

УДК 336.71

**А.И. СИНКЕВИЧ**

старший преподаватель кафедры банкинга и финансовых рынков  
Полесский государственный университет,  
г. Пинск, Республика Беларусь



Статья поступила 31 марта 2023 г.

**ОЦЕНКА ДОВЕРИЯ БАНКАМ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ:  
КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ И МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД**

*Целью* исследования является разработка подхода к оценке доверия банкам, основанного на объективных экономических показателях.

*Материалы и методы.* Информационной базой исследования являются статистические данные в открытых источниках, представленные Национальным банком, Министерством финансов Республики Беларусь. Применялись методы анализа и синтеза, сравнения, обобщения, индексный метод, графический метод.

*Результаты.* В статье показаны концепция и методический подход к количественной оценке уровня доверия банкам, в основу которой положен агрегированный показатель доверия, характеризующий основные аспекты деятельности банка: стабильность основной деятельности, приемлемость банковских продуктов для клиентов, надежность банков. Данный агрегированный показатель представляет собой интегральный индекс доверия, позволит дать обобщенную характеристику доверия в банковском секторе, в тоже время отразит масштаб произошедших изменений, их динамику.

*Заключение.* Материалы данной статьи позволяют сформировать представление о комплексе взаимосвязанных элементов, которые направлены на количественную оценку реальных действий клиентов, отражающих их доверие к банковскому сектору.

**Ключевые слова:** доверие, банк, индекс, банковский сектор, стабильность, надежность.

**SINKEVICH A.I.**

Post-Graduate Student of Banking and Financial Markets Department  
Polessky State University, Pinsk, Republic of Belarus

**ASSESSMENT OF TRUST IN BANKS OF THE REPUBLIC OF BELARUS:  
CONCEPTUAL AND METHODOLOGICAL APPROACH**

*The purpose of the study* is to develop a tool for assessing the confidence of banks based on objective economic indicators.

*Materials and methods.* The information base of the study is statistical data in open sources provided by the National Bank, the Ministry of Finance of the Republic of Belarus.

*Methods of analysis and synthesis, comparison, generalization, index method, graphical method* were used.

*Results.* The article shows the concept and methodological approaches to quantifying the level of trust in banks, which is based on an aggregated confidence indicator that characterizes the main aspects of the bank's activities: the stability of the core business, the acceptability of banking products for customers, the reliability of banks. This aggregated indicator is an integral confidence index, which will allow us to give a generalized characteristic of confidence in the banking sector, at the same time it will reflect the scale of the changes that have occurred, their dynamics.

**Keywords:** *trust, bank, index, banking sector, stability, reliability.*

**Введение.** Важнейшим условием функционирования банковского сектора Республики Беларусь является взаимное доверие между всеми участниками взаимоотношений. Вопросы доверия клиентов и банков отражены в Стратегии повышения доверия к национальной валюте до 2035 года, соответствуют основам институционального развития Национального банка Республики Беларусь на 2021–2023 годы, Картам основных задач Национального банка (2021–2023 гг.), приоритетным направлениям исследований Национального банка на 2021 – 2023 годы [1]. В последние несколько лет в банковском секторе Республики Беларусь проводится активная деятельность, направленная на повышение доверия потребителей банковских продуктов.

Так, Национальный банк поддерживает стабильность макроэкономических показателей, осуществляет банковский надзор за деятельностью кредитных учреждений, обеспечивает функционирование системы гарантирования возврата депозитов физических лиц, реализует информационно-коммуникационную политику, проводит мониторинг недобросовестных практик банков, способствует повышению уровня финансовой грамотности населения, строит систему защиты прав потребителей банковских продуктов. В свою очередь коммерческие банки реализуют программы лояльности, усиливают кибербезопасность транзакций, осуществляют социально-ответственную деятельность, развивают свой кадровый потенциал, транслируют позитивный информационный поток, следуют заявленной миссии и ценностям, развивают прозрачность своей деятельности.

Перечисленные мероприятия являются фундаментальными элементами при построении доверительных отношений между банками и клиентами. Вместе с тем любая деятельность должна получать соответствующую оценку, которая позволит выявить степень достижения целей реализуемых мероприятий в части доверия и оценить причины, оказавшие влияние его утрату, или напротив, на его повышение. Основной задачей оценки эффективности вышеназванных проводимых мероприятий ставится разработка подходов к оценке доверия банковскому сектору, бази-

рующихся на количественном методе оценки с использованием экономических показателей.

**Основная часть.** В основу разработанного подхода количественной оценки уровня доверия банкам положен агрегированный показатель доверия, характеризующий ключевые точки деятельности банка: стабильность основной деятельности, приемлемость банковских продуктов для клиентов, надежность банков. Данный агрегированный показатель представляет собой интегральный индекс доверия, предполагающий конвергенцию рационального и институционального подходов в его оценке, и отражает двойственность процесса формирования взаимного доверия между банками и их клиентами. Расчет интегрального индекса базируется на основе комплекса экономических прокси-показателей. Индекс позволит дать обобщенную характеристику доверия в банковском секторе, в то же время отразит масштаб произошедших изменений, их динамику. Путем сравнения двух ситуаций в динамике индекс позволит оценивать достигнутый уровень развития доверия, либо отобразить специфическое его состояние, и станет основой для принятия соответствующих управленческих решений.

