

УДК 336.7

ДОВІРА ДО БАНКІВ: ОГЛЯД СВІТОВИХ ТА ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ ТА ОСНОВНИХ КАНАЛІВ ВПЛИВУ*¹

*А.В. Буряк, к.е.н., доцент кафедри фінансів, банківської справи і страхування,
А.С. Ласукова, к.е.н., старший викладач кафедри фінансів, банківської справи і
страхування,
Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС»,
вул. Петропавлівська, 57,40000 Суми, Україна*

Відновлення довіри до банків є один із заходів для забезпечення виконання загальнонаціональної програми реабілітації банківського сектору. У статті узагальнено світовий та вітчизняний досвід дослідження довіри до банків шляхом виявлення основних підходів та характеристик її прояву. Основний напрямок характеризується пошуком та виявленням ключових факторів, що впливають на рівень довіри до банків, їх оцінку з урахуванням особливостей країни. Вітчизняний досвід вказує на важливість та доцільність створення сприятливого макро- та мікроекономічного клімату в країні. Визначено, що прояв стану суспільної довіри до банків можна оцінювати через фінансові та нефінансові аспекти. Фінансовий аспект оцінювання довіри до банків ґрунтується на використанні кількісних показників, нефінансовий аспект являє собою підхід оцінки довіри до банків через пошук та виявлення факторів впливу на рівень довіри до банків, якими можна керувати та прогнозувати для попередження кризових явищ, пов'язаних з довірою населення. Нефінансові фактори включають соціально – демографічні показники (стать, вік, сімейний стан, освіта, дохід, доступ до інформації); релігійні, політичні та економічні цінності, детермінанти на рівні країни (ВВП на душу населення, фінансова криза, страхування депозитів та концентрація банків в країні). За групою соціально – демографічних показників, що жінки довіряють банкам більше, ніж чоловіки; довіра до банків, як правило, збільшується з доходом; за віковою ознакою та освітою – зменшується; різні медіа – канали для отримання інформації мають різний вплив на довіру. За групою релігійних цінностей – довіра до банків у релігійних людей вища і залежить від релігійних конфесій. Політичні та економічні цінності мають позитивний та значний вплив на рівень довіри, а саме багатство, допомога суспільству та демократія, окрім екології.

Ключові слова: рівень довіри, фінансовий сектор, довіра до банків.

DOI: 10.21272/ 1817-9215.2019.3-3

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних умовах розвитку для України дедалі важливим постає питання дослідження довіри населення на всіх рівнях. Адже фінансова криза 2008 та 2013 років, стрімка девальвація гривні та потрясіння 2014 року, що супроводжувалися політично-соціальною кризою; банківською кризою», а також військовими діями на території України – все це змусило населення України зневіритися в стабільності та надійності фінансових установ. Криза довіри до фінансового сектору та банків зокрема набула катастрофічного рівня, наслідком чого стало поширення тенденції зберігання заощаджень населення поза фінансовою системою та значний обсяг тіньового сектору країни, що призводить до фінансового «голодування» реального сектору економіки та гальмування економічного зростання країни. Відтак відновлення довіри до банків вимагає ретельного аналізу та ідентифікації змістовного навантаження поняття «довіри» до банків, та подальшого виявлення основних детермінант впливу.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Сучасні дослідження у розрізі питання довіри до банків проводили такі вітчизняні вчені: Л. С. Турчин (2012), Г. О. Панасенко (2015), К. М. Базадзе (2015), О. Примостка (2016), О. Дзюблюк (2016), А.В. Горденко та О.М. Ісхакова О. М. (2017) та інші.

¹ Статтю підготовлено в рамках виконання науково-дослідної роботи молодих науковців на тему «Економіко-математичне моделювання механізму відновлення суспільної довіри до фінансового сектору: запорука економічної безпеки України» (номер держ. реєстрації 0117U003924)

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою дослідження є здійснення огляду сучасних світових та вітчизняних підходів до визначення змісту та основних каналів впливу на довіру до банків.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Як економічна категорія, за Шаповалова (2013) [1], довіра – це неекономічний чинник, який надає впевненість у надійності економічного об'єкта, що ґрунтується на уявленні або знанні про нього і пов'язана зі здатністю передбачати чи прогнозувати дії цього об'єкта.

