

УДК 338.242

DOI: 10.31891/2307-5740-2021-300-6-43

ЛАРІОНОВА К. Л.

ORCID ID: 0000-0003-4462-9858

e-mail: K\_Larionova@i.ua

ДЯЧУК Д. І.

e-mail: dimadyachuk@ukr.net

Хмельницький національний університет

## ДИСТАНЦІЙНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ: СУТНІСТЬ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ НА БАНКІВСЬКОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

Розглянуто погляди науковців стосовно трактування поняття «дистанційне банківське обслуговування» та на їх основі дано власне визначення. Проаналізовано зв'язок між інноваційним розвитком та системою дистанційного обслуговування в банківських установах, в результаті чого сформовано зміст дефініції «інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування». Виділено найбільш популярні, серед користувачів інтернет-банкінгу, послуги. Була розглянута система BankID від Національного банку України, запровадження якої дало нові можливості для банків у сфері дистанційного обслуговування. Здійснено аналіз дистанційного банківського обслуговування в Україні за 2018-2020 роки, в результаті якого виявлена чітка тенденція до посилення його ролі у банківській системі України.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування, банківські інновації, Інтернет-банкінг, безготівкові розрахунки.

KATERINA LARIONOVA, DMYTRO DIACHUK

Khmelnitskyi National University

## REMOTE BANKING SERVICE: ESSENCE AND CURRENT STATE OF IMPLEMENTATION IN THE BANKING MARKET OF UKRAINE

In recent years, the widespread introduction of remote banking technologies has become the main focus of innovation for banks around the world. The rapid introduction of Internet banking and mobile banking systems is due to the development of the banking system under the influence of technological progress and a high level of competition in the field of banking services.

Important components of the development strategy of banking institutions of Ukraine are the development and implementation of quality high-tech remote services to dynamically develop the market of banking products and build quality economic relations between banking institutions and their customers in the implementation of remote banking. The use of advanced technologies in service allows banks to minimize their costs, rationally allocate resources, develop a customer service system and improve the quality of services offered.

The article considers the views of scholars on the interpretation of the concept of "remote banking" and gives its own definition of this concept. The connection between innovative development and the system of remote service in banking institutions is analyzed, as a result of which the content of the definition of "innovative development of remote banking" is formed. The most popular services among Internet banking users are highlighted. The BankID system from the National Bank of Ukraine was considered, the introduction of which provided new opportunities for banks in the field of remote service. The analysis of remote banking services in Ukraine for 2018-2020 was carried out, as a result of which a clear tendency to strengthen its role in the banking system of Ukraine was revealed. A comparison of Internet banking systems in domestic banks was made, and leaders in this area were identified.

### Постановка проблеми у загальному вигляді

#### та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями

На сьогодні, банківська сфера знаходиться в процесі переходу до нового етапу розвитку, ключовим елементом якого виступатиме дистанційне банківське обслуговування. Все більша кількість користувачів банківськими послугами переходять до використання віддалених каналів доступу до банківських продуктів і послуг. Впровадження системи дистанційного обслуговування значно впливає на банківських процес. Населення все більше приваблюють можливості, які надає даний тип обслуговування. За їх допомогою, клієнт банку може отримати якісний рівень банківських послуг в будь-якому місці та в будь-який час, а банки мають змогу оптимізувати витрати та отримувати додаткові доходи.

Забезпечення високого рівня проведення дистанційних банківських операцій неможливе без проведення банківськими установами ефективної інноваційної діяльності, адже саме численні нововведення, які виступають її кінцевим результатом, вдосконалюють систему дистанційного банкінгу. Впровадження мобільних додатків для Інтернет-банкінгу, розширення їх функціоналу, встановлення інфраструктури для банківського самообслуговування – це все забезпечується за допомогою банківських інновацій.

Банки, які активно працюють у сфері інновацій та ефективно здійснюють свою інноваційну політику мають змогу підтримувати високий рівень конкурентоспроможності на ринку, а дистанційне банківське обслуговування зараз виступає ключовим напрямком, на який спрямована дана політика. Саме тому, дослідження питання інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування у сьогоднішніх реаліях є надзвичайно актуальним.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Теоретичним аспектам функціонування банківських інноваційних продуктів приділяли увагу такі вчені, як І.Т. Балабанов, А.Н. Дербенова, О.В. Дзюблук, М.І. Діба, Т.В. Котуранова, Н.С. Меда, Д.В. Меркушева, Б.І. Пшик, Т.С. Смовженко. Питання сутності дистанційного банківського обслуговування, та розгляд перспектив, які воно несе для банківської системи, досліджували у своїх працях науковці: О.І. Гуроров, С. Б. Єгоричева, І.Я. Карчева, О.А. Кириченко, Я.М. Кривич, Л.І. Михайлова, В.І Міщенко, С.В. Науменкова, А.В. Нікітіна, С.П. Прасолова Л.О. Примостка, А. Я. Страхарчук, С.Г. Турчіна, Т. С. Шалига, І.О. Шарко.

### Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, яким присвячується стаття

Не зважаючи на те, що сутність поняття «дистанційне банківське обслуговування» розглядали у своїх працях багато науковців, рідко хто розглядав поряд з даним поняттям ще й визначення банківських інновацій і інноваційного розвитку, хоча вони перебувають у тісному зв'язку між собою. Тому, формалізація дефініції «інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування» є важливою складовою для подальших досліджень у даному напрямку. А також, проблеми ефективного впровадження та використання системи дистанційного банківського обслуговування потребують подальших досліджень через швидкі зміни у банківській сфері, які призводять до її трансформації, та постійну появу нових інноваційних рішень на фінансовому ринку.

### Формулювання цілей статті

Метою роботи виступає обґрунтування та удосконалення науково-методичних підходів та практичних щодо дослідження інноваційного розвитку дистанційного банківського обслуговування в сучасних умовах розвитку банківського ринку України.

### Виклад основного матеріалу

В умовах сучасного розвитку банківської сфери значно посилюється конкуренція між її учасниками. В таких умовах від банків вимагається не лише активно використовувати традиційні види операцій, але і ефективно розвивати та впроваджувати технологічні нововведення, що відображаються в утворенні нових видів продуктів (послуг) в банківській сфері, чільне місце серед яких займає система дистанційного банківського обслуговування. Сфера дистанційного обслуговування в банках виступає одним з найбільш перспективних та актуальних на сьогодні напрямком надання банківських продуктів та послуг.

Не дивлячись на те, що поняття «дистанційне банківське обслуговування» є новим серед банківської термінології, але його сутність досліджували в своїх наукових роботах досить багато авторів. Основні підходи до трактування поняття дистанційного обслуговування в банках показані в таблиці 1.

Таблиця 1

#### Підходи до визначення поняття «дистанційне банківське обслуговування»

Автор	Трактування поняття
О. Дзюблук	Дистанційне банківське обслуговування – це певна технологія, при використанні якої зникає потреба фізичної присутності клієнта при виконанні тих чи інших банківських операцій, та яка передбачає надання клієнтом дистанційних розпоряджень, для проведення операцій з його коштами, різними каналами доступу до серверу банку за допомогою певних технічних засобів (портативні пристрої, телефон, Інтернет)
І. Гайдай, Р. Гайдай	Дистанційне банківське обслуговування – система, яка надає клієнтам змогу за допомогою мережі Інтернет оперативно одержувати необхідну інформацію, а також виконувати ряд банківських операцій без відвідування відділення банку
Т. Шалига	Дистанційного банківське обслуговування — це канал віддаленого зв'язку, що реалізується шляхом впровадження технологій дистанційного надання послуг, при якому продаж та обслуговування банківського продукту чи послуги здійснюється віддалено від об'єкта його створення
А. Страхарчук	Дистанційне банківське обслуговування – система, за допомогою якої забезпечується надання доступу клієнтам банку до особистих рахунків і загальної інформації про банківські продукти і послуги за допомогою персонального комп'ютера або іншого пристрою з процесором через мережу Інтернет
О. Кулініч, О. Авраменко	Дистанційне банківське обслуговування – це діяльність банку з надання клієнтам комплексу послуг, які включають можливість здійснювати стандартні банківські операції через мережу Інтернет
Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті	Дистанційне банківське обслуговування – комплекс інформаційних послуг за рахунок клієнта та здійснення операцій за рахунок на підставі дистанційних розпоряджень клієнта

Джерело: систематизовано автором на основі [1-7]

Підсумовуючи визначення, дані у різних джерелах, можна побачити що єдиного трактування поняття дистанційного банківського обслуговування немає. Хтось розглядає його як певну систему в банку, інші як віддалені канали зв'язку чи різновид банківської діяльності. На нашу думку, дистанційне банківське обслуговування – це інноваційна система обслуговування в банку, яка полягає у обслуговуванні клієнтів за допомогою передачі ними дистанційних розпоряджень через віддалені канали доступу (смартфон, персональний комп'ютер, термінали самообслуговування) на сервер банку, має на меті надання клієнтам

можливості дистанційно керувати своїми рахунками і оперативно відслідковувати проведені операції, а також отримати увесь спектр банківських послуг в будь-який час і в будь-якому місці без фізичної присутності у відділенні банку.

