МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ОБЛІКУ

Кафедра банківського бізнесу

**Міждисциплінарна курсова робота**

на тему:

**«Вітчизняний та зарубіжний досвід реалізації та перспективи розвитку електронних банківських послуг населенню»**

Студентки 1 курсу

групи ФБСм-11

Ковальчук Ярослави Юріївни

Науковий курівник:

Проф., к. е. н. Довгань Ж. М.

Національна шкала\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кількість балів\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оцінка ECNS\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Тернопіль – 2020 р.**

**План**

Вступ

1. Теоретичні засади електронних банківських послуг

2. Аналіз сучасного стану та реалізації напрямків електронних банківських послуг в Україні

3. Зарубіжний досвід та перспективи розвитку електронних банківських послуг

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

**Зміст**

Вступ……………………………………………………………………………………….4

1. Теоретичні засади електронних банківських послуг……………….......................6

2. Аналіз сучасного стану та реалізації напрямків електронних банківських послуг в Україні……………………………………..……………………………………………..12

3. Зарубіжний досвід та перспективи розвитку електронних банківських послуг………….………….………………………………………………………………23

Висновки………………………………………………………………………………….30

Список використаних джерел…………………………………………………………...32

Додатки…………………………………………………………………………………...35

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Наразі можна помітити, що радикальні зміни в сфері технологій торкнулися не тільки інформаційної сфери, а й економічної. Сучасна технічна революція значно вплинула в тому числі й на інфраструктуру банківського сектору, які пов’язані з підвищенням автоматизації у роботі банків та більшою орієнтованістю на клієнтів. Здебільшого такі перетворення в галузі пов'язані з необхідністю скорочення витрат, підвищенням безпеки фінансових операцій, а також забезпеченням відповідності сфери послуг суспільству, яке постійно розвивається. Особливо враховуючи теперішню епідеміологічну ситуацію в Україні та світі, тенденція до ще більшого та швидкого переходу на дистанційне обслуговування клієнтів є як-не-як актуальним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значний внесок у розробку питань впровадження інноваційних банківських послуг та новітніх фінансових технологій здійснили такі західні економісти як М. Мілер, Е. Майєр і А. Косба, Л. Дж. Уайт. Дослідженням даного питання також займалися українські науковці: О. В. Дзюблюк, С. Б. Єгоричева, І. Я. Карчева, Я. М. Кривич, О. В. Метлушко, Я. І. Чайковський, Я. В. Шевчук. Також варто відзначити, що у роботах О.Г. Єсіної і О.Ю. Кучанського значну увагу приділено розгляду технологій дистанційного банківського обслуговування. Інноваційний процес почався в 70-х роках ХХ століття і зараз починає швидкими темпами розвиватись, тому даний процес потребує подальших наукових досліджень і розробок.

Метою роботи є визначення тенденцій розвитку та напрямків досліджень електронних банківських послуг.

Для досягнення поставленої мети передбачено постановку, формулювання і розв’язання наступних наукових і практичних завдань:

- дослідити суть та поняття електронних банківських послуг;

- визначити поняття та класифікувати дистанційні банківські послуги в цілому;

- провести аналіз сучасного стану сфери електронних банківських послуг в Україні;

- проаналізувати розвинені та перспективні напрямки електронних банківських послуг в Україні;

- через зарубіжний досвід виявити перспективні напрямки розвитку електронних банківських послуг;

Об’єктом дослідження є електронних банківських послуг та їх вплив на банківську діяльність в цілому.

Предметом дослідження є теоретико-методичні, організаційні, фінансово-економічні аспекти та практика впровадження банками інноваційних технологій, які допомагають в реалізації електронних банківських послуг.

Обсяг і структура роботи. Міждисциплінарна курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Загальний обсяг міждисциплінарної курсової роботи становить 35 сторінок, основний зміст роботи викладено на 31 сторінці. Курсова робота містить 4 таблиці, 3 рисунки на 7 сторінках, список використаних джерел включає 35 найменувань та викладений на 3 сторінках, 1 додаток подано на 1 сторінці.

1. Теоретичні засади електронних банківських послуг

Безперервний розвиток ринку банківських послуг та посилення конкурентної боротьби на ньому змушують банки шукати нові прийоми до підвищення ефективності власної діяльності, здійснювати пошук додаткових шляхів отримання конкурентних переваг, зокрема, шляхом введення нових технологій обслуговування клієнтів, нових продуктів та послуг [11, с. 9].

Обслуговування клієнтів – це надання послуг клієнтам до, під час і після придбання продукту чи послуги. У той же час поняття «банківська послуга» різними авторами трактується неоднозначно. У зв’язку з цим вважаємо за необхідне дослідити генеалогію (походження) даного поняття і вивчити погляди провідних економістів на сутність банківської послуги.

І розпочати необхідно саме з поняття «послуга», адже очевидно, що поняття «банківська послуга» випливає з цього більш загального поняття – «послуга».

Так, в нормативних документах послуга – це результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власна діяльність виконавця по задоволенню потреб споживачів. Послуга – це діяльність виконавця з надання споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [17].

 Серед визначень, які сформульованих різними авторами, можна виділити два основні підходи до розкриття сутності цього поняття [9, с. 41]:

1. Послуга – це дія або процес, пропоновані однією стороною іншій стороні. Хоча в ході цього процесу нерідко використовуються фізичні об’єкти, 8 виконання дії, по суті, носить нематеріальний характер і, як правило, не призводить до отримання права власності на що-небудь;

2. Послуга – вид економічної діяльності, що створює цінність і забезпечує певні переваги для споживачів в конкретному місці і в конкретний час в результаті відчутних або невловимих дій [7, с. 98].

У вітчизняній економічній літературі, як і в практиці, термін «банківська послуга» з’явився з переходом до ринкової економіки. У США, як правило, прийнято говорити саме про продукцію банку, маючи на увазі під цим послугу або операцію, здійснену банком, його дію, підприємницьку акцію, спрямовану на поліпшення умов бізнесу. Банки в останнє десятиліття основний акцент у своїй діяльності роблять на купівлю-продаж фінансових зобов’язань, які вони широко створюють і застосовують, а не на наданні певних дій в інтересах клієнта (що, власне, і носить назву «послуги») [12].

Традиційна практика обслуговування клієнтів склалася історично та передбачає обов’язковий візит клієнта в банк з тією метою, щоб скористатися банківською послугою. Це означає, що банк для того, щоб надати такі послуги клієнтам, змушений створити розгалужену (філійну) інфраструктуру і вкласти значні кошти, незважаючи на те, що термін окупності витрат становить не один рік. Більшість українських банків не можуть дозволити собі «заморожувати» великі суми коштів у філіях, тому філійна модель неприйнятна для нових операторів на цьому ринку. Тому цілком логічно, що сьогодні спостерігається поступовий перехід від класичної філійної моделі до моделі дистанційного банківського обслуговування (ДБО) [20].

