

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

Кафедра Банківської справи

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

(підпис)
“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

за освітньою програмою «Банківська Справа»

на тему:

«ОЦІНКА РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ УКРАЇНИ»

Виконавець:

Студентка 4 курсу, групи 4зф7

ЦЗФН

Гребенюк О.Е.

/підпис/

Науковий керівник:

Д.є.н., доц. Жердецька Л. В.

/підпис/

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Гребенюк О.Е. «Оцінка роздрібного бізнесу банків України»
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою «Банківська справа»

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти роздрібного бізнесу банків; охарактеризовано особливості обслуговування банками фізичних осіб.

Проаналізовано економічні передумови розвитку роздрібних послуг у банківському секторі України; оцінено конкуренцію на банківському роздрібному ринку України.

Запропоновано методичні засади визначення ефективності роздрібного бізнесу ПАТ „Приватбанк”; визначено перспективні напрями розвитку роздрібного бізнесу банків.

Ключові слова: банки, роздрібний бізнес, ефективність, банківське кредитування, депозити, заощадження та доходи населення.

ANNOTATION

Grebenyuk Olha "Assessment of retail business of Ukrainian banks"
Qualifying work for a bachelor's degree in specialty 072 "Finance, Banking
and Insurance"

(code and name of the specialty)

under the educational program "Banking"

(name of educational program)

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

The thesis considers the theoretical aspects of retail business of banks; the peculiarities of bank servicing of individuals are characterized.

The economic preconditions for the development of retail services in the banking sector of Ukraine are analyzed; competition in the banking retail market of Ukraine is assessed.

Methodical bases of definition of efficiency of retail business of PJSC "Privatbank" are offered; the perspective directions of development of retail business of banks are defined.

Keywords: banks, retail business, efficiency, bank lending, deposits, savings and household income

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	6
1.1 Економічний зміст роздрібного банківського бізнесу.....	6
1.2. Класифікація роздрібних банківських продуктів.....	9
1.3 Сучасні тенденції розвитку роздрібного банківського обслуговування в Україні та світі	12
Висновки до Розділу 1	16
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ В БАНКАХ УКРАЇНИ	18
2.1. Аналіз передумов та тенденції розвитку роздрібного бізнесу в банківському секторі України	18
2.2. Порівняльна оцінка конкуренції та конкурентних переваг на роздрібному ринку.....	28
2.3. Оцінка роздрібного бізнесу АТ КБ „Приватбанк”	36
Висновки до Розділу 2.....	43
РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ ПАТ „ПРИВАТБАНК”	45
3.1. Методика оцінки ефективності надання банківських послуг фізичним особам	45
3.2. Управління відносинами з клієнтами (CRM-технології) в обслуговуванні фізичних осіб	52
3.3. Інтернет-банкінг в обслуговуванні фізичних осіб	58
Висновки до Розділу 3.....	62
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Нині в Україні склалася ситуація, коли практично усі банки (за винятком самих дрібних або неплатоспроможних) складають один одному серйозну конкуренцію, у тому числі щодо займаних сегментів ринку наданих банківських продуктів і послуг. Надання банківських продуктів і послуг дозволяє залучати пріоритетну частину пасивів комерційного банку.

Сьогодні банки прагнуть залучати роздрібних клієнтів і з підвищеним інтересом і увагою відносяться до роздрібного банківського бізнесу.

Роздрібний банківський бізнес поняття порівняно нове, але воно має на увазі під собою давно відомий напрям діяльності банків, який з'явився ще з самого зародження банківської справи, - це робота з приватними клієнтами. Необхідно ввести поняття роздрібного ринку. Під роздрібним ринком в банківській діяльності прийнято розуміти ринок індивідуалів, тобто фізичних осіб, а також представників малого бізнесу.

Діяльність українських банків ще до 2004 р. була зосереджена, в основному, на роботі з юридичними особами. Це явище було тимчасовим. У процесі подальшого розвитку ринкових відносин відносна питома вага операцій з фізичними особами, як було відмічено, неодмінно зросте, тому фінансово-кредитні установи нашої держави повинні були це враховувати. Як свідчить світовий досвід, банківські операції з фізичними особами складають приблизно третину загального об'єму всіх операцій, які проводять фінансовий кредитні установи країн з ринковою економікою. Правда, серед цих банків багато спеціалізованих, які працюють тільки з фізичними особами.

