

Міністерство освіти і науки України

Тернопільський національний економічний університет

МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА

на тему:

**«ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ»**

Студентки 5 курсу, групи ФБС_м-11
напряму підготовки «Фінанси і кредит»
професійна орієнтація «Банківська справа»
Баранюк М.В.
Керівник викл. каф. банківської справи
Рудан В.Я.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____

Оцінка: ECTS _____

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	5
РОЗДІЛ 2. ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ.....	15
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В РОЗВИНЕНИХ КРАЇНАХ СВІТУ	23
ВИСНОВКИ	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	32

ВСТУП

Сучасні економічні умови та посилення конкуренції у банківському секторі спонукає банки до пошуку нових джерел підвищення власного рівня конкурентоспроможності шляхом просування своїх послуг через нові канали збуту. Одним із таких напрямків є надання електронних банківських послуг.

Незважаючи на те, що застосування інформаційних технологій у банківському бізнесі на сьогодні вже не вважається конкурентною перевагою, а перетворилося на конкурентну необхідність, банкам треба спрямовувати всі зусилля на швидке та якісне задоволення потреб клієнта відносно своїх конкурентів. Для цього необхідно використовувати не тільки вже існуючі інформаційні технології, але й шукати нові засоби надання банківських послуг через мережу Інтернет.

Метою курсової роботи є обґрунтування теоретичних та практичних засад розробки та впровадження електронних банківських послуг у банківських установах. Для досягнення поставленої мети в курсовій роботі вирішувалися такі завдання:

- дослідити сутність поняття «електронні банківські послуги», їх особливості;
- дослідити розвиток електронних банківських послуг в Україні;
- виявити недоліки інноваційної діяльності банків України;
- дослідити розвиток електронних банківських послуг в розвинених країнах світу.

Об'єктом дослідження є електронні банківські послуги та їх вплив на діяльність банку.

Предметом дослідження є теоретичні засади та практика впровадження електронних банківських послуг банками.

Загальні аспекти діяльності банку на ринку електронного банківського обслуговування знайшли відображення в наукових працях вітчизняних та іноземних економістів, зокрема М. Семенкова, О. Брегеди, М. Грачова, М. Мрочка, Г. Юрчук, Ю. Головіна, А. Іванова, О. Лаврушина, Ю. Масленчекова, В. Усоскіна та в роботах зарубіжних вчених: Б. Бухвальд, Ю. Зайтц, З. Де Куссерг, Же.-Ж. Ламбен, П. Роуз, Дж. Еванс та ін. Незважаючи на відносну розробленість даної теми, невирішеними

залишаються питання використання банками електронних банківських послуг для отримання конкурентних переваг.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Електронні банківські послуги є досить різноманітними, проте основним критерієм їх надання є технологія електронного обслуговування клієнта. Виділяють такі електронні банківські послуги як послуги надані з допомогою банківських карток; послуги дистанційного банківського обслуговування клієнтів; міжбанківські електронні перекази; електронні гроші.

Платіжна картка - це спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для [1]:

1) ініціювання переказування коштів з рахунку платника або з відповідного рахунку банку з метою оплати вартості товарів і послуг, переказу коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб;

2) отримання готівки в касах банків, у торговців і в банкоматах;

3) здійснення інших операцій, передбачених договором між банком і клієнтом.

Основна функція платіжної картки - забезпечення ідентифікації особи, що її використовує, як суб'єкта платіжної системи. Для цього на пластикову картку наносяться логотипи банку-емітента і платіжної системи, що обслуговує картку, ім'я власника картки, номер його рахунку, строк дії картки. Крім цього на картці може бути фотокартка власника і його підпис.

Класифікувати пластикові картки можна за цілим рядом параметрів. Один із головних параметрів – цільове призначення картки. Пластикові картки можна розділити на банківські (інколи їх називають платіжними), ідентифікаційні, клубні та дисконтні.

Банківські картки призначені для здійснення безготівкової оплати за товари та послуги власником картки, а також для отримання ним готівкових грошей зі свого банківського рахунку в спеціальних банкоматах майже в будь-якій частині світу.

Даний вид карток має найбільший попит, оскільки саме ці картки в основному і використовуються як для здійснення покупок в Інтернеті, так і в звичайній торгівлі.

Ідентифікаційна картка призначена для регулювання доступу співробітників банку в окремі приміщення або доступу на здійснення деяких операцій на обладнанні.

Клубні і дисконтні картки випускаються окремими організаціями, асоціаціями, клубами і поширюються серед членів цих організацій. Власник такої картки може отримати знижку на товари чи послуги, отримані у відповідних торговельних точках.

Як носій електронної інформації платіжні картки поділяються на картки з магнітною стрічкою і картки з чіпом (мікросхемою). Перші називаються магнітними картками, другі – смарт-картами (smart cards), “розумними” картами, чіповими картами (chip cards).

На магнітній картці записані дані власника та інформація про те, в який банк звертатися для списання необхідної суми за товар чи послугу. Тобто, картка не містить інформацію про суму, яка знаходиться на ній. Смарт-карта містить в собі зашифровану інформацію про суму, що на ній знаходиться.

Магнітні картки є найбільш розповсюдженими на сьогоднішній день. Але, як переконують спеціалісти, смарт-картки – це майбутнє. Останнім часом спостерігається значне збільшення використання в якості платіжного засобу саме смарт-карт.

Дистанційне банківське обслуговування являє собою взаємопов'язану сукупність інформаційних та Інтернет-технологій, а також засобів, що використовуються для надання банківських послуг клієнтам без їхнього безпосереднього візиту до банківського відділення шляхом самообслуговування. Головною метою впровадження цього банківського продукту є доступність клієнта та одночасне надання банком можливості співпраці з ним, оперування фінансовими та сервісними операціями клієнтом зі своїми продуктами наявними в банку, причому ця взаємодія має бути доступна в будь-яких країнах світу. Засобами доступу клієнта до дистанційного банківського обслуговування є:

- мобільний телефон;
- персональний комп'ютер;
- комунікатор, смартфон;
- банкомат.

Виходячи з досліджень, які представлено в роботах [3], можна виокремити такі види дистанційних банківських послуг:

1. Інтернет-банкінг – найбільш зручна та прогресивна технологія віддаленого банківського обслуговування, яка виникла на початку 80-х років ХХ століття. Від часу свого виникнення швидко набула популярності у світовій банківській сфері, а розвиток комп'ютерних технологій дав досить великі можливості для розвитку та впровадження нових ідей.

