

Стойка В.С.

## МОЖЛИВОСТІ ВІДНОВЛЕННЯ ДОВІРИ ДО БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

*У статті розкриваються можливості відновлення довіри до вітчизняної банківської системи в сучасних умовах. Акцентовано увагу на важливості фактору довіри у діяльності банків. Розглянуто підходи вітчизняних та зарубіжних дослідників стосовно ролі довіри у функціонуванні банківської системи. Автором запропоновано основні напрями відновлення довіри до банківського сектору як на рівні комерційних банків, так і на рівні центрального банку.*

**Ключові слова:** довіра, банківська система, комерційні банки, населення, соціальна відповідальність, фінансова грамотність

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах фінансової кризи діяльність банківських установ характеризується зниженням обсягу капіталу, погіршенням якості кредитного портфеля, отриманням значних збитків. Проте чи не найбільшою проблемою вітчизняного банківського сектору залишається відтік депозитних ресурсів, що свідчить про значне зниження довіри населення до банківських установ. Ефективне функціонування банків можливе тільки за наявності довіри до них з боку суспільства. Дана проблема стає особливо актуальною в кризових умовах, коли загострюється необхідність збереження віри економічних суб'єктів у здатність фінансового сектору продуктивно здійснювати свою роботу та активізувати інвестиційно-ощадну діяльність населення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретичні та методичні аспекти проблеми довіри до банківської системи розглядалися як вітчизняними, так і зарубіжними вченими. Продан М.В. [10] досліджує творення простору довіри до банків в умовах подолання наслідків економічної кризи. Стаття Другова О. [6] присвячена сучасним аспектам формування довіри населення до Національного банку України. Вантух Т.З.[3] розглядає проблему врахування аксіологічної складової довіри при описі економічних відносин між клієнтами і комерційними банками. Іоненко К.В.[7] розглядає довіру до фінансово-кредитних інституцій як фактор формування індивідуальних інвестиційних стратегій населення. Також питаннями формування і підтримки довіри в сучасному суспільстві та до

фінансово-кредитних інституцій зокрема, займалися А. Селігман [12], Дж.Коулмен [24], Ф.Фукуяма [18] та ін.

**Формулювання цілей статті.** Метою даної статті є розробка рекомендацій щодо можливостей відновлення довіри до вітчизняної банківської системи в сучасних умовах.

**Опис основного матеріалу дослідження.** Банківська система будь-якої країни формується під впливом багатьох факторів: історичних, економічних, культурних, політичних, юридичних та ряду інших. Разом з тим, виняткову роль для організації та функціонування як конкретної банківської установи, так і банківського сектору загалом відіграє довіра до них з боку економічних суб'єктів.

Проблема довіри до банківських установ ставала предметом дослідження низки іноземних та вітчизняних дослідників. Зокрема, В. Беджет у своїй науковій праці «Грошовий ринок Англії» [22] розглядає довіру як двосторонню рівність: з одного боку, банкіри повинні довіряти позичальникам, але з іншого - вкладники повинні повністю довіряти банкам. Таким чином, особливістю довіри до банківської системи є безпрецедентна довіра між суб'єктами фінансових відносин. Вона означає, що банкірам необхідно вживати всіх можливих заходів для збереження спокою та впевненості населення в банківських установах, оскільки панічні настрої економічних суб'єктів є однією з основних причин непередбачуваної втрати довіри до банківської системи.

Н. Зігімель у дослідженні «Необхідні правила для купців, банкірів, комісіонерів і взагалі для кожної людини, що займається якою-небудь справою» звертає увагу на те, що будь-яка справа, заснована на довірі, тому він радить банкірам завжди намагатись здобути довіру тих, із ким їм доводиться мати справу. Цього можна

досягнути різними шляхами, передусім, завдяки чесності й сумлінності [9, с.22].