Як свідчить досвід останніх років, багато які проблеми впровадження ринкових відносин в Україні пов'язані з нестачею коштів у суб'єктів господарювання. Тільки на структурну перебудову вітчизняної економіки, за різними підрахунками, необхідно більше за 40 млрд. доларів США. Тому тих

коштів, які Україна отримала із зовнішніх джерел, недостатньо для відчутних зсувів в напрямі економічного зростання. Зараз в суспільстві закономірно затверджується розуміння того, що головну роль в фінансуванні різних проектів повинні грати внутрішні джерела коштів, до яких відносяться кошти що знаходяться на руках населення.

Сьогодні в Україні на руках населення, за різними оцінками, знаходиться 10 - 15 млрд. доларів США. І це при умові відчутного дефіциту фінансових ресурсів. Тому, акумулювати і перемістити ці заощадження від населення до споживача коштів одне з найважливіших завдань банківської системи.

Актуальність теми дипломної роботи обумовлюється гострою необхідністю для економіки України розвитку стабільного, багатофункціонального й оперативного банківського сектору, що надає суб'єктам економіки широкий спектр послуг, які б максимально задовольняли потреби населення, дали змогу банківському сектору України змагатися за лідерство з банківськими системами інших розвинених країн .

Мета роботи – визначити основні тенденції та перспективи розвитку роздрібного бізнесу українських банків.

Досягнення мети зумовило поставку та вирішення наступних завдань:

- визначити економічний зміст роздрібного бізнесу банків;
- охарактеризувати особливості обслуговування банками фізичних осіб;
- проаналізувати економічні передумови розвитку роздрібних послуг у банківському секторі України;
- оцінити конкуренцію на банківському роздрібному ринку України;
- обґрунтувати методичні засади визначення ефективності роздрібного бізнесу ПАТ „Приватбанк”;
- визначити перспективні напрями розвитку роздрібного бізнесу банків.

Задача даної роботи у першому розділі - визначити сутність поняття роздрібного бізнесу, дослідити проблеми залучення фізичних осіб на обслуговування в банки , засвоєння та просування нових нових банківських послуг, що надаються населенню і виявити шляхи їх удосконалення.

Об'єкт дослідження – роздрібний бізнес банків України.

Предмет дослідження – теоретико-методичні засади розвитку основних напрямів роздрібного бізнесу банків.

Основна гіпотеза запропонована у роботі - ефективне та постійне впровадження нових банківських продуктів та послуг та вдосконалення існуючих, що дозволяє максимізувати доходи банку і покращити економічні показники його діяльності.

У процесі вивчення даної проблеми використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Статистичні методи (групування, балансовий метод), факторний аналіз, метод порівняння, аналіз, синтез, індукція, дедукція, математичне моделювання.

Інформаційна база досліджень – монографії, підручники ведучих економістів світу , вітчизняних авторів , законодавча база, та нормативні матеріали Національного банку України, матеріали наукових конференцій, звіти та аналітичні матеріали ПАТ „Приватбанк”.

Дипломна робота містить 68 сторінок, 10 таблиць, 1 рисунок, список літератури з 78 найменувань, 1 додаток.

ВИСНОВКИ

На сучасному етапі розвитку банківництва в Україні основним напрямком роздрібного банківського бізнесу є обслуговування фізичних осіб. Саме фізичні особи сьогодні займають провідні позиції в загальній чисельності клієнтів банків, в обсязі банківських депозитів, в обсязі наданих банками кредитів. Якщо врахувати, що обсяги окремих операцій по депозитах і кредитах з домогосподарствами є значно меншими, ніж з юридичними особами, то стає очевидним, що й кількість банківських клієнтів-фізичних осіб значно перевищує кількість клієнтів-юридичних осіб. Ця перевага ще посилюється в секторі роздрібного банківництва, оскільки в Україні малий бізнес розвинутий слабо і не становить відчутної конкуренції для домогосподарств на ринку роздрібного банківництва. Завдяки такій структурі роздрібного банківництва основні його специфічні риси визначаються особливостями обслуговування особистих потреб саме клієнтів-фізичних осіб, і саме ці специфічні риси відрізняють роздрібну діяльність банку від оптової діяльності, пов'язаної з обслуговуванням середніх та великих юридичних осіб-підприємств, організацій, фірм, їх об'єднань, і спричиняють потребу досліджувати її як окрему сферу банківської діяльності.

До таких специфічних рис сучасного роздрібного банківництва в Україні можна віднести наступні.

По-перше, фізичні особи — це особлива група клієнтів, з індивідуальними потребами та інтересами, які необхідно конкретно враховувати при їх обслуговуванні.

