

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ К РОССИЙСКИМ БАНКАМ В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИЗМЕРЕНИИ. ЧАСТЬ 2

Е. Я. Виттенберг¹

¹Российский государственный гуманитарный университет,
125993, Россия, Москва, Миусская площадь, д. 6

Для цитирования: *Виттенберг Е. Я.* Проблемы повышения доверия населения к российским банкам в социологическом измерении. Часть 2 // Социологическая наука и социальная практика. 2020. Т. 8. № 3. С. 63–76. DOI: 10.19181/snsp.2020.8.3.7487

Аннотация. Эмпирической основой для написания данной статьи послужили три социологических исследования Института социологии ФНИСЦ РАН, осуществлённые по заказу и при финансовой поддержке Центрального Банка Российской Федерации (ЦБ РФ), Национального бюро кредитных историй (НБКИ) и Российского Банка поддержки малого и среднего предпринимательства (МСП Банк) в 2013, 2015 и в 2019 гг., то есть в докризисный период, в разгар кризиса и в начале посткризисного периода. Инициатором всех трёх исследований выступила Ассоциация российских банков (АРБ). Значительное внимание в статье уделено анализу оценок кредитно-денежной политики ЦБ в общественном мнении на различных исторических этапах и её влияния на уровень доверия населения к банковской системе в целом. В статье исследованы объективные и субъективные причины, негативно влияющие на уровень доверия населения к банкам. Среди них проанализированы проблемы снижения жизненного уровня населения, массового отзыва лицензий у коммерческих банков, падения инвестиционной привлекательности хранения средств физическими лицами в банках и др. В заключении статьи даны рекомендации, основанные на результатах исследования, по восстановлению и упрочению доверия населения к банкам путём более ответственной и гибкой их кредитно-денежной политики, повышения транспарентности банковского сообщества и расширения информации о его деятельности, содействия распространению финансовой грамотности, систематического социологического мониторинга отношения населения к банкам и научно-практического осмысления его результатов.

Ключевые слова: мегарегулятор; доверие к банкам; инвестиционные предпочтения; интернет-банкинг; финансовое просвещение; качество банковских услуг

Владение гражданами информацией о банках как основа доверия к ним

Осуществлённые социологические исследования установили следующий факт: восприятие в общественном мнении банков, а также знание об их деятельности и оценка её являются фундаментом для доверия или недоверия населения к банкам и открывают возможности для взаимовыгодного сотрудничества между ними. Опросы показали, что, с одной стороны, большинство респондентов при-

знают большую роль банков в развитии страны как важного инструмента стимулирования роста экономики, гаранта финансовой стабильности и т. д. Изменение мнения респондентов об основных функциях российской банковской системы в 2013, 2015 и 2019 гг. представлено в таблице 1 (допускалось несколько ответов).

Таблица 1

Изменение мнения населения об основных функциях российской банковской системы, 2013, 2015 и 2019 гг., %

Мнение	2013	2015	2019
Важный инструмент стимулирования развития экономики страны	26,1	39,4	46,6
Важный инструмент сохранения и приумножения денежных сбережений граждан	19,8	31,8	38,6
Гарант финансовой стабильности в стране	18,6	23,7	34,4

Из приведённых в таблице 1 данных трёх социологических опросов ИС РАН следует, что за шесть лет (2013–2019), число респондентов, осознающих значимую роль банков в развитии экономики России, выросло с 26,1 до 46,6%, доля граждан, воспринимающих банки как важный инструмент сохранения и приумножения их денежных сбережений, увеличилась с 19,8 до 38,6%, а процент респондентов, понимающих, что банки являются гарантом финансовой стабильности страны почти удвоился с 18,6 до 34,4%, то есть все показатели улучшились, и весьма существенно.

Однако рост доли граждан, осознающих важную роль банков в жизни страны и общества, ещё не означал роста доверия к ним. Наоборот, в условиях кризиса наблюдался противоположный тренд, а именно – снижение уровня доверия граждан к банкам. Так, в 2015 г., в разгар кризиса, уровень доверия россиян к банковской системе снизился по сравнению с докризисным 2013 г. с 74 до 56%, но в 2019 г., когда страна стала выходить из кризиса, он вновь вырос до 65% (при этом лишь 16% граждан полностью им доверяли, а 49% – скорее доверяли) [Доверие россиянам..., 2019].

Различные индикаторы исследования в совокупности выявили следующую картину: доверие женщин и молодёжи к банкам оказалось несколько выше, нежели доверие мужчин и граждан старших возрастных категорий. Что касается пенсионеров, то они (по понятным причинам наличия соответствующего жизненного опыта и неоднократных потерь средств в банках) доверяют банкам меньше, чем все остальные возрастные группы населения.

