

ПОВЕДІНКОВІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ БАНКІВ І ДОМОГОСПОДАРСТВ В УКРАЇНІ

© 2025 ГЛАДЧУК О. М., ХАРАБАРА В. М., ГЕРАСИМ К. М.

УДК 330.16:336
JEL Classification: D14; E71; G21; G41; G51; G53

**Гладчук О. М., Харабара В. М., Герасим К. М. Поведінкові аспекти взаємодії
банків і домогосподарств в Україні**

Метою статті є комплексне дослідження фінансової поведінки українських домогосподарств під час впливу різноманітних економічних стресів у процесі взаємодії з банками, враховуючи поведінкові пастки, інформаційну асиметрію та запровадження сучасних цифрових банківських технологій. У статті продемонстровано, що кожна криза залишила своєрідний тривалий відбиток на фінансовій поведінці домогосподарств: гіперінфляція навчила боятися знецінення національних грошей і формування валютних резервів, «банкопад» загострив увагу до надійності банків і стимулював банківські реформи, війна ж підтвердила, що при врахуванні владою поведінкових факторів населення буде довіряти банкам і діяти більш раціонально. Визначено поведінкові пастки у процесі взаємодії банків і домогосподарств, а також вказано на те, що вони є важливим чинником, який може поглиблювати кризові явища, посилюючи їх негативні наслідки як для домогосподарств, так і для банків. Зазначено, що значна інформаційна асиметрія між банками та домогосподарствами є суттєвим фактором поглиблення кризових явищ, у той час як інформаційна відкритість і довіра є основою раціональної фінансової поведінки домогосподарств. Обґрунтовано, що сучасні цифрові сервіси зробили фінансову взаємодію домогосподарств і банків більш оперативною і прозорою, що є надзвичайно важливим чинником у кризових умовах і за необхідності прийняття швидких рішень; проте стрімка цифровізація вимагає збільшення відповідальності сторін через ризики цифрових пасток. У результаті дослідження було зауважено, що фінансова поведінка домогосподарств на ринку банківських послуг є динамічним процесом розвитку та пізнання, на основі здобутого досвіду пережитих криз, усвідомлення та нейтралізації поведінкових пасток, застосування сучасних банківських технологій; а це означає, що банкам потрібно більшою мірою враховувати поведінкові особливості взаємодії зі своїми клієнтами, що дасть змогу сформувати зрілу фінансову екосистему, яка базуватиметься на довірі та фінансовій культурі, де раціональність ефективно співіснуватиме із поведінковими особливостями домогосподарств.

Ключові слова: банк, фінансова поведінка домогосподарств, поведінкова пастка, інформаційна асиметрія, фінансова грамотність.

Бібл.: 9.

Гладчук Ольга Михайлівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів і кредиту, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, Чернівці, 58012, Україна)

E-mail: o.gladchuk@chnu.edu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2362-1224>

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/D-4960-2016>

Харабара Віолетта Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів і кредиту, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, Чернівці, 58012, Україна)

E-mail: v.kharabara@chnu.edu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8555-6440>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/D-4977-2016>

Герасим Крістіна Михайлівна – лаборант кафедри фінансів і кредиту, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича (вул. Коцюбинського, 2, Чернівці, 58012, Україна)

E-mail: herasymkristina@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2163-8824>

UDC 330.16:336
JEL Classification: D14; E71; G21; G41; G51; G53

**Hladchuk O. M., Kharabara V. M., Herasym K. M. The Behavioral Aspects of the Interaction between Banks
and Households in Ukraine**

The aim of the article is a comprehensive study of the financial behavior of Ukrainian households during the impact of various economic stresses in the process of interacting with banks, considering behavioral traps, information asymmetry, and the implementation of modern digital banking technologies. The article demonstrates that each crisis left a distinctive lasting imprint on the financial behavior of households: hyperinflation taught fear of the devaluation of the national currency and the formation of foreign currency reserves, the «bank collapse» heightened awareness of bank reliability and stimulated banking reforms, while the ongoing war confirmed that if the authorities take into account the behavioral factors of the population, people will trust banks and act more rationally. Behavioral traps in the interaction between banks and households are identified, and it is noted that they are an important factor that can deepen crisis phenomena, exacerbating their negative consequences for both households and banks. It is noted that significant information asymmetry between banks and households is a major factor in deepening crisis phenomena, while informational openness and trust serve as the foundation of rational financial behavior among households. It is substantiated that modern digital services have made the financial interaction between households and banks more efficient and transparent, which is an extremely important factor under crisis conditions and when quick decisions are necessary; however, rapid digitalization necessitates increased responsibility from both parties due to the risks of digital traps. The study notes that the financial behavior of households in the banking services market is a dynamic process of development and understanding, based on the acquired experience of suffered crises, awareness and neutralization

of behavioral traps, and the application of modern banking technologies; this means that banks need to take into account the behavioral characteristics of their interactions with clients to a greater extent, which will enable the formation of a mature financial ecosystem based on trust and financial culture, where rationality will effectively coexist with the behavioral characteristics of households.

