

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кредитно-економічний факультет

Кафедра банківської справи

Допустити до захисту

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

(підпис)

Д.е.н., професор Кузнєцова Л.В.

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Дипломна робота

на здобуття освітнього ступеня магістр

з теми:

Вплив інформаційних технологій на фінансові результати банку

Виконавець

студент 6 курсу кредитно-економічного  
факультету спеціальності 072 «Фінанси,  
банківська справа та страхування»

Самсонов О.В.

Керівник

К.е.н., ст.викладач Сергєєва О.С.

Рецензент \_\_\_\_\_

Одеса 2018

## ЗМІСТ

|   | стор |
|---|------|
| ВСТУП.....  | 5    |
| РОЗДІЛ ОСОБЛИВОСТІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ<br>1 НА ОСНОВІ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ   |      |
| 1.1. Електронна банківська діяльність та Інтернет-банкінг:<br>теоретичні аспекти впровадження ІТ в банківський<br>бізнес..... | 8    |
| 1.2. Основні види банківських операцій, які здійснюються<br>з використанням мережі Інтернет.....                              | 15   |
| 1.3. Нормативно-законодавча база і основні ризики при ІТ-<br>обслуговуванні клієнтів.....                                     | 22   |
| Висновки до першого розділу .....   | 29   |
| РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В СУЧАСНОМУ<br>БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ   |      |
| 2.1. Аналіз ринку ІТ-технологій в банківських установах<br>України.....   | 31   |
| 2.2. Економічна ефективність впровадження і використання<br>Інтернет-технологій в АТ «Південний».....                         | 48   |
| 2.3. Модель розвитку ІТ – технологій в банківському секторі<br>України .....  | 56   |
| Висновки до другого розділу.....  | 64   |
| РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІТ-<br>ТЕХНОЛОГІЙ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ   |      |
| 3.1. Зарубіжний досвід використання ІТ-технологій на ринку<br>банківських послуг .....  | 66   |
| 3.2. Напрями розвитку ІТ-технологій в банках України.....   | 74   |
| 3.3. Перспективи розвитку аутсорсингу дистанційного<br>банківського обслуговування в АБ “Південний” .....                     | 82   |
| Висновки до третього розділу .....  | 88   |
| ВИСНОВКИ.....   | 90   |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ<br>ДЖЕРЕЛ.....  | 93   |
| ДОДАТКИ .....   | 99   |

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Сьогодні неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій та глобальних комп'ютерних мереж, у тому числі Internet. Це пояснюється тим, що он-лайн банківські послуги дозволяють сьогодні проводити фінансові операції (торгівля акціями, отримання кредитів, страхування і т.п.) без посередників, що призводить до зниження комісійних і прискорення обігу фінансових активів. Тому доцільно буде дослідити стан розвитку електронних банківських послуг в Україні.

Країни лише почали впроваджувати в практику системи електронного банкінгу формують законодавство з урахуванням особливостей національного права, вибором існуючої моделі регулювання створення і правоохоронної діяльності Інтернет-банків та ймовірнісних тенденцій подальшого надання Інтернет-банкінгу. Це повною мірою стосується і України, яка, увійшла в Всесвітню організацію торгівлі і наблизила свою банківську діяльність до європейських стандартів. У зв'язку з цим, питання розвитку Інтернет-банкінгу України має як практичний, та науковий інтерес.

Оцінка впливу інформаційних технологій на економічне зростання, продуктивність банківського капіталу, управління грошовими потоками та глобальну фінансову систему в цілому є предметом досліджень таких зарубіжних авторів, як Каплан Р. С. (*Kaplan R. S.*), Квинтин А. (*Quintin A.*), Калянов Г. Н. (*Kalyanov G. N.*), Ван Хорн Дж. (*Van Horne J. C.*), Колас Б. (*Kolas B.*), Джонс Е. (*Jones E.*). Окремленим проблемам присвятили свої роботи українські вчені: Бланк І. А., Васюренко О. В., Зверяков М. І., Алексеєнко Л. М., Олексіч Д. В., Дзюблюк О. В., Коваленко В. В.

