

УДК 336.71:004

DOI: 10.25140/2411-5215-2019-2(18)-154-162

*Максим Дубина, Ольга Шеремет***РОЗВИТОК E-BANKING: СВІТОВИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД***Максим Дубина, Ольга Шеремет***РАЗВИТИЕ E-BANKING: МИРОВОЙ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ***Maksym Dubyna, Olha Sheremet***E-BANKING DEVELOPMENT: WORLD AND DOMESTIC EXPERIENCE**

Сучасні інформаційні технології вже пронизують більшу частину сфер життєдіяльності людини, особливо швидко розвиваються у фінансовій системі, зокрема, у банківському секторі. Нині банківські установи зацікавлені в інвестуванні власних коштів у розробку передових фінансових технологій, до яких можна віднести й електронний банкінг (e-banking), з метою збереження своєї частки на ринку та забезпечення конкурентоспроможності. У статті розкрито сутність поняття «електронний банкінг» та його форм, виявлено стан та перспективи розвитку електронного банкінгу в європейських країнах та в Україні.

**Ключові слова:** електронний банкінг; інтернет-банкінг; мобільний банкінг; Інтернет, мобільні додатки.

Табл.: 4. Бібл.: 27.

Современные информационные технологии уже пронизывают большую часть сфер жизнедеятельности человека, особенно быстро развиваются в финансовой системе, в частности, в банковском секторе. На сегодня банковские учреждения заинтересованы в инвестировании собственных средств в разработку передовых финансовых технологий, к числу которых можно отнести и электронный банкинг (e-banking), с целью сохранения своей доли на рынке и обеспечения конкурентоспособности. В статье раскрыта сущность понятия «электронный банкинг» и его форм, выявлено состояние и перспективы развития электронного банкинга в европейских странах и в Украине.

**Ключевые слова:** электронный банкинг; интернет-банкинг; мобильный банкинг; Интернет; мобильные приложения.

Табл.: 4. Библи.: 27.

Modern information technologies have already permeated most of the spheres of human life, especially are rapidly developing in the financial system, in particular, in the banking sector. At present, banking institutions are interested in investing their own funds in the development of advanced financial technologies, which include e-banking, in order to maintain their market share and ensure competitiveness. The article describes the essence of the concept of «electronic banking» and its forms, reveals the status and prospects of the electronic banking development in European countries and Ukraine.

**Keywords:** e-banking; internet banking; mobile banking; the Internet; mobile applications.

Table: 4. References: 27.

JEL Classification: G21

**Постановка проблеми.** Нині питання використання інформаційних технологій стають дуже актуальними та важливими для подальшого розвитку економіки країни. Уряди держав намагаються створити якомога більш сприятливі умови для продукування інновацій у різних сферах господарства. Це загалом сприяє побудові нового типу економіки – інформаційної економіки.

Інформаційні технології вже пронизують більшу частину сфер життєдіяльності людини, активно вони розвиваються й у фінансовій системі, зокрема, у банківському секторі. Комерційні банки відіграють ключову роль у розвитку економіки України. На сьогодні в банківській сфері спостерігається високий рівень конкуренції між окресленими установами, оскільки спектр їхніх послуг є досить однотипним, і вони можуть конкурувати між собою лише через підвищення якості надання фінансових послуг, впровадження нових технологій обслуговування клієнтів. Така ситуація й зумовлює значну зацікавленість банків у розробці та впровадженні нових технологій, які б сприяли як підвищенню ефективності роботи самих установ, так і забезпечували зростання якості обслуговування клієнтів. На сьогодні ці установи активно інвестують власні кошти в розробку передових фінансових технологій, до яких можна віднести й e-banking (електронний банкінг).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання сутності та розвитку електронного банкінгу розглядаються вже із середини ХХ ст. Цій темі присвятили свої дослідження українські науковці, серед яких можна відзначити І. В. Домінова, Л. В. Капінус, Н. П. Скригун, О. Д. Вовчак, І. В. Пасічник та інші. Окремі аспекти розвитку фінансових інновацій досліджуються в роботах таких учених: М. Залеска, Дж. Еванс, С. Голден, С. Муту, Д. Вілсон, Д. Паун.

**Виділення недосліджених частин загальної проблеми.** Незважаючи на численні дослідження розвитку e-banking, враховуючи постійну трансформацію цього виду послуг у швидкозмінному цифровому суспільстві, поглиблення вимагають теоретичні та прикладні аспекти подальшої активізації e-banking в Україні, визначення трендів майбутньої зміни надання цих послуг клієнтам банківських установ.

