

Е.В. Богданова

СТРУКТУРА ДОВЕРИЯ В ОТНОШЕНИЯХ «КЛИЕНТ-БАНК»

В статье ставится проблема использования категории доверия при описании экономических отношений, в частности, между клиентами и банками. В качестве аппарата анализа предлагается использование структуры доверия, предложенной П.Штомпкой. Основное внимание обращается на анализ воспринимаемой клиентами надежности банка как первичного объекта доверия, а также роль вторичных объектов в формировании доверительных ожиданий по отношению к финансовому институту. Подчеркивается необходимость реализации доверительных ожиданий в поручении банку финансовых средств как индикатора доверия.

Доверие в последнее время стало одним из наиболее часто используемых понятий при описании социальных и экономических отношений в современной России. Опросы общественного мнения измеряют доверие по отношению к различным институтам общества; в качестве одной из стратегических целей реформирования банковской системы выделяется «восстановление и укрепление доверия к российской банковской системе со стороны инвесторов, в том числе иностранных, и вкладчиков, в первую очередь, населения» (Концептуальные вопросы ... 2001). Таким образом, возникает проблема исследования доверия в банковской сфере — действительно ли это та категория, с помощью которой мы можем описывать отношения клиентов и банков, или это понятие в сфере экономических отношений получает другое содержание и объяснение? В качестве варианта анализа феномена в данной статье предлагается рассмотрение его структуры, которая может стать основой для концептуализации и эмпирического исследования понятия доверия*. Анализ структуры доверия показывает, что российская банковская система в силу объективных обстоятельств не может рассматриваться и восприниматься как надежная, тем не менее, сохраняется реализация в действии ожиданий, которые не являются доверительными. В связи с этим выделяются вторичные объекты доверия, в отношении которых формируются доверительные ожидания.

Проблема определения понятия «доверие»

* Некоторые результаты исследования автором доверия банкам со стороны частных вкладчиков представлены в (Bogdanova 2004).

Доверие рассматривается в качестве явления, присущего современному обществу и имеющего сложные взаимоотношения с концепцией времени и, прежде всего, с будущим (Luhmann 1979). В традиционном обществе отношение к будущему строилось на основании узнаваемости — события периодически повторялись и возможность точного предсказания результатов действия была высокой. Доверие в этом случае связывалось с опасностью. С возникновением более сложных и более опосредованных общественных отношений вероятность непредсказуемых последствий значительно выросла, в результате чего активность индивидов оказалась под угрозой их неспособности действовать в ситуации неопределенности. Проявить доверие означает принять будущее, перенести его в настоящее и действовать таким образом, как будто оно определено. Поэтому в современном обществе доверие становится механизмом снижения сложности (Luhmann 1979). Одновременно доверие начинает соотноситься не с понятием опасности, как в традиционном обществе, а с понятием риска. Риск также предполагает опасность, однако в данном случае важным является то, что в современном обществе человек часто рискует и тем самым подвергает себя опасности, не осознавая этого (Giddens 1991; Бек 2000).

Один из основных дискуссионных вопросов — разделение доверия на межличностное и социальное*. Социальное доверие рассматривается как производное от личного, эта позиция обосновывается тем, что за любыми социальными объектами всегда стоят акторы, по отношению к которым мы и проявляем свое доверие, и что все социальное взаимодействие встроено в межличностные отношения (Giddens 1991; Sztompka 1999; Granovetter 1985). С другой стороны, ряд исследователей приводят примеры социального доверия, в которых достаточно сложно свести его к межличностному, поскольку уровень опосредованности взаимодействия слишком велик или потому, что доверие возникает по отношению к системе в целом, несводимой к ее элементам (Shapiro 1987; Экономика и социология доверия 2004). Такой подход к доверию часто предполагает рассмотрение общества как системы и рассматриваемого нами понятия как системного доверия — «веры в бесперебойное функционирование таких систем, как экономика, наука или политика» (Экономика и социология доверия 2004: 79). Доверие посредническим организациям также изучается в этом направлении. Функционируя в современном обществе, они также выполняют функцию снижения сложности. «Специфика доверия посредническим организациям состоит в том, что они создают и распространяют информацию, которая не может быть проверена воспринимающими ее людьми в силу отсутствия у них необходимого опыта и недостатка данных» (Shapiro 1987: 629).

