

НЕОБХІДНІСТЬ ВРАХУВАННЯ СУПУТНИХ ВИТРАТ ПРИ НАДАННІ СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ СПЕЦІАЛЬНИМИ ФІНАНСОВО-КРЕДИТНИМИ ІНСТИТУТАМИ

THE NEED TO CONSIDER RELATED COSTS WHEN ISSUING CONSUMER LOANS BY SPECIAL FINANCIAL AND CREDIT INSTITUTIONS

Олександр ДОБРОВОЛЬСЬКИЙ,
Вінниця,
Донецький національний університет



Oleksandr DOBROVOLSKYI,
Vinnitsia,
Donetsk National University

Сучасний український ринок фінансових послуг поєднує в собі цілу низку різних банківських і спеціалізованих фінансово-кредитних інститутів. Гармонізація фінансового ринку є обов'язковою умовою його стабілізації та розвитку. Для цього потрібно створити ринкові умови взаємодії між його учасниками. Якісні зміни відбуваються за рахунок задоволення потреб споживачів фінансових послуг. Одним із визначальних чинників, що обумовлює вибір клієнтом фінансової установи при отриманні споживчого кредиту, залишається процента ставка. Вимоги щодо розрахунку орієнтовної сукупної вартості кредиту, яка крім процентних платежів буде містити інші супутні витрати, є регламентованими тільки для банківських установ. Це створює умови для зловживань. Тому потрібно законодавчо закріпити не тільки зобов'язання щодо розрахунку орієнтовної сукупної вартості кредиту для суб'єктів фінансового ринку, які надають споживчі кредити, а й створити єдину методику для цього.

Динаміку та структуру споживчого кредитування українських банків у посткризовий період вивчала К.Черкашина [19]. В.Сидорова та М.Жмайло досліджували регіональні особливості споживчого кредитування в Україні [16], а О.Бутенко – в країнах Центральної та Східної Європи [1]. Л.Добрик пропонує класифікувати споживчий кредит на прямий та непрямий [2]. Реальна практика надання споживчих кредитів постійно вивчається НБУ. Зокрема, В.Мищенко і О.Шаповал зазначають, що банки систематично уникають виконання

вимог нормативних актів щодо інформування споживача про умови кредитування та сукупну вартість кредиту, використовуючи «заяви-оферти». За ними позичальники самі «пропонують» банку погодитися на умови договору, що розроблений цим же банком [3]. На це представник комерційного банку О.Попова апелює, що такі вимоги розповсюджуються виключно на банки, що не дає можливості клієнту порівнювати пропозиції з кредитування кредитних спілок, ломбардів та інших фінансових організацій, які надають споживчі кредити [5]. Питання вирішення спорів між позичальником та кредитором є вкрай важливим: ВССУ надав роз'яснення щодо практичного застосування законодавства при вирішенні спорів, що виникають під час кредитних

правовідносин [12], а НБУ – Лист «Про окремі питання практичного застосування Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту» [11].

Водночас, незважаючи на накопичені наукові та практичні здобутки, а також наявну нормативну базу, подальшого дослідження потребує питання надання інформації споживачу небанківськими фінансовими установами в процесі споживчого кредитування.

Мета роботи полягає у вирівнюванні інформаційного забезпечення користувачів споживчими кредитами різних фінансово-кредитних установ в умовах наявного дисбалансу. Реалізація поставленої мети обумовила необхідність вирішення таких завдань:

- локалізації кола спеціальних фінансово-кредитних інститутів, які здійснюють надання споживчих кредитів;
- наведення варіантів типових маніпуляцій щодо інформаційного супроводження споживчого кредитування;
- структурування основної та варіативної складової платності споживчих кредитів;
- обґрунтування необхідності прийняття законів та внесення змін у чинне законодавство з метою сприяти застосуванню однакових вимог до фінансових інститутів при наданні споживчих та фінансових кредитів фізичним особам.

