

# Доверие населения финансовым институтам: концептуализация, операционализация, измерение

Какой смысл люди вкладывают в понятие «**доверие финансовым институтам**»? Каковы мотивы и основания для доверия / недоверия людей? Как связано доверие с неопределенностью и риском, с финансовым поведением? Какова роль государства в формировании доверия к финансовым институтам? Поиску ответов на эти вопросы и посвящена данная статья.



**Д.Х. ИБРАГИМОВА,**  
кандидат исторических наук, доцент кафедры экономической социологии  
НИУ – ВШЭ

**В** рамках проекта НИУ – ВШЭ было проведено 6 фокус-групповых дискуссий в различных городах по данной проблематике. География дискуссий: Москва, Санкт-Петербург, Воронеж, Саратов, Екатеринбург, Красноярск. Состав участников – люди среднего возраста (от 35 до 50 лет), с доходом не менее 50 тыс. руб. на человека в Москве, не менее 20 тыс. – в Петербурге и не менее 15 тыс. руб. в остальных городах; пользующиеся финансовыми услугами, т.е. имеющие (имевшие) в течение последних 3 лет банковские кредиты или депозиты, или страховые полисы добровольного медицинского страхования (ДМС) или КАСКО.

## Понятие финансовых институтов

Прежде всего нас интересовало, что люди понимают под понятием *финансовые институты*? Оно не является общепотребительным, поэтому важно было выяснить, какой смысл вкладывается в этот термин? Как мы и предполагали, во всех 6 группах респонденты, прежде всего из всех существующих финансовых институтов упоминали банки. Вторыми называли ПИФы, третьими – страховые компании. Причем в таком порядке давали ответы люди во всех фокус-группах.

Кроме того, упоминались брокерские конторы, ипотечные компании, пенсионные фонды, кредитные кооперативы, государственные регуляторы финансовых рынков (центральный банк), налоговые инспекции, министерство финансов, биржи и даже финансовые

пирамиды. Были названы также (с подсказками) микро-финансовые организации, платежные системы. А вот понятие *управляющей компании*, работающей на фондовом рынке, оказалось практически всем незнакомо.

## Смысл понятия доверия финансовым институтам. На чем основывается доверие / недоверие?

Практически все участники фокус-групп сошлись во мнении, что доверие дифференцировано – трудно говорить об институциональном (системном) доверии, основанном на ожиданиях, что партнер будет вести себя предсказуемо в соответствии с общепризнанными нормами, причем как формальными, так и неформальными: *«В целом системе доверять нельзя. У нее есть хорошие звенья и плохие. Поэтому прежде, чем вложиться, надо посмотреть на этот финансовый институт»* (Воронеж).

Вместе с тем отсутствие развитого финансового рынка и скудость финансовых инструментов приводят к тому, что доверие рассматривается порой как вынужденная необходимость: *«Не доверяем, но деваться некуда»*; *«Доверие подорвано, у нас страна непредсказуемая, может случиться что угодно, но деваться некуда»* (Саратов).

Что же все-таки понимается людьми под *доверием в финансовой сфере*? На основании теоретического анализа понятия «доверие» представляется возможным выделение, вслед за профессором Ягеллонского университе-

та (Польша) П. Штомпой<sup>1</sup>, двух основных компонентов в его структуре: доверительных ожиданий и реализации в действии, при этом в ожиданиях такого рода уже содержится предполагаемый результат взаимодействия, а также его оценка с точки зрения полезности и приемлемости. Применимо ли это к финансовым институтам? Если да, то каковы приоритеты в доверительных ожиданиях? Анализ данных фокус-групп показывает, что люди от этих институтов ожидают, прежде всего, **соблюдения взятых на себя обязательств и отсутствия мошенничества**: «Если доверие, то в первую очередь – это возврат денежных средств. И еще – обещанный процесс, как сказали, так и сделали (Красноярск); «Если банк выполнит существенные условия, которые со мной заключены. (СПб.)».

