючи на значні коливання, загальний тренд може бути представлений параболічною функцією, що також показана на рис. 2.12. Це вказує на загальне зростання обсягу наданих кредитів у довгостроковій перспективі. Коефіцієнт детермінації ( $R^2 = 0,63$ ) свідчить про високу якість апроксимації фактичних даних лінією тренду. Це означає, що близько 63% варіації обсягу кредитів пояснюється часом, але не враховує ряд інших чинників (37% впливу). Загалом графік (рис. 2.12) ілюструє, що після періоду нестабільності та спадів, викликаних глобальними та внутрішніми кризами, ринок кредитування в Україні демонструє потужну відновлювальну та зростаючу тенденцію з середини 2023 року, що вказує на очікуване істотне збільшення обсягу кредитів та посилення довіри до банківської системи.

Проаналізуємо динаміки кредитів та структуру за видами позичальників, що показано в табл. 2.2. Таким чином, загальний обсяг кредитів коливався протягом 2020–2024 рр., але станом на 01.01.2025 зріс до 1 138 032 млн грн, що є найбільшим показником за весь період. Така тенденція свідчить про поступове

відновлення кредитного ринку після кризових явищ та зростання попиту на фінансування.

Таблиця 2.2

### Обсяг і структура кредитів за видами позичальників в Україні

Дата	Кредити надані клієнтам		в тому числі							
			органам державної влади		суб'єктам господарювання		надані фізичним особам		небанківським фінансовим установам	
	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%	млн грн	%
01.01.2020	1 033 430	100	4 724	0,5	821 936	79,5	206 737	20,0	33	0,003
01.01.2021	960 597	100	11 641	1,2	749 335	78,0	199 561	20,8	60	0,006
01.01.2022	1 065 347	100	26 973	2,5	795 513	74,7	242 633	22,8	228	0,021
01.01.2023	1 036 213	100	24 809	2,4	801 413	77,3	209 943	20,3	48	0,005
01.01.2024	1 024 678	100	18 349	1,8	783 690	76,5	222 590	21,7	49	0,005
01.01.2025	1 138 032	100	13 077	1,1	850 581	74,7	274 272	24,1	102	0,009

*Джерело: складено автором за даними (НБУ, 2025)*

Основна частка кредитів стабільно припадає на бізнес (суб'єкти господарювання). Спостерігається невелике зниження частки з 79,5% у 2020 р. до 74,7% у 2025 р., хоча в абсолютних цифрах обсяг зріс (з 821 936 млн грн до 850 581 млн грн). Це означає, що бізнес залишається головним позичальником, але його частка поступово зменшується через активізацію кредитування населення. Частка кредитів фізичним особам зросла з 20,0% у 2020 р. до 24,1% у 2025 р. Абсолютний обсяг кредитів фізичним особам зріс майже на 70 млрд грн за п'ять років (з 206 737 млн грн до 274 272 млн грн). Це свідчить про підвищення довіри населення до банківської системи та зростання споживчого кредитування. А ось частка кредитів державним органам зросла з 0,5% у 2020 р. до піку 2,5% у 2022 р., після чого поступово знизилася до 1,1% у 2025 р. Це може відображати тимчасову потребу держави у додатковому фінансуванні в умовах криз, а потім скорочення залежності від банківських кредитів. Кредити небанківським фінансовим установам і їх частка залишається мізерною: від 0,003% у 2020 р. до 0,009% у 2025 р. Абсолютні значення незначні (від 33 млн грн до 102 млн грн). Таким чином, небанківські установи практично не відіграють ролі у структурі кредитування.

Аналіз концентрація ринку показав, що топ-10 банків-лідерів утримують майже весь обсяг кредитування фізичних осіб, перевищуючи загальну суму заборгованості у всій вибірці, що підтверджує, що ці банки є ключовими гравцями. Державні банки у лідерах, а саме АТ "ОЩАДБАНК" та АТ КБ "ПРИВАТБАНК" займають перші два місця, сумарно контролюючи близько 36,8% обсягу кредитів в рейтингу топ-10 банків. Якість портфеля найкраща серед лідерів у АТ КБ "ПРИВАТБАНК" з найнижчою часткою простроченої заборгованості (1,76%). Найгірша якість серед лідерів у АТ "УКРЕКСІМБАНК", де частка простроченої заборгованості становить 24,79%. Це свідчить про значні проблеми з обслуговуванням боргів у портфелі цього банку. АТ "ОЩАДБАНК" також має відносно високий рівень прострочення (11,45%) порівняно з іншими великими комерційними банками. (НБУ, 2025)

Загалом ринок кредитування України демонструє зростання загального обсягу кредитів у 2025 р. після кількох років коливань. Бізнес залишається головним позичальником, але його частка поступово зменшується. Фізичні особи нарощують свою присутність у структурі кредитів, що є ознакою розвитку споживчого кредитування. Держава тимчасово збільшувала залучення кредитів у кризові роки, але згодом скоротила їх. Небанківські установи залишаються маргінальними учасниками ринку.

*Депозитна активності населення в Україні.* Показник, який характеризує наскільки активно населення розміщують свої кошти у банках у вигляді депозитів (строкових, поточних, ощадних), що можна визначити як рівень депозитної активності. Депозити виступають ключовим джерелом формування ресурсної бази, що забезпечує, зокрема можливість здійснення кредитних операцій банківськими установами. Для населення депозит є механізмом збереження та примноження заощаджень, а також способом захисту від інфляційних ризиків. Якщо оцінювати роль депозитної активності для економіки в цілому, то вона слугує індикатором фінансової стабільності та показником довіри громадян до банківської системи, що безпосередньо впливає на ефективність функціонування фінансового сектору. (Корнєєв, 2007)

У контексті впливу процентних, валютних та ринкових ризиків банківські установи змушені постійно адаптуватися до умов конкурентного середовища. Це зумовлює необхідність розробки нових депозитних продуктів, удосконалення депозитної політики, використання сучасних фінансових інструментів та розширення спектра банківських операцій. Вітчизняна банківська практика свідчить, що ключовим чинником ефективності депозитної діяльності відповідно до вимог ринкової економіки є створення та впровадження комплексної системи депозитних рахунків. До її основних елементів належать: форми депозитних розрахунків, режими здійснення депозитних операцій, порядок розміщення коштів, умови їх вилучення, визначення строків зберігання та механізми регулювання процентних виплат. (Коваленко, 2015)

Депозитна діяльність банку формується під впливом макро- та мікроекономічних чинників, серед яких регуляторна політика держави, інфляційні процеси, глобальні кризи, а також якість управління, здатність пропонувати сучасні депозитні продукти та враховувати інтереси клієнтів і акціонерів. Поведінка вкладників як потенційних інвесторів також визначається цими факторами. Для забезпечення ефективності комерційний банк має застосовувати інноваційні методи, прогнозувати потреби клієнтів, створювати привабливі умови для довгострокових депозитів, удосконалювати асортимент послуг та підвищувати кваліфікацію персоналу. Перспективним інструментом є впровадження «NOW»-рахунків, що поєднують функції депозиту та платіжного засобу. (Андреева & Пендюр, 2021)

Проаналізуємо динаміку обсягів депозитів у часі, що характеризують рівень довіри населення до банківської системи та економічну стабільність. Зокрема динаміку загальної суми депозитів, залучених банками в Україні (крім НБУ), а саме залишки коштів на кінець періоду з січня 2020 року по вересень 2025 року. Таким чином, крива на рис. 2.13 демонструє чітку та стійку висхідну тенденцію протягом усього відображеного періоду, що свідчить про постійне збільшення обсягу коштів, які населення та бізнес розміщують на банківських депозитах. Хоча зростання є стійким, можна помітити, що на ділянках, особливо

з кінця 2022 року по 2025 рік, крива стає більш крутою, що може вказувати на прискорення темпів залучення депозитів. Крім того, на графіку видно періодичні невеликі просідання або уповільнення зростання (наприклад, на початку 2022 року та періодично в інші місяці), що може бути пов'язане з сезонними факторами та подіями в країні.

На діаграмі (рис. 2.13) також представлено лінійний тренд (пунктирна лінія) та її рівняння регресії, а також значення  $R^2 = 0,98$  є дуже високим. Це означає, що 98% варіації обсягу депозитів пояснюється зміною часу. Таке високе значення підтверджує, що лінійний тренд є якісною моделлю для опису довгострокової динаміки депозитів.

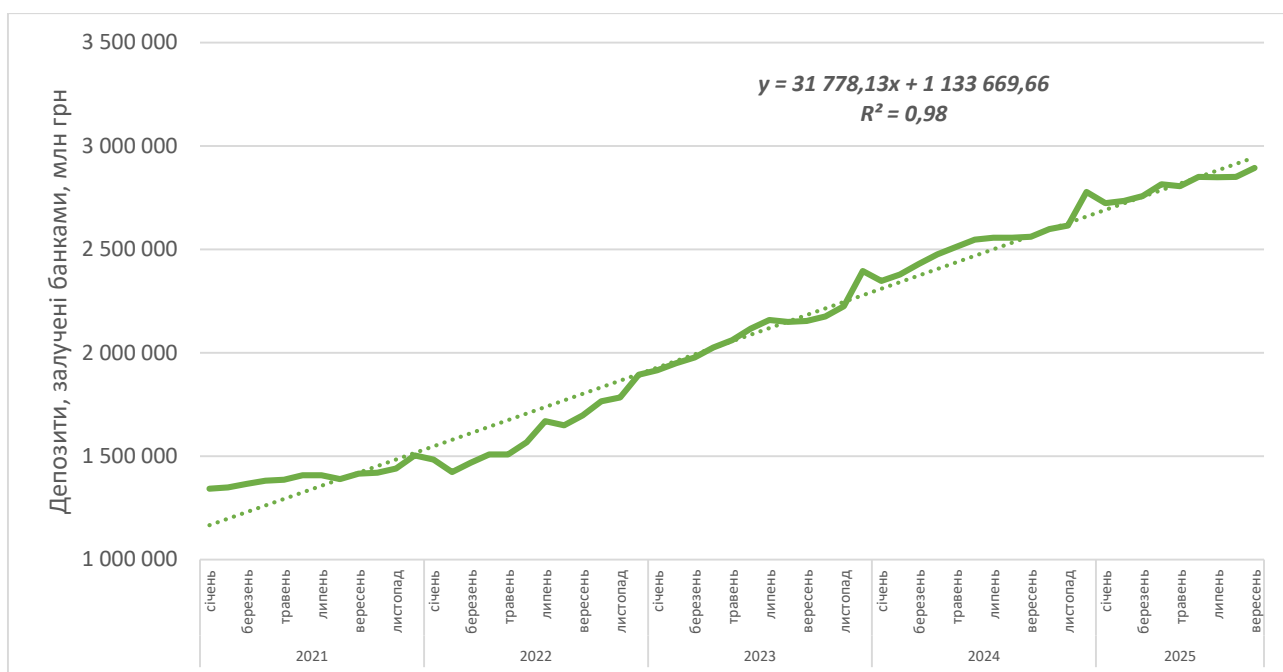


Рис. 2.13. Динаміка обсягів депозитів (січень.2020 року – вересень 2025 року)  
Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)

Проаналізуємо структуру депозитів, а саме розподіл за видами: строкові (на певний термін із фіксованою ставкою); на вимогу (кошти можна зняти будь-коли), а також у національній та іноземній валюті, оскільки банки обліковують кошти клієнтів окремо за валютами.

Строковий депозит – це простий та популярний банківський інструмент для збереження й примноження коштів. Він передбачає розміщення грошей у фінансовій установі на визначений у договорі термін із фіксованою датою

повернення. Забрати вклад раніше неможливо. На відміну від строкових, вклади на вимогу та карткові рахунки дозволяють безстрокове користування коштами, але приносять нижчі відсотки. Вищу дохідність строкових депозитів забезпечує їхня прогнозованість для банку. (Агропросперіс Банк, 2025)

Структура депозитів за строками розміщення в банках України станом на грудень відповідних років, показано на рис. 2.14. Найбільш динамічна категорія депозити «на вимогу», де присутнє помітне зростання з року в рік. Це свідчить про зростання переваги короткострокової ліквідності серед вкладників. Популярність саме цієї категорії може пояснюватися, зокрема невизначеністю економічної ситуації, що спонукає уникати довгострокових зобов'язань, зниження довіри до банківської системи або очікування змін у відсоткових ставках, а також тому що вкладники хочуть мати швидкий доступ до коштів.

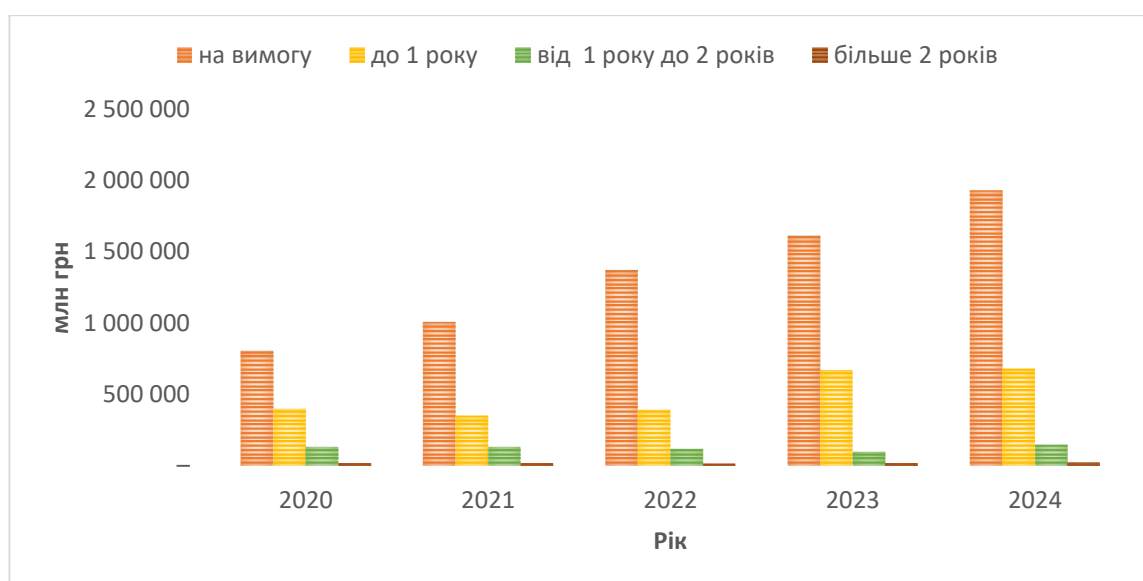


Рис. 2.14. Структура депозитів за строками розміщення (2020–2024 рр.)

*Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)*

Депозити до 1 року мають відносно стабільні обсяги, з невеликим приростом. Це може свідчити про консервативну стратегію вкладників, які обирають короткі строки, але з фіксованим доходом.

Депозити від 1 до 2 років характеризуються обсягами, що майже не змінюються, що вказує на низький попит на середньострокові депозити. Це можна пояснити тим, що вкладники не бачать переваг у фіксації коштів на такий період через невизначеність ринку або недостатню дохідність.

Обсяги депозитів строком більше 2 років є найменшими і залишаються стабільними. Це може свідчити про низький рівень довіри до довгострокових фінансових інструментів або відсутність привабливих умов для таких депозитів.

Структура депозитів демонструє зміщення акценту на короткострокову ліквідність. Вкладники обирають гнучкість і доступність коштів, що може бути реакцією на макроекономічні ризики, інфляцію або геополітичну нестабільність. Банкам варто враховувати цю тенденцію при формуванні депозитної політики та стимулюванні довгострокових вкладень.

Діаграма на рис. 2.15 відображає загальні обсяги депозитів, залучених банками, розділених за валютою вкладу. Обидва показники демонструють значне зростання протягом усього періоду, особливо помітне у 2023 та 2024 роках. Обсяги депозитів «у національній валюті» постійно перевищують їх значення «в іноземній валюті» станом на кінець досліджуваного періоду. Найбільші значення фіксуємо на кінець 2024 року, у національній валюті це значення досягає 1 892 738 млн грн, а в іноземній валюті – 884 948 млн грн.

