

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

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____ (підпис)
“ ___ ” _____ 201__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
за магістерською програмою професійного спрямування
Управління діяльністю банків на фінансовому ринку

на тему: «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів на ринку
банківських послуг України»

Виконавець:
студентка 6 курсу, бзф13м групи ЦЗФН
Стафідова Альона Василівна _____
/підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Гаркуша Ю.О. _____
/підпис/

АНОТАЦІЯ

Стафідова А.В. «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України»,
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «072 Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою
«Управління діяльністю банку на фінансовому ринку»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів.

Об'єктом дослідження є механізм дистанційного обслуговування клієнтів в банку.

У роботі розглядаються дистанційне методи обслуговування банками клієнтів.

Проаналізовано теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг; досліджено види дистанційного обслуговування клієнтів; визначено методи оцінки; проведено оцінку стану розвитку платіжних систем в Україні; проаналізовано стан дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України; проаналізовано застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»; виділено проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні; проведено аналіз впливу застосування дистанційного обслуговування клієнтів на витрати банку; досліджено зарубіжний досвід дистанційного обслуговування клієнтів. Запропоновано на основі проведеного дослідження: розширити склад та кваліфікацію підрозділів, які задіяні в дистанційному обслуговуванні клієнтів, підвищити кваліфікацію персоналу; підвищити якісні параметри дистанційного обслуговування клієнтів; збільшити частки клієнтів, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням; збільшення кількості послуг та видів платежів за допомогою дистанційного банківського обслуговування.

Ключові слова: банк, цифровізація, дистанційне банківське обслуговування, система «клієнт-банк», інтернет-банкінг, мобільний банкінг.

ANNOTATION

Stafidova A.V. «Development of remote customer service in the banking market of Ukraine»,
thesis for Master degree in specialty «072 Finance, banking and insurance» for the
master's program of professional direction
«Managing the activities of banks in the financial market»

Odessa National Economic University
Odessa, 2019

This thesis consists of three chapters.

The object of the study is the mechanism of remote customer service at the bank.

The study focuses on remote methods of servicing customer banks. Theoretical bases of remote customer service in the banking services market are analyzed; types of remote customer service are investigated; methods of assessment are defined; assessment of the development of payment systems in Ukraine; the status of remote customer service in the banking services market of Ukraine is analyzed; application of remote banking service in JSC "Ukrsibbank" is analyzed; problems of remote banking services in Ukraine are highlighted; the analysis of the impact of the use of remote customer service on the bank's costs; foreign experience of remote customer service is investigated.

It is proposed on the basis of the conducted research: to expand the composition and qualification of the units involved in remote customer service, to improve the skills of the staff; improve the quality parameters of remote customer service; increase the proportion of customers using remote banking; increasing the number of services and types of payments through remote banking

Key words: bank, digitalization, remote banking, client-bank system, internet banking, mobile banking.

ЗМІСТ

	Стр.
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	7
1.1. Теоретична сутність дистанційного обслуговування клієнтів банків	7
1.2. Види дистанційного обслуговування клієнтів банків	14
1.3. Методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків	21
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ	30
2.1. Аналіз рівня розвитку платіжних систем в Україні	30
2.2. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України	35
2.3. Аналіз застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»	42
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ	53
3.1. Розвиток банківського дистанційного обслуговування в зарубіжних країнах	503
3.2. Кореляційно-регресійний аналіз впливу застосування дистанційного обслуговування клієнтів на витрати банку	60
3.3. Шляхи покращення дистанційного обслуговування клієнтів банків	64
ВИСНОВКИ	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.	84
ДОДАТКИ	90

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах динамізму зовнішнього середовища, посилення конкуренції на ринку фінансових послуг, активізації посередників з агресивними технологічними методами залучення ринкового сегмента особливої актуальності набувають питання щодо застосування альтернативних напрямів обслуговування клієнтів. При цьому стрімкий розвиток інформаційних технологій сприяє переорієнтації характеру надання послуг банківськими установами — від класичних форм взаємодії з клієнтами до дистанційних, що стане незаперечною перевагою для банків. Дослідження різних аспектів дистанційного обслуговування, знайшли відображення в працях багатьох науковців: І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрмоїна, О. Єсіна, О. Захарченко, І. Красовська, В. Міщенко, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко, Т. Шалига, Ю. Онищенко, однак так як це відносно новий напрямок банківської діяльності є багато невирішених питань. Отже, виникає необхідність подальших теоретичних досліджень і пошуку практичних рішень, спрямованих на покращення ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Мета роботи – є дослідження та удосконалення теоретичних і методичних основ використання дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України.

