

ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА, ІНВЕСТИЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

УДК 336.71:004.738.5:330.341.1

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ В УКРАЇНІ - ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

DOI 10.30838/P.ES.2224.040719.43.532

JEL: G21, O16, O39, O52

Котуранова Т. В., к.е.н.,
Вартоха Я. С.
Александрова М. О.

Придніпровська державна академія будівництва та архітектури

У статті досліджено використання Інтернет-банкінгу українськими банками. Дослідження ринку банківських онлайн послуг в сфері Інтернет-банкінгу є актуальним, бо цей напрямок сучасного банківського світу вважається перспективним та інноваційним. Здійснено дослідження стану українського ринку Інтернет-банкінгу: кількість банківських установ, які застосовують Інтернет-банкінг, перелік послуг, які пропонуються онлайн, якісний рівень виконання цих послуг та роботи системи загалом, цільові групи споживачів. Банківські організації дають вибір клієнтам в доступі до різних видів онлайн послуг, найбільш популярним з яких на сьогодні є дистанційне обслуговування. Проаналізовано та зроблено висновки про майбутні перспективи та напрямки подальшого розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. Також в даній статті розглянуто коло питань, пов'язаних з дистанційним банківським обслуговуванням і визначені форми дистанційного банківського обслуговування. Розвиток дистанційного банківського обслуговування надає всі подальше посилення впливу на існуючі правові норми банківського обслуговування, змушуючи адаптувати їх до нових технологічних умов надання банківських послуг. Автоматизація поточної роботи банку по обслуговують юридичних та фізичних осіб скорочує його внутрішні витрати і підвищує якість обслуговування клієнтів та партнерів. Таким чином Інтернет-банкінг є для будь-якого банку стратегічним, оскільки, в кінцевому результаті, показники визначають його конкурентну позицію на ринку фінансових послуг. Інтернет-банкінг став частиною повсякденного життя українців та Інтернет-банкінг добре впроваджений в Україні і налагоджені миттєві платежі в реальному часі. Прогноз розвитку системи Інтернет-банкінгу досить оптимістичний. У майбутніх планах перевести всі послуги, які надаються банком в онлайн процес і це повинно посприяти чудовою альтернативою візиту до відділення банку без черг. Вже зараз доцільно віртуальний банк може обслуговувати клієнтів з будь-яких регіонів, в Україні такий існує вже два роки «Монобанк». Інтернет-банкінг перспективний та швидко розвивається у сегменті банківського обслуговування.

© Котуранова Т.В., к.е.н., Вартоха Я. С., Александрова М. О., 2019

Ключові слова: банки; інтернет-банкінг; банківські онлайн послуги; безпека обслуговування в режимі online; мобільний банкінг; банківські карти; дистанційне банківське обслуговування

UDC 336.71:004.738.5:330.341.1

INTERNET BANKING IN UKRAINE IS AN INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE BANKING SECTOR

DOI 10.30838/P.ES.2224.040719.43.532

JEL: G21, O16, O39, O52

**Koturanova T., Ph.D in Economics
Vartokha Y.
Alexandrova M.**

Prydniprovskaya State Academy of Civil Engineering and Architecture

The use of Internet banking by Ukrainian banks has been explored in the article. The online banking market research in the field of Internet banking is relevant, because this area of the modern banking world is considered to be promising and innovative. The state of the Ukrainian Internet banking market has been researched: the number of banking institutions that use Internet banking, the list of services offered on-line, the quality level of these services and the operation of the system as a whole, target groups of consumers. Banking organizations give customers the choice of access to various types of online services, the most popular of which is remote service today. The future prospects and directions of further development of Internet banking in Ukraine have been analyzed and concluded in this article. The range of questions connected with the distance banking services and the forms of distance banking services have been determined. The development of remote banking services is having an ever-increasing impact on existing legal norms of banking services, forcing them to adapt to new technological conditions for the provision of banking services. Automation of the bank's ongoing work by serving legal entities and individuals reduces its internal costs and improves the quality of customer and partner services. Thus, Internet banking is strategic for any bank because, ultimately, the indicators determine its competitive position in the financial services market. Internet banking has become a part of everyday life of Ukrainians and Internet banking is well-implemented in Ukraine and real-time instant payments are established. The prognosis of the development of Internet banking is quite optimistic. The May-future plans translate all the services provided by the bank into the online process and this should provide a great alternative to a visit to the bank branch without a queue. Already, it is advisable for a virtual bank to serve clients from any region, in Ukraine, such has been in existence for two years, "Monobank". Internet banking is a promising and fast-growing segment in the banking segment.