По мнению автора, рост недоверия к банкам в кризис был связан не только с ситуацией в самих банках, но и с тем, что граждане ощущали в повседневной жизни инфляционные тренды, испытывали состояние финансовой нестабильности и, более того, жили с ощущением ожидания ещё чего-то худшего. В связи с этим часть граждан, неуверенных в завтрашнем дне, с осторожностью относились к сотрудничеству с банками и предпочитали держать свободные деньги, если таковые были, поближе к себе, чтобы иметь возможность в любое время их оперативно использовать на свои повседневные нужды.

Часть населения находилась в растерянности по поводу того, что делать со свободными средствами в кризис: банки либо давали по вкладам процент ниже реальной инфляции, либо у них могли быть в любой момент отозваны лицензии. Вложения в недвижимость могли также принести убытки в условиях длительной рецессии этого рынка в кризис. Инвестиции в ценные бумаги по сей день мало доступны, как инструмент сохранения денег и достаточно рискованны. К тому же они требуют серьёзных профессиональных знаний.

Процесс снижения доверия населения к банкам в периоды экономических кризисов в России детерминирован как объективными обстоятельствами, так и субъективными. К первым необходимо отнести феномен перманентного закрытия банков по разным причинам, запоздалую реакцию банков на изменения экономической конъюнктуры, высокий уровень инфляции, резкое снижение курса национальной валюты и т. д. Все эти негативные явления значительная часть населения прямо или косвенно, справедливо или несправедливо, но так или иначе связывает с банками.

Среди факторов субъективного порядка существенную роль в падении уровня доверия населения к банкам играет фактор актуализации исторической памяти. Именно историческая память напоминает населению о потерях в Сбербанке значительной части средств после развала СССР, о потерях в банках типа «Чара» в 1990-е гг., о потерях в результате дефолта 1998 г., а также в ходе кризисов 2008–2009 и 2014–2018 гг.

Под воздействием всех этих факторов респонденты даже в условиях начавшегося выхода страны из кризиса по сути дела мало изменили свою инвестиционную политику. Динамика изменения инвестиционных предпочтений граждан с 2015 по 2019 г. отражена в таблице 2.

Таблица 2

Как население предпочитает распоряжаться свободными деньгами, если они появляются, 2015 и 2019 гг., %

Виды инвестиций	2015	2019
Откладывают эти деньги на «чёрный день»	27,2	21,1
Тратят на развлечения и/или поездки (туристические, на отдых)	19,7	16,5
Вкладывают деньги в российские коммерческие банки с целью получения выгодных процентов	11,3	9,0
Инвестируют средства в образование и здоровье семьи	12,7	11,7
Покупают дорогостоящие предметы длительного пользования	7,7	5,7
Инвестируют в землю, жильё и т. п.	5,7	5,0
Покупают золото, валюту	4,2	4,1
Дают в долг под проценты	1,3	0,9
Покупают ценные бумаги (акции, облигации и др.)	0,8	0,8
Вкладывают деньги в зарубежные банки	0,7	0,9
Приобретают художественные изделия, антиквариат	0,2	0,1
Покупают зарубежную недвижимость	0,1	0,4

При анализе содержания таблицы 2 прежде всего бросается в глаза уменьшение доли граждан, желающих осуществлять инвестиции во все финансовые инструменты, за исключением инвестиций в зарубежные банки и зарубежную недвижимость¹.

Далее, как следует из вышеприведённой таблицы, следствием падения уровня доверия населения к банкам в ходе кризиса и низких темпов его восстановления в посткризисный период стало снижение интереса респондентов к банкам как объектам инвестирования своих свободных средств — с 11,3% в 2015 г. до 9% в 2019 г. И, как следует из таблицы, банки занимали в 2019 г. лишь 4-е место в инвестиционных предпочтениях граждан. Для сравнения отметим, что в 2013 докризисном году наиболее привлекательными были для граждан и находились на первом месте именно инвестиции в банковские депозиты. В ходе опроса 2013 г. 77,1% респондентов назвали наиболее привлекательным хранение денег в российских банках.

Представляется, что столь серьёзное сокращение доли граждан, желающих инвестировать в российские банки, вызвано целым рядом причин. Среди них — сокращение численности самих банков, относительно низкая маржинальность банковских депозитов, повышение выгоды инвестиций в другие инструменты (в частности, в недвижимость) и, наконец, фобии у граждан, связанные с возможностью отзыва у банка лицензии, скандалами, возникающими время от времени с отдельными банками и банкирами, а также в банковском сообществе и т. д.

