

УДК 336.71 (474.2)

БАНКІВСЬКА СПРАВА В УМОВАХ ПЕРЕХІДНОЇ ЕКОНОМІКИ МОЖЕ БУТИ ВИСОКОРЕНТАБЕЛЬНОЮ: ВИПАДОК ЕСТОНІЇ

М. Сьорг, О. Луцік

У даній роботі досліджуються розробки стратегій розвитку, рентабельності, джерела прибутку та успіху банків Естонії. Незважаючи на нестабільне економічне та правове середовище, банківська справа в країні з перехідною економікою стала більш рентабельною, ніж у розвинутих державах. Але в той же час ефективність банківських операцій в країні з перехідною економікою є волатильною, а ризик банкрутства банків – досить високим. Автори статті доводять, що нові електронні канали, на відміну від традиційних, гарантують банкам більший рівень зниження витрат, та пояснюють, у чому полягає різниця між цими каналами. Під час проведення дослідження було виявлено, що електронні канали гарантують банкам та їх клієнтам більший рівень зниження витрат. У випадку Хансапанку банківські платежі онлайн є в 12,5 разів дешевшими, а банківські платежі в режимі офлайн – в 30 разів дешевші, ніж традиційні угоди, які проводяться в мережі філіалів.

Ключові слова: розвиток банківського сектора, рентабельність банків, електронні банківські операції, функціональний банківський облік (АВС).

Вступ

Реконструюючи свою банківську систему, щоб пристосувати її до вимог ринкової економіки, деякі країни з перехідною економікою, на зразок Естонії, віддали перевагу комерційним банківським операціям. Головна мета акціонерів та вищого виконавчого керівництва комерційних банків – збільшити цінність компанії, що в свою чергу вимагає швидкого росту фінансового сектора та високого рівня рентабельності ділових операцій.

В країнах з перехідною економікою впровадження ринкової економіки відбувається одночасно зі структурними та правовими реформами. Тому в періоди реформ економіка наражається на один чи декілька періодів криз (нестабільність монетарної системи, економічний спад тощо), протягом яких темпи розвитку та волатильності є високими. З цієї причини очікувані прибутки акціонерів банку є більшою мірою короткостроковими, ніж у країнах, що мають стабільну ринкову економіку.

Незважаючи на велику кількість емпіричної літератури, яка присвячена дослідженню результативності банківської справи на всіх континентах (Молінекс та ін., 1996; Бергер та Хамфрі, 1997; Дітч та Лозано-Вівас, 2000; Годдард та ін., 2001), існує лише кілька робіт, в яких аналізується ефективність банківських операцій у країнах з перехідною економікою. Можливою причиною цього є відносна нестача банківських даних у цих країнах. В деяких роботах досліджується розвиток країн Центральної та Східної Європи та СНД (Грігоріан та Мануле, 2002; Томова та ін., 2003), Угорщини (Хасан та Мартон, 2003), Хорватії (Крафт та Тіртіроглу, 1998), Польщі (Опієла, 2001), України (Мертенс та Урга, 2001).

Одним з нових джерел прибутку можуть бути електронні банківські операції або електронний банкінг. Це сучасний і зручний підхід до управління банківським рахунком, який дозволяє з дому, офісу та будь-якого іншого місця, де є Інтернет, мобільний зв'язок чи стаціонарний телефон, отримати інформацію про стан рахунка та здійснювати платежі.

За останні декілька років європейські банки витратили мільярди євро на розвиток новітніх електронних каналів. Проте після декількох років оживлення довгоочікувані швидкі прибутки від цього не з'явилися. Консалтингова компанія Cap Ernst & Young підрахувала, що в 1999 р. Інтернет зменшив витрати банків Великобританії лише на 0.1%, тоді як вони розраховували на 25% (Холлоу, 2000).

Важко проаналізувати причини таких невиправданих сподівань, оскільки банки стикались з труднощами при обчисленні вартості електронних угод. Згідно з результатами дослідження Форрестера, проведеного в липні 2003 року, лише 13 з 25 європейських банків були здатні оцінити витрати на різні канали розповсюдження. Проте, базуючись на даних 13 банків, результати дослідження показали, що в середньому транзакції в режимі онлайн коштують в 14 разів дешевше, ніж операції, проведені за допомогою банківських автоматів. Щоб відобразити еволюцію витрат протягом певного періоду, більшість цих банків застосували метод функціонального бухгалтерського обліку (ABC).

Таку саму тенденцію можна спостерігати і в Естонії, де майже всі банки вклали значні кошти у розвиток та покращення інформаційно-технологічних систем. Також було розроблено велику кількість послуг електронного банкінгу, який був визнаний однією з ключових стратегій розвитку банківської системи всіма головними банками.