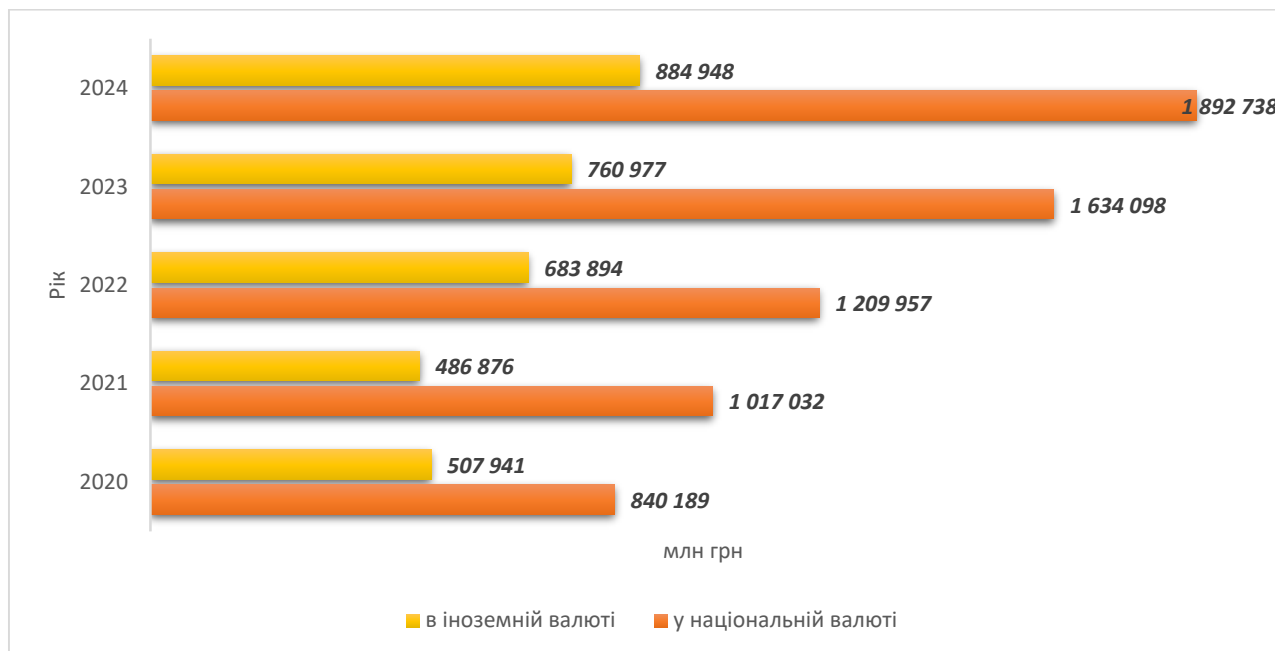


Рис. 2.15. Динаміка обсягів депозитів за 2020–2024 роки у національній та іноземній валютах

Джерело: побудовано автором за даними (НБУ, 2025)

Аналітичний огляд даних про розподіл вкладів фізичних осіб та суми можливого відшкодування Фондом гарантування вкладів станом на 01 серпня 2025 року.

Лідери за кількістю вкладників: ПриватБанк – понад 24 млн вкладників, найбільший показник у системі; Ощадбанк – понад 13 млн вкладників; Універсал Банк – майже 9,7 млн вкладників.

Лідери за сумою вкладів: ПриватБанк – 558,5 млрд грн; Ощадбанк – 225,8 млрд грн; Райффайзен Банк – 86 млрд грн; Універсал Банк – 119,6 млрд грн.

Високий рівень гарантій, оскільки у більшості банків сума можливого відшкодування майже дорівнює загальній сумі вкладів, що свідчить про відповідність межам гарантування (до 600 тис. грн на одного вкладника).

Найбільші обсяги валютних вкладів: ПриватБанк – 150,6 млрд грн в еквіваленті; Райффайзен Банк – 41,8 млрд грн; Укрексімбанк – 24,6 млрд грн; Універсал Банк – 55,2 млрд грн.

Частка валютних вкладів у деяких банках перевищує 40%, що може свідчити про низький рівень довіри до гривні або перевагу валютного збереження.

Фонд гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО). У більшості банків сума можливого відшкодування майже дорівнює загальній сумі вкладів, що свідчить про: високу частку дрібних депозитів; відсутність значної концентрації великих вкладів, що перевищують гарантовану межу.

Найбільші обсяги гарантій: ПриватБанк – 558,4 млрд грн; Ощадбанк – 225,8 млрд грн; Універсал Банк – 119,6 млрд грн.

Концентрація депозитів у кількох системно важливих банках (ПриватБанк, Ощадбанк, Універсал Банк) свідчить про високий рівень довіри населення до цих установ. Висока частка валютних вкладів у деяких банках може бути індикатором нестабільних очікувань щодо гривні. Майже повне покриття вкладів Фондом гарантування свідчить про низький ризик втрати коштів для

більшості вкладників. Низка банків має незначну кількість вкладників і обсягів, що може свідчити про обмежену присутність на ринку або вузьку спеціалізацію.

*Депозити та кредити в розрізі регіонів України.* У таблиці 2.3 наведено дані щодо загальних обсягів депозитів та кредитів по областях України станом на кінець жовтня 2025 року. Це дозволяє оцінити рівень довіри населення та бізнесу до банківської системи через співвідношення між залученими депозитами та виданими кредитами. У більшості регіонів депозити значно перевищують кредити, що може свідчити, зокрема про обережність банків у кредитуванні або про недостатній попит на кредити. Київська область та м. Київ мають найбільші обсяги депозитів (1,54 трлн грн) і кредитів (785 млрд грн), що відображає концентрацію фінансової активності. Львівська, Дніпропетровська, Одеська та Харківська області також демонструють високі показники, що свідчить про відносно високий рівень довіри до банків. Зокрема, Луганська та Херсонська області мають мінімальні залишки, що може бути пов'язано з воєнними ризиками та низькою економічною активністю.

Дані в табл. 2.3 вже показують значну регіональну диференціацію у довірі до банків відповідно до показників кредитування та залучених депозитів. Можемо припустити, що довіра до банківської системи прямо залежить від економічної стабільності та безпеки регіону. Для підтвердження цієї гіпотези варто застосувати відповідні методи для аналізу даних.

Розрахуємо коефіцієнт співвідношення депозитів до кредитів, який для кожної області оцінює:

1) рівень довіри населення та бізнесу до банків: чим більше депозитів порівняно з кредитами, тим більше люди готові зберігати гроші у банках;

2) активність банківського кредитування: низьке співвідношення означає, що банки активно видають кредити, а високе, що вони більш обережні або попит на кредити низький;

3) баланс між заощадженнями та інвестиціями: чи гроші залишаються «замороженими» у депозитах, чи перетворюються на кредити для розвитку

економіки. Відповідні значення розрахованого коефіцієнта представлено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

### Депозити та кредити в розрізі регіонів України

(залишки коштів на кінець періоду, млн грн) станом на кінець жовтня 2025 року

Область	Депозити, залучені банками	Кредити, надані банками	Коефіцієнт = Депозити / Кредити	Група відповідно до значення коефіцієнта Депозити/Кредити
Вінницька	52 619	22 633	2,3	Помірна довіра
Волинська	34 763	22 082	1,6	Балансована активність
Дніпропетровська	281 441	80 571	3,5	Помірна довіра
Донецька	46 306	3 365	13,8	Ризик/пасивність
Житомирська	41 454	11 743	3,5	Помірна довіра
Закарпатська	22 134	8 538	2,6	Помірна довіра
Запорізька	75 489	20 647	3,7	Помірна довіра
Івано-Франківська	39 217	16 891	2,3	Помірна довіра
Київська та м. Київ	1 543 167	785 326	2,0	Балансована активність
Кіровоградська	32 785	13 882	2,4	Помірна довіра
Луганська	6 492	834	7,8	Ризик/пасивність
Львівська	150 832	81 971	1,8	Балансована активність
Миколаївська	37 145	23 476	1,6	Балансована активність
Одеська	115 812	52 731	2,2	Помірна довіра
Полтавська	70 148	21 580	3,3	Помірна довіра
Рівненська	32 858	13 833	2,4	Помірна довіра
Сумська	47 249	11 801	4,0	Ризик/пасивність
Тернопільська	27 245	15 451	1,8	Балансована активність
Харківська	131 729	45 497	2,9	Помірна довіра
Херсонська	16 609	3 715	4,5	Ризик/пасивність
Хмельницька	42 536	19 693	2,2	Помірна довіра
Черкаська	48 602	19 762	2,5	Помірна довіра
Чернівецька	19 636	7 156	2,7	Помірна довіра
Чернігівська	38 776	10 769	3,6	Помірна довіра

Джерело: дані (НБУ, 2025) та авторські розрахунки

Сформуємо 3 групи областей на основі значення коефіцієнта (депозити/кредити), які представлені в табл. 2.3:

- група (1) Балансована активність – низький коефіцієнт ( $\leq 2,0$ ), де депозити та кредити більш збалансовані, банки активно кредитують, населення довіряє банкам, гроші працюють в економіці;
- група (2) Помірна довіра – коефіцієнт (2,1 – 4,0), де депозити перевищують кредити, банки обережніші, але кредитування все ж відбувається;

- група (3) Ризик/пасивність – високий коефіцієнт ( $\geq 4,0$ ), де депозити значно перевищують кредити, банки майже не кредитують (низька економічна активність, високі ризики або нестабільність).

Таким чином, рівень довіри до банківської системи в Україні відображається у співвідношенні депозитів до кредитів: у регіонах з високим рівнем економічної активності та відносною стабільністю населення банки залучають більше депозитів і активніше видають кредити, тоді як у регіонах з високими ризиками довіра до банків знижується, що проявляється у низьких показниках депозитів та кредитів.

## РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ В УКРАЇНІ

### 3.1. СУБ'ЄКТИВНА ОЦІНКА РІВНЯ ДОВІРИ: РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

*Методика проведення опитування.* Опитування посідає провідне місце серед методів збору даних у соціальних та прикладних науках. Для досягнення наукової обґрунтованості та корисності результатів необхідним є дотримання чітко визначеної методики його проведення.

Оскільки, опитування проводиться в рамках кваліфікаційної роботи магістра, присвяченої аналізу довіри населення до банківської системи, то відповідно визначено його мету: оцінити рівень довіри населення до банківської системи України, зокрема сприйняття її надійності, прозорості, кредитних умов та готовність користуватися банківськими послугами.

Опитування є анонімним, проводилося протягом жовтня 2025 року. Форма проведення: онлайн-опитування за допомогою власної розробленої Google Форми, що містить 10 питань. Зокрема, вони допомагають ідентифікувати профіль респондентів та оцінити рівень їх довіри до банківської системи. Загальний вигляд форми представлено в Додатку В. Для форми були зроблені відповідні налаштування, зокрема обмежити до однієї відповіді від 1 респондента.

*Профіль респондентів.* Загалом було отримано 40 відповідей від респондентів, які представлено в таблиці Додатку Г.

На основі наведених даних на рис. 3.1 можна виділити три основні вікові групи, а саме:

1) Молодь (17–25 років). Вікові категорії: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25 років. Кількість респондентів: 18 осіб, частка у вибірці – 45%.

2) Середній вік (26–40 років). Вікові категорії: 28, 30, 32, 33, 35, 36, 38, 39, 40 років. Кількість респондентів: 13 осіб, частка у вибірці – 32,5%.

3) Старші респонденти (41–60 років). Вікові категорії: 45, 50, 52, 53, 55, 56, 60 років. Кількість респондентів: 9 осіб, частка у вибірці – 22,5%.

Таким чином, найбільша група молодь до 25 років (майже половина вибірки), друга за чисельністю – це середній вік 26–40 років, найменша – старші респонденти 41–60 років, але вони важливі для аналізу довіри до банківської системи, адже мають тривалий досвід взаємодії з фінансовими установами.

#### 1. Ваш вік (повних років)

40 відповідей

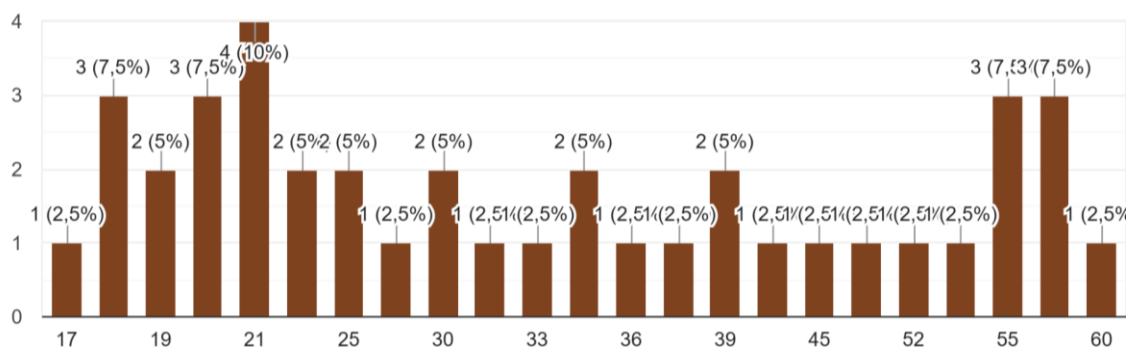


Рис. 3.1. Розподіл респондентів за віком

*Джерело: результати авторського опитування*

Діаграма на рис. 3.2 відображає розподіл респондентів за статтю, показує відсоткове співвідношення двох категорій жіночої (65% від загальної кількості респондентів) та чоловічої (35% від загальної кількості респондентів). Таким чином, у вибірці опитаних переважають жінки.

#### 2. Стать

40 відповідей

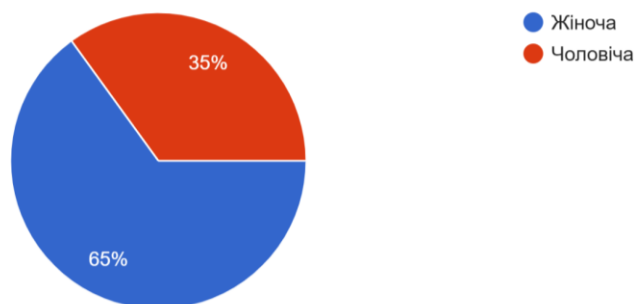


Рис. 3.2. Розподіл респондентів за статтю

*Джерело: результати авторського опитування*

Гістограма на рис. 3.3 відображає розподіл респондентів за поточним статусом, з можливістю обрання кількох варіантів. Найбільша частка – студенти становлять найбільшу групу з 16 відповідями (40%), друга за величиною група – працівники (наймані) мають 12 відповідей (30%), підприємці (ФОП): представлені 7 відповідями (17,5%), пенсіонери – становлять 6 відповідей (15%), тимчасово безробітні: є найменшою групою з 2 відповідями (5%). Оскільки можна було обрати кілька варіантів, загальна кількість відповідей (43) перевищує кількість респондентів (40), тобто 3 респонденти визначили одночасно свої два поточних статуси.

3. Ваш поточний статус (можна обрати кілька варіантів відповідей)  
40 відповідей

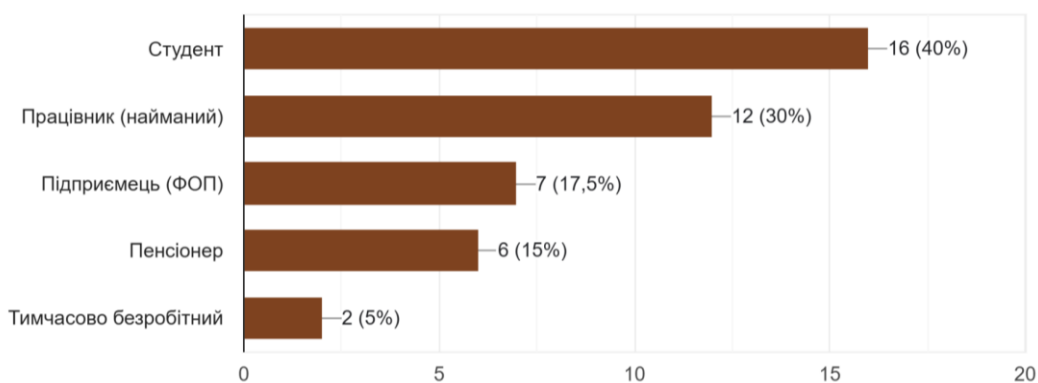


Рис. 3.3. Розподіл респондентів за поточним статусом

*Джерело: результати авторського опитування*

На рис. 3.4 представлено діаграму на якій розподіл відповідей учасників опитування щодо того, чи мають вони взагалі досвід користування банківськими послугами і наскільки часто. Оскільки відповідь «Так, регулярно» обрали 31 респондентів (77,5%), а відповідь «Так, іноді» обрали 9 респондентів (22,5%), а жоден респондент не відповів «Ні, не маю» або «Важко відповісти». Таким чином, всі 40 респондентів мають досвід користування банківськими послугами, причому переважна більшість (майже 4 з 5) користуються ними регулярно.

Кругова діаграма (рис. 3.5) показує частоту користування банківськими послугами (перекази, картки тощо) серед 40 респондентів. Щоденне користування є найпоширенішим варіантом, охоплюючи 55% відповідей. Щотижневе користування становить другу за величиною частку – 22,5%.

Щомісячне користування обрали 15% респондентів. Рідше користуються послугами 7,5% опитаних, а жоден респондент не обрав варіант «Не користуються» (0%). Більшість респондентів (55%) користуються банківськими послугами щодня, що вказує на високу інтегрованість цих послуг у їхнє повсякденне життя.

