

О доверии в кредитных отношениях

О. И. Лаврушин,

заведующий кафедрой «Банки и банковский менеджмент» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, доктор экономических наук, профессор, заслуженный деятель науки Российской Федерации; e-mail: bnkdelo@fa.ru

В настоящей статье рассматривается дискуссионная и в то же время малоизученная проблема доверия в кредитных отношениях. Дан обзор позиций различных авторов, как зарубежных, так и отечественных (начиная с XIX в.), рассматривающих доверие с экономической и социальной точек зрения. По мнению автора статьи, доверие имеет не только психологический, нравственный, моральный аспекты, но и содержит важный экономический смысл. Доверие, характеризуя кредит, однако, не является его специфическим свойством и поэтому не выражает его сущность. Автор различает понятия доверие и лояльность. Свою задачу автор видит в обобщении сложившихся представлений о доверии в кредитных отношениях, определении круга показателей, позволяющих выявить степень лояльности клиента и уровень доверия, оказываемого банками экономическим субъектам; в развитии доверия между банками и клиентами отдает предпочтение стратегии клиентоориентированности.

This article dwells on insufficiently explored yet debatable problem of confidence in credit relationships. Attitudes of different authors, both foreign and domestic ones (starting from the 19th century), considering confidence from the economic and social viewpoint, are presented. According to the author, confidence encompasses not only psychological, ethical, and moral aspects but also an important economic meaning. Characterising credit confidence is not necessarily its specific and, therefore, does not express its essence. The author distinguishes between confidence and loyalty. The task facing the author is to summarise the notions of confidence in credit relationships and to determine the range of indicators making it possible to reveal the degree of customer loyalty and the level of bank confidence in economic agents. While developing confidence between banks and their customers the author gives preference to customer-oriented strategy.

Ключевые слова: доверие; обязательство; материальная помощь; сущность, атрибут, признак, свойство кредита; возвратность; развитие кредита; лояльность; факторы; показатели; клиентоориентированность.

Key words: confidence; obligation; financial assistance; essence, attribute, indication, credit quality; recurrency; credit development; loyalty; factors; indicators; customer orientation.

Моральный и социальный аспекты восприятия кредита относятся к числу самых ранних представлений о его содержании. Первые упоминания о нем ассоциировались с чисто житейским восприятием кредита как помощи, оказываемой одним субъектом другому. Несомненно, для этого были и существуют сейчас веские основания. Социальный момент здесь, безусловно, присутствует. Люди часто испытывают потребность в привлечении дополнительных ресурсов. Кому-то не хватает средств для проживания, кому-то нужны дополнительные денежные средства для преодоления временных финансовых затруднений или расширения своего производства. Издавна бедные страдали из-за недостатка еды и одежды, крестьяне нуждались в семенах для нового урожая, мелкие ремесленники – в предметах труда и средствах к существованию. В далекие времена и в современном обществе можно найти сотни причин, по которым экономические субъекты вынуждены брать в долг, просить о материальной помощи у других субъектов, имеющих свободные денежные или материальные ресурсы.

В современном обществе трудно представить себе человека, который хотя бы раз в жизни не пользовался личным или общественным кредитом. Статистика развитых стран свидетельствует о том, что почти каждый взрослый их житель имеет счет в банке, может получить товар с рассрочкой платежа, получить ссуду. После стихийных бедствий, разрушительных войн целые страны использовали и используют сейчас ресурсы на началах временного финансового заимствования. Программы помощи

таким странам предусматривают выдачу льготного кредита с низким уровнем ссудного процента, позволяя им решать в том числе и социальные задачи. Для заемщика получение кредита, не обремененного значительным ссудным процентом, – это, бесспорно, помощь, финансовая поддержка в период острой потребности в дополнительных средствах. Кредит берут, как правило, не столько от бедности, сколько от стремления умножить действующее производство и капитал. Кредит берется для роста, для ускорения развития, и в этом случае кредит можно воспринимать как помощь, позволяющую преодолеть финансовые затруднения, препятствия на пути к умножению капитала.

Постепенно характеристика кредита как *материальной помощи* начинает уходить на второй план. Помощь на очень жестких, невыгодных условиях, конечно, уже не может восприниматься всегда как позитивный момент. Ростовщический кредит, обремененный высоким процентом, сыграл здесь особую отрицательную роль. Кредит на потребление, не создающий источника для возврата кредита, мог привести и приводил к возникновению серьезных осложнений при возврате долга. Неудивительно поэтому, что в современных публикациях трактовка кредита как помощи встречается уже довольно редко, хотя она, на наш взгляд, вполне имеет право на ее характеристику как общего признака экономических отношений, в том числе кредита.

