

**Заруцька О.П.**

доктор економічних наук,  
завідувач кафедри банківської справи та фінансових послуг,  
Університет митної справи та фінансів

**Губа М.О.**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри банківської справи та фінансових послуг,  
Університет митної справи та фінансів

**Волошко К.В.**

студентка,  
Університет митної справи та фінансів

**Zarutska Olena, Guba Mariya, Voloshko Kateryna**  
University of Customs and Finance

**ДЕЯКІ ПИТАННЯ РОЗБУДОВИ ФІНАНСОВОЇ ЕКОСИСТЕМИ  
НАЦІОНАЛЬНИМ БАНКОМ УКРАЇНИ**

**SOME ISSUES OF FINANCIAL ECOSYSTEM DEVELOPMENT  
BY THE NATIONAL BANK OF UKRAINE**

*У статті висвітлено сучасні підходи до організації кредитного процесу в банках України в контексті вдосконалення інформування клієнтів про умови та порядок надання кредитних послуг. Якість кредитного портфеля безпосередньо залежить від процедури оформлення кредиту, усвідомлення клієнтами умов кредитування. Значний обсяг непрацюючих позик фізичних осіб у кредитному портфелі банків потребує вдосконалення процедур обслуговування споживчих кредитів та управління кредитними ризиками. Особливу увагу приділено впливу пандемії Covid-19 на банківську систему України, оскільки впровадження кредитних канікул створює додаткові негативні чинники зниження якості кредитних портфелів банків. У сучасних умовах зростають вимоги до якості документів, що супроводжують споживче кредитування, та інформації власних веб-сайтів банків.*

**Ключові слова:** банківська система, кредит, кредитна політика, кредитна діяльність, кредитний процес.

*В статті освещены современные подходы к организации кредитного процесса в банках Украины в контексте совершенствования информирования клиентов об условиях и порядке предоставления кредитных услуг. Качество кредитного портфеля непосредственно зависит от процедуры оформления кредита, осознания клиентами условий кредитования. Значительный объем неработающих займов физических лиц в кредитном портфеле банков нуждается в совершенствовании процедур обслуживания потребительских кредитов и управления кредитными рисками. Отдельное внимание уделено влиянию пандемии Covid-19 на банковскую систему Украины, поскольку внедрение кредитных каникул создает дополнительные негативные факторы снижения качества кредитных портфелей банков. В современных условиях возрастают требования к качеству документов, сопровождающих потребительское кредитование, и информации собственных веб-сайтов банков.*

**Ключевые слова:** банковская система, кредит, кредитная политика, кредитная деятельность, кредитный процесс.

*The article highlights modern approaches to the organization of the credit process by banks of Ukraine in the context of improving customer information about the conditions and procedure for providing credit services. The quality of the loan portfolio directly depends on the loan application procedure, the clients' awareness of the loan conditions. A significant amount of non-performing loans of individuals in the loan portfolio of banks needs to improve the procedures for servicing consumer loans and credit risk management. Particular attention is paid to the impact of the Covid-19 pandemic on the banking system of Ukraine, as the introduction of credit vacations creates additional negative factors deteriorating the quality of banks' loan portfolios. In modern conditions, the requirements for the quality of documents accompanying consumer lending and information of banks' own websites are growing. In conditions of unstable market, which accompany the development of the domestic banking system, the requirements for the organization of credit processes are constantly growing. All lending procedures need to be improved, from determining the terms and parameters of the loan, concluding a loan agreement, supporting the loan, making decisions on changing the terms of service to recovering debts on non-performing loans. The share of non-performing consumer loans will increase in the face of deteriorating creditworthiness of borrowers under the influence of the Covid-19 pandemic. Many problems are related to poor customer information. Therefore, the urgent task of the study is to improve the organization of the credit process of banking institutions. Weak financial literacy of the population in Ukraine exacerbates the problem of the need to properly inform customers. The purpose of writing the article is to substantiate the modern requirements and necessary approaches to the organization of the credit process by banks of Ukraine in the context of improving customer information about the conditions and procedure for providing credit services. Banks need to develop internal regulations and procedures. This approach will strengthen credit risk management in an unstable environment.*

