

УДК 336.71

Латковська Т. А.

доктор юридичних наук, професор,
Чернівецький юридичний інститут
Національного університету «Одеська юридична академія», Україна;
e-mail: tamaralatkovska@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-3159-5994

Марушак А. В.

кандидат юридичних наук, доцент,
Чернівецький юридичний інститут
Національного університету «Одеська юридична академія», Україна;
e-mail: marushak.a.v@gmail.com; ORCID ID: 0000-0002-4611-4906

Олексій У. О.

доктор філософії, асистент,
Чернівецький юридичний інститут
Національного університету «Одеська юридична академія», Україна;
e-mail: ulianaoleksii1990@gmail.com; ORCID ID: 0000-0002-3374-7114

ПРАВОВІ ТА ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

Анотація. Присвячено дослідженню Інтернет-банкінгу з позицій нормативно-правового регулювання і науково-теоретичного осмислення. Обґрунтовано зростаючу роль інноваційних технологій у сфері банківського обслуговування. Зазначено, що система способів надання банківських послуг характеризується динамічністю і має важливе значення як для усієї банківської системи в цілому, так і для окремого банку.

Розглянуто різні наукові підходи до визначення терміна «Інтернет-банкінг». Запропоновано розглядати Інтернет-банкінг як форму банківської діяльності і як форму дистанційного обслуговування клієнтів банку. За першого підходу Інтернет-банкінг — це форма банківської діяльності, при здійсненні якої банківські операції проводять за допомогою обміну електронними сигналами, а не шляхом обміну готівкою, чеків або інших видів документів. Другий підхід передбачає трактування Інтернет-банкінгу як системи дистанційного обслуговування клієнтів банку, що використовуються ними і банками для здійснення банківських операцій та надання банківських послуг виключно за допомогою мережі «Інтернет».

Досліджено регулювання Інтернет-банкінгу нормативно-правовими актами і підкреслено його вкрай низький рівень. Аргументовано доцільність установлення чітких меж використання Інтернет-банкінгу і чітко окресленого кола банківських послуг, що може і, навпаки, не може надаватись через Інтернет.

Закцентовано увагу на таких системах дистанційного обслуговування клієнтів банку: «телефонний банкінг», «клієнт — банк», «клієнт — Інтернет — банк» та «миттєва безконтактна оплата». Охарактеризовано кожен із згаданих систем.

Обґрунтовано суттєву різницю між телефонним банкінгом і мобільним банкінгом. У першому варіанті особа за допомогою телефону отримує послугу через дзвінок у службу підтримки банку, і в такому разі наявність доступу до Інтернету в даний момент не важлива. А користування мобільним банкінгом для здійснення будь-яких операцій вимагає підключення до Інтернету і можливість використати мобільний додаток, установлений на телефоні, або зайти на відповідний сайт за допомогою персонального комп'ютера.

Ключові слова: Інтернет-банкінг, дистанційне банківське обслуговування, системи дистанційного обслуговування клієнтів, банківська діяльність, банківські послуги.

Формул: 0; рис.: 0; табл.: 0; бібл.: 15.

Latkovska T.*Doctor of Law, Professor,
Chernivtsi Law Institute,**National University «Odessa Law Academy», Ukraine;**e-mail: tamaralatkovska@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-3159-5994***Marushak A.***Ph. D. in Law, Associate Professor,
Chernivtsi Law Institute,**National University «Odessa Law Academy», Ukraine;**e-mail: marushak.a.v@gmail.com; ORCID ID: 0000-0002-4611-4906***Oleksii U.***Ph. D., assistant,**Chernivtsi Law Institute,**National University «Odessa Law Academy», Ukraine;**e-mail: ulianaoleksii1990@gmail.com; ORCID ID: 0000-0002-3374-7114*

LEGAL AND THEORETICAL PROBLEMS OF DETERMINING THE INTERNET BANKING IN UKRAINE

Abstract. The article is focuses on the research of internet-banking from the standpoint of legal regulation and scientific-theoretical understanding. The growing role of innovative technologies in banking is justified. It is noted that the system of ways of providing banking services is dynamic and important both for the whole banking system and for the individual bank.

