

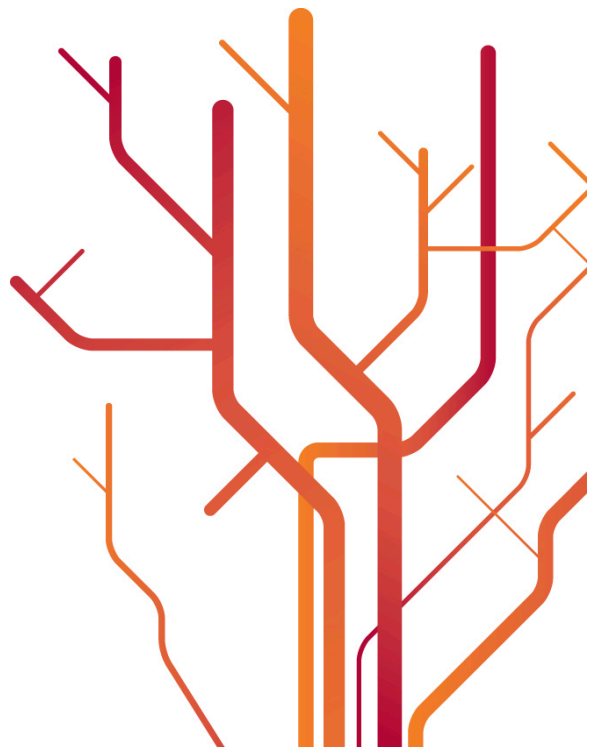
Forbruk av banktjenester

Hvilke faktorer ligger til grunn for forbrukeres valg av banker og banktjenester i Murmansk?

Irina Fagerjord

Masteroppgave i sosiologi
SOS-3900

Våren 2013



“No human exists except steeped in the culture of his time and place”
(Douglas & Isherwood)

Forord

Arbeidet med denne oppgaven har vært en spennende og utfordrende prosess, som både har vært tidkrevende og en tålmodighetsprøve. Gjennom denne prosessen har jeg lært mye nytt, møtt mange nye mennesker og også fått en unik mulighet til å bruke min kulturelle kompetanse og sosiale bakgrunn under feltarbeid i Murmansk.

Mange har bidratt underveis og jeg vil benytte anledningen til å takke dem her. Jeg vil først og fremst benytte anledningen til å takke alle de som har bidratt til oppgaven. Dette gjelder min veileder, **Tom Johansen**, professor ved institutt for sosiologi, statsvitenskap og samfunnsplanlegging ved Universitetet i Tromsø. Jeg vil også rette en takk til **Geir Reiersen** ved SIVA International for et spennende forslag til undersøkelsesfelt.

Jeg vil takke **Morten** og **Geir** for korrekturlesning i løpet av arbeidet med oppgaven.

Takk til alle mine **medstudenter** for de gode stunder og samtaler. Jeg har mange gode minner fra min studieperiode og er ubeskrivelig takknemlig for at jeg har blitt kjent med så mange flotte mennesker!

Takk til mine **informanter** som velvillig stilte opp og bisto som ressurser til studien. Fjorten personer takket ja til å la seg intervju, noe som gav en god tilgang på kompetanse og som også var svært motiverende i mitt møte med feltet.

Jeg vil også rette en rette en stor takk til min **familie** for full forståelse, støtte og oppmuntring gjennom den krevende prosessen. Jeg har vært veldig opptatt og mye borte i perioden jeg arbeidet med denne oppgaven, men nå gleder jeg meg til å tilbringe mer tid sammen med dere!

Tromsø, Mai 2013

Irina Fagerjord

Kapitel 1: INTRODUKSJON	7
1.1. Innledning.....	7
1.2. Tidligere forskning på feltet.....	8
1.3. Oppgavens oppbygging	9
Kapitel 2: DET RUSSISKE BANKSYSTEMET	11
2.1. Sammenbrudd av Sovjetunionen	11
2.2. Kommersielle banker	12
2.3. Finansielle pyramider	13
2.4. Kollaps av hele banksystemet.....	15
2.5. Tillitskrisen	17
2.6. Det nåværende banksystem	18
2.6.1. Fire segmenter	19
2.6.2. Bankene i Murmansk	20
Kapitel 3: METODOLOGISK UTGANGSPUNKT.....	21
3.1. Formulering av problemstilling	21
3.2. Valg av metode	22
3.3. Innsamling av data.....	23
3.4. Utvalgskriterier	24
3.5. Beskrivelse av informanter	26
3.4. Skriftlig materiale som kilde for undersøkelse	27
3.5. Mine forventninger og antakelser	27
Kapitel 4: TEORI	29
4.1. Innledning.....	29
4.2. Teori om rasjonelle valg (TRV).....	29
4.2.1. Bytteteori.....	30
4.2.2. "What's in it for me?"	30
4.3. Weber	34
4.3.1. Kort om Weber	34
4.3.2. Forståelse og forklaring av sosiale handlinger	34
4.3.3. Idealtyper.....	35
4.3.4. Rasjonalitet	36
4.3.5. Ulike handlingstyper	37
4.4. Bourdieu	39
4.4.1. Kort om Bourdieu.....	39
4.4.2. Bourdieus sosiologi	39
4.4.3. Det sosiale rommet.....	40
4.4.4. Kapital	41
4.4.5. Habitus	43
Kapitel 5: FUNN FRA INTERVJUUNDERSØKELSEN	45
5.1. Generelle trekk ved bruk av banktjenester	45
5.2. Faktorer ved valg av bank	46
5.2.1. Tillit	46
5.2.2. Pris og fortjeneste	49
5.2.3. Anbefalinger fra venner og bekjente.....	49
5.2.4. Brukervennlighet.....	50
5.3. Oppsummering av funn	54
Kapitel 6: ANALYSE.....	56
6.1. De tre idealtypene	56
6.2. Kohortanalyse	58
6.3. Tillit.....	63
6.3.1. Eksterne faktorer.....	63

6.3.2. Interne faktorer.....	66
6.3. Risiko.....	70
6.4. Betydningen av sosiale kontakter	75
6.5. Livstil og habitus.....	77
6.5.1. Den lojale habitus.....	79
6.5.2. Refleksive habitus	79
6.5.3. Opportunistisk habitus	81
Kapitel 7: AVSLUTNING.....	82
7.1. Handlingsvalg eller sosial bakgrunn?	82
Literturliste.....	85
Forkortelser.....	88
Vedlegg	89
Vedlegg 1: Beskrivelse av informanter	89
Vedlegg 2: Informasjonsbrev.....	91
Vedlegg 3: Intervjuguide	93

Kapitel 1: INTRODUKSJON

1.1. Innledning

Forbrukersosiologi er et nytt, men raskt voksende forskningsfelt og kan forstås som ”*studie av menneskelig samhandling i lys av kjøp og salg av produkter og tjenester*” (Schjelderup og Knudsen, 2007). Dette feltet innen sosiologi har vært av interesse for meg siden studieoppstart. Jeg er selv av russisk opprinnelse, og tenkte derfor at det ville være interessant å legge studien til Russland. På bakgrunn av det ovennevnte ønsket jeg å studere forbruk blant den russiske befolkning. Oppgaven beskriver forholdene i banksektoren i Russland fra 90-tallet og frem til i dag, og hva som påvirker befolkningens beslutninger ved valg av banktjenester og kredittinstitusjoner.

Kjøp av produkter og tjenester har alltid hatt en viktig plass hos mennesker i alle samfunn. Når det finnes et så stort antall av kredittinstitusjoner som det er i dag, betyr det også at forbrukerne av banktjenester står foran et vanskelig valg. Utvelgelsesprosessen av banker er i hvert tilfelle subjektivt, kunden velger en bestemt bank, og det dannes dermed forventninger til at denne banken oppfyller sine forpliktelser overfor kunden.

For å forstå forbruket på en helhetlig måte, må man også se på de samfunnsmessige aspektene som fenomenet inngår i. For å skape forståelse av valg og vurderinger er det viktig å se på prosessene som ligger bak kundenes intensjoner og handlinger. Disse prosessene kan avdekke hvordan konkrete faktorer påvirker forbrukeratferden til bankens kunder. ”*Mens forbrukeratferd fokuserer på det autonome individet som en fri og uavhengig aktør som fritt velger sine kjøp på rasjonelt grunnlag, argumenterer forbrukersosiologi for en forståelse av forbruk der individet preges av ulike former for faktisitet*” (Schjelderup og Knudsen, 2007:8). Med ”faktisitet” menes det i denne sammenheng faktorer som ”*som hemmer og fremmer menneskelig rom for handling i relasjon til forbruk*” (ibid).

Russland er et land hvor samfunnet og historien skiller seg vesentlig fra andre europeiske land. Jeg har selv vokst opp under Sovjettiden i Russland og har derfor en personlig interesse for dette landet. Selv om jeg ikke var så gammel på 90-tallet, husker jeg godt noe av det som skjedde på den tiden, der i blant sovjetsammenbruddet som ble etterfulgt av flere økonomiske reformer. Disse historiske hendelsene, som vil bli beskrevet nærmere i

neste kapittel, etterlot sterke spor på mange i den russiske befolkningen, både i positiv og negativ forstand. Jeg håper at denne masteroppgaven vil gi leseren en oversikt og forståelse av forholdene i banksektoren i Russland, et land som ligger så nært Norge, men som allikevel er betydelig annerledes.

1.2. Tidligere forskning på feltet

I dette avsnittet vil jeg presentere noen studier som kaster lys over det empiriske materialet som jeg har behandlet i oppgavenes analysedel.

RBC Reiting har gjennomført en undersøkelse av sine lesere. De ble bedt om å svare på hva som har størst betydning for dem ved opprettelse av en innskuddskonto i en bank. De fleste respondentene (35,63 %) la ikke skjul på det faktum at ved valg av bank ser de først og fremst på prosentavkastning fremfor bankenes kredibilitet, selv om den sistnevnte faktoren med en liten undervekt står som nummer to på listen (35,46 %) (Prytin 2012). RBC Reiting forklarer det med at beløpet som kundene er villige til å sette inn i bankene er generelt mindre enn Rub 700.000¹, og derfor faller det inn under innskuddsforsikringsbeløpet (ibid).

På tredjeplass ligger praktisk beliggenhet av bankenes kontorer (11 %) og kun 10 % mener at god service er en avgjørende faktor ved dette valget (ibid). RBC viser noen eksempler på situasjoner hvor selv en høyere prosentavkastning og kredibilitet får mindre betydning hvis en ser på lange køer og trege ansatte. Ved enkelte tilfeller må en vente mer enn 40 minutter og i tillegg under på en rekke dokumenter for å opprette en innskuddskonto. Da vil det kunne oppstå tvil hvorvidt en virkelig trenger de 11 % med rente, særlig hvis det finnes andre banker rett rundt hjørnet som kan tilby en konto med 1 prosent lavere rente, og som kan opprettes med et enkelt pennestrøk i en hyggeligere og vennligere atmosfære.

I følge andre undersøkelser legges det også stor vekt på betydningen av kundens tillit til kredittorganisasjoner i Russland. Russian Public Opinion Research Center (VCIOM) gjennomførte i 2006 en studie av den økonomiske atferden til den russiske befolkningen hvor en analyse av tillit til det innenlandske banksystemet var en del av undersøkelsen.

¹ Tilsvarende cirka 131.000 norske kroner

36,5 % av respondentene var enige i påstanden "Russiske banker er ganske pålitelige, og der kan man trygt oppbevare sine penger". Kun 7,4 % uttrykte full enighet, og 29,1 % var usikre på svaret. Resultatet hentyder dermed at over halvparten av den voksne befolkningen i Russland (63,5 %) ikke har full til til kredittinstitusjonene.

Studier viser at befolkningens holdninger til russiske banker inneholder en stor grad av illojalitet og mistillit som ikke kan kompenseres med en høy prosentavkastning på innskuddet. Forbrukere som kommer inn på markedet i fremtiden vil med høy sannsynlighet foretrekke en noe mindre lønnsom, men en etter deres mening, en mer pålitelig bank som et alternativ på innskuddskonto og sparing.

1.3. Oppgavens oppbygging

Etter denne innledningen vil beskrivelsen av det russiske banksystemet utgjøre kapittel 2. I kapitlet belyses noen av de viktigste historiske utviklingstrekkene innen bank og finanssektoren i Russland, påfulgt av en nærmere beskrivelse av banksektoren slik den fremstår i dag. Videre vil det i kapittel 2 forsøkes å tegne et bilde av bransjen og noen av retningslinjene som regulerer denne, for til slutt å gi en oversikt over de utenlandske bankene som opererer i regionen rundt Murmansk. Kapitlet har i all hovedsak til hensikt å gi leseren et innblikk i hovedtrekkene i det russiske banksystemet gjennom en redegjørelse av systemets opprinnelse og historiske utvikling.

Kapittel 3 er en detaljert begrunnelse av valg av metode og en oversikt over hvordan undersøkelsene ble gjennomført. Hensikten med dette kapitlet vil være å legitimere overfor leseren de metodologiske valg som er gjort underveis, da først og fremst med utgangspunkt i eget vitenskapelig interesseområde og generelle metodologiske preferanser innenfor det aktuelle fagfelt.

Det teoretiske rammeverket utgjør kapittel 4. Kapitlet tar for seg sentrale begreper og teorier som skal bidra til å belyse problemstillingen. Her inngår drøftingen rundt definisjoner og begreper. Sentrale teorier i dette kapitlet er Webers teori om rasjonelle valg og andre teorier som kan bidra til å forklare menneskers handlinger. Kapitlet vil også danne et grunnlag for den videre analysen i neste siste kapittel.

Resultater og funn fra undersøkelsen presenteres i kapittel 5. Undersøkelsens resultater vil deretter bli gjenstand for analyse ved hjelp av det teoretiske rammeverket i kapittel 6. Videre skal resultatene også kategoriseres inn i tre grupper som ble identifisert under undersøkelsesprosessen.

Kapittel 7 utgjør en kort avslutning. Her oppsummeres oppgavens innhold, hvor det til slutt utarbeides en konklusjon basert på oppgavens teoretiske og analytiske rammer som fremstilles i oppgavens kapittel 5 og 6.

Kapitel 2: DET RUSSISKE BANKSYSTEMET

Bankvirksomheten i Russland oppsto en del år senere sammenlignet med resten av Europa, og ble ved flere anledninger rammet av kriser som i stor grad skyldtes ufullstendige reformer. Russland befinner seg på sisteplass blant europeiske land hva gjelder forbrukeres tillit til nasjonale kredittinstitusjoner. I dette kapitlet vil jeg forsøke å beskrive en rekke historiske hendelser som i ulik grad har hatt innvirkning på den nasjonale banksektoren og som dermed har bidratt til å skape mistillit til kredittinstitusjoner i landet.

2.1. Sammenbrudd av Sovjetunionen

Det russiske banksystemet bestod helt frem til 1987 kun av tre banker: Statlige Bank av Sovjetunionen, Stroi Bank av Sovjetunionen og Vneshtorgbank. Den Statlige Bank og Stroi Bank hadde sine kontorfilialer spredt utover hele Sovjetunionen. Den viktigste posisjonen i det sovjetiske banksystemet hadde Den Statlige Bank av Sovjetunionen.

Det første forsøket på å rekonstruere banksystemet i retning av en markedsøkonomi, for på den måten å sørge for en større intensivering av den økonomiske utviklingen i landet, ble gjort på midten av 80-tallet. Etter en lang debatt i 1987 ble det besluttet å opprette en radikal økonomisk reform som også krevde restruktureringer av kreditt - og banksystemet i Russland. I samme periode etterfyltes systemet med fem andre banker – Vnesheconombank, Promstroybank, Agroprombank, Zhilsotsbank og Sberbank. Videre kom de første kommersielle bankene som ble etablert i 1988-1989. Således ble det en gradvis innføring av markedselementer i den sosialistiske økonomien, samtidig som statsmonopolet ble opprettholdt i banksystemet (Medvedkov 1990: 23).

Begynnelsen av reformene startet i desember 1990 med det nye lovverket som ga bankene økonomisk uavhengighet ved at de ikke lenger måtte forholde seg til statens forpliktelser. På slutten av 1991, med dannelsen av Russland Føderasjon som en selvstendig stat, ble også Den russiske sentralbank² (CBR) grunnlagt.

² The Central Bank of Russia (CBR) - en uavhengig institusjon som utfører sine kostnader fra sine egne inntekter. Det er den eneste banken i Russland med rett til å utstedelse av kontanter. Fungerer som den viktigste koordinerende og tilsynsorgan av penge-kreditt systemet i landet og eies av den russiske føderasjonen.

I kontrast til grunnleggelsen av et mer robust og konkurransedyktig banksystem, førte Sovjetunionens fall i 1991 til en toårskrise preget av nedgang i produksjonen av varer og tjenester, økt inflasjon³ og en nedsatt levestandard. Krisen fikk etter hvert store konsekvenser for den russiske bank og dens forbrukere.

Prisene ble frigjort fra statens regulering i 1992 og selv ikke profesjonelle økonomer kunne forutsi at prisene ville stige 200 ganger datidens pris de påfølgende to årene. De menneskene som var så "uheldige" å oppbevare innskuddene i kontanter eller i en sparekonto, oppdaget etter noen måneder at de ble verdiløse. De viktigste årsakene til den økonomiske krisen var:

- Brudd på det gamle økonomiske systemet mens det nye markedssystemet ennå ikke var fullt ut etablert.
- Brudd på de økonomiske forbindelsene mellom Russland og andre SUS-land⁴.
- Feil under gjennomførelsen av den økonomiske politikken og et stort antall av små banker.

2.2. Kommersielle banker

Antall kommersielle banker i Russland hadde en kraftig økning under reformperioden. Det var kun tre statlige og 202 kommersielle banker i 1990. I 1992 var antallet kommersielle banker oversteget 1600 og antallet filialer var rundt 2800.

De kommersielle bankene hadde en markedsandel på 70 prosent⁵, men utgjorde bare 17 % av den totale kapitalverdien. Flesteparten av de små, og selv mellomstore banker, var ikke i stand til å utføre funksjonene som var forventet av en kommersiell bank. Bare et 30-40 talls av de største bankene kunne operere på nær eller på et likt nivå av internasjonale standarder (Medvedkov 1992: 25). Av den grunn kunne ikke de små kommersielle bankene garantere for sikkerheten til innskudd og på en effektiv måte betjene sine kunder. I tillegg var det også mangel på kvalifisert arbeidskraft, dårlig økonomisk og teknisk infrastruktur, mangel på konkurranse og meget høyt rentenivå (Chepurina 1999: 62).

Årene fra 1993 til 1994 var preget av videre vekst i antall kommersielle banker og andre finansinstitusjoner. Mot slutten av året 1994 var bankstrukturen i Russland svært annerledes enn den som eksisterte i 1991 - 1992. Det nye banksystemet begynte i større

³ Vekst i det generelle prisnivået og fall i verdi av penger

⁴ Samveldet av Uavhengige Stater (SUS)

⁵ Etter antall

grad å møte behovene til en internasjonal markedsøkonomi og tilpasset seg stadig mer til de nye økonomiske reformene. Samtidig var det nye bankvesenet preget av en rekke vesentlige og store mangler i kampen om å etterleve de mange markedsøkonomiske standarder regulert av det internasjonale markedet:

- Dannelser av mindre kredittinstitusjoner fortsatte (banker, forsikringsselskaper, investeringsfond), men på grunn av en svak økonomisk basis var de ikke i stand til å takle kundens behov.
- Kommersielle banker og andre kredittinstitusjoner gjennomførte i hovedsak kortsiktige kredittoperasjoner i stedet for å investere kapitalen i industrien.
- Høye renter på kortsiktige lån førte til økning i fortjeneste, som senere ble omgjort til utenlandsk valuta. Dette førte til devaluering av rubelen og inflasjon.
- Det fantes også en rekke investeringsfond og finansieringsselskaper som ikke hadde basert sin virksomhet på et ekte kommersielt grunnlag, men i en form av "pyramideprinsippet" som videre forårsaket en bølge av konkurser i 1994.

2.3. Finansielle pyramider

"All your life is a game"

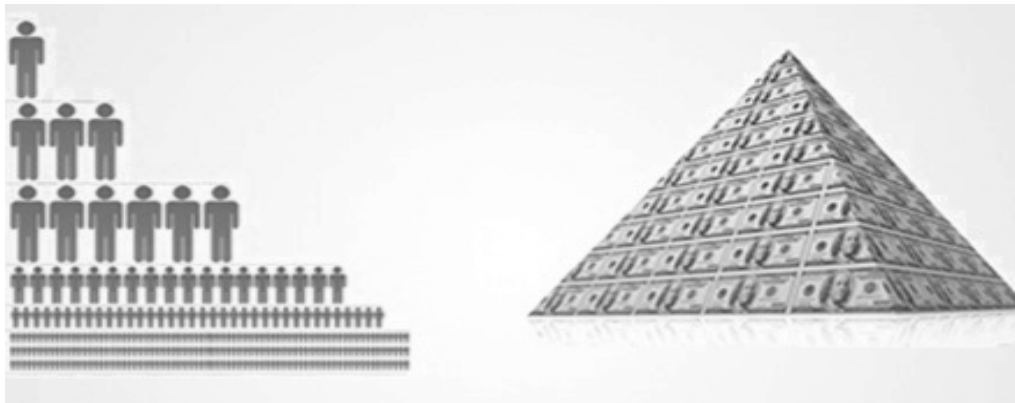
Året 1994 er kjent for fremveksten og sammenbruddet av den største finansielle pyramiden i Russland. De fleste har hørt uttrykket: "There's no such thing as a free lunch". Allikevel jakter mange russere fortsatt på denne "gratis lunsjen" i den evige og blendende tro på løfter om lettjent rikdom skapt av heller useriøse virksomheter. Kundenes ønske om å tjene raske penger uten noen form for risiko, med manglende grunnleggende økonomiske kunnskaper og forståelse for de kapitalistiske prinsippene, fører til at kundene ser bort i fra manglende dokumenter og lisenser til disse selskapene, og konsekvensen blir dermed at dette pyramidespillet får fortsette uhindret og uhemmet i sitt vanlige spor.

I USA omtales pyramidene ofte som "ponzi schemes"⁶. Systemet er meget enkelt: Pyramidens grunnlegger lover en kunde å betale 100 % per måned på innskuddet, det vil si opptil 2 ganger innskuddet. En kunde (K1) setter inn 100 kr. Etter K1 kommer en til kunde (K2) med 200 kr og disse pengene går til utbetaling til K1 (kundens forskudd på 100 kr + 100 kr fortjeneste). Ved hjelp av god og hyppig markedsføring vil antall kunder

⁶ Oppkalt etter Carlo Pietro Giovanni Guglielmo Tebaldo Ponzi (1882- 1949), kjent som Charles Ponzi, første grunnlegger av pyramide i 1920 i USA.

øke med stor hastighet. Systemet tiltrekker seg flere kunder som følge av allerede eksisterende kunders lit til systemets funksjon og økonomiske avkastning, og dermed kommer det flere og flere personer inn i spillet. En kan si at et slikt økonomisk system synes å ha til hensikt å utnytte menneskers naturlige og naive tiltro til og ønske om egen personlig økonomisk vekst og økte samfunnsposisjon.

Dersom K2 ønsker å ta ut pengene sine, vil gjelden betales med innskudd av nyetablerte kunder. Ordningen fungerer selvfølgelig bare hvis det hver måned kommer minst dobbelt så mange nye kunder, altså utbetalingene støttes på deres bekostning.



De fungerer så lenge antallet innskuddsytere vokser i et slikt tempo. Når tempoet reduseres kolliderer pyramiden raskt, og alle de som på den tiden er innskuddsytere, mister alle sine penger.

Den største⁷ og mest kjente pyramiden "MMM" startet sin virksomhet i 1992. Grunnleggeren var Sergey Mavrodi, som med hjelp av naiviteten og den manglende økonomiske kunnskapen til den russiske befolkningen, organiserte et nettverk av billettsalg og "MMM"-kampanjer over hele landet. Pyramiden fikk størst berømmelse gjennom reklame i massemedia, spesielt gjennom en fjernsynsfilm om den berømte Lenya Golubkov⁸. Reklamemannen fremsto som en vanlig mann med godt humør og ble fort kjent over hele landet. Han ble "tillitspersonen" og pyramidens ansikt utad som ble likt av alle da finanspyramiden enda befant seg i en etableringsfase. Det samme ansiktet ble imidlertid gjenstand for hat i samme øyeblikk som hele systemet kollapset.

⁷ Etter omfanget og antall personer som ble bedratt av den.

⁸ Lyonya- forkortelse av et russisk navn Leonid; Golubkov- etternavn.

Det ble lovet 50 % avkastning i løpet av 3 måneder i USA mens russiske Sergei Mavrodi økte MMM's aksjer med 127 ganger i løpet av et halvt år. Det kan anslås som en økning på 2,2 ganger per måned. Antall aksjeeiere i MMM ble anslått til 11 millioner personer (Chepurina 1999). En del penger ble selvfølgelig utbetalt av MMM ved kundenes salg av aksjer, men disse pengene ble kompensert med trippel margin på de nye innskuddsytere.

Det hele endte i 1997 da "MMM" ble erklært konkurs og Sergei Mavrodi flyktet fra Russland. Rykter skal ha det til at det anslagsvis var mellom 5 til 15 millioner mennesker som investerte i den finansielle pyramiden og som til sammen mistet rundt 5 billioner rubler.

I dag eksisterer det fortsatt flere useriøse finansielle organisasjoner i Russland som opererer på lik linje med MMM. Å bekjempe ulovlige aktiviteter som pyramidespill er svært vanskelig på grunn av hull i den eksisterende lovgivningen. Den største delen av svindelen utspiller seg i den innledende fasen hvor "arbeid" oppfyller løftene til kundene, noe som gjør at de statlige organene ikke har et legitimt grunnlag for å stoppe deres virksomhet. I tillegg kan de mulige svindlerne kun saksøkes på bakgrunn av formelle klager fra eksisterende kunder. Imidlertid har politiet kun fått slike klager etter at pyramidene har kollapset, og pyramidenes grunnleggere har sammen med alle pengene høyst sannsynlig forsvunnet til utlandet.

2.4. Kollaps av hele banksystemet

Den økonomiske krisen i Russland i 1998, som også kalles "default", var en av de verste økonomiske krisene i den russiske historien. Mislighold av statlige lån, prisedgang på olje og andre råvarer er blant årsakene til utbetalingene på GKO⁹ var dobbelt så stor som alle statlige inntekter. Staten kunne ikke betale tilbake gjelden og var derfor nødt til å erklære default på lånene.

