

УДК 336.71

А.И. СИНКЕВИЧ

старший преподаватель кафедры банкинга и
финансовых рынков
Полесский государственный университет,
г. Пинск, Республика Беларусь



Статья поступила 15 октября 2021 г.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРАКТИКА ОЦЕНКИ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ БАНКАМ

Целью исследования является изучение наиболее распространенных подходов к оценке уровня доверия банкам, применяемых в международной практике.

Материалы и методы. Информационной базой исследования являются данные социологических опросов в отношении доверия банкам, проводимые различными исследовательскими организациями. Применялись методы анализа и синтеза, сравнения, обобщения, конкретизации, графический метод.

Результаты. В статье на основе изучения существующих подходов к исследованию доверия банкам показано доминирование опросного подхода. Приведены результаты различных опросов оценки уровня доверия банкам. Проведен компаративный анализ уровня доверия банкам в различных странах на основе опросного подхода. Аргументирована целесообразность разработки и использования комплексной методики оценки уровня доверия банкам, объединяющей результаты опросов респондентов и количественное измерение уровня доверия банкам на основе ряда прокси-показателей.

Заключение. Материалы данной статьи позволяют сформировать представление о международной практике исследования уровня доверия банкам. Определена необходимость комплексного подхода при измерении уровня доверия банковскому сектору, сочетающего опросные методики и количественное измерение на основе ряда экономических показателей.

Ключевые слова: доверие, банк, уверенность, респондент, опрос, кредитная организация, банковский сектор.

SINKEVICH A.I.

Senior Lecturer of the Department of Banking and Financial Markets
Polesky State University, Pinsk, Republic of Belarus

INTERNATIONAL PRACTICE OF ASSESSING THE LEVEL OF TRUST IN BANKS

The purpose of the study is to study the most common approaches to assessing the level of trust in banks used in international practice.

Materials and methods. The information base of the study is the data of sociological surveys on trust in banks conducted by various research organizations. Methods of analysis and synthesis, comparison, generalization, concretization, graphical method were used.

Results. Based on the study of existing approaches to the study of trust in banks, the article shows the dominance of the survey approach. The results of various surveys assessing the level of trust in banks are presented. A comparative analysis of the level of trust in banks in different countries based on a survey approach was carried out. The expediency of developing and using a comprehensive methodology for assessing the level of trust in banks, combining the results of respondents' surveys and quantitative measurement of the level of trust in banks based on a number of proxy indicators, is argued.

Conclusion. The materials of this article allow us to form an idea of the international practice of studying the level of trust in banks. The necessity of an integrated approach to measuring the level of confidence in the banking sector, combining survey methods and quantitative measurement based on a number of economic indicators, is determined.

Keywords: Trust, bank, confidence, respondent, survey, credit institution, banking sector.

Введение. В настоящее время проблема доверия является одним из актуальных вопросов современной науки. В деятельности банковского сектора доверие выступает одним из наиболее значимых ресурсов для обеспечения эффективности функционирования коммерческих банков, а снижение либо утрата доверия в результате влияния локальных и глобальных факторов представляет собой существенную угрозу деятельности кредитных учреждений.

Система формирования доверия в банковском секторе имеет многоуровневую структуру, включающую в себя: 1) доверие банковскому сектору в целом (секторальное доверие) как совокупности банков и системы отношений по поводу функционирования рынка банковских услуг в целом, 2) кластерное доверие по отношению к определенной группе банков, 3) доверие на микроуровне по отношению к конкретному кредитному учреждению [1].

Отношение доверия в банковском секторе предполагает формирование доверительной среды, включающей взаимодействие банков и иных субъектов доверительных отношений, к которым можно отнести центральный банк, акционеров, корпоративное руководство в банках, клиентов, партнеров, персонал банка.

Измерение уровня доверия, в том числе с использованием статистических и отчетных данных, является одним из ключевых вопросов, и на сегодняшний день точность и объективность получаемых оценок остается актуальной задачей.

