

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

**Кафедра «Банківська справа»**  
(найменування кафедри)

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_

(підпис)

“    ” \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності «фінанси і кредит»**

на тему: **«РОЗДРІБНИЙ БАНКІВСЬКИЙ БІЗНЕС: СТАН ТА ШЛЯХИ  
РОЗВИТКУ»**

**Виконавець:**

Студентка ЦФЗН  
Войтенко А.І.

**Науковий керівник:**

К.е.н., доцент  
Сирчин О.Л.

ОДЕСА – 2020

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ УКРАЇНИ НА РИНКУ РОЗДРІБНИХ ПОСЛУГ</b> .....	6
1.1. Функції та структура ринку роздрібних банківських послуг.	6
1.2. Правове регулювання банківського роздрібногo бізнесу....	16
Висновки до розділу 1.....	26
<b>РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ПРОЦЕСІВ НА БАНКІВСЬКОМУ РОЗДРІБНОМУ РИНКУ В УКРАЇНІ</b> .....	29
2.1. Особливості впливу зовнішніх факторів на ринок роздрібних банківських послуг.....	29
2.2. Сучасні умови розвитку банківського споживчого кредитування в Україні.....	39
2.3. Розвиток банківського іпотечного кредитування та реалізація державних програм пільгового кредитування житла.....	49
Висновки до розділу 2.....	60
<b>РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ</b> .....	62
3.1. Проблеми розвитку банківського кредитування фізичних осіб та пропозиції щодо їх вирішення.....	62
3.2. Вплив цифрових технологій на роздрібний банківський бізнес.....	72
Висновки до розділу 3.....	85
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	88
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	95

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** У сучасних умовах провадження банківського бізнесу ринок роздрібного бізнесу у розвинених країнах є надзвичайно перспективним і одним із таких, що найдинамічніше розвивається. Пояснюється це значним розширенням спектру пропонованих банками інноваційних продуктів і послуг, а також суттєвим збільшенням нових каналів продажів і впровадженням технологічних новинок у процес банківського обслуговування клієнтів. Підвищення ефективності діяльності банків, а відтак – зростання їх конкурентоспроможності на внутрішньому і зовнішньому ринках безпосередньо залежить, з одного боку, від затребуваності та популярності банківських продуктів і послуг, а з іншого – від рівня задоволеності запитів і потреб клієнтів пропонованими банками продуктами і послугами.

В Україні сьогодні спостерігається широкомасштабне застосування банками стратегій агресивного захоплення ринку, утримання клієнтів в довгостроковій перспективі за рахунок впровадження інноваційних технологій продажів і післяпродажного обслуговування на ринку банківських послуг. Проте ефективному провадженню роздрібного банківського бізнесу сьогодні перешкоджають розвиток інфляційних процесів, зменшення реальної заробітної плати та низька купівельна спроможність населення, значні витрати на впровадження інновацій і тривалий час їх окупності, низька транспарентність комунікацій, недостатня якість фінансового моніторингу, що призводить до зростання кредитних ризиків, а також відсутність у банків планів раннього реагування на потенційні загрози підвищення ризиків.

Дослідженню сутності, змісту та особливостей роздрібного банківського бізнесу присвячені наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, а саме: О. Азаряна, Б. Бершна, Д. Зване, О. Лапко, Б.

Санто, Ш. Флінома. Різносторонні аспекти роздрібного банківського кредитування досліджували у своїх працях О. Барановський, В. Виговська, О. Купрієнко, В. Романенко, І. Спіцин, М. Чіркова, З. Сороковська, А. Шаланговський та інші. Значну увагу вивченню процесів формування та функціонування інноваційних механізмів банківської діяльності у своїх дослідженнях приділяли науковці О. Абакуменко, С. Леонов, Л. Примостка, Н. Швець, В. Шелудько та інші.

Не зважаючи на велику кількість публікацій, присвячених окресленій проблематиці, залишаються дискусійними питання виокремлення та оцінювання специфічних ризиків, які виникають у роздрібній торгівлі банківськими продуктами і послугами, дослідження сутності, структури і видів інноваційних механізмів роздрібного банківського бізнесу.

