

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

КРЕДИТНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
(повна назва факультету)

Кафедра банківської справи
(повна назва кафедри)

Допустити до захисту
Завідувач кафедри Кузнецова Л. В. (підпис) _____
“ ___ ” _____ 20__ року

Дипломна робота
магістра
(освітньо-кваліфікаційний рівень)

з теми
«Управління ризиком споживчого кредитування в комерційних банках України на
прикладі ПАТ «ОТП Банк» »

студентка кредитно-економічного факультету
Сівкова Катерина Олександрівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
кандидат економічних наук, старший викладач

_____ (науковий ступінь, вчене звання)

Сергєєва Олена Степанівна
_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/
Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ОСНОВНІ ЗАСАДИ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТНИМ РИЗИКОМ ПІД ЧАС СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ.....	7
1.1 Характеристика чинників, що впливають на виникнення кредитного ризику в процесі споживчого кредитування	7
1.2 Методичні підходи до оцінювання кредитоспроможності позичальника-фізичної особи	13
1.3 Сучасні методи управління ризиками споживчого кредитування.....	17
Висновки до першого розділу	24
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМИ РИЗИКАМИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УКРАЇНІ	26
2.1 Сучасний стан та аналіз розвитку банківського споживчого кредитування в Україні	26
2.2 Дослідження ризиків споживчого кредитування для забезпечення фінансової стійкості банків України на прикладі ПАТ «ОТП Банк»	35
2.3 Зарубіжний досвід управління банківськими ризиками споживчого кредитування.....	42
Висновки до другого розділу	50
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УКРАЇНІ	52
3.1 Дослідження впливу факторів ризику на споживче кредитування на прикладі ПАТ «ОТП Банк» за допомогою економіко-математичного моделювання	52
3.2 Формування результатів та практичних рекомендацій з дослідження управління ризиками споживчого кредитування	59
Висновки до третього розділу	66
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	70
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність роботи. Споживче кредитування займає важливе місце у соціально-економічному розвитку більшості країн. Його роль значно зростає в Україні в сучасних умовах, у тому числі, під впливом фінансової глобалізації та макроекономічної ситуації. Розглядаючи саме банківське кредитування, яке завжди було найбільш прибутковою частиною банківської діяльності, слід зазначити, що сьогодні воно є дуже актуальним як для українських банків, так і для їх клієнтів, а його переваги є очевидними. Адже, по-перше, позичальники можуть швидко та просто залучити необхідні їм кошти для того, щоб вирішити поточні або ж довгострокові господарські потреби. По-друге, кредитори за допомогою цього перетворюють свої тимчасово вільні грошові ресурси в дохідні активи. Однак, для реалізації цієї двосторонньої вигідної угоди необхідно, щоб в населення були тимчасово вільні кошти, обсяг яких визначаються різними видами доходів.

Проте надто прискорене і недостатньо контрольоване зростання споживчого кредитування загострило проблеми незбалансованості товарних і кредитного ринків і сприяло нагромадженню ризиків. Сучасний банківський бізнес супроводжують високий рівень конкуренції, ускладнення архітектури фінансового ринку та його дерегулювання, зміни в організації кредитування. Водночас суб'єкти споживчого кредиту в Україні виявились не готовими до суттєвих трансформацій, а надмірна активізація банків щодо кредитування населення посилила загрози стійкості окремих банків і всієї банківської системи. Тому актуальними є дослідження шляхів ефективного розвитку споживчого кредитування в перспективі та вдосконалення методів щодо управління ризиками даного виду кредитування.

Проблема ризиків, які виикають в процесі споживчого кредитування цікавить багатьох економістів, але в ній містяться ще й недосліджені моменти та існує невивченість певних понять і різноманітність поглядів на них.

Проблемам розвитку споживчого кредитування в науковій літературі приділяється належна увага. Основи його сутності й функціонування

досліджені такими вченими, як: А.Сміт, А.Маршал, М.Туган-Барановський, М.Алексеєнко, О.Євтух, М.Савлук, Р.Тиркало, О.Лаврушин та інші. Ученими і практиками зроблено вагомий внесок у розвиток теорії і практики споживчого кредиту та ризиків, що його супроводжують. Разом з тим недостатньо вирішені проблеми ризиків і регулювання споживчого кредиту в контексті підвищення ефективності кредитної діяльності банків. Актуальними є питання доступності споживчих кредитів і підвищення фінансово-правової обізнаності населення України.

