

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д. е. н., професор Л.В. Кузнецова
“ _____ ” _____ 2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»

на тему: «Сучасні технології обслуговування клієнтів банку»

Виконавець

студентка 41 групи факультету фінансів та банківської справи

Діну Марія Євгенівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к. е. н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Тарасевич Наталія Вадимівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ.....	5
1.1. Поняття та види сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів.....	5
1.2. Етапи розвитку технологій обслуговування клієнтів банків в Україні та нормативно-правове забезпечення сучасних банківських технологій.....	18
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ.....	23
2.1. Дослідження практики використання сучасних технологій обслуговування банків України.....	23
2.2. Розвиток дистанційного банківського обслуговування клієнтів «Восток».....	35
2.3. Оцінювання ефективності діяльності банку «Восток».....	53
Висновки до розділу 2.....	63
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.....	64
3.1. Особливості сучасних технологій обслуговування клієнтів банку в провідних країнах світу.....	64
3.2. Шляхи розвитку сучасних технологій обслуговування клієнтів банку в Україні.....	74
Висновки до розділу 3.....	83
ВИСНОВКИ.....	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89
ДОДАТКИ.....	96

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сучасному етапі розвитку банківський бізнес пред'являє все більш жорсткі вимоги до учасників світового фінансового ринку, а зростання сфери фінансових послуг веде до посилення конкуренції. В таких умовах від банків вимагається стрімкий розвиток технологій та впровадження нових банківських продуктів та послуг. Впровадження сучасних технологій є важливою складовою стратегії розвитку банків України, розробка та впровадження дистанційного обслуговування в банках є одним з ключових елементів розвитку та конкурентоспроможності банку. Тому тема дипломної роботи є актуальною для сучасного стану банківської системи України, має важливе теоретичне і практичне значення і потребує подальшого розроблення.

Дослідження проводилися вченими різних спеціальностей – економістами, аналітиками, менеджерами. Цій проблематиці присвятили свої дослідження українські та зарубіжні вчені, серед яких можна відзначити: О.М. Діденко, Л.Г. Кльоба, С.В. Вахнюк, Ю.О. Заборовець, В. М. Кравець, О. Д. Вовчак, Деркач Ю.Б. Актуальність дистанційного банківського обслуговування також розглянуто в працях Т.С. Шалига, Ю.І. Онищенко.

Мета дослідження. Метою даної роботи є аналіз видів сучасних технологій обслуговування клієнтів банків, вивчення дистанційного банківського обслуговування як одного з найбільш перспективних технологій та шляхів розвитку банківського сектора, також дослідження світового досвіду сучасних технологій та розробка рекомендацій щодо технологічного вдосконалення банківського обслуговування клієнтів в Україні.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети передбачено постановку та вирішення таких завдань:

- обґрунтувати сутність сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів та види, етапи впровадження;
- розглянути законодавче забезпечення діяльності банків щодо впровадження технологій обслуговування клієнтів;

- оцінити рівень розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в банках України;
- дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування ПАТ «БАНК ВОСТОК»;
- розкрити світовий досвід використання сучасних технологій банківського обслуговування;
- виявити переваги та шляхи розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів банку в Україні та перспективи розвитку інших сучасних банківських технологій.

Об'єктом дослідження є процеси сучасних банківських технологій, дистанційного обслуговування клієнтів в банках України.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади сучасних техноогій обслуговування клієнтів в банках України.

Методи дослідження. При написанні даної роботи було використано наступні методи наукового дослідження: при дослідженні сутності сучасних банківських технологій було застосовано такі методи як порівняння та узагальнення. Також для характеристики статистичних даних був використаний емпіричний метод та опису. При побудові таблиць, графіків та їх аналізу були використані методи статистичного зведення, групування, графічного зображення і аналізу. Факторний та порівняльний аналіз для дослідження зарубіжного досвіду використання дистанційного банківського обслуговування.

