

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Кафедра банківської справи**

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Кузнецова Л.В.

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»**  
**за спеціалізацією «Банківська справа»**  
на тему:  
**«СПОЖИВЧЕ КРЕДИТУВАННЯ В УМОВАХ ФІНАНСОВОЇ**  
**ГЛОБАЛІЗАЦІЇ»**

Виконала: студента 4 курсу, групи 1  
Факультету фінансів та банківської справи

**БІНЬКОВСЬКА А. Р.**

Керівник: к.е.н., викладач

**КРЕТОВ Д. Ю.**

**Одеса 2019**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ.....	6
1.1. Економічна сутність та роль споживчого кредитування.....	6
1.2. Нормативно-правове регулювання споживчого кредитування.....	18
Висновки до 1 розділу.....	22
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	25
2.1. Аналіз сучасного стану споживчого кредитування в Україні в умовах фінансової глобалізації.....	25
2.2. Соціальні аспекти споживчого кредитування ПАТ «Приват Банк».....	34
2.3. Проблеми банківського споживчого кредиту в Україні та досвід їх вирішення.....	40
Висновки до 2 розділу.....	47
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ БАНКАМИ ПОЗИЧАЛЬНИКІВ ПРИ СПОЖИВЧОМУ КРЕДИТУВАННІ .....	49
3.1. Розвиток і вдосконалення операцій з надання споживчого кредиту в банках .....	49
3.2. Вдосконалення оцінки кредитоспроможності позичальників як чинник мінімізації ризику банківських споживчих кредитів .....	58
Висновки до 3 розділу.....	66
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73

## ВСТУП

*Актуальність теми.* На сучасному етапі економічного розвитку важливе місце у пошуку шляхів виходу України з кризового стану займає подальше удосконалення форм кредиту, формування ефективної кредитної системи. Значну роль у задоволенні виникаючих потреб населення, підвищенні його життєвого рівня, забезпеченні соціально-економічного розвитку країни відіграє така форма кредиту, як споживчий кредит, що надається населенню для задоволення різноманітних споживчих потреб. У перші роки державної незалежності України кредити на споживчі потреби майже не надавались. І хоча зараз кредитні установи та торговельні організації активізували свою діяльність на ринку споживчого кредиту, однак залишається потреба в подальшому дослідженні кредитування населення на споживчі потреби. При цьому слід визначити які фінансові інструменти і механізми для цього слід застосовувати, опрацювати методику кредитування населення на окремі споживчі цілі. Це дозволить, з одного боку, сприяти максимально ефективному задоволенню споживчих потреб населення, а з другого – кредиторам одержати додаткові прибутки.

Проблема споживчого кредиту була об'єктом аналізу у роботах таких відомих зарубіжних економістів, як Б. Едвардс, Ж. Матук, Е. Рід, П. Роуз, М. Шульте, К.Д. Якоб та ін., ряд українських вчених, зокрема, А. М. Герасимович, В.В. Гончаренко, О.Т. Євтух, Л.В. Кузнєцова, В.Д. Лагутін, А.М. Мороз, М.Д. Олексієнко, М. І. Савлук, В.Т. Сусіденко, Л.Н. Рябініна, та ін. В роботах зазначених авторів проведено аналіз таких суттєвих елементів теорії кредиту, як сутність кредиту, класифікація форм та видів кредиту, система банківського кредитування, техніка банківського споживчого кредитування, пасивні і активні операції кредитних спілок й інших вагомих елементів механізму кредитування населення на споживчі потреби. Проте соціальним аспектам споживчого банківського кредитування у наукових

працях приділено недостатньо уваги, що обумовило вибір теми випускної роботи.

*Метою* дослідження є з'ясування сутності споживчого кредиту, аналітична оцінка тенденцій розвитку динаміки та структури споживчого кредитування на сучасному ринку, формування пропозицій щодо його вдосконалення в Україні в умовах фінансової глобалізації. Для досягнення мети було поставлено та вирішено такі завдання:

- дослідити економічну сутність та роль споживчого кредиту в економіці;
- проаналізувати законодавчу базу і можливості регулювання споживчого кредитування;
- проаналізувати сучасний стан споживчого кредитування в умовах фінансової глобалізації;
- визначити місце споживчих кредитів в кредитному портфелі ПАТ «ПриватБанк» та провести аналіз щодо управління кредитним ризиком та методів його мінімізації;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення в умовах становлення ринкової економіки окремих напрямів кредитування населення на споживчі потреби.

