



УДК 339.922

Корнівська В.О., канд. екон. наук

старш. наук. співр. Інституту економіки та прогнозування
НАН України

ФІНАНСОВО-ІНСТИТУЦІЙНІ АСПЕКТИ ЕКОНОМІЧНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА УКРАЇНИ Й РОСІЇ¹

Подано результати дослідження інституційного простору України й Росії в контексті аналізу рівня довіри до провідних інститутів фінансового ринку. Представлено порівняльний аналіз ефективності законодавчо-правового поля країн щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та обґрунтовано необхідність формування єдиних критеріїв операційної активності на фінансових ринках країн для запобігання диспропорційного руху ліквідності.

Сучасні регуляторні трансформації, що впроваджуються на фінансових ринках США та Європи, мають важливу спільну рису – вони надають особливе значення соціально-інституційній складовій реформування. Умови кризи засвідчили, що буми споживчого та іпотечного кредитування формуються як результат індивідуалізованих мотивацій операційної активності та низького рівня фінансової культури. В умовах агресивної банківської реклами пересічні учасники фінансових відносин припиняють зважувати ризики операцій, розраховуючи на професійність банківських установ. Це абсолютно нерівноважна та стратегічно загрозлива тенденція, яка показує, що населення добровільно створює умови для ринкової асиметрії, нехтуючи аналізом ринкової інформації. На виправлення цієї ситуації спрямовані сучасні реформи: у США створюється бюро захисту прав споживачів фінансових послуг та розробляються програми з підвищення фінансової культури населення.

У даній статті буде розглянуто фінансово-інституційний клімат, що сформувався в російській та українській економічних системах у контексті паритетності взаємовідносин "клієнт – фінансовий посередник",

¹ Публікація за фінансової підтримки НАН України проекту "Перспективи та ризики економічної динаміки і взаємодії Росії та України в кризовий та посткризовий період" № 06-06-10-У; 10-06-90407 (Р) у рамках спільного конкурсу НАН України – РФФД.



досліджено диспропорції українського правового поля щодо регулювання фінансових ринків та проаналізовано шляхи його вдосконалення для відповідності сучасним світовим регуляторним тенденціям.

Об'єктиві тенденції розвитку фінансових ринків демонструють, що споживачі завжди перебувають у диспропорційних та несиметричних відносинах із фінансовим посередником – фінансові організації як професійні суб'єкти ринку нав'язують вироблені ними умови взаємодії [1]. Розвивати паритетні взаємовідносини на рівні "клієнт – фінансовий посередник" покликана державна система регулювання фінансових ринків, ефективна діяльність якої створює умови для формування відповідного клімату інституційного середовища та розвитку простору довіри в галузі економічних відносин. У сучасних умовах для фінансово-банківських систем як Росії, так і України нагальним завданням стає формування таких принципів взаємодії "клієнт – фінансовий посередник", які б відповідали сучасним тенденціям, що розвиваються у світовому фінансовому просторі.

Особливістю докризового розвитку і російської банківської системи, і української було використання великих обсягів ліквідності, залученої на світових фінансових ринках. У зв'язку з розвитком кризових явищ та дефіцитом ліквідності на міжнародній фінансовій арені актуалізувалося залучення депозитів як основне завдання для банків. В останні докризові роки як російські, так і українські банки у своїх пасивах збільшували частку залучених коштів від міжнародних фінансових інститутів, і вона стала превалювати. Це було вигідно банкам – витрати на залучення таких ресурсів були низькими. Як свідчать російські банківські топ-менеджери, залучення одного рубля від приватного клієнта було в сім – вісім разів дорожче, ніж від іноземного фінансового інституту [2]. На тлі цього банки все менше прагнули вдосконалювати роботу із вкладниками. Сьогодні ж практично для всіх банків міжнародні ринки закриті. Це змусило їх звернути більш пильну увагу на вдосконалення роботи з клієнтами. Але в сучасних умовах важливо, щоб ця робота не тільки здійснювалася з метою досягнення прагматичної мети, збільшення банківських пасивів та доходів, але й виконувала суспільне навантаження, створюючи умови для



розвитку відносин довіри та формуючи фінансову культуру населення.