2. Телефонний (мобільний) банкінг – один з найменш поширених, але все ще досить зручний на даний час видів обслуговування. Надає загалом ті ж можливості що й Інтернет-банкінг, проте у порівнянні з ним менш продуктивний.

3. SMS-банкінг є різновидом телефонного банкінгу. Підходить для досить примітивних задач: переказ коштів, перегляд залишків та ін. Як правило, можливості такого виду обслуговування є досить обмежені.

4. Відео-банкінг – мало поширений на українському ринку вид обслуговування. Він являє собою можливість інтерактивного спілкування клієнта зі співробітниками банку. Спілкування з банком відбувається за допомогою спеціальних пристроїв, “відео кіосків”, які працюють по захищених каналах взаємодії. Цей вид обслуговування поширений у країнах ЄС та у США.

5. РС-банкінг (класична система “клієнт- банк”) – дана система здійснює доступ до банківського рахунку (продукту) за допомогою персонального комп'ютера та прямого модемного з'єднання із системою банку. У більшості випадків системи даного типу обирають юридичні особи, корпоративні клієнти. Вони працюють локально з фінансовими документами. У подальшому обмін цими документами між клієнтом і банком здійснюється в ході синхронізації: короткотерміновий сеанс зв'язку через мережу Інтернет для передачі та актуалізації даних. Незручність системи полягає в тому, що скористатись даною системою можливо тільки з одного

робочого місця. У свою чергу це забезпечує надійну безпеку, що для корпоративних клієнтів має першочергове значення.

Обслуговування клієнтів засобами Інтернет - банкінгу має базуватись на таких принципах: конфіденційність, доступність, простота використання, оперативність, комплексність, аутентифікація, цілісність інформації. Саме такі принципи надають системам Інтернет-банкінгу переваги над іншими видами дистанційного банківського обслуговування. Також вказані переваги забезпечуються такими чинниками під час користування Інтернет-банкінгом: не потрібне додаткове спеціалізоване програмне забезпечення, використовується стандартне Інтернет-з'єднання замість з'єднання із системою банку. Як і для більшості банківських послуг, користування Інтернет-банкінгом закріплюється договором, який в свою чергу визначає умови користування даним видом обслуговування, встановлює вартість, якщо така існує, інколи вказує перелік функціоналу, який буде доступний клієнту в Інтернет-банкінгу (може залежати від тарифного плану). Вся взаємодія між клієнтом та банком проходить захищеними каналами, що забезпечує конфіденційність та цілісність інформації, яка передається для обробки.

На сьогодні Інтернет-банкінг надає можливість клієнтам користуватися такими послугами та операціями:

- переказ коштів між своїми рахунками/картками;
- переказ коштів на рахунки/картки іншої особи;
- здійснення SWIFT переказів;
- здійснення конвертації валют;
- здійснення оплати комунальних та інших платежів;
- виконання сервісних операцій над рахунками картами
- відкриття, закриття, обслуговування;
- робота із депозитними рахунками;
- робота над кредитними рахунками;
- побудова графіків, виписок, звітів за своїми продуктам та ін.

Це далеко не весь перелік доступних сервісів в Інтернет-банкінгу. Їх кількість з кожним роком збільшується, модифікуються наявні сервіси. Першим в Україні

банком, який запровадив у себе систему дистанційного обслуговування вважається ПриватБанк (1998 р.). До банків, які вважаються лідерами у впровадженні та активно просуваються в цьому напрямку, можна назвати такі: ПриватБанк, Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, Idea, УкрСиббанк, ОTR Bank, Альфа-Банк та ін. За даними різних досліджень, зокрема досліджень, що проводились відомими компаніями GFK Ukraine [8] та Touchpool приріст клієнтів, які користуються інтернет-банкінгом, і взагалі користувачів Інтернет, які обирають цей вид обслуговування становить приблизно 2%. А кількість користувачів Інтернету, що вже користувались ним раніше становить понад 30%.

Міжбанківський переказ коштів – переказ коштів між банками в безготівковій формі, що обумовлений потребою виконання платежів клієнтів або власних зобов'язань банків [9].

Міжбанківський переказ здійснюється шляхом: проведення суми переказу через кореспондентські рахунки, що відкриваються банками в Національному банку України; проведення суми переказу через кореспондентські рахунки, що відкриваються банками в інших банках або в розрахунковому банку.

Внутрішньобанківський переказ здійснюється в порядку, визначеному правилами відповідної внутрішньобанківської платіжної системи.

Система електронних міжбанківських переказів Національного банку (СЕМП) - система, що складається із системи електронних платежів (СЕП) та системи термінових переказів (СТП).

Система електронних платежів Національного банку України (СЕП) забезпечує проведення міжбанківського переказу в режимі обміну файлами з індивідуальним обробленням міжбанківського електронного розрахункового документа, за яким між списанням грошей з кореспондентського рахунку банківської установи (платника) та зарахуванням грошей на кореспондентський рахунок банківської установи (отримувача) є певний проміжок часу.

Система термінових переказів Національного банку (СТП) забезпечує проведення міжбанківського переказу в режимі реального часу з індивідуальним обробленням міжбанківського електронного розрахункового документа, за яким

списання грошей з кореспондентського рахунку банківської установи (платника) та зарахування грошей на кореспондентський рахунок банківської установи (отримувача) виконується одночасно.

Загальні засади функціонування системи електронних міжбанківських переказів (СЕМП) і відносин у сфері міжбанківського переказу грошей в Україні регулюються інструкцією про міжбанківський переказ грошей в Україні в національній валюті, яка затверджена постановою Правління Національного банку України 17.03.2004 р. № 110.

СЕМП складається з наступних рівнів:

- нижній - банк-учасник СЕМП;
- середній - розрахункові палати територіальних управлінь (РП);
- вищий - Центральна розрахункова палата (ЦРП), яка забезпечує функціонування СЕМП у цілому, а також здійснює функції РП для установ м. Києва і Київської області та обслуговує віртуальні банківські регіони.