По-друге, роздрібне обслуговування є засобом задоволення споживчих потреб населення, а тому його розвиток підвищує платоспроможний попит, прискорює реалізацію товарних запасів і послуг, сприяє прискоренню економічного зростання.

По-третє, всі види роздрібної банківської діяльності мають соціальний характер, оскільки вони сприяють підвищенню життєвого рівня населення, утвердженню принципів соціальної справедливості.

По-четверте, роздрібне банківництво в Україні є головним механізмом капіталізації заощаджень населення і їх трансформації в інвестиції.

У перспективі прискорений розвиток малого бізнесу може спричинити уточнення цих та появу нових визначальних рис роздрібного банківництва.

Аналіз передумов розвитку роздрібного бізнесу банків України дозволив визначити можливі перспективи його розвитку.

Динаміка показників відбиває економічні процеси в Україні:

- світова фінансова криза зумовила зростання інфляції та дефлятора ВВП за підсумками 2008 року та зростання безробіття в 2009 р.;
- негативний вплив так званої «другої хвилі» світової фінансової кризи був підсилений зовнішніми політичними чинниками (військова агресія з боку Російської Федерації), що зумовило стрибок інфляції та уповільнення економічного зростання й відносно незначне збільшення безробіття;
- за підсумками 2019 року можна констатувати позитивну динаміку економічних показників: зменшення інфляції та незначне скорочення безробіття, водночас за прогнозами фахівців НБУ інфляція в 2020 році може вийти за межі таргету та скласти 6-7%, а безробіття зросте до катастрофічних 12%

З огляду на дані офіційної статистичної звітності у 2018-2019 рр. складаються позитивні передумови щодо розвитку банками України процесів обслуговування фізичних осіб. Водночас криза 2020 року може мати негативний вплив на фінансовий стан домогосподарств та банківський сектор економіки.

Рівень конкурентної боротьби є відносно невисоким, проте в останні роки намічається тенденція щодо активізації боротьби між банками за депозити фізичних осіб, у той час, як сегмент споживчого кредитування є менш цікавим для банків. Варто відзначити, що роздрібний депозитний

ринок завжди був більш концентрованим з найвищим рівнем конкурентної боротьби. Нині відбувається боротьба між банківськими установами за існуючих клієнтів, а також за обмежений рівень прибутковості галузі внаслідок погіршення фінансового становища користувачів банківських продуктів та послуг. Водночас необхідно зазначити, що внаслідок негативного впливу фінансової кризи на банківський ринок України та підсилення рівня конкурентної боротьби зростає рівень ринкової влади найбільших банків

За даними проведеного в роботі аналізу зроблено наступні висновки:

- частка позичок у чистих активах зменшується як по системі банків, так і у Приватбанку; тенденції показника зумовлені зростанням частки ОВДП в активах банків, що витісняє кредити з портфеля дохідних активів; у Приватбанку порівняно з системою частка кредитів навіть нижча;
- зазначені вище процеси також зумовлюють зменшення співвідношення позичок та депозитів, що в цілому свідчить про зменшення рівня агресивності кредитної політики банку та системи
- після кризи 2007-2008 рр. частка кредитування юридичних осіб у портфелі банків постійно зменшувалася до 2016 року, потім випереджаючі темпи роздрібного кредитування зумовили її зростання; в АТ КБ «Приватбанк» зростання частки роздрібного кредитування зумовлене передусім погіршенням якості кредитів юридичним особам;
- націоналізація АТ КБ «Приватбанк» була пов'язана із концентрацією портфелю, тому для банку, на відміну від системи в цілому, ризикованість корпоративного кредитування вища, ніж роздрібного;
- незважаючи на значний ризик, дохідність кредитного портфелю АТ КБ «Приватбанк» вища, ніж в середньому по системі.

Встановлено, що ефективність роботи АТ КБ „Приватбанк” по обслуговуванню фізичних осіб забезпечується наступним:

- темпи росту кредитів фізичним особам перевищують аналогічні показники банківської системи та корпоративного ринку, отже, здійснюють позитивний вплив на ринкову позицію банку;
- темпи росту депозитів фізичних осіб навпаки свідчать про недостатню ефективність порівняно із системою та корпоративним сегментом банку;
- зазначене вище зумовило підвищення ролі депозитів фізичних осіб у фондуванні кредитних операцій, крім того їх роль у такому фондуванні є більшою, ніж у цілому по системі;
- підвищений ризик кредитування фізичних осіб здійснює позитивний вплив на значення показника ефективності, хоча і є високим;
- показники процентного спреду за операціями з корпоративними клієнтами є вищими, однак є позитивна тенденція щодо зростання процентного спреду роздрібного бізнесу банку;
- вказане певною мірою компенсується підвищеною дохідністю операцій з фізичними особами за непроцентними доходами; у цьому зв'язку необхідно зазначити, щодо високого значення рівня непроцентного доходу від операцій з фізичними особами, який має тенденцію до зростання.