Keywords: banks; Internet banking; online banking services; security of online service; mobile banking; bank cards; remote banking

Актуальність теми полягає в тому, що в даний час практично всі юридичні та фізичні особи стикаються з необхідністю користуватися банківськими послугами або іншими елементами банківської системи. Сьогодні, Інтернет-банкінг виступає одним з найбільш прогресуючих сервісів в банківській сфері, оскільки обумовлений підвищеним інтересом до дистанційного обслуговування. В даний час, в багатьох розвинених країнах відбувається перехід від класичної філіальної моделі до моделі інноваційного дистанційного банківського обслуговування, й все більше операцій проводиться клієнтами без візиту в банк. Саме тому в Україні з'являються банки без відділень, першим з яких став "Monobank".

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій. Сьогодні актуальна тема функціонування сучасного ринку банківських послуг. Дослідження показують, що Інтернет-банкінг вимагає детального аналізу, існуючого на даний момент інноваційного розвитку банківської сфери. Вивченням цієї проблеми та пошуком ефективних шляхів вирішення займалися численні вітчизняні та зарубіжні вчені, серед яких: В. Базилевич [13], В. Заутер, Ж. Ламбен, О. О. Глущенко [14], С. О. Дмитров, М. М. Прошунін, Дж. Стенлейк, В. Гейцю, М. В. Колодовській, Шотт Поль Алан, М. Нордвік, О. Лаврушана, П. Роуз та інші. Однак, що стосується теми Інтернет-банкінгу та інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування, то в Україні вона ще недостатньо проаналізована.

Мета дослідження: розглянути розвиток, проблеми та перспективи інноваційного дистанційного банківського обслуговування - Інтернет-банкінгу в Україні.

Виклад основних результатів дослідження. Банківська конкуренція являє собою специфічний процес суперництва кредитних організацій між собою з приводу найбільш сприятливого місця на ринку, надання банківських послуг і банківських продуктів. В сучасних умовах, банківська конкуренція загострюється також і з огляду на те, що на українському ринку вітчизняні банки конкурують як один з одним, так і з зарубіжними банками.

Завдяки всесвітній мережі - Інтернет, яка увійшла в наше життя та стала повсякденною необхідністю, в банках з'явилася інноваційна послуга, а саме дистанційне банківське обслуговування «Інтернет-банкінг», що характеризує себе як система управління банківськими рахунками в режимі онлайн.

Надання банківських послуг - це основна діяльність будь-якого банку. Для отримання стабільного прибутку, банківська установа повинна постійно стежити за інноваціями в своїй сфері. Для цього необхідно створювати свої інноваційні послуги або продукти для залучення все більшої кількості своїх клієнтів. Останнім часом, саме Інтернет-банкінг зробив інноваційний ривок в банківській сфері України.

Інтернет-банкінг являє собою сукупність засобів дистанційного банківського обслуговування, що дозволяє проведення операцій в режимі «онлайн» в будь-який час і в будь-якому місці шляхом підключення до глобальної мережі [1]. Іншими словами, Інтернет-банкінг - це автоматизована форма операційного залу банку.

Жорстка конкуренція в банківському секторі диктує банкам свої умови. Клієнтам вже мало мати можливість просто отримувати банківський продукт, їх цікавить якість наданої послуги та часові витрати на її отримання. Не менш важливо, що банківська послуга має потрібні характеристики і зможе в кінцевому підсумку задовільнити всі потреби клієнта. Для банку, в свою чергу, важлива конкурентоспроможність банківської послуги, яка на відміну від якості, визначає комплекс споживчих і вартісних характеристик банківської послуги, що визначають її успіх на ринку. Тобто перевага саме цієї банківської послуги над іншими в умовах широкої пропозиції конкуруючих банківських послуг-аналогів.

Багато людей, володіючи банківської пластиковою картою, не здогадуються, що картка була створена для зменшення обсягу готівки. В Україні практично більше 70% операцій з банківськими картами - зняття з рахунку готівки. За даним на 2018 рік 15% населення користується веб-версією Інтернет-банкінгу, 11% користується мобільною версією [2].

Дистанційне банківське обслуговування - це сучасна інноваційна технологія в якій проведення банківських операцій не вимагає візиту в банк. Все, що не виконується безпосередньо в офісі банку - здійснює система дистанційного банківського обслуговування. Таким чином, під дистанційними банківськими послугами необхідно розуміти дії банку, спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання інноваційних банків без відділень.