Система дистанційного обслуговування в банку являє собою багатофункціональний пакет програмного забезпечення, за допомогою якого клієнти банку мають змогу керувати своїми рахунками в онлайн-режимі, здійснювати різного роду операції та мати доступ до широкого спектру фінансової інформації без безпосереднього відвідування банку.

З кожним роком дистанційне обслуговування в банках розвивається все сильніше. На сьогоднішній день дистанційне обслуговування є одним з головних елементів обслуговування клієнтів банку. Ще на початку XXI ст. дистанційне обслуговування відігравало незначну роль супутніх додаткових послуг, а зараз розвинуте дистанційне обслуговування та широкий вибір послуг, які надаються за допомогою нього, є однією із головних передумов для вибору банку клієнтами [8, с. 278].

Розвиток моделі дистанційного обслуговування в банках зумовлений в результаті появи певних об'єктивних особливостей в економічному і соціальному середовищі. До таких особливостей належать автоматизація банківських операцій, посилення конкуренції на ринку, певні зміни в людському способі життя, стрімкий розвиток інформаційних та комунікаційних технологій та їх проникнення в банківську сферу, поява нових каналів продажу банківських продуктів та послуг.

Сучасні системи відкривають для користувача абсолютно нові можливості мобільності, використовуючи які, він має змогу обирати для себе найбільш зручні та ефективні способи управління власними фінансами.

Новітні банківські технології на сучасному етапі розвитку банківської сфери стають все сильніше пов'язаними з мережею Інтернет. Тому, постає актуальне питання відстеження зв'язку між інноваційним розвитком та системою дистанційного банківського обслуговування. Для цього необхідно, насамперед, чітко сформулювати зміст дефініції «банківські інновації», «інноваційний розвиток», «дистанційне банківське обслуговування».