Более живуче оказалось *восприятие кредита как доверия*. Возникнув уже на самых ранних этапах развития теории кредита, оно и сегодня преобладает в современных трактовках его сущности. Разумеется, для этого были определенные

основания. Прежде всего, не надо забывать самого толкования слова «кредит» от латинского «*credo*», означающего «верить». Несомненно, это сыграло заметную роль в понимании кредита, закрепив за ним доверительную версию.

Между тем, согласно утверждению К. Книса (K. Knies), у древних римлян «*creditum*» означало совсем другое, а именно – сделку, при которой вещь вверялась другому субъекту с последующим ее возвращением первоначальному владельцу. Для выражения проявленного доверия применялся другой термин – «*fides*», «*fiducia*» (*fidem habere, fidem sequi*)¹.

Так или иначе, в литературе кредит довольно часто стал ассоциироваться с нравственными началами, вызывая к этому различному рода отношение.

На первый взгляд, здесь противостоят лишь две противоположные позиции: с одной стороны – признание доверия в качестве важного атрибута кредита, с другой – отрицание сколько-нибудь важного его значения для кредитной сделки как экономического процесса. На самом деле восприятие доверия в кредитных отношениях более разнообразно. Многое здесь зависит от того, какое доверие при этом имеется в виду, на чем оно основывается, как соотносится с сущностью кредита.

Можно в этой связи обозначить по крайней мере следующие позиции, рассматривающие **доверие** как:

- непосредственное выражение сути кредита;
- существенный признак кредита;
- существенный признак, имеющий нравственный характер;
- существенный признак, имеющий хозяйственную основу;
- существенный признак, имеющий хозяйственную и нравственную основу;
- явление, не являющееся признаком кредита и выступающее главным образом в личном кредите;
- общий признак экономических процессов, имеющий хозяйственную и нравственную основу и важное значение для характеристики кредита.

Характеристику доверия как исходное в характеристике кредита можно встретить довольно часто в литературе XIX в. Как утверждал Х. Шторх (H. Storch), *кредит вообще есть доверие, которое имеют к лицу, что оно исполнит обязательства, добровольно заключенные, это – мнение, которое имеют о нем на счет того, что у него будет желание и возможность исполнить свое обещание*².

Из этого же исходит и Ж. Б. Сэй (J. B. Say), рассматривающий публичный кредит как *доверие (confiance), которое оказывают обязательствам, заключенным правительством*³.

К Х. Шторху и Ж. Б. Сэю присоединяется и П. Росси (P. Rossi). *Кредит, какую форму он бы ни принял, – отмечал П. Росси, – никогда не бывает ничем иным, как принятым на себя обязательством с одной стороны и оказываемым доверием с другой, а иногда двойным обязательством и взаимным доверием*⁴.

В немецкой литературе середины XIX в. также можно обнаружить доверительные мотивы при характеристике сущности кредита. Так, К. Х. Рау (K. H. Rau) отмечает, что *кредит есть по преимуществу доверие, в котором кто-либо состоит у других относительно исполнения им договорных*

*обязательств в хозяйственном обращении*⁵.

С. Оппенхайм (S. Oppenheim) рассматривает кредит как доверие, *которое имеется к обещанию известного лица уплатить или поставить что-либо*⁶.

Несколько иной оттенок приобретают суждения авторов, которые полагают, что доверие сохраняет свое значение не как исходное в понимании сущности кредита, а как тем не менее его существенный признак. К числу такого рода представлений следует отнести все те определения сущности кредита, в которых обязательным ее элементом выступает доверие. Данной точки зрения придерживалось большинство авторов, исследовавших кредит в XIX – начале XX века.

Все при этом зависело от того, как каждый автор понимал содержание доверия, как представлялась его основа⁷. Это могла быть вера в обещание, вера как основа доверия имущества, вера в возвращение одолженной ценности, вера в то, что должник заплатит по своему долгу, вера в того, кому доверена собственность кредитора, способность заемщика уговорить человека (кредитодателя) доверить ему свое имущество, доверие между людьми, доверие между коммерсантами и деловыми людьми в ходе их сделок, ожидание, направленное на конкретного человека в конкретной ситуации.

Согласно данным взглядам, при характеристике доверия акценты предшествующими исследователями делаются либо на имущество, либо на должника, его способности. Сэй, к примеру, при этом полагает, что кредит проявляется в личном характере и способностях должника, от них и зависит величина процента за кредит. Доверие рассматривается как таковое, либо как свойство, характер заемщика, возникающее вообще между людьми либо к должнику, наконец, доверие ассоциируется с определенным настроением *на получение долга обратно* (Кон), с ожиданием, что *кто-то исполнит обязательство по возврату (оплате) денежного долга* (Кудлер). Лексис относил доверие к двум субъектам: к кредитору и заемщику; первый его имеет, другой пользуется им.

