

УДК 336.717(477)

РОЗВИТОК РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ОРГАНІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНИ

КОСТОГРИЗ Вікторія Григорівна,

кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів та банківської справи
Черкаського навчально-наукового інституту
ДВНЗ «Університет банківської справи»
e-mail: kostogryzvg@gmail.com

ФІЛАТОВА Юлія,

магістрант Черкаського навчально-наукового інституту
ДВНЗ «Університет банківської справи»
e-mail: YuliannaFilatova@gmail.com

Анотація. Визначено особливості розвитку роздрібно-банківського бізнесу в сучасних умовах організації банківської системи України. Проведено аналітичну оцінку сучасного стану роздрібно-банківського бізнесу в банках України. Досліджено концентрацію роздрібно-банківського ринку України. Виявлено основні проблеми, що стримують розвиток роздрібно-банківського бізнесу України. Запропоновано комплекс заходів щодо вдосконалення організації роздрібно-банківського бізнесу.

Ключові слова: роздрібний банківський бізнес, банківське обслуговування, роздрібні банківські продукти, роздрібні банківські послуги, концентрація роздрібно-банківського ринку.

Постановка проблеми. В останні роки банківська система України функціонувала в умовах невизначеності, фінансової нестабільності, політичних перетворень та іноземної окупації частини країни із загрозою вторгнення в усі східні та південні області. Під впливом макроекономічних і політичних чинників, військового конфлікту наявні проблеми в банківській системі відобразились у формі банківської кризи. У сучасних умовах роздрібний банківський бізнес є одним з основних чинників зростання банківського сектору, ключовим сегментом діяльності більшості банків, який може виступати в ролі перспективного варіанта і високого за значимістю джерела залучення ресурсів банками з метою отримання високого фінансового результату. Важливість і необхідність визначення сучасних аспектів розвитку роздрібно-

Аннотация. Определены особенности развития розничного банковского бизнеса в современных условиях организации банковской системы Украины. Проведена аналитическая оценка современного состояния розничного бизнеса в банках Украины. Исследована концентрация розничного банковского рынка Украины. Выявлены основные проблемы, сдерживающие развитие розничного банковского бизнеса Украины. Предложен комплекс мероприятий по совершенствованию организации розничного банковского бизнеса.

Ключевые слова: розничний банківський бізнес, банківське обслуговування, розничні банківські продукти, розничні банківські послуги, концентрація розничного банківського ринку.

банківського бізнесу, що передбачає з'ясування як теоретичних, так і практичних аспектів ефективного здійснення роздрібних операцій у банку за умов динамічності сучасних економічних взаємовідносин, визначає актуальність нашого дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у дослідження проблем організації роздрібно-банківського бізнесу зробили такі науковці, як Х.-У. Деринг [2], О. В. Купрієнко [6], Г. Ю. Мещеряков [7], І. О. Основін [8], В. А. Романенко [10], І. О. Спіцин і Я. О. Спіцин [11], О. В. Комісарчик [5]. Стратегії розвитку сучасного роздрібно-банківського бізнесу досліджував І. Б. Івасів, який розмежовує роздрібний банківський бізнес на операції з обслуговування фізичних осіб, дрібних підприємців, малих і середніх підприємств [4]. Науковець С. Б. Гладкова

вважає особливістю роздрібних банківських послуг саме малі грошові суми [1]. У своїх працях А. В. Шаланговський зазначає, що продуктово-му ряду роздрібних банків властива клієнтоорієнтованість, легкий доступ до продукту, простота, зрозумілість для споживача [13]. Однак, попри численні досягнення в зазначеній сфері, подальшого вивчення потребують сучасні аспекти розвитку і вдосконалення організації роздрібного банківського бізнесу в Україні.

Метою статті є дослідження 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 в Україні.

Виклад основного матеріалу. Поняття «роздрібний банківський бізнес» є досить неоднозначним у розумінні багатьох економістів. Спеціалізовані термінологічні словники визначають роздрібну банківську діяльність (від англ. — *retail banking*) як надання банківських послуг для індивідуальних клієнтів — широке коло приватних осіб, а саме домогосподарств і приватних підприємців, крім дуже заможних верств населення [14]. У *табл. 1* представлено різноманітні наукові тлумачення цього поняття.