Суть доверия в данном случае заключается в том, что люди обменивают реальные ценности на не обладающие этими характеристиками обещания возможной выгоды. При этом организации подвержены постоянному влиянию противоречивых требований, вызванных различными ролевыми идентичностями. Так, с одной стороны, банк имеет определенные обязательства по отношению к клиентам, но в то же время он может быть заинтересован в том, чтобы не сообщать им о своих финансовых трудностях, чтобы предотвратить массовое изъятие вкладов и свое банкротство. По-прежнему находясь в ситуации неопределенности, клиенты вырабатывают различные стратегии преодоления возможного риска.

* Более подробное описание этой дискуссии можно найти в работе коллективной монографии (Экономика и социология доверия 2004). Авторы монографии дают также возможность познакомиться с основными подходами к рассмотрению общественной природы доверия, содержанием его экономических и социальных функций, сущностью трансформации доверия, в частности, в современном российском обществе.

Сьюзан Шапиро (Shapiro 1987) выделяет четыре основных варианта подобных стратегий, которые, на наш взгляд, вполне могут быть рассмотрены в качестве стратегий клиентов российских банков. Первый способ — ограничение участия в посреднических организациях. В этом случае население предпочитает вкладывать средства, например, в недвижимость, делать крупные покупки или хранить деньги в наличной валюте на руках. Снижение чувствительности к нарушению доверия может быть достигнуто также путем распределения риска. Клиенты могут выбирать как различные формы сбережений или типы вкладов, так и различные банки. В качестве третьего способа выделяется персонализация посреднических отношений путем включения их в социальные отношения*. Она может проявляться в том, что определяющим при выборе банка становится факт знакомства с кем-то из сотрудников банка или личное к ним отношение. Так, например, управляющий банком может стать харизматической личностью, по отношению к которой и будет проявляться доверие**. Четвертая стратегия — контракт, с помощью которого клиенты могут контролировать поведение тех, кто действует по их поручению. Несмотря на то, что эта стратегия представляется наиболее разумной при построении отношений с банком, она не является успешной, так как выполнение контрактов не гарантируется. Все эти стратегии, как будет показано ниже, основываются на различных элементах, входящих в анализируемое нами понятие доверия.

Непредсказуемость, неопределенность и риск — понятия, лежащие в основе определения доверия. Петр Штомпка предлагает определить его как «ставку на случайные, непредсказуемые действия других» (Sztompka 1999: 25). «Решающим в определении доверия является условие того, что проверить действия окружающих невозможно. Если это возможно до того, как действия произойдут, и до того, как я осуществлю свое собственное действие, слово “доверие” теряет смысл» (Dasgupta 1988: 51).

Состояние развития финансовых институтов современной России как нельзя лучше описывается данной концепцией. В советский период существовал лишь один банк, что характеризовало традиционное отношение к нему: он был хорошо узнаваем и предсказуем. В начале 1990-х гг. в России была создана банковская система нового типа, взаимодействие с которой требовало навыков и знаний, которыми население не обладало, и это создало ситуацию неопределенности. Дальнейший ход ее развития — сменяющие друг друга финансовые кризисы — также не способствовал тому, чтобы уровень неопределенности снизился. Для принятия решения о финансовых вложениях необходима информация о качестве потенциального инструмента — банка, которая в большинстве случаев недоступна. Несмотря на это, банки продолжают функционировать и привлекать новых клиентов. Период, последовавший за кризисом августа 1998 г., показал, что, несмотря на падение объемов, операции по вкладам физических лиц продолжают, сбережения населения в виде банковских вкладов растут. В рамках обсуждения этих процессов анализ категории доверия становится частью широкой дискуссии по проблемам частных сбережений при довольно слабом объяснении данного термина и обосновании возможности его использования в экономическом поведении.