При этом интересно отметить, что в 2019 г. женщины более охотно доверяли свои свободные средства банкам, чем мужчины (10,1% женщин и 7,8% мужчин). Опрос показал, что для коммерческих банков наиболее перспективной с точки зрения привлечения инвестиций является категория населения 30 лет и старше, имеющая свободные средства и склонная их доверять коммерческим банкам.

Из респондентов, принадлежащих к различным социально-профессиональным группам, наибольшим доверием банки пользуются у инженеров промышленности и строительства (19,1% представителей этих профессий доверяют свои свободные средства банкам), у граждан, принадлежащих к гуманитарной интеллигенции (педагоги, учёные, врачи, журналисты — 14,2%), и у работников финансовых, страховых компаний, а также сферы услуг, имеющих высшее образование (13,2%).

Разумеется, отмеченное выше снижение интереса к сотрудничеству граждан с банками связано не только с падением доверия к ним населения по вине банков, но и с выросшей в условиях кризиса бедностью значительной части граждан. Согласно опросу 2015 г., у 42% респондентов просто не было свободных средств для любого инвестирования. Опрос, осуществлённый в 2019 г., показал, что материальное положение граждан продолжало ухудшаться и уже 52,4% респондентов

¹ Это исключение, скорее всего, связано с тем, что в условиях кризиса из России усиливается эмиграция и потенциальные эмигранты готовят для себя за границей «аэродром» в виде недвижимости и банковских счетов.

не имели свободных средств. Более того, у значительного числа граждан начался процесс сокращения размера банковских вкладов за счёт «проедания» ранее накопленных финансовых ресурсов.

Анализируя результаты исследования, нельзя не заметить, что инвестиционные установки той части населения, у которой есть свободные денежные средства, в условиях кризиса стали явно более осторожными и «пассивными». Желających инвестировать вообще во что-либо, из имеющих свободные средства, оказалось лишь 56%.

В случае, если респонденты решали инвестировать свободные средства в банковские продукты, то они, опираясь на уже имеющийся как позитивный, так и негативный опыт своего взаимодействия с банками, выбирали банк, которому доверят свои средства, на основании ряда критериев. Среди основных критериев главными являлись три (допускалось несколько ответов):

- надёжность банка (51%);
- выгодность условий сотрудничества с банком (50%);
- удобство расположения (близость от дома или работы) офиса банка (47%).

Как правило, все эти три критерия в качестве основных использовались респондентами одновременно.

Руководствуясь критерием надёжности, большинство респондентов доверяли и продолжают доверять свои средства банкам с государственным участием. Для россиян участие государства в капитале банка является исторически и ментально неоспоримым показателем его надёжности, ибо финансовый институт с государственным участием имеет ту или иную степень защиты государственным бюджетом.

Вместе с тем иногда выгодность условий сотрудничества с банком может у части респондентов, склонной к рискам, оттеснить на второй план критерий надёжности банка. При этом респонденты осознают, что риски относительно небольшие, поскольку банковские вклады физических лиц застрахованы до 1,4 млн руб. в Агентстве страхования вкладов (АСВ). Примерно теми же основными критериями при выборе банка руководствуются граждане во всём мире. Вызывает только некое удивление высокая значимость такого критерия, как территориальное расположение банка. Казалось бы, с развитием интернет-банкинга, позволяющего общаться с банком бесконтактно в виртуальном пространстве, важность фактора расположения банка должна отходить на задний план, но этого пока не происходит.

Важно отметить, что среди мотивов выбора банка у респондентов (уже при опросе в 2015 г.) появились такие современные, как «информационная открытость банка» (14%) и «применение банком современных технологий» (14%).

Исследование показало, что в период кризиса и в начальный посткризисный период в инвестиционных предпочтениях населения серьёзных изменений не произошло. Кризисная ситуация в стране способствовала тому, что в массовом сознании усилилось чувство беспокойства и неуверенности в завтрашнем дне,

а посему в инвестиционном поведении населения первое место стало занимать сбережение средств на «чёрный день», предназначенных служить некоей «подушкой безопасности» для её владельцев в случае потери работы, болезни и т. д. В исследовании 2015 г. респондентов, откладывающих средства «на чёрный день», оказалось 27,2%, а в 2019 г. — 21,1%, что свидетельствует о некоем снижении негативных ожиданий в обществе. Такие сбережения могут храниться как в банковском депозите, так и в банковской ячейке или «в чулке». В двух последних случаях эти средства являются серьёзным резервом для банков и могут ими привлекаться в банковские продукты путём развития института доверия к банкам со стороны населения.

