

О.Е. Кузина, Д.Х. Ибрагимова

## ДОВЕРИЕ ФИНАНСОВЫМ ИНСТИТУТАМ: ОПЫТ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

*КУЗИНА Ольга Евгеньевна - кандидат экономических наук, доктор социологии (PhD), доцент ГУ-ВШЭ, генеральный директор Национального агентства финансовых исследований (НАФИ). E-mail: kuzina@nacfin.ru*

*ИБРАГИМОВА Диляра Ханифовна - кандидат исторических наук, доцент ГУ-ВШЭ, директор по исследованиям НАФИ. E-mail: ibragimova@nacfin.ru*

В статье представлены данные двух взаимодополняющих исследований, посвященных проблеме измерения доверия населения финансовым институтам. Авторы приходят к выводу, что необходимо увеличить информационную открытость как государственных регуляторов реформирования этим рынкам, так и деятельности финансовых компаний.

**Ключевые слова:** доверие, финансовые институты, индекс доверия, эффективность, информационная открытость

Пользование финансовыми услугами всегда сопряжено с неопределенностью и риском. Даже если речь идет о наиболее защищенной услуге – банковском вкладе, который гарантируется государственной системой страхования – неопределенность валютных курсов и темпов роста цен остается важной проблемой для вкладчика, требующей решения и не покрываемой государственной системой страхования. В экономической теории предполагается, что люди, сталкиваясь с проблемой неопределенности, трансформируют ее в калькулируемый риск и принимают решения на основе оценки вероятностей наступления того или иного события. Социологи полагают, что модель рационального принятия решений не объясняет финансовое поведение населения в полной мере и поэтому должна быть дополнена такой переменной как доверие. В данной статье мы хотели бы представить данные двух

социологических исследований, затрагивающих проблему измерения доверия населения финансовым институтам.

### *Понятие доверия финансовым институтам*

Что такое доверие, как его определить и измерить — вопрос нерешенный. Хотя концептуализацией доверия занимались многие социологи, пока нельзя сказать, что решение найдено, особенно вопроса доверия в области финансового поведения людей, все еще мало как теоретических, так и эмпирических работ. Если суммировать то, что, на наш взгляд, помогает использовать понятие доверия для объяснения финансового поведения населения, то основные выводы сводятся к следующим.

- Доверие *не тождественно вере*, например, религиозной, в рамках которой любые действия предмета веры признаются как истинные и достоверные без доказательств, тогда как доверие вариативно и не безусловно.
- Важным конституирующим основанием доверия является *понимание действий другого*, предсказуемость его поведения.
- Доверие всегда связано с *практическими действиями людей*, опирается на существующий опыт взаимодействия с другими индивидами или институтами, а также составляет основу для *ожиданий* в отношении будущих действий. Доверие не является константой – оно может возрастать и уменьшаться в зависимости от результатов полученного опыта.

В социологической теории принято различать личное, сетевое и безличное доверие<sup>1</sup>. Если наше понимание действий другого и ожидания относительно будущего опираются на опыт личного взаимодействия в прошлом, можно говорить о личном доверии. Так, например, обратившись однажды в банк за кредитом или положив деньги на вклад, человек на своем опыте получает знание о том, как работает данный банк. И если отношения с банком в целом сложились удачно, доверие банку, услугами которого воспользовался человек, будет выше.

Если мы взаимодействуем с незнакомым нам человеком или агентом, но «знаем» тех, с кем он взаимодействует более или менее регулярно, можно говорить о сетевом

---

<sup>1</sup> Sztompka P. Trust: a sociological theory. – Cambridge: Cambridge University Press, 1999. - 214 p.

доверии. Например, если человек знает, что клиентами данной финансовой компании являются крупные предприятия, или что эта компания входит в ту или иную бизнес-структуру, то у него опять появляются основания для того, чтобы говорить о предсказуемости действий данной компании.

Безличное или институциональное доверие основывается на ожиданиях того, что партнер будет вести себя предсказуемо в соответствии с общепризнанными нормами, причем как формальными, так и неформальными. В отношении финансовых институтов примером безличного доверия является доверие банкам, входящим в систему государственного страхования вкладов. В данном случае доверие рождается из-за предсказуемости процедуры возмещения средств, вложенных в банк, в случае его банкротства.