Таким чином, обґрунтування доцільності запровадження єдиних стандартів інформаційного забезпечення користувачів споживчими кредитами, незважаючи на фінансову спеціалізацію кредитора, є важливим, новим і практично значущим.

Scientific novelty and practical significance of the research is the rationale for the introduction of common standards to provide users with the information consumer loans regardless of financial specialization creditor.

Отже, на розвинутих ринках фінансові установи урівноважують грошові потоки суб'єктів, що мають надмірну ліквідність, і тими, які потребують зовнішнього фінансування, виконуючи свою посередницьку функцію. Суттєві зміни в структурі банківського ринку, які стали наслідком глобальної економічної кризи, політичної нестабільності та суспільної напруги, спричинили різкий спад довіри до фінансового

У статті локалізовано коло спеціальних фінансово-кредитних інститутів, які здійснюють надання споживчих кредитів. Наведено варіанти типових маніпуляцій щодо інформаційного супроводження споживчого кредитування. До них віднесено пакетний продаж банківських послуг. Структуровано основну та варіативну складові платності споживчих кредитів. Досліджено необхідність прийняття законів та внесення змін у чинне законодавство з метою сприяти застосуванню однакових вимог до фінансових інститутів при наданні споживчих та фінансових кредитів фізичним особам.

In the article it has been localized the range of special financial and credit institutions engaged in providing consumer credits. The options of typical manipulations on information support of consumer crediting have been presented. The sale of a package of banking services was referred to them. It has been structured the basic and variable components of consumer loans serviceability. It has been investigated the need to adopt the laws and make amendments to the existing legislation in order to facilitate the application of the same requirements imposed on the financial institutions when providing financial and consumer loans to private individuals.

сектору. Це у свою чергу негативно вплинуло на приріст ресурсів. Окрім цього, фінансові інститути повинні вдало розмістити залучені кошти для забезпечення виплати відсотків вкладникам та отримання власного маржинального та комісійного доходу. Інфляційні очікування, нестача ресурсів та відсутність довіри споживачів вкладних послуг сприяють збільшенню відсоткових ставок за пасивними продуктами фінансових посередників. Відповідно зростають відсоткові ставки і за активними продуктами. Підвищення кредитних ставок супроводжується скороченням строків кредитування. «Короткі» й «дорогі» кредити можуть бути виправдані тільки відсутністю застави. Споживачами таких послуг є фізичні особи. Сама ж послуга надається у вигляді споживчого кредиту. Відсотковий платіж за таким кредитом є лише одним із від'ємних грошових потоків позичальника. Умови продукту можуть містити одноразові та щомісячні комісії, які нараховуються на залишок заборгованості або на суму отриманого кредиту. Послуги страхових компаній та нотаріуса також сплачуються реципієнтом. Звичайно, фінансова грамотність потенційних позичальників потребує постійного вдосконалення. Проте вона не може встигати за індустрією професійних маркетологів і фінансистів, які створюють різноманітні кредитні продукти і пакети фінансових послуг, ставлячи акцент на «низьку» відсоткову ставку. Іноді маніпуляція цифрами дозволяє рекламувати кредити з відсотковою ставкою, що наближається до нульової. Бажаний дохід досягається за рахунок інших платежів клієнта як безпосередньо на рахунок кредитора, так і на користь третіх осіб з подальшою компенсацією недоотриманих виплат. Для забезпечення можливості прийняття виваженого рішення щодо отримання в банку споживчого кредиту було прийнято Постанову НБУ «Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту». Згідно з цим нормативним документом банки повинні надавати інформацію про орієнтовну сукупну вартість кредиту. Детальний розпис сукупної вартості кредиту має містити:

- значення процентної ставки та метод її обчислення;
- перелік, розмір і базу розрахунку всіх комісій банку, пов'язаних з кредитом;
- перелік і розмір інших фінансових зобов'язань, які виникають на користь третіх осіб. При цьому сукупна вартість кредиту повинна бути вказана у вигляді:

1) «реальної» річної процентної ставки, яка точно дисконтує всі майбутні грошові платежі за кредитом до чистої суми виданого кредиту. Розрахунок показника проводиться із застосуванням фінансової функції «ЧИСТВНДОХ» програмного продукту Microsoft Excel;

2) абсолютного значення подорожчання кредиту – сума процентних виплат та платежів за супутні послуги кредитування на користь банку та третіх осіб у грошовому виразі [7].