Проаналізуємо це питання докладніше. Аналітичні матеріали, представлені різними дослідницькими групами, свідчать про досить цікаву ситуацію – відновлення рівня довіри росіян до банків після активного втручання держави восени 2008 р. задля забезпечення стабілізації фінансового ринку. У березні 2009 р. в рамках міжнародного проекту WIN Crisis Indeks дослідницький холдинг ROMIR провів опитування росіян щодо їх довіри до банків та порівняв отримані дані з показниками зарубіжних країн. Результати дослідження показали, що рівень довіри стабільний і становить 4,4 бала із можливих 10. Більше за інших банкам довіряють жителі великих міст (4,8 бала), віком від 25 до 45 років (4,6–4,7 бала), з високим рівнем доходу (4,8 бала). Рівень довіри населення Росії до банківської системи практично не відрізняється від цього показника в інших країнах світу (табл. 1) [3].

Таблиця 1

**Рівень довіри населення до банківської системи
в різних країнах світу, бали**

Країна	Березень 2009	Січень 2009	Країна	Березень 2009	Січень 2009
Індія	6,6	5,4	Ісландія	4,7	4,6
Китай	6,6	6,6	США	4,5	5,4
Нідерланди	6,4	6,4	Японія	4,5	4,6
Канада	6,1	6,3	Франція	4,7	5,1
Бразилія	5,9	6,1	Австрія	4,7	4,9
Корея	5,2	5,3	Росія	4,4	4,4
Італія	4,9	5,1	Германія	4,3	4,0
Швейцарія	4,8	5,1	Велика Британія	3,3	4,2
Іспанія	4,7	5,4	БРІК	5,9	6,0
			Велика вісімка	4,6	4,9

Джерело: складено за результатами дослідження в рамках міжнародного проекту WIN Crisis Indeks.

У березні 2009 р. Всеросійський центр опитування громадської думки провів дослідження на тему довіри населення до банківської системи і отримав такі результати (табл. 2).

Таблиця 2

Довіра населення до російських банків, %

Варіант відповіді	%
Почав ставитися з більшою довірою	5



Ставлення не змінилося, як не довіряв, так і не довіряю	33
Ставлення не змінилося, як довіряв, так і довіряю	24
Ставлюся з меншою довірою	21
Важко відповісти	17

Джерело: складено за результатами дослідження Всеросійського центру опитування громадської думки.

Дані таблиці свідчать про стаке ставлення росіян до банківської системи в цілому – чверть населення Росії як у докризовий період довіряли, так і в кризовий період продовжували довіряти банківській системі.

Тенденції, що розвиваються на російському фінансовому ринку багато в чому залежать від загальних інституційних принципів російської економіки, де провідна роль в організації економічної взаємодії належить державі, яка дійсно є гарантом суспільних відносин. За даними опитування компанії Edelman, проведеного на початку 2010 р., 77% російських респондентів очікують посилення впливу влади на економічні процеси [4]. Дані табл. 3 підтверджують аргументацію щодо особливої ролі держави на фінансових ринках: 62% респондентів вважають, що банківська система зберегла свою стійкість завдяки фінансовій підтримці держави.

Таблиця 3

Оцінка населенням причин стійкості російської банківської системи, %

Варіант відповіді	%
Банківська система зберегла свою стійкість завдяки фінансовій підтримці держави	62
Банки швидко перебудували систему роботи та підвищили свою ефективність	15
Банківській системі нічого не загрожувало	10
Банківська система мала запас стійкості, що був сформований у попередні роки	6
Важко відповісти	8

Джерело: складено за результатами дослідження Всеросійського центру дослідження громадської думки.

