

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

Кафедра Банківської справи

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Кузнецова Л.В

“ 16 ” червень 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності «Фінанси і кредит»

за темою:

**«Організація дистанційного банківського обслуговування
клієнтів.»**

Виконавець

студент кредитно-економічного факультету, 42 групи
Матвієнко Станіслав Олександрович

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач Сергєєва О.С.

/підпис/

Одеса 2017

АНОТАЦІЯ

Дипломна робота складається з трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. Об'єктом дослідження є процеси розвитку та функціонування дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні. Предметом дослідження виступає аналіз сучасного стану дистанційного банківського обслуговування клієнтів і нововведення зі сторони банків для вдосконалення дистанційного обслуговування в Україні.

Практична цінність результатів дослідження полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення електронних банківських послуг комерційних банків, спрямованих на покращання якості дистанційного обслуговування клієнтів. Інформаційною базою дослідження послужили теоретичні положення економічної науки, численні праці українських та зарубіжних учених із питань депозитної діяльності банків, а також ПАТ «Марфін Банк», закони України та інші нормативно-правові акти. Основні положення роботи, висновки та пропозиції базуються на використанні та узагальненні даних Державного комітету статистики України, матеріалів Національного банку України та інших банків, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, даних періодичних видань та Інтернет-ресурсів.

Одержані результати можуть бути використані банком на практиці.

Рік виконання дипломної роботи: 2016 - 2017.

Рік захисту роботи: 2017.

Ключові слова: банк, дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, системі «Клієнт-банк».

Дипломна робота містить 60 сторінок, таблиць, список літератури з найменувань.

ANNOTATION

The thesis consists of three chapters, conclusions and list of references. Object of research are the processes of development and functioning of remote banking customers in Ukraine. The subject of research is the analysis of the current state of remote banking customer service and innovation on the part of banks to improve remote service in Ukraine.

The practical value of research results consists in development of methodical recommendations on improvement of the electronic banking services of commercial banks to improve the quality of remote customer service. The information base of the study consists of the theoretical principles of economic science numerous works of Ukrainian and foreign scientists on issues of Deposit banks and "Marfin Bank" , laws of Ukraine and other normative-legal acts. The main provisions of the work, conclusions and suggestions are based on the use and generalization of data of the State statistics Committee of Ukraine, National Bank of Ukraine and other banks, the Deposit guarantee Fund of natural persons, data, periodicals and Internet resources.

The got results can be drawn on by a bank in practice.

Year of implementation of diploma work : 2016 - 2017.

Year of defence of work : 2017.

Keywords: Bank, online banking, Internet banking, mobile banking , system "Client-Bank".

Diploma work contains 60 pages, tables, references from names.

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1	8
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	8
1.1 Теоретичні та організаційні аспекти дистанційного банківського обслуговування	8
1.2 Нормативно-законодавча база і основні ризики при дистанційному банківському обслуговуванні клієнтів	15
Висновок до першого розділу	20
РОЗДІЛ 2	22
ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ У СУЧАСНОМУ БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ	22
2.2 Сучасні пропозиції провідних банківських установ України щодо дистанційного банківського обслуговування клієнтів	33
2.3 Функціональні особливості використання дистанційного банківського обслуговування на прикладі ПАТ «МарфінБанк»	39
Висновок до другого розділу	46
РОЗДІЛ 3	49
ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	49
3.1 Зарубіжний досвід дистанційного банківського обслуговування.	49
3.2 Рекомендації щодо удосконалення дистанційного банківського обслуговування клієнтів	56
Висновок до третього розділу :	61
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Актуальність теми. Дистанційне банківське обслуговування зародилося відносно нещодавно, на початку становлення банківської системи України банки дотримувалися стандартів роботи з клієнтами через офіс. Це пояснюється тим, що знаходячись в офісі можна було вирішити всі необхідні питання. Розвиток дистанційного банківського обслуговування дещо змінює ці стандарти, адже з'явилися можливості виконувати всі необхідні операції знаходячись за межами самого банку, що спрощує роботу банку і зберігає час для клієнтів. Тому доцільно буде дослідити стан розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Країни лише почали впроваджувати в практику системи електронного банкінгу формують законодавство з урахуванням особливостей національного права, вибором існуючої моделі регулювання створення і правоохоронної діяльності Інтернет-банків та ймовірнісних тенденцій подальшого надання Інтернет-банкінгу. Це повною мірою стосується і України, яка, увійшла в Всесвітню організацію торгівлі і наблизила свою банківську діяльність до європейських стандартів. У зв'язку з цим, питання розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні має як практичний, та науковий інтерес.

Оцінка впливу інформаційних технологій на економічне зростання, продуктивність банківського капіталу, управління грошовими потоками та глобальну фінансову систему в цілому є предметом досліджень таких українських вчених : С. В. Міщенко., В. О. Сичов, А. Я. Стахарчук, С. В. Вахнюк, С. Н. Ільяшенко, Н. Е. Товмасян.