**Key words:** banking system, credit, credit policy, credit activity, credit process.

**Постановка проблеми.** В умовах нестабільного ринку, які супроводжують розвиток вітчизняної банківської системи, вимоги до організації кредитних процесів постійно зростають. Вдосконалення потребують усі процедури кредитування: від визначення умов і параметрів надання кредиту, укладання кредитної угоди, супроводження кредиту, прийняття рішень про зміну умов обслуговування до стягнення заборгованості за непрацюючими кредитами. Частка непрацюючих споживчих кредитів коливається на рівні 35% і з високою ймовірністю буде зростати в умовах погіршення кредитоспроможності позичальників під впливом пандемії Covid-19. Багато проблем пов'язано з неякісним інформуванням клієнтів, тому актуальним завданням дослідження є вдосконалення організації кредитного процесу банківських установ.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню питань кредитування та організації кредитного процесу банківських установ присвячено низку робіт зарубіжних і вітчизняних учених-економістів, таких як О. Барановський, О. Васюренко, В. Вовк, Е. Долан, Р. Кемпбелл, П. Роуз. У працях науковців досліджуються базові підходи до організації кредитних відносин та чинники, що певною мірою негативно позначаються на організації кредитного процесу. Серед сучасних робіт, присвячених проблемі організації кредитного процесу, можна згадати роботи О. Волкової [1], Г. Чепелюк [2], О. Ткаченко [3], О. Золотарьової [4].

Процедури кредитування сучасних банків значною мірою регламентовані нормативно-правовими документами Національного банку України. Взаємодію з клієнтами та оцінювання якості кредитів визначено у Положенні про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями [5]. Кредитні ризики та процедури управління описані у Положенні про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах [6]. Підходи до реструктуризації кредитів передбачені Положенням про організацію процесу управління проблемними активами в банках України [7]. Окрема увага приділена інформаційному забезпеченню спо-

живчих кредитів у Положенні про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг [8].

На підставі нормативних документів НБУ банки розробляють внутрішні положення та процедури. Для розвитку кредитного процесу дуже важливо витримати рівновагу між вимогами банківського маркетингу щодо залучення широкого кола позичальників, управління банківськими ризиками та підвищення якості кредитного портфеля.

**Мета статті** полягає в обґрунтуванні сучасних вимог та необхідних підходів до організації кредитного процесу в банках України в контексті вдосконалення інформування клієнтів про умови та порядок надання кредитних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Споживчі кредити є одним з найбільш активних сегментів банківського ринку, що останніми роками демонструють зростаючу динаміку. Частка непрацюючих споживчих кредитів дещо скоротилась, але залишається високою (рис. 1).

Обсяг NPL за кредитами фізичних осіб скоротився здебільшого в іноземній валюті та переважно через три основні фактори, такі як списання за рахунок резервів (понад 50% впливу), добровільне врегулювання та продаж кредитів на вторинному ринку.

Розподіл непрацюючих активів за групами банків свідчить про найбільшу частку великих системних банків (табл. 1).

У розрізі банків найбільший обсяг непрацюючих кредитів має проблемний «Сбербанк» (81,5%) та державні банки, такі як «Приватбанк» (79,4%), «Укрексімбанк» (58,1%), «Ощадбанк» (56,2%) (рис. 2).

Причиною жвавого зростання споживчих кредитів за останні роки стала висока дохідність сегмента, що спонукало банки видавати більше кредитів. З боку позичальників активний попит на кредити зумовили зростання доходів населення та підвищення споживчої впевненості. Втім, до кінця року умови роботи банківського сектору прогнозовано погіршаться у зв'язку з пандемією Covid-19. Темпи кредитування фізичних осіб уповільнилися як через зниження попиту, так і

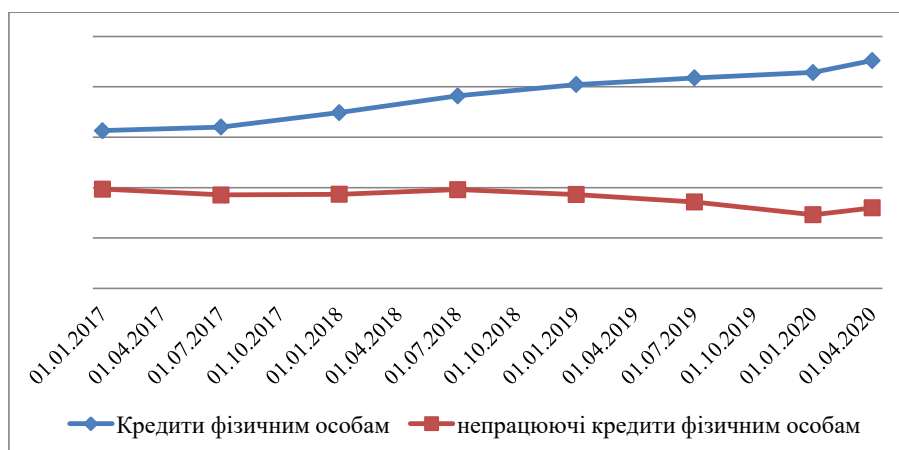


Рис. 1. Динаміка споживчих кредитів, млн. грн.

