

Semencha, I. Ye., and Tkachova, A. A. "Upravlinnia kredytnym portfelem banku v suchasnykh ekonomichnykh umovakh v Ukraini: problemy ta shliakhy yikh podolannia" [Managing the Bank's Credit Portfolio in Modern Economic Conditions in Ukraine: Problems and Ways to Overcome them]. *Efektynna ekonomika*. 2014. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3117>

Serdiuk, L. V., and Symonenko, O. V. "Analiz kredytnoho portfelia bankiv Ukrainy ta Kharkivskoho rehionu" [Analysis of the loan portfolio of Ukrainian banks and the Kharkiv region]. *Molodyi vchenyi*, no. 1.16 (2015): 57-61.

Vasiurenko, O. V., and Podchesova, V. Yu. *Instrumentarii analizu v systemi kredytnoho ryzyk-menedzhmentu* [Instrumentation Analysis in the Credit Risk Management System]. Kyiv: UBS NBU, 2010.

Zhukova, N. K., and Zrazhevska, N. V. "Suchasnyi stan ta problemy upravlinnia kredytnym portfelem komertsiinykh bankiv" [Current state and problems of management of the credit portfolio of commercial banks]. *Ekonomichnyi chasopys* – XXI, no. 1-2 (2013): 70-72.

UDК 336.7

СУЧАСНИЙ СТАН ДОВІРИ ДО ФІНАНСОВОГО СЕКТОРА: МІЖНАРОДНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ОГЛЯД*

©2018 БУРЯК А. В., КРИВИЧ Я. М., СЕРДЕЧНА В. В.

UDК 336.7

Буряк А. В., Кривич Я. М., Сердечна В. В. Сучасний стан довіри до фінансового сектора: міжнародний та вітчизняний огляд

Метою статті є ознайомлення з існуючими підходами до вимірювання довіри та здійснення аналітичного огляду стану довіри до фінансового сектора країн світу. Серед запропонованих до ознайомлення підходів вимірювання довіри представлені як зарубіжні, так і вітчизняні індикатори виміру довіри. У статті здійснено аналітичний огляд стану довіри до фінансового сектора у світі та стану довіри до банків в окремих країнах світу. Також розглянуто рівень довіри серед населення в розрізі вікової ознаки та за ознакою фінансової грамотності. Рівень довіри визначається на основі світових досліджень – Edelman Trust Barometer, World Values Survey (WVS), Statista та вітчизняних досліджень, проведених Київським міжнародним інститутом соціології (КМІС) та Інститутом соціології Національної Академії наук України (Інститут соціології НАНУ).

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

Рис.: 4. **Табл.:** 4. **Бібл.:** 11.

Буряк Анна Володимирівна – кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи і страхування, Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС» Сумського державного університету (вул. Петропавлівська, 57, Суми, 40030, Україна) **E-mail:** a.buriak@uabs.sumdu.edu.ua

Кривич Яна Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів, банківської справи і страхування, Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС» Сумського державного університету (вул. Петропавлівська, 57, Суми, 40030, Україна) **E-mail:** y.kryvyuch@uabs.sumdu.edu.ua

Сердечна Вікторія Вячеславівна – магістрант, Навчально-науковий інститут бізнес-технологій «УАБС» Сумського державного університету (вул. Петропавлівська, 57, Суми, 40030, Україна) **E-mail:** vikki.serdechna96@gmail.com

UDК 336.7

UDC 336.7

Буряк А. В., Кривич Я. М., Сердечная В. В. Современное состояние доверия к финансовому сектору: международный и отечественный обзор

Целью статьи является ознакомление с существующими подходами измерения доверия и осуществления аналитического обзора состояния доверия к финансовому сектору стран мира. Среди предложенных к ознакомлению подходов измерения доверия представлены как зарубежные, так и отечественные индикаторы измерения доверия. В статье осуществлен аналитический обзор состояния доверия к финансовому сектору в мире и состояния доверия к банкам в отдельных странах мира. Также рассмотрен уровень доверия среди населения в разрезе возрастного признака и по признаку финансовой грамотности. Уровень доверия определяется на основе мировых исследований – Edelman Trust Barometer, World Values Survey (WVS), Statista и отечественных исследований, проведенных Киевским международным институтом социологии (КМІС) и Институтом социологии Национальной Академии наук Украины (Институт социологии НАНУ).