Відповідно до мети дослідження було сформульовано такі завдання:

- охарактеризувати теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг;
- дослідити види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- охарактеризувати методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- проаналізувати рівень розвитку платіжних систем в Україні;

- провести оцінку стану дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України;
- проаналізувати застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»;
- визначити проблеми застосування дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- провести кореляційно-регресійний аналіз впливу застосування дистанційного обслуговування клієнтів на витрати банку;
- дослідити зарубіжний досвід дистанційного банківського обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг.

Методологія дослідження. У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: метод наукових абстракцій, методи аналізу та синтезу, метод кореляційно-регресійного аналізу, метод порівняння, табличний метод, індукції та дедукції, метод коефіцієнтів та методи графічного зображення, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження становить нормативно-законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків, інструкції та положення НБУ, наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, матеріали наукових конференцій, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Публікації та апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та методологічні положення магістерської роботи доповідалися, обговорювалися та були схвалені на VI Всеукраїнській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених ««Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики» (м. Полтава, 2019 р.).

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження було зроблено наступні висновки:

Дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунок клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта.

У сучасних світових банківських системах клієнтам надаються наступні види дистанційних послуг:

1. РС-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення).
2. Інтернет-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету).
3. Мобільний банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення).
4. Телефонний банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку).
5. Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування.

Методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків:

1. Використання системи показників для оцінки ефективності впровадження системи дистанційного обслуговування клієнтів та розширення видів дистанційного банківського обслуговування.
2. Результативно-витратний підхід, за яким економічна ефективність розглядається як відношення економічного ефекту (результату – чистого доходу, прибутку) до витрат ресурсів, що зумовили отримання такого результату.
3. На основі порівняльного аналізу ефективності дистанційного і традиційного

банківського обслуговування клієнтів, використовуючи концепцію постатейного дослідження дохідних та витратних статей, що дозволяє визначити чинники економії витрат та збільшення доходів. 4. Використання показника X-ефективності, котрий відображає відхилення від граничного рівня ефективності банку. 5. Використання теорії трансакційних витрат. 6. Концепція використання єдиного інтегрального показника. 7. На основі аналізу співвідношення «прибуток-ризик» як за кожною інновацією, так і їх сукупністю.

В Україні спостерігається зростання частки безготівкових операцій у загальному обсязі/кількості операцій, здійснених з використанням платіжних карток за останні роки. Зокрема, у 2018 р. питома вага у загальному обсязі безготівкових розрахунків з використанням платіжної картки зросла майже вдвічі і становила на кінець 2018 р. 45,1% (у 2014 р. - 25%). Також значно зросла кількість безготівкових розрахунків. У 2018 р. 78,5% операцій за участю банків були безготівковими.

Кількість платіжних карток в обігу значно зменшилася у 2018 р. за останні роки і становить 59,4 млн. шт., що на 11,2 млн. шт. менше, ніж у 2014 р. Така динаміка пояснюється виведенням значної кількості банків з ринку в даний період. Натомість кількість активних карток зросла, і станом на кінець 2018 р. вона склала 36,9 млн. шт., що на 3,9 млн. шт. більше, ніж за аналогічний період 2014 р.

Мережа платіжних терміналів у 2018 році зросла на 18% та станом на 01 січня 2019 становила 297,3 тис. шт. Таке зростання відбулося за рахунок збільшення кількості торговельних платіжних терміналів: із 232,1 тис. шт. до 279,0 тис. шт. (на 20% порівняно з початком 2018 року). Кількість банківських терміналів, навпаки, знизилася на 7% і становила 18,3 тис. шт.