Розподіл непрацюючих активів за групами банків, млн. грн.

Групи банків	1 січня 2017 року	1 січня 2018 року	1 січня 2019 року	1 січня 2020 року	1 квітня 2020 року
ПАТ КБ «Приватбанк»	189 923	236 211	244 824	239 197	249 303
Інші банки з державною часткою	8 096	161 352	192 277	157 707	176 496
Банки іноземних банківських груп	205 384	156 834	151 195	107 476	120 800
Банки з приватним капіталом	27 827	30 169	31 233	26 401	28 821
Неплатоспроможні банки	13 438	10 433	11 238	0	0
Усього непрацюючих кредитів	444 667	594 999	630 767	530 780	575 420

внаслідок зростання кредитних ризиків. В умовах невизначеності банки матимуть суттєві проблеми з оцінюванням кредитоспроможності потенційних позичальників. Зростання кредитних ризиків впливає також на зростання вартості кредитів. Водночас процентна політика Національного банку України спрямована на скорочення вартості банківських ресурсів та скорочення інфляції. Протягом березня тимчасово зросли процентні ставки, проте вже у квітні вартість кредитів та депозитів знову почала знижуватися [10].

Обмежувальні карантинні заходи та пов'язане з ними падіння економіки тимчасово знизять попит на банківські послуги. Комісійні доходи банків порівняно з торішніми показниками, ймовірно, знизяться. Важливо, щоби банки забезпечували доступ до кредитних ресурсів якісним позичальникам. З огляду на низьку інфляцію та зниження облікової ставки НБУ очікує, що вартість кредитів стане нижчою.

Коронавірусний карантин змусив банки переглянути свою поточну діяльність. Оперативні дані свідчать про те, що втечу вкладів населення вдалося зупинити. Національний банк запропонував банкам ввести особливий пільговий період обслуговування кредитів в період дії карантину для населення та бізнесу (кредитні канікули). Пільговий режим за кредитом можуть отримати громадяни та бізнес, які мають фінансові труднощі через карантин, тобто всі, хто повністю або частково втратив дохід та роботу. Банкам запропоновано декілька варіантів реструктуризації таких креди-

тів. Вони можуть звільнити повністю або частково від сплати тіла кредиту на час карантину з відповідним подовженням кредиту. Також може бути запропонована капіталізація відсоткових платежів. Все залежить від вашої конкретної ситуації та домовленостей з банком.

За ініціативи Національного банку України Верховна Рада заборонила з 1 березня по 31 травня підвищувати відсоткову ставку за користування споживчим кредитом з інших причин, ніж планова зміна плаваючої відсоткової ставки за договором. Також заборонено застосовувати будь-яку відповідальність (штрафи, пені тощо) за прострочення виконання зобов'язань у період з 1 березня 2020 року по 31 травня 2020 року. Кредитні канікули подовжать строки та негативно вплинуть на якість портфелів банків.

В умовах суттєвого зростання кредитних ризиків вимоги до організації кредитних процедур зростають. Важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії банків та позичальників відіграє якість документів, що супроводжують споживче кредитування, та інформації власних веб-сайтів банків.

Вимоги до розкриття банками інформації про послуги в рекламі та на веб-сайтах запроваджені Положенням про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг [8]. Згідно зі встановленими вимогами, банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформування клієнта. Саме банк має забезпечити повноту та зрозумілість цієї

