

УДК 336.7

УПРАВЛІННЯ ОПЕРАЦІЙНИМИ РИЗИКАМИ

Тіщенко Євген Олександрович,

аспірант кафедри економіки та менеджменту Інституту банківських технологій та бізнесу ДВНЗ «Університет банківської справи»

Анотація. Досліджено сутність і форми прояву операційних ризиків у банку й охарактеризовано їх як можливість виникнення збитків у результаті помилок співробітників, недосконалої організації бізнес-процесів та інформаційно-технологічних систем, неналежного внутрішнього контролю і впливу зовнішніх факторів. Проведено аналіз принципів належного управління операційним ризиком, охарактеризовано їхній основний зміст і умови реалізації.

Ключові слова: банк, операційний ризик, принципи управління, ідентифікація, вимірювання, вимоги до капіталу.

Постановка проблеми. У своїй практичній роботі банки постійно стикаються з непередбачуваними ризиками, пов'язаними з операційною діяльністю, які класифікують як операційні ризики. Такі ризики властиві всім банківським продуктам, напрямам діяльності, процесам і системам, а тому належне управління ними є одним із важливих завдань забезпечення стабільної роботи банку [1, с. 5; 2, с. 425]. Однак через складність і непередбачуваність операційних ризиків у вітчизняній практиці управлінню ними ще не приділяється належна увага. Тому дослідження проблем управління операційними ризиками, зокрема їх оцінки, уникнення та покриття збитків, що виникають унаслідок їх реалізації, має важливе практичне значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковій літературі питанням управління операційними ризиками до останнього часу приділялось мало уваги. Можна назвати лише окремі роботи С. Буковинського [25], В. Крилової [21], В. Кротюка [1], І. Лютого [20], В. Міщенка [5; 23], С. Міщенко [19], С. Науменкової [4; 16], О. Шаповала [8] та інших. Однак банківська практика наполегливо ставить завдання щодо пошуку нових методів та інструментів ідентифікації операційних ризиків і розроблення дієвих механізмів управління ними.

Метою статті є дослідження сутності і форм прояву операційного ризику в банку і розроблення механізмів ефективного управління ним на основі реалізації та вдосконалення принципів належного управління.

Аннотация. Исследованы сущность и формы проявления операционных рисков, которые охарактеризованы как возможность возникновения убытков в результате ошибок сотрудников, несовершенной организации бизнес-процессов и информационно-технологических систем, ненадлежащего внутреннего контроля и влияния внешних факторов. Проведен анализ принципов надлежащего управления операционным риском, охарактеризованы их содержание и условия реализации.

Ключевые слова: банк, операционный риск, принципы управления, идентификация, измерение, требования к капиталу.

Виклад основного матеріалу. У світовій банківській практиці увага до проблем управління операційними ризиками почала зростати наприкінці 1990-х рр. і суттєво посилилась після світової фінансової та банківської кризи 2008–2009 рр. [3, с. 78; 4, с. 7; 5, с. 29]. На нинішній день операційні ризики визнаються важливими чинниками стабільності функціонування банків. У науковій літературі та нормативних документах сутність цього поняття визначають по-різному. Найбільш точним, на наш погляд, є визначення Базельського комітету з банківського нагляду (БКБН), згідно з яким операційний ризик розглядається як ризик збитків у результаті неадекватних чи помилкових внутрішніх процесів, дій співробітників і систем або зовнішніх подій. За підходами БКБН, до операційних ризиків також належить і юридичний ризик, тоді як стратегічний і репутаційний ризики до їх складу не включаються [6, с. 144; 7, с. 155].

Такого ж підходу дотримується й більшість вітчизняних науковців. Так, О. А. Шаповал вважає, що «операційний ризик необхідно розглядати як ризик прямих або непрямих збитків у результаті неправильної побудови бізнес-процесів, неефективності процедур внутрішнього контролю, технологічних збоїв, несанкціонованих дій чи зовнішнього впливу» [8, с. 70] та виокремлює шість його видів: ризик персоналу, інформаційно-технологічний ризик, ризик процесів, модельний ризик і ризик форс-мажорних обставин [8, с. 63], які достатньо повно характеризують сутність операційного ризику.