**Мета статті.** Головною метою цієї роботи є дослідження сутності послуги e-banking, аналіз світового та вітчизняного досвіду їх розвитку.

**Виклад основного матеріалу.** Дослідження розпочнемо з визначення сутності e-banking. Зауважимо, що в науковій літературі вже сформовано певну сукупність трактувань цієї категорії. Зокрема, О. М. Томашевський, Г. Г. Цегелик, М. Б. Вітер, В. І. Дудук зазначають, що електронний банкінг є складовою системи електронної комерції, яка виникла з появою механізмів здійснення безготівкових операцій із віддаленим доступом до систем оплати [11]. У законодавчому полі нині немає чіткого визначення змісту категорії e-banking. У табл. 1 представлено декілька концепцій розгляду цієї дефініції.

Таблиця 1

*Підходи до трактування сутності категорії «електронний банкінг»*

Зміст трактування категорії	Автор, джерело
Електронний банкінг – інноваційний спосіб здійснення банківських бізнес-процесів, сутність якого полягає у здійсненні банківських операцій та наданні широкого спектра послуг комерційних банків за допомогою електронних мереж [2]	Домінова І. В. Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки. <i>Облік і фінанси</i> . 2016. № 2. С. 104-109.
Електронний банкінг – це повністю автоматичний сервіс для традиційних продуктів клієнтів банку на основі платформ інформаційних технологій [13]	Bojan Daniela & Mutu Simona & Paun Dragos. <i>Electronic Banking – Advantages For Financial Services Delivery</i> . December 2010. Vol. 1(2), p. 672-677.
Електронний банкінг – послуга банку, що передбачає дистанційне керування рухом фінансових коштів на картковому рахунку за допомогою електронних мереж і обладнання [19]	Kapinus L. V., Skryhun N. P. Development of electronic banking technologies in Ukraine. <i>Economic Annals-XXI</i> . 2014. № 3-4 (1). P. 55-58.
Електронний банкінг – процес заміни традиційної моделі обслуговування споживачів у відділенні банку шляхом дистанційних форм надання банківських послуг [27]	Zaleska M. Bankowość. Warszawa: Wydawnictwo C. H. Beck, 2013. 20 s.

Джерело: складено авторами на основі [2; 13; 19; 27].

Узагальнюючи дані табл. 1, можна зауважити, що загалом електронний банкінг є діяльністю з надання сукупності банківських, небанківських послуг, продажу продуктів клієнтам із використанням електронних каналів та телекомунікаційних технологій. Для клієнтів електронний банкінг є способом отримання фінансових послуг, оскільки в цьому випадку відбувається здійснення електронних платежів, переказу коштів та інших розрахунково-касових операцій онлайн, тобто без особового відвідування фізичними особами відділень банківських та небанківських фінансових установ. Також уже нині значна кількість банків за допомогою e-banking продають кредитні та депозитні продукти, пропонують послуги обміну валюти та інші можливості придбання товарів та послуг.

Історія розвитку e-banking тісно пов'язана із загальними трансформаційними процесами у функціонуванні платіжних систем країн, що спостерігалось в середині ХХ ст. Винайдення перших комп'ютерів та створення нових обчислювальних машин сприяло пошуку нових способів взаємодії між фінансовими установами та їхніми клієнтами для підвищення якості надання фінансових послуг. У зв'язку з цим у 1967 р. найбільшим британським банком Barclays був встановлений перший банкомат, за допомогою якого можна було отримати готівку лише в обмін на ваучер. Через два роки в США був представлений банкомат «Docuteller», який був встановлений американським банком Chemical Bank у Нью-Йорку. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та конкуренція між банками сприяли вдосконаленню банкоматів. У 1972 р. британський

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

банк Lloyds у партнерстві з одним із лідерів у сфері високих технологій – компанією IBM, розробили власний банкомат «Cashpoint», що став сучасним банкоматом із використанням пластикової картки з магнітною смугою [18]. Такі нововведення були швидко впроваджені іншими банківськими установами в інших країнах, що значно спростило для клієнтів процес отримання готівки.