### *Индекс доверия финансовым институтам*

Мы сознательно отказались от попыток операционализации личного и безличного доверия в эмпирическом исследовании, сконцентрировав свое внимание не на источниках формирования доверия, а на измерении изменений в отношении людей к финансовым институтам. Мы предположили, что какими бы ни были источники формирования доверия – личные связи и опыт или безличное доверие финансовым институтам, индикаторами доверия являются оценки изменений надежности, информационной прозрачности и выгоды финансовых институтов с точки зрения населения. Под надежностью мы понимали сохранность денежных средств, соблюдение взятых обязательств и отсутствие мошенничества по отношению к клиентам. Под прозрачностью – раскрытие информации о стоимости услуг, в первую очередь тарифов и комиссий, финансовой отчетности, информации о структуре собственности и управления и т.п. Под выгодностью – прибыльность вложений, приемлемая стоимость услуг.

В качестве методологической рамки для построения индекса доверия мы использовали принципы, лежащие в основе такого широкого известного индикатора, как индекс потребительских настроений/потребительской уверенности (Consumer Sentiment Index/Consumer Confidence Index<sup>2</sup>), который измеряется во многих странах мира в целях краткосрочного прогнозирования потребительского поведения. Во-первых, вопросы анкеты фокусируются на измерении изменений. Люди по-разному могут оценивать

---

<sup>2</sup> Подробнее см.: Ибрагимова Д.Х., Николаенко С.А. Индекс потребительских настроений. – М.: Проматур, 2005. – С. 6-96.

надежность и прозрачность финансовых институтов в определенный момент, и сам по себе уровень их оценки недостаточен как для понимания того, стало ли доверия больше или меньше, так и для прогнозирования ближайшего будущего. Именно поэтому вопросы сформулированы таким образом, что ответы на них призваны фиксировать не статичный уровень оценок людей, а динамическую составляющую (к примеру, «Как Вы считаете, за прошедший год финансовые институты в нашей стране в целом стали более надежными, менее надежными или ничего не изменилось?»).

Во-вторых, при разработке индекса доверия принципиально важным было включить фактор ожиданий в эту конструкцию. Действительно, проявить доверие означает принять будущее, перенести его в настоящее и действовать таким образом, как будто оно определено.<sup>3</sup> Поскольку человек действует в зависимости от того, как он интерпретирует текущую и будущую ситуацию, то нам было важно получить его оценки деятельности финансовых институтов не только с точки зрения настоящего, но и ожидания перспектив их развития в ближайшем будущем. Поэтому индекс измеряет изменения надежности и прозрачности финансовых институтов за прошедший год и изменения ожиданий на будущее, а также включает текущую оценку выгодности вложения средств в целом.

Процедура расчета индекса основана на оценке баланса позитивных и негативных оценок. По каждому вопросу рассчитывается частный индекс - из доли позитивных ответов вычитается доля негативных и к этой разнице прибавляется 100 с целью исключения отрицательных величин. Совокупный индекс равен среднему частных индексов и характеризует изменение доверия финансовым институтам в целом. Помимо совокупного индекса рассчитываются также индекс текущей ситуации, который равен среднему из индексов надежности и прозрачности за прошедший год, а также индекса выгодности вложений; индекс ожиданий, который равен среднему из индексов ожиданий надежности и прозрачности в ближайший год. Значения индексов, как общего, так и частных, могут изменяться в пределах от 0 до 200.

### *Результаты замеров*

К настоящему времени Национальным агентством финансовых исследований проведено восемь опросов с целью измерения доверия населения финансовым институтам – первая волна датируется октябрём 2008 г., последняя – июлем 2010 г. В

---

<sup>3</sup> Luhmann N. Trust and power. -N.Y.: J.Wiley, 1979. -208 p.

октябре 2008 г., т.е. в самом начале кризиса, значение индекса доверия было близко к пороговой отметке в 100 пунктов, что означает равное соотношение между «оптимистами» и «пессимистами». В марте 2009 г. наблюдался довольно резкий спад (на 13 пунктов), т.е. стали преобладать негативные оценки. За следующие полгода уровень доверия повысился, в совокупности на 10 пунктов, достигнув к октябрю 2009 г. отметки в 94 пункта. В настоящее время (июль 2010 г.) значение совокупного индекса доверия составляет 97 пунктов.

