

ВЕРГАЗОВА Анна Тимуровна — ассистент кафедры социологии Финансового университета при Правительстве РФ (125167, Россия, г. Москва, Ленинградский пр-кт, 49; atvergazova@fa.ru)

ХАРАКТЕРИСТИКИ ФОРМИРОВАНИЯ ДОВЕРИЯ К БАНКАМ СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ОТ РОЛИ ГОСУДАРСТВА ДО СОЦИО- ДЕМОГРАФИЧЕСКИХ ПРИЗНАКОВ

Аннотация. В настоящей статье рассматриваются российский и мировой опыт изучения формирования доверия к финансовым организациям, в частности к банкам. На основании изученных результатов автор выделяет те признаки, которые могут повышать либо понижать доверие к банкам, а также делает вывод о комплексности механизма формирования доверия среди населения Российской Федерации. Как показал проведенный анализ, российское общество склонно формировать доверительное отношение к институтам в целом.

Ключевые слова: доверие, банки, финансовые институты, формирование доверия в обществе, опасения, финансовый кризис, экономическое поведение

Финансовыми услугами пользуются 87% россиян, однако уровень доверия к различным типам организаций среди них отличается¹. В 2019 г. банкам доверяли 65% населения России, что на 6% выше уровня, зафиксированного в 2015 г. На втором месте по уровню доверия среди финансовых организаций — страховые компании (36% доверяют), а на третьем — инвестиционные компании и пенсионные фонды (15%). На последней строке — микрофинансовые организации, которым доверяют лишь 6% населения. Уровень доверия к ним с 2015 г. сократился практически вдвое: с 11% до 6%.

Доверие к финансовым институтам в данном исследовании определяется как ожидание со стороны потребителя, что организация выполнит имеющиеся с ним договоренности².

Таким образом, высокий уровень доверия — это уверенность со стороны клиента, что организация действует в его интересах. Особая важность этого пункта определяется тем, что не все потребители обладают необходимым уровнем финансовой грамотности для понимания механизма работы используемых ими финансовых продуктов услуг [van Der Crujnsen, de Naan, Roerink 2021]. Согласно данным совместного исследования НАФИ и BDO LLP для Министерства финансов РФ, проведенного в апреле 2016 г.³, только 13% респондентов считают, что финансовые услуги вполне понятны. Самыми сложными в понимании россияне называют инвестиционные продукты (45%) и кредиты (33%).

Низкий уровень доверия к финансовым организациям сказывается на движении капитала в государстве, который является одним из экономических

¹ Доверие россиян к банкам растет. — НАФИ. Доступ: <https://nafii.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/> (проверено 14.09.2024).

² Уровень доступности финансовых услуг в Российской Федерации. — НАФИ. Доступ: <https://nafii.ru/projects/finansy/uroven-dostupnosti-finansovykh-uslug-v-rossiyskoy-federatsii/> (проверено: 08.10.2024).

³ Там же.

двигателей. Результаты опроса по странам Европы продемонстрировали, что респонденты с более низким уровнем доверия к финансовым институтам реже имеют накопительный счет и меньше перемещают свои средства, выбирая использование наличных денег [Stix 2013; Fidrmuc, Nake, Stix 2013].

На доверие к финансовой системе в целом и к финансовым организациям в частности также влияют степень глобализации и долларизации экономики. Другой фактор – степень «серости» экономики.

Между тем на финансовое поведение потребителей и их отношение к финансовым организациям могут влиять в т.ч. воспоминания о банковских кризисах, т.е. очень негативный опыт взаимодействия. Потерявшие деньги в банке могут быть более склонны хранить свои средства в виде наличных денег.

В научной литературе рассматривается также связь доверия к финансовым институтам и доверия к деньгам [Fungáčová, Hasan, Weill 2019]. Второй тип доверия выстраивается на основе убеждения, что деньги в их нынешнем виде будут оставаться основной операцией обмена. Так, оно отражает уверенность в сохранении финансовых отношений в определенном виде и с определенными условиями. В свою очередь, это добавочный фактор для учета в анализе уровня инфляции и доверия к денежно-кредитной политике государства.

В то же время в случае с доверием к конкретным категориям финансовых организаций число потенциальных детерминантов увеличивается. Например, одним из них может быть личное мнение потребителя о честности организации.

World Value Survey как инструмент изучения доверия в мире и России

Одним из наиболее распространенных способов изучения формирования факторов доверия является Всемирный обзор ценностей (*World Values Survey*) [Björnskov 2007]. В нем оцениваются различные убеждения респондентов, в т.ч. их мнение относительно институционального состояния общества как на уровне политического строя, так и на уровне развития права, их отношение к институтам и их жизненные ценности.