Дистанційним банківським обслуговуванням (ДБО) вважають надання банківських послуг (продуктів) на відстані, без відвідування клієнтами офісу банку, без безпосереднього контакту з працівниками банку – з будинку (так званий home-banking), офісу, автомобіля і т. д. незалежно від часу – у день чи пізно вночі. Тобто, це технологія, яка для отримання банківських послуг не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування.

Такий вид обслуговування дозволяє клієнту, за умови доступу в Інтернет, контролювати власні рахунки, купувати і продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, рахунки операторів стільникового зв’язку, проводити безготівкові банківські і міжбанківські платежі, переказувати кошти за рахунками та ін.

Під дистанційним банківським обслуговуванням розуміють загальний термін для технологій надання банківських послуг на підставі розпоряджень клієнта, які передаються віддаленим способом (тобто без візиту клієнта в банк), найчастіше з використанням комп'ютерних мереж. Дистанційне банківське обслуговування класифікують за таким видами (рис 1.1).

Дистанційне банківське обслуговування

Phone-banking

«Телефон-клієнт»

Банк-клієнт

«Клієнт-банк»

SMS-banking

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування

Інтернет-клієнт

Home-banking

Internet-banking

PC-banking

Mobile-banking

WAP-banking

WEB-banking

Рис.1.1. Види дистанційного банківського обслуговування [22, c. 68].

За останні десятиліття процес банківського обслуговування значно видозмінився. Поява всесвітньої мережі Інтернет та інноваційних технологій, адаптованих для надання банківських послуг, які значно підвищили рівень банківського обслуговування, зумовили виникнення нових видів обслуговування, які характеризуються специфічними особливостями, відмінними від традиційних форм. А виникнення у 1994 р. у США перших комерційних банків без фізичного місця розташування, які обслуговували власних клієнтів лише через мережу Інтернет, узагалі спровокувало появу нової форми банківського обслуговування, яку прийнято називати віртуальною, або дистанційною (віддаленою). У сучасних умовах банківське обслуговування варто розділяти на три підгрупи (традиційне, дистанційне, комплексне) та класифікувати відповідно до специфіки функціонування банківських установ.

Під традиційним банківським обслуговуванням розуміють взаємодію клієнта та банківського працівника безпосередньо через відділення банківських установ. Тобто для отримання певних послуг, консультацій і здійснення певного переліку операцій клієнту необхідно відвідати відділення банку та реалізувати свої права споживача в порядку «живої» черги.

Протягом усієї історії функціонування банківських установ традиційна система обслуговування постійно вдосконалювалася, що супроводжувалося покращенням обслуговування та видозмінами підходів до клієнта.

Під час віртуального (електронного) банківського обслуговування надання банківських послуг здійснюється дистанційно та не потребує безпосереднього відвідування банківської установи, що є привабливим як для банку, так і для клієнта. Обслуговування за допомогою систем віртуального банкінгу докорінно змінює формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал доставки банківських послуг – електронний банкінг як на технологію (а не на продукт), що дає змогу забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно. Під час віртуального обслуговування переважно використовуються канали електронного банкінгу як інноваційного та найбільш ефективного інструменту доставки банківських послуг.

Характерними ознаками електронного банківського обслуговування через канали електронного банкінгу є [3, с. 86]:

1) оперативність – надання послуг та здійснення банківського обслуговування відбувається переважно миттєво;

2) зручність – можливість користуватися послугами в будь-який зручний час та з будь-якої точки Земної кулі;

3) доступність – вартість користування послугами віддаленого обслуговування в декілька разів нижча порівняно з традиційною;

4) різноманітність – багато банків пропонують різні канали віддаленого обслуговування (наприклад, Інтернет, мобільний та стаціонарний телефони тощо);

5) масштабність – можливість обслуговування більшої частки клієнтів та збільшення обсягів збуту тощо.

Розглянемо основні відмінності традиційного та дистанційного (віддаленого) обслуговування. Їх перелік наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні відмінності між різними видами банківського обслуговування

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ознаки | Традиційна | Віртуальна (електронна) |
| 1. | Часові рамки здійснення обслуговування | Обмежені. Обслуговування здійснюється в чітко установлений час | Необмежені. Можливість цілодобового доступу. |
| 2. | Швидкість обслуговування | Залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку | Швидкість обслуговування миттєва |
| 3. | Підхід до обслуговування | Гнучкий, проте обмежується невеликим різновидом каналів обслуговування | Гнучкий та здійснюється через будь який зручний для клієнта канал |
| 4. | Вартість обслуговування | Висока, враховуючи витрати банку на утримання персоналу та відділень | Низька, досить часто послуги надаються безкоштовно |
| 5. | Масштаби обслуговування | Обмежені розгалуженістю філіальної мережі та кадровим забезпеченням | Необмежені, можуть виходити за рамки географічного розташування банківської установи |
| 6. | Статус операціоніста в процесі обслуговування | Функції операціоніста виконує співробітник банку | Функції операціоніста виконує клієнт банку |
| 7. | Порядок ознайомлення з новими послугами та акціями | Потребує часу та затрат на рекламу | Здійснюється оперативно, через СМС та email-розсилку |
| 8. | Витратна компонента функціонування системи обслуговування | Ключовими є статті на утримання персоналу та відділень | Ключовими є статті на придбання і утримання серверів і на програмний комплекс |

Джерело: [3, с. 86]

Відмінності між проаналізованими видами обслуговування є очевидними, і даними таблиці цілком пояснюється превалювання віддаленої форми над традиційною, що свідчить про необхідність подальшого впровадження каналів електронного банкінгу в процес обслуговування клієнтів банку. Проте дистанційна форма обслуговування, у тому числі через системи електронного банкінгу, як і традиційне обслуговування, характеризується ймовірністю настання ризикових подій, які можуть негативно відобразитися на фінансовому стані будь-якого суб’єкта ринку банківських послуг.

Безсумнівно усі учасники фінансового ринку мають спільну мету – це генерування ідей та бізнес-моделей, які можна було б впровадити в галузь фінансових послуг задля отримання певних результатів. Такі розробки мають багато спільних характеристик: простота та зручність у використанні, автоматизація процесів, зниження витрат, покращення сумісності та прозорість.

Виходячи із запропонованих визначень, можна зробити висновок, що суть дистанційного банківського обслуговування полягає у самообслуговуванні банківських клієнтів. Таке самообслуговування являється технологічним видом комунікації, яке дозволяє задовольняти потреби споживача незалежно від наявності банківського працівника.

