

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

Кафедра банківської справи

*Допущено до захисту*

Завідувач кафедри

д.е.н., професор Кузнєцова Л. В. \_

«    »

2018 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»  
за магістрською програмою професійного спрямування  
«Управління банками на фінансовому ринку»  
на тему: «Розвиток банківського роздрібного кредитування в Україні»

**Виконавець:**

студентка 6 курсу, групи 2 факультет  
кредитно – економічного факультету  
Ткач Кристина Сергіївна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н., професор  
Кузнєцова Людмила Вікторівна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Одеса 2018**

## ЗМІСТ

стор.

ВСТУП .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ</b>	
1.1. Соціально-економічна сутність роздрібного кредитування та його роль в економічній системі .....	6
1.2 Чинники, що впливають на розвиток продуктів роздрібного кредитування в Україні.....	15
1.3 Конкурентоспроможність банків на ринку роздрібних кредитних продуктів .....	21
Висновки до першого розділу .....	28
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ПРОЦЕСІВ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО КРЕДИТНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ</b>	
2.1. Аналіз чинників, що впливають на розвиток кредитних відносин населення з банками в Україні .....	29
2.2. Кластерний аналіз банківських кредитів для населення.....	32
2.3. Оцінка ризиків, що притаманні кредитним операціям банків України з населенням.....	35
Висновки до другого розділу.....	
<b>РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНСТРУМЕНТІВ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ</b>	
3.1. Вплив фінансових технологій на вдосконалення роздрібних кредитних банківських продуктів для населення.....	54
3.2. Світовий досвід банківського роздрібного кредитування.....	63
Висновки до третього розділу.....	72

ВИСНОВКИ.....	73
Список літератури.....	76

## ВСТУП

Роздрібне кредитування за останні роки посідає значне місце в розвитку соціально-економічної сфери України. Таке кредитування допомагає досягнути конкурентної переваги українського банку, тому що банківські послуги з роздрібною кредитування потрібно надавати при якомога низьких відсоткових ставках та максимально якісно. Особливість сучасного ринку полягає в тому, що в умовах високої конкуренції, знизити ціну на кредит і прискорити процес обслуговування можна лише за рахунок упровадження максимально сучасних інноваційних технологій.

Перелік банківських продуктів значною мірою стають більш популярними та використовуються все частіше у повсякденному житті. Обсяг кредитування фізичних осіб в Україні два роки поспіль має тенденцію до зростання. За цих обставин змінилася стратегія банків на кредитному ринку і політика щодо обслуговування фізичних осіб, збільшився вплив споживчого кредитування на фінансові результати діяльності банків.

*Актуальність теми.* Питання розвитку роздрібною кредитування охоплюють проблеми загального стану грошово-кредитного механізму країни, банківської системи в цілому та механізму кредитування окремих банків. Його досконалий стан може бути каталізатором розвитку сектору роздрібною торгівлі.

*Метою випускної роботи є* визначення умов та проблем функціонування системи роздрібною кредитування, аналіз перспектив розвитку даної сфери банківської діяльності в Україні.

*Об'єктом дослідження є* вдосконалення системи роздрібною кредитування України.

*Предметом дослідження -* розвиток роздрібною бізнесу в Україні, як наслідок стабілізації роздрібною кредитування.

*Методи дослідження* випускної роботи полягають у використанні загальнонаукових та спеціальних підходів, а саме: метод порівняння, статистичний аналіз – для порівняння та оцінки даних, наукова абстракція, структурно-логічного аналізу та графічний та табличний метод – для схематичного подання.

*Інформаційну базу дослідження* становлять нормативно - законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків та окремо споживче кредитування, публікації та монографії видатних вчених, звіти державних органів та звіти банківських установ.

## ВИСНОВКИ

Розвиток кредитування фізичних осіб є важливою умовою забезпечення стійкого зростання не тільки банківської системи, а й економіки в цілому. Від нього залежить розвиток багатьох інших галузей виробництва та реалізація їх кінцевої продукції.

Успішне здійснення кредитних операцій установами банків і можливість одержання кредитів суб'єктами господарювання у значній мірі залежать від роботи банків з проблемними кредитами. У зв'язку з цим, надзвичайної актуальності набувають питання удосконалення роботи банків з проблемними кредитами з використанням зарубіжного досвіду щодо можливості його використання в Україні. Проведений аналіз діяльності банківських установ у сфері кредитування позичальників фізичних осіб в умовах циклічності економіки дозволяє запропонувати шляхи підвищення ефективності кредитної діяльності вітчизняних банків у післякризовий період.