Основная часть. Важным источником информации по вопросу доверия институтам, в том числе и банкам, является международная исследовательская программа Всемирной ассоциации по изучению ценностей – Все-

мирный обзор ценностей (World Values Survey (WVS)), который охватывает в настоящее время более 120 стран. Данный проект является единственным академическим исследованием, объединяющим широкий круг тем из сферы социологии, политологии, международных отношений, экономики, общественного здравоохранения, демографии, антропологии, социальной психологии и направлен на анализ человеческих ценностей, убеждений и норм. Основным исследовательским инструментом проекта является репрезентативное сравнительное социальное исследование, которое проводится в глобальном масштабе каждые пять лет (выбор и количество стран в каждой кампании опросов может изменяться). Последние исследования в странах мира проводились в 2017–2020 гг. (7-я волна, около 80 тысяч опрошенных).

Доверие институтам, в том числе банкам, оценивается по ответам респондентов на следующий вопрос (V121; Q78): Я назову ряд организаций. По каждой из них не могли бы вы сказать, насколько вы им доверяете: полностью доверяю, в достаточной степени доверяю, не очень доверяю, вообще не доверяю? В качестве одного из объектов опроса называются банки⁹ [2, 3].

Следует отметить, что интерпретация понятий «доверие» и «уверенность» является одним из дискуссионных вопросов исследования феномена доверия.

Выделяют условно два направления. В рамках первого подхода «доверие» и «уверенность» анализируются как обособленные

⁹ I am going to name a number of organizations. For each one, could you tell me how much confidence you have in them: is it a great deal of confidence, quite a lot of confidence, not very much confidence or none at all? Banks

социальные феномены. В научных дискуссиях существует распространенное суждение о том, что «уверенность» стоит рассматривать как ожидаемую перспективу стабильности функционирования социальных систем и институтов, а «доверие» – как ожидание благонадежного поведения потенциального партнера в конкретной ситуации взаимодействия. Так, по мнению немецкого социолога Н. Лумана, разграничение доверия и уверенности зависит от способности индивида распознавать опасности и риски [4]. В работах, посвященных данной проблематике, ученый утверждает, что уверенность в большей степени присуща для социальных взаимодействий индивида и функциональных систем, является продуктом социализации члена общества, а появление и использование уверенности в большей степени основано на усвоенных человеком знаниях о правилах функционирования различных социальных систем [4, 5]. Доверие же необходимо в условиях формирования и поддержания отношений личностных систем (индивидов), его источником выступает рискованная составляющая ситуации взаимодействия, обусловленная необходимостью принятия самостоятельного решения. Уверенность автор чаще всего описывает как системное доверие, то есть ее объектом выступают социальные системы и отдельные институты, в то время как объектом доверия, по мнению ученого, может стать исключительно индивид.

Израильский философ и политолог Э. Ульман-Маргалит отмечает, что если уверенность может относиться как к кому-то, так и к чему-то, то доверие формируется только в отношении кого-то [6]. Промежуточным в трактовке уверенности и доверия является суждение, которое сформулировали ученые Городского университета Нью-Йорка Т. Дас и Б. Тенг [7]. Они полагают, что доверие связано с ожиданиями относительно мотивов объекта доверия, а уверенность относится к воспринимаемому уровню определенности

относительно будущего благонадежного поведения партнера. Это утверждение близко к повседневному толкованию уверенности, выражающему именно степень надежности оценки контрагента [8].

На социологическом поле представлен и другой подход к интерпретации понятия «доверие». Английский социолог Э. Гидденс утверждает об отсутствии различий между категориями «доверие» и «уверенность», рассуждая о том, что они в определенном смысле тесно связаны друг с другом [9]. Гидденс высказывается о нецелесообразности различать эти понятия и рассматривает доверие скорее как проявление уверенности, выделяя два ее типа: базисное доверие и доверие абстрактным системам.