Концептуально оценка уровня доверия банкам состоит из трех этапов. **На первом этапе** разработанного подхода проводится расчет трех индивидуальных индексов, определенных в соответствии с ключевыми направлениями деятельности банков: стабильность основной деятельности, приемлемость банковских продуктов для клиентов, надежность банков.

Одной из задач расчета индивидуальных индексов является обоснование значимости отдельных прокси-показателей, свидетельствующих о доверии банкам. Для решения данной задачи был проведен опрос экспертов, имеющих отношение к функционированию банковского сектора Республики Беларусь. На основе обработки и систематизации их мнений был получен набор прокси-показателей, используемых для оценки уровня доверия банкам. Главным условием набора данных показателей является регулярное наличие статистических данных по ним (либо для их расчета) и доступность к ним в от-

крытых источниках. Совокупность прокси-показателей и источники получения данных в одинаковых временных интервалах по ним представлены в таблице 1.

Приведем обоснование прокси-показателей, используемых для количественной оценки уровня доверия банкам:

1. Результатом эффективной реализации клиентской политики является рост клиентской базы банков. Специфика банковской деятельности состоит в том, что ключевую

роль в процессе ее осуществления играет доверие розничных клиентов банков. В связи с этим важным моментом при формировании принципов корпоративного поведения банка является необходимость поддержания устойчивых, доверительных взаимоотношений с розничными клиентами банка, возможных при условии соблюдения правовых норм и постоянного анализа инструментов обслуживания клиентов, к которым в первую очередь относятся стандартные банковские операции.

Таблица 1. – Прокси-показатели, используемые для оценки уровня доверия банкам

№	Прокси-показатели	Условное обозначение	Источник фактических данных для расчета
<b>Прокси-показатели стабильности основной деятельности</b>			
1	Темп роста количества вкладчиков банков	C1	Статистический бюллетень Национального банка <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a> Принцип ”Знай своего клиента“ <a href="https://www.nbrb.by/publications/kyc">https://www.nbrb.by/publications/kyc</a>
2	Темп роста объемов депозитов	C2	Статистический бюллетень Национального банка <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a> Принцип ”Знай своего клиента“ <a href="https://www.nbrb.by/publications/kyc">https://www.nbrb.by/publications/kyc</a>
3	Темп роста розничного кредитного портфеля	C3	Статистический бюллетень Национального банка <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a>
4	Темп роста долговых ценных бумаг банков	C4	Статистический бюллетень <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a> Отчет Министерства финансов (Департамент по ценным бумагам) <a href="https://minfin.gov.by/ru/securities_department/bond_issues/">https://minfin.gov.by/ru/securities_department/bond_issues/</a>
<b>Прокси-показатели приемлемости банковских продуктов для клиентов</b>			
5	Темп роста безналичных операций с использованием банковских платежных карточек	П1	Статистический бюллетень Национального банка <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a> Основные показатели развития рынка банковских платежных карточек в Республике Беларусь <a href="https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state_of_the_market_of_bank_payment_cards">https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state_of_the_market_of_bank_payment_cards</a>
6	Темп роста открытых электронных кошельков, по которым возможно совершение операций	П2	Основные показатели развития рынка электронных денег в Республике Беларусь <a href="https://www.nbrb.by/payment/e-money">https://www.nbrb.by/payment/e-money</a>
<b>Прокси-показатели надежности банка(ов)</b>			
7	Темп роста прибыли банка(ов)	H1	Статистический бюллетень Национального банка <a href="https://www.nbrb.by/publications/bulletin">https://www.nbrb.by/publications/bulletin</a>
8	Темп роста собственного капитала банка(ов)	H2	Обзор деятельности и характеристика устойчивости функционирования банков Республики Беларусь <a href="https://www.nbrb.by/publications/banksector">https://www.nbrb.by/publications/banksector</a>

Примечание – Разработка автора на основе [2, 3, 4, 5, 6, 7]

Развитие клиентской базы вкладчиков банков является актуальной задачей, поскольку расширение клиентов является основой для выведения деятельности банков на новый уровень и позволит добиться планируемых результатов. Приток вкладчиков нацелен на обеспечение высокой надежности деятельности банка, его ликвидности, в том числе снижение репутационного риска [3].

2. Рост объема депозитов. Сбережения частных клиентов банков, доверяющих свои денежные средства кредитным учреждениям, выступают в качестве важнейшего источника финансовых ресурсов для инновационного развития национальной экономики. Приток сбережений в банковский сектор является фактом реализации доверия клиентов банкам, обеспечивает трансформацию сбережений в инвестиционный ресурс экономики, приводит к росту объемов производств и повышению благосостояния граждан [3].

3. Важным результатом проявления доверия банкам является рост объемов розничного кредитного портфеля. Так, выражая доверие, клиенты обращают внимание на честность, убеждающую их в том, что они не будут введены в заблуждение либо дезинформированы на всех стадиях кредитного процесса. В случае же возникновения спорных ситуаций частные клиенты проявляют доверие к защите государственной власти, которая не только не нарушит ход кредитных операций, но и окажет помощь. Законодательные основы, честность, безупречное исполнение договоров, порядок судопроизводства и взыскания задолженности расцениваются как нравственные основания доверия клиентов [3].

