

# Секторальное доверие в банковской системе: теоретико-методологический ПОДХОД

Алина СИНКЕВИЧ



Полесский государственный университет, аспирант кафедры банкинга и финансовых рынков, Республика Беларусь, г. Пинск, e-mail: A-Sinkevich@yandex.ru

УДК 336.71

*Ключевые слова:*  
доверие; банковский сектор; доверительная среда;  
клиентская база; лояльность.

же уровень доверия, наоборот, снижает эффективность мер экономической политики.

Интерес к изучению роли доверия в системе денежных отношений проявлялся начиная с конца XVIII в. Так, еще А. Смит в своем учении «Исследование о природе и причинах богатства народов» (1776 г.) определил значение доверия как фундамент организации и развития денежного обращения, а также выявил взаимосвязь эволюционного появления более абстрактных и эластичных денег с повышением эффективности денежного обращения и снижением транзакционных издержек, что, по его мнению, обеспечивает большую гибкость денежно-кредитной политики государства [4].

Несмотря на признанную роль и значимость доверия в денежно-кредитной системе, экономическая сущность данной категории слабо раскрыта в современной литературе, не выработано единого теоретического и методического подхода в исследованиях. При этом низкое внимание к доверию как фактору функционирования и развития экономики значительно снижает эффективность мер экономической и денежно-кредитной политики. Изучение данного явления находится в междисциплинарной плоскости и в настоящее время стало одним из актуальных направлений в науке. В определении сущности данного понятия принимают участие социологи, философы, экономисты, психологи.

Плюрализм интерпретации доверия подтверждается следующими определениями. Английский социолог А. Гидденс под доверием понимает веру в надежность человека или системы [5], в философском словаре доверие представлено как отношение к действиям другого лица и к нему самому (соучастнику в общем деле, партнеру по договору, руководителю), которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности [6]. В Большом психологическом словаре, а также в Энциклопедическом словаре Брокгауза и Ефрона доверие определено как «психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным» [7].

В современных исследованиях доверие к денежно-кредитной системе, как правило, отождествляется с ожиданиями (позитивными) экономических агентов. Однако, учитывая психологическую природу формирования доверия, данный феномен целесообразно исследовать с учетом социально-психологических характеристик потребителей банковских продуктов (гендерный признак, возраст, образование, уровень дохода, когнитивные характеристики, психологические установки и стереотипы, локус контроля личности, тип резистентности/резильентности к изменчивым финансовым условиям и т. п.), а также рациональных и нера-

**В** настоящее время такая психолого-социологическая категория, как «доверие», стала важной составляющей экономической науки. Доверие играет важную роль в социальных и экономических отношениях, выступает основой успешного функционирования механизма, обеспечивающего устойчивость общественного устройства и национальной экономики. Особое место при этом занимает доверие к национальной валюте как базовой экономической категории ценности.

Ряд исследований [1; 2; 3] подтверждает, что высокий уровень доверия способствует формированию социального капитала, мобилизации ресурсов инвестиций и, в конечном счете, устойчивому экономическому росту. Низкий

циональных факторов, лежащих в основе их финансового поведения.

Изучение доверия в системе экономических отношений продолжается в современных исследованиях ученых во всем мире. Существенный вклад в развитие теории доверия внес нобелевский лауреат по экономике К. Эрроу, утверждавший, что большая часть экономической отсталости в мире может быть объяснена недостаточностью взаимного доверия. Ученый отмечает, что «в сущности любая коммерческая сделка содержит в себе элемент доверия, особенно длящаяся определенный период времени» [8].

Научное понимание концепции доверия прослеживается и в трудах американского философа Ф. Фукуямы. Ученый считает, что успех развития общества определяется не финансовыми факторами, а доверием, которое Ф. Фукуяма определяет как возникающее в некоем сообществе «ожидание того, что члены данного сообщества будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепризнанными нормами. Доверяющий полагается на то, что из его уязвимости партнер не будет извлекать собственные выгоды при обнаружении такой возможности» [9]. В данной трактовке доверие сформулировано как выражение чувства собственной безопасности, уверенности в своем партнере, что, безусловно, способствует осуществлению сделок и стимулирует экономический рост. Ученый утверждает, что доверие и недоверие дают более полное объяснение поведения в условиях

рыночной экономики, чем принципы рациональности.