Автори даної статті розглядають результати впровадження ABC в банківському секторі на прикладі банку Естонії. Представлено також аналіз вартісної структури традиційних та електронних методів проведення транзакцій.

Розвиток банківської справи в Естонії та її рентабельність

Крім переходу до ринкової економіки Естонія переслідує ще одну мету у реконструюванні своєї банківської системи – відродити фінансову незалежність. В результаті Естонія стала піонером у реформуванні банківської системи в колишньому Радянському Союзі. У вересні 1988 року першу комерційну банківську ліцензію в СРСР отримав банк Kommertspank (Тарту).

Гіперінфляція в 1991 році зменшила реальну цінність необхідного початкового акціонерного капіталу комерційних банків у декілька разів. Бізнесмени, які заробили гроші на державній власності, мали можливість заснувати власні банки, щоб “перекачувати” через них додаткові ресурси. В Естонії повальне створення банків спостерігається в першій половині 1992 року, коли 21 комерційний банк отримав ліцензію на здійснення операцій. До початку валютної реформи кількість банків була найбільшою, проте загальна кількість комерційних банків на кінець 1992 року становила 41. Слід зауважити, що банки були відносно малі як за об'ємом операцій, так і за кількістю акціонерів: на кінець 1992 року 11 банків мали менш ніж 10 акціонерів. Серед них було два банки, які мали лише одного акціонера. Протягом періоду централізації банківський сектор не робив нічого іншого крім того, що розміщував фонди в різних секторах та компаніях згідно з рішеннями властей. Як результат, банківський сектор у період трансформаційного процесу характеризувався такими ознаками:

- ◆ низький рівень конкуренції;
- ◆ низький рівень орієнтації на клієнта;
- ◆ низький рівень управління ноу-хау та недостатнє технічне обладнання;
- ◆ низький рівень усвідомлення ризику та слабозвинута система кредитування.

Більшість країн з перехідною економікою віддають перевагу комерційним банківським операціям при реконструюванні своєї банківської системи з метою пристосувати її до вимог ринкової економіки. Головна мета акціонерів та виконавчого керівництва комерційних банків – збільшити цінність компанії, що потребує швидкого росту фінансових послуг та високої результативності бізнес-операцій. Проте в країнах з перехідною економікою рівень макроекономічних ризиків є значно вищим, ніж в державах з передовою ринковою економікою.

Банкінг є одним з найбільш прибуткових видів бізнес-діяльності у євросоні. Результати досліджень восьми країн євросони за період 1991-2001 рр. показали, що одним з найбільш рентабельних секторів є фінансове посередництво. Серед 21 сектора фінансове посередництво займає четверте місце. Лише три невиробничі сектори (нерухомість, пошта та телекомунікації, а також електро-, газо- та водопостачання) мають вищу рентабельність. Мета збільшити прибутки змушує банки шукати вигідні стратегії особливо в умовах економічної кризи та валютної нестабільності.

Оскільки надання кредитів є дуже ризиковою діяльністю під час економічної кризи, особливо якщо взяти до уваги ще й процес приватизації та значний ризик банкрутства, у 1992 році, перед валютною реформою, керівництво банків виявило, що навіть більш рентабельним видом діяльності, ніж надання кредитів, є спекуляція валютою. У першій половині 1992 року доход від обміну валюти складав 91% загального доходу естонських комерційних банків. Уже в другій половині цього ж року банки використовували це як головну стратегію для отримання прибутків.

Проте після валютної реформи доход від валютного обміну значно знизився. Це повинно було чимось компенсуватись і, таким чином, було прийнято рішення активізувати кредитну діяльність. У другій половині 1992 року частка доходу від процентів становила 47,5% загального доходу. Це був досить ризикований крок, зважаючи на те, що економічна криза досягла найвищої позначки. Тому процентна ставка була дуже високою. Для деяких банків обіг від валютного обміну був надто скачкоподібним; вони стали неліквідними та змушені були залишити ринок.

Більшість естонських банків мали досить витончені стратегії досягнення росту. Ріст досягався за допомогою впровадження нових ідей та дешевших послуг. Вчені, які досліджували банківську кризу у Фінляндії на початку 1990-х років, виявили, що банківський сектор, який розвивається швидше, ніж вся економіка в цілому, врешті-решт опиняється в банківській кризі. Економісти, які аналізували банківську кризу в Японії, встановили дві причини: дерегуляція та надмірна влада банківського сектора. Це також було причиною того, чому вони не приділяли належної уваги управлінню ризиком та регуляторним заходам (Каная та Ву, 2001). Очевидно, це ж саме можна сказати і про Естонію: стрімкий ріст протягом декількох років привів до формування надмірних можливостей банківського сектора та до недооцінювання управління ризиком у 1997 році. Банківська криза у 1998 році спустила банківський сектор з небес на землю.