4. Эмиссия банками долговых ценных бумаг является важной составляющей сберегательного бизнеса, позволяет обеспечить привлечение и долгосрочных ресурсов. Выпуск данного вида ценных бумаг для банков означает выход на более высокий уровень и повышает его инвестиционную привлекательность. Данный инструмент финансирования могут себе позволить банки только с высоким потенциалом доверия как розничных, так и корпоративных клиентов [4].

5. Транзакционная активность при использовании инструментов расчетов характеризует проявление цифрового доверия. Цифровое доверие к деятельности банков определяется как уверенность клиентов в способно-

сти цифровых систем, технологий и процессов создавать безопасный цифровой мир и обеспечить сохранность денежных средств при проведении безналичных операций. Диджитализация банковских процессов и сервисов постепенно расширяется на все социальные классы и возрастные группы клиентов банков. Все больше клиентов открывает для себя возможности цифрового банковского обслуживания, благодаря чему они лучше информированы и более эффективно получают необходимые банковские продукты и услуги. Кроме того, поколение консервативных клиентов будет постепенно переходить в категорию продвинутых клиентов, чтобы на условиях безопасности в полной мере удовлетворять свои транзакционные потребности [5].

6. Электронные деньги, как средство платежа в совокупности упорядоченных определенных образом нулей/единиц и объединяющих информацию о пользователях и его цифровых удостоверениях, лежат в основе функционирования электронных платежных систем. Факт использования электронных денег в транзакциях клиентов обозначает доверие электронным платежным системам, которое характеризуется прозрачностью схемы работы платежной системы, гарантиями конфиденциальности работы, возможностью автономного и безопасного хранения данных о лицевом счете и денежных остатках, устойчивостью работы банков в условиях кибератак и т.п. Клиенты, использующие электронные деньги, проявляют, таким образом, доверие к банкам, которые инвестируют в цифровые технологии с целью удовлетворения потребностей клиентов и поддерживают стабильность работы электронных платежных систем [6].

7. Доверие в банковском секторе является экономическим драйвером, оказывая влияние на скорость транзакций и издержки банков. При снижении доверия скорость транзакций замедляется, банковские продукты сложнее продать, следовательно – повышаются издержки, и банковские продукты становятся дороже. При наличии доверия клиентов банков проще вернуть и побудить их к повторным сделкам. Кроме того, количество лояльных клиентов можно увеличить за счет их положительных отзывов о банке, а выбор банка новым потенциальным клиентом по рекомендации реального является индикатором

ром доверия. Если банк могут рекомендовать, следовательно, доверие можно перенести и на новых клиентов, привлечение которых обойдется банку дешевле, нежели привлечение клиентов, которые начинают взаимодействовать с конкретным банком впервые. Таким клиентам банк с наименьшими затратами реализует релевантные продукты и услуги, которые позволят банку получать определенные виды доходов. Таким образом, уровень прибыли банков, которая формируется исходя из потоков доходов и расходов от различных направлений банковской деятельности, является показателем проявления доверия со стороны розничных и корпоративных клиентов [7].

8. Увеличение собственного капитала банка является позитивным фактором и свидетельствует о повышении его финансовой устойчивости. Рост собственного капитала может происходить:

- за счет увеличения уставного капитала, в формировании которого главную роль играет доверие акционеров банка;

- за счет накопленного капитала, который характеризуется результатами деятельности банка с точки зрения прибыльности операций с клиентами, проявляющими доверие данному банку [7].

Приведенные в таблице 1 прокси-показатели, по нашему мнению, в наибольшей степени характеризуют уровень доверия банкам. В качестве источников фактических данных по каждому прокси-показателю могут быть использованы как вышеназванные ресурсы по оценке уровня доверия всему сектору, так и годовая отчетность отдельного банка при необходимости определения уровня доверия конкретному кредитному учреждению. Наиболее подходящей формой для расчета индивидуальных индексов является темповая, отражающая динамику изменения величины каждого прокси-показателя за определенный временной интервал.

Построение каждого индивидуального индекса доверия определяется по формуле 1:

$$\text{Индивидуальный индекс доверия банкам} = \sum \left( \frac{\text{Прокси-показатель доверия } n}{\text{Прокси-показатель доверия } n-1} \right) \times \text{вес} \quad (1)$$

**На втором этапе** оценки доверия банкам необходимым элементом расчета индивидуальных индексов является применение весо-

вых коэффициентов, учитывающих степень важности каждого прокси-показателя. Порядок расчета весовых коэффициентов [12], используемых при расчете индивидуальных индексов, опирается на результаты экспертного опроса, и осуществляется по формуле 2:

$$\text{Весовой коэффициент прокси-показателя} = \frac{\text{Сумма баллов экспертов по } i\text{-тому прокси-показателю}}{\text{Общая сумма баллов экспертов}} \quad (2)$$

Полученные прокси-показатели доверия банкам, а также весовые коэффициенты позволяют рассчитать индивидуальные индексы доверия банкам с использованием фактических данных: индекса стабильности основной деятельности банков; индекса приемлемости банковских продуктов для клиентов; индекса надежности банков.

