

УДК 330.1, 336.7

DOI: 10.36992/2075-1915_2020_10_2

ДОВЕРИЕ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ: КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ВЗГЛЯД НА ЕГО ОЦЕНКУ¹

Ларионова И.В., д-р экон. наук, профессор департамента «Банковское дело и финансовые рынки»,
ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

E-mail: 8653@mail.ru

Author ID: 572037 82 686

Мешкова Е.И., канд. экон. наук, доцент департамента «Банковское дело и финансовые рынки»,
ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

E-mail: meshkova.elen@gmail.com

Author ID: 566550 61 100

Для цитирования: Ларионова И.В. Доверие на финансовом рынке: концептуальный взгляд на его оценку / И.В. Ларионова, Е.И. Мешкова // Банковские услуги. – 2020. – № 10. – С. 2-8. – DOI: 10.36992/2075-1915_2020_10_2.

Аннотация

Рассмотрена одна из актуальных, востребованных на всех уровнях власти проблема сохранения и укрепления доверия как в обществе, так и отдельных секторах экономики. Финансовый рынок относится к числу весьма чувствительных к изменениям внешней конъюнктуры секторов экономики. При этом отношения между участниками рынка формируются в условиях информационной асимметрии и, зачастую, иррационального поведения контрагентов, не предсказуемостью их мотиваций. Эти особенности существенно затрудняют оценку уровня доверия. Практика оценки уровня доверия на основе опросов, к сожалению, позволяет получить лишь эмоциональную, сиюминутную оценку, игнорировать же объективные данные о доверии – представляется неверным. Остается незавершенным вопрос о содержании доверия, его различий с лояльностью, доброжелательностью и др. Представлен концептуальный подход формирования комплексной модели оценки доверия к участникам финансового рынка. Статья подготовлена с учетом результатов, полученных в ходе выполнения прикладных научно-исследовательских работ по заказу Правительства Российской Федерации.

Ключевые слова: доверие, финансовый рынок, участники финансового рынка, модель оценки, концепция доверия.



Оценка актуальности и состояния научной проблемы

современные вызовы, стоящие перед экономикой развитых и развивающихся стран, столкнувшихся со спадом в экономическом развитии негативным фоном, подогреваемым рисками неопределенности завершения пандемии, обуславливают потреб-

¹ Статья подготовлена по результатам прикладных научных исследований Финансового университета по заданию Правительства Российской Федерации на тему: «Доверие к участникам финансового рынка: его модели и повышения в условиях цифровой трансформации»

ность в укреплении доверия на всех уровнях иерархии, создании объективных механизмов его оценки. Формирование доверительной среды в наиболее чувствительных секторах экономики, к которым относится финансовый рынок, принадлежит к числу приоритетов выполнения присущих ему функций.

Не вызывает сомнения, что одним из триггеров развития финансового рынка, его институтов и взаимоотношений между ними выступает доверие.

Феномен [6] доверия, имеющий зачастую эмоциональную окраску, обладает мощным потенциалом для запуска процессов в экономике и на финансовом рынке, преобразования сбережений в инвестиции, формирования инвестиционного климата. В этой связи данному направлению следует придать ускорение посредством создания и укрепления доверительной среды, особенно в условиях стремительного развития финансовых технологий [7].

Проблемам доверия уделяется немало внимания на разных уровнях власти. Неслучайно этим вопросам уделено значительное внимание в «Основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года», документе национального мегарегулятора – «Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2019-2021 годы» и ряде др.

Принимаемые на уровне исполнительной власти меры, имеющие определяющее значение в преодолении возникающих провалов рынка, должны получить мощную поддержку участием институтов финансового рынка в достижении экономических задач. Эту поддержку наряду с ресурсным обеспечением следует подкреплять доверием между участниками финансового рынка.

К сожалению, оценка уровня доверия к финансовым услугам в России по итогам 2018 года опустилась на последнее место с индексом 29 из 100, при этом снижение по сравнению с други-

ми странами, оказалось наиболее значительным (с 36 до 29 пунктов). Последние всероссийские социологические исследования НАФИ показывают снижение уровня лояльности клиентов к банкам. По данным исследования НАФИ, индекс лояльности NPS демонстрирует самые низкие показатели за последние пять лет наблюдений и составил 1,3 пункта против 14 – в 2019 году. Эксперты этого аналитического центра выделяют в качестве основных причин снижения лояльности клиентов растущую финансовую грамотность населения и возросшую активность продаж банковских услуг [1].