Аналогичным образом, наращивая доверие населения к финансовым институтам, банки имеют шанс конкурировать и за часть других свободных средств граждан: в частности, банки могут побороться за средства, инвестируемые с целью получения дохода в землю, жильё, золото, валюту, в зарубежные банки, путём повышения надёжности и выгоды своих инвестиционных предложений.

Что касается нахождения среди первых мест в инвестиционных предпочтениях граждан в условиях кризиса и в начале посткризисного периода инвестиции в человеческий капитал: в образование и здоровье (12,7% в 2015 г. и 11,7% в 2019 г.), а также в познавательные и релаксирующие путешествия (19,7% в 2015 г. и 16,5% в 2019 г.), то этот в целом позитивный тренд в инвестиционных предпочтениях граждан соответствует *main stream* мировых тенденций¹.

Вместе с тем можно предположить, что, поскольку у многих граждан накопления относительно небольшие и на них нельзя купить ни квартиру, ни машину, то они считают, что лучше их потратить на образование и отдых, чем класть в банк, где они могут обесцениваться или незначительно расти. В тоже время банки здесь могут выступить в роли институтов, аккумулирующих средства на счетах клиентов или предоставляющих кредиты на указанные выше цели.

Следует отметить, что подъёмы и падения уровня доверия граждан к банкам — феномен, широко распространённый в современном мире. И в новейшей истории можно привести немало кейсов подобного явления. Так, всемирный финансовый кризис 2008—2010 гг. привёл к падению доверия населения к банкам во многих странах мира. Согласно результатам исследования компании *Ernst&Young*, основанном на опросе свыше 20 500 клиентов банков, осуществлённого в начале 2011 г., 44% респондентов по всему миру заявили о том, что уровень их доверия к банковскому сектору за последнее время снизился². При

¹ Здесь важно отметить, что в исследовании 2013 г. среди инвестиционных предпочтений граждан в докризисный период, кроме инвестиций в банки, занимали первые места инвестиции в приобретение недвижимости (69,5%), в приобретение вещей длительного пользования (60%) и в приобретение валюты (56,8%).

² Россия не была охвачена исследованием. Опрос проводился в Бельгии, Франции, Германии, Венгрии, Италии, Нидерландах, Польше, скандинавских странах, Испании, Великобритании, США, Канаде, Китае, Индии, Бразилии, Мексике, Чили, Колумбии, Аргентине, Перу, Панаме, Венесуэле, Японии и ЮАР.

этом уровень доверия к банковскому сектору в США упал до отметки в 55%. На европейском континенте наиболее резко уровень доверия к банкам снизился в Великобритании – до 63%¹.

Вместе с тем в некоторых странах, которые кризис затронул в меньшей степени, наблюдалась противоположная тенденция. Так, три четверти респондентов в Индии отметили, что они в период кризиса стали больше доверять банкам. По словам большинства респондентов в Бразилии и Китае, их доверие к банкам в годы кризиса выросло или осталось на том же уровне².

В определённой мере на уровень доверия населения к банкам влияет и отношение населения к банкирам, а точнее – его слабая осведомлённость о них.

Поскольку выяснение мнения респондентов о банкирах осуществлялось во всех трёх исследованиях, есть возможность проанализировать динамику мнения и его метаморфозы (см. табл. 3). Допускалось несколько ответов.

Таблица 3

Динамика изменения мнений граждан о банкирах, 2013, 2015 и 2019 гг., %

Банкиры – это ...	2013	2015	2019
В большинстве своём добропорядочные граждане	19,0	7,9	17,8
Обыкновенные предприниматели	33,5	51,2	48,1
Бизнесмены, которые помогают решать стране экономические проблемы, а населению – его финансовые вопросы	10,1	28,8	28,7
Бизнесмены, которые ищут лёгкий (паразитический) путь обогащения	52,1	46,9	46,7

Оценка банкиров как «в большинстве своём добропорядочных граждан» на протяжении трёх исследований менялась следующим образом: в 2013 г. банкиров считали таковыми 19%, в 2015 г. – 7,9% и в 2019 г. – 17,8% респондентов. Эти цифры говорят не о самой лучшей репутации банкиров в российском обществе. Причин этому несколько. Это и атавизмы 1990-х, когда от деятельности банков пострадала значительная часть населения, и финансово-экономические кризисы, ведущие к обеднению населения, вину за которые население возлагает, в том числе на банки и банкиров. Не улучшают имидж банкиров в глазах общества и возникающие время от времени скандалы с недобросовестными банкирами. Наиболее просвещённые и интересующиеся банковской тематикой респонденты, поясняя интервьюерам своё негативное отношение к банкирам, вспоминали о скандалах с владельцем «Тинькофф-банка» О. Тиньковым, с совладельцем «Внешпромбанка» Г. Беджамовым, с основателем «Межпромбанка» С. Пугачёвым, с главой «Банка Москвы» А. Бородиным, с председателем правления «Росбанка» В. Голубковым и т. д.