Таблиця 1

Розвиток банківського сектора в Естонії

Рік	Кількість банків, що здійснювали операції*	Загалом на кінець року, список ЕЕК			Активи банків, % ВВП	Кредитний портфель, % активів
		активи	кредитний портфель	прибуток		
1992	41	5,2	2,1	0,09	36,4	40,4
1993	22	6,4	2,7	0,25	29,4	42,9
1994	24	10,4	4,5	0,04	33,8	43,6
...						
1997	11	40,6	21,3	0,96	60,5	52,5
1998	6	41,0	23,9	-0,50	55,8	58,3
...						
2002	7	81,7	50,0	1,15	76,9	61,2
2003	7	98,8	69,2	1,32	84,9	70,0
2004	9	133,6	92,6	2,46	94,4	69,3

* – включаючи філіали іноземних банків
Джерело: Eesti Pank.

На початку 1997 року індекс фондової біржі Талліна (TALSE) дорівнював 160 пунктам. Він швидко зростав і на кінець серпня 1997 року становив 4933 пункти. Дочірні підприємства банків більшою мірою орієнтувались на цінні папери та операції з нерухомістю. Крах фондового ринку суттєво вплинув на прибутки вищезгаданих установ, через що доходи від фінансових інвестицій у 1998 році були мізерними. Банки вкладали гроші в інші галузі: торгівля, готельний бізнес, транспорт та виробництво. Але й тут вони зіткнулися з проблемами, які слідували за економічною кризою в Росії. 1998 рік став вирішальним: банки поглинали та поглинались, отримували стратегічних інвесторів, які вже приділяли належну увагу управлінню ризиком та гарантували порівняно швидкий розвиток банківської системи.

Після 1998 року доходи банківського сектора Естонії стабілізувались (табл. 2). Проте незважаючи на те, що рівень рентабельності банків був високим, рівень волатильності також залишався високим. І ще одна тенденція. Банки намагались компенсувати зниження спредів та чистих процентних доходів за рахунок рентабельності своїх дочірніх підприємств. Це сприяло росту доходу на акціонерний капітал у 2004 році.

Таблиця 2

Основні коефіцієнти рентабельності банківського сектора Естонії (%)

	Самостійні банки					Консолідовані групи банків, 2004	Банки єврозони, 2004	
	2000	2001	2002	2003	2004		вітчизняні банки	іноземні банки
Відношення між витратами та доходами	72,5	52,4	61,6	53,0	45,8	49,7	63,7	61,1
Доход на загальну суму активів	1,18	2,66	1,55	1,70	2,14	2,2	0,42	0,49
Доход на акціонерний капітал	8,0	20,7	14,7	14,1	20,0	22,8	10,54	10,46
Чистий процентний доход банку	4,3	3,9	3,6	2,9	2,4	3,4
Спред	4,1	3,7	3,4	2,8	2,3	3,3

Джерело: Eesti Pank. Financial Stability Review, 2005: 40-41; ECB. Financial Stability Review, 2005: 524.

Розвиток е-банкінгу та його рентабельність*Роль електронних каналів у банківському секторі Естонії*

Історія е-банкінгу в Естонії лише на декілька років молодша, ніж історія комерційної банківської справи Естонії взагалі. Піонерами е-банкінгу в Естонії були банки, які на той час припинили існування. Перший автоматизований касовий апарат (АТМ) з'явився в Естонії в 1994 році. До 1996 року десять комерційних банків випустили загалом 200,000 банківських платіжних карток. У 1995 році найбільші банки Естонії, Хансапанк та Телеханса, встановили перші АТМ. Після цього кількість клієнтів банків по Інтернет значно зросла. У 1996 році клієнти банків Естонії почали користуватись першими послугами Інтернет-банкінгу.

Взагалі Естонія дуже підходить для впровадження електронних банківських операцій у зв'язку з відносно високим рівнем використання персональних комп'ютерів та доступом до мережі Інтернет.

