

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ К РОССИЙСКИМ БАНКАМ В СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ИЗМЕРЕНИИ. Часть 1

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 1) // Социологическая наука и социальная практика. 2020. Т. 8. № 2. С. 69–85. DOI: 10.19181/snsp.2020.8.2.7304

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 осуществлён анализ объективных и субъективных причин, негативно влияющих 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 первой части 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.

В современной весьма сложной социально-экономической и внешнеполитической обстановке, в которой оказалась Россия, особую актуальность для банковского сообщества, с позиции социологического анализа, приобретает решение проблем сохранения доверия населения к банкам в условиях кризиса, а также его повышения в посткризисный период.

Доверие играет важную роль во взаимодействии населения с банками. Именно от его уровня зависят степень сотрудничества населения с банками, масштабы использования населением банков как институтов сохранения и приумножения своих накоплений, активность граждан при заимствовании ими денежных средств банков для решения различных проблем: основания бизнеса, покупки жилья с помощью ипотеки, получения потребительских кредитов и т. д.

Доверие граждан к банкам детерминируется прежде всего опытом их собственного сотрудничества с банками, если таковой имеется, а также уровнем их знаний о роли и функциях банков в современных обществах, информированностью об их конкретной деятельности, о степени их надёжности, об эффективности регулятивной политики ЦБ РФ, об имеющихся рисках и гарантиях при форс-мажорных обстоятельствах, о предоставляемых банковских продуктах, о честности банков в отношениях с клиентами и, наконец, отзывами клиентов о конкретных банках, с которыми они сотрудничали или продолжают сотрудничать.

А насколько адекватно респонденты воспринимают эту разнообразную информацию, уже зависит от уровня их общего образования и финансовой культуры, а также от когнитивных способностей того или иного индивидуума. Для банков особенно важно сохранение доверия граждан в условиях кризисов, когда недоверие клиентов, которые в панике могут начать изымать из них свои средства, перестать выполнять перед банками свои обязательства, может создать реальную угрозу обрушения этих финансовых институтов.

Следует отметить, что для возникновения оптимальной модели сотрудничества банков с клиентами необходимо и доверие к последним со стороны банков, что важно прежде всего при предоставлении гражданам различного рода кредитов¹.

Проблемы взаимного доверия банков и клиентов находятся в поле зрения исследователей во многих странах [Seal, 1998; Dirks, Ferrin, 2001; Harrison, 2003; Tyler et al., 2007]. Интерес западных экономистов и социологов к этой теме особенно усилился после всемирного финансового кризиса 2008–2009 гг., поставившего остро вопрос о доверии клиентов развитых стран к финансовым институтам [Gillespie, Hurley, 2013; Hurley et al., 2014a; Hurley et al., 2014b]. В отечественной научной литературе также уделяется внимание проблемам взаимного доверия банков и клиентов [Дмитриев, 2014; Ибрагимова, 2016; Кучеренко, 2015; Литвинов, 2000].

В России вопросы доверия клиентов к банкам находятся в поле зрения и финансового регулятора – Центрального Банка РФ, а также самих банков. Так, например, председатель ЦБ РФ Э. Набиуллина отмечала: «Доверие клиентов к банковской системе, к тому, что банковская система прозрачна, надёжна – главный наш приоритет и актив» [Набиуллина, 2014: 12].

Несмотря на сказанное выше, проблемы доверия именно российского населения к банкам в их социологическом аспекте в нашей стране исследованы явно недостаточно. Так, остаётся не до конца выяснен вопрос: на чём базировался и как изменялся уровень доверия населения к ЦБ и коммерческим банкам до кризиса, в ходе кризиса 2014–2018 гг. и в начале посткризисного периода? В какой мере возраст, уровень образования, профессионально-социальный статус, место жительства респондентов влияют или не влияют на уровень их доверия к банкам?

¹ Значительную роль для нормального функционирования банковской системы и её взаимодействия с гражданами играет наличие доверия ЦБ к коммерческим банкам и коммерческих банков к ЦБ, а также доверия граждан к регулятору и коммерческим банкам, то есть доверие должно быть взаимным.

И, наконец, что, по мнению пользователей финансовых услуг, необходимо сделать для повышения доверия граждан к банковской системе страны? Восполнить эти исследовательские лакуны в определённой мере призвана данная статья.

Эмпирической основой для написания статьи послужили три крупных общероссийских социологических исследования, осуществлённые в марте 2013 г., в апреле—мае 2015 г. и в июне 2019 г., каждое из которых охватило 1600 респондентов в возрасте 18 лет и старше. Целью исследований был, наряду с решением других задач, анализ уровней доверия населения к банкам в различных экономических условиях, а также факторов, влияющих на укрепление доверия россиян к отечественным финансовым институтам¹.

Сопоставимость данных исследований первой (2013 г.), второй (2015 г.) и третьей (2019 г.) «волн» гарантировалась применением во многих случаях примерно аналогичной методики исследовательской работы. В частности, были сохранены: идентичная структура и модель выборки (целевой квотный отбор респондентов), структура и вопросы методического инструментария сбора первичной социологической информации (формализованной социологической анкеты²), характер компьютерной обработки данных³, что позволило там, где это представлялось возможным, произвести сравнительный анализ изменений во взаимоотношениях банков с населением до кризиса, в ходе кризиса и в процессе его преодоления.

Данные исследования представляют особый интерес в связи с тем, что они были осуществлены в ситуации, когда в сознании и поведении людей постепенно начал осуществляться переход от состояния неуверенности к более осозанным моделям финансово-экономического бихевиоризма и формирования отношения к финансовым институтам на основах рационализма и прагматизма [Доверие и недоверие..., 2013].

Все три исследования показали, что информированность многих граждан о характере деятельности ЦБ РФ и его функциях, как основа формирования компетентного доверия граждан ко всей банковской системе, оставляет желать лучшего. Для многих респондентов деятельность Центробанка по сей день *terra incognita*. Да и в целом интерес подавляющего большинства граждан к банкам имеет чисто утилитарный характер: пользование зарплатной пластиковой картой, осуществление депозита, получение кредита и т. д., то есть интерес клиентов сужен до уровня личных взаимоотношений с банками и не распространяется на их деятельность вообще, тем более на деятельность финансового регулятора, то есть ЦБ. Этот вывод подтверждается тем, что большинство опрошенных в 2019 г. респондентов не смогли дать характеристику изменениям в деятельности ЦБ РФ и банковской системы за прошедшие 5 лет (см. рис. 1).