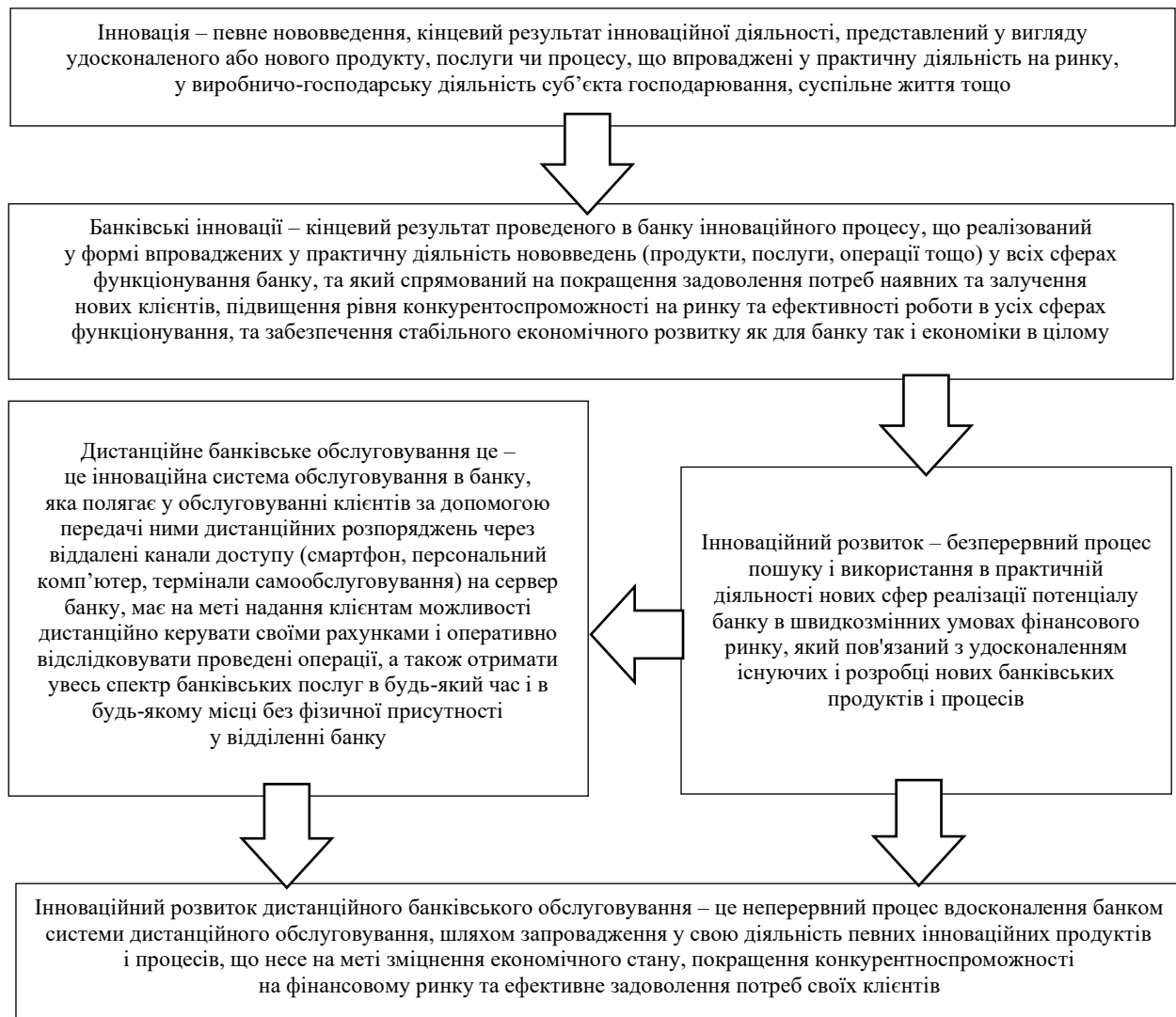


Рис. 1. Зміст та формалізація дефініції «інноваційний розвиток дистанційного банківського обслуговування»

Систематизувавши погляди сучасних вітчизняних науковців щодо трактування банківської інновації нами було дано визначення поняття «банківська інновація», що являє собою кінцевий результат проведеного в банку інноваційного процесу, що реалізований у формі впроваджених у практичну діяльність нововведень (продукти, послуги, операції тощо) у всіх сферах функціонування банку, та який спрямований на покращення задоволення потреб наявних та залучення нових клієнтів, підвищення рівня конкурентоспроможності на ринку та ефективності роботи в усіх сферах функціонування, та забезпечення стабільного економічного розвитку як для банку так і економіки в цілому. Щодо інноваційного розвитку, то на нашу думку – це безперервний процес пошуку і використання в практичній діяльності нових сфер реалізації потенціалу банку в швидкозмінних умовах фінансового ринку, який пов'язаний з удосконаленням існуючих і розробці нових банківських продуктів і процесів. Формалізація даних понять показана нами на рис. 1.

Сучасні інформаційні технології, відкривають безліч можливостей для розвитку систем Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, систем електронних платежів та інших перспективних інноваційних систем дистанційного обслуговування в банку.

Незважаючи на всі проблеми, пов'язані з інтеграцією системи дистанційного обслуговування у банківську діяльність, даний сегмент є інноваційною системою подальшого банківського обслуговування, що дозволить суттєво прискорити обслуговування клієнтів та збільшити свій вплив на банківському ринку з урахуванням відсутності необхідності відвідувати клієнтом відділення банку для отримання основних банківських послуг.

Пандемія COVID-19 та карантинні обмеження внесли свої корективи до діяльності банківських установ та життя населення, в результаті чого пришвидшилась трансформація платіжних звичок громадян. Українці почали активніше переходити на розрахунки безготівковим способом та все частіше надавати перевагу послугам електронної комерції.

Про зміну платіжних звичок населення свідчить, наприклад показник динаміки середнього значення грошових сум по безготівковим операціям із використанням платіжних карток. Так, у 2020 році середня сума по операціях переказу між картками зменшилась на 10,3 % (до 1 444 грн), в порівнянні з 2019 роком. Така ж тенденція збереглась і в відношенні до показника середньої суми операцій з використанням платіжних терміналів, яка зменшилась на 5 % (до 229 грн). Тобто, можна констатувати, що користувачі платіжних карток охочіше та частіше використовують їх для невеликих покупок в магазинах чи операцій із переказу коштів [9]. Поряд з цим, зберігся тренд до зростання популярності серед населення безконтактних платіжних інструментів та здійснення розрахунків за допомогою них. Оскільки, невід'ємною частиною сфери дистанційного банківського обслуговування виступає ринок платіжних карток, то доцільним буде аналіз ринку електронних платіжних засобів в Україні.

Важливою складовою для розуміння тенденцій на ринку платіжних карток є розгляд динаміки суми операцій з використанням електронних платіжних засобів в Україні. Динаміка по даному показнику за 2018-2020 роки показана на рис. 2 [10].

