

*В. І. Трохименко,
аспірант, Київський національний університет імені Тараса Шевченка*

РОЗВИТОК ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

Визначено сутність та переваги застосування дистанційного банківського обслуговування в сучасній економіці. Проаналізовано стан ринку дистанційних банківських послуг в Україні, зокрема висвітлено особливості розвитку Інтернет-банкінгу.

Essence of distance banking services is specified alongside with advantages of their use in current economy. A stage of the distance banking service market is analyzed in Ukraine. Especially, some peculiarities of internet-banking development are exposed.

*Ключові слова: ринок банківських послуг, дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг.
Key words: banking service market, distance banking services, internet-banking.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Домінуючим глобальним процесом еволюції світової економіки є перехід розвинутих суспільств до ери інформаційної цивілізації, що полягає в постійному оновленні та впровадженні нових сучасних електронних технологій. На думку сучасних вчених, постіндустріальна революція, поширення інформаційно-інтелектуальних технологій піднесли індустріалізацію на вищий рівень розвитку, перетворивши її на вищу форму — глобалізацію економіки і суспільства в цілому [8, с. 227—228]. Саме інформаційне суспільство створило умови для виникнення й прискорення глобалізації, забезпечивши швидкість у торгівлі, комунікаціях, інноваціях та у просуванні на ринок. Проф. Базилевич В.Д. зазначає, що "сучасна економіка є якісно новою. Це — віртуальна економіка. В ній діють свої закони, закономірності, свої суперечності. Виникає новий інтелектуальний простір" [1, с. 9].

При цьому результатом стрімкого проникнення інформаційних технологій в банківську сферу є модернізація використовуваних і створення нових банківських продуктів і послуг, серед яких чільне місце посідає запровадження дистанційного банківського обслуговування.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ З ПРОБЛЕМИ

Зазначені проблеми перебувають у центрі уваги відомих вітчизняних та зарубіжних вчених. Зокрема, окре-

мих теоретичним питанням дослідження ринку банківських послуг присвячені праці таких відомих вітчизняних та зарубіжних дослідників, як В. Базилевич, О. Дзюблюк, І. Лютий, С. Науменкова, В. Міщенко, В. Усоскін, Е. Уткін, О. Чуб, А. Чухно. Питання впровадження сучасних технологій у банківській сфері досліджували О. Аксьонов, О. Горчакова, С. Леонов, І. Пахомова, В. Степаненко та інші.

Разом з тим, майже необмежені можливості удосконалення банківських послуг на основі дистанційних каналів дистрибуції, динамічність впровадження інновацій та ризику, які при цьому виникають, вимагають подальших детальних досліджень у цій царині.

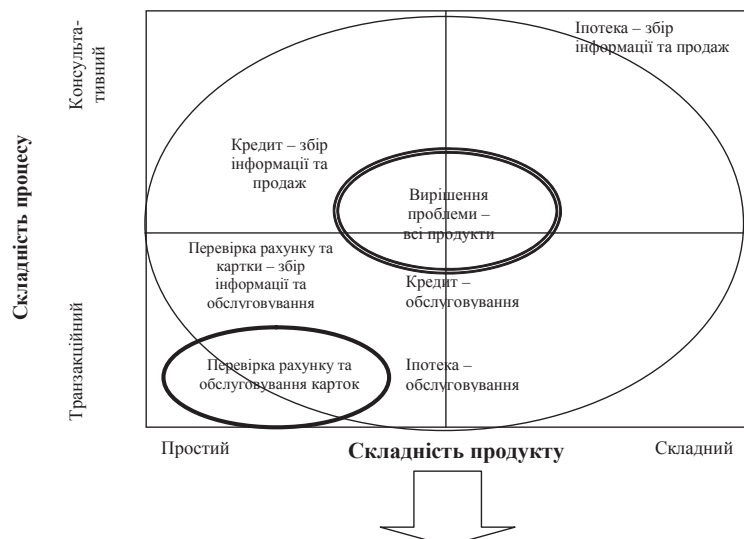
Метою пропонованої статті є дослідження сутності та особливостей розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Поширення інформаційних технологій суттєво вплинуло на стиль життя сучасної людини, а можливість віддаленого доступу до інформації та послуг у режимі реального часу стало визначальним чинником розвитку сучасного бізнесу. У цьому контексті відповіддю банків на вимоги часу є розвиток дистанційних банківських послуг.

