

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ

DOI: 10.26794/2226-7867-2024-14-1-140-145
УДК 336;316.6(045)

Исследования доверия населения к финансовым институтам: актуальные проблемы и особенности оценки

Е.В. Трутенко, Е.С. Конищев

Финансовый университет, Москва, Россия

АННОТАЦИЯ

В условиях информатизации общества доверие как экономический фактор становится особенно значимым, что обусловлено растущей ценностью информации как ресурса. Несмотря на это, изыскания в указанной области имеют преимущественно разрозненный характер, в том числе применительно к оценке доверия. Таким образом, цель статьи — выявление существующих научных пробелов в исследованиях доверия населения к финансовым институтам. Авторами использовались общенаучные методы, включая анализ трудов российских и зарубежных ученых по данной теме. В результате проведенной работы отмечается отсутствие единого подхода к исследованию доверия, также обнаружена фокусировка на отдельных аспектах и составляющих данного явления. В заключение сделаны выводы о том, что исследования доверия требуют комплексного подхода, охватывающего больший спектр факторов и условий, — не только для более полного его изучения, но и для выявления тенденций развития финансового сектора. **Ключевые слова:** финансовые институты; доверие; социологические исследования; факторы доверия; доверительная среда

Для цитирования: Трутенко Е.В., Конищев Е.С. Исследования доверия населения к финансовым институтам: актуальные проблемы и особенности оценки. *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. 2024;14(1):140-145. DOI: 10.26794/2226-7867-2024-14-1-140-145

ORIGINAL PAPER

Research on Public Confidence in Financial Institutions: Current Problems and Peculiarities of Assessment

E.V. Trutenko, E.S. Konishchev

Financial University, Moscow, Russia

ABSTRACT

In the context of society's informatization, confidence as an economic factor becomes especially important because of the growing value of information as a resource. Despite this, researchers mostly scatter studies in this field, including those related to assessing confidence. Thus, the paper's aim is to identify existing scientific gaps in the research of public confidence in financial institutions. The methods used were general scientific methods, including an analysis of Russian and foreign scientific studies. Finally, the authors concluded that a comprehensive approach is necessary to study confidence in financial institutions. This approach should cover a wide range of factors and conditions, allowing for a fuller understanding of this phenomenon and identifying trends in the financial sector development.

Keywords: financial institutions; confidence; sociological research; confidence factors; confidence environment

For citation: Trutenko E.V., Konishchev E.S. Research on public confidence in financial institutions: Current problems and peculiarities of assessment. *Gumanitarnye nauki. Vestnik Finansovogo universiteta. Humanitarian and social sciences. Bulletin of the Financial University*. 2024;14(1):140-145. DOI: 10.26794/2226-7867-2024-14-1-140-145

ВВЕДЕНИЕ

В современной экономике доверие населения финансовым институтам выступает в качестве важного критерия развитости и зрелости финансовой среды, а также свидетельствует о высокой финансовой грамотности населения. Сущность доверия как явления определяется множественностью условий. В связи с этим учет комплексного характера доверия в фундаментальных и прикладных исследованиях представляется значимым аспектом развития соответствующего научного направления. Это является особенно актуальным в условиях растущей геополитической напряженности. Неопределенность на мировом уровне и связанные с этим риски обуславливают необходимость гибкого и адаптивного поддержания национальной экономической безопасности. Так, высокий уровень доверия населения финансовым институтам и созданная доверительная среда способны служить одними из важнейших индикаторов устойчивости экономики страны. Комплексные исследования данного явления также могут способствовать выявлению проблем в финансовом секторе в целях их своевременной

нейтрализации. Вместе с тем в существующих исследованиях различных организаций зачастую не удается детально рассмотреть сложную сущность этого явления и, как следствие, получить более содержательные результаты, касающиеся состояния финансового сектора и тенденций его развития. В связи с этим в данной статье собраны и проанализированы актуальные работы в данной научной области, которые позволят выделить основные проблемы изучения и оценки доверия финансовым институтам в современной России.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Одними из первых отечественных исследователей, изучавших данную проблему, были О.Е. Кузина и Д.Х. Ибрагимов [1–3]. По результатам проведенных опросов и серии интервью, которые были распределены по группам в зависимости от возраста и типа поселения, ученые пришли к закономерному выводу о том, что главную роль в системе формирования доверия населения финансовым институтам играет информированность граждан об их деятельности: «более сведущие в плане управления личными финанса-

