

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри _____Л.В. Жердецька
“ _____ ” _____ 2020 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»
на тему:
«Організація банківського комплексного
обслуговування клієнтів-фізичних осіб»

Виконавець: студентка 4 курсу, групи 3
факультет фінансів та банківської справи
спеціальності 6.050100 «Фінанси та кредит»
Галіта К.Ю.
Науковий керівник:
к.е.н., доцент
СЕРГЄЄВА О.С.

АНОТАЦІЯ

ГАЛИТА К.Ю. «Організація банківського комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Фінанси та кредит» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі визначені теоретичні аспекти та особливості комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб; проводиться аналіз нормативно-законодавчої бази регулювання обслуговування фізичних осіб банками України; досліджується фінансова діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль»; проаналізовано банківські продукти та послуги АТ «Райффайзен Банк Аваль» для клієнтів-фізичних осіб; визначається конкурентна позиція АТ «Райффайзен Банк Аваль» на ринку послуг для клієнтів-фізичних осіб; проводиться дослідження перспективних напрямків розвитку АТ «Райффайзен Банк Аваль» щодо комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб; розглядаються тенденції світової практики щодо комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб; надаються рекомендації щодо вдосконалення системи обслуговування клієнтів-фізичних осіб у банку.

На основі проведеного аналізу щодо організації комплексного обслуговування, зроблені висновки щодо визначення потреби високоякісного комплексного обслуговування банками клієнтів-фізичних осіб і можливостей поліпшення методу банківського сервісу фізичних осіб.

Під час дослідження використовувалися наступні загальнонаукові методи: аналітичний, графічний, аналізу та синтезу, факторного та структурно-динамічного аналізу, системно-структурний, діалектичний та абстрактно-логічний, економіко-статистичний.

Ключові слова: банк, банківські продукти, банківські послуги, обслуговування, лояльність, фізична особа.

ANNOTATION

GALITA K. "Organization of complex banking services for individual customers"

Qualifying work for obtaining a bachelor's degree from the specialty "Finance and Credit" - Odessa National University of Economics. - Odessa, 2020.

The work defined the theoretical aspects and peculiarities of complex servicing of individuals; the regulatory and legislative base of servicing of individuals by banks of Ukraine are analyzed; the financial activity of Raiffeisen Bank Aval JSC is investigated; banking products and services of Raiffeisen Bank Aval JSC for individuals' clients are analyzed; the competitive position of Raiffeisen Bank Aval JSC in the market of services for individuals is defined; tendencies of world practice concerning complex service of physical persons are considered; perspective directions of development of Raiffeisen Bank Aval JSC are provided; recommendations for improving the service system for individuals in the bank are provided.

Based on the conducted analysis on the organization of complex service, conclusions are made to determine the need for high-quality complex service by banks to individual customers and opportunities to improve the method of banking services for individuals.

During the research, the following general scientific methods were used: analytical, graphic, analysis and synthesis, factor and structural-dynamic analysis, system-structural, dialectical and abstract-logic, economic, and statistical.

Keywords: bank, banking products, banking services, complex service, loyalty, individual customer.

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКАМИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	7
1.1.	Теоретичні основи комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб	7
1.2.	Нормативно-правове регулювання обслуговування фізичних осіб банками України.....	22
	Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2	АНАЛІЗ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ ДЛЯ КЛІЄНТІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ НА ПРИКЛАДІ АТ «РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ».....	30
2.1.	Загальна характеристика фінансової діяльності АТ «Райффайзен Банк Аваль».....	30
2.2.	Аналіз спектру банківських послуг, що пропонує клієнтам - фізичним особам АТ «Райффайзен Банк Аваль».....	46
2.3.	Конкурентна позиція АТ «Райффайзен Банк Аваль» на ринку обслуговування фізичних осіб	51
	Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3	ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ АТ «РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ» ЩОДО КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	60
3.1.	Світовий досвід у комплексному обслуговуванні фізичних осіб в банківських установах	60
3.2.	Рекомендації стосовно поліпшення якості комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб для АТ «Райффайзен Банк Аваль».....	69
	Висновки до розділу 3.....	73
ВИСНОВКИ.....		75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....		78
ДОДАТКИ.....		85

ВСТУП

Глобалізація економічного життя суспільства проявляється все яскравіше й динамічніше та її вплив на різні сфери діяльності є досить відчутним і не завжди позитивним. Саме тому, вона активно вивчається вченими та науковцями усіх сфер та напрямків. Розвиток банківської сфери щільно пов'язаний зі змінами економіки держави, зовнішньоекономічними відносинами, великими економічними ринками. У процесі становлення банківської сфери трапляється модифікація, а, це означає, поліпшення банківських одиниць: технологій, товарів, операцій.