Метою випускної роботи є поглиблення та удосконалення теоретико-методичних засад функціонування споживчого кредиту, дослідження причин виникнення ризиків під час споживчого кредитування, та розробка практичних рекомендацій розвитку безризикових кредитних відносин в сучасних умовах.

При виконанні випускної роботи автором було поставлено перед собою ряд **завдань**, а саме:

- поглибити знання про категорії «кредит» та «споживчий кредит», уточнити їх сутність, функції і принципи кредитування;
- дослідити особливості споживчого кредитування;
- з'ясувати, які теоретичні основи кредитного ризик – менеджменту використовуються на практиці;
- дослідити розвиток кредитної діяльності банків України у контексті проблем управління кредитними ризиками та розробити методіку оцінки якості кредитного портфеля комерційного банку;
- оцінити зарубіжний досвід методології кредитного ризик - менеджменту на основі дослідження діяльності великих міжнародних банків та обґрунтувати можливість його використання в Україні.

Об'єкт дослідження – діяльність банків у сфері управління кредитними ризиками під час споживчого кредитування в Україні в сучасних умовах.

Предмет дослідження – економічні відносини, що виникають у процесі кредитування споживчих витрат населення, та ризики, які супроводжують цей процес.

Методи дослідження. Теоретико-методологічну основу дослідження формують наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з теорії споживчого кредиту і банківської справи. Використано загальнонаукові та спеціальні методи пізнання: абстрактно-логічний – для аналізу наукової літератури, теоретичного узагальнення, формування висновків щодо сутності споживчого кредиту, його впливу на соціально-економічну сферу, та ризиків, які його супроводжують; декомпозиції – для розкриття мети дослідження і постановки завдань; порівняльний – для визначення впливу фінансової глобалізації на розвиток споживчого кредитування в Україні; виявлення зовнішніх і внутрішніх чинників на ефективність операцій з надання споживчих кредитів банками; аналізу та синтезу; статистично-економічний – для оцінки ступеня ризиковості ринку споживчого кредитування в Україні, оцінки конкурентних переваг банків на ринку й ефективності їхньої кредитної діяльності; системного підходу – для обґрунтування висновків і пропозицій щодо вдосконалення операцій з надання споживчих кредитів у банках, підвищення їх ефективності і зниження ризиковості.

Інформаційною базою дослідження є: законодавчі і нормативно-правові акти, що визначають методичні основи і регламентують діяльність банків у сфері кредитування фізичних осіб, офіційні матеріали Державної служби статистики України, Національного банку України, Асоціації Українських банків, офіційна звітність банків України, офіційні ресурси Internet.

Наукова новизна одержаних результатів. В дипломній роботі розширено підходи до визначення кредитного ризику, уточнено класифікацію ризиків споживчого кредитування, а також запропоновано та узагальнено способи мінімізації ризиків при споживчому кредитуванні населення в Україні.

Практична цінність одержаних результатів. Дане магістерське дослідження можна використовувати в якості наукових розробок у навчальному процесі у вищих навчальних закладах, а також для удосконалення діяльності структурних підрозділів банків.

Особистий внесок здобувача. Магістерська дипломна робота є самостійно виконаним дослідженням. Усі розробки та пропозиції, що містяться в роботі, належать особисто автору.

Публікації. Результати наукових досліджень у межах виконаної роботи публікувалися як результат участі у II Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Актуальні питання функціонування фінансового ринку в умовах кризових явищ світової економіки», а також у електронному науковому фаховому виданні «Глобальні та національні пролеми економіки».

Висновки до третього розділу

Таким чином, за допомогою економіко-математичного модулювання ми здійснили ранжування обраних для аналізу банків за трьома факторами, тобто розміщення величин у певному порядку за ступенем важливості, значущості, і зробили припущення про наявність 3 кластерів. Наш спостережуваний «ОТП Банк» через правильну агресивну кредитну політику під час кризи потрапив до кластеру «аутсайдерів» і зазнав значних втрат. Проте наразі ПАТ «ОТП Банк» поступово відновлює свою діяльність щодо кредитування фізичних осіб та здійснює активні операції з прибутковістю.

Нами визначено основні проблеми підчас управління ризиками споживчого кредитування: недосконалість правового законодавства в даній сфері, недостатня мотивація персоналу з надання споживчих кредитів, відсутність єдиної повної та досовірної інформаційної бази даних щодо позичальників-фізичних осіб. Саме над цими напрямками слід працювати сучасним банкірам для мінімізації ризиків споживчого кредитування.