Таблица / Table

Уровень доверия населения к финансовым институтам, в % от всех опрошенных, выбравших «полностью доверяю» и «скорее доверяю» за период с 2012 по 2018 г. /
The level of public confidence in financial institutions, as a percentage of all respondents who chose “confide completely” and “rather confide” for the period from 2012 to 2018

| Тип финансового института | Периоды измерений | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------|------|------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | Ноябрь 2015 | Июль 2016 | Июль 2017 | Ноябрь 2018 |
| Банки | 64 | 78 | 74 | 59 | 67 | 60 | 65 |
| Страховые организации | 35 | 41 | 38 | 34 | 40 | 35 | 36 |
| Инвестиционные компании | 17 | 19 | 19 | 16 | 18 | 17 | 15 |
| Микрофинансовые организации | 14 | 13 | 11 | 11 | 8 | 5 | 6 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 19 | 19 | 19 | 22 | 24 | 15 | 15 |

Источник / Source: составлено авторами по: URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-bankam-strakhovym-kompaniyam-i-npf-zametno-snizilos/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-finansovym-organizatsiyam-snizilos/> / compiled by the authors on: URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-bankam-strakhovym-kompaniyam-i-npf-zametno-snizilos/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-finansovym-organizatsiyam-snizilos/>

ми, характеризуются большей степенью доверия к банкам и государственным регуляторам» [2].

Параллельно с упомянутыми исследователями многие общественные организации и аналитические центры также занимаются изучением данного вопроса.

Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) начиная с 2005 г. проводит ежегодный мониторинг уровня доверия населения финансовым институтам методом анкетирования и личного интервью граждан. Основными критериями оценки выступают информационная открытость деятельности институтов, их надежность и то, насколько выгодно пользоваться их услугами. В *таблице* представлены результаты анализа ответов респондентов на вопрос: «Насколько вы доверяете следующим финансовым организациям?»

Полученные данные были визуализированы на *рисунке*. Можно заметить, что измерения показателя являются неравномерными. За весь период наибольший уровень доверия распространяется на банковские (более 60%) и страховые (35%) организации, в то время как наименьшие показатели — у микрофинансовых организаций. Несмотря на существенные колебания значений уровня доверия за рассматриваемый период, которые обосновываются нестабильной внешнеполитической ситуацией и изменением политики Банка России, в 2018 г. ситуация была очень похожа на ту, что наблюдалась в 2012 г. Однако это не распространяется на микрофинансовые организации, уровень доверия к которым стремительно падает на протяжении 6 лет.

Отдельно стоит обратить внимание на перечень вопросов, использованных в рамках исследования. Результаты работы, находящиеся в открытом доступе [4], позволяют говорить о том, что перечень вопросов направлен, скорее всего, на выявление индивидуально-поведенческих, а не социально-экономических особенностей доверия. Иными словами, большее внимание уделяется источникам и способам получения информации о финансовых институтах и услугах, качеству обслуживания и т.д. Это позволяет лучше понять модель поведения человека при взаимодействии с финансовыми институтами, однако не дает информации о проблемах самого финансового сектора, а также об особенностях взаимодействия финансовых институтов с гражданами.

Следует упомянуть об исследованиях Фонда «Общественное мнение» (ФОМ), которые сосредоточены на изучении вопроса доверия банковским организациям¹. Однако основные вопросы, задаваемые респондентам во время личных интервью, касались отношения населения непосредственно к системе страхования вкладов, а не деятельности организаций в целом. Поэтому анализ и применение полученных результатов в контексте нашей статьи представляется достаточно проблематичным.

Разнонаправленность изменения уровня доверия также была выявлена по результатам исследования Левада-центра² (включен в реестр некоммерческих организаций, выполняющих функции иностранного агента), проведенного в 2018 г. Регулярность подобных опросов позволяет отслеживать индекс доверия населения финансовым институтам и органам государственной власти. Однако необходимо учитывать тот факт, что в исследованиях Левада-центра переплетаются понятия одобрения и доверия. Иными словами, определенная часть населения может одобрять действия финансовых институтов, но не доверять им. Также указанные исследования в значительной степени являются политизированными, что может негативно сказываться на объективности и достоверности полученных результатов.