Аналіз досліджуваної літератури свідчить, що під дистанційним банківським обслуговуванням розуміють загальний термін для технологій надання банківських

Канали доступу до банківських послуг, 1980 – 1990-ті рр.



Сучасні канали доступу до банківських послуг

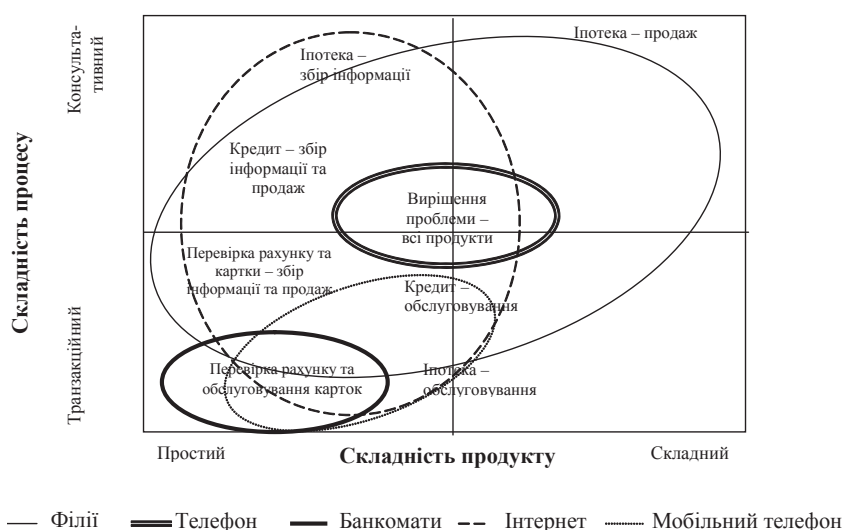


Рис. 1. Еволюція каналів доступу до банківських послуг

* Джерело: [11].

послуг на підставі розпоряджень клієнта, які передаються віддаленим способом (тобто без візиту клієнта в банк), найчастіше з використанням комп'ютерних мереж [2].

При цьому в англійській мові для опису технологій дистанційного банківського обслуговування використовуються різні схожі за значенням терміни: on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking. У зарубіжній і вітчизняній практиці часто використовується термін "home banking", що трактується як ведення банківських операцій вдома, самостійна форма банківських послуг населенню, заснованих на використанні електронної техніки. Разом з тим, поняття "дистанційне банківське обслуговування" є ширшим і включає в себе обслуговування фізичних та юридичних осіб не лише вдома, а у будь-якому віддаленому від банківського офісу місці, де є відповідний канал зв'язку.

При цьому технології дистанційного банківського обслуговування класифікують за наступними типами інформаційних систем, які використовуються для здійснення банківських операцій (каналів доступу до банківських послуг).

1. РС-банкінг (банкінг з використанням персональ-

ного комп'ютера — PC-banking) — це технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення (клієнтської частини). Підключення до відповідного сервера відбувається через мережу Інтернет. Прикладом РС-банкінгу є система "Клієнт-Банк".

2. Інтернет-банкінг (Internet-banking) — це технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ в Інтернет. Для виконання операцій використовується браузер, тобто відсутня необхідність установки клієнтської частини програмного забезпечення системи.

3. Мобільний банкінг (mobile-banking) є найновішим дистанційним каналом доставки банківських послуг; це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення (клієнтську частину). Підключення до відповідного сервера здійснюється через мережу Інтернет. Повноцінний сервіс передбачає, що мобільний телефон є таким же засобом платежу, як і банківська карта. Проте на даний момент у багатьох країнах функціонує неповний варіант мобільного банкінгу, так званий SMS-банкінг з інформаційним рівнем доступу, що дозволяє одержувати по SMS виписки про операції по рахунках, здійснювати спостереження за рахунком і т.д. У деяких випадках можливий операційний доступ — оплата обмеженої кількості послуг, рідше — товарів. При цьому мобільний банкінг, як правило, доступний лише власникам дебетових або кредитних карт банку.

