

**I.V. ДОМІНОВА***(Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м. Київ, Україна)*

## Форми електронного банкінгу: еволюція, переваги та недоліки

Електронний банкінг, як один із способів надання банківських послуг, набув широкої популярності в розвинутих країнах та поступово захоплює український фінансовий-кредитний сектор. Метою статті є виявлення переваг та недоліків основних форм електронного банкінгу як для банківської установи, так і для потенційних клієнтів. Проаналізовано еволюцію форм електронного банкінгу та розкрито особливості функціонування різних форм даного виду обслуговування. Виявлено, що розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Визначено тенденції впровадження та використання основних форм електронного банкінгу (Інтернет-банкінг та мобільний банкінг) у розвинутих країнах та в Україні. Здійснено аналіз особливостей функціонування Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, а також ідентифіковано головні переваги і недоліки використання та запровадження даних форм електронного банкінгу як для потенційних клієнтів, так і для банківських установ. Розкрито основні причини, які гальмують розвиток електронного банкінгу в Україні (особливо Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу).

**Ключові слова:** електронний банкінг, форми електронного банкінгу, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, електронні банківські послуги.

**I.V. ДОМИНОВА***(Киевский национальный экономический университет имени Вадима Гетьмана, г. Киев, Украина)*

## Формы электронного банкинга: эволюция, преимущества и недостатки

Электронный банкинг, как один из способов предоставления банковских услуг, приобрел широкую популярность в развитых странах и постепенно захватывает украинский финансово-кредитный сектор. Целью статьи является выявление преимуществ и недостатков основных форм электронного банкинга как для банковского учреждения, так и для потенциальных клиентов. Проведен анализ эволюции форм электронного банкинга и раскрыты особенности функционирования различных форм данного вида обслуживания. Выявлено, что развитие форм электронного банкинга прошло определенные этапы, что обусловило появление эффективных и удобных его инструментов, которые коррелируют с передовыми достижениями информационных технологий. Определены тенденции внедрения и использования основных форм электронного банкинга (Интернет-банкинг и мобильный банкинг) в развитых странах и в Украине. Проведен анализ особенностей функционирования Интернет-банкинга и мобильного банкинга, а также идентифицированы главные преимущества и недостатки использования и внедрения данных форм электронного банкинга как для потенциальных клиентов, так и для банковских учреждений. Раскрыты основные причины, которые тормозят развитие электронного банкинга в Украине (особенно Интернет-банкинга и мобильного банкинга).

**Ключевые слова:** электронный банкинг, формы электронного банкинга, Интернет-банкинг, мобильный банкинг, электронные банковские услуги.

**I.V. DOMINOVA***(Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kyiv, Ukraine)*

## Forms of Electronic Banking: Evolution, Advantages and Disadvantages

Electronic banking as a way of providing banking services gained popularity in developed countries and gradually captures the Ukrainian financial and credit sector. The aim of the article is to identify strengths and

*weaknesses of the main forms of electronic banking for both banking institutions and potential customers. The evolution of forms of electronic banking is analyzed, and the features of functioning of the various forms of this type of service are revealed. It is found that the development of forms of electronic banking has passed certain stages that led to the emergence of effective and convenient tools that correlate with advanced achievements of information technology. The trends in the introduction and use of basic forms of electronic banking (Internet banking and mobile banking) in developed countries and in Ukraine are determined. The analysis of the functioning of Internet banking and mobile banking is performed, and the main advantages and disadvantages of the use and implementation of these forms of electronic banking for both potential clients and banking institutions are identified. The basic reasons that impede the development of electronic banking in Ukraine (especially Internet banking and mobile banking) are revealed.*

**Keywords:** *electronic banking, forms of electronic banking, Internet banking, mobile banking, electronic banking services.*