Отже, існує чимало думок про сутність електронного банківського обслуговування та шляхи його реалізації. Незважаючи на те, якій з цих груп чи підходів дистанційного банківського обслуговування більшої уваги надає банк, така установа стає телекомунікаційно-фінансовим центром, який приймає різними каналами розпорядження клієнтів. В свою чергу, телекомунікаційний банк повинен враховувати не лише технологічну сторону роботи системи, але й людський фактор (поведінку клієнта). Проте технічна система дає велику ефективність у роботі банку, адже належним чином здійснюються платежі чи будь-які інші розрахункові операції.

2. Аналіз сучасного стану та реалізації напрямків електронних банківських послуг в Україні

Банківська система України зараз знаходиться на етапі розвитку. Попри складку політичну ситуацію в країні вона помалу, та все ж запроваджує в свою діяльність новітні продукти. Варто відзначити, якщо вона і надалі триматиме такий напрямок, то українські банки будуть мати можливість стати конкурентоспроможними на світовому ринку послуг, які надаються банківськими установами. І це в перспективі повинно позитивно вплинути на покращення якості та швидкості надання послуг, при цьому кожна послуга буде пристосовуватись відповідно до запитів клієнта, що матиме відповідно хороший вплив як для банківської системи, так і для країни в цілому.

Специфічною рисою України, на думку банківських спеціалістів, є те, що тут розвиток ринку інноваційних банківських продуктів стримує відсутність попиту на них. Багатьом українським споживачам у принципі чуже сприйняття банку як фінансового радника і консультанта, тому українські банки, як і банки інших пострадянських країн, більшою мірою концентруються на інноваціях, що спрямовані на створення нових потреб, активно запозичуючи при цьому зарубіжний досвід. Також характерним для банківських інновацій в Україні є те, що вони найчастіше створюються на вимогу корпоративних клієнтів. При цьому основна увага приділяється не новизні продукту, а його унікальності для клієнта, підвищенню зручності та привабливості для клієнта.

Варто зазначити, що новітні технології, на сучасному етапі, все частіше пов’язані зі всесвітньою мережею Інтернет, адже все більше людей долучаються до її використання. Тому є досить актуальним прослідкувати зв’язок розвитку інновацій та електронних ресурсів.

Оптимально користуючись можливостями мережі Інтернет, можливо пришвидшити розвиток майже всіх видів бізнесу, в тому числі спростити і покращити проведення безготівкових платіжних розрахунків. Це дозволить примножити швидкість та якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів, а банкам, які матимуть розвинену та сучасну систему обслуговування клієнтів, покращити свій рейтинг.

Згідно з інформацією Internet World Stats Україна в 2019 році, серед інших європейських країн, посідає 8-ме місце, поряд із провідними країнами Європи, за кількістю споживачів послуг Інтернету – це приблизно 22,96 млн. осіб, тобто більша половина, а саме 52,5%, мешканців країни. А це майже 3,5% від всіх користувачів у Європі. Це є досить хорошим результатом, проте в порівнянні з країнами-лідерами, Україна сильно відстає, адже там цей показник в середньому сягає більш як 85%[30].

**Також, згідно з даними Інтернет Асоціації України у 2019 році**, більше 72% активної Інтернет-аудиторії, що користується Інтернетом кожен день або декілька разів на тиждень, мешкає в містах, а 27% – в селах, притому що серед усіх мешканців сіл показник проникнення складає 52%, тобто відсоток тих хто вже користується Інтернетом[4]. Даний показник проникнення в селах є найнижчим в країні,  тому саме за рахунок цієї аудиторії може бути ріст проникнення інтернету в подальшому.

Отже, можна дійти висновку, що Інтернет-банкінг є досить актуальним та перспективним сьогодні. Тому банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними інтерфейсами можуть зайняти їхнє місце, адже дані показники щороку все стрімкіше зростають.

Також варто звернути увагу на статистичні дані пов’язані з проникненням Інтернету за типом доступу користувачів у 2019 році. Ці дані вказують на значну кількість користувачів всесвітньої павутини через домашні ноутбуки – 49%, смартфони – 42%, стаціонарні домашні комп’ютери – 40% та планшети – 16% [18]. Варто зазначити, що статистика проникнення смартфонів та планшетів свідчить про те, що даний клас пристроїв не тільки доповнює звичайні стаціонарні комп’ютери та ноутбуки, а все частіше повністю замінюють їх у повсякденному використанні. Тому не варто нехтувати важливістю впливу інноваційних розробок у сфері мобільних додатків. Адже користуватися даними пристроями набагато зручніше, бо вони не прив’язані до певного місця, і це дає поштовх як до швидких покупок, так і до здійснення різних банківських операцій, незалежно від місця і часу.

Тому не є дивним, що з поширенням смартфонів, в банківській сфері неабияк зросла популярність мобільного банкінгу. На думку досвідчених спеціалістів, стільниковий телефон в майбутньому замінить пластикову картку як засіб платежу. Ідентифікація клієнта буде проводитись за допомогою NFC-чипам, які будуть міститись у телефоні. Діапазон операцій на перспективу буде досить обширний, а саме: контроль за залишком на рахунку, різного роду платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій тощо. Існує ймовірність проведення операції без смартфону, просто прив’язавши NFC-мітку банківської карти до NFC-кільця. Причому такі операції будуть більш безпечними, ніж сучасні операції по картах, тому що в операторів є можливість відстежити мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Крім того, розпізнавання клієнта банківським працівником у відділенні вже зараз може проводитись за наявності відповідного телефону, тому потреба в паспорті поступово зникає. Зараз така тенденція виникла на ринках США і Європи, де розпізнавання вже проводиться навіть за адресою електронної пошти [1].

Варто зазначити, що загальний рівень користування послугами інтернет-банкінгу в Україні все ще залишається одним з найнижчих серед країн Центральної та Східної Європи: за оцінками GfKUkraine у лише 2 % від населення, старшого за 16 років [15]. А експерти консалтингової компанії McKinsey&Company підтверджують, що для банківського сектора України характерний низький рівень використання інтернету та мобільного банку. Всього 9% роздрібних клієнтів користуються інтернет-банком, а мобільним банком – 3%.

Статистичні дані Світового банку за 2017 рік повідомляють про те, що 68,5 % всіх дорослих у світі мають власний банківський рахунок, не є дивним те, що у розвинених країнах даний показник досягає 94 %. Серед всіх дорослих власників банківських рахунків кожен другий (52 %) здійснював або отримував хоча б один цифровий платіж у 2016 році, а у розвинених країнах показник користувачів дорівнює 90,5 % [35]. Отже, можна наразі стверджувати, що банківські установи – одні з найбільш важливих та впливових фінансових інституцій в світі, вони є основними посередниками у проведенні цифрових платежів.