4. Чи маєте Ви досвід користування банківськими послугами?  
40 відповідей

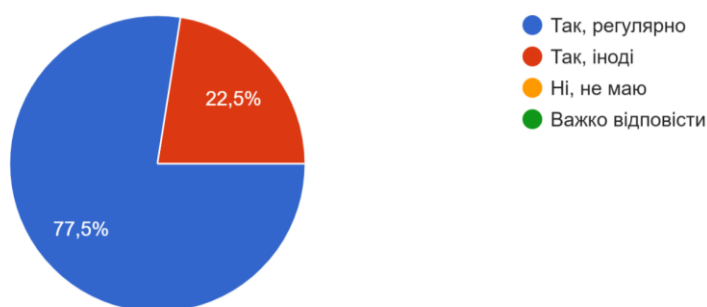


Рис. 3.4. Розподіл відповідей респондентів щодо наявності досвіду користування банківськими послугами

*Джерело: результати авторського опитування*

5. Як часто Ви користуєтеся банківськими послугами (перекази, картки тощо)?  
40 відповідей

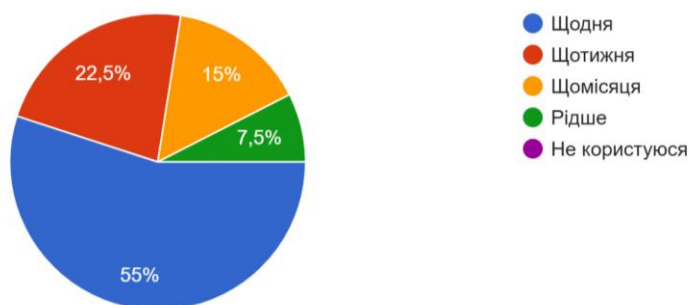


Рис. 3.5. Розподіл відповідей респондентів щодо частоти користування банківськими послугами

*Джерело: результати авторського опитування*

Понад 70% респондентів регулярно користуються банківськими послугами, що може свідчити про високий рівень довіри та інтеграцію фінансових сервісів у щоденне життя. Найчастіше щоденне використання характерне для працівників і підприємців. Молодь (17–25 років), особливо студенти, також активно користується банківськими продуктами, що демонструє

ймовірну їхню довіру до цифрових сервісів. Старші респонденти (41–60 років), зокрема пенсіонери, звертаються до банків рідше, що може означати нижчий рівень довіри або меншу потребу в їх активному застосуванні.

*Аналіз відповідей щодо довіри до банків.* Наступне питання спрямоване на оцінку рівня довіри респондентів до українських банків. Воно стосується сприйняття банків як надійних інституцій, де можна безпечно зберігати гроші та ефективно управляти ними. Наступна гістограма (рис. 3.6) відображає рівень довіри респондентів (40 відповідей) до українських банків за шкалою від 1 (найменша довіра) до 5 (найбільша довіра). Відповідь «Скоріше довіряю» (4) є домінуючою, охоплюючи 26 відповідей (65% респондентів) і тільки 3 респонденти повністю довіряють банкам. А ось 8 респондентам (20%) важко відповісти або мають нейтральну довіру. Крім того, низьку довіру показали 2 респонденти (5%), а зовсім не довіряє і респондент (2,5%). Таким чином, більшість респондентів (65%) довіряють українським банкам як надійному місцю для зберігання коштів. Сумарно, 72,5% респондентів обрали високий (4) або найвищий рівень довіри (5).

6. Наскільки Ви довіряєте українським банкам як надійному місцю для зберігання та управління Вашими коштами?  
40 відповідей

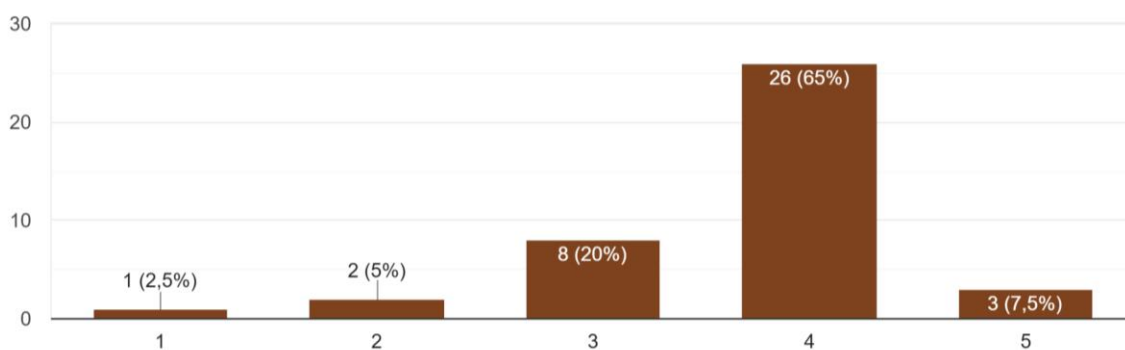


Рис. 3.6. Розподіл відповідей респондентів щодо рівня довіри до українських банків

*Джерело: результати авторського опитування*

На рис. 3.7 діаграма показує, як гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО) впливають на рішення 40 респондентів тримати кошти в банку. Гарантії важливі, але не вирішальні для 37,5% респондентів і вважають,

що гарантії додають впевненості, але не є єдиним фактором. Крім того, 30% опитаних вказують, що не до кінця розуміють систему гарантування вкладів. А ось 10% респондентів вважають гарантії вирішальним фактором для довіри, без якого вони б не розміщували кошти, також 10% опитаних не тримають кошти в банку і тільки 12,5% стверджують, що гарантії майже не впливають на їхнє рішення. Таким чином, хоча більшість респондентів (37,5% + 10% = 47,5%) визнають важливість гарантій ФГВФО, але і значна частина (30%) не має повного розуміння цієї системи.

7. Наскільки гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО) впливають на Ваше рішення тримати кошти у банку?  
40 відповідей



Рис. 3.7. Розподіл відповідей респондентів щодо впливу гарантій ФГВФО

*Джерело: результати авторського опитування*

Гістограма (рис. 3.8) відображає, які фактори є найважливішими для 40 респондентів при виборі банку для довгострокового співробітництва. Респонденти могли обрати до трьох варіантів. Якість та зручність обслуговування є безумовним лідером, його обрали 36 респондентів (90%). Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій) є другим за важливістю фактором, його обрали 33 респонденти (82,5%). Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами) є третім найбільш важливим фактором, його обрали 23 респонденти (57,5%). Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал) посідає четверте місце – 18 відповідей (45%). Фінансова звітність та стійкість (достатність капіталу, рівень прибутковості) має найменшу вагу, її обрали лише 2 респонденти (5%). Таким чином, для респондентів зручність, якість

обслуговування та прозорість умов є набагато важливішими при довгостроковому виборі банку, ніж традиційні фінансові показники чи навіть вигідні ставки.

8. Які три фактори є для Вас НАЙВАЖЛИВІШИМИ при виборі банку для довгострокового співробітництва? (оберіть 3 найважливіших фактори)

40 відповідей

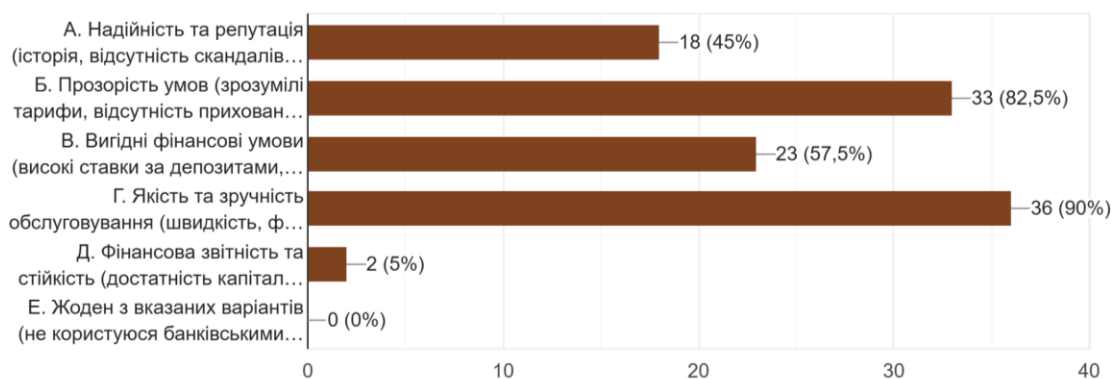


Рис. 3.8. Розподіл відповідей респондентів щодо найважливіших факторів при виборі банку

*Джерело: результати авторського опитування*

На рис. 3.9 гістограма відображає рівень довіри респондентів (40 відповідей) до чесності та прозорості банківських кредитних договорів в Україні за шкалою від 1 (найменша довіра) до 5 (найбільша довіра). Варіант «Важко сказати / Нейтрально» (3) є найбільш поширеним, його обрали 19 відповідей (47,5%), а високий рівень довіри (4) має майже таку ж частку – 18 відповідей (45%). А ось найвищу довіру (5) має лише 1 респондент (2,5%), а ось низька довіра (1 і 2) також має по 1 відповіді (по 2,5% кожен). Таким чином, більшість респондентів (47,5% + 45% = 92,5%) оцінюють свою довіру до прозорості кредитних договорів як середню (3) або високу (4). Це свідчить про загалом помірний до високого рівень задоволення відкритістю умов кредитування.

Кругова діаграма (рис. 3.10) показує ймовірність звернення 40 респондентів за значним кредитом саме до українського банку. Найбільша частка, 35% респондентів, зазначила, що звернеться за кредитом малоімовірно (тільки в крайньому разі). Варіант «50/50» обрали 27,5% респондентів, тобто це залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій. Крім того,

15% респондентів зовсім не звернуться (віддають перевагу іншим джерелам фінансування). Ось 22,5% вважають, що звернення досить ймовірне (якщо умови будуть прийнятними), а жоден респондент не обрав варіант «Безумовно звернуся» (0%). Таким чином, незважаючи на високу довіру до банків загалом (запитання 6), більшість респондентів (35% + 15% = 50%) схильні не звертатися або звертатися лише в крайньому разі за кредитом до банку.

9. Наскільки Ви довіряєте чесності та прозорості банківських кредитних договорів в Україні (зазначені відсоткові ставки, комісії, штрафи)?

40 відповідей

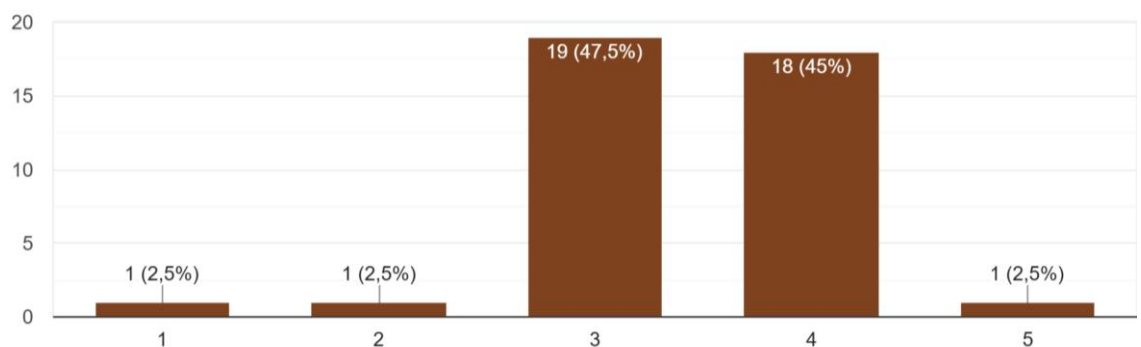


Рис. 3.9. Розподіл відповідей респондентів щодо довіри до прозорості кредитних договорів

*Джерело: результати авторського опитування*

10. Якби у Вас виникла потреба у значній сумі коштів (наприклад, на купівлю житла, авто чи великий бізнес-проект), наскільки ймовірно, що...теся за кредитом саме до українського банку?

40 відповідей

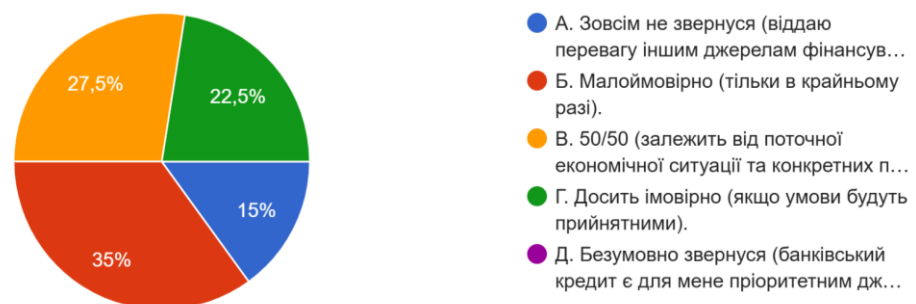


Рис. 3.10. Розподіл відповідей респондентів щодо ймовірності звернення за кредитом до банку

*Джерело: результати авторського опитування*

Опитування демонструє, що респонденти є активними користувачами банківських послуг, мають до них високий рівень довіри та цінують у банках

насамперед зручність і прозорість. Однак, значна частина має неповне розуміння ключових механізмів захисту (ФГВФО) і виявляє обережність при розгляді українських банків як джерела кредитів. Крім того, регулярне та щоденне користування банківськими послугами корелює з вищим рівнем довіри. Молодь (студенти) демонструють найбільшу варіативність у рівні довіри від мінімальної до максимальної. Старші респонденти (пенсіонери) мають стримані оцінки, особливо щодо кредитних договорів. Загалом довіра до банків вища, ніж до кредитних договорів.

### 3.2. АНАЛІЗ ДАНИХ ОПИТУВАННЯ: ПОБУДОВА МОДЕЛЕЙ КЛАСИФІКАЦІЇ

Побудуємо моделі класифікації на основі отриманих відповідей від учасників опитування (Додаток Г.), оскільки такі методи дають більше, ніж просто описові статистики. Зокрема, алгоритми класифікації показують, які фактори (вік, статус, частота користування) найбільше впливають на рівень довіри. Це допомагає зрозуміти, чому одні групи респондентів довіряють більше, а інші менше. Крім того, класифікація дозволяє розділити респондентів на групи відповідно до рівня довіри до банків і будувати стратегії роботи з кожною групою. Банки можуть побачити, які категорії клієнтів мають нижчий рівень довіри до кредитних договорів, і працювати над підвищенням прозорості саме для цих груп. Використовуючи різні алгоритми класифікації, можна оцінити, яка модель найкраще пояснює дані та дає точні прогнози. А також це можливість прогнозування для нових респондентів. (Щепка, 2023)

Надана схема на рис. 3.11 є візуалізацією робочого процесу (workflow) аналізу та машинного навчання, створеною в середовищі Orange (Orange Data Mining, 2025). Представлена схема демонструє послідовність кроків від завантаження даних до їх попередньої обробки, навчання моделей, тестування та візуалізації результатів. Розглянемо певні компоненти детально.

Віджет File (Файл) використовується для завантаження початкового набору даних із зовнішнього джерела, в даному випадку це файл Excel.