Другая составляющая ожиданий во взаимоотношениях с финансовыми институтами, о которой говорили респонденты, – **открытость в раскрытии информации, прежде всего о стоимости услуг**: «Честность и открытость – это некие гарантии, что нигде нет подвоха, который может скрываться в договоре под звездочкой» (Саратов); «Прозрачность во взаимоотношениях с кредитным институтом, чтобы не было ничего «за спиной» (Саратов); «Понятность услуги – это очень важно. Надо, чтобы все объяснили, внимательно отнеслись к тебе, а не говорили – сами разбирайтесь (Екатеринбург); «Чем более банк открыт для обозрения своих услуг, тем он больше вызывает доверия» (Москва). Или такое высказывание, короткое, но емкое и ясное: «...главное, чтобы не было лжи» (Екатеринбург).

На чем основывается доверие / недоверие финансовым институтам? Прежде всего, по мнению участников фокус-групп, это собственный опыт, т.е. **опыт личного взаимодействия в прошлом**, причем временные горизонты этого прошлого практически не ограничены. Человек на своем опыте убеждается в том, как работает тот или иной финансовый институт. Если опыт положителен, то доверие будет выше, и, соответственно, наоборот. Иными словами, это – личное доверие: «С этим банком я общаюсь уже несколько лет, поэтому к нему есть доверие. Доверяю своему опыту сотрудничества» (СПб).

Другим источником доверия финансовым институтам могут быть, помимо личного опыта, **собственные знания, компетенции и общий уровень информированности о процессах, происходящих в финансовой сфере**: «Опыт общения с банками немаленький, и уже понимаешь, куда можно положить деньги. А вот в ПИФах я ничего не понимаю» (Екатеринбург).

Если у человека недостаточно информации, навыков и личного опыта, для того чтобы компетентно судить о надежности финансового института, источником доверия / недоверия выступают **социальные сети** (друзья, знакомые, родственники). Стратегия действий в этом случае основана на стремлении персонализации своих отношений с тем или иным институтом через посредников, включенных в социальные сети. Она может проявляться в том, что определяющим при выборе банка ста-

новится факт **знакомства с кем-то из сотрудников организации или личное к ним отношение**.

### Банк как объект доверия

Следующий немаловажный вопрос: какими характеристиками должен обладать банк, чтобы ему доверяли? Все участники фокус-групп были едины во мнении, что, прежде всего, важна **репутация банка**, связываемая большей частью **со сроком работы на рынке** и, соответственно, с известностью: «Банк должен обладать историей, потому что, чем больше он находится на рынке, тем надежнее» (Воронеж); «Долговечность банка – это критерий» (Екатеринбург).

Относительно места в рейтинге, как индикатора репутации банка, единодушия не наблюдается – часть опрошенных считает это важной характеристикой, другие рассматривают место в рейтинге как искусственно сконструированный показатель, несущий в себе большую долю субъективизма.

Во взаимоотношениях клиентов с банками должна быть **симметричность**. Несимметричность прав и обязательств сторон порождает недоверие: «Самое главное, чтобы банк при заключении договора не указывал, что в одностороннем порядке может изменить процентную ставку» (Воронеж).

**Доверие, выражаемое в доверительных ожиданиях относительно сохранности собственных денежных средств и минимизации шансов банкротства банка (связываемых, в свою очередь, с репутацией банка), – это тот смысл данного понятия, который подразумевается вкладчиками, тогда как для заемщиков он практически не фигурирует.**

Отсутствие симметричности и прозрачности в отношениях клиента с банком приводит к тому, что «изначально есть ощущение подвоха», «договоры составлены таким образом, что непосвященному клиенту достаточно тяжело вникнуть в него», поэтому **понятный договор**, по мнению людей, является критерием доверия.