Запровадження дистанційного електронного банківського обслуговування розпочалося на початку 1980-х рр. У 1981 р. чотирма американськими банками – Citibank, Chase Manhattan, Chemical, Manufacturers Hanover було запропоновано послугу домашнього банкінгу – home-banking з використанням системи videotex. Ця система давала змогу клієнту перевіряти свої рахунки дистанційно за допомогою клавіатури, екрана й телефонного зв'язку. У 1983 р. британський банк Bank of Scotland запустив таку першу послугу, отримавши назву Homelink, для клієнтів будівельного товариства Nottingham Building Society (NBS), що значно розширило можливості та дозволило клієнтам переглядати свої банківські виписки, погоджувати кредити та здійснювати покупки дистанційно [26].

Наприкінці 1980-х рр. банки почали пропонувати телебанкінг із використанням телефонів. Першим проєкспериментував послугу телефонного банкінгу Telecare – британський банк Girobank у 1986 р., який до 1993 р. налічував більше як 1 млн клієнтів, що здійснювали близько 100 тис. дзвінків на тиждень: від загальних запитів до домовленості про позику. Аби зберегти свою частку на ринку інші банки також почали впроваджувати телефонний банкінг. Уперше як виключно телефонний банк почав свою роботу британський банк FirstDirect у 1989 році. Це комп'ютеризована система телефонного банкінгу, яка не мала філій та дозволяла клієнтам спілкуватися з персоналом цілодобово. Операції проводились телефоном, а документи надсилались поштою, грошові операції здійснювались через відділення банку Midland Bank [25]. У Швеції банк Nordbanken запропонував телефонний банк – Plus Direkt (Nordbanken Direkt) як персональну автоматичну систему на телефоні, яка дозволяла ідентифікувати клієнта. Після набору номера Plus Direkt клієнт вводив свій особистий номер, що був номером поточного рахунку в банку та чотиризначний PIN-код. Це давало доступ для перевірки балансу на банківському рахунку, переказу коштів між власними рахунками та інших банківських послуг [24].

Із появою Глобальної мережі в 1990-х роках банки почали розширяти спектр своїх послуг. Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій сприяло активізації банківськими установами продажу власних послуг через мережу Інтернет. Таким чином виник інтернет-банкінг. У 1994 р. у США Stanford Federal Credit Union стала першою фінансовою установою, яка почала надавати такі послуги своїм членам, а через рік американський банк Wells Fargo запропонував своїм клієнтам доступ до своїх рахунків через мережу Інтернет [16]. У Швеції інтернет-банкінг почав розвиватися у 1995 році, коли ощадний банк Sparbanken Finn запропонував послуги електронного банкінгу, запровадивши інтернет-банкінг для приватних клієнтів [15]. Потреба серед клієнтів у інтернет-банкінгу почала зростати особливо після початку діяльності віртуальних банків. У 1995 р. в США був створений перший у світі такий банк – Security First Network Bank (SFNB), що частково було зумовлено обмеженнями на відкриття банками філій в інших штатах США. В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank, дочірня структура Dresdner Bank. Такий банк розпочав свою діяльність у 1996 р. [20]. Нині у світі функціонує значна кількість монобанків (віртуальних банків), які, використовуючи можливості швидкісного Інтернету, наявність фактично в кожної людини смартфона, запропонували нові механізми здійснення платежів, отримання інших банківських послуг.

З кінця 1990-х років бере свій початок мобільний-банкінг. В 1999 р. німецька компанія Paybox у співпраці з Deutsche Bank розробили перші послугу, а пізніше вони були запроваджені на ринках інших розвинутих країн (Німеччині, Австрії, Великобританії, Швеції та Іспанії) [3]. У 1999 р. фінський банк Nordea запустив портал WAP Solo, за допомогою якого клієнти мали змогу платити рахунки, перевіряти залишки або торгу-

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

вати акціями зі своїх мобільних телефонів [15]. Виникнення так званих «розумних телефонів» – смартфонів на основі використання систем Android та Ios сприяло розвитку мобільного банкінгу за допомогою спеціально розроблених мобільних додатків. Такий механізм надання банківських послуг лише спростив доступ клієнтів до власних рахунків, дозволив значно спростити сам процес розрахунку.

Історично у процесі розвитку сфери фінансових послуг сформувались окремі форми електронного банкінгу. Зокрема: 1) послуги, що пов'язані з розрахунками за допомогою банківських карток (використання банкоматів, терміналів самообслуговування, POS-терміналів); 2) послуги, що надаються за допомогою використання мережі Інтернет (internet-banking); 3) послуги, що надаються за допомогою мобільних пристроїв.

На сьогодні e-banking вже є невід'ємною складовою розвитку всієї сфери фінансових послуг, оскільки для цієї послуги притаманна значна кількість переваг, яких не мають традиційні способи продажу банківських і небанківських продуктів. З іншого боку, існує також сукупність і загроз, що стримують подальшу активну розбудову e-banking як в Україні, так і у світі (табл. 2).