В сучасних умовах на ринку властива гостра конкуренція за сфери залучення капіталу банків. Тому метою політики менеджменту банку складається в залученні клієнтури. Тобто, становлення ринку прямо залежить від характеру активності населення, яке на даний час вважається ключовим покупцем фінансових пропозицій. Банківський сервіс націлений на задоволення потреб покупця, дотримуючись банківського законодавства та грає провідну роль в передових соціально-економічних умовах.

Враховуючи незавершеність трансформаційних процесів в економіці, одним із головних завдань банківських установ є заохочення максимальної кількості вільних коштів населення. Для того, щоб мати змогу реалізувати це завдання, банкам потрібно побудувати чіткий алгоритм співпраці з фізичними особами, що дозволяє продавати клієнту не товар чи послугу, а банк в цілому. Саме за умови побудови високоякісних відносин з клієнтами стає можливим виконувати багато завдань, які банківська установа ставить перед собою.

Даній темі приділяють значну увагу науковці і практики банківської галузі. Значний вклад у дослідження цієї наукової проблеми зробили такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як, зокрема, О. Береславська, Є. Брігхем, І. Брітченко, О. Васюренко, Т. Васильєва, Н. Волкова, Р. Герасименко, А.

Герасимович, В. Опарін, І. Парасій-Вергуненко, Г. Азаренкова, І. Балабанов, А. Поддєрьогін, Т. Косова, М. Кужелєв, Л. Примостка, Б. Самородов, Р. Слав'юк, Р. Холт, А. Єпіфанов.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні потреби у якісному комплексному обслуговуванні банками фізичних осіб, виявленні слабких місць та можливостей вдосконалення методу банківських послуг та сервісу для фізичних осіб.

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначення теоретичних аспектів та особливостей комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб;
- проаналізувати нормативно-законодавчу базу регулювання обслуговування фізичних осіб банками України;
- дослідити фінансову діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль»;
- аналіз банківських продуктів та послуг АТ «Райффайзен Банк Аваль» для клієнтів-фізичних осіб;
- визначити конкурентну позицію АТ «Райффайзен Банк Аваль» на ринку послуг для фізичних осіб;
- з'ясувати перспективні напрями розвитку АТ «Райффайзен Банк Аваль» щодо комплексного обслуговування фізичних осіб;
- розглянути тенденції світової практики, щодо комплексного обслуговування фізичних осіб;
- надати рекомендації щодо вдосконалення системи обслуговування клієнтів-фізичних осіб в банку.

Об'єктом дослідження є процес комплексного обслуговування банками клієнтів-фізичних осіб.

Предметом дослідження є теоретичні принципи, методологічні підходи та практичні аспекти, щодо функціонування комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб у банку та практичні рекомендації щодо їх вдосконалення в сучасних банківських установах.

Методи. Для досягнення поставленої мети у роботі використано такі загальнонаукові та специфічні методи наукового пізнання: аналітичний, графічний, аналізу та синтезу, факторного та структурно-динамічного аналізу, системно-структурний, діалектичний та абстрактно-логічний, економіко-статистичний.

Інформаційною базою дослідження є наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і закордонних вчених, чинні законодавчі та нормативні акти, які регламентують діяльність банків, офіційні матеріали Державної служби статистики України, звіти та аналітичні матеріали державних органів, звітності банківських установ, публічна фінансова та внутрішня управлінська звітність банків, праці вітчизняних і зарубіжних науковців з питань якості банківського обслуговування фізичних осіб, періодичні видання, Інтернет-ресурси та розрахунки автора.

Практична цінність висновків та рекомендацій полягає в тому, що робочий матеріал може бути використаний для характеристики потреби у якісному комплексному обслуговуванні банками клієнтам-фізичним особами та можливостей удосконалення методу банківського обслуговування для фізичних осіб.