Ураховуючи викладене вище, на наш погляд, операційні ризики, що виникають у банку, можна розглядати як потенційну можливість виникнення збитків у результаті помилок у діях співробітників, недосконалої організації бізнес-процесів і функціонування інформаційно-технологічних систем, неналежного внутрішнього контролю та впливу зовнішніх факторів. При цьому головними завданнями управління операційними ризиками в банку повинно бути прогнозування ризикових ситуацій, розроблення заходів щодо зменшення ймовірності їх настання, зниження обсягів збитків у разі реалізації ризику та пошук джерел покриття таких збитків, а також розроблення системи заходів щодо недопущення повторення ризиків у майбутньому [8, с. 35–36; 9, с. 47].

Відповідно до Принципів належного управління операційним ризиком і роль нагляду, банківська практика управління операційними ризиками ґрунтується на трьох складових: 1) управління напрямками діяльності; 2) незалежне корпоративне управління ризиком; 3) незалежний аналіз [10]. Рівень формалізації використання цих складових у кожному випадку залежить від особливостей, розмірів і складності організаційної структури банку, а також від рівня і видів ризиків, притаманних його діяльності.

У зазначеному документі наведено 11 принципів належного управління операційними ризиками, які характеризують систему, умови та роль розкриття інформації у процесі управління операційними ризиками [10]. Проведений аналіз дозволив охарактеризувати основний зміст цих принципів та умови їх реалізації.

Принцип 1. Обов'язки щодо організації управління операційними ризиками покладаються на раду директорів і виконавчий орган банку, які зобов'язані формувати відповідну корпоративну культуру, створювати та підтримувати належні стандарти і стимули відповідальної професійної поведінки. Рада директорів має забезпечити наявність розвинутої культури управління операційними ризиками на всіх рівнях банку.

Принцип 2. Система управління операційними ризиками повинна бути повністю інтегрована у загальний процес управління ризиками банку. Під внутрішньою культурою управління операційним ризиком розуміють поєднання індивідуальних і загальних корпоративних цінностей, установок, компетенцій і поведінкових моделей, які визначають ставлення компанії до управління операційним ризиком стиль цього управління [11, с. 54].

Принцип 3. Рада директорів повинна визначити, погодити і здійснювати періодичний аналіз системи управління, а також здійснювати контроль за виконавчим органом банку з метою забезпечення ефективного використання принципів, процесів і систем на всіх рівнях прийняття рішень.

Для цього кожен банк повинен чітко визначити сфери управлінської компетенції та підзвітності з метою створення надійної системи внутрішнього контролю, завдяки якій можна забезпечити розподіл обов'язків і сфер відповідальності між підрозділами щодо управління операційними ризиками, напрямами бізнес-діяльності та адміністративними підрозділами банку.

Принцип 4. Рада директорів повинна встановити і здійснювати аналіз ризик-апетиту і прийнятний рівень операційного ризику, а також визначати особливості, природу та рівні операційного ризику, який може прийняти на себе банк з урахуванням стратегії свого розвитку, бізнес-моделі, поточного фінансового стану тощо [12, с. 97; 13, с. 43].

Принцип 5. Виконавчий орган банку повинен розробити і подати на погодження раді директорів точну, ефективну і надійну управлінську структуру з чітко визначеними, прозорими та несуперечливими сферами компетенції. Відповідальність за впровадження та використання принципів, процесів і систем управління операційним ризиком, відповідно до прийнятого рівня ризику, покладається на виконавчий орган.

З цією метою при формуванні управлінської структури банку в складі загального комітету з управління ризиками повинен бути створений незалежний підрозділ, відокремлений від бізнес-підрозділів, – комітет з управління операційними ризиками, на який покладається відповідальність за розробку та впровадження механізму управління операційними ризиками. Його головними завданнями повинні бути: корпоративна кодифікація політики і процедур управління та контролю за операційними ризиками, розробка і впровадження методології оцінки ризиків, розробка системи звітності, стратегії виявлення, оцінки, моніторингу та контролю за операційними ризиками [7, с. 162; 14, с. 64]. При цьому фахівці підрозділів з управління операційними ризиками повинні координувати свою роботу з фахівцями, які відповідають за управління іншими ризиками, а також зі співробітниками, відповідальними за укладення контрактів.