По поводу **государственной принадлежности банка или его аффилированности** с государством, как источника доверия, мнения участников фокус-групп разделились. Главный аргумент «за» – гарантии выплат в случае банкротства банка. Встречался и такой аргумент в пользу государственной принадлежности банка, как надежность, связываемая с меньшим риском, и соответственно, меньшей доходностью: «Больше доверия, (если это доверием можно назвать) где деньги государственные, потому что такой банк более надежный. Надежность в том плане, что меньше проценты» (СПб). Отмечались и минусы, касающиеся участия государства, – монополизм, отсутствие гибкости, клиентоориентированности и независимости.

<sup>1</sup> Sztompka P. Trust: a Sociological Theory. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

В Москве респонденты обращали внимание не только на государственную принадлежность банка. Некоторые убеждены, что регулирование государством банковской деятельности не принимает в расчет интересы обычных клиентов: государство либо играет на стороне банков, либо так регулирует рынок, что банки, чтобы выжить, порой вынуждены не считаться со своими клиентами: *«Проблема в основном даже не в банках, а в той структуре, которая их контролирует и находится над ними, которая создает им условия для деятельности» (Москва).*

Некоторые респонденты выделили как главный момент уровень сервиса и качество обслуживания, профессионализм и отзывчивость персонала; наличие разветвленной филиальной сети; спектр оказываемых услуг. В ответах также подчеркивается, что при этом в качестве индикатора надежности может быть как широта спектра, так и узкая специализация.

### Что такое надежность банка?

Для того чтобы выявить распространенность тех или иных характеристик надежности финансового института в общественном мнении, нами в массовом опросе<sup>2</sup> был задан открытый вопрос.

На него ответили 60% респондентов (960 человек). Почти три четверти (72%) ответивших на этот вопрос (табл. 1), под *надежностью финансовых институтов* понимают гарантии сохранности и возврата вкладов, выполнение финансовыми организациями своих обязательств, а также их стабильность и устойчивость на рынке. Лишь 8% видят надежность банков в наличии государственной поддержки. Интересно, что часть респондентов надежность банка рассматривает сквозь призму выгоды условий по предлагаемым продуктам – 6% видят смысл надежности в выгодных вложениях, с большими процентами по вкладам, а 2% – в низких процентных ставках по кредиту и его доступности для широких слоев населения. Такие ответы выглядят противоречащими экономической теории, согласно которой, чем выше доходность, тем выше риск, а, следовательно, меньше надежность. Однако такое понимание надежности находит поддержку лишь у 1% ответивших, 8% респондентов полагают, что категория надежности вообще не может быть применима к финансовым институтам в России.

### Совместимо ли доверие с выгодностью?

В ходе фокус-групповых дискуссий мы попытались выяснить, как влияет на доверие стоимость услуг, к примеру, процентная ставка по кредитам или депозитам? Все участники были единодушны – слишком высокие процентные ставки по депозитам и, соответственно, слишком низкие по кредитам вызывают подозрение, а следовательно, и недоверие. По вкладам это размер ставки, примерно в 2 раза превышающий среднюю по рынку (от 15% и выше), по кредитам – меньше 10%.

Таблица 1

### Что такое надежность финансовых институтов, какой смысл вкладывается в это понятие, % от числа ответивших на вопрос

Гарантия сохранности и возврата вкладов, предоставленные гарантии в целом	35
Выполнение своих обязательств, честность перед клиентами	19
Стабильность, устойчивость, отсутствие вероятности банкротства	18
Государственная поддержка, гарантия, государственная организация	8
Известность, хорошая репутация, доверие	8
Выгодные вложения, с большими процентами по вкладам	6
Стабильность процентных ставок	5
Большая прибыль, хороший оборот, платежеспособность	4
Длительный срок работы	3
Защита денежных средств от инфляции	3
Возможность возвращения вклада по первому требованию	3
Стабильная экономическая ситуация в стране	3
Хорошая кредитная политика, низкие проценты по кредитам	2
Прозрачность, открытость	2
Забота об интересах клиентов	1
Небольшие проценты по вкладам	1
Другое	1
Таких нет, это обман	8
<b>ИТОГО</b>	<b>130</b>

