

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

- 1) Гетманцев Д.О., Шукліна Н.Г. Банківське право України. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — С. 25. — ISBN 978-966-364-551-3
- 2) Показники банківської системи (офіційний сайт Національного Банку України)
https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593. Дата звернення – 06.09.2018
- 3) Довіра українців до банків. URL: <https://finance.liga.net/bank/article/net-sisteme-pochemu-ukraintsy-ne-hotyat-svyazyvatsya-s-bankami> (дата звернення - 06.09.2018).
- 4) Андреева О.С. Оценка привлекательности коммерческой организации для корпоративных клиентов. // О.С. Андреева, Е.В. Назмутдинова. Научный журнал «Экономика и предпринимательство», 2015
- 5) Новини фінансової сфери України. URL: <https://news.finance.ua/ru/news/-/465336/u-monobank-uzhe-1-9-mln-klientov-prichem-poslednie-100-tys-dobavilis-menee-chem-za-mesyats> (дата звернення - 05.03.2020).
- 6) Екосистема Тінькоф. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4434866> (дата звернення - 23.10.2020).
- 7) Вострухина Т.Ю. Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах. // Т.Ю. Вострухина. Научный журнал «Финансы, кредит и финансовое право», 2011, №4. – С.307-310.
- 8) Платонова Ю. Ю. Современные аспекты удержания клиентов в банке. / Ю.Ю. Платонова, С.Е. Зайченко // Научный журнал КубГАУ №76(02), 2012. - С.14-20
- 9) Saad Iftikar. Factors of attractiveness towards the Commercial Banks among the students: Study of Public Sector Universities of Faisalabad, Pakistan. / Saad Iftikar, Atif Sattar, Abdullah Nazir Bajwa, Husnain Ali // Euro-Asian Journal of Economics and Finance. – 2014.

- 10) Cleopas Chigamba. Factors influencing the choice of Commercial Banks by Universtire Students from South Africa. / Cleopas Chigamba, Olawale Fatoki // Internation Journal of Business and Management N6, 06.2011.
- 11) Robert E. Hinson. Determinants of Bank Selection: A Study of Undergraduate Students in the University of Ghana. / Robert E.Hinson, Aihie Osarenkhoe, Abednego Feehi Okoe // Journal of Service Science and Management, 2013(6), pp.197-205.
- 12) Phuong Ta, H. and Yin Har, K. (2000), "A study of bank selection decisions in Singapore using the Analytical Hierarchy Process", International Journal of Bank Marketing, Vol. 18 No. 4, pp. 170-180.
- 13) Jelena Titko. Customer satisfaction and loyalty in Latvian retail banking. / Elena Titko, Natalja Lace // Economics and management.-2010. - ISSN 1882-6515
- 14) Jelena Titko. Service quality evaluation in Latvian banking / Jelena Titko, Natalja Lace // Economics and Management. - 2012(1). pp. 304-310
- 15) Parasuraman, A. A conceptual model of service quality an its implications for future research. / A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // The Journal of Marketing, Vol.49 No.4, pp.41-50, (1985).
- 16) Yaremenko N.: Bank investment attractiveness and the methodology for its assessment at mergers and acquisitions. MPRA Paper №60635, pp.412-420 (2014).
- 17) Yesim Helhel.: Evaluating the performance of the commercial bankings in Georgia. Research Journal of Finance and Accounting, 2014, vol.5, N 22, pp.146-157
- 18) Nwaizugbo I.: Factors influencing the choice of commercial bank among transport workers in Anambra state Nigeria. British Journal of Marketing Studies, 4(6), pp.12-25, (2016).
- 19) Rostamy, A. A. (2009). Toward Understanding Conflict between Customers and Employees' Perceptions and Expectations: Evidence of Iranian Bank. Journal of Business Economics and Management, 10/3, 241-254
- 20) Chi Cui, Ch., Lewis, B.R., & Park, W. (2003). Service Quality Measurement in the Banking Sector in South Korea. International Journal of Bank, 21/4, 191-201.

