

УДК 336.71

Гордіца Т.М., к.е.н., доцент,

ПВНЗ «Буковинський університет», м. Чернівці

СОЦІАЛЬНА СКЛАДОВА БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ: ТЕОРЕТИКО-ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ ПІДХІД

У статті запропоновано авторський підхід щодо визначення переліку функцій соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб, а саме: корпоративне волонтерство; сприяння розвитку фінансової самосвідомості, фінансової культури та фінансової грамотності особистості; доступність банківських продуктів і послуг.

The article suggests the original approach to determine the functions list of the social component of retail banking, namely: corporate volunteering, promoting financial awareness, financial culture and financial literacy of the individual, availability of banking products and services.

Постановка проблеми. Класичним підходом до визначення соціальної функції банків є реалізація концепції соціальної відповідальності (КСВ), що передбачає розподіл акумульованих фінансів з метою підвищення добробуту населення. Проте, на практиці, українські банки, використовуючи КСВ, досить фрагментарно її позиціонують, акцентуючись лише на впровадженні благодійних та спонсорських проектів в ракурсі трьох основних напрямів корпоративного волонтерства «GoTeach» (підтримка програм освіти за типом впровадження курсів «фінансової грамотності» й кваліфікаційного розвитку персоналу, принципів корпоративної етики тощо), «GoHelp» (підтримка різноманітних благодійно-спонсорських проектів за участю співробітників, тобто, так званого корпоративного волонтерства тощо) та «GoGreen» (підтримка програм захисту навколишнього середовища за типом організації «зелених суботників», дотримання вимог «зеленого офісу» тощо) [1]. Проте, класичні американська та європейські моделі в контексті соціальної активності банків, окрім охорони навколишнього середовища, волонтерської діяльності, запровадження етичних принципів ведення бізнесу, розвитку персоналу, регламентують в своїй діяльності й впровадження соціальних програм, спрямованих на підтримку стійкого розвитку суспільства. В цьому контексті виокремлюють три основні інструменти реалізації КСВ: соціальні інвестиції, соціальне партнерство та корпоративні комунікації [2, с. 185]. Впродовж цього доречним є підхід науковця Руденко М.В. власне щодо сутності соціальних інвестицій, в якому зазначений автор підкреслює, що «...в переважній більшості в банківських установах корпоративні соціальні інвестиції розглядаються як складові програми зв'язків із громадськістю, спрямовані на розширення зовнішніх контактів та створення сприятливого іміджу банку..., а соціальні інвестиції включають партнерські соціально-орієнтовані проекти бізнесу, місцевої влади і некомерційних організацій» [3, с. 312]. Отже, зазначений підхід звужує роль банків в реалізації власне державної соціальної політики на національному рівні. Хоча, для прикладу, банківські продукти й послуги останніми роками ефективно спрямовувалися на розвиток