Ключевые слова: уровень доверия, финансовый сектор, доверие к банкам.

Рис.: 4. **Табл.:** 4. **Библ.:** 11.

Буряк Анна Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования, Учебно-научный институт бизнес-технологий «УАБД» Сумского государственного университета (ул. Петропавловская, 57, Сумы, 40030, Украина) **E-mail:** a.buriak@uabs.sumdu.edu.ua

Кривич Яна Николаевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования, Учебно-научный институт бизнес-технологий «УАБД» Сумского государственного университета (ул. Петропавловская, 57, Сумы, 40030, Украина) **E-mail:** y.kryvyuch@uabs.sumdu.edu.ua

Сердечная Виктория Вячеславовна – магістрант, Учебно-научный институт бизнес-технологий «УАБД» Сумского государственного университета (ул. Петропавловская, 57, Сумы, 40030, Украина) **E-mail:** vikki.serdechna96@gmail.com

Buriak A. V., Kryvyuch Ya. M., Serdechna V. V. The Current Status of Trust in the Financial Sector: International and National Review

The article is aimed at exploring the existing approaches to measurement of trust and carrying out an analytical review of trust in the financial sector of the world countries. Among the available to exploring approaches to trust measurement are both foreign and national indicators of trust measurement. The article provides an analytical review of the status of trust in the financial sector world-wide and the status of trust in banks in individual world countries. The level of trust among the population is also considered in terms of attributes of age and of financial literacy. The level of trust is determined on the basis of world studies, such as Edelman Trust Barometer, World Values Survey (WVS), Statista and national researches carried out by the Kyiv International Institute of Sociology (KMIS) and the Institute of Sociology of the National Academy of Sciences of Ukraine (Institute of Sociology NANU).

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

Fig.: 4. **Tbl.:** 4. **Bibl.:** 11.

Buriak Anna V. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Scientific-Educational Institute of Business Technologies «UAB» of Sumy State University (57 Petropavlivska Str., Sumy, 40030, Ukraine) **E-mail:** a.buriak@uabs.sumdu.edu.ua

Kryvyuch Yana M. – PhD (Economics), Associate Professor of the Department of Finance, Banking and Insurance, Scientific-Educational Institute of Business Technologies «UAB» of Sumy State University (57 Petropavlivska Str., Sumy, 40030, Ukraine) **E-mail:** y.kryvyuch@uabs.sumdu.edu.ua

Serdechna Viktoriia V. – Graduate Student, Scientific-Educational Institute of Business Technologies «UAB» of Sumy State University (57 Petropavlivska Str., Sumy, 40030, Ukraine) **E-mail:** vikki.serdechna96@gmail.com

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

Одним із наслідків глобальної фінансової кризи 2008 р. є втрата довіри населення до фінансового сектора. Впродовж десятиліття після кризи у світі намагаються відновити цю довіру. Адаже наявність у суспільстві високого рівня такого соціального феномена, як довіра, є запорукою вдалих соціальних, економічних і політичних трансформацій. Тому особливої актуальності як для України, так і для світу в цілому набуває питання вивчення суспільної довіри до фінансового сектора.

Питання довіри у своїх працях підіймали такі науковці, як Н. Буламахіоглу [1]; Е. Гуськова [2]; В. Козюк [3]; П. Гуенці та Л. Жорж [4]; Л. Вейл, З. Фунгачова, І. Хасан [5] та інші. Довіра є об'єктом багатьох наукових досліджень як зарубіжних та вітчизняних науковців, так і різних дисциплін та напрямків. Ураховуючи те, що дослідження проводяться за допомогою різних індикаторів вимірювання, є труднощі в порівнянні та зіставленні цих результатів у різних країнах, сферах, галузях.