4. Телефонний банкінг (phone-banking, також використовується термін телебанкінг) — це технологія дистанційного банківського обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку. Водночас варто наголосити, що телефонний банкінг — це не доступ через контакт або call-центр, а спеціальна програма, яка дозволяє клієнтам здійснювати базові банківські операції за допомогою телефону. Інформація може передаватися в голосовій формі, а також на факс або адресу електронної пошти. При цьому недоліками телефонного банкінгу, в першу чергу, вважається відсутність екрана для відслідковування транзакцій та обмежені можливості їх виконання (головним чином, використовується для здійснення регулярних платежів: оплати комунальних послуг, поповнення рахунків мобільних телефонів тощо).

5. Обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) та засобів банківського самообслуговування. Сучасні банкомати, крім традиційного зняття готівки, додатково надають можливість здійснювати грошові перекази, оплачувати рахунки, купувати різного роду ваучери, поповнювати рахунки мобільних телефонів тощо. Все більшої популярності набувають банкомати з депозитною (check-in) функцією, обладнані зчитувальним пристроєм номіналів грошових купюр, що дозволяє держателям карток поповнювати свої карткові рахунки практично в

режимі реального часу. Разом з тим, у розвинених країнах все більшої популярності набуває використання технологій біометричної ідентифікації держателів карток (як правило, використовується розпізнавання відбитків пальців), що значно підвищує безпеку здійснення транзакцій [2; 3; 7].

Варто зазначити, що історично першою з'явилася система дистанційного банківництва, яка використовує телефон. Перші дослідження з впровадження систем віддаленого доступу були проведені західними банками в 80-х роках. Їх системи удосконалювалися паралельно розвитку цифрового зв'язку і комп'ютеризації. Одним з перших банків, що запровадив у себе систему віддаленого доступу, був англійський National Westminster Bank. Клієнт телефонував в банк по телефону і в режимі реального часу міг здійснювати найпростіші операції: робити перекази за рахунками всередині банку, купувати і продавати іноземну валюту, здійснювати стандартні платежі. Система забезпечувала клієнту доступ до управління рахунком за допомогою п'ятизначного коду і давала можливість здійснювати перекази між двома рахунками всередині банку та оплачувати рахунки. Незважаючи на уявний консерватизм і прихильність традиціям, англійські банки в умовах жорсткої конкуренції шукали і активно впроваджували нові форми роботи з клієнтом.

У США одним з піонерів з дистанційного банківського обслуговування по телефону був North Carolina National Bank, який в 1990 р. запропонував своїм клієнтам більше 30 послуг і операцій через телефонну систему, для чого був створений досить великий call-центр, який пізніше було вдосконалено зі скороченням чисельності операторів. У 1990 р. щоденне число звернень в систему становило близько 200 тис.

Нині існує два принципово різних варіанти організації банківської діяльності:

1) класичний банк, який має свої офіси та операційні зали і за допомогою телефонних каналів зв'язку та комп'ютерних технологій надає своїм клієнтам класичні банківські послуги: управління платіжними засобами, кредитування і управління заощадженням;

2) віртуальний банк, який заснований на інформаційних і комунікаційних технологіях та здійснює свою діяльність лише у всесвітній комп'ютерній мережі.

При цьому віртуальний банк (virtual bank) — це банк, що працює з клієнтами виключно через Інтернет і, на відміну від традиційних банків, не має філіальної мережі. У разі віртуального банку клієнт повністю позбавлений можливості контакту з його фронт-офісом. Банк залучає і обслуговує клієнтів виключно через мережу.

Як правило, банки віддають перевагу поєднанню віртуальних і класичних технологій. Від віртуального банку також слід відрізнити Інтернет-банк (Internet bank), тобто банк, що надає послуги Інтернет-банкінгу. Інтернет-банком може бути як традиційний банк, що обслуговує клієнтів, в тому числі і через Інтернет, так і віртуальний банк.

Перший віртуальний банк Security First Network Bank відкрився в 1995 р. в Америці. Він існує і понині, будучи одним з кращих банків у цій сфері. В реальному світі він не має ні офісу, ні філій, ані інших звичних атрибутів банку — операції клієнти банку здійснювали через Інтернет. Ідея створення Інтернет-банку виникла саме в Америці. Однією з причин стали існуючі в США обмеження на відкриття банками філій в інших штатах.