**Постановка проблеми.** Технологічний прогрес, досягнення в сфері інформаційних та комунікаційних технологій, створення глобальної мережі Інтернет, можливості мобільного зв'язку сформували базу для впровадження і розповсюдження технології електронного банкінгу. Електронний банкінг як один із найбільш динамічних видів дистанційного банківського обслуговування, отримавши широке поширення в Америці та Європі, поступово завойовує і український ринок. Впровадження електронного банкінгу дає змогу фінансовим інститутам збільшити обсяг клієнтів, укріпити конкурентну позицію, а також вийти на нові географічні ринки. Популярність цього виду дистанційного банківського обслуговування мотивує дослідження теоретичних та практичних аспектів його впровадження та функціонування, що свідчить про актуальність питань, які розглядаються в межах цієї публікації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання розвитку електронних банківських операцій є цікавим для багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів і практиків. Основні аспекти еволюції розвитку електронного банкінгу були досліджені такими зарубіжними вченими, як С. Датта, М. Малек, і Р. Шаннак. Проблемам розвитку та функціонування електронних банківських послуг в Україні присвячені науково-дослідні роботи вітчизняних учених: О. Гаврилової, Т. Говорушко, В. Костогриз, Т. Немченко, О. Овчарук, І. Пасічник та інших. Проте окремі питання електронного банкінгу потребують уточнення для виявлення подальших перспектив розвитку електронних банківських послуг в Україні. До малодосліджених аспектів належать й

питання, пов'язані з функціонуванням різних форм електронного банківського обслуговування.

**Метою статті** є виявлення переваг та недоліків основних форм електронного банкінгу як для банківської установи, так і для потенційних клієнтів.

**Методика дослідження.** Для виконання поставленого завдання в ході проведення дослідження використано економіко-статистичні методи, зокрема табличний та графічний методи.

**Виклад основних результатів дослідження.** Електронні банківські послуги, або електронний банкінг – це не екзотичний фінансовий інструмент і не додатковий напрям банківської діяльності. Це інноваційний спосіб здійснення банківських бізнес-процесів, сутність якого полягає у здійсненні банківських операцій та наданні широкого спектру послуг комерційних банків за допомогою електронних мереж. У цьому сенсі електронні банківські послуги є важливою частиною електронного банківського бізнесу. Електронний банкінг включає в себе такі напрямки, як інформаційне обслуговування в режимі онлайн, емісія цифрових грошей, електронні платежі та розрахунки, а також депозитно-позикові, валютні та фондові операції, що здійснюються електронним способом. Таке визначення використовується як узагальнене і є адекватним для всіх форм електронного доступу клієнтів до банківських послуг [2].

У процесі поетапного розвитку видозмінювались форми електронного банкінгу відповідно до еволюції розвитку програмного інструментарію та технічних засобів, що забезпечують здійснення банківських операцій у дистанційній формі (табл. 1).

Таблиця 1

**Еволюція форм електронного банкінгу**

| Період                | Назва та характеристика форми електронного банкінгу   |
|-----------------------|---|
| 1                     | 2   |
| Середина 1980-х років | АТМ-банкомат – програмно-технічний комплекс, призначений для автоматизованої видачі та прийому готівкових коштів як з використанням платіжних карт, так і без, а також виконання інших операцій, в тому числі оплати товарів і послуг, формування документів, що підтверджують відповідні операції                    |
| Кінець 1980-х років   | Телебанкінг – це банківський сервіс, заснований на використанні можливостей телефонів із тоновим набором номера. Система дозволяє клієнту за допомогою кнопок телефонного апарата віддавати розпорядження на здійснення фінансових операцій та одержати потрібну інформацію про рух коштів на рахунок або про послугу |

| 1                     | 2  |
|-----------------------|--|
| Початок 1990-х років  | PC-банкінг, або «Клієнт-Банк» – це банківський сервіс, створений для роботи в режимі offline. Робота з документами, довідниками, імпорт документів з бухгалтерських програм, підпис документів, перегляд виписок здійснюється за допомогою відповідного програмного забезпечення, а надходження даних на банківський сервер здійснюється за допомогою синхронізації                                      |
| Середина 1990-х років | Інтернет-банкінг – управління банківськими рахунками і картами здійснюється через Інтернет і Web-браузер в режимі online у будь-який час та з будь-якого комп'ютера. Підтримує всі типи фінансових документів та взаємодіє з бухгалтерськими програмами. Працює у всіх Web-браузерах і на всіх платформах. Необхідність в установці клієнту спеціалізованого програмного забезпечення відсутня           |
| Кінець 1990-х років   | Мобільний банкінг – управління банківськими рахунками і картами здійснюється за допомогою мобільного телефону. За допомогою мобільного банкінгу можна отримувати інформацію про стан рахунків, переміщати кошти між власними рахунками, здійснювати платежі за кредитами та змінювати ліміти по кредитних картках на проведення операцій, отримувати інформацію про курси валют та інше                  |
| Початок 2000-х років  | Відеобанкінг – це система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку, яка надає клієнту можливість віртуального спілкування з працівником банком за допомогою спеціально призначених пристроїв: «відеокіоск», мобільний телефон із фронтальною камерою, стаціонарний комп'ютер або ноутбук. Дана послуга надає можливість отримати консультацію, здійснити операцію чи отримати певну послугу |

Джерело: розроблено автором за результатами проведених досліджень.