Keywords: bank, financial behavior of households, behavioral trap, information asymmetry, financial literacy.

Bibl.: 9.

Hladchuk Olha M. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubynskoho Str., Chernivtsi, 58012, Ukraine)

E-mail: o.gladchuk@chnu.edu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2362-1224>

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/D-4960-2016>

Kharabara Violetta M. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubynskoho Str., Chernivtsi, 58012, Ukraine)

E-mail: v.kharabara@chnu.edu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8555-6440>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/rid/D-4977-2016>

Herasym Kristina M. – Laboratory Assistant of the Department of Finance and Credit, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (2 Kotsiubynskoho Str., Chernivtsi, 58012, Ukraine)

E-mail: herasymkristina@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2163-8824>

Сучасна економічна нестабільність, соціально-політичні кризи, військові дії значно впливають на фінансову поведінку домогосподарств, які, приймаючи фінансові рішення під емоційним впливом і з обмеженим обсягом інформації, можуть потрапляти в так звані «поведінкові пастки», які порушують їх фінансові інтереси. У процесі взаємодії домогосподарств із банківськими установами такі поведінкові пастки можуть загострювати фінансові проблеми обох сторін – як банків, так і домогосподарств.

Дослідження поведінкових аспектів домогосподарств на сучасному ринку банківських послуг України є досить актуальним. Із часів незалежності українська економіка загалом і банківський сектор зокрема пережили достатньо серйозні кризи та потрясіння: гіперінфляція на початку 1990-х років, грошова реформа в 1996 році, значна доларизація економіки (внаслідок девальвацій і недовіри населення до стабільності національної валюти), банківська криза 2014–2016 рр., початок військових дій і захоплення великої площі української території, коронавірусна пандемія та локдауни, повномасштабна війна з 2022 року. Кожна з цих криз висвітлила певні типові моделі фінансової поведінки населення – від панічного вилучення вкладів з банків до масового скуповування валюти, а також виявила суттєвий інформаційний розрив між банками та населенням.

У той самий час, в епоху глобалізації та цифровізації запроваджуються сучасні цифрові банківські технології (онлайн-банкінг, мобільні додатки, push-сповіщення, алгоритмічні поради тощо), що змінює фінансову поведінку домогосподарств на ринку банківських послуг. Позитивним впли-

вом таких змін стає поліпшення стану поінформованості, зменшення інформаційної асиметрії між банками та домогосподарствами, розвиток фінансової дисципліни та фінансової грамотності населення. Однак існує і негативний вплив на фінансову поведінку домогосподарств від таких інновацій, зокрема – спрощення імпульсивних транзакцій і експлуатація недоліків мислення.

Як науковий напрям поведінкові фінанси виникли на перетині економіки та психології, досліджуючи систематичні відхилення фінансових рішень від трактувань класичної раціональної теорії. Домогосподарства доволі часто демонструють так звані когнітивні упередження – стійкі помилки мислення, що впливають на їх фінансові рішення в різноманітних сферах, у тому числі й у банківській. Як стверджують Нікіфоров П. О. та Марич М. Г. (2023) «Фінансова сфера як сфера соціальних взаємодій людей завжди була і буде моральною сферою за визначенням, тому поведінкові фінанси повинні опікуватися морально-етичними характеристиками суб'єктів прийняття фінансових рішень, а моральні цінності, загальні поняття моралі мають «увійти» в «теоретичну рамку» поведінкових фінансів, щоб показати ще один «спосіб бачення предмета в його історії», зрозуміти і побачити певну цілісність емпіричного різноманіття фактів соціальних взаємодій» [1]. Ілляшенко П. (2017) відзначає, що «поведінкові фінанси вже не обмежуються вивченням фондових інвесторів, а все більше охоплюють сферу фінансів домогосподарств – рішень домогосподарств щодо заощаджень, позик і т. п.» [2]. Зокрема, виділено типові помилки фінансових рішень домогосподарств: недостатність заощаджень, надмірна фінансова обе-

режність і уникнення інвестування, низький рівень диверсифікації активів, помилки в кредитуванні й управлінні кредитним боргом тощо.