Необхідність нових методик і формування сучасних систем дистанційного банківського обслуговування і які зможуть забезпечити гнучкий і ефективний перехід до процесно орієнтованого управління банком у цілому, потребує глибоких наукових досліджень у цій сфері.

Метою дипломної роботи є аналіз на основі дослідження теоретичних та практичних матеріалів діяльності банківських установ сучасного стану розвитку дистанційного банківського обслуговування, так і в діяльності конкретного банку (в ПАТ «Марфін Банк»).

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначити особливості дистанційного банківського обслуговування;
- класифікувати основні види дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- дослідити стан та стратегічні напрями розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- проаналізувати впровадження нових систем дистанційного банківського обслуговування в сучасному банківському бізнесі;
- оцінити практичний досвід надання дистанційного банківського обслуговування на прикладі ПАТ «Марфін Банк» ;
- запропонувати напрямки розвитку дистанційного банківського обслуговування, порівняти вітчизняні системи з іноземним досвідом.

Об'єктом дослідження є процеси розвитку та функціонування дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні

Предметом дослідження: виступає аналіз сучасного стану банківської системи та інформаційний рівень використання Інтернет-банкінгу в дистанційному банківському обслуговуванні клієнтів.

Інформаційною базою дослідження послужили теоретичні положення економічної науки, численні праці українських та зарубіжних учених із питань депозитної діяльності банків, а також ПАТ «Марфін Банк» , закони України та інші нормативно-правові акти. Основні положення роботи, висновки та пропозиції базуються на використанні та узагальненні даних Державного комітету статистики України, матеріалів Національного банку

України та інших банків, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, даних періодичних видань та Інтернет-ресурсів.

Практична цінність результатів дослідження полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення електронних банківських послуг комерційних банків, спрямованих на покращання якості обслуговування клієнтів.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи проведений в роботі аналіз аналітичного та теоретичного характеру можна зробити висновки, що узагальнюють підсумки всієї роботи.

Банківські та фінансові інститути України в останні часи є тими індикаторами, які сприяють розвитку інформаційних технологій та можливостей використання «цифрового простору». Присутність же банків з іноземним капіталом значно пришвидшує розвиток національної фінансової системи і банківської в цілому завдяки інвестиціям, які залучують ці банки.

Ринок електронної комерції, а саме Інтернет – банкінг, перебуває у той фазі переходу від «Клієнт – банкінгу» до системи «Інтернет – банкінгу», і хоча більшість населення звикло застосовувати «Клієнт – банкінг», з кожним роком довіра до «Інтернет – банкінгу», що свідчить про позитивну тенденцію розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

Основне завдання, як зазначалося раніше, для української системи Інтернет банкінгу є саме завоювання довіри користувачів. І тому, ми пропонуємо, активніше просувати в населення цієї ідеї, проводити тренінги та семінари, які б навчили довіряти населення.

З іншого боку, цього не достатньо, тому ми пропонуємо, створення всеукраїнського інтернет – порталу, на якому при участі Національного Банку України, здійснювався збір та розповсюдження інформації щодо стану розвитку дистанційного банківського обслуговування, всі новинки про які стіє чи іншої причини населення не встигло ознайомитися, але завдяки порталу ви мають змогу це зробити.

Проаналізувавши всі недоліки надання послуг через Інтернет, ми дійшли висновку, що насамперед необхідне реформування законодавчої бази, щоб регулювати дистанційне банківське обслуговування на тому рівні, якому потрібно для максимального забезпечення безпеки функціонування системи.

Введення покарання для кіберзлочинців, а також нові системи вияву цих самих порушень значно покращить довіру до системи «Інтернет – банкінгу» серед населення.

Враховуючи стрімкий розвиток високотехнологічних банківських продуктів нового покоління, пропонуємо для банку ПАТ «Марфін Банк » розвивати Інтернет-банкінг у вигляді віртуального фінансового супермаркету банківських продуктів для фізичних і юридичних осіб, із створенням у майбутньому єдиного віртуального простору фінансових послуг і продуктів.