Форми електронного банкінгу на кожному етапі еволюції удосконалювались та видозмінювались: розширювався спектр послуг і операцій, трансформувалися електронні канали доставки даних послуг. Основними формами електронного банкінгу є PC-банкінг, Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, відеобанкінг, телебанкінг та термінали самообслуговування (POS термінали та АТМ). Переважна більшість цих форм ще досі

функціонують, проте спостерігається чітка тенденція превалювання Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу. Така тенденція з погляду клієнтів пояснюється зручністю використання відповідних форм електронного банкінгу, а з боку банків – низькою вартістю транзакцій порівняно з використанням інших форм здійснення банківських операцій (рис. 1).

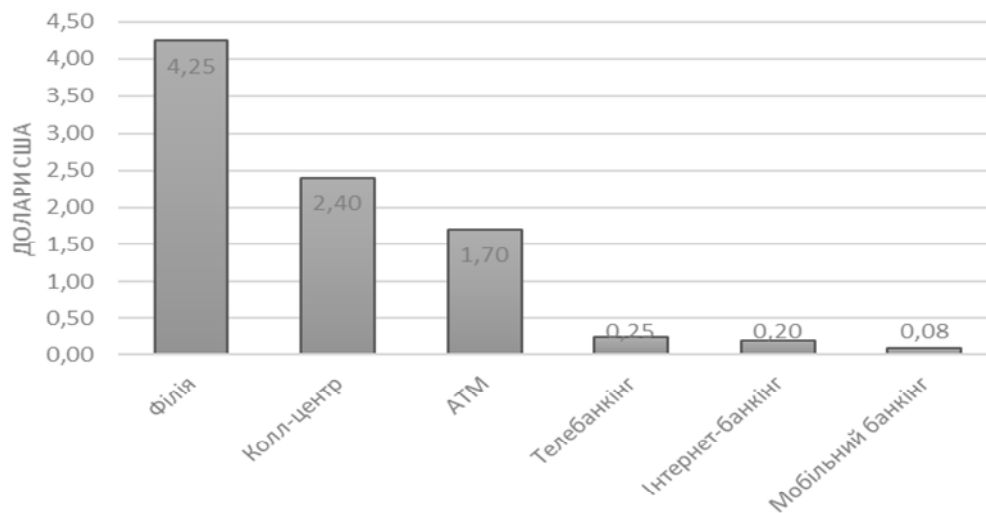


Рис. 1. Вартість транзакції при використанні різних форм обслуговування

Джерело: [7].

Також за допомогою використання таких систем не тільки розширюється обсяг потенційно можливих клієнтів, але й спостерігається значна економія ресурсів банку, а також має місце скорочення витрат на підтримку додаткових відділень і філій у

віддалених територіях. Отже, система електронного банкінгу дозволяє клієнтам кредитних організацій мати цілодобовий доступ до їхніх рахунків та здійснювати спектр операцій відповідно до укладених договорів.

## Фінанси та оподаткування

Майже всі банки, які займають лідируючі позиції на ринку банківських послуг, пропонують послуги електронного банкінгу, оскільки це дає можливість клієнтам, не відвідуючи відділення банків, здійснювати широкий спектр банківських операцій:

- керувати обсягом ресурсів на власному рахунку;
- обмінювати валюту;
- здійснювати платежі та перекази;
- оплачувати послуги мобільного зв'язку, Інтернету, комунальні послуги, податки, штрафи.

Система електронного банкінгу дозволяє розміщувати та поповнювати банківські вклади, погашати кредитну заборгованість, а також надає можливість здійснювати багато інших операцій.

На думку засновника першого в світі мобільного банку Movebank Б. Кінга, до 2017 року середньостатистичний клієнт роздрібною банком у розвинутих країнах буде співпрацювати з ним в такий спосіб:

- через відділення – 1-2 рази на рік;
- через Call-центр або систему телебанкінгу (IVR) – 5-10 разів на місяць;
- через банкомат - 3-5 разів на місяць;
- через Інтернет – 7-10 разів на місяць;
- через мобільний телефон – 20-30 разів на місяць [4].