- 21) Tran Van Quyet, Nguyen Quan Vinh, Taik oo Chang (2015). Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry. *Internation Journal of u- and e-Service, Science and Technology*. 2015(8), pp. 199-206
- 22) Jelena Titko, Natalja Lace. Bank Customers' and Employees' perceptions of Value. *Scientific Journal of Riga Technical University*, 2011, vol.21, pp.86-91
- 23) Khodaparasti R.B., Gharebagh M.K.: Application of SERVQUAL method for evaluate service quality of Saderat bank in Urmia, Iran. *Polish Journal of Management Studies*, 2015, vol.11 N 22, pp.37-49
- 24) Shanka M.S.: Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 2012, vol.1 N 1
- 25) Ilyas A., Nasir H., Rizwan Malik M., Mirza U., Munir S., Sajid A.: Assessing the service quality of bank using SERVQUAL model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2013, vol.4, N 11
- 26) Parag Rijwani, Ritesh Patel, Nikunj Patel: Service Quality and Customer Satisfaction: Study of Indian Banks using SERVQUAL. *International Journal of Economic Research*, 2017, vol.14, N 18, pp.199-212
- 27) Rizwan Raheem Ahmed, Jolita Vveinhardt, Dalia Streimeikiene, Muhammad Ashraf, Zahid Ali Channar: Modified SERVQUAL model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: mediation, moderation and conditional process analysis. *Journal of Business Economic and Management*, 2017, vol.18, N 5, pp.974-1004
- 28) Rout B., Samarpita, S.: Technology of e-banking: customer perception and satisfaction towards public sector banks in Bhubaneswar city. *IOSR Journal of Business and Management*, 2017, vol.19 N 5 pp.29–38.
- 29) Raza, S. A., Jawaid, S. T., Hassan, A.: Internet banking and customer satisfaction in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 2015, vol. 7, N 1, pp. 24–36.
- 30) Prasad R. R., Suresh, J.: Customer satisfaction index model for Indian banking industry: a qualitative study. *Asian Social Science*, 2016, vol.13, N 1, pp.114–129.

31) Phung, T. B. The relationships among information systems, knowledge sharing, and customer relationship management in banking industry. 2016, International Journal of Electronic Customer Relationship Management vol.10, N 1, pp.65–87.

32) Yavas, U., Bilgin, Z., Shemwell, D. J. Service Quality in the Banking Sector in an Emerging Economy: A Consumer Survey. International Journal of Bank Marketing, 1997, vol. 15, N 6, pp. 217-223.

33) Trend and Development of E-Banking: a study of Bangladesh. Journal of Business and Management, 2014 (16), pp.16-24

34) Posnaya E.A., Vorobyova I.G., Tarasenko S.V. Improving the Bank Reliability evaluation framework. European Research and Studies Journal, vol. XX, N 3B, pp.138-147

35) Zhengwei Ma. Assessing Serviceability and Reliability to affect customer satisfaction of Internet Banking. Journal of software, 2012, vol.7, N 7, pp.1601-1608

36) Shun-Chiao C., Pei-Hsuan T. A hybrid financial performance evaluation model for wealth management banks following the global financial crisis. Technological and economic development of economy, 2016 Volume 22(1): 21–46

37) Chang Da-Yong. Applications of the extent analysis method on fuzzy AHP. European Journal of Operational Research, 1996 (95), pp.649-655

38) Chang, D.-Y., Extent Analysis and Synthetic Decision, Optimization Techniques and Applications, Volume 1, World Scientific, Singapore, 1992, p. 352.

39) Debmallya C., Subroto C., Bani M. A study of the application of fuzzy analytic hierarchical process (FAHP) in the ranking of Indian Banks. International Journal of Engineering Science and Technology, Vol. 2(7), 2010, pp. 2511-2520

40) Al-Shammari, Minwir & Mili, Mehdi. A fuzzy analytic hierarchy process model for customers' bank selection decision in the Kingdom of Bahrain. Operational Research, 31.05.2019.

41) Мельникова К.І. Оцінка привабливості масової банківської послуги для клієнтів / К.І. Мельникова //Вісник економіки транспорту і промисловості №29, - 2010. – С.265 – 268.

