

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
за освітньою програмою «Банківська справа»

на тему: «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в банках
України»

Виконавець
студент ФФБС групи 41К

Заєць Іван Ігорович

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

Науковий керівник
к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Гаркуша Ю.О.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Заєць І.І. «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в банках України»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування

за освітньою програмою «Банківська справа»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2020 рік

Випускна робота складається з 3-х розділів.

У роботі розглядаються дистанційне методи обслуговування банками клієнтів. Проаналізовано теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг; досліджено види дистанційного обслуговування клієнтів; проведено оцінку розвитку ринку платіжних карток в Україні; проаналізовано стан дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України; проаналізовано застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»; виділено проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні; досліджено зарубіжний досвід дистанційного обслуговування клієнтів. Запропоновано на основі проведеного дослідження: розвивати ринок платіжних карток на рівні банківської системи в цілому та на рівні окремого банку; впроваджувати нові технології у банківське обслуговування клієнтів.

Ключові слова: банк, цифровізація, дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

ANNOTATION

Zayets I.I. "Development of remote customer service in Ukrainian banks"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty

«072 Finance, Banking and Insurance»

for the educational program «Banking»

Odessa, 2020

The paper considers remote methods of customer service by banks. Theoretical bases of remote customer service in the market of banking services are analyzed; the types of remote customer service are investigated; an assessment of the development of the payment card market in Ukraine was conducted; the state of remote customer service in the market of banking services of Ukraine is analyzed;

the application of remote banking service in Ukrsibbank is analyzed; problems of remote banking in Ukraine are highlighted; foreign experience of remote customer service is investigated. It is proposed on the basis of the conducted research: to develop the market of payment cards at the level of the banking system as a whole and at the level of an individual bank; introduce new technologies in customer banking.

Key words: bank, digitalization, remote banking, client-bank system, internet banking, mobile banking.

ЗМІСТ

	Стр.
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ	7
1.1. Теоретична сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування	17
Висновки розділу 1	25
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ	
2.1. Аналіз розвитку ринку платіжних карток в Україні	27
2.2. Оцінка дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України	33
2.3. Аналіз дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»	40
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ В УКРАЇНІ	50
3.1. Розвиток банківського дистанційного обслуговування в зарубіжних країнах	50
3.2. Шляхи удосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банків	57
Висновки до третього розділу	67
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах постійної зміни зовнішнього середовища, посилення конкуренції на ринку фінансових послуг, активізації діяльності фінансових інститутів, що застосовують прогресивні технологічні методи залучення нових клієнтів, особливої актуальності набувають питання щодо дистанційного обслуговування клієнтів. Адже стрімкий розвиток інформаційних технологій вимагає переорієнтації механізму надання банківських послуг від класичних форм співпраці з клієнтами до дистанційних, що стає конкурентною перевагою для банків. Дослідження процесу дистанційного обслуговування клієнтів банків, знайшли відображення в працях багатьох науковців: І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрьоміна, О. Єсіна, О. Захарченко, І. Красовська, В. Міщенко, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко, Т. Шалига, Ю. Онищенко, однак є багато невирішених питань. Отже, виникає необхідність подальших теоретичних досліджень і пошуку практичних рішень, спрямованих на покращення ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Мета роботи – є дослідження та удосконалення теоретичних і методичних основ дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України.

Відповідно до мети дослідження було сформульовано такі завдання:

- охарактеризувати теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг;
- дослідити види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- охарактеризувати нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізувати рівень розвитку ринку платіжних карток в Україні;
- провести оцінку стану дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України;

- проаналізувати процес дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»;

- дослідити зарубіжний досвід дистанційного банківського обслуговування;

- визначити проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Об'єктом дослідження є механізм дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: метод наукових абстракцій, методи аналізу та синтезу, метод порівняння, табличний метод, індукції та дедукції, метод коефіцієнтів та методи графічного зображення, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження становить нормативно-законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків, інструкції та положення НБУ, наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, матеріали наукових конференцій, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Публікації та апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та методологічні положення кваліфікаційної роботи доповідалися, обговорювалися та були схвалені на V Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Цифрова трансформація фінансового сектора економіки» (м. Одеса, 9-10 квітня 2020 р.) та на Всеукраїнській науково-практичній інтернет конференції «Вдосконалення фінансово-кредитного механізму забезпечення інноваційного розвитку економіки» (м. Львів, 20 травня 2020 р.).