Всем известный промышленник и банкир Морган в своих мемуарах утверждает, что самое главное в сделке для него – это доверие, которое он ощущает по отношению к заемщику. Он описывает при этом случай, который произошел у него с одним молодым человеком, пришедшим просить крупную сумму денежных средств в кредит. Морган так сильно проникся доверием к нему, что дал испрашиваемую сумму.

Кредит и доверие близкие, но в то же время разнопорядковые процессы. Их отождествление Й. Коморжинский называл вульгарным.

К числу вульгарных, далеких от экономической сущности кредита характеристик, можно отнести и его характеристику как ожидания, что *кто-то исполнит обязательство по возврату денежного долга* (Кудлер). То, что в кредитной сделке ссуженная стоимость возвращается не немедленно, приходится ждать, когда она совершит оборот в хозяйстве заемщика, не вызывает сомнения, но это не дает основания полагать, что ожидание – важнейший элемент именно кредита и в этом качестве он проявляет свою сущность в отличие от других экономических сделок. В жизни ждать того или иного события приходится довольно часто, и никому не приходит в голову считать, что здесь мы имеем дело с кредитом. Считать поэтому,

¹ Knies K. Geld und Credit. Berlin. 1873–1879. Zweite Abtheilung. «Der Credit». Erste Hälfte, 1876. P. 47–48.

² Storch H. Cours d'économie politique, on exposition des principes qui determinant la prosperite des nations: S.-Petersbourg, 1815. Tome III. P. 145.

³ Say J. B. Traite d'économie poliique. 6 edit. Paris, 1841. P. 547.

⁴ Rossi P. Cours d'économie politique. 4 edit. Tome IV. Paris, 1865. P. 289.

⁵ Rau K. H. Lehrbuch der politischen Oekonomie. I Grundsätze der Volkswirtschaftslehre 8 Auflage, 1868. § 278.

⁶ Oppenheim S. Die Natur des Capitals und das Credit. I Theil Mainz, 1868–1874. P. 58.

⁷ Коморжинский Й. Экономическое учение о кредите. Инсбрук, 1903.

что ожидание является отличительным, специфическим признаком (свойством) кредита, бесспорно, было бы преувеличением. Данное заблуждение средним (равноценно) пониманию кредита как доверительного феномена. При всей очевидности фактора ожидания в кредитной сделке мы не склонны возводить его в ранг сущностного свойства, он не только не выделяет специфику кредита, но, напротив, уводит от понимания того специфического, что делает кредит особенным отношением, отличающим его от других экономических процессов.

Доверие в кредитных отношениях выступает как определенное нравственное начало, создающее определенный тип отношений между кредитором и заемщиком. Вступая в отношения друг с другом, люди строят связи с учетом своих представлений о партнере, его моральных, нравственных качествах. Не случайно, к примеру, в начале XIX в. кредит подразделяли на реальный и моральный, поскольку доверительный аспект в нем действительно имел место.

Знаменитый Джон Ло еще в 1720 г. утверждал, что кредит торговых людей измеряется не только их имуществом. Весьма емко он определил важные условия доверия: оказывая его, люди обращают внимание на честность, убеждающую их в том, что они не будут обмануты; на их имущество, дающее надежду, что их расчеты окажутся верными; на род занятий, определяющий надежду на ожидаемое вознаграждение; на защиту государственной власти, которая не только не нарушит ход хозяйственных операций, но и окажет помощь. Честность, аккуратность, законодательные основы, порядок судопроизводства и взыскания рассматриваются как нравственные основания доверия¹.

Н. Х. Бунге различал основания доверия на хозяйственные и на нравственные. К первым он относил *движимое и недвижимое имущество, труд, познание, производительность капитала и труда; ко вторым – честность, аккуратность, защиту закона, порядок судопроизводства и взыскания, законы, облегчающие деятельность промышленную, и т. д.*²

Впоследствии известный российский политэконом XIX в. И. Горлов справедливо заметил, что *в той стране будет более коммерческой честности и доверенности, в которой более уважают свои обязательства. Но исполнение должником его обязательств, кроме этих личных свойств и отношений, много зависит от внешних условий, от законодательства страны и от состояния юстиции...*

Нужны ли особые комментарии (подчеркивание актуальности) к тому, что так ярко выразили ученые и банкиры еще 150–300 лет тому назад! При всей важности нравственности в кредите нельзя не видеть, однако, и того, что оно трудно поддается измерению особенно в экономических сделках, имеющих вполне определенное количественное выражение (в денежных единицах, сроках, вознаграждении и т. п.). Как отмечал И. И. Кауфман, в явлениях морального порядка мера или вовсе не существенна, или становится до такой степени шаткой, что многие прямо подвергают сомнению само ее существование. *Нет меры, которую можно бы количественно определить, сколько кто любит или ненавидит, насколько кто честен или бесчестен, справедлив или несправедлив и т. п. Здесь, вместо количественной точности, господствует разнообразие субъективных и произвольных представлений о многом или немногом, бесконечно большом или бесконечно малом и т. п.*³