42) Масленникова Д.С. Оценка надежности банка: цели и критерии для партнеров и для самого банка / Д. С. Масленникова // Журнал научных публикаций ISSN 1991-3087. – 2009. – С.11–14.

43) Исаев Р. А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка / Р. А. Исаев // Методы менеджмента качества. – 2011. – №6. – С. 54–58.

44) Fernando A.F. Ferreira, Ronald W. Spahr, Sergio P.Santos, Paulo M.M. Rodrigues A multiple criteria framework to evaluate bank branch potential attractiveness. Banko de Portugal, 2010(10).

45) Третьякова О. Как выбирают банки. / О. Третьякова // Вестник Уральского института прикладной политики и экономики. – 2001. – С. 21–25.

46) Mei Mei Lau, Ronnie Cheung, Aris Y.C. Lam, Yuen Ting Chu. Measuring service quality in the banking industry: A Hong Kong based study. Contemporary Management Research, 2013(3), pp.263-282

47) Никифоров И.А. Понятие «финансовая устойчивость банковской системы» // Эко-номика: вчера, сегодня, завтра. 2017. Том 7. № 3А. С. 227-237.

48) Михалевич В.С. Методы последовательной оптимизации в дискретных сетевых задачах оптимального распределения ресурсов / В.С. Михалевич, А.И. Кукса. – М. : Наука, 1983 – 208 с.

49) Леффингуэлл Д. Принципы работы с требованиями к программному обеспечению. Унифицированный подход / Д. Леффингуэлл, Д. Уидринг. – М. : "Вильямс", 2002. – 448 с.

50) Саати Т. Л. Принятие решений. Метод анализа иерархий. — М.: Радио и связь, 1989. — 316 с.

51) Саати Т., Кернс К. Аналитическое планирование. Организация систем. — М.: Радио и связь, 1991. — 224 с.

52) Саати Т. Л. Относительное измерение и его обобщение в принятии решений. Почему парные сравнения являются ключевыми в математике для измерения неосязаемых факторов // Cloud Of Science". 2016. Т. 3. № 2. С. 171-262

53) Скороход А.Б. Применение нечеткого метода анализа иерархий в задаче оценки конкурентных позиций предприятия // Экономика предприятия. – 2011. - №5. – С.104-110.

54) Мухаметзянов И.З. Нечеткий логический вывод и нечеткий метод анализа иерархий в системах поддержки принятия решений: приложение к оценке надежности технических систем // Кибернетика и программирование. — 2017. - № 2. - С.59-77.

55) Заде Л. Понятие лингвистической переменной и его применение к принятию приближенных решений. – М.: Мир, 1976. – 166 с.

56) Кофман А. Введение в теорию нечетких множеств. – М.: Радио и связь, 1982. – 432 с.

57) Ягер Р. Нечеткие множества и теория возможностей. Последние достижения. – М.: Радио и связь, 1986. – 408 с.

58) Zadeh L. A. Fuzzy sets // Information and Control. — 1965. — Т. 8, № 3. — P. 338—353.

59) Орловский С. А. Проблемы принятия решений при нечеткой исходной информации. — М.: Наука, 1981. — 208 с.

60) Ларичев О. И. Наука и искусство принятия решений / О. И. Ларичев. – Москва : Наука, 1979. – 200 с.

61) Моисеев Н. Н. Математические задачи системного анализа / Н. Н. Моисеев. – Москва : Наука, 1981. – 488 с.

62) Mitchell, Tom M. Machine Learning. / WCB–McGraw–Hill, 1997. – 432 p.

63) Волкович В.Л. Об одной схеме метода последовательного анализа и отсеивания вариантов / В.Л. Волкович, А.Ф. Волошин. – Кибернетика, 1978, №4. С.99-105.

64) Волкович В.Л., Волошин А.Ф. и др. Методы и алгоритмы автоматизированного проектирования сложных систем управления. – Киев: Наукова думка, 1984 – 216с.

65) Михалевич В.С., Шор Н.З. Метод последовательного анализа вариантов при решении вариационных задач управления, планирования и проектирования / Труды IV Всесоюзного математического съезда, М., 1961 – С.91.