Відбувається популяризація таких інноваційних сервісів, як Apple Pay та Google Pay стимулює розвиток безконтактної платіжної інфраструктури. Станом на 01 січня 2019 року вже 79,4% пристроїв торговельної мережі країни

забезпечують можливість здійснення безконтактної оплати (або 221,5 тис. шт.).

Найбільш активними та технологічними учасниками ринку є: «ПриваБанк», «VTB Банк», «ПУМБ», «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсиббанк», «Укрсоцбанк». Лідером за впровадженням інтернет-технологій в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб.

Для digital обслуговування АТ «Укрсиббанк» пропонує оновлену програму онлайн-банкінгу UKRSIB Online. Дистанційне обслуговування банк надає приватним та корпоративним, а також пропонує окремі можливості для малого та середнього бізнесу.

Інноваційні підходи у банківській діяльності іноземних банків здебільшого ґрунтуються на сучасних інформаційних та мобільних технологіях, нових інструментах у соціальних мережах. Серед країн-членів ЄС Інтернет-банкінг найбільш поширений у Данії (де 90% людей у віці від 16 до 74 років заявили, що вони користуються таким видом послуг) та Нідерландах (89%), а також інші країни Північної Європи –Фінляндія (87%) та Швеція (86%).

В ході дослідження була підтверджена гіпотеза щодо залежності між рівнем операційних і адміністративних витрат та такими показниками банківської діяльності як активи, кошти клієнтів, процентні доходи.

Протягом останніх років на ринку електронного банкінгу намітилися позитивні тенденції. Так, можна визначити декілька основних напрямів розвитку електронних банківських послуг в Україні.

- 1) Відбувся активний запуск Р2Р-переказів та збільшилася кількість платіжних сервісів для оплати комунальних та інших рахунків.
- 2) Підвищилася популярність мобільних платежів із використанням смартфона.
- 3) Важливим моментом для розвитку електронного банкінгу стала підтримка Національним банком єдиного стандарту електронної дистанційної

ідентифікації клієнтів BankID, який сьогодні надає можливість отримувати адміністративні послуги від держави, а в перспективі, за умови доопрацювання нормативної бази, дасть змогу отримувати всі банківські послуги без візиту до відділення банку.

4) Відзначено активний розвиток P2P-кредитування (Peer-To-Peer), який являє собою спосіб запозичення коштів між особами, не пов'язаними між собою, без залучення фінансового посередника (банку, кредитної спілки тощо).

Поєднання функцій Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу дало поштовх у розвитку QR-банкінг, системи безконтактних платежів, яка дозволяє сплачувати покупки та отримувати доступ до банківських послуг, зчитуючи QR-код камерою смартфона.

Новітнім трендом оптимізації роботи установ, у тому числі й банків, є бот-технології. Популярність месенджерів у різноманітних сферах життєдіяльності диктує фінансовому ринку нові тенденції.

Стратегічна карта розвитку дистанційного банківського обслуговування дозволяє визначити стратегічні цілі розвитку, враховуючи причинно-наслідкові зв'язки між ними, та стає підґрунтям для формування збалансованої системи показників оцінки якості його функціонування. Застосування зазначених заходів сприятиме успішній реалізації стратегії банку та досягненню сформованих цілей, а також дозволить покращити взаємовідносини між клієнтами і підвищить ефективність функціонування діяльності банку в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2017. – Вип. 24 Част. 2. – 83-88.
2. Шалига Т.С. Розвиток дистанційних банківських послуг як показник модернізації елементів національної банківської системи / Т.С. Шалагіна // Вісник Української академії банківської справи. – 2010. – № 2(29). – С. 95–99.
3. Трохименко В.І. Розвиток дистанційного обслуговування на ринку банківських послуг України // Економіка та держава. – 2012. - №76-80.
4. Дистанційне банківське обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/50186/informatika/distantsiyne_bankivske_obsługovuvannya
5. Гарбар Ж. В., Плахотнюк Д. Є. Система дистанційного банківського обслуговування як одна з провідних інновацій комерційних банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/7_NMIV_2010/Economics/60088.doc.htm
6. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: постанова правління НБУ №2 від 21.01.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04/ed20170803>
7. Москальов А.А., Рудько А.О. Інтернет банкінг як напрям розвитку банківських послуг // «Молодий вчений». 2018. - № 11 (63). – С. 1172-1175.
8. Гаркуша Ю.О. Розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні Матеріали міжнародної науково-практичної конференції [Трансформація фінансово-кредитних відносин в умовах цифрової економіки], (13-14 червня 2019 р.), м. Одеса, 2019. – С.19-22.

