

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

Л. В. Кузнєцова

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»

за спеціалізацією «Банківська справа»

на тему: «Тенденції розвитку Інтернет-банкінгу в Україні»

**Виконавець:**

студентка 4 курсу 42 групи

факультету фінансів та банківської справи

Моїсеєнко Валерія Андріївна

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

Арутюнян Рузана Разміковна

**Одеса 2019**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	.....	3
<b>РОЗДІЛ 1</b>	<b>ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b> .....	7
1.1.	Поняття, сутність і класифікація послуг дистанційного банківського обслуговування.....	7
1.2.	Історія розвитку Інтернет-банкінгу.....	18
1.3.	Законодавче регулювання Інтернет-банкінгу в Україні.....	24
	Висновки до розділу 1.....	31
<b>РОЗДІЛ 2</b>	<b>АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ, ІСНУЮЧИХ ПРОБЛЕМ І ШЛЯХІВ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b> .....	33
2.1.	Порівняльний аналіз Інтернет-банкінгу на ринку банківських послуг України.....	33
2.2.	Аналіз сучасних тенденцій на ринку Інтернет-банкінгу в Україні.....	40
2.3.	Шляхи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні .....	50
	Висновки до розділу 2.....	58
<b>РОЗДІЛ 3</b>	<b>ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ</b> .....	60
3.1.	Вдосконалення та впровадження інноваційних банківських послуг...	60
3.2.	Особливості банківського дистанційного обслуговування клієнтів банку в провідних країнах світу.....	64
	Висновки до розділу 3.....	68
<b>ВИСНОВКИ</b> .....		70
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....		75

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження.* Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвиненої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Ці зміни є наслідком глибинних макроекономічних процесів у світовій економіці (інтеграція, лібералізація, різкий науково-технічний підйом) і вони зачіпають всі банки, незалежно від рівня їх розвитку.

Однією з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, впровадження мережевих пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дозволяє провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. Крім того, раціоналізація платіжної системи в країні потребує суттєвого скорочення операцій із готівкою на користь безготівкових розрахунків.

Розвиток дистанційного банківського обслуговування має на меті скорочення в Україні готівкових розрахунків, залучення у банківську систему значного обсягу коштів населення. В останні роки український ринок дистанційного банківського обслуговування відбувається не так стрімко як в розвинутих країнах світу. Декілька років тому основною послугою, пропонованою банками у сфері дистанційного обслуговування, була послуга «Клієнт-Банкінг». Поступово система «Клієнт-банкінг» стала замінюватися системою «Інтернет-банкінг». В даний час багато банківських установ надають клієнтам ці обидві послуги, інші не використовуються зовсім, або з обмеженим функціоналом. Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

В умовах розвиненої конкуренції банки змушені шукати нові шляхи залучення клієнтів, і Інтернет-простір є тією сферою, де можна залучити зацікавлених у

використанні технологій дистанційного банківського обслуговування, таким чином вдосконалити його впровадження і розвиток в Україні. У зв'язку з цим важливою складовою стратегії розвитку фінансових установ України стають розробки та впровадження високотехнологічних дистанційних послуг із метою динамічного розвитку ринку банківських продуктів.

При цьому результатом стрімкого проникнення інформаційних технологій в банківську сферу є модернізація використовуваних і створення нових банківських продуктів і послуг, серед яких чільне місце посідає запровадження дистанційного банківського обслуговування. Проте, важливою проблемою можна вважати недостатню кількість та застарілі дані, що стосуються дослідження дистанційного обслуговування. Це пояснюється стрімким розвитком та впровадженням новітніх інформаційних послуг в банківське обслуговування.

Огляд літератури з теми дослідження. Зазначені проблеми перебувають у центрі уваги відомих вітчизняних та зарубіжних вчених. Зокрема, окремим теоретичним питанням дослідження ринку банківських послуг присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як В. Базилевич, О. Дзюблюк, І. Лютий, С. Науменкова, В. Міщенко, В. Усоскін, Е. Уткін, О. Чуб, А. Чухно. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Аксьонов, О. Горчакова, С. Леонов, І. Пахомова, В. Степаненко та інші.