66) Волошин А.Ф. Метод локализации области оптимума в задачах математического программирования / Доклады АН СССР, 1987, том 293, №3, С.549-553.

67) Гаращенко Ф.Г., Волошин А.Ф. и др. Развитие методов и технологий моделирования и оптимизации сложных систем. – Киев, изд-во «Сталь», 2009. – 668с.

68) Михалевич В.С. Последовательные алгоритмы оптимизации и их применение (I,II) – Кибернетика, 1965, №1 – С.45-55, №2 – С.85-89.

69) Сипко Е.Н. Метод последовательного анализа вариантов решения задачи составления расписаний / Искусственный интеллект, 2011, №1, С.243-250.

70) Ролик А.И., Боданюк М.Е. Алгоритм последовательного анализа вариантов в задаче распределения виртуальных машин в центре обработки данных / АСАУ 21(41) 2012. – 9с.

71) Волошин А.Ф., Маляр Н.Н., Швалагин О.Ю. Нечеткий алгоритм последовательного анализа вариантов / V International Conference “Knowledge-Dialogue-Solution” KDS-2 2009, Kyiv, Ukraine, October, 2009 – 6с.

72) Волкович В.Л., Волошин А.Ф. и др. Модели и методы оптимизации надежности сложных систем. – Киев: Наукова думка, 1993.-312с

73) Сергиенко М.В. Математические модели и методы решения задач дискретной оптимизации / И.В. Сергиенко. – К.: Наукова думка, 1985. – 384 с.

74) Сергиенко М.В. Задачи дискретной оптимизации. Проблемы. Методы решения. Исследования / И.В. Сергиенко, В.П. Шило. – К.: Наукова думка, 2003. – 261 с.

75) Овезгельдыев А.О. Синтез и идентификация моделей многофакторного оценивания и оптимизации / А.О. Овезгельдыев, Э.Г. Петров, К.Э. Петров. – К.: Наукова думка, 2002. – 163 с.

76) M. G. Grif et al. Sequential analysis of variants and optimal design techniques for human-machine systems / Journal of Physics: Conference Series 1333 082004, 2019.

77) Волошин А.Ф., Мащенко С., Охрмиенко М.Г. Алгоритм последовательного анализа вариантов для решения задач балансовых моделей / Доклады АН УССР, 1988.

78) Маляр Н., Швалагин О. Нечеткие процедуры последовательного анализа вариантов в комбинаторных оптимизационных задачах и их применение / International Journal "Information Technologies & Knowledge" Vol.6, №1, 2012 – pp.81-88.

79) Волошин А., Маляр Н., Швалагин О. Нечеткий алгоритм последовательного анализа вариантов // Information science & computing, International Book Series, Number 15, Volume, ITHEA, SOFIA, 2009.- P. 189-194.

80) Волошин О., Маляр М., Швалагин О. Процедура послідовного аналізу і відсіювання варіантів в комбінаторних оптимізаційних задачах з нечіткими функціоналами // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Кібернетика. – К., 2010. – Вип.10. – С. 4-7.

81) Форсайт Дж., Малькольм М., Моулер К. Машинные методы математических вычислений // Москва, «Мир», 1980 – 280 с.

82) Основні показники діяльності банків України (дані наглядової статистики Національного Банку). URL: https://bank.gov.ua/files/stat/Kred_class.zip (дата звернення 02.12.2021).

83) INTEGRATION DEFINITION FOR FUNCTION MODELING (IDEF0). Draft Federal Information Processing Standards Publication 183 ,1993 December 21.

84) Давид Марка, Клемент МакГоуэн, Методология структурного анализа и проектирования. Пер. с англ. М.:1993, 240 с. , ISBN 5-7395-0007-9

85) Вигерс, К. Разработка требований к программному обеспечению / Пер. с англ. — М.:Издательско-торговый дом «Русская Редакция», 2004. —576с.

86) IEEE Guide to the Software Engineering Body of Knowledge (1) - SWEBOK®, 2004. - <https://www.computer.org/education/bodies-of-knowledge/software-engineering> , дата звернення - 24.12.2021.