Спектр послуг які надаються клієнтам дистанційного банкінгу, практично не відрізняється від того, які доступні клієнтам в офісі банку. Безперечно, електронні послуги базуються на відомих банківських операціях і не можуть існувати відокремлене. Але поява Інтернет-

комерції стала результатом появи відносно нових банківських продуктів, таких як: обслуговування платежів Інтернет-магазину, електронна сертифікація, мобільний банкінг, віртуальні платіжні карти та інші, що стали результатом розвитку Всесвітньої мережі.

При обслуговуванні клієнтів через Інтернет-банк необхідно дотримуватися наступних основних принципів банківського обслуговування: доступність, простота використання, конфіденційність, оперативність, комплексність, збереження цілісності інформації, автентифікація [5].

Технології дистанційних банківських послуг можна класифікувати за типами інформаційних систем, використовуваних для здійснення банківських операцій:

1. Традиційні системи "Клієнт-Банк" (РС-банкінг) - це системи, доступ до яких здійснюється через персональний комп'ютер. Банк при цьому надає клієнту технічну та методичну підтримку при установці системи, початкове навчання персоналу клієнта, оновлення програмного забезпечення й супровід клієнта в процесі подальшої роботи. Системи "Клієнт-Банк" забезпечують повноцінне розрахункове й депозитарне обслуговування та ведення гривневих і валютних рахунків з віддаленого робочого місця. Системи «Клієнт-Банк» дозволяють створювати та відправляти в банк платіжні документи будь-яких типів, а також отримувати з банку виписки по рахунках (інформацію про рухи на рахунку). Сучасний РС-банкінг призначений для обслуговування юридичних осіб в режимі "офлайн", тобто клієнт працює з фінансовими документами локально, а обмін інформацією з банком здійснюється в ході синхронізації короткострокового сеансу зв'язку через Інтернет.

2. Відео-банкінг - це система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку, вона надає клієнту можливість віртуального спілкування з банком за допомогою спеціально призначених пристроїв так званих "відео кіосків" оснащених моніторами. Відео-банкінг поки залишається популярною формою дистанційного банкінгу на Заході.

3. Інтернет-Клієнт ("тонкий клієнт"). Користувач входить в систему через Інтернет браузер. Система Інтернет-Клієнт розміщується на сайті банку. Всі дані користувача (платіжні документи і виписки по рахунках) зберігаються на сайті банку. За технологією Інтернет-Клієнт будуються також системи для мобільних пристроїв - PDA, смартфони (Мобільний банкінг (mobile-banking)). На основі Інтернет-Клієнт можуть

надаватися інформаційні сервіси з обмеженим набором функцій (наприклад, виписка онлайн).

4. Системи "Телефон-Банк" (телебанкінг, Телефон-Клієнт, SMS-банкінг). Як правило, системи Телефон-Банк мають обмежений набір функцій у порівнянні з системами "Клієнт-Банк":

- інформація про залишки на рахунках;
- інформація про суми надходжень на користь клієнта;
- введення заявок на надання факсимільної копії виписки по рахунку;
- введення заявок про проведення платежів, замовлення готівки;
- введення заявок на передачу факсимільної копії платіжного доручення;
- введення заявки на виконання підготовленого за шаблоном доручення на переказ коштів тощо.

Передача інформації від клієнта в банк може проводитися різними способами в залежності від реалізації системи:

- Інтерактивний клієнта з оператором телефонного обслуговування (Call Center).
- З використанням кнопочового телефону (Touch Tone Telephone) і голосового меню (засобів комп'ютеризованої телефонної зв'язку).
- За допомогою передачі SMS повідомлень (SMS-banking) [4].

Всі сучасні види каналів дистанційного банківського обслуговування можна представити на рис.1.

Розглянемо основні можливості Інтернет-банкінгу. Онлайн сервіси лідируючих кредитних організацій мають ряд схожих функціональних можливостей. До них можна віднести:

- контроль грошових коштів: в будь-який момент можна перевірити баланс рахунку та рух коштів;
- оплата різних послуг: мобільний зв'язок, штрафи, супутникове телебачення, податки. Інтернет-банкінг передбачає систему шаблонів реквізитів для здійснення оплати одних і тих же послуг. Також в сервісах багатьох банків передбачена опція "Автоплатіж". Підключивши дану послугу, клієнт задає певні параметри, і сервіс автоматично списує кошти, забезпечуючи нульові витрати часу клієнтів;
- відкриття нових рахунків (вкладів);
- поповнення електронних гаманців, перекази грошей на інші рахунки та погашення кредитів;

- відсутність абонентської плати за користування сервісом і мінімальні проценти по переказам.