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження було зроблено наступні висновки:

1. Дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунок клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта. У сучасних світових банківських системах клієнтам надаються наступні види дистанційних послуг: 1. РС-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення). 2. Інтернет-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету). 3. Мобільний банкінг (передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення). 4. Телефонний банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку). 5. Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування. 5. Відео-банкінг (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку за допомогою спеціально призначених пристроїв).

2. Основні законодавчо-нормативні акти, що регулюють діяльність банків в сфері дистанційного обслуговування клієнтів є Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Інструкція Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Постанова Правління НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів».

3. Ключовою тенденцією розвитку ринку платіжних карток в Україні протягом останніх років є зменшення більшості абсолютних значень показників, а саме кількості учасників карткових платіжних систем, держателів платіжних карток, а також кількості платіжних карток (в обігу та активних). Лідируючі позиції на ринку платіжних карток, а саме 58,2% ринку, займає АТ КБ «Приватбанк», який емітував 29,6 млн. шт. платіжних карток, 72,2% з яких є активними. Мережа платіжних терміналів у 2019 р. зросла на 15,6% та становить станом на 01.01.2020 р. 386,1 тис. шт. Таке зростання відбулося за рахунок збільшення кількості торговельних платіжних терміналів: на 19,6% порівняно з початком 2019 року). Кількість банківських терміналів, навпаки, знизилася на 10,4% і становила 16,4 тис. шт. Найбільші темпи зростання демонструють безконтактні платіжні картки, а саме починаючи з 2015 р. на рівні близько 30-40%, а за 2019 р. кількість таких карток рекордно зросла у 1,8 р. і становить 11,2 млн. шт.

4. Найактивнішими та технологічними учасниками ринку є: «ПриватБанк», «VТВ Банк», «ПУМБ», «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсиббанк», Лідером за впровадженням інтернет-технологій в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб. Найбільший спектр послуг Інтернет-банкінгу (більше 40 опцій - від переказів і відкриття депозитів до ведення домашньої бухгалтерії та придбання квитків) пропонує АТ КБ «Приватбанку».

5. Для digital обслуговування АТ «Укрсиббанк» пропонує оновлену програму онлайн-банкінгу UKRSIB Online. Дистанційне обслуговування банк надає приватним та корпоративним, а також пропонує окремі можливості для малого та середнього бізнесу.

6. Інноваційні підходи у банківській діяльності іноземних банків здебільшого ґрунтуються на сучасних інформаційних та мобільних технологіях, нових інструментах у соціальних мережах. Серед країн-членів ЄС Інтернет-банкінг найбільш поширений у Данії (де 90% людей у віці від 16 до 74 років заявили, що вони користуються таким видом послуг) та Нідерландах

(89%), а також інші країни Північної Європи –Фінляндія (87%) та Швеція (86%).

7. Протягом останніх років на ринку електронного банкінгу намітилися позитивні тенденції. Так, можна визначити декілька основних напрямів розвитку електронних банківських послуг в Україні. Відбувся активний запуск Р2Р-переказів та збільшилася кількість платіжних сервісів для оплати комунальних та інших рахунків. Відзначено активний розвиток Р2Р-кредитування (Peer-To-Peer), який являє собою спосіб запозичення коштів між особами, не пов'язаними між собою, без залучення фінансового посередника (банку, кредитної спілки тощо). Важливим моментом для розвитку електронного банкінгу стала підтримка Національним банком єдиного стандарту електронної дистанційної ідентифікації клієнтів BankID, який сьогодні надає можливість отримувати адміністративні послуги від держави, а в перспективі, за умови доопрацювання нормативної бази, дасть змогу отримувати всі банківські послуги без візиту до відділення банку.