Доверие как нечто субъективное рассматривается впослед-

ствии и другими авторами. *Доверие*, – как отмечал М. Н. Соболев уже в советский период, – *есть субъективное настроение кредитора, которое не может быть руководящим началом для такого хозяйственного действия, как передача имущества во временное пользование другого хозяйства. Когда кредитор отдает свой капитал или потребительский запас в пользование должника, он руководствуется хозяйственным расчетом и строит его не на туманном, субъективном и непрочном доверии, а на объективных данных, которые дают ему основание твердо рассчитывать на обратное получение своего имущества*⁴.

Доверие, как нечто субъективное, зачастую связывают либо со способностями заемщика, его личными качествами, либо с тем имуществом, которое имеет должник. Чисто субъективный элемент в оценке экономического явления становится здесь решающим фактором. Не случайно, как это будет показано далее, с этим не был согласен ряд авторов, пытавшихся устранить отождествление кредита с доверием. Психологический настрой, некое ожидание, обещание – иногда весьма важные компоненты отношений, однако далеко не решающие аргументы для кредитной сделки. *Кредит является экономической категорией, его свойства поэтому следует искать не в области этических, моральных качеств партнеров, а в области денежных, имущественных отношений.* Нельзя не согласиться с К. Книсом в том, что решающий фактор кредита – не настроения, а прежде всего экономические факты.

При всей справедливости характеристики доверия как субъективного, оно тем не менее представляет собой явление общественное, объективное. Вступая в отношения друг с другом, люди неизбежно оказывают доверие, оно явственно проявляется, базируется на объективных началах.

То, что доверие имеет не столько нравственное, сколько материальное, хозяйственное основание, замечали также достаточно давно многие исследователи кредита, в частности, упомянутый нами К. Книс, а до него российский профессор Н. Х. Бунге и впоследствии Л. Федорович, англичанин Х. Д. Маклеод и др.

С этими и другими авторами нельзя не согласиться. Доверие действительно имеет экономическое основание. Из этого, однако, не следует, что нравственные начала при этом отсутствуют. Даже если есть материальное (материальная гарантия), личность заемщика всегда принимается во внимание. Более того, материальная гарантия, в том числе обеспечение, добытое сомнительным путем, как правило, не учитывается, и ссуда не выдается.

Нравственные и экономические начала доверия остаются той фундаментальной основой, которая всегда присутствует при организации кредитного процесса.

Интересные факты в этой связи приводит Л. Федорович, ссылающийся в свою очередь на ряд известных авторов. *Английские купцы, – пишет он, – имели обыкновение хранить ненужные им для текущих расходов деньги на королевском монетном дворе в Tower's, оттуда могли их получить обратно во всякое время при первом появлении в них надобности. В 1640 г. Карл I, нуждаясь в деньгах для военных целей, завладел насильно находящимися на сохранении деньгами... и хотя эта сумма была вскоре возвращена, но доверие к тогдашнему правительству не возвратилось, и купцы предпочли хранить деньги у себя дома под надзором своих слуг*⁵.

Только сочетание двух сторон доверия дает полную характеристику кредитного события. Недаром в современной практике в принципах рационального кредитования непременно

¹ См. ссылку Н. Х. Бунге в его сочинении. С. 19–20. *Collektion des economists. Law. Mercure de France, 1720. P. 658.*

² Теория кредита. Сочинение Н. Бунге. Киев, 1852. С. 20.

³ Кауфман И. И. Кредит, банки и денежное обращение. Спб., 1873. С. 62.

⁴ Соболев М. Н. Основы теории кредита в популярном изложении. Финансовое издательство НКФ СССР. М., 1926. С. 133.

⁵ Федорович Л. Теория денежного и кредитного обращения. Одесса, 1888. С. 323.

учитываются характер заемщика, его честность, порядочность, аккуратность, кредитная история и т. п. Однако вопрос заключается не только в этом, но и в том, имеет ли доверие отношение к сущности кредита, имеет ли оно отношение к кредиту вообще. А. Цешковский, например, считал, что доверие относится к категории морального, а не реального кредита, что *несмотря на родовое понятие кредита, которое склоняется более к понятию чисто нравственному, первоначальным установлением был ломбард (Mont-de-Piete) – настоящий банк вкладов ценных вещей*¹. А. Цешковский полагал, что личные качества человека могут быть основой кредита, но как элемент личных отношений, следовательно, как исключение, а не правило.