Програмне забезпечення СЕМП складається із програмно-технічних комплексів - автоматизованих робочих місць (АРМ), що відповідають трьом рівням структури СЕМП:

- 1) центральна розрахункова палата - АРМ-1;
- 2) розрахункова палата - АРМ-2;
- 3) банківська установа-учасник СЕМП - АРМ- НБУ.

Відкриття територіальним управлінням кореспондентського рахунку банку (філії) здійснюється на підставі укладеного договору про кореспондентський рахунок у Національному банку України та за умови подання правильно оформлених документів.

Для відкриття кореспондентського рахунку банку голова правління (ради директорів) банку (керівник банку) та головний бухгалтер або уповноважена ними службова особа за наявності належним чином оформленої довіреності подають до територіального управління за місцезнаходженням банку такі документи:

- a) заяву про відкриття кореспондентського рахунку в Національному банку України;

б) копію статуту банку;

в) копію документа, що підтверджує взяття банку на облік відповідним органом державної податкової служби;

г) копію документа, що підтверджує реєстрацію банку у відповідному органі Пенсійного фонду України;

д) копію довідки про внесення банку до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (ЄДРПОУ);

е) копію страхового свідоцтва, що підтверджує реєстрацію банку у Фонді соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України як платника соціальних страхових внесків;

є) картку із зразками підписів та відбитка печатки банку.

Документи, що подаються під час відкриття рахунку, зберігаються в справі з юридичного оформлення кореспондентського рахунку банку (філії).

Підставою для закриття кореспондентського рахунку банку (філії) є розірвання договору, що здійснюється за погодженням сторін та в інших випадках, передбачених законодавством України.

Електронні (цифрові) гроші – це платіжний засіб, що існує тільки в електронному вигляді, тобто фактично у вигляді інформації, що міститься у спеціальних базах даних. Електронні гроші зберігаються в електронних гаманцях користувачів відповідної платіжної системи. Управляти грошима у своєму гаманці користувач може за допомогою Інтернету або мобільного телефону [13].

Поповнювати електронні гаманці можна готівкою (купуючи пластикові картки або через спеціальні термінали), шляхом переказу грошей з рахунку у банку, з іншого електронного гаманця або за допомогою мобільного телефону. Класти гроші можна як у свій гаманець, так і в чужі гаманці.

Електронними грошима можна сплачувати за різні товари та послуги, аналогічно тому, як це робиться з банківського рахунку. Готівка, яка слугує забезпеченням електронних грошей так само, як золото виступає забезпеченням паперових грошей при золотому стандарті, приймається компанією-оператором

платіжної системи та зберігається на її рахунках у банках. Вибір банків та управління цими рахунками здійснює компанія-оператор.

Зокрема, коли власник електронного гаманця сплачує за товар або послугу чи знімає готівку, відповідна сума вираховується із суми, яка в цей момент зберігається в його електронному гаманці, і списується з рахунку компанії-оператора платіжної системи.

Власники електронних гаманців можуть видавати кредити один одному. Однак ризик такого кредитування досить високий як для позикодавця, так і для позичальника. Ризик позикодавця полягає у тому, що юридичне оформлення позики не проводиться, і фактично єдиний вид санкцій, які можна застосувати до несумлінного позичальника – це розміщення його особистих даних в Інтернеті там, де їх побачать інші потенційні позикодавці.

Ризик позичальника полягає в тому, що звертаючись за кредитом, він надає іншій стороні номер свого електронного гаманця. Шахраї можуть використовувати номери чужих електронних гаманців для побудови «пірамід» тощо. Власникові гаманця в таких випадках дістаються, як правило, не майнові втрати, а санкції від платіжної системи, яка на підставі скарг інших користувачів блокує його електронний гаманець тощо. Проте, це може статися не з будь-яким власником електронного гаманця, а із власником атестата не нижче «персонального» у Webmoney.

Використовувати електронні гаманці для зберігання заощаджень, а не «кишенькових грошей» не є доцільним. Компанії-оператори платіжних систем зберігають гроші власників електронних гаманців на своїх рахунках у банках. Оскільки це не внески громадян, а рахунки юридичних осіб, то у банках на них не поширюється дія системи страхування внесків. І у випадку, якщо банк втратить ліцензію, одержати ці гроші навряд чи вдасться.

Компанії-оператори платіжних систем вибирають найбільш великі та надійні банки. Імовірність втрати такими банками ліцензії й навіть зупинки платежів дуже низька. Однак, наприклад, серйозно зменшити максимальну суму зняття грошей з електронного гаманця банк загалом може.

Крім того, на гроші в електронному гаманці не нараховуються відсотки, на відміну від банківського вкладу.

Якби платіжні системи тримали гроші користувачів електронних гаманців не на рахунках у банках, вийшла б система з повним резервуванням – оскільки всі наявні електронні гроші зберігаються в гаманцях користувачів. Банки працюють із частковим резервуванням – більша частина коштів вкладників «працює», тобто банк видає з них кредити або інвестує іншими способами. Тому якщо всі вкладники банку одночасно захочуть забрати свої гроші, банк стане банкрутом і зможе повернути гроші тільки частині вкладників.

А якщо всі власники електронних гаманців захочуть перетворити свої електронні гроші в готівку – платіжна система не постраждає. Проблеми з виплатою грошей власникам електронних гаманців можуть виникнути, тільки якщо банк, де тримає свої рахунки компанія-оператор платіжної системи, не зможе розплатитися із вкладником.

В електронних гаманцях, крім грошей (валют різних країн) можна зберігати й дорогоцінні метали, зокрема, золото. У цьому випадку відкриття «золотого» електронного гаманця й внесення в нього власником деякої суми грошей ставить за обов'язок компанії-оператора платіжної системи придбати й розмістити на зберігання під свою відповідальність відповідну кількість фізичного золота.

Зберігання золота в електронному гаманці може бути непоганим варіантом інвестування в золото. Конвертувати «електронне» золото в готівку досить просто, але в той же час ви не одержуєте на руки фізичного золота, і розраховувати можете тільки на надійність оператора платіжної системи.

Переваги використання електронних грошей:

- анонімність платежів. При здійсненні платежу електронними грошима, як правило, не потрібно повідомляти ніяку інформацію про себе, потрібен тільки номер електронного гаманця;
- захист від податкових органів;

- швидкість і зручність платежів. Гроші переводяться майже миттєво, здійснити оплату можна не виходячи з будинку, якщо у вас є комп'ютер та Інтернет.