Denne smertefulle økonomiske krisen i Russland har også forårsaket en stor del konkurser blant bankene. De bankene som aktivt konkurrerte på statsobligasjonsmarkedet sto plutselig på randen av konkurs. Valutarisikoen i september 1998 og den videre devalueringen av rubelen, førte til at bankene opplevde stor frustrasjon og panikk fra deres

⁹ Statsobligasjoner

kunder. I løpet av noen måneder var befolkningens innskudd i russiske rubler gått ned med hele 22 %, mens innskudd i valutaen gikk ned mer enn to ganger. Dette medførte at store markedsaktører måtte forlate banksystemet og bankene mistet kredibilitet hos det etablerte kundenettverket.

Konsekvensene av den økonomiske krisen i 1998 resulterte i positive så vel som negative ringvirkninger. Den negative effekten av krisen inkluderte en rask nedgang på kursen av rubelen (tre ganger på seks måneder), som igjen medførte kraftig nedgang i befolkningens inntekter og levevilkår. Et stort antall av små bedrifter og banker gikk konkurs.

Befolkningen mistet mye av sine sparepenger. Banksystemet var nede i minst seks måneder. Alt dette fikk alvorlige konsekvenser for tilliten til staten og bankene, ikke bare fra den russiske befolkningen, men også fra utenlandske investorer.

Til tross for den negative innvirkningen på befolkningens velferd, spilte krisen en viktig rolle i den økonomiske utviklingen av landet (Zhavoronkova 2011):

- Hovedresultatet av 1998-krisen kalles gjerne en økonomisk overgang fra en råvaremodell til utvikling av andre sektorer i økonomien som før finanskrisens tid ble erstattet av import.
- Krisen i 1998 har også gjort den russiske industrien kraftigere med redusert import og en økt fremvekst av eksport. Prisen på importerte varer i landet steg, mens prisene på innenlandske varer i utlandet falt, noe som førte til at de russiske varene var i stand til å ta igjen de markedene som de tidligere ikke hadde forutsetninger for å konkurrere med.
- Devaluering av den russiske rubelen bidro til en økning av konkurransevnen til russiske bedrifter og den russiske økonomien ble mer konkurransedyktig i generell forstand.
- Små bedrifter har innsett sin styrke og utviklet seg til store selskaper. Mat-, lett- og serviceindustrien har også utviklet seg etter 1999 i riktig retning og forbrukernes etterspørsel har dermed økt.
- Flere og flere utenlandske selskaper har etablert seg og åpnet sine produksjonsbedrifter i Russland. En rekke russiske selskaper har også gått ut på de internasjonale markeder.

Fra et globalt perspektiv hevder ekspertene at krisen har fungert mer som en "fortjeneste" enn en katastrofe for landet. Den har rensket økonomien for "ineffektive elementer"¹⁰ mens "de effektive" fikk lov til å utvikle seg videre. Den offentlige politikken ble også forbedret. Finanskrisen tvang offentlige tjenestemenn til å ta mer ansvar for budsjettet (Zhavoronkova 2011).

2.5. Tillitskrisen

Den russiske befolkningen, som knapt hadde hatt tid til å komme seg ut av 1998-krisen, ble igjen overbevist om at banksystemet ikke kunne garantere dem trygghet. I juni 2004 opplevde det russiske banksystemet til en viss grad lokal krise, som også kalles en "tillitskrise". Krisen ble fremprovosert gjennom fratakelse av lisenser for bankenes virksomhet hos noen mellomstore¹¹ kommersielle banker.

I motsetning til default i 1998, hadde krisen i 2004 ikke noen av de makroøkonomiske forutsetningene. Faktorer som stabil valutakurs, høye oljepriser, moderat inflasjon viste stabiliteten i den økonomiske situasjonen i landet. Til tross for fravær av synlige faktorer ble banksektoren alvorlig rystet av en "sjokkbølge", som opprinnelig var forbundet kun med noen få banker.

Den første nyheten kom i begynnelsen av mai det samme året, om en mulig tilbakekallelse av lisensen til Sodbiznesbank (SBB) for brudd på loven "Om å motvirke legalisering av inntekter". Nyheten forårsaket spenninger blant kundene, investorer og de ansatte i bankene. Etter tilbakekallingen av SBB's lisens, ble det lekket informasjon til media om en eksisterende liste over banker som kunne være fremstilt for lignende krav. Videre ble det spredt rykter om begynnelsen av en aktiv kamp mot CBR med "tvilsomme" banker. Det ble umiddelbart tolket dithen at sentralbanken hadde en "svarteliste", og dette ga opphav til panikk. Bankkundene anså ryktespredningen som et direkte signal av totalangrep på de kommersielle bankene. Den naturlige reaksjonen fra kunder var et ønske om å trekke innskuddet, hovedsakelig fra banker som media hadde knyttet til SBB.

¹⁰ Kalles for "kreativ ødeleggelse" i økonomisk teori, for eksempel i Schumpeter "*Interest and the Business Cycle*" (1934)

¹¹ På størrelsen med kapital

Situasjonen ble også forverret av den negative opplevelsen som de russiske bankkundene har lært fra etter hendelsene rundt slutten av 1990-tallet. Denne erfaringen har ført til fremveksten av "misstillitssyndromet", det vil si at investorenes tillit kan bli svekket, i verste fall undergravd av de minste tegn til ustabilitet.

I følge ekspertene var den støyende bankkrisen i 2004 vanskelig å gjenkjenne som en virkelig og fullstendig krise. Krisen kunne ikke forklares utfra økonomiske årsaker og CBR hadde nok ressurser til å løse eventuelle problemer i banksystemet. Situasjonen i bankmarkedet ble derfor raskt stabilisert.

2.6. Det nåværende banksystem

Ulike økonomiske kriser i landet som bankkriser, konkurser, finansielle pyramider og så videre, har ført til at befolkningen har utviklet en mistillit overfor banksystemet og bankene generelt. Videre foregår det en ny sosialiseringsprosess av banksystemet, utvikling og vekst av banker, og fremvekst av utenlandske banker i Russland. Landets overgang fra en planøkonomi til markedsøkonomi har ført til dannelsen av et to-lags banksystem. Dette systemet består blant annet av en Sentral Bank (CBR) med et omfattende nettverk av kommersielle, utenlandske banker og også andre kredittinstitusjoner.

Endelig fungerer det et system av forsikring på innskuddet. Et system for innskuddsforsikring er først og fremst en sikkerhet for investering og gir også mulighet for å sammenligne tilbud og vilkår for diverse innskudds- og sparekontoer i bankene. Et annet viktig faktum for "modning" av finanssektoren i Russland, er opprettelsen av standardisering i bankens strategier. Mange banker på 90-tallet jobbet i ulike nisjer og ofte var deltagelse på inntektsmarkedet nok til å drive en bankvirksomhet. Nå tilbyr alle banker tjenester som ikke er så forskjellige fra de andre og følger veldig lignende konkurransestrategier (Orlova 2007).

Alt dette førte til en rask vekst i kredittmarkedet, og en økning av antall bedrifter som bruker banklån har blitt en drivkraft for økonomisk vekst i landet. Lån finansierer nesten halvparten av konsumet til forbrukerne, men nivået på bankenes deltakelse i den russiske

økonomien er enda noe lavere enn i andre europeiske land. Likevel er det en meget stor økning sammenlignet med begynnelsen av 90-tallet (Beloglazova 2006).

2.6.1. Fire segmenter

Det nåværende banksystemet består av flere segmenter av banker som opererer på markedet i Russland.

Det første segmentet er "statsbankene" (A)¹² som for eksempel Sberbank og VTB. Det er kommersielle låneinstitutter som i større eller mindre grad er avhengig av statlige deltakelse i deres aktiviteter. Disse bankene skiller seg fra andre aktører i markedet gjennom at staten besitter direkte kontroll over bankenes kapital, eller at staten har en indirekte innvirkning på bankenes politikk gjennom aktiv deltakelse i institusjonen og kontrollering av budsjett og regnskapsføring¹³.

Det nest viktigste segmentet (B) er store kommersielle banker. De opererer som regel i finansielle og industrielle grupper. Disse bankene er hovedsakelig kjent for å samarbeide med andre banker og forsikringsselskaper fra samme konsern.

Den tredje (C) er utenlandske banker. Her er det viktig å bemerke at begrepet "utenlandsk bank" i dette henseende betyr utenlandske selskaper med utenlandske banker som grunnleggere. Det vil si at disse kredittinstitusjoner ikke er filialer av utenlandske banker, men deres "døtre", et firma med 100 % deltakelse av analogiske utenlandske finansinstitusjoner. Banker i denne kategorien er preget av høy effektivitet på markedet. De har som regel lavere kostnader og positive rentesatser sammenlignet med de statskontrollerte bankene. Videre skiller de seg også ut med en betydelig mengde tilgjengelige økonomiske ressurser. Det gir bankene i dette segmentet muligheten til å investere i finansielle instrumenter i det russiske markedet samt gi langsiktige lån til de mest pålitelige låntakere.

Det siste segmentet (D) består av små private banker. Disse bankene utgjør også en betydelig del i det russiske markedet. Antallet av disse bankene er stort sett satt etter

¹² Segmenter (A, B, C, D) brukes videre i oppgaven

¹³"Gazprom" og GazpromBank.

internasjonale standarder. Likevel er muligheten for deres overlevelse og utvikling i det generelle banksystemet betydelig begrenset på grunn av følgende faktorer:

- Private banker har relativt dyr og kortsiktig gjeld.
- I konkurranse med de statskontrollerte og utenlandske banker er innenlandske private finansinstitusjoner pålagt å tilby høyere renter og gunstige vilkår på bankinnskudd for privatpersoner og bedrifter.
- De tiltrekker seg de mest risikable private aktørene og bedriftssparinger, noe som reduserer den gjennomsnittlige tid og øker verdien på innskuddet.
- Det skjer også at i stedet for at det opprettes nye banker, utløses det lisenser i et forsøk på å utnytte et allerede trangt og utfordrende marked. Dette fenomenet skyldes det faktum at fremgangsmåten for registrering av en bank har blitt så komplisert i de siste år. Det er enklere å kjøpe en eksisterende bank enn å registrere en ny en (Orlova 2007).

Private banker erstattes gradvis med de mest likvide og minst risikable segmenter. For å overleve på markedet er bankene nødt for å finne andre mulige investeringsområder, som for eksempel diverse obligasjoner, foretaksobligasjoner, aksjer og andre risikofylte investeringer. Det er nettopp de dyreste og kortsiktige investeringer som endrer hele investeringsstrategien av kommersielle banker og samtidig øker risikoen i det nasjonale banksystemet. Statskontrollerte, kommersielle og utenlandske finansinstitusjoner har den dominerende posisjon i det russiske bankmarkedet.

2.6.2. Bankene i Murmansk

Det er rundt 50 kommersielle banker som opererer i Murmansk. Noen av dem har også filialer som er spredt over hele byen. Bankene som inngår i A segmentet er de største i byen etter total kapital, antall kunder, filialer og minibanker. I tillegg finnes det flere mindre kredittinstitusjoner i D segmentet. I C segmentet, som er utenlandske banker, finnes det blant annet to norske datterselskaper til DNB-konsernet og Sparebank 1.

Kapitel 3: METODOLOGISK UTGANGSPUNKT

3.1. Formulering av problemstilling

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for bakgrunnen for studien, metodologiske antakelser, den praktiske gjennomføringen av datainnsamlingen samt det metodiske arbeidet med analysen.

Da jeg nærmet meg det siste året av min studieperiode, sto jeg foran valget av problemstilling for min masteroppgave. På bakgrunn av at jeg selv er født og oppvokst under sovjettiden, har jeg alltid hatt en fascinasjon for Russland. Interessen bygger først og fremst på Russlands rike historie og de endringer som har funnet sted i landet under og etter sovjettiden.

Med det ovennevnte som utgangspunkt, ønsket jeg å studere nærmere forbruksmønsteret til den russiske befolkning, og se på sammenhengene mellom Russlands historiske utvikling, og hvordan dette har påvirket og muligens endret befolkningens forbruk. Forhåndsarbeidet tok nokså lang tid. Jeg kontaktet flere norske organisasjoner som har et tett samarbeid med russisk næringsliv for å diskutere ulike problemstillinger. Etter å ha sett på ulike løsninger, fant jeg etter hvert ut at en studie av forbruk av banktjenester i Russland var det som slo meg som mest interessant og relevant. Jeg hadde et nokså bredt utgangspunkt og det tok derfor tid å avgrense problemstillingen. For å finne og avgrense temaet, samt finne en konkret problemstilling, dro jeg til Murmansk med formål om å gjøre nødvendig forskning for å kartlegge og avklare hvilke felt som var mest hensiktsmessig for studien. Jeg ville også finne ut hvilke banker jeg skulle ta utgangspunkt i.

I utgangspunktet ville jeg undersøke hvilke holdninger den russiske befolkningen har til norske banker. Under planleggingen av fremgangsmåten for studien tok jeg kontakt med DNB i Murmansk og fikk rask og positiv respons. Under mitt opphold i Murmansk fikk jeg også mulighet til å møte både norske og russiske ansatte på kontoret i DNB. Disse samtalene gav meg bakgrunnsinformasjon om bankens virksomhet i Russland og ideer for videre arbeid med prosjektet. Etter mitt første opphold i Russland fikk jeg en klarere forståelse av feltet. Det hjalp meg til å formulere en presis problemstilling og utarbeide en intervjuguide. Jeg har valgt å fokusere på befolkningens holdninger til bankene generelt,

og i tillegg se på hvordan bankenes nasjonale tilhørighet påvirker kundenes holdninger og valg av kredittinstitusjoner.

På bakgrunn av refleksjoner og forskningen som jeg gjennomførte i Murmansk, formulerte jeg til slutt følgende problemstilling:

Hvilke faktorer ligger til grunn for forbrukeres valg av banker og banktjenester i Murmansk?

Jeg samlet mye informasjon i løpet av feltarbeidet i Murmansk. Alt virket veldig interessant og relevant for min undersøkelse, og jeg fikk stadig flere ideer rundt hva jeg kunne ta med i oppgaven. Dette var også krevende og jeg måtte anstrenge meg mye for ikke å miste fokus på det jeg virkelig ville undersøke. Derfor formulerte jeg noen forskningsspørsmål som dannet et godt grunnlag for videre forskning på feltet, og som vil bli belyst nærmere i denne oppgaven:

1. Hvilke faktorer vektlegger befolkningen ved valg av kredittinstitusjoner?
2. Hvordan har ustabiliteten i finanssektoren på 90-tallet påvirket befolkningens holdninger til bankene i dag?
3. Hvordan er opplevelsen av trygghet og risiko ved investering og hvilke tiltak brukes for å unngå risiko hos de enkelte aktører i markedet?
4. Har bankens nasjonale tilhørighet noe å si for folks valg av kredittinstitusjon¹⁴?

3.2. Valg av metode

Denne oppgaven bygger på en kvalitativ metodisk tilnærming for å belyse og undersøke hva som påvirker kundeforhold og valg av bank. "Det kvalitative forskningsintervjuet er en samtale mellom forsker og informant som styres av de temaene forskeren ønsker å få informasjon om" (Thagaard 2003: 85). Jeg har valgt kvalitativ metode på grunn av metodens grunnleggende trekk og dens fokus på innhold, beskaffenhet og betydning. Kvalitativ orientert forskning søker etter relasjonelle og prosessuelle forklaringer på menneskelig atferd og egner seg best til å fremskaffe data om samhandling (Wadel 1991). Intervjuene i min undersøkelse er utformet ved en delvis strukturert tilnærming som er en form for kvalitativt forskningsintervju. Et delvis strukturert intervjuformat ble valgt for å

¹⁴ DNB i Murmansk brukes som eksempel

oppnå en optimal dialog med hensyn til at jeg i denne forskningen ikke bare kunne stille spørsmål på en bestemt måte, men at jeg også måtte forholde meg til logikken til respondenten og om nødvendig tilpasse seg meg den (Kvale i Thagaard 2003). Videre er det i denne sammenheng et poeng å presisere at respondentens forståelse og tolkning av feltet og intervjuprosessen ikke bare må tas hensyn til, men også er særdeles viktig for å oppnå en mest mulig realistisk og autentisk intervjusituasjon. Derfor måtte jeg som forsker ta visse forholdsregler i utarbeidelsen av intervjuguiden. Spørsmålene måtte formuleres på en slik måte at de holdt seg innenfor de vitenskapelige rammene jeg ønsket å belyse, samtidig som de ga rom for å gjenspeile respondentens egen forståelse av feltet og eget verdensbilde som sådan.

Selve intervjuguiden har jeg delt inn i 4 temablokker: ”Generell beskrivelse av bruk av banktjenester”, ”faktorer ved valg av banker”, ”kvaliteten på tjenester” og ”risikovurdering”. Temaene som informantene ble spurt om var i hovedsak fastlagt og ble fulgt under intervjuene, men rekkefølgen av temaene varierte underveis. Fordelen med å velge denne type metode er nettopp fleksibiliteten som muliggjør at informanten kan ta opp tema som intervjueren ikke vurderte i forkant (Thagaard 2003).

3.3. Innsamling av data

Oppgavens formål er å belyse og undersøke forbruk av banktjenester i det russiske samfunn. Datainnsamlingen er derfor gjort i Russland. Byen der selve datainnsamlingen fant sted var Murmansk, og den ble valgt ut fra flere forskjellige grunner, der i blant at det er en russisk naboby til Norge. Hovedgrunnen er imidlertid at jeg har bodd der tidligere og har god kjennskap til byen. Den har også grei beliggenhet i forhold til Tromsø med tanke på reisetid og billettpris, og sist men ikke minst eksisterer det to norske banker som er godt etablert i byen.

Murmansk er den nærmeste grenseby til Norge, 24 mil øst for Kirkenes. Byen ligger innerst i Kolafjorden på Kolahalvøya nordvest i Russland og er den største byen nord for Polarsirkelen. Murmansk er administrasjonssentret i provinsen Murmansk Oblast og er en by på over 300.000 innbyggere

I følge Paulgaard kan det å reise langt hjemmefra for å studere folk som lever under andre betingelser enn det jeg selv gjør i mitt dagligliv innebære at en nærmer seg feltet som en fremmed, en som kommer utenfra og er ukjent med den virkelighet som skal studeres” (Paulgaard 1997). Selv om jeg har reist langt hjemmefra, er ikke Russland et fremmed land for meg. Jeg har vokst opp og bodd der i 16 år. Dermed har jeg meget god kjennskap til både kultur og russisk språk som er en stor fordel og muligens en nødvendighet for denne type datainnsamling. Wadel (1991) peker på at når en gjør feltarbeid i egen kulturkrets innebærer det at en studerer en del av sin egen virkelighet. Det gjør en del forhold lettere fordi en har noe felles med dem en studerer. Det finnes en felles kunnskapsbase og språket er en del av en slik felleskunnskap, noe som gjør at forskeren står bedre rustet til og har større forutsetninger for å gjennomføre og presentere et autentisk intervju.

3.4. Utvalgsriterier

Jeg har gjennomført noen samtaler med ansatte i DNB som ga meg mye nyttig bakgrunnsinformasjon og ideer for videre undersøkelse. Men valget av informanter falt på kunder og ikke ansatte hovedsakelig på grunn av studiens problemstilling som ble utformet etter samtalene med ansatte.

Jeg ville undersøke kundens opplevelse av interaksjon med bankene i Murmansk, og på bakgrunn av at majoriteten i dagens vestlige samfunn disponerer en eller flere kontoer i ulike banker, satte jeg opp noen kriterier for utvalg. I en kvalitativ metode kalles det et strategisk utvalg, ”et utvalg der en velger informanter som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen” (Thagaard 2003: 53). De viktigste utvalgsriteriene var informantens alder og bruk av banktjenester. Med det sistnevnte kriteriet menes et selvstendig valg av bank i tillegg til lønnskonto¹⁵, som vanligvis bestemmes av arbeidsgiveren.

For andre kontoer enn lønnskontoen måtte informantene ha et bevisst forhold til valg av bank og selv bestemme hvor de vil være kunde. Her er det viktig å nevne et spesielt kjennetegn ved det russiske banksystemet. I Russland er det bedriften som velger en bank og arbeidstakerens lønnskonto blir automatisk knyttet til denne banken. Altså får personen

¹⁵ Arbeidsplassen inngår en avtale med en bestemt bank hvor alle arbeidstakere oppretter en lønnskonto

lønn på en konto i den banken som ble etablert av virksomheten der arbeidstaker jobber. På den måten blir personen ”tvunget” til å være kunde i den bestemte banken.

Et eksempel er en av mine informanter. Hun er kunde i 6 banker, men har selv valgt kun to av dem:

”Mine barn går i barnehage¹⁶ (navn) og jeg kan kun betale for barnehagen med kort fra TransCreditBank. Det er kun derfor jeg måtte opprette en konto der. Dumt, men jeg setter bare pengene inn på konto for å betale for barnehagen. (...) Jeg bruker faktisk bankene Sberbank og Alfa Bank aktivt. Alt annet er pålagt.” (K, 32 år)

Eksempelet illustrerer hvordan bruk av bank og banktjenester kan være ”tvunget” i form av lønnskonto og en annen type konto som informanten måtte opprette for å kunne betale andre nødvendige regninger. Videre forteller informanten om valget av Sberbank og hvilke tjenester som benyttes der:

”(..) Hver eneste person bør disponere en konto der (i Sberbank). På grunn av det elementære- vi kommer til å motta tilskudd, for eksempel barnetrygd, som kun kan overføres på konto i Sberbank. Vi får også tilskudd for leilighet på Sberbanks konto. Videre bør alle sovjetiske borgere ha ”sberknizhka¹⁷”. Det å ha en sberknizhka er en vrangforestilling, en levning fra fortiden. Men man kan ha en bankkonto eller flere og administrere kontoene sine på nettet. Jeg får noen utbetalinger fra trygden på sberknizhka som jeg videre overfører online til konto i andre banker.” (K, 32 år)

Her kan en også se tendenser til at informanten ikke bare har helt selvvalgte bankkontoer. De siste to bankene har informanten selv samlet informasjon om for å velge den som etter informantenes mening var mest passende. Tjenestene som informanten benyttet i de såkalte ”selvvalgte bankene” er boliglån, små kreditter og innskuddskonto. Alle de største statlige virksomhetene i Russland samarbeider med Sberbank (A), noe som i stor grad forklarer denne bankens popularitet blant informantene.

Alder var viktig med tanke på endringene i bank- og finanssektoren i Russland. Derfor bestemte jeg meg for å finne informanter i ulike aldersgrupper akkurat for å fange opp opplevelsene av de historiske endringene i banksystemet. For å spore opp betydning av

¹⁶ Barnehagen er bygget for barn av ansatte som jobber i X bedrift. Bedriften har avtale med TransCreditBank både når det gjelder utbetaling av lønn til ansatte og innbetaling av barnehageutgifter. Informanten er ikke ansatt i X bedrift, men har fått tilbud om barnehageplass, derfor måtte hun opprette en konto i TransCreditBank.

¹⁷ ”Sberknizhka” er et russisk navn på sparekonto i Sberbank som brukes for utbetaling av statlige trygder, pensjon osv.

bankens nasjonale tilhørighet ble det også lagt vekt på hvilke banker informantene er kunde i. Informantene som deltok i undersøkelsen er en blanding av kunder av de russiske bankene og banker av utenlandsk opprinnelse¹⁸.

Det ble brukt et eget nettverk for å finne de ”riktige” informantene. Nettverket besto av noen ansatte i bankene og venner som videre hjalp med å finne aktuelle kandidater. Jeg fikk telefonnummeret eller mailadresser til de potensielle informantene. Videre tok jeg selv kontakt med dem og avtalte tidspunkt for intervju.

3.5. Beskrivelse av informanter

I løpet av studien ble det intervjuet til sammen 14 personer, hvor av 4 av informantene var menn og 10 var kvinner. Gjennomsnittsalderen blant informantene er 37 år.

Informantenes alder er et av de viktigste kriteriene i utvalget. Alderen er viktig nettopp fordi det kan bidra til å gi et bilde av hele spekteret av kundens interaksjon med bankene: valget av bank og tjenester, forholdet til banksystemet og kjennetegn på tiltak for å forsikre innskudd og unngå risiko. I den forbindelse har jeg kategorisert følgende aldersgrupper: 20-29, 30-39, 40-49 og 50 år og eldre.

Majoriteten av informantene (5 personer) er i aldersgruppen 20-29 år. I de andre gruppene 40-49, 30-39 og 50 år eller eldre er det tre personer i per gruppe.

Fordelingen av informantene etter utdanningsnivå er som følger: Den største delen av kundene (9 personer) har høyere utdanning. To av informantene har fullført videregående skole og teknisk fagskole og en av informantene har en ufullstendig høyere utdanning (mastergradsstudent).

Intervjuene ble gjennomført der det var mest hensiktsmessig for informantene, både med hensyn til tid og sted. Intervjuene varte fra 20 minutt til 1,5 time, men de fleste lå innenfor en tidsramme på 1 time. Informantene var på forhånd blitt orientert om og samtykket til at det ble brukt lydopptaker under intervjuet. Selve intervjuene ble innledet med en kort presentasjon av meg selv, studien og en kort gjennomgang av informasjonsbrev, og det som lå til grunn for den skriftlige samtykkeerklæringen.

¹⁸ Utenlandske banker som opererer under det russiske lovverket

Informantene ble gjort oppmerksom på at intervjuene ble tatt opp på lydopptaker og at all informasjon ville bli behandlet konfidensielt. De ble også oppfordret til å si ifra dersom spørsmålene var uklare. Jeg opplevde at noen var skeptiske til å bli intervjuet fordi de ikke ville besvare spørsmål som direkte berørte deres private økonomi. Det skal understrekes at jeg på ingen måte presset noen til å stille opp til intervju, men jeg gjorde det klart for dem at spørsmålene omhandlet deres holdninger, opplevelser og erfaringer knyttet til bruk av bank, og at all informasjon ville bli anonymisert i oppgaven.

3.4. Skriftlig materiale som kilde for undersøkelse

I tillegg til intervjuene brukes det skriftlige kilder for å utvide og belyse problemstillingen. Kilder som ble brukt er åpent tilgjengelige publiserte artikler og opplysninger fra offentlig statistikk.

3.5. Mine forventninger og antakelser

Mine forventninger og antagelser bygger på egne erfaringer i forbindelse med forskningstemaet. Som nevnt tidligere foregikk innsamlingen av data i Russland og på bakgrunn av min opprinnelse ble feltarbeidet utført i min egen kulturkrets.

Fra oppveksten og skolegangen under Sovjettiden husker jeg selv hvordan mistilliten og skepsisen til banksektoren vokste frem både i min familie og blant mine bekjente.

Dette skjedde etter sammenbruddet av Sovjetunionen og videre inn i 1994 da finanspyramiden MMM ble så populær i landet.