О том, что доверие не является обязательным атрибутом всех видов кредитных сделок, говорил и В. А. Коссинский, напомнивший, как в XVI–XVII вв. в Московской Руси иностранные купцы, несмотря на обман в сделках, продолжали торговать и оказывать кредит, покрывая потенциальные убытки взысканием повышенного процента. Получалось, что при отсутствии доверия кредит не только предоставлялся, но и по-прежнему оказывался привлекательным для иностранных кредиторов.

Кредит без доверия к его возвратности может представляться и по политическим соображениям. Особенно это проявляется в международных экономических отношениях, как поддержка «дружеских» режимов в той или иной стране. Чаще всего такие кредиты постепенно пролонгируются, а затем и вовсе списываются за счет ресурсов страны-кредитора. Можно предположить, что кредит в этом случае предоставляется без полной убежденности в его возврате и под определенным давлением третьей стороны. Как правило, невозврат такого «кредита» компенсируется определенными выгодами, которые получает кредитор от других экономических проектов, заключаемых с заемщиком.

Эти и другие примеры показывают лишь то, что *доверие не всегда присутствует в кредитной сделке как обязательный атрибут кредита*, как его свойство, но не доказывают того, что оно не имеет никакого значения для кредитного процесса. Доверие, будь оно основано на нравственной или экономической основе, безусловно, принимается во внимание во взаимоотношениях между кредитором и заемщиком.

Кредит был и остается экономическим процессом, а это означает, что доверие, как и в других экономических явлениях, сохраняет свое высокое значение. Это касается денег и товара, услуг и ценных бумаг, всего финансового рынка, это касается не только экономических категорий, но и отношений между отдельными институтами и целыми странами. Известно, например, что доверие к валюте является одним из решающих факторов ее использования как средства сбережения. Люди предпочитают хранить свои накопления в тех денежных знаках, которые менее подвержены обесценению, внушают большее доверие между участниками воспроизводственного процесса. Напротив, люди всегда избавлялись от валюты, которая не внушала доверия. Из российской истории известно, например, что деньги, выпущенные Временным правительством взамен царских денег, не пользовались доверием, граждане старались сберечь не «керенки», а царские деньги, несмотря на то, что прежнего политического режима уже не стало.

К. Книс в своей упомянутой выше работе еще в 1876 г. показывал, что элементы доверия присутствуют во всех хозяйственных сделках. Домовладелец, сдавая квартиру, доверяет квартиранту в том, что он будет аккуратно обращаться с вверенным ему имуществом. Хозяин предприятия доверяет своим ра-

ботникам, вверяя им получаемое сырье и материалы для последующей обработки. Покупатель доверяет продавцу в том, что тот предлагает ему качественный продукт, акционер доверяет правлению общества вести данное предприятие и т. д.²

При оценке доверия в кредитных отношениях нельзя не видеть его значения главным образом по отношению кредитора к заемщику. Э. Вреден, признавая роль доверия, полагал, что оно, *как основание кредита, является действующим элементом только при ссуде, т. е. со стороны верителя*³.

Если считать доверие специфическим свойством кредита, то тогда зачем залог (обеспечение) при кредитовании; выходит, что без него кредитная сделка и не является кредитом. Такая точка зрения действительно существовала. Отдельные авторы писали, что кредит, имеющий обеспечение, когда есть полная уверенность в возврате ссуды, отсутствует риск и опасность потери, не является кредитом. *Так называемый реальный кредит не является кредитом*, – утверждал Данквардт (Dankwardt)⁴.

Полагая, что при наличии залога или другого полноценного обеспечения кредит не исчезает, его возврат лишь приобретает более реальные очертания.

Наконец, нельзя не отметить и того, что кредит является необходимым, но *добровольным* переходом ссужаемых средств. Никто не принуждает кредитора и заемщика вступать в кредитные отношения: в этом смысле кредитование не является вынужденной сделкой, как это объявляют отдельные авторы, выделяя характерные свойства кредита в отличие его от других экономических отношений.

Доверие в кредите, как отмечалось, действительно имеет место, его нельзя игнорировать. Оно имеет не только психологический, нравственный, моральный аспекты. Доверие содержит важный экономический смысл. Только тот субъект имеет возможность получить во временное пользование чужие капиталы, кто доказал свою кредитоспособность, умение вести хозяйство, словом, кто завоевал доверие у своих партнеров. Доверие как психологический, нравственный фактор оборачивается существенной материальной выгодой (или проигрышанием в случае его отсутствия).

Вероятно, поэтому в современной экономической литературе при определении сущности кредита доверие как его свойство упоминается довольно часто. Это можно проследить как по зарубежным, так и отечественным источникам⁵.

На протяжении последних сорока лет в довольно известных немецких, английских и американских изданиях характеристика кредита как доверия продолжает оставаться заметным определением его сущности.