В соответствии с разработанным подходом к оценке доверия банкам **на третьем этапе** осуществляется расчет интегрального индекса доверия банкам, как сумма значений индивидуальных индексов доверия банкам, по формуле 3:

$$I_d = I_c + I_p + I_n \quad (3)$$

где:

$I_d$  – интегральный индекс доверия банкам;

$I_c$  – индекс стабильности основной деятельности банков;

$I_p$  – индекс приемлемости банковских продуктов;

$I_n$  – индекс надежности банков.

Таким образом, обоснованный набор прокси-показателей, используемых для оценки уровня доверия банкам, а также рассчитанные весовые коэффициенты данных показателей позволили сформулировать качественную характеристику [8] количественной оценки уровня доверия банкам, представленную на рисунке 1.

Таким образом, разработанный подход к оценке уровня доверия банкам через экономические показатели отражает доверие розничных и корпоративных клиентов, а также акционеров банков.

Проведем апробацию концептуальной модели оценки уровня доверия банкам на фактических данных, публикуемых в открытых источниках.

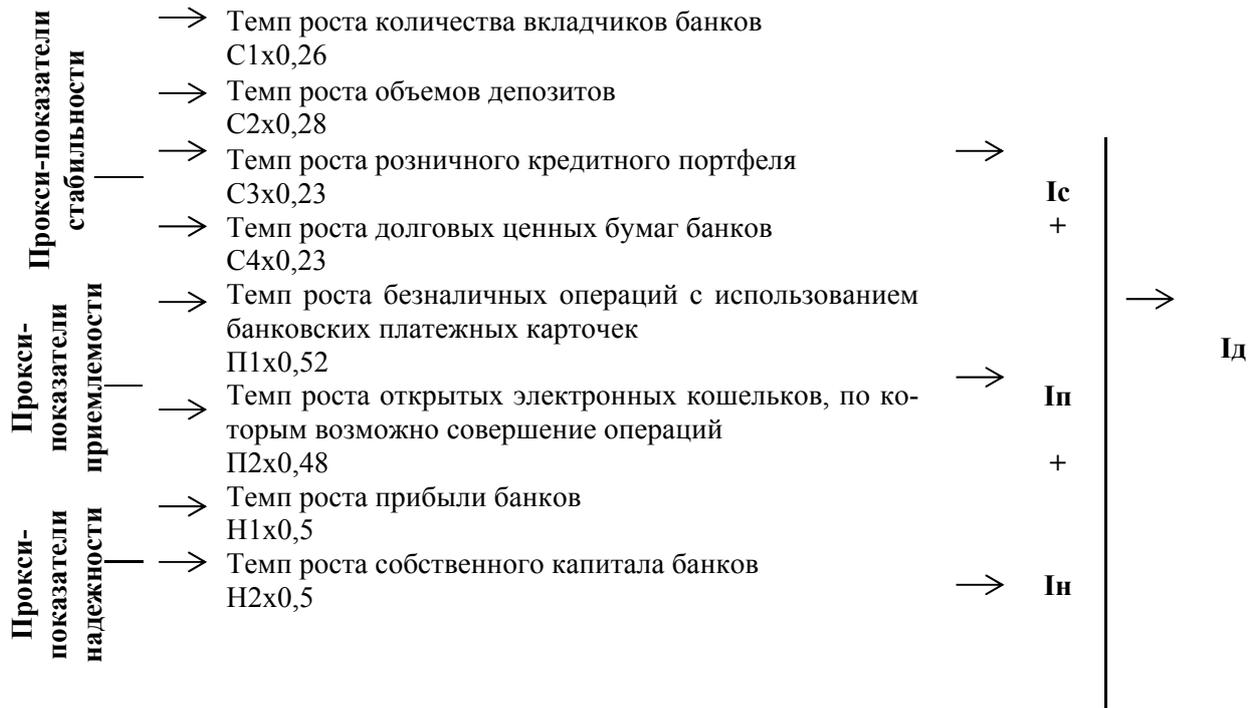


Рисунок 1. – Квалиметрическая характеристика оценки доверия банкам на основе экономических прокси-показателей

Примечание – Разработка автора

Для проведения расчетов фактические данные по прокси-показателям систематизированы и цепным способом рассчитаны их темпы роста в коэффициенте. В качестве базисного периода прием фактические данные на 01.01.2020г.

Расчет индекса **стабильности** основной деятельности банков опирается на весовые коэффициенты и проводится по формуле 4:

$$I_c = C1 \times 0,26 + C2 \times 0,28 + C3 \times 0,23 + C4 \times 0,23 \quad (4)$$

Значения индексов стабильности основной деятельности банков за 2020–2022гг. показаны на рисунке 2.

По данным рисунка 2 показатели индексы стабильности основной деятельности банков за исследуемый временной интервал свидетельствуют о снижении объемов проведения основных операций банков в части притока вкладчиков, привлечения ресурсов розничных клиентов объемов розничного кредитного портфеля, операций с долговыми ценными бумагами по состоянию на 01.07.2020г.