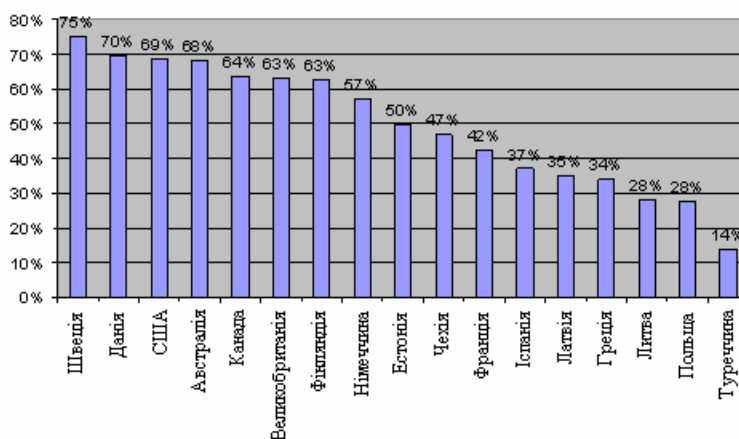


Рис. 1. Використання Інтернет 3Q 2005 (% населення, вибірка країн)

В Естонії активно використовуються банківські Інтернет-послуги, більшість платежів здійснюються через електронні канали. В середньому 95% загального об'єму всіх платежів здійснюються в режимі онлайн та офлайн та за допомогою інших електронних каналів. На рисунку 2 продемонстровано, що у Хансапанку частка трансакцій, зроблених через Інтернет, постійно зростає і що за останні роки електронні канали стали головним інструментом при здійсненні банківських операцій.

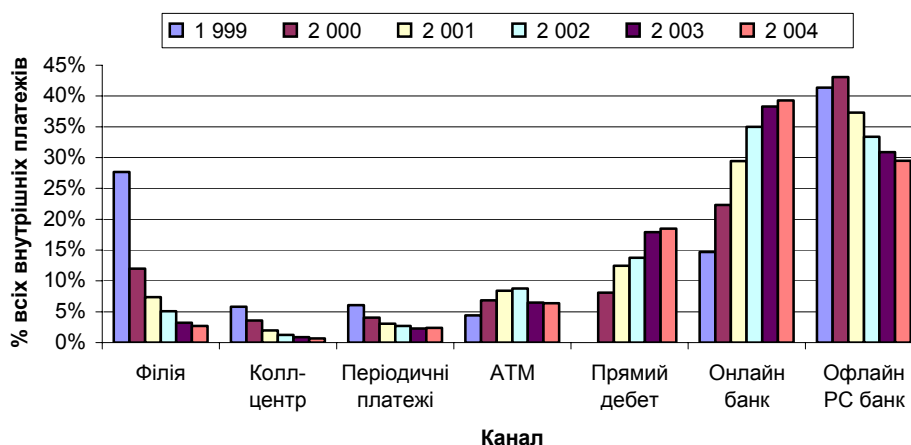


Рис. 2. Динаміка використання різних каналів у Хансапанку протягом 1999-2004 рр. (% загальної кількості трансакцій)

Більшість клієнтів починають користуватись послугами Інтернет-банкінгу у зв'язку з тим, що їм необхідно часто сплачувати по рахунках і вони прагнуть зробити це, витративши мінімум зусиль. Крім того люди використовують цей тип банкінгу, щоб постійно бути в курсі своїх грошових справ, спостерігати за станом рахунка тощо.

Складові витрат е-банкінгу, що базуються на методології ABC в банківському секторі

В області банківської справи ABC – це система для підрахунків вартості продуктів та послуг, в той час як складові вартості є результатом діяльності, яка стосується розробки продукту, управління та продажів. ABC – це новий спосіб оцінювання вартісного аналізу

(аналізу собівартості), який вперше був запропонований Р. Капланом, Р. Купер та Т. Джонсоном у Гарварді в 1987 році. З тих пір він розвивається в багатьох організаціях, головним чином у виробничих секторах.

Оскільки банківські послуги є більш комплексними, ніж продукція виробничої компанії, потрібний інший підхід для визначення об'єкту затрат. Вартість банківського продукту, наприклад, платіж чи отримання грошей, варіює головним чином згідно з каналом, де він здійснюється. Також важливим є те, який тип клієнтів користується продуктом: всі трансакції, які проводять студенти, є більш дорогими для банку, оскільки багато маркетингових кампаній проводяться для того, щоб привабити цей сегмент до банку. З метою вирішення цієї проблеми, було введено тривимірну АВС-модель. Цими трьома вимірами є:

1. Банківський продукт (послуга, трансакція);
2. Канал продажу продукту;
3. Тип (сегмент) клієнта.

Складові вартості для внутрішніх грошових розрахунків

Під “внутрішніми грошовими розрахунками” ми розуміємо банківський переказ вітчизняної валюти в межах країни. Найбільшими каналами розповсюдження внутрішніх грошових розрахунків є онлайн (34%) та офлайн банки (33%) (рис. 3).