Словарь русского языка С.И. Ожегова трактует термин «доверие» как уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь и основанное на этом отношении к кому-чему-нибудь [10]. Словарь Ушакова Д.Н. определяет доверие как уверенность в наличии каких-нибудь положительных качеств [11]. Кембриджский словарь английского языка в трактовке термина «confidence (уверенность)» приводит родственное слово «trust (доверие)» [12]. При исследовании результатов опросов Всемирного обзора ценностей в отношении доверия банкам считаем целесообразным слово «confidence (уверенность)» использовать как синоним к слову «доверие (trust)».

Оценка уровня доверия банкам в Республике Беларусь проводилась Всемирным обзором (WVS) в рамках шестой волны исследований (2010–2014гг.). В опросе приняли участие 58 стран, 89565 человек. Среднее количество респондентов, отвечавших на вопросы в большинстве стран-участников, составляло около 1500 человек (в Республике Беларусь – 1535 человек), в отдельных странах участвовало от 2500 до 4000 респондентов. Результаты приведены в таблице.

Таблица – Убеждения граждан отдельных стран мира в отношении доверия банкам по результатам опросов Всемирного обзора ценностей, % участвовавших в опросе в рамках 6-й и 7-й волн*

Страна	Большая уверенность		Довольно большая уверенность		Не очень уверены		Уверенность отсутствует	
	6-я волна опросов	7-я волна опросов	6-я волна опросов	7-я волна опросов	6-я волна опросов	7-я волна опросов	6-я волна опросов	7-я волна опросов
Постсоветские славянские страны								
Беларусь	11	–	40	–	35	–	14	–
Российская Федерация	6	7	33	35	34	31	21	20
Украина	3	3	30	28	41	40	26	21
Европейские страны								
Германия	3	3	22	27	47	49	27	19
Польша	4	–	37	–	40	–	10	–
Швеция	9		43		36		10	
Испания	1		15		42		40	
Греция	–	1	–	20	–	45	–	33
Страны Северной Америки								
США	5	5	35	39	46	43	11	12
Канада	–	8	–	44	–	36	–	11
Страны Южной Америки								
Бразилия	11	12	39	38	28	23	22	24
Чили	5	4	30	41	40	37	22	17
Перу	8	6	31	26	35	39	22	26
Страны Африки								
Египет	18	13	37	37	22	17	23	9
Кения	–	42	–	36	–	15	–	6
Эфиопия		61		30		6		2
Страны Азии								
Китай	17	26	58	64	10	9	1	1
Сингапур	16	14	60	64	21	19	2	2
Тайланд	38	28	44	43	10	14	5	4
Япония	6	7	52	58	27	23	4	4
Южная Корея	21	6	51	65	23	27	4	2
Страны Ближнего Востока								
Турция	11	8	28	33	31	35	25	21
Ирак	14	8	39	16	26	23	12	41
Иран	–	16	–	41	–	19	–	24
Страны Океании								
Австралия	7	4	34	30	43	44	15	20
Новая Зеландия	9	6	49	39	28	37	6	11
Индонезия	–	34	–	49	–	15	–	1

*В выборке данных не отражены ответы «Don't know» («Не знаю») и полное отсутствие ответа респондентов на вышеуказанный вопрос анкеты

Примечание – Разработка автора на основе [3]

Данные таблицы свидетельствуют о разных уровнях доверия банкам в регионах мира. Так, по результатам 6-й волны опросов высокий уровень доверия наблюдается в странах Азии. Доля респондентов из Южной Кореи, Китая, Сингапура, Тайланда, имеющих данные убеждения, составляет от 72% до 82%. От 50% до 60% респондентов с высоким уровнем доверия к банкам в Швеции, Египте, Японии, Ираке, Новой Зеландии, Беларуси, Бразилии. Большую и довольно большую степень доверия к банкам (30–40% опрошенных в период 2010–2014гг.) проявляют в Украине, России, Польше, Чили, Перу, Турции, Австралии. Наименьший показатель уверенности в банках демонстрируют респонденты Испании. Доля опрошенных с высоким уровнем доверия составляет всего 16%.