Представляют интерес и утверждения американского экономиста-кейнсианца Дж. Стиглица, определившего, что «рыночная система работает во многом благодаря именно доверию. Инвесторы просто вынуждены вручать свои трудовые сбережения другим людям, и, решаясь на это, они ожидают, что не будут, как минимум, обмануты» [10].

Исследуя взаимосвязь денежно-кредитной системы и доверия, английский историк Н. Фергюсон отождествляет их, утверждая, что деньги есть «само доверие». Это «вопрос уверенности в том, кто нам платит, кто выпускает получаемые нами деньги, наконец, уверенности в том, что конкретное учреждение выполнит принятые на себя обязательства» [11].

Российские ученые продолжают изучать феномен доверия в денежно-кредитной системе. Так, А.И. Хусаинова предлагает иерархию форм общественного доверия, лежащих в основе доверия к деньгам: доверие к государству как эмитенту национальной валюты – доверие к социуму (обществу) как проводнику социальных ценностей – доверие к системе денежно-кредитных институтов, поддерживающих необходимое количество денег в экономике – доверие к деньгам [12]. В исследованиях А.К. Ляско отмечается, что процессы обращения денег буквально пронизаны отношениями доверия, которые возникают и постоянно воспроизводятся среди индивидов, использующих денежные инструменты. Доверие экономических

агентов к деньгам может существовать в трех основных измерениях: ликвидность денег, приемлемость денег, стабильность денег [13].

Существенный вклад в определение категории доверия в системе денежно-кредитных отношений внесла О.А. Золотарева, определив доверие как «базовый институт современной денежно-кредитной политики, находящийся в комплексных отношениях с институтом денег» [14]. Автор подчеркивает важность формирования конъюнктуры, когда институты (деньги, банки) создают взаимодоверчивые и дополняющие друг друга правила и стимулы поведения экономических агентов.

С.Л. Кисель обосновал справедливость отнесения банков к институтам доверия, опираясь на суждение о том, что система регулирования деятельности банковского сектора и выполнение надзорных функций за банками являются гораздо более сложными и затратными механизмами в сравнении с регулированием обычной коммерческой деятельности. Функционал банков как организаций, гарантирующих сохранность денежных средств на счетах клиентов, обеспечивающих проведение расчетов и предоставляющих возможность получения кредитных средств, подчеркивает статус банков как институтов доверия [15].

Учитывая взаимосвязь денежно-кредитной и банковской систем, С.Л. Кисель разделяет институты доверия на базовые и периферийные. Типология институтов доверия в соответствии с данной классификацией приведена в *таблице 1*.

Таблица 1

**Типология институтов доверия в денежно-кредитной и банковской системах**

Институты доверия	
Базовые (основа денежно-кредитного механизма)	Вспомогательные (периферийный характер по отношению к денежному обращению и банковской деятельности)
Деньги Банки (центральный банк, коммерческие банки)	Кредитные бюро (регистры) Агентства по гарантированию вкладов Реестры банковских гарантий Институты банковского омбудсмена и медиации Платежные системы Репозитарий Аудиторские компании Рейтинговые агентства

*Примечание.* Разработка автора на основе [15].

Формирование и укрепление доверия в банковском секторе является важным фактором функционирования экономики государства. Под банковским сектором принято считать совокупность отношений по поводу функционирования рынка банковских услуг. Банки в системе доверия выполняют доминантную функцию, выступая базисом финансового сектора и основными посредниками в перераспределении ресурсов экономике. Лежащие в основе этого перераспределительного процесса кредитно-депозитные операции требуют наличия определенного уровня доверия между банками и их клиентами, которые выступают в роли кредиторов и вкладчиков, взаимно доверяющих друг другу имеющиеся в их распоряжении финансовые ресурсы, что подчеркивает важность формирования доверия при реализации государством единой экономической политики.