¹ Россияне доверились банкам. 2011. [Электронный ресурс] // Интерфакс: [сайт]. 4 марта 2011. URL: <https://www.interfax.ru/business/179964> (дата обращения: 05.03.2020).

² Россияне доверились банкам. 2011. [Электронный ресурс] // Интерфакс: [сайт]. 4 марта 2011. URL: <https://www.interfax.ru/business/179964> (дата обращения: 05.03.2020).

Не повышают доверие к банкирам и цифры, приведённые на XIII международном банковском форуме в Сочи 11 августа 2015 г. заместителем председателя ЦБ РФ М. Суховым, согласно которым в «чёрном списке» регулятора находится 4100 банкиров, нарушивших требования к деловой репутации [Сухов, 2015].

Обвал доли респондентов, оценивающих банкиров как «добропорядочных граждан» в 2015 г., безусловно, был связан с острой фазой кризиса, когда часть населения из-за резкого падения курса рубля и вспышки инфляции была близка к состоянию паники. Но особенно взволновало граждан обесценение их рублёвых банковских вкладов, в которых они несправедливо винили исключительно банкиров.

Однако уже в 2019 г., когда страна стала выходить из кризиса, начался робкий подъём экономики, снизилась инфляция, стабилизировалась национальная валюта, доля респондентов, считающих банкиров «добропорядочными людьми», выросла до 17,8%, хотя и не достигла уровня докризисного 2013 г.

При этом доля тех респондентов, кто считает банкиров «бизнесменами, которые ищут лёгкий (паразитический) путь обогащения», остаётся весьма высокой, хотя и несколько снижается. В 2013 г. так оценивали банкиров 52,1% респондентов, в 2015 — 46,9%, в 2019 г. — 46,7%. Эти цифры свидетельствуют о том, что население плохо осведомлено о характере труда банкиров, который требует огромных знаний и высоких профессиональных компетенций.

В то же время социологические исследования показали, что за прошедшие шесть лет наблюдался в целом позитивный тренд оценки банкиров как «бизнесменов, которые помогают решать стране экономические проблемы, а населению — его финансовые вопросы», и число тех, кто оценивает таким образом банкиров, существенно выросло: с 10,1% в 2013 г. до 28,7% в 2019 г. Причём интересно, что в разгар кризиса в 2015 г. не произошло обвала этих оценок. Возможно, это случилось потому, что на подсознательном уровне у граждан было ощущение позитивной роли банков и банкиров в борьбе с кризисом.

И это ощущение было справедливым, поскольку значительная часть банкиров действительно осуществляет свою деятельность профессионально и честно. В связи с этим автор полагает, что если бы банкиры были более информационно открытыми, то доверие к ним и к банкам, которыми они владеют и руководят, было бы существенно выше.

При этом опрос 2015 г. показал, что определённый уровень доверия граждан к банкам сохранялся у большинства россиян даже в самый сложный период кризиса, и они проявили высокий уровень социальной ответственности, не поддались паническому настроению, которые могли обрушить всю банковскую систему в случае, если бы вкладчики массово кинулись изымать свои средства из банков. Как вели себя в период пика кризиса респонденты при наличии вклада в банке, показано в таблице 4.

Из данных таблицы 4 следует, что лишь 9% респондентов забрали свой вклад из банка, ещё 8% предпринимали какие-либо операции со своими вкладами, но не изымали их из банков, а доля не предпринимавших активных шагов со-

ставила 83%. Подобное поведение вкладчиков может иметь как минимум два объяснения. Прежде всего, как уже отмечалось, оно может быть связано с сохраняющимся уровнем доверия к банкам у части населения. Далее, оно может быть детерминировано застрахованностью относительно небольших вкладов в АСВ, которое в целом выполняет свои функции по компенсации депозитов населения в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств у банка.

Таблица 4

Поведение респондентов в период резкого падения курса рубля при наличии вклада в банке, 2015 г., %

Действия респондентов	Доля респондентов
Забрали свой вклад из банка	9
Перевели рублёвый вклад в валютный	4
Забрали свой вклад из одного банка и положил его в другой банк под больший процент	4
Не предпринимали активных действий	83
Итого предпринимали активные действия	17

Проблемы восстановления доверия населения к банкам

Проблемы восстановления и повышения уровня доверия населения к банкам приобретают в условиях кризиса и на этапе его преодоления особую актуальность.