Таблиця 1

Наукові тлумачення поняття «роздрібний банківський бізнес»

Автор	Визначення
Х.-У. Деринг [2]	банківські операції з приватними клієнтами, у тому числі і малий бізнес
О. В. Комісарчик [5]	обслуговування банками індивідуальних клієнтів — фізичних осіб, приватних підприємців і підприємств малого бізнесу
О. В. Купрієнко [6]	новий тип організації банківської діяльності, що спирається на клієнтоорієнтовану інноваційну стратегію банків та охоплює сегмент клієнтів ритейлу
Г. Ю. Мещеряков [7]	система відносин банку і клієнта, заснована на наданні стандартизованих банківських послуг, за допомогою методу поточних продажів приватним особам, підприємцям і підприємствам
І. О. Основін [8]	функціонально відособлена система відносин між банком і приватними клієнтами щодо продажу банківських продуктів на основі використання уніфікованих процесів обробки банківської інформації, єдиної технології здійснення банківських операцій та інструментарно-методичного апарату теорії масового обслуговування
В. А. Романенко [10]	сукупність наданих банком послуг для широкого кола приватних осіб і дрібних підприємців
І. О. Спіцин, Я. О. Спіцин [11]	обслуговування банками «окремих осіб» (індивідуалів), представників малого бізнесу

Примітка. Сформовано авторами.

Зважаючи на масовість реалізації роздрібних банківських продуктів, цільова група клієнтів, на яку зорієнтований банк, є досить широкою. Їх поєднують невеликі за обсягом можливості споживання банківських продуктів, тобто це «дрібні» клієнти, переважну більшість яких становлять фізичні особи. Разом з тим клієнтами банків роздрібної діяльності є не тільки окремі фізичні особи, а й групи осіб, окремі домогосподарства, невеликі фірми, організації, суб'єкти малого бізнесу. Отже, поєднуючи всі думки науковців, зазначимо, що роздрібний банківський бізнес — це банківська діяльність і сфера найрізноманітніших фінансових послуг індивідуальним клієнтам, а саме фізичних осіб, приватних підприємців (суб'єктів малого бізнесу).

Також, підсумовуючи, варто визначити основні характерні риси роздрібного банківського бізнесу в сучасних умовах:

- самостійна форма банківської діяльності, який притаманні риси роздрібної діяльності;
- чітко виражені склад і структура операцій та послуг;
- чітка цільова спрямованість на обслуговування фізичних осіб, але до кола роздрібних клієнтів банку належать і суб'єкти малого бізнесу;
- соціальний характер, оскільки сприяє підвищенню життєвого рівня населення;
- є основним механізмом капіталізації заощаджень населення та їх трансформації в інвестиції.

Оскільки основою роздрібно-банківського бізнесу є надання роздрібних банківських продуктів та послуг, вважаємо доцільним розглянути банківське обслуговування через призму економічних понять «роздрібні банків-

ські операції», «роздрібні банківські послуги» і «роздрібний банківський продукт».

Взаємозв'язок між зазначеними поняттями дозволяє обґрунтувати тлумачення їхньої залежності (рис. 1).

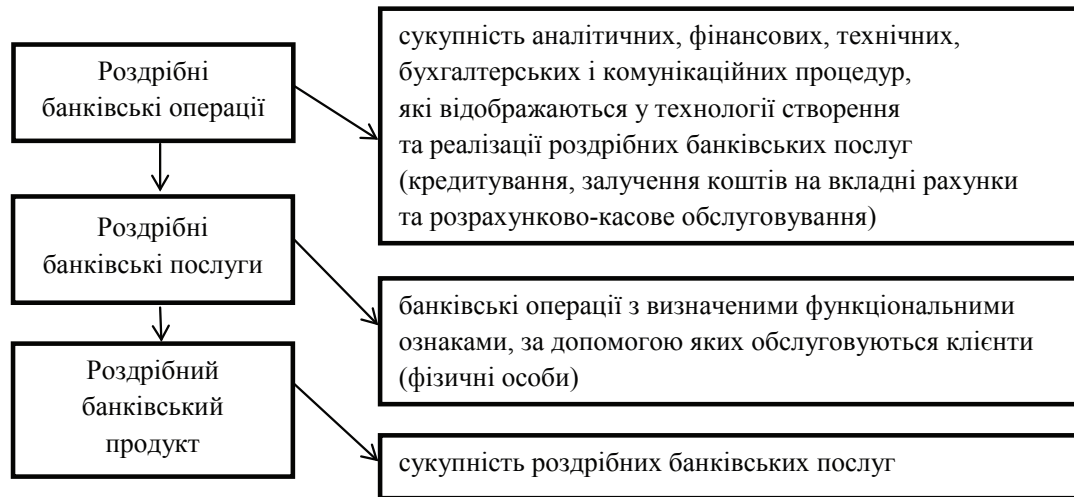


Рис. 1. Взаємозв'язок елементів банківського обслуговування

Примітка. Розроблено авторами.