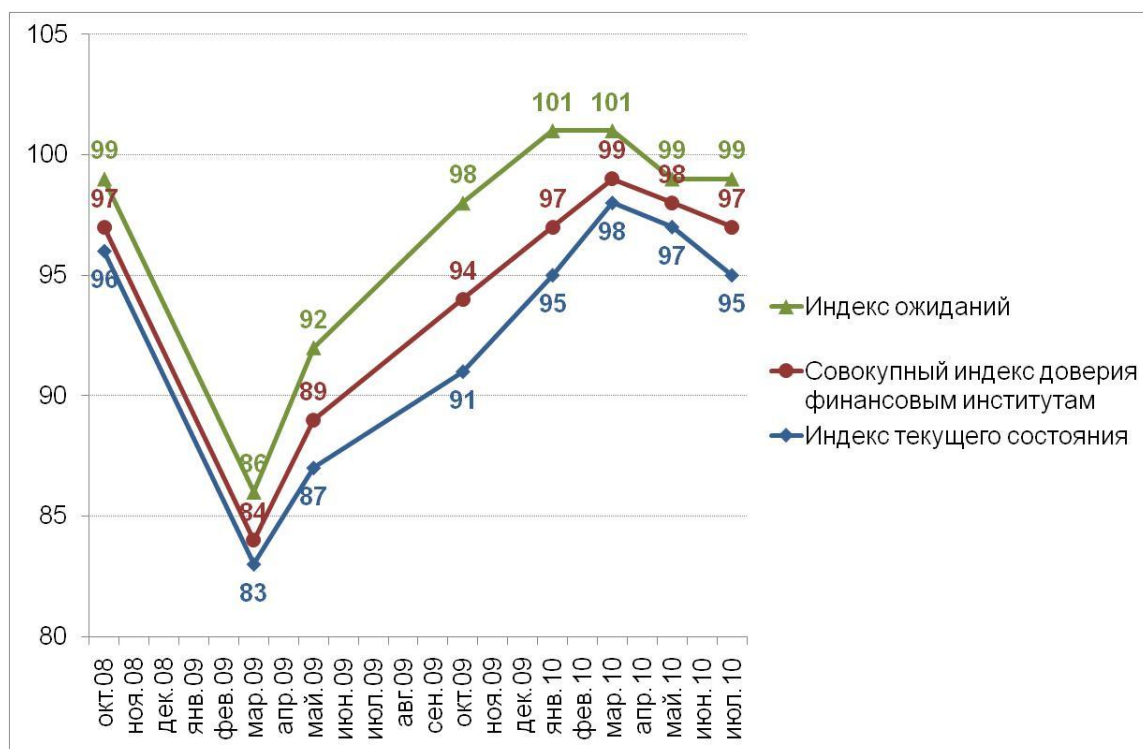
Наиболее благоприятной из всех компонент совокупного индекса оказалась динамика оценок текущего состояния и ожиданий людей относительно надежности финансовых институтов (уверенности людей в сохранности денежных средств, соблюдении обязательств и отсутствии мошенничества по отношению к клиентам) (табл. 1). Если сравнить динамику индекса доверия финансовым институтам с данными об изменениях объемов финансовых рынков, то очевидно, что именно банки и банковские вклады за кризисный период показали значительный рост объемов. По итогам 2009 г. объем средств населения на счетах банков увеличился на 26,7% и составил 7,5 трлн. руб. Иная картина наблюдалась в отношении надежности страховых компаний - по оценкам «Эксперт РА», объем рынка розничного страхования в 2009 году сократился на 6,8%, составив 247,1 млрд. руб.

