



СОЦИОЛОГИЯ

УДК 336.71

ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ НЕДОВЕРИЯ К РЫНКУ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

А.А. Воронов

Саратовский государственный университет,
кафедра теории и истории социологии
E-mail: DylnovGV@info.sgu.ru

В статье рассматриваются некоторые особенности финансового поведения потребителей банковских услуг в условиях экономического кризиса конца 2008 – начала 2009 года.

Ключевые слова: финансовое поведение, доверие, экономический кризис, экономическая социология.

Financial Behaviour of Saratov Population in the Conditions of Banking Crisis

A.A. Voronov

The article examines some features of financial behaviour of banking services consumers in the conditions of economic crisis of 2008–2009.

Key words: financial behaviour, trust, economic crisis, economic sociologi.

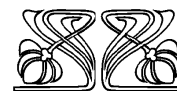
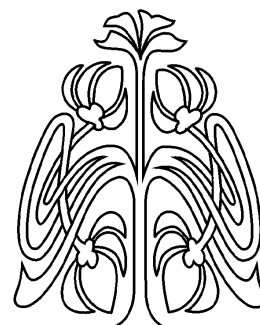
В настоящее время финансовое поведение населения на рынке банковских услуг является предметом изучения различных общественных наук, в частности, экономической теории, экономической психологии, экономической социологии, каждая из которых использует свои теоретические подходы и методы исследования.

В свою очередь, тема финансового поведения как социального феномена стала разрабатываться учеными еще на рубеже XIX–XX столетий (теории социального действия М. Вебера и Т. Парсонса, социальных изменений и социального поля П. Штомпки, коммуникативного действия Ю. Хабермаса, рационального выбора Дж. Коулмана, сетевого подхода Х. Уайта и М. Гранноветера и др.). Социологи рассматривают финансовое поведение как сложную структуру, включающую в себя такие виды, как потребление, сбережение, страхование, инвестирование, заёмно-долговое поведение.

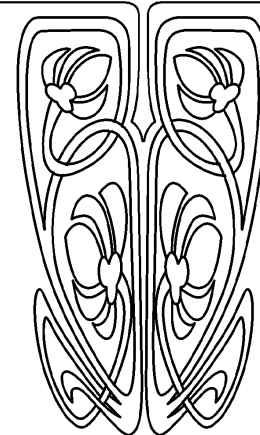
В России интерес социологов к изучению финансового поведения граждан проявился в 90-х гг. XX в. с началом экономических реформ в стране. Одной из первых изучением финансового поведения населения в России начала заниматься исследовательская группа ЦИРКОН, которая в 1994–1995 гг. исследовала механизмы массового инвестиционного поведения, а с 2000 г. начала реализацию проекта мониторинга финансовой активности населения России. Регулярные замеры финансового поведения населения также осуществляются Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ).

Целью большинства подобных исследований является определение инвестиционного потенциала населения, предпочитаемых форм хранения денежных средств и мотивов вложения денег в те или иные активы. Ряд исследователей (В.В. Радаев, Т.И. Заславская, Р.В. Рывкина) занимались разработкой концептуальной базы долгового и кредитного поведения населения.

Одним из главных экономических агентов, оказывающих финансовые услуги населению, в современном обществе являются банки.



**НАУЧНЫЙ
ОТДЕЛ**





Они организуют денежный оборот и кредитные отношения, предлагают населению рублевые и валютные депозиты, текущие счета, пластиковые карты, дорожные чеки, акции и векселя, кредиты, депозитарные услуги, обмен валют и многое другое.

Традиционно наибольшим спросом со стороны населения пользуются кредитные, валютно-обменные услуги банков и срочные вклады. Измерение динамики объема именно этих банковских операций отражает, на наш взгляд, степень, характер и особенности финансовой активности населения в тот или иной период времени. Необходимо отметить, что в условиях благоприятного финансового климата, наблюдавшегося в нашей стране в период с 2000 по 2008 г., на рынке банковских услуг превалировали банковские кредиты населению, что было связано с ростом доходов и объемом потребления со стороны населения. Менее распространены среди населения были сберегательные установки, хотя объем депозитов населения в банках неизменно увеличивался на протяжении всего указанного промежутка времени. На фоне укрепления рубля доля валютно-обменных операций была относительно незначительной. Ситуация резко изменилась в конце 2008 г., когда последствия мирового финансового кризиса нанесли удар по банковской системе России. При этом особенно пострадали небольшие региональные банки, не обладающие необходимым запасом ликвидности и не имеющие поддержку со стороны правительственных структур.

