

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра банківської справи
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)

“ ___ ” _____ 20 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування «Управління діяльністю
банків на фінансовому ринку»
(назва магістерської програми)

на тему: «Оцінювання ефективності роздрібного бізнесу банків»

Виконавець:

Студентка ЦЗФН
Ковальчук А.А.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., доцент
Жердецька Л.В.

(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНИХ ПОСЛУГ У СУЧАСНИХ УМОВАХ	6
1.1. Економічний зміст та класифікація банківських послуг	6
1.2. Роль банківських послуг у розвитку економіки	11
1.3. Особливості обслуговування банками фізичних осіб у сучасних умовах ...	16
Висновок до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2 РОЗВИТОК РОЗДРІБНИХ ПОСЛУГ У БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ	23
2.1. Економічні передумови розвитку роздрібних послуг у банківському секторі та їх аналіз	23
2.2. Аналіз результатів діяльності банку «Ощадбанк» на основних сегментах обслуговування фізичних осіб	37
2.3. Оцінка впливу активності на ринку кредитування фізичних осіб на фінансові результати банку	45
Висновок до розділу 2	52
РОЗДІЛ 3 ОБҐРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ ПОКРАЩАННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ БАНКУ «ОЩАДБАНК»	54
3.1. Методика оцінки ефективності надання банківських послуг фізичним особам	54
3.2. Управління відносинами з клієнтами (CRM-технології) в обслуговуванні фізичних осіб	58
3.3. Інтернет-банкінг в обслуговуванні фізичних осіб	62
Висновок до розділу 3	66
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71

ВСТУП

Актуальність роботи. В останній час банки України вели свою діяльність в складних умовах, умовах незахищеності, фінансової нестійкості та політичних трансформацій. Під впливом даних макроекономічних чинників з'явилися проблеми в банківській системі, що знайшли своє віддзеркалення у формі банківської кризи. Нині одним із подальших дієвих активаторів розвитку банківської сфери являється роздрібний банківський бізнес. На сьогоднішній день роздрібний банківський бізнес є однією з основних рушійних сил для зростання банківського сектору, а також першорядним сегментом діяльності банків. Він може виступати в ролі далекосяжного варіанта і значимої основи залучення ресурсів банками, що мають на меті отримання як найвищого фінансового результату. Важливими принципами діяльності банку є надання досконалих роздрібних банківських продуктів. Особливо актуальним сьогодні є покращення їх якості, що стає невідкладним стратегічним спрямуванням підвищення ефективності роботи банківських установ. На сьогодні важливо і необхідно визначати сучасні аспекти розвитку роздрібно-банківського бізнесу, що також проектує виявлення як теоретичних, так і практичних концепцій дієвого здійснення роздрібних операцій у банку за умов активності та динамічності сучасних економічних відносин, тому це і визначає актуальність даного дослідження. Дослідженню в сфері розвитку та функціонування роздрібно-банківського бізнесу приділяє увагу чимало вітчизняних та зарубіжних науковців і практиків. Зокрема розгляду даної проблематики приділяли увагу такі науковці, як Х.-У. Деринг [1], О. В. Купрієнко [2], Г. Ю. Мещеряков [3], І. О. Основін [4], В. А. Романенко [5], І. О. Спіцин і Я. О. Спіцин [6], О. В. Комісарчик [7]. Стратегії розвитку сучасного роздрібно-банківського бізнесу приділяв увагу у своєму дослідженні також І. Б. Івасів, який розмежовує роздрібний банківський бізнес на операції з обслуговування фізичних осіб, дрібних підприємців, малих і середніх підприємств [8]. Значний внесок у розробку методичних засад стратегічного планування діяльності банку на ринку роздрібних фінансових послуг, здійснили М.

Алексєєнко, С. Аржевітін, О. Вовчак, А. Герасимович, І. Гончарова, М. Диба, І. Івасів, В. Корнєєв, І. Краснова, Ю. Вергелюк, І. Лютий, С. Науменкова, А. Нікітін, Л. Примостка, І. Решетнікова, Л. Романенко та інші автори. Однак, попри численні досягнення в зазначеній сфері, подальшого вивчення потребують сучасні аспекти розвитку і вдосконалення організації роздрібного банківського бізнесу в Україні.

Навіть підвищена увага наукових діячів до проблематики роздрібного банківського бізнесу не вилучає того факту, що нині економічний зміст поняття «роздрібний банківський бізнес» залишається спірним. Та попри численні досягнення в зазначеній сфері, подальшого вивчення потребують сучасні аспекти розвитку і вдосконалення організації роздрібного банківського бізнесу в Україні.