¹ Результаты социологических опросов 2013 и 2015 гг. см.: [Российские банки..., 2013; Банки глазами..., 2015].

² В ряде случаев вопросы в анкетах носили открытый характер, что позволило выявить отдельные оригинальные мнения наиболее информированных о банковской деятельности респондентов.

³ Автор статьи принимал участие в разработке инструментария исследования, а также в написании аналитических отчётов об этих трёх проектах, осуществлённых под руководством директора ИС РАН академика М. Горшкова и президента АРБ Г. Тосуняна. В проектах также принимали участие И. Тюрина и Ф. Шереги.

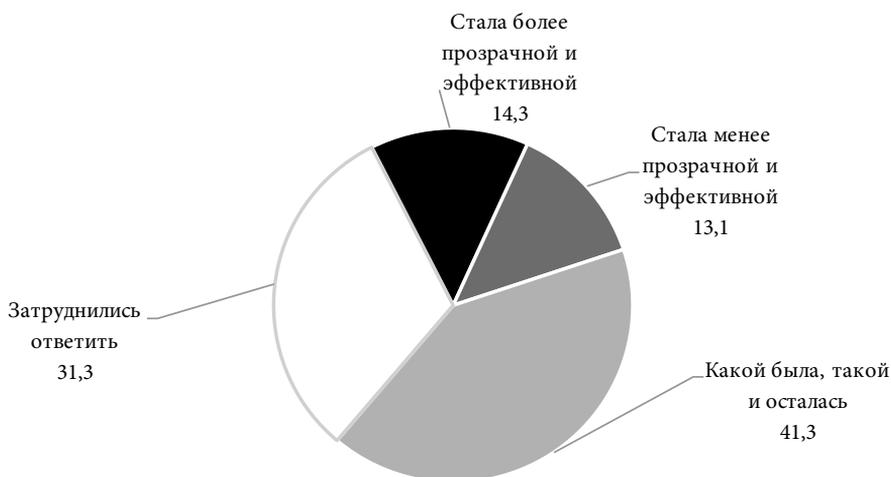


Рис. 1. Мнения респондентов о том, как изменилась деятельность ЦБ и банковской системы России за прошедшие 5 лет, 2015–2019 гг., %

Из данных рисунка следует, что на вопрос об изменениях в деятельности ЦБ и банковской системы России за прошедшие 5 лет, заданный в ходе опроса 2019 г., 31,1% респондентов затруднились ответить, а 41,3% респондентов не заметили ни весьма значительного сокращения численности банков за эти годы, ни исчезновения с рынка ряда крупных банков, ни усилий регулятора по микшированию кризиса, таргетированию уровня инфляции и даже не слышали о скандалах, возникавших в эти годы с отдельными банками и банкирами, а также в банковском сообществе.

И лишь 14,3% респондентов отметили, что деятельность ЦБ и банковской системы стала более эффективной и транспарентной, а 13,1% респондентов посчитали, что, наоборот, деятельность ЦБ и банков стала «менее прозрачной и эффективной».

Дифференциация позиций респондентов различных возрастных групп по отношению к банкам свидетельствует об устойчиво низком интересе граждан к деятельности ЦБ и банков вообще (см. рис. 2).

Данные рисунка 2 свидетельствуют о том, что наименее информирована о работе банков и деятельности ЦБ молодёжь в возрасте 18–24 лет. Так, в возрастной категории 18–20 лет затруднились ответить на вопрос об изменениях в деятельности банковской системы и ЦБ за прошедшие 5 лет 52,2% респондентов, 23,2% молодых людей не заметили изменений, и лишь 15,9% из них отметили, что деятельность банков в последние годы «стала более прозрачной и эффективной».

В возрастной категории 21–24 лет затруднились ответить на этот вопрос 37,2% респондентов, не заметили изменений 30,5%, и лишь 19% опрошенных отметили, что деятельность банков и ЦБ «стала более прозрачной и эффективной».

При этом в категории 18–20-летних лишь 8,7% респондентов отметили, что деятельность банков и ЦБ стала «менее прозрачной и эффективной», а в категории 21–24-летних таких оказалось 13,3%.

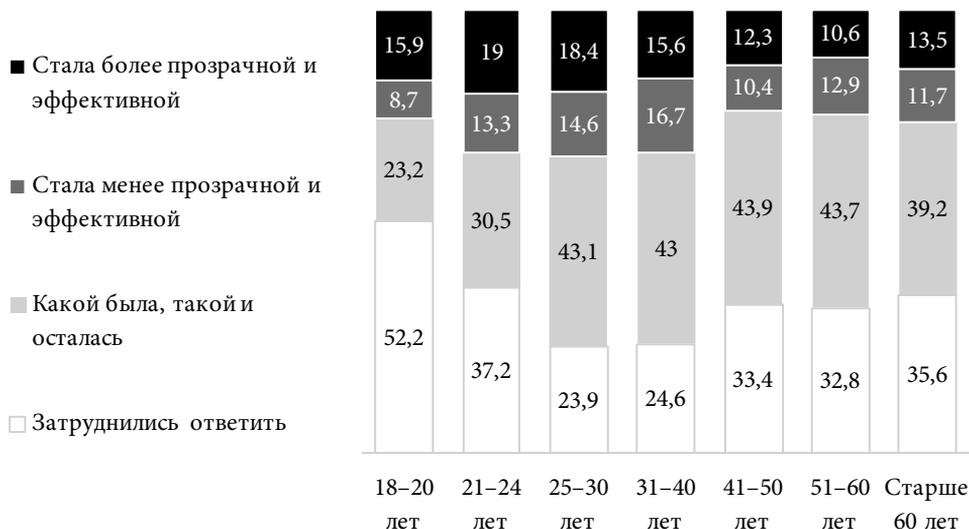


Рис. 2. Мнения представителей различных возрастных групп о том, как изменилась деятельность ЦБ и банковской системы России за прошедшие 5 лет, 2015–2019 г., %

Такой низкий уровень знаний молодых людей о деятельности ЦБ и банков имеет предельно простое объяснение: молодые люди заняты учёбой и работой, общением с друзьями и лишь эпизодически имеют деловые контакты с банками, и уж тем более не имеют подобных контактов с ЦБ.