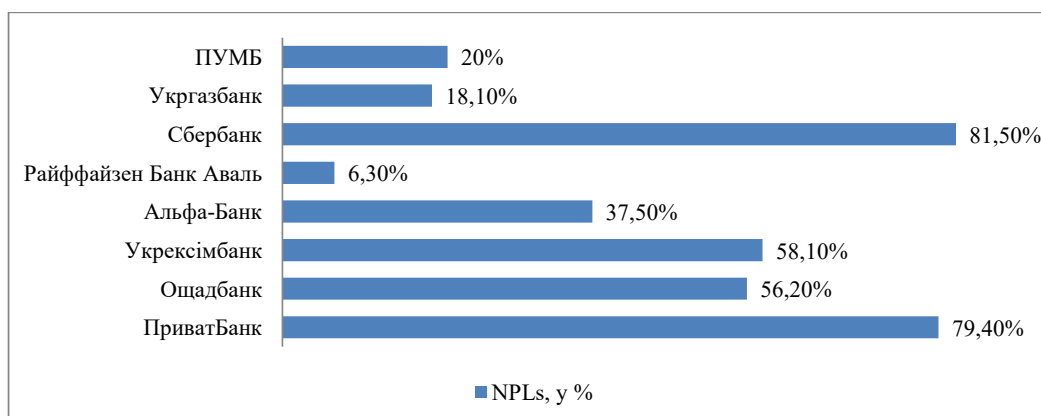


Рис. 2. Частка непрацюючих кредитів (NPLs) топ-8 банків за обсягом кредитного портфеля, %

інформації. Задля цього банк розробляє та впроваджує внутрішні документи, які визначають порядок інформування клієнтів.

Згідно зі встановленими стандартами, банк не має права під час інформування клієнта поширювати неправдиву інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг. Під час інформування клієнтів банк має зазначити інформацію про переваги банківської послуги та одночасно попереджати про можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою. Важливо розуміти, що під час інформування клієнта банк має розміщувати інформацію про дві та більше банківські послуги одного виду поряд таким чином, щоби зазначити в однаковий спосіб істотні характеристики цих банківських послуг.

Слід зазначити, що неякісне подання інформації користувачам фінансових послуг дуже часто зустрічається у сучасній практиці. Фахівці виділяють такі поширені помилки: постійно змінюваний розмір шрифту, хаотичне розміщення тексту, розміщення тексту поверх зображення, використання великої кількості великих літер поруч, дужки, лапки, примітки, виділення тексту з використанням напівжирного шрифту та похилого накреслення, візуальних елементів або кольору тексту, що зливається з фоном. Дуже ускладнюють сприйняття скорочення, складні фінансові поняття та зазначення без пояснень у тексті інформування. Приклади неякісного інформування клієнта наведені на рис. 3.

Для вітчизняного фінансового ринку питання коректного інформування клієнтів загострюється з огляду на недостатню фінансову грамотність населення. За результатами дослідження USAID «Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні», проведеного у 2019 році в Україні за методикою Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), індекс фінансової грамотності для українців складає 11,6 балів з 21 можливого. Результат України також трохи нижчий, ніж середній показник (12,1) для шести сусідніх країн з низьким та середнім рівнями доходу, у яких проводилось опитування ОЕСР (Білорусь, Грузія, Угорщина, Польща, Російська Федерація, Туреччина). Водночас показник є найнижчим значенням серед 30 країн в опитуванні ОЕСР 2016 року. Питання стосувалися розуміння сутності відсотків та інфляції, надання переваги витрачання грошей проти заощадження, планування, заощадження, отримання

порад, користування фінансовими продуктами, фінансового добробуту тощо [12].

Як показала практика, пріоритетним напрямом поширення інформації про банківські послуги все більше стають інтернет-канали. Для забезпечення виконання вимог НБУ банки повинні надавати вичерпну інформацію про послуги на веб-сайті в єдиному уніфікованому форматі, а саме зазначити повну вартість послуги, зокрема комісії третім особам та платежі за додаткові послуги, періодичність погашення кредиту, умови дострокового повернення, можливі штрафи в разі невиконання клієнтом зобов'язань.

Згідно з новими правилами, на веб-сайті будь-якого банку споживач повинен мати змогу завантажити файл з вичерпною інформацією про повну вартість, умови отримання послуги, ризики тощо, а також порівняти послуги декількох різних банків. На веб-сайтах банків мають з'явитися калькулятори для розрахунку витрат або доходів від послуги. Безумовним проривом у справі вдосконалення інформування клієнтів про умови та порядок надання кредитних послуг стало прийняття нової редакції Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [13], який окреслює вимоги щодо достовірності реклами та іншої інформації про фінансові послуги. Банкам та іншим фінансовим установам заборонено поширювати в будь-якій формі та в будь-який спосіб недобросовісну рекламу про їх діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, які вони надають, умови отримання таких послуг.