Банківські установи, знаючи поведінкові особливості та помилки своїх клієнтів, інколи можуть їх використовувати у власних інтересах. Зокрема, банки можуть пропонувати клієнтам кредитні продукти із низьким початковим відсотковим навантаженням чи в іноземній валюті, використовуючи недалекоглядність позичальників стосовно майбутніх кредитних відсотків і валютних ризиків, а також схильність «жити в борг». Heidhues P. і Köszegi B. (2010) теоретично продемонстрували, як кредитори отримують вигоду через брак самоконтролю у позичальників, нав'язуючи дорогі кредити людям, які схильні жити в борг [3]. Таким чином, конфлікт інтересів й інформаційна асиметрія між домогосподарствами та банками посилюють поведінкові викривлення.

Mishkin F. S. в історичному аналізі фінансових криз зазначає, що «непрозорість інформації відіграє ключову роль у виникненні банківських панік: проблема асиметричної інформації лежить в основі фінансової кризи, тому що вкладники кидаються вилучати кошти як із платоспроможних, так і з неплатоспроможних банків, не маючи змоги розрізнити їх» [4].

У науковій літературі теж підкреслюється взаємозв'язок між минулим досвідом пережитих населенням криз і поточною фінансовою поведінкою домогосподарств. Наприклад, українські домогосподарства, які пережили гіперінфляцію 1990-х, грошову реформу, неодноразові девальвації української грошової одиниці, сформували стійку недовіру до неї та фінансових установ. У дослідженні Шкварчук А. і Слав'юк Р. (2019) зазначено, що українські домогосподарства є доволі фінансово обережними та прагнуть мати «фінансову подушку безпеки» на випадок кризи. Вони тримають значну частку своїх заощаджень у готівці поза банками, причому значна частина цих заощаджень – в іноземній валюті [5]. Така ситуація демонструє доларизацію заощаджень і пастку недовіри, при якій домогосподарства можуть недоотримувати відсоткові доходи та знецінювати власні накопичення.

Застосування сучасних цифрових технологій у банківництві також впливає на фінансову поведінку домогосподарств. Інтернет-банкінг, мобільні додатки з фінансовими порадами, системи автоматичних оповіщень, персональні фінансові менеджери, елементи гейміфікації у банківських продуктах змінюють фінансову поведінку домогосподарств. Сучасні цифрові сервіси зменшують

інформаційну асиметрію, клієнти миттєво можуть дізнатися курс валют, стан рахунку, доступні банківські продукти, а також порівняти їх. Вбудовані в мобільні додатки фінансові поради та push-нотифікації можуть допомогти клієнтам банків уникати типових помилок – своєчасно попереджувати про низький залишок коштів на рахунку, нагадуючи відкласти певну суму доходів на заощадження чи навіть блокуючи надмірні витрати, якщо користувачем встановлені відповідні ліміти. Використання елементів гейміфікації робить емоційну взаємодію клієнтів з банками більш приємною, що утримує та мотивує клієнтів частіше здійснювати певні банківські операції. Водночас Big Data й алгоритмічні рекомендації дають змогу маркетологам банків використовувати звички клієнтів, монетизуючи таким чином їх поведінкові особливості.

Дослідження фінансової поведінки домогосподарств на ринку банківських послуг України є важливим з точки зору як науки, так і практики. Розуміння особливостей фінансової поведінки домогосподарств, характеристика поведінкових пасток та інформаційної асиметрії допоможе банківським установам і НБУ розробити стратегії, які мінімізуватимуть ризики втрат від нерациональної фінансової поведінки населення у стресових умовах, підвищити фінансову стійкість і ефективність роботи банківського сектора, який є основою українського ринку фінансових послуг.

Метою статті є комплексне дослідження фінансової поведінки українських домогосподарств під час впливу різноманітних економічних стресів у процесі взаємодії із банками, враховуючи поведінкові пастки, інформаційну асиметрію та запровадження сучасних цифрових банківських технологій.

Дослідження базується на міждисциплінарному підході із використанням концептуальних положень поведінкових фінансів, економічної теорії та банківської справи. Здійснено огляд зарубіжних та українських літературних джерел з питань фінансової поведінки домогосподарств, інформаційної асиметрії, довіри до банків, а також впливу цифрових банківських технологій. Проведено порівняльний та історико-економічний аналіз впливу криз на фінансову поведінку домогосподарств на ринку банківських послуг України, з метою виявлення поведінкових патернів і їх причин, а також узагальнення рекомендацій на основі постулатів теорії поведінкових фінансів.