В частности, в Саратове в сложной ситуации оказался один из региональных банков, обслуживавший крупнейший областной вуз: по причине отсутствия наличных средств им были нарушены сроки выплаты стипендий и зарплат студентам и сотрудникам университета. Это, в свою очередь, спровоцировало панику не только среди вкладчиков данного банка, но и в целом среди населения г. Саратова. С сентября 2008 г. из банков Саратова происходил массовый отток вкладов физических лиц: в сентябре он составил 300 млн рублей, за семь дней октября – 124 млн рублей, а только за один день, 8 октября, отток составил те же 124 млн рублей. При этом снятие вкладов из банков и хранение их дома всегда экономически невыгодно для вкладчиков. Деньги обесцениваются инфляцией и создается потенциальная угроза их потери в случае воровства, пожара и т.п.

Одновременно многие банки активно повысили процентные ставки по вкладам, ввели вклады с поощрительными подарками, с розыгрышами призов. Кроме того, осенью 2008 г. Госдумой РФ был принят законопроект, согласно которому уровень государственного страхового возмещения банковских вкладов повысился с 400 до 700 тысяч рублей.

Несмотря на это, недостаточная информированность, финансовая неграмотность населения,

ложные слухи о финансовой нестабильности отдельных кредитных организаций спровоцировали на саратовском банковском рынке ситуацию, когда большинство вкладчиков решили забрать вложенные средства практически одновременно. В результате досрочного изъятия средств понесли убытки все: вкладчики потеряли проценты по вкладам, а банки должны были привлекать дополнительные средства под высокие проценты с целью удовлетворения всех заявок. Кроме того, вследствие оттока средств банки вынуждены были ужесточить требования к заемщикам или вовсе сворачивать кредитные программы. Все это практически парализовало рынок кредитования физических лиц и спровоцировало очередную вспышку валютно-обменных операций.

Подобная дестабилизация финансовой ситуации во многом носила искусственный характер, поскольку объективных финансовых причин для кризиса в большинстве регионов России и, в частности, на рынке банковских услуг Саратова в тот период не было. Отметим, что в Саратовской области продолжало действовать 35 филиалов иногородних банков, 12 самостоятельных кредитных организаций, имеющих 27 филиалов, а также широко разветвленная сеть Сбербанка. При этом все региональные кредитные организации, за исключением Поволжского немецкого банка, являлись финансово устойчивыми, выполняли установленные Банком России нормативы деятельности и показывали нормальные темпы роста основных показателей. Кроме того, саратовские банки не привлекали иностранный капитал и не являлись активными игроками на фондовом рынке.

В этих условиях кризис на рынке банковских услуг в Саратове в конце 2008 г., по сути, представлял собой не кризис ликвидности, а кризис доверия к банкам со стороны населения. Именно доверие представляет собой тот фундамент, на котором стоит банковский сектор любой страны. Не случайно в последние годы в России в качестве одной из стратегических целей реформирования банковской системы указывалось «восстановление и укрепление доверия к российской банковской системе со стороны инвесторов, в том числе иностранных, и вкладчиков, в первую очередь населения»¹.

Заметим, что в основе определения доверия лежат такие понятия, как непредсказуемость, неопределенность и риск². С социологической точки зрения доверие к посредническим организациям, каковыми являются банки, можно рассматривать как веру в бесперебойное функционирование экономической системы³. Специфика доверия к банкам состоит в том, что они создают и распространяют информацию, которая не может быть точно проверена воспринимающими ее людьми в силу отсутствия у них необходимого опыта и недостатка данных. Суть доверия в данном случае заключается в



том, что люди обменивают реальные ценности на не обладающие этими характеристиками обещания возможной выгоды. При этом банки подвержены постоянному влиянию противоречивых требований, вызванных различными ролевыми идентичностями.