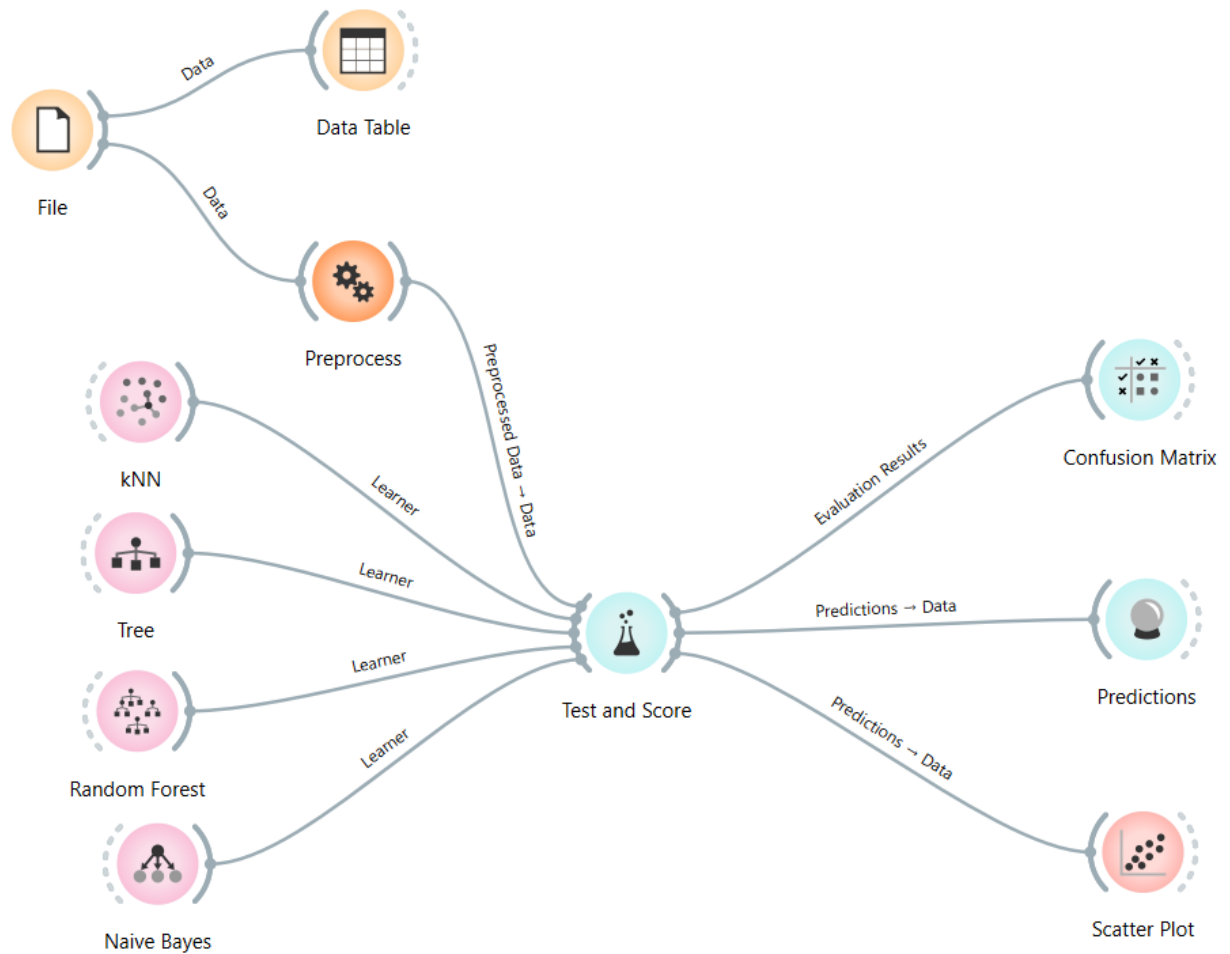


Рис. 3.11. Візуалізація робочого процесу в середовищі Orange

*Джерело: авторська розробка*

Віджет Data Table (Таблиця Даних) використовується для перегляду завантажених сирих даних у форматі таблиці (рис. 3.12). Для побудови моделей класифікації використано не всі питання опитування. Крім того, в якості категорійної цільової ознаки обрано «Рівень довіри до банків», що обирався респондентами за шкалою від 1 (зовсім не довіряю) до 5 (повністю довіряю).

Віджет Preprocess (Попередня обробка) відповідає за підготовку даних. Це може включати обробку пропущених значень, нормалізацію, кодування категоріальних змінних тощо. В даному випадку зробимо перетворення категоріальних змінних (One-Hot Encoding), де кожна категорія стане окремою булевою ознакою. А також зробимо нормалізація числових даних (Вік).

Instance	Рівень довіри до банків	Вік	Стать	Поточний статус	і користування банківськими посл	ування банківськ	ківських кри
1	4	30	Жіноча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щодня	4
2	4	20	Чоловіча	Студент	Так, іноді	Щомісяця	3
3	4	53	Жіноча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щодня	3
4	5	33	Жіноча	Підприємець (...)	Так, регулярно	Щодня	5
5	4	17	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щотижня	4
6	4	38	Чоловіча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щотижня	4
7	3	52	Жіноча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щотижня	3
8	4	20	Жіноча	Студент, Тимча...	Так, регулярно	Щотижня	3
9	4	55	Жіноча	Тимчасово без...	Так, регулярно	Щотижня	4
10	3	35	Жіноча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щодня	3
11	3	18	Чоловіча	Студент	Так, іноді	Щомісяця	3
12	4	28	Жіноча	Підприємець (...)	Так, регулярно	Щодня	3
13	1	20	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щомісяця	1
14	4	18	Жіноча	Студент, Праці...	Так, регулярно	Щодня	3
15	5	18	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щотижня	4
16	2	36	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щодня	2
17	4	19	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щодня	4
18	4	35	Жіноча	Підприємець (...)	Так, регулярно	Щодня	3
19	4	19	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щодня	4
20	4	55	Жіноча	Пенсіонер	Так, іноді	Щотижня	3
21	3	56	Чоловіча	Пенсіонер	Так, іноді	Щомісяця	3
22	4	45	Чоловіча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щодня	3
23	4	40	Чоловіча	Працівник (на...	Так, регулярно	Щодня	3
24	4	39	Чоловіча	Підприємець (...)	Так, регулярно	Щодня	4
25	4	21	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щодня	4

Рис. 3.12. Діалогове вікно віджету Data Table

*Джерело: середовище Orange*

Віджети, що ідентифікують моделі машинного навчання (Learners), вони являють собою алгоритми навчання, які створюють моделі на основі даних, а саме:

- 1) KNN (метод k найближчих сусідів,  $k=3$ );
- 2) Tree (Дерево рішень);
- 3) Random Forest (Випадковий ліс);
- 4) Naive Bayes (Наївний баєсів класифікатор).

Далі вони всі передають вихід Learner до віджету Test and Score.

Віджет Test and Score (Тестування та оцінка) – ключовий вузол робочого процесу. Він виконує такі функції як отримує попередньо оброблені дані, отримує моделі від усіх чотирьох алгоритмів, розбиває дані на навчальний і тестовий набори, навчає моделі на навчальному наборі, тестує моделі на тестовому наборі.

На рис. 3.13 представлені середні результати оцінки для кожної моделі (KNN\_3, Naive Bayes, Random Forest, Tree), отримані за допомогою обраного методу оцінки (Random sampling з повтором 5 разів, а потім Test on train data).

Model	Train	Test	AUC	CA	F1	Prec	Recall	MCC
KNN_3	0.012	0.022	0.924	0.750	0.699	0.656	0.750	0.487
Naive Bayes	0.017	0.011	0.892	0.350	0.393	0.714	0.350	0.265
Random Forest	0.046	0.007	0.984	0.825	0.793	0.792	0.825	0.644
Tree	0.021	0.000	0.962	0.800	0.759	0.740	0.800	0.637

Рис. 3.13. Ключові метрики моделей класифікації

*Джерело: розрахунки автора в середовищі Orange*

Проаналізуємо ключові метрики більш детально, зокрема Train/Test – час, витрачений на навчання та тестування.

AUC (Area Under ROC Curve) – площа під кривою ROC, вона показує загальну здатність моделі до розрізнення класів (чим ближче до 1.0, тим краще). Модель Random Forest (0,984) має найкращий показник.

CA (Classification Accuracy) – точність класифікації (частка правильних прогнозів). Модель Random Forest (0,825) має найвищу точність.

F1, Prec (Precision), Recall (Повнота) – ці метрики, важливі для оцінки якості класифікації, особливо при незбалансованих класах. Random Forest домінує і тут.

MCC (Matthews Correlation Coefficient) – це коефіцієнт кореляції Метьюса. Вважається однією з найбільш збалансованих метрик для бінарної класифікації, навіть коли класи мають дуже різні розміри. Random Forest (0,644) і Tree (0,637) демонструють найкращі, дуже близькі показники MCC. Це говорить про те, що ці моделі дають високоякісні прогнози щодо всіх класів.

Метрики AUC та MCC, зазвичай використовуються разом для повної оцінки якості моделі класифікації. У вашому випадку, Random Forest показав найкращі результати як за здатністю розрізняти класи (AUC), так і за загальною збалансованою якістю прогнозу (MCC).

Віджет Confusion Matrix (Матриця плутанини), які отримують результати від Test and Score і використовується для оцінки точності моделей класифікації, показуючи кількість правильних і неправильних прогнозів для кожного класу.

Оскільки це завдання класифікації, кожна матриця (рис. 3.14) показує, як модель класифікувала екземпляри кожного класу (по осі «Actual» – Фактичний) у порівнянні з тим, до якого класу вона їх передбачила (по осі «Predicted» – Передбачений). Класи позначені цифрами від 1 до 5.

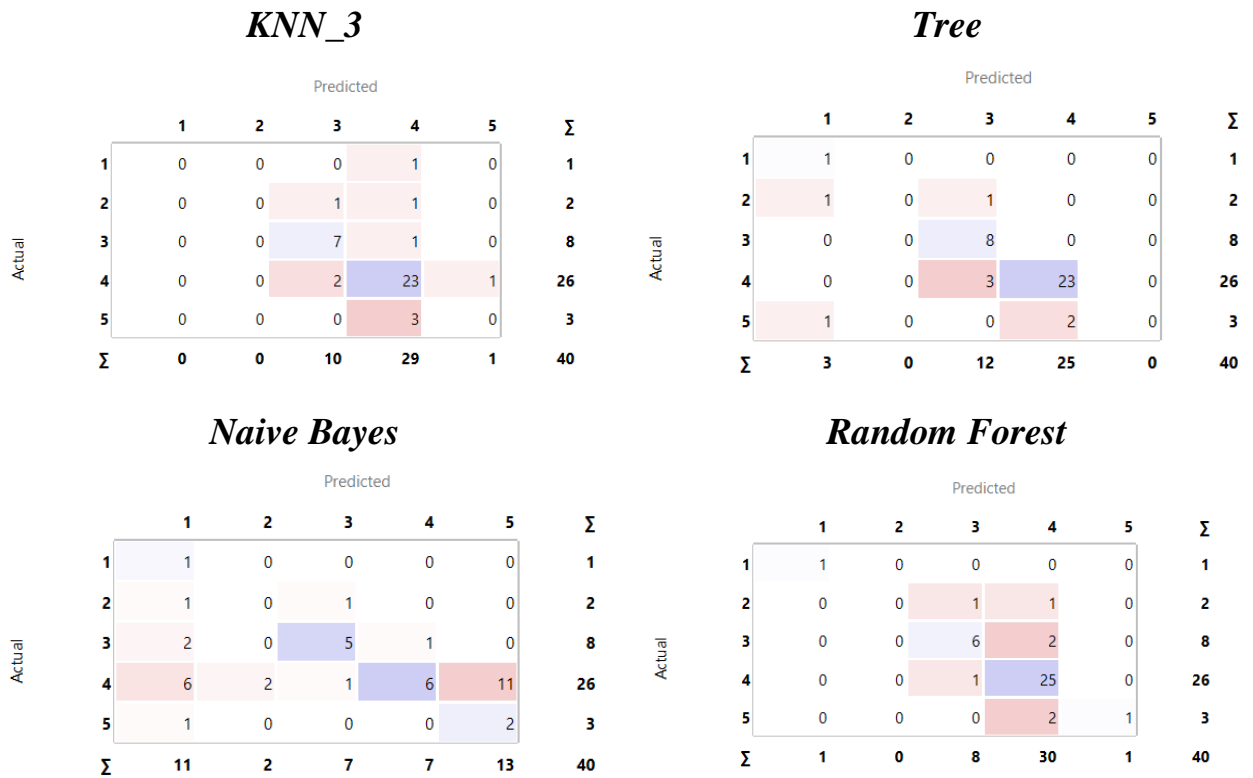


Рис. 3.14. Матриці плутанини для моделей класифікації

Джерело: розрахунки автора в середовищі Orange

Зробимо загальні висновки щодо якості моделей, зокрема найкраща модель – Random Forest, бо її загальна точність дорівнює 82,5% (33/40), найкраще передбачає клас 4 (25/26), повністю ідентифікує клас 1, але не класифікує зовсім клас 2. Друге місце по якості займає Tree, бо її загальна точність: 80% (32/40). Але вона має слабкі сторони, зокрема повністю не класифікує класи 2 і 5, сильно перенавчена на класи 1 та 3. Третє місце займає модель KNN\_3, її загальна точність дорівнює 75% (30/40). Має слабкі сторони повністю не класифікує клас 1 та 2, сильно перенавчена на класи 3 та 4. Найгірша модель – Naive Bayes, її загальна точність: 35% (14/40), має дуже низька точність у всіх класах, крім класу 1.

Таким чином, за показниками, що стосуються загальної якості, найкращою є модель Random-Forest. Проте, потрібно провести додаткову роботу над покращенням передбачень для класу 2. Крім того, модель Random Forest підходить для прогнозування рівня довіри до банків за умови правильної підготовки даних, валідації та налаштування параметрів.

Віджет Predictions (Прогнози) є важливим інструментом, який використовується не лише для перегляду результатів, але й для детального аналізу якості прогнозів окремих об'єктів та порівняння роботи різних класифікаторів (моделей).

Відображає в табличному вигляді (рис. 3.15) справжні класи (True Class) і прогнозовані класи від усіх побудованих моделей (KNN, Tree, Random Forest, Naive Bayes). Показує помилки класифікації, оскільки дозволяє швидко виділити ті рядки, де прогноз моделі не збігся зі справжнім класом. Це критично важливо для розуміння, які типи об'єктів викликають проблеми у вашій моделі.

Рівень довіри до банків	KNN_3	Tree	Random Forest	Naive Bayes	KNN_3 (1)	KNN_3 (2)	K1
5	4	1	5	5	0	0	0
5	4	4	4	1	0	0	0
5	4	4	4	5	0	0	0
4	4	4	4	4	0	0	0

Рис. 3.15. Діалогове вікно віджету Predictions

*Джерело: розрахунки автора в середовищі Orange*

Віджет Scatter Plot (Діаграма розсіювання) використовується для візуалізації зв'язку між двома змінними (наприклад, прогнозованими значеннями проти фактичних) або для відображення точок даних після зниження розмірності. Області, забарвлені у відповідні кольори, показують, який клас модель передбачить для будь-якої точки в цьому просторі ознак.

Діаграма на рис. 3.16 візуалізує фактичний та визначений моделлю Random Forest розподіл відповідей респондентів щодо рівня довіри до банків. Більшість респондентів демонструє позитивне ставлення до українських банків: переважна

частина оцінює довіру на рівні 4, а сумарно 72,5% обрали високі оцінки (4–5). Водночас значна частина залишається нейтральною або обережною, а повна довіра трапляється рідко, що вказує на потребу посилення прозорості та комунікації з клієнтами.

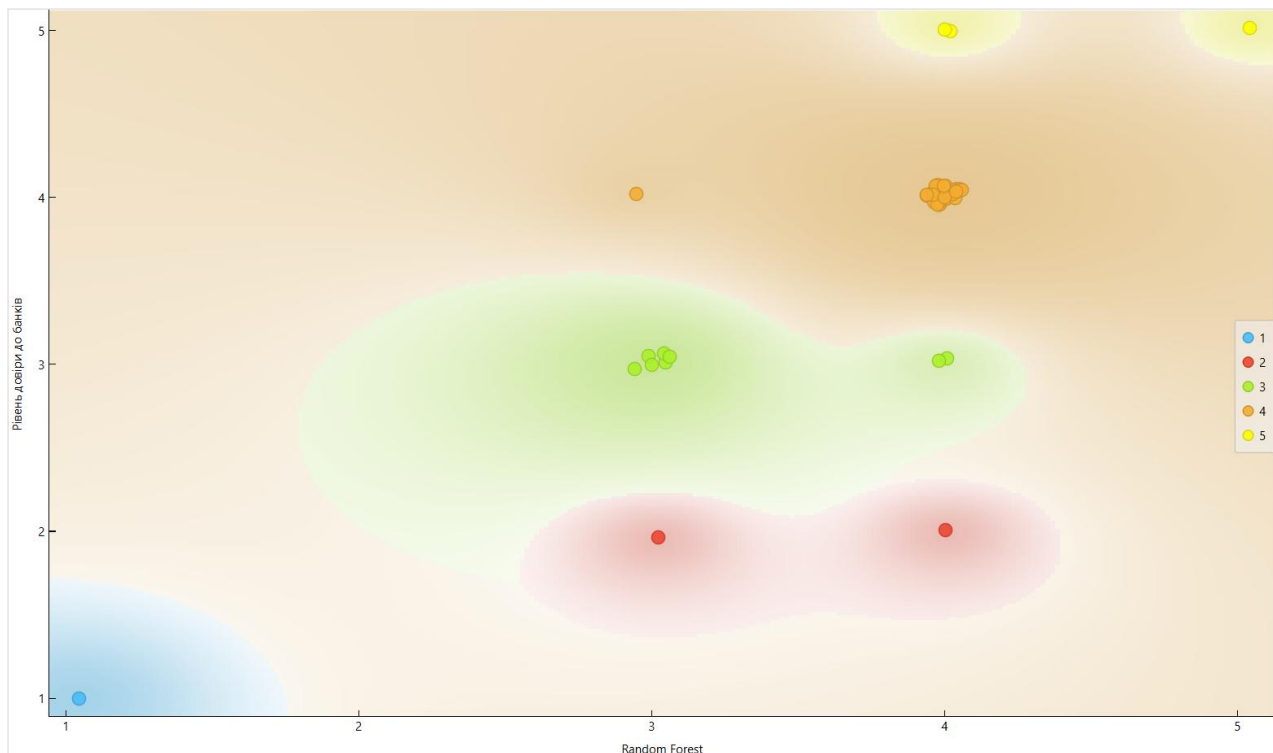


Рис. 3.16. Діаграма розсіювання

*Джерело: побудовано автором в середовищі Orange*

### 3.3. КЛАСТЕРНИЙ АНАЛІЗ БАНКІВ ЗА ПОКАЗНИКАМИ КРЕДИТНОЇ ТА ДЕПОЗИТНОЇ ПОВЕДІНКИ НАСЕЛЕННЯ

Проведемо кластерний аналіз банків за показниками кредитної та депозитної активності населення в Україні (Додаток Г):

- сума вкладів фізичних осіб, тис. грн;
- сума кредитної заборгованості фізичних осіб (у тому числі ФОП) за класами боржника відповідно до Положення № 351 НБУ, тис. грн.