Концептуализация понятия «доверие» в рамках изучения поведения вкладчиков банков

* Данная стратегия основывается на теории Марка Грановеттера (Granovetter 1985) о включенности экономического действия в социальную структуру.

** Известный пример такого доверия — история с вкладчиками финансовых пирамид, а именно АО «МММ», руководитель которого С. Мавроди на определенном этапе олицетворял собой компанию и доверие проявлялось именно по отношению к нему (Кузина 1999).

Как уже отмечалось, концептуализацию понятия «доверие» можно провести путем выделения его структуры, что позволит в дальнейшем разработать надежный инструментарий для экспериментального исследования доверия.

На основании теоретического анализа понятия представляется возможным выделить, вслед за П. Штомпкой, двух основных компонентов в структуре доверия: доверительных ожиданий и реализации в действии. Ожидания понимаются нами как «значения, которые приписываются участниками себе и другим в процессе принятия решения о том, какие действия и реакции рационально эффективны, а также эмоционально и морально подходящи» (Barber 1983: 9). В наших ожиданиях содержится предполагаемый результат взаимодействия, а также его оценка с точки зрения полезности и приемлемости. В таком случае доверительными становятся ожидания желаемых результатов предполагаемого или текущего взаимодействия. «Все социальное взаимодействие является бесконечным процессом действия на основании ожиданий, которые частично являются когнитивными, частично эмоциональными и частично моральными» (Barber 1983: 9). При этом действие на основе ожиданий становится необходимым условием для того, чтобы можно было говорить о доверии. «Доверие есть нечто большее, чем созерцательное рассмотрение будущих возможностей. Мы должны активно вести себя по отношению к будущему, совершая определенное действие, имеющее, по крайней мере частично, неопределенные и непредсказуемые последствия» (Sztompka 1999: 25). Нашей дальнейшей задачей становится анализ формирования характера доверительных ожиданий и их реализации в действии в одной из проблематичных сфер экономической жизни современной России — банковской системе, а именно анализ доверительных ожиданий и поведения частных вкладчиков банков. В рамках изучения проблемы размещения частных депозитов понятие доверия возникает на этапе анализа решения о распределении дохода. Банк является последним элементом цепочки «Национальная экономика — Финансово-кредитная система — Банковская система — Банк»*.

Надежность национальной экономики и финансово-кредитной системы оценивается на самом абстрактном уровне: если они характеризуются нестабильностью и частыми кризисами, вероятность формирования доверительных ожиданий относительно них снижается. Свойства этих систем становятся содержанием контекста, влияющего на воспринимаемую надежность менее абстрактного объекта доверия — банковской системы.

Если все же решение о сбережении принято (т. е. сформировались доверительные ожидания относительно перечисленных систем), то возникает проблема выбора формы его хранения. «На данном этапе принимается решение об инвестировании, т. е. о вложении денег в финансовые инструменты (акции, облигации и другие ценные бумаги, выпущенные частными компаниями или государством, а также в объекты тезаврации, банковские депозиты) (Бояркина, Малышева 1998: 23). Если принимается решение о сбережении в форме банковского депозита, мы сталкиваемся с **первичным для нашего анализа объектом доверия** — отдельными банками.

По отношению к конкретному банку формируются ожидания, имеющие характер доверительных, если этот банк представляется надежным. Подобные ожидания являются необходимым, но не достаточным, как отмечалось выше, условием для того, чтобы мы могли

* К.-У. Хельман, например, предлагает нам идти от еще большего уровня абстракции, говоря о многомерности системного доверия в целом. «Если человек недостаточно или абсолютно не доверяет правовой или экономической системе, то вряд ли можно ожидать от него доверия политической системе. <...> Доверие к определенной функциональной системе оправданно только в том случае, если оказанное раньше другим функциональным системам доверие не было разрушено» (Экономика и социология доверия 2004: 81).

говорить о доверии по отношению к банку. Эти ожидания всегда должны быть реализованы в поведении, которое в нашем случае выражается в открытии и обслуживании вклада в банке*.