Таблиця 2

*Переваги та недоліки e-banking для клієнтів та банків*

	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
<b>3 позиції клієнтів</b>	Економія часу, здійснення операцій не вимагає прямої взаємодії з банками Зручність використання за допомогою комп'ютера чи смартфона. Швидкість проведення транзакцій Постійний доступ до інформації про операції. Скорочення витрат на обслуговування Багатофункціональність у використанні	Ризик перенавантаження системи та наявності технічних складнощів здійснення платежів. Залежність від якісної мережі Інтернет Неможливість здійснення платежів без комп'ютера або інших гаджетів Незаконне отримання власних персональних даних іншими особами Ризик стати жертвою шахрайства Ризик втратити грошей
<b>3 позиції банків</b>	Скорочення витрат на утримання персоналу, що не вимагає розширення кількості відділень Зростання операційних доходів Зростання різних видів послуг. Підвищення рівня конкурентоспроможності	Вимагає постійного фінансового забезпечення для оновлення та підтримки програмного забезпечення Вимагає кваліфікованих спеціалістів в ІТ-сфері Ризики шахрайства та кібератак, що можуть зашкодити системі Залежність від інтернет-провайдерів та якості мережі Інтернет

Джерело: складено авторами на основі [12; 21; 22, 23].

Фінансові установи досить швидко опановували сучасні інновації й засоби комунікації, тому сьогодні складно уявити роботу будь-якого банку без мережі Інтернет. Нині перспективним напрямом діяльності для фінансових установ є інтернет-банкінг та мобільний банкінг у смартфоні, що став невід'ємним засобом комунікації в житті людей. Розглянемо динаміку частки населення ЄС, які користуються internet-banking. Відповідні дані представлені в табл. 3.

Відповідно до табл. 3 більше ніж половина жителів ЄС (54 %), використовують інтернет-банкінг і за останні роки цей показник постійно зростає. Серед країн-учасниць Європейського Союзу інтернет-банкінг найбільш поширений у Данії та Нідерландах, у північній частині Європи першість посідають Фінляндія, Швеція. Серед країн Балтії ця послуга найбільш поширена в Естонії, де уряд пропонує громадянам значний спектр різних електронних послуг. Найменша частка користувачів інтернет-банкінгу в Болгарії та Румунії. Високий рівень використання e-banking обумовлюється, насамперед, активним розвитком цифрових інновацій та інформаційних технологій. Зокрема, це підтверджується даними індексу цифрової економіки й суспільства (DESI). Для таких країн, як Данія, Швеція, Фінляндія та Нідерланди притаманний більш високий рівень розвитку цифрових технологій, ніж для Греції, Румунії та Болгарії [14].

Таблиця 3

*Динаміка частки населення ЄС,  
які користувалися internet-banking протягом 2008-2018 pp., %*

Країна	Рік										
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ЄС: 28 країн	29	32	36	36	40	42	44	46	49	51	54
Бельгія	39	46	51	54	56	58	61	62	64	67	69
Болгарія	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	7
Чехія	14	18	23	30	35	41	46	48	51	57	62
Данія	61	66	71	75	79	82	84	85	88	90	89
Німеччина	38	41	43	45	45	47	49	51	53	56	59
Естонія	55	62	65	68	68	72	77	81	79	79	80
Франція	40	43	50	51	54	58	58	58	59	62	63
Нідерланди	69	73	77	79	80	82	83	85	85	89	89
Австрія	34	35	38	44	45	49	48	51	53	57	58
Польща	17	21	25	27	32	32	33	31	39	40	44
Румунія	2	2	3	4	3	4	4	5	5	7	7
Фінляндія	72	72	76	79	82	84	86	86	86	87	89
Швеція	65	71	75	78	79	82	82	80	83	86	84
Великобританія	38	45	45	45	52	54	57	58	64	68	74

Джерело: складено автором на основі [17].