Л. С. Турчин визначає довіру до банківської установи як суб'єктно-об'єктні відносини на основі впевненості учасників або потенційних учасників фінансового ринку в тому, що банківська установа виконає всі свої зобов'язання, діятиме підпорядковуючись установленим нормам і правилам ведення банківської справи, здійснюватиме прибуткову діяльність при збереженні ліквідності і мінімальних ризиків, а також забезпечить отримання доходу клієнтам та збереже їх заощадження [2, с. 92]. В результаті дослідження було виділено чотири рівні довіри до банківської установи: мікрорівень (окремого клієнта до банку), мезорівень (до банківської установи в рамках регіону), макрорівень (у рамках країни), мегарівень (на міжнародному фінансовому ринку). Як висновок, довіра є важливою передумовою ефективної діяльності як окремого банку, так і банківської системи в цілому.

Поняття «довіра» в теорії ринку полягає в тому, що принципал покладається на агента, котрий має діяти в його інтересах, - так розглядає довіру до банків Г. О. Панасенко [3, с. 93]. Також довіра визначається як один з ключових факторів фінансової стійкості банківського сектору. В результаті дослідження автором запропоновано розглядати відновлення довіри до банків, як один із заходів для забезпечення виконання загальнонаціональної програми реабілітації банківського сектору.

К. М. Базадзе [4] разом з Л. С. Турчин [2] визначають довіру до банківської установи як двосторонню рівність (клієнти повинні довіряти банку, але й банк повинен довіряти клієнту). Як висновок дослідження К. М. Базадзе, довіра до банківської системи як до інституту ринкової економіки – визначається, з одного боку, рівнем узагальненої довіри в суспільстві, а з іншого, на нього впливає норма персоніфікованої довіри економічних агентів до конкретних кредитних організацій [4].

Л. О. Примостка [5] та С. Кові [6] виділяють п'ять рівнів довіри: I – на рівні особистості, II – на рівні взаємовідносин; III – на рівні організації; IV – на рівні ринку та V – на рівні суспільства. В то й же час довіра до банків формується на трьох рівнях: на рівні організації – до окремої банківської установи, на рівні ринку – до банківських груп, холдингів, державних банків, банків з іноземним капіталом тощо, на рівні суспільства – до банківської системи в цілому [5]. Результатом дослідження Л. О. Примостка є рекомендації для відновлення довіри шляхом ефективного державного регулювання, спрямованого на підтримку та забезпечення стабільності банківської системи, захист інтересів інвесторів і вкладників банків.

«Однак у довірі нас має передусім цікавити її соціально-економічне підґрунтя, що слугує базисом та інституційним фундаментом, без якого всі інші чинники довіри перестають діяти в принципі», - О. Дзюблук [7, с. 56]. Автор розглядає суспільну довіру до банківського сектору на інституційному рівні з двох аспектів: довіра до банків та довіра до національної грошової одиниці. А.В. Горденко та О.М. Ісхакова О. М. [8] виділяють довіру як основну передумову будь – якої фінансової операції.

Щодо зарубіжних досліджень у розрізі довіри до банків, то ними займалися такі науковці: Джон Вуд і Паул Берг (2011); Зузана Фунгасова, Іфтехар Хасан та Лоран Вейл (2016, 2018); Левенте Ковач та Тарас Савченко (2017); Девід-Ян Янсен, Роберт Х. Дж. Мош, Кейн А. Б. ван дер Круйзен (2015 р.); Елвін Афанді та Назім Хабібів (2017) та інші.

Зузана Фунгасова, Іфтехар Хасан та Лоран Вейл [9] визначають, що довіра до банків є необхідною для ефективної фінансової системи та досліджують її детермінанти. Дослідження побудоване на аналізі довіри та її детермінантів у різних країнах, за даними World Values Survey у 52 країнах.

У спільному дослідженні українського та польського вчених - Левенте Ковач та Тарас Савченко [10] пропонують досліджувати три основних елементи довіри до банків : прозорість, якість законодавства в країні та емпірична достовірність. Автори розглядають довіру до банків, як і в ЄС так і в Україні та пропонують власні шляхи відновлення довіри окремо для ЄС та України.

Девід-Ян Янсен, Роберт Х. Дж. Мош, Кейн А. Б. ван дер Круйзен [11] у своєму дослідженні надають відповідь на питання коли громадськість втрачає довіру до банків, використовуючи відповіді голландських учасників на основі гіпотетичних сценаріїв. Результатом є те, що громадськість стурбовано реагує на урядові компенсації; негативні прес-релізи, падіння цін на акції та непрозорість інформації про продукт також впливають на довіру до банків; досвід банкрутства призводить до більшої стурбованості.