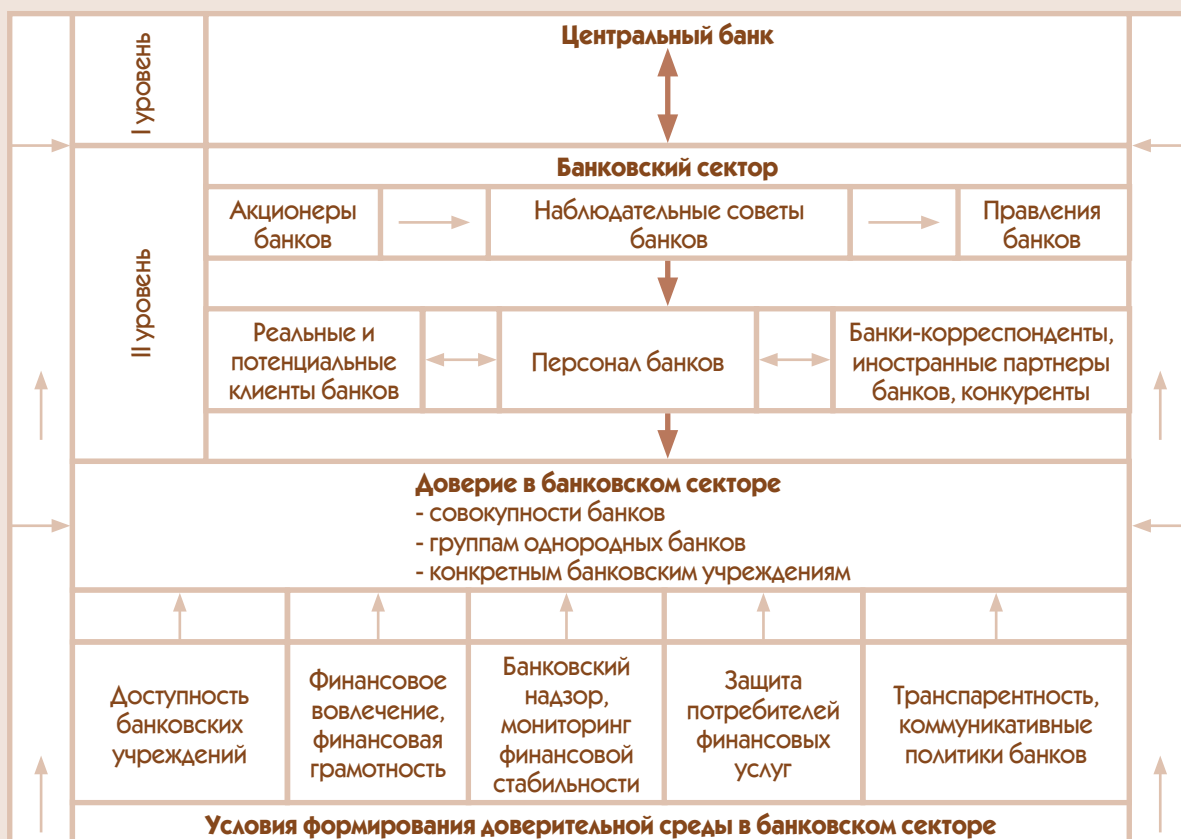
Итак, доверие в банковском секторе справедливо признавать компонентом институционального доверия, а механизм его формирования рассматривать как двухуровневую модель (рисунок).

На первом уровне строится доверие банковского сектора к политике и действиям центрального банка, который является главным органом денежно-кредитного регулирования, отвечает за ценовую и финансовую стабильность, устойчивость и развитие финансовых услуг и инфраструктуры финансового рынка. Критерием доверия общественности и участников финансового рынка к действиям Национального банка является регулярное достижение законодательно закрепленных за ним целей деятельности, завоевание и сохранение авторитета среди государственных органов Республики Беларусь, международных финансовых организаций и центральных банков других стран. В свою очередь, предъявляя вы-

сокие требования к финансовому состоянию коммерческих банков в целях защиты прав потребителей финансовых услуг, учитывая современные глобальные тенденции трансформации финансового сектора, расширения категорий институтов, оказывающих финансовые услуги, а также изменения бизнес-моделей банков, центральный банк может воздействовать на следующий уровень – доверие к банкам и другим финансовым организациям, попадающим под его регулирование.

В соответствии со ст. 18 Банковского кодекса Республики Беларусь деятельность банков является лицензируемой. Государство в лице Национального банка делегирует банкам выполнение социально значимых функций и закрепляет данные полномочия пруденциальными нормами банковской деятельности. Таким образом, лицензирование деятельности банков носит не просто разрешительный характер, а яв-

### Модель формирования доверия в банковском секторе



Примечание. Разработка автора.