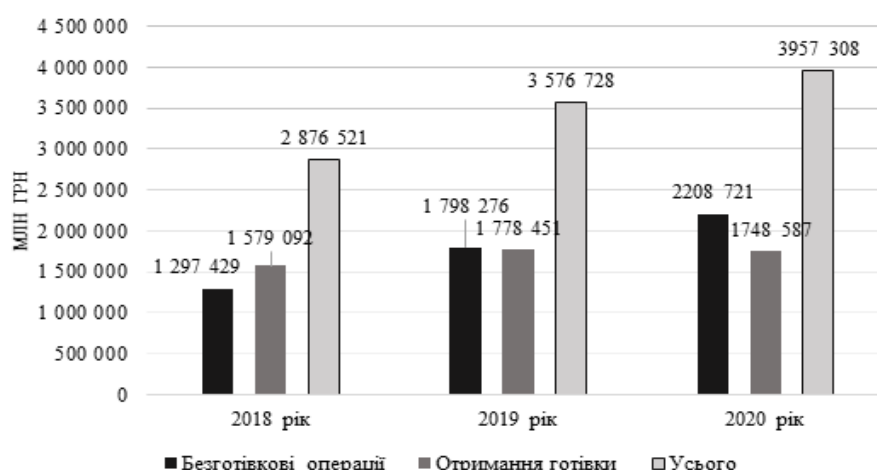


Рис. 2. Сума операцій з використанням електронних платіжних засобів, емітованих українськими банками у 2018-2020 роках

За даними Національного банку України, у 2020 р. частка безготівкових операцій з використанням електронних платіжних засобів, що емітовані вітчизняними банками досягла 56,1 % у загальній величині операцій. В порівнянні це на 6,1 % більше ніж було у 2019 році та на 11 % більше показника, зафіксованого у 2018 році. Це говорить про посилення ролі безготівкових розрахунків в Україні, що беззаперечно є позитивним моментом для банківської системи. Також, можна побачити що поряд зі збільшенням питомої ваги безготівкових розрахунків, загальна величина операцій з використанням електронних платіжних засобів також збільшувалась. Так, у 2020 році вона становила 3957308 млн грн, що на 10,6 % більше ніж у 2019 році (+380580 млн грн) та на 38 % більше ніж величина у 2018 році (+1080787 млн грн).

Частка операцій з отримання готівки за допомогою електронних платіжних засобів також збільшувалась, але не так стрімко як величина безготівкових розрахунків, а її питома величина у загальній кількості операцій, протягом розрахункового періоду, зменшувалась – з 55 % у 2018 році до 44 % у 2020 році. На основі цього можна зробити висновки що населення з кожним роком все більше надає перевагу використанню безготівкових розрахунків. Можна констатувати, що дана тенденція продовжиться і частка операцій з готівкою буде зменшуватись і в майбутньому.

Необхідною складовою для розуміння тенденцій у сфері дистанційного банківського обслуговування є виділення найбільш популярних послуг, які надають вітчизняні банки для клієнтів за допомогою системи інтернет-банкінгу (рис. 3) [10].



Рис. 3. Найбільш популярні послуги інтернет-банкінгу в Україні

Згідно наведених на рис. 3 даних можна побачити, що лідером серед послуг інтернет-банкінгу в Україні є перегляд клієнтами залишку на рахунку в реальному часі, частка якого становить 19 %. Це пояснюється легкістю даної операції, та відсутністю будь яких платежів чи комісій за її здійснення. Також, частка у розмірі 16% припадає на оплату комунальних послуг та послуг мобільного зв'язку. Популярність використання даних послуг пов'язана з тим, що для населення зникає необхідність йти з безліччю платіжок в відділення банку і можна здійснити плату за комунальні послуги у декілька кліків. Особливо зручно це робити, якщо у додатку банку є можливість створення шаблонів для оплати. Все це стосується і оплати послуг мобільного зв'язку. Так, наприклад, у березні 2021 року Альфа-Банк та Київстар об'єднали доступ до рахунків в SenseSuperApp – мобільному додатку Альфа-Банку. Одними з ключових переваг даного об'єднання стали відсутність сплати будь яких комісій та можливість змінювати умови свого тарифу прямо з банківського додатку [11].

Ще однією популярною можливістю, яку забезпечив інтернет-банкінг, стала можливість отримання клієнтами інформації про відкриті ними рахунки, та можливість ознайомлення з чинними продуктами того чи іншого банку, а більшості випадків і забезпечення необхідного функціоналу для оформлення банківських продуктів прямо в мобільному додатку чи на сайті банку.