Мета дослідження полягає в уточненні теоретичних основ та оцінці ефективності роздрібного бізнесу у банках, дослідженні особливостей розвитку роздрібного банківського бізнесу в сучасних умовах організації банківської системи України і визначення основних проблем та пропозицій щодо подальшого вдосконалення організації роздрібного банківського бізнесу як загалом, так і на прикладі АТ «Ощадбанк».

Завдання, які потрібно вирішити у ході виконання роботи:

- дослідити теоретичні основи розвитку роздрібних послуг у сучасних умовах;
- визначити сутність поняття «банківська послуга», «банківська операція»;
- охарактеризувати мікро- та макроекономічні фактори, що впливають на розвиток роздрібного бізнесу в Україні;
- проаналізувати результати діяльності банку «Ощадбанк» на основних сегментах обслуговування фізичних осіб
- запропонувати шляхи покращення обслуговування фізичних осіб банку «Ощадбанк»

Об'єктом дослідження є ефективність роздрібного бізнесу у банку.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань, пов'язаних з механізмом роздрібного банківського бізнесу .

Методи дослідження. Для дослідження роздрібного банківського бізнесу було використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: методи аналізу, узагальнення, індукції, дедукції, синтезу, процесний підхід, методи статистичного аналізу, графічний метод методи факторного та структурно-динамічного аналізу.

інновацій, що спрямовані на максимальне задоволення потреб клієнтів та створення оптимально зручних умов отримання цих банківських послуг.

Абсолютна більшість банків використовують розрізнені системи для обслуговування різних операцій, що позначається, перш за все, на швидкості і якості обслуговування клієнтів. Єдине операційне вікно системи CRM Banking консолідує дані з усіх наявних джерел, систем (додатків) і дозволяє обслуговувати всі необхідні процеси співробітниками фронт-офісу в єдиному інтерфейсі швидше і якісніше.

Отже, вигода для банку в застосуванні CRM-технологій полягає у створенні нових джерел доходу і розширенні переліку клієнтів банку, оскільки CRM –бази мають у своєму розпорядженні велику клієнтську базу.

АТ «Ощадбанк» надзвичайно сучасний, він намагається бути 24/7 на зв'язку зі своїми клієнтами, запустивши активну систему віддаленого банкінгу. За допомогою останнього, лежачи на дивані, можна оплачувати комунальні послуги абсолютно без комісії, поповнювати мобільний телефон зі швидкістю світла, відкрити депозит в один клік.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

Банківська послуга – це більш широке поняття, ніж банківський продукт і банківська операція, тому що включає не сам банківський продукт, а й спосіб його надання клієнту. На нашу думку поняття «банківська послуга», «банківська операція» не варто ототожнювати.

Роздрібні банківські послуги - це банківські послуги, яким притаманний високий ступінь персоніфікації, що спрямований на якісне задоволення потреб клієнтів-фізичних осіб, які не займаються підприємницькою діяльністю і реалізуються на ринку з метою отримання прибутку.

Банк виконує не лише економічну, а й важливу спеціальну місію – збільшення масштабності та прискорення обороту капіталу та грошових товарів в системі

грошового обігу та задоволення потреб фізичних осіб в коштах для реалізації власних потреб підвищення добробуту, здійснюваних на партнерській основі.

Банки надають ряд важливих макроекономічних послуг, вони забезпечують готівковий обіг коштів в економіці, задовольняють її потреби у кредитних ресурсах, наприклад, виконуючи надзвичайно важливу місію в сучасній економіці.

Наведемо декілька з них: проведення платежів, кредитування, мобілізація вільних грошових коштів або заощаджень. Таким чином, виконуючи перераховані вище функції, банки та їх послуги відіграють важливу роль в сучасній економіці країни.

Зараз увага більше стала приділятися цифровим технологіям як одному з найдієвіших механізмів успішної конкуренції у сучасних умовах. Спостерігається заміна стандартних банківських послуг з приймання переказів., проведення платежів та поточного короткострокового кредитування на повністю автоматизоване обслуговування клієнтів чи через банкомати.

На розвиток роздрібного банківського бізнесу впливають мікро- та макроекономічні фактори.

Проаналізувавши структуру та динаміку заощаджень населення, то можна підбити підсумок, що заощадження населення постійно збільшуються, окрім отриманих позик та заощаджень в іноземній валюті. відношення заощаджень населення до доходів видно, що питома вага заощаджень у сукупності доходів коливається від -0,61% до 14,7%, що свідчить про те, що населення України схильне до заощаджень.

