Доверие населения к банкам: проблемы и решения

Ельникова Г.А., д.соц.н., профессор, кафедра гуманитарных, социальных и правовых дисциплин Белгородский университет кооперации, экономики и права, г. Белгород, Россия

Молчанова Л.А., к.э.н., доцент кафедры финансов, кредита и страхования, Российская академия предпринимательства, г. Москва, Россия

Чемеричина Ю.Н., аспирант, кафедра гуманитарных, социальных и правовых дисциплин Белгородский университет кооперации, экономики и права, г. Белгород, Россия

Аннотация. В статье теоретически обосновывается роль доверия к банковскому сектору, рассмотрены основные факторы, влияющие на доверие, даны рекомендации по восстановлению доверия населения к банковской системе.

Ключевые слова: экономическое доверие, кризис доверия, банковская система, кредитные ресурсы, отток депозитов.

Public confidence in banks: problems and solutions

El'nikova G.A., d. soc. n., Professor, Department of humanitarian, social and legal disciplines, Belgorod University of cooperation, Economics and law, Belgorod, Russia

Molchanova L.A., Ph.D., associate Professor, Department of Finance, credit and insurance, Russian Academy of entrepreneurship, Moscow, Russia

Chemerichina Yu.N., postgraduate student, Department of humanitarian, social and legal disciplines of the Belgorod University of cooperation, Economics and law, Belgorod, Russia

Annotation. The article theoretically substantiates the role of trust in the banking sector, considers the main factors affecting trust, provides recommendations for restoring public confidence in the banking system.

Keywords: economic trust, crisis of trust, banking system, credit resources, outflow of deposits.

Нормальное функционирование финансовой сферы общества невозможно без активного привлечения сбережений широких слоев населения в оборот специализированных финансовых учреждений, создания равных условий доступа предприятий к источникам финансирования. Одним из направлений обеспечения эффективного функционирования финансовой системы общества является активное развитие финансово-экономического доверия, которое сопровождает практически все финансовые процессы: кредитование, инвестирование, доверительное управление, страхование жизни и др.

Актуальность проблемы формирования доверия к банкам, как к основным представителям финансовой системы, объясняется тем, что в условиях финансовой нестабильности происходит увеличение количества банков, нуждающихся в ресурсном подкреплении. Подавляющее большинство банков не уделяет достаточного внимания вопросам формирования кредитных ресурсов, и как результат, на сегодня в России проходит крупнейший отток вкладов населения, вызванный, прежде всего, кризисом доверия.

Теоретические и методологические аспекты проблемы экономического доверия с разной степенью полноты рассматривались в работах таких отечественных и зарубежных ученых как В.Е. Дементьев, И.Ю. Жилина, А. Татаркин, А.К. Ляско, Э. Дюргейм, Ф. Теннис, П. Штомпк и др. Однако, некоторые вопросы остались вне внимания, и требуют дополнительной научной проработки.

Средства населения являются важным источником формирования банковских ресурсов. От их объемов и структуры во многом зависят возможности банков расширять активы, формировать доходы и прибыль,

поддерживать ликвидность на необходимом уровне. Между тем, в период кризиса и финансовой нестабильности у банков возникают проблемы массового изъятия средств частными вкладчиками, что значительно ухудшает их ликвидность [6].

В частности, по данным аналитического агентства banki.ru, отмечен тот факт, что соотношение кредитов и доходов заемщиков разнится от региона к региону. При этом в большинстве регионов кредитная нагрузка в настоящее время довольно высока и составляет 35—40% (платежи по кредитам к месячному доходу). Кроме того, до кризиса 2015 года порядка 70% депозитов юридических и физических лиц были номинированы в национальной валюте, в то время как более половины кредитов выдавали в иностранной валюте [8].

