

# ЭКОНОМИКА ПОРЯДОЧНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

*Темпы экономического роста зависят от инвестиций. А последние, помимо прочего, определяются степенью доверия в экономике. Доверия к субъектам экономической деятельности, бизнеса к государству и правительства к предпринимательскому сообществу. Признак доверия – верность данному слову и подписанному договору. Это также готовность к взаимодействию и обмену конфиденциальной информацией. И просто порядочность в человеческих взаимоотношениях.*

Текст: Константин Смирнов

## СЛОВО ЧЕСТИ

Доверие как понятие появилось вначале в социологии и психологии. Под ним понимаются взаимоотношения между людьми, содержащие уверенность в порядочности друг друга. В экономике доверие – важнейшая составляющая, необходимость которой отмечали еще в Древнем Китае. Конфуций утверждал, что доверять необходимо, ведь такие понятия, как законность, доброта и мудрость, основаны на доверии. В Поднебесной до сих пор следуют конфуцианским принципам, что, помимо прочего, объясняет китайское экономическое чудо.

В Европе долгое время с финансовым доверием было сложнее. Но ситуация изменилась в 1119 году, когда французский крестоносец Хьюго де Пейн на Святой земле основал орден тамплиеров (храмовников). Первое время храмовников называли орденом нищих рыцарей. Но вскоре орден сказочно разбогател, прежде всего за счет организации надежного перевода денег. Паломники или купцы приносили ценности в один из монастырей ордена. Взамен получали расписку с печатью на кусочке пергамента с удержанием 10%.

Соответствующую сумму можно было получить в конце путешествия в другом монастыре. Безоговорочное доверие.

Дело тамплиеров во многом продолжили протестанты (в основном жители Северной Европы и значительной части современной Германии).

Произошло это, как доказал в своем труде «Протестантская этика и дух капитализма» немецкий социолог и экономист Макс Вебер, благодаря доверительному ведению бизнеса и особому трудовому рвению. По Веберу, бизнес протестантами ведется «не для утех плоти и грешных радостей, но для Бога». Как в этой ситуации можно нарушить договор?

Похожей трудовой этикой отличались и русские староверы, также добившиеся крупных успехов в производстве и торговле. Во многом их взаимоотношения строились на чистом доверии и честном слове сторон. Русское купечество, заложившее основу в бурный экономический рост Российской империи второй половины XIX века, также славилось своей принципиальностью и честностью: честное купеческое слово было зачастую важнее финансовых расписок.

***Доверие в экономике в течение XIX–XX веков в ряде стран напрямую стимулировало развитие производства и потребления, и в довольно значительных объемах, что особенно было характерно для стран коллективного Запада.***

## ДОВЕРИЕ – ИНСТРУМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА

В наше время взаимовлияние доверия в социальном, экономическом и политическом смыслах исследовал знаменитый философ Фрэнсис Фукуяма. Именно он в 1964 году ввел в научный оборот сам термин «доверие», который он формулирует «как ожидание того, что члены данного сообщества будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепризнанными нормами».

Президент Московской школы управления «Сколково» Андрей Шаронов в своей колонке об экономике доверия, опубликованной в 2019 году в журнале Forbes, отметил: «Когда-то мой коллега, член правительства, вернувшийся из поездки в Норвегию, поделился своим главным удивлением: „Ты понимаешь, там вообще не врут! Никто и никому“».

В принципе, ничего удивительного здесь нет. Норвежцев, во-первых, мало (около 5 млн, во-вторых, они издавна выживают в суровых арктических условиях. Поэтому у большинства норвежцев развиты и доверие к себе лично, то есть они уверены в своих силах и компетенциях, а также эффективно работают в относительно небольших коллективах на буровых вышках и рыболовецких траулерах. Тут не обманешь.

Необходимость доверия в экономике вслед за Фукуямой поддерживает и ряд нобелевских лауреатов, например Джозеф Стиглиц. Последователь Джона Кейнса, в 1990-х годах последовательно работавший в администрации американского президента Билла Клинтона и главным экономистом Всемирного банка, в трудах по микро- и макроэкономике



**В работе «Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию» (Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity, 1995) Фрэнсис Фукуяма проанализировал социально-экономические и политические модели разных стран с разным уровнем доверия, противопоставив успешные западные страны застрявшим в своем развитии России и даже КНДР. По его мнению, все аспекты производства и управления формируют цифровые модели, а успех капитализма определяется не только финансовыми факторами, но и доверием, которое и обеспечивает экономическое благополучие. Доверие по Фукуяме – это способность людей объединяться вне пределов семьи и без помощи государства. К успешным в плане доверия и благосостояния США, Германии и Японии можно добавить скандинавские страны: Данию, Швецию и Норвегию. У них сочетание уровня доверия и размера ВВП на душу населения самые высокие в мире (см. инфографику).**

выделял доверие как один из источников опережающего роста ВВП.

Сейчас феномен доверия исследуется последователями неоинституционального направления в экономической теории. Они связывают уровень доверия с динамикой экономического роста. При более доверительном сотрудничестве сокращаются транзакционные издержки и, соответственно, происходит экономия ресурсов, которые раньше тратили на контроль действий партнеров, контрагентов и сотрудников.