Статистичні дані сформовано станом на 1 серпня 2025 року, до вибірки потрапили 58 банків.

Схема показана на рис. 3.17 є робочим процесом аналізу даних у середовищі Orange (Orange Data Mining, 2025). Вона демонструє, як вихідний набір даних аналізується за допомогою двох різних методів кластеризації.

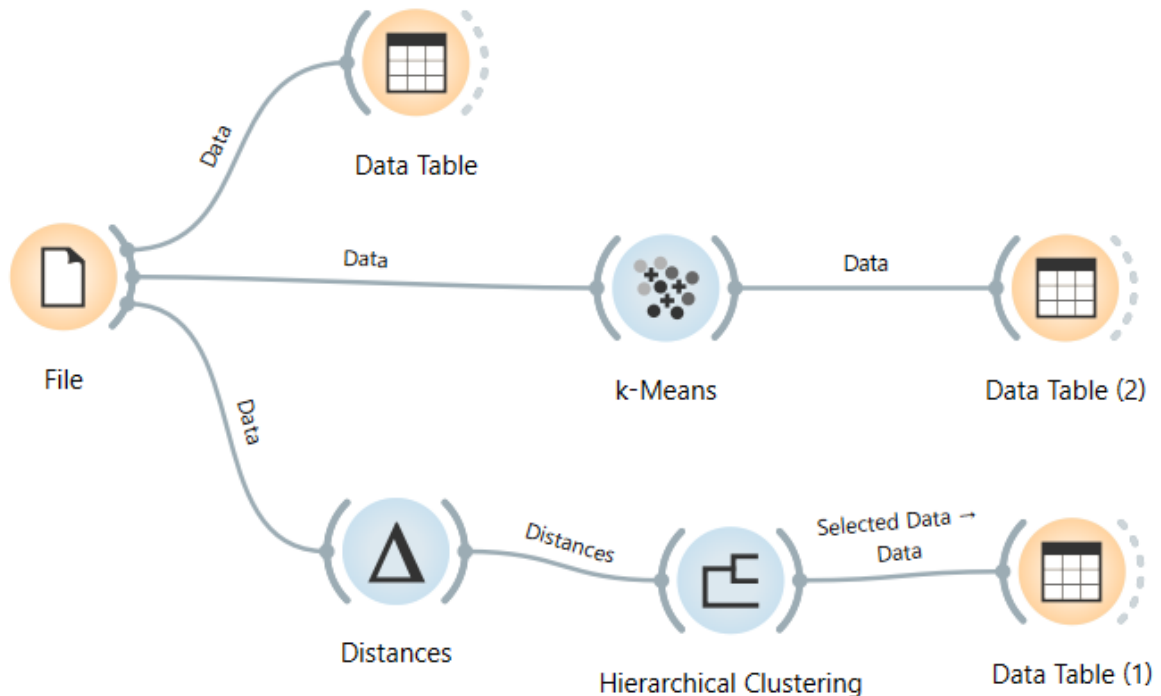


Рис. 3.17. Візуалізація алгоритмів кластеризації в середовищі Orange  
Джерело: побудовано автором в середовищі Orange

Віджет File (Файл) – початковий вузол, який слугує джерелом усіх даних, усі подальші розрахунки та візуалізації починаються з цього набору даних (Data).

Віджет Data Table (Таблиця даних) використовується для перегляду вихідного набору даних (необробленого) перед застосуванням будь-яких алгоритмів.

*Кластеризація k-Means.* Віджет k-Means застосовує алгоритм кластеризації k-середніх до вхідних даних та будує моделі з різними кількостями кластерів від 2 до 7 (рис. 3.18)

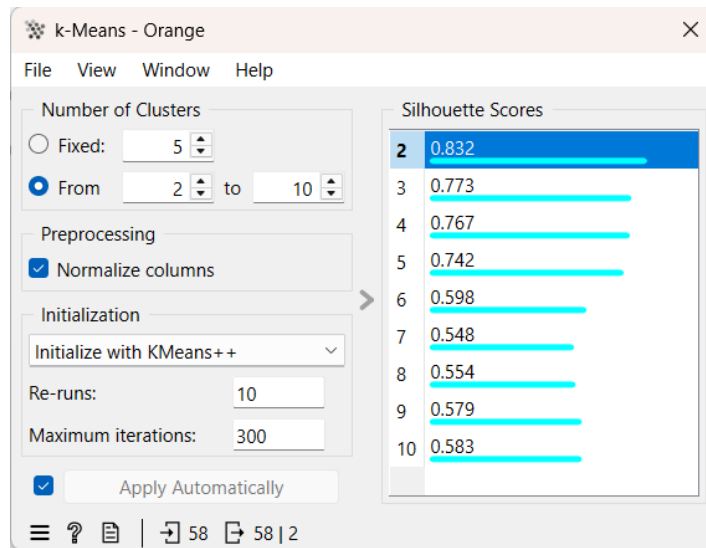


Рис. 3.18. Діалогове вікно віджету k-Means

*Джерело: розрахунки автора в середовищі Orange*

Відповідно до силуетного коефіцієнту (Silhouette Scores) можна встановити, що найбільш доцільною кількістю кластерів є 2. Оскільки, значення Silhouette Scores знаходиться в діапазоні від -1 до +1 (чим ближче до +1, тим краще розділені кластери). Використовуючи нормалізовані дані та метод ініціалізації kMeans++. Silhouette Scores вказує на те, що найкращим вибором є 2 кластери.

Віджет Data Table (2) (Таблиця Даних (2)) призначений для перегляду результатів кластеризації k-Means, де до кожного об'єкта в даних додано мітку кластера.

Використовуючи алгоритм кластеризації k-Means сформовано 2 кластери. В табл. 3.1. представлено розподіл банків за цими кластерами.

В таблиці 3.2 показано статистичний профіль кластерів. Зробимо їх детальну інтерпретацію.

Кластер C1 – «середні банки». Silhouette = 0,728, що означає високу якість кластеризації, банки чітко відокремлені. Кредитна заборгованість: відносно невеликі середні значення у всіх класах боржників. Це означає нижчий кредитний ризик. Середня сума вкладів приблизно 13,7 млрд грн, а це означає, що населення довіряє цим банкам, але масштаби довіри обмежені. Таким чином,

рівень довіри можна оцінити як помірний. Це банки, яким довіряють певні групи клієнтів, але вони не є системними лідерами.

Кластер С2 – це «лідери ринку». Але Silhouette = 0,483, що визначає якість кластеризації як нижчу, банки менш чітко відокремлені. Кредитна заборгованість характеризується значно більшими середніми значеннями, особливо у класах 1 та 5. Це свідчить про високу кредитну активність, але й про більший ризик. Середня сума вкладів на рівня 242,6 млрд грн – це означає, що населення масово довіряє цим банкам, вони акумулюють основну частину депозитів. Рівень довіри оцінено як високий. Це системні банки, які мають найбільшу підтримку населення, навіть попри значні кредитні ризики.

Таблиця 3.1

### Розподіл банків за кластерами (кластеризація k-Means)

Кластер	Кількість банків	Найменування банку
C1	55	АТ "Укрексімбанк", АТ "Ощадбанк", АТ "БАНК АЛЬЯНС", АТ "Райффайзен Банк", АТ "АЛЬТБАНК", Полікомбанк, АТ "ТАСКОМБАНК", ПрАТ "БАНК ФАМІЛЬНИЙ", АТ "КРЕДОБАНК", АТ АКБ "Львів", АТ "ОКСІ БАНК", АТ "А - БАНК", АКБ "ІНДУСТРІАЛБАНК", ПАТ "МТБ БАНК", Акціонерний банк "Південний", АТ "Полтава-банк", АТ "ПУМБ", АТ "БАНК ГРАНТ", АТ "СКАЙ БАНК", АТ "БТА БАНК", АТ "АСВІО БАНК", АТ "УКРСИББАНК", АТ "Ідея Банк", АТ "БАНК УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ", АТ "ПРАВЕКС БАНК", АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК", АТ "МетаБанк", АТ "ЮНЕКС БАНК", АТ "КОМІНБАНК", АТ "ПРЕУС БАНК МКБ", АТ "БАНК КРЕДИТ ДНІПРО", АБ "УКРГАЗБАНК", АТ "АБ РАДАБАНК", АБ "КЛІРИНГОВИЙ ДІМ", АТ "ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК", АТ "ОТП БАНК", АТ "СІТБАНК", АТ "ПРОКРЕДИТ БАНК", ПАТ "БАНК ВОСТОК", АТ "БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ", АТ "Український банк реконструкції та розвитку", АТ "БІЗБАНК", АТ "КРЕДИТ ЄВРОПА БАНК", АТ "КРЕДИТВЕСТ БАНК", АТ "МОТОР-БАНК", АТ "КБ ГЛОБУС", АТ "АГРОПРОСПЕРІС БАНК", АТ "МІБ", ПуАТ "КБ АКОРДБАНК", АТ "БАНК 3/4", АТ "ЄПБ", АТ "СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК", АТ "БАНК АВАНГАРД", АТ "КРИСТАЛБАНК", АТ "РВС БАНК"
C2	3	АТ КБ "ПриватБанк", АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК", АТ "СЕНС БАНК"

Джерело: розрахунки автора

### Статистичний профіль кластерів (середні значення)

Кластер	Silhouette	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (1)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (2)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (3)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (4)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (5)	Сума вкладів, тис. грн
C1	0,728	2131196,41	58986,13	34356,19	24605,97	373963,75	13722608,6
C2	0,483	55550210,9	836828,8	495347,17	289037,85	8494716,67	242622651,32

Джерело: розрахунки автора

Таким чином, кластер C1 – це банки з помірним рівнем довіри, меншими депозитами та більш збалансованим кредитним портфелем. Кластер C2 – це банки з високим рівнем довіри населення, які акумулюють основні заощадження, але водночас несуть більші кредитні ризики.

Ієрархічна кластеризація. Віджет Distances (Відстані) обчислює матрицю попарних відстаней між об'єктами у вихідному наборі даних. Результатом є матриця Distances, фрагмент якої показано рис. 3.19.

Distances: 58x58 distance matrix				
	АТ "Укрексімбанк"	АТ "Ощадбанк"	АТ "БАНК АЛЬЯНС"	АТ "Райффай"
АТ "Укрексімбанк"		2,729	0,566	0,820
АТ "Ощадбанк"	2,729		2,851	1,940
АТ "БАНК АЛЬЯНС"	0,566	2,851		1,060
АТ "Райффайзен Банк"	0,820	1,940	1,064	
АТ "АЛЬТБАНК"	0,507	2,954	0,189	1,113
АТ КБ "ПриватБанк"	9,398	7,275	9,605	8,650
Полікомбанк	0,462	2,986	0,311	1,113
АТ "ТАСКОМБАНК"	1,191	2,398	1,039	0,960
ПрАТ "БАНК ФАМІЛЬНИЙ"	0,497	3,003	0,343	1,160
АТ "КРЕДОВАНК"	0,413	2,686	0,466	0,870
АТ АКБ "Львів"	0,691	2,763	0,287	1,020
АТ "ОКСІ БАНК"	0,480	2,982	0,329	1,140
АТ "А - БАНК"	2,686	2,280	2,410	2,200

Рис. 3.19. Фрагмент матриці Distances

Джерело: розрахунки автора в середовищі Orange

Віджет Hierarchical Clustering (Ієрархічна кластеризація) застосовує метод ієрархічної кластеризації до матриці відстаней та формує дендрограму, що представлена на рис. 3.20. Вона показує, як банки поступово об'єднуються у кластери.

Дендрограма розділена на три великі кластери: Кластер С1 – найбільший кластер. Містить більшість банків, які об’єднуються на нижчих рівнях відстані, що вказує на їхню відносну схожість; Кластер С2 – це дуже малий кластер, який містить лише 1 банк, відокремлюється від С1 і С3 на досить високому рівні; Кластер С3 – середній кластер, який об’єднується з іншими на високому рівні відстані (близько 10). Це вказує на те, що банки в цій групі можуть мати значно відмінні характеристики від банку в кластері С1. Таким чином, дендрограма візуалізує, що основна маса банків утворює велику схожу групу (С1), тоді як менші групи (С2 і С3) демонструють значні відмінності від цієї основної групи.

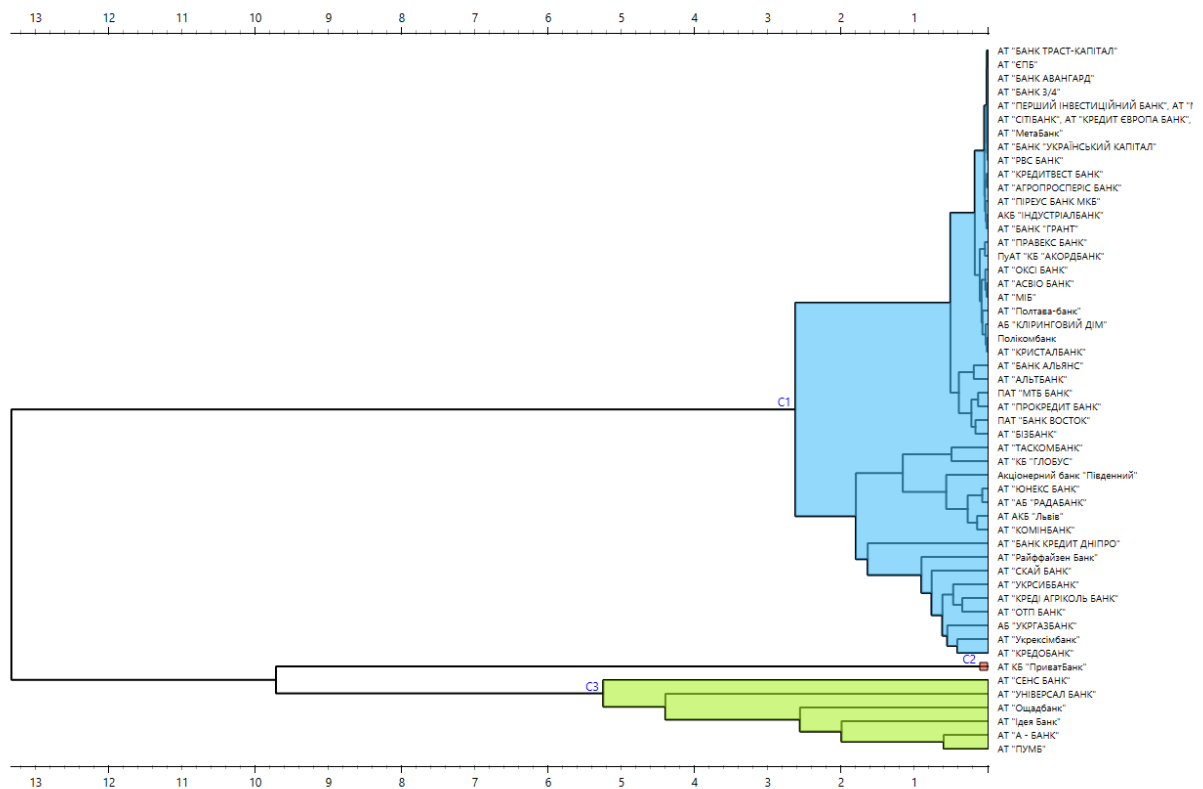


Рис. 3.20. Дендрограма

*Джерело: побудовано автором в середовищі Orange*

Віджет Data Table (1) (Таблиця Даних (1)) використовується для перегляду табличних результатів ієрархічної кластеризації, зокрема вибраних кластерів.

Використовуючи алгоритм ієрархічної кластеризації сформовано 3кластери. В табл. 3.3. представлено розподіл банків за цими кластерами.

В таблиці 3.4 показано статистичний профіль кластерів. Зробимо їх детальну інтерпретацію.