По сути, доверие является основной предпосылкой любой финансовой операции, а, следовательно, банковская система базируется на доверии, когда:

– доверие к банковскому учреждению можно выразить двусторонним равенством (клиенты должны доверять банку, но и банк должен доверять клиенту);

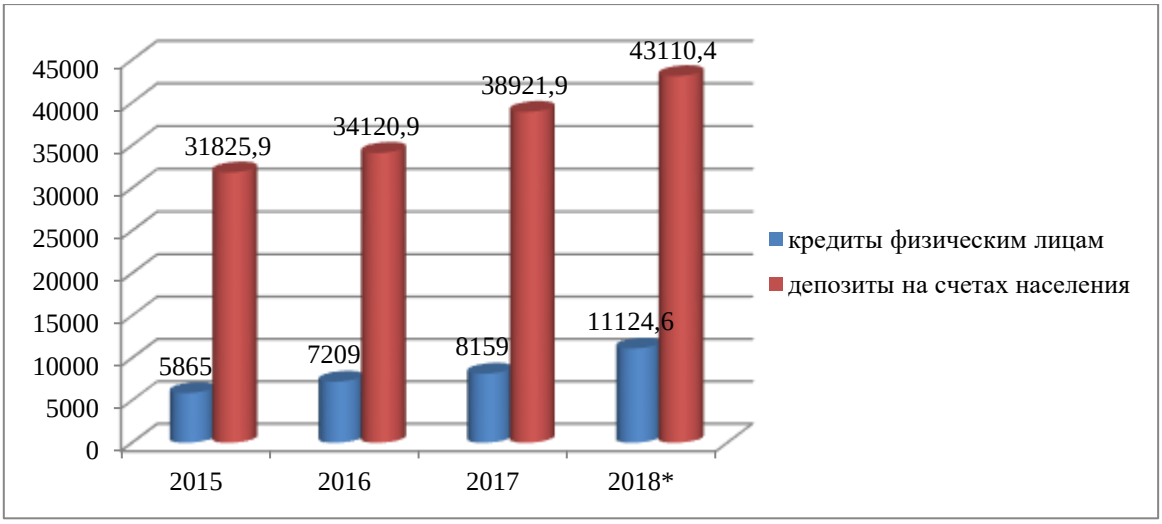
– доверие к центральному банку предусматривает уверенность в достижении им поставленных целей денежно-кредитной политики;

– панические настроения участников финансового рынка являются одной из основных причин непредвиденной потери доверия к банковской системе [5].

Таким образом, банковская система базируется на доверии, что не вызывает никаких сомнений, поскольку её функционирование, как и любая экономическая (и не только) система базируется на определенных отношениях (между центральным банком, банками второго уровня, населением и т. п.).

Тем не менее, по разным оценкам авторитетных социологических опросов, 67 % населения России выражает недоверие к банкам (30,3 % потенциально не доверяют, а 37 % не доверяют банкам) [2]. Для примера, ситуация в США складывается таким образом, когда порядка 35 % преимущественно не доверяют банкам, чем доверяют, и 10% тех, кто совсем не доверяет банковской системе страны.

Однако весомым показателем определения уровня доверия населения к банковской системе является состояние и динамика депозитов (рис. 1).



*данные на 01.12.2018 г.

Рис. 1 – Объем кредитного и депозитного портфеля банковской системы РФ за 2015-2018 гг., млрд. руб. [7]

По данным статистики, предоставленным департаментом аналитики ЦБ РФ за последние четыре года ситуация на рынке вкладов и кредитов физических лиц существенно не изменилась. Средства на счетах населения в коммерческих банках из года в год незначительными темпами (от 7% до 15%), но увеличиваются, так же как и кредиты, выданные физическим лицам, рост которых составляет от 13% до 35%.

Однако, в структуре кредитного портфеля на долю средств, выданных населению, приходится всего 18-25 %, остальной объем привлеченных ресурсов направляется на кредитование реального сектора экономики и представителей малого и среднего бизнеса.