Метою статті є аналіз існуючих підходів до вимірювання довіри та стану довіри до фінансового сектора країн світу.

Застосування такої соціологічної та психологічної категорії, як довіра, в економічній сфері розглядається на трьох рівнях: довіра до фінансового сектора (*system trust*), довіра до певних інститутів сектора – банків (*institution trust*) і міжособистісна довіра (*interpersonal trust*), яка є стрижнем для побудови довіри до інститутів і всієї системи загалом.

Щодо світових тенденцій виміру довіри до фінансового сектора, то одним із індикаторів виміру можна вважати опитування, яке проводиться глобальною маркетинговою компанією *Edelman Trust Barometer* та охоплює респондентів з 27 країн світу. Питання звучить так: «Будь ласка, вкажіть, наскільки ви довіряєте підприємствам у кожній з таких галузей. Будь ласка, використовуйте 9-бальну шкалу, де 1 – означає, що ви «не довіряєте їм взагалі», а 9 означає,

що ви «їм довіряєте» [6, р. 46]. Результати опитування надано в *табл. 1*.

З *табл. 1* видно, що, незважаючи на позитивну динаміку відновлення довіри (за досліджуваний період зростання становило 6%), найнижчий рівень довіри спостерігається саме до фінансового сектора, який коливається від 48% до 54%. Опитування *Edelman* виділяє таку градацію довіри: до 50% – спостерігається недовіра до певної галузі; 50–60% – нейтральний рівень та понад 60% – існує довіра населення до галузі. Отже, враховуючи цю класифікацію, можна сказати, що фінансовий сектор так і не зміг завоювати повну довіру, адже у 2014–2015 рр. спостерігалася недовіра до фінансового сектора, а у 2016–2018 рр. – рівень довіри знаходиться у нейтральному секторі.

У розрізі цього ж питання у звіті компанії *Edelman Trust Barometer Financial Services Results* за 2017 . було досліджено рівень довіри до сектора фінансових послуг за критерієм фінансової грамотності населення (*рис. 1*), який визначено шляхом опитування респондентів з 25 країн світу [7, р. 25] та рівня довіри до фінансового сектора в розрізі послуг і підгалузей сектору (*рис. 2*), який визначено шляхом опитування респондентів з 28 країн світу [7, р. 26].

Як видно з *рис. 1*, рівень довіри має тенденцію до зростання: для фінансово грамотного населення цей показник за 6 років із 48% збільшився до 62%, і з 2013 р. було відновлено довіру до сектора фінансових послуг; для населення в цілому із 2012 по 2017 рр. довіра зросла із 43% до 54%, і серед пересічного населення довіру до фінансового сектора було відновлено у 2016 р. Також серед фінансово грамотного населення рівень довіри вищий, ніж серед населення в цілому.

Аналізуючи рівень довіри до банків, одним із індикаторів можна вважати питання: «Я збираюся назвати декілька організацій. Для кожної з них ви могли б сказати мені, скільки у вас в них є впевненості: чи це велика впевненість, чимала впевненість, ви не

Таблиця 1

Рівень довіри до галузей економіки у 2014–2018 рр., %

Галузь економіки	Рік					Тенденція за 5 років
	2014	2015	2016	2017	2018	
Технології	75	73	74	75	74	-1
Охорона здоров'я	-	-	62	66	64	-
Енергетика	57	56	58	62	63	+6
Їжа та напої	64	63	64	66	63	-1
Телекомунікації	61	59	60	63	63	2
Автомобільна промисловість	69	66	60	65	62	-7
Розваги	64	63	64	64	62	-2
Споживчі товари	61	60	61	63	60	-1
Фінансовий сектор	48	48	51	54	54	+6

Джерело: складено за [6].

