

УДК 336.71.078.3

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК  
В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ: ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПОДХОД**

Т. Л. Майборода

Белорусский государственный экономический университет,  
Республика Беларусь, г. Минск, Партизанский пр., 62.  
tatmaibarada@gmail.com

*С позиции поведенческой экономики на примере банковского сектора рассмотрена эволюция добросовестных практик в Республике Беларусь, возможные сложности их внедрения и предложения. В условиях динамичной цифровой экономики и актуальности расширения качества предоставления финансовых сервисов возникает вопрос обеспечения оптимальной информированности клиентов, обеспечивающей возможность принятия более эффективных решений*

для них самих. Проанализирован вопрос стимулов, контроля и поиска оптимальных форм подачи информации для банковского сектора.

*Ключевые слова:* банк, регулирование, поведенческая экономика, информация, конкуренция

## **IMPROVING DILIGENT PRACTICES IN THE BANKING SECTOR: A BEHAVIOURAL APPROACH**

T. L. Maibarada  
Belarusian State Economic University,  
Republic of Belarus, Minsk, Partizansky Ave., 62.  
tatmaibarada@gmail.com

*From the position of behavioral economics, using the banking sector as an example, the evolution of diligent practices in the Republic of Belarus, possible difficulties in their implementation and proposals are considered. In the context of a dynamic digital economy and the relevance of expanding the quality of financial services, the issue of ensuring optimal customer awareness arises, considering the possibility of making more effective decisions for themselves. The issues of incentives, control and the search for optimal forms of information presentation for the banking sector are analyzed.*

*Key words:* bank, regulation, behavioral economics, information, competition

### **Введение**

В рамках развития цифровой экономики и расширения качества предоставления финансовых сервисов банковским сектором актуальным предстает вопрос обеспечения даже не полной, а оптимальной информированности клиентов, обеспечивающей возможность принятия более эффективных решений для них самих. Здесь возникает вопрос стимулов, контроля, поиска оптимальных форм подачи информации. Эти вопросы будут рассмотрены с позиции поведенческой экономики и предложены пути возможного совершенствования банковского сектора Республики Беларусь.

В банковском секторе периодически возникает вопрос обеспечения доступа к достаточной информации для потребителей финансовых услуг по мере развития и совершенствования технологий. Ряд исследователей подчеркивают, что неупорядоченная, избыточная информация очень обременительна для лица, принимающего решение, с точки зрения внимания, времени и ресурсов [1]. Сложность и чрезмерный объем информации ухудшают качество решений из-за когнитивной ограниченности ресурсов для обработки информации и современные информационные технологии могут усиливать информационную перегрузку.

Таким образом стоит задача донесения наиболее существенной информации до клиента банковских услуг. Национальный банк Беларуси постоянно совершенствует регулирование этого вопроса, в частности, в 2018 году были введены следующие требования к кредитным договорам: «При оформлении кредитного договора, а также информации об условиях кредитования на бумажном носителе используется шрифт Times New Roman размером не менее 12 пунктов... Исключение

пунктов из Информации об условиях кредитования не допускается... Информация об условиях кредитования не должна превышать одного листа» [2]. Эта инструкция была дополнена аналогичными требованиями в случае использования электронного документа для оказания услуг дистанционно [3].

В 2020 г. Правлением Национального банка одобрен и направлен ассоциациям участников финансового рынка минимальный перечень принципов добросовестного поведения [4]. В последней публикации Д. Лапко – заместителя председателя Правления Национального банка, озвучено намерение проводить оценку внедрения добросовестных практик в работу финансовых организаций как механизм Национального банка, направленный на защиту прав потребителей. Такая инициатива регулятора вызвана тем, что с 2022 года увеличилось число обращений клиентов банков по поводу изменений в договорах оказания банковских услуг по инициативе банков.