В результате эксперты Высшей школы экономики приходят к выводу: «При повышении уровня доверия на 10 процентных пунктов – при прочих равных – средний уровень ВВП на душу населения оказывается выше на 21%». Он был сделан в 2020 году при сопоставлении данных глобального проекта «Всемирный обзор ценностей» с уровнем доверия людей друг к другу и к различным институтам, а также размеров ВВП в 97 странах.

Таким образом, доверие в экономике в течение XIX–XX веков в ряде стран напрямую стимулировало развитие производства и потребления, и в довольно значительных объемах, что особенно было характерно для стран коллективного Запада.

Впрочем, на глобальных Востоке и Юге доверие заметного стимулирующего влияния на экономику не оказало, что подчеркивал и Фрэнсис Фукуяма. Действительно, достаточно взглянуть на показатели Катара (см. инфографику): низкий уровень доверия, но подушевой ВВП один из самых высоких в мире.

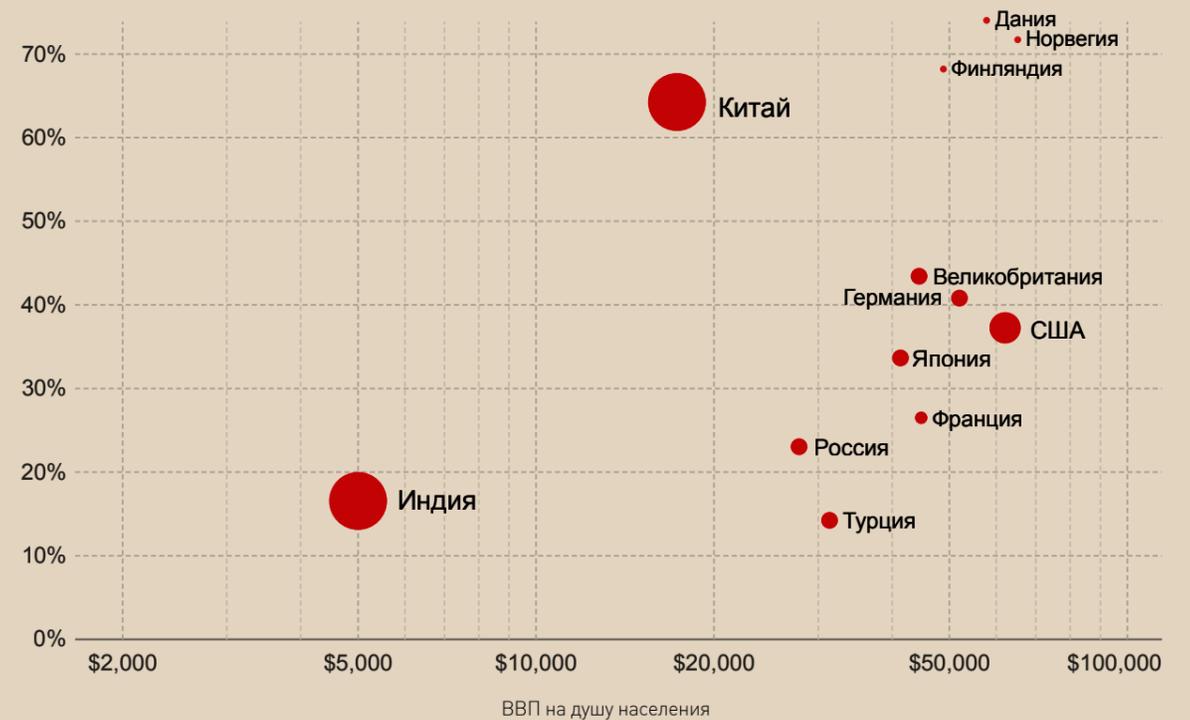
Но главное в другом. Классическое доверие в экономике рухнуло во всем мире в начале XXI века.

## ДОВЕРИЕ В ЭКОНОМИКЕ

Как показывают различные исследования и опросы, как зарубежные, так и российские, высокий уровень доверия в экономике в целом или в отдельных ее отраслях зачастую сопровождается хорошими производственными и финансовыми показателями. Хотя это правило не является непреложным, доверие – мощный фактор роста экономики, который не стоит недооценивать.

### МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ДОВЕРИЕ В СРАВНЕНИИ С ВВП НА ДУШУ НАСЕЛЕНИЯ

Доля респондентов, согласных с утверждением «Большинству людей можно доверять». ВВП на душу населения скорректирован с учетом инфляции и различий в стоимости жизни между странами



- Для каждой страны приведены достоверные данные за последнюю волну опроса за период 2009–2022 гг. ВВП на душу населения выражен в международных единицах – 1 доллар в ценах 2017 года
- Доля респондентов, согласных с утверждением «Большинству людей можно доверять». ВВП на душу населения скорректирован с учетом инфляции и различий в стоимости жизни между странами

Источники данных: Комплексные исследования ценностей (2022); Всемирный банк (2023)



### «ЧЕРНЫЕ ЛЕБЕДИ» ЭКОНОМИЧЕСКОГО ДОВЕРИЯ

В 2020 году Deutsche Bank пришел к выводу: «Эра глобализации в мировой экономике закончилась, ей на смену пришел период беспорядка». В январе 2021 года бывший председатель Счетной палаты РФ Алексей Кудрин предупредил в ходе Гайдаровских чтений на панельной дискуссии «Экономика доверия»: «Пандемия коронавирусной инфекции лишь усугубила тренд к размыванию роли мировых внешнеэкономических и внешнеторговых институтов».