Розвиток фінансової системи України та її інвестиційного ринку привів до ускладнення й різноманітності системи фінансового посередництва, яка до недавнього часу була представлена в основному банківськими установами, а також кредитними спілками й ломбардами. Такий розвиток сприяв появі нових представників фінансово-кредитних інститутів небанківського типу і розширенню послуг, що надаються ними. Необхідність вдосконалення ринкових стосунків та адаптації до нової інфраструктури ринкової економіки в Україні вимагає встановлення рівних умов організації діяльності фінансових посередників небанківського типу [15]. Функціонування її окремих ланок у конкурентному середовищі неможливо без створення однакових вимог щодо інформування споживачів фінансових послуг при наданні споживчих кредитів.

Спеціальні фінансово-кредитні інститути в Україні переважно складаються з кредитних спілок, страхових, лізингових, факторингових компаній, інститутів спільного інвестування

та недержавних пенсійних фондів. Споживчі кредити надаються частиною з них, а саме: кредитними спілками, ломбардами та лізинговими компаніями. Діяльність решти пов'язана переважно з наданням фінансово-кредитних послуг юридичним особам. Хоча для цього вони активно залучають у тому числі й кошти фізичних осіб.

Спеціалізація на споживчому кредитуванні впливає з визначень фінансових інститутів, яке міститься в нормативних актах, якими регулюється їх діяльність. Зокрема, кредитна спілка – це неприбуткова організація, заснована фізичними особами, професійними спілками, їх об'єднаннями на кооперативних засадах з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових послуг за рахунок об'єднаних грошових внесків членів кредитної спілки [9]. За договором фінансового лізингу лізингодавець зобов'язується набути у власність річ у продавця (постачальника) відповідно до встановлених лізингоодержувачем специфікацій та умов і передати її у користування лізингоодержувачу на визначений строк не менше одного року за встановлену плату (лізингові платежі) [14]. Фізична особа може бути лізингоодержувачем. Ломбард – фінансова установа, виключним видом діяльності якої є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних або залучених коштів під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг ломбарду [6].

Із визначень цих спеціальних фінансово-кредитних інститутів випливає, що їх спрямованість полягає у виключному або частковому кредитуванні фізичних осіб. Вони надають споживчі кредити. Споживчі кредити – це грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних з його професійною діяльністю, в тому числі з виконанням обов'язків працівника у трудових відносинах або здійсненням підприємницької діяльності [13]. Споживчим є кредит, який надається кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції [8]. Відповідно до закону «Про захист прав споживачів» орієнтовну сукупну вартість кредиту повинен вказувати кредитор при наданні споживчого кредиту [8].

Небанківські оператори ринку споживчого кредитування мають також забезпечувати потенційних позичальників повною інформацією про вартість свого фінансового продукту. У ролі суб'єкта, який надає фінансування фізичним особам під заставу предмету, який придбавається, виступають також пов'язані з виробником фінансові компанії. На українському споживчому ринку набули поширення компанії, які фінансують придбання конкретних автомобільних марок, а саме: «Рено Фінанс», «Пежо Фінанс», «Toyota Financial Services». Кептиви сприяють збільшенню продажів товаровиробників. Завдяки вузькій спеціалізації вони можуть запропонувати найнижчу вартість позики та найбільшу лояльність до позичальника. У разі дефолту споживача фінансової послуги заставне майно буде реалізоване через власну мережу з найменшими витратами на збут. Такі компанії дійсно мають можливість запропонувати товар у розстрочку за кредитною або лізинговою програмою. Розстрочення платежу передбачає сплату вартості продукту впродовж визначеного періоду без додаткової плати у вигляді відсотків. За таких умов фінансова компанія може продавати свій продукт з нульовою відсотковою ставкою. Окрім цього, покупець повинен передати в заставу придбаний предмет. Це спричинить нотаріальні витрати. Заставне майно також має бути застраховане у погодженій з кредитором страховій компанії.