² Knies C. Der Kredit. I. Berlin, 1876. P. 49.

³ Вреден Э. Финансовый кредит. Спб., 1871. С. 180.

⁴ Упоминание об этом можно увидеть у К. Книса в его книге «Der Kredit». I. С. 47.

⁵ Среди зарубежных источников можно упомянуть следующие издания. «A new English dictionary on Historical principals» (1962), где кредит рассматривается как *предоставление товаров или денег, основанное на вере в будущий платеж* (с. 2962).

«Gablars Wirtschaftslexikon» (1960) представляет кредит как *веру в способность человека или фирмы своевременно и надлежащим образом выполнить свои долговые обязательства* (с. 101). По «Dagmar von Erffa Wirtschaftslexikon» (1976), кредит – это *вера в платежеспособность* (с. 412), у издания «Encyclopedia Americana» (1980) кредит – это *вера кредитора в заемщика, выражающаяся в предоставлении ссуды* (с. 165), у «Oxford English dictionary» (1989) кредит – это *вера в способность и намерение получателя купить в будущем, заключающиеся в предоставлении ему товаров или иного без немедленного платежа* (с. 1934), наконец, по «Lexikon der modernen Wirtschaftspraxis» (1995), кредит – это *вера в человека или фирму, и прежде всего в их способность и готовность своевременно и надлежащим образом выполнять свои долговые обязательства* (с. 256).

¹ Цешковский А. Кредит и оборотные средства. Спб., 1893. С. 8.

Характеристика кредита как доверия постепенно входит и в отечественную литературу¹. Однако доверие, характеризует кредит, не является его специфическим свойством, отличающим кредит от других процессов, а поэтому, на наш взгляд, не выражает его сущность.

Для современной России вопрос о доверии в кредитной сделке приобретает не только теоретическое, но и весьма важное практическое значение. От кредита это понятие перешло к банкам, выступающим денежно-кредитными институтами. Так случилось, что за последние 50 лет российские граждане испытали на себе самые разнообразные последствия, связанные с движением денег, получаемых в банке на кредитной основе. Памятуя, например, о том, что по остаткам средств в сберегательных кассах при проведении денежной реформы 1947 г. производился обмен старых денежных знаков на новые по соотношению 3:1, а по деньгам, находящимся на руках, по соотношению 10:1, граждане при каждом слухе о предстоящей денежной реформе или обмене старых денег на новые спешили в банк, часами стояли в очереди с тем, чтобы положить свои сбережения на кредитной основе в банковское учреждение. Напротив, слухи о некотором лимитировании выдачи средств наличными со счета в банке вызвали ажиотаж у населения, вновь приводили к очередям по снятию денежных средств. Начавшийся отток денежных средств из банков в мае 1998 г. в связи с приближающимся кризисом к ноябрю этого года снизил общий остаток депозитов и вкладов в рублях на 22,5%².

Конечно, доверие к деньгам и доверие к кредиту – это не одинаковые понятия, но они тесно взаимосвязаны друг с другом. К примеру, если инвестор, доверяя банку, кладет деньги на срочный депозит, то тем самым он, проявляя к нему лояльность, предоставляет кредит (этому кредитному учреждению). Поскольку банк является одновременно как кредитором, так и заемщиком, его денежные операции во многом зависят от доверия к национальной валюте. В случае ее обесценения владельцы денежных средств стремятся сократить их размер на своих счетах, ухудшая тем самым финансовое состояние кредитного учреждения и снижая доверие к нему как денежно-кредитному институту.

Разразившийся в августе 1998 г. острейший кризис вызвал дестабилизацию всего финансового рынка, привел к потере ликвидности крупнейших банков страны. Во второй половине 1998 г. Банк России отозвал лицензии у 77 коммерческих банков. Из 30 самых крупных российских банков ушла с рынка большая их половина. В результате объявленного Правительством России дефолта была приостановлена преобладающая часть платежей по внешнему и внутреннему долгу. Лишь немногие российские банки продолжали исправно выполнять свои обязательства перед вкладчиками и клиентами, а также зарубежными экономическими субъектами. Неуверенность, недоверие российских граждан к национальным банкам сохранилось и после 1998 г. В полной мере не восстановлено и доверие клиентов к банкам после современного финансово-экономического кризиса.

О том, что доверия между банками и их клиентами недостаточно, свидетельствуют данные об объемах кредитных вложений. Согласно прогнозам развития российского банковского сектора, к 1 января 2016 г. кредиты к ВВП должны составить лишь 55–60%. Можно предположить, что слабое

развитие кредитных отношений выражает наличие в обществе недоверия между экономическими субъектами. Массштабы кредитных отношений по-прежнему являются барометром их развитости и доверия в экономике. Разумеется, еще большее воздействие на доверие в кредите оказывает его качественная характеристика. Если, например, в структуре кредитов банка существенный удельный вес занимают просроченные и тем более проблемные кредиты, то доверие к банкам заметно снижается.