Тем не менее любопытно, что отчетливо проявляется двойственная позиция: недоверие, порождаемое чрезвычайно низкими ставками по кредитам, у ряда участников не вызывает отказа от пользования этим продуктом: *«Мы им не будем доверять, но все равно будем пользоваться, если в этом будет необходимость» (Воронеж).*

### Специфика доверия для вкладчиков и заемщиков

На первый взгляд, роль доверия представляется различной для вкладчиков и заемщиков. Однако более глубокий анализ показывает, что эта категория важна и для тех, и для других – различие лежит в смыслах и структуре данного понятия.

Доверие, выражаемое в доверительных ожиданиях относительно сохранности собственных денежных средств и минимизации шансов банкротства банка (связываемых, в свою очередь, с репутацией банка), –

<sup>2</sup> Массовый опрос был проведен в рамках проекта НИУ – ВШЭ в октябре 2010 г. по всероссийской репрезентативной выборке (N = 1600) с учетом квот по полу, возрасту и образованию. Статистическая погрешность выборки – не более 3,4%.

это тот смысл данного понятия, который подразумевается вкладчиками, тогда как для заемщиков он практически не фигурирует.

Доверие, рассматриваемое как соблюдение банками взятых на себя обязательств (условий договора), невозможность изменения условий договора в одностороннем порядке, отсутствие мошенничества по отношению к клиентам, подразумевается потребителями различных финансовых услуг, как вкладчиками, так и заемщиками.

Позиция сводится к следующему. Клиенты часто обращают внимание, что банк изменяет условия договора в одностороннем порядке<sup>3</sup> (хотя, как правило, эта возможность прописывается в договоре заранее). С одной стороны, банки зачастую пользуются низким уровнем финансовой грамотности людей и их неумением правильно понимать информацию – в результате получается, что даже юридически правильно составленный договор приводит к формированию недоверия. С другой стороны, существование возможности изменения условий договора (к примеру увеличения / уменьшения процентной ставки по кредитам/вкладам или взимания дополнительных комиссий за пополнение вклада) является также источником недоверия к банкам в целом.

В результате исследования выяснилось, что соблюдение взаимных обязательств, как необходимая составляющая доверия в отношениях «банк – потребитель», находит свое выражение и в неприятии вмешательства в эти отношения какого-либо третьего лица (к примеру, коллекторских агентств): *«Очень важно, чтобы тебя не передали другому. Это лично меня очень раздражает. Как будто тебя продали»* (Воронеж).

Как уже отмечалось, одна из составляющих доверительных ожиданий клиента к банку связана с информационной открытостью, которая понимается, прежде всего, как честность по отношению к ним. В противном случае *«возникает ощущение того, что нас обманывают»* (Воронеж). Многие сетуют на неосведомленность: *«Почему от меня что-то должны скрывать? Почему я должна переплачивать и не знать об этом?»* (Красноярск).

### **Роль государства в формировании доверия финансовым институтам**

Большинство участников фокус-групп в 6 городах хотя и оценивают деятельность государства по регулированию финансовых рынков скорее негативно, но признают, что роль государственных органов должна быть ключевой в формировании доверия, которая заключается в установлении правил игры и обеспечении контроля за их соблюдением.

Что люди ожидают от государственного регулирования? В первую очередь – усиления контроля, мотивируя это распространенностью мошенничества на финансовых рынках, несоблюдением законов, высоким уровнем коррумпированности и т.д.

Контроль со стороны государства, по мнению людей, должен быть в первую очередь нацелен на защиту прав потребителей финансовых услуг: *«...чтобы мы знали, куда обращаться в случае нарушения наших прав»*. (Москва); *«Издать четкие законные акты, которые бы защищали граждан от возможных инцидентов»* (Воронеж).