Станом на 2020 рік українці ще надають перевагу в обслуговуванні у відділеннях банків, у той час коли в Польщі, США, ЄС, Великобританії цей вид надання послуг вже неактуальний. Порівнюючи статистику України та Росії можна сказати що, росіяни в 2 рази менше використовують такий вид обслуговування, як відділення банків. На сьогоднішній день у колишніх радянських країнах великої популярності набирають банкомати та термінали, але можна спостерігати протилежну динаміку розвитку даного виду надання послуг в зарубіжних країнах. Щодо е-банкінгу то Україна значно поступається таким державам як США, Польща, ЄС та ін., це й показник різниться більше ніж в 2 рази. Дану статистику можемо наочно побачити в табл. 2.1[19, с. 8].

Основною тенденцією 2020 року в розвитку Інтернет-банкінгу є зростання популярності мобільних платежів за допомогою смартфону – так, за даними дослідження MasterCard, за допомогою смартфону готові оплачувати товари і послуги 72% опитаних українців, тоді як у Західній Європі показник такої готовності складає лише 37%, а в Центральній та Східній Європі - 57%.

Заважають розвитку е-банкінгу в Україні наступні чинники [19, с. 8]:

* низька гуманітарна мотивація колективного фінансування: допомога у здійсненні інноваційних проектів, зацікавленість у поширенні певних знань, у розвитку науки, культури тощо;
* поширення е-банкінгу в Україні обмежує значна питома вага тіньових операцій у господарському обігу;
* низький рівень довіри українців до фінансових установ.

Варто також зазначити, що банківські установи України почали активно втілювати в реальність переваги Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно (додаток А). Основною причиною даного стану є проблематичність технічної реалізації даних систем, що пов’язане передусім, зі складністю та високою ціною захисту інформації, що передається.

Одним з найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування «домашній банкінг», або «віддалений банкінг», що дає можливість клієнту користуватись банківськими послугами, не будучи фізично присутнім в офісі установи, виник приблизно тридцять років тому. Сама назва пояснює основну суть даного поняття. «Віддалений банкінг» є формою надання послуг банком не в офісі банківської установи при особистому спілкуванні клієнта і банківського працівника, а в офісі споживача послуг, в його домі і скрізь, де це є допустимо системою і зручно для нього. Порівняння використання клієнтами різних видів обслуговування відображене у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Статистика використання клієнтами різних видів обслуговування у 2019 р.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | Україна | Росія | Польща | США | ЄС | Великобританія |
| Інтернет та мобільний банкінг | 45 | 48 | 96 | 88 | 92 | 90 |
| Відділення | 32 | 10 | 3 | 9 | 7 | 7 |
| Банкомати та термінали | 22 | 41 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Call-центр | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |

Джерело: [19, с. 8]

Станом на 01.01.2015 р. в Україні лише 13 із 127 банків, або 10%, пропонували своїм клієнтами мобільні додатки, через які можливо управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги та інше. Крім того аж 49 із 127 банків, що становить 39%, не мали до цього часу систем Інтернет-банкінгу та пропонували клієнтам управляти своїми рахунками тільки через відділення за допомогою операціоністів і це при тому, що на початок 2015 року проникнення Інтернету в Україні досягнуло 58% та охопило 21,1 мільйонів чоловік [15].

Наразі, станом на 01.01.2020 р, за результатами дослідження від Мінфін в Україні з 76 українських банків мобільні додатки є у половини — 38. Дані, щодо впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні в розрізі груп показано на рис. 2.1 та рис. 2.2.

Рис. 2.1. Рівень впровадження інтернет-банкінгу банками України [6, с. 302]

Рис. 2.2. Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України [6, с. 303]

Варто також проаналізувати послуги Інтернет-банкінгу, які пропонуються іноземними та українськими банками, в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу, що надаються зарубіжними банками та банками України

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид послуг | Зарубіжні банки | Українські банки |
| Запит залишків за рахунками | впроваджено | Впроваджено |
| Виставлення і сплата рахунків | впроваджено | Впроваджено |
| Грошові перекази | впроваджено | Впроваджено |
| Оформлення депозиту | впроваджено | Впроваджено |
| Оформлення індексованих депозитів | впроваджено | не впроваджено |
| Відкриття рахунків | впроваджено | Впроваджено |
| Оформлення кредиту | впроваджено | впроваджено, але майже не пропонується |
| Інтернет-еквайринг | впроваджено | не впроваджено |
| Хеджування валютних ризиків | впроваджено | не впроваджено |

Джерело: складено на основі [8]

Найбільш інноваційним банком в Україні є ПАТ «Приватбанк», визнаний не тільки в Україні, а й за її межами. Найбільш поширеною інновацією серед населення є «Приват24» Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк» [14]. «Приват24» – це така система інтернет-платежів, що дає можливість клієнтам управляти своїми рахунками в ПАТ «ПриватБанку» за допомогою Інтернету. За допомогою системи «Приват24» можна вирішити будь-які питання не виходячи з дому при наявності доступу до мережі Інтернет, а саме: проводити операції за картою, робити необхідні платежі і внески, сплачувати заборгованість за кредитом, проводити обмін валюти.

Станом на 01.01.2016 р. в Україні 13 банків пропонували клієнтам мобільні додатки. Проте безсумнівним лідером у застосуванні таких інноваційних продуктів є Приватбанк, який пропонує на сьогодні своїм клієнтам не один, а 19 мобільних додатків, пристосувавши їх до певного типу користувачів та розподіливши їх за типами банківських та побутових операцій. Для приватних осіб Приватбанк пропонує 14 додатків, а саме [6, с. 303]:

* «Приват24»– для проведення будь-яких фінансових операцій з грошима та картками;
* «Скарбничка" - для організації заощаджень;
* «ФотоКаса»– для передачі фотокопій рахунків, квитанцій операціоністу для подальшого проведення платежу без необхідності відвідування банківського відділення чи терміналу самообслуговування;
* «Бонус Плюс»– програма лояльності для клієнтів та партнерів Приватбанку;
* «SMS-банкінг»– довідник команд для SMS-банкінгу;
* «ПриватКарта»– додаток для швидкого пошуку відділення, банкомату чи терміналу самообслуговування;
* «Автомобіль облік витрат»– додаток для контролю витрат на утримання власного авто;
* «Мої вклади»– додаток для оформлення, перегляду, поповнення власних депозитів;
* «ПриватАгент»– додаток для партнерів ПриватБанку;
* «AirPay»– додаток для безконтактних платежів;
* «Автомийка»– додаток для пошуку та бронювання автомийки;
* «Судовий збір»– додаток для пошуку реквізитів потрібного суду для сплати судового збору;
* «Кредитна історія»– додаток для доступу до власної кредитної історії;
* «ПриватБюджет»– додаток для легкого управління власними фінансами.