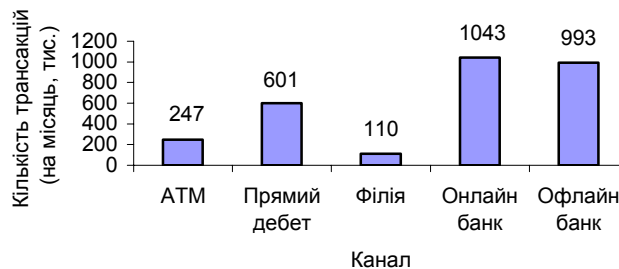


Рис. 3. Кількість внутрішніх грошових розрахунків в різних банківських каналах у 2005 році (на місяць, тисячі) (дані Хансапанку, підрахунки автора)

Під “розвитком” розуміється розвиток бізнесу та інформаційних технологій. У випадку простого банківського продукту, яким є внутрішній платіж, розвиток головним чином відбувається по відношенню до каналів, а не до продуктів.

Говорячи “маркетингові” витрати, ми маємо на увазі витрати на управління відносинами з клієнтами.

Таблиця 3

Витрати на одиницю продукції для внутрішніх платежів (порівняно зі 100% платежів, що здійснюються у відділеннях) (дані Хансапанку, підрахунки автора)

Тип витрат/канал	АТМ	Прямий дебет	Філіал	Онлайн банк	Офлайн банк
Розвиток	0.5%	0.4%	1.1%	1.7%	0.7%
По відношенню до персоналу (HR) (людських ресурсів)	0.9%	0.1%	96.0%	1.1%	0.1%
Інформаційні технології	1.8%	0.3%	1.8%	3.5%	0.8%
Маркетинг	1.2%	1.2%	1.2%	1.4%	1.2%
Загалом	4.3%	1.8%	100.0%	7.7%	2.7%

Під поняттям “витрати по відношенню до HR” ми розуміємо витрати, які пов’язані з управлінням персоналом та взагалі з залученням людей.

Під “операційними витратами на ІТ” ми розуміємо витрати на підтримку каналу, клієнтів та продукту – все це стосується інформаційних технологій. Значення кожного окремого елемента для внутрішніх грошових розрахунків в різних каналах представлено в таблиці 4.

Таблиця 4

Структура витрат на одиницю продукції для внутрішніх грошових розрахунків, здійснених в різних каналах (% загальних витрат на одиницю продукції)
(дані Хансапанку, підрахунки автора)

Тип витрат/канал	АТМ	Прямий дебет	Філіал	Онлайн банк	Офлайн банк
Розвиток	11%	21%	1%	23%	25%
По відношенню до персоналу (HR) (людських ресурсів)	20%	3%	96%	14%	2%
Інформаційні технології	42%	14%	2%	46%	30%
Маркетинг	27%	62%	1%	18%	43%
Загалом	100%	100%	100%	100%	100%

Для грошових розрахунків через АТМ найбільш важлива частина витрат пов’язана з основними фондами – плата за АТМ або амортизація, підтримка програмного та апаратного забезпечення.

“Платежі методом безакцептного списання” здійснюються в так званих “автоматичних каналах” в базовій системі банку, тому ми не маємо змоги розділити ІТ-сервери (канали обслуговування) та використання інших ресурсів за цим каналом.

“Мережа філіалів” представляє витрати на персонал відділень (винагорода, управління, витрати на обладнання робочого місця тощо).

Канал “онлайн банку” характеризувався такими двома складовими вартості, як: (1) амортизація каналу обслуговування та комунікаційних ліній для онлайн банків та (2) вартість збереження.

Для того, щоб знизити рівень витрат на інформаційні технології, необхідно зробити ряд кроків, а саме:

- ◆ зниження витрат на зберігання інформації шляхом зменшення інформаційного запиту в режимі онлайн;
- ◆ зменшення інформації на початковій сторінці може зменшити об’єм сервера.

Складові вартості для отримання готівки (зняття грошей з банківського рахунка)

Під “зняттям грошей з рахунка” ми розуміємо зняття клієнтом готівки з його власного рахунка у вітчизняній валюті. Найбільшим каналом розповсюдження для отримання готівки є АТМ, через які здійснюється 97% таких операцій. Витрати, пов’язані зі зняттям грошей з рахунка, можна розділити на компоненти, які представлено в таблиці 5.