Не потрібно заповнювати від руки платіжні доручення;

- можливість переказувати малі суми. Банки називають такі суми мікроплатежами.

Недоліки електронних грошей:

- зберігання грошей власників гаманців на рахунках юридичних осіб;
- відсутність процента, який нараховується при зберіганні грошей;
- ризики шахрайства.

РОЗДІЛ 2. ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

Оптимально використовуючи надані Інтернетом можливості, можна прискорити розвиток практично будь-якого виду бізнесу, зокрема оптимізувати і вдосконалити здійснення безготівкових платіжних розрахунків. Це дозволить підвищити швидкість та якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів, а банкам, які матимуть розвинену та сучасну систему обслуговування клієнтів, покращити свій рейтинг.

Україна, згідно з даними European Internet Statistics, входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів інтернету – це близько 15,3 млн осіб, тобто третина населення країни. При цьому більше 80% активної інтернет-аудиторії, що використовує інтернет щодня або кілька разів на тиждень, проживає в містах з населенням понад 100 тис. чоловік (з них у Києві - 18%), з'ясували фахівці компанії TNS Ukraine [15].

Можливості мобільного банкінгу значно збільшилися з поширенням смартфонів. На думку експертів [6,7], мобільний телефон замінить пластикову картку як засіб платежу. Ідентифікація клієнта буде відбуватися завдяки NFC-чипам, вбудованим у телефон. Спектр можливих операцій буде достатньо широкий: залишок по рахунку, платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій і т. ін. Існує ймовірність проведення операції без смартфона, просто прив'язавши NFC-мітку банківської карти до NFC-кільця. Причому такі транзакції будуть більш безпечними, ніж сучасні операції по картах, тому що в операторів є можливість відстежити мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Більш того, ідентифікація клієнта банком у відділенні вже зараз можлива просто за допомогою телефону, потреба в паспорті поступово зникає. Сьогодні така тенденція з'явилася на ринках США і Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за адресою електронної пошти клієнта [12].

Банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними дружніми інтерфейсами можуть зайняти їх місце, адже, Україна, згідно з даними EuropeanInternet Statistics станом на

листопад 2015 р., входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету — це близько 19 099 692 осіб, 43,4 % населення країни та 3,2 % користувачів Європи [23].

Слід зауважити, що банки України почали активно впроваджувати можливості Інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Основною причиною такої ситуації є проблематичність технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу, що пов'язане перш за все, зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається.

Мережа Інтернет є відкритим середовищем, тому проблема збереження банківської таємниці завжди на часі. Внаслідок цього, банки не можуть запропонувати своїм клієнтам достатній рівень перевірки платоспроможності клієнтів задля уникнення ризику шахрайства чи недотримання банківської таємниці.

Одним з найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування «домашній банкінг» (home banking), або «віддалений банкінг» (remote banking), що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги, не відвідуючи офіс банку, існує вже більше тридцяти років. Як видно із самої назви, «віддалений банкінг» є формою надання банківських послуг не в банківському офісі при безпосередньому контакті клієнта і банківського службовця, а в офісі клієнта, в його будинку і скрізь, де це допускається системою і зручно для нього.

Найбільш інноваційним банком в Україні є ПАТ «Приватбанк», визнаний не тільки в Україні, а й у світі. Найбільш поширеною інновацією серед населення є «Приват24» [11].

«Приват24» – це система інтернет-платежів, що дозволяє Вам керувати своїми рахунками в ПриватБанку за допомогою Інтернету. Практично всі питання, через які Вам доводиться відвідувати відділення, тепер можна вирішити в «Приват24». Ви можете здійснювати операції за карткою, переказувати кошти, робити платежі і внески, погашати кредити, міняти валюту.

Таблиця 1

Перелік послуг Інтернет-банкінгу, що пропонують найбільші банки України
[10-13]

Назва банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
ПриватБанк	Приват24	<p>перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; оформлення страхового полісу; погашення кредиту; купівля автобусних, залізничних та авіабілетів; купівля квитків на спортивні змагання; обмін валюти; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт</p>
Ощадбанк	WEB-банкінг «Ощад 24/7»	<p>перегляд виписок за рахунками; будь-які види платежів; оформлення депозиту; переказ коштів; погашення кредиту; замовлення додаткових платіжних карт</p>
Укросоцбанк	UniCredit Online	<p>перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; обмін валюти; переказ коштів; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону</p>

Лідером серед банків України по пропозиції унікальних послуг для клієнтів за допомогою мобільних девайсів був та залишається ПриватБанк, серед яких є [11]:

- QR-банкінг – легка сплата рахунків, товарів та інтернет-покупок просто через QR-код по безконтактній банківській системі. Для цього потрібно сфотографувати код з квадратиків, які одразу розпізнаються через мобільний інтернет, переводячи платника безпосередньо на сторінку оплати, де вводиться лише персональний пароль. Перевагою такого банкінгу є те, що тепер не завжди потрібно носити з собою пластикову картку. Також процес покупок, зняття готівки та інших операцій стає швидшим. Все, що для цього потрібно – найбільш простий смартфон з камерою та вбудованим банківським додатком.

- Розумна заправка – новий корисний додаток за допомогою якого заправитися бензином можна без черг на касі та не виходячи з авто. Додаток сам знаходить заправку по карті, а користувач просто вибирає номер колонки, марку бензину та кількість літрів або суму, на котру розраховує заправити авто через телефон. Далі операція оплачується через телефонний додаток в режимі он-лайн.

- Sendmoney – дана послуга дозволяє переводити кошти по номеру мобільного телефону одержувача. Ідея полягає в тому, що не потрібно вводити 14-значний номер, як раніше, а просто номер телефону того, кому хочеш відправити гроші. Далі система працює вже з людиною-отримувачем. Він повинен ввести данні своєї картки і підтвердити переказ. Просто потрібно зайти в додаток, ввести номер мобільного телефону, суму та вибрати з якої карти буде списання коштів. Особливістю є те, що отримувач коштів може бути клієнтом будь-якого іншого банку системи Visa чи MasterCard.

- Фотокаса – за фотографіями рахунків та комунальних платежів працівники ПриватБанку самі створюють всі необхідні документи, які потім приходять на e-mail, як скановані фото. Все, що потрібно – сфотографувати відповідний документ, який потрібно оплатити, за допомогою СМС відправити та підтвердити операцію.