На ринку фінансових послуг України провідні банки досить швидко почали запроваджувати послуги дистанційного обслуговування. У 2002 р. була введена банком «Приватбанк» система віддаленого банкінгу – Приват24 [9]. На сьогодні цей банк випускає найбільшу кількість платіжних карток і кожному клієнту пропонує безкоштовно інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Іншими найбільшими емітентами платіжних карток, які також пропонують інтернет-банкінг своїм клієнтам, є «Ощадбанк», «Райффайзен Банк Аваль», «Альфа-банк» та інші (табл. 4). Успішною інновацією в Україні стало створення першого необанку – «Monobank», що вже налічує понад 1 млн клієнтів. Відповідно, всі операції здійснюються через мобільний додаток у смартфоні, служба підтримки дозволяє отримувати консультації в режимі телефонного зв'язку [7]. За дослідженнями GfK Ukraine 2018 р., 15 % населення користується інтернет-банкінгом веб-версії, а 11 % користується мобільною версією, до того ж 47 % використовує інтернет-банкінг кількох банків. До найбільш популярних операцій, що здійснюються клієнтами у цій сфері, можна віднести такі: оплата комунальних послуг, мобільного зв'язку, переказ грошових коштів та оплата товарів і послуг [1]. Також банківські установи активно використовують власні онлайн-платформи для надання інших фінансових послуг, зокрема, продажу кредитних та депозитних продуктів.

Таблиця 4

*Перелік послуг internet-banking, що пропонують банки України та банки інших країн*

Банк	Назва системи	Деякі особливості
1	2	3
<b>ПРИВАТБАНК</b> Україна	<b>Приват24</b> (мобільний додаток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Виписки за картками та рахунками</li> <li>▪ Оформлення депозиту</li> <li>▪ Оформлення страхового полісу</li> <li>▪ Погашення кредиту</li> <li>▪ Купівля білетів</li> <li>▪ Обмін валюти</li> <li>▪ Оплата комунальних послуг, зв'язку</li> <li>▪ Переказ коштів</li> <li>▪ Онлайн-консультація</li> <li>▪ Замовлення додаткових платіжних карт та закриття рахунку</li> </ul>

Закінчення табл. 4

1	2	3
<b>УНІВЕРСАЛ БАНК</b> Україна	<b>Monobank</b> (мобільний дода- ток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надання виписки за картою</li> <li>Довідка про поточний стан</li> <li>Довідка про стан заборгованості за картою</li> <li>Переказ з картки на картку або поточний рахунок</li> <li>Закриття та блокування картки</li> <li>Оплата комунальних, бюджетних платежів, податків та штрафів за порушення ПДР</li> <li>Технологія Paypass</li> <li>Кешбек</li> </ul>
<b>РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ</b>	<b>Raiffeisen Online</b> (мобільний дода- ток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль та управління рахунками</li> <li>Блокування картки та розблокування картки</li> <li>Здійснення переказів та платежів у тому числі комунальних, Інтернету</li> <li>Оплата мобільного зв'язку</li> <li>Інформація щодо розташування відділень та банкоматів</li> <li>Погашення кредитів</li> <li>Поповнення депозитів</li> <li>Управління картковими лімітами</li> </ul>
<b>АЛЬФА БАНК</b>	<b>My Alfa-Bank</b> (мобільний дода- ток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформація про найближчі термінали та банкомати, новини</li> <li>Перегляд стану рахунку та виписок по рахунках</li> <li>Оформлення депозиту</li> <li>Погашення кредиту</li> <li>Оплата комунальних послуг та поповнення мобільного зв'язку</li> <li>Купівля білетів на розважальні заходи</li> <li>Переказ коштів</li> <li>Оформлення додаткових платіжних карт</li> <li>Курси валют та обмін валюти</li> </ul>
<b>HSBC</b> Великобританія	<b>FIRST DIRECT</b> (мобільний дода- ток, веб-версія )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Вхід до особистого кабінету за допомогою відбитка пальця або біометричного обличчя, цифрового пароля-ключа.</li> <li>Перегляд інформації про залишки, виписки.</li> <li>Подача заявки на кредити, кредитні картки, ощадний рахунок</li> <li>Реєстрація для Paym, Fdpay та SiriPayments</li> <li>Оплата рахунків, здійснення платежів та переказів, встановлення постійних доручень</li> <li>Завантажити midata -урядову схему, яка дозволяє порівнювати поточні рахунки та визначати найкращі ціни</li> </ul>
<b>ABN AMRO</b> Нідерланди	<b>ABN AMRO Mobiel Bankieren</b> (мобільний дода- ток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перевірка балансу, стану рахунків</li> <li>Переказ грошей між рахунками / картами</li> <li>Оплата iDEAL</li> <li>Оформлення та блокування платіжних карток</li> <li>Подача заявки на кредити, кредитні картки, ощадний рахунок</li> </ul>
<b>NORDEA</b> Фінляндія	<b>NORDEA Mobile</b> (мобільний дода- ток, веб-версія)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформація про стан рахунків і платіжний ліміт карти</li> <li>Перекази між рахунками / картами</li> <li>Перегляд останніх операцій по рахунках / картками</li> <li>Послуга аналізу витрат: система автоматично розподіляє здійснені операції за категоріями й відображає їх на діаграмі</li> <li>Провести безготівкові конверсійні операції</li> <li>Блокування і розблокувати карту</li> <li>Поповнення вкладу або переведення грошей на інші рахунки</li> <li>Закриття поточних рахунків, рахунків строкових вкладів і вкладів до запитання</li> </ul>