Рисунок

ляется формой доверия к банкам со стороны регулятора с позиции презумпции невиновности. Исходя из доверия банки выстраивают бизнес-модели своей деятельности, функционал, разрабатывают механизмы достижения своих целей. Таким образом, взаимодействие двух уровней показывает, насколько важна связь между регулятором и банковским сектором в вопросах формирования доверия и подчеркивает значимость и необходимость согласованных действий центрального банка и кредитно-финансовых организаций для достижения положительных результатов в формировании высокой репутации регулятора.

Однако доверие в банковском секторе достигается не только выполнением пруденциальных требований и предписаний со стороны центрального банка, но и политикой, проводимой каждым из банков, его надежностью, репутацией, клиентоцентричностью, социально ответственной практикой предоставления финансовых услуг [16].

Второй уровень модели характеризуется формированием доверия непосредственно при организации деятельности банков, первоначальным этапом которой выступает формирование собственного капитала банка и построение системы корпоративного управления банком. Органы управления банком – общее собрание акционеров, наблюдательный совет, правление банка – находятся в системе доверительных отношений через распределение и делегирование полномочий между органами управления и должностными лицами банка. Так, общее собрание акционеров банка, являющееся высшим органом управления, доверяет наблюдательному совету и правлению банка реализацию принадлежащего ему права участия в управлении. Формирование доверия со стороны акционеров банка происходит через получение регулярной, достоверной и достаточной для участия в управлении банком информации о деятельности кредитного учреждения и может усиливаться на основании результатов внешней независимой оценки эффективности корпоративного управления банка, включая оценку эффективности деятельности наблюдатель-

ного совета и правления банка. В свою очередь, наблюдательный совет вверяет функционал оперативного управления банком правлению, которое на основе доверия действует в интересах банка добросовестно и разумно, в том числе своевременно и эффективно выполняет решения наблюдательного совета и общего собрания акционеров. Четкое разграничение полномочий между наблюдательным советом и правлением банка, невмешательство в полномочия и компетенцию правления подчеркивает определенную степень доверия для данного исполнительного органа. Нельзя не учитывать тот факт, что практика корпоративного управления в банке способствует уважению законных интересов всех акционеров, включая миноритарных владельцев, 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 доверительных отношений на горизонтальном уровне в системе корпоративного управления.

Реализуя свой 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 банков, направленный на удовлетворение финансовых потребностей клиентов, является основой установления долгосрочных доверительных отношений со стороны реальных и потенциальных клиентов. Уровень клиентоориентированности 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.

Выполняя определенные задачи и оказывая таким образом влияние на общественное сознание, 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.

Доверие для банковского сектора приобретает важное значение прежде всего с точки зрения стабильности клиентской базы. Так, клиенты, демонстрируя приверженность определенному кредитному учреждению, выбирают именно тот банк, который в большей степени отвечает их потребности в хранении и сохранности стоимости их финансовых средств, а также в проведении транзакций. Отдавая предпочтение тому или иному банку, клиент определяет для себя ряд характеристик, которые, по его мнению, присущи устойчивому банку и имеют весомые конкурентные преимущества в сравнении с другими банками. Важнейшим индикатором при этом является устойчивость пассивов, а именно депозитной базы банка, обусловленная сберегательным поведением клиентов.

На формирование доверия розничных клиентов к банкам значительное 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 доверие, и формируется типология финансового поведения. Исследования показывают, что доминирующими критериями доверия частных лиц конкретному банку являются происхождение банка, длительность его функционирования на рынке, форма собственности, сохранение в динамике в пределах установленных значений параметров основных показателей [17]. 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, онлайн-сервисы, своевременность исполнения обязательств.

Значимым показателем доверия клиентов банковскому сектору является использование инструментов безналичных расчетов и иных финансовых инструментов. При этом можно определить формы проявления доверия к банкам [18]:

1. Активная форма (например, банковские вклады (депозиты) в национальной и иностранной валютах при активном использовании банковских услуг, технологии и инструменты для расчетов, использование новых банковских продуктов и услуг, участие в купле-продаже безналичной валюты, ценных бумаг).