Таким чином, роздрібними банківськими продуктами є результат діяльності банку, що охоплює сукупність наданих клієнтам різних роздрібних банківських послуг. А роздрібні банківські послуги, на відміну від роздрібних банківських продуктів, відображають конкретний результат банку.

Таким чином, роздрібна банківська послуга представлена комплексом роздрібних банківських операцій.

На нашу думку, для визначення сучасного стану організації роздрібно-банківського бізнесу в банках України варто дослідити концентрацію банківського сектору за допомогою такого показника, як індекс концентрації CR (concentration ratio). Цей показник охарактеризує частку ринку, яка припадає на задану кількість (10) найбільших банків. Що вище отримане значення показника CR , що ближче воно до 100, то сильнішою є влада ринку, сильнішим ступінь концентрації на ринку та більш монополізованим є ринок.

Таким чином, індекс концентрації CR визначимо як суму часток i -го банку на певному сегменті банківського ринку і розрахуємо його значення для топ-10 банків-лідерів за кредитами і депозитами фізичних осіб за формулою:

$$CR_{10} = \sum_{i=1}^{10} b_i, \text{ тобто } CR_{10} = b_1 + b_2 + \dots + b_{10},$$

де b_i — частка i -го банку на певному сегменті банківського ринку, $i = 1, \dots, 10$ (табл. 2).

Таким чином, за даними табл. 2, з 2015 до 2017 рр. існувала висока концентрація роздрібно-банківського ринку (оскільки значення CR_{10} — у межах від 76 до 81 %). Максимальним значенням індексу концентрації CR 2016-го є у розрізі кредитів фізичних осіб ($CR_{10} = 81\%$) і 2017-го — депозити фізичних осіб ($CR_{10} = 81\%$).

Отже, до топ-10 банків-лідерів, яка володіє максимальним значенням ($CR_{10} = 81\%$) ринку за кредитами фізичних осіб 2016 року, були «Укрсоцбанк» ($b_1 = 24\%$), «ПриватБанк» ($b_2 = 23\%$), «Альфа банк» ($b_3 = 6\%$). До топ-10 банків-лідерів, що володіють максимальним значенням ($CR_{10} = 81\%$) ринку за депозитами фізичних осіб 2017-го, належать «ПриватБанк» ($b_1 = 36\%$), «Ощадбанк» ($b_2 = 17\%$), «Укрексімбанк» ($b_3 = 5\%$). За даними дослідження, варто зазначити, що з 2015 до 2017 рр. основними лідерами банків за виданими кредитами і депозитами фізичних осіб є «ПриватБанк», «Укрсоцбанк» та «Ощадбанк». Щодо кредитів фізичних осіб упродовж трьох років основними лідерами є «ПриватБанк» і «Укрсоцбанк». За депозитами фізичних осіб — «ПриватБанк» та «Ощадбанк». Таким чином, з 2015 до 2017 рр. лідируючі позиції на ринку роздрібно-банківського бізнесу традиційно займав «ПриватБанк». Разом з тим, аналізуючи дані табл. 2, можна зробити висновок, що державні банки є лідерами залучення коштів, а приватні банки більш активно видавали кредити.