Недобросовісною рекламою у сфері фінансових послуг вважають:

- рекламу фінансових послуг без набуття статусу фінансової установи чи без одержання дозволу або ліцензії;
- рекламу фінансових послуг, надання яких на території України заборонено законом;
- рекламу фінансових послуг, у якій інформація про умови надання фінансових послуг відсутня або:
  - 1) зазначена шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначена назва фінансової послуги, що рекламується;
  - 2) оголошується більш як на 25% швидше за оголошення назви послуги;
  - 3) зазначена шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначене найме-



Рис. 3. Приклади некоректного представлення інформації споживачам фінансових послуг

нування фінансової установи, що надає фінансову послугу (за відсутності в рекламі назви фінансової послуги);

4) зазначена шрифтом, розмір якого на 50 і більше відсотків менший за розмір шрифту, яким зазначено знак для товарів і послуг (торговельна марка), що використовується фінансовою установою, яка надає фінансову послугу (за відсутності в рекламі назви фінансової послуги та найменування фінансової установи);

5) зазначена у спосіб, який ускладнює її візуальне сприйняття (перелік ознак визначає регулятор) [13].

Дуже важливо, що нове законодавство закріплює, що для банків та небанківських фінансових установ запроваджуються однакові правила у сфері надання інформації про фінансові послуги. Для всіх фінансових установ існуватимуть єдиний формат розрахунку загальної вартості кредиту та єдина формула розрахунку реальної річної відсоткової ставки. Отже, законодавство України приведено у відповідність до міжнародних практик і директив ЄС.

**Висновки.** Проблема відновлення кредитування після кризи 2015 року залишалася гострою протягом останніх років і набула особливої актуальності під час пандемії Covid-19. Після деякого поживлення споживчого кредитування відповідний сегмент ринку загальмував у розвитку. Причинами цього є підвищені ризики в умовах невизначеності та втрата кредитоспроможності потенційних позичальників. У відповідних умовах зростають вимоги до вдосконалення кредитних процедур щодо їх прозорості та ефективності. Більшість нових вимог до інформаційного забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг сформульована в нормативно-правових актах Національного банку України. Банкам необхідно розробити внутрішні нормативні положення та процедури з їх спрямуванням на виконання вимог. Саме такий підхід дасть змогу зміцнити управління кредитними ризиками в умовах нестійкого зовнішнього середовища.

### Список літератури:

1. Волкова О. Оптимізація організаційної структури банку. *Вісник університету банківської справи*. 2015. № 2(23). С. 103–108.
2. Чепелюк Г. Стратегічний аналіз та планування розвитку банку в умовах взаємодії з чинниками зовнішнього середовища. *Ефективна економіка*. 2019. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7060> (дата звернення: 28.05.2020).
3. Ткаченко О., Фоменко Ю. Кредитна політика банків України. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. Серія «Економічні науки»*. 2015. № 2. С. 158–163.
4. Золотарьова О., Півняк Ю., Мартиненко П. Концепція кредитної політики комерційного банку та можливості підвищення її ефективності. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. Вип. 9. Ч. 2. С. 108–112.
5. Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями : Постанова Національного банку України від 30 червня 2016 року № 351 / Національний банк України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16> (дата звернення: 28.05.2020).
6. Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах : Постанова Національного банку України від 11 червня 2018 року № 64 / Національний банк України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0064500-18> (дата звернення: 28.05.2020).
7. Про затвердження Положення про організацію процесу управління проблемними активами в банках України : Постанова Національного банку України від 18 липня 2019 року № 97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0097500-19> (дата звернення: 28.05.2020).
8. Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг : Постанова Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19> (дата звернення: 28.05.2020).
9. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг : Закон України від 12 липня 2001 року № 2664-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (дата звернення: 28.05.2020).
10. Основні показники діяльності банків. URL: <https://bank.gov.ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#2> (дата звернення: 28.05.2020).
11. COVID-19: основні принципи та рекомендації банкам щодо реструктуризації кредитів від НБУ. URL: <http://www.visnuk.com.ua/uk/news/100017088-covid-19-osnovni-printsipi-ta-rekomendatsiyi-bankam-schodo-restrukturyzatsiyi-kreditiv-vid-nbu> (дата звернення: 28.05.2020).
12. Огляд банківського сектору / Національний банк України. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Banking\\_Sector\\_Review\\_2020-05.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2020-05.pdf?v=4) (дата звернення: 28.05.2020).
13. Стратегія фінграмотності та понад 700 заходів: як Національний банк підвищував рівень фінансової культури в Україні у 2019 році. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-fingramotnosti-ta-ponad-700-zahodiv-yak-natsionalniy-bank-pidvischuvav-riven-finansovoyi-kulturi-v-ukrayini-u-2019-rotsi> (дата звернення: 28.05.2020).