Таблиця 3.3

## Розподіл банків за кластерами (Ієрархічна кластеризація)

Кластер	Кількість банків	Найменування банку
C1	51	АТ "Укрексімбанк", АТ "БАНК АЛЪЯНС", АТ "Райффайзен Банк", АТ "АЛЪТБАНК", Полікомбанк, АТ "ТАСКОМБАНК", ПрАТ "БАНК ФАМІЛЬНИЙ", АТ "КРЕДОБАНК", АТ АКБ "Львів", АТ "ОКСІ БАНК", АКБ "ІНДУСТРІАЛБАНК", ПАТ "МТБ БАНК", Акціонерний банк "Південний", АТ "Полтава-банк", АТ "БАНК "ГРАНТ", АТ "СКАЙ БАНК", АТ "БТА БАНК", АТ "АСВІО БАНК", АТ "УКРСИББАНК", АТ "БАНК "УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ", АТ "ПРАВЕКС БАНК", АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК", АТ "МетаБанк", АТ "ЮНЕКС БАНК", АТ "КОМІНБАНК", АТ "ПРЕУС БАНК МКБ", АТ "БАНК КРЕДИТ ДНІПРО", АБ "УКРГАЗБАНК", АТ "АБ "РАДАБАНК", АБ "КЛІРИНГОВИЙ ДІМ", АТ "ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК", АТ "ОТП БАНК", АТ "СІТБАНК", АТ "ПРОКРЕДИТ БАНК", ПАТ "БАНК ВОСТОК", АТ "БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ", АТ "Український банк реконструкції та розвитку", АТ "БІЗБАНК", АТ "КРЕДИТ ЄВРОПА БАНК", АТ "КРЕДИТВЕСТ БАНК", АТ "МОТОР-БАНК", АТ "КБ "ГЛОБУС", АТ "АГРОПРОСПЕРІС БАНК", АТ "МІБ", ПуАТ "КБ "АКОРДБАНК", АТ "БАНК 3/4", АТ "ЄПБ", АТ "СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК", АТ "БАНК АВАНГАРД", АТ "КРИСТАЛБАНК", АТ "РВС БАНК"
C2	1	АТ КБ "ПриватБанк"
C3	6	АТ "Ощадбанк", АТ "А - БАНК", АТ "ПУМБ", АТ "Ідея Банк", АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК", АТ "СЕНС БАНК"

Джерело: розрахунки автора

Таблиця 3.4

## Статистичний профіль кластерів (середні значення)

Кластер	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (1)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (2)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (3)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (4)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (5)	Сума вкладів, тис. грн
C1	873775,31	48232,59	16990,39	13970,80	154687,58	8479595,97
C2	97850586,89	2021587,52	641572,83	306136,10	6852980,00	558481265,83
C3	23575551,29	212212,28	311258,24	200299,18	5218351,67	81945127,55

Джерело: розрахунки автора

Кластер С1 – «банки з помірною довірою». Середня сума вкладів приблизно 8,5 млрд грн, населення довіряє цим банкам, але масштаби довіри обмежені. Кредитна заборгованість невелика, що свідчить про обережну кредитну політику та нижчі ризики. Рівень довіри населення оцінено як середній. Це банки, які мають стабільну клієнтську базу, але не є системними лідерами.

Кластер С2 – «лідер довіри та ринку» і це 1 банк АТ КБ "ПриватБанк". Сума вкладів 558,5 млрд грн саме тут зосереджені основні заощадження населення. Кредитна заборгованість дуже велика, що відображає активну кредитну діяльність і водночас високі ризики. Рівень довіри населення оцінено як дуже високий. Це системний банк, якому населення довіряє найбільше, навіть попри значні кредитні ризики.

Кластер С3 – «банки з регіональною або спеціалізованою довірою». Середня сума вкладів 81,9 млрд грн, довіра населення значна, але не на рівні лідерів. Кредитна заборгованість середня, з помітною часткою проблемних кредитів (класи 3–5). Рівень довіри населення помірно високий. Це банки, які мають свою нішу (регіональну чи спеціалізовану), але не охоплюють масовий ринок.

Таким чином, кластер С1 – об'єднує невеликі та середні банки з обмеженою довірою, але низьким ризиком. Кластер С2 – це банк, що є системним лідером, який концентрує основні депозити населення та має найвищий рівень довіри. Кластер С3 – банки середнього масштабу з регіональною чи спеціалізованою довірою, помірно ризикові.

Проведено кластеризацію даних за допомогою двох алгоритмів кластеризації: k-Means та ієрархічної кластеризації, що дозволило сформувати кластери та проаналізувати їх.

## ВИСНОВКИ

Довіра є фундаментальним філософським та етико-моральним поняттям, що визначає орієнтири людської поведінки. Вона постає як впевненість у надійності та доброзичливості іншої сторони у взаєминах. Цей феномен має складну багаторівневу структуру та міждисциплінарний характер, охоплюючи різні сфери знання.

Бібліометричний аналіз дає змогу кількісно оцінити розвиток наукового поля та простежити динаміку публікацій, присвячених темі довіри до банківської системи. Він також відкриває можливість визначити ключові дослідницькі напрями, наукові тенденції та тематичні кластери, що формуються у цій сфері.

Довіра виступає фундаментом банківської діяльності, адже саме вона забезпечує взаємодію між клієнтами, партнерами та суспільством. У банківській сфері довіра проявляється на трьох рівнях (організаційному, ринковому та суспільному). Процес становлення довіри до банківської системи є складним і потребує системного аналізу. Надійна оцінка можлива лише за умови інтеграції об'єктивних статистичних даних та суб'єктивних оцінок, отриманих через соціологічні дослідження та опитування.

Динаміка обсягу загальних активів банків України протягом п'яти з половиною років (2020–2025 рр.) показує значне та стабільне зростання. Високий коефіцієнт детермінації вказує на те, що це зростання є системним і добре описується лінійним трендом.

ROE завжди істотно вища за ROA, що є типовою ситуацією, якщо використовуються залучені кошти (кредити) та вказує на високий фінансовий леверидж. Крім того, обидва показники демонструють сильну позитивну кореляцію у своїй динаміці: вони зростають і падають синхронно в представлені періоди. Пікові значення для обох показників були зафіксовані в 2023 році, а найнижчі значення для обох показників були зафіксовані в 2022 році. Загалом банківська система України пережила період істотного зростання ефективності, який слідував за періодом спаду (2022 рік), і далі спостерігається тенденція до зниження обох ключових показників рентабельності протягом останніх років.

Кредитування фізичних осіб в Україні виступає ключовим показником довіри до банків та економічної системи. Збільшення обсягів позик демонструє готовність громадян приймати фінансові зобов'язання та впевненість у стабільності роботи банківських установ.

У період 2020–2022 років спостерігається зниження обсягів кредитування. Починаючи з початку 2023 року, видно різке зростання, що триває до 2025 року. Лінія тренду свідчить про нелінійний характер змін (спочатку спад, а потім активне зростання). Коефіцієнт детермінації означає, що модель пояснює приблизно 63% варіації даних. Після етапу коливань та спадів, спричинених як зовнішніми, так і внутрішніми кризами, кредитний ринок України з середини 2023 року демонструє стійку тенденцію до відновлення та зростання. Обсяги кредитування є індикатором очікуваного збільшення обсягів кредитування та посилення довіри до банківської системи.

У 2025 році кредитний ринок України демонструє приріст загального обсягу після періоду коливань. Основними позичальниками залишаються суб'єкти господарювання, хоча їхня частка поступово скорочується. Водночас зростає роль фізичних осіб, що свідчить про активний розвиток споживчого кредитування. Державні органи збільшували обсяги залучення кредитів у кризові періоди, проте надалі скоротили їх. Небанківські фінансові установи й надалі відіграють незначну роль у структурі кредитування.

Депозитна активність населення можна оцінити як міру участі населення у формуванні ресурсної бази банків через розміщення власних заощаджень. Відмічаємо потужну позитивну динаміку в обсягах депозитів, залучених банківським сектором в Україні, з 2020 по 2025 рік, що свідчить про зростання довіри населення та бізнесу до банківської системи.

У структурі депозитів переважають кошти на вимогу, тоді як частка строкових депозитів коливається. Населення та бізнес віддають перевагу ліквідності, що пояснюється економічною нестабільністю та бажанням мати швидкий доступ до грошей. Довгострокові депозити залишаються

непопулярними, що може бути наслідком високої інфляції та невизначеності майбутнього.

Основні депозити зосереджені у кількох великих банках (ПриватБанк, Ощадбанк, Універсал Банк) це показує довіру людей до них. У деяких банках багато валютних вкладів, що може означати сумніви щодо стабільності гривні. Майже всі депозити покриває Фонд гарантування, тому ризик втрати грошей для клієнтів мінімальний. А банки з невеликою кількістю вкладників працюють або в нішах, або мають обмежену роль на ринку.

За результатами проведеного опитування більшість респондентів (понад 70%) користуються банківськими послугами регулярно (щодня або щотижня). Це свідчить про високий рівень довіри: люди не лише мають досвід, а й активно інтегрують банківські сервіси у своє повсякденне життя. Щоденне користування характерне для працівників та підприємців, що підтверджує їхню залежність від банківських інструментів у професійній та особистій діяльності. Щодо вікових відмінностей, то молодь (17–25 роки), зокрема студенти користуються банківськими послугами регулярно, що свідчить про довіру та звичку до цифрових фінансових сервісів. Старші респонденти (41–60 років), зокрема пенсіонери користуються послугами рідше або щомісяця. Це може означати нижчий рівень довіри або меншу потребу в активному використанні банківських продуктів.

Результати опитування свідчать, що респонденти активно користуються банківськими послугами, демонструють високий рівень довіри та найбільше цінують у банках зручність і прозорість. Водночас значна частина учасників має неповне уявлення про основні механізми захисту (зокрема ФГВФО) та проявляє обережність у ставленні до українських банків як потенційних джерел великих довгострокових кредитів. Регулярне та щоденне звернення до банківських послуг пов'язане з підвищеним рівнем довіри. Молоді респонденти, зокрема студенти, демонструють найбільший діапазон оцінок (від найнижчих до найвищих). Старші учасники опитування (пенсіонери) схильні до більш

стриманих оцінок, особливо стосовно кредитних договорів. У цілому рівень довіри до банківських установ є вищим, ніж до їхніх кредитних продуктів.

Побудова моделей класифікації відповідей респондентів забезпечує глибший аналіз, ніж описова статистика. Порівняння різних алгоритмів класифікації дає змогу обрати модель, що найточніше описує дані та забезпечує прогностичну цінність. Виконано задачу порівняння кількох моделей класифікації (KNN, Tree, Random Forest, Naive Bayes) на основі вибірки відповідей учасників опитування. Виявлено, що найкращою є модель Random Forest, яку можна використовувати для прогнозування рівня довіри до банків

Метод k-Means дає більш узагальнену картину і формує 2 кластери: кластер С1 охоплює банки з середнім рівнем довіри, відносно невеликими депозитами та більш збалансованою структурою кредитного портфеля; кластер С2 характеризує установи з високою довірою клієнтів, що концентрують основні заощадження населення, проте водночас мають підвищені кредитні ризики.

Ієрархічна кластеризація деталізує структуру і розділяє банки України на 3 кластери: кластер С1 – невеликі та середні установи (характеризуються обмеженим рівнем довіри, проте відносно низьким ризиком); кластер С2 – системний лідер (акумулює основні депозити населення та вирізняється найвищим рівнем довіри); кластер С3 – банки середнього масштабу (довіра має регіональний або спеціалізований характер та вони демонструють помірний рівень ризику).

Обидва методи кластеризації підтверджують, що рівень довіри населення прямо пов'язаний із обсягом депозитів, але водночас залежить від ризиковості кредитного портфеля.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Adamyk, B., Skirka, A., Snihur, K., & Adamyk, O. (2019). Analysis of Trust in Ukrainian banks based on Machine Learning Algorithms. *Proc - Int. Conf. Adv. Comput. Inf. Technol.*, 234–239. <https://doi.org/10.1109/ACITT.2019.8779974>
2. Bjørnskov, C. (2022). *Social trust and patterns of growth*. <https://doi.org/10.1002/soej.12590>
3. Buriak, A., Vozňáková, I., Sułkowska, J., & Kryvych, Y. (2019). Social trust and institutional (bank) trust: Empirical evidence of interaction. *Economics & Sociology*, 12(4), 116–129. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2019/12-4/7>
4. Chaika, G. V. (2022). Trust as a key component of mental health. *Scientific notes of Taurida National V.I. Vernadsky University, series Psychology*, 1, 31–36. <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2022.1/05>
5. Delhey, J., & Newton, K. (2003). Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. *European Societies*, 5((2)), 93–137.
6. Dubina, O., Us, Ya., Pimonenko, T., & Lyulyov, O. (2020). Customer Loyalty to Bank Services: The Bibliometric Analysis. *Virtual Economics*, 3(3), 52–66.
7. Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Free Press.
8. Fungáčová, Z., Hasan, I., & Weill, L. (2019). Trust in banks. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 157, 452–476. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.08.014>
9. Heyert, A., & Weill, L. (2023). The gender gap in trust in Banks. *Research in International Business and Finance*, 66, 102032. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2023.102032>
10. Jansen, D.-J., Mosch, R. H. J., & van der Cruijssen, C. A. B. (2015). When Does the General Public Lose Trust in Banks? *Journal of Financial Services Research*, 48(2), 127–141. <https://doi.org/10.1007/s10693-014-0201-y>
11. Knell, M., & Stix, H. (2015). *Trust in Banks during Normal and Crisis Times—Evidence from Survey Data*. <https://doi.org/10.1111/ecca.12162>

12. Koomson, I., Koomson, P., & Abdul-Mumuni, A. (2023). Trust in banks, financial inclusion and the mediating role of borrower discouragement. *International Review of Economics & Finance*, 88, 1418–1431. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2023.07.090>
13. Litovtseva, V. Y., Vasylieva, T. A., Brychko, M. M., & Korneyev, M. V. (2022). *Trust in the financial sector: A bibliometric analysis (1967–2020)*. 2(57), 87–97. <https://doi.org/10.32342/2074-5354-2022-2-57-7>
14. monobank. (2025). *Сучасний банк у телефоні*. <https://monobank.ua/>  
monobank. (2025). Modern bank in your phone. <https://monobank.ua/>
15. Orange Data Mining. (2025). *Orange Data Mining*. Bioinformatics Laboratory, University of Ljubljana. <https://orangedatamining.com>
16. Palagnyuk, Y. (2021). Social trust in public authorities as a factor in the development of civil society. *Public Administration and Regional Development*, 13, 699–725. <https://doi.org/10.34132/pard2021.13.07>
17. Rating Group. (2025). *Довіра українців до банків та обізнаність про Фонд гарантування вкладів продовжують зростати – результати дослідження*. <https://www.fg.gov.ua/storage/files/zvit-za-rezultatami-doslidzhennya-2025.pdf>  
Rating Group. (2025). Ukrainians’ trust in banks and awareness of the Deposit Guarantee Fund continue to grow – research results. <https://www.fg.gov.ua/storage/files/zvit-za-rezultatami-doslidzhennya-2025.pdf>
18. Roth, F. (2024). *Trust and Growth: The Global Evidence over 40 Years* (Working Paper No. 14). Hamburg Discussion Papers in International Economics. <https://www.econstor.eu/handle/10419/305221>
19. *Scopus*. (2025). <https://www.scopus.com/pages/home?display=basic&zone=header&origin=#basic>
20. VOSviewer. (2025). *VOSviewer-Visualizing scientific landscapes*. VOSviewer. <https://www.vosviewer.com/>

21. WVS *Database*. (2025).  
<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSONline.jsp?WAVE=7&COUNTRY=346>
22. Zak, P. J., & Knack, S. (1998). *Trust and Growth*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.136961>
23. Агропросперіс Банк. (2025). *Що таке строковий депозит та які його особливості* | Новини від Агропросперіс Банку. Агропросперіс Банк.  
<https://ap-bank.com/news/post/strokovyy-depozyt-ta-yoho-osoblyvosti>
- Agroprosperis Bank. (2025). What is a term deposit and what are its features | News from Agroprosperis Bank. Agroprosperis Bank. <https://ap-bank.com/news/post/strokovyy-depozyt-ta-yoho-osoblyvosti>
24. Андреева, О. В., & Пендюр, Д. Ю. (2021). Особливості депозитної діяльності комерційного банку в умовах економічної нестабільності. *Економіка і управління*, 79–85.
- Andreeva, O. V., & Pendyur, D. Yu. (2021). Features of the deposit activity of a commercial bank in conditions of economic instability. *Economics and Management*, 79–85.
25. Базилевич, О. (2025, September 21). *Довіра до інституцій*. Razom UA.  
<https://razomua.media/news/politika/dovira-do-instytuczij>
- Bazylevich, O. (2025, September 21). Trust in institutions. Razom UA.  
<https://razomua.media/news/politika/dovira-do-instytuczij>
26. Губа, Н. О. (2024). Міжособистісна довіра: сутність, види та функції. *Слобожанський науковий вісник. Серія: Психологія*, 1, 33–37.  
<https://doi.org/10.32782/psyspu/2024.1.6>
- Guba, N. O. (2024). Interpersonal trust: essence, types and functions. *Slobozhanskyi scientific bulletin. Series: Psychology*, 1, 33–37.  
<https://doi.org/10.32782/psyspu/2024.1.6>
27. Докторова, Д. С., Докторова, Д. С., & Doktorova, D. S. (2014). *Теоретичні підходи до розуміння поняття «довіра»*.  
<https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/9606>