Pyramiden skapte mye nysgjerrighet i den russiske befolkningen og flere investerte sine sparepenger i selskapet. Jeg husker til og med alle de humoristiske TV-reklamene som handlet om en snill mann som hadde kjøpt gaver til hele familien med penger opptjent i MMM. Reklamene skapte mye god latter og den rettet seg mot alle russiske husholdninger som på den tiden hadde veldig lite informasjon og kunnskap om hva dette ”spillet” innebar. Videre kom det en rekke økonomiske kriser som førte med seg negative konsekvenser for de fleste russere.

Alle disse historiske hendelsene kan ha hatt innvirkning på informantenes tillit til bankene, særlig for de informantene som ikke bare vokste opp under Sovjetunionen, men som også var i en relativt voksen alder på 90-tallet.

Et trekk som jeg ikke hadde forventet under datainnsamlingen var at noen av informantene i 40 årene ikke husket noe spesielt fra denne perioden. Svaret på spørsmål om ustabilitet i banksektoren på 90-tallet ga en annen vending i min oppgave for denne gruppen informanter. Dette kan også forklares med at akkurat disse informantene ikke hadde noe innskudd i bankene og heller ikke kjente noen som hadde det. Dermed er det rimelig å anta at disse informantene hadde lite eller ingen erfaring fra samhandling med bankene på 90 tallet.

Andre trekk ble bekreftet under samtale med en ansatt i DNB. Jeg fikk informasjon om at det fantes noen ”gamle” kunder som ikke var klar over at banken siden 2005 har operert som en norsk bank under det russiske lovverket. I følge en samtale med en ansatt i DNB finnes det fortsatt personer som har vært kunder i banken i over 6 år som ikke vet at Monchebank har skiftet navn og fått nye eiere. De tror fortsatt at banken kaller ”Monchebank”. Bankkundene som deltok i min intervjuundersøkelse hadde en klar forståelse for DNB sin virksomhet og tilknytning til Norge. Her er det verdt å merke at personene som ble intervjuet har vært kunder i DNB i en periode på under 5 år. Dette kan forklare hvorfor ikke Monchebank ble nevnt. Bankens ansatte hevder at overgangen til DNB og bankens tilknytning til Norge på ingen måte ga en negativ effekt, heller motsatt. De har fått enda flere kunder, og det har styrket bankens posisjon på markedet. I følge en ansatt er DNB blant de største bankene i Murmansk, og den konkurrerer med de andre store aktørene på markedet som Sberbank og VTB.

Arbeidet med masteroppgaven var en spennende og på mange måter en utfordrende prosess. Alle informantene var russiske og derfor foregikk intervjuene på russisk. Jeg hadde nokså store data som jeg transkriberte på et tastatur med kyrillisk alfabet som jeg i utgangspunktet ikke var vant med. I tillegg måtte jeg oversette intervjuene til norsk for videre bruk i analysen. Dette krevde selvfølgelig ekstra tid og innsats, men samtidig var det også veldig lærerikt for meg. Min kunnskap om russisk språk og kultur var viktige forutsetninger for å kunne gjennomføre en slik undersøkelse. Jeg fikk også mulighet til å utnytte og anvende både min norskspråklige og russiskspråklige kompetanse.

Kapitel 4: TEORI

4.1. Innledning

En teori er en beskrivelse av virkeligheten som kan danne grunnlag for tolkning av empirisk forskning (Knutsen 2005). Ifølge Halvorsen er hensikten med teori å styre retningen av formulering av problemstillinger, samt å nærme seg empiriske data på en bestemt måte, og for å analysere og forklare et fenomen eller hvordan fenomener er relatert til hverandre (ibid).

Problemstillingen for oppgaven handler om forbruk og valg av banktjenester i Russland og hva som påvirket dette valget. Alle individ i alle samfunnslag er på hvert sitt vis forbrukere. Forbrukernes atferd på bankmarkedet er et studiefelt for ulike samfunnsfag, spesielt innenfor økonomi, psykologi og sosiologi hvor det brukes ulike teoretiske tilnærminger og forskningsmetoder.

Bankene er en av de viktigste aktørene i økonomien i det moderne samfunn og tilbyr et bredt utvalg av tjenester til befolkningen. Kundene står foran valg som de må vurdere ut fra deres individuelle behov og mål. I dette kapitlet vil jeg diskutere teorier som kan forklare hva som kan ligge bak kundenes atferd og handlinger.

4.2. Teori om rasjonelle valg (TRV)

Teorien om rasjonelle valg har sine røtter allerede fra Aristoteles som brukte begrepet "poiesis" til å forklare individets handlemåte ved siden av normregulert handling. Senere ble teorien bygget på og videreført gjennom to andre teoritradisjoner, politisk kontraktteori og utilitaristisk moralfilosofi. Førstnevnte betegnes som "etableringen av sosial orden ses som et resultat av en samfunnskontrakt inngått av rasjonelle egoister" (Aakvaag 2008: 97) og ble utviklet av teoretikere som Hobbes, Locke og Kant. Utilitaristisk moralfilosofi, som i enkelte fagkretser kalles nyttemoral, hevder at det moralsk riktige er det som gir mest mulig nytte for individer (Kornes 1997: 335).

Teorien om rasjonelle valg (TRV) er også inspirert av samfunnsøkonomi som omhandler rasjonell atferd, altså å maksimere produsentenes profitt og konsumentenes nytte. Teorien fikk sosiologisk anerkjennelse i løpet av 1960- og 70- tallet, og har fortsatt en sterk posisjon i faget. Den ble først lansert som en bytteteori om å maksimere nytte i stedet for å

være styrt av normer. Blant sentrale teoretikere er det verdt å nevne blant andre Homans, Becker og Elster.

4.2.1. Bytteteori

I sosiologi er bytteteori blant de mest kjente rasjonelle valgtilnærminger, og forutsettes av at sosial samhandling er en bytteprosess der personer eller grupper bytter materielle og immaterielle goder med sosial eller symbolsk verdi (Kornes 1997: 43). Fokuset går ut på at deltakere i bytteprosessene er rasjonelle individer som bygger på rasjonelle valg ut ifra egne interesser. I følge teorien, består samfunnet av rasjonelle aktører som er motivert av egen nytte og de er bevisste og målrettede i sine handlingsvalg.

Bytteteorien ble studert tidlig på 1960- tallet først og fremst av amerikanske sosiologer som Homans (1910-1989) og Blau (1918- 2002) som etter en revidering fremstilte den basert på fem grunnantagelser:

1. Metodologisk individualisme der alle sosiale fenomener samt deres struktur og endring kan forklares ut fra enkeltindividets handlinger er den første antagelsen.
2. Bytter er den andre antagelsen, som betyr at gjennom samhandlinger foretar individer bytter av materielle og immaterielle goder. Eksempel på immaterielle goder kan være samarbeid mellom bedrifter, studenter i kollokvierom og andre ikke - økonomiske og ikke – materielle goder.
3. Nytte som individer får som et resultat av bytte.
4. Nytte som egoisme er den nest siste grunnantagelsen i bytteteori, og kan kort defineres med et sitat: ”What’s in it for me?”.
5. Gjensidighetsprinsippet, ”en standard som avgjør hva som er rimelig forhold mellom ytelse og motytelse: prinsippet om gjensidighet og asymmetriske bytter” (Aakvaag 2008: 100). Det understrekes videre at gjensidighetsprinsippet ikke er et resultat av bytter, men en mulighetsbetingelse for at bytter kan gjennomføres.

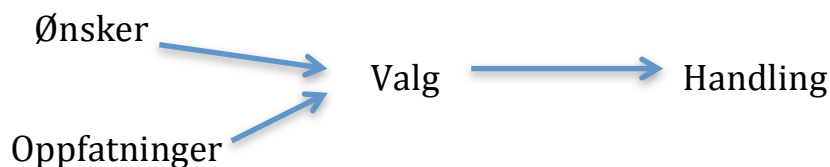
4.2.2. “What’s in it for me?”

Teorier om rasjonelle valg bygger på antagelser om at bytteteori er blant de mest kjente rasjonelle valgs tilnærminger. Altså er aktører rasjonelle i sine handlingsvalg og velger det alternativet som de tror har den største sannsynligheten for å gi dem et best mulig resultat innenfor det gitte handlingsrom.

Elster (2007) forklarer TRV som et resultat av to filtreringsprosesser. Han mener at

gjennom den første faller mange alternativer bort av for eksempel økonomiske-, juridiske- og andre objektive grunner. TRV kjennetegnes gjennom den andre filtreringsprosessen hvor individer velger mellom de gjenværende alternativene som ”gir det beste utfallet gitt hans eller hennes ønsker eller oppfatninger” (Aakvaag 2008: 101). En slik handling som TRV beskriver, omtales gjerne som ”instrumentelt rasjonelt”.

Ønsker, oppfatninger og valg er tre hovedkomponenter i aktør - og handlingsforståelsen til TRV. Ønsker motiverer handling og er dermed den primære drivkraften bak våre handlinger. En rasjonell handling bygger først og fremst på et rasjonelt ønske om “ fremtidige tilstander aktøren ønsker å realisere”. Teorien om rasjonelle valg illustreres i figuren under:



Figur 2. Teorien om rasjonelle valg (Figur hentet fra Aakvaag 2008:102)

4.2.2.1. Ønsker

Mennesker har ofte flere ønsker for fremtiden, noen rasjonelle og noen irrasjonelle. For at det skal være mulig å foreta et rasjonelt valg er ønsket nødt til å være et rasjonelt ønske. Aakvaag hevder at selv om ønsker kan være egoistiske eller altruistiske, trenger rasjonelle aktører ikke å være det. For at ønsker ikke skal være irrasjonelle, stiller Aakvaag visse krav. Det første er at ønskene skal være komplette, der man kan sammenligne tilgjengelige alternativer og velge et framfor et annet. I dette tilfellet sees likegyldighet på som irrasjonelt. Dette innebærer at man ikke klarer å velge det ene alternativ framfor det andre. Alternativene lar seg med andre ord sammenlignes, men lar seg ikke rangere. Hvis to alternativer er kvantitativt ulike, usammenlignbar og ikke lar seg rangere, kalles det for ”innkommensurabilitet”, som er en annen form for irrasjonalitet (Elster 2007). Ønsker skal også være transitive, som kan eksemplifiseres slik: ”Transitive ønsker innebærer foretrekker jeg a (is) framfor b (kinaputter) og b framfor c (brus), så må jeg

også foretrekke a fremfor c. Gjør jeg ikke det har jeg logisk selvmotsigende ønsker” (Aakvaag 2008:104). Det kreves også at ønskene er logisk realiserbare. Eksempelvis er det ikke et logisk realiserbart ønske for en norsk student å bli president i USA. Dette er ikke logisk realiserbart nettopp fordi studenten ikke er amerikansk, noe stillingen forutsetter. Derimot er det rasjonelt hvis studenten ønsker å fullføre utdannelsen, fordi dette lar seg realisere hvis studenten anstrenger seg nok til å realisere det. Videre kreves det at ønsker er stabile og fremtidsrettede. De skal ikke forandres og det skal være mulig å planlegge og gjennomføre realiseringen. For eksempel er det ikke rasjonelt hvis en student bytter studie og begynner på nytt rett før studiets slutt. Kortsiktige ønsker er heller ikke rasjonelle. Selv om fremtiden er usikker er det irrasjonelt å nedprioritere fremtiden til fordel for nåtiden. Med en grad på universitet kan man få flere muligheter på arbeidsmarkedet i fremtiden som er en god investering, fremfor et ønske om å begynne å tjene penger umiddelbart, og etter noen år oppdage at man har langt færre muligheter på arbeidsmarkedet. Og til sist, må ønskene være autonome. Det betyr at de må ha blitt til på en planlagt og kontrollert måte. Autonome ønsker er svært krevende fordi mennesker er utsatt for mange påvirkninger som de selv er ikke i stand til å kontrollere. I tillegg er det vanskelig å identifisere seg med sine ønsker og å vite hvilke konkrete ønsker en person bør ha. Motsetningen til autonome ønsker kalles for heteronome, det vil si de ønsker som ikke er planlagte og kontrollerte. TRV skiller mellom tre hovedformer av heteronome ønsker (Elster 1989). Adaptive preferanser der personer tilpasser sine ønsker til muligheter. Kontraadaptive preferanser, innebærer at en vil ha noe fordi han eller hun ikke kan få det, ”gresset er alltid grønnere på den andre siden”. Den tredje formen for heteronome preferanser innebærer konformisme og er styrt av ønsket om å gjøre det samme som alle andre gjør.

4.2.2.2. Oppfatninger

Oppfatninger refererer til aktørens kunnskap og forståelse av verden, det vil si at menneskets handlinger er basert på hvordan de oppfatter verden. Disse oppfatningene trenger imidlertid ikke å stemme med virkeligheten.

Handlingene skal være i optimalt samsvar i forhold til den andre partens oppfatninger. Kunnskap den enkelte har om verden, gjenspeiler deres oppfatninger. For at en person skal kunne velge det alternativet som vil være det best mulige midlet for å realisere ønsket sitt, må han ha kunnskap om verden, og spesielt om mulige handlingsalternativer

og konsekvenser de ulike valg vil medføre. Viten om høyere utdanning og de ulike fagene er nødvendig for å kunne vurdere hvilket alternativ som vil være det beste for å vinne fram med sine ønsker innen utdanning. Teorien setter også enkelte krav til oppfatninger for at de skal kunne erkjennes som rasjonelle (Elster 2007):

- Oppfatninger skal være basert på tilstrekkelig informasjon. Dette kan baseres fra tidligere erfaringer, men i noen situasjoner trenger vi å skaffe oss den informasjonen for å handle rasjonelt. Situasjonen kan også være preget av objektiv usikkerhet. Det betyr at uansett hvor mye man prøver og hvor lang tid man bruker, lar det seg ikke gjøre å få tilstrekkelig informasjon.
- Oppfatninger må også være logisk konsistente og logisk korrekt dannet. Det siste vil at en ikke skal generalisere på grunnlag av egne eller andres erfaringer, for eksempel ved at en ikke ønsker å gå på universitetet fordi en venn som var student hele tiden klaget over hvor tungt og krevende det var å være student.
- Siste krav er at alle oppfatninger må være upåvirket av ønsker. Hvis ønsker former våre oppfatninger kan det påvirke hvordan vi tror verden faktisk er, og gi oss dårlig grunnlag for å realisere våre ønsker. For eksempel, en person som har et sterkt ønske om å være revisor og søker på stillinger. Avslagene på søknadene og andre tegn som tyder på at ønsket er urealistisk tolkes av han på feil måte. Personen tror selv at han er intelligent og overser manglende økonomisk utdanning og svake mattekunnskaper.

4.2.2.3. Valg og handling

I følge TRV-beslutningen, altså det som utløser selve handlingen, må det være en bevisst og overveid beslutning (Elster 1989). Det er ikke nok at bare ønsker og oppfatninger er rasjonelle. For at handlingen også skal være rasjonell forutsettes det visse krav. Individene må velge det beste alternativet som etter deres oppfatning fremstår som det beste middelet for å oppnå et mål.

Hvis man for eksempel ønsker å tjene mye penger for å få råd til å finansiere sine andre ønsker, og har tenkt at den mest hensiktsmessige måten å få til dette på er å utdanne seg til advokat, da må man være rasjonell og utdanne seg til advokat og ikke noe annet.

Denne forutsetningen innebærer noen svake sider som gjør at handlingen blir irrasjonell. Slik som viljessvakhet, vaner, kjærlighet og andre psykiske krefter kan overstyre fornuften

og få mennesker til å gjøre irrasjonelle valg. I tillegg til krav om å velge det man mener vil være det beste, er det også viktig å velge fordi det er det beste alternativet. Her er det viktig å nevne at en handling ikke er rasjonell hvis man velger det alternativet som er best kun etter individets ønske og oppfatning.

4.3. Weber

4.3.1. Kort om Weber

Weber (1864-1920) ble født i en middelklassefamilie i Tyskland. Han studerte juss og økonomi. Etter endt studie fikk han en midlertidig stilling som universitetslærer i juss. I 1894 tok han sin doktorgrad og året etter ble han utnevnt til professor i juss og økonomisk historie. I 1894 ble han også utnevnt til professor i sosialøkonomi og to år etter til professor i sosiologi, i Heidelberg (Engelstad 1999). De siste 17 år før han døde, produserte han mange av de viktigste sosiologiske verkene. Disse har bidratt til å gi sosiologien et grundig teoretisk og historisk fundament. Webers verk har to tyngdepunkter: religion- og økonomisk sosiologi, men også andre varige bidrag til samfunnsvitenskapelige metodelære, vitenskapsteori, klasse- og lagdelingsteori, politisk sosiologi og så videre.

4.3.2. Forståelse og forklaring av sosiale handlinger

Sosiale handlinger er grunnlaget i samfunnslivet og også kjernen i Webers sosiologi (Engelstad 1999: 10). De har også stor betydning for Webers forståelse og forklaring av sosiale fenomener. Sosiologisk fortolkning forstår sosial handling og forklarer dens forløp og virkning ut fra dens årsaker. Webers oppfatning av sosiale handlinger dreier seg om at handlingen er sosial når aktøren ikke bare orienterer seg ut fra sine egne oppfatninger, men også søker å fortolke sine omgivelser og handlingsmuligheter, og å danne seg et bilde av hvordan hun eller han bør handle innenfor disse rammene (Weber 1999: 10). Det er også viktig å nevne at ikke enhver type av kontakt mellom mennesker har en sosial karakter i følge Weber. Et eksempel på dette er to handlinger: en kollisjon mellom to syklistere og deres forsøk på å unngå hverandre. I dette tilfellet kan kun den siste kontakten mellom syklistene hvor de forsøker å unngå hverandre ansees å være sosial (Weber 1999: 41).

Weber legger vekt på betydningen av mening for de sosiale aktørene. Det gjør at han slutter seg til "metodologisk individualisme". "Metodologisk individualisme" er en allmenn metoderegulering som går ut på at sosiale makrofenomener som institusjoner, politiske

organisasjoner eller endringer i økonomiske systemer må analyseres ved å vise hvordan de er oppstått som et resultat av individuelle handlinger (Engelstad 1999: 13).

Metodologisk kollektivism er en motsetning til metodologisk kollektivism. Den dreier seg om forståelse av sosiale fenomener som helheter og hvordan sosiale fenomener begrenser og påvirker enkeltindividets handlinger (Kornes 1997). Weber tar derimot utgangspunkt i individet og påstår at det samfunn man lever i er et resultat av individets handlinger, altså handlinger utført i henhold til gitte legitimitets- og gyldighetskriterier (Andersen 2007).

Webers prinsipielle krav er at vi må forstå hvorfor aktørene handler som de gjør. Ved å se verden fra aktørenes side eller sette seg i deres sted kan man gjøre dette. Å leve seg inn i et annet menneskets sinn på en omfattende måte, vil i de fleste tilfeller være vanskelig eller umulig. Weber ser bort fra psykologiske forhold og prosesser, forståelsen handler i stedet om de grunner aktørene har for å utføre handlinger. Grunnene har sammenheng med oppfatninger aktøren har om verden og om sin egen situasjon samt i de verdier og målsetninger som handlinger skal virkeliggjøre. Men det er alltid mulig å ta en feil i aktørens handlingsmoter, derfor må handlingssituasjon betraktes som en hypotese (Nygaard 1997).

Weber mener at statistiske sammenhenger ikke er tilfredsstillende forklaringer i samfunnsvitenskapene. Han hevder at forklaring forutsetter forståelse av aktørenes meningssammenheng. Det vil si at sammenhengen med situasjonen som handlingen utføres i, i tillegg til forståelse av motivet, kan gi oss en forklaring. Idealtypene som ble konstruert av Weber kan forstås som en logisk sammenfatning av mange tendenser i hans sosiologi (Kornes 1997: 123).

4.3.3. Idealtyper

Weber har utviklet idealtyper som nødvendige redskaper i arbeidet med forklaringer¹⁹ (Engelstad 1999: 14). Idealtypene ble også kalt et intellektuelt sosiologisk verktøy til bruk i forskning (Ritzel 1988: 107). Definitivt kan man si at ” en idealtipe er ikke nødvendigvis et etisk ideal, men en analytisk konstruksjon der typiske egenskaper ved et sosialt fenomen trekkes frem. Vi kan ikke vente å finne idealtyper i ren form i den sosiale virkelighet. Likevel kan idealtypene være nyttige for analyser av komplekse sosiale

¹⁹ En forklaring forutsetter forståelse av aktørenes meningssammenheng

størrelser i og med at de gir et oversiktlig sammenligningsgrunnlag med klare og karakteristiske trekk” (Store norske leksikon). Hver idealtype innebærer en logisk understrekning av de trekk ved et fenomen som har særlig kulturell betydning. Idealtypen innbefatter en tolkning av personens subjektive mening som samtidig inneholder en forståelse som henviser til en overordnet kulturell mening og teoretiske begreper (Kornes 1997: 123).

4.3.4. Rasjonalitet

Rasjonalitet er et grunnleggende begrep innenfor flere vitenskapsteorier (Kornes 1997: 251). Trekk ved Webers syn på rasjonalitet er mest kjent og kommentert tenkning. Han beskrev fremveksten av rasjonaliteten i det vestlige samfunn på flere forskjellige felter (Engelstad 1999). Gjennom sin beskrivelse av karaktertrekkene ved byråkratiet viser Weber i ”Vestens rasjonalitet” at moderne samfunnsinstitusjoner understøtter utbredelsen av formålsrasjonalitet som gjør samfunnet til et ”rasjonalitetens jernbur” (Kornes 1997: 252).

I sitt andre verk ”Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd” analyserte Weber sammenhengen mellom puritanismens kallsetikk og kapitalismens fremvekst. Han påpekte at kapitalismen ikke bare oppsto som et resultat av de moderne institusjoner som vokste frem på slutten av 1700- tallet, men at de også hadde sine røtter i utviklingen av protestantismen.

I sin analyse danner Weber to idealtyper: den protestantiske etikk og kapitalismens ånd. Den første konstruerer han ut i fra Calvins trosforkynnelse (Andersen 2007). Weber hevder at industrisektoren, næringslivet og også undervisningssektoren²⁰ for øvrig var dominert av protestanter. Den viser videre hvordan spesielle trekk ved den kalvinistiske lære* innebærer visse handlingsmønstre som viser seg å være velegnet for det kapitalistiske samfunnssystem (Nygaard 1995). Han påpeker psykologiske konsekvenser av kalvinisme. Mennesker søkte etter visse tegn på at man er utvalgt av Gud, i stedet for å forholde seg passiv til sin egen skjebne. Dette førte til en følelse av indre ensomhet (Andersen 2007) og skapte en spesiell livsinnstilling blant de troende. Man skulle leve og

²⁰ Skolesektoren utdannet sine elever med tanke på næringslivet (Nygaard 1995:52) Kalvinisme er en retning innen protestantiske etikk som innebærer at Gud bestemmer hver menneskets skjebne, hvem som skal ha et evig liv, og hvem som er dømt til fortapelse (Nygaard 1995 og Andersen 2007).

arbeide til Guds ære, og jo mer suksessrik man var i sitt arbeid, desto mer satt Gud pris på ens handlinger (Nygaard 1997).

Dette skapte et samfunn av hardt arbeidende mennesker som på et religiøst grunnlag strebet etter suksess, og skapte en økonomisk formue som et tegn på at de var Guds utvalgte til frelse. Dannelsen av den økonomiske basis på religiøs grunnlag var også med på å danne borgerskapet som er den fremste klassen i de moderne samfunn (Nygaard 1997). Gjennom kalvinismen viste Weber at det ikke bare var økonomiske interesser som lå i grunn for utviklingen av kapitalismen, men også frelseinteresser.

Den andre idealtypen er kapitalismens ånd. Den handler om økning av økonomisk gevinst og kobles til målrasjonalitet, altså individer som sørger for å finne effektive midler til å nå et mål (Andersen 2007).

Weber viser til at protestantisk etikk og kapitalismens ånd fører frem til de samme handlinger selv om de utgjør to vidt forskjellige kulturer som bygger på forskjellige forutsetninger. Gjennom sin metodologi hevder Weber at det i tillegg til målrasjonalitet oppstår en annen form for rasjonalitet, nemlig verdirasjonalitet. Denne formen for rasjonalitet eksemplifiserer Weber ved å vise til protestantisk etikk, hvor mennesker utfører handlinger basert på verdier som gjør seg gjeldende innenfor den protestantiske kirke, med formål om å oppnå frelse og tjene Guds nåde. (Nygaard 1995).

4.3.5. Ulike handlingstyper

For Weber innebærer sosial handling fire ulike idealtypiske handlinger: *formålsrasjonell*, *verdirasjonell*, *affektmessig* og *tradisjonell* (Andersen 2007: 95). Med termen *sosiale handlinger* skiller Weber mellom de handlinger som utføres av bevisst orienterte aktører, og handlinger som ikke direkte forbindes med subjektiv mening. Disse handlinger er imidlertid begge rasjonelle, og deles videre inn i to hovedtyper: ”formålsrasjonell” og ”verdirasjonell” handling (Kommisrud 1995).

Formålsrasjonell handling utføres av aktører som har en nokså klar målsetting, hvilket vil si at aktøren prøver å finne og bruke de midlene som på best mulig og mest effektiv måte kan føre til oppnåelse av et definert mål (ibid). Dette aspektet har sine røtter i teorien om rasjonelle valg. Men Webers teori peker ut over en rent økonomisk tankegang, og formålsrasjonell handlingsmåte inngår kun i en av fire idealtyper i Webers handlingstypologi.

Verdirasjonell handling beskriver handlinger som betraktes som gode i seg selv uten at det legges vekt på de umiddelbare virkninger. Handlingen blir iverksatt av en bevisst tro på en bestemt atferds verdi. Religiøse, etiske eller estetiske verdier er noen eksempler på verdirasjonell handlinger (Kommisrud 1995). Slike handlinger karakteriseres som rasjonelle, ikke ut fra mål og middel-forholdet, men ut fra at de er begrunnet i mer omfattende teorier som er bygget på konsistent argumentasjon, for eksempel religiøse, teologiske eller estetiske lærebygninger (Engelstad 1999: 11).

Rasjonalitet tar, som vist i eksemplifiseringen over, en stor plass i Webers begrepsdiskusjon. Det blir likevel ikke riktig å hevde at det store flertall av handlinger er rasjonelle. Weber legger stor vekt på rasjonaliteten først og fremst av metodologiske grunner. Ved å ta utgangspunkt i situasjoner som viser til rasjonalitet, vil det være mulig å forstå og forklare handlinger som drives av ikke-rasjonelle motiver (ibid). Likeledes blir det feil å anta at formålsrasjonelle handlinger kun er styrt ut fra egoistiske formål, mens verdirasjonelle er styrt av verdier og moralske overveielser.