Дж. Пікслі у монографії «Роль емоцій у теорії фінансів» [24] основну увагу приділяє таким емоціям, як довіра і недовіра. Вона вважає, що інститути грошової й банківської системи допомагають справитись із невизначеністю, але, незважаючи на це, вони засновані на довірі. Дослідниця також зазначає, що основною проблемою сучасної фінансової системи (зокрема, і банківських установ) є спрямованість на отримання швидких прибутків. А довіра, яка формується за таких обставин, сама по собі непостійна та хитка.

Вітчизняні вчені-економісти також звертають увагу на питання довіри до банківських інститутів. Так, Савлук М.І. [11, с.8] характеризує довіру населення як психологічний чинник до банківської системи.

Гриценко А.А. [4] вважає, що довіра – це певна норма суспільного буття, система правил поведінки суб'єкта у грошово-фінансовому світі й у цій якості виступає як інститут, а сучасна грошово-кредитна система є не що інше, як розгалужена мережа форм довіри (гроші – довіра, депозит – довіра грошей, кредит – довіра довірених грошей, фінанси – рух і накопичення довіри).

Турчин Л.Є. [16, с.92] наголошує, що довіра до банківської системи виникає на всіх її рівнях і являє собою цілу систему взаємозв'язків (ззовні і всередині банківської системи). Під довірою до банківської системи слід розуміти суб'єктно-об'єктні відносини на основі впевненості учасників та потенційних учасників фінансового ринку в тому, що банківські установи виконають всі свої зобов'язання, будуть діяти згідно з певними установленими нормами; центральний банк досягне усіх своїх цілей, а банківська система загалом функціонуватиме надійно, ефективно і стабільно, що забезпечить досягнення економічного і соціального ефекту. Дослідник пропонує виділяти чотири рівні довіри до банківської установи, які водночас відображають її соціально-економічну значущість для країни. Довіра до банківської установи на мікрорівні є базовою і потребує особливої уваги, оскільки втрата довіри до банку окремого клієнта може спричинити ланцюгову реакцію. Довіра на мезорівні характеризує значимість конкретної банківської установи для регіону, в якому вона функціонує. Довіра на макрорівні відображає соціально-економічну значимість банківської установи для всієї країни. Довіра на мегарівні свідчить про міжнародну значимість до банківської установи, фінансові

потоки якої формуються і перерозподіляються між суб'єктами господарювання різних країн.

Відомий вітчизняний аналітик банківської сфери А. Хілько [18] зазначає, що «...довіра – це основа капіталу, насамперед банківського. Передусім, довіра з боку клієнта банку пересічного громадянина. Довіру неможливо виміряти чи спрогнозувати, як плановий показник. Довіра не виникає від яскравої реклами, від промоакцій чи великих відсотків по депозитах. Довіру неможливо штучно стимулювати або викликати зовнішніми подразниками. Довіра до банку – це результат щоденної кропіткої праці, результат, який напрацьовується роками, десятиліттями. Це те, що ми маємо усвідомити та будувати навколо цього нашу банківську систему».

Голова Ради НБУ Б.Данилишин [5] підкреслює, що «...проблема довіри є центральною у розвитку банківського сектору. Ефективність його функціонування залежна від рівня довіри до нього співвітчизників. Тут природний ланцюг: нема довіри – нема клієнта – нема економічного зростання – нема достойного життя. На жаль, довіра вкладників була значною мірою зруйнована. Як наслідок, втрачено важливий ресурс кредитування за умови браку інвестицій».

Голова Ради Асоціації українських банків (АУБ) Станіслав Аржевітін зазначає, що АУБ підтримує зусилля НБУ, спрямовані на повернення довіри до українських банків. Адже нині, за оцінками експертів, в Україні поза банківською системою обертається близько 95 мільярдів доларів, що негативно відбивається на всій економіці країни [20].