Одним із підходів світових досліджень є зосередження уваги на секторі інформаційних технологій (ІТ) й оцінці змін продуктивності та їх впливу на ВВП країни. Сутність цієї залежності полягає в тому, що чим більшим є розмір сектору, який виготовляє і використовує ІТ-товари та послуги, тим більш

позитивним є вплив ІТ на розвиток економіки у цілому. Ефект може збільшуватися за умов пришвидшення технологічного прогресу і збільшення загального внутрішнього попиту в країні. Недоліком зазначеного підходу є ігнорування впливу ІТ на різні галузі економіки, зокрема й на фінансовий сектор.

Інший підхід [2] до оцінки впливу інформаційних технологій передбачає дослідження витрат на ІТ та ролі окремих галузей економіки, що їх використовують. Однак цей підхід недооцінює вплив інформаційних технологій на розвиток економіки у цілому, нехтуючи потенційними мережевими ефектами (*network effect*) і поширенням знань (*knowledge spil-over*), створених за допомогою ІТ.

Таким чином, необхідність нових методик і формування сучасних адаптивних систем інформаційного та фінансового управління, які зможуть забезпечити гнучкий і ефективний перехід до процесно орієнтованого управління банком у цілому, потребує глибоких наукових досліджень у цій сфері.

*Метою дипломної роботи* є аналіз на основі дослідження теоретичних та практичних матеріалів діяльності банківських установ сучасного стану Інтернет-банкінгу та визначення подальших перспектив розвитку як в цілому по банківській системі, так і в діяльності конкретного банку (в ПАТ «Південний»).

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначити особливості банківського обслуговування на снові Інтернет-технологій;
- класифікувати основні види банківської діяльності, що здійснюється із використанням мережі Інтернет;
- дослідити стан та стратегічні напрями розвитку Інтернет-банкінгу;
- проаналізувати впровадження інтернет-технологій в сучасному банківському бізнесі;

- оцінити практичний досвід надання електронних банківських послуг в АБ «Південний»
- з'ясувати переваги та недоліки сучасних Інтернет-технологій у розвитку банківських послуг;
- запропонувати напрямки розвитку електронного бізнесу в АБ «Південний», шляхом впровадження аутсорсингу.

*Об'єктом дослідження є процеси розвитку та функціонування інтернет-банкінгу України.*

*Предметом дослідження виступає аналіз впливу інформаційних технологій на фінансові результати банку.*

*Інформаційною базою дослідження послужили теоретичні положення економічної науки, численні праці українських та зарубіжних учених із питань депозитної діяльності банків, а також АБ «Південний», закони України та інші нормативно-правові акти. Основні положення роботи, висновки та пропозиції базуються на використанні та узагальненні даних Державного комітету статистики України, матеріалів Національного банку України та інших банків, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, даних періодичних видань та Інтернет-ресурсів.*

*Практична цінність результатів дослідження полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення електронних банківських послуг комерційних банків, спрямованих на покращання якості обслуговування клієнтів та впливу інформаційних технологій на фінансові результати банку.*

## ВИСНОВКИ

За підсумками проведеного в роботі теоретичного та аналітичного дослідження можна зробити наступні висновки, які узагальнюють підсумки роботи.

Присутність банків з іноземним капіталом в банківській системі України сприяє інтересам розвитку національної фінансової систем, прискорює залучення іноземних інвестицій, та створює умови для розширення та впровадження сучасних банківських інструментів і методик діяльності, які обов'язково повинні базуватися на новітніх інформаційних технологіях.

Банківські та фінансові інститути України, останні десятиліття є чутливими індикаторами розвитку інформаційних технологій та можливостей використання «цифрового простору».

Інтернет-банкінг, як ринок електронної комерції України, перебуває в початковій стадії формування. Донедавна використовувалися переважно системи пасивного Інтернет-банкінгу, що дозволяють тільки отримувати інформацію про стан рахунку, із мінімальними функціями управління. Тепер усе більше банків надають банківські послуги через Інтернет. Про це свідчить стан фінансових можливостей банків, які, створюють сучасні віртуальні системи Інтернет-банкінгу, які повністю відповідають сучасним вимогам захисту і швидкості операцій.

Основне завдання українського Інтернет-банкінгу є завоювання довіри користувачів. І тому, ми пропонуємо, активніше популяризувати системи Інтернет-банкінгу з метою збільшення ступеня довіри до послуг через Інтернет.