С одной стороны, результаты данного исследования подтверждают актуальность изучения и оценки доверия на финансовом рынке, а с другой, – лояльность и доверие не являются однопорядковыми понятиями. Кроме того, мы полагаем, что доверие на финансовом рынке и, в частности, к коммерческим банкам, доля которых в активах рынка достигает 90%, должна получать оценку не только эмоциональной составляющей, но и объективными показателями, которые формируют доверие. Другими словами, оценка должна носить комплексный характер.

Несмотря на широкий круг исследований, раскрывающих содержание этого понятия, четкого толкования феномена «доверия», признаки его отличия от лояльности, доброжелательности, репутации, аффективного – не сформировались. В современной науке и аналитических работах эти дефиниции чаще всего рассматриваются как близкие, синонимичные [2, 3, 4, 5]. Доверие, как правило, оценивается на основе опросов населения, что делает анализ незавершенным и ограниченным, а также носящим эмоциональную окраску, часто сиюминутную.

В этой связи для получения комплексной оценки требуется выяснение сущности доверия, его признаков и специфики проявления на финансовом рынке. Специфика доверия на финансовом рынке проявляется, в том числе,

под влиянием известной теории, находящейся вне времени, – теории асимметрии информации, законы которой доминируют на финансовых рынках. Однако это отнюдь не означает, что действий, направленных на повышение прозрачности деятельности субъектов рынка, условий совершения сделок и т. д., не следует добиваться. Такая потребность обостряется в условиях цифровизации, которой сопутствуют риски возможного нарушения прав участников взаимоотношений, безопасности и ответственного поведения сторон.

Полагаем, что доверие является многофакторной конструкцией. Его формирование и развитие зависят не только от нравственных начал, оно проявляет себя в каждой материальной сделке и экономической ситуации, становится обусловленным экономическими отношениями как макро-, так и микроуровня, находится под влиянием внешних и внутренних факторов. Одновременно доверие отличается от лояльности. Лояльность – это одностороннее отношение, например, клиента к банку. Лояльность является следствием оказанного доверия. Доверие же предполагает взаимный интерес и благосклонность во взаимоотношениях.

Концептуальный взгляд на проблему: оценка уровня доверия к участникам финансового рынка

Формирование концепта для проведения комплексной оценки доверия к участникам финансового рынка должно опираться на традиционные подходы, базирующиеся на фундаментальных представлениях о доверии на финансовом рынке, учитывающих его специфику, факторы влияния, в том числе негативные, и их индикаторы.

Фундаментальной основой концептуальных подходов оценки доверия выступает, прежде всего, трактовка сущности объекта оценки – доверия и доверительной среды.

Одновременно целесообразно исходить из того, что доверие существует как отношение между субъектами, при этом не просто их эмоциональное ожидание, а ожидание, переходящее в действие. Участниками доверительных отношений могут выступать различные субъекты: физические и юридические лица. Безусловно, доверие зависит от характера субъекта, однако это одновременно и двусторонний процесс, при котором взаимные доверительные отношения формируются двумя сторонами-участниками.

Характеризуя доверие как феномен, опираясь на научные исследования и сформировавшуюся практику, целесообразно скорректировать специфику доверия на финансовом рынке. Данная специфика имеет под собой вполне объективные основы, обусловленные известной теорией информационной асимметрии и нередко присущей иррациональностью поведения участников финансового рынка. Эти фундаментальные основы функционирования финансового рынка и принятия инвестиционных решений его участниками, с одной стороны, характеризуют фон доверительной среды, с другой, существенно затрудняют выделение факторов и поиск индикаторов количественной оценки доверия в целях выработки направлений его укрепления особенно в условиях цифровой трансформации.

Учитывая хрупкость феномена доверия в более широкой его трактовке, а также изменение его уровня по результатам оценок, полученных российскими и зарубежными исследователями, экспертными сообществами, важным компонентом концепции должны стать факторы доверия. На основе анализа и обобщения различных подходов и классификаций факторов доверия следует выработать критерии их классификации. К примеру, ими могут стать: сфера влияния, уровень влияния и горизонт влияния на доверие. В зависимости от сферы влияния факторы могут быть

подразделены на внешние и внутренние, по уровню воздействия – макроэкономические и микроэкономические, горизонту доверия – макроуровня, мезо- и микроуровня.

Группа внешних факторов (напрямую не связанных с деятельностью конкретных финансовых институтов) традиционно может быть представлена политическими, макроэкономическими, социальными и некоторыми другими показателями, которые не оказывают прямого влияния на уровень доверия. Группа внутренних факторов определяется деятельностью финансовых институтов; степень их влияния может получить оценку непосредственно. Кроме того, может быть предложена и более детальная классификация факторов по уровню их воздействия.