Доверительные ожидания и их формирование

Основу доверительных ожиданий составляет оценка объекта доверия как надежного. Она складывается на основании трех основных источников: воспринимаемой надежности объекта доверия (т. е. свойств этого объекта), доверчивости агента и культуры доверия (Sztompka 1999). Исследование доверчивости и ее оснований, как правило, относится к области психологических исследований. Культура доверия заключается в формировании определенных культурных норм и правил, которые способствуют повышению уровня взаимного доверия в обществе. Эти темы требуют особого рассмотрения. В данной статье остановимся на анализе воспринимаемой надежности объекта доверия.

Информация, которую мы используем при ее оценке, относится к двум различным категориям: это некоторые качества, присущие собственно объекту доверия (честность или эффективность), а также контекст, в котором действует объект доверия, т. е. внешние влияния, способные изменить его надежность. Таким образом, мы можем говорить о первичной и выводимой надежности. Как мы уже отметили, объектом первичной надежности в нашем случае выступает конкретный банк. В качестве оснований для ее формирования Петр Штомпка выделяет три фактора: репутацию, исполнение и презентацию (Sztompka 1999: 71).

Репутация напрямую связана с прошлым опытом. Люди или социальные объекты (институты, организации, режимы), относительно которых мы рассматриваем вопрос о доверии, существовали вокруг нас какое-то время. Поэтому нам могут быть известны все случаи нарушения или подтверждения доверия с их стороны. Мы получаем эту информацию из различных источников, которые становятся вторичными объектами доверия. Подобные вторичные объекты создают так называемую репутационную связь между первичным объектом доверия и его субъектом (Klein 1997), они участвуют, наравне с личным опытом, в формировании «опыта второго порядка» (Dodd 1994: 138). Как показывает Штомпка, существует одна важная характеристика, которая влияет на оценку репутации — это последовательность и целостность прошлых поступков, которая делает ситуацию взаимодействия предсказуемой: «то, что мы имеем в виду, когда говорим о зависимости от института» (Sztompka 1999).

В силу того, что в России большинство банков существуют не более 10 лет, в более выгодной ситуации оказываются бывшие государственные банки, имеющие долгую историю существования. С другой стороны, стабильность, выражающаяся в том, что банк продолжил функционирование после кризиса 1998 г., в некоторой степени служит заменой продолжительности взаимодействия и также влияет на формирование положительной репутации банка. Эта характеристика оценивается клиентами на основе информации, которая становится доступной как на личном опыте, так и благодаря другим источникам, роль которых будет рассмотрена ниже.

По результатам опроса ВЦИОМ, проведенного в Москве с начала 1998 года и проанализированного в рамках проблемы асимметричности информации на рынке частных сбережений в России, С. Авдашева и А. Яковлев (Avdasheva, Yakovlev 2000) показывают, что при принятии решения о сбережении большую важность для российских домохозяйств имеет

* Реализация может выражаться также в использовании индивидуального сейфа, покупке векселей или ценных бумаг, а также системы денежных переводов, однако в данной статье внимание уделено прежде всего реализации в форме открытия вклада.

репутация банка. Эта позиция основывается на опыте кризиса «финансовых пирамид» в 1994 году. В то же время, авторы отмечают, что при оценке репутации лишь клиенты частных коммерческих банков стараются получить и интерпретировать информацию об их деятельности, в то время как для клиентов Сбербанка решающим оказывается гарантирование вкладов государством.

Исполнение представляет собой события настоящего, непосредственно получаемые результаты. Этот фактор рассматривается в качестве менее надежного, чем репутация, «так как он не позволяет определить поведение и поступок как типичный, характерный» (Sztompka 1999). Если доверие основывается только на оценке текущих событий, оно сопровождается булышим риском. Исполнение банками своих функций тесно связано с ожиданиями технической компетентности. Так как мы имеем дело со сложным социальным объектом, при его оценке необходимо привлечение специального знания. Здесь также можно отметить выделяемое авторами доверие ролям, «которые индивиды играют в организациях, независимо от личности носителя одной и той же роли в разных организациях» (Экономика и социология доверия 2004: 80). В то же время, суждения о технической компетентности могут строиться также на основании личного опыта взаимодействия с банком. Если клиента не устраивает то, что банк периодически отказывает в выплате наличных со счета, на основании этого он может сделать вывод о его финансовой несостоятельности. Однако предложенный пример в большей степени относится к третьей характеристике, на основании которой делается вывод о надежности объекта доверия.