Найефективнішим інвестором у кожній країні є власне населення – це загальновідома істина. Належне обслуговування клієнтів банку дозволяє збільшити ступінь їхньої лояльності та підвищення довіри, що обґрунтовано результатами фундаментальних досліджень [15, с.219]:

- збільшення частини постійних покупців на 5% збільшує обсяги продажу на 25%;
- витрати на залучення нового клієнта на обслуговування до банку є більшими приблизно в 5 – 10 разів, аніж на утримання наявного;
- зменшення впливу клієнтів на 5 – 10% забезпечує банку до 75% додаткового прибутку;
- збільшення утримання клієнтів на 5% сприяє підвищенню прибутку банку на 85%;
- задоволений клієнт повідомить про вдалу купівлю в середньому п'яти своїм знайомим, незадоволений – мінімум десяти;

- система управління відносинами з клієнтами підвищує якість обслуговування до 40%;

- витрати на залучення кожного нового клієнта до банку з підвищенням насичення ринку зростають, а витрати на збереження клієнтів залишаються невисокими;

- стійка клієнтська база забезпечує стабільність діяльності банку та сприяє зміцненню його конкурентоспроможності.

У зв'язку з цим розробка та впровадження конкретних практичних заходів, спрямованих на відновлення довіри до вітчизняної банківської системи, є необхідною умовою зміцнення стійкості банківського сектору, а також підвищення ролі фінансово-кредитної системи в стимулюванні збалансованого розвитку всіх галузей економіки.

Тимків А.О. та Маринчак Л.Р. [14, с. 223] зазначають, що з метою зміцнення довіри банкам необхідно підвищувати рівень обізнаності населення щодо своєї діяльності та ролі в суспільстві, у тому числі звертати увагу на соціальні проекти, які реалізують більшість банків. Для цього, крім публікації даних на офіційних сайтах, важливою є робота в напрямку донесення інформації до пересічних громадян і забезпечення її вірного тлумачення. Це можливо здійснити шляхом безпосереднього спілкування представників банків з потенційними клієнтами. Проведення банківської діяльності, спрямованої на підвищення рівня фінансової грамотності населення, та участь у соціальних проектах сприяє поліпшенню банківського іміджу і, як наслідок, підвищенню довіри населення до банківської системи.

Коваленко В.В. [8] також зазначає, що можна стверджувати про вплив на формування депозитних ресурсів банків їх депозитної політики, соціальної відповідальності та фінансової грамотності населення (якщо враховувати чинники ринкової економіки без політичних рішень).

Концепція соціальної відповідальності з початку її зародження характеризувалася не тільки орієнтацією на благодійну і спонсорську діяльність окремих підприємств і організацій, але скоріше на більш широке бачення потреб і інтересів усіх можливих зацікавлених груп і суспільства в цілому. Ця ідея набуває все більшої популярності в банківському секторі України. Водночас, більшість комерційних банків обмежуються благодійною та спонсорською допомогою, тоді як багато інших можливих видів не вважаються важливими, рідко реалізуються або взагалі ігноруються (проведення уроків

фінансової грамотності, організація бізнес-лагерів для молоді, в співпраці з місцевою владою проведення робіт з благоустрою територій, програми підвищення кваліфікації працівників, створення додаткових робочих місць, програми сприяння розвитку малого і середнього бізнесу, тощо).

Серед принципів соціальної відповідальності, які визначаються банками, слід виділити наступні [2, с. 109]:

1. Принцип відкритості і прозорості. Передбачає забезпечення прозорості фінансової звітності, виплату податків, офіційну заробітну плату працівника банку, відкритість і прозорість у стосунках з клієнтами, партнерами, співробітниками і представниками влади.

2. Принцип дотримання інтересів і потреб майбутніх поколінь з метою забезпечення стійкого розвитку. Банки приймають участь у вирішенні економічних, соціальних, екологічних проблем, які існують в нашому суспільстві.

3. Принцип ведення постійного діалогу із зацікавленими сторонами. З метою дотримання цього принципу постійно працюють над тим, щоб вчасно визначити інтереси і потреби зацікавлених сторін з метою покращення банківських послуг і соціальної діяльності, а також підвищення рівня довіри до банку.