Various scientific approaches to the definition of «Internet-banking» are considered. It is proposed to consider Internet-banking as a form of banking and as a form of remote customer service to the bank. In the first approach, internet banking is a form of banking activity in which banking operations are carried out through the exchange of electronic signals, rather than by exchanging cash, checks or other types of documents. The second approach involves treating Internet banking as a system of remote servicing of bank customers used by them and banks to conduct banking transactions and provide banking services exclusively through the Internet.

The regulation of Internet-banking by legal acts is investigated and its extremely low level is emphasized. The necessity of establishing clear boundaries of use of Internet banking and a clearly defined range of banking services, which may or may not be provided via the Internet.

Attention is focused on the following systems of remote customer service of the bank: «telephone banking», «client — bank», «client — Internet bank» and «instant contactless payment». Each of these systems is characterized.

The significant difference between telephone banking and mobile banking is substantiated. In the first case, the person receives the service by phone through a call to the support service of the bank, and in this case, the availability of Internet access is currently irrelevant. And using mobile banking to perform any operations requires an Internet connection and the ability to use the mobile application installed on the phone, or go to the appropriate site using a personal computer.

Keywords: Internet banking, remote banking, remote customer service systems, banking, banking services.

Formulas: 0; fig.: 0; tabl.: 0; bibl.: 15.

Вступ. Науково-технічний прогрес є обов'язковою складовою розвитку суспільства. Цей процес безкінечний, він супроводжується постійним створенням нових технологій, які весь час упроваджуються в різні сфери життя людства. Тенденція до інформатизації суспільства неминуче охопила і сектор надання банківських послуг.

Електронний банкінг уже давно зайняв одну з лідируючих позицій у сфері банківських послуг у всьому світі. Протягом останніх років онлайн-банкінг характеризується стрімким розвитком, зокрема і в Україні, — значно збільшилась кількість клієнтів, які обирають саме такий вид дистанційного банківського обслуговування, а отже, і зростає

кількість банків, які пропонують такого роду послугу. Така ситуація є досить закономірною, адже, беззаперечно, на нинішній день онлайн-банкінг надає можливість зекономити час та миттєво здійснити ту чи іншу банківську операцію. А раніше навіть звичайна перевірка свого рахунку змушувала клієнта особисто звертатись у відповідне відділення свого банку. Крім того, упровадження нових цифрових технологій неабияк підігріває конкуренцію серед банків. Як наслідок, для того щоб бути затребуваним, банк змушений підлаштовуватись під своїх потенційних клієнтів і впроваджувати нові та вдосконалювати вже наявні послуги, що надаються за допомогою інформаційних технологій.

Зважаючи на такий невпинний розвиток нових технологій у сфері надання банківських послуг, виникає логічне питання, яким чином такі інновації регулюються на законодавчому рівні і чи встигає законодавець за бурхливим розвитком інформатизації.

Аналіз досліджень і постановка завдання. Дослідження питань електронного банкінгу та дистанційного банківського обслуговування є у працях небагатьох науковців, тож і рівень розроблення цього питання залишається вкрай низьким, що і зумовило обрання теми.

Питання електронного банкінгу і дистанційного банківського обслуговування стало об'єктом вивчення у працях таких вітчизняних науковців, як: О. І. Тищенко [2], Т. І. Кравець [3], Т. С. Шалига [12], О. Л. Руда [11], В. І. Міщенко [8]. Здебільшого, результатами досліджень вищевказаних авторів є пропозиції щодо визначення терміна «Інтернет-банкінг» і наведення статистичних даних щодо його користування. Серед зарубіжних науковців питання Інтернет-банкінгу вивчали С. Стойка [1], В. Кудряшов [10], Е. Загоскіна [10], Я. Букхерт [14], В. Кітінг [4]. Водночас рівень розроблення цього питання залишається вкрай низьким, що й зумовило обрання теми.

Метою статті є теоретичне обґрунтування Інтернет-банкінгу як симбіозу банківських послуг і соціальних мереж, аналіз правових актів і наукових джерел у контексті визначення змісту поняття «Інтернет-банкінг».