Анализ данных этого исследования за 1997 и 1999–2001 гг. продемонстрировал как наиболее сильный фактор формирования доверия уровень неравенства в обществе. Кроме того, он выявил связь между высоким уровнем доверия и приверженностью таким конфессиям, как восточные религии – индуизм и буддизм, в то время как исповедование католицизма или ислама показало негативную связь.

Изучение влияния религии на доверие и экономическое поведение в рамках других исследований продемонстрировало, что религиозные люди более доверчивы вне зависимости от степени вовлечения в конфессию [Guiso, Sapienza, Zingales 2003].

Что касается социально-демографических переменных, то молодой возраст, наличие образования и доход от среднего и выше благоприятствуют развитию доверия, в то время как пол не оказывает существенного влияния.

В свою очередь, в российской литературе нет корпуса исследований по вопросам доверия к финансовой системе. В отличие от зарубежных работ, российские исследования фокусируются преимущественно на создании рекомендаций для повышения уровня финансовой грамотности и других показателях, но не анализируют факторы формирования доверия через первичные или вторичные данные.

Отдельно в контексте этой статьи стоит выделить работу, изучающую фактор доверия в системе общественных финансов для реализации программ по увеличению финансовой грамотности среди населения [Орехова 2018]. В ней отмечается, что доверие к институтам государственной власти может быть фактором для поддержки реформ. Из данного утверждения следует, что доверие к финансовым институтам имеет потенциал стать основой для иных преобразований, в частности для реализации программ по повышению финансовой грамотности.

В указанной работе обозначается важность обоюдного доверия населения и финансовых институтов, что может способствовать развитию налоговой системы, системы страхования и т.д. В работе не указано, каким образом можно измерить уровень обоюдного доверия. В качестве такой переменной можно предложить кредитную ставку, т.к. она выражает убежденность финансовой организации в том, что она получит обратно выданные в кредит средства. Однако высокий уровень зависимости этой переменной от экономической ситуации, монетарной политики государства, курса рубля, геополитической обстановки и др. делает ее ненадежным детерминантом.

В другом российском исследовании рассматривается доверие к пенсионной системе в рамках государственного софинансирования пенсии [Дорофеев 2014]. Работа указывает на то, что участие государства в пенсионной системе — способ повысить к ней доверие. Следовательно, можно предположить, что доверие к государственным (либо с долей государственного участия) финансовым институтам сопряжено с уровнем доверия к государству.

Также доступны результаты исследования на базе опросов Всемирного обзора ценностей (*World Values Survey*), Всемирного банка и Национального банка Республики Беларусь. Работа изучает механизм доверия через макроуровень и микроуровень, а также через структуру социального капитала. Основным выводом исследования — необходимость создания новых финансовых инструментов, в основе которых лежит понятие доверия. Автор работы предлагает в качестве таких инструментов макроинститут краудинвестирования, который выражает социальный капитал в финансовой сфере [Золотарева 2021].

Таким образом, среди факторов, которые могут оказывать влияние на доверие к финансовым организациям, в частности к банкам, можно выделить:

- социодемографические характеристики (возраст; размер домохозяйства; наличие детей; уровень дохода; уровень образования; наличие постоянного места работы; принадлежность к конфессии; уровень финансовой грамотности);
- индексы потребительской уверенности (ожидания от собственной финансовой стабильности; ожидания от финансовой стабильности страны проживания);
- индивидуальные характеристики (наличие травматического опыта в виде воспоминаний о кризисе; подверженность дискриминации);
- маркетинговые и геомаркетинговые характеристики (взаимодействие с коммуникациями о финансовых организациях).

Детерминанты уровня доверия к финансовым институтам в Российской Федерации: результаты анализа вторичных данных

На базе выделенных выше факторов проведен анализ вторичных данных для оценки их актуальности и применимости к Российской Федерации, а также возможности оценить, каким образом россияне формируют свое доверитель-

ное отношение к банкам. Автор использовал данные *World Values Survey*, т.к. они являются мировым стандартом для таких исследований.

Седьмая волна опроса проводилась в 2017–2022 гг. в 64 странах с использованием единой методологии методом *face-to-face*. В России опрос проводился в ноябре и декабре 2017 г. В анкету вошли вопросы о доверии большинству людей, отдельным группам людей, знакомым, незнакомым, людям другой религии, национальности, а также банкам.

Вопрос о доверии к банкам сформулирован так: «Можете ли вы сказать, насколько Вы доверяете банкам: высокий уровень доверия (1), довольно высокий уровень доверия (2), не очень высокий уровень доверия (3), никакого уровня доверия (4)?».