Так, с одной стороны, банк имеет определенные обязательства по отношению к клиентам, но в то же время он может быть заинтересован в том, чтобы не сообщать им о своих финансовых трудностях, чтобы предотвратить массовое изъятие вкладов и свое банкротство. По-прежнему, находясь в ситуации неопределенности, клиенты вырабатывают различные стратегии преодоления возможного риска.

При этом можно вести речь о четырех основных стратегиях в финансовом поведении населения. Первый способ – ограничение участия в посреднических организациях. В данном случае население предпочитает вкладывать средства, например, в недвижимость, делать крупные покупки или хранить деньги в наличной валюте на руках.

Снижение чувствительности к нарушению доверия может быть достигнуто также путем распределения риска. Клиенты могут выбирать как различные формы сбережений или типы вкладов, так и различные банки.

В качестве третьего способа можно выделить персонализацию посреднических отношений путем включения их в социальные отношения. Она может проявляться в том, что определяющим при выборе банка становится факт знакомства с кем-то из сотрудников банка или личное к ним отношение. Так, например, управляющий банком может стать харизматической личностью, по отношению к которой и будет проявляться доверие.

Четвертая стратегия – контракт, с помощью которого клиенты могут контролировать поведение тех, кто действует по их поручению. Несмотря на то, что эта стратегия представляется наиболее разумной при построении отношений с банком, она не является успешной, так как выполнение контрактов не гарантируется.

В качестве факторов, способствующих укреплению доверия населения к банкам как финансовым агентам, можно выделить репутацию, исполнение и презентацию⁴. Репутация напрямую связана с прошлым опытом. Банки как конкретные организации существовали вокруг нас какое-то время. Поэтому нам могут быть известны все случаи нарушения или подтверждения доверия с их стороны. При этом существует одна важная характеристика, которая влияет на оценку репутации – это последовательность и целостность прошлых поступков, которая делает ситуацию взаимодействия предсказуемой. В силу того, что в России большинство банков существуют не более 10 лет, в более выгодной ситуации оказываются бывшие государственные банки, имеющие долгую историю существования.

С другой стороны, стабильность, выражающаяся в том, что банк продолжил функционирование после кризиса 1998 г., в некоторой степени может служить заменой продолжительности взаимодействия и также влияет на формирование положительной репутации банка.

Исполнение представляет собой события настоящего, непосредственно получаемые результаты. Этот фактор рассматривается в качестве менее надежного, чем репутация, так как он не позволяет определить поведение и поступок как типичный, характерный. Если доверие основывается только на оценке текущих событий, оно сопровождается большим риском. Исполнение банками своих функций тесно связано с ожиданиями технической компетентности. Так как мы имеем дело со сложным социальным объектом, при его оценке необходимо привлечение специального знания. В то же время суждения о технической компетентности могут строиться также на основании личного опыта взаимодействия с банком. Если клиента не устраивает то, что банк периодически отказывает в выплате наличных со счета, на основании этого он может сделать вывод о его финансовой несостоятельности.

К фактору презентации относятся некоторые внешние качества объекта доверия, на основании которых делаются выводы о его надежности. Данный фактор в большей степени оказывает эмоциональное воздействие. В отношении банков это качества, проявляющиеся через сотрудников, в основном непосредственно работающих с клиентами, а также через внешний вид помещений. Сюда мы можем отнести и рекламное воздействие, которое в самом начале развития банковской системы являлось практически единственным способом демонстрации качества банковских услуг и надежности банка клиентам, не обладающим специальным знанием и не имеющим возможности получить информацию относительно репутации вновь созданных банков.

Проведенный анализ финансового поведения населения на рынке банковских услуг позволяет утверждать, что это комплекс сознательных и иррациональных действий и поступков людей в финансовой сфере. В условиях экономической нестабильности важнейшим фактором, определяющим финансовое поведение населения, становится надежность банковской системы и степень доверия к ней со стороны граждан. В свою очередь, значение рынка банковских услуг для современного общества выходит далеко за рамки собственно денежных и кредитных отношений, банки выступают в роли института, стоящего наравне с государством и рынком.

Примечания

¹ *Герасценко В.В.* Стратегические цели дальнейшего реформирования банковской системы и текущая ситуация



в банковской сфере // Вестн. Финансовой академии. 2001. № 3(19). С. 8.

