*Напрямок 2. Довіра і мораль в банківській справі*

**Яким має бути моральний підмурок банківської системи? Як повернути взаємну довіру і повагу банкіра і простого українця, банкіра і підприємця?**

**Васильєва** **Тетяна Анатоліївна,**

д.е.н., проф., завідувач кафедри банківської справи

Української академії банківської справи НБУ, м. Суми

Фінансові кризи 2008-2010 рр. та 2014 -2015 рр. оголили цілий ряд слабких місць національної банківської системи, поставивши на порядок денний необхідність пошуку шляхів їх подолання. На поверхню спливли усі накопичені в минулі роки хронічні проблеми, найголовнішими з яких є відсутність чіткої взаємодії між державою та підприємцями і населенням, криза довіри громадян до фінансових установ. Настав час перезавантаження усього банківського сектору України заради створення системи, яка здатна обслуговувати потреби держави та стати надійним партнером громадян.

Основний показник довіри до банків у кризовий період – повернення грошей у фінансові установи після отримання населенням виплат з Фонду гарантування – сьогодні становить близько 20% (для порівняння: у кризу 2008-2009 рр. він був близько 80%). За перший квартал 2015 р. вкладники – фізичні особи винесли з банківської системи валютних депозитів на $1,7 млрд., гривневих – на 15,2 млрд. грн. За даними НБУ з початку 2014 р. депозитний портфель фізичних осіб за вкладами у гривні терміном на 1-2 роки скоротився більш ніж удвічі. Найпопулярніші у вкладників сьогодні терміни депозитів - короткострокові, від двох тижнів до трьох місяців. Сьогодні обсяг вкладів до запитання становить близько третини депозитного портфеля фізичних осіб у гривні. Заборона на дострокове розірвання строкових вкладів, скоріш за все, призведе до того, що частина строкових депозитів перейде в розряд депозитних ліній. Все більше і більше громадян зберігають власні заощадження не на депозитному рахунку, а в індивідуальному сейфі банку.

Поточна криза довіри викликана не лише діяльністю самої банківської системи. Рівень довіри в українському суспільстві є критично низьким і по відношенню до армії, міліції, Верховної Ради, судів тощо. В той же час, краудфандінг і волонтерський рух акумулюють значні ресурси на користь армії, поранених, переселенців, сиріт війни, хворих дітей, самотніх людей похилого віку.

Дослідження американського соціологічного центру Інституту Геллапа, здійснене у 135 державах світу, засвідчило, що в Україні банкам довіряє менше третини респондентів (28 %), а 61 % налаштований скептично. Україна опинилася у топ-десятці, де зафіксована найнижча довіра до банків. Найгірші показники довіри до банків у Греції (13 %), Ісландії та Ірландії (по 16 %). Найближче до України у цьому рейтингу перебувають Угорщина та Великобританія. Найкраще ставлення до банків у Південно-Східній та Південній Азії (його висловлюють мінімум три чверті опитаних). А найліпшим результатом може пишатися банківська система Катару (86 % довіри).

Такий низький рівень довіри до вітчизняних банків обумовлений:

* чинниками, що спричинені макроекономічною та політичною нестабільністю в країні, зокрема: вихід з ринку окремих іноземних банків; значна кількість банків у стані ліквідації; негативний досвід минулих років (неповернення вкладів Ощадбанком СРСР у 1990-х роках, проблеми із поверненням вкладів в 1998 р. і 2008 р.); гіперінфляція; наявність негативних оцінок щодо перспектив макроекономічного та монетарного середовища, які провокують девальваційні очікування та знижують довіру до гривні; недостатній рівень захисту прав споживачів фінансових послуг тощо;
* політикою самих банків, зокрема: порушення етики в банківському бізнесі; непартнерська поведінка банків відносно своїх клієнтів, домінування прав банків над правами клієнта; низький рівень стандартів відкритості банківського бізнесу; непрозора інформаційна політика щодо умов надання банківських послуг; відсутність у банках єдиних стандартів якості обслуговування клієнтів; низький рівень фінансової грамотності населення, порушення репутації та іміджу окремих банків через участь їх менеджменту у корупційних скандалах тощо.