Дані про громадську думку щодо особливої ролі держави в системі суспільних відносин відповідають реальним позиціям держави на фінансовому ринку Росії. Згідно з даними Центробанку Росії в жовтні 2008 р. російські банки втратили 6% приватних вкладів (354,4 млрд руб.): з рублевих рахунків вкладники забрали 447 млрд руб. (-



8,8%), а на валютних рахунках стало на 92,4 млрд руб. більше (+11%), ніж у вересні [5]. Ці події продемонстрували кризу довіри населення до російської національної грошової одиниці та монетарної політики, що проводилася в країні. У відповідь на них держава взяла активну участь у стабілізації роботи банківської системи шляхом збільшення сум страхових виплат за депозитами, а також тим, що озвучила список банків, яким Міністерство фінансів висловило готовність надати підтримку. Як наслідок, криза довіри була нетривалою, про що свідчать і показники діяльності провідних банків Росії. Так, якщо у жовтні в цілому по Росії Райффайзенбанк втратив 13% обсягу приватних вкладів, то в листопаді був зафіксований їх приплив на рівні 12%.

В українській системі суспільних відносин фінансовий ринок залишається одним із найсуперечливіших секторів, оскільки населення стабільно демонструє негативне ставлення до процесів, що на ньому розвиваються. Сучасні топ-менеджери найбільших українських банків називають такі фактори, що безпосередньо впливають на взаємодію "клієнт – банк" в Україні: політичні віяння, складне законодавче та інформаційне поле, нерозвиненість інвестиційного ринку, неготовність клієнтів використовувати складні фінансові інструменти, надвисокий рівень недовіри до банківської системи України [6]. За даними Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), населення України демонструє низький рівень довіри до приватних фінансових установ (недержавних пенсійних фондів, банків, інвестиційних фондів, кредитних спілок та страхових компаній) та інвестиційних інструментів (акцій, облігацій та банківських депозитів) [7]. Дані табл. 4 показують, що половина населення України повністю не довіряє банкам, і тільки 2% довіряє. При цьому значна кількість респондентів не користується банківським кредитуванням тому, що вважає його невигідним та не може сплачувати відсотки (табл. 5). Таким чином, фінансово-інституційний клімат в українській економіці характеризується несталістю та значною незбалансованістю, оскільки провідним фінансовим установам не довіряють і не використовують їх як можливий

Таблиця 4



Відповідь респондентів на запитання: "Чи довіряєте Ви банкам?", %

Варіант відповіді	Березень 2009	Липень 2009	Жовтень 2009	Липень 2010
Повністю довіряю	0,2	2,1	1,3	2,1
Швидше довіряю, ніж ні	3,8	11,2	9,4	11,2
Швидше не довіряю	24,7	26,7	24,9	26,7
Повністю не довіряю	64,5	50,3	55,3	50,3
Важко відповісти	6,7	9,8	9,1	9,8

Джерело: складено за результатами досліджень Центру Разумкова.

Таблиця 5

Відповідь респондентів на запитання: "Чому Ви не користуєтеся банківським кредитуванням?", %

Варіант відповіді	%
Вважаю не вигідним	21,6
Неприємно жити в борг	18,6
Не можу сплачувати відсотки	21,8
Не маю стабільного джерела доходу	9,5
Я можу здійснювати покупки без кредиту	5,5
Я не знаю, що потрібно зробити, щоб взяти кредит	1,8
Не довіряю банкам	12,0
Інші причини	5,5
Важко відповісти	3,8

Джерело: складено за результатами досліджень Центру Разумкова.

шлях отримання/розміщення фінансових ресурсів. У сучасних умовах банки України не виконують своєї основної функції посередників, що організовують ефективний перерозподіл фінансових ресурсів в економіці.

Проблема нерозвиненості взаємодії "клієнт – банк" в Україні зумовлена не тільки надвисокими відсотковими ставками, але перш за все відсутністю фінансової культури банківських установ і негативним досвідом буму та краху споживчого кредитування, абсолютною безпорадністю вкладників перед лицем банківського шахрайства та небажанням самих клієнтів зміцнювати власні знання та досвід.