2. Пассивная форма (использование услуг банков для оплаты налоговых, коммунальных и иных обязательных платежей, получение заработной платы и иных доходов через счета в банках).

Взаимоотношения клиентов и банка в контексте доверия имеют двойственный характер. С одной стороны, для категории розничных клиентов хранение денежных средств имеет по большей части добровольную основу; для корпоративных клиентов это является законодательно установленным требованием и определяет безусловную обязательность банковского обслуживания. При этом, открывая текущие счета, клиенты доверяют банку денежные средства и вступают в договорные отношения, функционирование которых предполагает использование ресурсов клиентов на проведение кредитных и иных активных операций, что для клиентов априори является неконтролируемым процессом. С другой стороны, в процессе данной деятельности возникает доверие банка к клиентам, являющимся кредитополучателями, что характеризуется готовностью и способностью контрагентов возвращать кредиты в полном объеме и в установленные сроки. Кроме того, доверие к кредитополучателям является фактором снижения морального риска банка, в рамках которого банк может нести потери предоставленных кредитных средств из-за сознательного предоставления кредитополучателем ложной информации или изменения своего поведения в ходе кредитного процесса.

Отдельным вектором формирования доверия клиентов можно

считать уровень их лояльности банкам, удовлетворенности качеством потребляемых услуг. В данном аспекте лояльность клиентов как форма доверия может рассматриваться как регулярное приобретение и потребление продуктов и услуг, управляемое через сеть отношений с клиентом и положительно влияющее на операционные показатели банковского бизнеса. По большей части доверие клиентов через лояльность формируется на основе уникального, высококачественного продукта, который не всегда имеет длительный жизненный цикл ввиду высокой банковской конкуренции. В то же время доверительные отношения зависят от наиболее точных и грамотных действий со стороны персонала, порядка работы банка и подхода к клиенту, что имеет воздействие на жизненный цикл клиента.

Значимым показателем формирования доверия со стороны клиентов является безопасность проведения транзакций. Основу данного направления доверия прежде всего обеспечивает Национальный банк, который устанавливает общие требования к обеспечению непрерывности функционирования и работоспособности банков как участников платежной системы при осуществлении платежей и проведении расчетов [19]. Надежное, безопасное осуществление платежей и проведение расчетов должно обеспечиваться со стороны банков достаточным количеством персонала с соответствующим уровнем квалификации, а также достаточным количеством финансовых и материальных ресурсов. Быстрое развитие каналов дистанционного банковского обслуживания и новые информационные технологии, развитие которых обусловлено потребностями клиентов, оказывают существенное влияние на доверие банку со стороны потребителей банковских продуктов и услуг. Максимальная защита хранения средств на банковских счетах и проведения транзакций, повышение отказоустойчивости технологий, снижение уязвимости чувствительной информации, находящейся в распоряжении банков, позволяют в значительной степени углубить уровень доверительных отношений и сократить

дистанцию между производителями и потребителями банковских услуг. В то же время данный фактор существенно обостряет межбанковскую конкуренцию, следовательно, он способствует развитию банковских сервисов и стандартов обслуживания как в количественном, так и в качественном аспектах.

Одной из традиционных форм проявления доверия к банкам являются корреспондентские отношения, используемые в основном при обслуживании внешнеэкономической деятельности клиентов и включающие в себя совокупность всех возможных форм сотрудничества между банками. Доверие банков-корреспондентов в настоящее время превосходит классические договоренности между банками о порядке совершения взаимных операций. Через реализуемые профессиональные компетенции сотрудников оно распространяется практически на все сферы банковской деятельности, включая широкий комплекс межбанковских взаимоотношений, работу по совершенствованию практики международных расчетов, качество банковского обслуживания клиентуры, наработку практики противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Продвижение интересов банков за рубежом, участие в финансовом регулировании отдельных регионов, наработка и трансляция мировых практик являются результатами проявления доверия со стороны иностранных партнеров банков. В данном контексте доверие реализуется через двустороннее сотрудничество с центральными банками и финансовыми регуляторами разных стран, иными контрагентами, через своевременность исполнения принятых на себя обязательств в полном объеме и установленные сроки и способствует развитию интеграции банковского сектора в мировую банковскую систему.