Узагальнюючи висновки, наголосимо, що напрям дистанційного банківського обслуговування на ринку послуг є доволі перспективним і має великий потенціал до розвитку. Але незважаючи на великий спектр послуг, що несьогоднішній день пропонують банки через системи «Інтернет – банкінгу», «Мобільного банкінгу» та «Телебанкінгу», активне провадження цих систем стримується великою вартістю Інтернету в країні з одного боку, а також недовірою населення з іншого, що є наслідком політичної та фінансової кризи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс] :Режим доступа: <http://dengibiz.ru/raznoe/distancionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie/>– Загл. с экрана.
2. С. В. Міщенко. «Удосконалення безготівкових роздрібних платежів в Україні на основі модернізації НСМЕП» / С. В. Міщенко // Гроші і Кредит. – 2012. – № 12. – С. 56-59.
3. Стахарчук, А. Я. Інформаційні системи і технології в банках [Текст]: навч. посіб. / А. Я. Стахарчук, В. П. Стахарчук. – К. : УАБС НБУ, 2010. – 515с. – ISBN 978-966-484-012-2
4. Вахнюк, С.В. Принципи фінансового стимулювання розвитку систем віддаленого банківського обслуговування[Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України.– 2004.– Т.10. – С. 186–191.
5. Сичов В.О. Банківська справа. Центральний банк і грошово-кредитна політика. Банківські операції / В.О. Сичов. - К.: Знання, 2004. - 521 с.
6. Рогач, І. Ф. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах[Текст] : навч. посіб. / І. Ф. Рогач, М. А. Сендзюк, В. А. Антонюк – 2-ге вид.,перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2001. – 239 с. – ISBN966–574–132–2
7. Костяев Р.А. Бизнес в Интернете: финансы, маркетинг, планирование. - СПб: БХВ-Петербург, 2002. - 656 с.
8. Кочергин Д.А. Современные формы дистанционного банковского обслуживания / Кочергин Д.А.// Деньги и кредит. – 2008. - №1. – С. 63-65
9. Вахнюк, С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук.пр. Т. 8. – Суми : ВВП “Мрія-1” ЛТД. – 2003. – С. 184 – 188.

10. ГОСТ 12.1.012-90 ССБТ. Вибрационная безопасность. Общие требования безопасности [Электронный ресурс]: Система стандартов безопасности труда. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/29/2924.shtml> – Назва з домашньої сторінки Інтернету.

11. Захарченко, О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи “клієнт-банк”: переваги та недоліки: теорія і практика [Текст] / О.М. Захарченко // Збірник наукових праць ДВНЗ «Українська академія банківської справи НБУ». – 2010 – №2. – С.121–127

12. Ильяшенко, С.Н. Риски инновационной деятельности. Классификация и методы оценки [Текст] /С. Н. Ильяшенко // Вісник Української академії банківської справи.– 2000.– № 1.– С.39–43.

13. Засадна Х.О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу / Засадна Х.О. // Вісник університету банківської справи Національного банку України. – 2008. - №3. – С. 225-229.

14. Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава. Програма економічних реформ на 2010-2014 рр. / Комітет з економічних реформ при Президентіві України (версія для обговорення 2 червня 2010 року) – 85с.

15. . Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <https://ema.com.ua>

16. . ПОСТАНОВА КМУ від 02.10.2013 р. [Електронний ресурс] / Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/727-2013-п>

17. Національний банк України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=41706735

18. Єпіфанов, А.О. Роль банківської системи України у становленні та розвитку електронного бізнесу [Текст] / А. О. Єпіфанов, І. В. Міщенко, Г. В. Юрчук // Вісник Української академії банківської справи. – 2002. – № 1.– С. 3– 13

19. Міністерство Фінансів України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://www.minfin.gov.ua>
20. Українська міжбанківська асоціація членів платіжних систем..– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ema.com.ua>
21. ПАТ «ПриватБанк», електронна система «Приват24»– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.privat24.ua/>
22. Інтернет-банкінг в Україні [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://incom.ua/>
23. ПАТ «Ощадбанк»[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://online.oschadbank.ua/wb/>
24. АТ «Державний експортно-імпортний банк України». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://www.eximb.com/rus/personal/everyday/internet_banking/
25. ПАТ «ОТР-bank». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://ru.otpbank.com.ua/otpdirekt/>
26. Інформаційно-аналітичний портал Українського агентства фінансового розвитку. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://ufin.com.ua>
27. Впровадження і переваги ПО TemenosT24 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://profix.com.ua/ru/core-banking-competence/temenos-t24>
28. Банки України.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://bank-ua.com>
29. Висящев А. Вытеснит ли Интернет-банкинг филиальные сети? / А. Висящев // Банковское дело в Москве. – №8. – 2006 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.bdm.ru
30. HSBC Personal Banking. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.us.hsbc.com/1/2/>
31. Chase Bank. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.chase.com/resources/>