Джерело: складено автором на основі [4-10].

**Висновки і пропозиції.** Цифрові технології є на сьогодні важливою складовою розвитку всієї сфери фінансових послуг. Вагому роль вони відіграють у функціонуванні банківських установ. Для забезпечення належного рівня власної конкурентоспроможності банківські установи вже не мають змоги ігнорувати сучасні тренди процесів цифровізації суспільства та фінансової системи загалом.

## ФІНАНСОВІ РЕСУРСИ: ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ

Важливу роль у розвитку банківських установ на сьогодні відіграє e-banking, серед способів надання послуг якого прийнято виділяти три форми: 1) послуги, що пов'язані з розрахунками за допомогою банківських карток; 2) internet-banking; 3) mobile-banking. На сьогодні інтернет-банкінг, мобільний банкінг є найпопулярнішими та доступними формами електронного банкінгу. Це насамперед зумовлено, високою часткою безготівкових розрахунків та бажанням клієнтів швидко та надійно здійснювати фінансові операції.

Світовий досвід також свідчить, що у розвитку e-banking важливу роль відіграють небанки (монобанки, віртуальні банки), поява яких пов'язана з розвитком сучасних інформаційних технологій. Ці фінансові установи не мають окремих фізичних відділень і надають свої послуги виключно через інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Такі комерційні банки, будучи інноваційними за своєю природою, дуже часто стають каталізаторами нових змін у розвитку всієї банківської системи країни, що змушує інші фінансові установи також активно розвиватися та підвищувати якість надання фінансових послуг.

Останні дослідження також засвідчують поступове зростання розрахунків клієнтів за допомогою смартфонів, у тому числі й на українському ринку банківських послуг. Активізації інших небанківських способів отримання фінансових послуг, що надаються фінансовими установами, окремими інноваційними компаніями, FinTech установами, спонукає банки постійно підвищувати власний рівень інноваційності, змінювати моделі функціонування. Інформаційні інновації та нові способи взаємодії з клієнтами вже змінюють усі традиційні сфери економічного розвитку підприємства, зокрема й банківських установ: маркетинг, менеджмент, аналіз, інжиніринг. Такі тенденції будуть відбуватися і у подальшому, а, отже і популярність e-banking буде постійно зростати.

**Список використаних джерел**

1. Для чого українці використовують інтернет-банкінг (інфографіка). URL: <https://news.finance.ua/ru/news/-/440612/dlya-chego-ukraintsy-ispolzuyut-internet-banking-infografika>.
2. Домінова І. В. Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки. *Облік і фінанси*. 2016. № 2. С. 104–109.
3. Назаренко В. А., Бочкова Е. В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние. *Экономика, управление, финансы*: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2015 г.). Пермь: Меркурий, 2015. С. 84-87.
4. Офіційний сайт «ABN AMRO». URL: <https://www.abnamro.com/en/index.html>.
5. Офіційний сайт «First direct». URL: <https://www1.firstdirect.com>.
6. Офіційний сайт «Nordea Bank AB». URL: <https://www.nordea.com/en>.
7. Офіційний сайт Monobank. URL: <https://www.monobank.ua/?lang=ru>.
8. Офіційний сайт ПАТ «АльфаБанк». URL: <https://alfabank.ua/ru>.
9. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/ru>.
10. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен банк Аваль». URL: <https://www.aval.ua>.
11. Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дудук В. І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
12. Шкарлет С. М., Дубина М. В., Жук О. С. Теоретичні аспекти визначення сутності категорії «FinTech». *Науковий вісник Полісся*. 2019. № 1 (17). С. 148-157.
13. Bojan Daniela & Mutu Simona & Paun Dragos. *Electronic Banking – Advantages For Financial Services Delivery*. December 2010. Vol. 1(2). P. 672-677.
14. Digital Economy and Society Index 2018. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.
15. E-banking in the Nordic countries - its emergence and perspectives M Suominen Handbook eBanking. Stuttgart, Germany, 2001. URL: <https://www.aalto.fi/sites/g/files/flghsv161/files/2019-01/ebanking.pdf>.
16. Golden, S. A. R. Recent Research in Social Sciences & Humanities. *EduPedia Publications (P) Ltd*. 2017. Vol. 1. P. 1-91.
17. Individuals using the internet for internet banking. European Commission. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00099&plugin=1>.