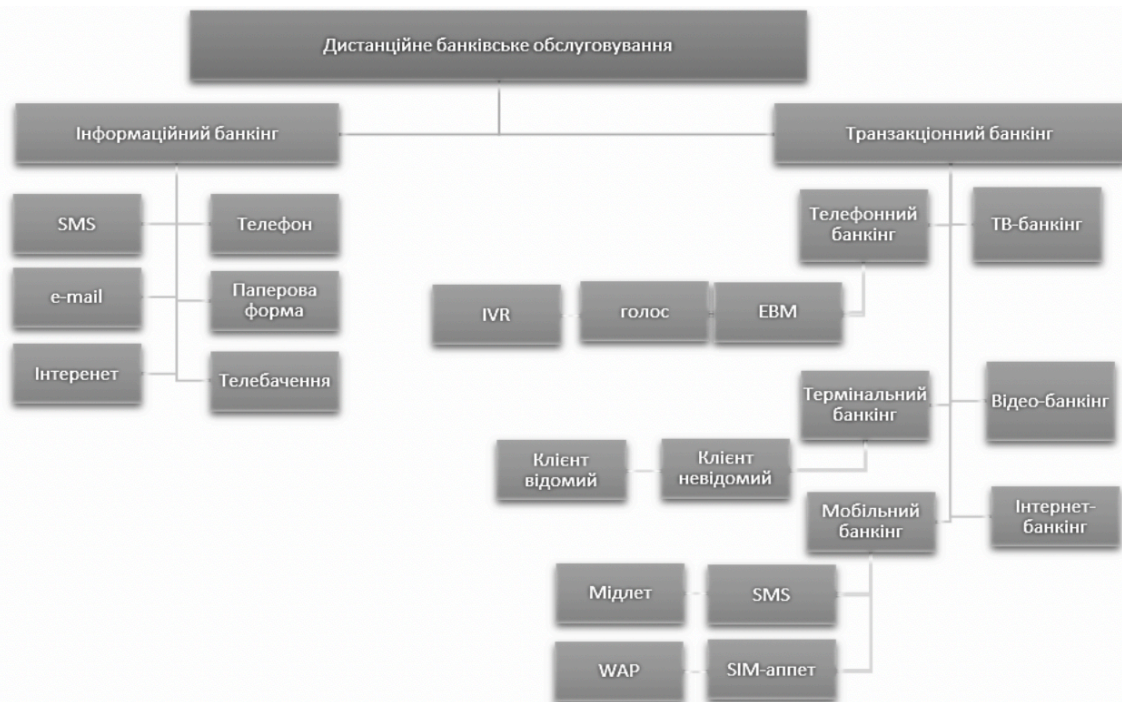


Рис. 1 Сучасні види каналів дистанційного банківського обслуговування
Джерело: [11]

Як і у всякій системі, користування Інтернет-банкінгом має свої ризики. Як правило, багато банків регламентують правила безпеки і застереження по експлуатації програмних модулів. Недотримання запропонованих заходів безпеки може призвести до фінансових втрат. У зв'язку з цим для проведення фінансових операцій необхідно [3]:

- встановити систему антивірусного захисту і несанкціонованого доступу в профіль з ліцензійних сайтів постачальника;
- встановити з'єднання безпосередньо з сервісом обслуговуючого банку, перевірити префікс "http" перед сайтом кредитної організації з метою застереження входу в систему шахрайських Інтернет-ресурсів;
- не залишати у відкритому доступі ПК, завершити сеанс після закінчення проведення тих чи інших операцій в системі Інтернет-банкінгу;
- стирати персональні дані (логін і пароль) на ПК і не давати їх нікому;

- систематично змінювати пароль входу в Інтернет-банкінг (раз в пару місяців);
- максимально уникати сеансів онлайн-банку в громадських Інтернет-кафе та інших публічних місцях, що мають незахищений вхід;
- регулярно відслідковувати виписки по рахунках (в цілях застереження зловмисних атак).

