

ДОВІРА ВКЛАДНИКІВ У ЦИФРОВУ ЕПОХУ: НОВІ ВИКЛИКИ БАНКІВСЬКОЇ СТАБІЛЬНОСТІ

Процес цифровізації та трансформації банківської сфери в умовах зростаючої конкуренції є важливим елементом розвитку даного сектору та економіки в цілому. Водночас незмінним та ключовим активом банків є довіра вкладників. Сьогодні банкам важко прогнозувати реакцію клієнтів на кризи з огляду на їхні технічні можливості, швидкості проведення вихідних транзакцій та цілодобового доступу до коштів. При певних обставинах це може привести до лавиноподібного виведення коштів.

Крах Silicon Valley Bank (SVB), США та Credit Suisse (CS), Швейцарія у 2023 році стали показовими прикладами для фінансового світу, коли паніка, підживлена технологіями, призвела до банкрутств, змусивши регуляторів вживати екстрених заходів. Тоді раптовий колапс розгортався не в чергах біля банківських відділень, як у часи Великої депресії, а на екранах смартфонів та у стрічках соціальних мереж [4, 6].

Раніше банки покладалися на так звану "липкість" (stickiness) депозитів. Цей термін означає небажання або нездатність клієнтів швидко переміщувати свої гроші через фізичні незручності: необхідність відвідувати відділення, заповнювати документи, витратити час. Сьогодні, маючи стрімкий розвиток цифрових каналів зв'язку, штучного інтелекту та зростання ролі соціальних мереж, спостерігаються суттєві зміни у клієнтській поведінці що на пряму впливає на рівень довіри до окремих банків та системи в цілому. Це створює додаткові фактори ринкових ризиків для банків та наглядових органів, під які вони мають адаптуватися та враховувати.

Ключові виклики для довіри вкладників у цифровому світі зосереджені насамперед навколо **збільшення швидкості та легкості виведення коштів, посилення чутливості вкладів до відсоткових ставок та ролі соціальних мереж як каталізатора паніки**, що в сукупності можуть значно підірвати стабільність фінансової системи.

Таблиця 1. Основні виклики що впливають на довіру вкладників у цифрову епоху [3,5,6]

Виклик	Характеристика	Приклад
Швидкість виведення коштів	Цифровізація банкінгу прискорює відтоки депозитів через онлайн-банкінг і мобільні додатки, знижуючи бар'єри для переведення коштів до альтернатив із вищою дохідністю. Банківські паніки розгортаються за години, а не дні. Зростання проникнення онлайн-банкінгу на 20% може посилити екстремальні відтоки вкладів на 6%.	У березні 2023 року SVB відтоки досягали 20–30% за день, що в 2–3 рази перевищує історичні піки. У CS загальний відтік вкладів у банку склав 21% за 90-денний період і була значно вищою, ніж передбачалося нормативними актами щодо ліквідності
Вразливість незастрахованих вкладів	Незастраховані депозити, особливо від великих клієнтів, схильні до швидких відтоків. Нереалізовані збитки від цінних паперів (через ризик процентних ставок) загострюють кризи, коли банки змушені продавати активи для покриття відтоків.	У SVB у 2021 році депозити зросли з 102 до 189 млрд дол., але 90% були незастрахованими. Інвестиції в іпотечні облігації (91 млрд дол.) підвищили процентний ризик.
Роль соціальних мереж	Соціальні мережі прискорюють паніку через швидке поширення інформації та чуток. Хоча систематичний вплив в Європі обмежений, окремі випадки показують їхню силу.	У краху SVB ключову роль відіграли твіти вкладників, які координували вилучення депозитів, спричинивши безпрецедентну онлайн-паніку. У CS епізод паніки у березні 2023 року також був пов'язаний з вірусними повідомленнями в соціальних медіа, зокрема про те, що один з основних акціонерів виключає подальше вливання капіталу
Чутливість до процентних ставок	Цифровізація підвищує цінову еластичність депозитів. Вкладники цифрових банків швидше переміщують кошти до вигідніших альтернатив, що створює тиск на банки з низькими ставками.	При зростанні ринкових ставок клієнти цифрових банків активно переводять кошти до фондів грошового ринку, що призводить до відтоків.
Концентрація вкладників	Висока концентрація депозитів за типом клієнта чи галуззю підвищує ризик швидких відтоків, якщо ключова група втрачає довіру.	У SVB депозити були зосереджені серед стартапів і технологічних компаній, що посилює паніку після втрати довіри. CS мав значні депозити від приватних осіб із високим власним