Елвін Афанді та Назім Хабібов [12] вивчають чинники, що визначають рівень довіри до банків до та після фінансової кризи 2007-2008 років, а також як криза вплинула на довіру до банків в країнах з перехідною економікою. Виявлено, що молоді, люди з сільської місцевості, з вищою освітою та ті, що довіряють людям, демонструють більш високий рівень довіри до банків. Також фінансова криза має лише тимчасовий та незначний вплив на довіру до банків у всіх домогосподарствах у всіх країнах з перехідною економікою. У посткризовий період рівень довіри до банків буде дуже подібним або рівним значенню довіри у докризовий період.

У роботах випускників Київської школи економіки Дмитро Лебедев (2011) та Олександр Іжболдін (2014) описані основні детермінанти довіри до банків. Дмитро Лебедев [13] розглядає соціально – демографічні особливості окремих осіб, які впливають на рівень довіри до банків, при цьому враховуючи форму власності банку: приватний або державний. Олександр Іжболдін [14] розглядає еволюцію детермінантів довіри до банків до і після фінансової кризи. В результаті дослідження було виявлено, що соціально – демографічні фактори не мають впливу. Підтверджено, що загальна довіра (міжособистісна довіра) сильно корелює з довірою до банків.

На основі даних, що були отримані в результаті опитування домашніх домогосподарств в Нідерландах, Карін ван дер Круйзен, Якоб де Хаан і Давид Ян Янсен [15] у своєму дослідженні виявили, що особисті несприятливі фінансові кризи респондентів не лише знижують довіру до банків, але також негативно впливають на рівень загальної довіри. Також респонденти, які були клієнтами банку, та зазнали проблем, мають меншу довіру до банків, ніж респонденти, які не мають такого досвіду. Респонденти, які були клієнтом банку, та зазнали невдачі, мають значно нижчий рівень загальної довіри, ніж інші респонденти.

Зузана Фунгасова, Лоран Вейл [16] досліджують детермінанти довіри до банків у Китаї. Використовуючи результати опитування останньої хвилі World Values Survey, яка включала інформацію про довіру до банків за даними опитування в Китаї в 2012 році. Автори досліджують потенційний вплив великого набору індивідуальних показників на довіру до банків. Як результат, спостерігається вплив певних соціально-демографічних показників: членство в комуністичній партії та проживання в сільській місцевості негативно пов'язані з довірою до банків; вік та задоволеність фінансовим становищем сприяють підвищенню довіри до банків; одруження та вищий рівень освіти, як правило, знижують довіру до банків.

В подальшому можна умовно виокремити два основних канали впливу та прояву довіри до банків – фінансовий та нефінансовий. Щодо фінансового аспекту, то такий підхід більш характерний для вітчизняних науковців та економістів: А. В. Сомик (2014), Ю. Вітка (2018), Л. О. Примостка (2016), О. Бондар (2015), К. М. Базадзе (2015), А.В. Горденко та О.М. Ісхакова О. М. (2017), Р. Димчак (2014), О. Дзюблюк (2016).

У дослідженні А. В. Сомик [17] розглядаються такі показники, якими можна оцінити довіру до банків, а саме: питома вага готівки в грошовій масі, темпи зростання депозитної бази банків (зокрема, в національній валюті) частка довгострокових та строкових депозитів, рівень доларизації депозитів банків, темпи зростання та структура нових депозитів банків. А. В. Сомик розглядає наступні мікроекономічні фактори, що знижують довіру до банків: високі ставки за кредитними та депозитними операціями (порівняно з обліковою ставкою НБУ та дефляційними процесами в економіці); низький рівень фінансової грамотності населення; низький рівень стандартів відкритості банківського бізнесу та непрозора інформаційна політика щодо умов надання банківських послуг.

Л. О. Примостка [5] визначає, що індикатором рівня довіри суспільства до банків є динаміка вкладів населення в банківські депозити. О. М. Ісхакова та А.В. Горденко [80] проводять оцінку суми вкладів фізичних осіб, кількості вкладників та середнього розміру вкладу. О. Дзюблюк [7] розглядає динаміку депозитів, залучених комерційними банками; динаміку кредитів комерційних банків; результати діяльності комерційних банків, як показники суспільної довіри до банків у Україні. У дослідженні К. М. Базадзе [4] вагомим показником визначення рівня довіри населення до банківської системи є стан та динаміка депозитів.