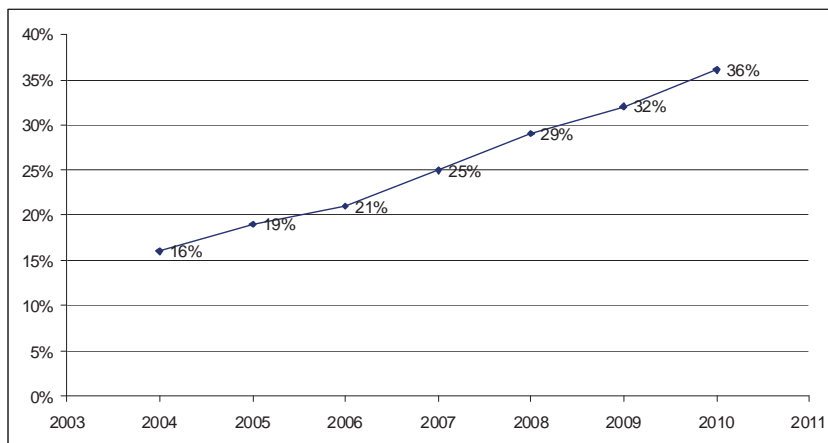


Рис. 2. Кількість індивідуальних користувачів електронних банківських послуг в ЄС-27 у віці від 16 до 74 років

* Джерело: [10].

Переміщення клієнта (а в США міграція населення дуже висока) тягне за собою негативні наслідки для обох сторін: банк втрачає клієнта, а клієнт втрачає всі привилегії та змушений доводити свою платоспроможність знову. Саме тому банкам довелося шукати варіанти надання послуг клієнтам, що знаходяться в іншому штаті чи країні.

Практика підтверджує, що головними перевагами розвитку дистанційного банкінгу є: 1) значне скорочення витрат готівкового грошового обігу; 2) підвищення доступності банківських послуг для населення і збільшення кількості коштів на банківських депозитах; 3) полегшення доступу бізнесу до глобальної фінансової інфраструктури; 4) створення можливості для впровадження орієнтованих на клієнта рішень; 5) автоматизація електронних розрахунків; 6) скорочення вартості і збільшення ефективності електронних транзакцій; 7) підвищення довіри в цілому до банківської системи тощо.

Все вищеперелічене сприяє щорічному зростанню популярності використання дистанційних банківських послуг. Водночас підвищується їх складність та відбувається розширення асортименту банківських послуг, які надаються за допомогою дистанційних каналів зв'язку (рис. 1).

Так, якщо у 80—90 роках ХХ ст. за допомогою телефону можна було отримати головним чином консультативні банківські послуги, а всі решту — лише безпосередньо у філіях банківських установ, то нині Інтернет- та мобільний банкінг набувають рис повноцінного банківського обслуговування, а мережа філій залишається традиційним каналом дистрибуції для складних банківських продуктів, як то оформлення великих позик, іпотека, страхування життя, страхування застави тощо.

При цьому найпоширенішим каналом дистанційного банківського обслуговування у світі є Інтернет-банкінг, кількість користувачів яким щороку збільшується. Зокрема, у Європейському Союзі кількість клієнтів, які користуються зазначеними послугами зростає з 16% у 2004 р. до 36% у 2010 р. (рис. 2).

При цьому відсоток Інтернет-користувачів Інтернет-банкінгу варіюється в залежності від країни (рис. 3). Зокрема, найвищий рівень використання он-лайн-банківськими послугами спостерігається в скандинавських країнах. Наприклад, у Данії в кінці 2010 р. серед загальної кількості користувачів банківськими послугами 71% використовували для цих цілей Інтернет (у 2003 р. — лише 38%), у Фінляндії — 76%, Швеції — близько 75%, Ісландії — 77%. А найвищий відсоток використання Інтернет-банкінгу спостерігається у Норвегії, який зростає майже на 50% за період з 2003 до 2010 рр. і становить 83% [10].