Визначені основні напрями підвищення ефективності розвитку операцій з фізичними особами ПАТ „Приватбанк” – це зниження ризикованості кредитних операцій, підтримання високого спреду, розвиток не кредитних послуг за рахунок підвищення якості обслуговування та більш активного використання Інтернет-технологій.

Грунтуючись на відомих і підтверджених практикою ідеях встановлено, що система performance management являє собою новий виток спіралі розвитку теорії керування, що дає банкам діючий інструмент керування й досягнення поставлених цілей. Можна припустити, що одним з факторів успіху при впровадженні РМ у банках буде наявність згаданого вище "культурного шару" фахівців, що володіють сучасними технологіями керування.

Доведено, що гармонійне з'єднання методів та інструментів складових менеджменту банку, що забезпечують сталий розвиток банку завдяки активному використанню можливостей сучасних інформаційних технологій, сприятиме максимальній дії банківських установ на зовнішній цільовий ринок.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеенко Л. М. Економічний словник: банківська справа, фондовий ринок (українсько-англійсько-російський тлумачний словник) уклад. Л. М. Алексеенко. В. М. Олексієнко, А. І. Юркевич]. - К.: Видавничий будинок «Максимум»; Т.: Економічна думка, 2000. - 592 с.
2. Алексєєв І. В., Захарчук О. В., Рим І. Н. Банківський маркетинг. Навч. Посібник. - Львів: Львівський банківський коледж НБУ, 1998.- 96 с.
3. Аналітичний звіт [Електронний ресурс] / Дії Національного банку України в період загострення світової фінансової кризи. – Режим доступу: www.bank.gov.ua.
4. Ансофф І. Стратегическое управление: Пер. с англ.. – М.: Экономика, 1989. – 519 с.
5. Банковское дело: стратегическое руководство/[Норман Бакстер, Томас Бэрелл, Гири Вэйнс и др.]. – М.: Изд-во АО «Консалтбанкир», 1998. – 432 с.
6. Банковское дело: управление и технологии: учеб. пособ. [для студ. высш. учебн. завед.] / под ред. проф. А. М. Тавасиева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 863 с.
7. Банковская конкуренция. / Г. О. Самойлов, А. Г. Бачалов. – М.: Экзамен, 2002. – 256 с., с. 72
8. Банківський менеджмент: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]/за ред.О.А.Кириченка, В.І.Міщенко. – К.: Знання, 2005. – 831 с.
9. Банківський менеджмент: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]/ за ред. О.А. Кириченка. – 3-тє вид., перероб. і доп. [О.А. Кириченко, І.В. Геленко, С.Л. Роголь та ін.]. – К.: Знання-Прес, 2002. – 438с.
10. Банківська справа: [навч. посіб.] / Е.П. Жарковская, И.О. Аренде-6-е изд., стер.-М.: Омега-Л, 2007.
11. Беляков А.В. Банковские риски: проблемы учёта, управления и регулирования. – М.: Издательская группа «БДЦ-пресс», 2003. – 256 с.