За даними дослідження спеціалістів компанії Juniper Research, до кінця 2019 року більше ніж 1,75 млрд власників мобільних телефонів (кожний третій дорослий житель Землі) будуть використовувати свої гаджети для здійснення банківських операцій. Для порівняння, у 2014 році послугами мобільного банкінгу користувались близько 800 млн. чол. у всьому світі. Разом з тим слід зазначити, що в Україні зростає кількість Інтернет-користувачів[8]. За даними дослідження Factum Group Ukraine, у I кварталі 2016 року регулярними користувачами Інтернету були 62 % українців (22,8 млн. чол.), з них 25 % використовують мобільний телефон, 10 % – планшет та 48 % – ноутбук [6].

Враховуючи вищенаведені тенденції, варто проаналізувати переваги та недоліки інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, як найбільш передових форм електронного банкінгу.

Мобільний банкінг – це система, яка дає можливість отримувати інформацію і управляти засобами на банківському рахунку за допомогою мобільного телефону або планшета. Послуги мобільного банкінгу вперше були реалізовані у 1992 р. Піонером в цій області став банк Merita Nordbanken, а з 1999 року мобільний банкінг набуває поширення в країнах Південно-Східної Азії, Європи і США [9].

Найбільш поширеними способами цього виду електронного банківського обслуговування є SMS-банкінг і оформлення банківських операцій за допомогою мобільних додатків. У першому випадку має місце управління коштами на банківському рахунку шляхом відправлення на спеціальний номер банку SMS-повідомлень, складених за допомогою

типових шаблонів. Незважаючи на свою примітивність, цей спосіб дозволяє скористатися послугами банку і у разі відсутності у користувача банківських послуг сучасного телефону, який дозволяє встановити мобільний додаток (тобто тоді, коли клієнт банку користується застарілими або найпростішими моделями мобільних телефонів), а також у тих місцях, де мобільний Інтернет наразі недоступний або спричиняє надто великі затрати, наприклад, у закордонному роумінгу. Додаток – це більш сучасний різновид мобільного банкінгу, що у здебільшого підтримується більшістю сучасних телефонів і розроблений з використанням певної мови програмування програмний продукт, який встановлюється на мобільний телефон та дозволяє здійснювати банківські операції у діалоговому режимі, зрозумілому на інтуїтивному рівні.

Українські та зарубіжні банки, пропонуючи послугу Mobile-банкінг та турбуючись про зручність отримання банківських послуг клієнтами, розробили відповідні додатки для смартфонів із операційними системами iOS (iPhone), Android та для мобільних телефонів, що підтримують програмне забезпечення на базі мови програмування Java.

Нині більшість експертів вважають мобільний банкінг найбільш перспективним електронним каналом доставки банківських послуг, оскільки він дозволяє реалізувати ефективну маркетингову концепцію «банк, який завжди з тобою» [1].

Інтернет-банкінг – форма електронного банкінгу, яка дозволяє клієнту, незалежно від режиму роботи банківської установи, у онлайн-режимі отримувати інформацію та управляти коштами на банківському рахунку. Для роботи у системі потрібно мати сучасний комп'ютер з будь-якою операційною системою (Windows, Linux, Mac OS, Solaris, FreeBSDтощо) та Web-браузер (Internet Explorer, Mozilla, Netscape, Opera та ін.), а також доступ до Інтернету.

Ідея створення інтернет-банкінгу як системи виникла в США (18 жовтня 1995 р. вона була вперше презентована банківською установою Security First Network Bank) [5]. Однією з причин її появи стало діюче на той час обмеження на відкриття банками філій в інших штатах і пошук варіантів надання послуг клієнтам, що перебувають в іншому штаті чи країні.

Є кілька основних причин, що стимулюють банки впроваджувати у свою діяльність інтернет-банкінг, а саме: значний попит на таку послугу; мінімальні витрати; істотна конкурентна перевага.

Незважаючи на те, що інтернет-банкінг виник відносно недавно, у країнах Західної Європи кожен п'ятий європейець користується такою послугою. За даними The Statistics Portal, на сьогодні за кількістю користувачів і обсягом операцій інтернет-банкінгу лідирують Норвегія – 90 % населення, Фінляндія – 86 %, Естонія – 81 %, Великобританія – 58 %, США – 57 %, Німеччина та Австрія – 51 % [7].

Для підключення клієнта до системи Інтернет-банкінг досить мати доступ до глобальної мережі,

встановлену на комп'ютері програму – браузер, укласти договір із банком, отримати набір паролів або спеціальних пристроїв для входу в систему та здійснення операцій, зайти на захищену сторінку послуги Інтернет-банкінг, зареєструватися і підключитися до системи.