² См. подробнее об этом: *Sztompka P. Trust: a Sociological Theory. Cambridge, 1999.*

³ См. подробнее об этом: *Веселов Ю.В., Капусткина Е.В., Минина В.Н. Экономика и социология доверия. СПб., 2004. С. 79.*

⁴ См.: *Sztompka P. Op. cit. P. 71.*

УДК 316:347

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В РАКУРСЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Б.Р. Могилевич

Саратовский государственный университет,
кафедра английского языка и межкультурной коммуникации
E-mail: mogilevich@sgu.ru

В статье рассматривается социологический аспект исследований основных концептов межкультурной коммуникации в эпоху глобализации. Представлены модель формирования межкультурной толерантности. Даны характеристики межкультурной специфики конфликтов и стереотипов.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, конфликт, глобализация.

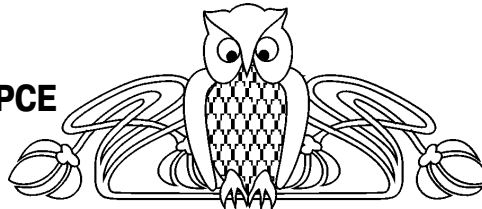
The Main Concepts of Intercultural Communication from the Point of View of Sociological Research

B.R. Mogilevich

The article deals with the sociological research of intercultural communication concepts. The model of formation of the intercultural tolerance is given. The concepts of stereotype and conflict are defined from the intercultural point of view.

Key words: intercultural communication, conflict, globalization.

Глобализация всех сторон человеческой жизнедеятельности, характеризующая современное состояние общества, представляет собой утверждение нового этапа в развитии социальных связей в общемировом масштабе. Наступление глобализации обусловлено множеством причин – промышленной и электронной революциями, формированием общего рынка труда и сбыта товаров, миграцией населения в планетарном масштабе, невиданным раньше расширением международных контактов. Человечество переживает социальные трансформации во всех сферах своей жизнедеятельности, проявляющиеся в возникновении единого информационного и экономического пространства, взаимодействии культур, смене привычных стереотипов поведения, изменении морально-ценностных норм, образовательных и профессиональных стандартов. Глобализация влияет как на целые государства и народы, так и на индивиды, обуславливая необходимость для каждого человека осознать глобальные изменения и иметь возможности для успешной социализации в новых условиях.



Глобализация противоречива и многоаспектна и, вследствие этого, обладает позитивными и негативными характеристиками, влияющими на жизнь людей. Положительный аспект заключается в создании и функционировании новых средств связи и передвижения, облегчении доступа к инновациям, знаниям и культурным, научным и экономическим достижениям, открытости границ, осознании людьми своего единства и ценностей свободы, изменении качества их жизни.

Существующие риски глобализации проявляются прежде всего в унификации стиля жизни представителей разных социокультурных сообществ, исчезновении локального своеобразия, поляризации неравенства населения. Глобальные тенденции общемирового развития требуют осмысления проблем межкультурной коммуникации представителей разных культур и социумов.

Расширение международных социокультурных контактов сопровождается, с одной стороны, стремлением к контакту с другими культурами и установлению равноправных отношений между индивидами, группами и государствами. С другой стороны, возрастает неприятие «чужих» социокультурных ценностей, утверждение «своего» как приоритетного, самого лучшего и достойного подражания. Нередко происходит переоценка ценностей своей культуры, вплоть до ее отрицания и признания «чужих» социокультурных установок в качестве образцов. Основные концепты межкультурной коммуникации: «свой» – «чужой», «конфликт», «толерантность», «стереотип» получают новое содержание, обусловленное появлением феномена глобальной культуры как одного из важнейших результатов глобализации.

Межкультурная коммуникация осуществляется в процессе взаимодействия глобальной и локальной культур, между «открытым» сообществом индивидов и фундаментальными социокультурными установками. Глобализация представляет собой, по сути, новый этап взаимодействия социальных общностей как характеристику современного развития социальной коммуникации. Межкультурная коммуникация занимает одно из центральных мест при изучении и оценке современного состояния человеческого общества,