Гораздо менее благоприятная динамика характерна для компонентов индекса, связанных с информационной открытостью финансовых институтов. В первую очередь речь идет об информировании людей относительно полной стоимости продуктов, размеров комиссий и правил их взимания, и т.д. Из всех частных составляющих измеряемого НАФИ совокупного индекса доверия именно оценки и ожидания относительно информационной прозрачности финансовых институтов в настоящее время «проседают» более всего. Данные последнего опроса показывают, что оценки информационной открытости («прозрачности») финансовых институтов, ухудшение которых наблюдалось в восприятии людей с весны этого года, в июле 2010г. не изменились к лучшему. Индекс, отражающий оценки людей относительно того, насколько изменились за предшествующий год финансовые институты в плане раскрытия информации о стоимости услуг, структуре собственности и управления, в июле 2010 г. составил 92 пункта (против 93 в мае с.г.), а индекс ожиданий относительно динамики информационной открытости в будущем сохранился на майской отметке в 96 пунктов.

Можно констатировать, что финансовые компании воспринимаются в июле еще более «закрытыми», чем в январе 2010 года. Именно недостаточная информационная открытость финансовых институтов по отношению к своим клиентам является в настоящий момент одним из основных барьеров роста доверия населения финансовым институтам в целом.

Рисунок 1

**Динамика индекса доверия населения финансовым институтам**



*Источник: данные Национального агентства финансовых исследований*

Таблица 1

**Динамика индекса доверия финансовым институтам и его компонент**

	Октябрь 08	Март 09	Май 09	Октябрь 09	Январь 10	Март 10	Май 10	Июль 10
Оценка надежности финансовых институтов за прошедший год	91	76	82	89	95	98	98	97
Ожидания надежности финансовых институтов в ближайший год	97	83	92	101	101	103	102	101
Оценка прозрачности финансовых институтов в прошедший год	103	88	89	93	98	97	93	92

Ожидания прозрачности финансовых институтов в ближайший год	101	89	92	95	100	99	96	96
Оценка выгоды вложения финансовых средств	95	84	90	92	91	98	99	97
<i>Индекс текущего состояния</i>	96	83	87	91	95	98	97	95
<i>Индекс ожиданий</i>	99	86	92	98	101	101	99	99
<b>Совокупный индекс доверия финансовым институтам</b>	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>89</b>	<b>94</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>97</b>

Индекс доверия отражает мнение населения в целом, но настроения отдельных социально-демографических групп могут изменяться по-разному. В острую фазу кризиса все группы населения обычно реагируют практически одинаково, тогда как период выхода из кризиса характеризуется различиями в темпах изменения оценок в разных возрастных, доходных, поселенческих группах, что позволяет выявлять точки роста. Данные показывают, что на первом этапе кризиса – с октября 2008 г. по май 2009 г. – как среди молодежи, так и среди лиц старшего возраста, как среди малообеспеченных, так и среди более состоятельных слоев населения, доверие финансовым институтам изменялось идентичными темпами. К октябрю же 2009 г. более заметный рост доверия продемонстрировали относительно обеспеченные группы населения, у представителей которых значение индекса повысилось на 11 пунктов (против 2-6 пунктов в других группах), при этом ведущая роль в этом подъеме принадлежала именно текущим оценкам. В июле 2010 г. динамика доверия финансовым институтам со стороны жителей двух столиц, с более высоким по сравнению с остальными населенными пунктами уровнем пользования финансовыми услугами, продолжает оставаться позитивной. С марта по июль 2010г. совокупный индекс вырос на 12 пунктов, тогда как оценки и ожидания людей, проживающих в других населенных пунктах, за этот период практически не изменились.

### *Доверие финансовым институтам и эффективность государственного управления финансовыми рынками*

Принято считать, что в рыночной экономике отношения, в том числе и между людьми и финансовыми компаниями строятся на основании безличного, институционального доверия, тогда как в традиционном обществе доминирует личное и сетевое доверие. В 1990-ые гг. в социологических опросах в ответах на вопрос, каким источником информации вы доверяете, когда речь идет о банках и других финансовых

компаниях, наиболее популярным ответом было указание на информацию, поступавшую от родственников и знакомых. В 2000-е гг. эта ситуация начала понемногу меняться - советы от лично знакомых людей постепенно стали уходить на второй план, уступая первенство информации, получаемой от самих банков, что, по сути, означало рост доверия финансовым институтам.