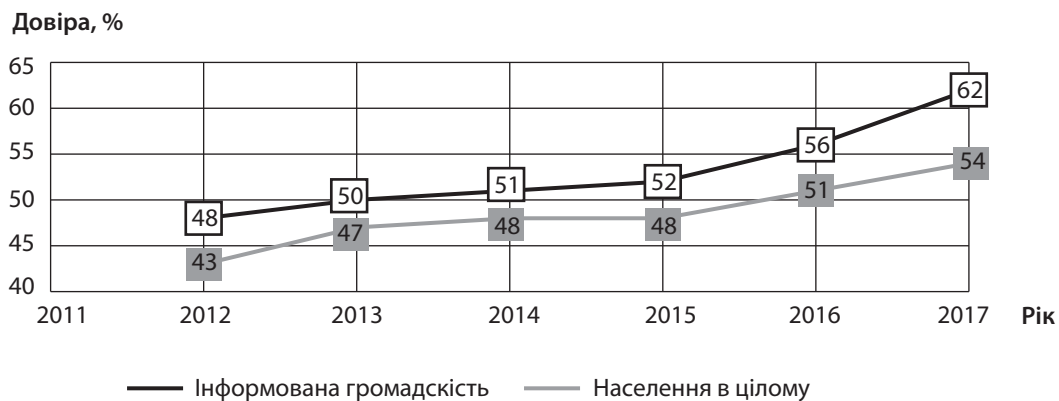


Рис. 1. Рівень довіри населення до сектору фінансових послуг у 2012–2017 рр., %

Джерело: складено за [7].



Рис. 2. Рівень довіри до фінансових послуг та підгалузей у 2016–2017 рр., %

Джерело: складено за [7].

дуже впевнені чи взагалі не впевнені? Банки» [8], яке використовує у своїх опитуваннях Огляд світових цінностей (WVS, World Values Survey). Варто також зазначити, що це питання починають використовувати тільки в шостій хвилі опитування у 2010–2014 рр. Аналіз емпіричних даних дає можливість виокремити дві великі групи (табл. 2):

- ✦ група населення, що довіряє банкам, включила таких респондентів, які відповіли «маю велику та значну впевненість»;
- ✦ група населення, яка не довіряє, включила таких респондентів, які відповіли «що маю незначну впевненість або взагалі її не маю».

У табл. 2 наведено класифікацію 58 країн, які брали участь в опитуванні. Нами було сформовано чотири великі групи країн за рівнем довіри в країні: з низьким, середнім, високим і дуже високим рівнем довіри до банків. Україна була віднесена до групи із середнім рівнем довіри, який склав 32,5%. Також до цієї групи входять постсоціалістичні країни: Грузія, Росія, Румунія, Словенія, Польща та економічно розвинені країни: США, Австралія, Мексика, Перу, Туреччина та інші. Найвищий рівень довіри в Таїланді – 82,0%, Малайзії – 81,3% та Індії – 80,4%. Щодо найнижчого рівень довіри, то він спостерігається в Іспанії – 16,2%

Ще одним індикатором виміру довіри до банків у країнах Європи можна вважати вибіркові опитування, які проводить statista – компанією, яка проводить опитування та збір інформації для понад 10 000

компаній по всьому світу. Нею було виміряно рівень довіри до банків у окремих європейських країнах у 2014 та 2015 рр. (рис. 3). Опитування проводилося у 27 країнах. Питання звучало так: «Нижче наведено перелік установ. Для кожного, будь-ласка, вкажіть, наскільки ви довіряєте цій установі. Робіть це, використовуючи 9-бальну шкалу, де 1 – означає «взагалі не довіряю їм», а 9 – означає, що ви «їм цілком довіряєте» [9].

З рис. 3 видно, що найвищий рівень довіри до банків спостерігається в Польщі, що становить 40% у 2014 р. і 43% у 2015 р. Для Франції та Швеції цей показник складав 38% та 37% у 2015 р. відповідно. Для Нідерландів рівень довіри до банків за рік зріс на 7 пунктів і становив у 2015 р. 33%. У Великобританії показник залишався незмінним упродовж досліджуваних років і складав 32%. Для Італії цей показник складав 23% у 2014 р., але зріс у 2015 р. і становив 29%. Іспанія стала рекордсменом у зростанні цього показника, який зріс на 12 пунктів і у 2015 р. склав 28%. Для Німеччини спостерігається обернений процес – рівень довіри за рік знизився на 5 пунктів і склав 28% у 2015 р. Найнижчий показник спостерігався для Ірландії, який у 2014 р. склав 15%, але у 2015 р. зріс і становив 21%.