Поєднання функцій Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу дало поштовх у розвитку QR-банкінг, системи безконтактних платежів, яка дозволяє сплачувати покупки та отримувати доступ до банківських послуг, зчитуючи QR-код камерою смартфона. Підвищилася популярність мобільних платежів із використанням смартфона. Новітнім трендом оптимізації роботи установ, у тому числі й банків, є бот-технології. Популярність месенджерів у різноманітних сферах життєдіяльності диктує фінансовому ринку нові тенденції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2017. – Вип. 24 Част. 2. – 83-88.
2. Шалига Т.С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи / Т.С. Шалагіна // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2(29). – С. 95–99.
3. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: постанова правління НБУ №2 від 21.01.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04/ed20170803>
4. Репета М.М., Смолінська С.Д. Напрями удосконалення фінансових послуг банків в Україні // «Молодий вчений». – 2018. - № 10 (62). – С. 877-880 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2018/10/201.pdf>
5. Гарбар Ж. В., Плахотнюк Д. Є. Система дистанційного банківського обслуговування як одна з провідних інновацій комерційних банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/7_NMIV_2010/Economics/60088.doc.htm
6. Трохименко В.І. Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг України // Економіка та держава. – 2012. - №76-80.
7. Грисюк О.В. Особливості банківського обслуговування на основі Internet-технологій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://forinsurer.com/public/03/10/16/774>
8. Москальов А.А., Рудько А.О. Інтернет банкінг як напрям розвитку банківських послуг // «Молодий вчений». 2018. - № 11 (63). – С. 1172-1175.
9. Гаркуша Ю.О. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні Матеріали міжнародної науково-практичної

конференції [Трансформація фінансово-кредитних відносин в умовах цифрової економіки], (13-14 червня 2019 р.), м. Одеса, 2019. – С.19-22.

10. Венгерук Н.П., Бобирець Я.В. Особливості функціонування дистанційних систем керування банківськими рахунками // Агросвіт. – 2015. - №19. – С. 35-39.

11. Єсіна О.Г. Сучасний ринок дистанційних банківських послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2853/1/Сучасний%20ринок%20дистанційних%20банківських%20послуг%20в%20Україні.pdf>

12. Радіонова Н.Й., Терещук В.В. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки // Ефективна економіка. – 2016. - №2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2_2016/22.pdf

13. Степаненко В. Электронные банковские услуги // Финансовый директор. -2011. -№ 1- 2. - С. 13-19.

14. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О.О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2015. – № 1. – С. 62.

15. Щодо здійснення переказу коштів за допомогою систем дистанційного обслуговування: лист НБУ від 14.11.2011 N 25-111/2643-13558 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v2643500-11>

16. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: закон України від 5.04.2001 р. № 2346-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>

17. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: постанова правління НБУ 21.01.2004 № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>

18. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення: закон України від 06.12.2020 р. № 361-IX [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20#n831>

19. Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів: постанова правління НБУ від 05.11.2014 № 705 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0705500-14>

20. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua>

21. Звіт з оверсайта інфраструктур фінансового ринку 2019 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Report_oversight_2019.pdf?v=4

22. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov

23. Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua>

24. Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua>

25. Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.eximb.com>

26. Офіційний сайт ПАТ «ПУМБ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pumb.ua>

27. Офіційний сайт АТ «Укрсіббанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://my.ukrsibbank.com/ua>

28. Офіційний сайт ПАТ «Альфа Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://alfabank.ua/ru>

29. Захаркін О.О., Захаркіна Л.С., Авраменко М.О. Роль Інтернет банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг // Причорноморські економічні студії. – 2017. - №23. – С. 173-177.
30. Інтернет-асоціація України (ІнаУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.
31. Шевчук Ю.В. Оцінка використання фінансових інновацій ан фінансовому ринку України // Економіка та держава. – 2019 р. - № 5. – С. 40-44.
32. Офіційний сайт АТ «Південний» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.com.ua>
33. Офіційний сайт АТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aval.ua/ru>
34. Офіційний сайт ПАТ «Банк Восток» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrsotsbank.com>
35. Офіційний сайт АТ «Креді Агріколь Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://credit-agricole.ua/ru>
36. ТОП-10 нетривіальних послуг, які можна отримати в банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua-news.liga.net/economics/pr/top-10-netrivialnih-poslug-yaki-mojna-otrimati-v-banku>
37. Офіційний сайт АТ «Укрсиббанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https:// my.ukrsibbank.com/ua](https://my.ukrsibbank.com/ua)
38. Консолідований звіт про управління АТ «Укрсиббанк» 2019 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://my.ukrsibbank.com/common/upload/ukrsibbank/financial-reports/2019/2019_consolidated_report_on_management_ua.pdf
39. Голюк В.Я., Драпалюк Т.А. Інтернет-банкінг та особливості його використання в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [file:///C:/Users/E-mashines/Downloads/130975-280926-1-SM%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/E-mashines/Downloads/130975-280926-1-SM%20(6).pdf)