З метою ефективного збуту продукції ритейлери складають договори з банківськими установами та іншими професійними кредиторами. У цьому випадку об'єктом фінансування є предмети домашнього вжитку, мобільні телефони, холодильники,

Таблиця. Основна та варіативна складові платності споживчих кредитів

Типові платежі	Фінансова установа				
	Банк	Ломбард	Кредитна спілка	Лізингова компанія	Фінансова компанія
Процентний платіж	+	+	+	+	+
Щомісячна комісія	+	+	+	+	+
Плата за відкриття поточного рахунку ¹	+		+	+	+
Плата за перерахування грошового переказу на користь іншої особи	+		+	+	+
Комісія за надання кредиту	+	+	+	+	+
Оплата послуг нотаріуса	+	+	+	+	+
Оплата послуг суб'єкта оціночної діяльності	+	+	+	+	+
Оплата страхування позичальника	+		+	+	+
Оплата страхування заставного майна	+	+	+	+	+
Оплата вступного внеску			+		
Оплата пайового внеску (обов'язкового)			+		
Оплата сервісних платежів				+	
Комісія за оформлення договору та ведення справи ²		+	+	+	+
Плата за зберігання предмету застави		+			

¹ Поточний рахунок відкривається в комерційному банку.

² Банки не мають права встановлювати платежі, які споживач має сплатити на користь банку за дії, які банк здійснює на власну користь (ведення справи, договору, облік заборгованості споживача тощо), або за дії, які споживач здійснює на користь банку (прийняття платежу від споживача тощо), або що їх вчиняє банк або споживач з метою встановлення, зміни або припинення правовідносин (укладення кредитного договору, унесення до нього змін, прийняття повідомлення споживача про відкликання згоди на укладення кредитного договору тощо) [7].

Джерело: авторська розробка.

телевізори. Таке кредитування ще називають «чайникове». Зазвичай споживач отримує розстрочку на певний акційний товар. При цьому недоотриманий дохід кредитором компенсує торговельна мережа або виробник. В окремих випадках товар, який продається в розстрочку, коштує дорожче, ніж у разі повної сплати. Тоді про «нульовий» кредит або інший варіант фінансування можна говорити лише коли йде мова про сплату відсотків за його користування, а не сукупної вартості для споживача. Ще одним поширеним варіантом маскування «реальної» вартості фінансування є продаж споживчого кредиту в якості центрального продукту пакету фінансових послуг. Пакет банківських послуг – це сукупність банківських послуг, об'єднана одним тарифом, надана одному клієнту [18]. Пакет – це передусім маркетингова конструкція для послуг банку, і його не обов'язково показувати клієнту повністю [17]. Ефективність впровадження пакетних фінансових послуг виявляється у:

- можливості реалізації крос-продаж продуктів фінансових установ відразу, а не в процесі після продажного обслуговування;
- цілеспрямованому залученні клієнтів конкретного сегменту;
- ефективному утриманні наявної клієнтської бази шляхом переведення її на пакетне обслуговування;
- збільшення лояльності клієнтів [20];
- просування сервісів самообслуговування;
- зниження рівня постійних та змінних витрат, які супроводжують процес продажу продуктів;
- підвищення доходів суб'єкта пакетування;
- просування інших (непопулярних) продуктів;
- відновлення обслуговування клієнтів, з якими раніше була співпраця.