Мнения россиян о том, что могло бы способствовать повышению доверия к банкам в 2019 г., представлены в таблице 5.

Таблица 5

Мнения россиян о том, что могло бы способствовать повышению доверия к банкам, 2019 г., %*

Мнения респондентов	Доля респондентов
Более гибкая кредитная политика	54,0
Снижение процентной ставки на ипотечные кредиты	49,9
Большая прозрачность деятельности банков, доступность информации об их роли и работе на благо страны и её граждан	44,4
Увеличение инвестиций банков в экономическое развитие страны, содействие созданию новых рабочих мест	32,8
Систематическое повышение уровня финансовой грамотности населения и разъяснения роли банков в современном обществе с помощью СМИ	26,9
Повышение культуры обслуживания населения	20,6
Затруднились ответить	7,2

*Допускалось несколько ответов.

Очевидно, что в сложных экономических условиях для респондентов приобретает первостепенную важность более гибкая кредитная политика банков, в том числе проблемы возврата ипотечных кредитов. Важность гибкости кредитной политики банков отметили 54% респондентов. В условиях кризиса многие граждане оказались в крайне затруднительном положении. В этой ситуации они ждали от банков более гибкой политики, учёта в вопросах возврата кредитов объективного положения заёмщиков, реструктуризации и отсрочки платежей по кредитам и т. д. Поддержка банками граждан в тяжёлое для них время могла в дальнейшем дать банкам большие дивиденды в виде роста доверия к ним, и часть банков дальновидно пошла на это.

Далее среди мер, которые бы могли способствовать восстановлению доверия населения к банкам, респонденты называли повышение их транспарентности (44,4%). Так, отмечалось, что на многих онлайн-ресурсах банков нельзя найти информацию об их владельцах, отсутствуют типовые формы договоров на кредиты и депозиты и т. д.

Также отмечалась необходимость более широкой информированности населения о роли и работе банков на благо страны и её граждан, об участии банков в экономическом развитии страны и создании рабочих мест (32,8%), об участии банков и банкиров в благотворительности (14,7%).

Вообще, необходимо отметить, что граждане стали всё более требовательными к качеству банковских услуг. Об этом, в частности, свидетельствует рост количества жалоб, поступающих в адрес ЦБ от клиентов банков. Так, например, только в 2018 г. в ЦБ поступило 130,3 тыс. жалоб на кредитные организации, что на 6,5% больше показателя 2017 г. [Годовой отчёт., 2019: 170].

Важнейшее значение для восстановления доверия населения к банкам и роста осознанной ответственности граждан перед банками за взятые перед ними обязательства приобретает финансовое просвещение населения. Следует отметить, что в последние годы ЦБ РФ уделяет значительное внимание повышению финансовой грамотности населения, считая её важнейшим фактором формирования доверия населения к банкам. По этому поводу в годовом отчёте Банка России за 2018 г. говорилось, в частности, следующее: «Доверие населения к финансовой системе и соответствие ожиданиям от оказываемых услуг напрямую зависят от уровня финансовой грамотности. Банк России в своей просветительской работе направляет усилия на формирование у граждан ответственного отношения к деньгам, навыков эффективного управления личными финансами, адекватной оценки рисков, стремится расширить их знания финансовых продуктов» [Годовой отчёт., 2019: 179]. Для осуществления этих целей Банк России и Правительство в 2018 г. утвердили План мероприятий по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 гг.

В практическом плане ЦБ осуществляет различные просветительские мероприятия с молодёжью (включение основ финансовой грамотности в предмет «Обществознание»; модуль по основам финансовой грамотности впервые включён в линейку учебников «Обществознание» под редакцией Л. Н. Боголюбова),

разработаны образовательные модули по финансовой грамотности и включены в основную образовательную программу по ряду специальностей высшего образования, разработана дополнительная общеразвивающая программа «С финансами на “ты”!», состоящая из трёх модулей: «Личный финансовый план», «Инвестирование» (изучение рынка ценных бумаг) и «Инвестируй в мечту!» (подходы к открытию бизнес-проектов) и т. д. [Годовой отчёт., 2019: 179].

Только в 2018 г. под эгидой ЦБ было проведено около 87 тыс. онлайн-уроков для учащихся общеобразовательных организаций, общее число просмотров уроков составило более 1,7 млн. Онлайн-уроками охвачены почти 14,4 тыс. школ (34% от общего количества). В поддержку внедрения финансовой грамотности в образование ЦБ выпускает для преподавателей методические и учебные материалы, которые находятся в свободном доступе на сайте «Финансовая культура» (fincult.info). Проведённый мониторинг показал, что более 70% организаций начального, основного и среднего общего образования и свыше 80% организаций среднего профессионального образования включили финансовую грамотность в свои программы.