Анализ показал, что у банков было 7–10 легальных способов информирования об изменениях условий, однако чаще всего использовались стенды и сайты банков. Национальным банком предложен критерий адресного информирования потребителей, где потребитель должен иметь возможность осознанно выбрать один из способов сообщения: на бумажном носителе, по электронной почте, через систему дистанционного банковского обслуживания, через мессенджер, SMS-сообщение, push-уведомление [4]. В целом это правильная инициатива с точки зрения поведенческого подхода и архитектуры выбора: клиент в нужный момент (заключение договора) выбирает подходящий способ информирования (персонализация), что гарантирует снижение количества жалоб о ненадлежащем информировании регулятору.

Однако сам по себе механизм «накопление критической массы жалоб и ответная реакция регулятора» не позволяет системе быть гибкой и не решает ключевую проблему – отсутствие стимулов у самих банков для внедрения добросовестных практик и улучшения их качества. Во многом это связано с высокой монополизацией и концентрацией банковского сектора: он представляет собой олигополистический рынок, где наблюдается сокращение филиалов и централизация управления [5]. В таких условиях репутационный капитал и степень конкуренции недостаточны, чтобы стимулировать банки быть добросовестными без вмешательства регулятора. А это, в свою очередь, может приводить к злоупотреблению со стороны банков навязанными условиями: например, использование выбранных клиентом каналов информирования для рассылки несущественной информации и рекламы, что снижает вероятность того, что клиент заметит нужное сообщение с изменениями условий по договору.

Одновременно с проблемой оптимального информирования банкам следует учитывать наблюдающийся рост случаев финансового мошенничества и в ряде случаев облегчения его осуществления при недостаточной защите персональных данных. Чем легче становится использование финансовых сервисов с пользовательской точки зрения, тем больше уязвимостей можно использовать, особенно если мошенничество достоверно имитирует «нормальное» взаимодействие с банком.

Одним из возможных вспомогательных механизмов в банковском секторе могут стать независимые посредники: сайты, приложения, боты, которые предоставляют услуги сбора и сравнения информации по всем категориям

банковских продуктов, а также позволяют отслеживать изменения по уже заключенным сделкам. Принцип работы может соответствовать маркетплейсам типа Onliner, 21Век и др.: на сайте вы можете отсортировать предложения по множеству критериев, посмотреть отзывы прошлых покупателей, получить гарантийное обслуживание и доставку. Похожие услуги предоставляет сайт <https://myfin.by/>, где есть онлайн-калькуляторы кредитов и депозитов, система отзывов, однако сервис завершает свою работу после завершения сделки.

Таким образом, добросовестные практики, как и концепции социальной и экологической ответственности бизнеса, нуждаются в постоянном пересмотре, совершенствовании и диверсификации, особенно в условиях динамично меняющейся цифровой экономики. Первоначальный импульс может быть задан регулятором, однако для дальнейшего развития нужны внутренние стимулы со стороны фирм или заинтересованные посредники. На примере банковского сектора рассмотрена эволюция добросовестных практик в Республике Беларусь, возможные сложности их внедрения и предложения.

#### **Список использованных источников**

1. Roetzel, P. G. Information overload in the information age: a review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development / P. G. Roetzel // *Business Research*. – 2019. – № 12 (2). – P. 479–522.
2. Об утверждении Инструкции о порядке предоставления денежных средств в форме кредита и их возврата (погашения) : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 29 марта 2018 г. № 149 // ЭТАЛОН : инф.-поисковая система (дата обращения: 24.10.2024).
3. Об утверждении Инструкции о порядке предоставления денежных средств в форме кредита и их возврата (погашения) : постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 26 дек. 2023 г. № 488 // ЭТАЛОН : инф.-поисковая система (дата обращения: 24.10.2024).
4. Лапко, Д. Внедрение в деятельность банков добросовестных практик для повышения уровня информированности потребителей банковских услуг / Д. Лапко // *Банковский вестник*. – № 9 (734). – С. 3–5.
5. Золотарева, О. А. Концентрация банковского рынка в Беларуси: влияние на конкурентную среду и предложения по ее оптимизации / О. А. Золотарева, О. В. Сидская // *Вестник ВГТУ*. – 2023. – № 2 (45). – С. 69–81.

© Maibarada T. L., 2024