Высказывались мнения (далеко не единичные) о том, что защита прав потребителей должна рассматри-

**С одной стороны, банки зачастую пользуются низким уровнем финансовой грамотности людей и их неумением правильно понимать информацию – в результате получается, что даже юридически правильно составленный договор приводит к формированию недоверия. С другой стороны, существование возможности изменения условий является также источником недоверия к банкам в целом.**

ваться как гарантирование государством всех рисков, которые существуют на финансовых рынках.

Часть респондентов полагает, что одного контроля со стороны государства недостаточно, необходимо создание условий для развития конкуренции. Стимулирование конкуренции необходимо для предотвращения монополизма на финансовых рынках, появления большего количества игроков, что, в конечном счете, способствует повышению качества и снижению стоимости предоставляемых услуг. Однако создание условий для развития конкуренции должно сопровождаться, по мнению людей, и информационной открытостью в деятельности регулирующих органов.

### **Операционализация понятия доверия финансовым институтам в массовом опросе**

Базируясь на концептуальной модели доверия населения финансовым институтам, разработанной нами на основании обзора теоретических подходов и анализа проведенных по данной проблематике фокус-групповых дискуссий, мы попытались ее операционализировать для использования в массовом опросе. Учитывая, что доверие, в отличие от веры, вариативно и безусловно (оно может расти или снижаться в зависимости от действия различных факторов), мы сознательно сконцентрировали свое внимание не на источниках формирования доверия, а на измерении изменений в отношении людей к финансовым институтам.

Разработанные нами вопросы для анкетного опроса отражают различный смысл понятия *доверия финансовым институтам*:

- а) их надежность (сохранность денежных средств граждан, соблюдение взятых на себя обязательств, отсутствие мошенничества);

<sup>3</sup> По данным опроса НИУ – ВШЭ (ноябрь 2009 г.), 38% респондентов в качестве причины оправдания невозврата кредитов называют то, что «банк в одностороннем порядке увеличил размер процентной ставки и платежей по кредиту».

- б) информационная открытость (предоставление потребителям полной информации о стоимости, условиях и порядке предоставления услуг, а также о финансовом состоянии, составе учредителей и уставном капитале организации);
- в) выгодность условий по предлагаемым продуктам и услугам.

Вопросы для измерения уровня доверия мы сформулировали в двух временных плоскостях – ретроспективной (оценки произошедших изменений за определенных период) и в ближайшей перспективе.

Поскольку операционализация понятия *доверия населения финансовым институтам* преследовала одной из целей создание системы индикаторов, измеряемых с помощью анкетных опросов, в качестве методологической рамки нами использовались принципы, взятые за основу такого широкого известного индикатора, как индекс потребительских настроений / потребительской уверенности (Consumer Sentiment Index/ Consumer Confidence Index<sup>4</sup>). Он измеряется во многих странах мира для краткосрочного прогнозирования потребительского поведения.

Во-первых, разработанные вопросы фокусируются на измерении изменений. Люди по-разному могут оценивать надежность и информационную прозрачность финансовых институтов в определенный момент, и сам по себе абсолютный уровень их оценки недостаточен для понимания того, стало ли доверия больше или меньше. Именно поэтому вопросы были сформулированы таким образом, что ответы на них призваны фиксировать не статичный уровень оценок людей, а динамическую составляющую.

Во-вторых, количество базовых вопросов для построения индикатора доверия (агрегированного индекса доверия) населения финансовым институтам ограничено, что обеспечивает, с одной стороны, оперативность измерений, а с другой – позволяет включать в анкету различные дополнительные, имеющие характер объяснительных, вопросы в зависимости от текущей ситуации.

Итак, приведем формулировки 5 базовых вопросов для построения индекса доверия населения финансовым институтам.

