

**Куликов Евгений Михайлович**

кандидат социологических наук,  
доцент кафедры социологии  
Кубанского государственного университета  
тел.: (988) 248-06-82

**СЛУХИ КАК ИНСТРУМЕНТ  
ДЕСТАБИЛИЗАЦИИ  
РЕПУТАЦИИ БАНКОВ  
(НА ПРИМЕРЕ СОБЫТИЙ  
ОКТАБРЯ 2008 Г.)**

**Аннотация:**

*В статье рассматривается ситуация массового распространения слухов о банкротстве ряда российских банков в октябре 2008 г. Автор исследует роль тревожных слухов как инструмента конкурентной борьбы посредством ухудшения имиджа ряда участников рынка банковских услуг России, анализирует причины и социальные последствия сложившейся ситуации.*

**Ключевые слова:**

*слухи, рынок банковских услуг, конкурентная борьба, агрессивные коммуникаторы.*

**Kulikov Evgeny Mikhailovich**

Candidate of Sociology,  
associate professor of the chair of sociology,  
Kuban State University  
tel.: (988) 248-06-82

**RUMOURS AS TOOL OF  
DESTABILIZATION OF  
REPUTATION OF BANKS  
(ON EXAMPLE OF EVENTS OF  
OCTOBER, 2008)**

**The summary:**

*In this article the situation of mass distribution of rumours about bankruptcy of some the Russian banks in October, 2008 is considered. The author investigates the role of rumours disturbing as the tool of competitive struggle by means of deterioration of the image of some participants of the market of Russian bank services and analyzes the reasons and social consequences of the current situation.*

**Keywords:**

*rumours, market of bank services, competitive struggle, aggressive communicators.*

В октябре 2008 г. многие российские банки столкнулись с ажиотажем среди населения, стремящегося забрать свои вклады. Этот ажиотаж носил отнюдь не случайный характер, провокационная информация о банкротстве того или иного банка периодически появлялась в Интернете, муссировалась на сайтах, форумах, в чатах. Банки в различных регионах России констатировали рост количества желающих досрочно закрыть свои счета и пытались убедить своих клиентов, что для паники нет оснований.

Мы можем констатировать, что в октябре 2008 г. страна оказалась охваченной слухами о мнимой потере ликвидности и банкротстве банковских учреждений. Причем менялась лишь география и наименование банка, а тип тревожного слухового сообщения был универсален и выглядел примерно так: «Банк "X" разорился, срочно снимайте свои сбережения!» Судя по данным СМИ, тревожные слухи молниеносно охватили территорию РФ от Калининграда до Владивостока. Рассмотрим некоторые типичные случаи.

Например, 13 октября в Екатеринбурге слуховой атаке подвергся банк «Северная казна». Его клиенты были извещены «доброжелателями» о том, что банк приостановил операции по вкладам и близок к банкротству. Злоумышленники рассылали информацию посредством почты, ICQ и SMS-сообщений, использовали возможности форумов и блогов, призывая людей поторопиться забрать свои деньги, пока не поздно. Есть данные, что на сотовые телефоны вкладчиков этого банка было прислано SMS-уведомление с текстом: «"СК" банкрот!!! У кого есть там деньги, срочно снимите!!!»

Вкладчики поддались панике, выстроились в очередь и принялись изымать средства. Банк находился в стабильном положении, но, чтобы вкладчики его попросту не опустошили, руководству пришлось пойти на усложнение процедуры досрочного получения вкладов. Банк «СК» сообщил, что в ряде регионов наблюдался ажиотаж и намеренно стимулировались слухи о неких финансовых проблемах «СК» [1].

Крупнейшее финансовое учреждение региона – «Уральский банк реконструкции и развития» – тоже приняло на себя волну панических слухов. По словам специалиста службы по связям с общественностью «УБРИР» К. Глембовской, люди массово стали снимать деньги, хотя объективных причин для паники не было. Деньги банк выдавал, однако на снятие крупных сумм требовалось писать заявки. Масштабы «черного PR» достигли таких размеров, что банк вынужден был передать всю дискредитирующую его деятельность информацию в правоохранительные органы.

Об информационной атаке на «Банк24.ру» рассказал председатель Совета директоров Б. Дьяконов. «Банк24.ру» подвергся мощной коммуникативной атаке – в день на интернет-форумах, наиболее посещаемых в Екатеринбурге, регистрировалось до 30 новых аккаунтов, которые распространяли недостоверную информацию о банке. Озвучивалось несколько дат отзыва у банка лицензии, в том числе и через «желтую прессу» [2].