Принцип 6. Виконавчий орган банку повинен забезпечити виявлення і оцінку операційного ризику, який властивий усім основним продуктам, напрямам діяльності, процесам і системам, з метою чіткого розуміння природи цих ризиків і умов їх виникнення.

До методів та інструментів, які можуть бути використані банком для виявлення та оцінки операційного ризику, БКБН відносить: збір і аналіз даних про операційні збитки; аудиторські висновки; оцінку ризику на основі аналізу процесів, що лежать в основі операцій банку; класифікацію та визначення основних бізнес-процесів, видів діяльності, організаційних функцій та ключових чинників виникнення ризиків; індикатори рівня ризиків і показники ефективності управління ними; сценарний аналіз, який дозволяє одержати експертні висновки керівників і ризик-менеджерів для виявлення потенційних ризиків і оцінки їхніх наслідків [7; 18, с. 124; 15, с. 36; 16, с. 21].

Принцип 7. У процесі управління операційними ризиками банк повинен розробити дієвий механізм погодження всіх нових продуктів, напрямів діяльності, процедур і систем, який би враховував їх схильність до операційних ризиків, оскільки на практиці у разі запровадження нових продуктів, видів діяльності, технологій тощо операційний ризик збільшується.

З цієї метою банк повинен враховувати внутрішні ризики нових продуктів чи видів діяльності; зміну виду операційного ризику та його допустимого рівня; засоби контролю, процеси управління і стратегії зниження ризику; зміни меж або лімітів ризику; процедури, що використовуються для виміру, контролю та управління ризиком, який властивий новим продуктам чи видам діяльності [17, с. 314; 18, с. 534].

Принцип 8. У банку повинен бути організований якісний процес регулярного моніторингу рівня і природи операційного ризику та ймовірності виникнення суттєвих збитків, а також повинні використовуватися механізми надання звітності, які дозволяють здійснювати превентивне управління операційним ризиком. Для цього банківські звіти повинні бути своєчасними, точними, повними, періодичними та послідовними. Крім того, звіти про операційні ризики обов'язково повинні включати інформацію про порушення встановлених банком лімітів ризику та останні найбільш суттєві випадки виникнення ризику через внутрішні та зовнішні фактори, а також про обсяг збитків у результаті їх виникнення та наслідки для банку і для капіталу, що

призначений для покриття операційних ризиків [19, с. 92].

Принцип 9. Банки повинні мати надійні системи контролю за використанням принципів, процесів і систем своєї діяльності, а також забезпечувати належний внутрішній контроль за зниженням або передачею ризику. Засоби внутрішнього контролю банку повинні забезпечувати ефективне здійснення операцій, захист активів, надання достовірної фінансової звітності та дотримання вимог законодавства. Програма контролю має містити такі складові процесу управління операційним ризиком: умови для здійснення контролю, оцінка ризику, заходи контролю, обмін інформацією та моніторинг.

Для забезпечення ефективного контролю необхідним є запровадження належного розподілу обов'язків і чітке виявлення сфер потенційного виникнення конфлікту інтересів. Крім того, з метою посилення внутрішнього контролю необхідним є чітке визначення повноважень і процедур узгодження; моніторинг дотримання встановлених лімітів ризику; захист доступу до банківських активів і документації; виявлення напрямів діяльності та продуктів, дохідність яких перевищує очікувану; регулярне проведення перевірок операцій і рахунків [10].

Принцип 10. З метою обмеження збитків від впливу несприятливих ситуацій банкам слід розробляти плани забезпечення безперервності та відновлення діяльності, враховуючи критичні бізнес-операції, ключові внутрішні й зовнішні залежності та відповідні рівні стійкості. Управління безперервністю діяльності банку повинно включати розроблення стратегії її відновлення, програм тестування, професійної підготовки, інформованості співробітників тощо.

Принцип 11. Інформація, яку публікує банк, повинна надавати зацікавленим сторонам можливість оцінити його підходи до управління операційними ризиками.

На практиці процес управління операційними ризиками відбувається у такій послідовності: 1) ідентифікація ризиків, на які наражається банк; 2) оцінка ризиків; 3) розроблення програми планування і моніторингу капіталу; 4) постійний моніторинг ризиків; 5) визначення потреби у капіталі для покриття збитків; 6) ужиття заходів для контролю або зменшення ризиків; 7) надання звітності про ризики і стан капіталу банку [10].