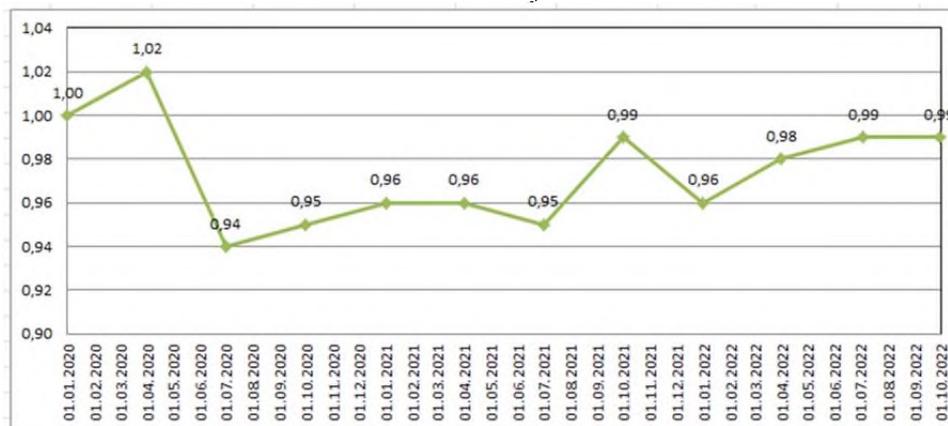


Рисунок 2. – Значение индекса стабильности основной деятельности банков Республики Беларусь за 2020–2022гг.

Примечание – Разработка автора на основе [2, 3, 4, 5, 6, 7]

В последующих временных интервалах в стабильности основной деятельности банков отмечается положительный тренд.

Расчет индекса **приемлемости** банковских продуктов для клиентов также опирается на весовые коэффициенты и проводится по формуле 5:

$$I_{п} = П1 \times 0,52 + П2 \times 0,48 \quad (5)$$

Значения индексов приемлемости банковских продуктов для клиентов за 2020-2022гг. представлены на рисунке 3:

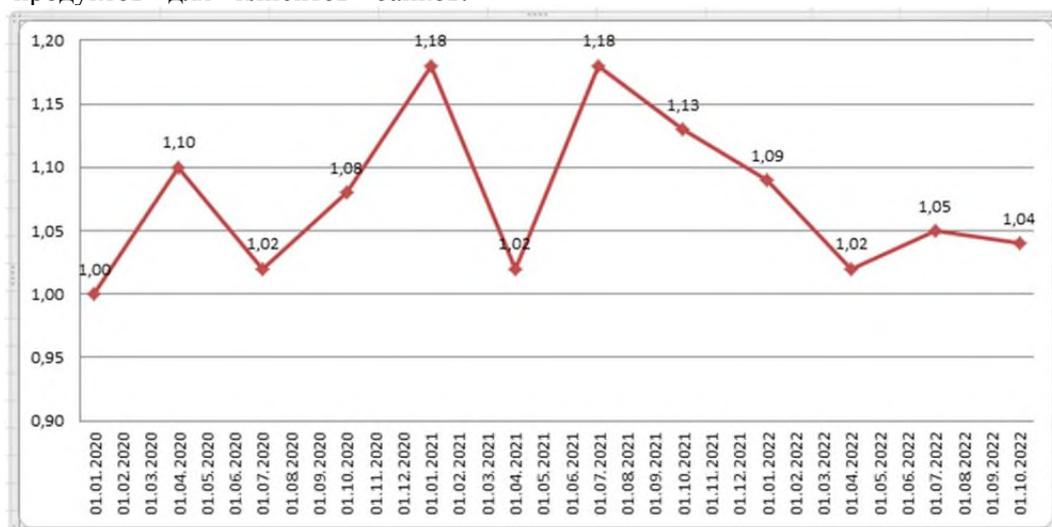
Данные рисунка 3 свидетельствуют о неоднозначной динамике приемлемости банковских продуктов для клиентов банков.

Причиной этому является отрицательная динамика объемов выпуска банковских платежных карт во 2-м квартале 2020г и первом квартале 2021 г. При этом общее значение индекса приемлемости в исследуемом временном интервале составляет 1,0 и выше.

Расчет индекса **надежности** банков опирается на весовые коэффициенты и проводится по формуле 6:

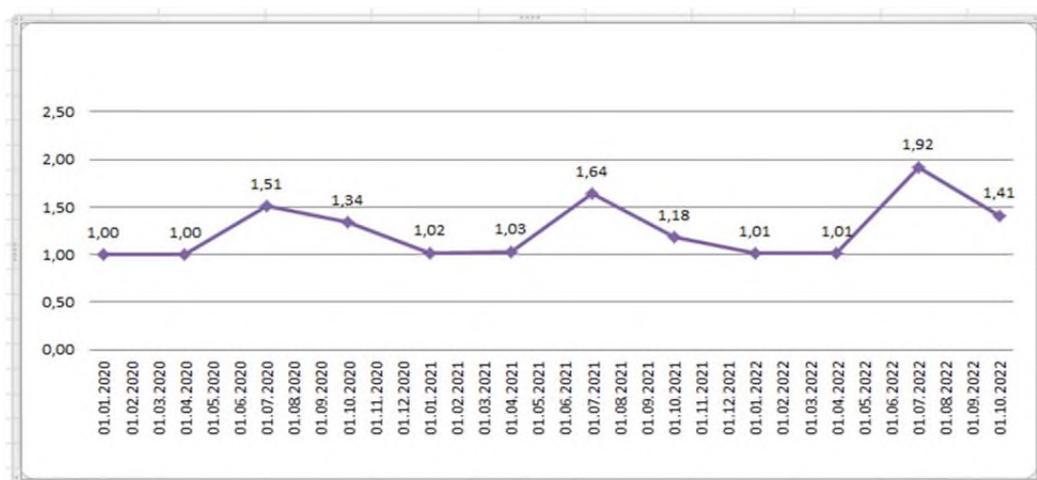
$$I_{н} = Н1 \times 0,50 + Н2 \times 0,5 \quad (6)$$