12. Бердина Е. С. Основні положення й елементи клієнтоорієнтованої стратегії банку / Е. С. Бердина // Финансы и кредит. – 2007. – № 15. – С. 13–16.
13. Буевіч С.Ю., Королев О.Г. Аналіз фінансових результатів банківської діяльності: навчальний посібник. М.: КноРус, 2004. 160 с.
14. Бушуєва І. Маркетингова стратегія банку з депозитних послуг//Вісник Нац. банку України. – 2002. -№1. – С.15-16.
15. Бюлетень Національного банку України, №10/2011 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http: // www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)
16. Бюлетень Національного банку України. № 12/2011 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http: // www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)
17. Бюлетень Національного банку України. № 1/2012 [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http: // www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua)
18. Васюренко О.В. Персонал банку в умовах конкурентного середовища: мотивація та стимулювання /О.В.Васюренко// Вісник Університету банківської справи Національного банку України: зб. наук. праць / Університет банківської справи НБУ. – К., 2008. – Вип. 1. – С. 127–132.
19. Власенко М. С. Про роботу банку з клієнтами / М. С. Власенко // Гроші та кредит. – 2007. – № 12. – С. 47–50.
20. Гражевська Н. І. Економічні системи епохи глобальних змін: монографія / Надія Іванівна Гражевська. – К.: Знання, 2008. – 431 с.
21. Грант Р. Современный стратегический анализ. 5-е изд. / Пер. с англ. под ред. В. Н. Фунтова. – СПб: Питер, 2008. – 580 с.
22. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні [Текст] / О. Дзюблюк // Фінанси України. – 2005. – № 6. – С. 41–49.
23. Дробязко А. Банки Украины. Обобщенный портрет на фоне финансового кризиса и широкой рецессии / А. Дробязко, В. Сушко // Финансовые риски. – 2008. – № 3–4(52). – С.31-61.

24. Дроздовская Л. П. Информационно-кредитный рынок: формирование и регулирование / Л. П. Дроздовская, Ю. В. Рожков // Банковское дело. – 2008. – № 7. – С. 51–55.
25. Дойль П. . Маркетинг, ориентированный на стоимость / Пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского. – СПб: Питер, 2001. – 480 с.
26. Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в XXI веке / пер. с англ. М.: Издательский дом «Вильямс», 2003.
27. Дубовик О.В., Бойко С.М., Вознюк М.А., Гірченко Т.Д. Маркетинг у банку: Навчальний посібник. – 2-ге вид. – К.: Алеута, 2007. – 275 с.
28. Економіка України: стратегія і політика довгострокового розвитку / за ред.акад. НАН України В.М.Гейця. –К.: Ін-т екон.прогнозув.; Фенікс, 2003. – 1008 с.
29. Енциклопедія банківської справи України / В. С. Стельмах та ін. – К.: Молодь, Ін Юре, 2001. – 680 с.
30. Желены М. Знание против информации // Информационные технологии в бизнесе / под ред. М. Желены. СПб.: Питер, 2002.
31. Жуков Е. Ф. Менеджмент і маркетинг у банках. . Підручник для вузів. -М.: Банки та біржі, ЮНИТИ, 1997.- 191 с.
32. Завадська Д.В. Маркетинг у банку: теорія та методологія / [Д.В. Завадська, Л.В. Жердецька, Л.В. Кузнєцова]. – Одеса: Видавництво „Атлант”, 2010. – 717 с.
33. Загородній А. Г. Фінансовий словник / [А. Г. Загородній, Г. Л. Вознюк, Т. С. Смовженко]. – Вид. 4-те, випр. та доп. – К.: Т-во «Знання», КОО, Л.: Вид-во Львів. банк. ін-ту НБУ, 2002. – 566 с.
34. Закон України "Про банки та банківську діяльність"// <http://www.bank.gov.ua/>
35. Іванов А.Н. Банківські послуги: закордонний і російський досвід - М., Фінанси й статистика, 2002.

36. Иванов, А. Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт [Текст] / А. Н. Иванов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 196 с.
37. Козьменко С.М., Шпиг Ф.І., Волошко І.В. Стратегічний менеджмент банку: Навчальний посібник. – Суми: ВДТ “Університетська книга”, 2003. – 734с.
38. Кузнєцова Л. В. Ціноутворення в банківській справі: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / Л. В. Кузнєцова, Л. В. Жердецька. – О.: Вид-во «Атлант», 2008. – 320 с.
39. Ламбен Жан-Жак. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива. Пер. с французского.-СПб. : Наука, 1996.- XV+589 с. – 313-320с.
40. Марков Л.С. Экономические кластеры: понятия и характерные черты // Актуальные проблемы социально-экономического развития: взгляд молодых ученых: сб. науч. тр. // Под ред. В.Е. Селиверстова, В.М. Марковой, Е.С. Гвоздевой. Новосибирск: Изд-во ИЭОПП СО РАН, 2005. – Разд. 1. – С. 102-123.
41. Маслова, С. О. Фінансовий ринок [Текст] : навч. посібн. / С. О. Маслова, О. А. Опалов. – К. : Каравела, 2006. – 274 с.
42. Петров А. Ю. Комплексный анализ финансовой деятельности / А. Ю. Петров, В. И. Петрова. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 560 с.
43. Планування та прогнозування в умовах ринку. – Навчальний посібник / Під ред. д.ф.н., проф. В.Г. Воронкової. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – 608с.
44. Пол А. Самуельсон, Вільям Д. Нордгауз. Мікроекономіка. Пер. з англ. — К.: Основи, 1998. — 675 с.
45. Портер М. Конкуренция : пер. с англ. М. : Вильямс, 2005. – 680 с..
46. Постанова Правління НБУ «Про затвердження Про порядок регулювання діяльності банків в Україні» від 28 серпня 2001 р. № 368 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/Audit/regulation%2009092003_389.pdf