9. Венгерук Н.П., Бобирець Я.В. Особливості функціонування дистанційних систем керування банківськими рахунками // Агросвіт. – 2015. - №19. – С. 35-39.
10. Репета М.М., Смолінська С.Д. Напрями удосконалення фінансових послуг банків України // Молодий вчений. – 2018. - №10 (62). – С. 878-880.
11. Єсіна О.Г. Сучасний ринок дистанційних банківських послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2853/1/Сучасний%20ринок%20дистанційних%20банківських%20послуг%20в%20Україні.pdf>
12. Радіонова Н.Й., Терещук В.В. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки // Ефективна економіка. – 2016. - №2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/2_2016/22.pdf
13. Степаненко В. Електронні банківські послуги // Фінансовий директор. -2011. -№ 1- 2. - С. 13-19.
14. Сопко В.В. Бухгалтерський облік / В.В. Сопко. — К.: КНЕУ, 2005. — 325 с.
15. Вовчак, О.Д. Платіжні системи [Текст]: навчальний посібник / О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с
16. Кучанський О.Ю., Мазурак В.В. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного обслуговування клієнтів // Управління розвитком складних систем. – 2015. - №23. – С. 115-119.
17. Синки, Дж. Мл. Фінансовий менеджмент в комерційному банку і в індустрії фінансових послуг /Джозеф Синки мл. ; пер. с англ. – М. : Альпіна Бізнес Букс, 2007. – 1018 с
18. Spath, D. Innovationen und Konzepte für die Bank der Zukunft [Text] / Diter Spath, Wilhelm Bauer, Martin Engstler. – Gabler, Wiesbaden. – 2008. – 294 с.

19. Скиннер, Кр. Будущее банкинга. Мировые тенденции в отрасли [Текст] / Крис Скиннер. – Минск: «Гревцов Паблишер». – 2009.
20. Кинг, Б. Банк 2. 0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг [Текст] / Бретт Кинг. – М. : ЗАО «Олимп – Бизнес», 2012. – 512 с.
21. Примостка Л.О., Диба М.І., Чуб О.О. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів [Текст] : монографія / [Л.О. Примостка, М.І. Диба, О.О. Чуб та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л.О. Примостки. – К. : КНЕУ. 2012. – 459 с.
22. Єгоричева, С.Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст] : монографія / С.Б. Єгоричева; ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». –Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.
23. Шалига Т.С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів [Текст] : монографія /Т.С. Шалига; за заг. ред. Н.В. Циганової. – Ніжин : ТОВ «Видавництво «Аспект-поліграф», 2013. – 412 с.
24. Карчева І.Я. Підходи до оцінки ефективності систем дистанційного банківського обслуговування // Економічний аналіз. - 2014. - Том 15. № 1., С. 259-267.
25. Антонов К.А. Экономическая эффективность внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания в российских банках [Текст] / К.А. Антонов // Банковские услуги. – 2011. – № 6. - С. 27- 32.
26. Галайко Н.Р. Ефективність діяльності банківської установи [Текст] : монографія / Н.Р. Галайко, Р.Ф. Турко ; ЛІБС УБС НБУ. – Львів : Вид-во ННВК «АТБ», 2012. – 255 с.
27. Звіт з оверсайта платіжних систем 2018 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=92100568>
28. Учасники платіжного ринку зможуть детальніше аналізувати поведінку держателів платіжних карток та тенденції розвитку ринку

