

УДК 336.71

**СТИМУЛИРУЮЩИЕ МЕРЫ ПОВЫШЕНИЯ ДОВЕРИЯ К БАНКОВСКОМУ СЕКТОРУ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Синкевич Алина Ивановна, аспирант,
Полесский государственный университет**
Alina Sinkevich, postgraduate student, Polessky State University,
A-Sinkevich@yandex.ru

Аннотация. На основе проводимых Национальным банком Республики Беларусь и коммерческими банками соответствующих мероприятий для поддержания доверия клиентов банков и с целью придания импульса данным мероприятиям показаны стимулирующие меры, нацеленные на укрепление доверия к банковскому сектору Республики Беларусь.

Ключевые слова: доверие, банковский сектор, недобросовестные практики, поведенческий надзор, нефинансовая отчетность, коммуникационная стратегия.

В современной социально-экономической и внешнеполитической обстановке, в которой функционирует экономика и банковский сектор Республики Беларусь, особую актуальность в условиях

кризиса и в посткризисный период для банковского сообщества приобретает решение проблем восстановления и сохранения доверия банкам. Вопросы доверия клиентов находятся в поле зрения как Национального банка, так и коммерческих банков.

Значимый шаг в вопросах укрепления доверия банкам сделала Ассоциация белорусских банков, приняв в 2021 году Кодекс добросовестного поведения, основной целью которого является повышение общественного доверия к финансовому рынку и его участникам, создание положительного имиджа деятельности членов Ассоциации. Структура Кодекса включает 6 принципов добросовестного поведения банков: честность и беспристрастность, справедливость и защита, прозрачность, профессионализм, ответственность, сотрудничество. Соблюдение данных принципов работниками кредитных учреждений является основой поддержания и укрепления положительной репутации банков. Сведения о присоединении конкретного банка к Кодексу целесообразно размещать на сайте данного кредитного учреждения.

Кодекс добросовестного поведения банков является ориентиром для определения соответствия деятельности банков вышеуказанным принципам добросовестного поведения. При этом принципиальное значение имеет вопрос о механизмах контроля за соблюдением банками норм данного Кодекса и соответствующих мерах воздействия за его неисполнение. Данные меры могут иметь не только юридические последствия, но и быть реализованными в виде раскрытия фактов нарушения, что крайне чувствительно для репутации банков. Мониторинг соблюдения Кодекса добросовестного поведения банков должен проводиться в первую очередь Национальным банком Республики Беларусь и представителями общественного объединения «Общество защиты прав потребителей».

Национальным банком Республики Беларусь и банками предпринимаются соответствующие меры для поддержания доверия к банковскому сектору. С целью придания импульса данным мерам предлагается реализация следующих мероприятий:

1. В целях обеспечения прозрачности условий оказания физическим лицам банковских услуг, повышения их качества и информационной открытости рынка банковских услуг Национальный банк осуществляет мониторинг деятельности банков при осуществлении кредитных и депозитных операций. При этом Национальный банк превентивно рекомендует не допускать банками совершения действий (бездействия), признаваемых недобросовестными практиками. В июле 2021 года Национальный банк издал письмо об исключении недобросовестных практик банков при осуществлении розничных операций, в котором сообщил соответствующие типовые случаи. Приведенный их перечень свидетельствует о том, что взаимоотношения между банками и их клиентами - физическими лицами не совершенны и выпускает рекомендации для всего банковского сектора, давая четкий сигнал о недопустимости подобных действий. Однако, на сайте Национального банка не раскрывается, насколько частыми являются те или иные случаи недобросовестных практик банков и какие именно банки их допускают. В дальнейшем, на основании агрегируемых Национальным банком сведений о случаях неприемлемых практик со стороны банков необходимо принимать решение о раскрытии данных практик на сайте Национального банка с указанием конкретных банков, их допустивших.

Целесообразно перечень критериев, используемых Национальным банком для принятия мер надзорного реагирования в отношении конкретного банка, дополнить наличием фактов недобросовестных практик банка. По мере уменьшения количества выявляемых неприемлемых практик в банках Национальному банку целесообразно принять нормативный документ, направленный на полный запрет фактов проявления таких практик в деятельности банковского сектора.