Доверие в кредитной сделке не возникает по принуждению, оно является следствием существования долговременных устойчивых отношений между экономическими агентами, исправного выполнения взаимных обязательств. Конечно, это зависит как от экономических факторов, в том числе имеющихся ресурсов, так и от состояния законодательной базы. К сожалению, прочная финансовая база для выполнения принятых обязательств еще не создана в полном объеме. Высокая доля убыточных предприятий в экономике, отсутствие должного обеспечения кредита особенно у средних и малых товаропроизводителей снижают уверенность банков в соблюдении заемщиком принципа срочности кредитования. Отсюда совершенно естественно, что меры по созданию должного доверия между экономическими субъектами, прежде всего, лежат в плоскости развития экономики, укрепления финансов предприятий и банков. Устойчивый экономический рост создаст необходимые предпосылки для развития предпринимательской деятельности (экономический кризис неизбежно снижает экономическую активность, сокращает объемы кредитования экономики). Такова общая закономерность между движением кредита и экономикой в целом.

Важное значение в развитии доверия между банками и их клиентами приобретает *стратегия клиентоориентированности*. Рост доверия между экономическими субъектами, рост кредитных вложений, рост экономики практически являются взаимообуславливающими факторами.

Согласно М. Бруну (Manfred Bruhn), клиентоориентирование предполагает *принципиальное ориентирование предпринимательских действий на потребности клиентов, которые учитываются при планировании и выполнении коммерческих услуг, с целью формирования долгосрочных стабильных и экономически выгодных отношений с клиентами*³. Представляется, что современной практике (не только российской, но и зарубежной) недостает именно данного акцента. Вероятно, в силу недостаточного знания клиента, анализа его потребностей и состояния в мире произошли те события, которые привели к масштабному кризису.

Партнерские – взаимовыгодные – отношения банка с клиентом могут возникнуть как при условии (на основе) доверия банка к клиенту, так и *лояльности* клиента к банку. Лояльность клиента к банку (от англ. *loyal* – верный, преданный) – это характеристика клиента как потребителя банковских услуг, выражающая его положительное (преданное) отношение к банку, его бренду, продукту или услуге. Лояльность клиента по отношению к кредитной организации можно выразить через его поведение по количеству и частоте покупок банковских продуктов, чувствительность к цене услуг и др. (поведенческая лояльность).

Лояльность и доверие при совершении партнерских отношений отличаются друг от друга. Лояльность – это отношение клиента к банку (в том числе как кредитору). Дове-

¹ Так, например, у Ю. А. Беляева в «Энциклопедии начинающего предпринимателя» (1998) кредит – это *выражение доверия контрагенту, предоставление ему материально-денежных ценностей в долг безвозмездно или за определенное вознаграждение (процент за кредит)* (с. 63).

² Бюллетень банковской статистики. М., 1999. № 8 (75). С. 70.

³ Bruhn M. Das Konzept der Kundenorientierten Unternehmensführung. In: Hinterhuber, Hans H.; Matzler, Kurt (Hrsg) Kundenorientierte Unternehmensführung. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH., 2002. P. 32.

рие – это отношение банка (как производителя банковского продукта и его продавца) к клиенту (как покупателю, в том числе кредитополучателю).

Известно, однако, что **банк на практике – это не только продавец товара (в том числе кредитор), но и покупатель продуктов (в том числе ресурсов)**. Поэтому для него важно не только доверие, оказываемое клиенту, например, при выдаче кредита, но и лояльность, благоприобретенная у клиента, готового как в данный момент, так и в дальнейшем пользоваться услугами данного кредитного учреждения.

Доверие и лояльность, будучи двумя условиями осуществления партнерских отношений, со сменой характера сделки сохраняют свое значение и для клиента. Клиент, являясь лояльным при покупке банковского продукта, например, при продаже своего продукта (размещении на возвратной основе) в форме вклада, должен приобрести доверие, уверенность в выполнении банком его обязательств по возврату долга и уплате процента за пользование депозитом. Для клиента доверие и лояльность так же важны, как и для банка. Правильная оценка как уровня доверия банка к клиенту, так и уровня лояльности клиента к банку практически определяет сбалансированное устойчивое развитие кредитной организации.

В каждой отдельной сделке доверие и лояльность по отношению к друг другу имеют обоюдное значение. Сделка может состояться только тогда, когда кредитор доверяет заемщику, а заемщик лоялен по отношению к кредитору (банку). Для кредитора и заемщика степень доверия и лояльности имеет важное информационное и экономическое значение. По степени лояльности кредитор может судить об уровне оказываемого ему доверия, возможности разместить свой кредит. В свою очередь, заемщик по степени доверия, оказываемого ему кредитором, может оценить свои возможности получения кредита.