К фактору **презентации** относятся некоторые внешние качества объекта доверия, на основании которых делаются выводы о его надежности. Данный фактор в большей степени оказывает эмоциональное воздействие. В отношении институтов это качества, проявляющиеся через сотрудников, в основном непосредственно работающих с клиентами, а также через внешний вид помещений. Сюда мы можем отнести и рекламное воздействие, которое в самом начале развития банковской системы являлось практически единственным способом демонстрации качества банковских услуг и надежности банка клиентам, не обладающим специальным знанием и не имеющим возможности получить информацию относительно репутации вновь созданных банков (Avdasheva, Yakovlev 2000: 178).

Воспринимаемая надежность объекта и формирующиеся на ее основе ожидания определяют характер второй составляющей доверия — реализации через действие.

Реализация доверительных ожиданий

Степень и характер реализации в действии зависит от шести условий: 1) последствий, которые будет иметь для нас действие, совершенное на основе доверительного ожидания; 2) длительности отношений, в которые мы вступаем на основании доверия; 3) возможности прекращения реализации как противоположности необратимости решения; 4) степени риска; 5) наличия или отсутствия страховки или других гарантий относительно потерь в случае нарушения доверия; 6) ценности предмета доверия (Sztompka 1999: 28).

Открывая счет, вкладчик оценивает перечисленные условия. В качестве ожидаемого результата действий выступает получение процентов по вкладу, сохранение денег и получение банковских продуктов, удобных для него (такими продуктами становятся пластиковые карты, возможность оплаты коммунальных и других видов платежей непосредственно со счета, а также денежные переводы). Степень реализации в данном случае увеличивается с ростом числа используемых банковских продуктов или объема вклада.

Длительность отношений различается в зависимости от типа вклада, — это может быть вклад «до востребования» с ежемесячным начислением процентов или срочный депозит, размещаемый на фиксированный срок. Это условие тесно связано со следующим, а именно

возможностью прекращения реализации, так как вклад «до востребования» предполагает, что клиент имеет возможность снять свои деньги с начисленными за прошедший период процентами в любое время. В случае же с использованием срочных депозитов вклад не может быть изъят до истечения определенного срока (или, если это все же возможно, банк не выплачивает проценты по этому вкладу). В сочетании с воспринимаемой степенью риска, которая зависит от экономической и политической ситуации в стране в момент открытия вклада, эти факторы могут повлиять как на повышение, так и на понижение степени реализации. На нее также влияют наличие гарантий или страхования частных вкладов.

Согласно теории рационального выбора, одним из условий принятия потенциальным клиентом решения обратиться в банк является наличие информации, достаточной для рациональной оценки ситуации, а базовыми переменными, определяющими поведение индивидов, становятся ожидаемая ценность и ожидаемая вероятность результата взаимодействия. Но, как уже отмечалось, для рынка сбережений домохозяйств характерны две основные проблемы: «(а) ограниченность доступа потенциальных клиентов к информации о реальном финансовом состоянии и политике банков; (б) неспособность большинства частных вкладчиков адекватно интерпретировать доступную информацию» (Авдашева, Яковлев 1998: 42). Ценность взаимодействия клиента с банком, — получение прибыли по вкладу, т. е. доходности, должна оцениваться не только на основании предлагаемой процентной ставки, но и с учетом уровня инфляции потребительских цен. В настоящий момент доходность рублевых депозитов частных лиц является отрицательной. Вероятность желаемого результата, надежность в данном случае соотносится с понятием риска. «Риск — это ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неуспеха, т. е. деятельности, предпринимаемой в расчете на удачу в условиях неопределенности» (Бояркина, Мальшева 1998: 30). Условия неопределенности создаются, прежде всего, отсутствием системы гарантирования частных вкладов. В своем рассмотрении возможностей применения теории рационального выбора Джордж Хоманс отмечает, что ее основным недостатком становится то, что «теория [рационального выбора — *Е. Б.*] не рассматривает систематически исторические изменения в поведении человека, с его/ее прошлым опытом достижения ценности и успешности взаимодействия и с условиями, сопутствовавшими этому. Она также не уделяет большого внимания эмоциям, возможно, рассматривая их как изначально иррациональные» (Homans 1990: 79).