Отдельного внимания заслуживают доверительные отношения 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.

Итоговые показатели доверия к банкам характеризуются ликвидностью банков, положительным трендом ежегодного формирования прибыли и, как следствие, повышением их капитализации.

Таким образом, модель формирования доверия в банковском секторе характеризуется системой взаимосвязанных количественных и качественных параметров развития сектора, позволяющих объяснить базовые закономерности и результаты функционирования регулятора и финансовых посредников. Она имеет многогранную структуру и выражается спецификой взаимодействия банков с иными субъектами доверительных отношений, к которым можно отнести центральный банк, акционеров, корпоративное руководство в банках, клиентов, партнеров, персонал банка. Представленная модель показывает, что каждый из доверителей имеет свое субъективное понимание того, каких целей должен добиваться банк при осуществлении своей деятельности. При этом можно вести речь о видах доверия в банковском деле:

1. Секторальное доверие в банковской системе.
2. Кластерное доверие группе банков.
3. Персонифицированное доверие экономических агентов к конкретным кредитным организациям.

Для оценки доверия в банковском секторе важно учитывать как экономические показатели, характеризующие степень и результативность взаимодействия

производителей и потребителей банковских услуг, так и результаты опросов, отражающие мотивы недоверия экономических агентов банкам. Следует отметить, что на сегодняшний день единой методики оценки доверия в банковском секторе не выработано.

На основе изложенного сформируем совокупность критериев и индикаторов доверия в банковском секторе (таблица 2).

На основе сформированных компонентов можно вынести суждения:

1. Доверие является неосознанным, при этом оказывает значительное влияние на финансовый потенциал банковского сектора и возможность его устойчивого развития.

2. Доверие приобретает вполне материальную характеристику, поскольку может быть измеримо с помощью показателей и величин.

Роль доверия к банкам повышается по мере того, как возрастает уровень, форма, продолжительность и качество взаимоотношений банков с контрагентами. Чем сложнее и долгосрочнее сделка, тем нужнее для ее реализации фактор доверия. Кроме того, доверие предполагает и некую временную составляющую. Профессор философии М. Хартманн подчеркивает: «Доверие нельзя купить, нельзя приказывать доверять и нельзя научиться или научить доверию; как бы мы ни старались, для возникновения доверия нужно время, и оно возникает, как правило, при повторяющемся контакте» [20].

Фундаментом формирования доверия в банковском секторе является функционирование и развитие доверительной среды. Одним из основополагающих компонентов доверительной среды можно считать доступность банковских учреждений, под которой следует понимать полноценный доступ к базовому набору банковских услуг экономических агентов. Для формирования первоначального доверия важно создание прозрачных условий и правил на финансовом рынке, в рамках которых каждый гражданин вне зависимости от уровня дохода и места проживания может получать необходимые ему финансовые, в том числе банковские, продукты и услуги. Развитие доверия к банкам реализуется через приемлемость банковских услуг, в рамках которой определяется, насколько продукт или услуга, предложенная посредником, удобна, целесообразна, прозрачна, эффективна, соответствует финансовому состоянию потребителя услуги, инвестиционным задачам, уровню толерантности к риску, финансовой потребности, знаниям и опыту. Интенсивность развития доверительной среды в банковском секторе зависит от финансовой вовлеченности (инклюзии), при которой все экономические агенты имеют доступ к полезным и доступным банковским продуктам и услугам, отвечающим их потребностям и предоставляемым со стороны банков ответственным и устойчивым образом.

Таблица 2

**Совокупность критериев и индикаторов доверия в банковском секторе**

	Критерии доверия в банковском секторе			
	Критерии стабильности	Критерии приемлемости	Критерии эффективности	Критерии приверженности
Индикаторы доверия в банковском секторе	Показатели стабильности клиентской базы	Показатели использования инструментов расчетов	Показатели прибыли, рентабельности	Уровень лояльности клиентов
	Показатели устойчивости депозитной базы	Показатели использования иных финансовых инструментов	Показатели ликвидности	Уровень удовлетворенности клиентов
	Показатели качества кредитного портфеля	Уровень безопасности проведения транзакций	Уровень капитализации банков	Продолжительность жизненного цикла клиента

Примечание. Разработка автора.