Результаты опросов в рамках 7 волны (2017-2020гг.) в азиатских странах показывают примерно такую же расстановку долей опрошенных, что и в предыдущей волне опросов. Так, доля проинтервьюированных граждан, которые высказались в пользу большой и довольно большой степени доверия банкам, составляет от 71% до 90%. В странах Африки, в частности в Кении и Эфиопии, доля респондентов с высоким уровнем доверия составляет 78% и 91% соответственно. В сравнении с результатами 6-й волны опросов сохраняется тенденция в отношении доверия банкам в Японии, Бразилии, Египте (50–60% опрошенных граждан высказываются о высоком уровне доверия банкам). Со-

хранение уровня доверия по результатам двух волн исследований наблюдается в России, Украине, Чили, Перу, Турции, Австралии, Новой Зеландии. Существенное снижение уровня доверия банкам с 53% до 24% наблюдается по результатам опросов в Ираке.

Результаты опросов показывают неодинаковый уровень доверия к банкам в странах Европы. Так, в Швеции более 50% респондентов доверяют банкам, в Германии – 30%, в Греции – 21%.

Среди постсоветских стран, участвовавших в исследовании Всемирного банка, в наибольшей степени доверяют банкам жители Республики Беларусь с долей респондентов более 50% (6 волна исследований).

Общие результаты опросов WVS по оценке уровня доверия банкам в рамках 6-й и 7-й волн исследований представлены на рисунке 1.

Значительных изменений уровня доверия банкам по результатам 7-й волны исследований по сравнению с 6-й волной не произошло. В целом о высокой и довольно высокой степени доверия банкам высказываются 53–56% респондентов исследуемых стран. В среднем, около 30% опрошенных доверяют банкам в меньшей степени, и около 15% не доверяют банкам вообще.

Очевидно, что уровень развития банковского сектора в каждой из стран, участвующих в исследованиях, имеют существенные различия.

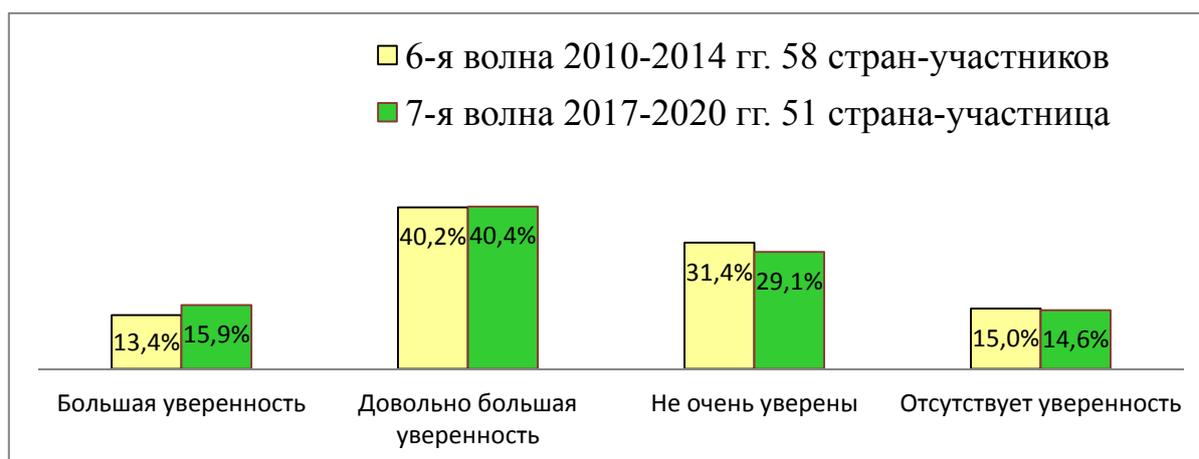


Рисунок – Результаты опросов Всемирного обзора ценностей (WVS) о доверии банкам
Примечание – Разработка автора на основе [3]

Основными показателями, комбинация которых формирует национальную специфику банковского сектора страны, являются: количество кредитных организаций, структура банковского сектора, масштабы участия государственного и/или иностранного капитала, уровень концентрации активов, концентрация рыночных долей на основных сегментах банковского сектора, ликвидность, фондирование банковского сектора. Эти факторы определяют уровень доверия банкам.