Після визначення найбільш популярних послуг, які забезпечуються за допомогою інтернет-банкінгу, доцільним буде аналіз провідних банків України в розрізі можливостей, які вони надають своїм клієнтам в мережі Інтернет. Порівняння таких можливостей показано в таблиці 2 [12].

Як можна побачити із таблиці, більшість провідних вітчизняних банків на сьогоднішній момент часу в переважній більшості надають усі основні види послуг інтернет-банкінгу. Це пояснюється загальною цифровізацією та діджиталізацією банківської сфери, а також необхідністю для банків підтримувати достатній рівень конкурентоспроможності на ринку. Така ситуація спонукає банківські установи до пошуку та реалізації оригінальних та в певній мірі незвичних інноваційних рішень для впровадження в системи інтернет-банкінгу. Зацікавлення клієнтів певними нововведеннями в сьогоднішніх реаліях стає все більш складнішою задачею для банків.

Лідерами серед банків, які активно розвивають Інтернет-банкінг в Україні є «ПриватБанк», «Альфа-Банк», «ОТП Банк», «УкрСиббанк», «Universal Bank», «ПУМБ». Найпопулярнішим з онлайн-банків на сьогодні є «Monobank», який є проектом на базі «Universal Bank». Він надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним, та заточений на віддалене обслуговування клієнтів. За рахунок відсутності значних витрат на інфраструктуру банк має змогу пропонувати клієнтам вигідні умови по тарифам [13].

Поряд з обслуговуванням клієнтів в режимі онлайн, деякі банківські установи намагаються задовольнити потреби своїх клієнтів за допомогою інших форм дистанційного обслуговування.

Таблиця 2

## Порівняння систем інтернет-банкінгу вітчизняних банків

Банк	Приват Банк	Ощад-банк	Райффайзен Банк Аваль	УкрСиб-Банк	Альфа-Банк	ПУМБ	А-Банк	Укрексім-банк	ОТП Банк
Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	1	1	3	2	1	2	1	2	2
Перекази між рахунками	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+	+	–	+
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+	+	+	Лише поповнення	+
Блокування/розблокування карт	+	+	+	–	+	+	+	+	+
Випуск віртуальної карти	+	+	+	+	+	+	–	–	+
Управління лімітами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підключення/відключення SMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Випуск/перевипуск карт	+	+	+	+	+	+	+	+	–
Шаблони та регулярні платежі	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Наприклад, «ПроКредит банк» на початку 2021 року запустив кілька інноваційних зон самообслуговування для клієнтів, які розташовані в найбільших торгових центрах Києва. Їх головною особливістю є те, що на відміну від звичних відділень, в даних точках відсутній персонал. Якщо у клієнта виникають певні труднощі чи питання, він має змогу поспілкуватися з консультантами за допомогою відеозв'язку. В кожній з таких точок клієнт має змогу отримати велику кількість послуг: від отримання готівки до оформлення банківської карти.

АТ «Альфа-Банк» у співпраці з MasterCard вивів на ринок інноваційний годинник з підтримкою PayPass – AlfaWatch. Даний пристрій являється доволі новим способом проведення безконтактних розрахунків для вітчизняного банківського сектору. Годинник є зручним рішенням для клієнтів, оскільки зникає необхідність носити з собою пластикову картку. Безпека при проведенні платежів за допомогою AlfaWatch є на високому рівні, а можливість шахрайських дій при їх використанні практично відсутня.

ПриватБанк представив на ринку безконтактних платежів доволі таки просте, але в той же час дуже зручне нововведення, здійснивши випуск стікерів PayPass. Якщо гаджет клієнта не підтримує можливість безконтактних платежів, даний стікер можна, наприклад, прикріпити до задньої частини смартфона і при розрахунках просто підносити його до читуючого пристрою.

Райффайзен Банк Аваль і ПриватБанк пропонують можливість проведення мобільного еквайрингу, що дозволяє використовувати смартфони для прийому платежів. Це відбувається шляхом приєднання до гаджета спеціального картридера, який випускається банком. Спільно з встановленням спеціального додатку, такі пристрої дозволяють приймати до оплати пластикові картки. Завдяки таким міні-терміналам клієнти мають змогу створити повноцінну касу на смартфоні, що особливо корисно, наприклад, для таксистів і кур'єрів.