Неотъемлемой частью доверия к банкам является финансовая грамотность потребителей банковских продуктов и услуг. Формирование и развитие финансового мышления оказывает воздействие на количественные и качественные параметры взаимодействия банков и клиентов. С учетом ограниченной экономической компетентности широкого слоя потребителей банковских продуктов фактор доверия является принципиальным в деятельности банков. Глубина финансовых знаний клиентов способна существенно влиять на частоту и сложность предоставляемых банковских продуктов, что становится фактором развития банковской конкуренции.

Важнейшим элементом существования доверительной среды в банковском секторе является функционирование системы банковского надзора, стратегическая цель которого – недопущение системных банковских кризисов. Первоначальной основой доверия при этом является обеспечение должного контроля за допуском в банковскую систему добросовестных, финансово устойчивых и обладающих надежной репутацией инвесторов, а также за профессионализмом и репутацией высшего руководства банков; построение банками эффективных систем корпоративного управления и внутреннего контроля; своевременное принятие мер по недопущению банкротства банков и др.

Ключевой предпосылкой и необходимым условием формирования и поддержки доверия к банкам является мониторинг финансовой стабильности, осуществляемый регулятором. Постоянное наблюдение за банками, выявление и оценка угроз стабильной работе банковского сектора создают существенные предпосылки для разработки и применения оперативных мер ре-

агирования в случае дестабилизирующего воздействия внутренних и внешних факторов. В данном контексте доверию банкам будет способствовать экспертный и профессиональный уровень своевременной проработки возникающих вопросов по разрешению кризисных ситуаций.

Важным компонентом формирования доверительной среды является защита прав потребителей финансовых продуктов и услуг. Развитие правового поля в данном направлении способствует формированию надлежащего регулирования банковского сектора путем укрепления информационной открытости и повышения ответственности банковских учреждений перед клиентами. Создание системы правовой защиты клиентов банков на доступном и эффективном для них уровне является, с одной стороны, точкой минимизации рисков потребителей банковских продуктов, с другой – точкой роста доверия к производителям банковских услуг.

Полагаем, что доверительность отношений в банковском секторе обязательно должна подкрепляться транспарентностью, предполагающей постоянное информирование стейкхолдеров и всех доверителей по вопросам получения и использования понятной и прозрачной финансовой информации в виде статистических данных и установленных форм бухгалтерской отчетности. При формировании доверия экономических агентов к банковскому сектору важным условием является дополнение транспарентности банковского сектора индивидуальными коммуникативными политиками банков, которые предполагают не только одностороннее донесение банками соответствующей информации и ее разъяснение, но и получение обратной связи и иных сигналов

от заинтересованных пользователей. Дополнительным фактором развития доверительных отношений является формирование имиджа каждого банка как социально-ответственной компании, что окажет влияние на увеличение стоимости бренда отдельно взятого кредитного учреждения.

Таким образом, **доверительная среда в банковском секторе** является совокупностью условий, влияющих на финансовую устойчивость банковского сектора и защищенность средств и интересов экономических агентов.

Исходя из сказанного можно сделать вывод, что доверие в банковском секторе – это положительное взаимодействие субъектов доверительных отношений в условиях доверительной среды, направленное на сбалансированное, динамичное, конкурентное и устойчивое развитие банковского сектора государства. На наш взгляд, с учетом влияния внешних и внутренних факторов доверие к банкам приобретает существенную ценность, требует особого внимания со стороны собственников банков и формирует гудвилл банковского сектора государства. Высокий уровень доверия является реальным критерием грамотности принимаемых управленческих решений, одним из важных индикаторов эффективности реализуемых банками мер и триггером развития форм и инструментов банковского посредничества. В то же время, обладая высоким уровнем доверия, банки несут ответственность: перед клиентами – за сохранность средств на счетах, депозитах, качество банковских услуг; перед деловыми партнерами – за исполнение своих обязательств; перед государством – за вклад в развитие экономики.