В 2019 г. Банк России опубликовал отчет, где были сформированы три группы показателей, влияющих на общий уровень доверия населения финансовым институтам: индивидуальные (ценностные установки отдельных граждан, социальные предпочтения), институциональные (ценности и полномочия регуляторов) и социальные (принадлежность к социальным группам, глобализация, цифровизация экономики). Кроме того, указывалось, что одна из целей Банка России — формирование доверительной среды для устойчивого развития государства.

Исследовательский холдинг «Ромир» в своих работах связывает уровень доверия финансовым институтам с деловой репутацией компании [5]. Согласно исследованию, рассчитываемый индекс доверия отражает приверженность потенциальных и текущих клиентов бренду той или иной финансовой организации. Поэтому

¹ URL: <https://fom-gk.ru/>

² URL: <https://www.levada.ru/>



Рис. / Fig. **Динамика уровня доверия к финансовым институтам (на основе исследований НАФИ) / Dynamics of the confidence level in financial institutions (based on NAFI research)**

Источник / Source: составлено авторами по: URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-bankam-strakhovym-kompaniyam-i-npf-zametno-snizilos/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-finansovym-organizatsiyam-snizilos/> / compiled by the authors on: URL: <https://nafi.ru/analytics/doverie-bankam-strakhovym-kompaniyam-i-npf-zametno-snizilos/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-rossiyan-k-bankam-rastet/>; <https://nafi.ru/analytics/doverie-finansovym-organizatsiyam-snizilos/>

полученные результаты не позволяют говорить о достоверности информации касательно уровня доверия финансовым институтам, в частности банковским организациям.

Таким образом, вне зависимости от того, какая именно организация или группа ученых проводит изыскания, явно прослеживается консервативная стратегия поведения населения России, поскольку уровень доверия банковским и страховым организациям остается достаточно стабильным. В то же время отношение к инвестиционным и микрофинансовым организациям, а также негосударственным пенсионным фондам либо снижается, либо сохраняется на достаточно низком уровне, что говорит об их не востребоваемости. Отдельно следует отметить, что на данный момент существует сравнительно небольшое количество работ, касающихся повышения доверия населения финансовым институтам с помощью инструментов государственной информационной политики, что говорит о недостаточном внимании к данному вопросу со стороны ученых.

Несколько лет назад значительный вклад в изучение особенностей комплексной оценки уровня доверия населения финансовым институтам был внесен группой ученых из Финансового университета при Правительстве РФ под руководством профессора О.И. Лаврушина. Результатом их многолетних усилий стала монография [5], где был сделан акцент на изучении факторов формирования доверительной среды финансового рынка, современных подходов и практик оценки уровня доверия его участников, а также критериев финансового доверия в представлении экспертов.

Важное значение имеют проанализированные и классифицированные авторами работы факторы: надежность, уровень регулирования и надзора, доверие к правительству, финансовая грамотность населения, состояние макроэкономики и финансового рынка, качество продуктов и услуг (оценка доступности, добросовестность и недопущение мошенничества, соответствие ценовой политики рыночным параметрам), деловая репутация и имидж. Данные факторы,

разработанные для экспертной оценки рынка финансовых услуг, на наш взгляд, могут быть использованы для анализа источников формирования доверия финансовым институтам населения Российской Федерации. Наиболее ценным результатом монографии стала разработка комплексного индекса оценки уровня доверия участникам финансового рынка, предполагающая дифференцированные критерии для кредитных, страховых, микрофинансовых организаций, а также негосударственных пенсионных фондов [5].

ВЫВОДЫ

Подводя итог, необходимо подчеркнуть, что в условиях формирования цифровой экономики в Российской Федерации и усиливающихся противоречий на международной арене вопросы поддержания и развития доверия населения к финансовым институтам становятся особенно актуальными. Стабильная и устойчивая финансовая система выступает не только одним из важных аспектов национальной экономической безопасности, но и значимым элементом привлекательной инвестиционной среды.

Доверие со стороны населения к финансовым институтам — это сложная характеристика, которая связана как с уровнем финансовой грамотности населения и его осведомленности о принципах функционирования финансового рынка, так и с проводимой государственной финансовой политикой, деятельностью регулирующих и надзорных органов, общими тенденциями развития финансового сектора страны [6, 7]. Вместе с тем исследования в данной области могут выявить актуальные проблемы финансовой системы. В связи с этим комплексные подходы, основанные на учете различных факторов, а также социально-политических и экономических тенденций, обеспечат гибкие возможности мониторинга состояния финансового сектора.