Значения индексов надежности банков за 2020-2022гг. показаны на рисунке 4



**Рисунок 3. – Значение индекса приемлемости банковских продуктов для клиентов банков Республики Беларусь за 2020–2022гг.**

Примечание – Разработка автора на основе [2, 3, 4, 5, 6, 7]



**Рисунок 4. – Значение индекса надежности банков Республики Беларусь за 2020–2022гг.**

Примечание – Разработка автора на основе [2, 3, 4, 5, 6, 7]



**Рисунок 5. – Значение интегрального индекса доверия банкам Республики Беларусь за 2020–2022гг.**

Примечание – Разработка автора на основе [2, 3, 4, 5, 6, 7]

Данные рисунка 4 свидетельствуют о положительном тренде показателей надежности банков, т.к. значение индекса надежности в исследуемом временном интервале составляет 1,0 и выше.

Полученные значения индивидуальных индексов и использование алгоритма определения интегрального индекса доверия банкам на основании формулы 3 позволили провести расчет данного показателя за 2020–2022гг., которые представлен на рисунке 5.

Согласно рисунка 5, доверие банкам за рассматриваемый временной интервал постепенно укрепляется, хотя очевиден определенный спад в I квартале 2021 года и за аналогичный период 2022 года. Основным неблагоприятным фактором, имевшим место в начале 2021 г., являлся рост негативных ожиданий относительно перспектив развития экономики, спровоцировавший повышенный спрос на иностранную валюту со стороны населения и субъектов хозяйствования, что привело к усилению давления на белорусский рубль и оттоку депозитов из банковского сектора. В начале 2022 г. добавилась целый ряд новых негативных факторов, связанных преимущественно с усилением санкционного давления. Среди них – множественные ограничительные меры в отношении белорусского финансового сектора, закрытие ряда традиционных рынков сбыта, блокировка товарных потоков и запрет на транзит белорусской продукции. На этом фоне наблюдались всплески негативных ожиданий среди населения Республики Беларусь, так и среди

субъектов хозяйствования. Они также проявлялись через повышенный спрос на иностранную валюту и через изменение сберегательных процессов.

Следует отметить, что подъемы и падения уровня доверия к банкам – феномен, достаточно распространенный в современном мире. Так, всемирный финансовый кризис 2008 – 2010гг. привел к падению доверия банкам во многих странах мира. Согласно результатам исследования компании Ernst&Young, основанном на опросе свыше 20500 клиентов банков, проведенного в 2011г., 45% респондентов отметили, что уровень их доверия к банковскому сектору заметно снизился. При этом, уровень доверия к банковскому сектору в США упал до отметки 55%. На европейском континенте наиболее резко уровень доверия банкам снизился в Великобритании – до 63%.

Вместе с тем, в некоторых странах, которые кризис затронул в меньшей степени, наблюдалась противоположная тенденция. Так, около 75% респондентов в Индии отметили, что они в период кризиса банкам доверять стало больше. По утверждениям большинства респондентов в Бразилии и в Китае, их доверие банкам выросло либо осталось на том же уровне.

Таким образом, изложенный подход ориентирован на количественную интерпретацию направлений изменения уровня доверия банкам. Периодичность расчета индивидуальных индексов и интегрального индекса доверия зависит от доступности данных по

прокси-показателям. Оптимальным является рассмотрение квартальных интервалов. Возрастающая динамика интегрального индекса доверия банкам свидетельствует об укреплении доверия, ниспадающая – служит сигналом о возникновении факторов, снижающих доверие клиентов банкам.

Предлагаемый концептуальный и методический подход к количественной оценке уровня доверия банкам на основе экономических показателей имеет ряд преимуществ:

1. Повышение объективности измерения уровня доверия банкам при построении интегрального индекса достигается сочетанием экспертного мнения за счет набора соответствующих прокси-показателей, а также официальных статистических данных, публикуемых Национальным банком Республики Беларусь.

2. Предлагаемый подход оценки уровня доверия банкам носит универсальный характер и при наличии регулярно публикуемых отчетных данных может быть использован для оценки кластерного доверия группе банков, а также персонального доверия конкретному кредитному учреждению.

3. Интегральный индекс уровня доверия банкам отражают доверие розничных и корпоративных клиентов, акционеров банка; является прозрачным и репродуктивным, поскольку основан на имеющейся информационной базе, получившей отражение в уже имеющейся отчетности банковского сектора.