По мнению декана экономического факультета МГУ Александра Аузана, это последствия в том числе значительного снижения уровня доверия в мировой экономике.

Начало кризисным процессам в сфере доверия положил мировой финансовый кризис, начавшийся в Америке в 2007 году с обрушения рынка ипотечных бумаг. Акции банков рухнули вниз. 15 сентября 2008 года обанкротилась одна из крупнейших и старейших (год учреждения – 1850-й) финансовых корпораций мира Lehman Brothers Holdings, которая как раз специализировалась на ипотечных кредитах. Без работы осталось более 28 тыс. сотрудников. Финансовые потери превысили 46 млрд долларов.

Дешевеющая на протяжении 26 недель нефть ударила по сырьевым компаниям и госбюджетам добывающих стран. Академик Виктор Полтерович подсчитал, что в 2008 году стоимость мировых компаний снизилась в среднем на 40%. Владельцы недвижимости в США, по оценке ВШЭ, потеряли 5 трлн долларов.

Ситуацию усугубил крах крупнейшей в мировой истории финансовой пирамиды (64,8 млрд долларов), созданной американским финансовым мошенником (тем

## Сейчас феномен доверия исследуется последователями неинституционального направления в экономической теории. Они связывают уровень доверия с динамикой экономического роста

не менее он одно время возглавлял высокотехнологичную биржу NASDAQ) Бернардом Мейдоффом. На его удочку попались весьма крупные фигуры. Мейдофф получил более 150 лет заключения, где и умер в 2021 году. Но все собранные им средства сгорели.

В итоге эксперты ВШЭ пришли к выводу: «Падение традиционных финансовых активов перекинулось на другие сектора и страны и поставило под сомнение доверие инвесторов не только к конкретным активам, но к самим принципам, заложенным в основу мировой финансовой системы рынков». Темпы роста общемирового ВВП в 2009 году снизились в два раза. В развитых странах

была отмечена рецессия. Российский ВВП рухнул на 7,9%.

В 2010–2020 годах по доверию в экономике ударили еще несколько факторов: мошеннические операции в сферах высоких технологий и криптовалют (дела Элизабет Холмс, основательницы поддельной компании по производству анализаторов крови Therasys; владельца криптобиржи FTX Сэма Бэнкмана-Фрида). А также пандемия, в ходе которой не только падали цены на нефть, но и рвались глобальные производственные цепочки под давлением масштабных локаутов.

Наконец, огромное влияние на экономические процессы оказывают санкционные инструменты, которые коллективный Запад применяет в отношении ряда стран, например России, КНР, Ирана и т.д. В связи с этим в настоящий момент экономическое доверие на глобальных рынках как в личном плане, так и по отношению к рыночным институтам, а также к регулированию в нынешних условиях находится на пике падения, но продолжает развиваться в национальных рамках. 🇷🇺



# СИЛА В ДОВЕРИИ

**Экономический рост в России ускорился. В 2023 году ВВП вырос на 3,6%, а в январе – феврале этого – на 6% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Поднялся, по расчетам Росстата, и индекс предпринимательской уверенности. Среди причин всех этих прорывных тенденций можно выделить укрепление экономического доверия между предпринимательским сообществом, государством и конечными потребителями.**



## ПРИРОДА ДОВЕРИЯ

Доверие – это фундаментальная экономическая категория. Существует много научных определений этого феномена общественных взаимоотношений, но все они выделяют две основные характеристики: взаимную искренность и честность в поступках.

В экономике доверия кроется громадный потенциал для всеобщего развития, так как многочисленные научные исследования связывают уровень доверия с динамикой экономического роста: при более доверительном сотрудничестве сокращаются издержки бизнеса, а высвободившиеся

средства направляются на программы развития, в том числе социальные.

Доверять выгодно. Когда население, бизнес и государство доверяют друг другу, все участники процесса чувствуют себя более уверенно, охотнее инвестируют и потребляют, больше склонны соблюдать требования законодательства. Как отмечают экономисты, высокий уровень доверия в обществе напрямую влияет на рост ВВП. Например, как показали расчеты Высшей школы экономики, рост оценок доверия на 10 процентных пунктов связан с увеличением среднедушевого ВВП на 21%.

В свою очередь, низкий уровень доверия или его резкое падение ведет к крайне негативным последствиям как на частном уровне, так и на государственном. Известным примером может служить история одной из крупнейших американских финансовых компаний Lehman Brothers. Участие компании в сомнительных операциях на рынке низкокачественных ипотечных кредитов, «серая» отчетность и непрозрачность управленческих решений привели к стремительной утрате доверия со стороны клиентов и партнеров. Это в конечном счете вызвало банкротство Lehman Brothers, которое, в свою очередь, стало прологом крупнейшего экономического кризиса со времен Великой депрессии.