Таблиця 2

Концентрація роздрібного банківського ринку в Україні

Сегменти банківського ринку	Рейтинг	2015 рік			2016 рік			2017 рік		
		Назва банку	Сума, тис. грн	b_i , %	Назва банку	Сума, тис. грн	b_i , %	Назва банку	Сума, тис. грн	b_i , %
Кредити фізичних осіб	1	ПриватБанк	26 105 479	26,76	Укрсоцбанк	20 786 527	23,86	ПриватБанк	25 214 333	31,10
	2	Укрсоцбанк	16 920 585	17,34	ПриватБанк	19 722 839	22,64	Укрсоцбанк	9 637 583	11,89
	3	УкрСлббанк	7 205 165	7,39	Альфа банк	5 240 164	6,02	Альфа банк	6 210 481	7,66
	4	Райффайзен Банк Аваль	6 683 133	6,85	Райффайзен Банк Аваль	5 143 235	5,90	ОТП-банк	4 337 904	5,35
	5	ОТП-банк	6 359 999	6,52	ОТП-банк	4 666 297	5,36	ПУМБ	3 797 204	4,68
	6	Альфа банк	3 941 942	4,04	УкрСиббанк	4 556 905	5,23	УкрСиббанк	3 790 869	4,68
	7	ПУМБ	3 214 933	3,30	Пумб	3 432 131	3,94	Райффайзен Банк Аваль	3 743 614	4,62
	8	ВТБ банк	3 062 034	3,14	Ощадбанк	2 911 063	3,34	Ощадбанк	3 288 849	4,06
	9	Ощадбанк	2 947 032	3,02	Кредобанк	2 190 859	2,51	А-банк	2 660 354	3,28
	10	Універсал банк	2 321 601	2,38	А-банк	2 147 347	2,46	Кредобанк	2 653 631	3,27
		Загальна сума	97 553 387	CR₁₀ = 80,74	Загальна сума	87 118 127	CR₁₀ = 81,27	Загальна сума	81 075 261	CR₁₀ = 80,59
Депозити фізичних осіб	1	ПриватБанк	138 678 875	34,68	ПриватБанк	151 039 802	34,66	ПриватБанк	159 561 569	36,00
	2	Ощадбанк	53 947 725	13,49	Ощадбанк	69 147 979	15,87	Ощадбанк	74 603 999	16,83
	3	Укрексімбанк	24 376 264	6,10	Укрексімбанк	24 456 598	5,61	Укрексімбанк	23 833 267	5,38
	4	Райффайзен Банк Аваль	16 141 791	4,04	Райффайзен Банк Аваль	17 054 869	3,91	Райффайзен Банк Аваль	18 342 288	4,14
	5	ПУМБ	13 999 554	3,50	Укрсоцбанк	16 154 423	3,71	Альфа банк	17 642 822	3,98
	6	Укрсоцбанк	13 625 935	3,41	Альфа банк	15 491 390	3,55	Укргазбанк	15 603 119	3,52
	7	Альфа банк	12 314 456	3,08	ПУМБ	14 713 185	3,38	Укрсоцбанк	15 315 647	3,46
	8	Укргазбанк	10 972 727	2,74	Укргазбанк	13 558 053	3,11	ПУМБ	14 341 302	3,24
	9	УкрСиббанк	10 871 787	2,72	УкрСиббанк	11 498 880	2,64	УкрСиббанк	11 849 687	2,67
	10	Сбербанк	10 580 586	2,65	Сбербанк	11 416 645	2,62	ОТП-банк	9 142 769	2,06
		Загальна сума	399 841 574	CR₁₀ = 76,41	Загальна сума	435 826 372	CR₁₀ = 79,05	Загальна сума	443 257 189	CR₁₀ = 81,27

Примітка. Розраховано авторами за [12].

Отже, попри зменшення кількості банків в Україні, мінливість очікувань суб'єктів економіки, ознаки зниження довіри до банківської системи, наявність ризику неплатоспроможності кредитора і відсутність достатньої нормативно-правової бази, що потрібна для захисту прав вкладників і кредиторів, ринок роздрібно-банківського бізнесу продовжує свій розвиток. За даними Національного банку України, за період з 2014 до 2017 рр. обсяг залучених банками депозитів збільшився із 651,1 млрд грн до 849,8 млрд грн. Зокрема, за 2015 рік загальний обсяг депозитів зріс на 6 %, за 2016-й — на 11 % [9]. За 2017 рік депозити населення у гривнях зросли на 22,4 % (приплив коштів був найбільшим у другому кварталі та у грудні), у валюті — не змінилися. Також за 2017 рік суттєво зросли обсяги кредитування населення: приріст чистих кредитів у гривнях становив 42 % [3]. Звичайно, найвищими темпами зростання були у приватних банків і в ПАТ «ПриватБанк» — понад 60 %.