На сьогодні в Україні на державному рівні не створено жодної організації, яка б захищала права споживачів фінансових послуг. Формально на законодавчому рівні Кабінет міністрів України своїм розпорядженням від 3 вересня 2009 р. затвердив Концепцію захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг України. Документ, що підготовлений за ініціативи Держфінпослуг, покликаний вирішити проблему недостатнього захисту прав клієнтів небанківських фінансових установ. Необхідність



прийняття Концепції викликана значним збільшенням порушень вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів небанківських фінансових послуг. Реалізація ж положень Концепції має сприяти підвищенню рівня захисту прав споживачів, покращенню їх доступу до якісних фінансових послуг, зміцненню довіри населення до фінансових установ, а також посиленню захисту споживачів від можливих зловживань з боку фінансових установ.

Але й наразі необхідні заходи не здійснені, тому, як повідомляє Всеукраїнська громадська організація захисту прав споживачів фінансових послуг, у вересні 2010 р. за консультацією з приводу порушення прав до них звернулося 763 людини. З них клієнти кредитних спілок зверталися за безкоштовною консультацією у 56% випадків, банківських установ – у 30, страхових компаній – у 12, клієнти "компаній взаємодопомоги" у 2% випадків. У вересні перелік фінансових установ, які не виконують зобов'язань перед своїми клієнтами, був представлений такими організаціями: кредитні спілки – Український фінансовий союз, Тринадцята зарплата, Кредитна спілка пенсіонерів, Одеське кредитне товариство, Фортеця, Південний, Українські кредити, Добробут, Морське кредитне товариство, Акорд, Маяк, Морський кредитний союз, Перше кредитне товариство, Меотида тощо; банки – Надра, Приватбанк, УкрПромБанк, Родовід, Альфа-Банк, Райффайзен банк Аваль, УкрСиббанк, ЄБРР, Зембанк, Західінкомбанк, Синтез, Укрсоцбанк, Універсалбанк, Форум; страхові компанії – Оранта, Вексель, Галактика, Інго, Індиго, Український страховий дім; компанії взаємодопомоги – ТОВ "Єдина родина", Електрети-2, фінансова компанія "Єврокапітал", Народна програма Соціальної допомоги, Філдес Україна, Автоплюс, Автоплан, ТОВ "Автоклуб", програма "Благо-Інвест", ТОВ "Спожив Сервіс" [8].

Аналізуючи статистику порушень на ринку фінансових послуг, можна зробити висновок, що банки вдаються до зловживань практично за всіма напрямками основної діяльності: із зарплатними та кредитними картками; не видають готівку за чеком, при цьому списуючи кошти з карток; самовільно списують кошти з карток; порушують умови кредитних договорів в односторонньому порядку; розривають депозитний договір без відома клієнта. Сьо-



годні "проблемні" банки часто пропонують своїм клієнтам переоформити звичайні депозити (гривневі, валютні) у депозити в золоті. При цьому не повідомляють клієнтів, що даний вид вкладу не гарантується Фондом гарантування вкладів. За договорами кредитування банки доволі часто нав'язують свою власну страхову компанію, яка інколи перебуває на стадії ліквідації [8]. Для української банківської практики 2010 р. став роком гучних скандалів та порушення кримінальних справ проти топ-менеджерів таких банків, як Родовід Банк, банк "Надра", Західінкоманк, Фінростбанк, які були звинувачені у зловживаннях та витрачанні коштів [9].

Російський фінансово-інституційний простір характеризується більш пильним ставленням до проблем порушення прав споживачів на фінансовому ринку. У Росії цими питаннями опікується Федеральна служба нагляду у сфері захисту прав споживачів і добробуту людини, яка є уповноваженим органом виконавчої влади (Росспоживнагляд). Росспоживнагляд і його територіальні органи здійснюють роботу щодо забезпечення захисту прав споживачів на ринку споживчого кредитування в умовах наростання негативних явищ, зумовлених фінансовою кризою, і в цілому тривалої практики непрозорості порядку надання фінансових послуг. У 2009 р. правозастосовна практика територіальних органів Росспоживнагляду, пов'язана з реалізацією відповідних наглядових повноважень, стала більш ефективною і результативною.