Інформаційною базою при написанні роботи, крім наукових праць вчених-економістів, підручників, навчальні посібників, статей з періодичних видань, стали законодавча база України, яка регулює діяльність банків та статистичні дані Національного банку України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, а також окремих банківських установ.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки проведеного дослідження, необхідно відзначити, що виникнення банківських технологій обумовлене безперервним рухом підприємницької думки, прагненням обійти конкурентів, інформацією, що поступає, про банківські нововведення зарубіжних країн, а також періодично виникаючими кризами в банківській, що є стимулреакцією до посилення активності в області інновацій, направленої на підвищення фінансової стійкості банку. Вияснили, що серед дослідників не має універсального визначення поняття «банківська технологія», проте, проаналізувавши існуючі визначення, можна констатувати, що вони мають спільну характеристику – впровадження сучасних банківських технологій призводить до якісних змін у банківській сфері та сприяє отриманню банками прибутку.

Використання сучасних технологій надає банкам можливість не тільки прискорити надання послуг клієнтам, а й дозволяє домогтися принципово нової якості ведення бізнесу. Сучасні технології дозволяють банківським установам підвищувати свою конкурентоспроможність і впливати на формування у клієнтів бажання користуватись новими продуктами і послугами. Досліджено деякі види сучасних технологій, а саме фінансові та напрями розвитку Fintech компаній інформаційні, такі як дистанційне банківське обслуговування.

Дистанційне банківське обслуговування – це загальний термін для технології, яка використовується з метою надання банківських послуг клієнтам на основі розпоряджень, переданих ними на відстані (без обов'язкового візиту до банку), за допомогою різноманітних засобів самообслуговування, найчастіше з використанням комп'ютерних і телефонних мереж. Усі операції, що не виконуються безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування. Його сутність полягає у самообслуговуванні клієнтів.

Дистанційне банківське обслуговування за характером надання послуг можна представити в двох категоріях, залежно від того, які послуги надаються клієнтам - інформаційні або транзакційні їх можна здійснювати за допомогою таких засобів

доступу, як: персональний комп'ютер, мобільний телефон, смартфон, телефон, банкомат, факс, інтернет, e-mail та ін.

На сучасному етапі, технології надання послуг інформаційного банкінгу включають такі основні канали отримання користувачем інформації: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, Phone -banking, PC-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) і засобів банківського самообслуговування.

Банк, що надає клієнтам повний набір сервісів дистанційного банківського обслуговування, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого по різних каналах зв'язку надходять розпорядження клієнтів.

Сучасна система дистанційного банківського обслуговування пройшла довгий шлях свого історичного розвитку, зародилася і стала розвиватися в США в 80-х рр. минулого століття. Першу систему ДБО «HomeBanking» створив CityBank, ця система надавала можливість вкладникам контролювати свої рахунки шляхом підключення до комп'ютера банку через телефон. Також, досліджено еволюцію впровадження деяких ключових інновацій.

Щодо українських банків то дистанційне банківське обслуговування не дуже широко застосовується. Виділяють такі чинники, що заважають клієнтам використовувати системи дистанційного банківського обслуговування: безпека інтернет-платежів, недостатня пропозиція послуг; низька фінансова культура населення, недовіра до електронних платежів. З усіх перелічених чинників найважливішим є безпека.

Незважаючи на це, з всього аналізованого матеріалу можна побачити, що система дистанційного банківського обслуговування на сьогоднішній день є досить популярною, а впровадження її в діяльність комерційними банками надає вагомих переваг, як клієнтам банку, так і самим банківським установам. В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування перебуває на стадії розвитку та впровадження нових технологій, але все одно потрібно вдосконалювати и подолати фактори, які зупиняють розвиток.

Водночас вітчизняні банки мають значний потенціал зростання для послуг дистанційного банківського обслуговування, відповідно відбувається впровадження та поширення таких систем дистанційного обслуговування, як Інтернет-банкінг та мобільний банкінг.

На сьогоднішній день, ПАТ «БАНК ВОСТОК» є одним з лідируючих банків України щодо впровадження технологій. Як і інші банки конкуренти банк «Восток» впроваджує послуги дистанційного обслуговування, що дозволяють клієнтам банку самостійно управляти своїми банківськими рахунками: переглядати по них залишки і отримувати виписки, виконувати по ним платежі і перекази, отримувати готівкові кошти.