В ситуации паники финансовые учреждения Екатеринбурга вынуждены были как-то удержать народ от массового снятия средств и закрытия депозитов. К примеру, в банке «СК» ввели ограничение: каждому стали выдавать не более 50 тыс. руб. в неделю, причем по предварительной заявке. «Банк24.ру» пошел на непопулярный шаг: для тех клиентов, которые решили снять более 50 тыс. руб. со счета, ввели комиссию в 10 % от суммы. Такая же комиссия – для тех, кто решил закрыть вклад досрочно. Естественно, что эти вынужденные меры еще больше подогревали ажиотаж и массовый психоз, так как тысячи людей не могли удовлетворить свою потребность в получении собственных денег, а банки просто физически не могли выдать деньги всем вкладчикам одновременно – такова специфика банковских учреждений [3].

В Хабаровске 7 октября стало настоящим «черным вторником»: люди, взволнованные слухами о банкротстве ОАО «Далькомбанк», внезапно кинулись снимать наличность в банкоматах. Нашлось даже объяснение: мол, упомянутый банк рухнул из-за банкротства «Дальавиа». С утра во всем крае началось «потрошение банкоматов», в ряде мест возникли перебои с наличностью (что вполне естественно, учитывая спрос на наличные деньги). За день кредитное учреждение выдало месячную норму наличности – 600 млн руб. (!). Такова цена слухов только применительно к одному субъекту РФ и только к одному банку. Телефон головного офиса «Далькомбанка» атаковали абоненты, доступ к сайту «ДКБ» стал невозможен из-за огромного числа обращений, центр общественных связей подозрительно молчал [4]. Здесь налицо явные недоработки банковских PR-специалистов, которые потерпели болезненное поражение в борьбе с неформальными коммуникациями за вещательную инициативу и общественное мнение корпоративной аудитории. К сожалению, эта ситуация оказалась не уникальной, а типичной для регионов РФ в октябре 2008 г.

В Краснодаре 10 октября с паникой населения столкнулся «Уралсиб-Югбанк», его вкладчики стали лихорадочно снимать средства со счетов, поддавшись ажиотажу. По городу быстро распространился слух о банкротстве «Уралсиб-Югбанка». У банкоматов образовались очереди до полусотни человек. Люди опасались за свои сбережения, судьба которых внезапно оказалась под угрозой (как это следовало из циркулирующих по городу слухов). Положение осложнялось тем, что в эти дни многие краснодарцы получали зарплату и торопились снять деньги с карточек. Только к вечеру 13 октября ситуацию удалось окончательно стабилизировать: банк открыл 17 новых банкоматов в Краснодаре и крае [5].

В Салехарде было отмечено распространение негативно окрашенных слухов, только теперь в отношении «Западно-Сибирского коммерческого банка». Глава салехардского

отделения «Запсибкомбанка» (Тюмень) С. Бездомников заявил, что у банка возникали некоторые сложности со снятием денег в банкоматах банка, что связано с кратным ростом снятия денег населением, но не с ликвидными возможностями учреждения. Если в обычном режиме одной зарядки банкомата хватало на 3–4 дня, то теперь приходилось пополнять банкоматы по нескольку раз в день. Слухи о банкротстве банка поразили Салехард за один день, народ бросился к банкоматам, но из-за определенного объема банкоматов их просто не успевали заполнять деньгами. Появившиеся очереди у банкоматов породили панику [6].

В Пензе сотни клиентов «Пензенского губернского банка «Тарханы» выстроились в очередь к банкоматам, это можно было наблюдать во всех районах Пензы. Люди спешно снимали деньги с банковских карточек. Многометровая очередь выстроилась и к кассам внутри здания: люди снимали наличные со сберкнижек. Среди населения Пензы молниеносно распространялись слухи о том, что в «Тарханах» вот-вот кончатся наличные. «Наш банк, как и все остальные, переживает сейчас нелегкие времена, – призналась советник председателя банка «Тарханы» Н. Белова. – И связано это с нехваткой наличности. У населения, как обычно, при любом упоминании о трудностях, возник ажиотаж, и люди бросились снимать деньги со счетов» [7].

Таким образом, судя по проведенному краткому обзору событий октября 2008 г., существует достаточно универсальная схема агрессивного коммуникативного воздействия в целях ухудшения репутации банков. Обычно паника в отношении банков поднималась посредством Интернета. Как правило, отличительным признаком такой информации (вне зависимости от географии распространения) служил ее не слишком достоверный источник, например рассылки по ICQ, информация с интернет-форумов, комментарии в чатах. Характер информации предполагал изложение фактов о скором мнимом банкротстве банков. Во многих случаях неизвестные призывали граждан срочно снимать деньги со счетов, ссылаясь на мнения экспертов, знакомых, родственников, непосредственно связанных с банком-жертвой.

В публикациях ряда СМИ высказывалось мнение, что атаку посредством слухов организовали рейдеры, чтобы ослабить и выкупить банки. Очевидно, что при таком раскладе перекупить банки «под шумок» проще всего. Нельзя исключать факт злонамеренного, целенаправленного использования восприимчивости массового сознания к тревожным сообщениям с целью нанесения ущерба корпоративной репутации финансовых учреждений в субъектах РФ. Реализуя свои цели, в том числе посредством неформальной коммуникации, создавая и распространяя искусственно созданные слухи о банкротстве финансовых учреждений, рейдеры тем самым подготавливали благодатную почву для приобретения объектов своих атак.