En viktig forskjell dreier seg om betydningen som handlingens konsekvenser blir tillagt innenfor aktørens egen forståelse (ibid). I den første situasjonen forsøker personen å oppnå et bestemt mål, eller prøver å komme så nært målet som mulig, dersom det ikke kan oppnås fullt ut. I den andre situasjonen følger personen en regel, uten at konsekvenser og bivirkninger ansees som vesentlige. De formålsrasjonelle handlingene blir også påvirket av verdier som danner grunnlag for de mål som aktørene setter seg. Noen aktører har verdier rettet mot materiell velstand, mens andre aktører handler formålsrasjonelt med formål om å oppnå ideelle mål, til eksempel meklere i fredsforhandlinger.

Dette samme gjør seg gjeldende innenfor verdirasjonelle handlinger. Noen etiske teorier er rettet mot virkninger for dem som påvirkes av handlingen, for eksempel utilitarismen.

Utilitarisme er en moralfilosofisk oppfatning som hevder at det moralsk riktige er det som gir størst mulig samlet nytte til det størst mulige antall mennesker (Kornes 1997: 335).

Teorien legger til grunn at hvert individ skal velge en handling som fører til mulig velferd og lykke, til tross for at kravet meget vel kan gå på bekostning av individet selv.

Disse to handlingstypene som beskrives over ble satt mot de som er ikke-rasjonelle, altså de affektmessige og tradisjonelle handlemåtene (Kornes 1997: 252).

Affektmessig handling er ikke bevisst orientering og bestemt av aktørens følelsetilstander. Følelsemessig handling er også i mange tilfeller spontane ytringer og utføres av individer spontant, og uten at de tenker på konsekvensene. Reaksjoner ut fra kjærlighet eller angst er typiske eksempler på affektmessige handlinger. (Weber 1999:10).

Tradisjonell handling er bestemt av en ”inngrodd vane”, ofte en rutinehandling som konsekvens av en hendelse, uten at den er gjennomtenkt (Kommisrud 1995). Handling kan være tradisjonsbundet i den forstand at den handlende knapt tenker over grunnlaget for at noe gjøres. For eksempel bestemte former for hilsener i dagliglivet, som er inkorporert i samfunnets tradisjon og kultur, og utføres dermed nærmest automatisk (Weber 1999: 10). Disse fire handlingstypene som beskrives i Webers teori inngår i alle samfunn, og kan videre tenkes å danne grunnlag for et system der konkrete handlinger kan innplasseres fra det fullstendig ureflekterte til det verdimesig gjennomtenkte (Kommisrud 1995: 80).

4.4. Bourdieu

4.4.1. Kort om Bourdieu

Pierre Bourdieu (1930- 2002) ble født i Frankrike og jobbet som professor i sosiologi ved College de France. Han blir av sine med-praktikanter regnet som en viktig bidragsyter innenfor den moderne sosiologiske handlingsteori. Videre er han kjent for sine studier av blant annet utdanningsrekrutering, kunst, litteratur, høykultur og klassesamfunnet i Frankrike.

4.4.2. Bourdieus sosiologi

Bourdies forståelse av individets handlinger har en ontologisk²¹ synsvinkel. Han studerer sosiale fenomener fra to sider- den objektive og den subjektive forståelsen av individer, der den sistnevnte står sentralt i forståelse av Bourdieus sosiologi.

Subjektivismen, som ble ofte omtalt som sosialfenomenologi, tar utgangspunktet i kreative og selvstendige aktører som ut fra fri vilje og individualitet konstruerer den sosiale verden nedenfra og opp. Teorien om rasjonelle valg regnes som en av de viktigste representanter innenfor sosialfenomenologi (Elster 1997).

²¹ Ontologi betegnes i filosofien som en lære om det værende, virkelighetsgrunnleggende og dypeste natur (Kornes 1997: 225), læren om hvordan verden er (Schjelderup 2007:106).

Å studere et fenomen fra å distansere seg fra den subjektive oppfatningen til aktørene og studere aktørene utenfra, kaller Bourdieu for ”objektivistiske momenter” (Brekke 2003: 31). Disse momentene må ikke forstås ut fra kvantitativ tenkning, men må heller allment betegnes som en avdekking av sammenhengen mellom de ulike aktørers handlinger (Brekke 2003).

Det sosiologiske arbeidet til Bourdieu baserer seg på en forutsetning om at det finnes en virkelighet som eksisterer uavhengig av den enkelte aktørs bevissthet. Han hevder dermed at det er viktig å avdekke ytre forhold som aktørene gjerne kan være uvitende om (Brekke 2007: 32). Bourdieu mener videre at ved deltakende observasjoner og intervjuer kan forskeren gå glipp av de underliggende prosesser på grunn av forskerens avhengighet av aktørens egne framstillinger av situasjonen.

Dette innebærer at både forskeren og aktøren som observerer begge utgjør en del av en felles sosial verden. Det er således ikke bare en nødvendig forutsetning for å gjøre observasjoner i det store, det forutsettes også at observatøren er underlagt eksterne og nødvendige forhold som igjen påvirker deres observasjon av verden (ibid). Dermed omfatter forskningsprosessen ikke bare observasjon av andre, men også en analyse av grensene for forskerens synspunkt sett i kontrast til synspunktet til aktøren som observeres.

Objektivismen ”tar utgangspunktet i objektive sosiale strukturer som eksisterer utenfor og uavhengige av den enkelte aktør og styrer aktørenes handlinger ”ovenfra og ned” (Aakvaag 2008: 149). Bourdieu omtalte ofte objektivismen som ”sosialfysikk”.

4.4.3. Det sosiale rommet

Ved å tilegne seg forståelse om hvorfor aktører handler som de gjør og hvordan de oppfatter verden rundt seg på, tar Bourdieu alltid utgangspunkt i kartlegging av aktørens sosiale posisjoner (objektiv plassering) og disposisjoner (subjektive handlingsprinsipp). For å kunne snakke om sosiale posisjoner har Bourdieu utviklet et begrepsverktøy som innehar en viktig posisjon innenfor moderne sosiologisk teori - *Det sosiale rom*. Her defineres samfunn som et multidimensjonelt rom der hver posisjon kan plasseres i et system av koordinater langs de mest relevante dimensjonene (Brekke 2003: 33).

Til tross for at Bourdieu analyserer samfunn som en klassestruktur med ulik fordeling av ressurser, tillegger han ikke *klasse* som begrep samme betydning som en marxistisk

todeling av samfunn- kapitalister og proletarer. For Bourdieu er klasse først og fremst et teoretisk begrep som brukes som analytisk verktøy og kan forstås som en samling av punkter innenfor et sosialt rom av forskjeller. Det vil si at en klasse er ett sett av individer med tilegnet lik sosial posisjon i det sosiale rommet (Frønes & Kjølørød 2005: 166). Videre opererer han med tre hovedklasser i det moderne samfunn: *Den dominerende*, som befinner seg øverst i det sosiale rom, den *balanserte ressurs sammensetning* i midten, som består av eksempelvis leger og advokater, og til slutt *allmenne aktører* nederst i systemet (Schjelderup & Knudsen 2007). Dette betyr ikke at de andre er å regne som uvanlige, men at det finnes en rekke fellestrekk hos de mennesker som befinner seg nederst i det sosiale rom. De betrakter seg selv som "vanlige" ved at de verken innehar viktige samfunnsposisjoner eller har vesentlige fellestrekk med de to andre sosiale lagene. Den dominerende klasse, som befinner seg øverst i det sosiale rom, betegnes i enkelte sammenhenger som *elitekategoriene*. Mot høyre i systemet finner vi økonomieliten, som har høyest grad av økonomiske kapital (figur 3). Kultureliten, som utgjør venstre del av det sosiale rom, har mindre penger enn økonomihierarkiet, men besitter størst mengde av kulturell kapital. I tillegg til sosiale posisjoner, har det sosiale rom også en relasjonell struktur.

"Det sosiale rommet er konstruert på en slik måte at aktørene eller gruppene fordeler seg ut fra den posisjonen de har i statistiske fordelinger utfra de to differensieringsprinsippene som utvilsomt er de mest virksomme i de mest framskredne samfunnene, som USA, Japan eller Frankrike: økonomisk og kulturell kapital. Det følger av dette at aktørene har desto mer felles jo nærmere de står hverandre langs disse to dimensjonene, og desto mindre felles jo fjernere de står fra hverandre" (Bourdieu 1995: 34)

Med utgangspunkt i beskrivelsen over vil det være naturlig å anta at aktører som er posisjonert nært hverandre i det sosiale rom besitter relativt lik mengde av økonomisk og kulturell kapital. Som en videre konsekvens vil det likeledes være rimelig å anta at aktører med relativt lik kapital vil følge det samme handlingsmønster i flesteparten av de sosiale relasjoner de inngår i (Schjelderup 2007).

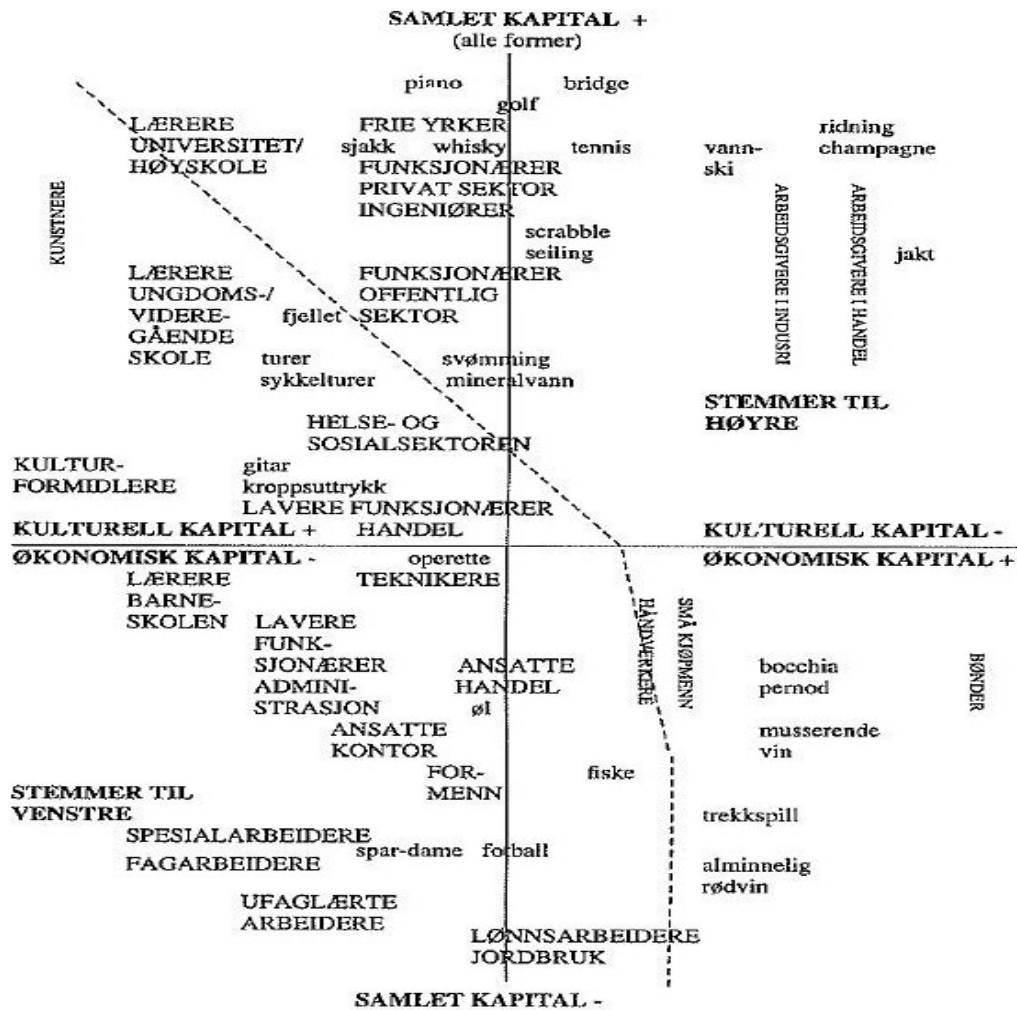
4.4.4. Kapital

Kapitalvolum og kapitalfordeling er nettopp det som avgjør individets plassering i det sosiale rommet. Bourdieu deler det sosiale rom inn i to dimensjoner. Kapitalvolum er den vertikale aksene som angir posisjon i det sosiale rom etter den totale kapitalmengde. Den horisontale aksene viser om aktøren innehar mest økonomisk eller kulturell kapital og betegnes av Bourdieu som sammensetning av kapital (figur 3).

For Bourdieu inngår penger og andre materielle goder i en av tre kapitalformer som han kaller for økonomisk kapital og vurderer det som: "Et dominerende prinsipp for hierarkisering" (Bourdieu i Frønes & Kjølørød 2005: 166). Den andre formen er kulturell kapital. Den er betydelig mer kompleks, og består av blant annet dannelse, utdanning, kunnskap og intellektuell selvtillit. Her forutsettes det at det finnes en legitim og universell kultur som individer kan beherske i ulik grad. Denne kulturen kjennetegnes av de høyere klassenes smak, samt livsstil og kulturelle praksisformer. Kulturell kapital erverves gjennom oppveksten og gjennom utdanning, og er nettopp derfor en form for kapital som ofte reproduseres innad i familiene. Dette er et mønster det finnes eksempler på også i dagens moderne samfunn, uten sammenligning for øvrig. Med sosial kapital siktes det til sosiale nettverk og kontakter. Man har mye sosial kapital dersom man for eksempel kan mobilisere kontakter til å få seg jobb (Frønes & Kjølørød 2005).

Kapital endrer seg også over tid, og fører dermed til endring av posisjonene i det sosiale rom. Mennesker vil bedre sin klasseposisjon gjennom å tilegne seg økonomisk og/eller kulturell kapital som er de to hovedformer for kapital i det sosiale rom. Et eksempel på økt kulturell kapital er mastergradsutdanning fra universitetet, som gir en mulighet til å oppnå oppadstigende sosial mobilitet og høyere klasseposisjon.

Imidlertid er kapitalen ulikt fordelt mellom samfunnsmedlemmene og kan gi grunnlag for dominans, samt brukes som en ressurs for å oppnå fordeler i det sosiale liv, og til å tilegne seg makt (Bourdieu 1995). Bourdieu skiller mellom den dominerende klasse som befinner seg øverst i det sosiale rom, middelklassen og arbeidsklassen. Det sosiale rom kan dermed ses som en arena for kamp om makten som individer tilegner seg gjennom volum av kapital. Bourdieu hevder videre at forholdene mellom klassene er basert på konflikt, hvilket betyr at individene som befinner seg i de ulike klassene ønsker å forsvare eller forbedre sin posisjon i det sosiale rom (ibid). Individene inngår i en kamp for å komme seg opp i det sosiale rom, selv om de selv ikke nødvendigvis er kjent med at det foregår en slik kamp mellom gruppene.



Figur 3: Rommet for sosiale posisjoner og rommet for livstiler (Bourdieu 1995: 35)

4.4.5. Habitus

Habitus er en kroppsliggjort kunnskap som er formet gjennom menneskers liv, ”som et integrert system av varige kroppsliggjorte disposisjoner som regulerer hvordan vi oppfatter, vurderer og handler i den fysiske og sosiale verden” (Bourdieu i Aakvaag 2008: 160). Habitus blir et slags totalt klassifikasjonssystem som organiserer aktørenes praksis:

”Til systemet av differensierende avstander som definerer de forskjellige posisjoner langs de to dimensjonene i det sosiale rommet, svarer det et system av differensierende avstander mellom egenskapene til de ulike aktørene (eller klassene av aktører), det vil si mellom deres virksomheter og mellom de godene de eier. Til enhver klasse av posisjoner svarer det en type habitus (eller en type smak), som er blitt frambrakt av den sosiale betingelsen som knytter seg til de tilsvarende betingelsene. Og via de ulike formene for habitus og deres evner til å frambringe egenskaper svarer det en systematisk helhet av goder og egenskaper, som er forbundet med hverandre ved en stilmessig affinitet” (Bourdieu 1995: 36).

Med kroppsliggjort habitus menes det at menneskets handlinger ikke er basert på refleksjon og grundig gjennomtenkning. De vet ofte ikke hva som regulerer eller frembringer deres habitus og tenker ikke på hvordan de skal håndtere en ny situasjon, den bare er der, uten at individene har et bevisst forhold til dens eksistens.

Felt er også et viktig begrep som Bourdieu bruker for å identifisere sosial struktur. Det sosiale felt er en arena eller institusjon innenfor det sosiale rom som består av et sett av ulike handlingsfelt, som for eksempel kunstnerisk, religiøst, eller økonomisk felt. En viktig forskjell mellom det sosiale rom og det sosiale feltet er at posisjonene i det sosiale rom er basert på sammensetning av de generelle kapitaltypene økonomisk og kulturell kapital, mens posisjonene i et sosialt felt er bestemt ut fra den mengde en aktør besitter av den feltspesifikke kapitalen (Bourdieu 1995). Bourdieu ser på handlingsfeltene som ulike "kamparenaer" der ulike summer av ulike kapitaler og anvendelsen av disse på arenaen bestemmer aktørens ulike posisjon innen feltet. Eksempelvis regulerer de dominerende klassene innenfor et bestemt handlingsfelt hva som til enhver tid skal gjøre seg gjeldende innenfor ulike sosiale felts rammer, og holder på den måten nye klasser som prøver å tilegne seg nye kulturelle impulser nede i systemet.

Hvert felt har sin egen kapital og hver av disse innehar sin egen logikk og sin egen evne til å skape en aksept blant individene i feltet om handlingsfeltets betydning (Nygaard: 130). Et vitenskapelig felt vil til eksempel, til en viss grad, basere seg på mengden vitenskapelig kapital. Kapitalen er således avgjørende for graden av innflytelse i feltet. En professor kan for eksempel påvirke sine studenter eller fagets utvikling gjennom måten det undervises på, nettopp fordi at han besitter en større mengde kapital i feltet sammenlignet med sine studenter.

Bourdieu kritiserer teorien om rasjonelle valg for sine manglende begrep for kroppsliggjorte disposisjoner, og at teorien i tillegg overdriver betydningen av refleksjon og rasjonelle valg i samfunnet (Aakvaag 2008). Videre hevder han at kroppsliggjorte klasseforskjeller har direkte konsekvenser for handlingsfeltet i samfunnet. Habitus viser seg i form av en stil som kan være både handlingsstil og som også kan beskrives i grove trekk som den kollektive stilen til ei gruppe eller en sosial klasse. Individets habitus er således noe som både tolker, produserer og reproducerer handlingsstiler (Brekke 2003).

Kapitel 5: FUNN FRA INTERVJUUNDERSØKELSEN

5.1. Generelle trekk ved bruk av banktjenester

De fleste informantene (11 av 14) benyttet på ulike tidspunkt tjenester fra flere banker. For tiden er 7 personer bare kunde i én bank, 4 personer er kunde i to banker og 3 informanter er kunde i 3 eller flere banker samtidig (vedlegg 1).

Det er en klar sammenheng mellom antall banker og tjenester som brukes av informantene og informantenes alder. Alle respondentene i alderen 50 år og eldre bruker hovedsakelig tjenester i en bank. Personer i alderen fra 40 til 49 år er kunde av en eller to banker, mens antall banker som brukes av informantene i den yngste aldersgruppen varierer fra 1 til 6.

Ifølge graden av bankenes popularitet blant informantene leder Sberbank (segmentet A) (7 av 14 informanter) og DnB NOR Monchebank (segment C) (5 informanter). To respondenter er kunder i Baltiske Bank og Alpha Bank (segment B). En kontakt er registrert med følgende banker - Otkrytie Filial Petrovsky, Tinkoff Bank, Home Credit, Vozrozhdenie Bank, East Express Bank, Private Bank, Uniastrum Bank, Bank of Sovjet, Svyaz Bank, Barents Bank, Rosselhoz Bank og TransCreditBank.

Informantenes interaksjon med bankene henger direkte sammen med bankens posisjon i markedet i Russland. Interaksjonen med Sberbank er det mest langvarige kundeforholdet og sammenfaller også med alderen på informantene. Gruppen "50 år og eldre" har en samhandlingstid med banken fra 25 år og lengre. Den yngste aldersgruppen har til sammenligning samhandlingstid på opp til 4 år. DNB er en relativt ny bank i det russiske bankmarkedet, og det er derfor naturlig at også samhandlingstiden er vesentlig kortere. Samhandlingstiden for denne gruppen varierer fra 1 til 5 år.

Den viktigste og mest vanlige formen for samhandling med banken er lønnsoverføringer per konto (9 personer). Andre viktige former for samhandling med bankene er lån (inkludert boliglån) og innskudd (inkludert valuta, pensjon o.l). Disse formene for interaksjon med bankene har blitt nevnt av henholdsvis 7 og 5 personer. 4 personer bruker bankkortet til å betale for ulike typer tjenester via internett og regelmessige pengeoverføringer er utført av 3 informanter.

Det bør også bemerkes at størst antall banktjenester benyttes av de yngste kundene. Gruppen i alderen på 50 år eller eldre bruker som regel bare én lønnskonto. I tillegg har denne gruppen begrensede investeringer i form av pensjonssparing, valutainnskudd og noen små forbrukslån og kreditter.

5.2. Faktorer ved valg av bank

5.2.1. Tillit

I analysen av intervjuene pekte seg ut en dominerende faktor ved valg av bank. Nesten alle respondentene (12) påpeker at tillit til banken er en nødvendig faktor ved valg av bank. I følge informantene innebærer dette flere elementer: pålitelighet, omdømme, innskuddsforsikring som garanteres av staten, tillit til landet banken tilhører, varighet av bankens virksomhet og overlevelse ved finanskriser. Noen informanter uttrykte følgende:

”Bankene skal ikke brennes opp som fyrstikker”. (M,43)

”Pålitelighet, at pengene mine ikke forsvinner...”. (K, 22 år)

Informantenes opplevelse av mistillit til bankene var basert på tilstedeværelsen av tidligere negative erfaringer ved interaksjon, både under bankkrisen på 90-tallet og konkurser av enkeltbanker i senere tid.

I kampen om bankkundene i Russland er det tre hovedstrategier som gjør seg gjeldende: priser, brukervennlighet og tillit (Utkin og Morozova 1998). Andre spørreundersøkelser som ble gjennomført av det russiske statistiske sentralbyrået viste at "gjenopprettelse og styrking av tilliten til det russiske banksystemet fra investorer sin side, herunder utenlandske investorer og først og fremst investorer blant den russiske befolkningen" er et hovedmål i reformen av banksystemer (Zhavoronkova 2011).

5.2.1.1. Omdømme

Informantenes evaluering av bankens omdømme som et element av tillit er særlig interessant for denne studien. Viktigheten av omdømme ved valg av bank ble påpekt av 12 personer i intervjuundersøkelsen. Her er et eksempel som illustrerer hvordan en banks negative omdømme kan føre til tap av kunder:

"Det finnes en bank i byen som heter "Russian Standard Bank". For en tid tilbake, fem eller seks år siden, sendte de ut kredittkort. Det vil si, de sendte en konvolutt med et kort til befolkningens hjemmeadresse. Kortene kunne aktiveres og videre kunne man ta ut pengene, kjøpe noe, men selvfølgelig betale tilbake da. (..) Banken beskrev betingelsene for rentesatsen på en veldig "lur" måte, effektiv rente. Men det viste seg at man tok et lån med seksti prosent rente per år (...). Det er klart at folket selv er idioter – de måtte lese kontrakten godt, altså den avtalen som ble festet til kortet. Og siden mange mennesker på denne måten ble veldig sinte sendte de banken "til..". Siden da ble det vedtatt en lov som krever at bankene på en forståelig måte beskriver den effektive renten på lånet. Men for meg for eksempel har banken allerede ødelagt sitt rykte fordi de bør behandle sine kunder på en hyggelig måte. Jeg forstår at nå lever vi i tiden "ingen dritt – heller ingen profitt". Dette er svært dårlig og trist. (..) for i Russian Standard Bank vil jeg aldri være kunde." (M, 28 år)

Kilder til informasjonen er både informantenes personlige erfaringer i samhandling med bankene og også vurderinger fra deres venner og bekjente:

"Hvis jeg hører fra folk at banken fungerer helt normalt, at det ikke har skjedd spesielle hendelser og ingen form for problemer, vil jeg selvfølgelig ikke tvile på denne banken." (K, 28 år)

"Hvis jeg noen gang hadde hørt et sted at banken har hatt problemer, vil jeg aldri henvende meg til denne banken" (M, 28 år)

Kun to av informantene påpekte at omdømmet til banken ikke spiller så stor rolle for dem. Dette kan sannsynligvis forklares med de bestemte tjenester som de to sistnevnte informantene bruker.

"Jeg tar ikke opp lån, har aldri gjort det. Har heller ikke noe særlig store innskudd i bankene." (K, 30 år)

Bankens omdømme blir blant informantene oftest definert som "pålitelighet" og "stabilitet". Denne karakteristikken er direkte forbundet med to forhold:

1. Kundens nylige erfaringer med den bestemte bank:

"(..) Tilliten til den banken (Sberbank) ble i noen grad lavere. Jeg liker ikke banken noe særlig. For eksempel en nylig hendelse: Jeg ville ta ut penger fra en minibank. Minibanken tok inn pengene og "spiste" kortet mitt. Jeg var helt opprørt og jeg kjørte med en gang til Sberbank. De ga meg virkelig ingen informasjon, de bare sperret mitt kort umiddelbart. Jeg fikk ikke ta ut noen penger og de kunne heller ikke forklare noe. Jeg var uten kortet og penger i 5 dager på grunn av feil i minibanken. Til slutt, da jeg gikk for å få nytt kort, måtte jeg stå i den lange køen. Sånne feil er irriterende og går ut over hverdagen min." (K, 28 år)

2. Andre negative erfaringer:

"Statens pensjonskasse ba meg opprette kontonummer i Sberbank for over 4 år siden. Det var grunnen til jeg opprettet konto i Sberbank. Det tok fire og et halvt år før jeg

fant ut at i alle disse årene har min pensjon ligget på en konto med en innskuddsrente på 0 %. Jeg var i banken og tok ut penger hvert eneste år. Ingen av de ansatte i banken fortalte meg at jeg hadde 0 % på dette innskuddet og de visste godt at pengene kommer fra folketrygden "(M, 59 år)

Informanten har vært kunde i Sberbank og fått pensjon på konto hver måned mens han var i fast arbeid. I tillegg hadde han en lønnskonto i en annen bank. Da kunden endelig ville ta ut kontanter som han hadde spart over en fireårsperiode, fikk han en veldig negativ overraskelse. I løpet av alle disse årene hadde han ikke tjent en eneste rubel på innskuddet. Rådgiveren begrunnet dette med at det var kundens egen feil siden han ikke hadde undersøkt renten selv. Informanten tok det som en selvfølge at det skulle være prosentavkastning på innskuddet, men ingen hadde advart ham tidligere om at han hadde opprettet en innskuddskonto uten noe prosentavkastning.