Методологія дослідження. Вибір методів дослідження зумовлений поставленою метою, специфікою об'єкта, предмета і завдань дослідження. Системний підхід до їх застосування дозволив здійснити комплексне дослідження засад Інтернет-банкінгу, установити високий рівень інформаційних технологій і розвиток можливостей Інтернет-банкінгу, визначити недоліки його правового регулювання. Методологічною основою дослідження є діалектичний метод пізнання соціальних явищ. У процесі дослідження використовувалися також загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: логіко-семантичний і формально-логічний методи застосовувалися при упорядкуванні наявного понятійного апарату щодо дефініцій «Інтернет-банкінг», «телефонний банкінг», «клієнт — банк». Спеціальний юридичний метод дав змогу охарактеризувати Інтернет-банкінг як правове явище. Історико-правовий метод допоміг при вивченні вітчизняного банківського законодавства та їхнього розвитку. Порівняльно-правовий метод застосовувався при порівнянні українського і зарубіжного законодавства.

Результати дослідження. В останні роки фінансові технології спричинили величезну хвилю змін у діяльності багатьох сфер суспільного життя в усьому світі. На цій хвилі банківська галузь однією з перших зазнала основних змін.

Новітні фінансові технології можуть зменшити залежність від традиційних фінансових установ і надати недорогі та якісні фінансові послуги. Однак не виключено, що це призводить до проблем, які найбільше турбують споживачів, — конфіденційність, захист інформації та захист споживачів, особливо якщо участь і нагляд фінансових установ є недостатніми.

Інколи такі інновації можуть бути навіть руйнівними, особливо коли вони впроваджуються у фінансові послуги. Мова про постійне зростання випадків шахрайств, здійснюваних за допомогою мережі «Інтернет». Тому поєднання новітніх технологій з фінансовими послугами можуть створити загрозу для бізнес-моделі традиційного фінансового сектору.

Загалом, зростання випадків використання новітніх фінансових технологій призвело до значного впливу на банківську галузь, що змінило банківську екосистему і навіть зруйнувало попередні бізнес-моделі та режими обслуговування. З огляду на вищезазначене,

щоб слідувати тенденціям майбутнього і задовольняти потреби споживачів, банківські оператори повинні вносити корективи і вдосконалювати наявні фінансові послуги.

Швидка і безперебійна діяльність банку — це одна з його основних завдань і запорука успіху. Онлайн-банкінг є одним із видів дистанційного банківського обслуговування, що суттєво впливає на якість обробки значних потоків інформації і цим поліпшує якість роботи банку. Основна причина зростання послуг в Інтернет-банкінгу полягає в тому, що вони зменшують витрати і збільшують прибуток банків. Інтернет-банкінг допомагає банкам зменшити витрати, зменшуючи при цьому потребу в широкій територіальній мережі відділень банку. Надання такого типу послуг стало стратегічним компонентом будь-якої банківської установи, яка прагне вдосконалитись [1].

Першість у використанні Інтернет-банкінгу належить Банку Шотландії, який ще 1985 року започаткував революційний для того часу «Home and Office Banking Service». Це надало можливість людям управляти своїми банківськими рахунками, перебуваючи у власній оселі, використовуючи при цьому лише телефон і телевізор.

Україну можна назвати «новачком» у сфері використання електронного банкінгу, оскільки вперше інноваційні технології такого характеру було використано 2001 року ПриватБанком. А 2016-го на ринку банківських послуг з'явилась уже значно більша кількість банків, які впровадили електронний банкінг. Найбільш активними і технологічними учасниками ринку були: «ПриватБанк», «Альфа Банк», «VTB Банк», «ПУМб», «Райффайзен Банк Аваль», УкрСиббанк [2].

В електронних банківських послугах України можна виділити три основні ступені розвитку. На першому етапі відбулося створення системи «клієнт — банк», що включає підсистеми «Клієнт — банк» для юридичних осіб, а також «Домашній банкінг» для фізичних осіб. Система «Клієнт — Банк» уперше було використана в Україні 1992 року. Вона дозволяє користувачеві керувати рахунками в банку та отримувати всю поточну інформацію про рух коштів, не виходячи з офісу. Другим етапом було введення і використання мобільного банкінгу (WAP-банкінг). Третій етап характеризується появою і подальшим розвитком власне Інтернет-банкінгу [3].