**Заключение.** Таким образом, концептуальный подход к оценке уровня доверия банкам позволил выработать комплекс взаимосвязанных элементов, которые направлены на количественную оценку реальных действий клиентов и позволят более точно, нежели результаты опросов населения, показать состояние доверия банкам. Сформированный авторский методический подход к количественной оценке доверия банкам Республики Беларусь представляет совокупность экономически обоснованных прокси-показателей, темпы роста которых являются основой для расчета интегрального индекса доверия банкам. Предложенный подход к оценке доверия банкам характеризуется: использованием официально опубликованных статистических данных; обобщенными экспертными оценками; универсальностью; прозрачностью; репродуктивностью.

## Список литературы

1. Стратегия развития Национального банка Республики Беларусь на 2021–2023 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/today/about/strategiya-razvitiya-nbrb-2021-2023.pdf> <https://www.edelman.com/> – Дата доступа: 22.03.2023.
2. Статистический бюллетень Национального банка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/bulletin> – Дата доступа: 22.03.2023.
3. Принцип ”Знай своего клиента“. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/kyc> – Дата доступа: 26.03.2023.
4. Отчет Министерства финансов (Департамент по ценным бумагам) [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://minfin.gov.by/ru/securities\\_department/bond\\_issues/](https://minfin.gov.by/ru/securities_department/bond_issues/) – Дата доступа: 27.03.2023.
5. Основные показатели развития рынка банковских платежных карточек в Республике Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state\\_of\\_the\\_market\\_of\\_bank\\_payment\\_cards](https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state_of_the_market_of_bank_payment_cards) – Дата доступа: 08.04.2023.
6. Основные показатели развития рынка электронных денег в Республике Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/payment/e-money> – Дата доступа: 09.04.2023.
7. Обзор деятельности и характеристика устойчивости функционирования банков Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/banksector> – Дата доступа: 14.04.2023.
8. Садовников, И. В. Квалиметрия: учеб. пособие / И. В. Садовников. – Чита: ЧитГУ, 2009. – 150 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://zabgu.ru/files/html\\_document/pdf\\_file/s/fixed/Uchebno\\_metodicheskie\\_razrabotki\\_kafedry'\\_Tehnologii\\_metallov\\_i\\_konstruirovaniya/Uchebnoe\\_posobie\\_Kvalimetriya.pdf](https://zabgu.ru/files/html_document/pdf_file/s/fixed/Uchebno_metodicheskie_razrabotki_kafedry'_Tehnologii_metallov_i_konstruirovaniya/Uchebnoe_posobie_Kvalimetriya.pdf) – Дата доступа: 05.05.2023.
9. Богданова, Е. В. Структура доверия в отношениях ”клиент-банк“ / Е. В. Богданова // Журнал социологии и социальной антропологии. 2005. – № 1. – С.86–96. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-doveriya-v-otnosheniyah-klient-bank>. – Дата доступа: 07.05.2023.

10. Егорова, Н. Е. Трансформация модели взаимодействия малых промышленных предприятий и банков на основе повышения уровня доверия: монография / Н.Е. Егорова, А.М. Смулов, Е.А. Королева. – М.: ЦЭМИ РАН, 2021. – 146 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cemi.rssi.ru/publication/books/Egogova-et-al.pdf> – Дата доступа: 07.05.2023.
11. Жданов, Д. А. Доверие как основа партнерского взаимодействия малых предприятий и банков / Д.А. Жданов // Финансы: теория и практика. 2021; 25(2) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://financetp.fa.ru/jour/article/view/1187> – Дата доступа: 09.05.2023.
12. Эйтингон, В. Н. Методы организации экспертизы и обработки экспертных оценок в менеджменте: учебно-методическое пособие / В. Н. Эйтингон, М. А. Кравец, Н. П. Панкратова. – Воронеж : ВГУ, 2004. – 44 с.
13. Золотарева, О. А. Формирование инфраструктуры доверия на финансовом рынке / О. А. Золотарева // Экономика и банки. – 2021. – № 2. – С. 3-12.
14. Теляк, О. А. О феномене доверия на примере экономик стран Союзного государства / О. А. Теляк, Н. В. Покровская // Экономика и банки: научно-практический журнал. – 2022. – № 1. – С. 3-11.
15. Кукса, О. А. Взаимосвязи цифрового развития и доверия в странах Союзного государства / О.А. Кукса, Н.В. Покровская // Банковская система: устойчивость и перспективы развития: сборник научных статей XIII международной научно-практической конференции по вопросам финансовой и банковской экономики, Пинск, 28 октября 2022 г.: в 2 ч. / Министерство образования Республики Беларусь [и др.] ; редкол.: В.И. Дунай [и др.]. – Пинск : ПолесГУ, 2022. – Ч. 1. – С. 85–90.
- <https://www.edelman.com/> (accessed 22.03.2023).
2. *Statisticheskij byulleten' Nacional'nogo banka* [Statistical Bulletin of the National Bank]. (In Russian). Available at: <https://www.nbrb.by/publications/bulletin> (accessed 22.03.2023).
3. *Princip "Znaj svoego klienta"* [The principle of "Know your customer"]. (In Russian). Available at: <https://www.nbrb.by/publications/kyc> (accessed 26.03.2023).
4. *Otchet Ministerstva finansov (Departament po cennym bumagam)* [Report of the Ministry of Finance (Securities Department)]. (In Russian). Available at: [https://minfin.gov.by/ru/securities\\_department/bond\\_issues/](https://minfin.gov.by/ru/securities_department/bond_issues/) (accessed 27.03.2023).
5. *Osnovnye pokazateli razvitiya rynka bankovskih platezhnyh kartochek v Respublike Belarus'* [Key indicators of the development of the bank payment card market in the Republic of Belarus]. (In Russian). Available at: [https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state\\_of\\_the\\_market\\_of\\_bank\\_payment\\_cards](https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/state_of_the_market_of_bank_payment_cards) (accessed 08.04.2023).
6. *Osnovnye pokazateli razvitiya rynka elektronnyh deneg v Respublike Belarus'* [The main indicators of the development of the electronic money market in the Republic of Belarus]. (In Russian). Available at: <https://www.nbrb.by/payment/e-money> (accessed 09.04.2023).
7. *Obzor deyatel'nosti i harakteristika ustojchivosti funkcionirovaniya bankov Respubliki Belarus'* [Overview of the activity and characteristics of the stability of the functioning of the banks of the Republic of Belarus]. (In Russian). Available at: <https://www.nbrb.by/publications/banksector> (accessed 14.04.2023).
8. Sadovnikov I.V. *Kvalimetriya: ucheb. Posobie* [Qualimetry: studies. stipend]. (In Russian). Available at: [https://zabgu.ru/files/html\\_document/pdf\\_file/s/fixed/Uchebno\\_metodicheskie\\_razrabotki\\_kafedry'\\_Texnologii\\_metallov\\_i\\_konstruirovaniya/Uchebnoe\\_posobie\\_Kvalimetriya.pdf](https://zabgu.ru/files/html_document/pdf_file/s/fixed/Uchebno_metodicheskie_razrabotki_kafedry'_Texnologii_metallov_i_konstruirovaniya/Uchebnoe_posobie_Kvalimetriya.pdf) (accessed 05.05.2023).
9. Bogdanova E.V. *Srtuktura doverija v otnoshenijach "klient-bank"* [The structure of trust in the relationship "client-bank"].