- iPay – додаток, що надає можливість претворити смартфон або в планшет в міні POS-термінал та приймати платежі за банківськими картками Visa та MasterCard. Проводити платежі за картками можна трьома способами: вводити

реквізити картки вручну, сканувати сфотографовану картку та при допомозі спеціального зчитувального пристрою, який вставляється в роз'єм miniJack 3,5. Сформований чек за операцією відправляється на вказаний e-mail.

- AirPay – за допомогою якого можна розплатитися без картки за покупки, в кафе, ресторанах, інтернет-магазинах та інші суб'єктах, які є в переліку додатку.

- Приват24 для окулярів Google glass – додаток майбутнього, який анонсує функціонал додатку Приват24 для окулярів Google glass. Очікується, що за допомогою Google glass буде можливим оплачувати рахунки через фото, переводити кошти за допомогою голосових функцій, заправлятися на АЗС, оплачувати товари та послуги в мережі Інтернет та магазинах, замовляти та оплачувати їжу в ресторанах, задавати пошук найближчих банкоматів, знімати готівку з банкоматів без самої картки, а також зв'язуватися по відео з банкіром. Все управління буде здійснюватися користувачем за допомогою голосу.

Освоюючи нові технології роботи з клієнтами Українські банки у майбутньому планують перевести на Інтернет-канал більшу частину своїх клієнтів, щоб заробляти на цьому, а також скоротити кількість класичних відділень і знизити адміністративні витрати. У перспективі, на віртуальні канали продажів, банки мають намір перенаправити такі операції як депозитні і кредитні. Для цього вони планують підвищувати рівень інформованості клієнтів про сучасні технології, навчати їх використання, розвивати сервіси, удосконалювати безпеку системи.

Варто зазначити, що можливість здійснювати банківські операції через Інтернет поки обходиться споживачам відносно недорого, а саме плата за підключення і абонентська плата для фізичних осіб – відсутні. Проте, якщо Інтернет-банкінг безкоштовний, це не означає, що банк на ньому не заробляє. Основний дохід банкам приносять саме комісії за міжбанківські перекази коштів [21].

Як визнають банкіри, ключовим аргументом просування Інтернет-банкінгу є те, що собівартість таких операцій набагато нижча, ніж операцій, що виконуються у відділеннях. Проте, зручна для споживачів ситуація може протривати недовго – незабаром банки введуть плату за обслуговування Інтернет-банкінгу або підвищать діючі розцінки. На думку фахівців платними віртуальні послуги банків стануть при

підвищенні проникнення Інтернет-банкінгу до 15-25% від загальної кількості користувачів Інтернету. Згідно з дослідженнями компанії Touchpoll, 22% користувачів Інтернету є користувачами Інтернет-банкінгів. У найближчий рік Інтернет-банкінгом мають намір скористатися ще 11% Інтернет-користувачів і близько 38% – ще не визначилися зі своїм наміром. Тобто близько 8-10% українців сьогодні користуються системами Інтернет-банкінгів. Ця цифра постійно зростає, втім, як і число користувачів Інтернету загалом [22].

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

- 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:

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

Найважливішим фактором, який впливає на проникнення цифрових технологій у різні сфери суспільства є розвиток телекомунікації. За цими показниками Україна впевнено займає 34-те місце – краще, ніж в Іспанії, Росії, і майже на одному рівні з Арабськими Еміратами та Польщею. Зауважимо, що сучасною інфраструктурою Україна завдячує революційному, а не еволюційному розвитку мереж. Це означає, що ринок, будучи неліцензованим, відкритим і висококонкурентним, привернув увагу компаній зі значним інтелектуальним потенціалом і приватними грошима, які все і побудували.

Найгірші справи в Україні з проникненням цифрових технологій у різні сектори економіки – за цим показником наша країна посідає шосте місце з кінця,

перебуваючи в найвідсталішій категорії разом із Росією, В'єтнамом, Нігерією та Пакистаном. Така ситуація спричинена нестачею кваліфікованих фахівців, важкістю організації бізнесу та ускладненим доступом до капіталу.

Набагато краща ситуація з використання цифрових технологій у звичайних громадян. Україні вдалося потрапити в четверту категорію, але тільки на останню сходинку, або 52-ге місце в загальному рейтингу. Росія і Казахстан помітно попереду – на 37-му і 40-му місцях відповідно. Основними причинами, які впливають на рейтинг в цьому списку, є ступінь розвитку платіжних систем у країні і довіра до них з боку споживачів.

Прагнучи до постійного розширення можливостей Інтернет-банкінгу провідні банки доводять його повноцінну користь, яка полягає в тому, що оплатити комунальні послуги, поповнити мобільний телефон, перевірити баланс на пластиковій карті, а також погасити кредит і безліч інших корисних речей можна, не виходячи з дому. Завітати до відділення банку знадобиться хіба що для підключення до системи онлайн-платежів. У більшості випадків клієнтам запропонують підписати угоду користувача і нададуть генератор паролів для доступу до їх профілю [11].

Вочевидь, що вигода для клієнта полягає в колосальній економії часу, витраченого на обслуговування. Символічна плата за користування віддаленим доступом до рахунку, так само як і невелика комісія за проведення платежів, у більшості випадків виправдовують себе.

Банки також не програють. Адже замість оплати додаткових робочих місць кошти вкладатимуть у комп'ютерну програму, на підтримку якої потрібно мінімум людських ресурсів.

Проте, мережа відділень як канал продажів не втратить своєї актуальності, навпаки – банки підвищуватимуть вимоги до ефективності роботи своїх відділень. Акцент для мережі поступово перейде на продаж продуктів і послуг, які вимагають більш глибокої консультації для того, аби клієнт міг ухвалити рішення про співпрацю з банком. Крім того, попри високий темп освоєння сучасних технологій у світі, слід пам'ятати і про усталені відносини між банком і клієнтом. Завжди

існуватимуть клієнти, які будуть більше довіряти традиційній практиці отримання фінансової послуги у відділеннях банку.