Очевидно, что факторы, оказывающие влияние на доверие, могут иметь как позитивное, так и негативное влияние на доверие участников финансового рынка, что обуславливает потребность их учета в модели количественной его оценки. Другими словами, оценка доверия должна носить комплексный характер, интегрировать количественные и качественные признаки.

Принимая во внимание специфику доверия и его сущностные признаки применительно к финансовому рынку, требует обоснования цель укрепления и повышения доверия – содействие развитию и устойчивому росту.

Настройка разработанных концептуальных основ доверия к участникам финансового рынка проводилась посредством предложенных методических подходов создания количественной модели оценки.

Модель количественной оценки доверия к участникам финансового рынка

Анализ результатов исследований по данной проблематике позволил прийти к выводу о том, что при оценке доверия некоторые

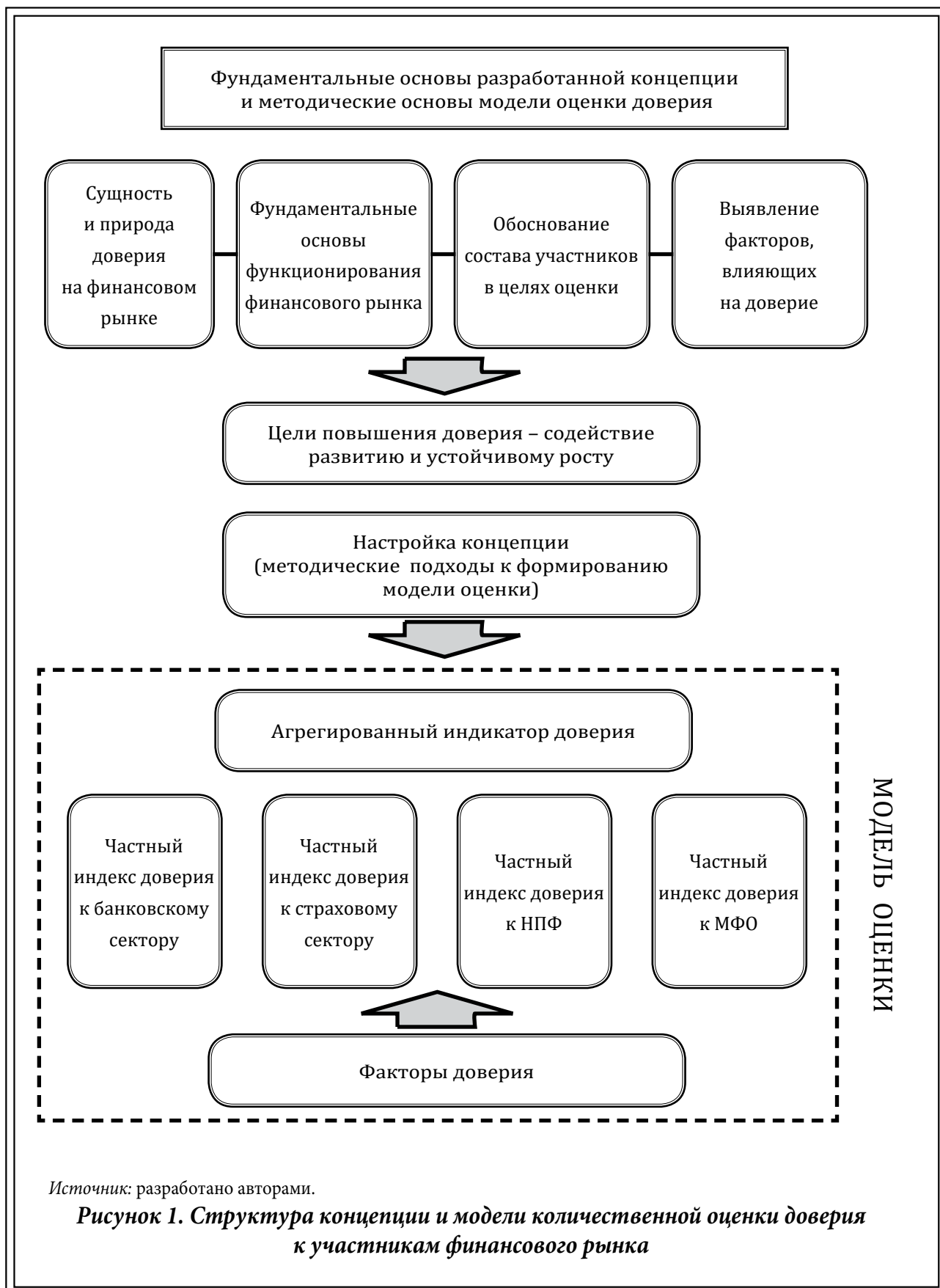
исследователи опираются преимущественно на проведение социологических опросов, которые, соответственно, отличаются избыточной эмоциональной окраской. Кроме того, нередко доверие изучается по отношению к банковской системе, замеряется индекс потребительского поведения, экономических настроений и пр. В этой связи опыт, представленный в России и разных странах мира, показал, что рассчитываемые индексы позволяют оценить лишь уровень потребительского доверия, оставляя «за скобками» институты и контрагентов.