Существенно отличаются ответы на этот вопрос представителей-возрастных категорий 25–30 лет и 30–40 лет. В группе 25–30-летних затруднившихся ответить на вопрос о деятельности ЦБ значительно меньше – 23,5%, а в категории 30–40-летних – 24,6%. Однако и среди этих возрастных групп весьма значительна доля тех, кто считает, что в деятельности банков и ЦБ не произошло изменений. Таких в категории 25–30 лет – 43,1%, а в категории 30–40 лет – 43%.

Что касается респондентов, заметивших, что деятельность ЦБ и банков стала более транспарентной и эффективной, то в группе 25–30 лет таких оказалось 18,4%, а в группе 30–40 лет – 15,6%. При этом ухудшение в деятельности и прозрачности ЦБ и банков отметили в этих возрастных категориях 14,6 и 16,7% опрошенных соответственно.

Очевидно, что эти возрастные категории значительно чаще сталкиваются с банками, и прежде всего в парадигме получения их представителями заработной платы с помощью пластиковых карт. Они также пользуются услугами банков как получатели кредитов, вкладчики депозитов и используют их как технологичный механизм осуществления различного рода платежей через банк и т. д. По этим причинам граждане этих возрастных категорий несколько лучше осведомлены и о деятельности ЦБ, и о деятельности банков.

Тем не менее, как показало исследование 2019 г., складывается впечатление, что все возрастные категории, жители различного рода поселений и социально-профессиональных групп явно недостаточно осведомлены о деятельности и функциях как ЦБ, так и коммерческих банков. Причём масштабы этой неосведомленности длительное время существенно не меняются, что явно не способствует формированию осознанного и устойчивого чувства доверия населения к банкам, основанного на знании об их деятельности.

Далее, авторов проекта интересовала оценка респондентами политики ЦБ в сфере финансов в условиях кризиса и в посткризисный период. Это было важно выяснить для анализа положения дел с доверием населения к банковской системе в целом, поскольку мегарегулятор создаёт поведенческий алгоритм и формулирует правила для деятельности всей банковской системы, и доверие к нему экстраполируется на всё банковское сообщество.

Мнения респондентов о политике ЦБ РФ в 2015 и в 2019 гг. представлены в таблице 1¹.

Таблица 1

Мнения респондентов о политике ЦБ РФ, 2015 и 2019 гг., %

Мнения респондентов	2015	2019
Одобрят политику ЦБ и считают её безусловно правильной	26,3	11,6
Оценивают политику ЦБ неоднозначно	53,5	29,4
Не одобряют политику ЦБ в современных условиях и считают её безусловно неправильной, т. к. принимаемые ЦБ меры запаздывают и недостаточно эффективны	16,8	22,3
Затруднились ответить	3,4	36,7

Из приведённых в таблице 1 данных следует, что более четверти россиян (26,3%) в условиях кризиса позитивно оценивали результаты работы ЦБ, направленной на стабилизацию экономической ситуации, что являлось показателем признания значительной частью общества политики регулятора как ответственной и заслуживающей доверия. Вместе с тем можно предположить, что подобного рода оценка могла быть детерминирована, кроме указанной выше причины, и страхом населения перед тем, что могло быть ещё хуже, тем более что в памяти людей были достаточно свежи воспоминания о кризисах и их последствиях в 90-е годы прошлого века.

Как представляется, в том числе и по причине негативного исторического опыта общения граждан с банками в кризисных ситуациях, значительная часть населения позитивно оценила политику ЦБ в форс-мажорных обстоятельствах, а именно: рецессии в экономике, падения цен на энергоносители, обвала национальной валюты, международных санкций и контрсанкций и т. д. Возможно, респонденты отдавали себе отчёт в том, что именно политика ЦБ не позволила

¹ Вопросы в анкетах 2015 г. несколько отличались по форме, но по смыслу были практически идентичными, что позволило автору объединить полученные данные в одну таблицу.

стране пойти по ещё более негативному сценарию дальнейшего развития событий: катастрофического обвала курса национальной валюты, гиперинфляции, роста настроений неопределённости и нервозности среди представителей бизнеса и населения, возникновения «эффекта домино» в банковской системе и, как итог, роста социальной напряжённости в обществе.

Серьёзное сокращение доли респондентов, одобряющих политику ЦБ, с 26,3% в 2015 г. до 11,6% в 2019 г. может быть объяснено несколькими причинами. Прежде всего такая ситуация детерминировалась накопившейся в обществе общей усталостью от длительного падения жизненного уровня населения, вину за которое граждане возлагали в том числе и на ЦБ РФ. Недовольство политикой регулятора также выросло из разницы между декларируемым ЦБ уровнем инфляции и значительно более высокой оценкой респондентами текущей инфляции, а также инфляционными ожиданиями населения.

В обществе, и прежде всего в его наиболее образованной части, проявляется недовольство деятельностью ЦБ, который, по мнению наиболее информированных респондентов, наряду с другими правительственными структурами не может обеспечить приток инвестиций, рациональное использование весомого профицита бюджета, огромных средств, накопленных в Фонде национального благосостояния, и, в конечном итоге, устойчивый экономический рост.

При этом наиболее образованные участники опроса (аспиранты, научные сотрудники) отмечали, что политика ЦБ носит нередко скорее реактивный, нежели креативный характер, а его решения (например, введение свободного курса рубля и повышение учётной ставки рефинансирования, а затем её снижение) запаздывали, что привело к возникновению панических настроений в период кризиса у части граждан и бизнесменов.

Респонденты также упрекали ЦБ в отсутствии у него в 2014 – начале 2015 гг. «действенной стратегии, способной переломить негативные тренды», и в том, что, по их мнению, «ЦБ нередко безвольно плыл по течению» и «ни на что не влиял». Среди наиболее образованной части респондентов доля положительно оценивавших работу ЦБ в период кризиса составляла всего 7%.

При этом критики политики ЦБ, видимо, не в полной мере осознавали, что антикризисные возможности регулятора были в тот период всё-таки достаточно ограниченными и зависели от многих объективных факторов, как-то: рецессии в российской экономике, волатильности мировых цен на энергоносители, состояния мировой финансовой конъюнктуры, западных санкций, политики ФРС США и т. д.