Ринок банківських послуг для населення в Україні недостатньо розвинений, про що свідчить дослідження компанії GfK Ukraine. За даними цього дослідження використання кредитів в Україні відповідає рівню країн Центральної та Східної Європи, проте частка населення, що тримає заощадження в банках, значно менша, ніж в більшості з них, та приблизно на рівні сусідніх країн, наприклад Туреччини чи Польщі. Загальне співвідношення

частки позичальників до людей, що заощаджують, має одне з найвищих значень в регіоні. Тому можна зробити висновки, що після стабілізації економічної ситуації в Україні банкам варто звернути особливу увагу на створення привабливих депозитних продуктів для переведення готівкових заощаджень на банківські рахунки. Тому відмова від стандартизованих продуктів, проактивний підхід, сплановані інвестиції сприятимуть розширенню ринку, тому що клієнти схильні ретельно вивчати пропозицію перед тим, як прийняти рішення, та мають доступ до вивчення можливостей.

РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В РОЗВИНЕНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

Розглянувши розвиток електронних банківських послуг за кордоном можна виділити три основні ступені розвитку (характеристики яких зазначені в табл. 2):

- по-перше, система «Клієнт-банк», що включає підсистеми «Клієнт-Банк» (для юридичних осіб), а також «Домашній банкінг» (для фізичних осіб);
- по-друге, мобільний банкінг (WAP-банкінг), телебанкінг та відеобанкінг;
- по-третє, Інтернет-банкінг.

На даний момент у світі є моделі Інтернет-банкінгу:

- традиційні банки, які доповнюють свої послуги онлайн-бізнесом;
- віртуальні банки, які працюють з клієнтами тільки через Інтернет.

Перші проекти іноземних банків, пов'язані з управлінням банківськими рахунками через персональні комп'ютери, були реалізовані ще в 80-х. Вкладникам була надана можливість перевіряти свої рахунки, зв'язуючись з комп'ютером банку за телефоном (послуга отримала назву Home banking). Поширення Інтернету спонукало провідні банки світу впровадити системи доступу до інформації, а потім – і до операцій з самими рахунками. Вперше банк, який обслуговував клієнтів через Інтернет, з'явився у 1995 році – Security First Network Bank. За підсумками першого року роботи, його активи становили 110 млн. доларів, щомісячний приріст капіталу – 20 %, а кількість клієнтських рахунків перевищила 10 тисяч. В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank – дочірня структура Дрезденської банківської групи (Німеччина), який розпочав свою діяльність у 1996 році. У березні 2001 року японський уряд видав ліцензію на відкриття онлайн-банку корпорації Sony, який тільки за перший місяць роботи відкрив 21 тис. рахунків [7].

На сьогодні за кількістю користувачів та обсягом операцій Інтернет-банкінгу лідирують Велика Британія та Німеччина. Кількість європейських банків, які надають послуги в системі Інтернет-банкінгу, – понад 1200, у США - близько 1400, в Латинській Америці – близько 260, в Африці – 25. Найбільші банки світу Deutsche Bank та Bank of New York здійснюють понад 80 % всіх платежів за допомогою Інтернету.

Світова тенденція переходу фізичних осіб на системи дистанційного банківського обслуговування простежується дуже чітко: у США близько 20% домогосподарств здійснює платежі через Інтернет, в Європі в деяких країнах (наприклад, Швеції) більше 50% банківських клієнтів активно користується Інтернет-банкінгом.

Таблиця 2

Переваги та недоліки різних видів банкінгу [7,8]

Види банкінгу	Переваги використання	Недоліки використання
Телебанкінг	Досить висока мобільність, достатня швидкість, невеликі витрати	Малі можливості, незручність, відсутня можливість передачі документів до банку
PC-banking ("Клієнт-банк")	Високий рівень захисту, існує можливість обміну документами.	Висока вартість, необхідність встановлення програмного забезпечення, низький рівень мобільності.
Відеобанкінг	Зручність у "живому" спілкуванні, поєднання всіх переваг електронного банкінгу.	Занадто високі витрати на виготовлення та впровадження, невисока конфіденційність.
Інтернет-банкінг	Висока мобільність, невеликі затрати, зручність, можливість обміну документами, широкі інформаційні можливості.	Недостатня захищеність від несанкціонованого втручання, необхідність мати комп'ютер та телефонну лінію одночасно.

При впровадженні моделей електронного обслуговування необхідно врахувати можливості та побажання клієнтів, а також особливості їх операцій.

Електронні банківські послуги можна поділити на такі групи:

- здійснення електронних розрахунків із використанням банківських платіжних карток;

- застосування у банківській діяльності комп'ютерних мереж різноманітного призначення;

- здійснення банківської діяльності із використанням глобальної комп'ютерної мережі Інтернет (Інтернет -банкінг).

Електронні послуги базуються на відомих банківських операціях і не можуть існувати окремо від них. Проте поява Інтернет-комерції стала результатом появи нових банківських продуктів, що суттєво збільшили характеристики електронного обслуговування:

- можливість побудови гнучкого графіку роботи як банком так клієнтами, які, в основному, самостійно обирають час, місце та інтенсивність звернення до банку;

- гнучкість в доведенні конкретної послуги до клієнта;

- відсутність регламентації форм традиційного банківського обслуговування;

- можливість використання в процесі надання послуг нових комбінацій та комплексів фінансових інструментів;

- здійснення регулярного контролю за якістю надання послуг тощо.

Виходячи з цього банк, що дає своїм клієнтам повний набір сервісів дистанційного банківського обслуговування, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого по різних каналах надходять розпорядження клієнтів. Клієнт такого телекомунікаційного банку може використовувати для проведення операцій будь-які доступні для нього канали або користуватись різними комбінаціями каналів залежно від ситуації.

Інтернет-банкінг досить швидко набув популярності серед клієнтів, переважно фізичних осіб та малого бізнесу. За оцінками ЮНКТАД (Конференція Організації Об'єднаних Націй з торгівлі та розвитку), в Західній Європі зростання користувачів Інтернет-банкінгу становитиме 20% на рік. В США, Німеччині, Великобританії зростання користувачів буде відбуватись більшими темпами, і це пов'язано з тим, що в цих країнах послугами Інтернет-банкінгу вже користується переважна кількість клієнтів.