Han følte seg lurt av bankens medarbeider og av en såkalt solid statlig bank, og skiftet umiddelbart til en annen bank. Informanten mistet tillit til banken og mener at bankens ansatte tilbakeholdt nødvendig informasjon om manglende prosentavkastning på innskuddet.

5.2.1.2. Varigheten av bankens virksomhet

Varigheten av en banks virksomhet på markedet var en faktor som ble nevnt av flere informanter. De to følgende utsagnene sier noe om dette:

"Bankens lange eksistens i markedet betyr sikkerhet i fremtiden, at banken vil fortsette å eksistere i Russland i lang tid." (K, 27 år)

"Hvor pålitelig den er. Hvor mange år den har vært på markedet. Det er viktig for meg. Ingen vil stole på en nyåpnet bank." (K, 40 år)

5.2.1.3. Pålitelige banker etter informantenes mening

Under vurdering av den nåværende tilstanden til banksektoren i Murmansk, nevnte 11 informanter at de mest pålitelige bankene, etter deres mening, er Sberbank(6 personer), VTB-24 (3), Rosselhoz Bank (3) og DnB NOR (3). De avgjørende faktorene ved vurdering av bankens pålitelighet er omdømme, statens garanti på innskudd (innskuddsforsikring) og ikke minst tillit til det landet som banken har en tilhørighet til.

"Den mest pålitelige (banken) i Murmansk er Rosselhozbank. Fordi den har statlig andel i kapital på femti prosent "(K, 40 år)

"VTB er knyttet til staten, den "svelget" alle mindre banker. Sberbank også... tror ikke den kan gå konkurs" (K, 20 år)

"Den mest pålitelige banken er Sberbank. Den har eksistert lenge i Russland. I tillegg utvikler banken seg og har en meget stor andel av kunder. Det er (...) en ganske stor struktur." (K, 27 år)

"I utgangspunktet samarbeider de fleste arbeidsgivere i vår by med Sberbank ... Det er praktisk. Jeg tror at Sberbank er den største banken i Murmansk og i hele Russland" (K, 28 år)

"DNB, mange mennesker vet at Norge er et stabilt, pålitelig land" (M, 28 år)

Det er viktig å nevne at 6 av de 14 informantene bemerket et avvik i sammenhengen mellom hvilken bank de bruker, og hvilken bank de mener er mest pålitelig. Dette kan forklares med kundenes rasjonelle tilnærming til bankvalget, altså fokuset på fortjeneste eller redusering av potensielle kostnader. Det fører til at informantene velger en bank der de opplever det som mest lønnsomt for dem å være kunde. Kun to av tre kunder i den eldste aldersgruppen finner det vanskelig å navngi den mest pålitelige banken i Murmansk.

5.2.2. Pris og fortjeneste

Andre faktorer som nevnes hyppig er pris og fortjeneste. Dette ble nevnt av 11 personer:

"Jeg ser på prisen for opprettelse av konto, kortene, hva det koster i året ..." (K, 28 år)

".. Jeg fikk et godt rentetilbud, gode vilkår ... og derfor synes jeg det var greit å ta et lån" (M, 43)

Her er det viktig å understreke at disse utsagnene kommer fra personer som befinner seg i aldersgruppen 40- 49 år, selv om også den yngste gruppen legger vekt på pris og fortjeneste. Ingen av informantene i den eldste aldersgruppen har lagt særlig stor vekt på pris og fortjeneste i valg av bank.

5.2.3. Anbefalinger fra venner og bekjente

Her er det 10 kunder som nevner at anbefalinger fra venner og bekjente er en viktig, og i noen tilfeller, også en avgjørende faktor ved valg av bank. For noen av dem er det å ha en venn eller slektning blant de ansatte en god garanti på en trygg bank. Følgende eksempler viser viktigheten av sosiale kontakter ved valg av kredittinstitusjoner:

"I utgangspunktet spør jeg bare mine venner" (K, 39 år)

"Dersom det er en bank som vi har hørt om, er kjent, stabil... en slik bank velger vi. Gjennom opplysninger som er gitt av venner, internett." (K, 27 år)

"Jeg spør venner og bekjente. Leser på internett av og til... nei, heller gjennom venner." (K, 40 år)

"Etter anbefaling av ei venninne. Hun rådet meg til, sa at de har svært gode vilkår for opptak av boliglån, så derfor tok jeg opp lån der." (K, 28 år)

Neste utsagn kommer fra en mann i den eldste aldersgruppen som etter et "uheldig" forsøk på pensjonssparing måtte skifte bank:

"... Det er (B) bank jeg bruker, ... der har jeg.. en slektning kan man si - en jente som jobber der, veldig pålitelig jente." (M, 59 år)

Eksemplet viser at valget falt på en bank hvor informanten har en slektning blant de ansatte. Han forteller videre at dette er en avgjørende faktor ved bankvalg fordi det gir han en ekstra trygghet og garanti for videre samhandling med sin bank.

5.2.4. Brukervennlighet

10 personer fremhever en annen viktig faktor ved valg av bank der varighet av interaksjon påvirkes av kvaliteten på tjenestene som tilbys. Det innebærer utførelsen av bankens funksjoner, teknisk kompetanse og tilstedeværelsen av visse interne egenskaper som service, tilgang til informasjon, tilgjengelighet (plassering av kontorer, antall minibanker, etc.) og utseendet på lokalene.

"Med Monchebank (DNB) er det bare praktisk å samarbeide med, for eksempel nettbanksystemet for bedriftskunder, men også for selvstendige næringsdrivende når de gir deg en nøkkel, som tillater deg å samhandle med banken uavhengig av tid og rom." (M, 28 år)

"... Sberbank sin minibank finnes overalt i Russland, samt bruker jeg online-system (Nettbank). Jeg har også et kredittkort i Alfa Bank. De har 60 dager rentefri kreditt. I Alfa Bank finnes det et fantastisk system "Alfaklikk". I Rosbank har de et kredittkort med svært god kredittgrense, det vil si at de har en fleksibel tilnærming til lån. I Privat Bank er det nettbanken som er nyttig." (K, 32 år)

5.2.4.1. Tekniske feil

Tre informanter mener at bankens tekniske kompetanse er et viktig vilkår i evaluering av kvaliteten på tjenestene. Det ble merket noen tekniske og organisatoriske "feil" i utførelsen av banktjenester:

"Flere ganger oppstod det ubehagelige situasjoner i Alfa Bank. Første gang ville ikke minibanken gi kortet mitt tilbake. Det var i helgen. Det var ikke en hyggelig situasjon å være i, uten kort og penger på en fredagskveld. (..)På mandag, ringte jeg dem, spurte en ansatt om de hadde fått kortet mitt, og når jeg kunne komme og hente det. Jeg spurte spesielt hvilket tidspunkt jeg kunne komme. De sa før klokka seks. Da jeg kom før seks, fant jeg ut at avdelingen kun var åpen til klokka fem. De hadde gitt meg feil informasjon! Jeg likte ikke det. Den andre gangen skjedde det en liknende situasjon i Alfa Bank, jeg fikk ikke kortet tilbake. Igjen skjedde det i en helg.

Jeg hadde lært av forrige bitre erfaring og ringte dem ikke umiddelbart. Jeg, som et anstendig menneske, ventet til de hadde fått kortet ut fra minibanken og ringte dem deretter. Jeg visste allerede når jeg skulle komme. Da jeg kom til dem var kortet sperret! Jeg skrev en søknad om å låse opp kortet. De skulle ordne det etter to dager, men det skjedde ingenting, jeg kunne fortsatt ikke bruke kortet. Jeg gikk til dem og måtte skrive søknad to ganger og selv det ga ingen resultat. Men, ærlig talt, først da jeg begynte å bli veldig sint, ble situasjonen avklart. (K, 27 år)

Denne hendelsen som kvinnen i utdraget over beskriver viser til flere tekniske feil i tillegg til dårlig service i Alfabank.

5.2.4.2. Kvalitet på service

Alle informanter understreket viktigheten av riktig holdning fra bankens ansatte overfor kundene for å kunne ha et langsiktig samarbeid med dem. Ifølge kundene er en god service preget av minst mulig av alle typer konflikter og problemer.

- Høflighet og hastighet - *"ingen nerver og at det går raskt ..."* (K, 40 år);

- Levering av nye verktøy for bruk av tjenester *"... en masse tilleggstjenester - nettbanker, slik at man ikke trenger å gå i banken ... alt automatisert"* (K, 30 år);

- Individuell tilnærming til hver kunde.

Fem av fjorten informanter omtaler de ansattes arbeid som tilfredsstillende. Samtidig snakker 12 informanter om køer på bankkontorene og den lange ventetiden.

"Når det gjelder hastighet på service, har alle våre banker fortsatt noe å arbeide med" (M, 28 år)

"Hastighet og service er ikke så bra. Det rekrutteres uerfarne folk, de sitter der og vet ikke hva de skal gjøre, spør alltid hverandre "hvordan gjør du det?" og løper til den andre enden av hallen "(K, 22 år)

Fire informanter bemerket fravær av høflighet fra de ansatte. De forklarer dette med store tilstrømninger av mennesker og mangel på utstyr for køsystem i noen banker (elektroniske kø automater).

"I den siste tiden har ansatte forbedret seg litt på service. Men lokalene i banken (Sberbank) er ikke tilrettelagt, det er et lite lokale, mange mennesker. De ansatte tar ikke særlig hensyn til kundenes behov og krav. Og hastigheten på tjenesten er veldig, veldig treg. Det er ingen oversikt over køer. En time er det minste du må vente, og ofte må man stå i banken, man blir sliten. Bare kaster bort tid." (M, 53 år)

5.2.4.3. Tilgjengeligheten av kontorer og minibanker

Den banken som får færrest antall klager på tilgjengeligheten av kontorer og minibanker (antall og plassering) er Sberbank.

"... Sberbank har mange minibanker over hele byen, det er veldig praktisk." (M, 53 år)

"I hvert et eneste lille hull i hver en eneste lille landsby finnes det en Sberbank-minibank i umiddelbar nærhet." (K, 32 år)

Likevel uttrykker et stort antall kunder frustrasjon over utseendet på lokalene til Sberbank.

"Utseendet er dårlig. De sentrale kontorene ser mer eller mindre greie ut, resten av lokalene er ekle og stygge." (M, 53 år)

Kundenes vurdering av mindre banker - Home Kreditt, Private Bank, DnB, Alfa Bank, osv.

"Home Kreditt har få minibanker, det samme gjelder kontorer også. [Bankkontor] Bankene deres kan regnes som en liten kiosk blant mange butikker". (M, 43 år)

5.2.4.4. Organisering av tjenester

Praktisk beliggenhet av bankkontorene, et stort antall minibanker, men også størrelsen og utseendet på lokalene vurderes av alle deltakerne på intervjuet som betydelige faktorer som er med på å danne et bilde av bankenes pålitelighet.

"... Det dannes en mening om hver bank. Jeg følger med på hvilke filialer som blir åpnet og hva de har å tilby. Altså, den Baltiske banken følger ikke med i tiden. For eksempel, Baltiske Bank har de eldste minibankene i byen og det synes godt. Alfa Bank har også brukt gammeldagse minibanker, og nå har de byttet dem ut med nye og moderne, men i Alfa-Bank er det bare noen få av dem [minibanker]. De legger mer vekt på e-handel.." (K, 32 år)

"De (Alfa Bank) har (...) mer vennlige kontorer eller noe. Det faktum at det finnes ingen vindu, glass... psykologisk - ingen vegg mellom deg og konsulenten. Men det er alt for unge ansatte som arbeider i Alfa Bank. Jeg vet ikke hvorfor. For meg personlig opplever jeg dette som negativt. Hvorfor finnes det ikke mer voksne folk der? Useriøst!" (K, 32 år)

"Der (i DNB) sitter du med rådgiver ved et eget bord. De kommuniserer direkte til personen, ikke gjennom glasset. Ikke som med Sberbankens konsulenter. De sitter fortsatt i en "boks" - dette er jo slik systemet var for lenge siden. Jeg liker ordningen i DNB, selv om jeg ikke går dit ofte, men jeg liker at en mann sitter ved siden av meg. Det er så lett å snakke da, det føles mer komfortabelt. Det er forståelig når konsulenten sitter bak pansret glass som en sikkerhetsfunksjon. Men i denne sammenheng, etter min mening, er DNB sin samhandling med private kunder svært godt utført. Med e-køen i tillegg. De har alt der, og alt fungerer." (M, 28 år)

5.2.4.5. Tilgang på informasjon

Tilgang på nyttig og nødvendig informasjon om banktjenester knytter informantene oftest til SMS, reklamebrosjyrer hos bankkontorer og den informasjonen som legges ut på nettsidene.

"I alle fall, reklame spilte også en viktig rolle." (K, 32 år).

Bare 3 personer uttrykte misnøye. Dette er i hovedsak knyttet til mangel på informasjon om lånebetingelser eller opprettelse av konto, og de typiske representanter for dette er de eldste aldersgruppene:

"De har alltid reklame liggende, men på en eller annen måte er noe alltid skjult. De tilbyr 7,7 prosent på 7 måneder. Da jeg regna ut for ett år, fikk jeg 3,9 prosent. (...) Jeg tror det er juks og svindel!" (K, 57 år)

Som vi kan se her er antall klager på bankene og kvaliteten på tjenestene som tilbys av bankene relativt stor. De mange negative holdningene til bankene kan se ut til å være forårsaket av køer og ventetid ved utførelser av tjenester, etterfulgt av et lavt nivå av tilgjengelighet av bankkontorer og minibanker, samt hendelser knyttet til utfordringer ved utførelsen av bankens tekniske funksjoner og begrensede informasjon for kundene.

5.5.4.6. Utenlandske banker

Spørsmålet om holdninger til utenlandske banker forårsaket en del forvirring blant informantene. De hadde ulike meninger om viktigheten av bankens nasjonale tilhørighet, og om nasjonalitet påvirker tilliten de har til banken. Kun 2 personer var ikke helt sikre på hva de skulle svare på spørsmålet.

Et likt antall informanter (6 personer) har uttrykt motstridende syn på spørsmålet. Den ene halvparten svarte at bankens nasjonale tilhørighet hadde mye å si for deres tillit til banken, mens den andre halvparten mente at nasjonal tilhørighet hadde lite eller ingen ting å si for deres tillit til banken. De samme 6 personene har sagt at i valget mellom russiske eller europeiske banker, vil de ha mer tillit til sistnevnte (dette gjaldt særlig norske banker).

"Fordi de (utenlandske) er mer opptatt av sikkerhet og all annen kvalitet sammenlignet med våre banker. De er mer ansvarsfulle" (M, 43 år)

"Jeg ønsket å være nærmere Europa... på grunn av tillit. Ta for eksempel boliglån; landene i Europa tilbyr boliglån med rente på 4 %, 5 %. Vi har 13 %, 11 %" (K, 28 år)

"Hvis mine sparepenger hadde vært så store hadde jeg valgt å sette dem inn i en europeisk bank som noen av mine venner gjør. Ja, i banker som opererer i Russland selyfølgelig. Men jeg har en venn som faktisk åpnet kontoer i Sveits, fordi han ikke har tillit til vårt land. Han har noen små innskudd i banken i Russland, men store beløp oppbevarer han på konto i utlandet. Fordi, på en måte, har vi ikke tillit til verken russiske banker eller Russland." (K, 28 år)

To personer skiller mellom land banken tilhører:

"(..) jeg vil ha mindre tillit til en bank som tilhører Honduras enn til noen europeisk bank. En annen ting er, spesielt DNB, at mange vet at Norge er et stabil, trygt land. De økonomiske tradisjoner, inkludert forretningsetikk... Derfor taler dette i favør av bankens omdømme. Jeg kan si det for meg selv, men tror at mange mennesker i Murmansk ville ha sagt det samme." (M, 28 år)

Fast tilknytning til de russiske bankene ble identifisert av kun 3 informanter:

Alle mine venner og bekjente oppbevarer pengene i russiske banker. Vi holder våre små besparelser i våre banker. Selyfølgelig. Vi stoler på våre russiske banker. Gud forby å investere i et annet land, hvor vil du springe etterpå og lete etter disse pengene?" (M, 53 år)

Det ser ut for at forholdet til utenlandske bankselskaper og banktjenester først og fremst knyttes til kunnskap om bankens opprinnelsesland og utenlandske banksystemer, tradisjoner eller patriotisme.

5.3. Oppsummering av funn

Ut fra de funn som er gjort i analysearbeidet av undersøkelsen, peker det seg ut flere fremtredende og interessante tendenser. Respondentenes interaksjon med bankene avhenger av faktorer som respondentenes alder, deres økonomisk kapital, erfaringer av negative opplevelser ved interaksjon, samt vurderingen av situasjonen i landet og i byen.

1. Det ble funnet sammenheng mellom alder på respondentene og antall banker som de er kunder i, og videre antall og typer tjenester kunder bruker i bankene. I denne forbindelse kan man oppsummere med følgende:

- Yngre informanter benytter seg av tjenester av flere banker samtidig.

Den eldre generasjonen investerer i banker som "ble testet av tiden". Samhandlingen er mer stabil og er knyttet til bestemte banker. Ungdommer befinner seg i søknadsprosesser. De fremstår også som mer mobile og fleksible. Hyppige overganger fra en bank til en annen fremtrer som et typisk trekk blant den yngste gruppen i min undersøkelse. Personer i alderen fra 40 til 49 har en mer bevisst og overveidende tilnærming hva gjelder valg av banker og banktjenester.

- Bruk av få banktjenester er mest typisk for personer i den eldste aldersgruppen.

Tilbudene denne gruppen benytter seg hyppigst av er hovedsakelig små innskudd av kontanter og bruk av lønns- og pensjonskonto. Unge mennesker er bedre oppdatert på tilbud fra forskjellige banker. Spekteret av banktjenester som de bruker er bredt og differensiert ut fra synspunkt om fortjeneste.

2. Vurdering av kvalitet på tjenesten (service, fullstendighet av informasjon, tilgjengelighet av banktjenester) avhenger ikke av informantens alder, men relateres til ulike tjenester som kundene benytter seg av.

- Generell samhandling med den enkelte bank samsvarer ikke med kundenes vurdering av bankens pålitelighet. Det gjelder den yngste gruppen av informanter. Høyere nyttefortjeneste og nye typer av bankprodukter er de viktigste faktorer i den generelle samhandlingen med banken hos de yngste informanter

Kapitel 6: ANALYSE

6.1. De tre idealtypene

Funnene i undersøkelsen har påvist at noen informanter har et fellestrekk hva gjelder holdninger og atferd til bankmarkedet i Murmansk. Derfor fant jeg det hensiktsmessig å dele informantene inn i ulike grupper ut fra disse tendensene. I tillegg vil inndelingen også gjøre funnene fra intervjuundersøkelsen mer oversiktlig. Ut fra idealtypemethodologien ble det konstruert tre idealtyper i undersøkelsen: ”*De lojale*”, ”*De refleksive*” og ”*De opportunistiske*”.

Weber var blant de første som tok i bruk begrepet *idealtyper*. Det står igjen som et av hans mest kjente bidrag til sosiologien. *Idealtipe* er en mental konstruksjon, som fremhever spesifikke trekk for lettere å fange essensielle egenskaper ved et sosialt fenomen (Komminsrud, 1995).

Idealtyper er, som begrepet indikerer, en form for ideale aktører sett ut fra et samfunnsanalytisk perspektiv. Begrepet vil imidlertid ikke ha noen verdi som en deskriptiv beskrivelse av virkeligheten. Idealtypene er heller ikke å regne for ideal i den grad at de utgir seg for å være et forbilde, og kan like godt gjenspeile negative som positive trekk ved samfunnsmessige fenomener og handlingsmønstre. De er med andre ord utelukkende et analytisk verktøy i empirisk forskning for å kunne nærme seg den komplekse virkeligheten. Idealtyper er abstrakte konstruksjoner, ikke presise virkelighetsbeskrivelser, og er viktige redskaper i arbeidet med forklaringer (Engelstad 1999: 14). Weber mente det var sosiologiens ansvar å utvikle begrepsmessige verktøy som kunne brukes for å analysere empiri, og for å forstå spesifikke aspekter av den sosiale verden.

I analysen vil hver idealtipe først gis en kort beskrivelse. Videre vil beskrivelsen deles inn i underkategorier for å få en best mulig oversikt over forskjellene mellom de tre ulike typer kunder. Disse kategoriene er formulert ut fra informantenes intensjoner og erfaringer ved bankvalg, og vil brukes i et forsøk på å nærmere forklare kundenes valg av banker og banktjenester i Murmansk.

6.1.2. De lojale (3 personer. Alder: 59, 57, 53)

"Jeg liker ikke å hoppe fra en bank til en annen. Jeg er ikke den som jager etter rentenivå." (K, 57 år)

Trygghetsfølelse og tillit utgjør en fellesnevner for denne gruppen. Dette knytter kundene først og fremst til bankens pålitelighet, bankens varighet i markedet og overlevelse av finans- og bankkriser. Størst antall informanter i denne gruppen er kunder av banker i A-segmentet som inneholder de største og eldste bankene i Russland. De er som regel kunder av kun én bank som har eksistert siden sovjettiden, og under samme periode operert som den eneste statlige banken i landet.

Tittelen som jeg har gitt denne gruppen synes å reflektere godt kundenes holdninger og preferanser. Disse kundene følger tradisjoner fra sovjettiden og ønsker ikke for mange forandringer i sine forbruksmønstre. Vanligvis benytter disse kundene seg av den samme banken, og kan derfor innenfor rimelighetens grenser betegnes som *lojale kunder*.

6.1.3. De refleksive (7 personer. Alder: 40, 43, 32, 27, 38, 40, 28)

"Alt skal være sammensatt- pålitelighet, og mer lønnsomme prosentandeler." (K, 40)

Denne gruppen utgjør den største idealtypen. Kundene i denne gruppen synes å ha et mer reflektert forhold til egne valg. De vurderer både pålitelighet og lønnsomhet som to nødvendige faktorer ved valget. Kundene blir heller ikke videre påvirket av tilbud fra en "tvilsom" kredittinstitusjon, samtidig som pålitelighet heller ikke ser ut til å spille en stor rolle, med mindre de ikke får noen fordeler ved samhandling med banken.

De refleksive er aktive brukere av en eller flere banker og benytter seg av forskjellige tilbud og tjenester. Kundene disponerer flere innskudds- og sparekontoer, i tillegg til å bruke andre tjenester som boliglån, kreditter og bedriftskontoer.

6.1.4. De opportunistiske (4 personer. Alder: 30, 22, 20, 28)

"Jeg ser først og fremst på priser for opprettelse av en konto, vedlikehold og prosent." (K, 20 år)

Tittelen på denne gruppen er hentet fra begrepet *opportunist*, som betyr en bevisst handling eller atferd der aktøren utnytter omgivelsene til sin egen fordel og ikke tar hensyn til prinsipper og ideelle grunnsetninger. Begrepet "opportunist" brukes i ulike fag som økonomi, sosiologi, psykologi og defineres som: "One who takes advantage of any

opportunity to achieve an end, often with no regard for principles or consequences” (The American Heritage Dictionary 2000).

Kundene som inngår i kategorien *den opportunistiske idealtypen* vurderer valget kun ut fra nyttefortjeneste. Priser, laveste rentenivå og høy prosentavkastning på innskuddet er blant de viktigste faktorene ved valget.

De egennyttige bruker forskjellige tjenester fra en eller flere banker. Tjenester som brukes av denne idealtypen er som oftest begrenset til privat økonomi. Kundene har likevel enkelte små besparelser på innskuddskontoer, lån og kreditter.

6.2. Kohortanalyse

I alle samfunn, uavhengig av tid, vil vi etter all sannsynlighet alltid finne ulike generasjoner bestående av barn, unge, voksne og eldre. Sosiologien skiller mellom generasjonen i familien og historien. En familiegenerasjon handler om barn, foreldre og besteforeldre. Historisk snakker vi her om personer som har en felles historisk forankring fordi de var unge i samme tidsperiode.

I sosiologien henvises det oftere til begrepet ”kohort” enn ”generasjon” (Ryder 1965). Kohort defineres som ”*en kategori av individer som i samme fase av sitt livsløp har en viktig hendelse felles på samme tidspunkt, for eksempel alle individer som er født i 1995 eller alle individer som har startet skolegang i 1991*” (Kornes 2004). Kohortstudier har vært brukt en del i forskning innenfor ulike disipliner som økonomi, sosiologi, psykologi og etikk.

Det refereres ofte til begrepet fødselskohort i tilfeller hvor individer deler et felles livsløpsstartpunkt. Hvis samfunnsmessige forandringer skyldes at kohorter med en bestemt historisk bakgrunn og bestemte verdier og holdninger beveger seg gjennom livsløpet, kalles dette en kohorteffekt eller generasjonseffekt (Frønes og Brusdal 2005).

Ut fra de tre idealtypene som ble konstruert tegnes det et tydelig bilde av aldersforskjeller blant de utvalgte. Informantene besto således også av tre ulike kohorter. For å vurdere omfanget av disse aldersforskjellene, skal de også sammenliknes med de forskjellene i atferd som fremkom da informantene ble delt inn i tre idealtyper.

Opportunistene utgjør den yngste kohorten med personer i alderen 20 til 30 år. Denne livsfasen blir også kalt "ung voksen" (Frønes og Brusdal 2005: 294). I generasjonsteori blir ungdomstiden sett på som den dominerende perioden i livsløpet. Gjennom sin familie og sitt lokalsamfunn formes ungdom i de samfunnsstradisjoner og verdier som de inngår i og møter verden med "nye blikk" og uten "den eldre generasjonens balast" (Frønes og Brusdal 2005: 284).

Atferden på bankmarkedet hos den yngste kohorten er preget av hedonisme og spontanitet. De har en moderne, materialistisk verdiprofil og en ren rasjonell tilnærming som legges til grunn for deres valg av kredittinstitusjoner:

"Å opprette en konto i DNB kostet fem tusen rubler. Det var hva det kostet i mai 2009, og i midten av 2009 hadde prislappen falt til tre og et halvt tusen. I Sberbank koster samme tjeneste 500 rubler. En enorm forskjell! Da stilte jeg meg et spørsmål... Vi er jo ikke idioter som bor i Russland, og vi vet hva de 500 rublene betyr. Når det er så billig, betyr det at under en stjerne finnes det 10 000 sider med små tekstfiler. Jeg fant ut at de 500 rublene viste seg å være mye mer enn de tre og et halvt tusen i DNB!" (K, 28 år)

Informanten valgte å være kunde i bank C og forteller at prisen var en avgjørende faktor ved bankvalget. Ønske om å maksimere egen nytte og få mest mulig fortjeneste omhandles i teorien om rasjonelle valg som bygger på at alle mennesker er rasjonelle når de treffer økonomiske valg og betrakter alle handlinger som et resultat av et ønske om å maksimere egen nytte. *Opportunistene* ser ut til både å vurdere sine valgmuligheter og ta sine valg basert på egen nytteverdi. Weber henviser til et slikt type handlingsvalg som formålsrasjonell handling som inngår i en av fire idealtyper i forklaringen av menneskenes handlinger.