Аналізуючи дистанційне обслуговування банку «Восток», слід зазначити, що банк займає вагомe місце у даній сфері. На сьогоднішній день, банк впроваджує послуги дистанційного обслуговування, що дозволяють клієнтам банку самостійно управляти своїми банківськими рахунками: переглядати по них залишки і отримувати виписки, виконувати по ним платежі і перекази, отримувати готівкові кошти. ПАТ "БАНК ВОСТОК" пропонує своїм клієнтам скористатися послугами дистанційного банківського обслуговування такими як: Інтернет-Банкінг і Клієнт-Банк, АРМ Web-Банкінг, є лідером серед мобільного банкінгу, також у банкоматах ПАТ «БАНК ВОСТОК» клієнти можуть отримати готівку за своїми банківськими картками, виконувати перекази між картками банку, поповнювати мобільні телефони.

Дослідження свідчать, що впровадження Інтернет-банкінгу в Україні порівняно з іншими європейськими країнами потрібно ще вдосконалювати, але Україна знаходиться на стадії розвитку. В сучасних умовах не всі клієнти банків використовують Інтернет-банкінг, оскільки існують причини, які в свою чергу гальмують його:

- недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг;
- консервативність;
- необізнаність по безпечному використанню Інтернет-банкінгу та страх клієнтів щодо шахрайства;

- недостатня кількість користувачів мережею Інтернет в сільських населених пунктах та її нерівномірне покриття.

Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні найближчими роками є постійне збільшення кількості користувачів «Інтернет-банкінгу», зростання інтенсивності використання таких послуг, та попиту на додаткові інтегровані функції, такі як Інтернет-трейдинг, можливості ведення декількох рахунків у одній системі електронного банківського обслуговування, навіть рахунків різних банків. Як додаткові Інтернет-послуги банки пропонуватимуть консультації у сфері інвестицій, щодо мінімізації ризиків фінансових вкладень, укладення договорів страхування. Надалі системи «Інтернет-банкінгу» перетворяться на єдиний віртуальний простір фінансових послуг і продуктів, що необхідно і зручно як для приватних осіб, так і для великих компаній.

Використовуючи світовий досвід, українській банківській системі потрібно розвиватись та розширювати спектр своїх послуг. Зокрема, за результатами проведеного дослідження, це стосується організації Інтернет-банкінгу, який має забезпечувати отримання повного набору банківських послуг, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет. За рахунок цього банки зможуть збільшити привабливість для клієнтів в умовах поширення простору Інтернет-мережі на сфери діяльності та підвищити власний рівень конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг. Основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є завоювання довіри клієнтів шляхом популяризації системи Інтернет-банкінгу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Трудова М.Є. Інноваційні перспективи розвитку в банківській системі України. Економіка і суспільство. 2016. №3. С. 485-490.
2. Про організацію операційної діяльності в банках України. Постанова №254 Національного банку України від 18.08.2003 №559/7880. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0559-03>
3. Лапін О.В., Котович Є.І. Інноваційний банківський продукт: поняття та класифікація. Ефективна економіка. 2015. №12. С.235-241.
4. Кльоба Л.Г. Інноваційні інформаційні технології в банківському секторі України. Інформаційне суспільство: тенденції регіонального розвитку. 2016. №7. С. 36-37.
5. Просалова В.С., Нікітіна А.О. Поняття банківських інновацій та їх класифікація. Вища школа бізнесу. 2016. №33. С.168-173.
6. Матвійчук Н.М., Бурлачук Н.Ю., Гарбар Ж.В. Розвиток інновацій в банківській сфері України. Молодий вчений. 2015. №5. С.28-30.
7. Сучасні банківські технології URL: <http://www.belcard.by/bank-tech/>
8. Дудинець Л.А. Розвиток фінансових технологій як фактор модернізації фінансової системи. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. №2. С.794-798.
9. Фінансові новини: Фінтех в Україні: що це та як він робить життя українців комфортніше
URL: <https://www.segodnya.ua/economics/finance/finteh-v-ukraine-chto-eto-i-kak-on-delaet-zhizn-ukraincev-komfortney-1117884.html>
10. Шевчук Я.В. Фінтех-компанії як складова інфраструктури ринку проектного фінансування. Гроші, фінанси і кредит. 2018. №4. С.155-162.
11. Вікіпедія: Monobank URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Monobank>
12. Трохименко В.І. Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг України. Економіка і держава. 2012. №4. С.76-80.