Підвищена потреба вирішення окреслених проблем є свідченням актуальності обраної теми, що зумовило вибір теми роботи, її мету, завдання, структуру та зміст.

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є вивчення теоретико-методичних засад і надання рекомендацій щодо удосконалення функціонування роздрібного бізнесу в банківському секторі України.

Для досягнення означеної мети у поставлені й вирішені такі завдання:

- розглянути функції та структуру ринку роздрібних банківських послуг;
- визначити правове регулювання банківського роздрібного бізнесу;
- оцінити вплив зовнішніх факторів на ринок роздрібних банківських послуг;
- проаналізувати сучасні умови розвитку банківського споживчого кредитування в Україні;
- дослідити розвиток банківського іпотечного кредитування та реалізацію державних програм пільгового кредитування житла;
- виявити проблеми розвитку банківського кредитування фізичних осіб та розробити пропозиції щодо їх вирішення;

- визначити вплив цифрових технологій на роздрібний банківський бізнес.

**Об'єкт та предмет дослідження.** Об'єктом дослідження є діяльність банків на роздрібному ринку послуг. Предметом дослідження є теоретичні засади та практичні аспекти функціонування роздрібною ринку банківських послуг.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої у роботі мети використано такі загальнонаукові та специфічні методи наукового пізнання:

- історичний та аналітичний (при вивченні сутності та структури ринку роздрібних банківських послуг);

- графічний (для відображення динаміки основних показників діяльності банків в сфері роздрібною бізнесу);

- аналізу та синтезу (при оцінюванні сучасного стану ринку роздрібних банківських послуг);

- факторного та структурно-динамічного аналізу (для розробки рекомендацій щодо удосконалення функціонування роздрібною бізнесу в банківському секторі України).

**Інформаційна база дослідження.** Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, які регламентують діяльність банків, офіційні дані Національного банку України (НБУ), статистичні дані, аналітичні огляди Державної служби статистики України, Світового банку, матеріали Незалежної асоціації банків України (НАБУ), інформаційно-аналітичних видань, звітність банківських установ, наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і закордонних вчених, періодичні видання, Інтернет-ресурси.

## ВИСНОВКИ

Проведене в роботі дослідження теретичних засад функціонування роздрібногo банківського ринку в Україні дає змогу зробити наступні висновки:

1. Банківська послуга відображає взаємини між клієнтами і банком та представлена комплексом банківських операцій, які забезпечують оптимальне задоволення потреб клієнтів і створюються банком з метою отримання прибутку. Роздрібні банківські послуги - це банківські послуги, наділені високим ступенем персоніфікації, спрямовані на оптимальне задоволення потреб клієнтів-фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку.

2. Ринок роздрібних банківських послуг – це економічно обумовлена система взаємовідносин між його суб'єктами: банками, що забезпечують пропозицію роздрібних банківських послуг і формування на них ціни, та фізичними особами, що формують попит на різного роду послуги. Забезпечення нормального конкурентного середовища є необхідною складовою ринку роздрібних банківських послуг і служить умовою дотримання інтересів споживачів, підвищення якості і кількості послуг, що надаються.

3. Системоутворюючим фактором ринку роздрібних банківських послуг є виконання таких функцій: формування і перерозподіл грошових коштів фізичних осіб; проведення розрахунків за спожиті фізичними особами товари і послуги.

4. Банківська діяльність на роздрібному ринку послуг дістає своє правове відображення в банківському законодавстві – в системі нормативних актів, що видаються відповідними органами держави. Правові норми, що регулюють банківські відносини, містяться, насамперед, у загальних

нормативних актах і у спеціальних, присвячених регулюванню виключно банківських відносин. Це Конституція України, Закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, постанови, положення й інструкції НБУ та Міністерства фінансів України, статuti банків тощо.