87) Мацяшек Лешек, А. Анализ требований и проектирование систем. Разработка информационных систем с использованием UML.: Пер. с англ. - М.: Издательский дом "Вильямс", 2002. - 432 с.

88) Крэг Ларман Применение UML 2.0 и шаблонов проектирования. Практическое руководство, 3-е издание. Пер. с англ. - М. ООО «И.Д.Вильямс», 2009 – 736 с.

89) Кулябов Д.С., Королькова А.В. Введение в формальные методы описания бизнес-процессов: Учеб. пособие. – М. Российский университет дружбы народов, 2008. – 173 с.

90) Перегудов Ф. И., Тарасевич Ф. П. Введение в системный анализ. — М.: Высшая школа, 1989. — 367 с.

91) ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — System and software quality models. - <https://www.iso.org/standard/35733.html>, дата звернення – 09.01.2022

92) G. Booch: Object-Oriented Analysis and Design with Applications, 2nd. edition, Benjamin-Cummings Pub. Co., Redwood City, California, 1993, 589p.

93) Басс Л., Клементс П., Кацман Р. Архитектура программного обеспечения на практике. - СПб.: Питер, 2006. -340 с.

94) Соммервил И. Инженерия программного обеспечения, 6-е издание. : Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 624 с.

95) B. I. Witt, F. T. Baker and E. W. Merritt, Software Architecture and Design—Principles, Models, and Methods, Van Nostrand Reinhold, New-York (1994) 324p.

96) K. Rubin & A. Goldberg, “Object Behavior Analysis,” CACM, 35, 9 (Sept. 1992) p.48-62

97) Ph. Kruchten & Ch. Thompson, “An Object-Oriented, Distributed Architecture for Large Scale Ada Systems,” Proceedings of the TRI-Ada '94 Conference, Baltimore, November 6-11, 1994, ACM, p.262-271

98) D. E. Perry & A. L. Wolf, “Foundations for the Study of Software Architecture,” ACM Software Engineering Notes, 17, 4, October 1992, p.40-52

99) D. Garlan & M. Shaw, “An Introduction to Software Architecture,” Advances in Software Engineering and Knowledge Engineering, Vol. 1, World Scientific Publishing Co. (1993).

100) MDN (Mozilla Developer Network) MVC Pattern. URL: <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Glossary/MVC> (дата звернення – 05.01.2022).

101) Leff, Avraham; Rayfield, James T. (September 2001). Web-Application Development Using the Model/View/Controller Design Pattern. IEEE Enterprise Distributed Object Computing Conference. pp. 118–127.

102) jsTree Homepage – a jQuery plugin that provides interactive trees. URL: <https://github.com/vakata/jstree> (дата звернення 10.01.2022).

103) react-simple-jstree – The simple React.js wrapper for jsTree). URL: <https://openbase.com/js/react-simple-jstree/documentation> (дата звернення 10.01.2022).

104) Банки без відділень: який краще, і хто зміг повторити успіх Монобанка. URL: <https://businessviews.com.ua/ru/ratings/id/sravnenie-mobilnyh-bankov-v-ukraine-2299/> (дата звернення 30.01.2022).

105) Ідея Банк увійшов в третій рейтинг digital-банків України за версією журналу banker. URL: <https://news.finance.ua/ru/news/-/503695/ideya-bank-voshel-v-tretij-rejting-digital-bankov-ukrainy-po-versii-zhurnala-banker> (дата звернення 21.12.2021)

106) Рейтинг мобільних додатків банків України 2021. URL: <https://marketer.ua/banks-mobile-apps-who-is-the-best-in-2021/> (дата звернення 30.11.2021).

107) Топ-20 digital-банків України 2020. URL: <https://minfin.com.ua/2020/10/21/54375546/> (дата звернення 30.11.2021).

108) Відгуки користувачів щодо банків. URL: <https://minfin.com.ua/company/todobank/review/> (дата звернення 01.12.2021), <https://minfin.com.ua/company/grant/review/> (дата звернення 01.12.2021), <https://minfin.com.ua/company/ideabank/review/> (дата звернення 01.12.2021).