Апробація результатів дослідження. По темі кваліфікаційної роботи була прийнята участь у V Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Цифрова трансформація фінансового сектора економіки» за результатами якої опубліковані тези «Просування банківських продуктів в умовах діджиталізації» та у V Міжнародній науково-практичній конференції «science, society, education: topical issues and development prospects» за результатами якої опубліковані тези «Якість обслуговування фізичних осіб як чинник конкурентоспроможності банків».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі на здобуття освітнього ступеня бакалавра наведено теоретичне узагальнення і вирішення завдань, які полягають у визначенні теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо організації банківського комплексного обслуговування клієнтів-фізичних осіб.

За результатами виконаної кваліфікаційної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі аналізу теоретичних напрацювань розглянуто сутність поняття «банківська послуга», ознаку її видів та класифікацію. На основі аналізу теоретичних аспектів та особливостей обслуговування клієнтами клієнтів фізичних осіб було визначено основні особливості, які видозмінюють процес надання банківських послуг та створюють сприятливі умови для зміни профілю наявних ризиків, що притаманні банківській діяльності, а також принципи та критерії якості обслуговування клієнтів. Виділено сучасні канали просування банківських продуктів і послуг для фізичних осіб та напрями пошуку нових й модернізація існуючих каналів просування банківських продуктів і послуг в банках. Зроблена класифікація фізичних осіб при комплексному банківському обслуговуванні. Розглянута сукупність заходів продуктової політики комерційного банку в розрізі фізичних осіб та зроблено детальній аналіз одних із частих послуг.

2. Визначено нормативно-правову базу, яка регламентує регулювання обслуговування фізичних осіб банками через: закони(Закон України «Про банки та банківську діяльність», Закон «Про Національний банк України», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом», Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг») , нормативно-правові акти(акти вищого органу

державної влади-це Кримінальний кодекс України, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Господарський кодекс, Цивільний кодекс), положення ("Про структуру системи банківського нагляду Національного банку України та його повноваження щодо адекватного реагування на порушення в діяльності комерційних банків", «Про порядок здійснення Національним банком України наглядових функцій щодо банків, діяльність яких пов'язана з державною таємницею», «Про здійснення банками фінансового моніторингу», «Про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг»), окреслено шляхи державного регулювання та його необхідність.

3. Нами зроблена загальна характеристика фінансової діяльності АТ «Райффайзен Банк Аваль» та розглянуто перелік банківських послуг, які надаються клієнтам АТ «Райффайзен Банк Аваль». Проаналізована діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль» за період з 01.01.2017 року по 01.01.2020 року. Дослідивши фінансову діяльність АТ «Райффайзен Банк Аваль» можемо впевнено визначити, що: 1) протягом звітного періоду під час банківської кризи намагався збільшити обсяг своєї діяльності. Це явище показує загальна динаміка залучених ресурсів, що свідчить про розширення діяльності з залучення коштів банку. Загалом з 01.01.2017 по 01.01.2020 фінансовий результат покращився. Це свідчить про позитивну тенденцію та покращення структури власного капіталу; 2) банк зменшує ступінь ринкового ризику; 3) рівень ділової активності банку знаходиться на високому рівні; 4) частка основних засобів незначна у загальній структурі активів, що може свідчити про високий рівень інтенсивності кредитної та інвестиційної діяльності банку; 5) найбільшу частку у витратах за аналізований період мали процентні витрати; 6) зменшує адміністративні витрати, що збільшує прибуток та покращує загальний стан комерційного банку. Тобто АТ «Райффайзен Банк Аваль» абсолютно об'єктивно займає лідируючі позиції серед усіх банків України.

4. Проаналізовано спектр банківських послуг, які пропонує АТ «Райффайзен Банк Аваль» клієнтам - фізичним особам та визначено, що АТ «Райффайзен Банк Аваль» пропонує своїм клієнтам доволі широкий спектр послуг, завдяки чому і завоював прихильність клієнтів. Лінійка продуктів та послуг АТ «Райффайзен Банк Аваль» сфокусована на потребах клієнтів. Окрім основних банківських продуктів, кожен клієнт АТ «Райффайзен Банк Аваль» має широкий вибір додаткових продуктів та послуг, які задовольнятимуть його потреби.

