

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

**Факультет фінансів**

**Кафедра банківської справи та страхування**

галузь знань                      07 Управління та адміністрування  
спеціальність                    072 Фінанси, банківська справа та страхування  
освітня програма                Банківський бізнес

Форма навчання: Денна

**КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА**  
на тему «Інтернет-банкінг та його розвиток в Україні»

здобувача Гордійко Аліни Юріївни  
(ПІБ здобувача)

\_\_\_\_\_ (підпис здобувача)

**Науковий керівник:**  
доцент, канд.екон.наук.  
(вчене звання, наукова ступінь)

Нікітін А.В.  
( підпис ) ( Прізвище, ініціали)

**Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією  
з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)**

Завідувач кафедри банківської справи та страхування:  
доктор економічних наук, професор \_\_\_\_\_

(підпис)

Примостка Л.О.

**Київ 2023**

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна бакалаврська робота містить 56 сторінок, 5 таблиць, 4 рисунки, перелік джерел посилання з 33 найменувань, 4 додатки на 4 сторінках, перелік джерел посилання до додатків на 1 сторінці.

### «Інтернет-банкінг та його розвиток в Україні»

*Об'єктом дослідження є банківські послуги.*

*Предметом дослідження є суб'єкти та відносини у сфері онлайн-банкінгу в Україні.*

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи – з'ясування змісту, виявлення проблем реалізації та шляхів вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні. Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні завдання:

- дослідити сутність Інтернет-банкінгу;
- оцінити сильні та слабкі сторони вітчизняної системи онлайн-банкінгу;
- визначити нормативно-правову базу Інтернет-банкінгу в Україні;
- визначити стан та можливості розвитку онлайн-банкінгу комерційних банків України;
- провести дослідження світових тенденцій розвитку систем онлайн-банкінгу;
- здійснити пошук проблем онлайн-банкінгу в Україні;
- проаналізувати перспективи та напрямки удосконалення онлайн-банкінгу в українських банках.

Практичне значення отриманих результатів. Практичне значення відбулося шляхом впровадження результатів на базі АТ «Приватбанк» та полягає у подальшому використанні пропозицій автора, впровадженні їх у практику банківської діяльності з метою розвитку онлайн-банкінгу України та забезпечення його позитивного впливу на економіку.

Рік виконання бакалаврської роботи 2023.

Рік захисту роботи 2023.

Ключові слова: онлайн-банкінг, мобільний банкінг, онлайн-операції, банківське обслуговування, функціонал банку, цифрова інфраструктура.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК ПЕРСПЕКТИВНА ФОРМА БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ .....</b>	<b>7</b>
1.1 Сутність і специфічні риси інтернет-банкінгу .....	7
1.2 Нормативно-правова база інтернет-банкінгу в Україні .....	16
1.3 Стан та розвиток Інтернет-банкінгу в Україні і світі .....	28
<b>РОЗДІЛ 2 ПРОБЛЕМИ І ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>37</b>
2.1 Проблеми розвитку онлайн-банкінгу в Україні.....	37
2.2 Умови та перспективи для розвитку інтернет-банкінгу в Україні .....	47
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>54</b>
<b>ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....</b>	<b>57</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>62</b>
<b>ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ ДО ДОДАТКІВ .....</b>	<b>66</b>

## ВСТУП

Досить давно банківські операції перейшли в Інтернет, і зараз багато людей здійснюють банківські операції онлайн. Банки використовують Інтернет для проведення операцій і задоволення клієнтів. Інтернет-банкінг — це зручний спосіб для людей здійснювати банківські операції; це також чудовий спосіб для банків спілкуватися зі своїми клієнтами. У деяких країнах онлайн-банкінг навіть більш популярний, ніж традиційні банки.

Онлайн-банкінг був запроваджений для допомоги підприємствам і споживачам в Україні. Спочатку онлайн-банкінг був повільним і важким у використанні. Однак за останнє десятиліття технології значно вдосконалилися, що значно покращило онлайн-банкінг. Він простий у використанні та пропонує високий рівень безпеки та надійності. Тепер люди можуть без проблем здійснювати всі фінансові операції онлайн. Крім того, Інтернет пропонує більшу доступність, що особливо корисно для малозабезпечених сімей.

Інтернет-банкінг робить банкінг безпечнішим і зручнішим для споживачів. Більшість людей, які користуються онлайн-банкінгом, є постійними клієнтами, які не потребують жодних спеціальних послуг. Однак онлайн-банкінгові компанії забезпечують легкий доступ до своїх фінансів у будь-який час доби. Вони також можуть використовувати VPN, щоб надсилати платіжні інструкції з будь-якої точки світу. Це робить міжнародну торгівлю легшою та дешевшою для компаній і власників бізнесу. Крім того, це скорочує час здійснення міжнародних платежів. У той же час онлайн-банкінг дозволяє людям швидко і легко погасити свої борги.

Завдяки численним перевагам онлайн-банкінг продовжує користуватися популярністю серед споживачів і компаній в Україні та інших країнах світу. Хоча традиційні банківські послуги все ще доступні, онлайн-

банкінг значно полегшує життя, відкриваючи фінансові операції вдома чи в будь-якій точці світу одним натисканням кнопки.

Економічний розвиток країни не може бути успішним без добре розвиненої банківської системи, а на стан банківської системи впливають зміни внутрішньої економічної та політичної ситуації, а також світової банківської системи. Фінансова глобалізація разом із глибоким розвитком інформаційних технологій і стрімкою популяризацією Інтернету, відкрили нові можливості для діяльності фінансових установ. При цьому впроваджуються інтерактивні методи, замість паперових документів приходять електронні записи, а як засіб передачі інформації та розрахунків використовується Інтернет.