Ця організація має значний вплив на регулювання діяльності фінансових посередників. Так, у 2009 р. відбулася суттєва зміна структури проведених заходів з контролю: якщо в 2007 р. частка планових перевірок становила лише 19%, то в 2008 р. – вже 45%, а в 2009 р. вона зросла до 57%, що свідчить про зростання ролі превентивного контролю. У той же час продовжилася тенденція до посилення заходів адміністративного впливу на порушників законодавства про захист прав споживачів у сфері надання громадянам фінансових послуг [10].

Особливе значення для врегулювання правового поля російського фінансового ринку отримала постанова Президії Вишого Арбітражного Суду Російської Федерації, яка підтвердила правомірність постанови Управління Росспо-



живнагляду по Пермському краю про притягнення до адміністративної відповідальності ВАТ "Акціонерний комерційний Ощадний банк Російської Федерації" за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів, яке виявилось у справлянні незаконних платежів при укладанні/виконання кредитного договору. Для української фінансово-правової практики це дуже важливий приклад, оскільки в нашому правовому полі не існує дійових державних органів захисту прав споживачів фінансових послуг [10].

У Росії розвивається інститут фінансового омбудсмена. З урахуванням досвіду Великої Британії, Німеччини, Мексики та Індії Асоціація регіональних банків Росії та Асоціація російських банків висунули ідею про створення інституту, у функції якого входило б досудове вирішення спорів між банками та їх клієнтами. На сьогодні договір про його створення підписаний шістьма російськими банками, які зобов'язуються виконувати рішення фінансового омбудсмена та ризикують своєю репутацією у разі їх невиконання. Законодавчо ця ініціатива поки що не оформлена, але інститут фінансового омбудсмена – це суттєвий крок до формального закріплення створення інститутів захисту прав споживачів на фінансових ринках. Шість відомих російських банків підпишуть угоду з першим у Росії фінансовим омбудсменом, яким стане член Комітету Держдуми з фінансового ринку Павло Медведев [11].

Фінансовий омбудсмен буде приймати заяви і прохання від клієнтів банків, що потрапили у важкі фінансові ситуації. До його безкоштовних послуг зможуть удатися тільки клієнти шести банків, котрі увійшли в пул. Це Райффайзен Банк Аваль, Хоум Кредит енд Фінанс Банк, ОТП Банк, GE Money Bank, Національний банк "Траст" і Юніаструм банк. При цьому конфліктна сума не повинна перевищувати 300 тис. руб. Посередник-омбудсмен позбавить від витрат на адвокатів обидві сторони, виробивши варіанти реструктуризації кредиту на досудовій стадії. Основна роль фінансового омбудсмена – розібратися в ситуації клієнтів і звернутися до банків з проханням вирішити справу мирним шляхом, наприклад, якщо клієнт захворів і не може виплати-



ти внесок за кредит вчасно, надати йому відстрочку [11].

За результатами опитування, проведеного Національним агентством фінансових досліджень, створення в Росії інституту фінансового омбудсмена підтримали 67% росіян (при цьому респондентам пояснили, що омбудсмен займається вирішенням спорів між клієнтами і банками в позасудовому порядку); самі росіяни поки що не досить інформовані про новий орган, який захищає права громадян: 80% опитаних уперше почули про фінансового омбудсмена; 12% чули, але не мають чіткого уявлення про нього, 5% вагалися з відповіддю і тільки 3% знають, чим займається фінансовий омбудсмен [12].