Відповідно до рекомендацій БКБН до основних методів управління операційними ризиками належать: 1) превентивні методи, які

використовують з метою своєчасної ідентифікації ризику, обмеження втрат і реалізації профілактичних заходів щодо зниження їх рівня, у т. ч. обмеження і/або неприйняття ризику, актуалізації нормативної бази, контролю, інформування керівництва, розвитку технологій, методів кадрової політики та безпеки; 2) методи відшкодування, які використовуються з метою покриття втрат унаслідок дії ризику; 3) покриття збитків за рахунок капіталу; 4) страхування ризиків [6].

У зв'язку з тим, що операційні ризики належать до непередбачуваних, покриття збитків, які виникають унаслідок їх реалізації, відбувається за рахунок капіталу, а тому банки повинні формувати свій капітал таким чином, щоб він, крім іншого, був достатній для покриття операційних ризиків [19, с. 91; 20, с. 26].

БКБН запропонував три методи розрахунку вимог до капіталу банку під операційний ризик: базовий індикативний підхід, стандартизований підхід і «просунути» підходи (АМА), які використовуються послідовно в міру підвищення складності та чутливості до ризику, зі застосуванням більш досконалих систем управління ризиками. Основним методом розрахунку вимог до капіталу під операційний ризик є базовий індикативний підхід. Банкам, що наражаються на значні операційні ризики, слід використовувати більш «просунути» підходи, які відповідають їхньому профілю ризиків [7, с. 265–266; 21, с. 8; 22, с. 42].

Відповідно до базового індикативного підходу банки повинні підтримувати капітал під операційний ризик в обсягах, що дорівнюють середньому його значенню за попередні три роки, вираженому у процентах (α) щодо позитивного щорічного валового доходу [7, с. 156]. Таким чином, вимоги до капіталу банку для покриття операційних ризиків можна виразити рівнянням:

$$K_{\text{BIA}} = [(\sum GI_1 \dots n \cdot \alpha)] / n, \quad (1)$$

де K_{BIA} – вимога до капіталу в рамках базового індикативного підходу; GI_1 – позитивний щорічний валовий дохід (сума чистого процентного і непроцентного доходу) за попередні три роки; n – кількість років, упродовж яких валовий дохід був позитивним; α – відношення капіталу банку за попередні три роки до позитивного щорічного валового доходу, виражене в процентах. БКБН установив, що при використанні базового індикативного підходу $\alpha = 15\%$.

При використанні стандартизованого підходу банк повинен підтвердити, що керівництво банку бере активну участь у нагляді за механіз-

мом управління операційними ризиками, має концептуально надійну та адекватно реалізовану систему управління операційними ризиками, а також достатні ресурси для використання підходу в основних бізнес-лініях [7, с. 160; 23, с. 12; 24, с. 7].

У разі використання стандартизованого підходу розрахунок вимог до капіталу здійснюється окремо для кожної із восьми бізнес-ліній банківської діяльності: корпоративне фінансування, торгівля і продажі, роздрібні банківські операції, комерційні банківські операції, платежі та розрахунки, агентські послуги, управління активами і роздрібні брокерські послуги [25, с. 118; 26, с. 44].

Розрахунок суми вимог до капіталу для покриття операційних ризиків здійснюється шляхом множення валових доходів на фактор β , який характеризує співвідношення між операційними збитками і загальним рівнем валового доходу для відповідної бізнес-лінії. При цьому валовий дохід вимірюється для кожної бізнес-лінії окремо, а не для всього банку [7, с. 158]. Загальна сума вимог до капіталу банку для покриття операційних ризиків розраховується як трирічна середня від суми вимог до регулятивного капіталу для кожної бізнес-лінії:

$$K_{\text{TSA}} = \{\sum_{\text{роки 1-3}} \max[\sum(GI_{1-8} \cdot \beta_{1-8}), 0]\} / 3, \quad (2)$$

де K_{TSA} – вимога до капіталу для покриття операційних ризиків при використанні стандартизованого підходу; GI_{1-8} – щорічний валовий дохід за відповідний рік для кожної бізнес-лінії; β_{1-8} – фіксований процент, що визначає взаємозв'язок між рівнем вимог до капіталу та рівнем валового доходу для кожної бізнес-лінії. Значення коефіцієнтів β для окремих бізнес-ліній, установлене БКБН, наведено в табл.