Отже, дані дослідження на практиці допоможуть банкам планувати і здійснювати свою діяльність у довгостроковій перспективі для визначення «сильних сторін» і дадуть можливість здійснити антикризове управління.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи дану випускную роботу, слід зазначити, що нами було здійснено узагальнення та запропоновано нове вирішення актуальної наукової задачі з удосконалення теоретико-методичних положень і розробки практичних рекомендацій щодо перспектив розвитку споживчого кредитування населення в Україні. За результатами дослідження сформульовано ряд висновків теоретичного, методичного та науково-практичного змісту, які вирішують основні завдання випускної роботи відповідно до поставленої мети, а саме:

1. Нами виявлено, що розвиток споживчого кредитування в Україні почав інтенсивно розвиватися з приходом на український банківський ринок іноземних банків, що і призвело в подальшому через відсутність достатнього досвіду та кваліфікації менеджерів з надання споживчих позичок до кризи та збитків в банківському секторі;

2. Досліджено, що процес надання споживчих позичок супроводжується рядом проблем, які викликають як зовнішні (макроекономічні та політичні), так і внутрішні (неправильна стимуляційна політика персоналу, надмірна або недостатня диверсифікація кредитного портфелю, агресивна кредитна політика тощо);

3. Обґрунтовано, що роботу з мінімізації ризиків у споживчому кредитуванні необхідно починати ще на першому етапі даного процесу – в процесі оцінки кредитоспроможності клієнта, беручи до уваги значення якісних і кількісних показників, що дасть змогу визначити ступінь ризику банку при наданні позички конкретному позичальнику;

4. Виявлено, що при роботі з ризиками споживчого кредитування використовуються дві групи методів управління ними – на рівні окремих кредитів та на рівні кредитного портфелю. При цьому до першого методу включаємо оцінку кредитоспроможності позичальника, структурування кредиту та кредитний моніторинг, а до другого – диверсифікацію, лімітування

та створення резервів для відшкодування втрат за кредитними операціями. Також з'ясовано, що найбільш поширеним методом оцінки ризиків споживчого кредитування населення є кредитний скоринг;

5. Проведено дослідження щодо впливу на споживче кредитування в Україні основних макроекономічних показників: ВВП на душу населення, рівень безробіття та інфляції. За результатом аналізу змін цих макроекономічних показників і показників розвитку споживчого кредиту в Україні доведено, що його значення зросло з поширенням фінансової глобалізації. Це зумовлює необхідність підвищення ролі споживчого кредиту в розвитку країни, оптимізації його впливу на економіку й соціальну сферу в перспективі;

6. Проаналізовано діяльність ПАТ «ОТП Банку», базуючись на системному підході до споживчого кредиту, розроблено комплекс показників для аналізу його впливу на роботу банку та відповідність його діяльності нормативним значенням і положенням. Встановлено, що робота банку не відповідає нормативним значенням в частині ліквідності, кредитного ризику та кредитної експансії. Запропоновано банку переглянути кредитну політику, скласти плани з антикризового управління та обмежити операційні витрати;

7. Досліджено зарубіжний досвід з управління ризиками споживчого кредитування на прикладі Сполучених Штатів Америки. З досвіду США зроблено висновок, що в Україні необхідним є створення єдиної інформаційної бази про позичальників та досягнення консенсусу між застосуванням різних методів мінімізації ризиків споживчого кредитування;

8. За допомогою економіко-математичного моделювання запропонували гіпотезу та підтвердили її про те, що банки, які вели необдуману агресивну політику з кредитування населення, найбільше постраждали від кризи і отримали негативне значення показника рентабельності активів;

9. Розроблено систему способів управління ризиками споживчого кредитування відповідно до кожного ризику окремо і в сукупності до всіх. Запропоновано українським банкам для уникнення розриву ліквідності

застосовувати переважно короткострокове кредитування фізичних осіб та обмежувати граничні розміри позичок, а також запровадити вимоги про наявність ліквідного забезпечення, про участь власних коштів у фінансуванні відповідних споживчих потреб;

Таким чином, нами визначено основні проблеми підчас управління ризиками споживчого кредитування: недосконалість правового законодавства в даній сфері, недостатня мотивація персоналу з надання споживчих кредитів, відсутність єдиної повної та досовірної інформаційної бази даних щодо позичальників-фізичних осіб. Саме над цими напрямками слід працювати сучасним банкірам для мінімізації ризиків споживчого кредитування.