Они же показывают необходимость правильной интерпретации результатов опросов. Так, доверие банкам на уровне 35–40% опрошенных в ряде африканских стран может являться вполне приемлемым показателем при положительной динамике, в то время как в высокоразвитых странах аналогичное значение будет считаться крайне низким.

Исследование уровня доверия институтам проводит также американское международное агентство по связям с общественностью и стратегическим коммуникациям Edelman. Так, начиная с 2001 года, ежегодно публикуется глобальное исследование Барометр доверия Эдельмана (Edelman Trust Barometer). Данное исследование, также как Всемирный обзор ценностей, проводится в форме социологических опросов и определяет уровень доверия граждан разных стран к основным общественным институтам, таким как правительство, бизнес, средства массовой информации и медиа-платформы, отраслевые сектора, общественные организации, религиозные учреждения, в том числе банкам как субсектору финансового сектора. Последние исследования барометра доверия Эдельмана проводились с 19 октября по 18 ноября 2020 года в 28 странах. Были опрошены более 33000 респондентов, около 1150 в каждой стране. По данным, 57% опрошенных граждан высказываются о доверии банкам (ниже на 3 п. п уровня 2019 года). В большей степени доверяют кредитным учреждениям в Сингапуре и США (около 64% опрошенных), в Великобритании – 53% опрошенных, в Германии – 44% [13].

Международная консалтинговая компания Bain & Company в партнерстве с Research Now SSI – мировым лидером в области глобального сбора цифровых данных – провела опрос потребительских групп в Аргентине, Австралии, Бразилии, Канаде, Чили, Китае,

Колумбии, Франции, Германии, Гонконге, Индии, Индонезии, Ирландии, Италии, Японии, Мексике, Нидерландах, Польше, Португалии, Саудовской Аравии, Сингапуре, Южной Африке, Южной Корее, Испании, Швеции, Швейцарии, ОАЭ, Великобритании и США. Цель опроса состояла в том, чтобы оценить доверие клиентов к своему основному банку, а также изучить основные причины, по которым клиенты придерживаются своих убеждений. В ходе опроса, проведенного с июля по сентябрь 2018 года, было опрошено 151894 респондентов. Опрашиваемые в первую очередь определяли свой основной банк, затем отвечали на ряд вопросов с целью оценки их доверия данному учреждению. Вопросы касались использования клиентами цифровых платежей, каналов продаж, взаимодействия, и были нацелены на оценку респондентами домашнего банка по 30 элементам ценностей, объединенных в 4 группы: функциональные элементы; эмоциональные элементы; элементы, меняющие жизнь; элементы социального воздействия. Результаты данного опроса свидетельствуют, что доля респондентов, которые в целом доверяют своему основному банку и готовы его рекомендовать, составляет 41% опрошенных. При этом 54% опрошенных доверили бы свои деньги крупным технологическим компаниям больше, чем банкам [14].