житлового іпотечного кредитування, спрощення процедури щодо виплати пенсій та різноманітних державних соціальних допомог тощо. Отже, проблематика визначення соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб в контексті виокремлення чітких її функціональних рис є досить актуальною, адже банки через свої системи мають можливість впроваджувати соціальну політику держави за рахунок й під контролем державного капіталу в межах реалізації пріоритетних національних проектів. Проте, враховуючи економічну ситуацію, що склалася, як в період дії світової фінансової кризи й її наслідків, так і появи додаткових негативних тенденцій в економіці країни протягом минулого року, унеможлиблюють стрімкий вихід банків із затяжної рецесії. Як наслідок, стабілізація ситуації на фінансово-кредитному ринку залишається хиткою, що в більшому ступені відображається на падінні довіри до банківського сектору економіки, роль якого розглядається у забезпеченні фінансової стабільності держави, адже саме заощадження, які акумулюються в банківській сфері, є джерелом інвестицій, що використовуються й на підтримку соціальних державних програм.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика необхідності виокремлення соціальної складової у банківському обслуговуванні є предметом розгляду сучасних наукових досліджень. Проте в сучасній науковій літературі відсутня єдина думка щодо ретельного визначення переліку функцій соціальної складової діяльності банків. В цьому контексті розглядаються можливості практичного застосування українськими банками елементів європейської КСВ в регламентації своїх принципів діяльності, що спричиняє недосконале розуміння вказаної концепції і безмірно звужує розуміння цієї моделі. Дослідник Ласукова А.С. пропонує розглядати впровадження соціальної відповідальності на трьох рівнях – «початковому (дотримання законодавчих норм відносно сплати податків, заробітної платні, створення робочих місць, підвищення кваліфікації персоналу), корпоративному (розвиток соціальної сфери суб'єкта господарювання) та вищому (вирішення проблем та питань, які знаходяться поза межами діяльності компанії: соціальні інвестиції, соціальне партнерство)» [4, с.301], наводить приклади практичного застосування банками третього рівня в ракурсі реалізації знов ж таки благодійної та спонсорської діяльності, оминаючи проблематику участі банків у національних програмах соціального напрямку, в яких використовуються державні фінанси. Цього ж підходу дотримуються і дослідники Молодаря Т.С., Молодаря І.В., адже «...реалізація програм КСВ супроводжуються залученням співробітників компаній до благодійної та волонтерської діяльності», тобто до так званого корпоративного волонтерства» [1]. Щодо соціальних інвестицій, які, за європейською моделлю КСВ, повинні бути спрямовані на підтримку стійкого розвитку суспільства, то такий вид інвестування, згідно з результатами наукових досліджень Руденко М.В. є «...найбільш передовою формою соціально-відповідальної поведінки банківських установ» і таким видом інвестування, який за своєю суттю є структурованою складовою КСВ, як «зобов'язання банків діяти економічно,

соціально і екологічно виправданими методами з врахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін: інвесторів, клієнтів, працівників, партнерів, територіальних громад і громадськості в цілому» [3, с. 312]. Руденко М.В. також зазначає, що зарубіжні науковці трактують «соціальні інвестиції», в якості одного із інструментів КСВ, як ті, що «найчастіше стосуються діяльності бізнесу громади та передбачають стратегічну, цілеспрямовану, довгострокову політику компаній у громадах, де вони мають своє представництво, що приносить взаємні вигоди всім учасникам процесу...» [3, с. 312], що зрозуміло, обмежує, в практичному сенсі соціальну значимість банків. А саме, не прогнозований рівень доходів переважної частини населення, інфляційні очікування, проблеми реального сектору економіки взагалі, і будівельної галузі зокрема, та інші ризики, в соціально-демократичній країні повинні, зрозуміло, в деякій мірі, «лягати на плечі» саме державі, тому, що ринковий механізм, за свої природою, не спроможний забезпечити всі соціальні блага, що направлені на задоволення постійно зростаючих потреб населення. З іншого боку, в складній економічній ситуації, що характеризується нестабільністю обрання соціальних пріоритетів щодо бюджетного фінансування, держава не в змозі забезпечувати розвиток соціальної сфери в повному обсязі, і тоді об'єктом її управління залишається лише поточне соціальне утримання населення за рахунок державних фінансів. Отже, в сучасних умовах все більшого значення набуває необхідність відновлення та подальша підтримка й вдосконалення механізму співпраці між банківським сектором економіки та державними фінансами для реалізації як існуючих, так і новітніх державних соціальних програм, що потребують розроблення та ефективного впровадження.

Постановка завдання. Таким чином, напрямок розвитку сучасних науково-обґрунтованих концепцій банківського обслуговування, а також практична діяльність переважної більшості банківських установ України, в контексті розвитку основних інструментів банківської соціальної політики, розглядається в ракурсі впровадження та вдосконалення фрагментарних елементів європейської моделі КСВ — корпоративного волонтерства, а спроба розширити даний підхід в якості виокремлення чітких її функціональних рис соціальної складової банківського обслуговування (на прикладі продуктів та послуг для фізичних осіб) й становить мету нашого дослідження.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринкова економіка передбачає пріоритетну мету діяльності банківських установ, яка полягає в отриманні прибутку, соціальні ж аспекти, «розглядаються як другорядні» [3, с. 312], що і передбачає розширення традиційної складової соціальної функції банків в контексті практичного впровадження елементів КСВ європейської моделі українськими банками, яка зводиться, як показав попередній аналіз, до корпоративного волонтерства, в основному направлено на благодійництво й спонсорство. Адже одним із основних чинників, які впливають на соціалізацію банківської роздрібною діяльності і зміну ролі банків в суспільстві є фінансова глобалізація, яка полягає не тільки в інтеграції банківських процесів, технологій, але інтегрує звичайне суспільство в