18. Jay D. Wilson, Jr. Creating Strategic Value through Financial Technology. *Finance & Investments Special Topics*. June 2017. 288 p.
19. Kapinus L. V., Skryhun N. P. Development of electronic banking technologies in Ukraine. *Economic Annals-XXI*. 2014. № 3-4 (1). P. 55-58.
20. Shaikh A., Karjaluo, H. Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*. 2015. Vol. 32. P. 129-142.
21. Sheremet O. M., Dubyna M. V., Lytvyn S. V. Global and domestic experience in the development of e-banking. *Youth science – 2019: socio-economic and humanitarian aspects of society development: International Scientific-Practical Conference of Students and Young Scientists (April 17-18, 2019)*. Chernihiv, 2019. Part 1. P. 114–117.
22. Shkarlet S., Dubyna M., Vovk V., Noga M. Financial service markets of Eastern Europe: a compositional model. *Economic Annals-XXI*. 2019. № 176(3-4). P. 26-37.
23. Shkarlet S., Prokopenko V., Dubyna M. Directions of development of the financial services market of Ukraine. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2018. Vol. 4, no. 5. P. 412-420.
24. Technology, Knowledge and the Firm. Implications for Strategy and Industrial Change. Edited by Ken Green, Marcela Miozzo and Paul Dewick. 2008.
25. The Way We Bank Now: It's in your hands June 2014. URL: [https://www.bba.org.uk/wp-content/uploads/2014/07/BBA\\_TWBBN\\_WEB.pdf](https://www.bba.org.uk/wp-content/uploads/2014/07/BBA_TWBBN_WEB.pdf).
26. UK's first online banking service Homelink hits 30. 2013. URL: <https://www.finextra.com/newsarticle/25443/uks-first-online-banking-service-homelink-hits-30>.
27. Zaleska M. Bankowość. Warszawa: Wydawnictwo C. H. Beck, 2013. 20 s.

### References

1. Dlia chogo ukrayinci vikoristovuyut internet-banking (infografika) [Why Ukrainians use Internet banking (infographics)]. Retrieved from <https://news.finance.ua/ru/news/-/440612/dlya-chego-ukrayintsi-ispolzuyut-internet-banking-infografika>.
2. Dominova, I. V. (2016). Formi elektronnoho bankingu: evolyuciya, perevagi ta nedoliki [Forms of electronic banking: evolution, advantages and disadvantages]. *Oblik i finansy – Accounting and Finance*, 2, 104-109 [in Ukrainian].
3. Nazarenko, V. A. Bochkova, E. V. (2015). Internet-banking za rubezhom istoriia i sovremennoe sostoianie [Internet banking abroad: history and current state]. Proceeding from *Ekonomika upravlenie finansy: materialy IV Mezhdunar. nauch. konf. – Economics, management, finance: materials of the IV Intern. scientific conf.* (Perm, April 2015) (pp. 84-87). Perm Merkurii [in Russian].
4. Ofitsiinii sait «ABN AMRO» [Official site «ABN AMRO»]. Retrieved from <https://www.abnamro.com/en/index.html>.
5. Ofitsiinii sait «First direct» [Official site «First direct»]. Retrieved from <https://www1.firstdirect.com>.
6. Ofitsiinii sait «Nordea Bank AB» [Official site «Nordea Bank AB»]. Retrieved from <https://www.nordea.com/en>.
7. Ofitsiinii sait Monobank [Official site Monobank]. Retrieved from <https://www.monobank.ua/?lang=ru>.
8. Ofitsiinii sait PAT «AlfaBank» [Official site «AlfaBank»]. Retrieved from <https://alfabank.ua/ru>.
9. Ofitsiinii sait PAT «PrivatBank» [Official site «PrivatBank»]. Retrieved from <https://privatbank.ua/ru>.
10. Ofitsiinii sait PAT «Raiffaizen bank Aval» [Official site «Raiffaizen bank Aval»]. Retrieved from <https://www.aval.ua>.
11. Tomashevskiy, O. M., Tsehelyk, H. H., Viter, M. B., Duduk, V. I. (2012). *Informatsiini tekhnologii ta modeliuvannia biznes-protsesiv [Information technology and business process modeling]*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
12. Shkarlet, S. M., Dubyna, M. V., Zhuk, O. S. (2019). Teoretychni aspekty vyznachennia sutnosti katehorii «FinTech» [Theoretical aspects of determining the essence of the category «FinTech»]. *Naukovyi visnyk Polissia – Scientific bulletin of Polissia*, 1 (17), 148-157 [in Ukrainian].
13. Bojan, Daniela & Mutu, Simona & Paun, Dragos (December 2010). *Electronic Banking – Advantages For Financial Services Delivery*, 1(2), 672-677.
14. Digital Economy and Society Index 2018. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.