В 2017 году аналитическим центром НАФИ было проведено исследование уровня доверия банкам жителей России. Массив социологических данных был получен путем ежемесячных инициативных всероссийских опросов, которые были проведены по национальной репрезентативной выборке размером 2000 человек [15]. Опрос проводился в форме личного интервью с россиянами старше 18 лет в 46 регионах страны. В ходе исследования изучалось понимание гражданами России роли и функции банков, источники информации о банках и уровень доверия им, отношение опрошенных к банкам и качеству предоставленных им банковских услуг, влияние финансовой грамотности граждан на доверие кредитным учреждениям, условия формирования доверия. Результаты опроса свидетельствуют о том, что около 75% жителей России положительно настроены по отношению к банкам, и столько же из них полагают, что банкам можно доверять. Личное

мнение о доверии банкам в процессе исследования было сопоставлено с предполагаемым мнением респондентов об отношении к банкам большинства россиян (61% опрошенных высказалось о высоком уровне доверия россиян в целом банковским организациям). Это свидетельствует о том, что граждане России не ассоциируют себя с негативными событиями, происходящими периодически в банковской системе страны, и не ожидают от банковского рынка существенных угроз. В сравнении с другими финансовыми организациями уровень доверия банкам является высоким, данные кредитные учреждения находятся в лидерах институтов доверия. Оценивая надежность банка и свое доверие ему, россияне обращают внимание, прежде всего, на его финансовые показатели, прозрачность (понятность) условий и доступность информации о банке. Эксперты отмечают, что, начиная с 2011 года, наблюдается неизменность приоритетов жителей России в отношении факторов, лежащих в основе доверия: компетентность сотрудников, скорость обслуживания, удобство режима работы, использование каналов СДБО, качество сервиса и другие.

Одним из показателей уровня доверия банкам является использование организованных форм сбережений населения. Так, в 2016 году российскими социологами Фонда «Общественное мнение» (ФОМ) проведено исследование, основной целью которого было определение уровня доверия банкам среди населения и вкладчиков [16]. Репрезентативный опрос населения от 18 лет и старше проводился среди 1500 респондентов в 53 субъектах Российской Федерации. Результаты опроса свидетельствуют о признании надежности хранения сбережений в банках, по мнению 42% россиян. 63% вкладчиков высказывались о предпочтениях именно такой форме сбережений. Существенно чаще россияне стали отмечать, что вклад в банке – выгодный способ хранения средств.

Таким образом, в настоящее время в международной практике подавляющее большинство оценок доверия банкам основывается на информации, полученной по результатам опросов населения. Отсутствие данных по опросам доверия организаций, субъектов бизнеса, объясняется ограниченными возможностями получения информации. В ряде

случаев исследуется обобщенное доверие, часть методик проведения опросов в контексте доверия банкам содержат детализированные целевые ориентиры. Практика проведения опросов, применяемая в различных странах, может быть использована в Республике Беларусь при исследовании феномена доверия банкам. Следует также отметить, что личная оценка степени (уровня) доверия банкам со стороны населения и сам факт его проявления (не проявления), зафиксированный в его поведении, не всегда совпадают. Степень доверия банкам складывается из множества его отдельных проявлений во взаимоотношениях различных субъектов и зависит от их конкретных обстоятельств и форм.

Количественное измерение уровня доверия через прокси-показатели, фиксирующие результаты реального поведения населения в рамках официальных данных статистики, остается актуальной задачей. Такими прокси-показателями могут являться динамика клиентской базы, ее стабильность, динамика сбережений населения, активное использование цифровых банковских продуктов и каналов обслуживания, лояльность клиентов, степень их удовлетворенности качеством банковских услуг и другие показатели.

Заключение. Исходя из вышеизложенного, следует, что опрос в настоящее время является доминирующим подходом в оценке уровня доверия банкам. Результаты опросов могут быть использованы для принятия решений в банковской сфере. Основным преимуществом опроса как метода социологического исследования явлений в банковском секторе является то, что он позволяет определить, как преобразования в банковской сфере воспринимаются обществом в целом и людьми, большинство из которых не являются профессиональными экономистами. Благодаря своей универсальности, опрос является неотъемлемым элементом современного научного исследования. В то же время опросный подход в оценке уровня доверия не лишен недостатков, поскольку на результаты опросов влияет субъективная интерпретация сущности задаваемых вопросов со стороны респондентов. Исследование уровня доверия в банковской сфере требует комплексного подхода, который позволит интегрировать результаты опроса респондентов и объективные количественные прокси-показатели.

