

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ БАНКАМ: МЕЖДУНАРОДНАЯ И ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

*А.И. Синкевич, аспирант
Полесский государственный университет
A-Sinkevich@yandex.ru*

В деятельности банковского сектора доверие выступает одним из наиболее значимых ресурсов для обеспечения эффективности функционирования банков, а снижение либо утрата доверия в результате влияния локальных и глобальных факторов представляет собой существенную угрозу деятельности кредитных учреждений.

Измерение уровня доверия, в том числе с использованием статистических и отчетных данных, их точность и объективность получаемых оценок является одними из актуальных задач.

Важным источником информации по вопросу доверия институтам, в том числе и банкам, является международная исследовательская программа Всемирной ассоциации по изучению ценностей – Всемирный обзор ценностей (World Values Survey (WVS)), который охватывает более 120 стран. Оценка уровня доверия банкам в Республике Беларусь проводилась Всемирным обзором (WVS) в рамках шестой волны исследований (2010–2014гг.). В опросе приняли участие 58 стран, 89565 человек. Среднее количество респондентов, отвечавших на вопросы в большинстве стран-участников, составляло около 1500 человек (в Республике Беларусь – 1535 человек).

Результаты исследования свидетельствуют о разных уровнях доверия банкам в регионах мира. Так, по результатам 6-й волны опросов высокий уровень доверия наблюдается в странах Азии. Доля респондентов стран региона, имеющих данные убеждения, составляет от 72% до 82%. От 50% до 60% респондентов с высоким уровнем доверия к банкам в Швеции, Египте, Японии, Ираке, Новой Зеландии, Беларуси, Бразилии. Высокую степень доверия к банкам проявляют 30–40% опрошенных в Украине, России, Польше, Чили, Перу, Турции, Австралии. Наименьший показатель уверенности в банках демонстрируют респонденты Испании, доля опрошенных с высоким уровнем доверия составляет всего 16%.

Результаты опросов в рамках 7 волны (2017-2020гг.) доля граждан азиатских стран, которые высказались в пользу высокой степени доверия банкам, составляет от 71% до 90%. В странах Аф-

рики доля респондентов с высоким уровнем доверия составляет 78% и 91% соответственно. В сравнении с результатами 6-й волны опросов сохраняется тенденция в отношении доверия банкам в Японии, Бразилии, Египте (50–60% опрошенных граждан высказываются о высоком уровне доверия банкам). Сохранение уровня доверия по результатам двух волн исследований наблюдается в России, Украине, Чили, Перу, Турции, Австралии, Новой Зеландии. Существенное снижение уровня доверия банкам с 53% до 24% наблюдается по результатам опросов в Ираке.

Результаты опросов показывают неодинаковый уровень доверия к банкам в странах Европы. Так, в Швеции более 50% респондентов доверяют банкам, в Германии – 30%, в Греции – 21%. Среди постсоветских стран, участвовавших в исследовании Всемирного обзора в 2010–2014 гг., в большей степени доверяют банкам жители Республики Беларусь с долей респондентов более 50%.

Общие результаты опросов WVS по оценке уровня доверия банкам в рамках 6-й и 7-й волн исследований демонстрируют, что о высокой и довольно высокой степени доверия банкам высказываются 53–56% респондентов исследуемых стран. В среднем, около 30% опрошенных доверяют банкам в меньшей степени, и около 15% не доверяют банкам вообще.

В международной практике существуют альтернативные подходы к оценке уровня доверия банкам. Международное агентство по связям с общественностью и стратегическим коммуникациям Edelman, начиная с 2001 года, ежегодно публикуется глобальное исследование Барометр доверия Эдельмана (Edelman Trust Barometer). Данное исследование также проводится в форме социологических опросов и определяет уровень доверия граждан разных стран к основным общественным институтам, в том числе банкам как субсектору финансового сектора. В рамках опроса 2020 года 57% опрошенных граждан высказываются о доверии банку. В большей степени доверяют кредитным учреждениям в Сингапуре и США (около 64% опрошенных), в Великобритании – 53% опрошенных, в Германии – 44% [2].