Учитывая, что банк является одновременно и кредитором, и заемщиком, соотношение доверия и лояльности усложняется. Для банка, предоставляющего кредит, важен как уровень оказываемого им доверия своим клиентам, так и лояльность клиентов (например, их готовность открыть счет в банке, поместить свободные ресурсы на банковский депозит). Банк как покупатель ресурсов, как заемщик становится лицом, выражающим лояльность к клиенту, ставшему его кредитором, вызвавшим доверие банку.

Уровень доверия банка при этом не следует сводить только к уровню оказываемой клиентами лояльности. Спрос на услуги банка, безусловно, является важным для оценки бизнеса кредитной организации, но не менее существенным является также степень возможного предложения кредита, в том числе с позиции его последующего возврата, срочности, сохранения ссужаемой стоимости. Банк как институт, торгующий чужими деньгами, всегда находится в зависимости от клиента: либо от кредитоспособности клиента, либо от отношения клиента к кредитному учреждению. Неудивительно поэтому, что политика банка неизбежно является клиентоориентированной. Банк, рассчитывающий на успех, неизбежно должен поддерживать свой статус надежной кредитной организации, готовой помочь клиенту в развитии его деятельности.

Для выражения степени лояльности клиента, учитываемой банком, кредитной организации и банковскому сообществу можно рекомендовать круг показателей, характеризующих: количество клиентов банка, в том числе крупных клиентов; цену бренда банка; сумму размещенных депозитов в банке; размер кредитов (других продуктов), полученных клиентом за определенный период; средний размер стоимости предостав-

ленной услуги; количество случаев повторного обращения в банк за тот же период; количество случаев обращения в банк за другими банковскими продуктами и услугами; продолжительность сотрудничества клиента с банком; переход клиентов в другой банк из-за цены банковского продукта; намерение клиента к продолжению сотрудничества с банком.

Анализ динамики, обязательный и систематический мониторинг данной группы показателей лояльности клиентов даст возможность банку точнее оценить степень клиентоориентированности, своевременно реагировать на изменение потребностей клиентов, ориентироваться на их более полное требование как к составу банковских продуктов и услуг, так и к их качеству.

Что касается доверия, оказываемого банками экономическим субъектам, здесь, безусловно, важное значение имеют характер экономического цикла, состояние внутренней и внешней макроэкономической среды, в том числе такие индикаторы, как стабильность, устойчивость развития банковской системы и ее отдельных институтов, частота и масштабность их банкротства, их имидж как общественно значимых инвесторов, представления общества о проводимой банками политике, а также кредитоспособность, включая деловую активность, характер денежного потока, квалификацию банковского персонала, моральные качества руководителей и др.

Развитие кредитных отношений и доверительных мотивов в деятельности кредиторов и заемщиков зависит не только от экономической среды. Другим фундаментальным фактором укрепления доверительных отношений является законодательное обеспечение. Известно, что экономические субъекты могут быть вполне благополучными в финансовом отношении, но если они не доверяют друг другу в силу отсутствия у них должных юридических гарантий, экономические отношения не состоятся. Так правовое обеспечение, степень защищенности прав кредитора и заемщика выступают на первый план. Банковское право в развитых странах давно стало самостоятельной отраслью правовой науки, успешно защищает интересы собственников. Для современной России вопросы законодательного обеспечения имеют, на наш взгляд, повышенное значение. С переходом на новый тип общественных отношений финансово-банковское право еще далеко не полностью удовлетворяет потребностям банковской практики. Известны значительные упущения в залоговом обеспечении, в том числе в области ипотечного кредитования, в целом в защите прав кредиторов и заемщиков. Поэтому не случайно улучшение доверия между кредитором и заемщиком связывают с развитием и совершенствованием банковского законодательства. ■

Список литературы

1. Большая экономическая энциклопедия. М.: Эксмо, 2007.
2. Бунге Н. Х. Теория кредита. Киев, 1852.
3. Иванов В. В., Канаев А. В., Соколов Б. И., Тонровер И. В. Теории кредита. Монография. СПб.: изд-во СПбГУ, 2007.
4. Кауфман И. И. Кредит, банки и денежное обращение. СПб., 1873.
5. Кейнс Дж. М. Избранные произведения: Пер. с англ. / Предисл., коммент., сост.: А. Г. Худокормов. М.: Экономика, 1993.
6. Косинский В. А. Учреждения для мелкого кредита в Германии. Т. 1. М., 1901.
7. Оксфордский словарь. СПб.: Лимбус Пресс, 1995.
8. A Dictionary of Law: Oxford University Press. 7th edition.
9. Lexikon der modernen Wirtschaftspraxis (1995).