Драйвером стали споживчі позики. Збільшення обсягів споживчого кредитування дало змогу підвищити якість портфеля роздрібних кредитів. Проте порівнюючи міжнародний досвід, можна зазначити, що за рівнем кількості кредитів, виданих фізичним особам 2017 року, Україна перебуває на одному з останніх місць у Європі: відношення кредитів до ВВП становить усього 3,6 % [3]. До того ж, за результатами дослідження компанії «GfK Ukraine», у кінці 2016 року охоплення населення за кредитами і депозитами є найнижчим за останні вісім років [15]. Частка осіб, які мають депозити, становить лише 3,4 % населення (удвічі менше, ніж пікового 2008 року). Частка осіб, які користуються банківськими і небанківськими кредитами, становить 8,8 % (максимальним показник був 2008 року — 15,9 %) [3].

Таким чином, у сучасних умовах нестабільності економіки та економічної політики існує низка проблем, що стримують розвиток роздрібно-банківського бізнесу України. На нашу думку, варто виділити такі:

- недостатні маркетингові дослідження ринку роздрібних послуг;
- зосередження зусиль лише на вузькому колі послуг, що надаються;
- неналежна увага щодо підвищення якості роздрібних послуг;
- високий рівень початкових витрат на впровадження нових видів послуг;

- недосконалість підходів до адміністрування кредитів клієнтів — фізичних осіб;
- недостатня кількість кваліфікованого персоналу, спроможного ефективно взаємодіяти з клієнтами (фізичними особами) і грамотно дотримувати всіх необхідних технологічних вимог із надання роздрібних послуг;
- низький попит на послуги через високі на них тарифи і недовіру населення у зв'язку з певними стереотипами, пов'язаними з банкрутством фінансових установ;
- невисокий рівень доходів більшої частини населення, що не дає змоги банкам активно реалізовувати повноцінні депозитні стратегії із широким розмаїттям відповідних послуг для фізичних осіб;
- недосконалість законодавчого і нормативного регулювання процесів реалізації окремих роздрібних фінансових послуг;
- недостатнє державне регулювання і нагляд за діяльністю банківських і небанківських фінансових посередників.

Таким чином, у сучасних умовах банківської конкуренції, яка весь час зростає, українські банки мають максимально звертати увагу на власних споживачів, розуміючи, що їхній успіх залежить саме від тривалих партнерських взаємовідносин із клієнтами, а також від рівня їхнього задоволення наданими послугами та діяльністю банку в цілому. Тому сьогодні важливе значення має якість банківського обслуговування, яке визначається рівнем сервісу, якістю послуг, що пропонуються, доступністю консультаційного обслуговування, готовністю персоналу розв'язувати проблеми клієнтів. До того ж банки повинні знайти нові підходи до обслуговування і нові технології для самообслуговування клієнтів.

Комплекс заходів для вдосконалення організації роздрібно-банківського бізнесу представлено на *рис. 2*.

Отже, роздрібний банківський бізнес у нашій країні буде успішно розвиватись лише за умови законодавчого збалансування інтересів клієнтів (фізичних осіб) і банків. До того ж банкам потрібно бути максимально відкритими і направляти діяльність на зміцнення своєї стійкості та надійності, активно розробляти нові банківські технології, програмні продукти, стратегії продажу та пропонувати клієнтам (фізичним особам) банківські послуги у формі комплексного банківського продукту.