В России уровень доверия нельзя назвать высоким – 20–25%. Вместе с тем, как показывают опросы ВЦИОМ, уровень доверия в обществе с 2018 по 2023 год вырос на 2%. При этом на 7% по сравнению с 2018 годом увеличилось число тех, кто считает, что другие люди не стали бы их обманывать, если бы им представилась такая возможность.



## РЕКОРДНЫЕ ИНДИКАТОРЫ

Положительные тренды в российской экономике, которые наметились в III квартале 2022 года, поддерживаются экстраординарными мерами господдержки бизнеса и населения и прямым участием государства в развитии ключевых отраслей.

Правда, в федеральном бюджете – 2024 на развитие национальной экономики направят только 3,9 трлн рублей (11% от расходной части). Это меньше, чем в 2023 году, даже в номинальном выражении. Причина снижения расходов на национальную экономику – рост ассигнований на национальную оборону, на финансирование которой потратят 10,8 трлн рублей (29% от всех бюджетных расходов). Однако, как полагают в Институте народнохозяйственного прогнозирования РАН РФ, часть оборонных расходов направят на общепроизводственные цели: строительство новых корпусов предприятий, закупки станков и другого оборудования в гражданских отраслях.



При этом необходимо подчеркнуть, что рост производства стимулируется не только прямыми финансовыми вливаниями или госгарантиями. Не менее важно и создание благоприятного инвестиционного климата, а также конструирование благоприятной для бизнеса системы господдержки.

Количество федеральных и региональных мер господдержки малых и средних предприятий (МПС) в этом году превысило 700. Среди них налоговые льготы, гранты, субсидии, льготные кредиты. По словам Маргариты Хоменко, управляющего партнера Центра комплаенс-решений Compliance Elements, в условиях нестандартных ситуаций последних лет можно выделить несколько направлений,

i

«Регуляторная гильотина» – это инструмент пересмотра и отмены устаревших, абсурдных или невыполнимых нормативных актов, негативно влияющих на развитие бизнеса, действует с 2019 года. За время существования этого механизма в России были признаны утратившими силу свыше 12 тыс. правовых актов, действовавших в том числе с советских времен.

которые однозначно демонстрируют поддержку со стороны государства в отношении добросовестного бизнеса. «Во-первых, это продолжающаяся работа всех регуляторов, связанная с внедрением ориентированного подхода при проведении проверок бизнеса. Во-вторых, в законодательство была введена специальная категория «экономически значимых организаций» (ЭЗО) – хозяйственных обществ, важных для обеспечения экономического суверенитета и безопасности России. В соответствии с указом Президента РФ, ЭЗО разрешается не размещать информацию, которая должна быть обнародована в соответствии с законами об акционерных обществах, банках, обществах с ограниченной ответственностью, аудиторской деятельностью и других. Это крайне важно в условиях появления все новых односторонних ограничительных мер из недружественных стран», – говорит эксперт.

Несмотря на усиление санкций, в последние два года заметными темпами растут как государственные, так и частные

инвестиции. Соответственно ускоряются и показатели экономического развития.

В аналитическом обзоре ЦБ «Мониторинг предприятий» отмечается, что индикатор бизнес-климата (ИБК) в марте текущего года вырос до 10,6 пункта, максимального значения за последние 12 лет. Эти цифры свидетельствуют о высоком уровне доверия между бизнесом, обществом и государством.

Вместе с тем, несмотря на существенные шаги со стороны государства, все еще сохраняются нерешенные вопросы в двухстороннем взаимодействии. Так, по словам Бориса Богоутдинова, управляющего партнера консалтинговой компании «2Б Диалог», «стоило бы присмотреться и к «недо настроенным» механизмам налогового администрирования». По мнению эксперта, сохраняющиеся правовые лазейки для организации внеплановых проверок бизнеса со стороны понижают градус доверительных отношений.

## МЫ ВАМ ДОВЕРЯЕМ

Еще в 2010 – начале 2020-х годов в российском бизнес-сообществе неоднократно звучали заявления об излишнем административном, а порой и уголовном пресинге со стороны государства. Особо отрицательное влияние на экономические и производственные процессы, как отмечали в аппарате Уполномоченного при Президенте России по защите прав

**Несмотря на усиление санкций, в последние два года заметными темпами растут как государственные, так и частные инвестиции**



**Стивен Кови, американский писатель, всемирно известный специалист по вопросам управления бизнесом: «Недоверие удваивает затраты на ведение бизнеса. Кроме того, я утверждаю, что, подобно налогам низкого доверия, которые реальны, измеримы и чрезвычайно высоки, существуют дивиденды высокого доверия, которые так же реальны, количественно измеримы и невероятно высоки... Когда доверие высоко, получаемые вами дивиденды подобны мультипликатору эффективности, развивающему и улучшающему все измерения вашей организации».**

предпринимателей, оказывал административный гнет в лице бюрократических барьеров и внеплановых проверок.