Для корпоративних клієнтів пропонує наступні 5 додатків:

«Фінансовий контролер» – додаток для контролю діяльності компанії;

«Privat24 Business» – додаток для керування рахунками компанії за допомогою мобільного телефону: проведення платежів, перегляд виписок;

«IPay» – додаток, що дозволяє приймати до оплати картки Visa та MasterCard;

«ПриватТендер» – додаток для перегляду переліку поточних тендерів, дозволяє подавати анкети на участь та надсилати цінові пропозиції за лотами;

«ПриватВідомість» – додаток для контролю статусів зарплатних відомостей компаній.

Неможливо не відзначити те, що зараз з’явилися десятки альтернатив традиційним банківським установам. Наприклад, абсолютно інноваційними є повністю цифрові банки, тобто банки, які не мають фізичних відділень, вони називаються необанками (Neobanks). В Україні, незважаючи на невеликий ринок банківських послуг, зараз існує тільки один частково необанк під назвою Монобанк (Monobank). Хоча Монобанк і розроблявся як концепція самостійного продукту, в результаті був запущений на базі класичного комерційного банку «Універсал Банк». На успішність даного проекту вказує те, що на початку 2019 року, лише за трохи більше як 3 роки, кількість клієнтів їх мобільного банку досягла 3 мільйони. Станом на липень 2020 емітовано понад 2,4 млн карт, а загальна сума виданих кредитів перевищила 4 мільярди гривень[[](https://uk.wikipedia.org/wiki/Monobank#cite_note-FOOTNOTE%D0%9A%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA2018-5)

Використання Інтернет-банкінгу в процесі діяльності банку має свої переваги, серед яких [5]:

* мінімізація витрат, за рахунок зниження собівартості надання банківських послуг;
* відсутність потреби фізичної присутності постачальника послуг;
* - економія витрат та часу;
* зручність, доступність та простота використання;
* контроль над рахунками і проведенням платежів.

На перевагу цьому виділяють, також, і ряд недоліків, а саме [5]:

* неможливість надання послуг щодо касового обслуговування;
* можливі затримки платежів, збої в роботі системи;
* відсутність необхідної нормативної бази;
* існування ймовірність крадіжки грошей шахраями.

Згідно результатів опитування, опублікованого в Українському фінтех каталозі 2019, було виявлено, що інтерес банків до фінансових технологій є доволі великим: майже всі респонденти мали чи мають спільні проекти з фінтех-компаніями або планують запустити їх поточного року. Винятком є лише АТ КБ «Приватбанк», який має власний потужний центр розробок. Прикладом є безконтактний Android-банкомат – перший у світі банкомат без екрану і клавіатури, який дозволяє отримувати готівку за допомогою мобільного телефону, за допомогою мобільного NFC-гаманця можна здійснювати безконтактні платежі з будь-якого банківського рахунку або картки чи смартфона без стікерів чи secure-елементів [10].

Проте загалом банки частіше ведуть спільні проекти, потім ідуть власні «центри інновацій» та власна інкубація чи акселерація, оскільки вартість створення команди всередині установи доволі висока. Чимало таких проектів реалізуються за моделлю , що дає змогу банкам знизити інвестиційні витрати та мінімізувати ризики [21].

У вищезгаданому виданні прогнозують, що основними сферами співпраці банків та фінтех-компаній у найближчий рік будуть[21]:

* платіжні сервіси;
* системи штучного інтелекту;
* великі дані;
* автоматизація бізнес-процесів;
* кібербезпека.

Варто зазначити, що розвиток нових розробок в Україні активно підтримується низкою різноманітних ініціатив та заходів з боку Національного банку України. Національним банком України було затверджено Комплексну програму розвитку фінансового сектору України до 2020 року (Постанова № 391 від 18.06.2017 року), що передбачає низку ініціатив [16]:

* курс на безготівкову економіку 2020;
* перехід на стандарти ISO20022;
* обмін документами у електронному форматі з використанням електронного підпису;
* зберігання документів в електронному форматі;
* віддалена ідентифікація особи;
* можливість замовлення фінансових послуг он-лайн;
* електронне візування сканкопій та підпис касових документів;
* можливість використання системи Bank ID для дистанційної ідентифікації клієнтів банків;
* захист прав користувачів фінансових послуг;
* підвищення фінансової грамотності населення;
* нові правила для стимулювання ліцензування нових гравців у секторі платежів.

Отже, за останнє десятиліття електроні банківські послуги в Україні почали бурхливо розвиватися та впроваджуватися синхронно з поширенням мережі Інтернет. Вже зараз половина банків країни мають власні мобільні додатки та все більше популяризують даний напрям особливо враховуючи теперішню епідеміологічну ситуації в Україні та світі.

3. Зарубіжний досвід та перспективи розвитку електронних банківських послуг

Проаналізувавши різноманітні дослідження у сфері банкінгу можна наразі виділити досить багато напрямків розробок та впровадження нових технологій у банківському секторі, проте найбільш вдалими прикладами застосування фінансових технологій за останні роки були:

* штучний інтелект;
* відкритий банкінг;
* блокчейн;
* мобільний банкінг.

Штучний інтелект (ШІ) – один із перспективних напрямів подальшого розвитку інформаційних систем та фінансових технологій. Одними з найбільш важливих галузей технологій, які наразі розвиваються є: машинне навчання (ML), обробка природних мов(англ. Natural-language processing, NLP) та генерування природних мов(англ. Natural-language generation,NLG). Ці технології засновані на алгоритмах навчання, які самовдосконалюються, збираючи та аналізуючи величезний обсяг даних.

Банківська галузь є провідною сферою, яка в даний час зорієнтована на розробку та інтеграцію штучного інтелекту для численних завдань. Autonomous Research, як незалежна організація досліджень у фінансовому секторі, повідомила, що до 2030 року банківську галузь очікує заощадити близько 1 трлн доларів за допомогою використання штучного інтелекту[23].

Впровадження штучного інтелекту дозволить установам знизити витрати, підвищити ефективність та дохід, підвищити продуктивність та якість наданих послуг. Окрім того,штучний інтелект дозволяє провести перехід до більш персоналізованого надання послуг, тобто на основі отриманих даних про клієнта, можна більш вдало пропонувати йому певні послуги. Одним з найбільш затребуваних напрямків штучного інтелекту є робото-консультування, адже крім того, що воно може бути використане для різноманітних цілей, таких як запобігання шахрайству або управління ризиками, такий вид послуг є значно дешевшим порівняно з класичним фінансовим консультуванням.