Таблиця 5

Витрати на одиницю продукції для отримання готівки (порівняно зі 100% отримання готівки у відділеннях) (дані Хансапанку, підрахунки автора)

Тип витрат/канал	АТМ	Філіал
Розвиток	0.5%	1.3%
Плата за послуги	1.6%	
По відношенню до персоналу (HR) (людських ресурсів)	3.6%	96.9%
Інформаційні технології	2.2%	0.3%
Маркетинг	1.5%	1.5%
Загалом	9.3%	100.0%

Під “розвитком” ми маємо на увазі витрати на розвиток самої операції, пов’язаної зі зняттям грошей з рахунка в різних каналах. “Плата за послуги” означає витрати банку на послугу комбінованого використання АТМ: у випадку, коли клієнт Хансапанку використовує АТМ іншого банку, Хансапанк має платити за комбіноване використання. “Витрати на HR” – це витрати, які пов’язані з управлінням персоналу та загальним включенням людських ресурсів. “Витрати на ІТ” – це витрати на підтримку комунікаційних ліній. Під “маркетинговими витратами” ми розуміємо витрати на управління відносинами з клієнтами.

Порівняння витрат на транзакції в різних банківських каналах

Головна мета кожної компанії – максимізувати прибутки. Послуги е-банкінгу пропонують гарну можливість мінімізації витрат (табл. 6).

Таблиця 6

Витрати на одиницю продукції для різних каналів розповсюдження

Канал	Середнє значення, Європа (Форрестер, 2003)		Середнє значення, США (Буз та ін., 1996)		Nordea Bank (Фінляндія) (Динамо, 2001)		Union Bank (Тумла, 2003)
	Євро	%	USD	%	USD	%	%
Філіал	2.00	100	1.07	100	1	100	100
Інформаційно-довідкова служба	0.96	48	0.54	50			67
Пошта	0.27	14					161
АТМ	0.22	11	0.27	25			14
Онлайн	0.14	7	0.01	1	0.11	11	7
Прямий дебет	0.04	2					1
Офлайн банк			0.015	1			2

Згідно з результатами дослідження Буз, Аллен та Гамільтон (1996), вартість повного комплексу обслуговування у відділенні в США становить 1.07 дол. США за транзакцію, порівняно з 54 центами за телефонний банкінг, 27 центами за АТМ та 1,5 центами за Інтернет-банкінг. У Nordea Bank (Фінляндія) одна онлайн-послуга коштує банку 11 центів, тоді як вартість такої ж операції у відділенні складає 1 дол. США (Динамо, 2001).

Базуючись на даних, запропонованих Хансапанком, автори підрахували відносні витрати для простого внутрішнього платежу шляхом застосування різних банківських каналів (рис. 4).

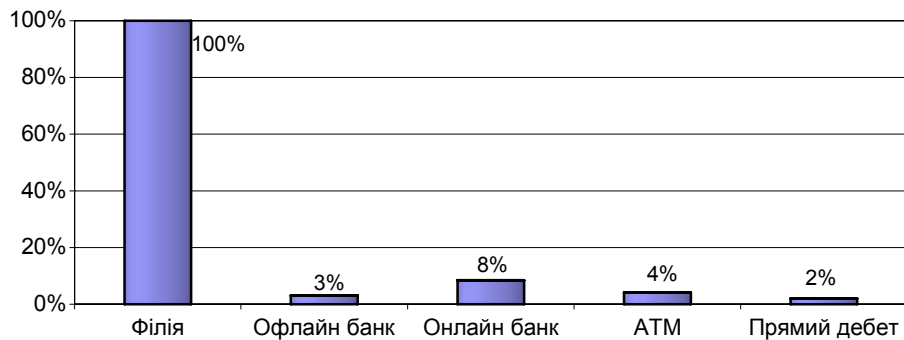


Рис. 4. Відносні витрати на здійснення платежів через різні канали Хансапанку

Результати порівняння витрат на здійснення платежів у традиційних та електронних каналах коротко представлені на рисунку 5.