\* \* \*

*Материал поступил 17.05.2021.*

#### **Библиографический список:**

1. Akerlof, G. *Animal Spirits: How Human Psychology Drives the Economy* / G. Akerlof, R. Shiller. – Princeton: Princeton University Press, 2009. – 230 p.
2. Karpic, L. *La confiance: realite ou illusion? Examen critique d'une these de Williamson* / L. Karpic // *Rev. economique*. – 1998. – Vol. 48, № 4. – P. 1043–1056.
3. Kautonen, T. *Trust as a governance mechanism in inter-firm relations: Conceptual Considerations* / T. Kautonen // *Evolutionary and Institutional Economics Review*. – 2006. – Vol. 3, № 1. – P. 89–108.
4. Смит, А. *Исследование о природе и причинах богатства народов: в 3 т.* / А. Смит. – М.: Наука, 1993. – Т. 2: *О природе капитала, его накоплении и применении*. – 572 с.

5. Джери, Д. Большой толковый социологический словарь: в 2 т. / Д. Джери, Дж. Джери // пер. с англ. Н.Н. Марчук. – М.: Вече, АСТ, 1999.
6. Новейший философский словарь / сост. А.А. Грицанов. – Минск: Изд. В.М. Скакун, 1998. – 896 с.
7. Большой психологический словарь: под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – М.: АСТ, СПб.: Прайм-Еврознак, 2007.
8. Arrow, K.J. Gifts and Exchanges / K.J. Arrow // *Philosophy and Public Affairs*. – 1974. – Vol. 1, № 4. – P. 343–362.
9. Фукуяма, Ф. Доверие: добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма: пер. с англ. – М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. – С. 129.
10. Ромашкина, Г.Ф. Сети межличностного и институционального доверия как ресурс неформальной экономики / Г.Ф. Ромашкина, Ю.П. Абдалова // Актуальные проблемы социально-экономических трансформаций России. – Тюмень: Вектор Бук, 2005.
11. Фергюсон, Н. Восхождение денег / Н. Фергюсон. – М.: АСТ: CORPUS, 2014. – 432 с.
12. Хусаинова, А.И. Проблема доверия к деньгам: дискуссионный аспект / А.И. Хусаинова // Бизнес. Образование. Право. – 2017. – № 4 (41). – С. 250–252.
13. Ляско, А.К. Деньги, доверие и иерархии: к вопросу о поддержании доверия по отношению к сложным экономическим институтам [Электронный ресурс] / А.К. Ляско // *Social Science Research Network (SSRN)*. – 2013. – Режим доступа: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2256634](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2256634). – Дата доступа: 30.03.2021.
14. Золотарева, О.А. Институты денежно-кредитной политики: сущность, виды, взаимодействие / О.А. Золотарева // *Российское предпринимательство*. – 2014. – № 20 (266). – С. 29–43.
15. 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.
16. Основы институционального развития Национального банка на 2021–2023 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/today/about/strategiya-razvitiya-nbrb-2021-2023.pdf>. – Дата доступа: 02.04.2021.
17. Проект «Доверие банкам среди населения и вкладчиков» [Электронный ресурс] // Фонд «Общественное мнение». – Режим доступа: <https://fom.ru/Ekonomika/13732>. – Дата доступа: 08.04.2021.
18. Анализ подходов к выявлению иррациональных факторов доверия к национальной валюте / А.И. Синкевич [и др.] // *Банкаўскі веснік*. – 2020. – № 10. – С. 3–21.
19. Об утверждении стандартов проведения расчетов [Электронный ресурс]: постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь, 31 дек. 2019 г., № 552 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=B22035074p>. – Дата доступа: 02.04.2021.
20. Hartmann, M. Einleitung. In: Hartmann M. & C. Offe (Eds.), *Vertrauen: Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. – Frankfurt am Main: Campus. – 2001. – P. 7–34.

## Sectoral Trust in the Banking System: Theoretical and Methodological Approach

**Alina SINKEVICH**, *Polesky State University, postgraduate student of the Department of Banking and Financial Markets, Republic of Belarus, Pinsk, e-mail: A-Sinkevich@yandex.ru.*

**Abstract.** *The article reveals the theoretical and methodological aspects of the formation of trust in the banking system, systematizes the levels of trust relations in the banking sector and defines the conditions for the establishment of a trust-based environment. Criteria and indicators of sectoral trust are formulated, which serve as the basis for developing a methodology, the application of which will allow assessing the level of trust in the banking sector.*

**Keywords:** *trust; banking sector; trust-based environment; client base; loyalty.*