15. E-banking in the Nordic countries - its emergence and perspectives M Suominen Handbook eBanking. Stuttgart, Germany, 2001. Retrieved from <https://www.aalto.fi/sites/g/files/flghsv161/files/2019-01/ebanking.pdf>.
16. Golden, S. A. R. (2017). Recent Research in Social Sciences & Humanities. *EduPedia Publications (P) Ltd.*, 1, 1-91 [in English].
17. Individuals using the internet for internet banking. European Commission. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00099&plugin=1>.
18. Jay D. Wilson, Jr. (2017, June) Creating Strategic Value through Financial Technology. *Finance & Investments Special Topics*. 288 p.
19. Kapinus, L. V., Skryhun, N. P. (2014). Development of electronic banking technologies in Ukraine. *Economic Annals-XXI*, 3-4 (1), 55-58 [in English].
20. Shaikh A., Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32, 129-142 [in English].
21. Sheremet, O. M., Dubyna, M. V., Lytvyn, S. V. (2019). Global and domestic experience in the development of e-banking. Proceeding from *Youth science – 2019: socio-economic and humanitarian aspects of society development*: International Scientific-Practical Conference of Students and Young Scientists (April 17-18, 2019) (Part 1. pp. 114–117). Chernihiv [in English].
22. Shkarlet, S., Dubyna, M., Vovk, V., & Noga, M. (2019). Financial service markets of Eastern Europe: a compositional model. *Economic Annals-XXI*, 176(3-4), 26-37 [in English].
23. Shkarlet S., Prokopenko V., Dubyna M. (2018). Directions of development of the financial services market of Ukraine. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4 (5), 412-420 [in English].
24. Technology, Knowledge and the Firm. Implications for Strategy and Industrial Change. Edited by Ken Green, Marcela Miozzo and Paul Dewick (2008).
25. The Way We Bank Now: It's in your hands June 2014. Retrieved from [https://www.bba.org.uk/wp-content/uploads/2014/07/BBA\\_TWBN\\_WEB.pdf](https://www.bba.org.uk/wp-content/uploads/2014/07/BBA_TWBN_WEB.pdf).
26. UK's first online banking service Homelink hits 30. 2013. Retrieved from <https://www.finextra.com/newsarticle/25443/uks-first-online-banking-service-homelink-hits-30>.
27. Zaleska, M. (2013). *Bankowość*. Warszawa: Wydawnictwo C. H. Beck.

**Дубина Максим Вікторович** – доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Чернігівський національний технологічний університет (вул. Шевченка, 95, м. Чернігів, 14035, Україна).

**Дубина Максим Вікторович** – доктор экономических наук, доцент, доцент кафедры финансов, банковского дела и страхования, Черниговский национальный технологический университет (ул. Шевченко, 95, г. Чернигов, 14035, Украина).

**Dubyna Maksym** – Doctor of Economics, Associate Professor, Associate Professor of Department of Finance, Banking and Insurance, Chernihiv National University of Technology (95 Shevchenka Str., 14035 Chernihiv, Ukraine).

**E-mail:** maksim-32@ukr.net; mvdubyna@gmail.com

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-5305-7815>

**ResearcherID:** F-3291-2014

**Scopus Author ID:** 56912277800

**Шеремет Ольга Миколаївна** – магістр, Чернігівський національний технологічний університет (вул. Шевченка, 95, м. Чернігів, 14035, Україна).

**Шеремет Ольга Николаевна** – магистр, Черниговский национальный технологический университет (ул. Шевченко, 95, г. Чернигов, 14035, Украина).

**Sheremet Olha** – master, Chernihiv National University of Technology (95 Shevchenka Str., 14035 Chernihiv, Ukraine).