Українські домогосподарства за останні кілька десятиліть стали свідками та учасниками багатьох криз і потрясінь, що, безперечно, здійснило вплив на їх фінансову поведінку та взаємодію із

банками. Так, гіперінфляція початку 1990-х і грошова реформа 1996 р. спричинили недовіру до національної валюти та стали ґрунтом для подальшої доларизації всієї української економіки. Також цей період виховав в українських домогосподарствах стійку рису – високу схильність до заощадження «на чорний день», переважно в готівці та поза банками. Доларизація зростала навіть попри те, що відсотки по депозитах у гривні значно вищі, що вказує більше на психологічну схильність, аніж на раціональний розрахунок. Доларизацію підтримувала також і слабка довіра до державних інститутів – люди вірили в долар, тому що США стабільніші, ніж власна держава. Відсутність доступних інвестиційних альтернатив (нерозвинутість ринків капіталів, висока вартість нерухомості) теж мотивували до накопичення коштів в іноземній валюті.

Банківська криза 2014–2016 рр., під час якої збанкрутувало майже половина банків через неплатежі та шахрайство власників, негативно вплинула на фінансовий стан домогосподарств, які втратили значні кошти (особливо ті, які вклали в банки більше, ніж гарантована на той час державою сума – 200 тис. грн). Рівень проникнення банківських послуг знизився – багато клієнтів закрили рахунки або мінімізували залишки. Довіру до банків знову довелося відновлювати кілька років, важливу роль тут відіграв НБУ, який здійснив необхідні реформи в секторі та розвивав комунікацію з населенням і транспарентність українського банківництва. Після цього українські домогосподарства стали ще уважніше ставитися до вибору банку (перевага надається державним банкам, які точно «не впадуть», або ж банкам з іноземним капіталом), тобто в українських домогосподарств сформувався специфічний наратив – «надійність понад дохідність».

Повномасштабна війна 2022 р. у фінансовій поведінці домогосподарств відобразилась різким зміщенням пріоритетів, де перше місце посіли ліквідність і безпека. Спостерігалися великі черги до банкоматів, люди в паніці прагнули зняти всю готівку зі своїх банківських рахунків, проте оперативні дії НБУ допомогли взяти під контроль і стабілізувати банківський сектор. Новим цікавим феноменом у фінансовій поведінці українських домогосподарств цього часу стала «релокація фінансової активності». Мільйони українців, які виїхали за кордон, продовжували користуватися послугами українських банків дистанційно, завдяки активному розвитку банківських цифрових технологій. Блекаути, вимушені закриття відділень банків під час повітряних тривог, змусили підвищити за-

гальний рівень фінансової грамотності домогосподарств і навички роботи з онлайн-банкінгом. Українські домогосподарства адаптували свою фінансову поведінку – збільшили заощадження, оптимізували витрати, активніше користувалися безготівковими розрахунками.

Отже, кожна криза залишала своєрідний триваллий відбиток на фінансовій поведінці домогосподарств: гіперінфляція навчила боятися знецінення національних грошей і формування валютних резервів; «банкопад» загострив увагу до надійності банків і стимулював банківські реформи; війна ж підтвердила, що при врахуванні владою поведінкових факторів населення буде довіряти банкам і діяти більш раціонально.

Аналізуючи еволюцію взаємодії українських домогосподарств із банками, ми можемо виділити такі пастки в їх фінансовій поведінці:

- 1) пастка фінансових пірамід;
- 2) валютна боргова пастка;
- 3) пастка недовіри – «гроші під матрацом»;
- 4) поведінкові пастки у витратах домогосподарств.

Пастка фінансових пірамід – це одна з форм поведінкових помилок, коли інвестори, нехтуючи здоровим глуздом і ризиками, вкладають гроші у схеми з обіцянками надвисокого прибутку. Через низьку фінансову грамотність і бажання швидкого збагачення населення відбувалось масове інвестування у сумнівні структури (наприклад, піраміда MMM у 1994 р., «King's Capital» у 2006–2008 рр., «HAPPY COIN» у 2017 р. і т. п.) з надією отримати 1000% річних, однак більшість вкладників втратили інвестовані кошти. Це продемонструвало ефект «стадної поведінки» і надмірний оптимізм, попри недовіру до офіційних банківських установ.

