

ЭЛЕМЕНТЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДОВЕРИЯ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ

А.И. Синкевич

Полесский государственный университет, A-Sinkevich@yandex.ru

В настоящее время категория «доверия» стала важной составляющей современного общества и стабильно вошла в экономическую науку. Ряд исследований подтверждает, что высокий уровень доверия способствует формированию социального капитала, мобилизации ресурсов, инвестиций и устойчивому экономическому росту. Низкий же уровень доверия, наоборот, снижает эффективность мер экономической политики [1].

С.Л. Кисель рассматривает структуру институционального доверия, включающего доверие к правительству, центральному банку и банковскому сектору, социальным институтам. Элементами институционального доверия, или институтами доверия, автор определяет деньги и банки. Автор приводит разграничение институтов доверия, составляющее основу для их типологии [2]. К базовым институтам доверия относят деньги и банки, к вспомогательным – кредитные бюро (регистры), агентства по гарантированию вкладов, платежные системы, реестры банковских гарантий, институты банковского омбудсмана и медиации, аудиторские компании, рейтинговые агентства.

Формирование доверия в банковском секторе рассматривается как компонент институционального доверия. Модель доверия банкам состоит из двух уровней. На первом уровне строится доверие банковского сектора к политике и действиям центрального банка, который является органом денежно-кредитного регулирования, отвечает финансовую стабильность и устойчивость банковской системы. В свою очередь, предъявляя высокие требования к финансовому состоянию коммерческих банков, центральный банк может воздействовать на доверие к банкам и другим организациям, попадающим под его регулирование.

Второй уровень модели характеризуется доверием при организации деятельности банков, первоначальным этапом которого является формирование собственного капитала банка и построение системы корпоративного управления. Органы управления банком находятся в системе доверительных отношений через распределение и делегирование полномочий между органами управления и должностными лицами банка. Практика корпоративного управления способствует уважению законных интересов всех акционеров, равное отношение к ним со стороны банка, предупреждение и урегулирование разногласий между банком и акционерами, управление конфликтом интересов, добросовестность и разумность действий, что также способствует формированию доверия на горизонтальном уровне в системе корпоративного управления.

Выполняя разнообразный функционал, банки находятся в тесной взаимосвязи как внутри самого сектора, так и с другими субъектами экономики. Источником формирования доверительных отношений при этом является персонал банка. Именно профессионализм сотрудников, направленный на удовлетворение финансовых потребностей клиентов банка, является основой установления долгосрочных доверительных отношений. Сотрудники банка в первую очередь являются держателями и пользователями вверенных клиентами персональных данных. В данном контексте доверие можно рассматривать как инструмент, влияющий на финансовое поведение клиентов, и ресурс для разработки кастомизированных банковских продуктов и услуг. Уровень клиентоцентричности персонала является необходимым условием в привлечении клиентов банка и способствует формированию лояльности с их стороны. Соответственно, внутри банка кадровая политика должна строиться на принципах доверия и взаимного сотрудничества внутри коллектива.

Доверие для банковского сектора приобретает важное значение с точки зрения стабильности клиентской базы. Клиенты, демонстрируя доверие определенному банку, выбирают именно тот, который отвечает их потребности в сохранности стоимости их финансовых средств, а также в проведении транзакций. Важным индикатором является устойчивость депозитной базы, обусловленная сберегательным поведением клиентов.

На формирование доверия розничных клиентов к банкам влияние оказывают коллективные представления, основанные на публичной информации, личном опыте и мнении окружающих, финансовой грамотности, локусе контроля. У данных клиентов возникает система показателей риска и надежности одного или группы банков, определяется круг информационных источников, заслуживающих доверия, формируется типология финансового поведения. Со стороны корпоративных клиентов факторами формирования доверия являются индивидуальный подход к подбору финансовых решений для любых бизнес-задач, комплексные финансовые предложения, гибкая тарифная политика банка, он-лайн сервисы, своевременность исполнения обязательств.

Значимым показателем доверия клиентов банковскому сектору является использование инструментов безналичных расчетов и иных финансовых инструментов. Доверие при этом проявляется в следующих **формах**[3]: активная традиционная форма (например, хранение средств (сбережений) в национальной и иностранной валюте при активном использовании банковских услуг, технологий и инструментов для расчетов); вынужденно-адаптивная форма (использование услуг банков для оплаты коммунальных и иных обязательных платежей, получение заработной платы через счета в банках); добровольно-адаптивная форма (использование новых банковских продуктов и услуг, участие в купле-продаже валюты, ценных бумаг).

Отдельным вектором формирования доверия клиентов можно считать уровень их лояльности банкам и уровень удовлетворенности качеством потребляемых услуг. С одной стороны доверие клиентов через лояльность формируется на основе уникального, высококачественного продукта, с другой стороны доверительные отношения зависят от наиболее точных и грамотных действий со стороны персонала. Немаловажную роль также играет безопасность проведения транзакций. Основу этого доверия обеспечивает Национальный банк, который устанавливает требования к банкам, как участникам платежной системы, при проведении расчетов.

Одними из компонентов доверия являются корреспондентские отношения банков и их взаимодействие с иностранными партнерами. В данном контексте доверие реализуется через двухстороннее сотрудничество с центральными банками разных стран, своевременность исполнения принятых на себя обязательств в полном объеме и установленные сроки. Отдельного внимания заслуживает развитие доверительных отношений банка с конкурентами, что проявляется в поддержке свободной конкуренции, проведении справедливой и открытой политики по отношению друг к другу, основанной на принципах честности и взаимного уважения.

Фундаментом формирования доверия в банковском секторе является функционирование и развитие доверительной среды, включающей доступность банковских учреждений, финансовую вовлеченность экономических агентов, уровень их финансовой грамотности, банковский надзор, финансовую стабильность, защиту потребителей финансовых услуг, транспарентность.

Таким образом, модель формирования доверия в банковском секторе имеет многогранную структуру и выражается спецификой взаимодействия банков с иными **субъектами доверительных отношений**, к которым можно отнести центральный банк, акционеров, корпоративное руководство, клиентов, партнеров, персонал банка. Данное взаимодействие показывает, что каждый из доверителей имеет своё субъективное понимание того, каких целей должен добиваться банк при осуществлении своей деятельности. При этом можно вести речь о видах доверия в банковском деле: секторальное доверие в банковской системе; кластерное доверие группе банков; персонифицированное доверие экономических агентов к конкретным кредитным организациям.

Исходя из сказанного можно говорить о том, что **доверие в банковском секторе** – положительное взаимодействие субъектов доверительных отношений в условиях доверительной среды, направленное на сбалансированное, динамичное, конкурентное и устойчивое развитие банковского сектора государства. В условиях динамичного изменения внутренней и внешней среды доверие банкам требует особого внимания со стороны собственников банков, является реальным критерием грамотности принимаемых управленческих решений и триггером развития форм и инструментов банковского посредничества.

Список использованных источников

1. Об утверждении Стратегии повышения доверия к национальной валюте до 2035 года: постановление Совета Министров и Национального банка Республики Беларусь №1/1 от 03.01.20 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nbrb.by/publications/_220.pdf. – Дата доступа: 27.03.2021
2. Кисель, С.Л. Общественное сознание и развитие банковского дела в современном контексте. Часть II. Доверие в денежно-кредитной и банковской системах/ С. Кисель // Банкаўскі веснік. – 2017. – № 9. – С. 3–11.
3. Анализ подходов к выявлению нерациональных факторов доверия к национальной валюте / А.И. Синкевич [и др.] // Банкаўскі веснік:.. – 2020. – № 10. – С. 3-21.