Серед банків, які активно просуваються на шляху інноваційного розвитку та освоєння Інтернет-банкінгу можна виділити: "ПриватБанк", "УкрСиббанк", "Укрсоцбанк", "Укрексімбанк", "ПУМБ", "Universal Bank", "Альфа-Банк", "ОТП Банк", "Індустріалбанк".

За даними компанії "Простобанк Консалтинг" на 2017 рік, послугу Інтернет-банкінгу для приватних осіб пропонують 24 банки з числа 50 найбільших роздрібних банків. При цьому в дев'яти банках скористатися послугою з дистанційного обслуговування можна безкоштовно. При цьому банки конкурують між собою, постійно розширюють можливості свого дистанційного сервісу [12].

На сьогоднішній день, найпопулярнішим з онлайн-банків є "Monobank" - це проект всередині "Universal Bank" зі зручними банківськими сервісами для власників смартфонів. "Monobank" - це продукт, заточений на віддалене обслуговування, який надає абсолютно новий, більш комфортний призначений для користувача досвід. А за рахунок відсутності витрат на інфраструктуру (відділення, банкомати, інкасацію та ін.) зробив набагато вигідніші тарифи для клієнтів.

Нові системи надають і відкривають нові можливості мобільності й масштабованості, скориставшись якими, користувач зможе вибрати найбільш зручні та ефективні процедури управління власними фінансами. Система дозволяє організувати одночасну роботу з необмеженою кількістю робочих місць в офісі, розподілити повноваження співробітників, задіяних в підготовці документів, контроль фінансових потоків [5].

Сучасні інноваційні Інтернет-технології дозволяють банкам істотно прискорити і спростити документообіг, знизити собівартість банківських операцій, зменшити обсяг паперової роботи. Інтернет-банкінг знижує витрати банку, підвищує комфорт і дозволяє банку отримувати додатковий комісійний дохід. Завдяки цьому, щоб залучити й утримати

клієнтів, банки часто пропонують більш вигідні умови клієнтам, які укладають договори за допомогою системи Інтернет-банкінгу, більш високі процентні ставки по депозитах і можливість їх дострокового закриття, вводять невелику фіксовану ставку за операцію, єдину плату за будь-яку кількість платіжних доручень. Більш того, завдяки системі Інтернет-банкінгу клієнт може вибирати банк не за територіальним принципом, а орієнтуючись на наданий сервіс і встановлені тарифи того чи іншого банку.

Послуги Інтернет-банкінгу вже стають стандартними для більшості роздрібних банків. Ці послуги пов'язані з інформаційним обслуговуванням які будуть надаватися більшістю сучасних банків. Навіть якщо банк не визнає за необхідне нести певні витрати на розробку програмного забезпечення і запуск Web-сервера, він може використовувати будь-які стандартні системи, які є на ринку в достатній кількості. При цьому не варто чекати негайної віддачі. Як показує досвід, дана послуга не приносить надприбутків. Головна мета - це надати клієнтам додаткову зручність при роботі з банком і тим самим розширити клієнтську базу.

Найсміливіші аналітики вже зараз сходяться на думці, що Інтернет-банкінг можна розглядати як самий корисний винахід з часів появи телефону. У будь-якому випадку, кожен з нас може вже зараз оцінити можливості Інтернет-банкінгу. Однак, виділимо й основні **недоліки віртуального банку**:

- ряд проблем технічного та юридичного характеру (наприклад, незадовільна реалізація закону про електронний цифровий підпис);
- низький рівень підготовки фахівців;
- недовіра населення до банківської системи в цілому;
- недостатня безпека транзакцій через Інтернет;
- низький рівень комп'ютеризації населення і оснащення доступу в Інтернет;
- плачевний стан телекомунікацій та інше [8].

Переваги використання сучасних банківських систем полягають в наступному:

- велика швидкість в порівнянні з традиційними методами зарахування коштів і проходження їх між банками;
- скорочення собівартості операцій і витрат для банку і клієнта;

- зменшення трудомісткості операцій при безпаперовій технології;
- зниження ризиків не проходження платежів;
- для банку зникає необхідність трудомісткої роботи з готівкою;
- зручність у використанні (віртуальний банк може працювати цілодобово, у клієнта є можливість не відвідувати банк, не потрібно мати гроші для невеликих покупок, швидкість оформлення сильно скорочує час від замовлення до доставки товару та ін.).

Розвиток інформаційних технологій дозволяє в значній мірі «скоротити дистанцію» між виробником і споживачем банківських послуг, істотно загострює міжбанківську конкуренцію, а, отже, сприяє розвитку банківського обслуговування як в кількісному, так і в якісному аспекті [9].