Вважаємо, дані дослідження на практиці допоможуть банкам планувати і здійснювати свою діяльність у довгостроковій перспективі для визначення «сильних сторін» і дадуть можливість здійснити антикризове управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Глосарій банківської термінології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123657
2. Бондарь О.П. Кредитування населення на споживчі потреби: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.08. «Гроші, фінанси, кредит» / О.П. Бондарь. - Київ, 2007 – 19 с.
3. Дубчак О. Актуальні проблеми підвищення ефективності споживчого кредитування / О. Дубчак // Вісник Тернопільського національного економічного університету. – 2011. - №4. – 162 с.
4. Міщенко В., Шаповал О. Сучасна практика споживчого кредитування в Україні // Вісник Національного банку України. – 2013. - №11 (213). – 72 с.
5. Грошово-кредитна та фінансова статистика [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27843415&cat_id=44578#1
6. ТОП - 4 лучших кредитов на покупку товаров сроком на 1 год [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/potrebitelskie_kredity/stati/top_4_luchshih_kreditov_na_pokupku_tovarov_srokom_na_1_god
7. Огляд ринку споживчого кредитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bankchart.com.ua/novini/oglyad_rinku_spozivchogo_kredituvannya
8. Глосарій банківської термінології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123415
9. Постанова НБУ № 351 від 30.06.2016 «Про затвердження Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16>

10. Наумов Д.О. Класифікація ризиків уміжнародній практиці / Д.О. Наумов // Економікатадержавна. – 2007. – № 1. – С. 38–40.
11. Мороз А.М. Банківські операції: підручник / А.М. Мороз, М.І. Савлук. – Харків: ХНУ, 2006. – 165 .
12. Грушко В.І. Управління фінансовими ризиками / В.І. Грушко, О.І. Пилипченко, Р.В. Пікус. – К.: Інститут економіки та права «Крок», 2000. – 168 .
13. Герасимович А. М. Аналіз банківської діяльності : підручник / А. М. Герасимович. – К. : КНЕУ, 2005. – 599 с.
14. Кредитна діяльність банків України: проблеми та перспективи розвитку: монографія / за ред. В. В. Коваленко. – Одеса: Атлант, 2015. – С. 129-130.
15. Вовк В.Я. Кредитування і контроль : навч. посіб. / В.Я. Вовк, О.В. Хмеленко. – Київ: Знання, 2008. – 463 с.
16. Оцінка фінансового стану позичальника – фізичної особи в комерційному банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fkd.org.ua/article/viewFile/28566/25552>.
17. Андрушків Т. Проблеми оцінки кредитоспроможності позичальників в управлінні кредитним ризиком банку / Т. Андрушків // Світ фінансів. – 2008. – № 2. – 183 с.
18. Глосарій банківської термінології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123417.
19. Лагутін В.Д. / Кредитування: теорія і практика: Навч. посіб. — 3-тє вид., перероб. і доп. — К.: Т-во "Знання", КОО, 2002. — 215 с.
20. Дмитров С. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку [текст] / С. Дмитров, В. Черняк, О. Кузьменко // Вісник Національного банку України. - 2011. - № 1. – 115 с.
21. Камінський А. Б. Експертна модель кредитного скорингу позичальника банку / А. Б. Камінський // Банківська справа. – 2006. – № 1. – 189 с.

22. Внукова Н. М. Управління кредитним ризиком у споживчому кредитуванні / Н.М. Внукова, М. О. Васильєва // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики: збірник наукових праць / ХІБС УБС НБУ. – 2009. – №1. – 157 с.

23. Кириченко О. А. Банківське кредитування споживчого ринку: проблеми розвитку [текст] / А.О. Кириченко, Л. В. Патерікіна // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – №7(85). – 215 с.

24. Александрова М. М., Маслова С. О. Гроші, фінанси, кредит. — К.: ЦУЛ, 2002. – 336 с.

25. Як банки оцінюють кредитоспроможність своїх клієнтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://toplutsk.com/articles-article_367.html.

26. Москвічова О.С. Державне регулювання кредитних послуг в умовах банківської кризи: дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.03. «Економіка та управління національним господарством» / О.С. Москвічова. - Львів, 2014 – 288 с.

27. Примостка Л.О. Фінансовий менеджмент у банку: підручник. — К.: КНЕУ, 2004. — 468 с.

28. Нормативи кредитного ризику [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123469

29. Грачева М. Н. Особливості корпоративного управління в банках // Банківський огляд. – 2004. – № 9. – 43 с.

30. Шабінський О.В., Євдокімова М.О. Зарубіжний досвід визначення кредитоспроможності позичальника – напрям підвищення рівня економічної безпеки підприємств агросектора // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2014. - №8. – 141 с.