Аналіз наявних досліджень показав, що обслуговування в системі Інтернет-банкінгу на порядок продуктивніше, оскільки дозволяє надавати масовий і водночас недорогий сервіс. На сьогодні дистанційне обслуговування є сегментом електронної комерції, що динамічно розвивається. При такому жвавому розвитку, послуги, що надаються подібними системами, їх кількість та якість невпинно зростають. Для цього потрібні нові дослідження і поставлення нових питань для аналізу рівня розвитку віддаленого обслуговування клієнтів банківськими установами. Це дасть змогу бачити сучасний стан та тенденції розвитку Інтернет-банкінгу.

*Метою роботи є* аналіз одного із видів банківських послуг – Інтернет-банкінгу, виявлення проблем його реалізації та перспектив розвитку в Україні, а також можливості надання її розвитку з урахуванням стрімкого поширення інформаційних

технологій у сфері фінансів; виявлення переваг та недоліків дистанційного підходу до обслуговування клієнтів банків.

Поставлена мета досягається вирішенням таких завдань:

- розкрити сутність, поняття банківського дистанційного обслуговування, визначити ряд переваг та недоліків;
- визначити види дистанційного обслуговування та проаналізувати ризики, які можливі при використанні віддаленого банківського обслуговування;
- проаналізувати еволюцію та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
- вивчити нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;
- розглянути дистанційне обслуговування у сучасних умовах та проаналізувати віддалений банкінг банків України;
- визначити ефективність роботи дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- проаналізувати особливості банківського обслуговування в провідних країнах світу;
- запропонувати шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.

*Об'єкт і предмет дослідження.* Об'єктом дослідження є Інтернет-банкінг та його розвиток в Україні.

*Предметом дослідження* виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі провадження Інтернет-банкінгу.

*Методи дослідження.* У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи досліджень, зокрема: теоретичного узагальнення та системної оцінки при визначенні економічної сутності та місця матеріально технологічної підсистеми у системі дистанційного обслуговування банків; аналізу, синтезу та графічного зображення для оцінки сучасного стану Інтернет-банкінгу в Україні; групування та порівняння для дослідження і розроблення пропозицій щодо

вдосконалення та шляхів розвитку Інтернет-банкінгу, як засобу підвищення якості та результативності банківської діяльності.

*Інформаційну основу дослідження становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань дистанційного банківського обслуговування, наукові дослідні роботи з питань організації Інтернет-банкінгу; результати аналітичних досліджень, нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку.*

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі зроблено теоретичні узагальнення та запропоновано вирішення окремих наукових проблем щодо розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. Це дало змогу сформулювати низку теоретичних і практичних висновків:

1. Дистанційне банківське обслуговування – термін, який визначає обслуговування клієнтів, на основі наданих ними розпоряджень поза межами банку. Дистанційне обслуговування клієнтів полягає у віддаленому доступі від банку, передбачаючи певні елементи доступу, такі як комп'ютер, телефон, інтернет, електронна пошта чи смартфон.

Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу, тощо. Онлайн технології дозволяють значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Важливим аспектом у обслуговуванні клієнта є поєднання дистанційного обслуговування та традиційного, так як традиційне не дає такого спектру послуг, як віддалене, а у віддалене обслуговуванні не дозволяє зробити усі необхідні послуги для клієнта і передбачає, появу у банку.

Основними перевагами використання дистанційного банківського обслуговування є зручність, простота, змога користуватися послугами у будь-який час у будь-якому місці. Основними недоліками можна назвати: недостатня захищеність операцій через дистанційні канали обслуговування, незахищеність від несанкціонованого втручання, немає чіткого регулювання нормативно-правового регулювання між банком і клієнтом, обов'язково дистанційне обслуговування проводиться через засоби доступу – банкомати, телефон чи комп'ютер.

2. На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою дистанційною банківською технологією є Інтернет-банкінг, яка включає в себе наступні послуги: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, WAP-banking, Web-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) і засобів банківського самообслуговування. Інтернет-банкінг є логічним продовженням таких різновидів віддаленого банкінгу, як PC banking (доступ до рахунку за допомогою персонального комп'ютера, який здійснюється завдяки прямому модемному з'єднанню з банківською мережею), telephone banking (обслуговування рахунків за телефоном) та videobanking (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку).

Використання електронної системи обслуговування, як і будь-якої іншої, провокує появу специфічних ризиків та посилення традиційних ризиків, реалізація яких може негативно відобразитися на фінансовій стабільності та діловій репутації банку на ринку фінансових послуг. На основі проведеного дослідження було з'ясовано, що зараз не існує єдиної системи класифікації ризиків електронного банкінгу, навіть в тих країнах, де запровадження системи дистанційного обслуговування відбулося набагато раніше, ніж на території нашої держави.