Валютна боргова пастка – це ситуація, коли позичальники, орієнтуючись на короткострокову вигоду від нижчих ставок за валютними кредитами, ігнорують потенційні валютні ризики, що згодом призводить до критичного зростання боргового навантаження. На початку 2000-х років багато українських домогосподарств, отримуючи свої доходи у гривні, брали значно дешевші кредити в іноземній валюті (особливо іпотечні й автомобільні кредити), при стабільному і сприятливому курсі – це було вигідним рішенням. Проте кризи 2008 і 2014 рр. спричинили різке падіння гривні, і позичальники зіткнулися з багатократним зростанням боргового навантаження в іноземній валюті, опинившись у борговій пастці. Що є прикладом упередження до короткострокової вигоди (низького відсотка) та «якірного ефекту» (очікування стабільного курсу). У результаті

НБУ заборонив банкам надавати споживчі кредити в іноземній валюті.

Пастка недовіри, або так званий ефект «грошей під матрацом», виникає тоді, коли домогосподарства, обпалені попереднім негативним досвідом, уникають користування банківською системою, віддаючи перевагу зберігання готівки. У результаті «банкопадів» у 1990-х і 2014–2016 рр. багато українських домогосподарств почали уникати зберігання коштів у банках, надаючи перевагу готівці. Однак це обмежує домогосподарства в отриманні додаткових доходів, наражає на інфляційні та фізичні ризики (крадіжка, втрата через пожежу чи інші лиха). Це є яскравим проявом аверсії до втрат: домогосподарства, які пережили значні фінансові втрати в минулому, краще погодяться на можливі збитки через інфляційні процеси, ніж покладуть кошти в банк, навіть під досить високий відсоток. Станом на квітень 2025 р. середній індекс ставок за депозитами фізичних осіб на 12 місяців складав у: гривні – 13,1%, доларі США – 1,05%, євро – 0,51% [6]. При цьому майже 40% усіх банківських депозитів українських домогосподарств були в іноземній валюті. Варто зауважити, що українські домогосподарства також часто не довіряють банкам свої кошти і через те, що вони отримані в тіньовому секторі, а банки, будучи суб'єктами первинного фінансового моніторингу, зобов'язані звітувати про виявлені підозрілі операції своїх клієнтів.

Поведінкові пастки у витратах – це типові фінансові помилки домогосподарств, що виникають під впливом емоцій, короткострокових спокус і уникнення неприємної інформації, які ускладнюють довгострокове планування та фінансову стабільність. У повсякденному житті надмірне споживання та накопичення дрібних боргів, несвоєчасна оплата рахунків спричиняють фінансові помилки домогосподарств. «Ефекти миттєвої винагороди» спричиняють надмірні затрати та відкладають необхідність заощаджень, що може стати пасткою для домогосподарств під час кризи. «Ефект страуса» – ігнорування неприємних повідомлень про зростання боргів, штрафи і т. п. через психологічний дискомфорт спричиняє в подальшому зростання фінансового тягаря для домогосподарств. Так, українські банки у 2006–2007 рр., здійснюючи масове надання позик «до зарплати» і кредитних карток без фактичних перевірок кредитоспроможності, у кризовому 2008 р. зіткнулися зі значною несплатою таких позик, що стало прикладом експлуатації поведінкової недалекоглядності.

Отже, українські домогосподарства можуть бути схильними до різних поведінкових пасток

у фінансовій взаємодії з банками, однак потрібно не просто їх виявляти, а й навчитися правильно нейтралізувати.

Суттєвий вплив на фінансову поведінку домогосподарств на ринку банківських послуг здійснює інформаційна асиметрія, особливо у кризових ситуаціях. Банки краще обізнані про: свій фінансовий стан; реальні показники ліквідності, надійності та фінансової безпеки; особливості своїх продуктів і послуг. Клієнти банків також не завжди цілком розкривають власні інтереси, майбутні плани та фінансовий стан у взаємодії із банками. Низький рівень фінансової грамотності домогосподарств також може суттєво ускладнювати інформаційне сприйняття банківських продуктів і послуг, внаслідок складної або ж неповної інформації у договорах. Регуляторні вимоги та фінансова грамотність клієнтів зменшують цю асиметрію, однак у кризових ситуаціях інформаційні розриви зростають, провокуючи паніку і недовіру.

«Паніку наосліп» можна було спостерігати у 2014–2016 рр., коли після банкрутства майже половини працюючих банків в Україні клієнти в паніці забирали вклади і зі стійких, надійно працюючих банків, щоб не ризикувати. Додатковим фактором тоді виступила інфляція, що спонукало клієнтів швидше використати свої гривневі вклади, поки вони геть не знецінились. Однак прозора комунікація з боку банків і регулятора має вирішальне значення, недовіру населення можна знизити, якщо своєчасно інформувати про реальний стан банківської системи, заходи підтримки, які вживаються, і гарантії безпеки вкладів та інших банківських продуктів.