Підвищення якості управління кредитними ризиками є передумовою підвищення ефективності банківської діяльності та конкурентноздатності банків взагалі. Система управління кредитними ризиками формується відповідно до кредитної політики банку. Існує певне протиріччя між об'єктивними параметрами розвитку домогосподарств як основи стабільності позичальника та його готовністю та обізнаністю щодо ефективного використання кредитних ресурсів.

Основними проблемами банківського роздрібного кредитування є розвиток інфляційних процесів, зменшення реальної заробітної плати, девальвація національної грошової одиниці, низька платоспроможність фізичних осіб, висока вартість споживчих кредитів, недостатність аналізу банківськими установами кредитоспроможності позичальників-фізичних осіб, що призводить до зростання кредитних ризиків та обсягів неповернення банківських споживчих кредитів.

Для запобігання появі проблемної заборгованості банківським установам потрібно відмовитися від агресивної кредитної політики, а проводити традиційний вид кредитної політики при наданні споживчих кредитів. Це може бути детальна перевірка доходів позичальників, зокрема пропонувати різні види споживчих кредитів тим фізичним особам, у яких доходи значно перевищують їх витрати та утворюються заощадження. Це сприятиме забезпеченню інтересів як банківських установ, так і позичальників - фізичних осіб у сучасних умовах фінансово-економічної кризи.

Визначення пріоритетності та рівня розвитку кредитування споживчих потреб населення є ознакою ступеню досконалості фінансово-економічного механізму регулювання економічних відносин в умовах ринку. Кредитування фізичних осіб пов'язано із підвищеними ризиками. Інструменти мінімізації ступеню кредитного ризику індивідуального позичальника, що застосовуються у банківській практиці, досить різноманітні. Вибір банком і позичальником необхідного методу кредитування залежить від характеру кредитної операції, сфери діяльності позичальника, виду кредиту, обсягу кредитних коштів, ризиків діяльності у галузі позичальника тощо. Саме від правильно обраного методу кредитування залежить прибутковість кредитної операції та ефективність використання позичальником у повному обсязі кредитних коштів. З метою оптимізації витрат банку при споживчому кредитуванні фізичних осіб доцільно застосовувати традиційні та інноваційні інструменти і технології у мережі Інтернет. Практична реалізація таких інструментів буде предметом нашого подальшого дослідження.

Проведений кластерний аналіз дав змогу виявити основних пріоритетних конкурентів для досліджуваних банків, ними являються ПАТ КБ «ПриватБанк» та ПАТ «Укрсоцбанк». Це сприяло спрощенню проведення заходів щодо аналізу та діагностування стану підприємств-конкурентів і надало автору можливості у подальшому провести SWOT-аналіз підприємства й виявити його конкурентні переваги.

Оцінка в «Банк Восток» фінансового стану контрагентів - фізичних осіб, дозволяє зрозуміти методику перевірки клієнтів. Головною проблемою при складанні методик оцінки потенційних позичальників в Україні є якісний підбір показників, необхідних для проведення об'єктивної оцінки кредитоспроможності. Тому вирішення питань, пов'язаних з удосконаленням існуючих та розробкою нових методичних підходів щодо оцінки кредитоспроможності набуває особливого значення. Методи аналізу можуть використовуватися паралельно, а також частково, доповнюючи один одного. Так, кількісні методи аналізу не враховують такої характеристики клієнта, як репутація, тоді як рейтингові системи оцінки орієнтовані на врахування чинників суб'єктивного характеру.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. «Сутність та загальний зміст видів роздрібного банківського бізнесу»  
- [Електроний ресурс] - Режим доступу:  
<http://banking.uabs.sumdu.edu.ua/index.php/ua/component/zoo/item/tema-1-sutnist-ta-zahalnyi-zmist-vydiv-rozdribnoho-bankivsko-ho-biznesu?Itemid=317>
2. Романенко Л.Ф. Банківський маркетинг / Л.Ф. Романенко. – Київ: Центр навчальної літератури, 2007. – 122 с.
3. Севрук В.Т. Банковский маркетинг / В.Т. Севрук. – М.: Дело ЛТД, 2005.- 128 с.
4. Бабина Н. В. К вопросу о классификации потребительских кредитов / Н. В. Бабина // Сервис в России и за рубежом. - 2009. - № 1. - С. 25-36.
5. Лагутін В.Д. - Види кредиту / Лагутін В.Д. // Кредитування: теорія і практика. – 2002. – 215 с.
6. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121-III [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>;
7. Грищук Ю.П. Проблеми споживчого кредитування в Україні / Ю.П. Грищук. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[http://www.rusnauka.com/27\\_NPM\\_2012/Economics/1\\_116750.doc.htm](http://www.rusnauka.com/27_NPM_2012/Economics/1_116750.doc.htm)
8. Українське бюро кредитних історій [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ubki.ua>.
9. Кириченко О. Управління ризиками у сфері банківського споживчого кредитування / О. Кириченко, Л. Патерікіна // Банківська справа. — 2008. — № 6. — С. 15 – 27.
10. Закон України «Про споживче кредитування» від 10.06.2017 №1734-VIII [Електронний ресурс]. - Режим доступу:  
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19>.