В Україні вимірювання довіри до банків займаються такі установи, як Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) та Інститут соціології

Результати опитування шостої хвили WVS виміру довіри населення до банків, %

Країна	Довіряють	Не довіряють	Країна	Довіряють	Не довіряють
Низький рівень довіри					
Іспанія	16,2	81,5	Нідерланди	25,9	68,7
Німеччина	24,9	73,7	Ємен	26,8	38,9
Середній рівень довіри					
Гаїті	34,8	62,6	Росія	38,3	55,1
Грузія	34,8	60,7	Мексика	45,6	54,1
Україна	32,5	67,4	Алжир	34,7	48,8
Туреччина	39,0	56,5	Йорданія	40,8	53,9
Палестина	30,4	62,2	Ліван	47,5	47,9
Аргентина	32,4	64	Еквадор	48,1	51,7
Туніс	30,5	54,6	Австралія	40,4	57,9
Чилі	35,3	62,7	Словенія	37,2	60,1
Перу	39,1	57,3	США	39,8	57,3
Румунія	36,5	58,6	Польща	41,3	50,6
Бразилія	49,5	50,0	Тринідад і Тобаго	49,0	47,2
Високий рівень довіри					
Єгипет	54,7	44,7	Казахстан	54,4	45,6
Колумбія	50,9	48,0	Ірак	53,4	37,4
Азербайджан	59,6	40,3	Пакистан	62,4	33,1
Вірменія	56,7	37,3	Киргизстан	66,2	33,3
Уругвай	50,8	40,3	Катар	57,5	41,1
Марокко	52,9	37,0	Швеція	52,6	45,7
Південна Африка	52,7	41,6	Естонія	65,0	33,3
Білорусь	51,0	47,9	Руанда	67,1	33,0
Кіпр	56,1	42,7	Нова Зеландія	58,7	34,3
Лівія	59,6	33,9	Японія	57,9	30,4
Дуже високий рівень довіри					
Нігерія	72,4	27,6	Малайзія	81,3	18,6
Зімбабве	70,8	29,2	Філіппіни	75,9	24,1
Узбекистан	75,1	18,2	Гонконг	74,7	24,9
Таїланд	82,0	14,8	Сінгапур	76,4	23,5
Південна Корея	72,4	27,4	Тайвань	76,1	17,4
Індія	80,4	12,4	Китай	75,3	11,4

Джерело: складено за [8].

НАН України. КМІС проводив чотири дослідження, що включало рівень довіри до банків. А саме: «Ваша думка» (серпень 2012 р., травень та грудень 2013 р.) і «Думки і погляди молоді України» (жовтень 2002 р.). Дослідження «Ваша думка» містила питання: «Якою мірою Ви довіряєте банкам?» [10]. Респондентами цього дослідження були громадяни України віком від 18 років. Результати опитування наведено в табл. 3.

За результатами табл. 3 можна зробити висновки, що тільки 3,8% населення цілком довіряли банкам у 2012 р. Переважно довіряли 23,3% у грудні

2013 р. Зовсім не довіряли банкам понад 26% у серпні 2012 р. і грудні 2013 р., а також 36,4% у травні 2013 р. Можна сказати, що більшість населення не довіряє банкам.

Дослідження «Думки і погляди молоді» у жовтні 2002 р. містила питання: «Наскільки Ви довіряєте банкам?» [10]. Респондентами цього дослідження були громадяни України віком від 15 до 34 років (рис. 4).