суспільство соціально відповідальних громадян, чим надає певний поштовх до розвитку фінансової самосвідомості, фінансової культури та фінансової грамотності особистості. Отже, під впливом фінансової глобалізації стає динамічно змінною модель споживчої поведінки фізичних осіб, як результат фінансової самосвідомості й грамотності. Для прикладу, роздрібні кредити (споживчі та іпотечні) можна віднести до окремого ринкового інструменту завдяки механізму задоволення потреб населення на послуги, товари, нерухомість за рахунок кредитних коштів, а технологічна специфіка електронних банківських послуг потребує певної фінансової культури тощо. Таким чином, на соціальну складову банківського обслуговування в певною мірою впливають такі чинники як, фінансові самосвідомість, культура й грамотність. Отже, *функція сприяння розвитку фінансової самосвідомості, фінансової культури та фінансової грамотності особистості є однією із функцій соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб.*

Впродовж цього, як показали дослідження Мітрушина С.В., на підвищення соціальної ефективності діяльності банків, і таким чином на соціальну складову банківського обслуговування, впливають також довіра, лояльність та якість [5, с. 17]. Руденко М.В. розглядає фактор «довіри до банківської системи» як пріоритетну функцію, тому що вона є «важливою умовою стабільного функціонування ринку банківських послуг» [3, с. 312]. Поряд із фактором довіри функціонує і фактор лояльності, що передбачає функціонування довгострокових відносин, і як результат – формує певний рівень довіри до банку. Якраз програма лояльності є видом маркетингу, який направлений на створення довгострокових відносин із клієнтом (філософія CRM — Customer Relationship Management), метою створення якої є перетворення клієнтів банку з разових покупців в постійних споживачів продуктів та послуг і забезпечення емоційної прихильності клієнтів до банку. Згідно з висновками Данилюка Є.Ю. саме «CRM-технології допомагають банку утриматися на ринку в умовах надзвичайного загострення конкуренції, розвитку телекомунікаційних технологій, а також підвищення очікувань і вимог клієнтів» [6, с. 17]. За минулі роки практичне впровадження банківських програм лояльності для категорій фізичних осіб, що соціально утримуються за рахунок державних фінансів, стосується, в першу чергу, пропонування клієнтам різноманітних банківських карткових програм, які можна умовно розділити на дві категорії: пенсійні і соціальні карти (для уповноважених банків Пенсійного фонду і Міністерства праці та соціальної політики з виплати пенсій і грошової допомоги). Для прикладу, соціальні карти від банку «Фінанси і кредит» реалізують спеціальну банківську програму обслуговування одержувачів соціальної допомоги [7], пенсійна програма від «Кредобанку» передбачає відкриття спектру різноманітних ощадних рахунків [8], а пропозиція використання [платіжних карток НСМЕП для пенсіонерів та одержувачів соціальної допомоги](#) від «Імексбанку» [9] надає можливість користувачам отримати безпеку від шахрайських дій, що виникають в результаті використанням платіжних карток