ЦБ, при участии коммерческих банков, ведёт также большую просветительскую работу в сфере финансовой грамотности среди взрослого населения, представителей МСБ, пенсионеров, военных и т. д. [Годовой отчёт., 2019: 179].

Однако, несмотря на все усилия финансового сообщества, как показали наши опросы, финансовая грамотность населения, к сожалению, не только не улучшается, но и ухудшается. Так, например, о своих правах вкладчика знали хорошо, по собственному признанию, в 2019 г. только 11% респондентов (в 2013 г. об этом заявляли 22% респондентов), не знали — 28% опрошенных (в 2013 г. — 21%). В этой ситуации, если возникают проблемы, особенно связанные со знанием юридических сторон договоров по кредиту или по депозиту, то-имеющихся у клиентов знаний бывает недостаточно для отстаивания своих прав.

При этом всё более очевидно, что именно через финансовую грамотность и владение компьютером гражданами лежит основная перспектива переноса взаимоотношений клиента с банком в виртуальное пространство. Эта подлинная революция приведёт к новой парадигме, а именно — возникновению доверительных взаимоотношений между клиентом и банком, что позволит первым оперативно решать самостоятельно все свои финансовые вопросы в сетях, а вторым — существенно минимизировать свои затраты на офисные помещения и служащих, сократить вероятность возникновения конфликтных ситуаций, помешать осуществлению коррупционных сделок и т. д.

Если рассматривать эту начавшуюся революцию с точки зрения банков, то они к ней в своём большинстве готовы, а вот подавляющее большинство населения, из-за низкой финансовой и компьютерной грамотности, к этому не готово. Как показал опрос, сторонники обслуживания клиентов по Интернету составляли в 2019 г. лишь 10% от общего числа опрошенных (в 2013 г. — 9,6%).

Таким образом, возникает некое противоречие между технологической и организационной готовностью банков к переходу на бесконтактные взаимоотношения с клиентами и неготовностью, а также недоверием клиентов к дистанционному обслуживанию.

Очевидно, что подобное противоречие будет постепенно преодолеваться по мере вхождения во взрослую жизнь представителей «поколения гаджетов», которые, что называется, «с пелёнок» интегрированы в современные информационные технологии. И в конечном итоге это произойдёт в самой ближайшей исторической перспективе.

Выводы

Осуществлённые социологические исследования и ряд привлечённых дополнительных материалов, а также оценки авторитетных экспертов позволяют сделать следующие основные выводы.

Благодаря усилиям ЦБ РФ, владельцев и менеджеров коммерческих банков, а также ответственному поведению большинства граждан России в значительной мере удалось преодолеть кризис 2014–2018 гг. и сохранить относительную финансовую устойчивость в стране. Тренд на укрепление устойчивости и стабильной работы банковской системы России стал в 2019–2020 гг. доминирующим.

В тоже время последствиями кризиса стали сокращение коммуникаций между населением и банками, снижение уровня доверия граждан к банкам, что, безусловно, усложнило положение последних, и эти негативные тренды пока до конца не преодолены.

Несмотря на непростые условия, у банков есть возможности и технологии их осуществления для восстановления и укрепления доверия населения к банковскому сообществу путём улучшения всех аспектов своей деятельности. Для этого банки должны поднять уровень своего корпоративного менеджмента и управления рисками, повысить ответственность владельцев банков и топ-менеджеров за финансовую устойчивость банков, снижать собственные издержки, внедрять новейшие технологии и банковские продукты, стимулировать профессионализм кадров, наращивать свою транспарентность, быть всё более клиентоориентированными и обеспечивать надёжную защиту интересов граждан, пользующихся банковскими услугами.

Серьёзным фактором повышения доверия граждан к банкам может стать дальнейшая цифровизация банковской деятельности, осуществляемая в рамках цифровой революции.

Банкам и банкирам следует также более активно участвовать в финансовом просвещении гражданского общества, активно поддерживать усилия ЦБ РФ, направленные на внедрение основ финансовой грамотности на различные уровни образования.

Делу укрепления доверия граждан к банкам могла бы послужить большая публичность банкиров. Желательно, чтобы они участвовали не только в работе финансово-экономических форумов, конференций, круглых столов и т. д., но и выступали чаще в СМИ и, прежде всего, на телевидении, рассказывая о работе банков на благо экономики страны, об их большой благотворительной деятельности и т. д.