Прикладом вдалого використання робото-консультування є Банк Америки, який пропонує своїм клієнтам консультаційні послуги голосовими та текстовими повідомленнями, які здійснює чат-бот Еріка. Банк Америки ще в 2016 році представив Еріку, як віртуального помічника, який використовує прогнозну аналітику та когнітивні повідомлення, щоб забезпечити цілодобову допомогу понад 45 мільйонам клієнтів банку. Банк Америки повідомив, що станом на березень 2019 року Еріка має понад 6 мільйонів активних користувачів, і кількість їх зростає [24].

Подібну мету щодо більшої зорієнтованості послуг на клієнтів має система відкритого банкінгу. Суть даного напрямку полягає у використанні інтерфейсу програмування додатків (англ. Application Programming Interface, API), щоб дозволити третій стороні (розробникам) мати доступ до банківських даних клієнтів (за їх згодою). Основна ціль відкритого банкінгу полягає у підвищенні якості обслуговування клієнтів та створенні нових програм та послуг на основі отриманих клієнтських даних.

Відповідно до World Retail Banking Report 2019, понад 78 % банків та приблизно стільки ж фінтех-компаній збиралися використовувати API для покращення якості наданих послуг. Також більшість з них були впевнені, що API значно допоможуть їм спрямувати нові потоки доходів [36].

Крім того, прийняття API в банківській сфері було ініційовано Європейським Парламентом ще у 2015 році із введенням нових правил банківської діяльності, відомих як Директива Європейського Союзу про платіжні послуги 2, або PSD2. Для дотримання законодавства європейські банки повинні перейти від застарілого програмного забезпечення на користь інтерфейсу на базі API, який включає надійні функції безпеки. Починаючи з 14 вересня 2019 року PSD2 почала повноцінно діяти. Україна також, як асоційований член Європейського союзу не зможе оминути даних змін в банківській сфері [28].

Блокчейн досі вважається однією з найважливіших інноваційних технологій в різних галузях, галузь фінансових послуг не є винятком. В загальному, в банківській сфері блокчейн дозволить відстежувати кожну транзакцію і дасть змогу отримувати точну інформацію з будь-якої точки мережі. Прийняття банківськими установами даної технології дозволить їм швидше і точніше проводити оплати, крім того значно знизити їхню вартість.

Зараз банківські установи знаходяться на ранніх етапах прийняття блокчейну, вони або зосереджуються на розробці своєї власної блокчейн-стратегії, або працюють над доказами ефективності блокчейну в цілому.

Вперше випробували технологію блокчейн в банку Аюдджі (Bank of Ayudhya PCL) в Таїланді. Там у 2017 році провели успішне пілотне випробування міжнародного переказу в режимі реального часу з Таїланду в Сінгапур за допомогою передової технології «Krungsri Blockchain Interledger». Дане випробування було проведено спільними зусиллями з MUFG Bank, корпорацією Mitsubishi та Standard Chartered Bank в Сінгапурі. Нововведення допомогло Mitsubishi значно підвищити ефективність управління ліквідністю та зменшити управління витратами [31].

Неможливо не помітити, що світовий банкінг змінюється. Нові технології, включаючи вищезгадані, змінюють не лише спосіб управління грошима, але й сам метод ведення банківського бізнесу. Зараз, відбувається частковий перехід від традиційного банкінгу до цифрового.

Можна виділити три основні фактори, які пояснюють зростання цієї тенденції. По-перше, мобільний банкінг зручніший та допомагає зекономити користувачу час, адже усі необхідні послуги завжди під рукою. По-друге, від є досить доступним завдяки тому, що 65 % населення світу мають смартфон. По-третє, мобільні додатки спрощують та здешевлюють процес виконання транзакції, тим самим знижуючи витрати банку [29].

Наразі очікується, що до 2022 року відвідування клієнтів у відділеннях роздрібних банків зменшиться на 36 %, тоді як мобільні операції зростуть на 121 % та становитимуть 88 % від усіх банківських операцій [26].

Вже зараз з’явилися десятки альтернатив традиційним банківським установам. Наприклад, абсолютно інноваційними є повністю цифрові банки, тобто банки, які не мають фізичних відділень, вони називаються необанками (Neobanks). Першими необанками були Simple і Moven, обидва банки американські . У Європі лідерами є Monzo та N26 з Великобританії та Німеччини відповідно [34]. Дана тенденція тільки набирає оберти в світі, проте як повідомляє Finder у Великобританії вже 9 % дорослих відкрили рахунок у необанках [27].

Отже, провівши аналіз різноманітних досліджень у сфері нових фінансових розробок можна виділити ряд найбільш актуальних та перспективних напрямків розробок впроваджених у банківському секторі, а саме: штучний інтелект, відкритий банкінг, блокчейн та мобільний банкінг.

Варто виділити ряд напрямків для майбутніх досліджень в сфері фінансових технологій, які наразі є досить перспективними для банківської галузі (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Запропоновані напрямки фінансових технологій для майбутніх досліджень

|  |  |
| --- | --- |
| **Категорії фінтех** | **Запропоновані напрямки у відповідній категорії** |
| Платежі | Технології передачі даних, кібербезпека, аналітичні методи платежів.  |
| Консультаційні послуги | Інтернет речей, штучний інтелект, машинне навчання, розширена реальність (AR), віртуальна реальність (VR), змішана реальність (MR), великі дані, вдосконалені алгоритми та автоматизація. |
| Фінансування | Технології, пов’язані з мобільними пристроями, CSCW (робота спільно з комп’ютером), штучний інтелект, машинне навчання, великі дані, вдосконалені алгоритми та автоматизація. |

Джерело: складено на основі [32]

Одним з основних факторів пристосування в майбутньому є співпраця усіх учасників ринку. Для банків це перш за все підвищення конкурентоспроможності, а для фінтех-компаній – це спосіб інтегрувати власні фінтех-рішення в уже працюючу сферу та правильно націлити їх на клієнтів [33]. Також відомим фактом є те, що фінансові послуги є однією з найбільш регульованих галузей у світі, тому регуляторні проблеми для фінтех-компаній мають серйозний вплив. Натомість співпраця з банківськими установами значно спрощує технологічну інтеграцію та стає все більш поширеною.

Також важливою темою в сфері нових технологій є безпека, особливо для банківських установ, вони повинні боротися з широкими помилками щодо безпеки та надійності даних користувачів, на яких базується їхня продукція. Вони повинні вибудовувати взаємовідносини довіри зі споживачами та партнерами, також створювати інноваційні механізми втручання, для досягнення бажаного результату [25].

Що стосується платіжних аспектів, безготівкова оплата є ключовою тенденцією розвитку в цьому напрямку, особливо для банківського сектору. Пропонується проводити дослідження пов’язані з тим, як поліпшити процес з точки зору зручності, ефективності та безпеки для користувача [36]. Наприклад, емпіричне дослідження [35], яке порівнювало функціональність Quick Pay та Union Pay. Висновок дозволяє припустити, що Quick Pay є більш популярним, ніж Union Pay, оскільки Quick Pay має кращі показники у простоті доступу, зручності користування, репутації та надійному захисті.