Значительная часть респондентов и в 2015, и в 2019 г. оценивала политику ЦБ неоднозначно. В 2015 г. таковых было 53,5%, а в 2019 – 29,4%. Эта часть респондентов видела в деятельности ЦБ как достижения, так и недостатки.

Опрос показал, что и в 2019 г., как в 2013 и 2015 гг., определённая часть респондентов затруднилась дать ту или иную оценку деятельности ЦБ. Однако цифра в 36,7% респондентов, затруднившихся дать ответ на этот вопрос в 2019 г., по сравнению с 3,4% в 2015 г., впечатляет и труднообъяснима. Возможно, это связано

с общей усталостью населения от длительного кризиса, потерей интереса к деятельности ЦБ, основанной на понимании того, что от ЦБ далеко не всё зависит, а также с концентрацией граждан на проблемах своей повседневной жизни.

Существенные различия в оценках деятельности ЦБ имеют место только при дифференциации респондентов по уровню образования – с ростом уровня образования растёт доля одобряющих деятельность Центробанка (см. рис. 3).

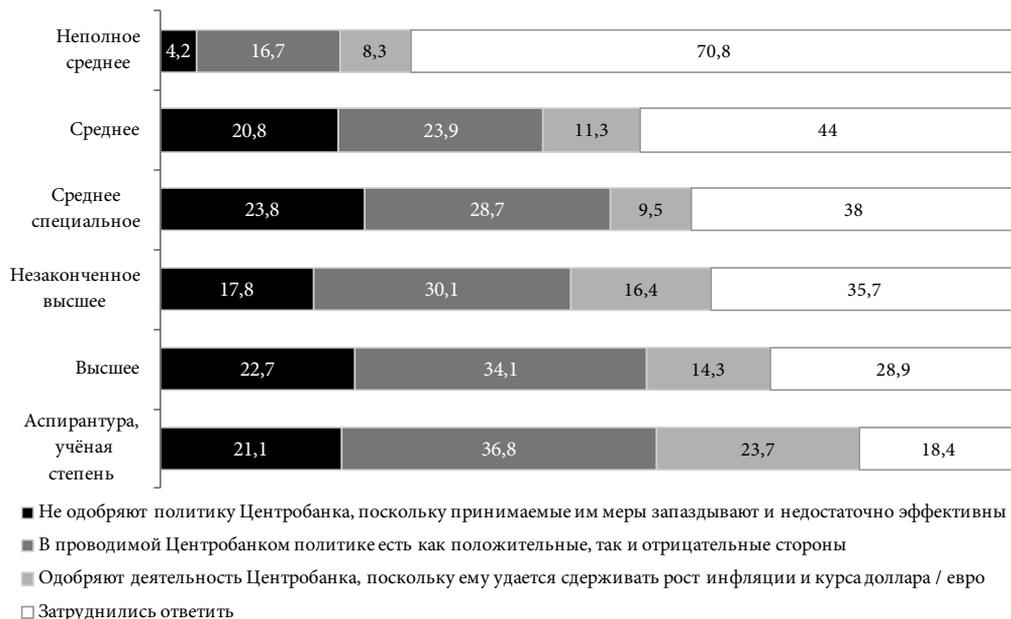


Рис. 3. Оценка гражданами с различным уровнем образования деятельности Центрального Банка России, 2019 г., %

В данном случае значительная часть респондентов с низким уровнем образования по сути дела принимала участие в опросе формально, поскольку, в силу недостаточного уровня компетенции и отсутствия интереса к деятельности ЦБ, она была не в состоянии более или менее квалифицированно и объективно оценить работу Центробанка. Таких среди респондентов с неполным средним и средним образованием было в 2019 г. 70,8 и 44% соответственно.

В тоже время среди респондентов с высшим образованием и с учёной степенью затруднившихся дать оценку деятельности ЦБ оказалось лишь 28,9 и 18,4% соответственно. При этом среди одобряющих политику ЦБ и считающих, что ему удаётся сдерживать рост инфляции и курс доллара, респондентов с неполным средним и средним образованием было всего лишь 8,3 и 11,3%, тогда как среди респондентов с высшим образованием и учёной степенью таковых оказалось 14,3 и 23,7% соответственно.

Интересно, что среди не одобряющих политику ЦБ респондентов с неполным средним образованием оказалось всего 4,2%, тогда как среди лиц с высшим образованием и учёной степенью – 22,7 и 21,1% соответственно. Очевидно, что

более образованные и информированные респонденты склонны давать более обоснованные как позитивные, так и негативные оценки деятельности ЦБ, чем респонденты с недостаточным уровнем образования.

Кроме того, в адрес ЦБ высказывалось пожелание более оперативно решать вопросы с проблемными банками путём их санации, а лучше предсанации, дабы не доводить дело до отзыва у них лицензий, что создаёт клиентам банков дополнительные проблемы: затраты времени на возврат своих денег в АСВ и определённые финансовые потери, но главное – подрывает доверие граждан к частным банкам¹.

Для такого рода пожеланий у респондентов были серьёзные основания. Так, в результате политики ЦБ с 2010 г. по январь 2020 г., по подсчётам автора, были отозваны лицензии у 609 банков [Отчёт о развитии..., 2011: 13]. В связи с этим в разгар кампании по чистке банковского сообщества от проблемных банков респондентам в ходе исследования 2015 г. был задан вопрос о том, с какой целью ЦБ ведёт кампанию по массовому отзыву лицензий у банков. Мнения респондентов по этому вопросу представлены в таблице 2.

Таблица 2

Мнения респондентов о том, какую цель преследует ЦБ, осуществляя отзыв банковских лицензий, 2015 г., %

Мнения респондентов	Доля респондентов
Убирает с рынка проблемные банки	44,2
Обеспечивает приоритет государственным банкам и подавляет конкуренцию	21,7
Действия ЦБ не влияют на рынок банковских услуг	9,0
Затруднились ответить	25,1

Значительная часть респондентов (44,2%) придерживалась точки зрения, согласно которой ЦБ начал борьбу с нарушителями банковского законодательства своевременно и очищение финансовых институтов от «проблемных банков» (слабых, непрофессиональных, а то и полукриминальных) поможет сохранить устойчивость банковской системы в целом и доверие к ней в частности.