Такие феномены, как «общественное мнение», «общественное доверие», достаточно подвижны, и, подобно маятнику, качнувшись в сторону от банков, они могут качнуться, наоборот, в сторону банков — естественно, при серьёзных усилиях со стороны самих финансовых институтов. Именно при осуществлении всего названного выше в самой ближайшей перспективе реально может возникнуть новая парадигма во взаимоотношениях граждан с банками, характеризующаяся растущими взаимной ответственностью и взаимным доверием между ними.

И, наконец, для продвижения к новой парадигме взаимоотношений с клиентами банковскому сообществу необходим регулярный анализ умонастроений и аспираций населения с целью учёта в своей деятельности запросов и ожиданий россиян. Регулярный социологический мониторинг позволит держать руку на пульсе общественных настроений и доносить результаты исследований до банковского сообщества.

Список литературы

Годовой отчёт Банка России за 2018 год. М.: АО «АЭИ «ПРАЙМ». 2019. 393 с.

Доверие россиян к банкам растёт. [Электронный ресурс] // НАФИ: [сайт]. 17 января 2019. URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/> (дата обращения: 05.01.2020).

Сухов М. В чёрный список ЦБ попали более 4 тысяч банкиров. [Электронный ресурс] // lenta.ru: [сайт]. 4 сентября 2015. URL: <https://lenta.ru/news/2015/09/04/cblacklist/> (дата обращения: 03.01.2020).

Дата поступления в редакцию: 13.01.2020. Принята к печати: 16.03.2020.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Виттенберг Евгений Яковлевич — доктор исторических наук, профессор, главный научный сотрудник, Российский государственный гуманитарный университет, Москва, Россия.

E-mail: intelban@mail.ru

AuthorID РИНЦ: 72616

DOI: 10.19181/snsp.2020.8.3.7487

Problems of Increasing Public Confidence in Russian Banks in the Sociological Dimension. Part II

Evgeniy Ya. Vittenberg¹

¹Russian State University for the Humanities.

6, Miusskaya sq., GSP-3, Moscow, Russia, 125993

For citation: Vittenberg, E. Ya. (2020). Problems of increasing public confidence in Russian banks in the sociological dimension. Part II. *Sociologicheskaja nauka i social'naja praktika*. № 3. P. 63–76. DOI: 10.19181/snsp.2020.8.3.7487

Abstract. The empirical basis for writing this article is based on three sociological researches of Institute of Sociology of FCTAS RAS made by order and with financial support from the Central Bank of the Russian Federation (Bank of Russia), National Bureau of credit histories (NBCH) and the Russian Bank of support of small and medium enterprises (SME Bank) in 2013, 2015 and 2019, that is, before the crisis, in the midst of crisis and in the early post-crisis period. All three studies were initiated by the Association of Russian banks (ARB). Considerable attention is paid to the analysis of assessments of the Central Bank's monetary policy in public opinion at various historical stages and its impact on the level of public confidence in the banking system as a whole. The article analyzes objective and subjective reasons that negatively affect the level of public confidence in banks. Among them, the problems of reducing the living standards of the population, mass revocation of licenses from commercial banks, falling investment attractiveness of storing funds by individuals in banks, etc. are analyzed. In conclusion, the first part of the article provides recommendations based on the results of the study to restore and strengthen public confidence in banks through a more responsible and flexible monetary policy, increase the transparency of the banking community and expand information about its activities, promote financial literacy, systematic sociological monitoring of the population's attitude to banks and scientific and practical understanding of its results.

Keywords: mega-regulator; trust in banks; investment preferences; Internet banking; financial education; quality of banking services.

REFERENCES

Godovoj otchet Banka Rossii za 2018 god. (2019). [Annual report of the Bank of Russia for 2018]. M.: AO "AEI "PRAJM" publ. 393 p. (In Russ.).

Doverie rossiyan k bankam rastet. [Russians' trust in banks is growing]. *NAFI*. 17 yanvarya 2019. URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/> (data obrascheniya: 05.01.2020). (In Russ.).

Sukhov M. (2015). V chernyj spisok TSB popali bolee 4 tysyach bankirov. [More than 4 thousand bankers were blacklisted by the Central Bank]. *lenta.ru*: [sajt]. 4 sentyabrya 2015. URL: <https://lenta.ru/news/2015/09/04/cbblacklist/> (data obrascheniya: 03.01.2020).

The article was submitted on January 13, 2020. Accepted on March 16, 2020.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Vittenberg Evgeniy Yakovlevich – Doctor of Historical Sciences, Professor, Main Researcher, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia.

E-mail: intelban@mail.ru