Враховуючи вищевикладене, доречно перенести вимоги щодо розрахунку реальної процентної ставки, яку зобов'язані розраховувати для позичальника комерційні банки та спеціальні фінансові установи, які надають споживчі кредити.

Потрібно врахувати специфіку супутніх витрат, пов'язаних з наданням кредитів фізичним особам цими фінансовими посередниками. Так, при ломбардному кредитуванні до розрахунку сукупної вартості кредиту мають входити такі основні платежі,

як: процентні, вартість оцінки предмету закладу (застави) і її страхування, плати за зберігання. Кредитна спілка, крім типових для інших посередників платежів, повинна включати до розрахунку суму вступного, пайового та інших обов'язкових внесків. Лізингові компанії мають надавати переважно ідентичну до комерційних банків інформацію. Використовуючи загальнодоступну інформацію [4], розміщену на сайтах фінансових установ, можна структурувати основну та варіативну складові платності споживчих кредитів (див. **табл.**).

Отже, більшість супутніх витрат позичальника в процесі отримання споживчого кредиту ідентична. Тому розрахунок орієнтовної вартості кредиту можна здійснювати за однаковим алгоритмом. В якості такого алгоритму доцільно використовувати правила надання банками інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту [7].

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження можна дійти висновку, що позичальник у процесі отримання споживчого кредиту крім стандартних платежів – процентних та комісійних – несе також супутні витрати. Такі похідні платежі схожі за своїм економічним змістом у різних фінансових установах. З метою забезпечення ринкових умов функціонування банків і небанківських фінансово-кредитних установ з метою надання однакової за економічним змістом інформації споживачам кредитних послуг у частині орієнтовної сукупної вартості кредиту необхідно:

- 1) прийняти Закону України «Про споживче кредитування» [13];
- 2) прийняти Закон України «Про ломбарди та ломбардну діяльність» [10];
- 3) внести зміни до законів України «Про кредитні спілки» та «Про фінансовий лізинг» у частині зобов'язань щодо повідомлення членів спілки та лізингоодержувачів про орієнтовну сукупну вартість кредиту.
- 4) законодавчо визначити перелік обов'язкових платежів, які потрібно враховувати під час розрахунку орієнтовної сукупної вартості кредиту для відповідного спеціального фінансово-кредитного інституту.

Прийняття цих законів та внесення змін у чинне законодавство повинно сприяти застосуванню однакових вимог до фінансових інститутів при наданні споживчих та фінансових кредитів фізичним особам.

CONCLUSIONS

As a result of the research we can conclude that the borrower is in the process of obtaining consumer credit in addition to standard payments (interest and commission) has also associated costs. Such derivative payments are similar in their economic content for various financial institutions. In order to ensure market environment for banking and non-banking financial institutions in the provision of equal economic content of credit services to consumers' information regarding the estimated total cost of the credit it is necessary to:

- 1) adopt The Law of Ukraine "On consumer credit" [13];
- 2) adopt the Law of Ukraine "On Lombards and Lombard activities" [10];
- 3) to amend the Law of Ukraine "On Credit Unions" and "On Financial Leasing" in terms of commitments reported under union members and lessees of the estimated total cost of the loan.

4) outline a list of compulsory payments that need to be taken into account when calculating the estimated total cost of the credit for that special financial and credit institutions.

The adoption of these laws and amendments to existing legislation should facilitate the application of the same requirements for financial institutions in the provision of financial and consumer loans to private individuals.