Національний банк України опублікував цікаву статистику по ринку платіжних карток і платіжної інфраструктури України за 2018 рік. За даними регулятора частка обсягу безготівкових операцій з використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, за підсумками 2018 р. досягла 45,1%. Це на 5,8% більше у порівнянні з результатами 2017 (39,3%). Кількість безготівкових операцій за цей період зросла майже на 33,0% і склала 31 млрд. грн., а обсяг - на 55,4% і досяг 1297 млрд. грн (в порівнянні з 2017 р.) [10].

Відповідно до розподілу безготівкових операцій з використанням платіжних карт за підсумками 2018 р. найбільшу кількість таких операцій припадала на розрахунки в торгівельній мережі - 51,2% [10].

У той же час за обсягами безготівкових операцій спостерігається значне зростання операцій P2P переказів. У порівнянні з 2017 роком їх обсяг збільшився вдвічі: з 220 млрд. грн. до 465 млрд. грн. (частка таких операцій зросла на 9,5% і склала 35,8% від загального обсягу безготівкових операцій). Разом з тим частка розрахунків платіжними карточками в торговій мережі знизилася на 2,6% (з 31,9% до 29,3%) [10].

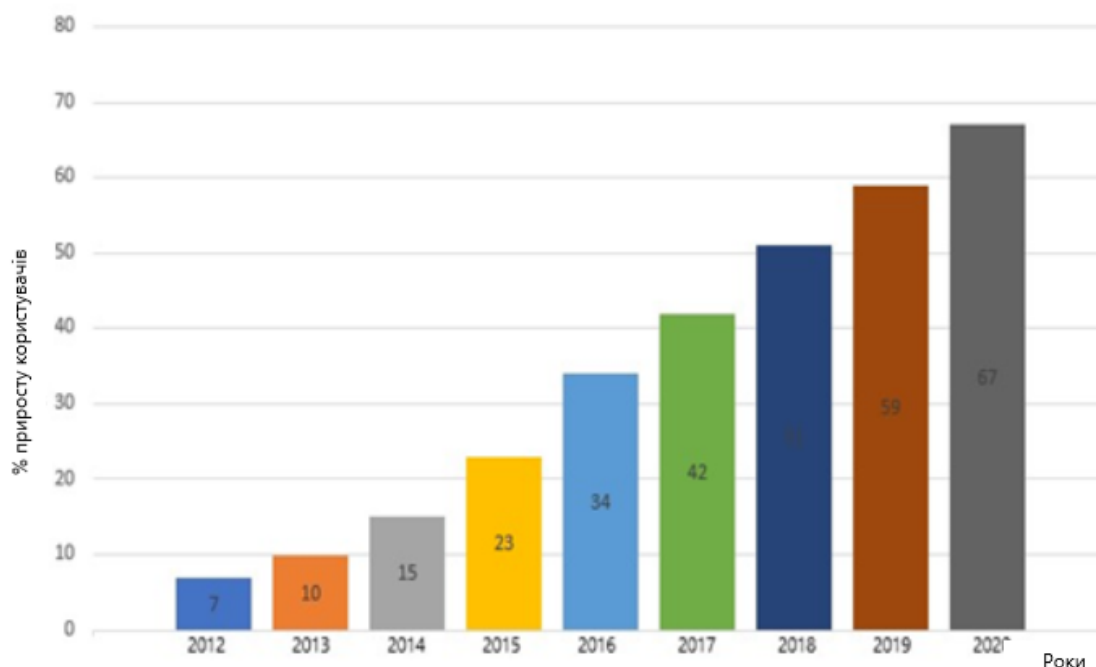
У той же час в 2018 році продовжувалося розширення платіжної інфраструктури для проведення безготівкових операцій. За 2018 рік мережа торгових платіжних терміналів зросла на 20,2%, тобто до 279,0 тис. шт. [10].

Також протягом усього 2018 року зростала кількість безконтактних платіжних торгівельних терміналів. Серед іншого цьому сприяла популяризація таких інноваційних сервісів як Apple Pay і Google Pay, які

почали свою роботу в Україні. Зараз 79,4% торгових POS-терміналів в Україні забезпечують можливість здійснення безконтактної оплати (за станом на 1 січня 2018 р. - 70,2%) [10].