И государство обратило внимание на многочисленные жалобы бизнес-сообщества, наладив в первую очередь деятельность по устранению избыточной административной нагрузки. «Ярким примером взаимодействия между бизнесом и государством можно назвать «регуляторную гильотину», которая снижает избыточность администрирования и позволяет предпринимателям работать более эффективно, перенаправляя ресурсы на повышение производительности труда», – отмечает Борис Богоутдинов.

При этом в апреле 2024 года Президент России Владимир Путин анонсировал запуск нового модернизированного механизма «регуляторной гильотины». По словам главы государства, «предстоит еще один масштабный этап расчистки нормативной базы».

Эксперты отмечают, что хорошим подспорьем для бизнеса со стороны государства также являются механизмы специальных инвестиционных контрактов (СПИК). Как отмечает Алексей Калинин, директор практики государственного консалтинга SBS Consulting: «В России мало кто занимается планированием более чем на два-три года, а это бьет по инвестиционной активности: нет смысла в большом рискованном проекте, если просчитать риски просто невозможно». В этой связи СПИК – это единственный сегодня инструмент, в полной мере защищающий инвестора от изменений условий деятельности, в том числе по инициативе государства, констатирует он.

В своем послании Федеральному собранию в феврале 2024 года Владимир Путин подчеркнул, что с 1 января 2025 года необходимо

отказаться от временных мораториев на проверку бизнеса и вместо этого с учетом наработанного опыта полностью перейти на рискориентированный подход, закрепив его законодательно. И это важное и ожидаемое событие для российских предпринимателей.

Многочисленные проверки бизнеса со стороны государства – это действительно большая тема, о которой участники процесса постоянно говорят. Можно сказать, что проверки – это краеугольный камень взаимодействия между государством и реальным сектором экономики, который, к сожалению, зачастую

**Хорошим подспорьем для бизнеса со стороны государства являются механизмы специальных инвестиционных контрактов**



до **10,6**

ПУНКТА ВЫРОС ИНДИКАТОР БИЗНЕС-КЛИМАТА БАНКА РОССИИ

становится и камнем преткновения на пути к безоговорочному доверию.

Однако и в этом направлении российские власти идут навстречу бизнесу. По данным Правительства РФ, в 2023 году по сравнению с 2019 годом общее число проверок сократилось в пять раз. В целом контрольно-надзорная деятельность была переориентирована с наказаний на профилактику. Вместе с тем эксперты, отмечая положительные подвижки, констатируют усиление проверок по ряду направлений.

«Для нас, компании, имеющей право аудировать общественно значимые организации, за последние три года контрольная нагрузка увеличилась в разы. Если раньше мы проходили проверку раз в три

года, то сейчас проходим ее ежегодно. И это две проверки в год от обоих контролирующих органов: Федерального казначейства и Банка России», – говорит Светлана Романова, основатель и президент ГК «Пачоли», заслуженный экономист РФ.

В связи с этим рискориентированный подход к проверке бизнеса, предполагающий отказ от большинства проверок с целью сосредоточить внимание только на опасных производствах, может действительно решить проблемы. «Закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле Российской Федерации» № 248-ФЗ должен помочь сократить количество формальных затратных проверок – в его основе лежит рискориентированный подход. Организации с высокой степенью риска проверяются чаще, с низкой – не проверяются», –

## Повышение степени общественного доверия на 10 п. п. стимулируют рост ВВП на душу населения на 21%

поясняет эксперт.

Есть подвижки и в смягчении уголовного преследования бизнеса.

В течение 2021–2023 годов были приняты либо уточнены законы, согласно которым обвиняемых по экономическим статьям УК (например, ст. 159 «Мошенничество») помещают в СИЗО в самых крайних случаях, чтобы не прерывать производственную деятельность.

Эти реформы должны были в целом сказаться на усилении доверия бизнеса к власти. Что неизбежно обеспечит дополнительный вклад в ускорение экономического роста.

### ВОТУМ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ДОВЕРИЯ

Последние позитивные изменения в процессах экономического доверия объясняются не только макроэкономическими тенденциями и усилиями со стороны заинтересованных сторон, но и поведением конечного потребителя. Основным критерием для оценки потребительского поведения является специальный индекс, который рассчитывает ВЦИОМ.

Последний замер ВЦИОМ провел в декабре 2023 года, и тогда 28% опрошенных потребителей ответили, что время для крупных покупок скорее хорошее, 49% – что скорее плохое, остальные затруднились с ответом. Получается, что потребители не склонны к излишнему оптимизму и придерживаются своих финансовых ресурсов. Что в новых экономических



реалиях, обусловленных санкциями, не вызывает удивления.