З іншого боку, необхідно активніше популяризувати технології Інтернет-банкінгу в загальноекономічній та спеціалізованій пресі, тому ми пропонуємо, створити всеукраїнський інтернет-портал залучивши до участі Національний банк України, де буде акумулюватися інформація по даному сегменту, статистичні дані, динаміка розвитку, відгуки та пропозиції, що безсумнівно

дозволить збільшити довіру користувачів. На наш погляд буде доречно фірмам венорам та розробникам програмного забезпечення розміщувати там інформацію про нові продукти та прогарами, які вони пропонують на українському ринку, а комерційним банка пропонувати послуги, що надаються шляхом інтерент-технологій.

Оскільки ми вважаємо що, ринок Інтернет-банкінгу, як і ринок електронної комерції загалом, є одним із перспективних напрямків розвитку і інтеграції банківської системи України до світової спільноти, розвиток інтернет-банкінгу та дистанційного банківського обслуговування повинен стати для банківських установ стратегічним пріоритетом найближчих років.

Нами також з'ясовані основні недоліки надання послуг через Інтернет, по-перше, часовий лаг при здійсненні операцій оплати рахунків, виплати депозитів, блокуванні/розблокуванні платіжних карт; по-друге, електронне шахрайство, тобто високий ризик втрати грошей, ймовірність "втрати" платежів та ймовірність технічних збоїв у системі. Сьогодні у світі започатковано, та реалізується більше 100 шахрайських та нелегальних схем переказів та відмивання коштів. Тому банкам доречно звернути особливу увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і трансакцій, ідентифікації покупців і продавців, удосконалення механізмів обробки замовлень.

Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні найближчими роками, на думку автора, є постійне збільшення кількості користувачів Інтернет-банкінгу, зростання інтенсивності використання таких послуг, та попиту на додаткові інтегровані функції, такі як Інтернет-трейдинг, можливості ведення декількох рахунків в одній системі електронного банківського обслуговування. До додаткових Інтернет-послуги, які банкам доречно пропонувати, належать фінансові консультації у сфері інвестицій, мінімізації ризиків фінансових вкладень, укладення договорів страхування тощо.

Враховуючи стрімкий розвиток високотехнологічних банківських продуктів нового покоління, пропонуємо для банку АБ «Південний» розвивати Інтернет-банкінг у вигляді віртуального фінансового супермаркету банківських продуктів для фізичних і юридичних осіб, із створенням у майбутньому єдиного віртуального простору фінансових послуг і продуктів.

Сьогодні нерозвиненість у цілому або фрагментарність правових норм, що належать до сфери електронних товарів та послуг, а також значні суперечності між існуючими нормами законодавства є перешкодами для успішного функціонування on-line banking. Не має чітких визначень як електронного документу, так і процедур використання електронного документообігу. Використання системи «Клієнт-банк» та «Інтернет-банк» фактично базується на рівні договірних відносин між банком та користувачами послуги. Підтримки чи захисту з боку держави у вигляді нормативних документів практично не існує. Вважаємо за необхідне створити правову структуру, що допоможе визначати сферу електронного документообігу, сферу регулювання правовідносин покупців та продавців інтернет-послуг, сферу ідентифікації та захисту клієнтів. Це дозволить підвищити організаційний та правовий рівень захисту операцій через електронну систему, та придати статус правої дієвості.

Узагальнюючі висновки, наголосимо, що розвиток Інтернет-продуктів в даний час має досить великий потенціал і різноманітність. Але незважаючи на широку продуктову лінійку, наявність різноманітних сервіс і послуг, активне впровадження стримується з одного боку високою для масового споживача вартістю мобільних пристроїв та послуг інтернет, особливо в сільській місцевості та селищах міського типу, а з іншого загальною недовірою до банківської системи, фінансовою ат політичною кризою сьогодення.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://dengibiz.ru/raznoe/distancionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie/> – Загл. с экрана.
2. С. В. Міщенко. «Удосконалення безготівкових роздрібних платежів в Україні на основі модернізації НСМЕП» / С. В. Міщенко // Гроші і Кредит. – 2012. – № 12. – С. 56-59.
3. Стахарчук, А. Я. Інформаційні системи і технології в банках [Текст]: навч. посіб. / А. Я. Стахарчук, В. П. Стахарчук. – К. : УАБС НБУ, 2010. – 515с. – ISBN 978-966-484-012-2
4. Вахнюк, С.В. Принципи фінансового стимулювання розвитку систем віддаленого банківського обслуговування[Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України.– 2004.–Т.10. – С. 186–191.
5. Сичов В.О. Банківська справа. Центральний банк і грошово-кредитна політика. Банківські операції / В.О. Сичов. - К.: Знання, 2004. - 521 с.
6. Закон України про Національний банк України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, № 29, ст.238). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
7. Костяев Р.А. Бизнес в Интернете: финансы, маркетинг, планирование. - СПб: БХВ-Петербург, 2002. - 656 с.
8. Кочергин Д.А. Современные формы дистанционного банковского обслуживания / Кочергин Д.А.// Деньги и кредит. – 2008. - №1. – С. 63-65
9. Вахнюк, С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук.пр. Т. 8. – Суми : ВВП “Мрія-1” ЛТД. – 2003. – С. 184 – 188.
10. ГОСТ 12.1.012-90 ССБТ. Вибрационная безопасность. Общие требования безопасности [Электронный ресурс]: Система стандартов