Отже, фінансовий аспект прояву довіри до банків ґрунтується на використанні кількісних показників (наприклад, обсяги депозитів, їх сума, кількість клієнтів та інше). Цей підхід дає змогу кількісно виміряти суспільну довіру до банків країни в певних одиницях, наприклад, обсяг залучених нових депозитів від фізичних осіб.

Нефінансовий аспект являє собою підхід до прояву довіри до банків через пошук та виявлення факторів впливу на рівень довіри до банків, якими можна керувати та прогнозувати для попередження кризових явищ, пов'язаних з довірою населення. Цей аспект не передбачає оцінку фінансового стану банку (активи, депозити та інше). Такий підхід спостерігається у дослідженнях зарубіжних вчених.

У своїх дослідженнях в напрямку детермінантів довіри до банків Зузана Фунгасова, Іфтекхар Хасан і Лоран Вейл [9, 16] розглядають чотири групи факторів, які за припущенням авторів можуть впливати на довіру до банків. До цих груп факторів належать:

- соціально – демографічні показники, що включають: стать, вік, сімейний стан, освіта, дохід, доступ до інформації (газета, телебачення, інтернет);
- релігійні цінності, під якими розуміється чи належить людина до релігійної конфесії і до якої саме;
- політичні та економічні цінності, що включають: екологію, багатство, допомога суспільству, та демократія в країні;
- детермінанти на рівні країни, а саме: ВВП на душу населення, фінансова криза, страхування депозитів та концентрація банків в країні.

Результатом дослідження є те, що соціально-демографічні показники, релігійні цінності, політичні, та економічні цінності формують довіру до банків на індивідуальному рівні. Було виявлено за групою соціально – демографічних показників, що жінки довіряють банкам більше, ніж чоловіки; довіра до банків, як правило, збільшується з доходом; за віковою ознакою та освітою – зменшується; різні медіа – канали для отримання інформації мають різний вплив на довіру. За групою релігійних цінностей – довіра до банків у релігійних людей вища і залежить від релігійних конфесій. Політичні та економічні цінності мають позитивний та значний вплив на рівень довіри, а саме багатство, допомога суспільству та демократія, окрім екології.

Щодо детермінантів на рівні країни, то ваговий негативний вплив чинить фінансова криза.

До ряду індивідуальних детермінант також було включено міжособистісну довіру. В результаті дослідження виявлено позитивний зв'язок між міжособистісною довірою

та довірою до банків. Тобто люди, які більше довіряють один одному, також більше довіряють банкам.

Щодо вітчизняних досліджень, то до них належить Дмитро Лебедев [13], який досліджує детермінанти довіри до банків в Україні у розрізі приватних та державних банків. У запропонованій моделі розглядається три групи факторів – G, D та I, які впливають на рівень довіри до банків. До цих груп належать такі змінні:

- до групи факторів «G» належить змінні, що характеризують географічні особливості - регіон, розмір населеного пункту;
- група факторів «D» представлена демографічними змінними – освіта, вік, стать, дохід, трудова зайнятість тощо;
- група факторів «I» включає джерела інформації, фінансовий світогляд, особисті думки тощо.

За результатами дослідження було виявлено, що географічні фактори впливають на рівень довіри. Група соціально – демографічних факторів суттєво впливає на довіру до банків: чоловіки та старші люди довіряють менше приватним банкам; за трудовою зайнятістю домогосподарки та студенти, як правило, довіряють приватним банкам; за рівнем доходу – населення з низьким рівнем доходу довіряє менше. Щодо групи факторів, яка включає фінансовий світогляд, то виявлено, що він позитивно впливає на довіру до банків; за джерелами інформації, то радіослухачі довіряють менше ніж, читачі фінансової преси.

У дослідженнях Поліна У. Я. ван Естерік-Пласмейер та У. Фред ван Раай [18] розглядається модель банку, що побудована на детермінантах банківської довіри та лояльності банку. Дослідження проводиться на основі шести детермінантів інституційної та системної довіри:

- компетенція, вміння, досвід;
- стабільність, передбачуваність;
- цілісність, справедливість, авторитет, чесність;
- орієнтація на клієнта, доброзичливість, турбота про клієнта;
- прозорість, відкритість, комунікації;
- загальні цінності.