47. Постанова Правління Національного банку України «Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків» від 15 березня 2004 р. № 104 зі змінами та доповненнями. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://bank.gov.ua/Bank_Supervision/Risks/104.pdf

48. Кодекс законів про працю зі змінами та доповненнями від 24.12.99р. №1356-XIV

49. Закон України "Про охорону праці" від 14 жовтня 1992 р. // Відомості Верховної Ради України. - 1992. - № 49.

50. Закон України "Про пожежну безпеку" із змінами і доповненнями, внесеними Законами України від 15 листопада 1997 року № 618/97-ВР, від 18 листопада 1997 року № 642/97-ВР.

51. Типове положення про службу охорони праці : затв. Наказом Держнаглядохоронпраці України від 15.11.2004 р. №255.

52. ДНАОП 0.00-4.12-99 «Типове положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці»

53. ДНАОП 0.00–1.21–98 «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів».

54. НПАОП 0.00-4.33-99 «Положення щодо розробки планів локалізації та ліквідації аварійних ситуацій і аварій».

55. Інструкцією з охорони праці «Про надання першої (долікарської) допомоги при нещасних випадках» № 4.

56. Інструкцією банку ПАТ «Приватбанк» з охорони праці № 22 «З надання першої медичної допомоги потерпілим нещасних випадках на виробництві».

57. Наказ № 48/2 ПАТ «Приватбанк» від 17.03.2010 року «Про затвердження інструкцій з охорони праці по спеціальностях та видах робіт»

58. Постанова Правління Національного банку України «Про окремі питання щодо діяльності банків в період фінансово-економічної кризи» від 22 липня 2009 року № 421 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://capitaltimes.com.ua/news/8241.html>

59. Савченко В. Активізація діяльності філій середніх і малих банків у регіонах // Вісник Нац. банку України. – 2002. - №9. – С.35-37
60. Гладких Д. Ціноутворюючі фактори ринку кредитних ресурсів// Вісник НБУ. – 1999. – № 2. – С. 35-38.
61. Правила надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту, затверджені постановою Правління Національного банку України від 10.05.2007 N 168
62. Уткин Э.А., Морозова Н.И., Морозова Г.И. Инновационный менеджмент. – М.: АКАЛИС, 1996. – 208 с.
63. Уткін Э.А. Банківський маркетинг.-М.: ІНФРА-М, Мета-інформ,1994.-340 с.
64. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2002.
65. Фатхудинов Р.А. Стратегический менеджмент: учеб.- М.: Дело, 2002.
66. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник. — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2000. — 640 с.
67. Федулова Л. Управління якістю банківських послуг - запорука успіху в боротьбі за клієнта.// Вісник НБУ. - 2002. - №3. - с.32 - 35.
68. Фоміна Г.М. Маркетингова інформаційна система - нове поняття // ЕКО, 2005. - № 5. - С.34-37.
69. Черчилль Г. Маркетинговые исследования. – СПб.: Питер, 2000.— 752 с.
70. Чижов Н.А. Клиентские технологии. – М.: Экзамен, 2002. – 352 с.
71. Швець В. Ринок банківських послуг: вітчизняний та зарубіжний досвід // Вісник Тернопільської академії народного господарства. -2001. - № 2. - с.151-157.
72. Офіційний сайт ПАТ «Приватбанк».Електронний ресурс. Режим доступу: privatbank.ua/

73. Інфляційний звіт НБУ. Квітень 2020 URL:
<https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial#2fs>
74. Звіт з фінансової стабільності НБУ URL:
<https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial#2fs>
75. Кредити, що надані банками України. URL:
<https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial#2fs>
76. Депозити, залучені банками України. URL:
<https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial#2fs>
77. Офіційні дані державної служби статистики України. URL:
<http://www.ukrstat.gov.ua/>
78. Показники діяльності банків України. URL:
<https://bank.gov.ua/statistic/sector-financial/data-sector-financial#2fs>