- Doktorova, D. S., Doktorova, D. S., & Doktorova, D. S. (2014). Theoretical approaches to understanding the concept of "trust". <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/9606>
28. Дребот, Н., & Грудзевич, У. (2021). Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг. *Економіка та суспільство*, 33. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-45>
- Drebot, N., & Grudzevych, U. (2021). Innovative policy of banks in the banking services market. *Economy and society*, 33. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-45>
29. ІАП «ФАКТ». (2025). *Кредитна залежність як соціальний показник: Мікрофінансова реальність України 2025 року—Новини ФАКТ*. <https://fact-news.com.ua/kreditna-zalezhnist-yak-sotsialniy-pokaznik-mikrofinansova-realnist-ukraini-2025-roku/>
- ІАП "ФАКТ". (2025). Credit dependence as a social indicator: Microfinancial reality of Ukraine in 2025—ФАКТ News. <https://fact-news.com.ua/kreditna-zalezhnist-yak-sotsialniy-pokaznik-mikrofinansova-realnist-ukraini-2025-roku/>
30. Князева, О. В. (2019). Інституційна довіра у сучасному українському соціумі: загальні тенденції та методологічні аспекти. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. <https://doi.org/10.35432/TISB.V0I25.184823>
- Knyazeva, O. V. (2019). Institutional trust in modern Ukrainian society: general trends and methodological aspects. *Theoretical and applied issues of state building*. <https://doi.org/10.35432/TISB.V0I25.184823>
31. Коваленко, В. В. (2015). *Депозитна діяльність банків України: Реалії та розвиток на майбутнє*. 4(12), 834–837.
- Kovalenko, V. V. (2015). Deposit activity of Ukrainian banks: Realities and development for the future. 4(12), 834–837.
32. Корнеєв, В. В. (2007). Депозит. *Енциклопедія Сучасної України*. <https://esu.com.ua/article-26035>
- Korneev, V. V. (2007). Deposit. *Encyclopedia of Modern Ukraine*. <https://esu.com.ua/article-26035>

33. Кравців, В. В., & Тавровецька, Н. І. (2024). Теоретична модель розвитку міжособистісної довіри. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки», 1, 10–17.* <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2024-1-2>
- Kravtsiv, V. V., & Tavrovetska, N. I. (2024). Theoretical model of the development of interpersonal trust. *Scientific Bulletin of Kherson State University. Series "Psychological Sciences", 1, 10–17.* <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2024-1-2>
34. Кривич, Я. М., Кривич, Я. Н., Кривич, У. М., & Драніцина, А. О. (2019). Банківські інновації, як фактор підвищення рівня довіри та лояльності клієнтів. *Вісник СумДУ, № 3, 33–39.*
- Kryvych, Ya. M., Kryvych, Ya. N., Kryvych, U. M., & Dranitsyna, A. O. (2019). Banking innovations as a factor in increasing the level of trust and customer loyalty. *Bulletin of SumDU, No. 3, 33–39.*
35. Левицька, М. І. (2022). *Міжособистісна довіра: Теоретичний аспект.* <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/16237>
- Levytska, M. I. (2022). *Interpersonal trust: Theoretical aspect.* <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/16237>
36. Меркулова, Т. В., & Дзюба, Д. А. (2017). Аналіз взаємозв'язку міжособистісної довіри і соціально-економічних показників. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна серія «Економічна», 92, 50–57.* <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2017-92-06>
- Merkulova, T. V., & Dzyuba, D. A. (2017). Analysis of the relationship between interpersonal trust and socio-economic indicators. *Bulletin of the V. N. Karazin Kharkiv National University, Economic series, 92, 50–57.* <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2017-92-06>
37. Меркулова, Т. В., & Коваль, Б. С. (2018). Довіра та соціально-економічні показники: Модель з урахуванням фактора релігії. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна серія «Економічна», 94, 29–35.* <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2018-94-03>

- Merkulova, T. V., & Koval, B. S. (2018). Trust and socio-economic indicators: A model taking into account the factor of religion. *Bulletin of the V. N. Karazin Kharkiv National University, Economic series*, 94, 29–35.  
<https://doi.org/10.26565/2311-2379-2018-94-03>
38. Мінфін. (2025). *Universal Bank | monobank довіряють найбільше: Офіційне визнання на фінансовій премії року*.  
<http://minfin.com.ua/ua/2025/03/17/147260474/>
- Ministry of Finance. (2025). Universal Bank | monobank trusted the most: Official recognition at the financial award of the year.  
<http://minfin.com.ua/ua/2025/03/17/147260474/>
39. НБУ. (2025). *Національний банк України*. Національний банк України.  
<https://bank.gov.ua/>
- NBU. (2025). National Bank of Ukraine. National Bank of Ukraine.  
<https://bank.gov.ua/>
40. Пахомова, Т., Рокотянська, А., Pakhomova, T., Rokotianskaya, A., Пахомова, Т., & Рокотянская, А. (2019). Соціальна довіра до органів публічної влади як категорія соціального управління.  
<https://sepd.tntu.edu.ua/index.php/uk/archive/24-2-21-2019/619-2020-02-05-19-30-22>
- Pakhomova, T., Rokotianska, A., Pakhomova, T., Rokotianskaya, A., Pakhomova, T., & Rokotianska, A. (2019). Social trust in public authorities as a category of social governance. <https://sepd.tntu.edu.ua/index.php/uk/archive/24-2-21-2019/619-2020-02-05-19-30-22>
41. Примостка, Л. (2016). Довіра до банків: формування та відновлення. *Фінанси, Облік і Аудит*, 1 (27), 65–79.
- Prumostka, L. (2016). Trust in banks: formation and restoration. *Finance, Accounting and Audit*, 1 (27), 65–79.
42. Симисенко, І. В. (2025). Інституційна довіра як чинник впливу на трансформацію політичної участі в сучасній Україні.  
<http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/22995>

- Symysenko, I. V. (2025). Institutional trust as a factor influencing the transformation of political participation in modern Ukraine. <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/22995>
43. Шайгородський, Ю. Ж. (2022). Довіра як політико-психологічний феномен. *Політичне життя*, 63–69. <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2021.4.10>
- Shaygorodsky, Yu. Zh. (2022). Trust as a Political-Psychological Phenomenon. *Political Life*, 63–69. <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2021.4.10>
44. Щепка, О. О. (2023). Методи класифікації та кластеризації даних з використанням машинного навчання. <https://openarchive.nure.ua/handle/document/23848>
- Shchepka, O. O. (2023). Methods of Classification and Clustering of Data Using Machine Learning. <https://openarchive.nure.ua/handle/document/23848>

ДОДАТКИ

Додаток А

Фрагменти файлу в форматі \*csv (пошуковий запит KEY ( trust AND bank ) в базі Scopus)

Table with columns A1 through AB. Row 1: Authors, Author full names, Author(s) ID, Title, Year, Source title, Volume, Issue, Art. No., Page start, Page end, Page count, Cited by, DOI, Link. Row 2: McLaren, Karamani, The Univ Karanasi Business Business Business Communi Crisis coi Global bi Internati Multiling Social m Trust Uncertain Bourne, C Guardian Timothy G Cremer, C Rebulidit Earle, Tin Eriksson, Crisis Co Everyday 978930142320

Table with columns A1 through X. Row 1: Putera, A, Intermed principle Dasar Da undefine Bank Dar Hungun Pi Blacks La Bond Law Hukum Ki Hukum P Ala L Rev, 2622982, Gold Open Access, Scopus, 2-22-0-85214680792. Row 2: Lin, W., Wang, Y, Hung, Yin, 3,5E+10, 5721475, Wang, Yi, Hung Yin article, consume decision human Interact, structure trust, bank acc, behavior, consume factor an latent class questionnaire reproduc, technolo, Banking, Consum

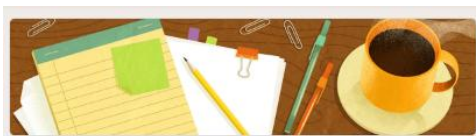
## Розподіл ключових слів на кластери та основні метрики для них

Ключові слова	cluster	Links	Total link strength	Occurrences	Avg. pub. year	Avg. citations
adoption	1	53	70	5	2014	22
africa	1	65	101	8	2016	47
bank	1	17	37	15	2017	38
bank account	1	35	55	5	2018	44
bank loans	1	2	3	5	2016	14
bank reputation	1	17	27	7	2022	24
bank trust	1	4	4	6	2019	21
banking	1	71	133	35	2019	20
banks	1	38	93	42	2016	29
behavior	1	67	126	6	2019	28
central bank	1	23	50	19	2019	22
central bank digital currency	1	3	7	6	2022	13
commerce	1	76	113	7	2017	29
commercial banks	1	14	18	5	2019	9
commitment	1	11	17	6	2018	60
corruption	1	13	18	5	2015	3
covid-19	1	32	38	5	2022	8
culture	1	36	46	5	2014	28
customer loyalty	1	34	55	9	2021	54
customer satisfaction	1	43	98	26	2018	23
customer trust	1	30	46	12	2018	15
distrust	1	32	43	6	2021	11
electronic commerce	1	16	23	8	2015	31
england	1	50	75	5	2018	10
europe	1	72	112	9	2016	29
european central bank	1	11	29	13	2018	23
factor analysis	1	58	94	8	2019	21
finance	1	11	11	5	2017	6
financial crisis	1	16	24	9	2017	29
financial institutions	1	9	16	5	2012	64
financial market	1	19	27	5	2019	9
financial services	1	13	20	6	2018	31
financial system	1	12	17	5	2017	15
human resource management	1	9	12	5	2018	17
image	1	10	22	5	2019	55
india	1	40	46	10	2019	14
intention	1	77	135	7	2019	30
intention to use	1	10	16	5	2021	9
internet	1	68	100	6	2017	28
islamic bank	1	11	28	9	2020	19
islamic banks	1	14	25	9	2018	45
loyalty	1	26	60	17	2018	39
marketing	1	21	27	6	2016	17
monetary policy	1	10	16	5	2016	18
netherlands	1	65	101	8	2020	16
perceived risk	1	19	30	9	2019	30
perceived usefulness	1	26	31	5	2019	19
perception	1	140	386	28	2019	22
policy making	1	41	58	5	2011	49
public relations	1	91	160	9	2017	47
relationship marketing	1	10	14	5	2011	28
reputation	1	12	15	5	2015	14
sales	1	27	49	13	2019	18
satisfaction	1	47	74	14	2018	33
security	1	37	52	10	2020	5
service quality	1	18	32	9	2019	43
social influence	1	9	14	5	2021	13
social trust	1	8	10	7	2017	28
south africa	1	58	95	5	2018	38
survey	1	47	73	6	2018	22
surveys	1	20	29	8	2019	17
technology	1	74	119	7	2017	66
transparency	1	55	94	10	2020	12
trust	1	240	3205	315	2017	29
trust in banks	1	14	17	6	2019	16
uncertainty	1	35	43	5	2017	5
access to information	2	63	116	7	2013	9

article	2	207	2027	105	2015	29
biobanks	2	110	331	21	2015	38
bioethics	2	57	99	6	2012	36
biomedical and behavioral research	2	66	135	7	2001	41
blood bank	2	124	299	17	2014	20
blood banks	2	45	86	6	2010	16
blood donor	2	111	253	12	2013	27
blood donors	2	80	145	8	2011	23
canada	2	75	125	7	2013	21
commercial phenomena	2	94	161	6	2013	31
cultural anthropology	2	76	121	5	2011	22
"databases, nucleic acid"	2	55	97	5	1999	31
donor	2	145	433	19	2015	23
economics	2	81	132	8	2009	36
"ethics committees, research"	2	68	131	6	2011	73
genetic privacy	2	91	175	9	2012	63
genetic research	2	152	490	24	2011	50
genetics	2	162	581	27	2012	40
genetics and reproduction	2	74	151	7	2001	40
great britain	2	81	152	8	2007	22
health care facility	2	170	930	47	2011	31
health service	2	56	87	5	2010	13
human	2	214	2877	159	2015	30
human rights	2	66	116	5	2004	68
humans	2	210	2832	154	2015	32
law	2	62	111	6	2014	39
legal aspect	2	105	217	12	2010	34
medical ethics	2	101	258	13	2008	41
medical information	2	120	285	12	2013	66
medicolegal aspect	2	70	112	5	2006	42
morality	2	74	154	8	2012	50
organization	2	60	88	6	2012	21
organization and management	2	152	451	25	2013	29
physician	2	100	192	8	2013	20
physicians	2	85	132	5	2008	27
policy	2	83	148	7	2008	46
practice guideline	2	96	179	9	2011	40
private sector	2	42	55	5	2013	22
professional standard	2	81	182	10	2015	25
psychological aspect	2	81	147	8	2009	29
public policy	2	55	95	6	2006	48
public trust	2	64	146	10	2012	49
questionnaires	2	98	228	9	2011	40
research	2	102	224	15	2009	35
research subject	2	128	378	16	2012	53
research subjects	2	104	297	13	2010	39
review	2	121	281	16	2011	57
social responsibility	2	71	132	7	2017	21
standard	2	84	174	9	2007	42
sweden	2	68	117	7	2009	56
tissue and organ procurement	2	94	187	9	2011	25
tissue banks	2	131	419	22	2009	59
tissue donors	2	139	450	20	2014	39
transplantation	2	99	211	10	2011	25
united kingdom	2	104	222	14	2011	26
united states	2	165	552	26	2012	54
adolescent	3	124	417	16	2016	42
adult	3	196	1518	68	2017	28
age	3	68	118	5	2017	39
aged	3	148	640	25	2015	36
"aged, 80 and over"	3	75	175	7	2013	35
altruism	3	110	265	11	2013	41
attitude	3	146	554	28	2017	27
attitudes	3	61	97	6	2020	13
australia	3	77	162	10	2015	37
awareness	3	96	191	9	2019	19
child	3	92	172	8	2013	24
clinical article	3	96	250	11	2020	19
clinical trial	3	82	176	6	2017	46
cohort analysis	3	80	178	8	2018	19
cohort studies	3	66	121	5	2017	23
controlled study	3	153	568	25	2018	30
cross-sectional studies	3	64	116	6	2018	46
cross-sectional study	3	65	138	7	2019	18

data analysis	3	64	106	6	2019	17
data collection	3	108	244	10	2015	61
data sharing	3	61	97	5	2020	55
decision making	3	117	326	19	2017	45
demography	3	86	174	7	2017	49
education	3	70	119	6	2017	22
expectation	3	71	125	5	2020	43
female	3	193	1568	72	2017	25
focus groups	3	88	187	7	2015	49
genetic database	3	71	131	6	2012	53
genetic screening	3	78	142	6	2016	25
"health knowledge, attitudes, practice"	3	111	329	12	2015	36
health survey	3	86	174	7	2016	38
human experiment	3	130	416	24	2019	16
human tissue	3	90	207	10	2019	24
information processing	3	134	398	16	2015	37
interview	3	136	458	22	2018	17
interviews as topic	3	103	236	10	2016	23
knowledge	3	69	112	5	2015	12
major clinical study	3	130	511	22	2018	24
male	3	193	1523	69	2017	26
middle aged	3	160	773	31	2016	30
motivation	3	133	350	14	2015	29
multicenter study	3	73	138	5	2019	49
normal human	3	73	121	5	2015	44
patient selection	3	75	123	5	2016	48
personalized medicine	3	108	265	12	2020	41
precision medicine	3	90	190	8	2019	45
psychology	3	147	556	24	2018	21
public opinion	3	154	589	30	2013	55
qualitative research	3	121	384	17	2018	24
questionnaire	3	158	679	33	2018	24
semi structured interview	3	69	148	7	2020	12
socioeconomics	3	76	115	5	2015	65
surveys and questionnaires	3	131	426	21	2019	22
young adult	3	134	434	16	2016	34
biobank	4	182	1612	84	2018	31
biobanking	4	143	514	23	2018	32
biological specimen banks	4	193	2052	107	2016	31
biomedical research	4	188	1224	59	2016	35
blood sampling	4	90	177	8	2015	32
broad consent	4	65	132	6	2018	66
clinical research	4	88	142	6	2015	26
community engagement	4	66	116	6	2020	20
comprehension	4	95	224	10	2015	29
confidentiality	4	131	369	18	2012	39
consent	4	81	211	12	2013	22
cooperation	4	78	139	7	2014	21
cooperative behavior	4	56	91	5	2014	16
drawing	4	50	104	5	2019	67
ethics	4	185	1303	66	2014	40
"ethics, research"	4	128	425	18	2014	58
funding	4	84	159	8	2014	42
"genome, human"	4	68	99	5	2012	99
genomics	4	130	349	16	2016	54
human relation	4	53	93	5	2010	34
information dissemination	4	104	242	12	2017	65
informed consent	4	189	1474	75	2014	41
medical research	4	191	1581	78	2015	38
model	4	71	100	5	2013	57
neoplasm	4	105	229	10	2017	20
neoplasms	4	111	258	11	2016	23
participatory research	4	67	107	5	2015	35
patient participation	4	126	347	15	2015	40
personal autonomy	4	60	149	7	2011	66
personnel	4	111	275	12	2014	66
privacy	4	161	529	31	2014	37
procedures	4	84	159	7	2017	27
research ethics	4	143	584	27	2015	49
research personnel	4	118	298	12	2015	53
research work	4	60	99	5	2018	44
standards	4	77	144	8	2016	19
trends	4	67	123	6	2017	61
african american	5	84	139	7	2020	26

american indian	5	78	133	6	2015	54
attitude to health	5	137	402	15	2016	33
china	5	76	134	6	2017	16
communication	5	93	162	9	2017	59
delivery of health care	5	70	98	5	2017	10
developing countries	5	37	51	5	2018	12
ethnic group	5	75	112	5	2019	44
financial management	5	84	124	6	2012	44
governance	5	78	136	9	2017	37
government	5	126	326	17	2014	25
health care access	5	70	108	5	2019	20
health care delivery	5	84	136	7	2016	18
health care personnel	5	98	174	8	2018	33
health care policy	5	80	136	6	2015	19
health care system	5	96	178	7	2019	42
health insurance	5	72	112	5	2017	27
hispanic	5	74	127	5	2017	25
international cooperation	5	103	180	9	2011	48
interpersonal communication	5	126	297	13	2016	49
leadership	5	72	104	7	2018	31
legislation and jurisprudence	5	95	153	7	2018	44
note	5	66	102	5	2016	24
pandemic	5	46	61	5	2021	8
priority journal	5	176	770	36	2012	43
public health	5	104	263	13	2014	35
religion	5	77	110	5	2014	53
scientist	5	99	164	7	2018	43
social attitude	5	81	114	5	2017	45
trust fund	5	17	20	6	2015	6
world bank	5	59	101	18	2016	26



### Опитування: Довіра до банківської системи України

**Мета опитування:** оцінити рівень довіри населення до банківської системи України, зокрема сприйняття її надійності, прозорості, кредитних умов та готовності користуватися банківськими послугами.