Таблиця

Значення коефіцієнтів β для окремих бізнес-ліній банку

Бізнес-лінія	Значення коефіцієнтів бета-фактора, %
Корпоративне фінансування, β_1	18
Торгівля і продажі, β_2	18
Роздрібні банківські операції, β_3	12
Комерційні банківські операції, β_4	15
Платежі та розрахунки, β_5	18
Агентські послуги, β_6	15
Управління активами, β_7	12
Роздрібні брокерські послуги, β_8	12

Джерело: [7, с. 158]

У разі використання «просунутих» підходів розрахунку вимог до капіталу для покриття операційних ризиків банк повинен виконати ті самі вимоги, що й для стандартизованого підходу, однак система управління операційними ризиками повинна бути повністю впровадженою. При використанні цього підходу сума вимог до капіталу дорівнює показнику ризику, який генерують внутрішньобанківські системи виміру операційного ризику [7, с. 159; 27, с. 68].

При використанні «просунутих» підходів розрахунку вимог до капіталу для покриття операційних ризиків банки можуть визнавати зниження ризику за рахунок його страхування шляхом зниження мінімальних вимог до регулятивного капіталу. Таке визнання дозволяє банку зменшити розрахункові відрахування капіталу під операційний ризик до 20% [7, с. 167; 28, с. 124; 29, с. 30].

Таким чином, ефективність управління операційними ризиками залежить від розміру банку та його структури, якості корпоративного управління, характеру використовуваної бізнес-

моделі, а також від того, якою мірою враховується думка фахівців, які відповідають за управління ними та від готовності керівництва вживати заходи на основі їхньої думки.

Висновки і пропозиції. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що управління операційними ризиками є складним і багатограним процесом, який вимагає запровадження в банку ефективної системи ризик-менеджменту.

Практична реалізація заходів щодо управління операційними ризиками повинна ґрунтуватися на визначенні їхніх факторів, чіткій класифікації та ідентифікації ризиків, використанні системи методів та інструментів для мінімізації наслідків і збитків шляхом розроблення системи індикаторів оцінки їх рівня, а також на створенні комітетів з управління операційними ризиками відповідно до вимог БКБН. Механізм управління операційними ризиками також повинен враховувати потенційне підвищення ризику в результаті ускладнення операцій, збільшення їхніх обсягів і запровадження нових продуктів.

Список використаних джерел

1. Кротюк В. Л. Еволюція підходів до оцінки капіталу в Базельських угодах / В. Л. Кротюк, В. І. Міщенко // Банківська справа. – 2005. – № 4. – С. 3–9.
2. Науменкова С. В. Інтеграційні процеси в банківському секторі України на основі використання стандартів Базелю II / С. В. Науменкова // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2009. – № 35. – С. 424–430.
3. Міщенко В. І. Управління кредитним ризиком на основі вдосконалення забезпечення банківських позик / В. І. Міщенко, С. В. Міщенко // Фінансовий простір. – 2015. – № 2 (18). – С. 77–84.
4. Науменкова С. Фінансові інструменти убезпечення від політичних ризиків у проектному фінансуванні / С. Науменкова, С. Міщенко, Є. Тищенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2016. – № 10 (187). – С. 6–17.
5. Міщенко В. І. Банківська система України: проблеми становлення та розвитку (25 років банківській системі України) / В. І. Міщенко, С. В. Науменкова // Фінанси України. – 2016. – № 5. – С. 7–33.
6. International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards. Basel Committee on Banking Supervision [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bis.org/publ/bcbs128.pdf>.
7. Международная конвергенция измерения капитала и стандартов капитала. Июнь 2004. – Базель : Банк международных расчетов, 2004. – 266 с.
8. Шаповал О. А. Управління ризиками банківського споживчого кредитування : дис. на здоб. наук. ступ. канд. екон. наук: спец. 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит» / О. А. Шаповал. – Київ, 2017. – 255 с.
9. Обґрунтування методичних підходів до оцінки стійкості фінансової системи : інформаційно-аналітичні матеріали / С. В. Науменкова та ін. – Київ : Центр наукових досліджень НБУ, 2006. – Вип. 6. – 162 с.
10. Principles for the Sound Management of Operational Risk. June 2011. Basel Committee on Banking Supervision. – Режим доступу : www.bis.org.
11. Міщенко В. І. Управління ризиками іпотечного житлового кредитування в умовах фінансової нестабільності / В. І. Міщенко, С. В. Науменкова, С. В. Міщенко // Фінансовий простір. – 2016. – № 2. – С. 53–58.