Якщо говорити про безпеку переказів, то варто зазначити про технологію блокчейн, дана тема не є новою, але досить активно вивчається, також проводиться багато досліджень щодо різноманітних методик та можливостей застосування даної технології. Наприклад, децентралізована система смарт-контрактів під назвою «Hawk», заснована на технології blockchain та застосовує її для захисту персональних даних користувачів [33].

Щодо консультаційних послуг, то вони передбачають надання пропозицій користувачам відповідно до набору правил та критеріїв. У фінансовій сфері фінансове консультування охоплює види послуг, такі як консультації щодо інвестицій, консультації з управління активами, страхові послуги, підтримка клієнтів щодо прийняття управлінських рішень, а також банківське консультування.

Фінансові технології зробили значний стрибок в секторі консультаційних послуг. Розробка Інтернету речей, штучного інтелекту, машинного навчання, великих даних, вдосконалених алгоритмів та автоматизації тощо – це нові напрямки для майбутніх досліджень у даному напрямку. Крім того, майбутні дослідження варто пов’язати з вдосконаленням персоналізації надання послуг, зменшенням витрат, гнучкості та автоматизації процесів, покращенням досвіду користувачів тощо [32].

Сьогодні впровадження банком сучасних технологій обслуговування клієнтів у свою діяльність є необхідним. Це дає змогу банківським установам зменшувати свої витрати і забезпечує клієнтам більш зручний і швидкий доступ до банківських послуг.

Розвиток зазначених технологій рухатиметься в напрямі: – забезпечення цілодобового омніканального доступу клієнта до банківських послуг як безпосередньо, так і через посередників;

– спрощення автентифікації й авторизації користувачів, у тому числі з використанням біометричних і поведінкових методів, з одночасним забезпеченням підвищених заходів захисту;

– спрощення процедур виконання клієнтами банківських і фінансових операцій;

– адаптації банківських послуг до потреб клієнта та їх персоналізації, у т. ч. і з використанням штучного інтелекту;

– інтеграції з іншими фінансовими установами і фінтек-компаніями та використання спільних розробок, у тому числі створення банківських систем із відкритим АРІ;

– використання банківськими установами хмарних технології для розміщення програмних засобів, що забезпечують доступ клієнтів до банківських послуг;

– використання банківськими установами технологій Big Data для формування унікальних пропозицій для кожного клієнта, оцінювання й управління ризиками, ідентифікації підозрілих транзакцій тощо;

– зміни банківськими установами режиму роботи anywhere, anytime (будь-де, будь-коли) на режим anywhere, anytime, anything (будь-де, будь-коли, будь-що).

Підсумовуючи варто відзначити, що нові розробки суміжних технологій та досліджень повинні прямо чи опосередковано покращити бізнес-процеси, а також в середньо- та довгостроковій перспективі фінтех передбачає вагомі результати, які значно переважають взяті ризики.

Натомість технологічні напрямки, такі як консалтинг та аналітичні системи є досить популярними протягом останніх трьох років. Більш ймовірно, що така тенденція триватиме й надалі, адже з розвитком популярності великих даних та штучного інтелекту аналітичні послуги ставатимуть дедалі різноманітнішими, з вузькою спеціалізацією та більш унікальними [21].

ВИСНОВКИ

У міждисциплінарній курсовій роботі розв’язано наукову проблему, що полягає в розробці теоретико-методологічних засад і практичних рекомендацій з впровадження і поширення електронних банківських послуг для розвитку банківської системи України. Висновки теоретико-методологічного і наукового характеру зводяться до наступного:

1. Ринкова економіка ХХІ століття характеризується значним посиленням конкурентної боротьби та змушує банки шукати нові прийоми до підвищення ефективності власної діяльності, здійснювати пошук додаткових шляхів отримання конкурентних переваг, зокрема, шляхом введення нових інноваційних технологій обслуговування клієнтів, нових продуктів та послуг.
2. Обслуговування клієнтів – це надання послуг клієнтам до, під час і після придбання продукту чи послуги. У той же час поняття «банківська послуга» різними авторами трактується неоднозначно.
3. Дистанційним банківським обслуговуванням (ДБО) вважають надання банківських послуг (продуктів) на відстані, без відвідування клієнтами офісу банку, без безпосереднього контакту з працівниками банку – з будинку (так званий home-banking), офісу, автомобіля і т. д. незалежно від часу – у день чи пізно вночі. Тобто, це технологія, яка для отримання банківських послуг не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування.
4. Під час віртуального (електронного) банківського обслуговування надання банківських послуг здійснюється дистанційно та не потребує безпосереднього відвідування банківської установи, що є привабливим як для банку, так і для клієнта. Обслуговування за допомогою систем віртуального банкінгу докорінно змінює формат взаємодії зі споживачем банківських послуг таким чином, що фокус системи банківського обслуговування переноситься на канал доставки банківських послуг – електронний банкінг як на технологію (а не на продукт), що дає змогу забезпечити потреби клієнтів у банківському обслуговуванні дистанційно.
5. Банківська система України зараз знаходиться на етапі розвитку. Попри складку політичну ситуацію в країні вона помалу, та все ж запроваджує в свою діяльність новітні продукти. Варто відзначити, якщо вона і надалі триматиме такий напрямок, то українські банки будуть мати можливість стати конкурентоспроможними на світовому ринку послуг, які надаються банківськими установами.
6. Інтернет-банкінг є досить актуальним та перспективним сьогодні, тому банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними інтерфейсами можуть зайняти їхнє місце, адже дані показники щороку все стрімкіше зростають.
7. Найбільш інноваційним банком в Україні є ПАТ «Приватбанк», визнаний не тільки в Україні, а й за її межами. Найбільш поширеною інновацією серед населення є «Приват24» Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк».
8. за останнє десятиліття електроні банківські послуги в Україні почали бурхливо розвиватися та впроваджуватися синхронно з поширенням мережі Інтернет. Вже зараз половина банків країни мають власні мобільні додатки та все більше популяризують даний напрям особливо враховуючи теперішню епідеміологічну ситуації в Україні та світі.
9. Проаналізувавши різноманітні дослідження у сфері банкінгу можна наразі виділити досить багато напрямків розробок та впровадження нових технологій у банківському секторі, проте найбільш вдалими прикладами застосування фінансових технологій за останні роки були: штучний інтелект, відкритий банкінг, блокчейн, мобільний банкінг.
10. Протягом останніх чотирьох років досить популярними технологічними напрямками вважаються консалтинг та аналітичні системи. Більш ймовірно, що така тенденція триватиме й надалі, адже з розвитком популярності великих даних та штучного інтелекту аналітичні послуги ставатимуть дедалі різноманітнішими, з вузькою спеціалізацією та більш унікальними.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Аналітичний звіт про умови IT сервісів і послуг для приватних клієнтів в 50 найбільших роздрібних банках України URL: [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua).