По мнению другой части респондентов, процесс оздоровления банковской системы осуществлялся несвоевременно и мог усугубить и без того непростую ситуацию на финансовом рынке и в экономике в целом. Возникал также законный вопрос: почему регулятор многие годы мирился с банковскими нарушениями (в лучшем случае с ними вяло боролся), а в условиях кризиса и нехватки ликвидности вдруг начал непримиримую борьбу с ними?

В связи с массовым отзывом у банков лицензий у значительной части респондентов (21,7%) возникло подозрение, что ЦБ целенаправленно форсирует сокращение частных банков, обеспечивая тем самым приток средств в банки с государственным участием и избавляя их от конкуренции.

¹ Следует отметить, что ЦБ также озабочен проблемами санации банков. И для того, чтобы сохранять оказавшиеся в трудном положении банки, сейчас создаётся «Фонд консолидации», который будет целенаправленно заниматься спасением банков, а функцией АСВ будет расплата с вкладчиками банков, у которых будет отозвана лицензия.

И в общем, учитывая проявившийся в последние годы тренд на усиление влияния банков с государственным участием на финансовом рынке, это подозрение имеет под собой определённые основания.

Кроме того, массовый отзыв банковских лицензий порождает новые серьёзные проблемы. Так, например, уход с финансового рынка частных малых и средних банков имеет очевидные отрицательные последствия. Практика показала, что небольшие банки более мобильны, находятся ближе к потребителям банковских услуг, осуществляют свою деятельность там, где крупным банкам работать нерентабельно, а в ряде случаев они оказываются более устойчивыми, как это было, в частности, продемонстрировано в ходе кризиса 1998 г.

В итоге, по оценкам экспертов, политика ЦБ по сокращению банков привела к тому, что многие небольшие населённые пункты вообще лишились банковских учреждений. А во многих населённых пунктах, по данным АРБ, остались только офисы Сбербанка. Следствием этого стал, по сути дела, диктат этого банка, который, пользуясь своим монопольным положением, начал нередко навязывать гражданам крайне невыгодные условия сотрудничества.

В качестве примера можно привести факты, когда из-за отсутствия конкуренции офисы Сбербанка принимали депозиты под проценты ниже инфляции, а выдавали кредиты под завышенные проценты. Так, депозит в Сбербанке «Пенсионный плюс» принимался под 3,5% годовых при двузначной инфляции в 2015 г.

В то же время потребительские кредиты без обеспечения Сбербанк выдавал в 2015 г., начиная от 18,5%, а кредиты физическим лицам, ведущим подсобное хозяйство, под 26% годовых. Ситуация с 2015 г. мало изменилась, и в канун 2020 г. Сбербанк предлагал клиентам потребительские кредиты под 23,9% годовых, и это в условиях, когда инфляция была меньше 4%¹.

Вопрос о том, какое количество банков необходимо для страны, является весьма сложным. Потребность в финансовой инфраструктуре определяется множеством факторов: уровнем развития экономики, интегрированностью страны в мировое финансовое пространство, объёмами инвестиций, показателями благосостояния населения, уровнем доверия населения к банкам, политикой регулятора, развитием современных форм взаимодействия клиентов с финансовыми институтами и т. д.

Сравнение с другими странами также не даёт четкого ответа на вопрос о том, какое число банков является оптимальным для России. Так, в США 5256 банков, в Германии — 1842, в Италии — 694, во Франции — 623, в Великобритании — 358 банков².

¹ В итоге Сбербанк начинает проигрывать конкуренцию другим кредитным организациям за деньги клиентов. Согласно данным «Известий», из-за того, что в банке сложились не самые выгодные условия для сохранения и приумножения денежных средств российских граждан, они начали искать более прибыльные варианты сотрудничества в других финансовых организациях. Развитие этого тренда привело к тому, что Сбербанк потерял 2% от доли всего объёма банковских вкладов в России. Сейчас данный показатель составил 44,3%, а ещё годом ранее он был 46,1%. См.: В Сбербанке признали тяжёлую ситуацию // DEITA.RU [сайт]. 09.09.2019. URL: <https://deita.ru/ru/news/v-sberbanke-priznali-tyazhyoluyu-situaciyu/> (дата обращения: 01.03. 2020).

² В США — 5256, а в Беларуси — 26. Сколько банков в разных странах мира // Myfin.by [сайт]. 06.07.2016. URL: <https://myfin.by/stati/view/6658-v-ssha--5256-a-v-belarusi--26-skolko-bankov-v-raznyh-stranah-mira> (дата обращения: 01.03. 2020).

Что касается России, то по состоянию на 1 января 2020 г. в стране функционировало всего 403 банка¹. По этому поводу президент АРБ Г. Тосунян отмечал, что «вопрос вряд ли следует сводить к количеству банков. В первую очередь его надо рассматривать, отталкиваясь от эффективности их работы и эффективности применяемых в отношении кредитных организаций превентивных мер, обеспечивающих их устойчивость и гарантии клиентам» [Тосунян, 2014].

Вопрос об оценке политики ЦБ, направленной на очищение банковской системы от проблемных банков, оказался весьма сложным для респондентов, и не случайно четверть из них (25,1%) затруднились на него ответить.

Сдерживающее воздействие на развитие сотрудничества физических лиц с частными банками и на рост доверия к ним оказывают также прогнозы ряда экспертов, согласно которым стратегической целью ЦБ является сокращение численности банков в России до 200–250 [Гостева, Трушина, 2013].

В результате граждане начинают опасаться того, что они могут потерять свои средства в частных банках, поскольку у Агентства страхования вкладов может не хватить средств для компенсации всем вкладчикам из-за постоянно закрывающихся банков. Клиентов банков и потенциальных вкладчиков настораживает и тот факт, что представители банковского сообщества (особенно в условиях кризиса) всё чаще стали говорить о необходимости распределять риски между банками и вкладчиками, то есть о введении франшизы в механизм страхования вкладов, когда страховому возмещению подлежит не вся сумма вклада, а лишь её часть.

Надо отдать должное ЦБ, который пока отказывается от этой идеи, справедливо полагая, что её осуществление на практике повлечёт за собой очередную волну отчуждения населения от банков и рост недоверия граждан к ним.