Зарубіжні вчені у своїх наукових дослідженнях приходять до висновку, що існує декілька теорій, які пояснюють невпинно зростаючий інтерес суспільства і впровадження останніми роками Інтернет-банкінгу. Сюди можна віднести: теорію аргументованих дій, теорію спланованої поведінки, соціально-когнітивну теорію, теорію передбачених ризиків тощо [4].

Попри бурхливий розвиток електронного банкінгу в Україні, законодавчо цей термін не встановлений, хоча він згадується в нормативно-правових актах. Уперше в національному законодавстві «електронний банкінг» вживається в постанові Правління Національного банку України № 164 від 30.04.2002, яка встановлювала методичні рекомендації з питань розроблення банками України програм з метою протидії легалізації (відмиванню) грошей, отриманих злочинним шляхом. У ній йшлося, зокрема, про ознаки, що можуть свідчити про здійснення легалізації (відмивання) грошей, отриманих злочинним шляхом, під час здійснення електронного банкінгу і розрахунків пластиковими картками. А 2006 року було ухвалено розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження заходів щодо виконання у 2006 році Плану дій Україна — ЄС» [5], де вказувалось на необхідність Національним банком України розроблення вимог безпеки для Інтернет-банкінгу і мобільного банкінгу задля прискорення досягнення прогресу в розвитку сфери послуг інформаційного суспільства та інтеграції України до дослідницької програми технологій інформаційного суспільства. Це і стало поштовхом для такого бурхливого розвитку електронного банкінгу серед багатьох банків в Україні 2006 року, про який згадувалося вище.

Інше розпорядження Кабінету Міністрів України — «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки та затвердження Плану заходів щодо її реалізації», яке було ухвалене 2018 року, — також стимулює розвиток надання послуг за допомогою Інтернету. Акт визначає необхідність упровадження новітніх технологій у цілому, торкаючись не лише фінансової сфери держави, а й медичної, сфери

публічних послуг, тобто встановлює глобальну цифровізацію усіх відносин. Але разом з тим торкається і безпосередньо банківської сфери, затверджуючи норму щодо вироблення стандартів, форматів та ідентифікаторів для запровадження інтероперабельних засобів електронної ідентифікації, зокрема у сфері електронного банкінгу [6].

За 12 місяців, починаючи з другого півріччя 2017-го, кількість структурних підрозділів (філії, відділення) зменшилася на 7,3 % (у тому числі близько 1 % унаслідок виведення з ринку дев'яти невеликих банків). Одна з причин скорочення кількості мережі — триваючі процеси модернізації та реструктуризації в банках, зокрема державних, які скорочують старі неефективні відділення, відкриваючи відділення нового формату, переходячи до «віртуального банкінгу». Банки роблять акценти на розвиткові дистанційних каналів обслуговування клієнтів та обслуговування в терміналах і мережі «Інтернет», що є однією з умов розвитку і стимулювання безготівкової економіки в Україні [7].

Повертаючись до питання легального визначення Інтернет-банкінгу, приходимо до висновку, що законодавець використовує в нормативно-правових актах як синоніми «електронний банкінг», «Інтернет-банкінг», «віртуальний банкінг» і при цьому не надає жодного легального визначення. Тому варто дослідити доктринальні підходи.

У Банківській енциклопедії Інтернет-банкінг (e-banking) визначається як діяльність банку із надання комплексу послуг клієнтам щодо електронного управління своїми рахунками через Інтернет з будь-якого комп'ютера в будь-який час [8]. Інтернет-банкінг являє собою форми банківських послуг та операцій, що здійснюються електронними засобами [9].

Багато вчених розглядають це поняття як діяльність банку з надання комплексу послуг. Інтернет-банкінг розуміють як послугу з надання можливості клієнтові прямого доступу до свого банківського рахунку дистанційно, через мережу «Інтернет» за допомогою комп'ютера і з використанням звичайного стандартного браузера [10].