31. Лункіна Т.І., Вельховацька К.О. Методи управління ризиками споживчого кредитування // Young scientist. – 2015. - №2. – 147 с.

32. Брітченко І. Г. Особливості використання скорингових систем у банківському кредитуванні фізичних осіб / І. Г. Брітченко, О. М. Момот

[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Foa/2011_17/17_04.pdf

33. Валовий внутрішній продукт України [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: <http://index.minfin.com.ua/index/gdp/>.

34. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

35. Грошово-кредитна статистика [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27843415&cat_id=44578#1.

36. Звіт про фінансову стабільність [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=32236491.

37. Лучшие депозиты, кредитки, кредиты наличными, ипотека и автокредиты в 3 квартале-2017 по версии Prostobank.ua [Електронний ресурс] — Режим доступу: http://www.prostobank.ua/depozity/stati/luchshie_depozity_kreditki_kredity_nalichnymi_ipoteka_i_avtokredity_v_3_kvartale_2017_po_versii_prostobank_ua

38. Офіційний сайт ПАТ «ОТП Банк» [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: <https://www.otpbank.com.ua/>

39. Річні звіти ПАТ «ОТП Банк» [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: https://www.otpbank.com.ua/about/informations/annual_reports/

40. Показники банківської системи [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593

41. Галазюк Н.М. Вплив фінансової глобалізації на розвиток і формування фінансового ринку України / Н.М. Галазюк, О.М. Зелінська // Економічний форум. - 2013. - № 3. – 119 с.

42. Д'яконова І.І., Макаренко М.І. Міжнародні фінанси: навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 548 с.

43. Consumer Credit [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу:
<https://www.federalreserve.gov/releases/g19/current/>

44. Consumer Credit in the US - Federal Trade Commission [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу:
https://www.ftc.gov/sites/default/files/.../law_practice.pdf

45. Америка: Життя в кредит [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу: <https://ukrainian.voanews.com/a/life-on-loan-blog/3998913.html>

46. Сучасні методи управління ризиками банківського споживчого кредитування та їх мінімізація / І. Є. Труш // Економічний форум. - 2014. - № 1. - С. 229-235.

47. Лаптев С. М., Денисенко М. П., Кабанов В. Г., Любунь О. С. Банківська діяльність (вітчизняний та зарубіжний досвід). Київ: ВД "Професіонал", 2004ю - 320 с.

48. Версаль Н.І., Олексієнко С.М. Кредитні ризики як важлива складова ризиків банківської діяльності // Фінанси України (укр.). - 2002. - № 8. - С. 86-96.

49. US Finance Rate on Personal Loans at Commercial Banks [Електронний ресурс] — Режим доступу до ресурсу:
https://ycharts.com/indicators/us_finance_rate_on_personal_loans_at_commercial_banks

50. Лучшие депозиты, кредитки, кредиты наличными, ипотека и автокредиты в 3 квартале-2017 по версии Prostobank.ua [Електронний ресурс] – Режим доступу:
http://www.prostobank.ua/depozity/stati/luchshie_depozity_kreditki_kredity_nalichnymi_ipoteka_i_avtokredity_v_3_kvartale_2017_po_versii_prostobank_ua

51. Мороз А. М. Кредитний менеджмент: навч. посібник / А. М. Мороз, Р. І. Шевченко, І. В. Дубик. - К. : КНЕУ, 2009. - 399 с.

52. Индивидуальный «пошив» CRM-системы [Електронний ресурс] – Режим доступу:
http://www.prostobankir.com.ua/it/stati/dmitriy_shapochkin_zamestitel_nachalnika_

departamenta_prodazh_gorodskogo_ipotechnogo_bank_a_do_80_funktsiy_priobretennyh_crm_sistem_v_protsesse_ne_ispolzuetsya

53. Кириченко О. А. Банківське кредитування споживчого ринку: проблеми розвитку /О. А. Кириченко, Л. В. Патерікіна // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – № 7. – С. 182–197.

54. Аврамчук Л. А. Ризик-менеджмент як метод управління кредитним портфелем банку [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/nppdaa/5.1/3.pdf>

55. Закон про споживче кредитування: переваги та недоліки [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://jurliga.ligazakon.ua/news/2016/11/17/152927.htm>

56. Пастка для позичальника: що не так із законом про споживче кредитування [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://forbes.net.ua/ua/opinions/1426575-pastka-dlya-pozichalnika-shcho-ne-tak-iz-zakonom-pro-spozhyvche-kredituvannya>

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

58. Офіційний сайт ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ru.ukrsotsbank.com/>

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

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