"Aktøren søker å kartlegge de fordeler og ulemper som valget av de forskjellige midlene kan føre med seg, enten de inngår direkte i handlingen eller utgjør ulike former for bivirkninger, og velger så det alternativ som alt i alt er mest sakssvarende. Målet kan for eksempel være å få best mulig avkastning av en pengeplassering og så videre. Denne type handling er påvirket av verdier og danner grunnlaget for de mål som aktøren setter seg, eventuelt å komme så nær målet som mulig dersom det ikke kan oppnås fullt ut" (Weber 1999: 11).

De viktigste begrunnelsene for valg av kredittinstitusjoner blant den yngste kohorten var pris. Med pris siktet informantene til alle kostnader knyttet til bruk av banktjenester, som for øvrig også inkluderer gebyret knyttet til rente på lån:

"Jeg vurderte en rekke alternativer, forskjellige banker, til og med de som jeg tidligere ikke hadde visst om. Jeg prøvde å finne ut om de ga ut boliglån og hvilke vilkår de kunne tilby. Jeg vurderte alternativene over lang tid, nesten i åtte måneder, tror jeg. Jeg tenkte over hvilke av alternativene som var best og fant et

tilbud med gunstige vilkår og lav rente. Jeg betaler jo med mine egne penger. Jeg tjener og jeg betaler!” (K, 28 år)

Teorien om rasjonelle valg og den økonomiske termen ”homo economicus”, bygger på at alle mennesker er rasjonelle når de treffer økonomiske valg, og betrakter alle handlinger som et resultat av et ønske om å maksimere egen nytte. Rasjonalitet er et viktig samfunnsvitenskapelig begrep som søker å forstå menneskelige handlinger både ut fra et individuelt og kollektivistisk perspektiv. Teorien om rasjonelle valg har også kommet med flere forsøk på å forklare hvordan den rasjonelle aktøren kan kobles til de sosiale strukturene. Alle disse forklaringsmodellene legger vekt på metodologisk individualisme som igjen forklarer alle sosiale fenomener som et produkt av enkeltindividers rasjonelle handlingsvalg (Aakvaag 2008). Metodologisk individualisme forklarer sosiale fenomener gjennom å forstå de prinsippene som styrer enkeltindividets atferd og handlinger med utgangspunkt i individet og fokus på individets motiver og hensikter. Individ må i denne sammenheng forstås som et selvstendig vesen som står fritt til å tenke og handle uavhengig av hverandre. Metodologisk kollektivismen derimot er at *”hvis vi tar utgangspunkt i individet, vil vi være ute av stand til å forstå noe som helst av det som foregår i en gruppe”* (Durkheim 1897). Individet skapes og handler gjennom de sosiale systemene det lever og virker i. Dette er et eksempel på at individuell handling gir mening bare i lys av handlingens institusjonelle betingelser. Derfor er, i følge metodologisk kollektivismen, institusjoner mer grunnleggende enn individet. Sosiale fenomener påvirker individets handlinger. I denne sammenheng har økonomiske svingninger og bankkriser i Russland etter sammenbruddet av Sovjetunionen på begynnelsen av 90-tallet, trolig hatt en stor innflytelse på befolkningens valg av kredittinstitusjoner. Dette gjør seg spesielt gjeldende hos den eldste gruppen av informanter, også referert til som «de lojale».

Den lojale idealtypen er den eldste kohorten med personer på over 50 år. De har vokst opp og levd store deler av livet under Sovjettiden. Kohortperspektivet vektlegger også kontraster i atferd gjennom livets faser, regulert ut fra når individene kom inn i historiens gang. Noen kohorter kan danne sterke historiske generasjoner som dominerer den sosiale og kulturelle utviklingen i store deler av deres levetid (Frønes og Brusdal, 2005). De fleste personer i den lojale idealtypen har vært kunder av den ”eldste” banken i Russland som har innehatt en viktig posisjon i bankmarkedet under sovjettiden. Markedsandelen til banken som inngår i A-segmentet ble gradvis redusert fram til 1998. Da krisene oppstod innførte A nye regler som tillot private kunder å overføre innskudd til statsbankene for å

hindre svikt i de private bankene. Offentlig sektor fikk i dette tilfellet, stor betydning for markedets eksistens og videre oppbygging, særlig Sberbank. Bankkrisen i 2004 ble en av hovedgrunnene til at statsbankenes rolle fikk en opphøyd status i banknæringen. Derfor har *de lojale* fortsatt høy grad av tillit til A-banker, og selv om situasjonen i landet er relativt stabil, foretrekker de likevel ikke å forandre sine bankbrukspreferanser. De har gjennom en årrekke fått utbetalt lønn, trygder og pensjon gjennom samme bank (A). A ble også brukt for å betale for kommunale utgifter og andre regninger.

”Jeg er kunde kun i Sberbank av Russland (...), fordi det var en eneste statlig bank i over mange år”. (M, 53 år)

Eksempelet illustrerer at informanten har vært kunde i bank A siden sovjettiden, og at han derfor har stor tillit til bankens praksis. På den tiden hadde banken status som den største og eneste statlige bank i landet.

Videre forteller han at *”Sberbank har jeg veldig høy tillit til og virkelig stoler på! Statusen av å være en statlig bank fungerer... i hvert fall på noen kunder”*. Her kan man se at informanten knytter tillit til bankens eksistens på markedet og status av en statlig bank.

Videre sier han at *”mange pensjonister der ute holder pensjonssparing i den banken”* og legger til at han også vil foretrekke samme bank til pensjonssparing. Informanten vurderer ikke andre alternativer for pensjonssparing. Dette er allerede bestemt og andre eventuelle fordeler ved sparing i andre banker synes å være helt uten betydning for han.

Under intervjuprosessen kom det tydelig frem at kundene i den eldste kohorten har en konservativ holdning hva gjelder valg av kredittinstitusjoner. Disse kundene er ikke interesserte i å undersøke priser og tilbud fra andre kommersielle eller utenlandske banker mest fordi at deres verdensbilde i stor grad er formet av sovjets fortid og tidligere tradisjoner.

”Tradisjon dreier seg om sosial praksis, forestilling, institusjon eller et produkt som overføres fra generasjon til generasjon i et samfunn eller en gruppe. Tradisjonen kan sies å binde sammen det gamle med det nye, å skape en historisk kontinuitet for gruppe- eller samfunnsmedlemmene” (Kornes, 1997: 328).

Banken som de er kunde i har eksistert siden sovjettiden. Etter at de først ble medlem, har de brukt *”den statlige”* banken til å gjennomføre kommunale innbetalinger, den gammeldagse *”spareboken”*, som fortsatt eksisterer i Russland. Den tidligere monopolbanken har etter 90- tallet forandret sin strategi betydelig, og gjort nødvendige tilpasninger for å kunne møte markedets mange reformer og endringer. Banken

markedsføres imidlertid fortsatt som en ”statlig bank” eller ”en bank med andel i staten”. Dette gir en viss trygghetsfølelse for mange personer i Russland, særlig for de som befinner seg i den eldste aldersgruppen i undersøkelsen. Dette bidrar til å forsterke bildet av at tillit er en avgjørende faktor for *de lojale* i valg av bank og banktjenester.

Som nevnt tidligere, betrakter TRV og homo economicus alle handlinger som et resultat av et ønske om å maksimere egen nytte. ”Homo sociologicus” er et sosiologisk begrep som bygger på forholdet mellom individ og samfunn, og det forutsettes derfor at mennesker er bundet sammen i et moralsk felleskap (Nilsen, 2002). De ulike sosiale kontekster representerer ulike forventninger og krav, og handlingene og handlingsrasjonaliteten henger dermed nøye sammen med det sosiale feltet aktørene til enhver tid inngår i. Selv om rasjonaliteten tar en viktig plass i Webers handlingsteori, peker hans tankegang utover en ren økonomisk retning. Handlinger som er bundet til tradisjoner refererer Weber til som tradisjonelle handlinger. Denne type handlinger utføres ofte automatisk, uten at individer er sine handlinger bevisst.

De refleksive inngår i en mellomkohort som inkluderer personer i en alder med variasjon fra 28 til 43 år. For *de refleksive* vil ideen om nåtiden også formes av fortiden, men i mindre grad enn hos den eldste kohorten. Dette fordi de selv enten innehar god kunnskap om bankbruk, eller kjenner andre som ble berørt av bankkrisen under sovjettiden. Derfor er informantenes atferd i bankmarkedet i denne kohorten preget av både usikkerhet som fortiden har brakt med seg, men også den erfarte stabiliteten i bankmarkedet i det moderne Russland. Denne gruppen overveier grundig tilbud fra ulike banker, og velger de som er mest pålitelige etter deres mening. ”(bankens) *Stabilitet er helt nødvendig. Hva annet.. Gode vilkår for kundene og flere muligheter.*” (M, 43 år) Her fremgår stabilitet og vilkår som vesentlige faktorer i valg av bank og tjenester.

Weber setter formålsrasjonell handling opp mot verdirasjonell handling og tillegger den form for ”fornuft” (Nygaard 1995: 77). Verdirasjonalitet omhandles i kritisk teori som den ”korrekte” formen for rasjonalitet. Fornuften forutsetter en vurdering av de midler som tas i bruk for å oppnå definerte mål. Vurderinger baserer seg på en rekke menneskelige verdier. Rettigheter, fred, legitimitets- og gyldighetskriterier som ikke inngår i de formålsrasjonelle handlinger er alle gode eksempler på det ovennevnte (ibid).

6.3. Tillit

Nesten alle informantene som ble intervjuet i Murmansk har nevnt at tillit har en stor betydning for valg av bank i Russland. En analyse av den vitenskapelige litteraturen viser at *tillit* er et komplekst sosialt fenomen som tilegnes forskjellig betydning og tolkning etter hvilken fagkrets det refereres til. Begrepet har fått en økende oppmerksomhet i løpet av de siste 10 år, og betraktes som en viktig faktor i studier av en rekke samfunnsvitenskapelige fenomener.

Tillit finnes i alle former for moderne samfunn og har et relativt komplisert forhold til tid og først og fremst til fremtiden (Luhmann 1979). Å vise tillit betyr å akseptere fremtiden, overføre den til nåtiden og handle på en slik måte som om fremtiden er forutbestemt. Tillit er derfor en viktig faktor for sosial samhandling og som videre bidrar til å redusere sosial kompleksitet (ibid).

Det finnes flere elementer som kan påvirke kundenes tillit til russiske banker. De kan deles inn i to kategorier: *eksterne* og *interne* (Beloglazova 2006). Med de eksterne menes forholdene rundt bankene. Det vil si de faktorer som bestemmer finansmarkedenes, den nasjonale økonomiens og verdensøkonomiens posisjon, i tillegg til den politiske situasjonen i landet, samt forsikringer på innskudd og andre banktjenester. De interne faktorer er blant annet tilgjengelighet av informasjon, brukervennlighet, bankens omdømme og service.

Tillit til banker tolkes på forskjellige måter hos informantene som inngår i tre former for idealtyper. Videre i analysen vil det forklares hva informantene legger til grunn for betydningen av tillit og videre hvordan tillit påvirker kundenes atferd på bankmarkedet i Murmansk.

6.3.1. Eksterne faktorer

Fra et sosiologisk perspektiv kan det hevdes at tillit til mellomleddenes organisasjoner, som i denne sammenheng er bankene, kan betraktes som en tro på et velfungerende økonomisk system. (Veselov, 2004: 79). Men som omtalt i kapittel 2, har banksystemet i Russland opplevd utfordrende tider. Veien til en fri, demokratisk og sosialorientert stat har vært svært lang og krevende for russerne. Særlig etter 1998-krisen har det skjedd store

endringer av banktjenester som har resultert i en sterk mistillit til bankene, i tillegg til flere strukturelle endringer. I tilknytning til dette utgangspunktet er det relevant å vurdere siden ved utviklingen av de russiske banksystemer som igjen har betydning for individets holdninger til bankene. Den eldste kohorten, som ble mest berørt av bankens eksterne påvirkninger, peker på en sammenheng med informantenes tillit til og atferd på bankmarkedet i dagens russiske samfunn:

”Penger har mistet sin verdi, bankene utbetalte ikke innskudd på veldig lang tid. De som hadde valutainnskudd – kunne generelt ikke få noe tilbake. Alt har kollapset hos oss, våre penger ble brent opp. Mine foreldre mistet alle sparepengene sine som de hadde spart opp gjennom hele livet. Jeg hadde bare noen små innskudd som også mistet sin verdi. Jeg hadde også spart noe... planlagt noe... alt ble borte. Det svekket min tillit i høy grad. Det finnes ingen stabilitet i vårt land. Hvis krisen vil utvikle seg igjen, skjer det samme og kanskje vil det bli enda verre. Ja, absolutt alt kan skje. Vi har ikke mer tillit til bankene.” (M, 53 år)

”90-tallet... for et mareritt det var! Vi var bare heldige som ikke hadde noe innskudd på den tiden. Vi hadde rukket å investere alt i en leilighet. (..) Vi hadde kjøpt oss en bil som også var en investering. Heldigvis gikk det forbi oss bare fordi vi ikke hadde så stort beløp som vi kunne frykte for.” (K, 57 år)

Alle informanter i den lojale idealtypen har opplevd svikt av banksystemet eller bankens konkurs som førte til at informantene selv har tapt penger eller kjenner noen som har gjort det.

Dette har vært med på å forårsake mistillit til banksystemet i Russland. Den historiske utviklingen i russisk økonomi generelt, og i russisk bankmarked spesielt fremtrer her som en avgjørende faktor for kunders valg og forbruk av bank og banktjenester.

I motsetning til *metodologisk individualisme* som TRV baserer seg på, forstås begrepet *metodologisk kollektivism* som sosiale fenomener både i lys av andre sosiale fenomener og også individuelle handlinger i lys av egenskaper ved sosiale fenomener (Kornes 1997: 20). Noen fenomener i samfunnet kan ikke bli forklart ut fra egenskaper ved de enkelte individer. Antony Giddens skiller mellom tillit til institusjoner og tillit til individer. Med det første sikter han til utviklingen av tillit til ekspertsystemer, som han også kaller ”abstrakte systemer”. Hovedpoenget i Giddens argumentasjon er at ”*moderne institusjoners beskaffenhet er nær forbundet med mekanismene for tillit til abstrakte systemer*” (Giddens 1997: 63).

I motsetning til de lojale og refleksive, vurderer opportunister finansmarkedet i landet som relativt stabilt: ”*Generelt tror jeg situasjonen er ganske stabil i verden, landet og*

banksystemet også” (K, 20 år). De har heller ikke opplevd bank- og finanskriser og har derfor ingen eller veldig lite kunnskap om hvordan dette påvirket markedet på 90-tallet, som er ganske rimelig med tanke på denne gruppens unge alder. Kun en av informantene i den refleksive idealtypen uttrykte bekymringer angående pålitelighet og knyttet det opp mot et historisk perspektiv på det russiske finansmarkedet.

”Alt i alt er jeg ikke fornøyd med vårt land og alt som skjer her. Nei, selvsagt ikke. Ikke fornøyd med at vi har ”draconian” renter på lån, ”miserable” prosent på innskudd. Hvordan kan man være fornøyd? Selvfølgelig er jeg ikke fornøyd! Hva kan jeg gjøre? Jeg kan ikke endre noe. Men det avhenger ikke bare av banker, men av politikken generelt. Selv tror jeg hvis vår regjering ønsker å justere på dette, kunne de ha fått det til. Jeg tror at våre bankers tjenester ikke er så aller verst. Det er på tide å snu denne trenden, det er på tide å gi høyere prosent på innskudd og lavere rente på lån. Hvis dette krever statlig regulering, betyr det at det er nødvendig å gjøre det. Men dette gjøres ikke, fordi det er lønnsomt for noen.” (K, 32 år)

Informanten uttrykker her misnøye med de vilkårene bankene har å tilby sine kunder. Dette skyldes statlige reguleringer av banksystemet (lav prosent på innskudd, høy rente på lån). På spørsmål om hvilken bank informanten anser som mest pålitelig, svarer hun: *”Jeg vet ikke helt ... Alle bankene er pålitelige. Jeg tror ikke at det finnes upålitelige banker, jeg har ikke en slik oppfatning. Det finnes bare noen mindre eller større banker.” (K, 32 år)*

Selv om de refleksive vurderer situasjonen på bankmarkedet som stabilt, skiller de mellom pålitelige og upålitelige banker. Etter deres vurdering kjennetegnes pålitelige banker av stabile avtaler, renter og betingelser. Bankenes størrelse ser også ut til å spille en rolle. En nyåpnet bank anses av mange som mindre pålitelig, sett i forhold til en bank som er etablert på markedet og som har et stort kundenettverk.

Generelt kan man si at informantene har manglende tillit til kredittinstitusjoner, men dette uttrykkes på flere forskjellige måter. Videre indikerer funnene at befolkningens tillit til kommersielle kredittinstitusjoner og den russiske stat ble tapt i perioden etter sammenbruddet av Sovjetunionen. Dette gjør seg særlig gjeldende blant den eldste gruppen av informanter som var mest berørt av ustabiliteten i bankmarkedet på 90-tallet. Dette forklarer også at det er ingen tilfeldighet at det i løpet av de senere år i Russland har vært et strategisk mål for reformen av banksystemet å gjenoppbygge og styrke befolkningens tillit til det russiske banksystemet. Flere personer i den lojale idealtypen uttrykker bekymringer for at noen av disse hendelsene skal gjenta seg. De velger bank i A-

segmentet og beskriver tydelig at deres pålitelighet til bankene i stor grad er knyttet til bankenes nåværende posisjon, kundenettverk og levetid i markedet, og videre bankenes vilkår og betingelser for avtaler og tjenester.

De refleksive skiller ikke banker i A-segmentet fra andre segmenter, men legger heller vekt på forskjellen mellom store og mindre banker, der de førstnevnte bankene anses som mest pålitelige. For denne gruppen er det også viktig at bankene "(.) ikke endrer sine vilkår og alltid holder det de lover til sine kunder..." (K, 32 år). Slike forutsetninger formes ut fra hvilke krav og forventninger som informantene stiller til den aktuelle banken og hvorvidt disse forventninger blir realisert. Oppfattelse av banken som pålitelig baserer seg på hvordan forventninger blir realisert gjennom samhandlinger. Dette bygger på informantenes egne erfaringer, men bankens omdømme synes også å spille en viktig rolle for noen informanter.

6.3.2. Interne faktorer

Tillit fremstilles også som "satsing på virkårlige og uforutsigbare handlinger som er utført av andre" (Sztompka 1999: 25). Det inngår to hovedkomponenter i oppbyggingen av tillitsstrukturen: Forventninger til og realisering av handlinger. Disse komponenter er grunnleggende variabler som bestemmer atferden til aktørene på bankmarkedet (Sztompka 1999). Forventningene blir forstått som "verdier knyttet til deltakerne selv og andre som er i ferd med å avgjøre hvilke handlinger og reaksjoner som kan anses som rasjonelt effektive, og som følelsesmessige og mentalt tilstrekkelige" (Barber 1983: 9). Men tillit er ikke bare en identifisering av forventninger, men også en type handling som realiserer disse forventninger. Vi må aktivt forholde oss til fremtiden, og utføre handlinger som innebærer i hvert fall delvis usikre og uforutsigbare konsekvenser (Sztompka 1999). Derfor kan handlinger på grunnlag av forventninger regnes som en viktig forutsetning for å kunne snakke om tillit.

En informant av den lojale idealtypen har forsøkt å benytte seg av tjenester fra en annen bank (B) enn den som han vanligvis bruker (A). Mannen forteller videre at han har blitt påvirket av reklame om tilbud om veldig lav rente på et kjøp av en forbruksvare, som i følge han førte til et spontant kjøp. Han signerte en avtale som etterpå skulle vise seg å være mye dyrere enn det han på forhånd hadde forventet:

”På papiret var det en prosent (..) deretter da jeg fikk dokumentene i hendene, viste det seg at jeg måtte betale gebyrer for registrering av mine opplysninger og noen andre utgifter, men det verste av alt var at prosentandelen var en helt annen. I stedet for den lovede 19 %, betaler jeg nå 22 %, pluss noen rare utgifter. Jeg følte meg lurt! Veldig liten skrift. Det som står i slutten av kontrakten er skrevet generelt uleselig. Flere av mine bekjente har vært borte i lignende situasjoner. Spesielt eldre mennesker ble lurt.” (M, 53 år)

Dette har påvirket hans holdning til denne banken, og har også ført til enda høyere mistillit til alle kommersielle (B) banker.

Informantene som inngår i den eldste kohorten vurderer ikke tilbud fra de andre bankene (B), først og fremst på grunn av fast tilknytning til banker i segment A, og videre den skepsis som ble forårsaket av de økonomiske krisene som fant sted på 90-tallet, en periode hvor de selv eller deres bekjente har opplevd krisenes harde brutalitet. Devaluering og andre negative erfaringer har påvirket deres tillit til bankene og til hele banksystemet generelt. Men dette eksempelet viste også at en av informantene i den eldste kohorten har forsøkt å benytte en tjeneste fra en ny bank, men som konsekvens av negative erfaringer med denne banken, har fått manglende tillit til de andre bankene som ikke inngår i A segmentet.

De fleste informanter i undersøkelsen har opplevd en eller flere ubehagelige situasjoner i sammenheng med bruk av banktjenester som bidro til utviklingen av informantenes skepsis, og også mistillit til kredittinstitusjoner. Her er et eksempel som illustrerer hvordan informanten i den refleksive idealtypen, gjennom sine egne erfaringer av samhandling med banken, knytter usikkerhet til bankenes teknologiske kompetanse:

”Jeg hadde en dårlig erfaring med (bank A). Jeg satte inn beløpet i innskuddsautomaten, den tok pengene og hengte seg opp. Jeg ventet i to måneder før de skulle finne ut av det. Og jeg trengte virkelig de pengene. Det er ikke noe annet sted hvor jeg kunne fått dem - en veldig stor sum som min eiendomstransaksjon var avhengig av. Det var bare forferdelig. Jeg skalv og skalv. Jeg ringte dem og kranglet. Det var bare helt forferdelig. (K, 32 år)

Ifølge teorien om rasjonelle valg, er det å se bort fra relevant informasjon det samme som å være irrasjonell. Mennesker i alle samfunnslag oppfatter verden ut ifra sin kunnskap og forståelse av det gitte samfunnslag. Disse oppfatninger baserer seg på all informasjon mennesker besitter og også fra tidligere erfaringer. Likevel må disse oppfatninger av virkeligheten være logisk korrekt dannet når det er snakk om rasjonalitet (Elster 2007).

Det betyr med andre ord at ens tanker og handlinger ikke kan generaliseres kun ut fra egne eller andres erfaringer.

Til tross for at denne kvinnen har flere negative erfaringer, har hun ikke byttet bank. Dette gjelder også for denne informanten som inngår i den opportunistiske idealtypen:

"Hver gang skjer den samme situasjonen. Jeg overfører penger fast til Bank St. Petersburg, dette er navnet på banken, altså dette er ikke (bank A) i St. Petersburg, og hver gang må jeg forklare dette. Det er stadig flere problemer ... for eksempel, overføring av penger - penger forsvunnet, ingen penger. Jeg har overført ett hundre tusen²², (rubel) en gang, og de har ikke nådd frem, men tilslutt ble situasjonen avklart. Nå har det på en eller annen måte blitt litt bedre, men tidligere var det helt forferdelig. Hver gang blir jeg bare sint – det skjer alltid noe form for tull." (K, 22 år)

Videre kommer det en forklaring om hvorfor kvinnen forblir kunde av den samme banken:

"Jeg er kunde i A bank kun fordi de tilbyr en tjeneste som jeg ofte bruker helt gratis. Altså, jeg overfører ofte ganske store beløp helt kostnadsfritt. Hvis jeg må betale en avgift for det, så vil det bli litt dyrere. Disse pengene kan jeg bruke på å kjøpe noe til meg selv i stedet, ikke sant? Jeg synes det er bedre å lide av bank A's dumhet." (K, 22 år)

Forklaringen viser at kvinnen foretrekker bank A fordi de tilbyr henne direkte fordeler i form av økonomisk gevinst på en tjeneste hun benytter seg av ofte. Dermed kan hun leve med det faktum at det å være kunde av bank A også innebærer mange ulemper, dette fordi hun vurderer det dit hen at de alternative løsningene ikke nødvendigvis er bedre med hensyn til hennes eget bankforbruk. Dette eksemplet understreker videre at valg av bank blant den yngste kohorten, dog med visse unntak, kun baseres på lønnsomme tilbud og lavest mulig pris på bruk av tjenester.

Undersøkelsen viser at en annen viktig grunn for at kunden velger å samhandle med en bestemt bank, er flyt av informasjon og tidligere erfaringer. Atferd og handlinger på bankmarkedet for den lojale idealtypen er mest påvirket av de eksterne faktorer. For de to andre idealtypene er det interne faktorer som har størst betydning for informantenes atferd og tillit til kredittinstitusjoner. Bankens tekniske utvikling, brukervennlighet og medarbeidernes profesjonelle kompetanse utgjør noen av de viktigste faktorer ved valg av kredittinstitusjoner for de to andre idealtypene.

6.3.2.1. Service

Den lojale er ikke opptatt av bankens teknologiske utvikling, av den enkle grunn at de ikke benytter seg av noen av de mer "avanserte" tjenestene. De foretrekker den

²² Tilsvarende ca 20.000 NOK

tradisjonelle måten å oppsøke banken på: Besøke bankkontoret fysisk, for så å la de ansatte hjelpe dem med innbetalinger av regninger eller utførelse av andre tjenester. Den eldste gruppen av informanter stiller heller ikke så høye forventninger til kundeservice og er vant til å stå i lange køer på bankkontorer. Innføring av tjenester som ”elektroniske køer” er en stor fordel for de lojale, men tjenesten finnes ikke på alle bankkontorer. Derfor opplever bankene et stort antall klager over lang ventetid og dårlig service.