А також до цих детермінантів включають і міжособистісну довіру, як еталонний або контрольний показник для довіри до системи та установи.

В результаті дослідження цієї моделі було виявлено, що: інституційна та системна довіра до банків нижча за рівень довіри людей (міжособистісної довіри); міжособистісна довіра, довіра до установи та системна довіри позитивно корелюють; клієнти банку, які довіряють іншим особам, також довіряють банкам та банківській системі.

Девід-Ян Янсен, Роберт Мош та Карін ван дер Круйзен [19] у дослідженні використовують підхід щодо оцінки факторів впливу, що знижують рівень довіри до банків, шляхом опитування в Голландії. Детермінанти були згруповані в чотири категорії:

- несприятливі новини (наприклад, зниження ціни акцій банку);
- державне втручання (наприклад, державна підтримка банку);
- недостатня прозорість (наприклад, відсутність чіткої інформації про продукти);
- управління (наприклад, домінуюче керівництво менеджером банку).

Результатами дослідження є те що, найбільша причина, чому люди втрачають довіру до банків пов'язана з великим бонусами, що пропонують банки; негативні повідомлення в ЗМІ, зниження цін на акції та непрозорість інформації про продукт. А от державне втручання не є головною причиною втрати довіри до банків.

Дослідивши нефінансовий аспект прояву суспільної довіри до банків за зарубіжними вченими було виявлено, що єдиного підходу щодо визначення факторів впливу на довіру до банків не існує – кожна країна має свої особливості, від чого і змінюється набір детермінантів.

ВИСНОВКИ

Провівши огляд сучасних досліджень, важливо відмітити два головних напрямки, які простежуються при дослідженні такого поняття як суспільна довіра до банків:

– перший напрямок характеризується пошуком та виявленням ключових факторів, що впливають на рівень довіри до банків, їх оцінка з урахуванням особливостей країни через соціологічні опитування, що проводяться окремими країнами, або світові опитування; а також встановлення тісноти зв'язків між ними, для подальшого дослідження та надання пропозицій щодо шляхів та заходів з підвищення рівня довіри;

– інший напрямок представлений рекомендаціями щодо відновлення та підвищення рівня довіри населення до банків шляхом створення сприятливого макро- та мікроекономічного клімату в країні. Такий підхід характерний для українських науковців, дослідження яких спрямовані на пошук шляхів підвищення рівня довіри до банківського сектору в Україні.

Прояв стану суспільної довіри до банків можна оцінювати в двох напрямках, які умовно поділяються на фінансовий аспект оцінки та нефінансовий аспект. Фінансовий аспект оцінювання довіри до банків ґрунтується на використанні кількісних показників (наприклад, обсяги депозитів, їх сума, кількість клієнтів та інше). Нефінансовий аспект являє собою підхід оцінки довіри до банків через пошук та виявлення факторів впливу на рівень довіри до банків, якими можна керувати та прогнозувати для попередження кризових явищ, пов'язаних з довірою населення. Цей аспект не передбачає оцінку фінансового стану банку.

SUMMARY

Restoring trust in banks is one of the measures to ensure the implementation of the nationwide banking sector rehabilitation program. The article summarizes the world and domestic experience of researching trust in banks by identifying the main approaches and characteristics of its manifestation. The main direction is characterized by the search and identification of key factors that affect the level of trust in banks, their assessment, taking into account the peculiarities of the country. Domestic experience indicates the importance and feasibility of creating a favorable macro- and microeconomic climate in the country. It has been determined that the manifestation of public trust in banks can be assessed through financial and non-financial aspects. The financial aspect of assessing bank trust is based on the using of quantitative indicators, the non-financial aspect is an approach of assessing bank trust by finding and identifying factors that affect the level of trust in banks that can be managed and predicted to prevent crisis-related phenomena. Non-financial factors include socio-demographic indicators (gender, age, marital status, education, income, access to information); religious, political and economic values, determinants at the country level (GDP per capita, financial crisis, deposit insurance and bank concentration in the country). According to the group of socio - demographic indicators, women trust banks more than men; trust in banks tends to increase with income; by age and education - decreases; different media channels for getting information have different effects on trust. According to the group of religious values - trust in banks by religious people is higher and depends on religious denominations. Political and economic values have a positive and significant impact on the level of trust, namely wealth, social assistance and democracy.