Несмотря на сходство результатов, полученных различными организациями, зачастую исследовательские методы не дают возможности выявить более глубокие и сущностные аспекты доверия как явления. Таким образом, перспективным направлением развития соответствующих исследований представляется наращивание их комплексности.

БЛАГОДАРНОСТИ

Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по государственному заданию Финуниверситету, ВТК-ГЗ-50-23.

ACKNOWLEDGEMENTS

The paper was prepared on the research results carried out at the expense of budgetary funds within the framework of the government research assignment to the Financial University, BTK-GZ-50-23.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Ибрагимова Д. Х. Доверие населения финансовым институтам: концептуализация, операционализация, измерение. *Банковское дело*. 2011;(9):46–52.
2. Ибрагимова Д. Х. О доверии населения финансовым институтам. *Деньги и кредит*. 2012;(4):65–71.
3. Кузина О. Е. Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2010;4(98):26–39.
4. Имаева Г. Р., Аймалетдинов Т. А., Шарова О. А. Доверие россиян банкам. URL: https://nafi.ru/upload/thematic_review_dec.pdf
5. Лаврушин О. И., Ларионова И. В., Валенцева Н. И. и др. Доверие к участникам финансового рынка: модели его оценки и повышения в условиях цифровой трансформации. М.: КноРус; 2021. 232 с.
6. Купрейченко А. Б., Мерсиянова И. В., ред. Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества. М.: Издательский дом НИУ ВШЭ; 2013. 564 с.
7. Линченко А. А., Корнева Ж. В., Трутенько Е. В. Преподавание финансовой грамотности в образовательных организациях Липецкой области: анализ результатов мониторинга. *Alma Mater (Вестник высшей школы)*. 2022;(5):36–42. DOI: 10.20339/AM.05–22.036

REFERENCES

1. Ibragimova D. Kh. Public trust in financial institutions: conceptualization, operationalization, measurement. *Bankovskoe delo = Banking*. 2011;(9):46–52. (In Russ.).
2. Ibragimova D. Kh. On public trust in financial institutions. *Den'gi i kredit = Money and credit*. 2012;(4):65–71. (In Russ.).
3. Kuzina O. E. Trust in financial institutions: experience of empirical research. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i social'nye peremeny = Monitoring public opinion: economic and social changes*. 2010;4(98):26–39. (In Russ.).
4. Imaeva G. R., Aimaletdinov T. A., Sharova O. A. Russians' trust in banks. URL: https://nafi.ru/upload/thematic_review_dec.pdf (In Russ.).
5. Lavrushin O. I., Larionova I. V., Valentseva N. I. [etc.] Trust in financial market participants: models for assessing and increasing it in the context of digital transformation. Moscow: KnoRus; 2021. 232 p. (In Russ.).
6. Kupreichenko A. B., Mersiyanova I. V., eds. Trust and distrust in the development of civil society. Moscow: Izdatel'skiy dom NIU VSHE; 2013. 564 p. (In Russ.).
7. Linchenko A. A., Korneva Zh. V., Trutenko E. V. Teaching financial literacy in educational institutions of the Lipetsk region: analysis of monitoring results. *Alma Mater (Vestnik vysshei shkoly) = Alma Mater (Higher School Bulletin)*. 2022;(5):36–42. (In Russ.). DOI: 10.20339/AM.05–22.036

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / ABOUT THE AUTHORS

Елена Владимировна Трутенко — лаборант-исследователь Института региональной экономики и межбюджетных отношений, Финансовый университет, Москва, Россия

Elena V. Trutenko — Laboratory Research Assistant, Institute of Regional Economics and Interbudgetary Relations, Financial University, Moscow, Russia

<https://orcid.org/0009-0006-1038-5532>

evtrutenko@yandex.ru

Евгений Сергеевич Конищев — младший научный сотрудник Института региональной экономики и межбюджетных отношений, Финансовый университет, Москва, Россия

Evgeniy S. Konishchev — Junior Research Associate, Institute of Regional Economics and Interbudgetary Relations, Financial University, Moscow, Russia

<https://orcid.org/0000-0001-9733-4821>

Автор для корреспонденции / Corresponding author:

eskonishchev@fa.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Conflicts of Interest Statement: The authors have no conflicts of interest to declare.

Статья поступила 20.03.2023; принята к публикации 10.06.2023.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

The article was received on 20.03.2023; accepted for publication on 10.06.2023.

The authors read and approved the final version of the manuscript.