Інтернет-банкінг сьогодні дозволяє його користувачам здійснювати такі операції: проводити операції з будь-якого комп'ютера, що підключений до мережі Інтернет (в офісі, вдома або у відрядженні); оплачувати послуги кабельного та супутникового телебачення, операторів мобільного зв'язку, IP-телефонії, вносити плату за Інтернет, on-line ігри, проводити комунальні платежі; отримувати витяги про рух коштів за карткою або рахунком за останні кілька днів, календарний місяць, інший довільний період часу; відкривати депозит, погашати кредит, виконувати переказ коштів між власними рахунками, різні операції з кредитними картами; переглядати курси валют, оголошення банку, надавати заявки на купівлю/продаж/конвертацію валюти та ін.

Першим українським банком, який запровадив

серед своїх послуг Інтернет-банкінг, був ПриватБанк. Це відбулося у 1998 році, а вже через рік Інтернет-банкінг був запроваджений у ВА-Банку (VAB). Серед банків, які активно просуваються на шляху освоєння Інтернет-банкінгу, можна виділити ПриватБанк, УкрСиббанк, Укрсоцбанк, Укрексімбанк, ПУМБ, Universal bank, Альфа-Банк, ОTR Bank [3].

Сучасний мобільний банкінг (обслуговування через мобільні додатки) та інтернет-банкінг, як і всі форми електронного банкінгу, мають низку переваг та недоліків (табл. 2). Такі форми електронного банкінгу надають однаковий спектр послуг, однак мають й ключові відмінності:

1) при використанні мобільного банкінгу доступ здійснюється тільки через телефон та планшет, при інтернет-банкінгу доступ можна здійснювати через стаціонарний комп'ютер, ноутбук, планшет та смартфон;

2) відрізняється дизайн інтерфейсу: на відміну від інтернет-банкінгу, на мобільних телефонах створюється зручний дизайн додатку для більш комфортного здійснення банківських операцій.

Таблиця 2

**Переваги та недоліки мобільного банкінгу та інтернет-банкінгу для клієнтів та банківських установ**

| Переваги   |  | Недоліки  |  |
|--|--|---|--|
| для клієнтів   | для банків   | для клієнтів  | для банків   |
| цілодобовий доступ незалежно від місця перебування                           | розширення клієнтської бази                                | недоступність у разі технічних неполадок у системі                                    | висока вартість розробки та підтримки програмного забезпечення         |
| зручність використання та портативність                                      | збільшення обсягу операційних доходів                      | необхідність отримання відповідних знань  | збільшення рівня операційних ризиків                                   |
| вартість обслуговування значно нижча, ніж обслуговування у відділенні        | посилення конкурентних позицій на ринку банківських послуг | неможливість доступу у разі відсутності Інтернету або мобільного телефону             | у разі частих збоїв у системі зростає ймовірність репутаційного ризику |
| можливість здійснення широкого спектру послуг та постійний контроль рахунків | скорочення витрат на утримання персоналу та відділень      | підвищення ризику незаконного отримання персональних даних клієнта сторонніми особами | збільшення ймовірності шахрайства і вірусних атак                      |
| оперативність проведення транзакцій  | розширення спектру послуг                                  | недостатній рівень захисту від шахраїв  | залежність від інтернет-провайдерів                                    |

Джерело: розроблено автором за результатами проведених досліджень.

Експерти прогнозують, що через кілька років цифрові банківські послуги стануть основним способом взаємодії мешканців українських міст з банком. Проте, незважаючи на це, існують причини, які гальмують розвиток електронного банкінгу в Україні (особливо Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу):

1) відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання електронного банкінгу;

2) низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до технологічних інновацій;

3) відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості.

Також вагомим чинником гальмування розвитку інноваційних форм електронного банкінгу є фінансово-політична нестабільність в Україні, яка негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору та створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається досить незначною.

**Висновки.** В результаті проведеного дослідження з'ясовано, що електронний банкінг, як один із способів надання банківських послуг, набув широкої популярності в розвинутих країнах та поступово захоплює український фінансовий-кредитний сектор. Виявлена тенденція пояснюється низкою переваг цього виду надання банківських послуг як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг.

Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм електронного банкінгу характеризується як перевагами, так і недоліками, проте найбільшої популярності та розповсюдження в розвинутих країнах набули Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Саме ці форми дозволяють клієнтам цілодобово, з будь-якої точки планети, в зручний для клієнта час контролювати стан рахунків та здійснювати широкий спектр банківських операцій. Проте існують й негативні наслідки використання цих способів надання банківських послуг, які можуть зашкодити клієнту та несприятливо відобразитися на стабільності функціонування банківської установи, і у статті було здійснено їх ідентифікацію. Перспективою подальших наукових досліджень у цьому напрямку є проведення глибокого аналізу ризиків електронного банкінгу та розробка інструментів і пропозицій щодо їх нівелювання.

#### 4 Список використаних джерел

1. Вахнюк, С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : Зб. наук. пр. Т. 8. – Суми : ВВП- «Мрія-1» ЛТД, 2003. – С. 184-188.
2. Грачева, М. В. Электронные банковские услуги: особенности управления рисками / М. В. Грачева // Банковские технологии. – 2002. – № 6. – С. 20-29.
3. Єсіна, О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку / О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2013. – № 1(48). – С. 209-213.
4. Кинг, Бретт Банк 3.0. Почему сегодня банк – это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / Кинг Бретт [Пер. с англ. М. Мацковской]. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014. – 520 с.
5. Михайлюк, Г. О. Розвиток Інтернет-банкінгу як нетрадиційної банківської операції [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_5726\\_4.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_5726_4.doc.htm)
6. Офіційний сайт Factum Group Ukraine [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.slideshare.net/WatcherUA/ukrainian-](http://www.slideshare.net/WatcherUA/ukrainian-internetaudience1-q2016)

[internetaudience1-q2016](http://www.slideshare.net/WatcherUA/ukrainian-internetaudience1-q2016)

7. Офіційний сайт The Statistics Portal [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>

8. Ревенков, П. В. Актуальные направления регулирования электронного банкинга / П. В. Ревенков, А. Л. Поспелов // Финансы и кредит. – 2015. – № 24(648). – С. 2-13.

9. Степаненко, В. Дистанційні банківські послуги на українському ринку / В. Степаненко // Мережа і бізнес. – 2010. – № 4(23). – С. 98-104.

#### 4 References

1. Vakhniuk, S. V. (2003). Perspektivyv dystantsiinoho obsluhovuvannia kliientiv v rezhyimi realnoho chasu dlia bankiv Ukrainy [Prospects for remote customer service in real time for banks Ukraine]. *Problemy i perspektyvy rozvytku bankivskoi systemy Ukrainy*, No. 8, 184-188.
2. Gracheva, M. V. (2002). Elektronnyie bankovskie uslugi: osobennosti upravleniya riskami [Electronic banking services: features of risk management]. *Bankovskie tehnologii*, No. 6, 20-29.
3. Yesina, O. H. (2013). Internet-bankinh v Ukraini: suchasnyi stan, problemy ta perspektyvy rozvytku [Internet banking in Ukraine: Current state, problems and prospects of development]. *Visnyk sotsialno-ekonomichnykh doslidzhen*, No. 1(48), 209-213.
4. King, Brett. (2014). *Bank 3.0. Pochemu segodnya bank – eto ne to, kuda vii hodite, a to, chto vii delaete* [Bank 3.0. Why is the bank today – it's not something where you go and what you do] (translate by. M. Matskovska). Moskva: ZAO «Olimp-Biznes».
5. Mykhailiuk, H. O. (2010). *Rozvytok Internet-bankinhu yak netradytsiinoi bankivskoi operatsii* [Development of Internet banking as non-traditional banking operation]. Retrieved from [http://www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_5726\\_4.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_5726_4.doc.htm)
6. Ukrainian internet-audience-1 q-2016. Factum Group Ukraine. Retrieved from [www.slideshare.net/WatcherUA/ukrainian-internetaudience1-q2016](http://www.slideshare.net/WatcherUA/ukrainian-internetaudience1-q2016)
7. Online banking: reach in European countries 2015. Retrieved from <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
8. Revenkov, P. V. & Pospelov, A. L. (2015). Aktualnyie napravleniya regulirovaniya elektronnoho bankinga [Topical areas of electronic banking regulation]. *Finansyi i kredit*, No. 24(648), 2-13.
9. Stepanenko, V. (2010). Dystantsiini bankivski posluhy na ukrainskomu rynku [Remote banking services in the Ukrainian market]. *Merezha i biznes*, No. 4(23), 98-104.