Говорячи про розвиток системи дистанційного банківського обслуговування, варто буде згадати про систему BankID від Національного банку України. Вона являє собою систему віддаленої ідентифікації, за допомогою якої забезпечується передача персональних даних клієнта від банку, в якому він обслуговується, до суб'єкта який надає ті чи інші послуги.

Система BankID НБУ може успішно застосовуватись під час дистанційного відкриття рахунків у банківських установах, а також під час надання інших послуг, які можуть бути як фінансовими, так і нефінансовими. Низка банків, які уже є учасниками системи, підтверджують це на власному досвіді. Найближчими часом очікується, що кількість банків, які користуються системою BankID НБУ задля дистанційного надання своїх послуг, буде лише зростати. Даний процес в успішному плані вплине на фінансовий ринок, адже громадяни зможуть отримати більшу варіативність при виборі банку, посиляться конкуренція між самими банківськими установами, що в кінцевій меті беззаперечно призведе до покращення якості наданих послуг для споживачів. На рис. 4 показана динаміка кількості успішних ідентифікацій у системі BankID [14].

З наведеного рисунка можна побачити, що розвиток даної системи на вітчизняному фінансовому ринку відбувається стрімкими темпами. За 2020 рік за допомогою системи BankID відбулося 7,57 млн успішних ідентифікацій, тоді як у 2019 лише 300 тис. Така динаміка ясно демонструє, що дана система набирає все більшої популярності серед надавачів послуг. Крім того, банки уже почали використовувати систему у своїй діяльності для надання клієнтам можливості дистанційно отримувати доступ до банківських послуг [14].

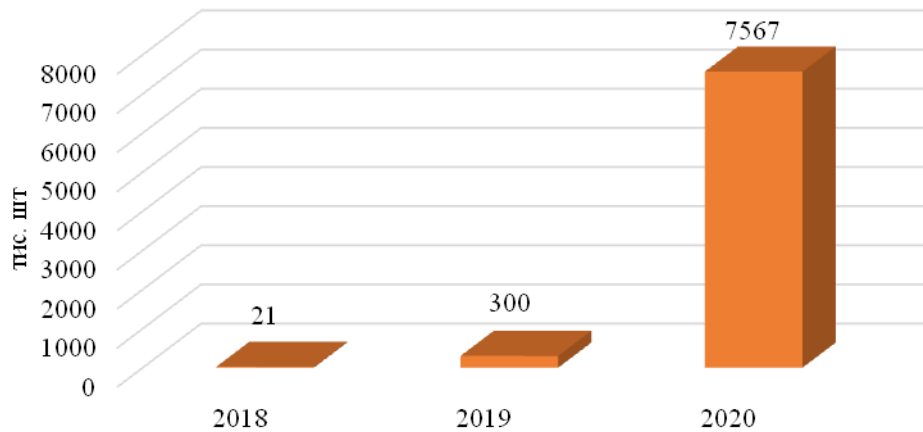


Рис. 4. Динаміка кількості успішних ідентифікацій у системі BankID за 2018-2020 роки

### Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі

В результаті проведеного аналізу можна констатувати, що на сьогодні все чіткіше прослідковується тенденція до переведення все більшої кількості процесів, що відбуваються в банківській системі, в онлайн-режим. Дана тенденція є беззаперечно позитивною, адже світовий досвід розвитку банківських систем в розвинених країнах чітко показує, що майбутнє банківської сфери в цифровізації своєї діяльності і Україна в цьому плані не виняток.

Банківській сфері в Україні необхідно розвиватися та розширювати спектр своїх послуг у напрямку дистанційного обслуговування клієнтів. Перш за все, це стосується забезпечення високого рівня організації Інтернет-банкінгу, за допомогою якого має забезпечуватись можливість отримання населенням широкого набору банківських послуг, підвищення надійності їх надання та безпеки виконання операцій пов'язаних з ними, а також забезпечення високої якості обслуговування в Інтернет просторі.

