

[Главная](#) > Швейцарцы не доверяют банкам

## Швейцарцы не доверяют банкам|Les Suisses n'ont pas confiance en banques

Автор: Татьяна Гирко, Цюрих, 24. 10. 2016.



(© Keystone)

Согласно ЕУ, за последний год около трети клиентов утратили доверие к банковскому сектору. В то же время гельветы вполне довольны финансовым учреждением, которое их обслуживает. Во всяком случае, пока.]

Selon EY, près d'un tiers des clients annoncent une dégradation de leur confiance dans le secteur au cours de l'année dernière. En revanche, les helvètes sont tout à fait contents de leur institut financier habituel. Pour l'instant, en tous cas.

Известия о том, что в отношении того или иного банка (не только швейцарского) началось расследование, поступают так часто, что подобные новости редко покидают страницы специализированных изданий, если только речь не идет о крупном скандале, в ходе которого от финансового учреждения [потребовали](#) выдать данные о вкладчиках или банк, нарушивший законодательство об отмывании денег, и вовсе рискует [прекратить](#) свое существование.

Причины могут быть разными, однако репутация финансового сектора во всем мире оказалась подмоченной, а доверие клиентов к банкам падает. В ухудшении своего отношения к финансово-кредитным учреждениям Конфедерации за последние 12 месяцев компании EY признались 30% участников последнего исследования, посвященного этой теме. Примечательно, что жители «страны банков» оказались даже большими скептиками, чем их «товарищи по несчастью» из других стран: в целом в мире растущим недоверием поделился с авторами исследования каждый четвертый респондент.

Утрату доверия специалисты EY оценивают, рассчитывая разницу между ответами «уменьшилось» и «выросло». В Швейцарии значение этого показателя не превышает среднее для Западной Европы и равно 20. В некоторых странах, пострадавших от финансового кризиса, эта цифра может достигать 47 (Италия) или 30 (Испания). Довольно высокие значения зафиксированы и в более благополучных с этой точки зрения странах – Германии (26) и Швеции (24).

Несмотря на столь суровое отношение к банковскому сектору в целом, «своему» финансовому учреждению швейцарцы привыкли доверять. Такое заявление сделали 57% участников исследования, что выводит Конфедерацию на первое место по этому показателю в Западной Европе. Всего же в мире лишь четверо из десяти респондентов склонны доверять своему банку. Кстати, от этого чувства может в значительной степени зависеть число новых клиентов финансового учреждения: «свой» банк готовы посоветовать знакомым 83% швейцарцев и 72% жителей Западной Европы.

В последний [рейтинг](#) самых надежных банков мира вошли всего три представителя Конфедерации. Однако большинство (58%) клиентов швейцарских банков убеждены, что их средства находятся в полной безопасности, а многие (40%) с удовольствием прислушиваются к советам своих банкиров, которые считают беспристрастными. В среднем в мире аналогичные показатели немного ниже – соответственно, 48% и 26%.

«Почти за десять лет с начала финансового кризиса сектор так и не смог вернуть себе доверие клиентов. Им пользуются отдельные институты в Швейцарии, однако банки с трудом оправдывают это доверие, когда речь заходит о консультировании клиентов. Большинство из них считают, что банки не удовлетворяют их индивидуальные потребности. Это опасно для системы, в которой «прямые банки» [учреждения, не имеющие собственной сети и проводящие большинство операций онлайн, прим. ред.] или учреждения, не имеющие банковской лицензии, все чаще конкурируют в традиционными институтами», – отмечает руководитель отдела банковского сектора и рынка капитала швейцарского подразделения EY Олаф Топфер.

Привычные окошки в банковских отделениях уходят в прошлое: каждый третий швейцарец в прошлом году еще более активно пользовался услугами интернет-банкинга, а приблизительно

каждый пятый чаще проводил операции по мобильному устройству. Впрочем, в сфере высоких технологий жители Конфедерации оказались достаточно консервативными: в мире интернет-банкинг стали чаще пользоваться 41%, а мобильным – 33% респондентов. При этом у смартфонов и планшетов в роли банковских операторов – большое будущее, считают эксперты ЕУ.

Однако швейцарские банки пока не в полной мере оценили преимущества современных технологий: когда речь заходит об услугах, оказываемых в «цифровом формате», их клиенты реже, чем респонденты из других стран, цитируют финансовый сектор. Подобное предложение у жителей Конфедерации ассоциируется, прежде всего, с туризмом и сферой развлечений.

«Проводить банковские операции через смартфон или компьютер – это не только просто, но и позволяет экономить время и деньги. Однако для этого необходимы безупречно функционирующие технические решения, которые должны быть простыми в использовании и одновременно надежными. Учреждениям надо срочно разрабатывать интересные решения. Им придется также действовать быстро, если они не хотят, чтобы «прямые банки» и учреждения, не имеющие банковской лицензии, завладели представившимися коммерческими возможностями», – считает Олаф Топфер.

Таким образом, классические банки пока пользуются в Швейцарии определенным кредитом доверия. Однако если они не начнут развиваться, шагая в ногу со временем, где все больше значения приобретают финансовые технологии (FinTech), их клиенты могут обратить свои взоры на другие учреждения, которые способны лучше понять и удовлетворить их потребности.



## Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий

---