5. Особливістю банківського законодавства України є значна кількість підзаконних нормативних актів, а законів, що регулюють різні аспекти і питання банківської діяльності, недостатньо, що пояснюється, з одного боку, складною і повільною процедурою їх прийняття, а з іншого, тим, що банківські відносини надто динамічні. Відомчі нормативні акти видаються на виконання і в межах закону й покликані усунути прогалини в правовому регулюванні банківських суспільних відносин. НБУ здійснює регулювання ринку банківських послуг через затвердження системи норм, яка визначає загальні принципи функціонування банків, порядок забезпечення контролю за їх діяльністю та відповідальність за порушення банківського законодавства.

6. Загальні правові та організаційні засади споживчого кредитування в Україні відповідно до міжнародно-правових стандартів у цій сфері визначені у Законі України «Про споживче кредитування», валютно-обмінних операцій у Законі України «Про валюту і валютні операції».

7. В сучасних умовах в Україні існує досить багато законодавчих документів щодо встановлення порядку та процедур проведення операцій у галузі іпотечного кредитування. Серед них можна виділити наступні: Закон України «Про іпотеку», Земельний кодекс України, Закон України «Про оцінку земель», Закон України «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю», Закон України «Про іпотечне кредитування, операції з консолідованим іпотечним боргом та іпотечні сертифікати», Закон України «Про цінні папери і фондовий ринок», Закон України «Про іпотечні облігації», Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» тощо.

8. Крім означених нормативно-правових актів регулювання ринку роздрібних банківських послуг, існує ще значна кількість законів та підзаконних актів, що регулюють послуги, які надаються банками фізичним особам.

З аналізу стану роздрібно-банківського ринку України можна зробити наступні висновки:

1. Проникнення мережі Інтернет в регіони України, в першу чергу в малі та середні міста і села, стимулює одночасно як роздрібну торгівлю, так і проникнення роздрібних банківських послуг. Сучасний роздрібний банківський бізнес є високотехнологічним, і розвиток даних технологій є основним фактором для проникнення роздрібних банківських послуг в усі регіони країни, що сприяє розширенню пропозиції даних послуг і, отже, підвищенню конкуренції між кредитними організаціями.

2. Здійснений аналіз стану споживчого ринку та ринку банківського споживчого кредитування, виокремив ряд проблем, які і визначили необхідність постійного державного контролю, регулювання та нагляду за процесами здійснюваними на означених ринках.

3. До переліку проблем відносимо: економічну, соціальну та політичну нестабільність, значну тінізацію результатів діяльності економіки держави, збільшення рівня інфляції в Україні, щорічне зниження рівня життя населення, низьку якість кредитних портфелів фінансових установ, через значне збільшення обсягів простроченої заборгованості, зниження реальних доходів населення, високу вартість користування позикою, що робить послугу споживчого кредитування недоступною для значної частини населення України.

4. Іпотечне кредитування в Україні поступово відроджується після років кризи, за державної підтримки та ефективної системи регулювання іпотечне кредитування може не лише забезпечити приріст ВВП, економічний розвиток держави та її інвестиційну привабливість, але і сприяти поліпшенню соціального клімату в державі. Іпотечне кредитування може



стати рушійною силою покращення якості життя населення, яка дозволить вирішити цілий ряд соціально-економічних проблем: можливість вирішувати житлову проблему у державі, що сприятиме покращенню житлових умов населення і зменшить напруженість в суспільстві у соціальній сфері.

5. Аналіз чисельних реалізованих та діючих державних програм стимулювання іпотечного ринку житла, фінансованих бюджетним коштом засвідчив низьку ефективність вказаних програм. З метою підвищення продуктивності пропонується суттєво скоротити їх кількість та зосередитись на реалізації однієї-двох, проте профінансованих у повній мірі. Обґрунтовано пріоритетність державної підтримки реалізації програми розвитку будівельно-ощадних товариств в Україні в якості інституційної бази розвитку національного іпотечного ринку житла. Визначено доцільність створення державною інституційних елементів, стимулюючих розвиток іпотечного ринку житла, за допомогою ринкових механізмів без використання бюджетного фінансування.