### References:

1. Volkova O. (2015) Optymizaciya organizacijnoyi struktury banku [Optimization of the organizational structure of the bank]. *Visnyk universytetu bankivskoyi spravy* [Bulletin of the University of Banking], vol. 2(23), pp. 103–108.
2. Chepelyuk G. (2019) Strategichnyj analiz ta planuvannya rozvytku banku v umovax vzayemodiyi z chynnykamy zovnishnogo seredovyssha [Strategic analysis and planning of the banks development in terms of interaction with envi-

ronmental factors]. *Efektivna ekonomika* [Effective economy], no. 5. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?Op=1&z=7060> (access date: 28.05.2020).

3. Tkachenko O., Fomenko Y. (2015) Kredytna polityka bankiv Ukrainy [Credit policy of Ukrainian banks]. *Zovnishnya torgivlya: ekonomika, finansy, pravo. Seriya "Ekonomichni nauky"* [Foreign trade: economics, finance, law. Economic Sciences Series], vol. 2, pp. 158–163.

4. Zolotareva O., Pivnyak Y., Martynenko P. (2014) Koncepciya kredytnoyi polityky komercijnogo banku ta mozhlyvosti pidvyshhennya yiyi efektyvnosti [The concept of commercial bank credit policy and opportunities to increase its efficiency]. *Naukovyj visnyk Xersonskogo derzhavnogo Universytetu* [Scientific Bulletin of Kherson State University], vol. 9, p. 2, p. 108–112.

5. Polozhennya pro vyznachennya bankamy Ukrainy rozmiru kredytnogo ryzyku za aktyvnymy bankivskymy operaciyamy [Regulations on determining the amount of credit risk by banks of Ukraine for active banking operations]: Postanova Nacionalnogo banku Ukrainy vid 30.06.2016 no. 351. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16> (access date 28.05.2020).

6. Polozhennya pro organizaciyu systemy upravlinnya ryzykamy v bankax Ukrainy ta bankivskyx grupax [Regulations on the organization of the risk management system in banks of Ukraine and banking groups]. Postanova Nacionalnogo banku Ukrainy vid 11.06.2018 no. 64. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0064500-18> (access date 28.05.2020).

7. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro organizaciyu procesu upravlinnya problemnymi aktyvamy v bankax Ukrainy [On approval of the Regulations on the organization of the process of management of problem assets in banks of Ukraine]. Postanova Nacionalnogo banku Ukrainy vid 18.07.2019 no. 97. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0097500-19> (appeal date: 28.05.2020).

8. Pro zatverdzhennya Polozhennya pro informacijne zabezpechennya bankamy kliyentiv shhodo bankivskyx ta inshyx finansovyx poslug [On approval of the Regulations on information support by banks for clients regarding banking and other financial services]: Postanova Pravlinnya Nacionalnogo banku Ukrainy vid 28.11.2019 no. 141. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19> (access date: 28.05.2020).

9. Pro finansovi poslugy ta derzhavne reguluyuvannya rynkiv finansovyx poslug [About financial services and sovereign regulation of financial services]: Zakon Ukrainy vid 12.07.2001 no. 2664-III. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14> (access date: 28.05.2020).

10. Osnovni pokaznyky diyalnosti bankiv [The main indicators of banks]. Available at: <https://bank.gov.ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#2> (access date: 28.05.2020).

11. COVID-19: osnovni pryncypy ta rekomendaciyi bankam shhodo restrukturyzaciyi kredytiv vid NBU [COVID-19: basic principles and recommendations for banks to restructure loans from the NBU]. Available at: <http://www.visnuk.com.ua/en/news/100017088-covid-19-osnovni-printsipi-ta-rekomendatsiyi-bankam-schodo-restrukturyzatsiyi-kredytiv-vid-nbu> (access date: 28.05.2020).

12. Oglyad bankivskogo sektoru [Overview of the banking sector]. Available at: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/Banking\\_Sector\\_Review\\_2020-05.pdf?v=4](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Banking_Sector_Review_2020-05.pdf?v=4) (access date: 28.05.2020).

13. Strategiya fingramotnosti ta ponad 700 zaxodiv: yak Nacionalnyj bank pidvyshhuvav riven finansovoyi kultury v Ukraini u 2019 roci [Strategy of financial literacy and more than 700 measures: how the National Bank increased the level of financial culture in Ukraine in 2019]. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/strategiya-fingramotnosti-ta-ponad-700-zahodiv-yak-natsionalniy-bank-pidvischuvav-riven-finansovoyi-kulturi-v-ukrayini-u-2019-rotsi> (access date: 28.05.2020).