В подобной ситуации было бы целесообразно со стороны ЦБ усилить массовое разъяснение его стратегии в этом важном вопросе, а СМИ донести такую информацию до населения. Отсутствие информации о стратегических целях ЦБ в ряде вопросов негативно влияет на доверие населения к банкам. Граждане опасаются того, что сегодня они откроют счёт в частном банке, а завтра у него отберут лицензию, и они столкнутся в процессе возвращения своих средств с различного рода трудностями.

Далее, с целью повышения уровня доверия населения к банкам в условиях кризиса, по мнению экспертов, необходимо временно установить по банковским депозитам и кредитам более жёсткие ограничения с тем, чтобы минимизировать возможности авантюристической политики отдельных банков, когда банки привлекают вклады под завышенные проценты или выдают кредиты под высокие проценты, а потом оказывается, что банки не могут расплатиться с вкладчиками и у них большой объём невозвращённых кредитов.

В июле 2019 г. рейтинговое агентство S&P обвинило банковский надзор Банка России в огромном объёме проблемных кредитов. Около 16% кредитов, выданных российскими банками, являются проблемными: они либо уже реструктурированы, либо обслуживаются с просрочкой, превышающей 90 дней.

¹ Сколько в России банков? // KreditorPRO: [сайт]. 18.04.2019. URL: <https://kreditorpro.ru/skolko-bankov-v-rossii-v-etom-godu/> (дата обращения: 05.01.2020).

В денежном выражении речь идёт о сумме в 10,2 трлн руб. (весь кредитный портфель банков ЦБ оценивает в 64 трлн) — это практически каждый шестой рубль, выданный кредитными организациями в виде займов компаниям и физическим лицам. Доля проблемных кредитов в банковском секторе России «носит постоянный характер и прежде всего отражает недостатки банковского надзора», констатирует S&P¹. Следует отметить, что ЦБ в 2019 г. принял ряд мер по ужесточению условий выдачи кредитов и по борьбе с излишней закредитованностью клиентов, что несколько смягчило эту проблему.

Однако эксперты не склонны ожидать, что в ближайшее время ситуация качественно изменится к лучшему. Можно согласиться с мнением эксперта А. Панова, который писал, что у проблемы невозвращённых и просроченных физическими лицами кредитов «есть несколько составляющих, которые можно условно разделить на три группы: объективные сложности, слабый контроль ЦБ и жадность банков»².

Вызывает также раздражение и подрывает доверие населения к банкам и применяемая ими система штрафов и пеней. В связи с этим ЦБ должен был в условиях сложной экономической ситуации каким-либо образом ограничить штрафы и пени за просрочку платежей по кредитам разумными пределами³. В противном случае получалось так, что с определённого момента платежа сумма штрафов и пеней становилась в несколько раз больше суммы просроченной задолженности, и выплата совокупного долга оказывалась практически невозможной.

С некоторым опозданием, но ЦБ, в том числе и на основании анализируемых в данной статье социологических исследований, отреагировал на эту нездоровую ситуацию, и в последние годы несколько раз вносились соответствующие изменения в закон «О потребительском кредите». В итоге документ устанавливал ограничение предельной задолженности заёмщика по договору потребительского кредита сроком до 1 года. Согласно этому ограничению, задолженность не могла превышать сумму займа более чем в 2,5 раза. Если долг достигнет этой отметки, то закон запрещает дальнейшее начисление процентов, а также взимание неустойки (штрафов, пеней), других платежей и применение к заёмщику иных мер ответственности. В дальнейшем с 1 июля 2019 г. порог ограничений составил двукратную сумму займа, а с 1 января 2020 г. предельный уровень долга стал ещё ниже: он может вырасти только в 1,5 раза.

¹ Кредитование в России. Просроченные долги, задолженность. Tadviser. 12.08.2015. URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Кредитование в России \(просроченные долги, задолженность\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Кредитование_в_России_(просроченные_долги,_задолженность)) (дата обращения: 15.04.2020).

² Панов А. Потребительские кредиты... давно погашены // Ведомости. 13.04.2020. URL: <https://www.vedomosti.ru/opinion/columns/2015/08/13/604594-zhadnaya-kreditnaya-politika> (дата обращения: .04.2020).

³ Надо отдать должное ЦБ, он, хотя и с некоторым опозданием, прислушался к общественному мнению, и в конце 2015 г. был установлен потолок для штрафов и пеней на уровне 20% годовых. К примеру, если клиент взял кредит наличными под 25% годовых, то в случае просрочки стоимость кредита, общая сумма стоимости кредита и штрафов не могла быть более чем 45% годовых.

Наиболее продвинутыми респондентами высказывались предложения, согласно которым регулятор должен более настойчиво требовать от банков раскрывать клиентам все платежи и сборы и включать полную информацию об этом в договор, заверенный подписями сторон. Наиболее радикально настроенные респонденты шли ещё дальше, рассматривая скрытые комиссии как разновидность мошенничества, и выступали за то, чтобы наказывать за это недобросовестные банки в уголовном порядке.

Кроме того, все жалобы россиян были связаны с отказом банков от выдачи кредитов без заключения индивидуального либо подключения к коллективному договору страхования, с навязыванием конкретной страховой организации для страхования рисков заёмщиков и отказом принимать полисы иных страховщиков, а также с включением страховой премии в сумму кредита и невозможностью оплаты страховой премии иным способом. Однако, согласно российскому законодательству, у заёмщика должен быть выбор – вариант со страхованием и без, и банк обязан обеспечить клиенту любой вариант, чего многие банки старались не делать или делали с большой неохотой.

Среди особо волновавших респондентов вопросов был вопрос о слабой защите граждан от произвола микрофинансовых организаций (МФО), многие из которых переродились в ростовщические конторы. Социологическое исследование показало, что только за период с 2013 по 2015 г. доля недовольных сотрудничеством с микрофинансовыми организациями существенно выросла: с 8,1 до 30,7%, или в 3,8 раза. Что касается уровня доверия к МФО, то он устойчиво находился на весьма низком уровне в 4–5%. Причём, несмотря на то что микрофинансовые организации являются самостоятельными институтами, но при этом входят в систему финансовых институтов страны, подконтрольных регулятору, недовольство их деятельностью и недоверие к ним нередко переносятся как на ЦБ, так и на банковскую систему в целом.