Таким чином, з усього вищенаведеного значимо, що споживчий ринок України характеризується низкою позитивних тенденцій відносно його розвитку. Такими є зростання обсягу роздрібного товарообороту, та частки непродовольчих товарів у його складі, а також збільшення кількості збудованих та прийнятого в експлуатацію житла. Проте для вітчизняного ринку споживчого кредитування характерні недоліки, які слід вважати несприятливими характеристиками-передумовами реалізації державної політики регулювання кредитної діяльності. Це, зокрема, зменшення обсягу іпотечних кредитів, що пояснюємо фактичною зупинкою діяльності державної іпотечної установи, причиною якої стало зменшення бюджетних надходжень для реалізації запропонованих програм. Ще однією прогалиною вважаємо низьку швидкість руху черг для отримання можливості скористатися послугами державних програм споживчого кредитування.

В результаті виявлених тенденцій ринку кредитування фізичних осіб, а також досліджень провідних вчених-економістів можливо визначити

напрямки розвитку даного сектора банківської діяльності як локомотива економічного зростання країни.

1. Грамотне проведення банківських маркетингових стратегій для населення. Як показала практика, найбільш ефективним маркетинговим ходом є проведення так званих «сезонних акцій», тобто зниження базових процентних ставок в ті періоди, коли прогнозується зниження кредитної активності.

2. Розвиток бази кредитних історій фізичних осіб.

3. Розширення форм кредитування фізичних осіб. У зарубіжній практиці одним з рішень проблеми простроченої заборгованості є якісна заміна характеристик боргу шляхом впровадження овердрафту. В Україні поки відсутня належна ступінь довіри споживачів до даного інструменту споживчого кредитування. Разом з тим формування на цій основі довгострокових відносин з банком може сприяти зниження процентних ставок на наступні кредити.

4. Удосконалення законодавства в сфері кредитування фізичних осіб в частині внесення норми, що дозволяє ефективно стягувати борги за кредитами з фізичних осіб.

5. Удосконалення методів оцінки платоспроможності потенційних позичальників шляхом: впровадження нових технологій по аналізу платоспроможності клієнтів з користуванням соціальних зв'язків; застосування зваженого підходу для утримання балансу між необхідністю нарощування клієнтської бази і підвищенням рівня ризику по активним операціями за рахунок ослаблення в методиці перевірки позичальників; створення спільного для кредитних організацій так званого чорного списку позичальників.

6. Трансформація відносин сторін попиту і пропозиції на ринку споживчого кредитування. З метою усунення несумлінності банків необхідний перехід від пріоритету пропозиції до пріоритету попиту на ринку споживчого кредитування.

7. Розробка єдиної для кредитних організацій системи вимог до позичальників, яка дозволяла б зробити просту оцінку суми споживчого кредиту, на отримання якої вони можуть розраховувати.

Ці пропозиції сприяли б дотриманню принципів та умов банківського кредитування фізичних осіб, зниженню кредитних ризиків у взаємовідносинах банківських установ з позичальниками-фізичними особами. Банкам України доцільно вивчати та використовувати досвід зарубіжних країн для здійснення кредитування фізичних осіб.

Щодо цифровізації діяльності банку, то – це система заходів, спрямованих на поглиблення співпраці з фінтех-стартапами з метою досягнення довгострокових цілей розвитку пов'язаних з упровадженням інноваційних методів роботи, нових банківських продуктів і послуг для збільшення та розширення клієнтської бази і підвищення конкурентоспроможності банку. Цифровізація банківської діяльності — діяльність, спрямована на комерціалізацію накопичених сучасних знань, технологій і обладнання. Результатом цифровізації банківської діяльності є нові продукти і послуги або продукти та послуги з новими якостями.

Сьогодні в Україні найбільш активно впроваджують цифровізацію «Приватбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «ОТП Банк» та інші банки. Вони виділяються поміж інших банків наданням інноваційних продуктів, в тому числі таких як SMS-банкінг та Інтернет-банкінг.

Об'єктами цифровізації банківської діяльності є: інноваційні програми і проекти; нові інтелектуальні продукти; сучасне нове технологічне обладнання та процеси; інноваційні продукти та послуги; інноваційні механізми формування ринку сучасних банківських продуктів та послуг.