Крім того, все більшої популярності набувають в Україні сервіси безконтактної оплати з використанням смартфонів та інших пристроїв, які підтримують технологію NFC. Сервіси токенизації (інформаційної безпеки) дозволяють використовувати реквізити платіжних карток для безконтактних розрахунків за цією технологією. У той же час кожна дев'ята активна платіжна карта в Україні є безконтактною - 4,0 млн. шт. (зростання на 44,3% в порівнянні з початком 2018 р.) [10].

Виходячи з названої вище статистики, можна побудувати графік і проаналізувати тенденцію розвитку Інтернет-банкінгу в 2020 році.



*Рис. 2 Динаміка Інтернет-банкінгу в Україні
Джерело: [10]*

Як видно з рис.2 динаміка Інтернет-банкінгу в Україні має позитивну тенденцію, з кожним роком все більше людей користуються цими послугами. Можна побачити великий скачок за 4 роки, в порівнянні з початком, приріст користувачів Інтернет-банкінгом склав 34%. Також можна побачити позитивні прогнози на майбутній розвиток цієї сфери в Україні.

Незважаючи на швидке зростання мобільного банкінгу в Україні спектр операцій через даний канал дистанційного обслуговування не дуже широкий. На першому місці за популярністю займають операції, які

пов'язані з переглядом рахунків (17%), на другому - операції, які пов'язані з оплатою мобільного зв'язку (14%) і на третьому - операції, які пов'язані з переглядом останніх операцій (12%) [10].

Висновки. Сьогодні в Україні, за допомогою сучасних інноваційних систем Інтернет-банкінгу можна купувати й продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, оплачувати рахунки операторів сотового зв'язку, проводити безготівкові внутрішньо- і міжбанківські платежі, переводити кошти за своїми рахунками, і, звичайно, відстежувати всі банківські операції по своїх рахунках за будь-який проміжок часу.

Інтернет-банкінг незамінний і для відстеження операцій з пластиковими картами - будь-яке списання коштів з карткового рахунку оперативно відображається у виписках по рахунках, що сприяє підвищенню контролю з боку клієнта за своїми операціями.

Розвиток систем Інтернет-торгівлі, відмова від великих витрат на оренду приміщень під відділення банків сприятиме подальшому успішному розвитку банківської сфери і просуванню систем Інтернет-банкінгу. Це в свою чергу сприяє зменшенню готівкового обігу коштів. Також за рахунок інноваційної системи онлайн управління рахунком, може бути підвищена прозорість платіжної дисципліни для контролюючих і податкових органів, завдяки чому сприяє поліпшенню інвестиційної привабливості.

Інтернет-банкінг можна з повною впевненістю назвати інноваційним, так як це вперше виникненні послуги, які володіють ознаками екстериторіальності, інтерактивності й цілодобової доступності, що принципово відрізняє його від традиційних банківських послуг, які здійснюються за допомогою офісних працівників.

Сучасні інформаційні технології, що розвиваються за своїми сучасними законам, відкривають велике коло інноваційних можливостей для розвитку електронних систем платежів, Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу та інших перспективних форм дистанційного банківського обслуговування.

Таким чином, на сьогоднішній день Інтернет-банкінг - це надійний партнер для кожного клієнта в освоєнні досить зручною і перспективною послуги. Хоча це інноваційна й на даний момент мало розвинена сфера в Україні, але виходячи з існуючої ситуації і прогнозів, можна сказати що в майбутньому її чекає розвиток і успіх.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Кудряшов В.С., Луханін Д.В. Сучасні способи просування банківських послуг при взаємодії з потенційними клієнтами. - 2017 р.
2. Наскільки активно українці користуються інтернет-банкінгом [Електронний ресурс] - режим доступу <https://news.finance.ua/ru/news/-/440614/naskolko-aktivno-ukraintsy-polzuyutsya-internet-bankingom-infografika>
3. Лямін Л.В. Аналіз факторів ризику, пов'язаних з Інтернет-банкінгом // Розрахунки і операційна робота в комерційному банку. 2006.
4. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посіб.] / А.Я. Стра-Харчук, В.П. Страхарчук, - К.: Знання 2010 р.
5. Деменков М.С. Інтернет-технології в обслуговуванні КЛІЄНТІВ банку / М.С. Деменков // Банківська справа. - 2017 р.
6. Засадний Х.О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу / Х.О. Засадний // Вісник університету банківської справи національного банку України. 2009. – № 12. – С. 5–12.
7. Чуб О.О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О.О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи.
8. Коробова Г.Г. Банківська справа: підручник для магістрів / 2-е вид., М.: ИНФРА-М, 2015.
9. Огляд систем інтернет-банкінгу України [Електронний ресурс] - режим доступу <https://superobmen.org/obzor-sistem-internet-bankinga-ukrainyi/>
10. Національний банк України [Електронний ресурс] - режим доступу <http://www.coopinvest.com.ua/uk/about/news/ukrainci-vse-castise-nadaiuti-perevahu-bezhotivkovym-operaciiam-statystyka-za-2018-rik-2019-02-25>
11. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. пр. Т.8.- Суми: ВВП- «Мрія-1» ЛТД, 2003. - С.184-188.
12. Простобанк Консалтинг [Електронний ресурс] - режим доступу <https://www.prostobank.ua>
13. Базилевич В. Розвиток фінансового ринку в сучасних умовах / В. Базилевич // Фінанси України. – 2009. – № 12. – С. 5–12.
14. О.О. Глущенко, Р.М. Вороніна, Інноваційний підхід до ідентифікації банківських клієнтів підвищеного ризику – 2012.