По мнению граждан, деятельность институтов микрофинансирования регулируется ЦБ явно недостаточно. В результате на этом рынке, помимо двух десятков более или менее известных организаций данного профиля, на момент исследований работало несколько тысяч сомнительных полуправильных и неправильных контор. При этом ЦБ до последнего времени никак не реагировал на грабительские проценты, которые в этих организациях брали с граждан, хотя в мировой практике было немало случаев, когда финансовые власти вводили ограничения на проценты, взимаемые в микрофинансовых организациях. Так, процент за кредит мог (в отдельных случаях в условиях кризиса и связанных с ним рисков) достигать 4% в сутки, или 1460% в год¹, тогда как, например, в Великобритании процент за микрокредит по закону не может превышать 0,8% в сутки, или 292% годовых.

¹ Под влиянием общественного недовольства и рекомендаций экспертов, в том числе и автора данного исследования, ЦБ со значительным опозданием ограничил с 1 января 2017 г. сумму начисленных по займу процентов трёхкратным размером самого займа.

И лишь в декабре 2018 г. были внесены изменения в закон «О микрофинансовых организациях», в которых было введено ограничение ежедневной процентной ставки в 1,5% в день с одновременным ограничением предельного значения полной стоимости кредита (займа). С июля 2019 г. ежедневная процентная ставка была снижена до 1% в день.

Законодатели также прописали специальные ограничения по займам «до зарплаты». Это займы на сумму до 10 тыс. руб. на срок до 15 дней. Сумма начисленных процентов по такому кредиту не должна превышать 3 тыс. руб. (или 30% от суммы займа, если на 15 дней выдано менее 10 тыс. руб.). Ежедневная выплата по нему не должна превышать 200 руб. [Федеральный закон..., 2018].

Таким образом, у респондентов накопилось много претензий к ЦБ и банкам, что не может не влиять негативно на уровень доверия к ним со стороны населения. Но справедливости ради следует признать, что ЦБ, пусть иногда и с опозданием, корректирует свою денежно-кредитную политику в соответствии с современными финансовыми требованиями к кредитным организациям.

Список литературы

Банки глазами общества / М. К. Горшков [и др.]; науч. рук. М. К. Горшков, Г. А. Тосунян. М.: Банк России, Ассоциация Российских Банков, Национальное бюро кредитных историй, 2015. 296. с.

Гостева Е., Трушина Н. Банковская зачистка: экспертная оценка. [Электронный ресурс] // BANKIR.RU: [сайт]. 18.12.2013. URL: <https://bankir.ru/publikacii/20131218/bankovskaya-zachistka-ekspertnaya-otsenka-10004389/> (дата обращения: 09.01. 2020).

Дмитриев И. В. Направления повышения доверия в банковском секторе и развития системы страхования банковских вкладов граждан в России // Вестник МГИМО-Университета. 2014. № 1 (34). С. 158–163.

Ибрагимова Д. Доверие к банкам снижается, но частные вклады растут. 11.07.2016. [Электронный ресурс] // IQ.HSE RU: [сайт]. URL: <https://iq.hse.ru/news/186326424.html> (дата обращения: 01.03. 2020).

Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества / [А. Ю. Акимова и др.]; Отв. ред. А. Б. Купрейченко, И. В. Мерсиянова. М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2013. 564 с.

Кучеренко В. Банки приобретают доверие, но теряют клиентов. 18.08.2015. [Электронный ресурс] // VL.RU: [сайт]. URL: <https://www.newsvl.ru/economics/2015/08/18/138155/> (дата обращения: 03.01.2020).

Литвинов Д. А. Формирование доверия населения к российской банковской системе: дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. наук: специальность 22.00.08 «Социология управления» / Литвинов Дмитрий Алексеевич; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. М., 2000. 140 с.

Набууллина Э. Среди основных задач Банка России – обеспечение оперативности и эффективности банковского надзора // Финансовая безопасность. 2014. № 4. С. 6–10.

Отчёт о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2010 году. М.: ЦБ РФ, 2011. 120 с. [Электронный ресурс] // Банк России [сайт]. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/24211/bsr_2010.pdf (дата обращения: 02.01. 2020).

Российские банки в глазах общественного мнения: опыт социологического анализа. Отчёт по итогам общероссийского социологического исследования / Рук. проекта: М. К. Горшков, Г. А. Тосунян. М.: ИС РАН, 2013. 173 с.

Тосунян Г. Вопрос количества банков определяется спросом на банковские услуги [Электронный ресурс] // *NBJ Национальный банковский журнал*: [сайт]. 24 января 2014. URL: <http://nbj.ru/publs/ot-redaktsii/2014/01/24/g-tosunjan-vopros-kolichestva-bankov-opredeljaetsja-sprosom-na-bankovskie-uslugi/index.html> (дата обращения: 01.03. 2020).

Федеральный закон от 27 декабря 2018 г. N 537-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» и статью 12 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»» [Электронный ресурс] // *Российская Газета*: [сайт]. 2018. 29 декабря. Федеральный выпуск № 295 (7758). URL: <https://rg.ru/2018/12/29/biznes-dok.html> (дата обращения: 04.01.2020).

Dirks K. T., Ferrin D. L. The role of trust in organizational settings // *Organization Science*. 2001. Vol. 12. № 4. P. 450–467. DOI: <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640>

Gillespie N., Hurley R. Trust and the global financial crisis // *Handbook of Advances in Trust Research* / R. Bachmann, A. Zaheer (Eds). Cheltenham: Edward Elgar, 2013. P. 177–203.

Harrison T. Why trust is important in customer relationships and how to achieve it // *Journal of Financial Services Marketing* W.B. 2003. Vol. 7. № 3. P. 206–209.

Hurley R., Gong X., Waqar A. A framework for understanding and restoring trust in universal banks // *Companion to Financial Services Marketing* / T. Harrison, H. Estelami (Eds). New York: Routledge, 2014a. Ch. 30. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203517390>

Hurley R., Gong X., Waqar A. Understanding the loss of trust in large banks // *International Journal of Bank Marketing*. 2014b. Vol. 32. № 5. P. 348–366. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-01-2014-0003>.

Seal W. B. Relationship banking and the management of organizational trust // *International Journal of Bank Marketing*. 1998. Vol. 16. № 3. P. 102–107.