1. Под *надежностью финансовых институтов* обычно подразумевается сохранность денежных средств, соблюдение взятых обязательств и отсутствие мошенничества по отношению к клиентам. Если исходить из этой логики, как вы считаете, за прошедший год финансовые институты в нашей стране в целом стали более надежными, менее надежными или ничего не изменилось?
2. Как вы думаете, через год финансовые институты в нашей стране будут более надежными, менее надежными или их надежность не изменится?
3. Под *прозрачностью деятельности финансовых институтов* (банков, страховых, инвестиционных компаний и т.д.) обычно понимается раскрытие информации о стоимости услуг, финансовой отчет-

ности, информации о структуре собственности и управления. Как вы считаете, за прошедший год финансовые институты в нашей стране стали более прозрачными, менее прозрачными или ничего не изменилось?

4. Как вы думаете, через год финансовые институты в нашей стране будут более прозрачными, менее прозрачными или ничего не изменится?
5. Если говорить в целом, вложение денежных средств в финансовые институты (банки, страховые, инвестиционные компании и т.д.) является в настоящее время выгодным делом?

*При этом если респондент затруднялся ответить на вопрос конкретно, его просили дать оценку в целом.*

Процедура расчета индекса основана на оценке баланса позитивных и негативных оценок. По каждому вопросу рассчитывается частный индекс (из доли позитивных ответов вычитается доля негативных и к этой разнице прибавляется 100 с целью исключения отрицательных величин). Совокупный индекс равен среднему частных индексов и характеризует изменение доверия финансовым институтам в целом. Помимо него рассчитываются также индекс текущей ситуации – равен среднему из индексов надежности и прозрачности за прошедший год, а также индекса выгодности вложений; индекс ожиданий равен среднему из индексов ожиданий надежности и прозрачности в ближайший год. Значения индексов, как общего, так и частных, могут изменяться в пределах от 0 до 200. Значение 100 пунктов является своего рода пороговой отметкой, когда доли, условно говоря, оптимистов и пессимистов равны, одна-



ко главный интерес представляет не столько текущий уровень индекса, сколько его динамика, об анализе которой и будем говорить дальше.

<sup>4</sup>Подробнее см.: Ибрагимова Д.Х., Николаенко С.А. Индекс потребительских настроений. М., 2005.

**Рис. 2. Динамика частных составляющих индекса доверия населения финансовым институтам**

**а. Надежность: оценки и ожидания**



**б. Информационная открытость: оценки и ожидания**



Источник. Данные Национального агентства финансовых исследований, мониторинга НИУ – ВШЭ.

**Динамика доверия населения финансовым институтам: результаты эмпирических исследований**

Первые опросы с целью измерения уровня доверия населения финансовым институтам были проведены нами в рамках инициативного проекта НАФИ в октябре 2008 г. К настоящему времени проведено 12 замеров, последний из которых датируется мартом 2011 г.

В октябре 2008 г., т.е. в самом начале кризиса, значение индекса доверия было близко к пороговой отметке в 100 пунктов, что означает равное соотношение между оптимистами и пессимистами. В марте 2009 г. наблюдался довольно резкий спад (на 13 пунктов), т.е. стали преобладать негативные оценки. За следующие полгода уровень доверия повысился в совокупности на 10 пунктов, достигнув к ноябрю 2009 г. начальной отметки в 97 пунктов. В течение 2010 г. динамика индекса оставалась практически стабильной, но с июля по октябрь значение индекса возросло на 4 пункта, составив в октябре 101 пункт, а к марту 2011 г. снизилось до 94 пунктов (рис. 1).

Чтобы попытаться объяснить такую динамику, обратимся к анализу отдельных частных составляющих совокупного индекса, отражающих различные смыслы доверия финансовым институтам. С точки зрения надежности оценки населением финансовых институтов, они показывают стабильную положительную динамику с марта 2009 г., а ожидания, выйдя на новый уровень, превышающий пороговую отметку в 100 пунктов, в октябре 2009 г., остаются практически стабильными в течение всего 2010 г. И только в I квартале 2011 г. наблюдается довольно резкий спад этих оценок и ожиданий (рис. 2).