*Об'єктом* дослідження є споживчі кредити, що надаються вітчизняними банками населенню.

*Предметом* дослідження виступають економічні відносини, що виникають у процесі кредитування споживчих витрат населення.

*Методи* дослідження. При написанні даної роботи було використано наступні методи наукового дослідження: при дослідженні сутності споживчого банківського кредитування було застосовано такі методи як порівняння та узагальнення. Також для характеристики статистичних даних був використаний емпіричний метод та опису. Методи статистичного зведення, групування, графічного зображення і аналізу були використані у

другому та третьому розділах даної роботи, а саме при побудові таблиць, графіків та їх аналізу.

Інформаційною базою при написанні роботи, крім наукових праць вчених-економістів, підручників, навчальні посібників, статей з періодичних видань, стали законодавча база України, яка регулює діяльність банків та статистичні дані Національного банку України.

Кожен банк розробляє свою методику андеррайтингу, використовуючи різні критерії та їх питому вагу. Процедуру андеррайтингу проводить кредитний фахівець, на підставі документів, представлених позичальником, він готує особисту справу позичальника на розгляд його на кредитному комітеті банку[46, с. 15-22].

Також слід зазначити що, важливим аспектом оцінки кредитоспроможності позичальника виступає високий рівень професіоналізму банківських працівників, які повинні виробляти правильну оцінку потенційного позичальника і точно інтерпретувати одержувані результати при прийнятті рішення про видачу кредиту. Тільки сукупність професіоналізму співробітників банку і сучасних технологій оцінки кредитоспроможності фізичних осіб здатні зробити результат оцінки максимально ефективним.

### **Висовки до розділу 3**

1. В сучасних нестабільних умовах в Україні необхідною умовою ефективного розвитку споживчого кредиту в перспективі, а також невід'ємними складовими механізму, що гарантував би банкам імунітет до глобальних економічних викликів і стійкість взагалі, є стабільна й якісна клієнтська база, високоефективний ризик-менеджмент і досконалі процедури здійснення операцій, в тому числі, з надання споживчих кредитів.

2. Найважливішими чинниками ефективності операцій банків з надання споживчих кредитів визначені: вартість ресурсів, рівень процентного й комісійного доходу, рівень проблемної заборгованості, операційні витрати.

3. Обґрунтовані наступні перспективні напрямки вдосконалення операцій з надання споживчого кредиту в банках:

- формування спеціальних структурних підрозділів, що займаються споживчими кредитами й максимізація ефективності їх взаємодії;
- вдосконалення внутрішньобанківського ризик-менеджменту споживчого кредитування;
- розвиток споживчих кредитних продуктів і формату їх продажів;
- підвищення мотивації персоналу кредитних підрозділів.

4. Запропоновані заходи з вдосконалення організаційної структури підрозділів банку, що здійснюють споживче кредитування. Перевагою запропонованої організаційної структури є створення відділу авторизації кредитів, що повноважний приймати рішення по невеликих кредитах («експрес-кредитування») та кредитного комітету з правом розглядати кредити, суми яких є вищими. Такий підхід дозволить значно пришвидшити час на розгляд заявки й прийняття рішення по більшій частині споживчих кредитів.

Для мінімізації специфічних ризиків споживчого кредитування в структурі підрозділів банку рекомендовано створення відділу, який займався б загальним управлінням ризиками, а також створенням, впровадженням і подальшою актуалізацією скорингових моделей.

Вважаємо доцільним створення відділу контролю за споживчими кредитами, що поруч з контролем відповідності кредитів встановленим у банку нормативам має контролювати якість кредитних портфелів окремих менеджерів, філій, відділень, за його результатами має корегуватись діяльність з надання споживчих кредитів.