Зауважимо, що запровадження інноваційних форм дистанційного обслуговування не породжує нові ризики, а лише розширює профіль традиційних ризиків та створює нові джерела їх виникнення. До основних ризиків, профіль яких значно розширюється в умовах функціонування електронного банкінгу належать: стратегічний, операційний, правовий, репутаційний ризики та ризик ліквідності. Електронні форми обслуговування створюють низку специфічних причин, які провокують їх появу. Варто відмітити, що вищезазначені ризики тісно взаємодіють і є взаємозалежними, що вказує на важливість їх вчасної ідентифікації та подальшого управління ними. Процес їх ідентифікації, оцінки та методика їх нівелювання залишається потенційним напрямком подальших наукових досліджень.

3. Еволюція дистанційного обслуговування пройшла декілька етапів, від «домашнього банкінгу» до використання смартфона як засобу платежу. Рівень впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні досягнуло 65 %, 21,6 мільйонів осіб використовують дистанційні канали надання банківських послуг.



Найновішою тенденцією розвитку дистанційного обслуговування є використання смартфона, який маючи, в собі мобільний додаток дозволяє здійснювати практично будь-які банківські послуги.

На даний час українці лише освоюють електронні канали дистанційного обслуговування, і відбувається повільний перехід від традиційного обслуговування до дистанційного.

4. В Україні віддалений банкінг характеризується відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання зазначених напрямів діяльності, а саме: існування суперечностей щодо захисту персональних даних та забезпечення гарантії якості та безпеки відповідних операцій, стандартизації засобів та принципів.

5. Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм дистанційного банкінгу характеризується як перевагами, так і недоліками, проте найбільшої популярності та розповсюдження в розвинутих країнах набули інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Саме ці форми дозволяють клієнтам цілодобово, з будь-якої точки планети, в зручний для клієнта час контролювати стан рахунків та здійснювати широкий спектр банківських операцій.

Дистанційне банківське обслуговування, як один із способів надання банківських послуг, набув широкої популярності в розвинутих країнах та поступово захоплює український фінансовий-кредитний сектор. Виявлена тенденція пояснюється низкою переваг цього виду надання банківських послуг як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг.

6. Методологічні підходи дають змогу обґрунтовано оцінити ефективність впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування. Доведено, що для отримання об'єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу мають комплексно використовуватися різні підходи і проводитися системний аналіз отриманих результатів.

7. Розвиток дистанційного обслуговування в Україні, порівняно з західними країнами відстає. Наприклад, кількість користувачів Інтернету, в Україні в рази

менша ніж в зарубіжних країнах. В провідних країнах світу клієнти повністю використовують усі можливі аспекти віддаленого банкінгу. Дуже часто клієнти використовують інтернет як інформаційну мережу або зручний канал для ділового листування. Друга характерна особливість це відсутність належної законодавчо-нормативної бази, що дозволяла б здійснювати всі банківські операції віддалено.

Водночас упровадження систем дистанційного обслуговування не завжди можна оцінити за допомогою прямих економічних і фінансових показників. Часто застосування нових електронних сервісів і онлайн-банкінгу дає банку якісні зміни самого банку, що позначається на лояльності клієнтів через більшу задоволеність отриманими послугами та сервісом. Для оцінки таких змін потрібні не тільки кількісні оцінки прямого ефекту, але й якісні оцінки непрямого ефекту впровадження дистанційного обслуговування.

8. Чинники, які гальмують розвиток дистанційного обслуговування: відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання електронного банкінгу; низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до технологічних інновацій; відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості.

Також вагомим чинником гальмування розвитку інноваційних форм дистанційного банківського обслуговування є фінансово-політична нестабільність в Україні, яка негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору та створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається досить незначною.

З огляду на вищевикладене можна констатувати, що подальший розвиток інтернет-банкінгу буде обумовлено декількома глобальними чинниками, а саме наявністю загальнодоступного широкосмугового доступу до Інтернету в регіонах зростанням рівня фінансової грамотності населення та розвитком законодавства в галузі електронного документообігу.