Електронний банкінг найбільш розповсюджений у США, де практично кожний великий банк і переважна кількість середніх та дрібних банків надають

своїм клієнтам послуги з дистанційного керування рахунком через Інтернет. В США на послугах Інтернет-банкінгу спеціалізуються такі найбільш відомі банки, як Bank of Internet USA, EverBank Direct, BankSimple та PerkStreet Financil. Ринок Інтернет-банкінгу США є одним з найбільш розвинених у світі. Насамперед, це виражається в тому, що клієнт американського банку може отримати максимальну кількість послуг через Інтернет: всі операції з рахунком, купівля-продаж валют, торгівля на фондових ринках, страхування депозитів, отримання кредитів, доступ до персоніфікованої фінансової інформації тощо. За даними досліджень «comScore», в США у сфері Інтернет-банкінгу кількість власників депозитів у десяти найбільших банках країни зросла до 65 млн. А всього сплачують різні рахунки через мережу близько 66% американських споживачів [22].

На відміну від європейської практики, вхід в саму систему Інтернет-банкінгу для клієнтів американських банків може здійснюватися шляхом введення даних пластикової картки (виданої банком клієнта) на сайті банку. Також, в США для забезпечення захисту клієнтів використовуються тільки стандартні методи, в тому числі найпоширеніший протокол шифрування інформації SSL.

Відмінною рисою американських Інтернет-банків є відсутність будь-якої абонентської плати та плати за підключення. Треба зауважити, що в США цей ринок послуг є ринком досконалої конкуренції, відповідно ціни зводяться до витрат на їх реалізацію. Зрозуміло, що вони є не значними, тому можуть бути покриті за рахунок мінімальних комісійних платежів.

Можна спостерігати, що Інтернет-банки часто стикаються зі звинуваченнями в нездатності запропонувати зручний клієнтський сервіс. Мається на увазі відсутність у клієнта можливості відвідати банківське відділення для вирішення своїх фінансових питань. Для вирішення цієї проблеми американський онлайн-банк PerkStreet Financil відкрив активну сторінку у соціальній мережі Facebook (з рівнем активності у 10 тис. прихильників), де співробітники банку на протязі всього дня відповідають на питання та пропозиції клієнтів.

За даними маркетингової служби Qualisteam [6] розподіл Інтернет-банків по регіонах має наступний вигляд: Африка – 23, Північна Америка (Канада – 32, США

– 1383), Латинська Америка – 258, Азія– 174, Європа – 1205 (Німеччина – 355, Франція – 172, Італія – 228, інші європейські країни – 450), Азіатсько-Тихоокеанський регіон – 32. Усього, за власними оцінками Qualisteam, тут охоплено приблизно 95% Інтернет-банків у світі (3107 сайтів).

За результатами дослідження KPMG [24] у 2015 році банки найбільше будуть фокусуватись на тих IT- проектах, що пов'язані з мобільними платежами (37% респондентів), агрегуванням даних по ризикам (21%) та виконанні вимог законодавства (12%). По 8% респондентів пріоритетними визначили проекти, що спрямовані на покращення інтерфейсу мережі філій та відділень або інвестиції у онлайн платформи для настільних комп'ютерів. Лише 3% банків заявили, що використання Big Data для аналізу взаємодії з клієнтами є найважливішим IT-проектом у найближчій перспективі. Аналіз великої кількості інформації, що є у банків, є вирішальним у розумінні потреб та характеристик клієнтів. На жаль, банки зазвичай застосовують застарілі інфраструктурні технології, не розуміючи можливості сучасної аналітики, серед яких варто виділити зростання ефективності, скорочення витрат та покращення взаємодії зі споживачами.

Найуспішніші банківські установи Україні та світі, враховуючи потенційні вигоди і загрози, все таки надають перевагу активному інноваційному розвитку як засобу для досягнення конкурентної переваги. З огляду на зростаючу роль банківських та фінансових інновацій, провідні консалтингові та дослідницькі компанії проводять постійний моніторинг нововведень на банківському ринку. Наприклад, авторитетна дослідницька організація VAI Research (США) щороку нагороджує найбільш інноваційні банки за певними категоріями. Оцінювання проводиться незалежними експертами за критеріями оригінальності та впливу на розвиток банківської системи.

Оскільки більшість банків в усьому світі обмежені як фінансово, так і людськими ресурсами, цілком природньою є співпраця з провідними технологічними компаніями. Перевагою такої колаборації є використання досвіду великих компаній у сфері IT, а також бенчмаркінг потреб та помилок інших організацій, з якими вони раніше співпрацювали.

Проте не тільки іноземні банки та компанії реалізують інноваційні проекти. Українські банки мають значний потенціал інноваційного розвитку. Це підтверджується значними досягненнями у впровадженні провідних світових банківських інновацій. Вітчизняні комерційні банки надають перевагу інноваціям у сфері сучасних інформаційних технологій, а також інноваційним каналам надання послуг клієнтам. Нові фінансові інструменти практично не стають об'єктом зацікавленості українських банків. Це може пояснюватись тим, що українська банківська система є досить молодою, а законодавча база ще формується, до того ж український ринок не готовий приймати високоризикові інноваційні фінансові інструменти. Дослідження 20 найбільших за розмірами активів українських банків показало, що лише 35% з них активно впроваджують інновації, і розуміють інноваційний розвиток як основний шлях для досягнення конкурентної переваги.

На нашу думку, найбільш цікавими банківськими інноваціями, які могли б бути започатковані в Україні, слід уважати:

1. Депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який побудований за принципом соціальної мережі – треба зареєструватися, виставити цілі, на які призначено вклад, запросити друзів. Такий вклад носить дуже конструктивний характер – людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби та визначати засоби їх досягнення.

2. Проект Keep the change від Bank of America – у процесі покупки банк округлює суму, а різницю залишає клієнту на окремому ощадному рахунку.

3. CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопку і здійснює платіж.

4. Сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oborau, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank. Суть його полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати прізвище, банк та номер рахунку. Все, що потрібно, – зареєструватися в проекті P2P-переказів і відправити гроші парою натиснень кнопок на телефоні. Якщо телефон уже є в

системі і він прив'язаний до рахунку в банку, то гроші придуть прямо на нього, а якщо номера в системі немає, то рахунок буде відкрито автоматично [4].