міжнародних платіжних систем і складають понад 98 % від загальної суми цього показника за платіжними картками, емітованими в Україні. Зазначена небезпека виникає в результаті того, що більшість українських банків використовують застарілі технології та картки з магнітною смугою (близько 93%), експлуатаційні характеристики яких схильні до підробок. Проте, за картками НСМЕП за період їх використання шахрайських операцій не було виявлено [10]. Крім цього, за участю НСМЕП реалізуються такі комплексні продукти, як «Електронний студентський квиток», «Бонусна картка» тощо [10]. Для формування лояльності клієнтів банку, як наступного фактора соціальної ефективності, що впливають на соціальну складову банківського обслуговування, потрібно прозоро інформувати клієнтів про всі характеристики запропонованих продуктів, особливо, якщо за якісними своїми характеристиками, вони стають комплексними і надають певні можливості користування системами знижок, бонусів, що певним чином стає інструментом привабливості, як в матеріальному сенсі, так і в підвищенні фінансової грамотності та культури, що свідчить про нерозривний зв'язок попередньо визначеної функції – соціальної складової банківського обслуговування із *функцією так званої доступності, що передбачає зниження ціни банківських продуктів (послуг) за рахунок підвищення якості банківських послуг в результаті впровадження механізмів пакетування та програм лояльності.* Отже, кредитні інститути, зменшуючи вартість обслуговування збільшують кількість користувачів їх послугами, продуктами та операціями, за рахунок пакетування (комплексності) та програм лояльності, вирішують ще одну соціальну функцію – функцію доступності, коли розроблені банківські продукти, послуги та операції сумірні по вартості із поточними та майбутніми доходами споживачів. Проте, одним із яскравих прикладів – є доступність банківського кредиту, який надає можливість людині певною мірою соціалізуватися в житті, тобто перейти на новий рівень соціальної сходинок, що передбачає розгляд наступної соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб. Як показали дослідження Бут А. П., однією із нових рис, що характеризують економічні відносини в сучасних умовах» є «фокусування державної політики навколо людини та її творчого потенціалу як головного чинника розвитку науки і техніки, та відповідно суспільного прогресу, де.... процес інноваційного розвитку економіки та банківське кредитування знаходяться у тісному взаємозв'язку» [11]. В цьому ракурсі здебільшого набуває значення подальший розвиток державних соціальних житлових програм, розпорядником коштів яких визначено Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, а його партнерами є визначений перелік банків, щодо забезпечення громадян житлом, а саме [12]:

- програма здешевлення вартості іпотечних кредитів для забезпечення доступним житлом громадян, які потребують поліпшення житлових умов (діє починаючи із травня 2012 року);

- державне пільгове кредитування індивідуальних сільських забудовників відповідно до державної цільової програми розвитку українського села на період до 2015 року;
 - державна цільова соціально-економічна програма будівництва (придбання) доступного житла на 2010-2017 роки;
 - державна програма забезпечення молоді житлом на 2013 - 2017 роки.
- Розглянемо детальніше характеристики, умови участі та джерела фінансування (табл. 1):

Таблиця 1

Державні житлові програми у 2014 році [12]

| № з/п | Назва програми | Основна характеристика програми | Умови участі | Джерела фінансування |
|-------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | «Здешевлення вартості іпотечних кредитів» | Термін кредитування та часткової компенсації - до 15 років з моменту укладення договору. Відсоткова ставка - не більше 16%, з яких лише 3% сплачує громадянин, а решту 13% компенсує держава. обов'язковий власний внесок позичальника визначається внутрішніми правилами банків, але не більше 25% від суми кредиту. Максимальна сума кредиту не повинна перевищувати похідне нормативної площі та розрахункової вартості. | Учасником програми здешевлення вартості іпотечних кредитів необхідно перебувати на квартирному обліку та бути забезпеченим за місцем проживання, зареєстрованим в установленому порядку, житловою площею, що не перевищує 9 кв. метрів на одного члена сім'ї, або проживають (зареєстровані в установленому порядку) у гуртожитку, що підтверджується довідкою про склад сім'ї, виданою за місцем проживання. | <ul style="list-style-type: none"> • Кошти, передбачені у державному бюджеті для надання державної підтримки для будівництва (придбання) доступного житла; • кошти банків; • кошти учасників програми; • часткова компенсація процентів здійснюється у межах коштів, передбачених на цю мету в державному бюджеті на відповідний рік. |
| 2 | «Доступне житло» | Сплата 30% вартості нормативної площі житла державою і 70% – громадянами | Учасниками можуть стати всі бажаючі за умови перебування на квартирному обліку громадян, що потребують поліпшення житлових умов, та громадяни, середньомісячний грошовий дохід яких разом з членами їх сімей з розрахунку на одну особу не перевищує 5 середньомісячних заробітних плат у регіоні. | Кошти, передбачені у державному бюджеті для надання державної підтримки для будівництва (придбання) доступного житла; кошти банків -партнерів, залучених до участі у програмі; кошти учасників програми; |
| 3 | «Власний дім» | Пільговий кредит під 3% річних для спорудження індивідуальних житлових будинків за економічними проектами з використанням енергозберігаючих технологій, сучасних матеріалів та інженерного обладнання | Учасники програми є сільські забудовники, передусім молодь | Кошти державного і місцевих бюджетів; кошти учасника програми. |
| 4 | «Молодіжне кредитування» | Учасник повинен зробити перший внесок у розмірі не менш як 6% вартості будівництва (реконструкції) житла. Термін повернення до 30 | Учасники програми є молоді сім'ї та одинокі молоді громадяни, які згідно з законодавством визнані такими, що потребують | Кошти державного, місцевих бюджетів та інших джерел, виділені для надання пільгових довготермінових кредитів |