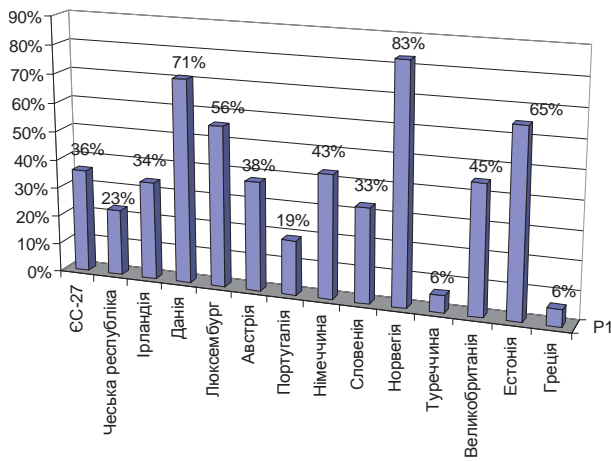


Рис. 3. Використання Інтернет-банкінгу в європейських країнах на початку 2011 р.

*Джерело: [10].

У країнах Центральної Європи використання інтернет-банкінгу спостерігається на рівні 40—60%, на Кіпрі, в Італії, Португалії та Хорватії — близько 20%, а найменше користувачів послугами Інтернет-банкінгу зафіксовано в Греції (лише 6%), Румунії та Болгарії (близько 2—3 %).

В Україні розвитку Інтернет-банкінгу сприяє, в першу чергу, прихід на національний ринок банківських послуг успішних західних гравців та стрімке зростання кількості користувачів всесвітньою глобальною мережею.

Так, за даними звіту Internet World Stats, Україна за числом користувачів Інтернетом (15,3 млн) займає 28-е місце у світі, а згідно прогнозів, на кінець 2012 р. їх кількість становитиме близько 31,4 млн. При цьому користувачами Інтернет-банкінгу вже є близько 22% українських користувачів мережі Інтернет, а це близько 3—3,5 млн осіб. Водночас, за даними дослідження компанії Touchroll, ще 11% планують почати використовувати таку систему в найближчому майбутньому, а потенційно вже в 2012 р. загальна кількість користувачів систем Інтернет-банкінгу може збільшитись до 15—17 млн [4].

Водночас варто звернути увагу на те, що загалом послуги дистанційного обслуговування нині надають лише 49 українських банків з 176 організацій, що мають ліцензію. При цьому з 17-ти найбільших за розміром активів банків, що належать до I групи, лише 12 надають своїм клієнтам послуги через Інтернет, інші ж або взагалі не використовують, або застосовують лише окремі дистанційні канали. Зокрема, ВТБ банк в якості дистанційного обслуговування пропонує "Обслуговування через банкомати" та GSM-банкінг; Укргазбанк — мобільний банкінг та e-mail — виписки по карткових рахунках; Інтернет-клієнт-банк Кредитпромбанку передбачає лише перегляд залишку по платіжній картці; Ощадбанк та Промінвестбанк взагалі не надають послуги Інтернет-банкінгу для приватних клієнтів тощо.

При цьому повноцінні рішення Інтернет-банкінгу пропонують лише 10 банків I групи (табл.1)

Зокрема, як зазначають аналітики, типовими мінімальними послугами інтернет-банкінгу для усіх банків є можливість отримання виписок по рахунках, переказ коштів між рахунками банку та можливість здійснення гривневих платежів.

Аналізуючи інші можливості Інтернет-банкінгу, варто зазначити, що основний інтерес представляє он-лайн-проекція стандартних банківських операцій: погашення кредиту, відкриття депозиту, замовлення нової пластикової картки, блокування скомпрометованої картки. Погасити заборгованість по позиці доз-

воляють системи всіх банків з десятки лідерів, за винятком Укрсоцбанку. Депозити в режимі он-лайн дозволяють відкривати Приват24, MyAlfaBank і ПУМБ. Замовити карту з веб-банкінгу дозволяють тільки ПриватБанк, ПУМБ і Форум. А ось заблокувати свою картку можна ще й в Укрсоцбанку, і в Укрексімбанку. Повноцінні ж можливості для оплати комунальних послуг через інтернет реалізовані лише такими банківськими установами, як ПриватБанк, Альфа-Банк та "Фінанси і Кредит".

Разом з тим, оскільки в мережі Інтернет давно і міцно облаштувалися електронні гроші, то було б логічним поповнювати гаманці електронних валют безпосередньо з веб-інтерфейсу онлайн-банкінгу. Піонерами в галузі співпраці з електронними грошима стали ПриватБанк, Альфа-банк і ОТП Банк, реалізувавши підтримку WebMoney [9].