Відсутність інформованості та фінансової культури населення в умовах суттєвої непрозорості фінансових ринків – важливий момент, що зумовлює переважно асиметричні стосунки на фінансових ринках як Росії, так і України. Як свідчать результати опитування Фонду громадської думки, проведеного у жовтні 2008 р., у найсуворіший етап розгортання кризових подій у Росії для третини населення характерним був патерналізм та неготовність брати на себе відповідальність за своє фінансове становище на тлі дуже низького рівня інформованості про події на фінансовому ринку: чверть опитуваних дізналися про існування фондового ринку тільки в процесі опитування. При цьому 39% респондентів сподівалися на допомогу держави у випадку втрат від вкладень в акції, такі ж показники були характерні і для фінансово активних громадян [13].

Дані табл. 6 підтверджують, що населення Росії абсолютно не інформоване про процеси, які прямо впливають на його позиції на фінансовому ринку: в лютому 2010 р. тільки 3% знали достатньо про свої права, які можуть бути реалізованими через систему страхування вкладів. Показово, що в жовтні – листопаді 2008 р. цей показник досягав відмітки 12 та 19% відповідно, але таке збільшення (з 4 та 3% у 2006–2007 рр.) відбулося тільки завдяки активним діям держави у процесі гарантування повернення депозитів вкладникам банків. Ця аргументація ще раз підтверджує думку про провідну роль держави у фінансово-інституційному середовищі російської економі-



ки, де існують істотні диспропорції в системі організації взаємодії "клієнт – фінансовий посередник", оскільки низький рівень фінансової інформованості населення та сподівання на підтримку держави в цих умовах означає стабільно високий рівень ринкової асиметрії.

Таблиця 6

**Загальна інформованість російського населення
про систему страхування вкладів, %**

Період	Важко відповісти	Уперше чую	Маю певну інформацію, але не конкретну	Знаю загалом	Знаю достатньо
Листопад 2006	6	49	26	15	4
Грудень 2007	2	60	23	12	3
Жовтень 2008	4	31	32	21	12
Листопад 2008	3	20	33	26	19
Лютий 2010	4	47	30	16	3

Джерело: складено за результатами досліджень Всеросійського центру опитування громадської думки.

Важливим кроком на шляху формування ринкових, симетричних відносин на фінансових ринках стало ухвалення в Закону України від 12.12.2008 р. № 661-VI "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо заборони банкам змінювати умови договору банківського вкладу та кредитного договору в односторонньому порядку". У російському банківському правовому полі ситуація, коли банки самостійно без згоди з клієнтами міняли умови договорів, була виправлена 15 лютого 2010 р. у зв'язку з ухваленням Федерального закону Російської Федерації № 11-ФЗ "Про внесення змін до статті 29 Федерального закону" Про банки і банківську діяльність". На підставі цього закону відсоткові ставки за кредитами і порядок їх визначення, відсоткові ставки за вкладами та комісійна винагорода за операціями встановлюються кредитною організацією за угодою з клієнтами. Кредитна організація не має права в односторонньому порядку змінювати відсоткові ставки за кредитами і порядок їх визначення, відсоткові ставки за вкладами, комісійну винагороду та терміни дії цих договорів з клієнтами – індивідуальними підприємцями і юридичними особами. За кредитним договором, укладеним з позичальником, кредитна організація не може в односторонньому порядку скоротити термін дії



цього договору, збільшити розмір відсотків і змінити порядок їх визначення, збільшити або встановити комісійну винагороду за операціями [14].

Влітку 2010 р. був ухвалений Федеральний закон "Про внесення змін до статті. 13.1 і 29 Федерального закону" Про банки і банківську діяльність", який встановлює обов'язок кредитної організації, що є власником банкомату, інформувати власника платіжної карти до моменту здійснення ним розрахунків з використанням цієї карти написом на екрані банкомата про розмір комісійної винагороди, встановленої власником банкомата. Також необхідно відображати інформацію про розмір цієї винагороди на чеку банкомата за підсумками операції. Крім того, цей закон уточнює окремі положення Федерального закону "Про банки і банківську діяльність", що стосувалися обов'язку банківських платіжних агентів надавати інформацію про розмір стягнутої ними винагороди [15].