Почему выросло безличное доверие? Какие процессы лежали в основе данного позитивного изменения? На наш взгляд, причины роста институционального доверия нужно искать в системе регулирования финансовых рынков, которая сделала финансовый рынок более прозрачным и понятным для потребителей. Например, в 2005 г. заработала государственная система страхования вкладов, которая защитила вложения людей в банки. По сути, произошло усиление роли государства в регулировании финансовых рынков.

Необходимость усиления государственного регулирования финансовых рынков сегодня бесспорна и для развитых рыночных экономик. Так, например, по мнению многих аналитиков, одной из причин ипотечного кризиса в США, который имел глобальные негативные последствия, является фрагментарное регулирование американских финансовых рынков. Большая часть некачественных жилищных кредитов была сгенерирована не банками, а ипотечными компаниями, надзор за которыми осуществлялся не на федеральном уровне, а отдельных штатов. Причем зачастую этот контроль был настолько слабым, что правильнее говорить о его фактическом отсутствии. Тем более что выданные кредиты секьюритизировались инвестиционными банками, регулирование которых также заметно слабее по сравнению с коммерческими.

В настоящее время в США и Евросоюзе идет реформа регулирования финансовых рынков. Создается единый режим, при котором станет невозможным перераспределение рисков, сгенерированных в одном секторе, в другие сектора экономики. Однако изменить устоявшуюся систему – непростая задача. И здесь важно оценить, насколько адекватны и эффективны будут действия государства.

В России модернизация государственного регулирования финансовых рынков во многом связана с последствиями кризиса. Однако у нас есть своя специфика – в силу неразвитости многих секторов речь зачастую идет не столько о новой модели регулирования, сколько о ее создании. Так, бум потребительского кредитования 2006–

2007 г. выявил необходимость законодательно закрепить требование информировать заемщиков о величине эффективной процентной ставки по кредиту. Сегодня на повестке дня – создание института банкротства физических лиц, системы государственного регулирования потребительских кооперативов, рынка коллекторских услуг и прочие меры.

Не секрет, что не всегда реализуемые реформы эффективны и достигают на практике поставленных целей. Насколько адекватны потребностям рынка принимаемые законы? Каким образом скажется та или иная регулирующая мера на развитии финансового рынка? На эти вопросы довольно сложно дать однозначные ответы, поскольку интересы участников рынка различаются, а, следовательно, различаются и их оценки мер регулирующего воздействия. Тем не менее, важно понимать, в какую сторону склоняется баланс оценок в целом, какие меры воспринимаются экспертами и участниками рынка наиболее позитивно, а какие – негативно.

Исследований по оценке эффективности государственной политики проводится немало, цель большинства из них – экономическая отдача. Но на наш взгляд, среди исследований мало таких, которые позволили бы произвести анализ влияния тех или иных институциональных изменений на положение населения и бизнеса. В этой связи интересно и актуально предложить *модель мониторинга эффективности проводимой политики и регуляторного воздействия*, которая учитывает, прежде всего, оценку эффективности практической реализации тех или иных реформ со стороны участников и экспертов финансового рынка. Речь идет о соответствии регулирования интересам тех групп населения и бизнеса, на которые она рассчитана. Данное исследование, которое планируется проводить ежеквартально, носит мониторинговый характер. Его задача – оценка эффективности институциональных изменений на финансовом рынке и обеспечение обратной связи для соответствующего реагирования и корректировки изменений. Опрос экспертов позволит дополнить мониторинг доверия населения финансовым институтам, поскольку, на наш взгляд, эффективное государственное регулирование финансовых рынков положительно влияет на уровень доверия населения финансовым институтам, причем именно в форме безличного доверия. Если рынок регулируется эффективно, то на нем минимизировано мошенничество или лукавство по отношению к клиентам, при этом развита конкуренция, что снижает цену, которую платит потребитель за пользование финансовыми услугами и продуктами.

### Результаты замеров

На первом этапе исследования, который был проведен в апреле–мае 2010 г. (табл. 2), приняли участие эксперты из банков и страховых компаний, государственных организаций (включая ЦБ РФ, ФСФР, АСВ и ФАС), независимые аналитики финансового рынка и т.д. Основным методом исследования стал анонимный опрос экспертов по полуформализованной анкете.