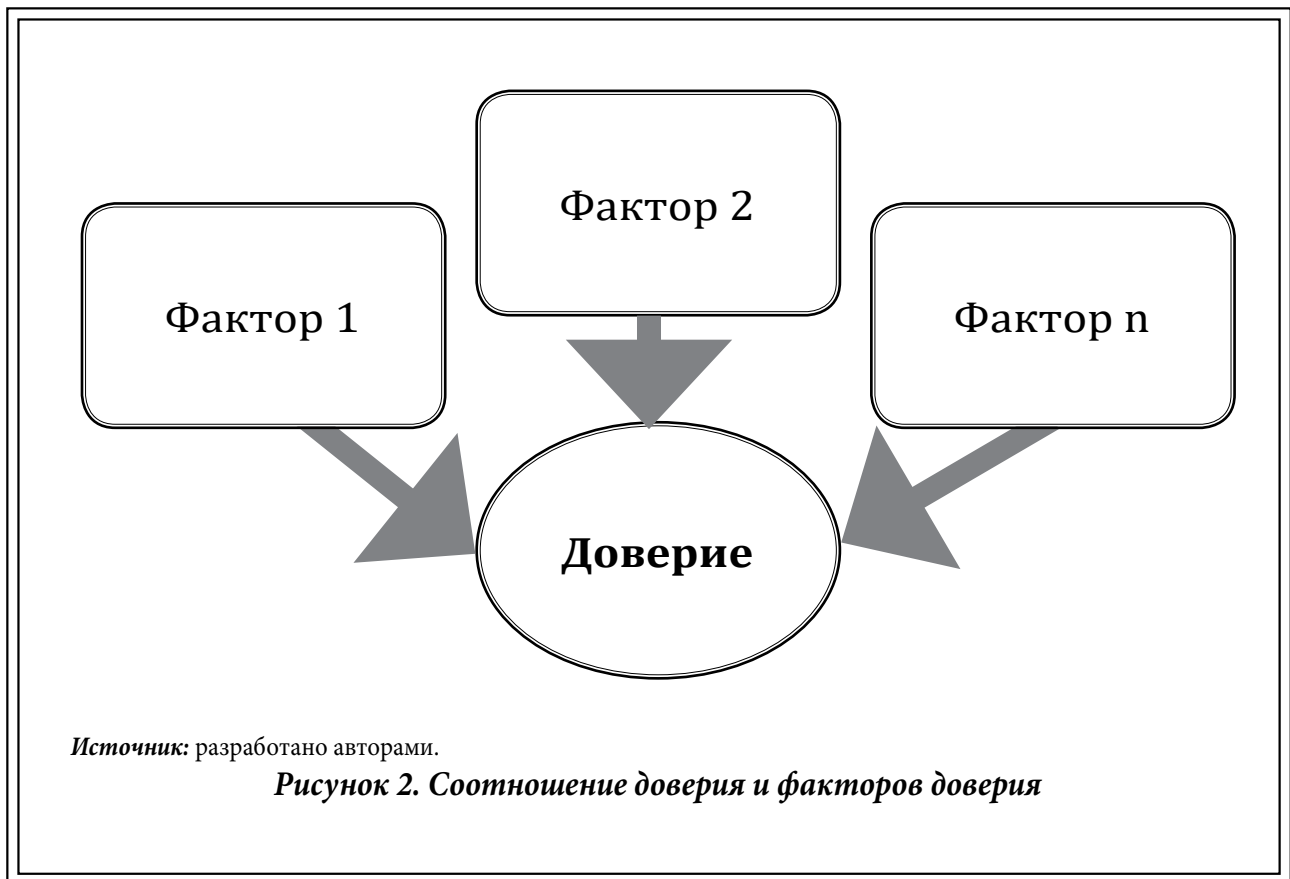
Особенностью разрабатываемой модели количественной оценки доверия к участникам финансового рынка должен стать агрегированный индикатор доверия, характеризующий все сегменты финансового рынка, позволяющий получить совокупную оценку доверия, учитывающую факторы, оказывающие на него влияние, и изменение уровня доверия как накопленный результат.