Щодо першого блоку причин, то слід зауважити, що відновлення довіри населення до банківської системи, що виявиться у зростанні обсягів його депозитів, можливе лише за умови уповільнення падіння економіки та зростання добробуту українців. В України сьогодні місячний прожитковий мінімум є меншим ніж 60 доларів, що практично в 2,5 рази менше, ніж передбачено стандартами ООН.

Однією з умов повернення довіри до банків є посилення відкритості Національного банку України (розробка та оприлюднення чіткої, реально досяжної та зрозумілої для банків та вкладників програми дій) та самих банків (зустрічі банкірів з клієнтами з метою створення відкритого інформаційного простору, зменшення ризиків асиметрії інформації). Протекціоністська комунікаційна політика банків, НБУ та Уряду має бути спрямована на формування в суспільстві “заощаджувально-інвестиційної” моделі поведінки.

Але, в той же час, часто конфлікти з вкладниками виникають внаслідок того, що банки використовують некоректні та неетичні методи роботи (наприклад, написання договорів дрібними літерами, складними канцеляризмами тощо), не повністю розкривають клієнту на стадії укладання угоди інформацію про майбутні процентні та комісійні платежі; суттєві умови угоди містяться не в самому її тексті, а в документах, які не були надані клієнту (наприклад, в Тарифах банку); договорами часто передбачена можливість односторонньої зміни умов первісної угоди та інше.

Періоди глибоких криз – це час змін та перегляду базових принципів та умов ведення банківського бізнесу. В докризовий період одним з пріоритетних напрямків банківської діяльності став розвиток споживчого кредитування, виходячи з чого в рекламних кампаніях банків, в поведінці банківських працівників, в системах бонусного заохочування співробітників банків чітко простежувалася тактика «нав'язування» кредиту, популяризації структури споживання домогосподарств «не по кишені», а в кредит. В Україні тільки за чотири передкризові роки з 2005 р. по 2008 р. банківські кредити, що були надані приватним особам, зросли в 17 разів. На тлі цього росту у багатьох громадян сформувалася типова ідеологія рантьє.

Сьогодні в Україні ми може бачити потужний конфлікт банків одночасно як з вкладниками, так і з позичальниками, значно зросла кількість та впливовість клієнтських об’єднань та рухів. Якщо раніше це були лише об’єднання ошуканих вкладників або жертв житлових афер, то сьогодні об’єднання валютних позичальників, вкладників збанкрутілих банків являють собою багаточисельні організації. В результаті в Україні вперше проходять дуже масові протести населення проти дій комерційних банків і навіть проти НБУ. Законотворча та регуляторна відповідь на суспільний запит невирішення конфліктів між банками і клієнтами сьогодні не задовольняє суспільство. Ніколи раніше галузь не відчувала рестрикцію банків такого розмаху (до квітня 2015 р. банківську ліцензію втратило майже чверть зареєстрованих донедавна великих та малих вітчизняних банків).

Окрему етичну проблему становлять масові виселення позичальників з квартир та будинків внаслідок їх неспроможності повернути іпотечні кредити. Нерозвиненість в Україні традицій «соціального житла» (переселенського фонду) унеможливлює цивілізоване переселення проблемних клієнтів, що загострює соціальні проблеми.

Нерозвиненість в Україні традицій та інституцій мікрофінансування перетворює питання кредитування бідних верств населення на особливу проблему.

Сьогодні вимогою часу є створення інституту банкрутства фізичних осіб, ринку колекторських послуг та інші заходи.

Окреме підґрунтя для публічного обговорення становить питання джерел походження банківських капіталів. Останнім часом все більше банкірів цитують достовірне визнання Джона Рокфеллера: «Я можу відзвітувати за кожен зароблений мною мільйон, крім першого». Актуальною є існуюча проблема законодавчого та регуляторного суб’єктивізму, приклади компромісних рішень на вимогу певних фінансових груп або політичних сил.