2. В настоящее время основные усилия Национального банка целесообразно направить на внедрение в банковском секторе поведенческого надзора – надзора за взаимодействием банков и клиентов, начиная от преддоговорных отношений и заканчивая завершением отношений по договору. Анализ данного взаимодействия необходимо осуществлять не только на основании информации, полученной в результате обобщения обращений потребителей банковских продуктов, поступивших в Национальный банк, но и информации открытого характера.

Так, важным источником информации, отражающей доверие клиентов к банкам, являются обращения и жалобы. Национальным банком агрегируется информация о количестве обращений, тематике и результатах их рассмотрения. При этом целесообразно формировать рейтинг банков по уровню подтвержденных жалоб, который будет отражать качество взаимодействия банка с клиен-

тами и станет сигналом для банков по совершенствованию своих моделей взаимодействия с клиентами и формированию их доверия.

В качестве источников информации открытого характера для анализа взаимодействия клиентов и банков доступными являются социальные медиа, содержащие отзывы клиентов банков, а также корпоративные сайты банков. Особенностью таких источников является их текстовое наполнение (содержание), необходимость оценки восприятия клиентами банковских продуктов и результатов взаимодействия с банками, реализующими их. Таким образом, основными инструментами анализа следует выбирать аппарат текстового анализа данных. Так, наиболее популярными сайтами для отзывов клиентов банков являются: <https://www.spr.by>, <https://otzyvy.by>, <https://forum.onliner.by>, <https://myfin.by/bank>, <https://otzovik.by>, <https://play.google.com/store/apps>, <https://irecommend.ru>, <https://bankchart.by>.

Национальному банку целесообразно использовать следующие подходы к проведению текстового анализа содержания отзывов клиентов банков:

- подсчет частотности, который позволит оценить в разрезе банков: наиболее востребованные банковские продукты; основные каналы и качество взаимодействия клиентов и банков.
- сентимент-анализ (анализ тональности текста, субъективных мнений и реакций клиентов), который позволит осуществить разбивку всех отзывов на позитивные, негативные и нейтральные.
- тематическое моделирование, позволяющая определить, к каким темам и банкам относится каждый отзыв, и какими словами описывается каждая тема.

В результате такой обработки данных возможно получение тематической кластеризации отзывов, а также их принадлежность по отношению к конкретному кредитному учреждению. Таким образом, Национальным банком будут выявлены банки, требующие наиболее пристального внимания регулятора, что может стать объектом для проведения Национальным банком риск-ориентированного поведенческого надзора.

В качестве оперативного предиктора, связанного с обращениями, жалобами и отзывами клиентов банков, и указывающего на возможное изменение уровня доверия клиентов к банкам, предлагается осуществлять расчет показателя, условно названного как **коэффициент токсичности взаимодействия клиентов и банков**, который рассчитывается как отношение темп роста жалоб (негативных отзывов, споров) к темпу роста активных договоров. Расчет данного оперативного показателя возможно осуществлять для всего банковского сектора; для отдельных банков; по различным направлениям деятельности банков либо конкретным видам банковских продуктов.

Однако стремление снизить до нуля количество отрицательных результатов взаимодействия клиентов и кредитных учреждений не должно быть приоритетной задачей регулятора и банков. В данном случае динамика таких результатов должна стать здоровым инструментом поиска причин проседания качества взаимодействия клиентов и банков для последующего применения таргетированных мер устранения выявленных негативных причин со стороны Национального и коммерческих банков.

3. С целью повышения доверия клиентов к деятельности банков через обеспечение большей прозрачности деятельности кредитных учреждений Республики Беларусь целесообразно возобновить и расширить практику публикации нефинансовой отчетности, под которой следует понимать совокупность сведений и показателей, отражающих цель и миссию деятельности конкретного банка, его подходы к управлению и взаимодействию с заинтересованными лицами, а также результаты деятельности банка в части его влияния на экологию, общество и экономику страны.