| | | | |
|--|--|---------------------------|--|
| | років., відсоткова ставка до 3%. Позичальник, який має а) одну дитину, звільняється від сплати відсотків за користування кредитом; б) двох дітей, за рахунок бюджетних коштів погашається 25 відсотків суми зобов'язань за кредитом; в) трьох і більше дітей, - 50 відсотків суми зобов'язань за кредитом. | поліпшення житлових умов. | молодим сім'ям та одиноким молодим громадянам на будівництво (реконструкцію) і придбання житла; кошти учасника програми. |
|--|--|---------------------------|--|

Впродовж цього, за статистичними даними, в ході реалізації державних соціальних житлових програм у 2013 році з державного та місцевих бюджетів було виділено 234 млн грн., крім цього залучені власні кошти громадян та кредитні кошти банків склали 1,3 млрд грн. [12]. Станом на червень 2014 року лише за програмою «Доступне житло» отримали власні домівки майже 3,5 тис. українських сімей [12]. Проте, через ситуацію в країні протягом 2014 року, та брак коштів у бюджеті, уряд скоротив фінансування державних житлових програм на минулий рік, а із прийняттям закону «Про запобігання фінансовій катастрофі та створення передумов для економічного зростання в Україні» укладання нових договорів взагалі було припинено [12], що унеможливило розвиток даного співробітництва між банківськими та державними фінансами. З іншого боку, банки-партнери, що були залучені до участі у програмі «Доступне житло», і отримали статус неплатоспроможних, спричинили виникнення загрози неповернення власних коштів громадян та коштів державної підтримки, накопичених на поточних банківських рахунках, що перевищують 200 тис. грн., що гарантовані до повернення відповідно до статті 26 Закону України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» [13]. Вищенаведені факти дають нам підстави виокремити ще одну функцію соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб, як *функцію реалізації пріоритетних програм соціальної політики держави*, що нерозривно пов'язана із наступною функцією – *гарантування, як фактора утримання довіри до банківської системи зокрема, і держави взагалі*. Отже, доречним залишається той факт, що соціальна складова банківського обслуговування фізичних осіб не може розвиватися осторонь від політики заощаджень, в цьому контексті доречним є визначення Чаплигіна В.Г. щодо «політики держави стосовно заощаджень», яка за своєю суттю є «планом соціальної політики, згідно з яким кожна людина як активний суб'єкт, що володіє правами і вибором самостійних дій і можливостей, несе відповідальність за власне благополуччя. Держава виступає гарантом, що законодавчо встановлює мінімально допустимі соціальні норми...» [14, с. 9]. Звідси, утримання певної довіри до банківської системи залежить, в певній мірі, від проведення вірної регулятивної політики держави в якості 1) захисту прав споживачів банківських послуг, а також 2) надання певних гарантій повернення вкладів збанкрутілих банків. Щодо першого чинника, то проблема відсутності дієвого механізму необхідності реструктуризації боргів за кредитними угодами, що були отримані у іноземній валюті фізичними особами напередодні системної фінансово-економічної кризи 2008-2011 рр. виключно на покращення свої

житлових умов, а також завдяки високій девальвації національної валюти, і таким чином, зниження реальних доходів населення при високій девальвації національної валюти, в подальшому призведе до неможливості позичальників обслуговувати валютні кредитні зобов'язання взагалі. Так, за статистичними даними протягом 9 місяців 2014 року обсяг простроченої заборгованості збільшився на 58,97% (42,77 млрд грн.) та станом на 01.10.2014 р. склав 112,945 млрд грн., що відповідає 11,5% клієнтського кредитного портфелю [15, с.5]. Отже, зрозуміло, розвиток даної ситуації в зазначеному ракурсі, може призвести до погіршення ліквідності та зменшення капіталізації всієї банківської системи України. Щодо другого чинника, в результаті політики гарантій повернення вкладів збанкрутілих банків за рахунок Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, діє соціальний принцип захисту минулих заощаджень, які перебуваючи на стадії накопичення на банківських рахунках, і в майбутньому зможуть задовольнити певні соціальні проблеми.