Список литературы

1. Синкевич, А. Секторальное доверие в банковской системе: теоретико-методологический подход / А. Синкевич // Банкаўскі веснік: інфармацыйна-аналітычны і навучна-практычны журнал Нацыянальнага банка Рэспублікі Беларусь. – 2021. – № 6. – С. 36-43.
2. Инглхарт, Р., С. 2014. Обзор Мировых Ценностей: Раунд Шестой – Объединенная версия файла данных по странам / Р. Инглхарт [др.]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV6.jsp>. Мадрид: Институт систем JD. – Дата доступа: 08.11.2021.
3. База данных Всемирной ассоциации по изучению ценностей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV7.jsp>. – Дата доступа: 10.11.2021.
4. Luhman, N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives / N. Luhman // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations (electronic edition) / Ed. by D. Gambetta. Oxford: University of Oxford, 2000. – Ch. 6. – P. 94-107. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/=pdf>. – Дата доступа: 10.11.2021.
5. Luhman, N. Trust and Power. Chichester: Wiley, 1979. Луман Никлас. Власть / N. Luhman ; пер. с нем. А. Ю. Антоновского. – М.: Праксис, 2001. – 256 с. – (Серия «Образ общества»).
6. Ullmann-Margalit, E. Trust, Distrust, and in Between [online] / E. Ullmann-Margalit. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.law.nyu.edu/clppt/program2001/readings/ullmann_margalit. – Дата доступа: 13.11.2021.
7. Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances Author(s): T. K. Das and Bing-Sheng Teng Source: The Academy of Management Review, Vol. 23, No. 3 (Jul., 1998), pp. 491-512 Published by: Academy of Management Stable URL. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jstor.org/stable/259291>. – Дата доступа: 24.11.2021.
8. Алексеева, А. Уверенность, обобщенное доверие и межличностное доверие: критерии различия / А. Алексеева. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://polit.ru/article/2008/12/17/trust/>. – Дата доступа: 24.11.2021.
9. Гидденс, Э. Устройство общества: очерк теории структуризации. 2-е изд./ Э. Гидденс. – М.: Академический проект, 2005. – 528с. – («Концепции»).
10. Ожегов, С.И. Словарь русского языка ; под ред. докт. филол. наук, проф. Н.Ю. Шведовой / С.И. Ожегов. – 14-е изд., стереотип. – М.: Рус. яз., 1982. – 816 с.
11. Словарь Ушакова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ushakovdictionary.ru/word.php?wordid=12890>. – Дата доступа: 10.11.2021.
12. Кембриджский Словарь английского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dictionary.cambridge.org/ru/>. – Дата доступа: 10.11.2021.
13. Глобальный отчет «Edelman Trust Barometer 2021». [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2021-04/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Trust%20in%20Financial%20Services%20Global%20Report_website%20version.pdf. – Дата доступа: 22.11.2021.
14. Bain / Research Now SSI Retail Banking NPS Survey, 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bain.com/insights/topics/customer-loyalty-in-banking/#>. – Дата доступа: 21.11.2021
15. Имаева, Г. Р. Доверие россиян банкам / Г.Р. Имаева, Т.А. Аймалетдинов, О.А. Шарова // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 8(12). Аналитический центр НАФИ. – М.: Издательство НАФИ, 2017. – 45 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafi.ru/method/vserossiyskiy-opros-naseleniya-omnibus/>. – Дата доступа: 21.11.2021.
16. Проект «Доверие банкам среди населения и вкладчиков». Фонд «Общественное мнение». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fom.ru/Ekonomika/13732>. – Дата доступа: 23.11.2021.