Сьогодні впровадження банком сучасних технологій обслуговування клієнтів у свою діяльність є необхідним. Це дає змогу банківським установам зменшувати свої витрати і забезпечує клієнтам більш зручний і швидкий доступ до банківських послуг.

Розвиток зазначених технологій рухатиметься в напрямі:

- забезпечення цілодобового омніканального доступу клієнта до банківських послуг як безпосередньо, так і через посередників;
- спрощення автентифікації й авторизації користувачів, у т. ч. з використанням біометричних і поведінкових методів, з одночасним забезпеченням підвищених заходів захисту;
- спрощення процедур виконання клієнтами банківських і фінансових операцій;
- адаптації банківських послуг до потреб клієнта та їх персоналізації, у т. ч. і з використанням штучного інтелекту;
- інтеграції з іншими фінансовими установами і фінтек-компаніями та використання спільних розробок, у т. ч. створення банківських систем із відкритим API;
- використання банківськими установами хмарних технологій для розміщення програмних засобів, що забезпечують доступ клієнтів до банківських послуг;
- використання банківськими установами технологій Big Data для формування унікальних пропозицій для кожного клієнта, оцінювання й управління ризиками, ідентифікації підозрілих транзакцій тощо;
- зміни банківськими установами режиму роботи anywhere, anytime (будь-де, будь-коли) на режим anywhere, anytime, anything (будь-де, будь-коли, будь-що).

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Базилевич В.Д. Ринкова економіка: основні поняття і категорії: навч. посібн. К.: Знання. 2008. 263 с.
2. Бошота Н.В., Юртин В.В. Проблеми і перспективи кредитування банками фізичних осіб в Україні. Молодий вчений. 2018. №8 С. 382 – 385
3. Волков С. Іпотечне кредитування: президент УНІА – про шлях до відновлення ринку. URL:: <http://finbalance.com.ua/news/Ipotechni-krediti-prezident-UNIA--pro-shlyakh-do-vidnovlennya-rinku>
4. Головач А. В., Захожай В. Б., Головач Н. А. Банківська статистика: опорний конспект лекцій. К.: МАУП. 1999. 124 с.
5. Дзюбенко А.Д., Алескерова Ю.В. Особливості розвитку споживчого кредитування в Україні Причорноморські економічні студії. 2018. №27-2. С. 87-92.
6. Дзюблюк О. В. Банківські операції: підручник. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка». 2009. 696 с.
7. Директива 2008/48/ЄС Європейського парламенту та Ради від 23.04.2008 про кредитні договори зі споживачами та відміну Директиви 87/102/ЄЕС. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
8. Дідківська Д.І., Панькевич В.М. Правове регулювання банківської діяльності: зарубіжний досвід. Приазовський економічний вісник. Випуск 5(05) 2017 С. 290 – 293
9. Доценко І.О., Доценко В.В. Сутність та значення кредитної діяльності банку у сучасних умовах економічного розвитку. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2017. Вип. 12. Ч. 1. С. 94-98.
10. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. Вісник соціально-економічних досліджень. Вип. 1. 2013. С. 209.
11. Земельний кодекс України від 25 жовтня 2001 р. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 3—4.

12. Закон України «Про банки та банківську діяльність» від 07.12.2000 р. № 2121-111. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
13. Закон України «Про валюту і валютні операції» від 21.06.2018 №2473-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19>.
14. Закон України “Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні”. ВВР. 1996. № 51.
15. Закон України «Про заставу» від 02.10.1992 року № 2654-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 47.
16. Закон України «Про іпотеку» від 5.06.2003 р. № 898. URL : <http://rada.gov.ua>.
17. Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» № 222-VIII від 02.03.2015 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/main/2704-15>
18. Закон України «Про оцінку земель» від 11.12.2003 року № 1378-IV. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 15.
19. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001 р. № 2346-III. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
20. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23.02.2012 р. №4452-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4452-17>
21. Закон України "Про страхування" від 07.03.96 року №85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80>
22. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 р. № 2664-III. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2664-14>
23. Закон України «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю» від 19.06.2003 р. № 978 – ВР URL: <http://rada.gov.ua>.
24. Закон України «Про цінні папери і фондовий ринок». Відомості Верховної Ради України. 2006. №31. С. 268.