5. Розглянуто конкурентну позицію АТ «Райффайзен Банк Аваль» при комплексному обслуговуванні клієнтів фізичних осіб та за допомогою графіків та таблиць виявлено обсяг депозитно-кредитних операцій банку в динаміці та порівняли з іншими банками. Можна зазначити, що АТ «Райффайзен Банк Аваль» займає досить впевнену конкурентну позицію на ринку банківського обслуговування фізичних осіб. Але не через низькі відсоткові ставки за кредитами та низьку вартість послуг, а через надійність банку, якість наданих послуг та комплексний підхід до обслуговування. АТ «Райффайзен Банк Аваль» намагається дотримуватися лінії високоякісного комплексного обслуговування та індивідуального підходу до кожного клієнта, будуючи довгострокові відносини з клієнтами.

6. Проаналізовано світовий досвід у комплексному обслуговуванні фізичних осіб в банківських установах та доведена потреба у дистанційному банківському обслуговуванні та концепції «private banking» та «open branch». Технологія є основним інструментом розвитку банківських послуг для приватних клієнтів за кордоном. Технологічне вдосконалення формує поведінку приватних клієнтів, їхні очікування щодо банківських продуктів та послуг, змінюючи базу клієнтів та маркетингову політику самих банків.

7. Надано рекомендації щодо досягнення поліпшення якості комплексного обслуговування фізичних осіб для АТ «Райффайзен Банк Аваль» за допомогою клієнтоорієнтованості та діджитал рішень (залучення діджитал клієнтів, діджиталізація відділень та цифрові/дистанційні продажі).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000р. № 2121-III / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14> (дата звернення: 26.03.2020).
2. Матук Ж. Финансовые системы Франции и других стран: Под общ. ред. проф. Л. П. Павловой. – Т. 1 Банки. Книга 1. – М. : АО «Финстатинформ», 2004. – 247 с.
3. Экономическая энциклопедия/Науч.-ред. Совет изд-ва «Экономика»; Гл.ред. Л.И. Абалкин. – М.:ОАО «Издательство «Экономика», 1999. – 978 с.
4. Банківські операції / За редакцією В.І. Міщенко, Н.Г. Слав'янської. — К.: Знання. — 2006.
5. Иванов А. Н. Инвестиционные и консультационные услуги иностранных банков / А. Н. Иванов // Деньги и кредит. – 2009. – № 5. – С. 61 – 65
6. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту // Вісник Національного банку України. — 2009. — № 6. — С. 82 — 90.
7. Савлук М.І. Вступ до банківської справи. — К.:Лібра, 2006.
8. Тосунян Г. А. Банковское право Российской Федерации. Т. 2 / Г. А. Тосунян. – М. : Юристъ, 2005. – 402 с
9. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 440 с.
10. Брегеда О. А. Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук : спец. 08.04.01 "Фінанси, грошовий обіг і кредит" / О. А. Брегеда. – К., 2002. – 16 с.

11. Корчинська О.А. Банківська послуга: теоретико-методологічні аспекти. URL: nbuv.gov.ua › j-pdf › VAPSV_2013_4_9 (дата звернення: 26.03.2020).
12. Вторушина Є.А. Сучасне банківське обслуговування фізичних осіб: проблеми та перспективи розвитку. URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/services/Download/vital:3884/SOURCE01> (дата звернення: 27.03.2020).
13. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2017. №24. с.83-88
14. Новокрещенова О.А. Обслуговування клієнтів в банку: зміст і критерії якості. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obsluzhivanie-klientov-v-banke-soderzhanie-i-kriterii-kachestva/viewer> (дата звернення: 28.03.2020).
15. Банковское дело: базовые операции для клиентов: учеб. пособие / под ред. А.М. Тавасиева. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 304 с.
16. Дремова Е.С. Инновационные и популярные методы продвижения розничных банковских услуг / Е.С.Дремова // Проблемы современной экономики: материалы V междунар. науч. конф. (г. Самара, август 2016 г.). Самара: Асгард, 2016. – С. 54-55.
17. Сергеева О.С. Галіта К.Ю. *Якість обслуговування фізичних осіб як чинник конкурентоспроможності банків*. V міжн. наук.-практ. конференція, м. Харків, 12-14 квітня 2020 р Харків, 2020. С.781-785
18. Основы банковского дела: учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: КНОРУС, 2018. — 386 с.
19. Банковские риски: учебное пособие / кол. авторов ; под ред. д-ра экон. наук, проф. О.И. Лаврушина и д-ра экон. наук, проф. Н.И. Валенцевой. - М.: КНОРУС, 2007. - 232 с.