12. Науменкова С. В. Використання структурованих цінних паперів для фінансування корпорацій в Україні / С. В. Науменкова, Т. Г. Буй // *Фінанси України*. – 2010. – № 2. – С. 89–101.
13. Мищенко С. В. Стимулирование кредитования как фактор экономического роста / С. В. Мищенко // *Вестник Финансового университета*. – 2013. – № 1 (73). – С. 35–45.
14. Науменкова С. В. Підходи до вибору інструментів захисту від системних ризиків / С. В. Науменкова // *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. – 2017. – № 1. – С. 60–70.
15. Сомик А. Ліквідність банківської системи України: сучасний стан, чинники та напрями підвищення ефективності регулювання / А. Сомик, В. Міщенко // *Вісник НБУ*. – 2009. – № 1. – С. 34–41.
16. Науменкова С. Стрес-тестування як інструмент діагностики фінансової стійкості / С. Науменкова, С. Міщенко // *Вісник НБУ*. – 2008. – № 5. – С. 18–23.
17. Міщенко В. І. Сек'юритизація споживчих кредитів / В. І. Міщенко, С. В. Науменкова, О. А. Шаповал // *Актуальні проблеми економіки*. – 2016. – № 12. – С. 311–321.
18. *Фінансова інфраструктура України: стан, проблеми та перспективи розвитку* / за ред. В. Опаріна, В. Федосова. – Київ : КНЕУ, 2016. – 695 с.
19. Міщенко С. Удосконалення управління економічним капіталом банку з урахуванням ризику ліквідності / С. Міщенко // *Вісник Університету банківської справи Національного банку України*. – 2008. – № 3. – С. 90–93.
20. Лютий І. О. Вплив фінансового сектору на функціонування економічної системи / І. О. Лютий, С. В. Міщенко // *Фінанси України*. – 2007. – № 3. – С. 14–28.
21. Міщенко В. І. Еволюція банківського нагляду: європейський досвід / В. І. Міщенко, В. В. Крилова, Є. А. Швець // *Вісник НБУ*. – 2007. – № 7. – С. 5–11.
22. Науменкова С. В. Базель I, II, III: розвиток підходів для зміцнення регуляторної основи / С. Науменкова // *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. – 2015. – № 177. – С. 39–49.
23. Шумило І. Теоретичні і практичні аспекти аналізу стану фінансової системи економіки / І. Шумило, В. Міщенко, Р. Лисенко // *Вісник НБУ*. – 2006. – № 3. – С. 6–11.
24. Науменкова С. В. Сучасні проблеми капіталізації банківської системи України / С. В. Науменкова, В. І. Міщенко // *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. – 2013. – № 2. – С. 3–11.
25. *Банківська система України на шляху євроінтеграції: монографія* / за ред. С. А. Буковинського. – Київ : Центр наукових досліджень НБУ, 2015. – 496 с.
26. Міщенко С. Вдосконалення інституційної структури нагляду за фінансовим сектором / С. Міщенко // *Банківська справа*. – 2007. – № 1. – С. 41–56.
27. Науменкова С. В. Макропруденційні інструменти в механізмі забезпечення фінансової стабільності / С. В. Науменкова, В. І. Міщенко // *Фінанси України*. – 2015. – № 10. – С. 53–76.
28. *Современные подходы к управлению устойчивостью бизнеса* / под ред. А. Н. Ряховской. – Москва : Финансовый университет, 2012. – 280 с.
29. Науменкова С. В. Підвищення доступності фінансових послуг: актуальні питання регуляторної практики / С. В. Науменкова // *Фінанси України*. – 2013. – № 10. – С. 20–33.