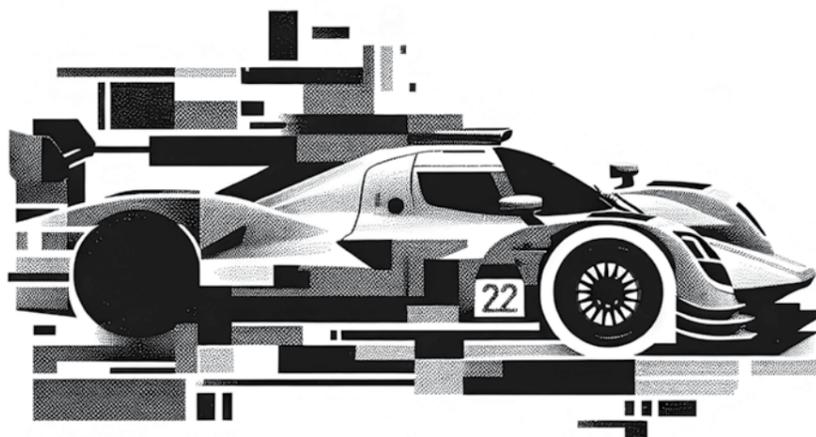
Но есть еще другой индикатор – индекс потребительской уверенности (ИПУ). Его ежеквартально рассчитывает Росстат на основе результатов опроса 5 тыс. взрослых граждан из всех регионов РФ. Респондентам задают вопросы об изменениях их личного материального положения, а также об экономической ситуации в стране, благоприятности условий для крупных покупок и для сбережений. По каждому из этих четырех показателей число отрицательных оценок вычитается из числа положительных. ИПУ рассчитывается как среднее значение проведенных операций.

В 2010-е годы ИПУ дрейфовал в коридоре минус 7–11 пунктов. В пандемию рухнул до минус 26, а в 2021–2022 годах индекс держался на уровне минус 23. И наконец, Росстат зафиксировал усиление потребительского доверия: в IV квартале 2023 года ИПУ поднялся до минус 13.

Интересный факт. Молодые потребители в целом демонстрируют более низкий по сравнению с людьми старшего возраста общий уровень доверия к миру. Но в материальном плане чувствуют себя увереннее своих родителей.

От того, насколько члены общества, потребители, доверяют сложившейся в экономике страны ситуации, зависит во многом экономический рост. Исследования Высшей школы экономики РФ, основанные, в частности, на показателях глобального проекта «Всемирный обзор ценностей», показывают, что повышение степени общественного доверия на 10 п.п. стимулируют рост ВВП на душу населения на 21%. И наоборот, чем ниже уровень доверия, тем хуже показатели ВВП.

Эта зависимость объясняется просто. От отношения друг к другу граждан страны,



включая уровень доверия, напрямую зависят производственные показатели предприятий. А ВВП в целом – от доверия бизнеса государству, а также другим субъектам рынка. В целом доверие – это источник экономического роста.

К сожалению, пока Россия не может похвастаться слишком «доверчивыми» гражданами. По опросам 2023 года World Values Suvey, лишь 22,9% респондентов из нашей страны доверяют окружающим людям. А 74,4% – подавляющее большинство – считают, что нужно быть очень осторожным при контакте с другими людьми. Для сравнения: по итогам данного опроса, в Швеции в целом доверяют окружающим 60% респондентов.

i

Специальный инвестиционный контракт (СПИК) – инструмент государственной политики, направленный на стимулирование инвестиций в промышленное производство в России.

Инвестор заключает соглашение с государством, в котором фиксируются обязательства инвестора реализовать инвестиционный проект, а также обязательства государства обеспечить стабильность условий ведения бизнеса и предоставить меры господдержки.

**Индекс потребительского доверия, рассчитываемый Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), призван оценить, насколько благоприятным россияне считают нынешнее время для совершения крупных покупок. Индекс строится на основе вопроса: «Как Вы думаете, сейчас – хорошее время, чтобы делать крупные покупки, или нет?» Ответу «Скорее хорошее» присваивается коэффициент 0,9, ответу «Скорее плохое» – 0,1, «Затрудняюсь ответить» – 0,5. Индекс измеряется в пунктах и может колебаться в пределах от 10 до 90. Чем выше значение индекса, тем более благоприятным российские граждане считают текущий момент для крупных приобретений.**

«Уровень доверия сможет поднять прозрачность действий государства. Для этого важно повышать образование и осведомленность граждан с помощью образовательных инициатив, направленных на повышение юридической грамотности и осведомленности людей об их правах и обязанностях.

Значительным шагом в сторону доверия общества государству станет реализация эффективных антикоррупционных программ», – полагает генеральный директор ООО «Консалтинговая компания Карцева «ВАЛРУС» кандидат экономических наук Павел Карцев. 

# ФИНАНСОВАЯ ВЕРНОСТЬ

*Доверие россиян к банкам остается на высоком уровне, хотя и не растет так, как годом ранее, свидетельствуют данные Аналитического центра НАФИ. Узнали у экспертов, как формируется лояльность к финансовым институтам и организациям и как ее не потерять.*

Текст: Анна Дубровская

## КАК РОССИЯНЕ ДОВЕРЯЮТ БАНКАМ

Одним из основных инструментов для измерения отношения клиентов к компаниям является индекс потребительской лояльности NPS (Net Promoter Score). Он помогает оценить, насколько люди, которые уже обращались за продуктами или услугами данной компании, готовы будут порекомендовать ее знакомым. При этом минимальное значение индекса может доходить до минус 100,

если все опрошенные не готовы дать свою рекомендацию компании или бренду, а максимальное – до плюс 100, если каждый опрошенный позитивно оценивает свой клиентский опыт. Индекс NPS, по сути, является разницей между количеством довольных и недовольных.