20. Банківське обслуговування фізичних осіб та підприємців. URL: https://pidruchniki.com/79101/finansi/bankivske_obsługovuvannya_fizichnih_osib_pidpriyemtsiv(дата звернення: 14.04.2020).
21. Фролов С. М. Банківська справа і основи митного регулювання в Україні: теорія та практика : [навч.посіб.] / С. М. Фролов. – К. : Університетська книга, 2004. – 368 с.
22. Офіційний сайт Національного Банку України. : веб-сайт. URL: <https://bank.gov.ua/>
23. Зав'ялова Л.В. Узинська С.В. Обслуговування фізичних осіб в комерційному банку. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obsłuzhivanie-fizicheskikh-lits-v-kommercheskom-banke-metodologicheskii-i-organizatsionnyu-aspekty/viewer>(дата звернення: 15.04.2020).
24. Савелко Т.В. Форми фінансового регулювання банківської діяльності в Україні. *Економіка та держава*. № 12/2011 С. 74-76 URL:http://www.economy.in.ua/pdf/12_2011/22.pdf (дата звернення: 15.04.2020).
25. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 № 2341-III/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14>(дата звернення: 15.04.2020).
26. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>(дата звернення: 15.04.2020).
27. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>(дата звернення: 15.04.2020).
28. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>(дата звернення: 15.04.2020).
29. Нагребельний В.П. Публічноправові засади регулювання відносин у банківській системі України. *Правова держава*. №21 С.197-206.

URL:<http://dspace.nbuiv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/36841/26-Nagrebelny.pdf?sequence=1>(дата звернення: 15.04.2020).

30. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999. № 679-XIV/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>(дата звернення: 15.04.2020).

31. Про затвердження Положення "Про структуру системи банківського нагляду Національного банку України та його повноваження щодо адекватного реагування на порушення в діяльності комерційних банків": Постанова Національного банку України від 17.11.1997 № 380. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0486500-97>(дата звернення: 15.04.2020).

32. Про затвердження Положення «Про порядок здійснення Національним банком України наглядових функцій щодо банків, діяльність яких пов'язана з державною таємницею»: Постанова Національного банку України від 28.12.2002 № 538. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0056-03>(дата звернення: 15.04.2020).

33. Про затвердження Положення «Про здійснення банками фінансового моніторингу»: Постанова Національного банку України від 26.06.2015 № 417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0417500-15>(дата звернення: 15.04.2020).

34. Про затвердження Положення «Про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг»: Постанова Національного банку України від 28.11.2019 № 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19> (дата звернення: 15.04.2020).

35. Про внесення змін до деяких законів України з питань запобігання використанню банків та інших фінансових установ з метою легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом : Закон України від 06.02.2003 № 485-IV/ Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/485-15>(дата звернення: 15.04.2020).

36. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг: Закон України від 20.09.2019 №

122-IX/ Верховна Рада України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/122-20>(дата звернення: 15.04.2020).

37. Офіційний сайт АТ «Райффайзен Банк Аваль» : веб-сайт. URL:
<https://www.aval.ua/> (дата звернення: 29.04.2020).

38. Котлер Ф. Основы маркетинга : учебное пособие / пер. с англ.
В.Б. Боброва. Москва, 1996. 698 с.

39. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» : веб-сайт. URL:
<https://www.oschadbank.ua/ua> (дата звернення: 29.04.2020).

40. Офіційний сайт АТ «ОТП Банк»: веб-сайт. URL:
<https://ru.otpbank.com.ua/> (дата звернення: 29.04.2020).

41. Офіційний сайт АТ «УкрСибБанк»: веб-сайт. URL:
<https://my.ukrsibbank.com/ru/personal/> (дата звернення: 29.04.2020).