Наиболее высокий уровень корреляции (расчет корреляции Пирсона, у указанных переменных уровень варьируется от 0,4 до 0,5) у данного вопроса по данным по всем странам проведения исследования с другими вопросами о доверии: крупным компаниям, движению по защите окружающей среды, государственным службам, парламенту и университетам.

Топ-5 вопросов, наиболее коррелирующих с вопросом о доверии к банкам, для России выглядят следующим образом: доверие к крупным компаниям, доверие к движению по защите к окружающей среде, доверие к выборам, доверие к Всемирному банку, доверие к государственным службам, т.е. результаты отличаются. Значение статистики для России имеет больший диапазон, чем в мировых данных: от 0,3 до 0,5.

Низкие значения корреляции в данном анализе допустимы, но они не могут быть основанием для выводов.

Средний уровень доверия к банкам по всем странам, где проводился опрос, составляет 54,04. Наиболее высокий уровень доверия к банкам зафиксирован в Эфиопии (92,10%), Вьетнаме (91,74%), Китае (90,82%), Макао (86,48%), Тайване (83,87%), Греции (78,26%), Румынии (75,32%), Тунисе (74,74%), Кипре (74,68%) и Андорре (73,60%). Россия находится в рейтинге на 39-м месте из 64, между Монголией и Чили. В России банкам доверяют 44,74% населения.

Значимых отличий (*z-test*) среди доверяющих и не доверяющих банкам россиян не выявлено по следующим признакам: пол; иммигрант/родившийся в стране; число человек в домохозяйстве; число детей; тип занятости; сектор занятости; принадлежность к социальному классу.

Таким образом, перечисленные характеристики не являются детерминантами высокого или низкого уровня доверия к банкам.

Более высокий уровень доверия к банкам выявлен среди следующих групп: молодежь (25 лет – 34 года); одинокие (не замужем, не женаты, не живут в гражданском браке, не разведены, не вдовцы/вдовы); делавшие сбережения за последний год; имеющие высокий уровень дохода.

В свою очередь, более низкий уровень доверия зафиксирован по таким группам, как вдовы и вдовцы; специалисты полурабочих специальностей (например, укладчик плитки, водитель автобуса, булочник, слесарь и пр.); имеющие низкий уровень дохода; атеисты.

Анкета для проведения опроса включает также вопросы, которые касаются таких взглядов, как восприятие социума, отношение к коррупции, миграции, технологиям, религии, этике, политике. Автор предполагает, что ввиду специфики российского финансового рынка, где крупнейшие игроки – это государственные банки либо банки с государственным участием, доверие к такому типу организаций будет связано с доверием к другим институтам.

Кроме того, в анализе литературы по формированию доверия к финансовой системе в России был выявлен потенциал участия государства для его повышения.

Несмотря на то что атеисты меньше доверяют банкам в сравнении со всем населением Российской Федерации, по переменной важности религии в жизни не выявлено отличий среди изучаемых групп. Также не было обнаружено значимых отличий по признаку нежелания иметь в качестве соседей представителей другой религии. Следовательно, Россия не относится к тем странам, где принадлежность к конфессии и отношение к вере в целом являются детерминантами доверия к банкам. Однако среди активно вовлеченных в церковную жизнь уровень доверия к банкам выше.

Что касается отношения к коррупции, то среди доверяющих банкам выше доля тех, кто считает чиновников коррумпированными, в то время как среди не доверяющих – наоборот. Аналогичная ситуация касается мнения респондентов относительно коррумпированности топ-менеджеров компаний, представителей власти и представителей социальных служб, в т.ч. полиции, работников суда, учителей и врачей.

Различий относительно восприятия коррумпированности журналистов и СМИ среди доверяющих и не доверяющих банкам не выявлено.

Среди тех, кто доверяет банкам, значимо выше доля тех, кто доверяет людям в целом, а также церкви; Вооруженным силам; прессе; телевидению; профсоюзам; полиции; суду; государству; политическим партиям; парламенту; социальным службам; университетам; выборам; крупным компаниям; организациям по защите природы; организациям по защите прав женщин; благотворительным и гуманитарным организациям; ООН; Международному валютному фонду; Всемирному банку; Всемирной организации здравоохранения.

Данный расчет позволяет сделать вывод, что доверие к банкам связано с доверием к другим организациям и институтам. Для жителя России доверие, тем самым, – это комплексное ощущение защищенности в мире, что подтверждает гипотезу данного исследования. Ощущение защищенности представляет собой совокупность признаков, таких как финансовое положение, состояние здоровья, качество жизни.