По данным аналитического центра НАФИ, в 2023 году среди пользователей розничных услуг российских банков наблюдался значительный рост индекса NPS – почти

в два раза (с 27 до 56 пунктов). По мнению экспертов центра, на это повлияли как рост уровня финансовой и цифровой грамотности наших соотечественников, так и ответ банковского сектора на различные признаки экономической турбулентности: банки и другие финансовые организации достойно справились с ними, чем заслужили положительную оценку от клиентов.

В 2024 году такого роста индекса NPS уже не наблюдается,





однако он все еще остается на высоком уровне, удерживая планку в 55 пунктов. При этом уровень доверия россияне к банкам как финансовым организациям также не изменился с 2023 года – он составляет 82%. Здесь эксперты аналитического центра НАФИ также видят причину в том, что кредитные организации отлично зарекомендовали себя в последние годы, показав надежность и устойчивость, несмотря на кризисы и ограничения. При этом участники финансового рынка активно развивали свои продукты и услуги, параллельно быстро решая возникающие у клиентов проблемы. Все это продолжило формировать положительный имидж банков в глазах жителей России. Кроме того, нужно учитывать, что уровень доверия к банкам начал активно расти еще с 2022 года и не мог увеличиваться бесконечно.

**ИЗ ЧЕГО СОСТОИТ «ФИНАНСОВОЕ» ДОВЕРИЕ**  
«Для начала следует определить, что такое доверие. Это понятие хорошо известно в социальных науках и обозначает условия, которые позволяют коммуницировать субъектам с другими субъектами или организациями легко,

быстро, без особых барьеров и с оптимистичными ожиданиями относительно поведения друг друга», – перечисляет Елена Щукина, доцент Финансового университета при Правительстве РФ. – Кроме того, доверие является значимым фактором, позволяющим сократить или

- **Более 300 млрд рублей – объем фонда страхования вкладов по итогам 2023 года.**
- **Около 500 млрд рублей может составить объем фонда по итогам 2024 года.**
- **С 2003 года действует в России Система обязательного страхования вкладов. За нее отвечает Агентство по страхованию вкладов (АСВ).**
- **1,4 млн рублей – размер максимального страхового возмещения для одного вкладчика в одном банке.**
- **10 млн рублей – размер максимального страхового возмещения для одного клиента по счетам эскроу.**

исключить из коммуникации энергетически затратные механизмы излишнего взаимного контроля».

Она также указывает, что ученые в своих исследованиях отмечают: доверие между двумя людьми не похоже на доверие между человеком и компанией. Второй тип доверия обычно характеризует способность организаций отвечать ожиданиям субъектов в двух аспектах – эффективности и человечности.

По мнению Павла Самиева, генерального директора аналитического центра «БизнесДром», доверие к финансовым организациям и институтам – это достаточно тонкий и сложный вопрос. Самиев выделяет три его основных аспекта.

Во-первых, доверие к финансовым организациям как к компаниям, способным предложить надежные виды инвестирования и активы. Сюда эксперт относит надежность банков, страховых компаний, эмитентов ценных бумаг и других участников рынка. Причем как классическую финансовую устойчивость, где речь идет о низкой вероятности дефолта компании или неисполнения обязательств, так и репутационную надежность, когда

компания на хорошем счету у своих клиентов, которые понимают, что их не обманут.

«Второй аспект – это доверие к банку или другой финансовой организации как компании, которая ничем не злоупотребляет при выстраивании взаимоотношений со своими клиентами. Не предлагает ненужных дополнительных платных услуг, быстро решает возникшие у клиента проблемы, качественно консультирует о продуктах и оказывает услуги и так далее. Эта составляющая доверия обычно строится на опыте самого клиента либо его друзей или знакомых, а также на различных народных рейтингах финансовых компаний и отзывах о них в Сети», – рассказывает Павел Самиев.

В качестве третьей составляющей части доверия к финансовым организациям он выделяет макрофактор – доверие к финансовым институтам, экономике страны, ее национальной валюте, так как на этом в том числе базируется доверие

## ОЛНИВАТЬ ИНТОВ НАЯ СОЗВОРЫЕ ЭЛЕМЕНИЦЫ. И НЕ ТА ВЫШАЕТ В НЕРОКУМЕНИВ

российского населения к рублевым депозитам и кредитам.

«Здесь доверие также формирует существующая система страхования вкладов, другие гарантийные механизмы – все то, что на макроуровне способно повысить доверие людей к финансовому рынку в целом», – добавляет Самиев.

С ним согласен Эльман Мехтиев, заместитель председателя Экспертного совета Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг.

«В соответствии с данными многочисленных опросов,

доверие к банкам в нашей стране основано на факте государственной гарантии сохранности вкладов. Именно этим объясняется разрыв между 60% с лишним доверия к банкам вообще и 20% с небольшим – ко всем остальным небанковским финансовым организациям, – говорит он. – Доверие же к отдельному финансовому институту складывается не только из факта гарантии средств, но и из того опыта взаимодействия с организацией, который есть у потребителей. Чем меньше негатива в опыте и отзывах о компании, тем больше доверия».