Участникам опроса предлагалось:

- оценить эффективность работы государственных органов;
- указать критерии оценки эффективности, которыми они руководствовались при выставлении своих оценок;
- оценить влияние на финансовые рынки различных событий и мер, предпринятых тем или иным государственным институтом.

Эффективность работы государственных органов за I квартал 2010 г. оценивалась по 10-балльной шкале (1 – самый низкий, 10 – самый высокий). Тройку лидеров возглавило Агентство по страхованию вкладов (6,96 балла), на втором месте – Банк России (6,83), на третьем – ФСФР (5,74). Наименьшие оценки получили Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (3,75) и Федеральная антимонопольная служба (4,14 балла).

Таблица 2  
Рейтинг эффективности за I квартал 2010 г.

Организация	Средний балл (максимальный – 10)
Агентство по страхованию вкладов	6,96
Центральный банк	6,83
Федеральная служба по финансовым рынкам	5,74
Федеральная служба страхового надзора	5,59
Министерство финансов	5,48
Комитет Государственной Думы по финансовому рынку	4,71
Комитет Государственной Думы по экономической политике и предпринимательству	4,70

Федеральная налоговая служба	4,58
Пенсионный фонд	4,24
Федеральная антимонопольная служба	4,15
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей	3,75

Лидерство Агентства по страхованию вкладов можно объяснить тем, что в ходе кризиса, несмотря на рост числа обанкротившихся банков, АСВ сумело в полном объеме и в нормативный срок организовать страховые выплаты вкладчикам, а также, по мнению опрошенных экспертов, хорошо организовало санацию банков.

Центральный банк и Федеральная служба по финансовым рынкам выработали согласованную политику, не допустив обострения объективно существующего конфликта интересов в условиях финансового кризиса. При этом ЦБ РФ удалось поддержать стабильность банковской системы и валютного курса.

Последнее место в рейтинге Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей связано с тем, что принимаемые ею решения часто страдают односторонностью и, по мнению экспертов, пока еще недостатком компетенций по сложным вопросам регулирования финансовых рынков.

Низкие оценки эффективности деятельности Федеральной антимонопольной службы объясняются некоторой непоследовательностью в ее действиях по защите конкуренции: эксперты посчитали, что относительно мелким нарушениям уделяется повышенное внимание, а структурные проблемы конкуренции на финансовых рынках практически не замечаются.

### *Критерии эффективности*

Критерии эффективности, которыми руководствовались эксперты при выставлении оценок, анализировались на основе ответов на открытый вопрос: «Каковы, на Ваш взгляд, критерии, по которым следует оценивать деятельность данного государственного органа?» Помимо критериев, отражающих функциональные обязанности конкретной государственной организации, эксперты связывают свою оценку эффективности с повышением прозрачности финансового рынка и удобством

предоставления информации о нем. Иными словами, информационная прозрачность и открытость данных организаций, по мнению участников экспертной панели, является на сегодняшний день одним из критериев оценки их эффективности.

Например, для Центрального банка этот критерий связывается со «скоростью обработки и публикации официальной информации, отчетности», «наличием удобных опубликованных баз данных (client friendly), содержащих всю открытую отчетность», «наличием единого информационного центра».

Для оценки эффективности деятельности комитетов Государственной думы РФ важным представляется «своевременность принятых законов», «информационная открытость, учет мнения всех заинтересованных сторон и вовлеченность их в процесс подготовки законопроекта», «отсутствие бюрократизма, внимание к каждому отдельному запросу, возможность открытого диалога (наличие горячей линии)».

Министерству финансов и Федеральной службе по финансовым рынкам желательна «большая открытость целей организации, результатов деятельности, инициатив», а также «информационное оповещение населения, возможность участия в разработках нововведений». Пенсионный фонд повысил бы эффективность своей работы в глазах экспертов, если бы была обеспечена «открытость информации о том, как используются деньги и как проводятся новые программы».

Для оценки влияния на финансовые рынки различных событий и мер, происшедших в I квартале 2010 г., экспертам был предложен перечень, и каждый должен был указать, как, с его точки зрения, данное событие повлияло: «положительно», «скорее положительно», «никак не повлияло», «скорее отрицательно», «отрицательно», «затрудняюсь с ответом».