Дослідивши динаміку, з 2017 по 2019 рр. лідери серед банків за виданими кредитами і депозитами фізичних осіб – це «ПриватБанк», «Ощадбанк», «Альфа-банк».

АТ «Ощадбанк» на сьогоднішній день є одним з найбільших фінансових інститутів української держави, що має широко розгалужену мережу установ.

2020 рік обіцяв мати оптимістичну тенденцію, але пандемія коронавірусної хвороби COVID-19 однозначно заплутала вкладників. Рік, що минув, може бути останнім роком великого доходу на депозитах.

Можемо дійти висновку, що за 2014-2019 рр. обсяги наданих кредитів банками України неспинно збільшувалися. У 2020 році через пандемію COVID-19 та економічну кризу, що розгортається, банкам довелося змінити плани. На перший план вийшла не видача нових кредитів, а утримання якості наявного кредитного портфеля.

Аналіз в роботі проводився на матеріалах АТ «Ощадбанк».

АТ «Ощадбанк» сьогодні є одним з найбільших банків України, що має велику кількість банківських установ. На сьогоднішній день це єдиний в державі банк, що володіє державною гарантією 100%-го збереження коштів громадян та інших цінностей, довірених банку.

Станом на кінець 2019 року Ощадбанк зайняв лідерські позиції ринку за динамікою депозитів фізичних осіб з часткою ринку 23%. Лідером Ощадбанк є також і у сфері роздрібного кредитування. За 2019 рік чистий кредитний портфель роздрібного бізнесу збільшився на 2,2 млрд грн. Ощадбанк активно кредитує своїх клієнтів як авто, так і іпотечні кредити. 2019 рік став успішним у сфері надання кредитів готівкою (кеш-кредити). Третина всіх іпотечних кредитів, виданих банками України у 2019 році – це кредити від Ощадбанку. Кількість кеш-кредитів становила понад 11 тис. на кінець 2019 року. Ощадбанк займає друге місце серед усіх українських банків за обсягами комісійного доходу роздрібного бізнесу, а також за кількістю активних платіжних карток та користувачів цифровими каналами обслуговування (сервіс «Ощад 24/7»).

Розвиток надання банківських послуг фізичним особам в Ощадбанку характеризується тенденціями використання цифрових технологій та універсалізації фінансовоекономічних відносин, тому за таких умов перспективними напрямками для подальшого розвитку банківського ритейлу в Ощадбанку є: подальше вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів; підвищення ефективної роботи фронт-офісу за допомогою використання у діяльності системи «єдиного вікна» незалежно від області, в якій звернувся клієнт; партнерство між банківськими установами і ритейлкомпаніями.

Вигода для банку в застосуванні CRM-технологій полягає у створенні нових джерел доходу і розширенні переліку клієнтів банку, оскільки CRM –бази мають у своєму розпорядженні велику клієнтську базу.

АТ «Ощадбанк» надзвичайно сучасний, він намагається бути 24/7 на зв'язку зі своїми клієнтами, запустивши активну систему віддаленого банкінгу. За допомогою останнього, лежачи на дивані, можна оплачувати комунальні послуги абсолютно без комісії, поповнювати мобільний телефон зі швидкістю світла, відкрити депозит в один клік.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Деринг Х.-У. Универсальный банк — банк будущего / Х.-У. Деринг. — Москва : Международные отношения, 2001. — 380 с.
2. Купрієнко О. В. Тенденції розвитку роздрібного бізнесу в сучасній банківській системі / О. В. Купрієнко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник тез доповідей XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (28–29 жовтня 2010 р.) / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». — Суми, 2010. — Т. 1. — С. 46—48.
3. Мещеряков Г. Ю. Почтово-банковские услуги как перспективное направление развития розничного бизнеса : автореф. дис. на соиск. учен. степ. д-ра экон. наук : спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» / Г. Ю. Мещеряков. — Санкт-Петербург, 2010. — 39 с.
4. Основин И. А. Укрепление конкурентных позиций банка на розничном рынке банковских продуктов : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук : спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» / И. А. Основин. — Ростов-на-Дону, 2008. — 31 с.
5. Романенко В. А. Розничная стратегия универсального коммерческого банка : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук : спец. 08.00.10 / В. А. Романенко. — СанктПетербург, 2007. — 21 с
6. Спицын И. О. Маркетинг в банке / И. О. Спицын, Я. О. Спицын. — Тернополь : АО «Тарнекс» ; Киев : ЦММС «Писпайп», 1993. — 656 с
7. Комісарчик О. В. Теоретичні аспекти роздрібного банківництва / О. В. Комісарчик // Фінанси, облік і аудит : зб. наук. пр. / відп. ред. А. М. Мороз. — Київ : КНЕУ, 2010. — Вип. 15. — С. 75—83.
8. Івасів І. Б. Універсальний банкінг: ризики та переваги / І. Б. Івасів // Вчені записки : науковий збірник КНЕУ. — Київ, 2003. — Вип. 5 / ред. А. Ф. Павленко. — С. 100—105.
9. Шелудько В.М. Фінансовий ринок : підручн. / В.М. Шелудько. — 3-тє вид., стер. — К. : Знання, 2015. — 535 с.

10. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 7 грудня 2000 р. № 2121-III (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: www.rada.gov.ua.
11. Діденко І.С. Еволюція поглядів на тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне її визначення/І.С.Діденко//Інноваційна економіка.-2012.-№11[37].- С.253-257
12. Банковский менеджмент:учеб./кол.авт.;под ред. О.І.Лаврушина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.:КНОРУС, 2009.-560 С.
13. Калистратов Н.В. Банковский розничный бизнес/Н.В.Калистратов, В.А.Кузнецов, А.В.Пухов. – М.: Изд.группа «бдц Пресс», 2006. – 213 с.
14. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг / В.А. Шпильовий // Економіка та держава. – 2016. – № 1. – С. 27-30.
15. Комісарчик О.В. Банківські послуги та їх специфіка в роздрібному банківництві / О.В. Комісарчик // Формування ринкової економіки. – 2010. – № 23. – С. 430–437.
16. Дзюблюк, О. Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації і стратегії розвитку в Україні / О. Дзюблюк // Фінанси України. - 2005. - № 6. - С. 41-49.
17. ПриватБанк. Платежі по QR-коду. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://privatbank.ua/qr>
18. Ощадбанк. Картка Лайк'Ю. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/ua/private/paycards/likeyou>
19. Цифри – Факти – Аналітика – Інфографіка – Рекомендації // Фінансово-економічний журнал ІваноФранківської області «Бізнес-експерт Прикарпаття» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : bizexpert.if.ua
20. Закон України «Про Національний банк України» від 20.05.1999 № 679-XIV (із змінами і доповненнями) – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>
21. Статут АТ «Ощадбанк» [Текст]: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.02.2003 р. №261.

22. Положення про кредитування клієнтів роздрібного бізнесу: Постанова правління публічного акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» № 32 від 23.01.2017 року
23. Офіційний сайт ПАТ «Державний ощадний банк України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua>
24. Доходи та витрати населення України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/gdn/dvn/dvn_u/dvn_II_2_0_u.htm
25. Український індекс ставок за депозитами фізичних осіб. Сайт Національного банку України. URL : <https://bank.gov.ua/files/UIRD.xls>
26. Статистика НБУ [Електронний ресурс]. – Текст. дані. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua>
27. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2017 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua>
28. Стратегія розвитку Ощадбанку за 2018 – 2022 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/zvit/doc/Oschadbank%20Strategy%202018-2022.pdf>
29. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/32f/2f382d8e0e66bdeca9988763c7e09a3c.pdf>
30. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2015 рік [Електронний 138 ресурс].. – Режим доступу: <https://www.oschadbank.ua/sites/default/files/2019-04/FS%20SSBU%202015%20consolidated%20ukr%20ISA.pdf>
31. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2016 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/483/SSBU_16fsu_separate.pdf
32. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2017 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

https://www.oschadbank.ua/upload/iblock/e9f/SSBU_17fsu_Separate_UKR_26.04_protected.pdf

33. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2018 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.oschadbank.ua/sites/default/files/2019-05/SSBU_18fsu_consolidated_0.pdf
34. Фінансова звітність АТ «Ощадбанк» за 2019 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.oschadbank.ua/sites/default/files/2020-07/SSBU_19_Conso%20FS_UKR_0.pdf
35. Кредитна політика комерційного банку та оцінка кредитного портфеля банків України/ОсташС.В.//Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». – 2014. - №3. – Т.2. – С.117 – 121.
36. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку Ринку банківських послуг / Борисова І.С., Галінська Т.С.// Вісник ПДАА.-2014.№29. – с.49-52
37. Бердина Е. Основные положения и элементы клиент-ориентированной стратегии банка / Е. Бердина // Банковское дело
38. Пономарева М. Зарубежный опыт банков в области менеджмента и маркетинга / М. Пономарева // Финансы и кредит. – 2007. – № 20. – С. 45–52
39. Галузеві XRM рішення – Єдине вікно для фронт-офісу банку [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <https://crm.ua/ua/instrymentyi-obsluzhivaniya-dlya-front-ofisa-banka>
40. Голуб Г. Г. Ритейл у банківському секторі України [Електронний ресурс] / Г. Г. Голуб, О. П. Сідельник // SOCIO-ECONOMIC PROBLEMS OF THE MODERN PERIOD OF UKRAINE.-2018.-№ 2 (130).-С. 53-56.-Режим доступу: [http://ird.gov.ua/sep/sep20182\(130\)/sep20182\(130\)_053_HolubH,SidelnykO.pdf](http://ird.gov.ua/sep/sep20182(130)/sep20182(130)_053_HolubH,SidelnykO.pdf)
41. 50 провідних банків України 2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://banksrating.com.ua/wp-content/uploads/2020/07/50_banks_2020.pdf
42. Ткачук, В. О. Маркетинг у банку [Текст] : навчальний посібник / В. О. Ткачук. – Тернопіль : Синтез–Поліграф, 2006. – 225 с.

43. Вдовенко Л. О. Тенденції розвитку банківської системи в контексті впливу фінансової кризи / Л. О. Вдовенко, В. А. Думбровський // *Modern economics*. - 2018. - № 8. - С. 37-44.
44. Маслова, С. О. Фінансовий ринок [Текст]: навч. посібн. / С. О. Маслова, О. А. Опалов. – К. : Каравела, 2006. – 274 с.
45. Управління діяльністю банку: методологія і практика : [монографія] / Васюренко О.В., Федосік І.М., Васюренко Л.В., Христофорова О.М., Семенюк Л.П. ; за заг. ред. О.В. Васюренка. – К. : УБС НБУ, 2008. – 230 с.
46. ТОП-10 самых необычных предложений от банков [Електронний ресурс]. – Режим доступу: lf.rbc.ru
47. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу/ Р. Кифяк // *Вісник НБУ*. – 2011. – № 10. – С. 106-113.
48. Полищук А. И. Коммерческие банки: новые услуги и инновационные технологии коммуникации / А. И. Полищук // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.i-free.com/industry/articles/572.
49. Міщенко В.І. Банківські операції : [підручник] / Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г., Коренева О.Г. – 2-е вид., перероб. і доп. – К. : Знання, 2007. – 796 с
50. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В.І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
51. Олещук М. Г. Еволюція становлення та прогноз розвитку ринку банківських послуг України [Електронний ресурс] / М. Г. Олещук // *Демократичне врядування: Наук. Вісн.* – 2011. – Вип. 7. – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6565/1/oleshchuk.pdf>
52. Павленко Р. В. Сучасні банківські продукти як чинники соціально-економічного розвитку України [Електронний ресурс]. – 2011. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znpn/2011_7/15SBP.pdf
53. Перспективы банков 2013–2015: стратегии, маркетинг, продукты и каналы // *Банковский ритейл*. - № 1 (29). – 2013. – С. 8-19.

54. Полищук А. И. Коммерческие банки: новые услуги и инновационные технологии коммуникации / А. И. Полищук // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.i-free.com/industry/articles/572
55. Страхарчук, А. Я. Інформаційні системи і технології в банках [Текст]: навч. посібн. / А. Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук. – К: УБС НБУ: Знання, 2010. – 515 с.
56. Суховерхов А.Б. Мобильный эквайринг: реальность и перспективы // Методический журнал. Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. - №6. – 2012. – С. 31-38.
57. Управління діяльністю банку: методологія і практика : [монографія] / Васюренко О.В., Федосік І.М., Васюренко Л.В., Христофорова О.М., Семенюк Л.П. ; за заг. ред. О.В. Васюренка. – К. : УБС НБУ, 2008. – 230 с.
58. Уткин Э. А., Морозова Г. И., Морозова Н. и. Инновационный менеджмент. – М.: АКАЛИС, 2002. – 540 с.
59. Федько В. П., Федько Н. Г. Инфраструктура товарного рынка. Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Дону: Феникс, 2000. - 512 с.
60. Финансовый менеджмент: теория и практика. – 6-е изд. / Под ред. Е. С. Стояновой. – М. : Перспектива, 2008. – 656 с.
61. Ходаківська, В. П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. / В. П. Ходаківська, В. В. Беляєва. – К. : ЦНЛ, 2002. – 616 с.
62. Череп А.В., Андросова О.Ф. Банківські операції. Навч. посібник. – К.: Кондор, 2007.— 410 с.