В площині соціальної роботи комерційних банків важливою є відновлення довіри до них з боку вкладників. Низький рівень обізнаності громадян України щодо функцій та принципів роботи фінансових установ стає причиною формування певної недовіри до банкірів і банківської системи в цілому серед окремих верств суспільства. Так, при виборі інструментів заощаджень прислухаються до порад працівників фінансових установ лише 7,4 % опитаних. Найбільшою довірою банківські співробітники користуються у громадян 20-29 років (12,6 % опитаних цього віку орієнтуються на їх пропозиції). Найменше на рекомендації банкірів звертають увагу старше покоління. Вони в першу чергу прислухаються до членів своєї родини. Таким чином, окрім зовнішніх економічних факторів впливу на зміну настроїв учасників фінансового ринку, вагоме місце посідає «сарафанне радіо». Тут є декілька напрямів для покращення ситуації: підвищення рівня фінансової грамотності населення та, паралельно з цим, збільшення ступеня прозорості банківської діяльності [1, с. 20].

Підвищити рівень фінансової грамотності населення шляхом подальшої реалізації Програми підвищення фінансової грамотності населення, розроблення Стратегії з підвищення рівня фінансової грамотності населення України

та створення на офіційному сайті Національного банку розділу “Фінансова освіта”. Відповідно до кращого світового досвіду необхідно здійснити інформаційне наповнення пропонованого розділу інструментами та матеріалами, спрямованими на підвищення фінансової обізнаності різних цільових груп (в ігровій формі, у формі презентацій і відеоматеріалів, анімаційних фільмів, інтерактивних ресурсів, брошур, порад, роз’яснень, керівництв, калькуляторів (інфляційний, заощаджень, розрахунку вартості банківських послуг), програм з ведення особистого бюджету. Взірцевими в цьому плані є офіційні сайти Федеральної резервної системи США, Європейського центрального банку тощо. З метою підвищення фінансової грамотності населення необхідно використовувати всі наявні інформаційні канали: телебачення, офіційний сайт НБУ, засоби масової інформації, друковану продукцію, різні форми навчання (тренінги, семінари, конкурси, презентації, екскурсії) тощо. Значну роль при цьому має відігравати протекціоністська комунікаційна політика НБУ та Уряду, яка повинна формувати в суспільстві “заощаджувально-інвестиційну” модель поведінки та систему цінностей, серед яких довгострокові банківські заощадження, інвестиційні вкладення, безготівкові роздрібні розрахунки мають стати раціональним свідомим вибором громадян [13].

Важливою передумовою ефективної діяльності монетарного регулятора є довіра до центрального банку. А завоювання довіри, в свою чергу, – одним із основних завдань його інформаційної політики. Довіра до монетарної влади має значний вплив на передбачуваність політики центрального банку, що виникає як результат взаємодії сукупності залежних факторів. Основним із них є розуміння стратегії грошово-кредитної політики. У випадку, коли стратегія центрального банку прозора і зрозуміла (тобто він чітко визначає цілі та методи політики), регулятор заслуговує довіру і ринок

очікує, що його дії будуть співпадати із заявленими цілями [16, с. 91]. У своєму виступі стосовно нової ролі центральних банків Голова Ради Правління Національного банку Швейцарії Т. Джордан наголосив, що центральні банки повинні не лише декларувати свої наміри, а і виконувати і чітко обґрунтовувати їх необхідність. Грошово-кредитна політика повинна прозоро пояснюватись усім економічним суб’єктам та населенню. І Національний банк Швейцарії докладає значні зусилля, щоб побудувати з громадськістю ефективний діалог у цьому напрямі [21].