References

1. Sinkevich. A. Sektoralnoye doveriye v bankovskoy sisteme: teoretiko-metodologicheskiy podkhod [Sectoral trust in the banking system: a theoretical and methodological approach]. *Bankay'ski vesnik: informatsionno-analiticheskiy i nauchno-prakticheskiy zhurnal Natsionalnogo banka Respubliki Belarus*. [Bankayski vesnik: information-analytical and scientific-practical journal of the National Bank of the Republic of Belarus]. 2021, no. 6, pp. 36-43 (In Russian)
2. Inglehart R. Obzor Mirovykh Tsennostey: Raund Shestoy – Obyedinennaya versiya fayla dannyykh po stranam [World Values Survey: Round Six - Combined Country Data File Version]. *Vsemirnaya assotsiatsiya po izucheniyu tsennostey* (In Russian) Available at: <https://www.worldvaluessurvey.org/> (accessed: 08.11.2021).
3. *Vsemirnaya assotsiatsiya po izucheniyu tsennostey* [World Association for the Study of Values]. (In Russian). Available at: <https://www.worldvaluessurvey.org/> (accessed: 10.11.2021).
4. Luhman N. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. Oxford: University of Oxford, 2000, Vol.6, pp/ 94-107. Available at: <https://citeseerx.ist.psu.edu> (accessed: 10.11.2021).
5. Luman Niklas. *Vlast (Seriya «Obraz obshchestva»)* [Luhman, N. Trust and Power. Chichester: Wiley] Moscow., Praxis Publ., 2001, 256p. (In Russian)
6. Ullmann-Margalit, E. *Trust, Distrust, and in Between* [Ullmann-Margalit, E. Trust, Distrust, and in Between] (In English) Available at: <https://www.law.nyu.edu> (accessed: 13.11.2021).
7. T. K. Das, Bing-Sheng Teng. Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, 1998, pp. 491–512. Available at: <http://www.jstor.org>. (accessed: 24.11.2021).
8. Alekseyeva. A. Uverennost, obobshchennoye doveriye i mezhlchnostnoye doveriye: kriterii razlicheniya [Confidence, generalized trust, and interpersonal trust: criteria for distinguishing]. *Polit.ru* (In Russian) Available at: <https://polit.ru/article/2008/12/17/trust/> (accessed: 24.11.2021).
9. Giddens. E. *Ustroyeniye obshchestva: Ocherk teorii strukturatsii («Kontseptsii»)* [Structuring Society: An Outline of Structuration Theory ("Concepts")], Moscow, Akademicheskii proyekt, 2005, 528 p. (In Russian)
10. Ozhegov S.I. *Slovar russkogo yazyka*. [Russian Dictionary] Moscow. Russian Language Publ. 1982, pp.816 (In Russian)
11. Ushakov D.N. *Tolkovyy slovar* [Defining Dictionary] (In Russian). Available at: <https://ushakovdictionary.ru/> (accessed: 10.11.2021).
12. *Cambridge English Dictionary* (In English) Available at: <https://dictionary.cambridge.org/> (accessed: 10.11.2021).
13. *Globalnyy otchet "Edelman Trust Barometer 2021"* [Edelman Trust Barometer 2021 Global Report] (In English) Available at: <https://www.edelman.com/> (accessed: 22.11.2021).
14. *Bain/Research Now SSI Retail Banking NPS Survey* [Bain/Research Now SSI Retail Banking NPS Survey] (In English) Available at: <https://www.edelman.com/> (accessed: 22.11.2021).
15. *Doveriye rossiyan bankam* [Russians' trust in banks] G.R. Imayeva [i dr.]. Moscow. NAFI Publ., 2017, 45p. (In Russian) Available at: <https://nafi.ru/method/vserossiyskiy-opros-naseleniya-omnibus/> (accessed: 21.11.2021).
16. Proyekt «Doveriye bankam sredi naseleniya i vkladchikov» [The "Trust in banks among the population and depositors" project] *Fond «Obshchestvennoye mneniye»* [Public Opinion Foundation] (In Russian) Available at: https://fom.ru/Ekonomika/13732__ (accessed: 23.11.2021).

Received 15 October 2021