Ще в 1999 р. був прийнятий Кодекс морально-етичних норм в банках України. Сьогодні вже назріла необхідність суттєвого перегляду стандартів етики кредитування і принципів партнерських відносин, засад визначення ефективної ставки відсотка та справедливих комісійних винагород, наближення стандартів банківського бізнесу до міжнародних стандартів корпоративного управління, законодавчого уточнення переліку умов, які є “несправедливими”, законодавчого обмеження розміру штрафів і пені за прострочення виконання зобов’язань.

В більшості банків України де-юре прийняті кодекси етичної поведінки для своїх службовців і адміністративних працівників. Нажаль, часто вони використовуються як інструмент маркетингу і реклами, захисний механізм по відношенню до законних зобов'язань. Як правило, банківські кодекси визначають вимоги до використання конфіденційної інформації; шляхи уникнення конфліктів інтересів; діяльність службовців за межами банку тощо.

В кризових умовах базові постулати ведення банківського бізнесу вступають у протиріччя зі спокусою використати неетичні методи конкурентної боротьби (цінові, кадрові, рекламні тощо), мотивуючи це відсутністю усталених традицій на ринку або гостротою поточної ситуації.

Поточна банківська криза змусила світове суспільство переосмислити ринкову парадигму з точки зору моралі і персональної відповідальності за наслідки банківської діяльності. В розвинутих країнах останнім часом відхилення від основоположних принципів корпоративної бізнес-етики банківської діяльності опинилися у центрі уваги, зловживання в банках в світі розглядаються відтепер не тільки з погляду карного права, але й з морально-етичних позицій. Наприклад, юридична кампанія Labaton Sucharow протягом останніх декількох років проводила опитування 500 високопосадовців в фінансовій галузі (250 чол. – з США та 250 чол. - з Великобританії). 24% респондентів вважають, що для власного успіху готові брати участь в інсайдерській торгівлі, якщо вони могли б заробити $10 млн. та піти з ними безкарно, а 30% респондентів повідомили, що їх винагорода або бонусна програма створює умови для тиску на етичні норми або порушення закону. У 2013 р. британська парламентська комісія по банківським стандартам запропонувала «відстрочку виплати бонусів банкірів на декілька років, зменшення пенсійних виплат керівникам великих банків» та «введення тюремного утримання за безрозсудний проступок ("reckless misconduct"). А представники англіканської церкви після скандалу з банком HSBC, який через свій дочірній банк був співучасником схем по відмиванню грошей мексиканських наркоторговців (приблизно $881млн.), виступили проти нарахування бонусів менеджерам банків взагалі, «не розуміючи чому банкіри отримують величезні бонуси, а вчителі – ні». Вank of England ввів в посадовий розклад посаду радника (Business ethics adviser) з питань етики для консультування британських банків стосовно будь яких етичних питань.

Етичні принципи роботи банків найчастіше досліджуються не економістами, а філософами, істориками, журналістами, публіцистами, теологами. Існують кардинально протилежні точки зору на проблему етичних норм банківської діяльності: одні ототожнюють банківське кредитування з лихварством, тоді як інші пропонують впровадити релігійні принципи у банківську діяльність (з досвіду ісламського банкінгу). Сьогодні ісламський банкінг вже подолав південні кордони СНД (банківські установи, що діють за принципами шаріату, працюють в Казахстані, Киргизстані, Узбекистані, Азербайджані). Останнім часом все частіше висловлюється думка, що Україна цілком здатна адаптуватися до цього феномена світової банківської практики.

Вихід із ситуації, що склалася, складний, але він очевидно існує і лежить у відвертому діалозі всіх учасників ринку та повному перезавантаженні усієї системи. Однім з напрямків підвищення етичних стандартів може бути розвиток етичного банкінгу, основна суть якого полягає в високої відповідальності як представників банківської організації, так і клієнтів, за чесну і прозору економічну діяльність. Етичні банки фінансують тільки певне коло проектів, відібраних з урахуванням етичних принципів. Прикладом таких банківських організацій є Banca POPOLAR Etica (Італія), BBK Solidarioa (Іспанія) та ін. На сьогодні 24 банки і інвестиційні фонди з різних країн об'єдналися в FEBEA (європейська Федерацію етичних та альтернативних (неспекулятивних) банків) і обслуговують вже понад півмільйона клієнтів.