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Довіра до банківської системи України за даними Інституту Геллапа [20] становить всього 28% і є однією з найнижчих у світі. Головна проблема полягає в тому, що пересічні громадяни не розуміють всіх процесів та перетворень, які відбуваються всередині банківського сектору. Дана ситуація підсилюється ще й зовнішніми чинниками – падінням рівня життя, наявністю інфляційних процесів, коливання курсів іноземних валют, підвищенням рівня безробіття, скороченням доходів населення тощо. Сьогодні одними з найважливіших завдань для відновлення довіри до вітчизняної банківської системи є підвищення фінансової грамотності населення, забезпечення відкритості банківської діяльності, розширення спектру банківських послуг та забезпечення їх доступності, активне застосування маркетингових технологій та комунікацій, підвищення іміджу банківських установ. Вагому роль у підвищенні довіри до банківських установ повинен відіграти Національний банк України в першу чергу з позицій посилення нагляду за діяльністю банківських установ для забезпечення їх стабільності та надійності. З цих позицій перспективи подальших досліджень полягають у вивченні досвіду зарубіжних країн щодо формування довіри до центральних банків з боку економічних суб’єктів.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басадзе К.М. Відновлення довіри до банківської системи: міф чи реальність / К.М. Басадзе // Фінансовий простір. – 2015. - № 1 (17). – с. 18 – 22.
2. Башинський Т.В. Соціальна відповідальність банківського сектору України / Т.В. Башинський // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. – 2014. – Вип. 25. – с. 104 – 110.
3. Вантух Т.З. Аксиологічна складова довіри до банківських вкладів / Т.З. Вантух // Фінансовий простір. – 2014. - № 3 (15). – с. 18 – 22.
4. Гриценко А.А. Внутрішня структура довіри / А.А. Гриценко // Економічна теорія. – 2010. - № 3. – с. 20 – 26.
5. Доцатов Ю. Голова Ради НБУ Богдан Данилишин: Рівень довіри до банків в 12% я вважаю занадто оптимістичним / Ю. Доцатов, І.Пальчевський [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://ukranews.com/ua/interview/1586-bogdan-danylyshyn-riven-doviry-do-bankiv-v-12-ya-vvazhayu-zanadto-optymistychnym>

6. Другов О. Сучасні аспекти формування довіри населення до Національного банку України / О. Другов // Вісник НБУ. – 2013. - № 1. – с. 32 – 35.
7. Іоненко К.В. Довіра до фінансово-кредитних інституцій як фактор формування індивідуальних інвестиційних стратегій населення / К.В. Іоненко // Вісник Університету банківської справи НБУ. – 2010. - № 3 (9). – с. 74 – 79.
8. Коваленко В.В. Вплив депозитної політики на формування архітектури розвитку банків / В.В. Коваленко // Scientific Journal «ScienceRise». Економічні науки. – 2015. - № 3/3(8). – с. 78 – 81.
9. Лукін Д. Етичні аспекти бізнесу українських банків / Д.Лукін, Т. Мазило // Вісник НБУ. – 2004. - № 2. – с. 22 – 24.
10. Продан М.В. Творення простору довіри до банків в умовах подолання наслідків економічної кризи / М.В. Продан // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – Випуск 12. – с.462 – 467.
11. Савлук М. Довіра населення як чинник ефективної банківської діяльності / М. Савлук // Вісник НБУ. – 2003. - № 8. – с. 8 – 10.
12. Селигман А. Проблема доверия / А. Селигман (пер. с англ.). – М.: Идея-Пресс, 2002. – 265 с.
13. Сомик А. Підвищення довіри до банків України / А. Сомик // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: [збірник наукових праць]. – 2014. – Випуск 38. – с. 250 – 257.
14. Тимків А.О. Вектори розвитку депозитної політики банків у контексті відновлення довіри до фінансово-кредитних установ в умовах економічної і політичної невизначеності / А.О. Тимків, Л.Р. Маринчак // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки. – 2014. – Випуск 8. – с. 221 – 225.
15. Торяник Ж.І. Нові тенденції банківського маркетингу: вітчизняний і зарубіжний досвід / Ж.І. Торяник, К.В. Антимоник // Вісник Університету банківської справи НБУ. – 2013. - № 1. – с. 219 – 224.
16. Турчин Л. Є. Теоретичні аспекти формування довіри до банківської системи / Л. Є. Турчин // Економіка та держава. — 2012. — № 12. — с. 90–92.
17. Фукуяма Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию / Ф. Фукуяма (пер. с англ.). – М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. – 730 с.
18. Хілько А. Відродити Україну через довіру до банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://n-v.com.ua/vidroditi-ukra%D1%97nu-cherez-doviru-do-bankiv/>
19. Чому рівень довіри до банків в Україні – один із найнижчих у світі? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.radiosvoboda.org/content/article/24993268.htm>
20. Як відновити довіру до банків? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kyiv1.org/news/yak-vidnoviti-doviru-do-bankiv-043152/>
21. Are central banks doing too much? [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.snb.ch/en/mmr/speeches/id/ref\\_20141009\\_jpd](http://www.snb.ch/en/mmr/speeches/id/ref_20141009_jpd).
22. Bagelot Walter. Lombard Street: A Description of the Money Market [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://oll.libertyfund.org/simple.php?id=128>
23. Coleman J. Foundations of Social Theory. – Cambridge, Mass. Belknap Press of Harvard University Press, 1990. – 993 p.
24. Pixley Joycelyn. Emotions in Finance: Distrust and Uncertainty in Global Markets. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