Незважаючи на те, що в розробці ефективної системи боротьби з односторонньою зміною умов кредитних та депозитних договорів у тій частині, що стосується зміни відсоткової ставки, російське та українське банківське законодавство йдуть паралельно, питання щодо розміру комісійних винагород у Росії є чітко визначеним у відповідних законодавчих та нормативних актах, чого не можна сказати про нашу країну. В українській банківській практиці питання про граничні розміри комісійної винагороди лишається відкритим, що не тільки надає можливості українським банкам діяти некоректно, але й створює умови для законодавчого арбітражу між нашими країнами. Так, навесні 2010 р. деякі російські банки почали стягати комісію за поповнення депозитного рахунку, чого вони не можуть робити згідно з російським законодавством, але в Україні це питання лишається чітко не визначеним, тому такий законодавчий арбітраж створює умови для диспропорційного руху ліквідності між нашими країнами.

Висновки. У сучасних умовах, коли світові фінансові реформи спрямовані на створення умов для поступової конвергенції законодавчого поля різних країн, важливим є формування єдиних критеріїв операційної активності на українському та російському фінансових ринках. Особливо



це актуалізується в сучасних умовах посилення міжкраїнової інвестиційної активності та розвитку великих виробничо-інноваційних проектів. Сьогодні дуже важливо, щоб активний розвиток відносин, що відбувається в реальному секторі, поєднувався з пропорційними змінами у взаємодії фінансових ринків наших країн.

Література

1. Защита прав потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс] / отв. ред. Ю.Б.Фогельсон. – М. : Норма : ИНФРА-М, 2009. – Режим доступа: <www.hse.ru/data/2010/06/08/1219659049/vvedenie.pdf>.
2. Как банки будут завоевывать доверие вкладчиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.sib.adme.ru/nomosbank/kak-banki-budut-zavoevyvat-doverie-vkladchikov-8242/>.
3. Доверие к банковской системе и фондовому рынку: больше всего банкам доверяют на Дальнем Востоке и ЦФО, меньше всего – в Поволжье [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.rumetrika.rambler.ru/review/2/3921>.
4. Фаляхов В. Кризис доверия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.gazeta.ru/financial/2010/02/26/3330272.shtml>.
5. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.cbr.ru>.
6. Инвестгазета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.investgazeta.net/finansy/dom-dlja-milliona-159945>.
7. Результати опитування населення України щодо ставлення до пенсійного забезпечення та пенсійної реформи [Електронний ресурс] // Суспільство і соціальна політика. – Доступний з: <www.ukrsocium.com/novini/susplstvo/2524-2010-07-23-12-32-22>.
8. ВОО "Защиты прав потребителей финансовых услуг" о результатах обращений за сентябрь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.express-release.com/release/28658>.
9. МIRONENKO В. Крупнейшие уголовные дела против банкиров [Электронный ресурс] // Инвестгазета. – 2010 г. – № 41. – 20 октября. – Режим доступа: <www.investgazeta.net/finansy/krupnejshie-ugolovnye-dela-protiv-bankirov-159975>.
10. Защита прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг – предварительные итоги 2009 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.rosпотреbnadzor.ru/press_center/press/16003>.
11. K2Knews [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.k2kapital.com/news/comments/339920/>.
12. Новый регион 2 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.nr2.ru/moscow/303360.html>.
13. Финансовая культура: испытание кризисом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.irfr.ru/workdir/files/finlikbez_fommmvb08.pdf>.
14. Внесены изменения в закон "О банках банковской деятельности" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.news.kremlin.ru/news/6876>.
15. Медведев подписал закон, обязывающий банки указывать комиссию на чеках банкоматов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <interfax.ru/news.asp?id=143704>.

*Надійшла в редакцію
12.11.2010 р.*