З рис. 4 видно, що рівень довіри серед молоді вище, чим серед дорослого населення. Повністю довіряють 9,4% респондентів, скоріше довіряють 34,1%

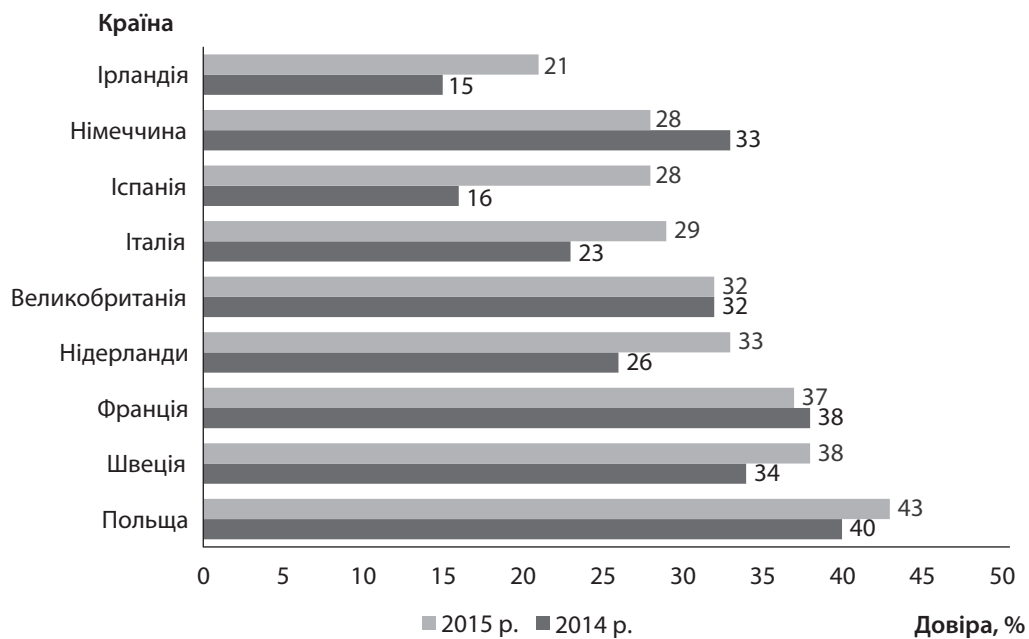


Рис. 3. Рівень довіри до банків у окремих європейських країнах у 2014 та 2015 рр., %

Джерело: складено за [9].

Таблиця 3

Результати опитування дослідження «Ваша думка» на питання: «Якою мірою Ви довіряєте банкам», %

Варіанти відповіді	Серпень 2012 р.	Травень 2013 р.	Грудень 2013 р.
Цілком довіряю	3,8	2,7	2,6
Переважно довіряю	26,1	20,8	23,3
Переважно не довіряю	30,2	30,4	34,0
Зовсім не довіряю	26,1	36,4	26,5
Важко сказати	13,7	9,7	13,5

Джерело: складено за [10].

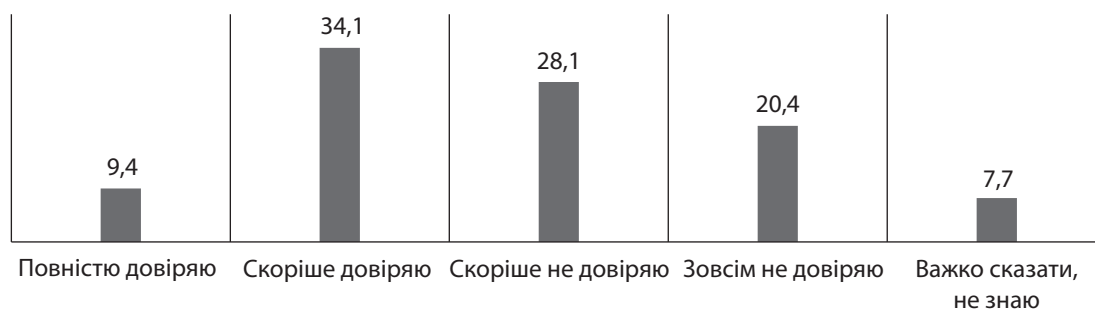


Рис. 4. Результати дослідження «Думки і погляди молоді» у жовтні 2002 р., %

Джерело: складено за [10].

поруч із 26% серед дорослого. Зовсім не довіряють 20,4% респондентів.