## REFERENCES

1. Basadze, K.M., (2015). Vidnovlennya doviry do bankivs'koyi systemy: mif chy real'nist' [Restoring confidence in the banking system: myth or reality]. *Finansovyy prostir. – Financial space*, 1 (17), 18 – 22 [in Ukrainian].
2. Bashyns'kyu, T.V., (2014). Sotsial'na vidpovidal'nist' bankivs'koho sektoru Ukrayiny [Social responsibility of the banking sector Ukraine] *Naukovi pratsi Kirovohrads'koho natsional'noho tekhnichnoho universytetu. Ekonomichni nauky.- Scientific Papers of Kirovograd National Technical University. Economic since*. Issue 25. 104 – 110 [in Ukrainian].
3. Vantukh, T.Z., (2014). Aksiolohichna skladova doviry do bankivs'kykh vkladiv [Axiological component of confidence in bank deposits] ]. *Finansovyy prostir. – Financial space*, 3 (15), 18 – 22 [in Ukrainian].
4. Hrytsenko, A.A., (2010). Vnutrishnya struktura doviry [The internal structure of confidence] *Ekonomichna teoriya. – Economics*, 3. 20 – 26 [in Ukrainian].
5. Doshchatov, YU., & Pal'chevs'kyu, I. Holova Rady NBU Bohdan Danylyshyn: riven' doviry do bankiv v 12% ya vvazhayu zanadto optymistychnym [Bohdan Danylyshyn NBU Chairman: Confidence in banks at 12%, I think too optimistic]. Retrieved from <http://ukranews.com/ua/interview/1586-bogdan-danylyshyn-riven-doviry-do-bankiv-v-12-ya-vvazhayu-zanadto-optymistychnym> [in Ukrainian].
6. Druhov, O. (2013). Suchasni aspekty formuvannya doviry naseleण्या do Natsional'noho banku Ukrayiny [Modern aspects of public confidence in the National Bank of Ukraine] *Visnyk NBU. – Bulletin of the NBU*, 1, 32 – 35 [in Ukrainian].