Висновки. В дослідженні запропоновано розширити підхід сучасної наукової концепції щодо соціальної складової банківського обслуговування, яка обмежена впровадженням та вдосконаленням фрагментарних елементів європейської моделі КСВ, в якості виокремлення чітких її функціональних рис, на прикладі продуктів та послуг для фізичних осіб, а саме: корпоративне волонтерство; сприяння розвитку фінансової самосвідомості, фінансової культури та фінансової грамотності особистості; доступність банківських продуктів і послуг; реалізація пріоритетних програм соціальної політики держави; гарантування, що надасть можливість покращити механізм співпраці між банківським сектором економіки та державними фінансами для реалізації як існуючих, так і новітніх державних соціальних програм.

Література

1. Молодаря Т.С. Практика корпоративного волонтерства у банківських установах [Електронний ресурс]/ Т.С. Молодаря, І.В. Молодаря// Економічні науки /1. Банки та банківська система. – Режим доступу до ресурсу: http://www.rusnauka.com/21.../1_114936.doc.htm.
2. Ласукова А. С. Порівняльний аналіз моделей корпоративної соціальної відповідальності в банках світу / А. С. Ласукова // Вісник Запорізького національного університету: збірник наукових праць. Економічні науки. – Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2012. – №3(15). – С. 181-188.
3. Руденко М.В. Аналіз необхідності соціального інвестування в банківській сфері / М.В. Руденко // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Сер. Економічні науки. – Житомир: ЖДТУ, 2012. – № 2 (60). – С. 312-314.
4. [Ласукова А.С.](#) Дослідження стану впровадження концепції корпоративної соціальної відповідальності в банках України/ А.С. Ласукова // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики: збірник наукових

праць / Харківський інститут банківської справи Університету банківської справи НБУ. – 2012. -- Випуск 1(12). – С. 300-306.

5. Митрушин С.В. Формирование механизма реализации социальной функции рынка банковских услуг: автореферат дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук: спец. 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг)», 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит»/ С.В. Митрушин. – СПб., 2010, – 22 с.

6. Данилюк Є.Ю. Вплив маркетингової політики на ефективність банківської діяльності: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. экон. наук: спец. 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит»/ Є.Ю. Данилюк. – К., 2013.- 22 с.

7. Сайт АТ «БАНК «ФІНАНСИ ТА КРЕДИТ» [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: [http:// www.fcbank.com.ua](http://www.fcbank.com.ua).

8. Сайт ПАТ «КРЕДОБАНК» [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: [http:// www.kredobank.com.ua](http://www.kredobank.com.ua).

9. Сайт АТ «ІМЕКСБАНК» [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: [http:// www.imexbank.com.ua](http://www.imexbank.com.ua).

10. Переваги членства банків у НСМЕП [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: [http:// www. bank.gov.ua/doccatalog/document?id...](http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id...)

11. Бут А.П. Банківське кредитування інноваційного розвитку економіки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. экон. наук: спец. 08.00.01 «Економічна теорія та історія економічної думки» [Електронний ресурс] / А.П. Бут. – К., 2008 . – 19 с. – Режим доступу до ресурсу: http://www.librar.org.ua/sections_load.php?.

12. Сайт Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: [http:// www. minregion.gov.ua/](http://www.minregion.gov.ua/).

13. Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб» від 23.02.2012 № 4452-VI: за станом на 30.12.2014/ Верховна Рада України [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: <http://www.zakon.rada.gov.ua/go/4452-17>.

14. Чаплыгин В. Г. Формирование банковского сервиса в системе сберегательной политики: автореферат дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук: спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»/ В.Г. Чаплыгин. – СПб., 1999, - 15 с.

15. Аналітичний огляд банківської системи України за 9 місяців 2014 року. – К.: НРА «Рюрік», 2014. – 29 с.