Виклик	Характеристика	Приклад
		капіталом та клієнтів відділу управління активами (ці категорії клієнтів часто мають нестраховані вклади)

Таким чином, у цифровому світі втрата "липкості" вкладів через технології та підсилення чуток через соціальні мережі поєднуються з класичними фінансовими вразливостями (нестраховані вклади, ризики процентних ставок тощо), створюючи небезпечні передумови, де криза довіри розвивається з безпрецедентною швидкістю. Тому банкам важливо регулярно проводити перегляд та модернізацію своїх політик стосовно управління ризиками, моніторингу клієнтської поведінки та підтримки довіри вкладників. Зокрема через:

- Перегляд стресових сценаріїв з урахуванням низької передбачуваної стабільності для різних категорій депозитів, коли відтоки можуть відбуватися з надзвичайною швидкістю;
- Врахування (моніторинг) та управління цифровою поведінкою вкладників з урахуванням особливостей (сегментації), їхніх звичок та ефективна клієнтська комунікація;
- Інвестування в інструменти моніторингу соціальних мереж в реальному часі з метою виявлення ознак паніки на ранній стадії і вчасного реагування;
- Впровадження регуляторами в кризовий період можливості моніторингу ліквідності в реальному часі або вимагати звіти від системно-важливих банків з більшою ніж раз на місяць частотою.

Отже, можемо стверджувати, що у сучасному світі довіра вкладників стає одночасно більш еластичною (динамічною) та вразливою. Цифрові канали полегшують швидкі притоки та відтоки депозитів, а соціальні мережі можуть посилювати шоки довіри. Для збереження фінансової стабільності, банки повинні відповідно адаптувати свої політики управління ризиками, а регулятори – переглянути застарілі припущення та модернізувати наглядові інструменти з позиції нових реалій криз останніх років.

Список використаних джерел:

1. Артем'єва І. О., Залюбовська С. С. Цифрові трансформації банківського сектору. Науковий вісник Національної академії статистики, обліку та аудиту: зб. наук. праць. 2023. № 1-2. С. 96–103. doi: 10.31767/nasoa.1-2-2023.10.
2. Banking on Uninsured Deposits Itamar Drechsler, Alexi Savov, Philipp Schnabl, and Olivier Wang. NBER Working Paper No. 31138. April 2023, Revised June 2023. JEL No. E52, G12, G21.
3. Monetary Policy Transmission Through Online Banks. Isil Erel, Jack Liebersohn, Constantine Yannelis, and Samuel Earnest. NBER Working Paper No. 31380. June 2023, Revised 2025. JEL No. E52, E58, G21, G23, G28.
4. Destabilizing Digital "Bank Walks". Naz Koont, Tano Santos, and Luigi Zingales. NBER Working Paper No. 32601. June 2024, Revised August 2025. JEL No. G21.
5. Contagion Effects of the Silicon Valley Bank Run. Dong Beom Choi, Paul Goldsmith-Pinkham, and Tanju Yorulmazer. NBER Working Paper No. 31772. October 2023, Revised May 2024. JEL No. G01, G21.
6. Mind the App: do European deposits react to digitalisation? Luisa Fascione, Juan Ignacio Jacoubian, Beatrice Scheubel, Livio Stracca, Nadya Wildmann. European Central Bank Working Paper Series. N3092, 2025, URL: <https://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html>.