При цьому найповніший набір послуг он-лайн-банкінгу через Інтернет пропонує лише Приватбанк, який, крім традиційних он-лайн-послуг, надає можливість скористатись й додатковими, як то обмін валют, купіла чи продаж золота, страхування та багат інших [6].

Що стосується інших видів дистанційного банківського обслуговування в Україні, то варто зауважити, що найпоширенішим для суб'єктів господарювання все ще залишається використання систем "Клієнт-Банк", що пояснюється неготовністю основної маси клієнтів відмовитись від вже звичного алгоритму операцій, прийнятною якістю обслуговування та недовірою до безпеки послуг на основі дистанційних каналів зв'язку (віртуальних операцій).

Мобільний банкінг в Україні представлений головним чином sms-інформування про зміни залишку карткового рахунку після здійсненням транзакції з використанням платіжної картки. Лише кілька банків надають можливість здійснювати певну досить обмежену кількість платіжних операцій за допомогою мобільних телефонів (наприклад, Райфайзен Банк, Укрсоцбанк).

Разом з тим, нині в Україні практично немає банківських установ, які приймають платіжні доручення по телефону, хоча багато банків використовують автоматичні інформаційні системи, побудовані на технології IVR (інтерактивна відповідь на телефонний дзвінок, записана людським голосом з можливістю опійного вибору послуг з кнопочового телефону). Також активно використовуються контакт- та call-центри.

Відносно недавно в Україні широкого поширення набули термінали самообслуговування (програмно-технічні комплекси самообслуговування — ПТКС). Згідно української нормативно-правової бази, до ПТКС відносять також банкомати з депозитною (cash-in) функцією, що пов'язано, насамперед, з тим, що в таких банкоматах, як і в терміналах самообслуговування, гроші не можуть зберігатися вночі і підлягають щоденній інкасації [7].

Загальна ж кількість карток, емітованих українськими банками, з терміном дії, який не закінчився, становила на 1 січня 2011 р. понад 46 375 тис. шт., із них кількість платіжних карток, за якими була здійснена хоча б одна операція протягом року, дорівнювала близько 29 405 тис. шт. [5].

Водночас зростає кількість карток для розрахунків у мережі Інтернет. Так, якщо на початку 2010 р. їх частка у загальній кількості платіжних карт становила лише 0,3% (76 тис. шт.), то станом на 1 січня 2011 р. їх налічувалося 129 тис. шт., або 0,4%, а станом на 1 жовтня 2011 р. — 703 тис. шт., що становить 2,1% від загальної кількості емітованих платіжних карт.

Разом з тим, аналітичні дані свідчать, що близько 99 % користувачів Інтернет-банкінгу робить менше ніж 5 операцій на місяць, що відповідає суто утилітарному ви-

користанню дистанційних послуг — сплата рахунків за ЖКХ, поповнення мобільних телефонів тощо. Так, за даними компанії GFK України, тільки 2% клієнтів банків перевіряють через Інтернет залишки заборгованості за кредитом, стільки ж — баланс на поточному рахунку. Баланс коштів на депозитному рахунку та пластиків картці ще менше — по 1% [4]. А послуги контактних центрів, запропоновані майже всіма банками України, в більшості випадків зводяться виключно до інформаційного обслуговування, транзакційна ж складова в цьому каналі лишається нерозвинутою.

При цьому навіть найкращі зразки українських систем дистанційного банківництва не можуть конкурувати з аналогами розвинених країн. Якщо в ЄС і США системи он-лайн-платежів автоматизовані, то у вітчизняних банках, як правило, ці платежі обслуговуються банківськими операторами вручну. Наприклад, у США Інтернет-банкінгом користуються 4 з 10 американців, а в Україні ця цифра менша в 20 разів. Так, за оприлюдненими у квітні 2011 року даними експертів Всесвітнього економічного форуму (ВЕФ), за рейтингом розвиненості інформаційно-комунікативних технологій Україна серед оцінених 138 країн посіла лише 90-місце, значно поступившись таким сусідам по СНД, як РФ (77 позиція) та Казахстан (67-ма). Даний рейтинг важливий саме тому, що він співпадає з рейтингом "мережевої готовності", тобто вказує на те, наскільки та або інша країна світу готова використовувати в реальному житті інформаційні технології [4].