32. Square: Credit Card Processing. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://squareup.com/global/en/pos>
33. Федеральная служба государственной статистики РФ. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gks.ru
34. Американская исследовательская компания comScore– [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.comscore.com/>
35. Статистика атак на онлайн-счета. Лаборатория Касперского. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kaspersky.ru/internet-security-center>.
36. Жарковская Е. П. Банковское дело. Учебник 6-е издание, М.: ОМЕГА-Л, 2008.
37. MForumAnalytics [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mforum.ru>
38. Богута Н. Деньги которые ходят по Сети / Н. Богута // Эксперт Украина. - 2006. - № 39.
39. ABA Community Bank Competitiveness Survey [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mcsl.org/files/cucorp/744/file/Govt%20Affairs/Legislative%20Advocacy%20Material/communitybankscompetitivesurvey.pdf>
40. Новицкий А. М. Электронный банкинг (организационно-правовое обеспечение) : монография / А. М. Новицкий, Г. О. Усатий, В. С. Цимбалюк. – Ирпінь : Национальный университет ДПС Украины, 2008. – 294 с.
41. Украинский Банк Реконструкции Та Развитку. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ubrr.com.ua>
42. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : Постанова НБУ від 21.01.2004 р. № 22 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>.
43. Лукацкий А.: Защита ДБО [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.securitylab.ru/blog/personal> (Дата обращения: 21.04.2013);

44. ПАТ «Райффайзен Банк Аваль». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aval.ua/ua/>
45. ПАТ УкрСиббанк. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrsibbank.com/ru/>
46. ПАТ Альфа-Банк. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: - www.alfabank.com.ua
47. АТ «ВАББанк»». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.vab.ua/
48. Матеріали Міжнародної конференції «Банківські системи і мережі» (18-24 червня, 2008г., Ялта) // <http://www.bigmir.net/http>.
49. Матеріали Міжнародної конференції «Банківські системи і мережі» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.bigmir.net/http>.
50. ПАТ «ПУМБ»– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pumb.ua/ru>
51. Державна служба статистики– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: України www.ukrstat.gov.ua/
52. Інформаційний банківський портал– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.uabanker.net>
53. ПАТ «Фінанси і Кредит Банк».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.fc.kiev.ua
54. GFKUkraine.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.gfk.com/uk-ua/>
55. Українська асоціація банків.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://aub.org.ua>
56. Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 22.06.2004 р. // Відомості Верховної Ради. - 2004. - №7-8. -ст.30..
57. Сергеева О. С. Вплив інформаційних технологій в управлінні грошовими потоками банку [Електронний ресурс]: Режим доступу: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=avTmQbsAAAAJ&citation_for_view=avTmQbsAAAAJ:u-x6o8ySG0sC

58. UniCredit Bank™.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу - www.unicredit.com.ua
59. Платежна система GOPAGO.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу -<https://www.crunchbase.com/organization/gopago>
60. Платежна система PayPal.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу -<https://www.paypal.com/>
61. Deutsche Bank.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу<https://www.deutsche-bank.de/>
62. Національна платіжна система “Простір”.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу<https://www.prostir.ua/>
63. AmericanSavingsBank.– [Електронний ресурс]. – Режим доступу<https://www.asbhawaii.com/>
64. ПАТ «Форум».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу - www.forum.ua
65. Консалтингова компанія «Alten Group».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.alten.com
66. ПАТ «КредоБанк».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.kredobank.com.ua
67. 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.
68. Регулювання діяльності банків в умовах глобальних викликів [Текст] : монографія / [Л. О. Примостка, М. І. Діба, О. О. Чуб та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. О. Примостки. – К. :КНЕУ. 2012. – 459 с.
69. Синки, Дж. Мл. ; Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг / Джозеф Синки мл. ; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.Spath, D. InnovationenundKonzeptefurdieBankderZukunft [Text] / DiterSpath, WilhelmBauer, MartinEngstler. – Gabler, Wiesbaden. – 2008. – 294 с.

70. Скиннер, Кр. Будущее банкинга. Мировые тенденции в отрасли [Текст] / Крис Скиннер. – Минск: «Гревцов Паблишер». – 2009.
71. Кинг, « Б. Банк 2. 0. Как потребительское поведение и технологииизменят будущее финансовых услуг[Текст] / Бретт Кинг. – М. : ЗАО «Олимп – Бизнес», 2012. – 512 с.
72. ПАТ « Індустріал Банк».– [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.industrialbank.ua/
73. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» .– [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
74. Постанова Кабінету Міністрів №878 від 29 вересня 2010 року «Про здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням спеціальних платіжних засобів» . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/878-2010-п>
75. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.10.2013 «Про внесення зміни до пункту 2 Положення про порядокнакладення і стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
76. Закон України про Національний банк України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1999, № 29, ст.238). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
77. Закон України про «Про електронний цифровий підпис» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 36, ст.276). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
78. Сергеева О.С.,Матвієнко С.О. Перспективи розвитку cashlesseconomy в Україні [Електронний ресурс] / О. С. Сергеева, С. О. Матвієнко // Східна Європа : економіка, бізнес та управління. – 2017. –№3

(08). – Режим доступу до ресурсу :<http://www.easterneurope-ebm.in.ua/8-2017-ukr>

79. ПАТ «Марфін Банк» .– [Електронний ресурс]. – Режим доступу - : www.marfinbank.ua