Інститутом соціології НАН України було запропоновано питання «Який рівень Вашої довіри банкам?» [11, с. 463], до якого запропоновані такі варіанти відповідей: зовсім не довіряю; переважно не довіряю; важко сказати, довіряю чи ні; переважно довіряю; цілком довіряю. Це питання використовується з 2002 р. Результати опитування за рівнем довіри українців до банків надано в *табл. 4*.

Як видно з *табл. 3*, серед опитаних можна виділити чотири великі групи: «ті, які зовсім не довіряють», що коливається від 18,2% до 38,5%; «ті, які переважно не довіряють» – від 23,6% до 37,8%; «ті, яким важко відповісти» – від 2,6% до 33,3% та «ті, що не дали відповіді» – від 21% до 38,5%. Варто зазначити, що відсоток населення, що цілком довіряє банкам, зовсім незначний – не перевищує 1,8%. Отже, населення України схильне більше не довіряти банкам, ніж довіряти.

Результати опитування Інститутом соціології НАН України щодо довіри до банків упродовж 2002–2016 рр., %

Варіанти відповідей	Рік										
	2002	2004	2005	2006	2008	2010	2012	2013	2014	2015	2016
Зовсім не довіряю	38,5	32,2	21	19,3	18,2	35,3	30,2	31,0	30,5	33,7	34,1
Переважно не довіряю	23,6	24	27,5	27,3	28,7	31,8	31,4	31,0	30,3	33	37,8
Важко сказати, довіряю чи ні	28,4	28,5	32,3	33,3	31,7	22,6	25,2	2,6	2,6	20,7	18,3
Переважно довіряю	8,1	13,2	17,7	18,3	19,2	9,2	12,2	11,8	9,4	11,2	8,7
Цілком довіряю	1,3	2,0	1,3	1,6	1,8	0,8	0,7	1,1	0,7	0,6	0,4
Не відповіли	38,5	32,2	21,0	19,3	18,2	35,3	30,2	31,0	30,5	33,7	34,1

Джерело: складено за [11, с. 463].

ВИСНОВКИ

Таким чином, у даній статті було проаналізовано основні зарубіжні та вітчизняні підходи до вимірювання довіри до сектора фінансових послуг та довіри до банків. Недоліком цих підходів є те, що їх результати неможливо зіставити між собою та порівняти. Здійснений аналітичний огляд стану довіри до фінансового сектора у світі та стан довіри до банків в окремих країнах світу та в Україні показав певні тенденції та особливості. Зокрема:

- ✦ серед досліджуваних галузей економіки найнижчий рівень довіри спостерігається до фінансового сектора, який коливається від 48% до 54%;
- ✦ рівень довіри до сектора фінансових послуг у фінансово грамотного населення вищий, ніж у пересічних громадян;
- ✦ серед досліджуваних підгалузей фінансового сектора до банків рівень довіри найнижчий;
- ✦ за результатами досліджень WVS нами було сформовано чотири великі групи країн за рівнем довіри в країні: з низьким, середнім, високим і дуже високим рівнем довіри до банків. Україна була віднесена до групи із середнім рівнем довіри, який склав 32,5%, найвищий рівень довіри в Таїланді – 82%; за результатами оприлюдненими statista, найвищий рівень довіри до банків спостерігається в Польщі – 43%, найнижчий показник – в Ірландії (21%) у 2015 р.;
- ✦ в Україні вимірюванням довіри до банків займаються такі установи, як Київський міжнародний інститут соціології та Інститутом соціології НАН України, за їхніми дослідженнями більшість українців не довіряють банкам, але рівень довіри серед молоді вище, ніж серед дорослого населення. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Bulamacioglu N. The Politics of Trust in Global Financial Markets. 2009. URL: <http://www.lse.ac.uk/europeanInstitute/events/2008-09/Bulamacioglu.pdf>

2. Гуськова Е. О. Методи вимірювання та індикатори довіри. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2017. № 1. URL: http://el-zbirn-du.at.ua/2017_1/9.pdf

3. Козюк В. В., Шиманська О. П. Економічна теорія цінностей та інституціональна фрагментація глобальної економіки. *Вісник THEU*. 2014. № 3. С. 177–184.