25. Казарян О.Г. Вплив цифрової економіки на діяльність банків України. Причорноморські економічні студії. 2019. Випуск 38-2. С. 98 – 102.
26. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. Ефективна економіка. 2018. № 12.
27. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції. Світ фінансів. 2016. Вип. 4. С. 140-147
28. Коваленко М.М. Сутність і складові механізму державного регулювання банківського сектору економіки. Теорія та практика держ. упр. : зб. наук. пр. Х.: Магістр. 2011. Вип. 2 (33). С. 182-191.
29. Комісарчик О.В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві. Формування ринкової економіки. 2010. № 23. С. 430–437.
30. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30.
31. Коренівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації. Проблеми економіки. 2017. № 3. С. 254-261.
32. Корнєєв Ю. В. Діяльність ринку банківських послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду. Юридичний вісник. 2017. 3 (44). С.124-129.
33. Костюченко А.О. Банківське право: підручник, 2-ге вид., переробл. та допов., К. : Атіка. 2011. 376 с.
34. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. Новосибирск: Наука. 1992. 736 с.
35. Кузнецова Л.В., Шмуратко Я.А. Регулювання ринку похідних фінансових інструментів в умовах глобальної економічної нестабільності : монографія. Харків: Діса Плюс. 2018. 248 с.
36. Кузьменко О. В., Овчаренко В. О. Тенденции розвитку сучасних банківських технологій. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. Випуск 24, частина 2. С. 98 – 103.

37. Лютий І. О., Солодка О. О. Банківський маркетинг: підручник.: Центр учбової літератури. 2010. 776 с.
38. Майже 23 млн українців регулярно користуються Інтернетом – дослідження. URL: <https://mind.ua/news/20204323-majzhe-23-mln-ukrayinciv-regulyarno-koristuyutsya-internetom-doslidzhennya>
39. Меморандум до врегулювання питання реструктуризації споживчих кредитів в іноземній валюті від 07.05.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0160500-15>
40. Осадчук С.В. Механізм державного регулювання банківської діяльності. Науковий вісник Одеського регіонального інституту державного управління. 2010. № 3 (6). С. 153-158.
41. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
42. Офіційний сайт Державного фонду сприяння молодіжному житловому будівництву. URL: <https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/chastkova-kompensatsiia/statystyka>
43. Офіційний сайт фонду гарантування вкладів фізичних осіб. URL: <http://www.fg.gov.ua/>
44. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <https://index.minfin.com.ua/economy/gdp/>
45. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <https://www.bank.gov.ua/control/uk/index>
46. Офіційний сайт Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. URL: <https://www.nfp.gov.ua/ua/Ohliad-rynktiv.html>.
47. Павленко О.П. Вплив глобалізаційних процесів на міжнародне фінансове середовище. URL: <http://www.rusnauka.com>
48. Пірог В.В., Слободян Л.В. Розвиток роздрібного банківського бізнесу. Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського. 2016. №2. С. 689 – 692



49. Польова О. Л., Кісик А. О. Сучасні тенденції на ринку банківських послуг в Україні. Економіка та держава. 2017. № 10. С. 22 – 27.
50. Прилуцький А.М., Пахалюк Л.В. Споживче кредитування в Україні та його особливості. Ефективна економіка. 2019. №11. URL: [www.ekonomy.nauka.com.ua](http://www.ekonomy.nauka.com.ua)
51. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 №2155-VIII / Верховна Рада України. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
52. Про затвердження Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями: постанова Правління НБУ від 30.06.2016 № 351 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16>.
53. Про здійснення операцій з використанням спеціальних платіжних засобів: Постанова від 30 квітня 2010 р. № 223. URL: [www.rada.kiev.ua](http://www.rada.kiev.ua).
54. Про іпотечне кредитування, операції з консолідованим іпотечним боргом та іпотечні сертифікати : Закон України від 19 червня 2003 р., № 979-IV. ВВР України. 2003. № 1.
55. Про іпотечні облігації: Закон України від 22 грудня 2005 р. № 3273-IV. ВВР України. 2005. № 16.
56. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України. Закон України від 08.07.2018 № 2163-VIII/ Верховна Рада України. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19>
57. Про споживче кредитування: Закон України № 1734-VIII від 15.11.2016. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 1.
58. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг Закон України 02. 12. 2010 № 2756VI. URL : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
59. Про Національний банк України : Закон України. ВВР. 1999. № 29. URL : [http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=65247&cat](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=65247&cat)