5. Одним із методів мінімізації кредитного ризику є якісне оцінювання кредитоспроможності позичальника у банку. Аналіз кредитоспроможності позичальника проводиться банківською установою з метою визначення можливостей клієнта розрахуватися за своїми кредитними зобов'язаннями. Оцінювання кредитоспроможності позичальників – фізичних осіб здійснюється банківськими установами на основі використання методу

кредитного скорингу. Кредитний скоринг передбачає застосування бальної шкали оцінювання кредитоспроможності позичальника.

6. Сьогодні більшість банків автоматизувала процес аналізу кредитоспроможності позичальника. Скорингові системи вже є в таких банківських установах: «Райффайзен Банк Аваль», «ЮніКредит Банк», «Universal Bank», «Альфа Банк» (Україна), «ОТР Банк», «VAB Банк», банк «Фінанси та Кредит», «УкрСиббанк».

7. Виявлено недоліки процесу видачі кредитів населенню банками:

- а) 75% недостовірної реклами, яка не несе інформації щодо річної відсоткової ставки, терміну і т.д.;
- б) велика частка банків не надають кредитний паспорт потенційним позичальникам;
- с) рівень письмового розкриття інформації про кредит продовжує бути надзвичайно низьким.

8. Виявлено, що основними проблемами функціонування і розвитку банківського споживчого кредитування пов'язані з соціальною відповідальністю банків. Банки, порушуючи соціальну відповідальність перед своїми потенційними клієнтами, а саме, порушуючи правила реклами, інформування клієнтів, тим самим провокують недовіру до банків. Не дивлячись на це, є і позитивні моменти, банки формують відділи по соціальній відповідальності, реалізують соціальні проекти.



## ВИСНОВКИ

Здійснене в даній роботі дослідження соціальних аспектів споживчого кредитування населення дає підстави сформулювати наступні узагальнюючі висновки.

1. Споживчий кредит є важливим фактором підвищення життєвого рівня населення. Споживчий кредит стимулює ефективність праці, адже, отримуючи заробітну плату, недостатню для купівлі за готівку низки товарів, в тому числі товарів тривалого користування, громадяни мають змогу купувати ці товари в кредит або брати кредит з метою купівлі цих товарів. Опісля, кошти за ці товари повинні бути сплачені, тому кожен позичальник намагається утриматися на своєму робочому місці якомога довше, щоб мати змогу оплатити придбаний в розстрочку товар або сплатити позику, отриману для його купівлі. Тільки так він може бути впевненим у своїх силах сплатити кредит і зарекомендувати себе перед кредиторами добросовісною і чесною особою для подальших ї стосунків.

2. Споживчий кредит має свою специфічну соціальну функцію, яка полягає в:

1. стимулюванні ефективності праці населення;
2. сприяє розширенню збуту товарів;
3. прискорює процеси реалізації товарів та отриманні прибутку;
4. прискорює процес накопичення і концентрації капіталу;
5. кредит виступає інструментом перерозподілу капіталів між галузями домогосподарств і тим самим сприяє утворенню середньої норми прибутку;
6. стимулює споживчий попит різних прошарків населення, що в свою чергу приводить до збільшення сукупного попиту і стимулювання економічного зростання країни загалом.

3. Розвиток споживчого кредитування має як позитивні, так і негативні соціально-економічні наслідки. До позитивних відноситься більш повне

задоволення потреб населення в промислових товарах та послугах, подолання соціальної напруги, поліпшення культурно-побутових та житлових умов життя населення, підвищення загального рівня життя суспільства, розвиток виробництва й удосконалення виробництва товарів народного споживання, стимулювання заощаджень населення. До негативних: надмірна заборгованість за споживчими кредитами населення, відтік капіталу за рахунок купівлі імпортованих товарів, виникненню в банку «апетиту» до ризику, накопиченню проблемних кредитів.