REFERENCES:

1. Kudriashov, V.S., & Luhanin, D. V. (2017). Suchasni sposoby prosuvannia bankivskih poslug pry vzayemodii z potentsiinymy kliyentamy [Modern ways to promote banking services while engaging with potential customers]. [in Ukrainian].

2. Sait «Finance.ua » [Site « Finance.ua »]. news.finance.ua. Retrieved from <https://news.finance.ua/ru/news/-/440614/naskolko-aktivno-ukraintsy-polzuyutsya-internet-bankingom-infografika> [in Ukrainian].
3. Liamin, L.V. (2006). Analiz faktoriv ryzyku poviazanyh z internet-bankingom [Analysis of risk factors associated with Internet banking]. [in Ukrainian].
4. Staharchuk, A.Ya. (2010). Informatsiini systemy i tehnologii v bankah [Information systems and technologies in banks]. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
5. Demenkov, M.S. (2017). Internet tehnologii v obslugovuvanni kliientiv banku [Internet technologies in customer service of the bank]. Bankivska sprava - Banking. [in Ukrainian].
6. Zasadnyi, H.O. (2009). Pro zahyst poslug internet-bankingu [About protection of Internet banking services]. Visnyk universytetu bankivskoi spravy natsionalnogo banku Ukrainy – Bulletin of the University of Banking of the National Bank of Ukraine, 12, 5-12 [in Ukrainian].
7. Chub, O.O. Rozvytok internet-bankingu v globalnomu seredovyshchi [Development of Internet Banking in a Globe Ball Environment]. Visnyk Ukrainskoi akademii bankivskoi spravy – Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking [in Ukrainian].
8. Korobova, G.G. (2015). Bankivska sprava [Banking]. Moskow: INFRA-M [in Russian].
9. Sait «Superobmen» [Site «Super-exchange»]. /superobmen.org. Retrieved from <https://superobmen.org/obzor-sistem-internet-bankinga-ukrainyi/> [in Russian].
10. Sait «Natsionalnyi bank Ukrainy» [Site «National Bank of Ukraine»]. www.coopininvest.com.ua Retrieved from <http://www.coopininvest.com.ua/uk/about/news/ukrainci-vse-castise-nadaiuti-perevahu-bezhotivkovym-operaciiam-statystyka-za-2018-rik-2019-02-25> [in Ukrainian].
11. Vahniuk, S.V. (2003). Perspektyvy dystantsiinogo obslugovuvannia kliientiv v rezhymy realnogo chasu dlia bankiv Ukrainy [Prospects for remote customer service in real time for Ukrainian banks]. Problemy I perspektyvy rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy – Problems and prospects of development of the banking system of Ukraine, 8, 184-188 [in Ukrainian].
12. Sait «Prostobank Konsaltyng» [Site «Prostobank Consulting»]. www.prostobank.ua. Retrieved from <https://www.prostobank.ua> [in Ukrainian].
13. Bazilevich, V.D. (2009). Rozvytok finansovogo rynku v suchasnyh umovah [Development of the financial market in modern conditions]. Kyiv: Finansy Ukrainy [in Ukrainian].
14. Glushchenko, O.O., & Voronina, R. M. (2012). Innovatsiinyi pidhid do identyfikatsii bankivskih kliientiv pidvyshchenogo ryzyku [An innovative approach to identifying high-risk banking customers]. [in Ukrainian].