Значна частина науковців розглядають Інтернет-банкінг як один із видів дистанційного обслуговування. Інтернет-банкінг — один із видів дистанційного банківського обслуговування, завдяки якому доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, який підключений до Інтернету, а також який має стандартний браузер [11]. Інтернет-банкінг як один з елементів дистанційного обслуговування є альтернативним каналом взаємодії банку і клієнта [12].

Дистанційним банківським обслуговуванням є сукупність техніко-технологічних та організаційно-правових методів і прийомів надання банками послуг своїм клієнтам на основі розпоряджень, які клієнт передає на відстані (віддаленим способом), тобто без відвідання банку [8].

Серед способів і форм дистанційного банківського обслуговування виділяють Інтернет-банкінг, телефонний банкінг, мобільний банкінг, смс-банкінг, обслуговування за допомогою банкоматів.

Убачаємо суттєву різницю між телефонним банкінгом і мобільним банкінгом. У першому варіанті особа за допомогою телефону отримує послугу через дзвінок у службу підтримки банку, і в такому разі наявність доступу до Інтернету в даний момент не важлива. А користування мобільним банкінгом для здійснення будь-яких операцій вимагає підключення до Інтернету і можливість використати мобільний додаток, установлений на телефоні, або зайти на відповідний сайт за допомогою персонального комп'ютера. Саме тому, аналізуючи правову і наукову літературу з цієї тематики, можна зробити висновок, що мобільний банкінг, у свою чергу, є видом Інтернет-банкінгу. А поняття «Інтернет-банкінг» є загальним, що включає різні форми, засоби і способи надання банківських послуг за допомогою мережі «Інтернет».

Щодо дистанційного обслуговування, то тут варто зазначити, що, на відміну від «Інтернет-банкінгу», законодавець приділив увагу визначенню цього терміна. Дистанційне обслуговування — комплекс інформаційних послуг за рахунком клієнта і здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта [13]. Постановою Національного банку України «Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті» встановлюються певні системи, за допомогою яких клієнт

може здійснити дистанційне обслуговування свого рахунку. Це такі системи, як «телефонний банкінг», «клієнт — банк», «клієнт — Інтернет — банк» і «миттєва безконтактна оплата».

Як зазначалось вище, телефонний банкінг — це система, яка дає можливість клієнтові здійснити ту чи іншу банківську операцію за рахунком за допомогою телефону в режимі тонового набору. Телефонний банкінг переважає тоді, коли ефект попиту домінує над ефектом стратегії [14].

Система «клієнт — банк» — це форма банківського обслуговування клієнтів, яка побудована на використанні інформаційних технологій, що забезпечують клієнтам можливість дистанційного отримання фінансової інформації та управління банківськими рахунками [15]. Ця система працює за допомогою встановлення потрібного програмного забезпечення та має неабияке значення для роботи підприємств, які можуть отримати банківські послуги віддалено та оперативно отримати потрібну інформацію.

Система «клієнт — Інтернет — банк» наразі займає лідируючі позиції, а кількість її користувачів постійно зростає. Її перевага полягає в тому, що ця система дієва і зручна для всіх категорій клієнтів банку — юридичних і фізичних осіб, користуванням як у приватних цілях, так і для корпоративної діяльності. Крім того, «клієнт — Інтернет — банк» дозволяє не встановлювати спеціального програмного забезпечення, на відміну від попереднього виду дистанційного обслуговування.

Система «миттєва безконтактна оплата» регулюється нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення операцій, ініційованих із використанням електронних платіжних засобів. Вона є найновішою серед вищеперерахованих видів дистанційного обслуговування і якнайкраще показує рівень інформатизації банківських послуг та створення відповідних до цього рівня спеціальних електронних засобів платежів. З допомогою миттєвої безконтактної оплати особа може здійснити банківську операцію за допомогою смартфона чи, наприклад, «розумного» годинника, установивши відповідний додачок.

Інтернет-банкінг можна розглядати і як фінансову послугу. Так, Інтернет-банкінг — це фінансова послуга, яка розробляється банками і яка надає швидкі та зручні послуги в режимі реального часу. Виходячи з цього, можна виділити основні ознаки Інтернет-банкінгу.