Таким образом, мы приходим к парадоксу современной банковской системы России: в ситуации, когда объект объективно не является надежным, доверие по отношению к нему все равно проявляется. Возникает следующий вопрос: основана ли эта реализация на доверительных ожиданиях, или это действия, вызванные исключительно необходимостью? Если мы все же говорим о наличии доверительных ожиданий, каковы тогда факторы, влияющие на их формирование?

Отвечая на первый вопрос, отметим, что предмет нашего анализа, а именно, доверие вкладчиков, не может быть полностью сведен к рассмотрению факторов, вынудивших человека открыть вклад в банке «из необходимости». Открытие депозита практически всегда (кроме случаев с зарплатными проектами, которые нами не рассматриваются в качестве вкладных операций) является самостоятельным решением. Соответственно, мы должны рассматривать наличие вклада как проявление доверия по отношению к банку. Тогда необходимо разрешить противоречие между невозможностью формирования доверительных ожиданий на основании воспринимаемой надежности банка и наличием реализации в действии как показателя доверия. Одним из возможных предположений становится то, что

доверительные ожидания формируются по отношению к объекту доверия опосредованно, через некие **вторичные объекты**. Схематически структура доверия представлена в табл. 1.

Таблица 1.
Структура доверия (по П. Штомпке)

Доверительные ожидания		Доверие		
		Реализация в действии (открытие и сохранение вклада в банке)		
Свойства окружающего контекста	Свойства первичного объекта доверия 1. Воспринимаемая надежность объекта доверия -репутация -исполнение -презентация 2. Доверчивость агента 3. Культура доверия	Свойства вторичных объектов доверия	Условия, определяющие реализацию	степень
			- последствия взаимодействия - длительность взаимодействия - возможность его прекращения - степень риска - наличие гарантий - ценность предмета доверия	

Вторичные объекты доверия и их роль в поведении вкладчиков банков

При высоком уровне риска вложений необходимо наличие других факторов (помимо качеств самого банка), которые субъективно или объективно снижают его в сознании вкладчика и повышают надежность. Таким образом, в процессе проявления и оправдания доверия первичным объектам (то есть доверие, включающее ожидания и реализацию по отношению к банкам), возникают вторичные объекты доверия, в которые входят «сигналы второго уровня» — свидетельства экспертов, надежных источников, относящиеся к надежности объектов, которым мы предполагаем доверить что-либо, а также «силы/посредники ответственности», обеспечивающие заслуживающее доверия поведение (Sztompka 1999: 46–47).

Как уже отмечалось, обращение к ним происходит в ситуации, когда у вкладчика недостаточно информации или навыков для того, чтобы вынести самостоятельное суждение о надежности банка. В качестве вторичных факторов, влияющих на формирование доверия населения к различным финансовым институтам, выделяются, например, коллективные представления, формирующиеся в публичном общении и в приватной сфере (Кузина 1999). Первое связано со средствами массовой информации и коммуникации, вторая в сильной степени связана с личным опытом, а также мнением друзей и знакомых. На основе сформированных представлений о компании, являющейся потенциальным объектом для инвестиций, и о ситуации в целом, «возникает система индикаторов риска и благополучия, а также определяется круг информационных источников, заслуживающих доверия, и выстраивается стратегия действий» (Кузина 1999: 181). Влияние вторичных источников уже упоминалось нами при обсуждении репутации объекта доверия как одного из факторов, влияющих на формирование его воспринимаемой надежности. Вторичные источники доверия выступают одновременно как его носители (в случае, если они основывают свои суждения на личном опыте) и как объекты. Доверительные ожидания по отношению к ним