Bankens teknologiske utvikling og brukervennlighet spiller dermed en viktig rolle for kundene i den refleksive idealtypen. De forventer en rask og feilfri bruk av diverse tjenester, som for eksempel nettbank og innskudd av kontanter, for å nevne noen. I tillegg, vil de også benytte seg av ekstra tjenester som noen banker tilbyr:

”Det er flyt av kunder i (A). Du er en av en million der, og føler ikke det samme som i (B). Men i (B) banken betaler du for det. Vi har nylig snakket med en representant for (B) som forklarte at de har dyrere tjenester, men at kundene deres får en bonus. Hvis man har et gull-kort hos B, har man automatisk tilgang til VIP-hallen på flyplassen. De har flere ulike muligheter. Jeg tror at hvis du har penger, da går du bare i bank (B) og ikke i (A)!” (K, 32 år)

Fra et ontologisk perspektiv kan man si at verden er bygd opp av strukturer som i stor grad styrer menneskelig praksis. Forbruk er en del av strukturen og bidrar også til å opprettholde den. Bourdieu (1995) bruker i sin undersøkelse av overklassen i Frankrike, tennis som eksempel på hvordan overklassen skiller seg ut fra de andre aktører. Han beskriver hvordan de som besitter en liten mengde ressurser er underlagt ”nødvendigheten”, mens de som besitter mye ressurser er preget av frihet fra nødvendigheten. Utsagnet viser at kvinnen benytter seg av tjenester i en dyrere bank bare for ikke å føle seg som ”en av en million i mengden”. Muligheten til å ha tilgang til VIP-hallen på flyplassen er ikke en nødvendighet, men utgjør “ det lille ekstra” som tillater henne, i lys av Bordieus teori, visse fordeler som ikke inngår i nødvendigheten, men som utgjør en tilpasset form for frihet. Både kulturell og økonomisk kapital kan gi grunnlag til symbolsk kapital som blir brukt av den høyere klassen for å skille seg ut fra resten av befolkningen.

Opportunistene setter også pris på komfort og brukervennlighet, men det er ikke like viktig for dem som for personer i den refleksive idealtypen. Opportunister uttrykker misnøye med servicen og bruk av tjenester i deres bank, men foretrekker å fortsette samhandlingen med banken og begrunner dette med lønnsom avtale eller lave priser på tjenester de benytter seg av.

"Siste gang jeg henvendte meg til DNB for å få en bekreftelse på mine skatteinnbetalinger som jeg måtte vise til skattekontoret, ble jeg fortalt at det tar 5 dager å få et slikt dokument... Jeg kom dit 7 dager etter for å hente mitt skattebevis, men de kunne ikke gi meg det, fordi de rett og slett ikke hadde laget det" (K, 28 år)

Opportunister ser ut til å kunne leve med tidvis dårlig service så lenge tjenesten er økonomisk nyttig for dem og derfor forblir de kunde i banken helt til de finner et bedre og mer lønnsomt alternativ.

6.3. Risiko

Sannsynligheten for negativ påvirkning på tilliten både på eksterne og interne faktorer er preget av risiko. Risiko er et sosial konstruert begrep og knyttes ofte til fremveksten av det moderne samfunn hvor mennesker har mange valgmuligheter innenfor flere områder i hverdagen. Risiko kan også defineres slik: "The possibility of loss, injury, disadvantage and destruction" (Gove 1986).

I førmoderne samfunn bygges forholdet på grunnlag av anerkjennelse, altså hendelsene som periodisk gjentas. Dermed er sjansen for å forutsi nøyaktige resultat av handlinger relativt høy. Tillit er i denne sammenheng forbundet med fare. Med fremveksten av det moderne samfunn og mer komplekse sosiale relasjoner, har sannsynligheten for uforutsigbare konsekvenser økt betydelig. Dette resulterer i at individets handlinger har blitt gjort under risiko av deres manglende evne til å handle i usikre situasjoner. Risikoen innebærer også fare, men i dette tilfellet er det viktigste at mennesker ofte risikerer noe i dagens samfunn og dermed utsetter seg for fare uten å vite det (Beck 1997).

Bank og kredittmarkedet sett fra forbrukeren sin side, kan betraktes som en risikofylt investering. Dette konseptet kan best beskrives med utviklingen av banksystemet i det moderne Russland. Under Sovjettiden eksisterte det bare en bank (A) som var anerkjent og forutsigbar, og karakteriserte tradisjonelle holdninger. På begynnelsen av 1990-tallet i Russland ble det opprettet en ny type banksystem som besto av Sentralbanken og en rekke kommersielle banker. Interaksjon med de nye bankene krever i dagens samfunn ferdigheter og kunnskap som folk ikke hadde da systemet først ble etablert, som igjen har skapt en situasjon preget av usikkerhet. Videre i utviklingen kom flere påfølgende finanskriser som også har bidratt til økning av usikkerhet. Flertallet av informanter hos alle idealtypene bemerket bekymringer angående risiko ved samhandlingen med banken.

De knytter risiko opp mot trusselen om å miste sine ressurser, innskudd eller få ekstra kostnader:

"..hvis banken står i en situasjon for å redde sin ære eller sin kapital, aktiver. Selyfølgelig vil den redde sin kapital, snarere enn ære. Jeg har ingen spesiell tro på bankene... Jeg er glad at jeg ikke har et stort beløp i banken som vil forhindre min nattesøvn. Jeg sover ganske rolig - jeg har ingenting å tape."(K, 57 år)

Essensen av tillit i dette tilfellet ligger i det faktum at folk utveksler reelle verdier med løftene av mulig nytte eller potensielle fordeler. Dermed har banken på den ene siden visse forpliktelser overfor kunden, men banken kan samtidig være interessert i å ikke informere dem om sine økonomiske problemer for å forhindre kundenes uttak av innskudd og konkurs. I situasjonen av usikkerhet utvikler mennesker ulike strategier for å overvinne den mulige risikoen (Shapiro 1987).

Informantene ble spurt om risikovurdering og hvilke risikotiltak de bruker for å unngå tap ved investeringer. Kun to personer som tilhører den opportunistiske idealtypen antydte at de har ikke tenkt over dette spørsmålet på grunn av at de ikke har besparelser. Det kan forklare deres manglende strategier for å vurdere og å unngå risiko ved investeringer. Kun en informant av sammen idealtypen uttrykte bekymring knyttet til bankens nasjonale tilhørighet:

"Selyfølgelig tenker jeg på det! Når man setter inn sine penger. Tar man et boliglån, så pantsetter man noe.. I alle fall, man tar alltid risiko på grunn av man kan forvente hva som helst fra alle disse bankene. Og selv om omdømme er godt nok, så kan det skje hva som helst! Vi lever jo i Russland, og alt kan skje her!" (K, 28 år)

Det viktigste tiltaket for å redusere risiko ved investeringer blant informantene i den refleksive idealtypen, er å spre store beløp utover flere sparekontoer. De velger mellom ulike former eller typer av sparekontoer eller investering i ulike banker. Dette har direkte sammenheng med system av innskuddsforsikring:

"Når (bank A) ble stengt, banken ble erklært konkurs, utbetalingen av innskudd skjedde på hele forsikringssummen, dvs. det som var garantert av staten, men alt som var over - dette er våre kostnader. Derfor vil jeg aldri plassere mer enn forsikringssummen i en bank." (K, 32 år)

Forsikringen dekker opp beløp som ikke overstiger 700.000 rubel. Det betyr at hvis det oppstår en situasjon hvor kunden mister sine besparelser, vil staten kun dekke de sju hundre tusen, mens resten vil være kundens kostnader. Derfor foretrekker flere av

informantene i denne undersøkelsen å dele opp sparebeløp på kontoer i forskjellige banker:

”Jeg vil aldri sette inn mer enn syv hundre tusen på en konto i banken, jeg vil heller opprette flere innskuddskontoer.” (K, 40 år)

Til sammen nevnte tolv informanter at innskuddsforsikring er en trygg garanti på oppbevaring av pengene i banker:

”System av innskuddsforsikring er selvfølgelig viktig!” (K, 27 år)

Strategien til *de lojale* er i minst mulig grad å delta aktivt i banksystemets tjenester. Det vil med andre ord si at de kun benytter seg av tjenester som er helt nødvendige for å fungere i et samfunn, dog med enkelte unntak. På grunn av manglende tillit til kredittinstitusjoner velger de å unngå å ta opp lån eller oppbevare penger på sparekonto i en bank. De lojale foretrekker å investere egenkapital i eksempelvis eiendom, store investeringer av ulik art eller å oppbevare pengene i kontanter hjemme:

”Selv nå prøver jeg å investere alt inn i en leilighet. Vi har aldri hatt høy lønn og man vet aldri, kanskje det allerede i morgen vil skje en defoult. Vi bestilte nye vinduer, kjøkken og nytt skap. Det var alle mine sparepenger i et halvt år. Alt er veldig dyrt. Jeg kan si at jeg har investert. (..) Hvis jeg hadde liggende 3 millioner på konto i dag, ville jeg absolutt vært ”skjelven”. (K, 57 år)

Devaluering av rubelen og konkurser av store banker etterlot sterke spor blant den eldste gruppen av befolkningen i Russland. Forholdene mellom bank og kunder lider av stor mangel på tillit, særlig når det gjelder den eldste gruppen av befolkningen. Og til tross for at det finnes statlige forsikringsordninger på innskudd i Russland, forsøker *de lojale* å unngå å holde sine besparelser på konto i en bank. Det er også verdt å merke seg at den eneste alternative metoden for besparing av egenkapital på 90-tallet var i kontanter (Zhavoronkova 2011). Det kan også ha sammenheng med at den eldste kohorten fortsatt følger denne tradisjonen og derfor foretrekker å oppbevare sine penger utenfor banksektoren.

The Russian Public Opinion Research Center (VTSIOM) fant en sammenheng mellom tillit og befolkningens sparebeløp. Det ble påvist gjennom følgende spørsmål: *”Hvor stort beløp kan etter din mening regnes som besparelse?”*. Betydningen av dette spørsmålet er at det kan gi en indikasjon på grensen for hva som kan regnes som sparebeløp. Uten denne grensen vil folk kunne anta at de ikke har reelle besparelser, og vil derfor etter all

sannsynlighet forholde seg til egenkapitalen som ”tilfeldige midler som ikke er anvendbar til eventuelle fremtidige innskudd”. En slik holdning til egenkapital vil kunne medføre at bankkunder bruker opp beløpet som følge av at de ikke regner midlene som besparte, men heller som midler til nærstående kostnader og annet forbruk. Den gjennomsnittlige verdien av sparegrensen ble delt inn i tre grupper: *Kunder som ikke har tillit til russiske banker, de som har tillit, og de som er i tvil*. Grensen for de som opplever tvil, både fra den positive og negative siden, er omtrent tilsvarende og ligger på et gjennomsnitt på 30.000 kroner. Undersøkelsen viser at de som ønsker å spare mindre enn denne summen har også mindre tillit til russiske banker, og vil trolig foretrekke å oppbevare sine penger "under madrassen." Den gruppen der hvor sparebeløpet starter med en større sum, viser flere tendenser av tillit til det russiske banksystemet.

Informantene som inngår i den *refleksive idealtypen* kan relateres til den siste gruppen i VTSIOM- undersøkelsen. Imidlertid hevdet to personer i samme idealtipe at de foretrekker heller å investere i eiendom eller i egen bedrift i stedet for å oppbevare større midler i en sparekonto. Etter informantenes mening gir slike investeringer dem større pengeavkastning og vil fungere som betydelige sikrere for fremtiden:

”Vi oppbevarer ikke så mye penger i bankene – vi vil heller investere i fast eiendom. Vi kjøper fast eiendom. Så, hvis vi ikke bruker eiendommen selv, leier vi den ut. Dette er fordelaktig. For eksempel, for tre millioner rubler kan vi kjøpe en hundre kvadratmeters leilighet og leie ut for førti tusen i måneden. Hvis vi setter tre millioner inn i banken, hvor mye har vi årlig rente? Maksimalt åtte prosent, eller enda mindre, kanskje 5 prosent (teller på kalkulatoren). Vi vil få 12 500 i måneden. Hvis vi leier ut så får vi førti tusen. I tillegg til 12.500, må man legge til inflasjonsprosent, som vil minske det beløpet.” (K, 32 år)

De egennyttige har ikke besparelser, og ser en bort fra to store beløp, svarer to informanter at de heller ville ha investert i fast eiendom fordi det vil gi dem bedre avkastning og fortjeneste:

”Jeg vil i stedet investere penger inn i mitt arbeid, fordi at virkningen vil bli større. Eller kjøpe fast eiendom. Jeg ville ha kjøpt en leilighet og solgt den etter ett år eller etter behov. Jeg tror ikke at det er så lønnsomt å oppbevare store beløp i bankene.” (K, 20 år)

En kontrakt eller skriftlige avtaler av annen art er nødvendige forutsetninger for å hjelpe kunder å kontrollere atferden til aktører i markedet som handler på deres vegne (Shapiro 1987). Selv om denne strategien synes å være mest fornuftig i samhandling med banken, er den ikke helt vellykket, ettersom det ikke er en garanti at kontrakter gjennomføres etter

de opprinnelige vedtatte retningslinjer. Dette bekreftes ved å vise til kriser og konkurser som har funnet sted tidligere i landet der skriftlige kontrakter har mistet sin opprinnelige verdi.

Viktighet av pålitelige kontrakter ble nevnt flere ganger under et intervju med en informant som inngår i den *opportunistiske idealtypen*:

”For at det (samhandling med banken) skal være komfortabelt og skje uten bedrageri - er dette grunnleggende. (...) Etter å ha lest kontrakten, kan jeg se om det er en bløff eller ikke. Og henholdsvis når jeg har full informasjon, kan jeg tydelig ta en beslutning om jeg vil samarbeide med banken eller ikke. (...) Man må kontrollere alt i vår tid. (...) jeg prøver å dobbeltsjekke alt hvis jeg trenger noen tjenester. Hvis ikke flere ganger, så i det minste én gang. Hvis du ikke sjekker og studerer slikt grundig... Dette er vårt land - alt må sjekkes her. (M, 28 år)

Den siste strategien for å unngå risiko legger vekt på **personalisering av kredittinstitusjoner ved å inkludere dem i sosiale relasjoner**²³. Personlig kontakt til bankens medarbeidere kan sies å være en viktig eller avgjørende faktor for valg av bankene blant mange informanter i ulike kohorter.

For eksempel for de refleksive og opportunister handler det mer om en kilde til valid informasjon om ulike tjenester:

”Jeg kjenner en dame som jobber der, mora til min venninne. Da får jeg enda mer informasjon om ulike tjenester enn de andre kundene. Hun forteller mye om jobben sin og er veldig stolt over at hun jobber der.” (K, 28 år)

I tillegg til de tradisjonelle handlingsmåtene, forutsettes det at banken har eksistert over en lengere periode og har overlevd en rekke kriser. Tilliten for de lojale innebærer også å ha personlig kjennskap til noen av bankens ansatte. Den siste forutsetningen spiller en viktig rolle for informanter av den lojale idealtypen, mest fordi det gir dem trygghet og/eller mulighet til å forutsi risiko ved investeringer.

”Jeg husker tiden da Murmansk Marine Bank eksisterte, på Polarnye Zori (gatenavn) (...) Tral Flot overførte lønn i denne banken til sine ansatte og også pensjon til pensjonister. En av mine (...) fortalte meg at av en eller annen grunn tok hun alle sine penger fra Tral Flot og satte dem inn på høyrentekonto i Marine Bank. Hun sa at ei jente som jobbet der visste at banken ville kollapse dagen etter. Likevel tok hun inn alle hennes oppsparte penger uten å si noe (...) de tok pengene fra de eldre, det var kanskje i perioden mellom 91-95, et sted i denne perioden.”(K, 57 år)

²³ Denne strategien er basert på Granovetter sin teori (1985) om integrering av økonomisk virksomhet i den sosiale strukturen

Her kan se at bankene skaper og distribuerer informasjon som mennesker ikke kan bekrefte som valid på grunn av deres mangel på erfaringer og på nødvendig informasjonsflyt. I dette tilfellet har banken økt prosentandelen på innskuddskontoen uten å informere om at banken vil gå konkurs i den nærmeste fremtid. Dermed har banken på den ene siden en viss forpliktelse overfor sine kunder, men på den andre siden kan bankene også være interessert i å ikke informere sine kundene om økonomiske problemer for å forhindre tilbaketrekking av innskudd. Sosiale kontakter fungerte i dette tilfellet som en viktig trygghetsgaranti.

Selv om de lojale har kjennskap til innskuddsforsikring, foretrekker de likevel å unngå å oppbevare sine sparepenger i banken, og heller investere de inn i eiendom, oppussing osv. Den yngste kohorten uttrykker færrest bekymringer for tap. Dette kan forklares ut fra det faktum at de ikke har noe å tape. Risikovurdering ved investeringen i tillegg til fortjeneste er nettopp det som skiller de refleksive ut fra opportunister. De refleksive overveier alle fordelene ved bruk av ulike banktjenester samtidig som de vurderer risiko. Selv om informantene av den refleksive idealtypen vurderer situasjonen på bankmarkedet som stabil, foretrekker de å ikke sette inn beløp som er høyere enn det som garanteres av statens innskuddsforsikring. De disponerer flere sparekontoer, men investerer også i fast eiendom, som etter deres mening er den mest lønnsomme form for investering.

6.4. Betydningen av sosiale kontakter

Giddens tillit til abstrakte systemer dreier seg om menneskets samhandling med andre som er fremmede for dem. Drøftingen tar utgangspunkt i endringen av termen ”fremmed” som ble betegnet som en ”hel person” i den postmoderne samfunn. Eksempel på dette er en person som flytter til et samfunn og forsøker å vekke tillit blant lokale samfunnsborgere. I det moderne samfunn vil samhandlingen med den fremmede ikke skje på samme måte som i det postmoderne samfunn, men innenfor de anonyme rammene, ”der samhandlingen er mer eller mindre kontinuerlig og arter seg som relativt flyktige kontakter” (Giddens 1997: 63). Møte med de fremmede omtaler Giddens som abstrakte systemers adgangsporter som utgjør en viktig del i det moderne samfunn.

De ansiktsforankrede forpliktelser som knytter vanlige aktører opp i tillitsrelasjoner ved adgangsportene, omfatter vanligvis fremvisning av manifest troverdighet og integritet, koblet med en atferd som signaliserer at alt er normalt, eller med flegma. Selv om alle er klar over at tilliten i virkeligheten gjelder det abstrakte system, snarere enn de individer som i bestemte sammenhenger representerer det, gir adgangsportene oss en påminnelse

om at det er (feilbarlige) mennesker av kjøtt og blod som opererer systemene (Giddens 1997: 66).

Et anerkjent eksempel er historien om investorer i de finansielle pyramidene, nemlig ”MMM”. På et tidspunkt var selve grunnleggeren av pyramiden Mavrodi en frontfigur for selskapet. Han ble valgt i Statsdumaen og vekket dermed tillit blant befolkningen. Befolkningens tillit var manifestert gjennom hans posisjon og ble samtidig overført til pyramiden han grunnla.

Adgangsportene ses på som forbindelsespunktet mellom individer og abstrakte systemer. Møtet mellom mennesker som ikke står hverandre så nær, er en viktig del av samhandlingen i det moderne samfunn. Det kan gjøre aktørene pålitelige, og kan også lett forbindes med vennskap og fortrolighet (Giddens 1997).

”Jeg vil ikke gå over (til en annen bank). Jeg er ikke den type som ser etter høy prosent, derfor er det ingen vits. Hva er vitsen? Derimot vet jeg at jeg har en person, en venn som jobber der og kan advare meg hvis det plutselig oppstår en kritisk situasjon.” (K, 57)

Informanten i den lojale idealtypen føler seg trygg ved å kjenne en person blant de ansatte i banken som i følge denne kvinnen kan gi en valid informasjon om bankens virksomhet og advare henne ved eventuelle ”farer”.

Tillit til den finansielle og økonomiske sfære kan man først og fremst se som et slags instrument for en overgang fra nåtiden til en usikker fremtid. Når kunden tar en beslutning om å investere i en bestemt bank, vil han eller hun forvente handlinger og tillegge visse verdier både til seg selv og til andre deltakere i prosessen. Imidlertid utgjør fokus på fremtiden bare ett aspekt av tillitsrelasjoner i dette tilfellet. Fokuset på fortiden har på ingen måte mindre betydning. Godt omdømme, tradisjoner, egne erfaringer og også andre aktørers erfaringer i samhandling med kredittinstitusjoner er alle faktorer som også tar en viktig plass hva gjelder valg av banker. I følge Bourdieu, kan sosial kapital også gi makt fordi slike nettverk kan mobiliseres hvis man ønsker å oppnå noe. Til eksempel, bruker ofte personer i den refleksive idealtypen sosiale kontakter som kilde til informasjon om bankenes tilbud, vilkår og omdømme. De ser først og fremst på prosentavkastning ved valg av en sparekonto, men velger ofte bankene som også har et godt etablert omdømme, og er derfor etter deres mening er de mest pålitelige:

"Bankens omdømme er på andreplass. Jeg ser på renten i første omgang. Uansett om gratis ost bare er å finne i en musefelle. For eksempel har bank A et godt omdømme, men de har så høye renter. De er veldig dyrt hvis man tar opp lån. La oss bare si, hvis det er bare godt omdømme, men høy rente - nei. Hvis banken tilbyr lav rentesats, men har dårlig omdømme – også et nei. Det vil si at det er nødvendig med både et godt rentetilbud og omdømme... Sannsynligvis så." (M, 43 år)

"Men hvis du tar låne- eller overføringstjenester, så vil jeg gå til DNB, kanskje også fordi jeg har så mange bekjente der. De vil fortelle og veilede meg hvis jeg lurer på noe. Det er også virkelig gode vilkår i DNB og jeg har høy tillit til banken. De har ingen skjulte avgifter, og i tillegg er det en norsk bank." (K, 38 år)

Sosiale kontakter som kilde til informasjon benyttes også av opportunistene, men omdømme har mindre betydning for dem enn for de to andre idealtypene:

"Jeg brukte en del tid på å samle inn informasjon. I begynnelsen planla jeg å ta et boliglån i Sberbank, men da jeg fant ut mer om tilbudene, var jeg ikke fornøyd med betingelsene. Så jeg begynte å undersøke videre om andre banker. Da spurte jeg ei dame som jeg kjenner (..) som jobber i DNB (..) om hvilke tilbud og betingelser de har i DNB. Deres betingelser passet meg utmerket, dvs. at det var ingen ulemper som gikk utover meg. Jeg tror at folk fungerer som reklame, og følgelig hører jeg reklame om denne banken." (K, 28 år)

På spørsmål om betydning av bankenes omdømme svarer kvinnen:

"Det spiller ingen rolle for meg. Fordi jeg ikke oppbevarer pengene der. Hvis jeg hadde et innskudd så kanskje, men når du tar et lån i banken ser du likevel mest på renten. Sberbank, for eksempel, har et godt omdømme, men de har så høye renter. De er svært dyre." (K, 28 år)

6.5. Livstil og habitus

De tre ulike gruppene med informanter som ble konstruert i undersøkelsen har også forskjellige habitus i forhold til hvordan informantene vurderer valg av kredittinstitusjoner og også hvordan kapitalen kan spille inn på informantenes valg av banker.

Forskjeller mellom kohorter gjenspeiler ulikheter i materielle ressurser som Bourdieu refererer til som økonomisk kapital. Jeg hadde ikke spørsmål som gikk direkte på informantenes økonomi, men gjennom informantenes besvarelse om hvilke tjenester de bruker kan man bygge antagelser om deres livssituasjon. For eksempel på spørsmålet om oppbevaring av store beløp, svarte personer i den yngste kohorten kun med forbehold hvis de hadde et stort beløp. Dette kan komme av informantenes manglende besparelser og

også aldersgruppen som de representerer. For eksempel, en av informantene er student og jobber litt på deltid. De yngste informantene bruker bankene mest for enkle overføringer, betalinger av regninger, og en av informantene har boliglån.

Man kan også anta at mellomkohorten er de som utgjør den mest ”pengesterke” gruppen eller de som har størst økonomisk kapital. Denne antagelsen baserer seg på at informantene som inngår i denne kohorten disponerer flere sparekontoer og investerer i fast eiendom. To av informantene er eiere av småbedrifter. De fleste informanter som inngår i den refleksive idealtypen er veletablerte personer som har familie og er dermed også aktive brukere av ulike banktjenester.

Personer i den eldste kohorten er pensjonister eller de som nærmer seg pensjonsalderen²⁴. To informanter får utbetaling av pensjon på konto i bank A, mens en av de lojale fortsatt er i jobb. Bruk av banker begrenser seg i denne gruppen til nødvendige tjenester som lønns- og pensjonskonto, betalinger av regninger og enkeltoverføringer.

Som illustrert i figur 3, består det sosiale rom av ulike typer objektive posisjoner som avhenger av hvor mye og hvilke type ressurser og kapital individer besitter. Mennesker som befinner seg i samme posisjon i det sosiale rom har samme habitus som utgjør rammene for menneskelige handlinger, eller praksis som Bourdieu også kaller det. De er også lik hverandre med hensyn til smak og livstil som inngår i hierarkiet (Bourdieu 1995). Mennesket er ”gitt” visse internaliserte ”skjemaer” etter hvordan de oppfatter, forstår, verdsetter og evaluerer den sosiale omverden de er en del av.

Bourdieu mener at når mennesker selv forklarer sitt eget forbruk, er det ofte slik at deres forklaring er løsrevet fra praksis. Han legger vekt på at individer ikke kan forventes å fungere som sine egne analytikere når det gjelder forklaring av forbruk. Derfor bruker Bourdieu begrepet habitus for å forklare hvordan mennesker besitter en viss mengde kunnskap ”i kroppen”. Habitus sammenlignes med håndskriften eller en signatur som oftest opptrer som uforanderlig, men som også kan gi ulike resultater. Mennesker har alltid med seg erfaringer og en gitt kunnskap som sitter i kroppen og styrer praksis uten at det foreligger bevisste refleksjoner bak handlingene. Begrepet operer i handlingsfelt og

²⁴ Pensjonsalderen i Nord Russland: kvinner 55 år, menn 60 år (Pension Fond of the Russian Federation)

skapes gjennom menneskelige praksis, samtidig som den sosiale verden også er et resultat av menneskelig praksis (Schjelderup & Knudsen, 2007).

6.5.1. Den lojale habitus

Handlinger til den eldste kohorten er preget av den økonomiske situasjonen under sovjettiden. De fleste informantene i den lojale idealtypen er kunder i bank A segmentet og ekskluderer muligheten til å bytte til en annen bank. Kun én informant blant dem har avsluttet samhandlingen med sin tidligere bank (A) på grunn av en uheldig episode med pensjonssparingen. Dette så han på som en tung prosess og valget av ny bank (B) ble bestemt på bakgrunn av informantens kjennskap til en av bankens medarbeidere. De ønsker ikke å forandre sine "bankbrukstradisjoner" mest på grunn av den inngrodde vane av å være kunde av en bank i mange år eller tillit til en ansatt som jobber der: "*I (B) bank jobber en slektning, (...) jeg vil ikke gå noe annet sted fordi jeg føler meg så rolig*" (M, 59 år). De har heller ikke tro på reklame:

"Det er alt for mye av reklame, men halvparten av informasjonen er skjult. Det er forferdelig hvis man må ta opp et lån! Renten er skrevet et sted, men når du sitter på kontoret og signerer avtaler, da får du vite at du må også betale for opprettelse av kredittkonto, andre avgifter og så videre...(..)Vi har ingen tro på reklame!" (M, 53 år)

Mistillit til reklame er basert på kundenes erfaringer med samhandlingen med en bestemt bank. Kunden ble tiltrukket av tilbud og en lav rente på forbrukslån som til slutt viste seg å være et dyrt lån med høy rentesats. De forholder seg ofte til sine bruksvaner, og er lite åpne for å prøve nye tjenester.