Перша ознака — динамічність. Інтернет-банкінг — це результат тривалого і постійного процесу, пов'язаного із розробленням, поліпшенням, постійним упровадженням новітніх технологій у вже існуючу систему надання банківських послуг. Це те, що створюється роками і водночас постійно змінюються. Більше того, якщо зміни не будуть відбуватись, це неодмінно призведе до нівелювання його основної мети — максимальної зручності здійснення банківських послуг для споживача останніх. Це зумовлює і виникнення ще однієї ознаки, такої як циклічність.

Як ознаку Інтернет-банкінгу також варто виокремити і широкий спектр послуг, що надається з його допомогою. На сьогодні важко назвати сферу, у якій неможливо було б використати послуги Інтернет-банкінгу. Його використання властиве і юридичним, і фізичним особам, у цілях як приватних покупок, так і здійснення обов'язкових платежів (наприклад, комунальних).

Інтернет-банкінг характеризується багатьма позитивними рисами.

Доступність. Абсолютно кожен може користуватися банківськими послугами цілодобово. Більшість пропонованих послуг не обмежені часом.

Простота в експлуатації. Користуватися послугами, що пропонуються через Інтернет-банкінг, просто. За соціологічними дослідженнями, більшість опитаних вважає, що здійснювати трансакції в Інтернеті набагато простіше, ніж особисто заходити у філію банку.

Зручність. Можна здійснити свої операції з будь-якого місця і країни.

Ефективно в часі. Можна здійснити будь-яку трансакцію за лічені хвилини через Інтернет-банкінг. Кошти можна переказати на будь-який рахунок у країні або відкрити фіксований депозитний рахунок у найкоротший термін.

Відстеження активності. Усі операції, що виконуються на порталі Інтернет-банкінгу банку, будуть зафіксовані. Це може бути доказом трансакції, якщо це потрібно. Такі дані, як

ім'я одержувача платежу, номер банківського рахунку, сплачена сума, дата і час платежу, а також коментарі до платежу, якщо такі є, завжди будуть в історії здійснюваних операцій.

Водночас варто звернути увагу і на деякі негативні риси Інтернет-банкінгу.

Вимога підключення до мережі «Інтернет». Безперербійне з'єднання з Інтернетом є головною вимогою для користування послугами Інтернет-банкінгу. Якщо немає доступу до Інтернету — немає можливості користуватися будь-якими послугами, що пропонуються в Інтернеті. Так само, якщо банківські сервери не працюють через технічні проблеми з їхнього боку, немає змоги отримати доступ до банківських послуг.

Безпека трансакцій. Незалежно від того, скільки запобіжних заходів уживають банки, щоб створити відповідне «безпечне поле», банківські операції в Інтернеті сприйнятливі до хакерів. Незалежно від удосконалених методів шифрування, що використовуються для захисту даних користувачів, трапляються численні випадки правопорушень, пов'язаних із шахрайством.

Складність для початківців. Мова перш за все про людей похилого віку, яким використання новітніх технологій дається набагато важче.

Висновки. Дослідження наукових і правових визначень електронного банкінгу дало змогу зробити висновок, що змістовне наповнення терміна «Інтернет-банкінг» буде різним залежно від контексту його трактування.

Цілком правомірним буде розглядати Інтернет-банкінг як форму банківської діяльності. За такого підходу можна запропонувати таке визначення: Інтернет-банкінг — це форма банківської діяльності, за проведення якої банківські операції здійснюються за допомогою обміну електронними сигналами, а не шляхом обміну готівкою, чеків або інших видів документів.

Інший підхід полягає у трактуванні електронного банкінгу як однієї з форм дистанційного обслуговування клієнтів банку. У такому разі пропонуємо розглядати Інтернет-банкінг як систему дистанційного обслуговування клієнтів банку, що використовуються ними і банками для здійснення банківських операцій та надання банківських послуг виключно за допомогою мережі «Інтернет».

Інтернет-банкінгу властива низка ознак: динамічність, циклічність, широкий спектр послуг, що надаються з допомогою Інтернет-банкінгу, недостатній рівень правового регулювання. Так, рівень правового регулювання електронного банкінгу на сьогодні можна охарактеризувати як украй низький. Повинно бути встановлено чіткі межі використання Інтернет-банкінгу і чітко окреслене коло банківських послуг, що може і, навпаки, не може надаватися через Інтернет.