### Література

1. Дзюблюк О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019. – № 3 (60). – С. 8-25
2. Гайдай І. Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні [Електронний ресурс] / І. Ю. Гайдай, Р. Ф. Гайдай, Д. В. Меркушева. – Режим доступу: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Забубіжний%20досвід%20впровадження%20інтернет%20банкінгу%20та%20перспективи%20його%20використання%20в%20Україні.pdf>
3. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин: Аспект-Поліграф, 2013. – 412 с.
4. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках: навч. посібн. / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 516 с.
5. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2 (14). – С. 421–429
6. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України / О. М. Авраменко // Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2010. – С. 707–712
7. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті від 21.01.2004 р. (Редакція від 25.05.2021) № 22. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8976?an=1115>
8. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки. 2012. – № 6. – С. 275-282. [1121]
9. Беззаперечні тренди карткового ринку у 2020 році – розрахунки в Інтернеті та безконтактні платежі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezzaperechni-trendi-kartkovogo-rinku-u-2020-rotsi--rozrahunki-v-interneti-ta-bezkontaktni-plateji>
10. Офіційний сайт НБУ. Платежі та розрахунки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/payments>
11. Альфа-Банк Україна і Київстар об'єднали доступ до рахунків в Sense [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/03/19/672070/>
12. Порівняння інтернет-банкінгів для фізосіб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya-dvadtcyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html>
13. Офіційний сайт НБУ. Огляд банківського сектору [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-lyutyi-2021-roku>

14. 94% користувачів платіжних карток в Україні мають доступ до можливостей Системи BankID НБУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartok-v-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu>

### References

1. Dziubliuk O. V. Innovatsiini vektory rozvytku bankivskoi systemy. Svit finansiv. 2019. № 3 (60). S. 8-25
2. Haidai I. Yu. Zarubizhnyi dosvid uprovaldzhennia Internet-bankinhu ta perspektyvy yoho vykorystannia v Ukraini [Elektronnyi resurs] / I. Yu. Haidai, R. F. Haidai, D. V. Merkusheva. – Rezhym dostupu: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/24438/3/Zabubizhnyi%20dosvid%20vprovadzhennia%20internet%20bankinhu%20ta%20perspektyvy%20ioho%20vykorystannia%20v%20Ukraini.pdf>
3. Shalyha T. S. Dystantsiine bankivske obsluhovuvannia rozdrubnykh kliientiv: monohrafiia / T. S. Shalyha. – Nizhyn: Aspekt-Polihraf, 2013. – 412 s.
4. Strakharchuk A. Ya. Informatsiini systemy i tekhnologii v bankakh: navch. posibn. / A. Ya. Strakharchuk, V. P. Strakharchuk. – K.: Znannia, 2010. – 516 s.
5. Kulinich O. A. Internet-bankinh v Ukraini yak skladova rozvytku merezhnoi infrastruktury y / O. A. Kulinich // Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh : zb. nauk. pr. – Kh. : KhDUKhT, 2011. – Vyp. 2 (14). – S. 421-429
6. Avramenko O. M. Internet-bankinh: osoblyvosti ta perspektyvy rozvytku bankivskii systemy Ukrainy / O. M. Avramenko // Ekonomika: problemy teorii ta praktyky: zb. nauk. pr. – Dnipropetrovsk: DNU, 2010. – S. 707–712
7. Pro zatverdzhennia Instruksii pro bezgotivkovi rozrakhunky v Ukraini v natsionalnii valiuti vid 21.01.2004 r. (Redaktsiia vid 25.05.2021) № 22. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://ips.ligazakon.net/document/REG8976?an=1115>
8. Stepanenko O. P. Tendentsii innovatsiinoho rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy / O. P. Stepanenko // Aktualni problemy ekonomiky. 2012. – № 6. – S. 275-282
9. Bezzaperechni trendy kartkovoho rynku u 2020 rotsi – rozrakhunky v Interneti ta bezkontaktni platezhi [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/bezzaperechni-trendi-kartkovogo-ryнку-u-2020-rotsi--rozrakhunki-v-interneti-ta-bezkontaktni-plateji>
10. Ofitsiinyi sait NBU. Platezhi ta rozrakhunky [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://bank.gov.ua/ua/payments>
11. Alfa-Bank Ukraina i Kyivstar obiednali dostup do rakhunkiv v Sense [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/03/19/672070/>
12. Porivniannia internet-bankinhiv dlia fizosib [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://www.bizmaster.xyz/2019/02/porivnyannya-dvadctyaty-internet-bankingiv-dlya-fizosib.html>
13. Ofitsiinyi sait NBU. Ohliad bankivskoho sektoru [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/oglyad-bankivskogo-sektoru-lyutyi-2021-roku>
14. 94% korystuvachiv platizhnykh kartok v Ukraini maiut dostup do mozhlyvostei Systemy BankID NBU [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/94-koristuvachiv-platijnih-kartok-v-ukrayini-mayut-dostup-do-mojlivostey-sistemi-bankid-nbu>

Надійшла / Paper received : 01.10.2021

Надрукована/Printed : 07.12.2021