безпеки праці. – Режим доступу: <http://vsegost.com/Catalog/29/2924.shtml> – Назва з домашньої сторінки Інтернету.

11. Захарченко, О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи “клієнт-банк”: переваги та недоліки: теорія і практика [Текст] / О.М. Захарченко // Збірник наукових праць ДВНЗ «Українська академія банківської справи НБУ». – 2010 – №2. – С.121–127

12. Ильяшенко, С.Н. Риски инновационной деятельности. Классификация и методы оценки [Текст] /С. Н. Ильяшенко // Вісник Української академії банківської справи.– 2000.– № 1.– С.39–43.

13. Засадна Х.О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу / Засадна Х.О. // Вісник університету банківської справи Національного банку України. – 2008. - №3. – С. 225-229.

14. Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава. Програма економічних реформ на 2010-2014 рр. / Комітет з економічних реформ при Президенті України (версія для обговорення 2 червня 2010 року) – 85с.

15. . Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <https://ema.com.ua>

16. . ПОСТАНОВА КМУ від 02.10.2013 р. [Електронний ресурс] / Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/727-2013-п>

17. Національний банк України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=41706735](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=41706735)

18. Закон України “Про банки і банківську діяльність” від 22.06.2004 р. // Відомості Верховної Ради. - 2004. - №7-8. -ст.30..

19. Міністерство Фінансів України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://www.minfin.gov.ua>

20. Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем..– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ema.com.ua>

21. ПАТ «ПриватБанк», електронна система «Приват24»– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.privat24.ua/>

22. Інтернет-банкінг в Україні [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://incom.ua/>
23. ПАТ «Ощадбанк»[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://online.oschadbank.ua/wb/>
24. АТ «Державний експортно-імпортний банк України». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[https://www.eximb.com/rus/personal/everyday/internet\\_banking/](https://www.eximb.com/rus/personal/everyday/internet_banking/)
25. ПАТ «ОТП-bank». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://ru.otpbank.com.ua/otpdirekt/>
26. Інформаційно-аналітичний портал Українського агентства фінансового розвитку. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://ufin.com.ua>
27. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова НБУ від 21.01.2004 р. № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>.
28. Банки України.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://bank-ua.com>
29. Висящев А. Вытеснит ли Интернет-банкинг филиальные сети? / А. Висящев // Банковское дело в Москве. – №8. – 2006 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [www.bdm.ru](http://www.bdm.ru)
30. HSBC Personal Banking. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.us.hsbc.com/1/2/>
31. Chase Bank. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.chase.com/resources/>
32. Square: Credit Card Processing. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://squareup.com/global/en/pos>
33. Федеральная служба государственной статистики РФ. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
34. Американская исследовательская компания comScore– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.comscore.com/>

35. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» .– [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
36. Жарковская Е. П. Банковское дело. Учебник 6-е издание, М.: ОМЕГА-Л,2008.
37. MForumAnalytics [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mforum.ru>
38. Богута Н. Деньги которые ходят по Сети / Н. Богута // Эксперт Украина. - 2006. - № 39.
39. ABA Community Bank Competitiveness Survey [Електроннийресурс]. – Режимдоступу:<http://www.mcul.org/files/cucorp/744/file/Govt%20Affairs/Legislative%20Advocacy%20Material/communitybankscompetitivesurvey.pdf>
40. Закон України про «Про електронний цифровий підпис» ( Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 36, ст.276 ). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
41. Український Банк Реконструкції Та Розвитку. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ubrr.com.ua>
42. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова НБУ від 21.01.2004 р. № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>.
43. Постанова Кабінету Міністрів №878 від 29 вересня 2010 року «Про здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням спеціальних платіжних засобів» . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/878-2010-п>
44. Сергеева О.С.,Матвієнко С.О. Перспективи розвитку cashless есоному в Україні [Електронний ресурс] / О. С. Сергеева, С. О. Матвієнко // Східна Європа : економіка, бізнес та управління. – 2017. – №3 (08). – Режим доступу до ресурсу : <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/8-2017-ukr>

45. ПАТ УкрСиббанк. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://ukrsibbank.com/ru/>
46. ПАТ Альфа-Банк. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: - [www.alfabank.com.ua](http://www.alfabank.com.ua)
47. АТ “ВАВБанк»». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[www.vab.ua/](http://www.vab.ua/)
48. Матеріали Міжнародної конференції «Банківські системи і мережі» (18-24 червня, 2008г., Ялта) //http: //www.bigmir.net/http.
49. Матеріали Міжнародної конференції «Банківські системи і мережі» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: //http: //www.bigmir.net/http.
50. ПАТ “ПУМБ»– [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://pumb.ua/ru>
51. Державна служба статистики– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: України [www.ukrstat.gov.ua/](http://www.ukrstat.gov.ua/)
52. Інформаційний банківський портал– [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://www.uabanker.net>
53. ПАТ « Фінанси і Кредит Банк».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[www.fc.kiev.ua](http://www.fc.kiev.ua)
54. ПАТ « Індустріал Банк».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу :[www.industrialbank.ua/](http://www.industrialbank.ua/)
55. Українська асоціація банків.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу<http://aub.org.ua>
56. Закон України “Про банки і банківську діяльність” від 22.06.2004 р. // Відомості Верховної Ради. - 2004. - №7-8. -ст.30..
57. Сергєєва О. С. Вплив інформаційних технологій в управлінні грошовими потоками банку [Електронний ресурс]: Режим доступу: [https://scholar.google.com.ua/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=uk&user=avTmQbsAAAAJ&citation\\_for\\_view=avTmQbsAAAAJ:u-x6o8ySG0sC](https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=avTmQbsAAAAJ&citation_for_view=avTmQbsAAAAJ:u-x6o8ySG0sC)
58. UniCredit Bank™.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу - [www.unicredit.com.ua](http://www.unicredit.com.ua)

59. Платежная система GOPAGO.– [Электронный ресурс]. – Режим доступа -<https://www.crunchbase.com/organization/gopago>
60. Платежная система PayPal.– [Электронный ресурс]. – Режим доступа -<https://www.paypal.com/>
61. Deutsche Bank.– [Электронный ресурс]. – Режим доступа<https://www.deutsche-bank.de/>
62. Національна платіжна система «Простір».– [Электронный ресурс]. – Режим доступа<https://www.prostir.ua/>
63. AmericanSavingsBank.– [Электронный ресурс]. – Режим доступа<https://www.asbhawaii.com/>
64. ПАТ «Форум».– [Электронный ресурс]. – Режим доступа - [www.forum.ua](http://www.forum.ua)
65. Консалтингова компанія Alten Group».– [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.alten.com](http://www.alten.com)
66. ПАТ «КредоБанк».– [Электронный ресурс]. – Режим доступа :[www.kredobank.com.ua](http://www.kredobank.com.ua)
67. Єгоричева, С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст] : монографія / С. Б. Єгоричева ; ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». –Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.
68. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів [Текст] : монографія / [Л. О. Примостка, М. І. Диба, О. О. Чуб та ін. ] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. – К. :КНЕУ. 2012. – 459 с.
69. Синки, Дж. Мл. ; Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Джозеф Синки мл. ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.Spath, D. InnovationenundKonzeptefurdieBankderZukunft [Text] / DiterSpath, WilhelmBauer, MartinEngstler. – Gabler, Wiesbaden. – 2008. – 294 с.
70. Скиннер, Кр. Будущее банкинга. Мировые тенденции в отрасли [Текст] / Крис Скиннер. – Минск: «Гревцов Паблишер». – 2009.

# ДОДАТКИ