З огляду на викладене ми можемо також акцентувати необхідність подальших досліджень щодо структури та регламенту надання інформації спеціальними фінансово-кредитними інститутами, що задовольняють потреби споживача у фінансових послугах некредитного характеру.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бутенко О. Організація регулювання процесів споживчого кредитування у країнах Центральної та Східної Європи / О. Бутенко // Банківська справа. – 2008. – № 1. – С. 18-23.
2. Добрик Л. Споживчий банківський кредит в Україні: ресурсне забезпечення та ефективність / Л. Добрик, Т. Лосева, І. Онуфрійчук // Економічний аналіз. – 2011. – № 8. – С. 369-372.
3. Міщенко В. Сучасна практика споживчого кредитування в Україні / В. Міщенко, О. Шаповал // Вісник Національного Банку України. – 2013. – № 11. – С. 3-9.
4. Молодико К. За що банки беруть комісії? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://gazeta.dt.ua/ECONOMICS/za_scho_banki_berut_komisiyi.html.
5. Попова О. Реальна процентна ставка: погляд банкіра // Економічна правда [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.epravda.com.ua>
6. Про затвердження Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами: Затверджене розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26 квітня 2005 р. № 3981 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
7. Про затвердження Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту: Постанова Правління НБУ від 10 травня 2007 р. № 168 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
8. Про захист прав споживачів: Закон України від 15 грудня 1993 р. № 3682-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
9. Про кредитні спілки: Закон України від 20 грудня 2001 р. № 2908-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
10. Про ломбарди та ломбардну діяльність: Проект Закону України від 20 січня 2015 р. № 1800 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
11. Про окремі питання практичного застосування Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту: Лист НБУ від 16 червня 2007 р. № 40-117/2093-6134 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
12. Про практику застосування судами законодавства при вирішенні спорів, що виникають із кредитних правовідносин: Постанова Пленуму ВССУ з розгляду цивільних і кримінальних справ від 30 березня 2012 р. № 5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
13. Про споживче кредитування: Проект Закону України від 23 березня 2015 р. № 2455 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
14. Про фінансовий лізинг: Закон України від 16 грудня 1997 р. № 723/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
15. Робоча програма з дисципліни «Спеціальні фінансово-кредитні інститути» для студентів за напрямом підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит» / Укл.: М. О. Житар – Вінниця: ДоНУ, – 2014 р. – 41 с.
16. Сидорова А. В. Регіональні особливості споживчого кредитування в Україні / А. В. Сидорова, М. А. Жмайло // Фінанси України. – 2012. – № 2. – С. 80-92.
17. Смирнов М. А. Пакетные продажи в банке: маркетинговые аспекты // Организация продаж банковских продуктов. – 2009. – № 1. – С. 58-70.
18. Хутаев Р. И. Формирование стратегии развития банковских услуг: диссертация кандидата экономических наук: 08.00.10. – М.: 2007. – 215 с., Библиогр.: с. 179-193 РГБ ОД, 61:07-8/5165.
19. Черкашина К. Ф. Динаміка та структура споживчого кредитування українських банків в посткризовий період / К. Ф. Черкашина, К. Д. Лапшина // Ефективна економіка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.economy.nayka.com.ua.
20. Brief Bain. What it takes to make loyalty pay off / Bain Brief // Customer Loyalty in Retail Banking: Global Edition 2013, November 06. – 2013. – P. 9-15.