Доверие к центральному банку является важной предпосылкой эффективной деятельности монетарного регулятора, а завоевание доверия, в свою очередь, - одной из основных задач его информационной политики. Доверие к монетарной власти имеет значительное влияние на предсказуемость политики центрального банка, возникающая как результат взаимодействия совокупности зависимых факторов. Основным из них является понимание

стратегии денежно-кредитной политики. В случае, когда стратегия центрального банка прозрачна и понятна (то есть банк четко определяет цели и методы политики), регулятор заслуживает доверие и рынок ожидает, что его действия будут совпадать с заявленными целями [1].

Например, в своем выступлении относительно новой роли центральных банков Глава Совета Правления Национального банка Швейцарии Т. Джордан отметил, что центральные банки должны не только декларировать свои намерения, а также выполнять и четко обосновывать их необходимость. Денежно-кредитная политика должна прозрачно объясняться всем экономическим субъектам и населению.

К сожалению, на сегодня обычному потребителю отечественного рынка банковских услуг трудно доверять главному регулятору денежно-кредитной политики. Несмотря на то, что действия регулятора являются полностью прозрачными, трудно успевать и даже знакомиться с ними, не говоря уже о попытках их оценить и среагировать соответственно в той или другой ситуации.

В условиях жесткой конкуренции особое значение приобретает оценка позиции банка на рынке банковских услуг в сознании текущих и потенциальных клиентов. Популярность и привлекательность банка являются важными факторами, определяют мотивацию пользования его услугами. Доверие к банку и удовлетворенность обслуживанием снижают вероятность перехода клиента в другой банк и повышают привлекательность банка в глазах его потенциальных клиентов.

Точная оценка восприятия банка потенциальными и реальными клиентами становится сегодня основой формирования маркетинговой и рекламной стратегии финансово-кредитного учреждения (см. табл.1).

Таблица 1

Оценка восприятия клиентом банка [4]

Оценка восприятия банка	Суть оценки восприятия банка
1. Оценка популярности банков	·определяет уровень доверия к нему со стороны реальных и потенциальных клиентов
2. Оценка реальной и потенциальной доли банка на рынке	·производится оценка текущих позиций банка на рынке банковских услуг, определяются его возможности с учетом сильных и слабых сторон конкурентов, предлагаются оптимальные механизмы и способы продвижения банковских услуг
3.Оценка уровня доверия к банку	·позволяет оценить перспективы его работы на рынке и направления, требующие доработки с точки зрения повышения доверия к нему. Повышение уровня доверия к банку среди существующих клиентов выступает условием расширения взаимодействия с ними, что в целом способствует укреплению позиций на рынке
4. Конкурентный анализ. Построение карты близости банков по критерию доверия / недоверия.	·позволяет оценить уровень доверия целевой аудитории к банку и банкам-конкурентам. Построение карты близости банков позволит визуально определить уровень доверия клиентов к основным банкам и выявить те из них, которые перейдут на обслуживание в другой банк
5. Особенности восприятие бренда	·в условиях жесткой конкуренции на банковском рынке клиенты часто ориентируются при выборе банка не на финансовые показатели кредитных организаций и даже не на параметры предлагаемых розничных продуктов и услуг, а на эмоциональное восприятие банка, которая складывается под влиянием различных факторов, в том числе, исходя из доверия к банку. В ходе исследования рынка банковских услуг выделяются характеристики банка, которые формируют доверительный образ конкретного бренда
6. Оценка общей привлекательности банка	·на общую привлекательность банка влияют такие факторы, как количество и качество предоставляемых услуг процентные ставки по депозитам и кредитам, популярность банка, удобство расположения офисов и банкоматов, ориентация на клиента, широта охвата клиентов и др.

На основании анализа, оценки восприятия банка клиентом, разрабатывается программа мероприятий по восстановлению доверия к конкретному банку. Мероприятия по восстановление доверия к банковской системе в целом приведены в табл. 2.