Аналізуючи вищезазначене, можна виділити позитивні і негативні риси Інтернет-банкінгу. До перших варто віднести: доступність, зручність, простоту в експлуатації, ефективність у часі, відстеження активності. До других: вимога підключення до мережі «Інтернет», безпека трансакцій, складність для початківців.

Варто зазначити, що всі послуги, що надаються клієнтам банку за допомогою онлайн-банкінгу, за змістом можна поділити на дві групи: трансакційні та позатрансакційні. Перші — це ті, які використовуються для діяльності, не пов'язаної із трансакціями. Наприклад, для перегляду залишку на рахунку, перевірки останніх здійснюваних операцій, зміни пін-коду тощо. А трансакційна діяльність включає переказ коштів і здійснення різного роду платежів.

Література

1. Stoica O., Sargu A., Mehdiian S. The Impact of Internet Banking on the Performance of Romanian Banks: DEA and PCA Approach. *Procedia Economics and Finance*. 2015. Vol. 20. P. 610—622.
2. Тищенко О. І. Огляд сучасних тенденцій на ринку онлайн-банкінгу в Україні. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 13. С. 1237—1243.
3. Кравець В. Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків. *Вісник Національного банку України*. 2009. № 11. С. 21—23.
4. Hanafizadeh P., Keating B., Rezakhedmatgozar H. A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and Informatics*. 2014. Vol. 31. P. 492—510.

5. Про затвердження заходів щодо виконання у 2006 році Плану дій Україна — ЄС : Розпорядження КМУ від 27.04.2006 № 243-р / Кабінет Міністрів України. *Законодавство України*. 2006.
6. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки та затвердження Плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 67-р / Кабінет Міністрів України. *Законодавство України*. 2018.
7. Про діяльність Правління Національного банку України щодо розвитку банківської системи та окремих нормативних актів з питань банківської діяльності : Рішення Ради НБУ від 26.09.2018 № 45-рд / Національний банк України. *Законодавство України*. 2018.
8. Банківська енциклопедія / С. Г. Арбузов, Ю. В. Колобов, В. І. Міщенко, С. В. Науменкова. Київ : Центр наукових досліджень Національного банку України ; Знання, 2011. 504 с.
9. Yablonsky S. Chapter 87. E-finance services in Russia // *Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation, and Management*. IGI Global. 2016. P. 1215—1228.
10. Кудряшов В. С., Загоскіна Е. О. Интернет-банкинг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития. *Juvenis Scientia. Экономические науки*. 2017. Вып. 4. С. 27—31.
11. Руда О. Интернет-банкинг — базовий інструмент на ринку фінансових послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Економічні науки*. 2015. Вып. 12. Ч. 2. С. 185—188.
12. Шалига Т. С. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. 412 с.
13. Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті : постанова від 21.01.2004 № 22 / Національний банк України. *Законодавство України*. 2014.
14. Bouckaert J., Hans D. Phonebanking. *European Economic Review*. 1995. № 39. P. 229—244.
15. Система «Клиент — Банк» // *Финансово-кредитный энциклопедический словарь / под общ. ред. А. Г. Грязновой*. Москва : Финансы и статистика, 2002. С. 762.

Статтю рекомендовано до друку 20.01.2021

© Латковська Т. А., Марущак А. В., Олексій У. О.