REFERENCES

1. Butenko O. Orhanizatsiya rehulyuvannya protsesiv spozhyvchoho kredytu-vannya u krayinakh Tsentral'noyi ta Skhidnoyi Yevropy [Organization of regulation of consumer lending in Central and Eastern Europe]. Bankivs'ka sprava, 2008, no. 1, pp. 18-23 [in Ukrainian].
2. Dobryk L., Losyeva T., Onufriyukh I. Spozhyvchyy bankivs'kyi kredyt v Ukraini: resursne zabezpechennya ta efektyvnist' [Consumer bank loans in Ukraine: resource provision and efficiency]. Ekonomichnyy analiz, 2011, no. 8, pp. 369-372 [in Ukrainian].
3. Mishchenko V., Shapoval O. Suchasna praktyka spozhyvchoho kredytu-vannya v Ukraini [Current practice of consumer lending in Ukraine]. Visnyk Natsional'noho Banku Ukrainy, 2013, no. 11, pp. 3-9 [in Ukrainian].
4. Molodyko K. Za shcho banky berut' komisiyi? [For what do the banks charge commissions?]. Available at: http://gazeta.dt.ua/ECONOMICS/za_scho_banki_berut_komisiyi.html [in Ukrainian].
5. Popova O. Real'na protsentna stavka: pohlyad bankira [Real interest rate: banker's view]. Ekonomichna Pravda. Available at: <http://www.epravda.com.ua> [in Ukrainian].
6. On approval of the Procedure for the provision of financial services by pawnshops: Approved by the State Commission for Regulation of Financial Services Markets of Ukraine of 26 April 2005 no. 3981. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
7. On approval of the rules on providing consumer information by banks of Ukraine on the conditions of credits and total cost of credits: The National Bank of Ukraine Board Resolution of 10 May 2007 no. 168. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
8. On consumer protection" The Law of Ukraine of 15 December 1993 no. 3682-XII. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
9. On credit unions: The Law of Ukraine of 20 December 2001 no. 2908-III. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
10. On pawnshops and their activities: The Draft Law of Ukraine of 20 January 2015 no. 1800. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
11. On certain issues of practical application of the Rules of providing consumer information by banks of Ukraine on the conditions of credits and total cost of credits: the letter of the National Bank of Ukraine of 16 June 2007 no. 40-117/2093-6134. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
12. On the practice of courts of law in resolving disputes arising from credit relations: the decree of the Plenum of the High Specialized Court of Ukraine for Civil and Criminal Cases of 30 March 2012 no. 5. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
13. On consumer crediting: The Draft Law of Ukraine of 23 March 2015 no. 2455. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
14. On financial Leasing: the Law of Ukraine of 16 December 1997 no. 723/97-VR. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua> [in Ukrainian].
15. Zhytar M. O. Robocha prohrama z dystytsypliny "Spetsial'ni finansovo-kredytni instytuty" dlya studentiv za napryamom pidhotovky 6.030508 "Finansy i kredyt" [The work program of the discipline "Special financial and credit institutions" for students in the direction of 6.030508 "Finance and Credit"]. Vynnytsya: DONU, 2014, 41 p. [in Ukrainian].
16. Sydorova A. V., Zhmaylo M. A. Rehional'ni osoblyvosti spozhyvchoho kredytu-vannya v Ukraini [Regional features of consumer crediting in Ukraine]. Finansy Ukrainy, 2012, no. 2, pp. 80-92 [in Ukrainian].
17. Smirnov M. A. Paketnye prodazhi v banke: marketingovye aspekty [Bundling promotions in banks: marketing aspects]. Organizatsiya prodazh bankovskikh produktov, 2009, no. 1, pp. 58-70 [in Russian].
18. Hutaev R. I. Formirovaniye strategii razvitiya bankovskikh uslug [Formation of strategy of development of bank services]. Moscow, 2007, pp. 215, 179-193 [in Russian].
19. Cherkashyna K. F., Lapshyna K. D. Dynamika ta struktura spozhyvchoho kredytu-vannya ukraiyins'kykh bankiv v postkryzovyy period [Dynamics and structure of consumer crediting of Ukrainian banks in post-crisis period]. Efektyvna ekonomika. Available at: www.economy.nayka.com.ua [in Ukrainian].
20. Brief B. What it takes to make loyalty pay off? Customer Loyalty in Retail Banking: Global Edition 2013, November 06, 2013, pp. 9-15.

Український журнал «ЕКОНОМІСТ» з 2011 року представлений у міжнародній економічній наукометричній базі RePEc. У зв'язку з розширенням розміщення публікацій в RePEc з 2013 року змінюються вимоги до змісту статей. Уважно слідкуйте за інформацією в наступних номерах журналу і на сайті <http://ua-ekonomist.com>