Tyler K. The role of trust in financial services business relationships / Tyler K., Patton M., Marco M., Meyer D., Stanley E. // *Journal of Services Marketing*. 2007. Vol. 21. № 5. P. 334–344.

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.2020.8.2.7304

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

Evgeniy Ya. Vittenberg¹

¹Russian State University for the Humanities.

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

For citation: Vittenberg, E. Ya. (2020). Problems of increasing public confidence in Russian banks in the sociological dimension. *Sociologicheskaja nauka i social'naja praktika*. № 2. P. 69–85. DOI: 10.19181/snsp.2020.8.2.7304

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

Banki glazami obschestva. Ed. by M. K. Gorshkov, G. A. Tosunyan. (2015). [Banks through the eyes of society]. M.: Natsional'noe byuro kreditnyh istorii publ. 296 p. (In Russ.).

Dmitriev I. V. (2014). Napravleniya povysheniya doveriya v bankovskom sektore i razvitiya sistemy strahovaniya bankovskih vkladov grazhdan v Rossii. [Directions for increasing confidence in the banking sector and developing the system of insurance of Bank deposits of citizens in Russia]. *Vestnik MGIMO-Universiteta*. № 1 (34). P. 158–163. (In Russ.).

Doverie i nedoverie v usloviyah razvitiya grazhdanskogo obschestva. (2013). Ed. by A. B. Kupreichenko, I. V. Mersyanova. [Trust and distrust in the context of civil society development]. M.: Izdatel'skii dom NIU VSHE publ. 564 p. (In Russ.).

Gosteva E., Trushina N. (2013). *Bankovskaya zachistka: ekspertnaya otsenka*. [Bank cleanup: expert assessment]. URL: <https://bankir.ru/publikacii/20131218/bankovskaya-zachistka-ekspertnaya-otsenka-10004389/> (data obrascheniya: 09.01. 2020). (In Russ.).

Ibragimova D. (2016). *Doverie k bankam snizhaetsya, no chastnye vklady rastut*. [Confidence in banks is declining, but private deposits are growing]. URL: <https://iq.hse.ru/news/186326424.html> (data obrascheniya: 01.03. 2020). (In Russ.).

Kucherenko V. (2015). Banki priobretayut doverie, no teryayut klientov. [Banks gain trust, but lose customers]. URL: <https://www.newsvl.ru/economics/2015/08/18/138155/> (data obrascheniya: 03.01.2020). (In Russ.).

Litvinov D. A. (2000). *Formirovanie doveriya naseleniya k rossiiskoi bankovskoi sisteme*. [Building public confidence in the Russian banking system]. M.: RAGS publ. 140 p. (In Russ.).

Nabiullina E. (2014). Sredi osnovnykh zadach Banka Rossii – obespechenie operativnosti i effektivnosti bankovskogo nadzora. [Among the main tasks of the Bank of Russia is to ensure the efficiency and effectiveness of banking supervision]. *Finansovaya bezopasnost'*. № 4. P. 6–10. (In Russ.).

Otchet o razvitií bankovskogo sektora i bankovskogo nadzora v 2010 godu. (2011). [Report on the development of the banking sector and banking supervision in 2010]. М.: TSB RF publ. 120 s. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/24211/bsr_2010.pdf (data obrascheniya: 02.01. 2020). (In Russ.).

Rossiiskie banki v glazah obschestvennogo mneniya: opyt sotsiologicheskogo analiza. Otchet po itogam obscherossiiskogo sotsiologicheskogo issledovaniya. [Russian banks in the eyes of public opinion: experience of sociological analysis. Report on the results of the all-Russian sociological research]. (2013). М.: IS RAN publ. 173 p. (In Russ.).

Tosunyan G. (2014). Vopros kolichestva bankov opredelyaetsya sprosom na bankovskie uslugi. [The question of the number of banks is determined by the demand for banking services]. *NBJ. Natsional'nyi bankovskii zhurnal*. URL: <http://nbj.ru/publs/ot-redaktsii/2014/01/24/g-tosunjan-vopros-kolichestva-bankov-opredeljaetsja-sprosom-na-bankovskie-uslugi/index.html> (data obrascheniya: 01.03. 2020). (In Russ.).

Federal'nyi zakon ot 27 dekabrya 2018 g. N 537-FZ «O vnesenii izmenenii v Federal'nyi zakon «O razvitií malogo i srednego predprinimatel'stva v Rossiiskoi Federatsii» i stat'yu 12 Federal'nogo zakona «O mikrofinansovoi deyatel'nosti i mikrofinansovyh organizatsiyah»» [Federal law of December 27, 2018 N 537-FZ “on amendments to the Federal law” on the development of small and medium-sized businesses in the Russian Federation” and article 12 of the Federal law “on microfinance activities and microfinance organizations”»]. URL: <https://rg.ru/2018/12/29/biznes-dok.html> (data obrascheniya: 04.01.2020). (In Russ.).

Dirks K. T., Ferrin D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*. Vol. 12. № 4. P. 450–467. DOI: <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640>

Gillespie N., Hurley R. (2013). Trust and the global financial crisis. *Handbook of Advances in Trust Research*. Ed. by R. Bachmann, A. Zaheer. Cheltenham: Edward Elgar. P. 177–203.

Harrison T. (2003). Why trust is important in customer relationships and how to achieve it. *Journal of Financial Services Marketing W.B.* Vol. 7. № 3. P. 206–209.

Hurley R., Gong X., Waqar A. (2014a). A framework for understanding and restoring trust in universal banks. *Companion to Financial Services Marketing*. Ed. by T. Harrison, H. Estelami. New York: Routledge, Ch. 30. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203517390>

Hurley R., Gong X., Waqar A. (2014b). Understanding the loss of trust in large banks. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 32. № 5. P. 348–366. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-01-2014-0003>

Seal W. B. (1998). Relationship banking and the management of organizational trust. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 16. № 3. P. 102–107.

Tyler K., Patton M., Marco M., Meyer D., Stanley E. (2007). The role of trust in financial services business relationships. *Journal of Services Marketing*. Vol. 21. № 5. P. 334–344.

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

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Vittenderg Evgeniy Yakovlevich, Doctor of Historical Sciences, Professor, Main Researcher, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia.
E-mail: intelban@mail.ru