13. Файдула М.В. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні. Економіка і суспільство. 2017. №6. С. 789-796.
14. Діденко О.М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків. Наука й економіка. 2011. № 4. С. 16-19.
15. Кучаснський О.Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Інформаційні технології управління. 2015. № 23. С.115-119.
16. Щодо здійснення переказу коштів за допомогою систем дистанційного обслуговування. Письмо Національного банку України від 14.11.2011 № 25-111/2643-13558. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v2643500-11>
17. Онищенко Ю.І. Дем'яновська Д.О. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України. Приазовський економічний вісник. 2017. №71. С.141-145.
18. Шалига Т.С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи. Вісник Української академії банківської справи. 2010. № 2. С. 95–99.
19. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування в умовах функціонування електронного банкінгу. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2017. № 24. С.83-88.
20. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України. Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: 2003. №3. С.184-188.
21. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 208 с.
22. Гетьман Л.Г. Напрями розвитку інноваційної діяльності у банківській сфері. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2016. №12. С.49-54.
23. Заборовець Ю.О. Сутність, зміст та перспективи розвитку інноваційних технологій у банківських установах України. Сталий розвиток економіки. 2014. №5. С.345-351.

24. Кравченко О.О. Розвиток інновацій в банківській системі. Фінансовий простір. 2014. №2. С. 39-42.
25. Про Національний банк України. Закон України, затверджений Верховною Радою України від 20.05.1999. № 679-XIV.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
26. Про банки і банківську діяльність. Закон України, затверджений Верховною Радою України від 07.12.2000. №2121–III.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
27. Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків. Лист Національного банку України від 13.06.2007. № 25-112/1151-6023.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v6023500-07>
28. Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України, затверджений Верховною Радою України від 22.05.2003. №851-IV.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
29. Про електронний цифровий підпис. Закон України, затверджений Верховною Радою України від 22.05.2003. №852-IV.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
30. Офіційний сайт Національного банку України
URL: <https://bank.gov.ua>
31. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0. Фінансовий простір. 2015. №3. С. 299-305.
32. Інтернет-банк. Prostobank.ua
URL: https://www.prostobank.ua/internet_banking
33. Минфин – статистичні дані URL: <https://minfin.com.ua/banks/all/>
34. Мобильный банкинг в Украине – особенности появления. Инвестгазета URL: <https://investgazeta.ua/blogs/mobilnyj-banking-v-ukraine-osobennosti-poyavleniya>
35. Москальов А.А., Рудько А.О. Інтернет-банкінг як напрям розвитку банківських послуг. Молодий вчений. 2018. №11. С. 1172-1175.

36. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні. Економіка і суспільство. 2017. №13. С. 1237-1243.
37. Рейтинг мобильных банков Украины. Roomain.org – финтех, диджитал и банки URL: <https://www.roomian.org/mobile-bank/rating-mobile-bank-ukraine-methodology>
38. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні. Економічний вісник НТУУ «КПІ». 2018. №12. С. 498-505.
39. Інтернет-банк ПАТ «ПриватБанк»
URL: <https://privatbank.ua/ru/udalenniy-banking/privat24>
40. Інтернет-банк ПАТ «Ощадбанк»
URL: https://www.oschadbank.ua/ua/private/web_bank_ng
41. Інтернет-банк АТ «Райффайзен Банк Аваль»
URL: <https://online.aval.ua/ibank/home?1>
42. Інтернет-банк ПАТ «УкрСиббанк»
URL: <https://online.ukrsibbank.com/ibank/>
43. Інтернет-банк ПАТ «Альфа-Банк»
URL: <https://my.alfabank.com.ua>
44. Інтернет-банк АТ «ПУМБ»
URL: <https://online.pumb.ua/uk>
45. Інтернет-банк ПАТ «БАНК ВОСТОК»
URL: <https://my.bankvostok.com.ua/ru>
46. Інтернет-банк АТ «УКРСОЦБАНК»
URL: <https://ru.ukrsotsbank.com>
47. Степаненко К.Р. Особливості формування кредитного портфеля банк. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. №7. С. 111-114.
48. Офіційний сайт ПАТ «БАНК ВОСТОК»
URL: <https://bankvostok.com.ua/>
49. Кумейко О.М., Дереза В.М. Депозитна діяльність банків в аспекті формування їхньої ресурсної бази. Економіка і суспільство. 2017. №10. С. 624-630.