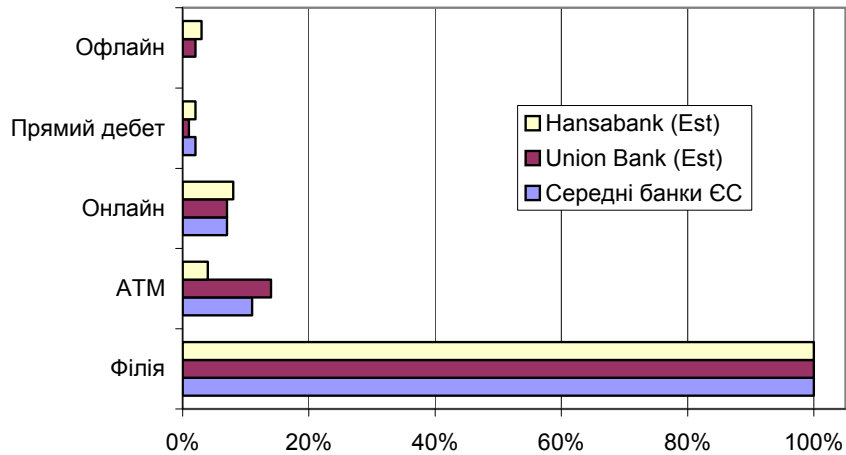


Рис 5. Витрати на банківські перекази в різних каналах

Висновки

Більшість комерційних банків Естонії з'явилися 10-15 років тому. З 50 зареєстрованих банків залишилось менше 10, решта були нездатні продовжувати діяльність в умовах економічних криз. В цьому велику роль відіграв такий фактор, як прийняття надто високого ризику.

Результати аналізу розвитку комерційної банківської справи вказують на декілька особливостей, які є типовими для пускового періоду комерційних банківських операцій в країнах з перехідною економікою.

По-перше, на всіх стадіях перехідного періоду банки можуть мати високу результативність у зв'язку з прийняттям високого ризику, що пов'язане з ростом їхньої частки ринку, швидким впровадженням нових продуктів та вмілим використанням особливостей ринкової економіки. Але у зв'язку з волатильністю макросередовища та відмінностями у рівнях управління ризиком продуктивність різних банків є різною, а прибутковість – волатильною.

По-друге, країна з перехідною економікою обирає у досить приблизній формі дуже обмежену кількість процвітаючих банків та “прибирає” з ринку слабші банки, які не готові до прийняття високого ризику або не здатні вміло управляти ризиком. Лише грандіозним проектам гарантований успіх.

Щоб коротко підсумувати припущення стосовно рентабельності е-банкінгу, можна стверджувати наступне:

- ◆ електронні канали гарантують банкам та їх клієнтам зменшення витрат. У випадку Хансапанку онлайн-платежі є в 12,5 рази дешевші, а офлайн-платежі – у 30 разів дешевші, ніж традиційні трансакції, які здійснюються безпосередньо у відділенні банку;
- ◆ зменшити трансакційні витрати нелегко. Причиною цього є те, що вже існуючі канали не можуть бути швидко закриті, тому що на їх розвиток та підтримку були витрачені значні кошти. Оскільки кількість трансакцій безпосередньо у відділеннях неухильно знижується, витрати, пов'язані з ними, будуть збільшуватись – відділення починають більше зосереджуватись на наданні консультацій та вирішенні проблем, а не на обробці трансакцій (платежі, розрахунки за готівку). Початкові капіталовкладення в електронні канали та їх

надійність були значними. Також розвиток ІТ вимагає суттєвих інвестицій особливо на ранній стадії. Ми можемо зробити висновок, що електронні трансакції можуть стати більш рентабельними для банків через декілька років;

- ◆ детальна інформація, яку забезпечує ABC, може допомогти банкам врегулювати та знизити деякі складові витрат. Розуміння складових витрат на ІТ в області е-банкінгу дає змогу виділити фіксовані та мінливі компоненти і, таким чином, створювати передумови для зниження витрат.

Список використаних джерел

1. Agbejule, A. An Administrative and Institutional perspective of activity-based costing implementation // *Acta Wasaensia*, 2000. – No. 74. – p. 177.
2. Berger, A., D. Humphrey. Efficiency of financial institutions: International survey and directions for future research // *European Journal of Operational Research* 98, 1997. – pp. 175-212.
3. Bhattacharyya, A., C.A.K. Lovell, P. Sahay. The impact of liberalization on the productive efficiency of Indian commercial banks // *European Journal of Operational Research* 98, 1997. – pp. 332-345.
4. Burr, W. Wie Informationstechnik die Bankorganisation verändern könnte // *Bank und Markt*, 1996. – No 11. – pp. 28-31.
5. Booz-Allen & Hamilton, Inc. Internet Banking: A Survey of Current and Future Development // Survey was limited to North American banks who currently had a Web site, among which there were 34 commercial banks, 19 credit unions and 3 thrifts/FSBs, February 1996.
6. Daniel, E. Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland // *International Journal of Bank Marketing*, 1999. – No. 17, 2. – pp. 72-82.
7. Dietsch, M. and A. Lozano-Vivas. How the environment determines bank efficiency: a comparison between French and Spanish industries // *Journal of Banking and Finance*, 2000. – No. 24. – pp. 185-200.
8. ECB. Financial Stability Review, May 2005. – 65 p.
9. Eesti Pank. Financial Stability Review, May 2005. – 65 p.
10. Gilbert, R.A., P.W. Wilson. Effects of deregulations on the productivity of Korean Banks // *Journal of Economics and Business*, 1998. No. 50. – pp. 133-155.
11. The Dynamo of E-Banking // *Business Week Online*, 2001, April 16.
12. Goddard, J.A., P. Molyneux, J.O.S. Wilson. *European banking*. – New York: Wiley, 2001.
13. Grigorian, D.A., V. Manole. Determinants of commercial bank performance in transition: an application of data envelopment analysis // *IMF Working paper*, 2002. – No. 02/146.
14. Hansson, A.H., T. Tombak. Banking Crises in the Baltic States: Causes, Solutions and Lessons // *Stockholm School of Economic, Working Paper*, 1996. – No. 112. – 33 p.
15. Hardy, D.C., E. Bonaccorsi di Patti. Bank reform and bank efficiency in Pakistan // *IMF Working paper*, 2001. – No. 01/138.
16. Eesti Pank, www.eestipank.info
17. Emor. E-Monitoring Report, 2006. Available at <http://www.emor.ee/arhiiv.html?id=1371> (in Estonian)
18. Forrester Research. *The Business Case for Right-Channelling*. – June 2003
19. Hasan, I., K. Marton. Development and efficiency of the banking sector in a transitional economy: Hungarian experience // *Journal of Banking and Finance*, 2003.