Вместе с тем обращает на себя внимание тот факт, что в каждом субъекте мишенью слухов были различные банки, всего, по сведениям автора, напрямую пострадало более 20 банков (т. е. у них произошло массовое, паническое изъятие размещенных населением денежных средств). Таким образом, если правомерно предположение о действиях агрессивных коммуникаторов, они должны были, как по специальному сигналу, начинать генерировать искусственные слухи – каждый в своем регионе России, да еще в отношении различных, ничем не связанных между собой банков. Напрашивается вывод: если мы столкнулись с деятельностью создателей искусственных слухов, то их целью был не какой-то конкретный банк, а, по-видимому, вся банковская система России. Этим можно объяснить, с одной стороны, синхронизацию действий по времени, а с другой – отсутствие какой-то одной явной мишени среди банковского сообщества. Как и в случае

со слухами о взрыве на Волгодонской АЭС в мае 2007 г., налицо явная угроза информационной и национальной безопасности РФ [8, с. 109–115].

Конечно, не стоит исключать и спонтанный, непреднамеренный характер слухов, которые просто аккумулировали страхи, фобии клиентов банков за последние месяцы. В ситуации, когда массовое сознание наиболее восприимчиво к негативно окрашенным слухам, а коллективные тревожные ожидания превалируют в обществе, скорость распространения слухов чрезвычайно высока. Их быстрое действие также способствует эффекту коммуникативной близости незнакомых людей. Среднестатистический россиянин рассуждает так: СМИ необъективны, политики лицемерны, бизнесмены стремятся извлечь прибыль из всего. То ли дело, когда информация исходит от людей незаинтересованных: намного легче поверить в повышение курса доллара, о котором услышал от парикмахера, чем в стабильную финансовую обстановку, про которую сообщает правительственный чиновник.

Именно страх перед будущим, трагическое или ожесточенное мироощущение способствовали высокой скорости распространения и значительному охвату аудитории негативно окрашенными слухами. Также вероятно, что осенью 2008 г. мы столкнулись с симбиозом спонтанных и искусственно созданных слухов о банкротстве финансовых учреждений. Стоит отметить, что указанные два фактора (тревожные ожидания людей и активизация агрессивных инвесторов) могли действовать автономно, порождая либо спонтанные, либо искусственные слухи на одну и ту же тематику.

В ситуации функционирования слухов о мнимом банкротстве различных банков в субъектах РФ сложно выделять только экономические, политические или социальные последствия. Как представляется, эти последствия тесным образом взаимосвязаны в нынешней российской действительности. Экономический кризис и тревожные ожидания – это сегодняшнее проявление массового сознания, его доминантная форма. Многие реальные элементы кризиса имеют в своей основе виртуальные, коммуникативные конструкции, основанные на панических, упадочнических настроениях, опирающихся чаще на домыслы и досужие рассуждения, чем на реальные, объективные факты. Вместе с тем «кризис в сознании» и коллективные тревожные ожидания находят свое выражение во вполне реальных экономических факторах.

Очевидно, что в слухах заложен значительный ресурс воздействия на сознание и поведение людей. Особенно опасны негативно окрашенные слухи, сеющие панику, фобии. Они способны парализовать работу банковской системы, обвалить фондовый рынок, а затем проблемы начинаются и у реального сектора российской экономики. И, безусловно, тревожные слухи способны ухудшить репутацию того банка, который является их мишенью.

#### **Ссылки:**

1. URL: <http://www.nr2.ru/ekb/>
2. URL: <http://www.Aif.ru/>
3. URL: <http://www.nr2.ru/ekb/>
4. Степура И. Слухи о банкротстве банка спровоцировали давки у банкоматов // Рос. газ. 2008. 9 окт.
5. Карасев И. Из банка в банку // Рос. газ. 2008. 15 окт.
6. URL: <http://news.finance.ua/ru>
7. URL: <http://www.kp.ru/daily/column/1240>
8. Куликов Е.М., Кубякин Е.О. Слухи как коммуникативный и социокультурный феномен современного общества. Краснодар, 2009.

#### **References (transliterated):**

1. URL: <http://www.nr2.ru/ekb/>
2. URL: <http://www.Aif.ru/>
3. URL: <http://www.nr2.ru/ekb/>
4. Stepura I. Sluhi o bankrot-stve banka sprovotsirovali davki u bankomatov // Ros. gaz. 2008. October 9.
5. Karasev I. Iz banka v banku // Ros. gaz. 2008. October 15.
6. URL: <http://news.finance.ua/ru>
7. URL: <http://www.kp.ru/daily/column/1240>
8. Kulikov E.M., Kubyakin E.O. Sluhi kak kommunikativniy i sotsiokul'turniy fenomen sovremennogo obshchestva. Krasnodar, 2009.