- 11.«5 речей, які потрібно знати про новий закон про споживче кредитування» [Електронний ресурс]: fm.новини – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/403939/teper-ne-obduryte-5-rechej-yaki-potribno-znaty-pro-novyj-zakon-pro-spozhyvche-kredytuvannya>.
- 12.Споживче кредитування: позичальникам — права, банкірам — обов'язки. [Електронний ресурс]: Економічна правда – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/rus/columns/2017/06/13/625982/>.
- 13.Закон України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2017 №1734-VIII [Електронний ресурс]. Законодавство України - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12?find=1&text=%F1%EF%EE%E6%E8%E2%F7%E8%E9+%EA%F0%E5%E4%E8%F2#w21>.
- 14.Коваленко В.В. Грошово - кредитна політика та її вплив на подолання структурних дисбалансів економіки України / В.В. Коваленко // Глобальні та національні проблеми економіки. — 2016. — № 12. — С. 445—449.
- 15.Коваленко В. В. Методологічні підходи до створення й розвитку конкурентного середовища на ринку банківських послуг України / В. В. Коваленко // Фінанси України. - 2010. - №10. - С. 87-99.
- 16.Коваленко В.В. Забезпечення конкурентоспроможності банківської системи України В.В. Коваленко // Академічний огляд. - 2006. - № 1. - С. 89-95.
- 17.Л. П. Бондаренко Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку [Електронний ресурс]:– Режим доступу: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=5905&i=0>.
18. «Как работает кэшбек» при поддержке «Альфа-Банк Украина. [Електронний ресурс]:– Режим доступу: <https://ain.ua/special/alfa-cashback/>.

- 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.Грошово-кредитна та фінансова статистика НБУ [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=27843415&cat\\_id=44578#1/](http://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=27843415&cat_id=44578#1/).
- 21.Основні показники діяльності банків України – [Електронний ресурс]: Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/Bank\\_supervision/index.htm](http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm).
- 22.Про захист прав споживачів // Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=123657](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123657).
- 23.Національний банк про ринок платіжних карток [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=75700271&cat\\_id=55838](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=75700271&cat_id=55838).
- 24.Кузнецова Л. В. Роль банківського кредитування у фінансовому забезпеченні розвитку реального сектора економіки України / Л. В. Кузнецова // Економічний простір. – 2008. – № 20/1. – С. 107–115.
- 25.Державна служба статистики України [Електронний ресурс]: Річна фінансова звітність – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
- 26.Ким Дж.-О., Мьюллер, Ч.У., Клекка У.Р. Факторный, дискриминантный и кластерный анализ. Пер. с англ. А.М. Хотинского, С.Б. Королева – М.: Финансы и статистика, 1989. – С. 215.
- 27.Кредитные карты с кэшбэком - ф.карты [Електронний ресурс]:– Фінансовий супермаркет. Режим доступу: <https://finance.ua/cards/cashback-a>.
- 28.Офіційний сайт StatSoft [Електронний ресурс]: TIBCO Statistica™ in Action – Режим доступу: <https://www.tibco.com/products/tibco-statistica>.
- 29.Річна фінансова звітність А-Банк [Електронний ресурс]: «Акцент-Банк» – Режим доступу: [https://a-bank.com.ua/static/audit\\_2017.pdf](https://a-bank.com.ua/static/audit_2017.pdf).