Позитивним прикладом управління інформаційним полем стала реакція української влади на шок від початку повномасштабного вторгнення в лютому 2022 р. Попри колосальний стрес, банкам вдалося уникнути панічного вилучення депозитів, оскільки НБУ і ФГВФО оголосили про 100% гарантію повернення всіх вкладів на період дії воєнного стану і ще три місяці після його завершення, а також ввели обмеження на зняття коштів. Цей безпрецедентний крок вдало спрацював, клієнти перестали панічно забирати свої вклади, довіра до банків зберігалася, а обсяг коштів фізичних осіб поступово зростає, і станом на початок березня 2025 р. він сягнув майже 1,5 трлн грн [7].

Іншим різновидом інформаційної асиметрії між банками та домогосподарствами є асиметрія у кредитуванні, оскільки клієнт завжди краще знає свою кредитоспроможність, мотивацію в поверненні боргу та інші супутні обставини. Банки у кризових ситуаціях перестраховуються та різко

зменшують кредитування, навіть відносно надійних клієнтів, оскільки складно передбачити, хто точно не впорається з поверненням боргу. Задля зменшення такої інформаційної асиметрії необхідно розвивати роботу кредитних бюро, верифікувати доходи клієнтів за допомогою даних податкових органів, використовувати скорингові моделі тощо.

За кілька останніх десятиліть цифрові технології набули значного розвитку в українському банківництві, онлайн-банкінг і мобільні додатки стали звичним інструментом для мільйонів клієнтів, змінивши їх фінансову поведінку. Банківська інформація, широкий спектр банківських послуг і операцій стали доступні та контрольовані цілодобово, що спричиняє як заспокійливий вплив на домогосподарства (відчуття контролю над своїми фінансами навіть у складні часи), так і підвищує панічні настрої чи провокує необдумані дії у кризових ситуаціях.

Push-сповіщення і персональні фінансові менеджери дають змогу більше раціоналізувати фінансову поведінку домогосподарств при взаємодії з банками (нагадувати, планувати, автоматизувати накопичення тощо). Системи оповіщень про надходження коштів на рахунки, необхідності сплати по кредитах, досягнення визначених лімітів, можливості нових банківських продуктів – підтримують фінансову дисципліну домогосподарств. Існує і ризик того, що push-нотифікації можуть використовуватися деякими банками для агресивного маркетингу: пропозиції легкої позики в один клік можуть спонукати клієнтів імпульсивно впасти в борг.

Світовий тренд на «робо-радники» лише зароджується в Україні, хоч елементи ШІ вже активно застосовуються у вітчизняному банківництві (добірка персоналізованих банківських продуктів, скорингові системи у кредитуванні тощо). Перевагою алгоритму є те, що він позбавлений емоцій і може неупереджено поради, наприклад як розподілити кошти між гривнею і валютою, виходячи з доступної аналітики. Це потенційно долає такі пастки, як інвестиційна упередженість (коли інвестують лише у знайомі інструменти) або надмірна впевненість (коли людина переоцінює свої знання ринку). Однак алгоритми самі можуть успадковувати упередження, оскільки вони навчаються на поведінці людей [8].

Отже, сучасні банківські технології здатні суттєво трансформувати фінансову поведінку домогосподарств, даючи їм змогу уникати поведінкових пасток, додавати прозорості, дисципліни й елементів гри та задоволення у

взаємодії із банками. Водночас банки зобов'язані підтримувати безперебійну роботу своїх онлайн-систем, захищати дані клієнтів, уникати можливостей неетичного впливу на клієнтів. Безперечно, роль цифрових банківських технологій у майбутньому лише зростатиме, тому українським домогосподарствам потрібно вміти використовувати їх із користю.

У сучасному банківництві клієнтоорієнтованість є однією із найбільш актуальних тенденцій, саме тому врахування особливостей фінансової поведінки домогосподарств на ринку банківських послуг дасть можливість використовувати її переваги, а також нівелювати недоліки.

«Поведінковий банкінг, або гіперперсоналізація банківських послуг, є порівняно новим трендом і практикується тільки невеликою кількістю банків у всьому світі. Однак ті банки, які користуються цим підходом, швидко розвиваються і виділяються, отримуючи конкурентні переваги. Спільним для них є те, що такі банки надають цінність своїм клієнтам, водночас вирізняючись на ринку банківських послуг. Щоб досягти цього, ключовими для банків є бази даних, але необроблені дані є складними для розуміння та обробки. Саме тому необхідними є систематизація, обґрунтування і аналіз даних, у т. ч. із використанням біхевіорестичних підходів» [9].