О воспринимаемой населением информационной открытости финансовых институтов можно сказать следующее. Наблюдаемая во второй половине 2009 г. тенденция к улучшению оценок и ожиданий населения с января 2010 г. стала развиваться по ниспадающему тренду. Затем в октябре было зафиксировано существенное улучшение показателей информационной

открытости финансовых институтов – рост составил 8–10 пунктов, который, однако, нивелировался через полгода практически таким же спадом.

Таблица 2

**Факторы формирования мнений людей об информационной прозрачности финансовых институтов, октябрь 2010 г.**

Финансовые институты стали более прозрачными, т.к. ...	% от числа ответивших (N = 202)	Финансовые институты стали менее прозрачными, т.к. ...	% от числа ответивших (N = 149)
Финансовые институты предоставляют более полную, понятную информацию о своих услугах, в том числе о процентах и стоимости	35	Финансовые институты предоставляют неполную, нечеткую информацию о своих услугах, в том числе о процентах и стоимости, им невыгодно давать исчерпывающую информацию	50
Увеличилось количество информации о деятельности финансовых институтов, в том числе в СМИ и Интернете	30	Не доверяю финансовым институтам	10
Государство контролирует деятельность финансовых институтов, принимает новые законы для этого	15	Есть негативный личный опыт	4
Финансовые институты стараются привлечь клиентов	5		
Люди стали доверять банкам	2		

Как можно объяснить такую динамику? Чтобы ответить на этот вопрос, проанализируем причины оценок, которые указывали респонденты в ответах на открытый вопрос «Почему Вы так думаете?», заданный нами в октябре 2010 г. Ответы были содержательно закодированы. Всего на открытый вопрос ответило 49% респондентов от всей выборки (782 человека), в том числе о причинах своих положительных мнений (финансовые институты стали более прозрачными) – 202, отрицательных (финансовые институты стали менее прозрачными) – 149, нейтральных (прозрачность финансовых институтов осталась на прежнем уровне) – 431 человек (табл. 2).

Чуть более трети респондентов объяснили свой возросший оптимизм относительно информационной открытости финансовых институтов тем, что они стали предоставлять более полную, понятную информацию о своих услугах, в том числе о процентах и стоимости: «Банки предоставляют полную информацию о полученном кредите, распечатку долга по месяцам»; «Легче стало понять размер процентной ставки»; «Кредиты прозрачные – все расписывается полностью, не скрывают конечный процент».