Проте без переформатування всієї структури фінансової системи неможливо розвивати застарілі банки з їхніми величезними мережами відділень і відсутністю взаємодії з клієнтами через нові канали, адже останніми роками українські банки активно відкривали відділення, які зараз стають дедалі менш затребуваними у клієнтів що вирішують свої проблеми за допомогою Інтернет-банкінгу та мобільних додатків.

Для оптимізації роботи мережі відділень банкам необхідно залучати партнерів, які просуватимуть як банківські продукти, так і займатимуться продажем своїх відділень, які по суті стають не потрібними, треба перетворювати на офіси, де можна буде отримати консультацію не тільки з банківських, а й з цілої низки інших послуг.

Що стосується службовців банку, який володіє сучасними технологіями, то вони мають можливість у режимі реального часу відслідковувати все, що відбувається з їх організацією реагувати на кібератаки швидше ніж у банку, де немає єдиної інформаційної структури. Немає сумнівів, що банки прагнучи залучити клієнтську базу, зробити її лояльною по відношенню до своєї організації, будуть і далі розвивати сервіси та послуги зручні та доступні для споживачів.

Тому можна припустити, що інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг інтернет та мобільних технологій виявляться більш ефективними, ніж відкриття нових філій і відділень.

Бо тільки ті вітчизняні кредитні організації, які за рахунок інноваційних послуг залучать найбільше число клієнтів, вже сьогодні зможуть з оптимізмом дивитися в майбутнє.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л. А. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування / Л. А. Аврамчук, І. С. Сьомкіна // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Сер.: Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. – 2013. – Вип. 181(2). – С. 10-14.
2. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу: [http://www.prostobank.ua/internet\\_banking](http://www.prostobank.ua/internet_banking)
3. Адамик Б. П. Центральний банк і грошово-кредитна політика : підручник / Б. П. Адамик. – К. : Кондор, 2011. – 416 с.
4. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>
5. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua)
6. Банківська система України: становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів : монографія / О. В. Дзюблюк, Б. П. Адамик, Г. Р. Балянт [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль : Астон, 2012. – 358 с.
7. Банківські операції: Підручник / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль: Вид-во ТНЕУ «Економічна думка», 2009. – 696 с.
8. Власова І. В. Сутність та визначення інновацій як економічної категорії: теоретичний аспект [Текст] / І. В. Власова // Економіка та підприємництво: зб. наук. праць молодих учених та аспірантів / М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»; відп. ред. С. І. Дем'яненко. – 2013. – Вип. 22. – С. 12–18.
9. Гаврилишин Н. М. Проблеми та перспективи розвитку банківського сектора України / Н. М. Гаврилишин [Електронний ресурс]. - Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/21\\_NNP\\_2010/Economics/70564.doc.htm](http://www.rusnauka.com/21_NNP_2010/Economics/70564.doc.htm).
10. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.

11. Дзюблюк, О. В. Управління ліквідністю банківської системи України : монографія / О. В. Дзюблюк, В. Я. Рудан. - Тернопіль : Вектор, 2016. - 290 с.

12. Дзюблюк О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків / О. Дзюблюк, О. Владимир // Вісник Національного банку України. - № 5. - 2014. - С. 26-33.

13. Дзюблюк О. Розвиток банківської системи в умовах інтеграції економіки України у світове господарство і лібералізації міжнародного руху капіталу / Олександр Дзюблюк, Любов Прийдун // Світ фінансів. – 2008. – № 2. – С. 8-20.

14. Діденко О. М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків // Наука й економіка. – 2011. – № 4 (24). – С. 16 – 19.

15. Дмитров С. 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.

16. Довідка АУБ щодо питання відкриття в Україні філій іноземних банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://aub.org.ua/index.php?option>

17. Другов О. Еволюція і перспективи розвитку банківських систем Польщі та України / О. Другов, В. Рисін, І. Сенищ // Вісник НБУ. - 2007. -№ 5. – С.8-11.

18. Єгоричева С. Б. Банківські інновації: навч. посіб. / – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.

19. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст]: монографія / С.Б. Єгоричева; ВНЗ у кооперації «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 Єгоричева С. Б. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках / С.Єгоричева // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 53–57.

20. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36.

21. Єгоричева, С. Б. Методологія розробки інноваційної стратегії комерційного банку / Єгоричева С. // Банківська справа. – 2010. – С. 73-84.