ВИСНОВКИ

Дослідження поведінкових аспектів взаємодії банків і домогосподарств у стресових умовах продемонструвало, що поведінкові пастки є важливим чинником, що може поглиблювати кризові явища, посилюючи її негативні наслідки як для домогосподарств, так і для банків. Аналіз поведінкових реакцій українських домогосподарств на кризи підтвердив, що ухвалення фінансових рішень на основі чутка або страху погіршує стан справ, у той час як виважена фінансова поведінка, підтримана довірою, – пом'якшує удар від кризи. Кожна криза висвітлила слабкі місця в регуляторній політиці НБУ та спричиняла її якісні зміни (ефективна антиінфляційна політика, незалежність дій центрального банку, контроль валютного кредитування та корекція кредитних механізмів банків, очищення банківського сектора від неплатоспроможних банків, зростання транспарентності банківської системи).

У своїй фінансовій поведінці українські домогосподарства схильні до таких типових когнітивних упереджень: надмірний песимізм у відношенні до національної валюти (доларизація заощаджень, навіть попри втрати від недоотримання відсоткових доходів); «стадна» реакція на негативні нови-

ни (панічне зняття коштів із банківських рахунків, необдумані фінансові рішення); короткозорість і необдуманість у кредитуванні (неврахування валютних ризиків і потенційної зміни кредитного відсотка, прокрастинація кредитних виплат); надмірна фінансова довірливість (інвестування у сумнівні проекти з метою отримання швидких і легких доходів).

Значна інформаційна асиметрія між банками та домогосподарствами є суттєвим фактором поглиблення кризових явищ. Брак транспарентності породжує чутки та недовіру, які можуть спричинити додаткову паніку навіть щодо стабільних банківських установ. З іншого боку, банки, не володіючи повною інформацією стосовно намірів і можливостей своїх клієнтів, ризикують надмірно їх кредитувати, або ставати надто обережними й обмежувати кредитування під час криз. Саме тому інформаційна відкритість і довіра є базою раціональної фінансової поведінки домогосподарств.

Сучасна цифровізація банківських продуктів і послуг стала потужним інструментом впливу на фінансову поведінку домогосподарств. Вона зменшує інформаційний розрив між банками і клієнтами за рахунок швидкого контролю і доступу до банківської інформації та потрібних операцій, атакож м'яко коригує поведінкові упередження, використовуючи нагадування, поради, гейміфікацію. Цифрові сервіси зробили фінансову взаємодію домогосподарств і банків більш оперативною і прозорою, що є надзвичайно важливим фактором у кризових умовах і за необхідності прийняття швидких рішень. Проте стрімка цифровізація вимагає і збільшення відповідальності сторін через ризики цифрових пасток (кіберзагрози, імпульсивні операції, захист персональних даних і т. п.).

З метою нейтралізації ризиків, пов'язаних із поведінковими викривленнями своїх клієнтів, банкам необхідно:

- ✦ підвищувати рівень фінансової грамотності населення;
- ✦ здійснювати прозору та своєчасну комунікацію (відсутність необхідної інформації заповнюється переважно найгіршими домислами);
- ✦ поліпшувати характеристики банківських продуктів із урахуванням поведінкових особливостей клієнтів;
- ✦ пропонувати більш гнучкі умови в періоди криз;
- ✦ обмежувати експлуатацію когнітивних упереджень клієнтів при здійсненні банківського маркетингу;

- ✦ використовувати сучасні технології (штучний інтелект, великі бази даних) для моніторингу та раннього запобігання впливу паніки й аномальної поведінки домогосподарств;

- ✦ опиратися на регуляторні механізми довіри в комплексній взаємодії із НБУ та ФГВФО.