Создание модели оценки доверия, включающей комплекс количественных показателей, позволит не только на постоянной основе отслеживать динамику интегрального индекса, но и строить прогнозы с учетом влияющих на данный индекс факторов.

Разработанная модель количественной оценки уровня доверия на основе интегрального индекса базируется на объективных количественных показателях, отражающих уровень доверия к финансовому сектору в целом и его отдельным институтам.

Вместе с тем количественный срез в оценке должен корректироваться на качественные индикаторы, получаемые в ходе проведения опросов, что позволит учесть настроение населения как одну из сторон взаимоотношений. При этом оптимизм потребителей и реальное доверие могут существенно различаться. Более того, в связи с публикациями индексов, отражающих потребительские





настроения населения, коммерческие банки и другие участники финансового рынка адаптируют свои бизнес-модели с учетом результатов замера.

Оценка доверия с учетом факторов, оказывающих на него влияние, одинаково важна не только на системном уровне, но и на микроуровне. Иными словами, целесообразно оценивать как системное, так и персональное доверие.

Схематично структура концепции доверия и модель ее количественной оценки представлена на рисунке 1.

Наряду с оценкой сложившегося уровня доверия на финансовом рынке актуальным остается вопрос о факторах, оказывающих на него существенное влияние, как это показано на рисунке 2. Полагаем, что исследование уровня доверия во взаимосвязи с воздействующими на него факторами позволит не только оценивать уровень доверия к участникам

национального финансового рынка, но и осуществлять мониторинг изменения индекса на секторальном уровне и уровне отдельных институтов, а также прогнозирование его изменений, уточнять направление его повышения.

Концептуально количественная модель оценки уровня доверия к участникам финансового рынка включает построение четырех частных индексов, отобранных для оценки участников финансового рынка России: коммерческих банков, страховых организаций, микрофинансовых организаций и негосударственных пенсионных фондов.

Аналитический postscript

Одной из актуальных задач современного экономического развития в мире и в России является запуск экономических процессов и восстановление темпов экономи-

ческого роста. Одним из триггеров решения поставленных задач является укрепление доверия в обществе и деятельности его отдельных институтов. При этом наиболее хрупким оказывается доверие на финансовых рынках в силу специфики и особенности взаимоотношений, которые носят в основном нематериальный характер. Доверие к институтам финансового рынка получает соответствующую оценку в экспертном

и научном сообществе, однако она строится преимущественно на основе проводимых опросов, мнении населения. Полагаем, что оценка должна носить комплексный характер, учитывать также объективные количественные индикаторы, определяющие материализацию доверия. В этой связи представленный концептуальный подход оценки доверия может иметь научный и практический интерес.

Библиографический список

1. NPS-2020: лояльность пользователей розничных банковских услуг. Результаты всероссийского исследования. НАФИ. – [Электронный ресурс]. – URL: <https://nafi.ru/upload/iblock/9ee/9eef91831784bc5d98e07c1a36995b9a.pdf> (дата обращения 04.10.2020).
2. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма ; [перевод с английского Д. Павловой, В. Кирющенко, М. Колопотина]. – Москва : АСТ : Ермак, 2004. – 730 с. – ISBN 5-17-024084-8.
3. Arrow, K. Gifts and exchanges / K. Arrow // *Philosophy and public affairs*. – 1972. Volume 1. – P. 343-362. – ISSN 0048-3915.
4. Durlauf, S.N. On the empirics of social capital / S.N. Durlauf // *The Economic Journal*. – 2002. Volume 112 (483). – P. 459-479. – ISSN 0013-0133.
5. Knack, S. Does social capital have an economic payoff? A crosscountry investigation / S. Knack, P. Keefer // *Quarterly Journal of Economics*. – 1997. Volume CXII. – Issue 4. – P. 1251-288. – ISSN 0033-5533.
6. Большая советская энциклопедия [Текст] : [В 30 т.] / Гл. ред. А.М. Прохоров. – 3-е изд. – Москва: Сов. Энциклопедия, 1969-1978. – Т. 27 // Российская государственная библиотека : сайт. – [Электронный ресурс]. – URL: <https://search.rsl.ru/ru/record/01006792287> (дата обращения 04.10.2020).
7. Семенкова Е. В. Создание доверительной среды на финансовом рынке / Е. В. Семенкова, Г. Н. Семенова // *Финансы, деньги, инвестиции*. – 2019. – № 2. – С. 3-7.