При цьому недостатнє поширення дистанційних банківських послуг обумовлюється кількома причинами:

- необхідністю відмови від вже впроваджених в експлуатацію технологій банківського обслуговування та значних інвестицій з боку банківських установ для розробки, впровадження, супроводження систем дистанційного обслуговування та навчання персоналу;

- підвищенням вимог до інформаційної та операційної систем банку при здійсненні операцій в режимі реального часу;

- відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання зазначених напрямів діяльності, а саме: існування суперечностей щодо захисту персональних даних та забезпечення гарантії якості та безпеки відповідних операцій, стандартизації засобів та принципів дистанційного обслуговування тощо;

- низьким рівнем матеріального забезпечення широких верств населення, що відповідно призводить до незначного попиту на банківські послуги в цілому, зокрема на ті, що засновані на використанні дистанційних каналів дистрибуції;

- низькою кваліфікацією клієнтів, невисоким рівнем культури користування інноваційними продуктами, необізнаністю з банківськими продуктами, що пропонуються на ринку, та неготовністю клієнтів до обслуговування на основі дистанційних каналів зв'язку;

- недостатньою розвиненістю інформаційної інфраструктури, недостатнім розумінням переваг дистанційного банкінгу та недовірою до роботи у віртуальному просторі тощо.

Таблиця 1. Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу, що пропонуються банками І групи

Банк	Погашення кредиту	Online-депозит	Оплата комунальних послуг	Поповнення/зняття WebMoney	Платіжні картки	
					Замовлення нової	Блокування
Альфа-Банк My Alfa-Bank	+	+	+	+		
Надра	+					
ОТП Банк OTPdirekt	+			+		
ПУМБ online	+	+			+	+
Приват24	+	+	+	+	+	+
УкрСиббанк Управління рахунком	+					
Укрсоцбанк						+
Укрексімбанк	+					+
Фінанси і Кредит	+		+			
Форум	+				+	+

* Джерело: [9].

ВИСНОВКИ

Таким чином, підсумовуючи вищевикладене, варто зазначити, що попри інтенсивний розвиток дистанційного банківництва в світі, даний вид обслуговування клієнтів в Україні знаходиться на початковому етапі розвитку, а більшість банків пропонує лише окремі послуги в режимі реального часу. При цьому популяризація електронних банківських послуг, удосконалення існуючих та запровадження новітніх систем дистанційного банкінгу у майбутньому надасть додаткові конкурентні переваги комерційним банкам та призведе до розширення їх клієнтської бази, зростання ефективності, оздоровлення та підвищення довіри до банківської системи в цілому.

Література:

1. Базилевич В.Д. Відновлення фінансової стійкості банківської системи України: антикризові заходи // Вісник національного банку України. Матеріали круглого столу — № 5. — 2009. — С. 9.
2. Горчакова М.Е. Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособие. — Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009. — 65 с.
3. Дистанционное банковское обслуживание / [колл. авторов. Аксенов и др.]. — М.: КНОРУС: ЦИП-Сир, 2010. — 328 с.
4. На шляху до "розумного суспільства": інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні. — К.: НІСД, 2011. — 25 с.
5. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://www.bank.gov.ua>
6. Офіційний сайт Публічного акціонерного товариства Комерційний банк "ПриватБанк" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.privatbank.ua/.
7. Степаненко В. Електронні банківські послуги / Валерій Степаненко // Фінансовий директор. — 2011. — № 1 — 2. — С. 13—19.
8. Чухно А.А. Твори: у 3-х т. Т. 3: Становлення еволюційної парадигми економічної теорії / НАН України, Київ, нац. ун-т ім. Т. Шевченка, Наук.-дослід. фін. ін.-т при Мін-фі фін. України. — К., 2007.
9. Як виглядає Інтернет-банкінг по-українськи [Електронний ресурс]: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/yak_viglyadae_internet_banking_po_ukrayinski
10. EU Banking Sector: Facts and Figures [Електронний ресурс]: <http://www.ebf-fbe.eu/uploads/Facts%20&%20Figures%202010.pdf>
11. World Retail Banking Report 2011 [Електронний ресурс]: http://www.wrbr11.com/pdf/wrbr11_etude.pdf

Стаття надійшла до редакції 27.01.2012 р.