4. Guenzi P., Georges L. Interpersonal trust in commercial relationships: Antecedents and consequences of customer trust in the salesperson. *European Journal of Marketing*. 2010. Vol. 44. Issue 1/2. P. 114–138. URL: https://www.researchgate.net/publication/242023909_Interpersonal_trust_in_commercial_relationships_Antecedents_and_consequences_of_customer_trust_in_the_salesperson

5. Fungáčová Z., Hasan I., Weill L. Trust in Banks. BOFIT Discussion Paper. 2016. No. 7. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2782358

6. Edelman Trust Barometer: Global Report. 2018. 46 p. URL: <https://cms.edelman.com/sites/default/files/2018-01/2018%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf>

7. Edelman Trust Barometer: Financial Services Results. 2017. URL: <https://www.edelman.com/post/accelerating-trust-in-financial-services>

8. World Values Survey: Round Six (2010–2014). URL: <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV6.jsp>

9. Statista: Level of trust in banks in selected European countries in 2014 and 2015. URL: <https://www.statista.com/statistics/413379/bank-trust-levels-in-europe/>

10. Національний банк досліджень: дані. URL: <http://ukraine.survey-archive.com/data#userresearch@action=filter¶ms=1223132206>

11. Результати національних щорічних моніторингових опитувань 1992–2016 років / ред. М. А. Паращевін. URL: http://i-soc.com.ua/assets/files/monitoring/dodatki2016.pdf?fbclid=IwAR2Xz6HSZ2_ZrnxDox9LAICFlpEdUzcDSasgwBv58rzGk4KNoYgl12WGcsnl

REFERENCES

Bulamacioglu, N. "The Politics of Trust in Global Financial Markets. 2009". <http://www.lse.ac.uk/europeanInstitute/events/2008-09/Bulamacioglu.pdf>

"Edelman Trust Barometer: Financial Services Results. 2017". <https://www.edelman.com/post/accelerating-trust-in-financial-services>

"Edelman Trust Barometer: Global Report. 2018". <https://cms.edelman.com/sites/default/files/2018-01/2018%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf>

Fungacova, Z., Hasan, I., and Weill, L. "Trust in Banks". BOFIT Discussion Paper. 2016. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2782358

Guenzi, P., and Georges, L. "Interpersonal trust in commercial relationships: Antecedents and consequences of customer trust in the salesperson". *European Journal of Marketing*. 2010. https://www.researchgate.net/publication/242023909_Interpersonal_trust_in_commercial_relationships_Antecedents_and_consequences_of_customer_trust_in_the_salesperson

Huskova, E. O. "Metody vymiruvannia ta indykatory doviry" [Methods of measurement and indicators of trust]. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia i mistsevoho samovriadvannia*. 2017. http://el-zbirn-du.at.ua/2017_1/9.pdf

Koziuk, V. V., and Shymanska, O. P. "Ekonomichna teoriia tsinnosti ta instytutsionalna frahmentatsiia hlobalnoi ekonomiky" [Economic theory of values and institutional fragmentation of the global economy]. *Visnyk TNEU*, no. 3 (2014): 177-184.

"Natsionalnyi bank doslidzhen: dani" [National Bank of Studies: Data]. <http://ukraine.survey-archive.com/data#userresearch@action=filter¶ms=1223132206>

"Rezultaty natsionalnykh shchorichnykh monitorynhovykh opytuvan 1992-2016 rokiv" [Results of national annual monitoring surveys 1992-2016]. <http://i-soc.com.ua/assets/files/monitoring/dodatki2016.pdf?fbclid=IwAR2Xz6HSZ2ZrnxDox9LAICFlpEdUzcDSasgwBv58rzGk4KNoYgl12WGcsnl>

"Statista: Level of trust in banks in selected European countries in 2014 and 2015". <https://www.statista.com/statistics/413379/bank-trust-levels-in-europe/>

"World Values Survey: Round Six (2010-2014)". <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV6.jsp>