42. Офіційний сайт АТ «Альфа-Банк»: веб-сайт. URL:
<https://alfabank.ua/ru> (дата звернення: 29.04.2020).

43. Усачов С.А. Шляхи підвищення ефективності банківського
обслуговування фізичних осіб. URL:
https://dspace.susu.ru/xmlui/bitstream/handle/0001.74/15629/2017_463_usachevsa.pdf?sequence=1(дата звернення: 05.05.2020).

44. Офіційний сайт Etronika UAB: веб-сайт. URL: <https://etronika.com/>
(дата звернення: 05.05.2020).

45. Офіційний сайт mBank SA: веб-сайт. URL: <https://www.mbank.pl/indywidualny/>
(дата звернення: 05.05.2020).

46. Офіційний сайт Efigence S.A.: веб-сайт. URL:
<https://www.efigence.com/> (дата звернення: 05.05.2020).

47. Офіційний сайт ByteDance Ltd: веб-сайт. URL:
<https://www.bytedance.com/en//> (дата звернення: 05.05.2020).

48. Офіційний сайт Yorkshire Bank PLC: веб-сайт. URL:
<https://secure.ybonline.co.uk/> (дата звернення: 06.05.2020).

49. Офіційний сайт The Financial Brand: веб-сайт. URL:
<https://thefinancialbrand.com//> (дата звернення: 06.05.2020).

50. Офіційний сайт Tesco Bank PLC: веб-сайт. URL: <https://www.tescobank.com/> (дата звернення: 06.05.2020).
51. Офіційний сайт Monzo Bank Ltd: веб-сайт. URL: <https://monzo.com/> (дата звернення: 06.05.2020).
52. Офіційний сайт Starling Bank PLC: веб-сайт. URL: <https://www.starlingbank.com/> (дата звернення: 07.05.2020).
53. Офіційний сайт Tandem Money Limited: веб-сайт. URL: <https://www.tandem.co.uk/> (дата звернення: 07.05.2020).
54. ING Group. *Вікіпедія: вільна енциклопедія*. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/ING_Group#ING_Direct_Canada (дата звернення: 07.05.2020).
55. Офіційний сайт Fidor Bank: веб-сайт. URL: <https://www.fidor.de/> (дата звернення: 07.05.2020).
56. Офіційний сайт Atom Bank PLC: веб-сайт. URL: <https://www.atombank.co.uk/> (дата звернення: 07.05.2020).
57. Офіційний сайт Number26: веб-сайт. URL: <https://n26.com/en-eu> (дата звернення: 07.05.2020).
58. Офіційний сайт Citibank PLC: веб-сайт. URL: <https://www.ipb.citibank.co.uk/citigold/index.htm> (дата звернення: 07.05.2020).
59. Fintech. URL: <https://findbiometrics.com/topics/fintech/page/18/> (дата звернення: 07.05.2020).
60. Офіційний сайт Getin Bank PLC: веб-сайт. URL: <https://www.getinbank.pl/> (дата звернення: 07.05.2020).
61. Офіційний сайт Bank BPH: веб-сайт. URL: <https://www.bph.pl/pl/> (дата звернення: 07.05.2020).
62. Сергеева О.С. Галіта К.Ю. Просування банківських продуктів в умовах діджиталізації. V міжн. наук.-практ. конференція, м. Одеса. 9 - 10 квітня 2020 року Одеса, 2020.
63. Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у Facebook: веб-сайт. URL: <https://www.facebook.com/raiffeisenua> (дата звернення: 10.05.2020).

64. Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у Instagram: веб-сайт. URL: https://www.instagram.com/raiffeisen_bank_aval/ (дата звернення: 10.05.2020).

65. Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у Telegram: веб-сайт. URL: <https://t.me/Raiffeisen-UA> (дата звернення: 10.05.2020).

66. Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у LinkedIn: веб-сайт. URL: <https://ua.linkedin.com/company/raiffeisen-bank-aval> (дата звернення: 10.05.2020).

67. Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у Youtube: веб-сайт. URL: <https://www.youtube.com/user/RaiffeisenUA> (дата звернення: 10.05.2020).

68 Офіційна сторінка АТ «Райффайзен Банк Аваль» у Twitter: веб-сайт. URL: https://twitter.com/raiffeisen_ua (дата звернення: 10.05.2020).