40. Вареник Н. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? Дзеркало тижня. 2016. URL: <https://zn.ua/business/internet-banking-dlya-cheloveka-ili-protiv-nego-.html> (дата звернення - 23.12.2016).
41. Семенець М. О. Fintech та кібербезпека в е-банкінгу [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec_cybersecurity.pdf.
42. Жаворонок А., Феदिшин М., Ковальчук Н. Трансформація банківських продуктів і послуг у сучасних умовах // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2019. - № 2 (18). – С. 202-215. [Електронний ресурс] – Режим доступу : [file:///C:/Users/E-mashines/Downloads/184337-409813-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/E-mashines/Downloads/184337-409813-1-SM%20(1).pdf)
43. Рисін В.В., Рисін М.В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України // Фінанси та банківська справа. – 2017. – Вип. 2 (124). – С. 123-127.
44. Демченко А.М. Удосконалення функціонування інновацій банківського ритейлу в Україні на прикладі зарубіжного досвіду // Вісник університету банківської справи. – 2018. - № 1 (31). – С. 74-82.
45. The «Barrilete Cysmico» deposit advertising campaign Annual International Echo Awards [Electronic resource]. — Available at : <http://www.scribd.com>.
46. Infosys - Efma Innovation Survey Results [Electronic resource]. - Available at : http://www.efma.com/index.php/about_us/default/index/EN/4/321.
47. French bank LCL launches «a la carte» banking [Electronic resource]. — Available at : <http://www.finobserver.com/private-banking.shtml>.
48. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні // Економіка і суспільство. – 2017. - №13. – С. 1237-1243.
49. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.

50. Клієнти зможуть відкрити рахунок у банку за допомогою селфі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vkurse.ua/ua/business/otkrytschet-v-banke-s-pomoshchyu-selfi.html>.

51. Есть ли общее будущее у биометрии и блокчейна? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://bits.media/news/est-li-obshchee-budushchee-u-biometrii-i-blokcheyna/>.

52. Мобильные банки ближнего зарубежья [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://futurebanking.ru/>.

53. Asan Imza – ваше удостоверение личности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://asanimza.az/asan-imza-in-russian/>

54. Сбербанк в Казахстане запустил услугу снятия наличных в банкомате без карты [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.plusworld.ru/daily/cat-self_service/sberbank-v-kazahstane-zapustil-uslugusnyatiya-nalichnih-v-bankomate-bez-karti.

55. Білошарпа В.С. Нозвиторк інновацій в обслуговуванні клієнтів банками // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – Вип. 20. – С. 781-786.

56. Офіційний сайт Простобанк консалдинг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.prostobank.ua>

57. Ревенков П.В. ДБО: Интернет создает новых клиентов и расширяет профили рисков / П.В. Ревенков, А.А. Бердюгин // Банковское дело. – 2013. – № 12. – С. 64–67.

58. Советы банкира: онлайн-переводы P2P упрощают жизнь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://24tv.ua/ru/sovety_bankira_onlajnperevody_p2p_uproshhajut_zhizn_n5546

59. Ринок P2P-кредитування в Україні досяг 5 млрд. грн. Світовий ринок оцінюють у \$64 млрд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

<https://ufi.net.ua/ua/novyny-ryнку/256-ryнок-p2p-kredytuvannia-v-ukraini-dosiah-5-mlrd-hrn-svitovyi-ryнок-otsiniuiut-v-usd-64-mlrd>

60. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.

61. Мобільний банкінг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://bankchart.com.ua/e_banking/statti/mobilniy_banking

62. Незворотнє світле майбутнє: як розвиваються безконтактні платежі в Україні та за кордоном [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://mind.ua/openmind/20205844-nezvorotne-svitle-majbutne-yak-rozvivayutsya-bezkontaktni-platezhi-v-ukrayini-ta-za-kordonom>

63. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: Навч. посібник. - Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. - 364 с.