Елена Щукина указывает на еще один признак доверия населения к финансовой системе страны в целом – готовность граждан к долгосрочному инвестированию в экономику.

«Тот факт, что количество частных инвесторов на российской бирже становится все больше, может говорить о том, что такое доверие растет», – считает она.





### КРИЗИС «В ПОМОЩЬ»

По мнению главного экономиста рейтингового агентства «Эксперт РА» Антона Табаха, в первую очередь доверие строится на опыте и репутации. Опрошенные эксперты отмечают, что во многом на репутацию банка или другой финорганизации влияют ее действия и отношения с клиентами в кризис.

«Финансовая система России за последние 30 с небольшим лет прошла через очень много шоков и кризисов. Поэтому те компании, которые пережили эти ситуации и адекватно выстроили отношения со своими клиентами, остаются на плаву до сих пор, — обращает внимание Антон Табах. — Конечно, реклама и имиджевые кампании помогают финансовым организациям привлекать к себе внимание клиентов и удерживать его, однако только опыт, практика взаимодействия и так называемое сарафанное радио определяют основу доверия населения. С доверием компаний к финансовым компаниям несколько сложнее, потому что здесь выбор осуществляется по другим критериям. Однако итоговое решение о сотрудничестве одного юрлица с другим, пусть даже банком, в итоге принимают живые люди, поэтому здесь, помимо прочего, важен также фактор знакомства».

Эльман Мехтиев добавляет, что кризисы влияют на доверие

клиентов через сохранность их средств во время этих кризисов. Например, если финансовая компания поступалась интересами клиента ради своей прибыли, предлагая ему рискованные инструменты инвестирования, особенно во времена экономической нестабильности, то доверие клиента к такому «советнику» может резко снизиться.

«Кризисы отлично «тестируют» компании. Если мы посмотрим на те имена, которые сейчас присутствуют в топе финансового рынка, то увидим, что эти финорганизации показали свою стабильность в кризисы, смогли соответствовать всем требованиям ЦБ РФ и других регуляторов, а также сохранили высокий уровень доверия розничных клиентов», — резюмирует Антон Табах из «Эксперт РА».

### СЕМЬ РАЗ ОТМЕРЬ

Даже если финансовый институт или компания много лет отличалась прозрачностью своей деятельности и пережила все сложные моменты, выйдя из них без убытка, это не значит, что доверие к ней клиента не может улетучиться за одну секунду.

«Как известно, доверие выстраивается годами, а рушится за один миг. Чтобы этого не произошло, любой компании необходимо постоянно работать над повышением уровня своего сервиса,

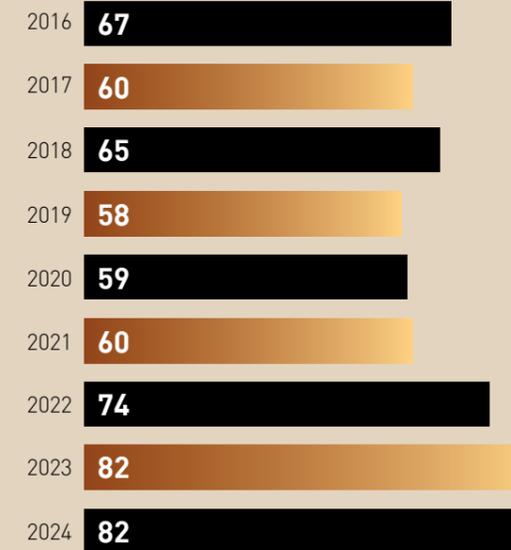
профессионализма своих сотрудников, качества предоставляемых продуктов и услуг, их соответствием современному уровню технологического развития», — делится советами Елена Щукина.

Она также указывает на способность слышать своего клиента. Сегодня потребитель привык, что компания ведет с ним коммуникацию на простом и понятном ему языке, доступна практически круглосуточно и готова дать оперативный ответ на любой вопрос. При этом найти компанию можно в удобном именно для клиента канале (соцсети, горячая линия, мессенджер).

«Процесс формирования доверия у клиентов, безусловно, нельзя назвать быстрым. Однако он состоит из разных частей, какие-то из них работают на долгосрочную перспективу, а какие-то лучше действуют в моменте. Также важно выстраивать доверие не только у существующих клиентов, но и у потенциальных. В том числе поэтому банки сейчас активно привлекают более молодую аудиторию специальными продуктами для детей и подростков. К слову, формировать доверие молодого поколения становится все труднее с каждым годом: в России растет уровень финансовой грамотности у детей едва ли не быстрее, чем у взрослых», — заключает Антон Табах. 🇷🇺



### УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ РОССИЯН БАНКАМ КАК ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ, % \*



\* Суммарная доля ответов «Полностью доверяю» и «Скорее доверяю» на вопрос «Скажите, пожалуйста, насколько вы доверяете или не доверяете банкам как финансовым организациям»

### ДРАЙВЕРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ К БАНКУ ДЛЯ РОССИЯН, %



### БАРЬЕРЫ ЛОЯЛЬНОСТИ К БАНКУ ДЛЯ РОССИЯН, %

