

https://www.researchgate.net/publication/327102922_Stakeholder_Theory_Concepts_and_Strategies (date of access: 13.03.2025).

5. Rawls J. The original position. A Theory of Justice. 2009. P. 102–168. URL: <https://doi.org/10.2307/j.ctvkjb25m.7> (date of access: 12.03.2025).

УДК 336.7

Яковів А. Т., студент,

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

Король С. В., к.е.н., доцент кафедри фінансів, обліку та оподаткування,

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

ДОВІРА ДО ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ ЯК БАР'ЄР ФІНАНСОВОЇ ІНКЛЮЗІЇ: ПРИЧИНИ ТА ШЛЯХИ ВІДНОВЛЕННЯ

Сучасна економіка характеризується високою динамікою фінансових процесів, у межах яких довіра до фінансових установ виступає як один із ключових чинників, що впливають на сприйняття та використання фінансових послуг населенням. Попри розвиток технологій та розширення спектру банківських продуктів, недовіра до фінансових установ залишається значним бар'єром, що стримує процес фінансової інклюзії.

Однією з головних причин, що впливають на недовіру до фінансових установ, є історичний досвід країн із нестабільною економікою. Невдалі експерименти, фінансові кризи та скандали, пов'язані з зловживаннями, призводять до формування стійких негативних уявлень. Недостатня прозорість операцій, заплутані умови договорів, відсутність відкритості щодо тарифів та комісій посилюють скептицизм серед потенційних клієнтів. Крім того, нерідко негативні емоції посилюються через відсутність ефективного зворотного зв'язку між установами та їхніми клієнтами, що ускладнює процес виправлення помилок і відновлення довіри [1-3].

Водночас соціально-психологічні аспекти також відіграють важливу роль. Феномен «ефекту відбитку» передбачає, що споживачі схильні базувати свою думку про фінансові установи на окремих негативних випадках, що сталися у їхньому оточенні. У результаті, навіть позитивні зміни у політиці установ часто сприймаються з обережністю, адже клієнти готові очікувати повторення минулих помилок [1-3].

Відтак для подолання перешкод на шляху фінансової інклюзії необхідно впроваджувати системні заходи, спрямовані на відновлення довіри. Серед них можна виділити кілька ключових напрямів, серед яких [1-3].:

1. Підвищення прозорості діяльності: забезпечення відкритої інформаційної політики щодо умов надання послуг, тарифікації та прийняття рішень здатні сприяти зменшенню інформаційного дисбалансу між установами та споживачами; впровадження стандартів звітності та регулярна

публікація аудиторських висновків можуть значно покращити сприйняття діяльності установ.

1. Реформи у сфері регулювання: розробка та імплементація сучасних нормативних актів, що захищають права споживачів фінансових послуг, здатні сприяти створенню стабільного нормативного середовища; посилення контролю за діями фінансових установ з боку незалежних регуляторів дозволить оперативно реагувати на порушення та мінімізувати негативні наслідки.

2. Фінансова освіта та підвищення рівня фінансової грамотності: одним із стратегічних напрямів є формування у населення критичного мислення щодо фінансових продуктів та ринкових ризиків; освітні програми дозволять клієнтам краще орієнтуватися у фінансових питаннях, що здатні сприяти більш усвідомленому вибору та зниженню негативного впливу історичних помилок.

3. Інноваційні підходи до обслуговування клієнтів: застосування сучасних технологій, зокрема цифровізації банківських послуг, може стати потужним інструментом для покращення взаємодії між установами та клієнтами; це включає використання мобільних додатків, чат-ботів і персоналізованих сервісів, що дозволяють оперативно задовольняти вимоги клієнтів та будувати довгострокові відносини.

Отже, довіра до фінансових установ є ключовим чинником, який визначає можливості фінансової інклюзії. Низький рівень довіри зумовлений як історичними факторами, так і актуальними проблемами в сфері прозорості, регулювання та комунікації. Відновленню довіри сприятимуть систематичні заходи, спрямовані на вдосконалення нормативної бази, активну інформаційну політику та підвищення фінансової грамотності громадян. Загалом, лише комплексний підхід дозволить подолати бар'єри та забезпечити рівний доступ до фінансових ресурсів для всіх верств населення.

Перелік використаних джерел

1. Вітка Ю. Рецепти довіри до фінансових установ. *Економічна правда*. 2018. URL: <https://epravda.com.ua/columns/2018/11/6/642331/>

2. Євтушенко Н. М., Стеценко Д. І. Фінансова інклюзія в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Міжнародний науковий журнал «Грааль науки»*. 2024. № 40 (червень). URL: <https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/download/16/16/29>

3. НБУ з ЄБРР презентують Рекомендації фінансовим установам-роботодавцям для розвитку фінансової інклюзії та реінтеграції ветеранів війни в Україні. *Офіційний сайт НБУ*. 2025. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-z-yebrr-prezentuyut-rekomendatsiyi-finansovim-ustanovam-robotodavtsyam-dlya-rozvitku-finansovoyi-inklyuziyi-ta-reintegratsiyi-veteraniv-viyni-v-ukrayini>