Данный тезис подтверждается следующими наблюдениями в данных опроса:

- среди респондентов, которые считают, что они счастливы, доля доверяющих банкам выше, чем среди россиян в целом;
- среди респондентов, которые отметили, что у них плохое состояние здоровья, уровень доверия к банкам ниже, чем среди россиян в целом;
- среди респондентов, которые отметили, что они относительно удовлетворены своей жизнью, уровень доверия к банкам ниже;
- среди респондентов, которые отметили, что они удовлетворены своей жизнью, уровень доверия к банкам выше;
- среди респондентов, которые не удовлетворены своей финансовой ситуацией, уровень недоверия к банкам выше;
- среди респондентов, которые удовлетворены своей финансовой ситуацией, уровень доверия к банкам выше.

Все вышеперечисленные признаки описывают ощущение защищенности. Стоит отметить, что анализ не выявил различий среди групп по таким переменным, как восприятие собственной безопасности, столкновение с преступностью, а также относительно потребления разных каналов медиа.

Изучение данных *World Values Survey* среди доверяющих и не доверяющих банкам россиян продемонстрировало, что доверие к банкам связано в целом с понятием доверия к различным институтам социума. Ощущение защищенности и чувство уверенности в завтрашнем дне – основной детерминант уровня доверия к банкам. В свою очередь, комфортные финансовые условия могут быть одним из признаков финансовой грамотности.

Характеристики медиапотребления, способа, политической позиции и наличия травматического опыта с преступностью не показали значимых различий среди изучаемых групп населения. Это позволяет предположить, что роль формирования картины в медиа не составляет весомый фактор для формирования доверия к банкам.

Степень высокого доверия к государству как фактор высокого доверия к банкам может быть рассмотрена с двух сторон: во-первых, это подтверждает предположение, сделанное в рамках данной статьи, что высокий уровень доверия к банкам сопряжен с высоким уровнем доверия в целом, а, во-вторых, с высокой долей участия государства в деятельности финансовых институтов. Таким образом, государство может учитывать в долгосрочных стратегиях уровень доверия к банкам, т.к. этот показатель отражает степень вовлеченности в экономику и степень уверенности в завтрашнем дне.

Список литературы

Дорофеев М.Л. 2014. Программа государственного софинансирования пенсии как инструмент совершенствования пенсионной системы Российской Федерации в современных условиях. – *Финансы и кредит*. № 23(599). С. 29-43. EDN SESIXN.

Золотарева О.А. 2021. Формирование инфраструктуры доверия на финансовом рынке. – *Экономика и банки*. № 2. С. 3-12. EDN LFDUSE.

Орехова Е.А. 2018. Фактор доверия в системе общественных финансов. – *Региональные и муниципальные финансы: приоритетные направления развития: сборник научных трудов*. Саратов: Изд-во Саратовского социально-экономического института (филиала) РЭУ им. Г.В. Плеханова. С. 72-74. EDN YMLJTN.

Vjørnskov C. 2007. Determinants of Generalized Trust: A Cross-country Comparison. – *Public Choice*. Vol. 130. No. 1-2. P. 1-21.

Fidrmuc J., Hake M., Stix H. 2013. Households' Foreign Currency Borrowing in Central and Eastern Europe. – *Journal of Banking & Finance*. Vol. 37. No. 6. P. 1880-1897.

Fungáčová Z., Hasan I., Weill L. 2019. Trust in BANKS. – *Journal of Economic Behavior & Organization*. Vol. 157. Is. C. P. 452-476.

Guiso L., Sapienza P., Zingales L. 2003. People's Opium? Religion and Economic Attitudes. – *Journal of Monetary Economics*. Vol. 50. No. 1. P. 225-282.

Stix H. 2013. Why Do People Save in Cash? Distrust, Memories of Banking Crises, Weak Institutions and Dollarization. – *Journal of Banking & Finance*. Vol. 37. No. 11. P. 4087-4106.

Van Der Crujjsen C., de Haan J., Roerink R. 2021. Financial Knowledge and Trust in Financial Institutions. – *Journal of Consumer Affairs*. Vol. 55. No. 2. P. 680-714.

VERGAZOVA Anna Timurovna, Assistant at the Chair of Sociology, Financial University under the Government of the Russian Federation (49 Leningradsky Ave, Moscow, Russia, 125167; atvergazova@fa.ru)

ANALYSIS OF FACTORS FORMING TRUST IN FINANCIAL ORGANIZATIONS AMONG THE POPULATION OF THE RUSSIAN FEDERATION: FROM THE ROLE OF THE STATE TO SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

Abstract. The article reviews the Russian and international research on the formation of trust in financial organizations, in particular, in banks. Based on the results, the author identifies the attributes that can increase or decrease trust in banks, and highlights the complexity of the mechanism of trust formation among the population of the Russian Federation. As the analysis shows, the Russian society tends to form a general trust attitude without distinguishing institutions that are trusted more or less.

Keywords: trust, banks, financial institutions, trust formation in society, fears, financial crisis, economic behavior