4. Врахування соціального аспекту споживчого банківського кредитування будуть сприяти підвищенню суспільного інтересу до проблеми недостатньої соціальної спрямованості ринку споживчого кредитування і, в підсумку, допоможуть загальному оздоровленню даної ситуації, як в фінансовій, так і в соціальній сфері, а також матимуть позитивний вплив на нормалізацію господарського життя суспільства, та оздоровленню економіки країни.

5. Після набуття чинності Закону України «Про споживче кредитування», банки мають розміщувати лише достовірну рекламу, а саме, розмір реальної відсоткової ставки, максимальний термін, усі умови. Надавати паспорт кредиту, розкриття повної фінансової інформації, заборона рекламувати кредити під 0% річних і т. д.

6. Після проведеного американською компанією дослідження серед українських банків, було виявлено, що лише 18,1% банків, ілюструють рекламу з реальними відсотковими ставками, 72% реклами, взагалі не несуть ніякої фінансової інформації. Вагома частка банків не надають кредитних паспортів, для ознайомлення потенційного позичальника з усіма умовами договору. Це говорить про те, що регулятор не має змоги контролювати дотримання банками Закону України «Про споживче кредитування»

7. Аналіз динаміки споживчого кредитування протягом 2008-2017 років показав, що об'єми виданих кредитів мали тенденцію до зниження, що пов'язано із зростаючою тенденцією ціни за кредит, більш жорсткими

вимогами до позичальників, при оцінці їх кредитоспроможності, адже саме через погану оцінку кредитоспроможності збільшується частка неякісних кредитів у банківському кредитному портфелі, виникає кредитний ризик.

8. Аналіз поточного стан споживчого кредитування на базі ПАТ «ПриватБанк» дозволяє зробити висновок, що банк не розкриває всю інформацію, щодо видачі кредиту, вкзує не дійсні відсоткові ставки з урахуванням комісії, що в свою чергу стримує ріст об'ємів споживчих кредитів.

9. Особлива увага приділена проблемі високої ціни споживчих кредитів. Основними чинниками, на усунення яких мають бути направлені зусилля в вирішенні проблеми високих ставок за споживчими кредитами, визнано: недосконалість стандартизації кредитного процесу; відсутність належного контролю за порушення прав споживачів фінансових послуг з боку регулюючих органів.

10. Істотним гальмом розвитку банківського споживчого кредиту в Україні є нерозвиненість його інфраструктури в особі кредитних бюро і колекторів. Особливо актуальним в умовах інтенсивного розвитку споживчого кредиту в Україні є врегулювання економіко-правових відносин, що виникають з приводу збирання, збереження й використання інформації про виконання боргових зобов'язань позичальниками, фактична відсутність правового механізму діяльності і взаємодії колекторських агенцій з іншими учасниками ринку. Обґрунтовано необхідність якнайшвидше на законодавчому рівні чітко визначити умови передання проблемних кредитів колекторам і їх подальші повноваження в стягненні боргів з населення.

11. Одним із методів мінімізації кредитного ризику є якісне оцінювання кредитоспроможності позичальника у банку. Аналіз кредитоспроможності позичальника проводиться банківською установою з метою визначення можливостей клієнта розрахуватися за своїми кредитними зобов'язаннями. Оцінювання кредитоспроможності позичальників – фізичних осіб здійснюється банківськими установами на основі використання методу