Анализ содержания сайтов банков Республики Беларусь свидетельствует об отсутствии системности публикации нефинансовой отчетности. Так, ОАО "АСБ Беларусбанк" публикует отчет о корпоративной социальной ответственности на английском языке (последняя публикация за 2020г.); ОАО "Белагропромбанк" – презентационный годовой отчет о деятельности банка (последняя публикация за 2015г.); ОАО "Белинвестбанк" – отчет о корпоративной социальной ответственности (последняя публикация за 2021г.); ОАО "Сбер Банк" – информация на сайте о работе по ESG- факторам (последние данные за 2020г.); ОАО "Банк БелВЭБ" – отчет об устойчивом развитии банка (последняя публикация за 2021г. на английском и русском языках); "Приорбанк" ОАО – годовой отчет (за 2022 г. на английском и русском языках); ЗАО "Альфа Банк" – информация на сайте без привязки к отчетному периоду; на сайтах отдельных банков публикация нефинансовой отчетности отсутствует.

Национальному банку целесообразно принять нормативный документ, который будет регламентировать обеспечение качественного раскрытия нефинансовой информации. Данная информация должна быть релевантной, полезной, последовательной, сопоставимой с показателями, характеризующими деятельность как конкретного банка, так и с показателями иных банков.

Раскрываемую нефинансовую информацию целесообразно излагать простым языком и с использованием единой терминологии. Сбалансированное сочетание изложения информации в форме повествования с представлением количественных данных и графиков, схем и диаграмм может сделать раскрытие нефинансовой информации более эффективным и обеспечить большую прозрачность деятельности банка для заинтересованных лиц, улучшить сопоставимость данных с показателями, характеризующими деятельность как данного банка, так и с показателями деятельности иных банков.

Предлагается ряд ключевых показателей, которые могут быть предложены как обязательные для включения в нормативный документ Национального банка и раскрытия в нефинансовой отчетности банков:

- количество и доля клиентов, с которыми организовано сотрудничество по экологическим и социальным вопросам;
- объемы финансирования экологических проектов;
- сведения об использовании и охране природных ресурсов;
- доля доходов от социально-ориентированных продуктов (услуг) банка;
- индекс (показатель) доступности банковского обслуживания жителей малонаселенных и депрессивных регионов страны;
- инициативы в сфере повышения уровня финансовой грамотности клиентов;
- доля реализованных программ с предприятиями (хозяйствующими субъектами) определенной территории;
- доля депозитов, привлеченных от клиентов определенной территории и использованных для выдачи кредитов этой же территории;
- формы поддержки локальных территорий.

4. С целью повышение уровня доверия к банкам необходимо постоянное развитие коммуникационной политики каждого из них. В настоящее время банки применяют достаточно действенных способствующих формированию доверительного климата и повышают эффективность всех прочих направлений деятельности банков по обслуживанию клиентов. Тем не менее, с целью усиления доверия клиентов к конкретному банку и всему банковскому сектору и поддержания благоприятного общественного мнения с клиентами важно разговаривать с применением понятных для них фраз и терминов, а также предоставлять регулярные пояснения происходящим событиям, связанным с банковским обслуживанием.

В условиях нынешней реальности для формирования положительного доверительного поля банкам целесообразно уходить от обычных решений и применять трансляцию общечеловеческих ценностей, призывы к национальной сплоченности и поддерживать веру клиентов в себя и собственные силы. Кроме этого, в определенные периоды жизни клиентов, когда они попадают в сложную жизненную ситуацию, связанную с потерей работы либо источника дохода, банки могут взять на себя гуманитарную функцию: специальные программы или пакеты услуг для пострадавших клиентов; отдельно разработанные коммуникации, с помощью которых банки наладят и будут поддерживать связь с теми, кто нуждается в оперативной поддержке. При этом банкам целесообразно разработать специальные банковские продукты с учетом потребностей пострадавших от кризиса клиентов.

Таким образом, выполнение норм Кодекса добросовестного поведения банков, разработка действенных механизмов мониторинга их соблюдения, выявление и пресечение недобросовестных практик банков, внедрение со стороны регулятора в деятельность банковского сектора Республики Беларусь поведенческого надзора, активизация практики публикации нефинансовой отчетности и развитие коммуникационных политик банков способны повысить уровень социальной ответственности банков и укрепить доверие к ним.

Список использованных источников

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь 03.01.2020 № 1/1 "О Стратегии повышения доверия к национальной валюте до 2035года" [Электронный ресурс] / Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/>. Дата доступа: 19.03.2023.
2. Анализ подходов к выявлению нерациональных факторов доверия к национальной валюте / А.И. Синкевич [и др.] // Банкаўскі веснік:.. – 2020. - № 10. – С. 3-21.