22. Єгоричева, С. Б. Теоретичні основи формування банківської інноваційної стратегії / Єгоричева С. // Вісник Університету банківської справи Національного банку України . – 2011. – № 1(10) – С. 208-209.

23. Закон України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/433-15>.

24. Закон України «Про Національний банк України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.

25. Закон України «Про банки і банківську діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>.

26. Закон України «Про інвестиційну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>.

27. Закон України «Про інноваційну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg>

28. Закон України «Про наукову наукову-технічну діяльність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/848-1>

29. Закон України «Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/991-14>

29. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

30. Інтернет-асоціація України (ІНАУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.

31. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.Ru [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bankir.ru/>.

32. Керівництво Осло: Рекомендації щодо збору та аналізу даних стосовно інновацій : Питання виміру науково-технологічної діяльності / Український інститут науково-технічної і економічної інформації / Н.М. Григорович (уклад.), Г.О. Андрощук [пер.з англ.та наук.ред.]. – 3-є вид. – К., 2009. — 164с. — ISBN 978-966-479-016-8 (укр.).

33. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки / Ю. Коваленко // Вісник Національного банку України. – 2012. – №7(197). – С. 42–47.
34. Конституція України від 28.06.1996р. (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
35. Корнєєв В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг / В. Корнєєв // Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2011. – № 2. – С. 74-81.
36. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. - № 6. - 2014. - С. 28-35.
37. Котковський В. С. Інноваційні процеси в сфері банківського кредитування / В. С. Котковський, А. А. Гетманенко // Вісник Криворізького економічного інституту КНУ . – 2013. – № 1. – С. 101-104.
38. Кривич Я. М. Вплив інновацій на стратегічний розвиток банку / Я. М. Кривич. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/797/3/4.pdf>.
39. Кривич Я. М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація / Я. М. Кривич // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр. – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111.
40. Кривич Я. М. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій / Я. М. Кривич // Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків: збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції (18- 19 жовтня 2012 р.) – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С.101–104.
41. Кроксфорд Х. Искусство розничного банкінга. Факты, аналитика, прогнозы [Текст] / Хью Кроксфорд, Фрэнк Абрамсон, Алекс Яблоновски; пер. с англ. Е.И. Недбальская – Минск: Гревцов Паблшер, 2007. – 320 с.
42. Крухмаль О. В. Структура управління інноваційними процесами в комерційних банках / О. В. Крухмаль. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z\\_T\\_8\\_2003.pdf](http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z_T_8_2003.pdf).

43. Лавров Р. В. Змістове наповнення та різновиди інноваційно-фінансових технологій банку / Р. В. Лавров // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 12. – С. 145-148.
44. Мельников, А. О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування // Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.
45. Міщенко В. Базель III: нові підходи до регулювання банківського сектору / В. Міщенко, А. Незнамова // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1.
46. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.
47. Науменкова С. В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія / С. В. Науменкова, С.В. Міщенко. – К.: Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.
48. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс] : Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/Bank\\_supervision/index.htm](http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm).
49. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://bank.gov.ua>.
50. Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.alfabank.ua/ua>.
51. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pumb.ua/ua/>
52. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/ua>
53. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aval.ua>.
54. Пацера М. Проект “Твіннінг” (Twinning) – важливий крок на шляху євроінтеграції України / М.Пацера // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 8. – С. 9–11.



55. Перекази «Швидка копійка» – відтепер і в mobile-банкінгу «Ощад24/7». – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[http://ua.prostobank.ua/e\\_banking/novini/perekazi\\_shvidka\\_](http://ua.prostobank.ua/e_banking/novini/perekazi_shvidka_)

56. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[http://ua.prostobank.ua/plastikovi\\_kartki/novini/chastka\\_bezgotivkovih\\_rozrahunkiv\\_zbilshitsya\\_v\\_2014\\_rotsi\\_do\\_25\\_eksperti](http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zbilshitsya_v_2014_rotsi_do_25_eksperti)

57. Полищук А. И. Банк и клиент: регулирование взаимоотношений и понятийный анализ инструментов обслуживания / А.И. Полищук // Банковские услуги. – 2008. – № 3. – С. 11-15.

58. Порада банкіра: банки впроваджують нові способи захисту. Офіційний канал YouTube Телеканалу 24 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.youtube.com/watch?v=NMVhUfpA6uo>.

59. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2013 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua>

60. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О. В. Просалова, А. А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2013. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naukovedenie.ru/>.