кредитного скорингу. Кредитний скоринг передбачає застосування бальної шкали оцінювання кредитоспроможності позичальника.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Охрименко І.С. Споживчий кредит в Україні: реалії та перспективи розвитку: дис. канд. екон. наук: 08.00.08/ Охрименко Ірина Сергіївна. – К., 2015. – 290с.
2. Кузнєцова Л.В. Кредитний менеджмент: [навч. підручник]/ Л.В. Кузнєцова – К.: Знання, 2007. – 330 с.
3. Базилевич В.Д. Ринкова економіка: основні поняття і категорії : [навч. посібн.] / В.Д. Базилевич, К.С. Базилевич. – [2-ге вид.] – К.: Знання, 2008. – 263 с.
4. Офіційний сайт Національного банку України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.bank.gov.ua>
5. Канарська М. Споживче кредитування: банк за все заплатить? / М. Канарська // Молодь і підприємництво. – 2005. – № 21. – С. 2–12.
6. Кузнєцова Л.В. Кредитний менеджмент: [навч. підручник]/ Л.В. Кузнєцова – К.: Знання, 2007. – 330 с.
7. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991р. №1023 XII. - [Електронний Ресурс]. - Режим доступу: <http://rada.gov.ua>
8. Закон України « Про споживче кредитування» від 15.11.2016 р. №1734 VIII. *Офіційний вісник України*. 2016. № 98. Ст. 3180.
9. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» за станом на 12.07.2001р. № 2664-III. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.rada.gov.ua>
10. Охрименко І.Б. Вплив споживчого кредиту на основні макроекономічні показники / І.Б. Охрименко // Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. – К: КНЕУ, 2012. – Вип. 28. – С. 393-403.
11. Банківські операції: підручник / [А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.]; за заг. ред. А. М. Мороза. – [3-тє вид.]. – К.: КНЕУ, 2008. – 608 с.

12. Торубка Л. Споживче кредитування в Україні: сучасний стан і напрями розвитку / Л. Торубка // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2011. - №3. - С. 227-230.
13. Рябініна Л.Н. Деньги и кредит, учебное пособие, второе издание переработанное и дополненное. – К.: Центр учебной литературы, 2008. – 602
14. Банківська справа: Навчальний посібник / за ред. проф. Р.І.Тиркала.- Тернопіль: Карт-бланш, 2001. – 314с. (серія —Банки ібіржі)
15. Івасів Б. С. Гроші та кредит : [підручник] / Богдан Степанович Івасів. [3-те вид.] – Тернопіль : Карт-бланш, 2008. – 528 с.
16. Ареф`єва О.В. Управління розвитком економічних систем: теорія, механізми регулювання та управління [Текст]: монографія / О.В. Ареф`єва, В.В. Прохорова. – Х.: [УкрДАЗТ], 2010. – 301 с.
17. Банківська система України [Текст] : монографія / В. В. Коваленко, О. Г. Коренева, К. Ф. Черкашина, О. В. Крухмаль. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2010. – 187 с.
18. Романюк К.А. Методи оцінки кредитоспроможності фізичних осіб на безперервній шкалі/ К.А. Романюк//Економіні науки. – 2015. – № 4. –с.109 – 115.
19. Кудряшов С.В. Споживчий банківський кредит в Україні: ресурсне забезпечення та ефективність : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.08. «Гроші, фінанси, кредит» / С.В. Кудряшов. - Ірпінь, 2007. - 19 с.
20. Маршал А. Принципы экономической науки / А. Маршал ; [пер. с англ.]. – М.: Универс, 1993 – 416 с.
21. Орлюк О. П. Банківське право : [навч. метод. посіб.] / О. П. Орлюк. – К.: Юрінком Інтер, 2005. – 376 с.
22. Цивільний кодекс України. : за станом на 16.01.2003 р. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.rada.gov.ua>
23. Лютий І. Іпотека. Сучасні концепції, тенденції та суперечності

розвитку : Монографія / Лютий І., Савич В., Каливошко А. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 548 с.

23 Старостина С.А. Роль потребительского кредита в обеспечении экономического роста/ С.А. Старостина// Финансы и кредит. – 2016. – № 9. – С. 17–27.

24. Слобода Л. Напрями вдосконалення роботи банків України з проблемними активами в посткризовий період / Л. Слобода, Н. Дунас // Вісник НБУ. – 2011. – № 4. – С. 46–56.

25. Зінченко В. Підвищення ефективності управління ризиками в умовах активізації споживчого кредитування / В. Зінченко, Г. Карчева // Вісник Національного банку України. — 2007. — № 10. — с. 7-10.

26. Болгар Т.О. сучасний стан проблемних активів у банківській системі України/ Т.О. Болгар//Актуальні питання теорії і практики фінансів. – 2014. – № 4. – С. 40–51.

27. Охріменко О. Чи хочуть Українці брати кредити? / [Електронний ресурс] – Режим доступу - <http://www.wmg.lviv.ua>.