Keywords: level of trust, financial sector, trust in banks.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Шаповалова Т. В. Довіра як економічна категорія та складова соціального капіталу / Т. В. Шаповалова // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. – 2013. – Т. 14, № 263. – С. 295-303. – Серія: «Економіка».
2. Турчин Л.Є. Теоретичні аспекти формування довіри до банківської системи / Л. Є. Турчин // Економіка та держава. – 2012. – №12. – С. 90-92.
3. Панасенко Г. О. Довіра населення до банківської системи як чинник зміцнення ресурсного потенціалу банків / Г. О. Панасенко // Наукові праці НДФІ. – 2015. – №4. – С. 91-103.
4. Базадзе К. М. Відновлення довіри до банківської системи: міф чи реальність / К. М. Базадзе // Фінансовий простір. – 2015. – №1(17). – С. 18-22.
5. Примостка Л.О. Довіра до банків: формування та відновлення / Л. О. Примостка // Фінанси, облік і аудит. – 2016. – №1(27). – С. 65-79.
6. Кови С. мл. Скорость доверия: то, что меняет все / Стивен Кови-мл., Ребекка Меррилл. – 4-е изд., пер. с англ. – М.: Альпина Паблшер, 2013. – 425 с.
7. Дзюблук О. Соціально-економічні засади суспільної довіри до банківського сектору / О. Дзюблук // Вісник ТНЕУ. – 2016. – №2. – С. 54-69.
8. Ісхакова О. М. Рівень суспільної довіри до банківської системи України / О. М. Ісхакова, А. В. Горденко, К. В. Пеня // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – №20. – С. 114-117.

9. Fungacova Z. Trust in Banks [Електронний ресурс] / Zuzana Fungacova, Iftekhar Hasan // BOFIT Discussion Paper. – 2016. – №7. – Режим доступу: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2782358.
10. Savchenko T. Trust in the banking sector: EU experience and evidence from Ukraine / T. Savchenko, L. Kovács // Financial Markets, Institutions and Risks. – 2017. – №1. – С. 29-42.
11. Jansen D. Jan. When Does the General Public Lose Trust in Banks? / David-Jan Jansen, Robert H. J. Mosch, Carin A. B. van der Cruijssen // Journal of Financial Services Research. – 2015. – №2. – С.127-141.
12. Afandi E. Pre-and post-crisis trust in banks: lessons from transitional countries [Електронний ресурс] / Elvin Afandi, Nazim Habibov // Journal of economic development. – 2017. – №1. – С. 73-94. – Режим доступу: <http://www.jed.or.kr/full-text/42-1/4.pdf>.
13. Lebedyev D. Determinants of trust in banks: дис. / Lebedyev D. – Kyiv School of Economics. – Київ, 2011. – 36 с.
14. Izhboldin O. Evolution of determinants of trust in banks: cross-country analysis [Електронний ресурс]: дис. – Kyiv School of Economics. – Київ, 2014. – Режим доступу: <http://www.kse.org.ua/download.php?downloadid=399>.
15. Cruijssen C. van der. Trust and Financial Crisis Experiences [Електронний ресурс] / Carin van der Cruijssen, Jakob de Haan, David-Jan Jansen // Social Indicators Research. – 2016. – №2. – С. 577-600. – Режим доступу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-015-0984-8>.
16. Fungacova Z. Trusting banks in China [Електронний ресурс] / Zuzana Fungacova, Laurent Weill // Pacific Economic Review. – 2018. – №2. – Режим доступу: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-0106.12265>.
17. Сомик А. В. Чинники довіри до банків в Україні / А. В. Сомик // Вісник Української академії банківської справи. – 2013. – № 2. – С. 37-42.
18. Pauline W.J. van Esterik-Plasmeijer. Banking system trust, bank trust, and bank loyalty [Електронний ресурс] / Pauline W.J. van Esterik-Plasmeijer, W. Fred van Raaij // International Journal of Bank Marketing. – 2017. – №35(1) – С. 97-111. – Режим доступу: <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2015-0195>.
19. Jansen David-Jan. When does the general public lose trust in banks? [Електронний ресурс] / David-Jan Jansen, Robert Mosch, Carin van der Cruijssen // DNB Working Paper. – 2013. – № 402. – Режим доступу: https://www.dnb.nl/binaries/working%20Paper%20402_tcm46-299617.pdf.