## References

1. *Strategiya razvitiya Nacional'nogo banka Respubliki Belarus' na 20212–2023gg.* [Development Strategy of the National Bank of the Republic of Belarus for 20212-2023]. (In Russian). Available at: <https://www.nbrb.by/today/about/strategiya->

- Zhurnal sociologii i social'noj antropologii* [Journal of Sociology and Social Anthropology]. 2005, no. 1, pp. 86–96. (In Russian). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-doveriya-v-otnosheniyah-klient-bank> (accessed 07.05.2023).
10. Egorova N.E., Smulov A.M., Koroleva E.A. *Transformatsiya modeli vzaimodejstviya maly'kh promy'shlenny'kh predpriyatij i bankov na osnove povysleniya urovnya doveriya* [Transformation of the model of interaction between small industrial enterprises and banks based in increasing the level of trust]. Moscow: CEMI RAS; 2021. 146p. (In Russian). Available at: <http://www.cemi.rssi.ru/publication/books/Egorova-et-al.pdf> (accessed 07.05.2023).
  11. Zhdanov D.A. *Doverie kak osnova partnerskogo vzaimodejstviya maly'kh predpriyatij i bankov* [Trust as the basis of partnership between small industrial enterprises and banks]. *Finansy`: teoriya i praktika* [Finance: Theory and practice]. 2021, 25(2) (In Russian). Available at: <https://financetp.fa.ru/jour/article/view/1187> (accessed 09.05.2023).
  12. Ejtingon, V. N., M. A. Kravec, N. P. Pankratova. *Metody organizacii ekspertizy i obrabotki ekspertnyh ocenok v menezhmente* [Methods of organization of expertise and processing of expert assessments in management]. Voronezh : VSU, 2004, 44 p. (In Russian)
  13. Zolotareva O.A. *Formirovanie infrastruktury doveriya na finansovom rynke*. [Building a trust infrastructure in the financial market] *Ekonomika i banki* [Economics and Banks], 2021. no 2., pp. 3-12. (In Russian)
  14. Telyak O.A., Pokrovskaya N.V. *O fenomene doveriya na primere ekonomik stran Soyuznogo gosudarstva* [On the phenomenon of trust on the example of the economies of the Union State countries]. *Ekonomika i banki* [Economics and Banks], 2022. no 1., pp. 3-11. (In Russian)
  15. Kuksa O.A., N.V. Pokrovskaya *Vzaimosvyazi cifrovogo razvitiya i doveriya v stranah Soyuznogo gosudarstva* [Interrelations of digital development and trust in the Union State countries] *Bankovskaya sistema: ustojchivost' i perspektivy razvitiya: sbornik nauchnyh statej XIII mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii po voprosam finansovoj i bankovskoj ekonomiki. Ministerstvo obrazovaniya Respubliki Belarus' [i dr.], redkol. V.I. Dunaj et all. Pinsk* [Banking system: Sustainability and Development Prospects]. Ed.V.I. Dunaj et all. Pinsk . PolesSU. 2022. Part 1, pp. 85-90. (In Russian)

*Received 31 March 2023*