References

1. Stoica, O., Sargu, A., & Mehdiian, S. (2015). The Impact of Internet Banking on the Performance of Romanian Banks: DEA and PCA Approach. *Procedia Economics and Finance*, 20, 610—622.
2. Tyschenko, O. I. (2017). Ohliad suchasnykh tendentsii na rynku onlain-bankinhu v Ukraini [Review of current trends in the online banking market in Ukraine]. *Ekonomika i suspilstvo — Economy and Society*, 13, 1237—1243 [in Ukrainian].
3. Kravec, V. T. (2009). Internet-platezhi v systemi bezgotivkovykh rozrakhunkiv [Internet payments in the system of non-cash payments]. *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy — Bulletin of the National Bank of Ukraine*, 11, 21—23 [in Ukrainian].
4. Hanafizadeh, P., Keating B., & Rezakhedmatgozar, H. (2014). A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and Informatics*, Vol. 31, 492—510.
5. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2006). Pro zatverdzhennia zakhodiv shchodo vykonannia u 2006 rotsi Planu dii Ukraina — YeS : Rozporiadzhennia vid 27.04.2006 № 243-r [On approval of measures to implement the EU-Ukraine Action Plan in 2006: Order of April 27, 2006 № 243-r]. *Zakonodavstvo Ukrainy — Legislation of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/243-2006-%D1%80> [in Ukrainian].
6. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2018). Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku tsyfrovoi ekonomiky ta suspilstva Ukrainy na 2018—2020 roky ta zatverdzhennia Planu zakhodiv shchodo yii realizatsii: Rozporiadzhennia vid 17.01.2018 № 67-r [On approval of the Concept of development of the digital economy and society of Ukraine for 2018—2020 and approval of the Action Plan for its implementation: Order dated January 17, 2018 № 67-r]. *Zakonodavstvo Ukrainy — Legislation of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80/conv> [in Ukrainian].
7. Natsionalnyi bank Ukrainy. (2018). Pro diialnist Pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy shchodo rozvytku bankivskoi systemy ta okremykh normatyvnykh aktiv z pytan bankivskoi diialnosti: Rishennia Rady NBU vid 26.09.2018 № 45-rd [On the activities of the Board on the development of the banking system and certain regulations on banking: Decision of the NBU Council of 26.09.2018 № 45-rd]. *Zakonodavstvo Ukrainy — Legislation of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr045500-18> [in Ukrainian].
8. Arбузов, S. H., Колобов, Yu. V., Mishchenko, V. I., & Naumenkova, S. V. (2011). *Bankivska entsyklopediia [Banking Encyclopedia]*. Kyiv: Tsentr naukovykh doslidzhen Natsionalnoho banku Ukrainy; Znannia [in Ukrainian].
9. Yablonsky, S. (2016). Chapter 87. E-finance services in Russia. *Encyclopedia of E-Commerce Development, Implementation, and Management*. IGI Global. P. 1215—1228.
10. Kudryashov, V. S., & Zagoskina, E. O. (2017). Internet-banking v Rossijskoj Federacii: problemy i perspektivy razvitiya [Internet banking in the Russian Federation: problems and development prospects]. *Juvenis scientia. Ekonomicheskie nauki — Juvenis Scientia. Economic Sciences*, Vol. 4, 27—31 [in Russian].
11. Ruda, O. (2015). Internet-bankinh — bazovyi instrument na rynku finansovykh posluh [Internet banking — a basic tool in the financial services market]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Ekonomichni nauky — Scientific Bulletin of Kherson State University. Economic sciences*, 12, 2, 185—188 [in Ukrainian].
12. Shalyha, T. S. (2013). *Dystantsiine bankivske obsluhovuvannia rozdrubnykh kliientiv [Remote banking services for retail customers]*. Nizhyn: Aspekt-Poligraf [in Ukrainian].
13. Natsionalnyi bank Ukrainy. (2004). Pro zatverdzhennia Instruksii pro bezgotivkovyi rozrakhunky v Ukraini v natsionalnii valiuti: postanova vid 21.01.2004 № 22 [On approval of the Instruction on non-cash payments in Ukraine in the national currency: Resolution of 21.01.2004 № 22]. *Zakonodavstvo Ukrainy — Legislation of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/z0377-04> [in Ukrainian].
14. Bouckaert, J., & Degryse, H. (1995). Phonebanking. *European Economic Review*, 3, 229—244.
15. *Sistema «Klient — Bank» [System «Client-Bank»]*. (2002). *Finansovo-kreditnyj enciklopedicheskij slovar — Financial and credit encyclopedic dictionary*. A. G. Gryaznova (Ed.). Moscow: Finansy i statistika [in Russian].

The article is recommended for printing 20.01.2021

© Latkovska T., Marushak A., Oleksii U.