20. Havrylchuk, O. Efficiency of the Polish banking industry: foreign versus national banks // Paper for 24th SUERF Colloquim, 12–14 June, 2003. – Tallinn, 27 p. (mimeo).
21. The hollow promise of Internet banking // *The Economist*, 2000. – Nov. 9.
22. Internet World stats, 2006. Available at <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
23. Isik, I., M.K. Hassan. Technical, scale and allocative efficiencies of Turkish banking industry // *Journal of banking and Finance*, 2002. – No. 26. – pp. 719-766.
24. Kanaya, A., D. Woo. The Japanese Banking Crises of the 1990s: Sources and Lessons // *Essays in International economics*, 2001. – No. 222. – New Jersey: Printetion University.
25. Kraft, E., D. Tirtiroglu. Bank Efficiency in Croatia: A Stochastic-Frontier Analysis // *Journal of Comparative Economics*, 1998. No. – 26. – pp. 282-300.
26. Leightner, J.E., C.A. Knox Lovell. The impact of financial liberalization on the performance of Thai Banks // *Journal of Economics and Business*, 1998. – No. 50. – pp. 115-131.
27. Luštšik, O. //Hansabank ABC Handbook, 2003. – Hansabank.
28. Measuring and Analysing Profit Development in the Euro Area // *ECB Monthly Bulletin*, January 2004. – pp. 63-73.
29. Mertens, A., G. Urga. Efficiency, scale and scope economies in the Ukrainian banking sector in 1998 // *Emerging Markets Review*, 2001. – No. (2)3. – pp. 292-308.
30. Mols, N. The Behavioural Consequences of PC Banking // *International Journal of Bank Marketing*, 1998. – No. 16, 5. – pp. 195-201.
31. Molyneux, P., Y. Altunbas and E. Gardener. *Efficiency in European Banking*. – John Wiley & Sons Ltd. – 345 p.
32. Opiela, T.P. Assessing the efficiency of Polish commercial banks // *Materialy I Studia*, National Bank of Poland, 2001.
33. Rezvanian, R., S. Mehdian. An examination of cost structure and production performance of commercial banks in Singapore // *Journal of Banking & Finance*, 2002. – No. 26. – pp. 79-98.
34. Sathye, M. Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation // *International Journal of Bank Marketing*, 1999. – No. 17, 7. – pp. 324-224.
35. Satoshi, M. Financial Moral Hazard and Restructuring in Russia after the Financial Crises // *Discussion Paper*, 2001. – No. 524. – Japan: Kyoto University.
36. Stepic, H. The Strategy of RZB in Central and Eastern Europe // *SUERF Studies*, 2002. – No. 19. – pp. 55-68.
37. Tomova, M., N. Nenovsky and T. Naneva. The Efficiency of the Banking Sector in CEE – Inequality and Convergence to the EU // Paper for 24th SUERF Colloquim 12-14 June 2003. – Tallinn, 28 p. (mimeo).
38. Toomla, R. Interneti mõju Eesti Ühispanga finantstulemustele // Bachelor's thesis, 2003. – University of Tartu.
39. Uiboupin, J. Foreign Banks in Central and Eastern European Markets: Their Entry and Influence on the Banking Sector // *Doctoral Thesis*, 2005. Tartu: Tartu University Press. – 190 p.

Отримано 16.01.2006