имеют такую же структуру, которая обсуждается нами по отношению к банкам. Основным становится ожидание того, что партнер по взаимодействию (т. е. вторичный объект доверия) заинтересован, прежде всего, в выгоде того, кто доверяет. Если в качестве вторичного объекта выступает мнение эксперта, то мы, прежде всего, принимаем во внимание его техническую компетентность, наличие информации. В любом случае подобный вторичный объект доверия становится носителем репутационной связи, о которой говорилось выше. Если доверительные ожидания формируются на основании информации, полученной от вторичных источников доверия, они формируются именно по отношению к ним. Лишь реализация в этом случае происходит по отношению к банку. В ходе дальнейшего взаимодействия могут сформироваться доверительные ожидания по отношению к нему, или будет прекращена реализация.

С помощью анализа представленных в данной работе элементов структуры доверия возможно подробное изучение этого явления, в частности, в отношениях банков и их клиентов, выходящее за рамки общей констатации уровня доверия банкам. Использование термина без учета его аналитической структуры не позволяет выделить специфику доверия в конкретной области отношений.

Литература

Авдашева С., Яковлев А. Влияние асимметрии информации на структуру российского рынка сбережений домохозяйств // Вопросы экономики. 1998. № 12. С. 32–45.

Бек У. Общество риска. На пути к другому модерну. М., 2000.

Бояркина М.В., Малышева М.В. Развитие рынка сбережений и финансовое поведение населения России в 1994 – 97 гг. // Вопросы социологии. 1998. Вып. 8. С. 22–39.

Концептуальные вопросы развития банковской системы Российской Федерации. 2001. <http://www.akm.ru/rus/monitoring/monitoring.htm>

Кузина О.Е. Формирование доверия в массовом инвестиционном поведении // Социологический журнал. 1999. № 1/2. С. 171–181.

Экономика и социология доверия / Ю. В. Веселов, Е. В. Капусткина, В. Н. Минаева и др.; под ред. Ю. В. Веселова. СПб.: Социол. об-во им. М. М. Ковалевского, 2004.

Avdasheva S., Yakovlev A. Asymmetric Information and the Russian Individual Savings Market // Post-Communist Economies. 2000. Volume 12. Issue 2. Pp. 165–185.

Barber B. The logic and limits of trust. New Brunswick, N.J.: Rutgers University Press, 1983.

Bogdanova E. The Problem of Trust in Client-Bank Relations: the Case of St-Petersburg Banks // Trust and Social Transformation: Theoretical approaches and empirical findings from Russia / H. Schrader (Ed.). Munster: LIT, 2004.

Dasgupta P. Trust as a Commodity // Trust: Making and Breaking Cooperative Relations / Ed. D/ Gambetta. Oxford: Blackwell, 1988. Pp. 49–93.

Dodd N. The Sociology of Money: Economics, Reason and Contemporary Society. Cambridge: Polity Press, 1994.

Giddens A. The Consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1991.

Granovetter M. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness // American Journal of Sociology. 1985. Vol. 91. Issue 3. Pp. 481–510.

Homans G.C. Rational-Choice Theory and Behavioral Psychology // Structures of Power and Constraint. Papers in honor of Peter M. Blau / Ed. Marshall W., Meyer Craig Calhoun, W. Richard Scott. Cambridge University Press, 1990. Pp. 77–91.

Klein D.B. Trust for Hire: Voluntary Remedies for Quality and Safety // Reputation: studies in the voluntary elicitation of good conduct / Ed. D.B. Klein. Ann Arbor: University of Michigan Press, 1997. Pp. 97–135.

Luhmann N. Trust; and Power // Two works by Niklas Luhmann. Chichester: Wiley, 1979.

Shapiro S.P. The Social Control of Impersonal Trust // American Journal of Sociology. 1987. Vol. 93. Issue 3. Pp. 623 – 658.

Sztompka P. Trust: a Sociological Theory. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.