Международная консалтинговая компания Bain & Company в партнерстве с Research Now SSI провела опрос потребительских групп в 30 странах мира. Цель опроса – оценка доверия клиентов к своему основному банку, изучение основных причин, по которым клиенты придерживаются своих убеждений. По результатам опроса доля респондентов, которые доверяют своему основному банку и готовы его рекомендовать, составляет 41% опрошенных [3].

В 2017 году аналитическим центром НАФИ было проведено исследование уровня доверия банкам жителей России. По результатам опроса около 75% жителей России положительно настроены по отношению к банкам, и столько же из них полагают, что банкам можно доверять. Оценивая надежность банка и свое доверие ему, россияне обращают внимание на его финансовые показатели, прозрачность условий, доступность информации о банке.

Одним из показателей уровня доверия банкам является использование организованных форм сбережений населения. Так, в 2016 году российскими социологами Фонда «Общественное мнение» (ФОМ) проведено исследование, основной целью которого было определение уровня доверия банкам среди населения и вкладчиков [5]. Результаты опроса свидетельствуют о признании надежности хранения сбережений в банках по мнению 42% россиян. 63% вкладчиков высказывались о предпочтениях именно такой форме сбережений.

Практика проведения опросов, применяемая в различных странах, использована в Республике Беларусь при исследовании феномена доверия. Так, в январе 2022 года Национальным банком организовано проведение социологического исследования по изучению глубинных факторов и механизмов формирования доверия к национальной валюте. В рамках данного исследования проработаны вопросы в том числе доверия банкам, результаты которого позволили сделать соответствующие выводы:

1. Одними из наиболее надежных способов сохранения сбережений в белорусском обществе, получивших высокую оценку респондентов, являются сбережения в иностранной валюте или белорусских рублях, в том числе размещенные на счете в банке.

2. При размещении белорусских рублей на счет (депозит) в банке респонденты в первую очередь опасаются, что случится финансовый кризис в стране и не будет возможности забрать свои деньги из банка.

3. В случае возникновения ситуации банкротства банка в Республике Беларусь, в котором открыт счет в белорусских рублях, мнения белорусов по поводу возмещения разошлись: 26,1% счи-

тают, что ничего не возместят; 20,5% надеются на возмещение половины; 23,8% уверены в возмещении всего вклада; остальные затруднились ответить.

4. По уровню доверия лидируют белорусские государственные банки, которым доверяют 72,2% респондентов. 53,2% опрошенных граждан высказались о доверии белорусским банкам II группы системной значимости. Менее всего, 48,9 % опрошенных белорусов – доверяют иностранным банкам.

Таким образом, опрос в настоящее время является доминирующим подходом в оценке уровня доверия банкам. Результаты опросов могут быть использованы для принятия решений в банковской сфере. В то же время актуальной задачей остается количественное измерение уровня доверия банкам через прокси-показатели, фиксирующие результаты реального поведения населения в рамках официальных данных статистики.

Список использованных источников

1. Всемирная ассоциация по изучению ценностей. Обзор Мировых Ценностей: Раунд Шестой – Объединенная версия файла данных по странам / Р. Инглхарт [и др.]. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.worldvaluessurvey.org/> – Дата доступа: 08.11.2021.

2. Глобальный отчет “Edelman Trust Barometer 2021” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.edelman.com/>. – Дата доступа: 22.11.2021.

3. Bain/Research Now SSI Retail Banking NPS Survey, 2018 [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.bain.com/>. – Date of access: 21.11.2021.

4. Доверие россиян банкам / Г.Р. Имаева [и др.] М.: Издательство НАФИ, 2017.– 45 с. – (Аналитический центр НАФИ: Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 8(12)) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafi.ru/method/vserossiyskiy-opros-naseleniya-omnibus/>. – Дата доступа: 21.11.2021.

5. Проект «Доверие банкам среди населения и вкладчиков» // Фонд «Общественное мнение». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fom.ru/Ekonomika/13732>. – Дата доступа: 23.11.2021.