По каждому событию рассчитан баланс доли положительных и отрицательных оценок, диапазон значений которого варьируется от -100 (все эксперты оценивают инициативу негативно) до +100 (все эксперты оценивают инициативу позитивно). Баланс принимает нулевое значение, если доли положительных и отрицательных оценок равны.

Наибольшее одобрение со стороны экспертов вызвали меры, инициатором которых выступила ФСФР: формирование черных списков компаний на сайте, меры по

регулированию допуска иностранных ценных бумаг на российский рынок, доработка закона «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком».

Необходимо отметить, что все эти меры в той или иной степени работают на повышение информационной открытости фондового рынка. Тем самым еще раз подтверждается вывод о важности данного критерия для оценки эффективности государственного регулирования.

Таблица 8  
Экспертные оценки событий, происшедших за I квартал 2010 г.

События	Баланс ответов	Инициатор
Формирование «черных списков» компаний на сайте службы	70	ФСФР
Меры по регулированию допуска иностранных ценных бумаг на российский рынок	65	ФСФР
Доработка закона «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком»	58	ФСФР
Понижение ставки рефинансирования на 0,25 процентного пункта	55	Банк России
Закон о запрете изменения процентных ставок по кредитам, комиссии и о сроках действия	45	Президент РФ
Внесение на рассмотрение в Государственную Думу законопроекта «Об образовательных кредитах»	42	Комитет по финансовому рынку ГД РФ
Изменения в Федеральном законе «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»	33	Комитет по финансовому рынку ГД РФ
Закон о мерах, направленных на обеспечение финансовой устойчивости ОАО АИЖК	32	Президент РФ
Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля и муниципального контроля»	30	Комитет по экономической политике и предпринимательству ГД РФ
Разработка законопроекта об инвестиционных консультантах	24	ФСФР
Мораторий на уголовную ответственность за неправомерное использование инсайдерской информации	15	ФСФР
Приказ ФСФР России о запрете фондам показывать убытки от инвестирования пенсионных накоплений на счетах клиентов	11	ФСФР
Законопроект «О мегарегуляторе финансовых рынков»	-5	Комитет ГД по финансовому рынку
Инициатива Роспотребнадзора по изменению в системе взаимодействия банков и коллекторских агентств	-26	Роспотребнадзор

## *Выводы*

Несмотря на то, что понятие доверия представляется, на первый взгляд, универсальным ключом, позволяющим социологам объяснить особенности финансового поведения населения, на концептуальном и операциональном уровнях данное понятие довольно трудно определить. В данной работе мы представили результаты двух взаимодополняющих исследований. Основной вывод, к которому мы пришли, заключается в том, что для повышения уровня доверия населения финансовым институтам в настоящее время требуется увеличение информационной открытости как государственных регуляторов и их политики реформирования данных рынков, так и деятельности финансовых компаний.

### *Литература:*

1. Богданова Е.В. Структура доверия в отношениях «клиент-банк» // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2005. – № 1. – С. 86-96.
2. Ершов М.В. Денежно-кредитная сфера и экономический кризис // Аналитический вестник Совета Федерации ФС РФ. – 2000. – № 113. – С. 20.
3. Ибрагимова Д.Х., Николаенко С.А. Индекс потребительских настроений. – М.: Проматур, 2005. – С. 6-96.
4. Коптюбенко Д.Б. Россия: варианты институционального развития: "Денежно-кредитная политика в современном обществе: распределение ролей власти и бизнеса". <http://www.ecsocman.edu.ru/images/pubs/2006/11/21/0000295781/koptubenko.pdf>
5. Кравченко Н.А., Клисторин В.И. Россия: варианты институционального развития: "Российские финансовые институты: системная динамика и системные риски". <http://www.ecsocman.edu.ru/text/16207829/http://www.ecsocman.edu.ru/text/16207829/>
6. Sztompka P. Trust: a sociological theory. – Cambridge: Cambridge University Press, 1999. – 214 p.
7. Luhmann N. Trust and power. – N.Y.: J.Wiley, 1979. – 208 p.