Це опитування проводиться в рамках кваліфікаційної роботи магістра, присвяченої аналізу довіри населення до банківської системи України.

Ваші відповіді є анонімними та будуть використані виключно в наукових цілях.

**Інструкція:** Будь ласка, оберіть відповіді на кожне запитання, яка найкраще відповідає вашій думці.

*Зірочка (\*) означає, що запитання обов'язкове*

#### 1. Ваш вік (повних років) \*

Ваша відповідь \_\_\_\_\_

#### 2. Стать \*

- Жіноча
- Чоловіча

#### 3. Ваш поточний статус (можна обрати кілька варіантів відповідей) \*

- Студент
- Працівник (найманий)
- Підприємець (ФОП)
- Пенсіонер
- Тимчасово безробітний

#### 4. Чи маєте Ви досвід користування банківськими послугами? \*

- Так, регулярно
- Так, іноді
- Ні, не маю
- Важко відповісти

#### 5. Як часто Ви користуєтесь банківськими послугами (перекази, картки тощо)? \*

- Щодня
- Щотижня
- Щомісяця
- Рідше
- Не користуюся

#### 6. Наскільки Ви довіряєте українським банкам як надійному місцю для зберігання та управління Вашими коштами? \*

- 1 – Зовсім не довіряю
- 2 – Скоріше не довіряю
- 3 – Важко сказати / Нейтрально
- 4 – Скоріше довіряю
- 5 – Повністю довіряю

1    2    3    4    5

Зовсім не довіряю                        Повністю довіряю

#### 7. Наскільки гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГВФО) впливають на Ваше рішення тримати кошти у банку? \*

- А. Вони є вирішальним фактором для моєї довіри, без них я б не розміщував(ла) кошти.
- Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.
- В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.
- Г. Вони майже не впливають на моє рішення.
- Д. Не тримаю кошти в банку.

#### 8. Які три фактори є для Вас НАЙВАЖЛИВІШИМИ при виборі банку для довгострокового співробітництва? (оберіть 3 найважливіших фактори) \*

- А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал).
- Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій).
- В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами).
- Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).
- Д. Фінансова звітність та стійкість (достатність капіталу, рівень прибутковості).
- Е. Жоден з вказаних варіантів (не користуєся банківськими послугами).

#### 9. Наскільки Ви довіряєте чесності та прозорості банківських кредитних договорів в Україні (азначені відсоткові ставки, комісії, штрафи)? \*

- 1 – Зовсім не довіряю (завжди очікую прихованих комісій чи незрозумілих умов).
- 2 – Скоріше не довіряю.
- 3 – Важко сказати / Нейтрально.
- 4 – Скоріше довіряю (більшість умов прописано чітко).
- 5 – Повністю довіряю (умови завжди зрозумілі та вичерпні).

1    2    3    4    5

Зовсім не довіряю (завжди очікую прихованих комісій чи незрозумілих умов)                        Повністю довіряю (умови завжди зрозумілі та вичерпні)

#### 10. Якщо у Вас виникла потреба у значній сумі коштів (наприклад, на купівлю житла, авто чи великий бізнес-проект), наскільки ймовірно, що Ви звернетесь за кредитом саме до українського банку? \*

- А. Зовсім не звернуся (віддаю перевагу іншим джерелам фінансування або не візьму в борг).
- Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
- В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).
- Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
- Д. Безумовно звернуся (банківський кредит є для мене пріоритетним джерелом).

Надіслати

Очистити форму

Ніколи не вводьте паролі в Google Форми.

Компанія Google не створювала цей зміст і не підтримує його. [Відоміти контактні форми](#) - [Умови використання](#) - [Політика конфіденційності](#)

Ця форма заветься підозрілою? [@gfi](#)

Google Форми

## Відповіді респондентів

1. Ваш вік (повних років)	2. Стать	3. Ваш поточний статус (можна обрати кілька варіантів відповіді)	4. Чи маєте Ви досвід користування банківськими послугами?	5. Як часто Ви користуєтесь банківськими послугами (перекази, картки тощо)?	6. Наскільки Ви довіряєте українським банкам як надійному місцю для зберігання та управління Вашими коштами?	7. Наскільки гарантії Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (ФГФСО) впливають на Ваше рішення тримати кошти у банку?	8. Які три фактори є для Вас НАЙВАЖЛИВШИМИ при виборі банку для довгострокового співробітництва? (оберіть 3 найважливіших фактори)	9. Наскільки Ви довіряєте чесності та прозорості банківських кредитних договорів в Україні (визначені відсоткові ставки, комісії, штрафи)?	10. Яку у Вас виникла потреба у зведенні суни коштів (наприклад, на будівництво житла, авто чи закордон, бізнес-проєкт), наскільки імовірно, що Ви звернетесь за кредитом саме до українського банку?
30	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).
20	Чоловіча	Студент	Так, іноді	Щомісяця	4	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
53	Жіноча	Працівник (найманий), Підприємець (ФОП)	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	А. Зовсім не звернувся (віддаю перевагу іншим джерелам фінансування або не візьму в борг).
33	Жіноча	Підприємець (ФОП)	Так, регулярно	Щодня	5	А. Вони є вирішальним фактором для моєї довіри, без них я б не розміщував(ла) кошти.	Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	5	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
17	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щотижня	4	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень), Д. Фінансова звітність та стійкість (достатність капіталу, рівень прибутковості).	4	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).
38	Чоловіча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щотижня	4	А. Вони є вирішальним фактором для моєї довіри, без них я б не розміщував(ла) кошти.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
52	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щотижня	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
20	Жіноча	Студент, Тимчасово безробітний	Так, регулярно	Щотижня	4	Г. Вони майже не впливають на моє рішення.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
55	Жіноча	Тимчасово безробітний	Так, регулярно	Щотижня	4	Г. Вони майже не впливають на моє рішення.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
35	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щодня	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
18	Чоловіча	Студент	Так, іноді	Щомісяця	3	Д. Не тримаю кошти в банку.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
28	Жіноча	Підприємець (ФОП)	Так, регулярно	Щодня	4	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).



							функціональність мобільного додатку, кількість відділень).		
60	Жіноча	Пенсіонер	Так, іноді	Щомісяця	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	А. Зовсім не звернуся (віддаю перевагу іншим джерелам фінансування або не візьму в борг).
56	Чоловіча	Пенсіонер	Так, іноді	Щомісяця	2	Д. Не тримаю кошти в банку.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	А. Зовсім не звернуся (віддаю перевагу іншим джерелам фінансування або не візьму в борг).
21	Жіноча	Студент	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).
22	Чоловіча	Студент	Так, регулярно	Щодня	5	А. Вони є вирішальним фактором для моєї довіри, без них я б не розміщував(ла) кошти.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
25	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
25	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).
32	Чоловіча	Працівник (найманий)	Так, регулярно	Щотижня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
56	Чоловіча	Пенсіонер	Так, іноді	Рідше	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	А. Надійність та репутація (історія, відсутність скандалів, державний чи міжнародний капітал), Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	А. Зовсім не звернуся (віддаю перевагу іншим джерелам фінансування або не візьму в борг).
55	Чоловіча	Пенсіонер	Так, іноді	Рідше	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
50	Жіноча	Працівник (найманий)	Так, іноді	Рідше	3	В. Я не до кінця розумію систему гарантування вкладів.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	3	Б. Малоімовірно (тільки в крайньому разі).
30	Жіноча	Підприємець (ФОП)	Так, регулярно	Щодня	4	Б. Вони додають впевненості, але не є єдиним фактором.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
39	Чоловіча	Підприємець (ФОП)	Так, регулярно	Щодня	4	Г. Вони майже не впливають на моє рішення.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	Г. Досить імовірно (якщо умови будуть прийнятними).
21	Чоловіча	Студент	Так, регулярно	Щотижня	4	Г. Вони майже не впливають на моє рішення.	Б. Прозорість умов (зрозумілі тарифи, відсутність прихованих комісій), В. Вигідні фінансові умови (високі ставки за депозитами, низькі ставки за кредитами), Г. Якість та зручність обслуговування (швидкість, функціональність мобільного додатку, кількість відділень).	4	В. 50/50 (залежить від поточної економічної ситуації та конкретних пропозицій).

## Додаток І

Найменування банку	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (1)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (2)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (3)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (4)	Сума кредитної заборгованості, тис. грн (5)	Сума вкладів, тис. грн
АТ "Укресімбанк"	200 240	137 173	540	1 127	209 402	39 477 822
АТ "Ощадбанк"	27 248 960	117 627	200 060	88 872	4 001 013	225 818 524
АТ "БАНК АЛЪЯНС"	705 590	8 719	18 209	35 766	108 885	2 693 763
АТ "Райффайзен Банк"	8 163 612	192 380	71 467	28 095	1 431 305	86 040 724
АТ "АЛЪБАНК"	24 455	5 420	780	18 565	2 239	805 449
АТ КБ "ПриватБанк"	97 850 587	2 021 588	641 573	306 136	6 852 975	558 481 266
Полікомбанк	1 478	19 406	27	3 670	16 480	381 972
АТ "ТАСКОМБАНК"	4 097 192	212 390	151 727	83 906	940 364	12 238 773
ПрАТ "БАНК ФАМІЛЬНИЙ"	0	0	0	0	397	1 291
АТ "КРЕДОБАНК"	1 183 426	22 761	6 798	2 914	1 077 385	24 942 795
АТ АКБ "Львів"	1 558 154	53 247	18 495	64 251	232 730	5 075 586
АТ "ОКСІ БАНК"	12 094	10 199	8 234	271	3 288	186 594
АТ "А - БАНК"	16 719 176	81 696	280 920	217 082	2 413 602	25 322 188
АКБ "ІНДУСТРІАЛБАНК"	7 942	943	0	0	84 654	1 214 177
ПАТ "МТБ БАНК"	93 468	13 670	24 451	318	66 630	4 942 575
Акціонерний банк "Південний"	80 367	45 148	208	104 280	123 683	20 056 688
АТ "Полтава-банк"	19 591	5 905	2 252	8 581	35 726	1 613 355
АТ "ПУМБ"	22 780 899	129 625	341 445	219 832	1 930 524	66 533 712
АТ "БАНК "ГРАНТ"	2 217	3 373	998	90	43 133	1 070 447
АТ "СКАЙ БАНК"	39 497	248 844	33 367	3 128	10 774	288 220
АТ "БТА БАНК"	879	0	0	0	405	28 408
АТ "АСВІО БАНК"	41	16 580	5 644	1 987	19 973	878 870
АТ "УКРСИББАНК"	2 995 572	82 509	35 094	20 852	426 372	67 836 210
АТ "Ідея Банк"	5 904 226	455 426	200 655	115 031	4 333 808	4 609 654
АТ "БАНК "УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ"	15 188	1 793	138	28	6 468	630 019
АТ "ПРАВЕКС БАНК"	727 760	14 938	1 744	1 563	69 229	5 199 589
АТ "КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК"	4 525 320	208 951	57 990	24 129	483 458	25 195 480
АТ "МетаБанк"	0	32	0	0	23 179	184 403
АТ "ЮНЕКС БАНК"	599 838	46 498	47 280	63 499	139 098	1 391 824
АТ "КОМІНБАНК"	8 962	14 604	9 320	60 450	89 055	2 854 773
АТ "УНІВЕРСАЛ БАНК"	57 170 599	33 600	597 064	408 232	2 655 266	119 637 002
АТ "ПРЕУС БАНК МКБ"	40	1	30	7	4 051	2 378 782
АТ "БАНК КРЕДИТ ДНІПРО"	832 124	588 758	60 885	10 221	244 318	5 886 042
АТ "СЕНС БАНК"	11 629 447	455 299	247 404	152 746	15 975 877	49 749 686
АБ "УКРГАЗБАНК"	9 865 217	20 122	15 708	4 203	219 119	36 424 433
АТ "АБ "РАДАБАНК"	42 555	36 340	49 764	58 815	265 461	4 151 383
АБ "КЛІРИНГОВИЙ ДІМ"	11 762	19 703	812	2 509	25 478	2 514 730
АТ "ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК"	0	139	0	0	1 284	59 188
АТ "ОТП БАНК"	6 437 081	89 340	51 153	29 716	741 235	37 168 221
АТ "СІПБАНК"	13 923	0	0	0	0	704
АТ "ПРОКРЕДИТ БАНК"	114 847	18 612	33 833	10 652	48 507	13 267 195
ПАТ "БАНК ВОСТОК"	329 818	71 723	4 168	3 573	54 119	8 553 305
АТ "БАНК ТРАСТ-КАПІТАЛ"	0	106	979	0	131	28 309
АТ "Український банк реконструкції та розвитку"	0	0	0	0	0	16 640
АТ "БІЗБАНК"	165 320	71 196	32 122	4 502	65 010	1 473 535
АТ "КРЕДИТ ЄВРОПА БАНК"	0	0	0	0	1 163	17 556
АТ "КРЕДИТВЕСТ БАНК"	1 891	981	4 492	0	0	425 172
АТ "МОТОР-БАНК"	0	0	0	0	516	79 940
АТ "КБ "ГЛОБУС"	1 070 172	135 323	105 834	50 920	387 448	3 209 843
АТ "АГРОПРОСПЕРІС БАНК"	684	2 813	3 214	3	808	1 583 275
АТ "МІВ"	4 797	14 397	6 796	2 211	56 525	580 792
ПуАТ "КБ "АКОРДБАНК"	597 945	5 941	1 295	3 658	72 441	7 543 676
АТ "БАНК 3/4"	948	397	174	0	0	125 306
АТ "СПБ"	0	0	0	0	3 094	313 696
АТ "СЕБ КОРПОРАТИВНИЙ БАНК"	0	0	0	0	0	6 118
АТ "БАНК АВАНГАРД"	0	0	0	0	0	208 913
АТ "КРИСТАЛБАНК"	6 813	16 742	489	4 051	43 536	563 520
АТ "РВС БАНК"	3 720	1 746	0	0	10 518	649 310



# CERTIFICATE

of conference participant

it is hereby certified, that

**АНАСТАСІЯ ОЛЕФІРЕНКО**

took part in the 2<sup>nd</sup> International Scientific and Practical Conference  
«**INNOVATIVE RESEARCH IN SCIENCE AND ECONOMY**»

December 3-5, 2025, Brussels, Belgium  
24 Hours of Participation  
(0,8 ECTS credits)



isu-conference.com



Head of the  
organizing committee



Viktorii Tsiundyk

ISU-25/1203-304