ВИСНОВКИ

Цифрові банківські послуги отримали величезний поштовх до розвитку, що не випадково саме зараз, коли акціонери не зацікавлені в інвестиції коштів у відкриття нових точок продажів. Важливу роль в їх просуванні на українському ринку зіграли банки з розвинених країн, які мають дочірні установи в Україні. Поза сумнівом, що всі види банківських послуг, які не вимагають фізичної присутності клієнта у відділенні, і надалі розвиватимуться й активно просуватимуться банками. Водночас не можна стверджувати, що незабаром ці послуги вийдуть на перший план і стануть основним каналом взаємодії банків із клієнтами. Адже існують серйозні стримувальні фактори, головне — законодавче поле банківської діяльності. Приміром, клієнт не зможе розмістити депозит або взяти кредит, не відвідавши при цьому відділення банку.

Попит на електронні послуги стримують також і інші фактори:

- 1) недостатній рівень проникнення інформаційних технологій в регіони України;
- 2) необхідність вкладати ресурси в розробку і впровадження;
- 3) недостатній попит як результат поганої інформованості споживачів.

Тому в найближчі 2-3 роки можна прогнозувати тенденцію до популяризації електронних послуг, дедалі більше їх проникнення на український ринок, конкурентної переваги для банків, які пропонують цифрові послуги, але в жодному разі не набуття статусу панівного каналу взаємодії з клієнтами.

Негативними моментами в інноваційній діяльності банківських установ України, що гальмують подальший її стрімкий розвиток і використання всіх переваг задля забезпечення високої конкурентоспроможності та отримання значних позитивних економічних результатів є :

- недосконалість вітчизняної нормативно-правової бази функціонування банківської системи, що гальмує швидке запровадження банківських послуг та продуктів, роботу над новітніми технологіями;

- недосконала законодавча база щодо захисту прав інтелектуальної власності;

- низький рівень застосування інформаційних технологій у повсякденній банківській діяльності та темпи їх впровадження у порівнянні з банками розвинутих країн світу;

- використання застарілого, низькоякісного як програмного, так і апаратного забезпечення в певних банках;

- відсутність необхідних технологій та досвіду результативного проектного фінансування, інвестиційного посередництва;

- досить значна нормованість праці;

- недостатність спеціально підготовлених працівників;

- відсутність достатнього попиту на інноваційні послуги та продукти з боку клієнтів;

- запозичення інноваційних ідей із-за кордону знижує конкурентоздатність вітчизняних банків при виході на міжнародні ринки;

- перешкода з боку керівництва та вищого менеджменту, які відставляють інновації на задній план і не розуміють та не враховують всіх позитивних моментів від їх впровадження;

- нестабільність як ринкового, так і політичного середовища, що відображається на діяльності банківських установ та створює низку проблем, які відволікають від впровадження інновацій;

- недосконала комунікативна та комунікаційна політика банків щодо поширення і популяризації інноваційних рішень.

Отже, впровадження інновацій у банківському секторі є неминучою вимогою майбутнього для забезпечення конкурентоспроможних позицій на ринку, хоча останнім часом банки України рухаються доволі успішно в цьому напрямку, проте існує досить багато проблем, що пов'язано з недостатньо розвиненою як самої банківської системи, так і економіки та відсутністю достатнього досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вовчак, О.Д. Платіжні системи [Текст]: навчальний посібник / О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.
2. Ворона, Т. Как будут выглядеть банки будущего [Электронный ресурс] / Т. Ворона // Apparat. — 16.01.2016. — Режим доступа: \www/URL: <http://apparat.cc/world/banks-of-the-future/>
3. Деменков М. С. Интернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку / М. С. Деменков // Банківська справа. - 2009. –N 1. –С. 58-65
4. Десять банківських продуктів для copy-paste [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sostav.ru/blogs/27523/4661/>
5. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски [Текст] / Ю.Н. Юденков, С.А. Ермаков, Н.А. Тысячникова, И.В. Сандалов. – М. : КноРус, 2010. – 320 с .
6. Мехтиев, Э. Банк будущего — возможные бизнес-модели [Электронный ресурс] / Э. Мехтиев // Prostobankir.com.ua — Путеводитель для банкиров. — 30.12.2015. — Режим доступа: \www/URL: http://www.prostobankir.com.ua/marketing_reklama_pr/stati/bank_buduschego_vozmozhnye_biznes_modeli
7. Ноготков, М. Банк будущего — это мобильный телефон [Электронный ресурс] / М. Ноготков // Forbes. — 22.03.2012. — Режим доступа: \www/URL: <http://m.forbes.ru/article.php?id=80398>
8. Огієнко, В. І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] /В. І. Огієнко, О. В. Луняков, О. Ю. Ліснюк // Ефективна економіка. — 2012. — Режим доступу: \www/URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1217&p=1>
9. Офіційний сайт НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua/>
10. Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oschadbank.ua/>

11. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua>.
12. Офіційний сайт ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.unicredit.ua/>
13. Положення про електронні гроші в Україні // постанова Правління Національного банку України від 04.11.2010 № 481.
14. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/privatbank_nadav_mozhlyvist_pidklyuchati_do_privat24_kartki_inshih_bankiv
15. Проникнення інтернету перейшло за 20% [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/~/155972>.
16. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні// Закон України від 05.04.2001 № 2346-III;
17. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_pronnyuyut_u_2013_gotsi_2](http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_propnyuyut_u_2013_gotsi_2)
18. Сербина, О. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О. Сербина, В. Пономар //Молодий вчений. – 2014. –№ 3 (06). – С. 53–55
19. Степаненко, В. Дистанційні банківські послуги на українському ринку [Текст] / В. Степаненко //Мережа і бізнес. – 2010. – № 4 (23). – С. 98–104.
20. 2014 banking industry outlook survey — Delaware: KPMG, 2014. — 22 p.
21. Щоб не переплатити за "комуналку", потрібно перебирати банками і освоювати Інтернет [Електронний ресурс].– Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/schob_ne_pereplatiti_za_komunalku_potribno_perebirati_bankami_i_osvoyuvati_internet.
22. Яким чином банки розвиватимуть цифрові послуги для населення у 2012–2015 роках [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yakim_chinom_banki_rozvivatimut_tsifrovi_poslugi_dlya_naselennya_u_2012_2015_rokah.

23. European Internet Statistics [Electronic resource] // Internet World Stats. — Available at: \www/URL: <http://www.internetworldstats>

24. Skinner, C. Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank [Text] / C. Skinner. — Marshall Cavendish International (Asia) Pte Ltd., 07.08.2014. — 320 p.