60. Прутська О.О. Удосконалення державних програм розвитку іпотечного ринку житла в Україні. URL: <http://repository.vsau.org/getfile.php/19024.pdf>
61. Розвиток безготівкових розрахунків позитивно впливає на фінансові звички українців. URL: <https://bank.gov.ua/news/all/rozvitok-bezgotivkovih-rozrahunkiv-pozitivno-vplivaye-na-finansovi-zvichki-ukrayintsiv>
62. Романько Г.А. Страхування кредитних ризиків в Україні. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2016/1/58.pdf>
63. Сабодаш Р. Співвідношення національного та європейського законодавства в сфері страхування кредитних ризиків. URL: <http://www.academia.edu/24823236>
64. Сальникова Т.В. Розвиток іпотечного кредитування в контексті державної політики забезпечення населення житлом в Україні. Молодий вчений. 2018. № 6 (58). С. 426 – 430
65. Самуельсон П., Нордгауз В. Макроекономіка. К.: Основи. 1995. 462с.
66. Сизоненко В. О., Циганов С. А. Особливості сучасного розвитку ринку банківських послуг URL: <http://dspace.uabs.edu.ua/jspui/bitstream>
67. Смагін В.Л. Формування та розвиток фінансового ринку в умовах трансформаційної економіки: Монографія. К.: КНЕУ. 2008. 232 с.
68. Соляр В. В. Кредит в умовах модернізації діяльності банків: монографія. Х.: Видавництво Іванченка І.С. 2019. 233 с.
69. Сороківська З.К. Банківський роздрібний бізнес: навч. посіб. Тернопіль. Астон. 2013. 245 с.
70. Сороківська З. К. Ринок роздрібних банківських послуг: особливості формування та перспективи розвитку в Україні: автореферат дис...канд. економ. наук: спец 08.04.01. Тернопіль. 2006. 32 с.
71. Теоретико-методологічні домінанти формування та пріоритети розвитку ринку фінансових послуг України : монографія. За ред. д.е.н., проф. О. В. Кнейслер. Тернопіль : ФОП Осадца Ю.В. 2017. 246 с.

72. Ткачук В. О. Маркетинг в банку. Тернопіль: «Синтез-Поліграф». 2006. 225 с.
73. Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку іпотечного ринку в Україні» від 8.08.2002 р. № 695. URL: <http://rada.gov.ua>.
74. Харабара В.М., Грішко Р.І. Кредитування споживчих потреб населення та розвиток інфраструктури ринку фінансових послуг. Економіка та держава. 2019. №4. С. 52 – 57
75. Цивільний кодекс України від 16.01.2003. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
76. Чайковський Я. І. Аналіз сучасного стану та перспективи розвитку банківського споживчого кредитування в Україні. Економічний аналіз: зб. наук. праць. Тернопільський національний економічний університет. Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету "Економічна думка", 2017. Т. 27. № 1. С. 156—163.
77. Шелудько С.А., Браткевич П.П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. Приазовський економічний вісник. 2019. №5. С. 334 – 339.
78. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг. Економіка та держава. 2016. № 1. С. 27-30
79. Global Innovation index. 2018. URL : <http://www.globalinnovationindex.org/gii-2018-report#>
80. Digital competitiveness ranking. URL : <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-digital-competitiveness-rankings-2018>
81. Know-how necessary to discover, understand and build new technologies. URL : <http://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-digital-competitiveness-rankings-2018>
82. Doing business. A World Bank Group Flagship Report. 2019. URL : [http://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2019-report\\_web-version.pdf](http://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2019-report_web-version.pdf)