7. Ionenko, K.V. (2010). Dovira do finansovo-kredytnykh instytutstiy yak faktor formuvannya indyvidual'nykh investytsiynykh stratehiy naselennya [Confidence in the financial and credit institutions as a factor of individual investment strategies for population] *Visnyk Universytetu bankivs'koyi spravy NBU. – Bulletin of the University of banking NBU*, 3 (9), 74 – 79 [in Ukrainian].
8. Kovalenko, V.V. (2015). Vplyv depozytynoyi polityky na formuvannya arkhitektoniky rozvytku bankiv [Impact on deposit policy formation architectonics of banks]. *Scientific Journal «ScienceRise». Ekonomichni nauky. – Scientific Journal «ScienceRise». Economic Sciences*, 3/3(8), 78 – 81[in Ukrainian].
9. Lukin, D. (2004). Etychni aspekty biznesu ukrayins'kykh bankiv [Ethical aspects of Ukrainian banks business]. *Visnyk NBU. – Bulletin of the NBU*, 2, 22 – 24 [in Ukrainian].
10. Prodan, M.V. (2016). Tvorennya prostoru doviry do bankiv v umovakh podolannya naslidkiv ekonomichnoyi kryzy [Creating space of confidence in banks in overcoming the economic crisis]. *Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky. – Global and national economic problems*. Issue 12, 462 – 467 [in Ukrainian].
11. Savluk, M. (2003). Dovira naselennya yak chynnyk efektyvnoyi bankivs'koyi diyal'nosti [Public confidence as a factor of effective banking] *Visnyk NBU. – Bulletin of the NBU*. 8, 8 – 10 [in Ukrainian].
12. Selyhman, A. (2002). *Problema doverya [The problem of confident]* Moscow:, Ydeya-Press. [in Russian].
13. Somik, A. (2014). Pidvishchennya doviri do bankiv Ukraїni [Increased confidence in banks Ukraine] *Problemi i perspektivi rozvitku bankivs'koї sistemi Ukraїni: [zbirnik naukovikh prats']*. – Problems and prospects of the banking system of Ukraine [collection of research papers] Issue 38. 250 – 257 [in Ukrainian].
14. Tymkiv, A.O., & Marynchak, L.R. (2014). Vektory rozvytku depozytynoyi polityky bankiv u konteksti vidnovlennya doviry do finansovo-kredytnykh ustanov v umovakh ekonomichnoyi i politychnoyi nevyznachenosti [Vectors of deposit policy banks in the context of restoring confidence in the financial institutions in the economic and political uncertainty]. *Naukovyy visnyk Khersons'koho derzhavnoho universytetu. Seriya Ekonomichni nauky. – Scientific Bulletin of Kherson State University. Series economics*. Issue 8. 221 – 225 [in Ukrainian].
15. Toryanyk, Zh.I. (2013) Novi tendentsiyi bankivs'koho marketynhu: vitchyznyany i zarubizhnyy dosvid [New trends in bank marketing, domestic and foreign experience] *Visnyk Universytetu bankivs'koyi spravy NBU. – Bulletin of the University of banking NBU*. 1. 219 – 224 [in Ukrainian].
16. Turchyn, L.Ye. (2012). Teoretychni aspekty formuvannya doviry do bankivs'koyi systemy [Theoretical aspects of confidence in the banking system] *Ekonomika ta derzhava. — Economy and the State*. 12. 90–92 [in Ukrainian].
17. Fukuyama F. (2004). *Doverye. Sotsyal'nye dobrodetely y put' k protsvetanyyu [Confidence. Social virtues and the path to prosperity]*. Moscow: OOO «Yzdatel'stvo AST»: ZAO NPP «Ermak».. [in Russian].
18. KHil'ko A. Vidrodit Ukraїnu cherez doviru do bankiv [Ukraines revive from confidence in banks]. Retrieved from <http://n-v.com.ua/vidroditi-ukra%D1%97nu-cherez-doviru-do-bankiv/> [in Ukrainian].
19. Chomu riven' doviry do bankiv v Ukrayini – odyń iz naynyzhchykh u sviti? [Why is the level of confidence in banks in Ukraine - one of the lowest in the world?]. (n.d.) *radiosvoboda.org*. Retrieved from <http://www.radiosvoboda.org/content/article/24993268.htm> [in Ukrainian].
20. Yak vidnovyty doviru do bankiv? [How to restore confidence in banks?] (n.d.) *kyiv.org*. Retrieved from <http://kyiv1.org/news/yak-vidnoviti-doviru-do-bankiv-043152/>[in Ukrainian].
21. Are central banks doing too much? (n.d.) *snb.ch* Retrieved from [http://www.snb.ch/en/mmr/speeches/id/ref\\_20141009\\_jpd](http://www.snb.ch/en/mmr/speeches/id/ref_20141009_jpd).
22. Bagelot Walter. Lombard Street: A Description of the Money Market (n.d.) *oll.libertyfund.org*. Retrieved from <http://oll.libertyfund.org/simple.phd?id=128>
23. Coleman J. *Foundations of Social Theory*. – Cambridge, Mass. Belknap Press of Harvard University Press, 1990. – 993 p.
24. Pixley Joycelyn. *Emotions in Finance: Distrust and Uncertainty in Global Markets*. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

Одержано 15.03.2017 р.