2. Бізнес майстерня URL: <https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya> -dvadtcyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html

3. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в усовах функціонування електронного банкінгу. / І.В. Домінова // Науковий вісник Херсонського державного університету – 2017. - №24. – С. 83-88.

4. Дослідження інтернет-аудиторії URL: http://inau.ua/proekty/doslidzhennya -internet-audytoriyi.

5. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.Ru URL: <http://bankir.ru/>.

6. Карчева І. Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції банк 3.0 / І. Я. Карчева // Фінансовий простір. – 2015. – № 3(19). – С. 299-305. URL: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1503/15kijsti.pdf>.

7. Корнилова Е. Ю. Новый банковский продукт: понятие, виды, классификация / Е. Ю. Корнилова // Креативная экономика. – 2013. – Том 7. – № 8. – С. 97-108.

8. Крухмаль О. В. Структура управління інноваційними процесами в комерційних банках / О. В. Крухмаль // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. праць. – Суми : Мрія-1, УАБС, 2003. – Т. 8. – С. 104-208. URL: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z_T_8_2003.pdf>.

9. Масленченков Ю. С. Технология и организация работы банка: Теория и практика / Ю. С. Масленчиков. – М.: ДеКА, 1998. – 432 с.

10. Матвійчук Н. М., Бурлачук Н. Ю., Гарбар Ж. В. Розвиток інновацій в сучасній банківській сфері України. Молодий вчений. 2015. № 5(2). С. 28-10.

11. Метлушко О. В. Новітні банківські продукти і технології : навч. посіб. Тернопіль : Вектор, 2016. 172 с.

12. Менеджмент организации / учеб. пособие / З. П. Румянцева, Н. А. Саломатин, Р. З. Акбердин и др. – М. : ИНФРА-М, 1995. – 432 с.

13. Офіційний сайт НБУ URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\_2015\_5(2)\_\_8.

14. Офіційний сайт ПАТ КБ «Приватбанк» URL: https://privatbank.ua/ua/.

15. Офіційний сайт GfKUkraine URL: http://www.gfk.ua.

16. Про затвердження Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року. Постанова 18.06.2015 №391 зі змінами 16.01.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15>.

17. Про захист прав споживачів: закон України : прийнятий 15.02.2002 р. № 1023-12 / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

18. Проникнення Інтернету в Україні URL: <http://inau.ua/sites/default/files/file/1801/iv_kvartal_2017.pdf>.

19. Семенець М. О. Fintech та кібербезпека в е-банкінгу / М. О. Семенець, С. Ю. Ляшко, М. М. Бричко // Наукова думка інформаційного століття. – 2017. – Том 3. – С. 6-13. URL: http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec\_cybersecurity.pdf

20. Страхарчук А. Я., Страхарчук В. П. Інформаційні системи і технології в банках навч. посібник / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. — К.: УБС НБУ: Знання, 2010. — 515 с.

21. 13.Український фінтех каталог 2019. URL: <http://drive.fintechua.org/FintechCatalog19Ukr.pdf>.

22. Шемякіна Н. В. Інситуціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н. В. Шемякіна, А.А. Пономаренко URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg>

23. Autonomous Research. URL: https://www.autonomous.com/.

24. Bank of America. URL: https//www.bankofamerica.com/.

25. Bofondi, M., Gobbi, G. 2017. The big promise of fintech. European Economy 2:107–119. URL: http://european-economy.eu/wp-content/uploads/2018/01/EE\_2.2017-2.pdf#page=109 .

26. Branches In Decline: Last One Out, Turn Off The Lights. URL: https://thefinancialbrand.com/66228/bank-credit-union-branch-traffic/.

27. Digital banking adoption. URL: https://www.finder.com/uk/digital-banking-adoption.

28. European Parliament. URL: https://www.europarl.europa.eu/portal/en.

29. Fintech Trends that will Transform Banking and Financial Services in 2019. URL: <https://perfectial.com/blog/fintech-trends-2019/>.

30. InternetWordStars URL: https://www.internetworldstats.com/stats4.htm.

31. Krungsri becomes the first bank in Thailand offering real-time international funds transfer based on Blockchain’s Interledger for corporate customers. URL: https://www.krungsri.com/bank/en/NewsandActivities/Krungsri-Banking-News/blockchains-interledger.html.

32. Leong, K., Sung, A.: FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way? Int. J. Innov. Manag. Technol., 9(2), 74-78 (2018). URL: http://www.ijimt.org/vol9/791-M775.pdf.

33. Strange, A., and Rampell, A. 2016. Using “infection points” to overcome fintech startup distribution challenges. Andreessen Horowitz, May. URL: https://a16z.com/2016/05/06/inflection-points-fintech-distribution/.

34. Top 5 Innovations in Banking Application Development: From Challenges to Opportunities. URL: https://djangostars.com/blog/banking-application-development/.

35. World Bank Group. Account ownership at a financial institution or with a mobile-money-service provider, richest 60% (% of population ages 15+). URL: https://data.worldbank.org/indicator/FX.OWN.TOTL.60.ZS?end=2017&start=2011&view=chart.

36. World Retail Banking Report 2017. URL: https://www.efma.com/assets/content/study/2017/World%20Retail%20Banking%20Report%202017%20summary.pdf.

ДОДАТКИ

Додаток А

Порівняння основних функцій в Інтернет-банкінгу провідних банків Украхни [2]

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Функція/Банк | ПриватБанк | Ощадбанк | Райффайзен Банк Аваль | УкрСибБанк | Альфа-Банк | ПУМБ |
| Простота підключення (чим меньше, тим краще) | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Перекази між рахунками | + | + | + | + | + | + |
| Відкриття депозитів онлайн | + | - | Тільки поповнення | + | + | + |
| Комунальні платежі | + | Тільки Київ та Одеса | - | + | + | + |
| Платежі на вільні реквізити | + | + | + | + | + | + |
| Блокування/ разблокування карт | + | + | +/- | - | + | + |
| Випуск/ перевипуск карт | + | + | - | + | - | + |
| Випуск віртуальної карти | + | + | - | - | - | - |
| Управління лімітами | + | + | - | - | + | + |
| Управління гео-лімітами | - | + | - | - | + | + |
| Підключення/ відключення SMS | + | + | - | + | + | + |
| Шаблони та регулярні платежі | + | + | +/- | + | + | + |