Når det gjelder bankens nasjonale tilhørighet, er de lojale skeptiske til utenlandske banker og velger kun de russiske: "*Jeg bor i Russland, så min bank er kun en russisk bank!*" (K, 57 år) Å bytte til en annen bank er helt uaktuelt for dem, selv om de får et bedre og mer lønnsomt tilbud: "*Jeg vil ikke bytte bort banken som jeg har brukt i over 25 år*" (M, 53 år). De eldste informantene er trofaste kunder av en bank over lange tidsperioder.

6.5.2. Refleksive habitus

Bourdieu utførte noen andre studier av klassestrukturer, og viser her til hvordan disse er konstruktive for habitusstrukturene hos de ulike samfunnslagene. Dette er parallelt med Webers skille mellom klasse og stand (Weber 2000). Klasse gjenspeiles av eiendomsforholdene, mens stand av "livsstil". Men i motsetning til Weber hevder Bourdieu at de eksisterer en innbyrdes sammenheng mellom disse to. Posisjonene er

hierarkiserte, dvs. at de er basert på vertikale over- og underordninger avhengig av kapitalmengde (figur 3). Befolkningens livsstilforskjeller begrunnes med ulikheter i kapital og noen steder blir disse forskjellene uttrykket gjennom symbolsk kapital som er bærer av signaler som går utover måten den fremstår på.

Den refleksive idealtypen har størst mengde av økonomisk kapital, og skiller seg dermed også seg ut sammenlignet med den symbolske makten som ble vist i eksempelet der informanten benyttet seg av ekstra tjenester som tilgang til eget VIP-venterom på flyplassen.

Sannsynligheten for å oppnå det ønskede resultatet (høy prosentandel for innskudd) korrelerer med begrepet risiko. Personer i den refleksive idealtypen vurderer nøye risiko og hvordan de skal plassere sine besparelser. De ønsker ikke å investere i en "usikker", nyåpnet bank eller i en bank med dårlig omdømme. Ved høy risiko ved investeringer av penger, må man ha andre faktorer som subjektivt eller objektivt reduserer risikoen og øker påliteligheten i kundens bevissthet. Noen av disse faktorene ble i følge min studie statlige forsikringer av innskudd på opp til 700.000 rubler, investering i eiendom, og også tillit til myndigheten av utenlandske banker (tillit til et land banken tilhører til). De fleste informantene som benytter seg av tjenester i en utenlandsk bank tilhører den refleksive idealtypen: *"Hvis vi ser på nasjonaliteten til banken, fremstår Norge som et ganske stabilt land med en utviklet økonomi. Disse assosiasjonene overføres kanskje også til banken..."* (K, 27 år)

Kun en informant i den refleksive idealtypen prioriterer i utgangspunktet valg av russiske banker, og slik begrunner hun valget:

"Jeg velger russiske banker mer av patriotiske årsaker. Vi er spesielle mennesker vi russere. For eksempel når jeg nylig besøkte Finland. Så lenge vi kjører på finske veier, kjører vi på gode veier, men så snart vi kommer til Russland da er det så forferdelige veier. Det er en skam, hvorfor kan ikke vi gjøre det de gjør? Vi ser på dem i butikken - de er absolutt samme mennesker som vi er, men hvorfor kan ikke vi gjøre det samme? (..) Det føles som om folk som bor der er tatt godt vare på. Og vi føler oss liksom ... Men så lenge jeg bor her, vil jeg at vårt land skal utvikles. Jeg vil tro på det". (K, 32 år)

De refleksive kan vurdere å skifte til en annen bank, men før de tar den avgjørelsen vil de samle inn informasjon om den gjeldende banken:

"Det forutsetter at jeg fikk et tilbud om å refinansiere lån til en lavere rente. Naturligvis vil jeg sammenligne alle vilkår, og hvis det er en direkte fordel for meg, kan jeg lett gå over. Alle disse byråkratiske vanskeligheter er ikke noe komplisert for

meg. To dager for å fornye dokumentene er ingen hindring. Det avhenger av tilbudets lønnsomhet. Hvis det er trygt og lønnsomt for meg personlig, da, kanskje, vil jeg akseptere tilbudet.” (K, 32 år)

De velger som regel store pålitelige banker med høy kvalitet på tjenester, brukervennlighet og god kundeservice.

”Jeg vil mest sannsynligvis ekskludere tilbudet, ellers så må det være et superlønnsomt tilbud. Men i et superflott tilbud ligger det også mange ”undervannssteiner”. Her kan du flette inn ordtaket om at ”det beste er fiende av det gode”. Dvs. i jakten på noe bedre kan man ødelegge det gode man allerede har.” (M, 28 år)

De er mer forsiktige i valget sammenlignet med opportunister.

6.5.3. Opportunistisk habitus

Mulighet for betaling av kommunale utgifter med minst mulig ekstragebyr, pris på andre tjenester og lav rente på lån er noen av de viktigste kriteriene ved valg av bank for den opportunistiske idealtypen. Opportunister uttrykker mindre bekymring enn de refleksive når det gjelder risiko ved investeringer. Her er det også viktig å nevne at av de som ble plassert i den opportunistiske idealtypen antas det at de har mindre volum av kapital enn de refleksive.

Bankens nasjonalitet spiller ingen heller ikke så stor rolle for valg av bank. Likevel skiller den yngste kohorten mellom landene banken tilhører, for eksempel Norge og Zimbabwe (prioriterer europeiske land):

”Hvis en bank av afrikansk opprinnelse, Zimbabwe, dette vil mest sannsynlig bare forvirre meg. Hvis det er et europeisk land, da vil jeg ha en høy grad av tillit. Norge er et relativt stabilt land med en utviklet økonomi og stabilitet. Disse assosiasjonene med selve landet overføres på banken.” (K, 27 år)

På spørsmål om å bytte bank, svarer en av opportunistene slik, noe som igjen bekrefter den rasjonelle atferd ved valg av bank i Murmansk:

”Jeg har det ikke så verst nå. Men hvis det var noen bedre forslag, og det ikke ville vært noen problemer med registrering av alt dette, ville jeg lett ha byttet.” (K, 20 år)

Den yngste gruppe av informanter kan fort bytte bank og ser på det som en ukomplisert prosess.

Kapitel 7: AVSLUTNING

7.1. Handlingsvalg eller sosial bakgrunn?

I de fleste europeiske land har banksystemene eksistert i over 100 år, men banksektoren i Russland har kun eksistert de siste 20 årene. Bankene har opplevd en rekke økonomiske kriser siden 90-tallet og har videre gått inn i en ny sosialiseringsprosess med et to-lags banksystem. I denne masteroppgaven har jeg undersøkt hvilke faktorer kundene legger til grunn for valg av kredittinstitusjoner, og hvordan disse historiske prosesser har påvirket dagens bankkunder.

Avslutningsvis kan det trekkes noen slutninger basert på de funn og analyser som er gjort i undersøkelsen. Den har vist at det er flere faktorer som spiller inn når det gjelder valg av banker i Murmansk. Disse faktorene varierer blant de 14 informanter som deltok i undersøkelsen. Likevel indikerer disse fellestrekkene tendenser av hvilke faktorer som er avgjørende for russiske bankforbrukeres valg av kredittinstitusjon og banktjenester. Ut fra de data som her foreligger, vises det en betydelig sammenheng mellom informantens alder og deres preferanser i valg av bank og banktjenester. På bakgrunn av dette ble det konstruert tre idealtyper som også dannet tre ulike alderskohorter.

Undersøkelsen viste at den eldste gruppen, *de lojale*, har opplevd økonomiske svingninger i det russiske banksystemet på 90-tallet som har skapt mistillit til de kommersielle bankene. Kundene har benyttet seg av tjenester i statlige banker siden sovjettiden da de statlige bankene hadde monopol posisjon. Etter sammenbruddet av Sovjetunionen har bankene blitt kommersielle, men er likevel de største banken i dagens Russland. Mange statlige utbetalinger skjer gjennom Sberbank (A) og en rekke store bedrifter og organisasjoner samarbeider og utbetaler lønn til sine ansatte gjennom samme bank. Pensjonister utgjør også et stort segment hos A banken og får overført pensjon på konto i denne banken. I min undersøkelse ble det påvist at den lojale idealtypen, som består av den eldste gruppen informanter, har brukt tjenester i bankene som inngår i A-segmentet over lange tidsperioder og har ikke ønske om å bytte til en annen bank. Et slikt skifte kan, etter deres vurdering, medføre uforutsette økonomiske og organisatoriske endringer. De har heller ikke tiltro til at et bankskifte vil medføre positive endringer for deres privatøkonomi, og så lenge de har et begrenset forbruk av bankens tjenester, foretrekker de heller et forbruk innenfor kjente og trygge rammer. En slik handling ble relatert til

tradisjonell handling. Tradisjoner overfører informantenes holdninger og tillit til bankene fra fortiden til nåtiden. Likeledes ser de heller ikke nytteverdien av et skifte til en internasjonalbasert bank, først og fremst grunnet deres sterke nasjonalfølelse. Valget til de lojale baserer seg på informantenes bakgrunn og tidligere erfaringer.

De refleksive utgjorde den største gruppen av informanter i undersøkelsen. Denne forbrukergruppen velger bank både ut fra hva som er mest lønnsomt, samtidig som de foretrekker å være kunder av pålitelige banker. Denne gruppen informanter synes å være åpen for et skifte av bank så fremt bankene kan tilby nye og bedre tilbud. Samtidig fremstår de litt skeptiske til bytte av bank, fordi deres negative erfaringer med banksystemet i Russland generelt gjør at de har liten tiltro til at gresset er grønnere på den andre siden.

Den yngste gruppen, *de opportunistiske*, velger banktjenester med utgangspunkt i sin egen økonomiske nytteverdi, og stiller seg åpen for et eventuelt bytte av bank gitt at nye banker på markedet kan love dem økonomisk gevinst. De har vokst opp etter sovjettiden og har ikke opplevd noe tap eller mistet sine investeringer i sammenheng men hendelsene som har skjedd under og etter sosialiseringen av det nye banksystemet i Russland. Unge personer har et friskt blikk som skaper nye handlinger. De er mobile og finner forandringer heller ukomplisert, nettopp fordi de er unge og ikke festet til tradisjoner, i motsetning til den eldste kohorten. De er åpne for å utforske og prøve noe nytt. Det kan også være at de kan utsette seg for risiko, som for eksempel å investere i usikre organisasjoner som for eksempel lover raske avkastninger på innskudd.

Det eksisterer fortsatt en relativ stor virksomhet rundt finansielle pyramider. I begynnelsen av 2008 ble det avslørt 50 selskaper i landet som hadde kjennetegnene av pyramidestrukturane. Nylige hendelser (2012) bekreftet at pyramidene ikke har forsvunnet fra landet og fortsetter å lure flere og flere russere. For eksempel tiltrakk "Garant Invest" sine investorer med en garanti på 90 % avkastning per år. Som et resultat investerte 250.000 russere i selskapet en sum på mer enn 18 milliarder rubler (Fedan 2012). Pengene vil de trolig aldri få se igjen. Det mest sannsynlige er at den yngste gruppen av befolkningen er de som er mest utsatt for en slik risikoinvestering. Ønsket om å tjene penger, mangel på erfaringer og informasjon kan sette denne gruppen i en uheldig økonomisk situasjon, særlig de som befinner seg i den yngste kohorten.

Videre fremkommer det at både de refleksive og opportunistiske ser fordeler ved å skifte til internasjonale banker, da bankene har opparbeidet seg et godt rykte på det internasjonale marked. En tendens som er felles for alle gruppene, er at de tar sine valg og likeledes har et forbruksmønster som bygger på deres erfaringer og kjennskap til det russiske banksystemet og dets tjenester.

I et sosiologisk perspektiv fremkommer det tydelig at den kultur og det samfunn informantene har vokst opp i, har dannet et videre grunnlag for deres nåværende preferanser, handlingsvalg og holdninger knyttet til valg og forbruk av bank og banktjenester. Dette indikerer, sett ut fra et mer generelt perspektiv, at det samfunn aktører vokser opp og senere inngår i, er avgjørende for deres videre valg og handlinger. Således kan informantenes forbruk og valg forklares ut fra deres habitus: Deres kroppsliggjorte sosiale egenskaper som har blitt til gjennom deres oppvekst i ulike tidsperioder og samfunn, og som dernest er et resultat av deres ulike erfaringer, fremstår som avgjørende for deres preferanser og valg.

Forandring er en kontinuerlig prosess, og generasjoner er i endring. Det nye møter det som er preget av tradisjoner, og de yngre vil etter hvert erstatte de eldre. Det vil skape et nytt handlingsmønster og verdier både når det gjelder forbruk og andre fenomener i samfunnslivet.

Literturliste

- Aakvaag, Gunnar C. (2008) *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt Forlag AS
- Andersen, Heine og Kaspersen, Lars Bo (2007) *Klassisk og moderne samfunnsteori*, 4. Utgave, Hans Reitzels Forlag, København
- Barber, B. (1983) *Logic and the limits of trust*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Beck, Ulrich (1997) *Risiko og frihet*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Brekke, Ole Andreas; Høstaker, Roar og Sirnes, Thorvald (2003) *Dimensjonar i moderne sosialteori. Bourdieu, Habermas, Latour og Luhman*. Det Norske Samlaget, Oslo
- Bourdieu, Pierre (1995) *Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Pax Forlag A/S, Oslo
- Douglas, M. og B. Isherwood (1996) *The world of goods. Towards an anthropology of consumption*. London: Routledge.
- Durkheim, Emile (1897, oversett i 2006) *Selvordet: en sosiologisk undersøkelse*, Gyldendal, Oslo
- Elster, Jon (2007) *Explaining Social Behavior*. Cambridge: Cambridge University Press
- Elster, Jon (1989) *Nuts and Bolts for the Social Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press
- Engelstad, Fredrik (1999) *Innledning i Max Weber: Verdi og handling*. Pax Forlag
- Frønes, Ivar og Brusdal, Ragnhild (2005) *Generasjoner, livsløp og forandring i Det norske samfunn*, Gyldendal Norsk Forlag AS, Oslo
- Frønes, Ivar og Kjølørød, Lise (2005) *Det norske samfunn*, 5 utgave. Gyldendal, Oslo
- Giddens, Anthony (1997) *Modernitetets konsekvenser*. Oversatt av Are Eriksen. Pax Forlag A/S, Oslo
- Gove, Philip Babcock (1986) *Webster's Third New International Dictionary* Merriam-Webster inc
- The American Heritage Dictionary: Fourth Edition* (2000) Houghton Mifflin Company i <http://www.thefreedictionary.com/opportunism> (Lesedato 26.01.2013)
- Knutsen, Ingrid Ruud; Howe, Alec; Høium, Kari og Kvernmo, Gerd (2005) *Studenten som forsker i utdanning og yrke. Vitenskapelig tenkning og metodebruk*. Høyskole i Akershus

- Korsnes, Olav; Andersen, Heine og Brante, Thomas (1997) *Sosiologisk Leksikon*, Oslo
- Kommisrud, Arne (1995) *Verdier og konflikt. Forklaringer i Max Webers historiske sosiologi*. Spartacus Forlag, Otta
- Luhmann, N. (1979) *Trust and power: Two works by Niklas Luhmann*. Chichester, England: John Wiley
- Nilsen, Rune Åkvik (2002) *Var Max Weber en metodologisk individualist?* Sosiologisk tidsskrift: VOL 10, 238–260, Universitetsforlaget
- Nygaard, Thomas (1995) *Den lille sosiologiboka. Innføring i sosiologisk handlingsteori*, Universitetsforlaget AS, Oslo
- Ritzel, George (1988) *Sociological Theory*. Knoph, New York
- Ryder, N (1965) *The cohort as a concept in the study of social change*. American Sociological Review 30, 6 : 843-861 i Frønes, Ivar, Kjølsvold, Lise (2005) *Det norske samfunn*, Gyldendal Norsk Forlag AS
- Schjelderup, Gerhard Emil og Knudsen, Morten William (2007) *Forbrukersosiologi. Makt, tegn, og mening i forbrukersamfunnet*. Cappelen forlag AS Oslo.
- Susan P. Shapiro (1987) *The Social Control of Impersonal Trust*. American Journal of Sociology. Vol. 93, No. 3 pp. 623-658 Published by: The University of Chicago Press
- Sztompka, Piotr (1999) *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge, Cambridge University Press
- Thagaard, Tove (2003) *Sysematikk og innlevelse*. Fagforlaget, Bergen
- Paulgaard, Gry (1997) *Feltarbeid i egen kultur- innenfra, utenfra eller begge deler?* i Erik Fossåskaret, Otto Lauritz Fuglestad og Tor Halvdan Aase (red): *Metodisk feltarbeid. Produksjon og tolkning av kvalitative data*, Universitetsforlaget, Oslo
- Store norske leksikon: <http://snl.no/idealtyp> (Lesedato: 12.02.2013)
- Wadel, Cato (1991) *Feltarbeid i egen kultur*. Flekkefjord: Seek Weber, Max (1999) *Verdi og handling*, Pax Forlag
- Weber, Max (2000): *Makt og byråkrati*. Gyldendal Norsk Forlag AS

Alle russiske navn på artikler og boktitler oversatt av Irina Fagerjord

Beloglazova, G.N. (2006) *Money, Credit and Bank*. ID Urait

Chepurina, M. N. (1999) *The economic history of Russia*. Filin Moskva

Fedan V. A. (2012) *Hvordan få tilbake pengene investert i Garant Invest*:
<http://uznaypervim.ru/piramidy/garant-kredit/kak-vernut-dengi-vlozhennye-v-po-garant-kredit.html> (Lesedato 15.11.2012)

Medvedkov, S. (1992) *Banksystemet i overgangsperiode. Økonomiske spørsmål*. Moskva Press

Orlova, N. (22.01.2007) *Banks and Trust* i Vedomosti nettavis
http://www.vedomosti.ru/opinion/news/1420323/banki_i_doverie (Lesedato 12.11.2012)

Pension Fond of the Russian Federation www.pfrf.ru (Lesedato 02.03.2013)

Prytin, D. (2012) i RBC Reiting
<http://rating.rbc.ru/mini/index.shtml?2011/06/06/33314545> (Lesedato 14.12.2012)

The Russian Public Opinion Research Center (VTSIOM)
<http://www.bankinform.ru/news/SingleNews.aspx?newsid=8079> (Lesedato 18.01.2012)

Utkin E. og Morozova G. N. (1998) *Innovasjoner i bankvirksomhet i Russland. Finans og statistikk*. Universitetsforlaget, St. Peterburg

Veselov U.V., Kapustkina E.V. og Minina V.N. (2004) *Økonomi og sosiologi av tillit*, SPb.

Zhavoronkova I. (2011) *Banking Review* i Bankir №8 (151)

Forkortelser

CBR: The Central Bank of Russia

SBB: Sodbiznesbank

VTSIOM: The Russian Public Opinion Research Center

TRV: Teori om rasjonelle valg

Vedlegg

Vedlegg 1: Beskrivelse av informanter

Nº	Kjønn	Alder	Utdannelse	Nåværende bank	Tidligere bank	Tjenester
1	K	40	Yrkesskole	Otkrytie Filial Petrovsky; Tinkoff Bank	NB Transt	Lån, kredittkort
2	M	43	Videregående	Home Kreditt, Vozrozhdenie Bank	Privat Bank	Lån, lønnskonto
3	K	30	Høyere utdanning	Sberbank	RoselhozBank, Baltiske Bank	Overføringer og nettbank
4	M	53	Yrkesskole	Sberbank	Baltiske Bank	Lønnskonto, kreditter
5	K	22	Student	Sberbank, Baltiske Bank		Overføringer, lønnskonto
6	K	28	Høyere utdanning	DNB, East Express Bank Sberbank		Kreditt, boliglån, lønnskonto
7	K	57	Høyere utdanning	Privat Bank	Sberbank	Pensjonsparing, lønnskonto
8	M	59	Høyere utdanning	Sberbank		Sparekonto pensjon, valutainvestering, lønnskonto
9	K	27	Høyere utdanning	Alpha Bank, DNB, Uniastrum Bank, Bank of Sovjet, Svyaz Bank		Lønnskonto, flere investeringer, sparekonto
10	K	32	Høyere utdanning	Sberbank Alpha Bank, Barents Bank, Baltiske Bank, Trans Credit Bank, Roselhozbank		Lønnskonto, nettbank, kreditter, overføringer til utlandet
11	M	28	Høyere utdanning	DNB	Alpha Bank	Innskudd, boliglån, nettbank
12	K	38	Høyere	DNB		Lønnskonto,

			utdanning			overføring
13	K	40	Høyere utdanning	DNB		Nettbank
14	K	20	Høyere utdanning	Sberbank	DnB Monchebank	Innskudd, overføringer

Vedlegg 2: Informasjonsbrev

Deltakelse i undersøkelse " Forbruk av banktjenester: en undersøkelse av forbrukernes valg av banker og banktjenester i Murmansk"

(oversatt fra russisk til norsk av Irina Fagerjord)

Kort beskrivelse og formål

Denne undersøkelsen gjennomføres som et ledd i min mastergradsavhandling ved Universitetet i Tromsø. Fra 3. til 18. oktober vil jeg befinne meg i Murmansk. I løpet av denne tiden skal jeg samle inn informasjon som inkluderer flere intervjuer av forbrukere av russiske banktjenester. Prosjektet skal først og fremst se på hvilke holdninger den russiske befolkningen har til bankene i Murmansk. For å tydeliggjøre og spesifisere målet med intervjuet, har jeg identifisert tre hovedpunkter til intervjuet:

1. Brukervennlighet

Dette avsnittet omfatter bankenes brukervennlighet og tekniske egenskaper.

2. Bankens nasjonal tilhørighet

Hvilken rolle bankens nasjonale tilhørighet spiller på befolkningens holdninger ved valg av kredittinstitusjoner.

3. Pålitelighet og tillit

Dette er en viktig del i undersøkelsen. Her vil jeg forsøke å tegne et bilde av holdninger og tillitt til bankene blant den russiske befolkningen.

Hva skjer med informasjonen

Intervjuet vil bli tatt opp på lydopptaker. Innhentet data fra intervjuet vil utgjøre grunnlaget for avhandlingen min. Personopplysninger som navn og bosted behandles konfidensielt og vil ikke bli publisert i oppgaven. Informasjonen blir makulert og deretter slettet ved prosjektets avslutning.

Frivillig deltakelse

Deltakelse i undersøkelsen skjer på et frivillig grunnlag. Du kan til enhver tid, uten begrunnelse, trekke deg fra undersøkelsen uten at det vil få noen videre konsekvens for deg som privatperson eller for gjennomførelsen av selve undersøkelsen.

Hvis du samtykker, signer nedenfor.

Jeg har lest informasjonsbrevet om prosjektet " Forbruk av banktjenester: en undersøkelse av forbrukernes valg av banker og banktjenester i Murmansk?"

Med dette samtykker jeg til å bli intervjuet:

Dato for underskrift

Vedlegg 3: Intervjuguide

(oversatt fra russisk til norsk av Irina Fagerjord)

Innledende spørsmål

1. Kan du fortelle litt om hvilken bank du bruker (en eller flere)? Hvilke tjenester brukes?
2. Hvor lenge har du vært kunde i den banken?
3. Hvorfor valgte du akkurat denne banken?
4. Har du vært kunde i andre banker? Hvilke? Hvorfor byttet?

Brukervennlighet:

1. Kan du fortelle litt om hvordan du opplever bankenes brukervennlighet?
2. Er du fornøyd med (utdype):
 - tekniske egenskaper. Har det skjedd noen tekniske feil?
 - tilbud/vilkår/priser
 - service
 - tilgjengelighet av informasjon
 - beliggenhet av kontorer og minibanker

Nasjonal tilhørighet:

1. Har bankens nasjonal tilhørighet betydning for deg? Spørre om utdype svar.
 2. Hvilken banker (nasjonalitet) foretrekker du?
 3. Ville du ha stolt på en utenlandsk bank? Hvorfor?
- Hvis ja: Er det noen forskjell mellom landene som banken tilhører til?

Tillit/Pålitelighet

1. Har du kjennskap til hendelser som har skjedd i landet/ banksystemet på 90-tallet? Etter sammenbrudd av Sovjetunionen?
2. Har du på noen måter påvirket på dine holdninger til bankene og banksystemet generelt?
3. Hva synes du om situasjonen på bankmarkedet i dag?
4. Hvilke banker i Murmansk anser du som er mest pålitelige? Hvorfor?
5. Samler du informasjon om banken (evt. kilder til informasjon)? Har bankens omdømme noen betydning?
6. Har du noen gang tenkt om å bytte din bank? Hvis ja, hvorfor? Vil du bytte din bank hvis du får bedre tilbud/vilkår i ander bank?



Tom Johansen
Institutt for sosiologi, statsvitenskap og samfunnsplanlegging
Universitetet i Tromsø
9037 TROMSØ

Vår dato: 09.02.2012

Vår ref: 29193 / 3 / LMR

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 27.12.2011. Meldingen gjelder prosjektet:

29193	<i>DNB i Murmansk</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Tromsø, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Tom Johansen</i>
<i>Student</i>	<i>Irina Fagerjord</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 25.08.2012, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim


Linn-Merethe Rød

Kontaktperson: Linn-Merethe Rød tlf: 55 58 89 11
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Irina Fagerjord, Bakken 12, 9017 TROMSØ



Utvalget består av kunder og ansatte i DNB i Murmansk, samt kunder fra andre russiske banker i Murmansk, totalt 10-15 personer. Data samles inn via personlig intervju.

Rekruttering og førstegangskontakt foretas via bedriften vedrørende ansatte, og via tilfeldig kontakt i bankene vedrørende kundene. Det anbefales at dem som ønsker å delta, tar direkte kontakt med prosjektleder. Det gis skriftlig og muntlig informasjon til utvalget. Personvernombudet finner informasjonsskrivet som forelå 08.02.12 tilfredsstillende, forutsatt at følgende endringer gjøres:

- Det må tilføyes at det gjøres lydopptak under intervju, og at lydopptak slettes og øvrig datamateriale anonymiseres innen prosjektslutt i august 2012.
- Navn og kontaktopplysninger til behandlingsansvarlig institusjon, student og veileder må tas med.

I henhold til prosjektmelding og informasjon til utvalget, skal innsamlede opplysninger anonymiseres og lydopptak slettes innen prosjektslutt 25.8.2012. Ombudet minner om at anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/navneliste slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f. eks. navn på bank, yrke, alder, kjønn) fjernes eller endres.