Таблица 2

Меры по восстановлению доверия к банкам

Сущность	**Цель преобразований**
Повышение роли государственных банков и укрепление их авторитета среди населения.	Позволит создать «тихую гавань» для частных вкладчиков
Обеспечение рефинансирования банков.	Позволит спасти банки, столкнувшиеся с временными трудностями
Реформирование системы гарантирования вкладов физических лиц, клиентов микрофинансовой сферы.	Повысит эффективность защиты населения от банкротств финансовых институтов
Внедрение системы лицензирования и квотирования для внешних заимствований коммерческими банками.	Сделает невозможным повторение ситуации когда объем заемных ресурсов банков превышает объем депозитов, привлеченных ими; даст ЦБ инструмент влияния на размер внешнего долга банковской системы
Введение специального ограничительного механизма рефинансирования ЦБ РФ дочерних структур банков с участием иностранного капитала	Банки со стопроцентным иностранным капиталом должны иметь ограниченную поддержку со стороны монетарной власти России

Таким образом, основной проблемой, стоящей перед государством относительно банковской системы, является абсолютное отсутствие доверия, как населения, так и корпоративных структур к банкам. Следовательно, одной из основных задач любых реформ, проводимых в банковском секторе, должно быть восстановление этого доверия. В условиях кризисных явлений государство и банковские учреждения должны объединить свои усилия и комплексно подойти к разработке программы восстановления доверия к кредитно-сберегательной системе, что создаст основу для стабилизации экономической ситуации в государстве.

В современных информационных источниках можно встретить множество внешних и внутренних факторов и критериев, определяющих уровень доверия к банковской системе. Доверие к банковской системе как к институту рыночной экономики – определяется, с одной стороны, уровнем обобщенного доверия в обществе, а с другой, на него влияет норма персонифицированного доверия экономических агентов к конкретным кредитным организациям.

Библиографический список

1. Анализ банков. Портал банковского аналитика: режим доступа: http://analizbankov.ru

2. Дементьев В.Е. Доверие – фактор функционирования и развития современной рыночной экономики // Российский экономический журнал – 2004. – № 8. – С. 46–65.

3. Жилина И.Ю. Доверие в экономике // Экономические и социальные проблемы России. – 2008. – № 1. – С. 84–120.

4. Ляско А.К. Проблема доверия в социально–экономической теории / А.К. Ляско; РАН. Ин–т экономики. – М., 2004. – 183 с.

5. Николаев И. Доверие как экономическая категория / И. Николаев, С. Ефимов, Е. Марушкина // Общество и экономика. – 2006. – № 1. – С. 75–104.

6. Татаркин А. Государство в системе отношений доверия в экономике / А. Татаркин, В. Сухих, С. Важенин // Общество и экономика. – 2006. – №10. – С. 155–172.

7. Официальный сайт Центрального банка РФ: режим доступа http://www.cbr.ru

8. Banki.ru. Портал банковского аналитика: режим доступа https://www.banki.ru

References

1. Analysis of banks. Banking Analytics portal: access mode: http://analizbankov.ru

2. Dementyev V.E. Trust-factor of functioning and development of modern market economy // Russian economic journal. – 2004. – № 8. – Pp. 46-65.

3. Zhilina I.Yu. Confidence in the economy // Economic and social problems of Russia. – 2008. – № 1. – Pp. 84-120.

4. Lyasko A.K. the Problem of trust in the socio–economic theory / A.K. Lyasko; Russian Academy of Sciences. In-t economy. – M., 2004. – 183 p.

5. Nikolaev I. Trust as an economic category / I. Nikolaev, S. Efimov, E. Marushkina // Society and economy. – 2006. – № 1. – Pp. 75-104.

6. Tatarkin A. The state in the system of relations of trust in the economy / A. Tatarkin, V. Suhih, S. Vazhenin // Society and economy. – 2006. – №10. – Pp. 155-172.

7. The official website of the Central Bank of the Russian Federation: access mode http://www.cbr.ru

8. Banki.ru. Portal banking Analytics: access mode https://www.banki.ru