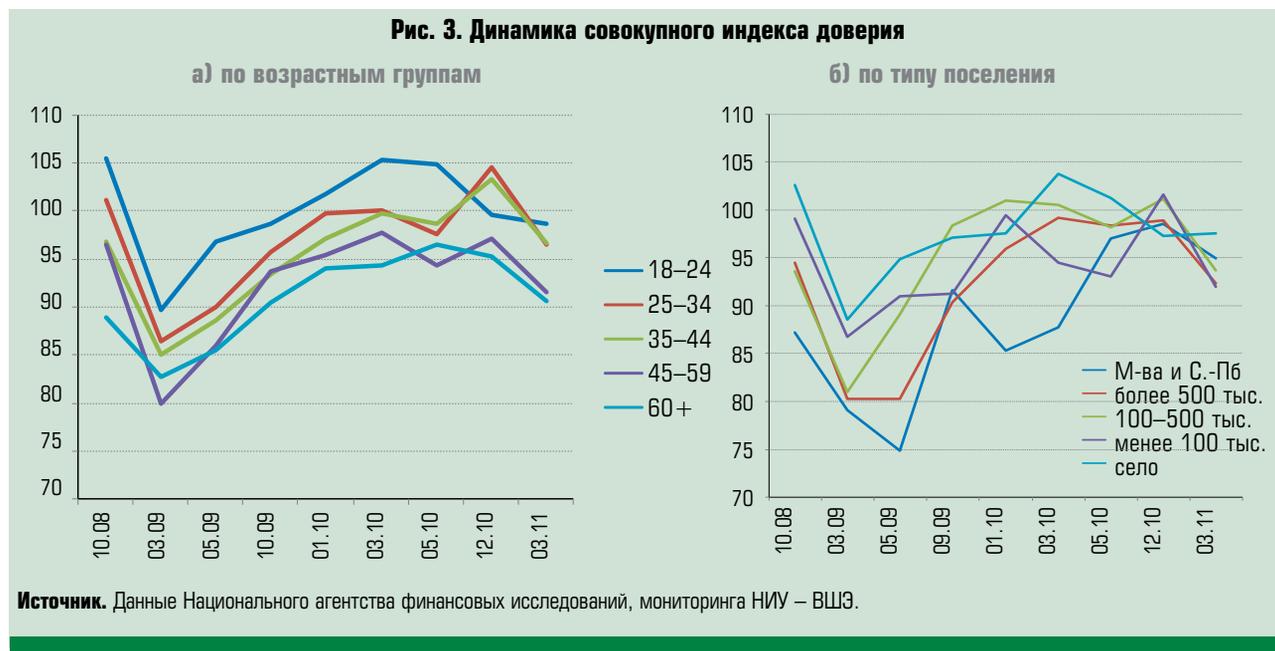
Причина позитивных мнений вполне закономерна. Но обращает на себя внимание то, что почти треть

финансовые институты стали менее прозрачными. Основные аргументы: «Банки раскрывают информацию, которая удобна им самим»; «... дают кредит на одних условиях, а потом их меняют».

Следует обратить внимание, что первая причина – «финансовые институты предоставляют более полную, понятную / неполную, нечеткую информацию о своих услугах» (см. табл. 2) – абсолютно зеркальна, но при этом доля респондентов, указавших на нее в негативном свете, выше, чем в позитивном. В то же время значения индексов информационной открытости, как говорилось выше, в октябре 2010 г. возросли.

Анализируя вышесказанное, можно ли заключить, что такой рост вызван увеличением информации о деятельности финансовых институтов в СМИ и активизацией государственного регулирования? Думается, что можно принять ее в качестве гипотезы, для проверки которой необходимо проведение дополнительного контент-анализа ведущих СМИ с подсчетом частот упоминаний материалов по интересующей проблематике.

Чтобы объяснить спад индексов доверия в I квартале этого года, целесообразно посмотреть их динамику в разрезе различных социально-демографических групп. Анализ показывает, что снижение доверия к



(30%) респондентов свое восприятие роста информационной открытости финансовых институтов связывает с количеством информации об их деятельности в средствах массовой информации, в том числе и электронных.

Еще 15% респондентов усмотрели положительную роль государства в повышении доверия населения к финансовым институтам: «Банки обязали говорить всю правду о процентах по кредитам и вложениям»; «...радуется контроль государства за деятельностью всех банков».

Но многие респонденты не склонны к столь оптимистическим высказываниям. Они полагают, что

финансовым институтам в марте 2011 г. произошло во всех группах, различающихся и по возрасту, и по типу поселения, и по уровню дохода и образования и т.д. (рис. 3). Иными словами, нет ни одной социально-демографической группы, где наблюдалась бы положительная динамика. Следовательно, снижение вызвано общими факторами. Проведенный ранее анализ причин роста индексов доверия в октябре 2010 г. (к сожалению, в марте 2011 г. открытые вопросы «Почему вы так думаете?» не задавались) позволяет предположить, что таким фактором могут быть СМИ, точнее, информация, публикуемая ими о деятельности финансовых институтов.