50. Мельник А. Аналіз залучення фінансових ресурсів банківською системою України. Економіка та держава. 2014. №5. С. 72–74.
51. Ринок мобільного та інтернет банкінгу в Україні б'є рекорди
URL: https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html?prefer_lang=ukr
52. Семенов С. В. Применение инновационных сервисов в кредитовании на потребительском рынке. Вестник НГИЭИ. 2015. №5. С. 86-91.
53. Чернявская, Е. Ю. Интернет-банкинг и интернет-эквайринг – экономические аспекты развития. Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. 2013. № 21. С. 153-157.
54. Новости компаний Mastercard и Банк Восток представили новый NFC-кошелек для смартфонов. Электронный журнал «Фокус» URL: <https://focus.ua/economics/383375/>
55. Г. Т. Карчева, Т. С. Смовженко, В. І. Міщенко. Ефективність та конкурентоспроможність банківської системи України: монографія. За ред. Д-ра екон. наук Г. Т. Карчевої. Київ. ДВНЗ «Університет банківської справи». 2016. 279 с.
56. Скоробогач А.І. Аналіз прибутку та рентабельності малих і середніх банків України. Економічна наука. 2017. №4. С. 77-79.
57. Парасій-Вергуненко І. М. Аналіз банківської діяльності: навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2003. 347 с.
58. Дзюблюк, О. В. Управління ліквідністю банківської системи України. Вектор. 2016. 290 С.12-15.
59. Финансовая инклюзия: понятия, зачем она нужна? ЛигаФинансов
URL:<https://finance.liga.net/ekonomika/opinion/ot-lozungov-k-delu-zachem-nujna-finansovaya-inklyuziya>
60. Сербина О.Г., Загузова О.М. Интернет-банкінг: українська практика та світовий досвід. Молодий вчений. 2014. №4. С. 122 – 123.
61. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України
URL: http://www.rusnauka.com/21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm.

62. Смовженко Т.С., Єгоричева С.Б. Инновационные стратегии зарубежных банков. Деньги и кредит. 2010. №8. С. 51-56.
63. Офіційний сайт Світового банку
URL: <http://databank.worldbank.org/data/>
64. The Online Banking Landscape in Europe
URL: <http://insight.globalwebindex.net/hubfs/Infographics/Online-Banking-in-Europe-Infographic-Q1-2017.pdf>
65. Які новинки в електронному банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти
URL: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.
66. Клієнти зможуть відкрити рахунок у банку за допомогою селфі URL: <http://vkurse.ua/ua/business/otkryt-schet-v-banke-s-pomoshchyu-selfi.html>.
67. Есть ли общее будущее у биометрии и блокчейна? URL: <https://bits.media/news/est-li-obshchee-budushchee-u-biometrii-i-blokcheyna-/>.
68. Мобильные банки ближнего зарубежья URL: <http://futurebanking.ru/>.
69. Asan Imza – ваше удостоверение личности URL: <http://asanimza.az/asan-imza-in-russian/>.
70. Сбербанк в Казахстане запустил услугу снятия наличных в банкомате без карты URL: http://www.plusworld.ru/daily/cat-self_service/sberbank-v-kazahstane-zapustil-uslugusnyatiya-nalichnih-v-bankomate-bez-karti.
71. Кучанський О.Ю., Мазурак В.В. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. Управління ризиком складних систем. 2015. №23. С. 225-229.
72. Н. П. Юрчук, Перспективи розвитку інформаційних технологій в банківській системі Електронний журнал «Ефективна економіка». 2015. №9. URL: <http://www.m.nauka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=4305>
73. Мельников, А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування. Наукові праці МАУП. 2011. №3. С. 134–140.

74. Батаев А. В. Виртуальные банки: перспективы развития. Молодой ученый. 2016. №2. С. 434-436
75. Корнеев В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг. Світ фінансів. 2011. №2. С. 74-81.
76. Иванова, Е. В. Интернет-банкинг: неоспоримые преимущества. Студенческая наука XXI века. 2015. №4. С. 333-335.
77. Баранюк М.В. Зарубіжний та вітчизняний досвід надання електронних банківських послуг населенню. Економіка і суспільство. 2017. №7. С. 649-656.