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/news/all/uchasniki-platijnogo-rinku-zmojut-detalnise-analizovati-povedinku-derjateliv-platijnih-kartok-ta-tendentsiyi-rozvitku-rinku>
29. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua>
30. Третина безготівкових розрахунків платіжними картками у pos-терміналах відбувається безконтактно [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/news/all/tretina-bezgotivkovih-rozrahunkiv-platijnimi-kartkami-u-pos-terminalah-vidbuvayetsya-bezkontaktно>
31. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.
32. Захаркін О.О., Захаркіна Л.С., Авраменко М.О. Роль Інтернет банкінгу в розвитку ринку фінансових послуг // Причорноморські економічні студії. – 2017. - №23. – С. 173-177.
33. Інтернет-асоціація України (ІнаУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.
34. Шевчук Ю.В. Оцінка використання фінансових інновацій на фінансовому ринку України // Економіка та держава. – 2019 р. - № 5. – С. 40-44.
35. Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua>
36. Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua>
37. Офіційний сайт АТ «Укрексімбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.eximb.com>
38. Офіційний сайт ПАТ «ПУМБ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pumb.ua>

39. Офіційний сайт АТ «Укрсиббанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https:// https://my.ukrsibbank.com/ua](https://my.ukrsibbank.com/ua)
40. Корнівська В.О. Цифровий банкінг: ризики фінансової дигіталізації // Проблеми економіки. 2017. - №3. – С. 2564-261.
41. Eurostat [Electronic resource]. – Access mode: <http://ec.europa.eu/eurostat>.
42. Семенець М. О. Fintech та кібербезпека в е-банкінгу [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec_cybersecurity.pdf.
43. Чайковський Я., Ковальчук Я. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг // Світ фінансів. – 2018. - №4 (57). – С. 121-136.
44. Демченко А.М. Удосконалення функціонування інновацій банківського ритейлу в Україні на прикладі зарубіжного досвіду // Вісник університету банківської справи. – 2018. - № 1 (31). – С. 74-82.
45. Infosys - Efma Innovation Survey Results [Electronic resource]. - Available at : http://www.efma.com/index.php/about_us/default/index/EN/4/321.
46. The «Barrilete Cysmico» deposit advertising campaign Annual International Echo Awards [Electronic resource]. — Available at : <http://www.scribd.com>.
47. French bank LCL launches «a la carte» banking [Electronic resource]. — Available at : <http://www.finnobserver.com/private-banking.shtml>.
48. Сербина О.Г., Загузова О.М. інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід // «Молодий вчений». -2014. - № 4 (07). – 122-125.
49. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
50. Зайцев О. Растущий потенциал онлайн-банков // Банковская практика за рубежом. – 2012. – № 2 С. 40-46.

51. Домінова І.В. Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки // Облік і фінанси. – 2016. - №2 (72). – С. 104-109.
52. Рисів В.В., Рисів М.В. Перспективи розвитку цифрового банкінгу на фінансовому ринку України // Фінанси та банкіфвська справа. – 2017. – «2 (124). – С. 123-127.
53. Офіційний сайт Простобанк консалдинг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.prostobank.ua>
54. Тищенко О.І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні // Економіка та суспільства. – 2017. – №13. – С. 1237-1243.
55. Советы банкира: онлайн-переводы P2P упрощают жизнь [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://24tv.ua/ru/sovety_bankira_onlajnperevody_p2p_uproshhajut_zhizn_n554692
56. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.
57. Ринок P2P-кредитування в Україні досяг 5 млрд. грн. Світовий ринок оцінюють у \$64 млрд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ufi.net.ua/ua/novyny-rynku/256-rynok-p2p-kredytuvannia-v-ukraini-dosiah-5-mlrd-hrn-svitovyi-rynok-otsiniuiut-v-usd-64-mlrd>.
58. Бахарев Я.В. Мобільний банкінг як перспективний напрям розвитку банківських інформаційних систем // Агросвіт. – 2018. - №11. – С. 48-54.
59. Варцаба В.І., Заславська О.І. Сучасне банківництво: теорія і практика: Навч. посібник. — Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2018. — 364 с.
60. Колодязев О.М., Максимова М.В. Удосконалення механізму взаємовідносин в системі «клієнт-банк» // Технологічний аудит і резерви виробництва. – 2016. – № 2/6 (28). – С. 32-36.