61. Резниченко Є. Надможливості, доступні кожному, або П'ять інновацій банківського ринку 2013 року-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>.

62. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ua.prostobank.ua/e\\_banking/statti/onlayn\\_banking](http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking).

63. Романенко О. Р. Фінанси: підручник 4-те вид. / О. Р. Романенко. – К: Центр учбової літератури, 2009. – 312 с.

64. Рудан В. Я. Особливості формування депозитної бази вітчизняних банків та її вплив на ліквідність банківської системи / В. Рудан // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє. – 2011. – № 16. – С. 218–228.

65. Рудан, В. Я. Теоретичне обґрунтування сутності банку / В. Я. Рудан // Наука молода: зб. наук. праць молод. вчених Терноп. нац. екон. ун-ту. – Тернопіль, 2014. – Вип. 21. – С. 206-220.
66. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні / О.Г. Сербина, В. В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. – № 3(06). – С. 53-55.
67. Сизонтова Е. 5 необычных инноваций ПриватБанка в городе. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://gloss.ua/story/gloss\\_news/article](http://gloss.ua/story/gloss_news/article).
68. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України / Т. Смовженко, О. Другов // Вісник Національного банку України. - № 1. - 2008. - С. 16-19.
69. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2014 року. – 2014. – [Електронний ресурс – Режим доступу: [http://ua.prostobank.ua/e\\_banking/statti](http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti)
70. Степанеко В. Ф. Электронные банковские услуги / Валерий Федорович Степанеко. // Финансовый директор. – 2011. – №1. – С. 13–19. 99
71. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . – 2012. – № 6. – С. 275-282.
72. Стечишин Т. Б. Особливості розвитку банківської системи Чехії: уроки для України / Т. Стечишин // Актуальні проблеми економіки та менеджменту: зб. мат. Міжнар. наук.-практ. конф. – У 2-х частинах. – Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2017. – Ч. 2. – С. 54-58.
73. Стечишин Т. Особливості запровадження нових стандартів Базель-3 для світу і України / Т. Стечишин // Ефективна монетарна політика як необхідна умова стабільного розвитку банківської системи: зб. тез. доп. Міжвузівської наук. конф. студентів та молодих вчених, присвяченої 10-річчю студентського наукового гуртка кафедри банківської справи «Банківський аналітик». – Тернопіль: ТНЕУ, 2011. – С. 174-176.
74. Страхарчук, А. Я. Інформаційні технології та системи в банках: Навч. посіб. – К: Знання, 2010. - 515 с. – ISBN 978-966-484-012-2 76. Сьомікова П. Банківські

інновації та новий банківський продукт // Банківські технології. –2014.– №11. – С. 42-47.

75. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності : монографія / О. В. Дзюблюк, М. Д. Алексеєнко, В. В. Корнєєв [та ін.] ; за ред. О. В. Дзюблюка. - Тернопіль : Осадца Ю. В., 2017. - 298 с.

76. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг / В. О. Ткачук // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : «Економічна думка», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43-51.

77. Файдула М. Дистанційне обслуговування клієнтів банків та його розвиток в Україні / М. Файдула // Банківська система України: стабілізація та драйвери зростання: зб. тез доп. Всеукр. наук. інтернет-конф. – Тернопіль: Вектор, 2017. – С. 194-196.

78. Фінанси: підручник [Текст] / за ред. С.І. Юрія, В.М. Федосова. – 2-ге вид. переробл. і доповн. – К: Знання, 2014. – 687 с.

79. Цивільний кодекс України: прийнятий 16 січня 2003 р. / Верховна Рада України. - К: Парламентське видавництво, 2003. - 352 с.

80. Чесбро Г. Открытые инновации. Создание прибыльных технологий / Г. Чесбро; пер. с англ. В. Н. Егорова. – М: Поколение, 2007. – 336 с.

81. Чиж Н. М. Банківські інновації: проблеми та перспективи / Н. М. Чиж, М. І. Дзямучич // «Економічні науки». – Серія «Облік і фінанси». – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2015. – С. 403-411.

82. Шемякіна Н. В. Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н. В. Шемякіна, А.А. Пономаренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg>

83. Шмігельська, З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток / З. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34-41.

84. Юхименко П. І. Теорія фінансів / П. І. Юхименко, М. І. Федосов, Л. Л. Лазебник. – Київ: Центр учбової літератури, 2015. – 576 с.