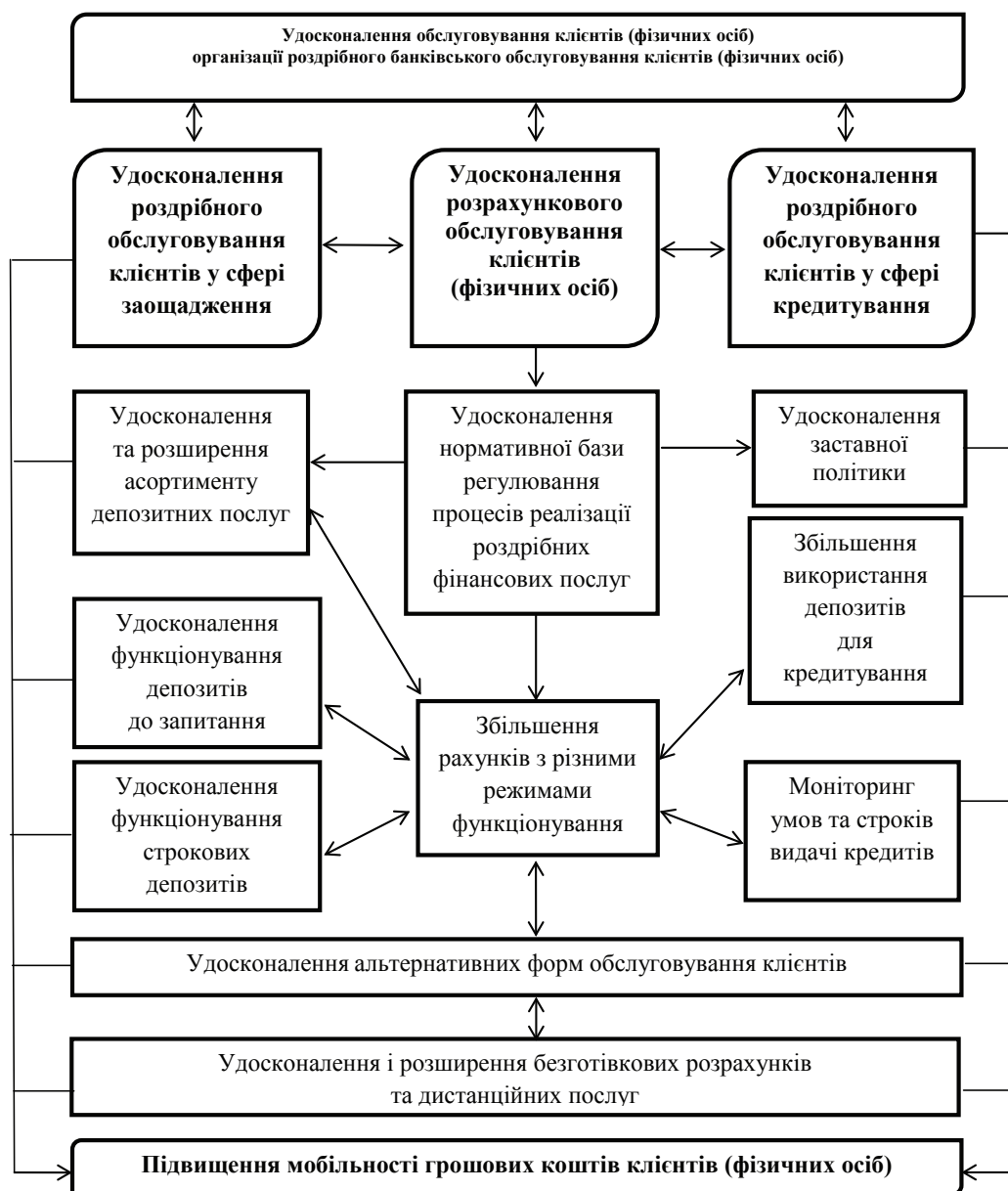


Рис. 2. Комплекс заходів щодо вдосконалення організації роздрібно-банківського бізнесу
Джерело. Розроблено авторами.

Разом з тим комплексний підхід банку до організації залучення коштів, кредитування і розрахунків клієнтів (фізичних осіб) дозволить збільшити кількість нових видів роздрібних банківських послуг. Оскільки банки зацікавлені у збільшенні залучених депозитів, що тимчасово є в їхньому користуванні, банкам необхідно постійно удосконалювати форми та методи збільшення вкладників. Одним з ефективних напрямів є запровадження вкладних рахунків із різними функціональними режимами, які поліпшать можливості клієнтів використати свої кошти.

Для сучасної банківської діяльності характерні альтернативні форми обслуговування

клієнтів, удосконалення і розширення яких є також вагомою конкурентною перевагою для багатьох банків України. Разом з тим це дає їм можливість збільшити кількість роздрібних клієнтів, здешевити процес продажу і супроводження продукту.

Найефективнішими альтернативними формами продажу роздрібних банківських продуктів сьогодні є: Інтернет-банкінг, контактні центри, зв'язок через комп'ютери і мобільні додатки до смартфонів. Адже Інтернет-технології дозволяють швидко обслуговувати клієнтів та обмежити паперові оформлення. А за допомогою мобільного телефону можна здійснити банківську операцію замість пластикової картки.