Варто зауважити, що фінансова поведінка домогосподарств на ринку банківських послуг є динамічним процесом розвитку та пізнання, на основі здобутого досвіду пережитих криз, усвідомлення та нейтралізації поведінкових пасток, застосування сучасних банківських технологій. Банкам потрібно більшою мірою враховувати поведінкові особливості взаємодії зі своїми клієнтами, що дасть змогу сформувати зрілу фінансову екосистему, яка базуватиметься на довірі та фінансовій культурі, де раціональність ефективно співіснуватиме із поведінковими особливостями домогосподарств. Це забезпечить підвищення фінансового благополуччя як домогосподарств, так і банків, що є основою їх сталого розвитку, навіть в умовах нестабільності та майбутніх викликів. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Нікіфоров П. О., Марич М. Г. Місце моралі у теоретичній схемі поведінкових фінансів: постановка проблеми. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-90>
2. Illiashenko P. Behavioral Finance: Household Investment and Borrowing Decisions. *Visnyk of the National Bank of Ukraine*. 2017. No. 242. P. 28–48. DOI: <https://doi.org/10.26531/vnbu2017.242.015>
3. Heidhues P., Köszegi B. Exploiting Naïvete about Self-Control in the Credit Market. *American Economic Review*. 2010. Vol. 100. No. 5. P. 2279–2303. DOI: 10.1257/aer.100.5.2279
4. Mishkin F. S. Asymmetric Information and Financial Crises: A Historical Perspective, *NBER Chapters, in: Financial Markets and Financial Crises*. 1991. P. 69–108. URL: <https://www.nber.org/system/files/chapters/c11483/c11483.pdf>
5. Shkvarchuk L., Slav'yuk R. The Financial Behavior of Households in Ukraine. *Journal of Competitiveness*. 2019. Vol. 11. No. 2. P. 144–159. DOI: <https://doi.org/10.7441/joc.2019.03.09>
6. Індекс ставок за депозитами фізичних осіб. *Мінфін*. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/deposit/index/>
7. Основні показники діяльності банків України. *Національний банк України*. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>
8. Eichler K. S., Schwab E. Evaluating robo-advisors through behavioral finance: a critical review of technology potential, rationality, and investor

- expectations. *Frontiers in Behavioral Economics*. 2024. Vol. 3. DOI: <https://doi.org/10.3389/frbhe.2024.1489159>
9. Гладчук О. М. Поведінкові підходи у сучасному банківництві. *Фінансові установи на шляху України від відновлення до зростання. Економіка. Фінанси. Бізнес. Управління* : матеріали III Міжнародного форуму. Київ : Ліра-К, 2024. С. 15–18. URL: <https://salo.li/349D895>
- REFERENCES**
- Eichler, K. S., & Schwab, E. (2024). Evaluating robo-advisors through behavioral finance: a critical review of technology potential, rationality, and investor expectations. *Frontiers in Behavioral Economics*, 3. <https://doi.org/10.3389/frbhe.2024.1489159>
- Hladchuk, O. M. (2024). Povedinkovi pidkhody u suchasnomu bankivnytstvi [Behavioral approaches in modern banking]. In *Finansovi ustanovy na shliakhu Ukrainy vid vidnovlennia do zrostannia. Ekonomika. Finansy. Biznes. Upravlinnia* [Financial institutions on Ukraine's path from recovery to growth. Economics. Finance. Business. Management]: materialy III Mizhnarodnoho forumu (pp. 15–18). Lira-K. <https://salo.li/349D895>
- Heidhues, P., & Köszegi, B. (2010). Exploiting naïveté about self-control in the credit market. *American Economic Review*, 100(5), 2279–2303. <https://doi.org/10.1257/aer.100.5.2279>
- Illiashenko, P. (2017). Behavioral finance: Household investment and borrowing decisions. *Visnyk of the National Bank of Ukraine*, 242, 28–48. <https://doi.org/10.26531/vnbu2017.242.015>
- Indeks stavok za depozytamy fizychnykh osib [Interest rates index for individual deposits]. (n.d.). *Minfin*. <https://index.minfin.com.ua/ua/banks/deposit/index/>
- Mishkin, F. S. (1991). Asymmetric information and financial crises: A historical perspective. In *Financial markets and financial crises* (pp. 69–108). NBER. <https://www.nber.org/system/files/chapters/c11483/c11483.pdf>
- Nikiforov, P. O., & Marych, M. H. (2023). Mistse morali u teoretychnii skhemi povedinkovykh finansiv: postanovka problemy [The place of morality in the theoretical scheme of behavioral finance: problem statement]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 54. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-90>
- Osnovni pokaznyky diialnosti bankiv Ukrainy [Main indicators of Ukrainian banks' activity]. (n.d.). *Natsionalnyi bank Ukrainy*. <https://bank.gov.ua/ua/statistic/supervision-statist>
- Shkvarchuk, L., & Slav'yuk, R. (2019). The financial behavior of households in Ukraine. *Journal of Competitiveness*, 11(2), 144–159. <https://doi.org/10.7441/joc.2019.03.09>