28. Річний звіт НБУ за 2008-2017 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.bank.gov.ua>.

29. Офіційний сайт державного комітету статистики України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <http://www.ukrstat.gov.ua>

30. Бігунець М.А. Банківське кредитування та ВВП: статистична модель взаємозв'язку / М.А. Бігунець // Publishing house Education and Science s.r.o.. – 2010. – № 30. – С. 43-49.

31. Орленко О. Споживчий ринок України в умовах інфляції / О. Орленко // Вісник КНТЕУ - № 3 - (2009). – С. 5-25.

32. Охрименко І.Б. Проблеми вартості споживчих кредитів в Україні / І.Б. Охрименко // Банківська справа. – № 2. - 2013. – С. 21-36.

33. Кисель С. Общественное сознание и развитие банковского дела в современном контексте/ С. Кисель//Всеукраинский весник– № 10. - 2017. – С. 3-7.

34. Трансформація фінансового сектору/проект USAID. – 2018. – С. 1-20
35. Дмитров С., Черняк В., Кузьменко О. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку / С. Дмитров, В. Черняк, О. Кузьменко // Вісник Національного банку України – 2011. - №1. – С.26-32..
36. Зінченко В. Підвищення ефективності управління ризиками в умовах активізації споживчого кредитування / В. Зінченко, Г. Карчева // Вісник Національного банку України. — 2007. — № 10. — с. 7-10.
37. Соціально-економічний розвиток країни [Електронний ресурс] // Національний інституту стратегічних досліджень. – Режим доступу - [http://www. old.niss.gov.ua/book/book2008/Expert-Book2008-2.pdf](http://www.old.niss.gov.ua/book/book2008/Expert-Book2008-2.pdf)
38. Хесус Уэрта де Сото. Деньги, банковский кредит и экономические циклы : [пер. с англ.] / [под ред. А. В. Куряева]. - Челябинск: Социум,2008. - 663 с.
39. Коноплицька О.М. Споживче кредитування в Україні та світі: проблеми та перспективи / О.М. Коноплицька // Збірник наукових праць РДГУ. – 2013. - № 2(48). – С. 102-112.
40. Лустюк В.В. Стан кредитування фізичних осіб в Україні та світі / В.В. Лустюк // Економічна думка. – 2012. - № 7. – С. 12-28.
41. Річні звіти ПАТ «Приват Банк» / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <https://privatbank.ua/>.
42. Офіційний сайт ПАТ «Приват Банк» / [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <https://privatbank.ua/>.
43. Павленко О.П. Вплив глобалізаційних процесів на міжнародне фінансове середовище [Електронний ресурс] / О.П. Павленко/ - Режим доступу - <http://www.rusnauka.com>
44. Охрименко І.Б. Актуальні проблеми кредитування населення в Україні / І.Б. Охрименко // Проблеми сучасної економіки в умовах фінансової нестабільності: Збірник тез наукових робіт міжнародної науково-практичної



конференції - О.: у двох частинах. - «Центр економічних досліджень та розвитку», 2012. Ч 1. – С.14-16.

45.Семенов, С. В. Применение инновационных сервисов в кредитовании на потребительском рынке / С.В. Семенов // Вестник НГИЭИ. – 2015. - №5 (48). – С. 86-91

46. Матеріали маркетингових досліджень інформаційних технологій і віртуальних середовищ // [www.comscore.com](http://www.comscore.com).

47. Степаненко О.П. Ситуаційний аналіз і розроблення сценаріїв розвитку банківської системи // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Посткризовий розвиток фі- нансової системи України: проблеми та перспективи: Збірник наук. праць / НАН України. Ін-т регіональних досліджень; відп. ред. Є.І. Бойко. – Вип. 1. – Львів, 2010. – С. 290–299.

48.Продуктова політика банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу – <http://zavantag.com/docs/487/index-340370.html>

49.Єгоричева С. Б. Банківські інновації : [навч. посіб.] / С. Б. Єгоричева – К.: Центр учбової літератури, 2010. - 208 с.