Варто зазначити, що саме елементи системи дистанційного банкінгу є основою для нових форм обслуговування клієнтів. До того ж вони надають банкам значні конкурентні переваги і скорочують витрати. Таким чином, оскільки невелика собівартість банківських продуктів дає можливість знизити на них тарифи, це робить банк привабливішим для споживачів. Разом з тим дистанційне обслуговування забезпечує клієнтам комфортні умови для спілкування, робить відносини з банком продуктивнішими і прозорішими, оскільки ця форма банківського обслуговування клієнтів (фізичних осіб) сприяє реалізації зручних у використанні банківських послуг. Адже щоб здійснити банківську операцію, клієнтові не обов'язково з'являтися в офісі банку, він зможе виконати будь-яку операцію у зручний для нього час. Отже, на нашу думку, популярність таких банківських послуг приведе до зростання ефективності, оздоровлення банківської системи України і підвищення довіри до банків.

Висновок. Таким чином, аналізуючи сучасний стан організації роздрібного бізнесу в банках України, виявлено, що важливим для економічного зростання банківської системи і

розвитку ринку роздрібних послуг в Україні є удосконалення обслуговування фізичних осіб.

Реалізація банками комплексного підходу до організації кредитування, залучення коштів і забезпечення розрахунків клієнтів дозволить запроваджувати нові види роздрібних банківських послуг.

Динамічний сегмент роздрібних клієнтів стимулює банки до впровадження дистанційної форми обслуговування. Дистанційне обслуговування є об'єктивною формою банківського обслуговування, що трансформується під впливом чинників технологізації, інформатизації суспільно-економічних процесів і конкуренції як фактору якісних змін на ринку послуг.

Запропонований комплекс заходів щодо вдосконалення організації роздрібного банківського бізнесу є необхідною основою для подальшого розвитку роздрібного банківського бізнесу, який є основою зростання ефективності діяльності банків. А комплексне удосконалення депозитів, кредитів і розрахункових операцій надасть подальшого розвитку розроблення, просування нових банківських продуктів у банківській сфері та якісних змін у структурі залучених грошових коштів роздрібних клієнтів.

Список використаних джерел

1. Гладкова С. Б. Региональный рынок розничных банковских услуг: тенденции и факторы развития : дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук : спец. 08.00.10 / С. Б. Гладкова. — Санкт-Петербург, 2007. — 164 с.
2. Деринг Х.-У. Универсальный банк — банк будущего / Х.-У. Деринг. — Москва : Международные отношения, 2001. — 380 с.
3. Національний банк України. Звіт про фінансову стабільність НБУ [Електронний ресурс]. — 2017. — Вип. 4, грудень. — Режим доступу : <https://bank.gov.ua/doccatalog/document;jsessionid=A5AE107397A604339177AEAEC2D975EB?id=60764561>.
4. Івасів І. Б. Универсальный банкінг: ризики та переваги / І. Б. Івасів // Вчені записки : науковий збірник КНЕУ. — Київ, 2003. — Вип. 5 / ред. А. Ф. Павленко. — С. 100—105.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Про діяльність Правління Національного банку України щодо розвитку банківської системи та окремих нормативних актів з питань банківської діяльності зі змінами [Електронний

- ресурс] : рішення Ради Національного банку України від 14 липня 2017 року № 32-рд. — Режим доступу : <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=51452711>.
10. Романенко В. А. Розничная стратегия универсального коммерческого банка : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук : спец. 08.00.10 / В. А. Романенко. — Санкт-Петербург, 2007. — 21 с.
 11. Спицын И. О. Маркетинг в банке / И. О. Спицын, Я. О. Спицын. — Тернополь : АО «Тарнекс» ; Киев : ЦММС «Писпайп», 1993. — 656 с.
 12. Фориншурер. Рейтинг банків України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <https://forinsurer.com/ratings/banks/16/12/1422>.
 13. Шаланговский А. В. Модернизация основ развития розничного кредитования в России / А. В. Шаланговский // Вестник РЭУ. — 2012. — № 9. — С. 45—51.
 14. InvestorWords. Financial Glossary [Electronic resource]. — Available at : <http://www.investorwords.com>.
 15. World Bank Group. Over-indebtedness of the population in Ukraine: 2016—2017. Analytical report Prepared by GfK Ukraine on request of Financial Inclusion Project [Electronic resource]. — 2017. — Available at : https://nabu.ua/images/tinyMCE/file/IFC_GfK_Over_ind_eng_v4.1.pdf.