30. Річна фінансова звітність СберБанк [Електронний ресурс]: ПАТ "СБЕРБАНК" – Режим доступу: [https://ua.sberbank.ua/fin\\_rep\\_ifrs/](https://ua.sberbank.ua/fin_rep_ifrs/).
31. Річна фінансова звітність ПриватБанк [Електронний ресурс]: ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК" – Режим доступу: [https://static.privatbank.ua/files/consolid\\_zvit\\_05\\_05.pdf](https://static.privatbank.ua/files/consolid_zvit_05_05.pdf).
32. Річна фінансова звітність ОЩАДБАНК [Електронний ресурс]: «Державний Ощадний Банк України» – Режим доступу: [https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/210/SSBU\\_17fsu\\_consolidated\\_UKR\\_26.04\\_protected.pdf](https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/210/SSBU_17fsu_consolidated_UKR_26.04_protected.pdf).
33. Річна фінансова звітність Креді Агріколь [Електронний ресурс]: ПАТ "КРЕДІ АГРИКОЛЬ БАНК" – Режим доступу: <https://credit-agricole.ua/storage/files/ar-credit-agricole-2017.pdf>.
34. Річна фінансова звітність Укрсоцбанк [Електронний ресурс]: ПАТ «Укрсоцбанк» – Режим доступу: [https://ru.ukrsotsbank.com/ip\\_fininter/](https://ru.ukrsotsbank.com/ip_fininter/).
35. Річна фінансова звітність Група КРЕДОБАНК [Електронний ресурс]: ПАТ «КРЕДОБАНК» – Режим доступу: <https://www.kredobank.com.ua/img/forall/Kredobank%20IFRS%20Consolidated%202017.pdf>.
36. Річна фінансова звітність ПУМБ [Електронний ресурс]: ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» – Режим доступу: [https://about.pumb.ua/ru/finance/annual\\_reports](https://about.pumb.ua/ru/finance/annual_reports).
37. Річна фінансова звітність ВіЕс Банк [Електронний ресурс]: ПАТ «ВіЕс Банк» – Режим доступу: [http://www.vsbank.ua//php\\_uploads/data/reports/ReportFile\\_RU\\_221.pdf](http://www.vsbank.ua//php_uploads/data/reports/ReportFile_RU_221.pdf).
38. Річна фінансова звітність Піреус Банк [Електронний ресурс]: АТ «Піреус Банк МКБ» – Режим доступу: [http://www.piraeusbank.ua/i\\_upload/Piraeus\\_17fsu\\_signed.pdf](http://www.piraeusbank.ua/i_upload/Piraeus_17fsu_signed.pdf).
39. Методичні вказівки з інспектування банків «Система оцінки ризиків» // Постанова Правління Національного банку України від 15.03.2004 р. №

- 104 [Електронний ресурс].:– Режим  
доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0104500-04>.
- 40.Звіт про фінансову стабільність. Червень 2018 року [Електронний  
ресурс] :– Режим  
доступу:  
<https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=71475860>
- 41.Конвенция измерения капитала и стандартов капитала: уточненные  
рамочные подходы [Електронний ресурс] : [принята Базельским  
комитетом по банковскому надзору 12.06.2004 г.] – Режим  
доступу: <http://www.bis.org>.
- 42.Штефан, Л.Б. Проблеми управління кредитним ризиком в комерційних  
банках України / Л.Б. Штефан // Ефективна економіка. – 2015. – №3.
- 43.Глубокий В. Сучасні підходи до оцінки кредитного ризику банку //  
Вісник КНТЕУ. – 2008. – №3. – С. 101-110.
44. Зверяков М. І. Сучасна економіка як об'єкт економічної теорії:  
монографія / М. І. Зверяков. – Одеса : Пальміра. – 2008. – 173 с.
- 45.Туник Г.М. Регулювання кредитною діяльністю банку // Фінанси  
України. – 2002. – №4. – С. 119–125.
- 46.Стрільчук Ю.І. Стратегічне партнерство на ринку банківського  
кредитування населення / Ю.І. Стрільчук // Проблеми забезпечення  
ефективного функціонування та стабільного розвитку банківської  
системи: тези доповідей учасників VI Всеукраїнської науково-  
практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (20  
травня 2016 року). – К., 2016. – С. 237–239.
- 47.Про страхування: Закон України від 7 березня 1996 року № 85/96-ВР  
[Електронний ресурс]. – Режим  
доступу: [http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/85/96-  
%D0%B2%D1%80](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/85/96-%D0%B2%D1%80).
- 48.Про іпотеку: Закон України від 5 червня 2003 року № 898-IV  
[Електронний ресурс]. – Режим

- доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/898-15>.
49. Про заставу: Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2654-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/main/2654-12>.
50. Стрільчук Ю.І. Страхування у банківському кредитуванні населення / Ю.І. Стрільчук // Інноваційні напрямки розвитку страхового ринку України: збірник матеріалів ІІ Міжнар. наук.-практ. конф. (19–20 квітня 2016 року). – К., 2016. – С. 329–332.
51. Зверяков М. І. Антикризове управління фінансовою стійкістю банку в умовах економічних дисбалансів: монографія / М.І. Зверяков, О.М. Зверяков. – Одеса: ОНЕУ, 2015. – 418 с.
52. Петрушенко Ю.М. Новітні підходи до фінансування розвитку місцевих громад: від реконізму до Р2Р кредитування / Ю.М. Петрушенко // Вісник Української академії банківської справи. – 2014. – № 1. – С. 90–94.
53. Стрільчук Ю.І. Імплементация інноваційних підходів банківського кредитування населення в Україні / Ю.І. Стрільчук // Інноваційне підприємництво: стан та перспективи розвитку: зб. матеріалів І Всеукр. наук.-практ. конф. (29–30 березня 2016 року). – К., 2016. – С. 56–58. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ir.kneu.edu.ua:8080/handle/2010/19041>.
52. Auctions for Social Lending: A Theoretical Analysis / [N. Chen, A. Ghosh, N.S. Lambert] // Research Paper No. 2078. – Stanford: Graduate School of Business, 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gsbapps.stanford.edu/researchpapers/library/RP2078.pdf>.
53. Демінський С.А. Як трансформувалося Р2Р-кредитування в Україні / С.А. Демінський [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/371527/sergij-deminskyj-yak-transformuvalosya-r2rkredytuvannya-v-ukrayini>.

- 54.Огляд ринку bancassurance: стратегічний напрямок розвитку страхового ринку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://forinsurer.com/public/04/11/21/1762>.
- 55.В Україні з'явилася перша платформа P2P-кредитування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/420417/v-ukrayini-zyavylasya-persha-platforma-p2p-kredytuvannya>
- 56.Ринок P2P-кредитування в Україні досяг 5 млрд. грн. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ufi.net.ua/ua/novyny-rynku/256-rynok-p2p-kredytuvannia-v-ukraini-dosiah-5-mlrd-hrn-svitovyi-rynokotsiniuiut-v-usd-64-mlrd>.
- 57.Стрільчук Ю.І. Імплементція інноваційних підходів банківського кредитування населення в Україні / Ю.І. Стрільчук // Інноваційне підприємництво: стан та перспективи розвитку: зб. матеріалів І Всеукр. наук.- практ. конф. (29–30 березня 2016 року). – К., 2016. – С. 56–58. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ir.kneu.edu.ua:8080/handle/2010/19041>
- 58.Демінський С.А. Як трансформувалося P2P-кредитування в Україні / С.А. Демінський [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/371527/sergij-deminskyj-yak-transformovalosya-r2rkredytuvannya-v-ukrayini>.
- 59.Офіційний сайт Світового банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [databank.worldbank.org/data/home.aspx](http://databank.worldbank.org/data/home.aspx).
- 60.CROWDSOURCING & THE FUTURE DYNAMICS OF BUSINESS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://crowdsourcingweek.com/what-is-crowdsourcing/>
- 61.О.Кіреєва Краудсорсинг як інноваційний інструмент / О.Кіреєва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016\\_03\(30\)/12.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2016/2016_03(30)/12.pdf)





[intelligentcustomer- experience-a-new-approach-for-banks.pdf](#).

69. Пономарьова Т.О. Якість послуг: якісні параметри оцінки / Т.А. Пономарьова, М.С. Супрягіна // Економічні науки Вісник Хмельницького національного університету 2014, № 5, Т. 2 75 Маркетинг за кордоном. – 2012. – № 1 (45). – С. 47–49.
70. Retail Banking 2020 Evolution or Revolution? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.pwc.com/gx/en/banking-capital-markets/banking-2020/assets/pwc-retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf>
71. Understanding customer behavior in retail banking. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Understanding\\_customer\\_behavior\\_in\\_retail\\_banking\\_February\\_2010/\\$FILE/EY\\_Understanding\\_customer\\_behavior\\_in\\_retail\\_banking\\_-\\_February\\_2010.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Understanding_customer_behavior_in_retail_banking_February_2010/$FILE/EY_Understanding_customer_behavior_in_retail_banking_-_February_2010.pdf)