Актуальність досліджень онлайн-банкінгу зумовлена збільшенням кількості банків, які пропонують дистанційне обслуговування. Інформаційні системи починають суттєво впливати на прибутковість банків, конкурентоспроможність і привабливість для клієнтів, але конкретні методи оцінки економічної ефективності Інтернет-послуг необхідні, але ще не розроблені. Незважаючи на те, що дистанційні послуги відіграють важливу роль у функціонуванні банківської системи, багато питань розвитку Інтернет-бізнесу в комерційних банках залишаються недостатньо вивченими: конкретні деталі таких послуг не вивчені, оскільки основна увага приділяється аналізу зарубіжного досвіду, хоча його багато аспектів не можна перенести на національну економіку, що потребує переоцінки та адаптації, а також не розроблено індикаторів для оцінки економічної вигоди банківських дистанційних послуг. Необхідно оцінити забезпечення потреб розвитку банківської галузі та підвищення якості обслуговування клієнтів на основі розробки та застосування нових фінансових інтернет-технологій. Усе це диктує необхідність розробки методології оцінки економічної ефективності Інтернет-послуг на основі чіткої теоретичної концепції.

Питанням сучасних банківських послуг приділяється велика увага, оскільки останнім часом активно досліджуються питання, пов'язані з наданням послуг через Інтернет. Ученими, що досліджували це питання, є: Авраменко О. М. [1], Руда О. М. [2], Домінова І.В. [3], Страхарчук А.Я. [4], Дячук Д.І. [7], Краус К.М., Краус Н.М., Манжура О.В. [19].

Метою цієї роботи є з'ясування змісту, виявлення проблем реалізації та шляхів вдосконалення інтернет-банкінгу в Україні. Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні завдання:

- дослідити сутність Інтернет-банкінгу;
- оцінити сильні та слабкі сторони вітчизняної системи онлайн-банкінгу;
- визначити нормативно-правову базу Інтернет-банкінгу в Україні;
- визначити стан та можливості розвитку онлайн-банкінгу комерційних банків України;
- провести дослідження світових тенденцій розвитку систем онлайн-банкінгу;
- здійснити пошук проблем онлайн-банкінгу в Україні;
- проаналізувати перспективи та напрямки удосконалення онлайн-банкінгу в українських банках.

Об'єкт дослідження: банківські послуги.

Предметом дослідження є суб'єкти та відносини у сфері онлайн-банкінгу в Україні.

При виконанні роботи використовуються таблиці, схеми, методи аналізу, статистичні методи, динамічні показники, відносні величини, методи порівнянь.

Для написання роботи були використані відповідні джерела інформації, наукова та навчальна література провідних вітчизняних авторів, наукові статті, статистична інформація національних органів влади, нормативні та законодавчі акти органів влади, Інтернет-ресурси.

Робота має теоретико-методичне значення. У ході роботи були виявлені ключові риси онлайн-банкінгу, його нормативно-правова база, стан та розвиток онлайн-банкінгу в Україні та світі, а також проблеми й можливі шляхи вирішення розвитку Інтернет-банкінгу.

Інформаційну базу дослідження становлять праці вітчизняних науковців, статистичні дані банківських установ, закони України, звіти рейтингових агенств, фінансові звіти банківських установ.



# РОЗДІЛ 1

## ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК ПЕРСПЕКТИВНА ФОРМА БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ

### 1.1 Сутність і специфічні риси інтернет-банкінгу

Успішна діяльність у банківській галузі вимагає від її учасників постійних змін та інновацій у своїй діяльності. Жорстка конкуренція в банківській галузі змушує банки постійно змінювати методи своєї діяльності, щоб адаптуватися до ринкового середовища, яке постійно змінюється. Важливою умовою забезпечення стабільності та конкурентоспроможності банківських установ є впровадження інновацій. Більш детальне визначення поняття «банківських інновацій» представлено в додатку А.

Банківська справа стала невід'ємною частиною нашого повсякденного життя. Сьогодні ми можемо отримати доступ до банківських послуг будь-коли та будь-де через Інтернет. Нам більше не потрібно відвідувати звичайний банк, щоб отримати доступ до наших банківських рахунків. Натомість для цього нам потрібен лише комп'ютер та доступ до Інтернету.

Перш ніж розглядати основні аспекти онлайн-банкінгу в поєднанні з досягненнями сучасних інформаційних технологій та особливостями банківської сфери, доцільно зрозуміти точне значення понять дистанційний банкінг та онлайн-банкінг.

Аналіз наукових публікацій з даної тематики дозволив виробити широкий спектр думок і підходів до її визначення. Наприклад, за визначенням Авраменка О.М. [1, С. 75–78], дистанційне банківське обслуговування полягає в веденні операцій з рахунком клієнта за дистанційною інструкцією клієнта.

Клієнт передає узгоджені передачі доступу до каналів і має певні процедури передачі замовлення.

За словами О. Рудої [2, С. 185–188], Інтернет-банкінг є різновидом дистанційного банківського обслуговування, що забезпечує доступ до рахунків та операції з рахунками в будь-який час з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет.

Об'єднуючи ці та інші визначення, можна зазначити, що онлайн-банкінг – це спосіб дистанційного управління власним банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет, без використання спеціалізованого програмного забезпечення та без необхідності фізичного відвідування відділення банківської установи.

У 1994 році банки в Сполучених Штатах Америки вперше запропонували можливість отримати доступ до рахунків за допомогою Всесвітньої павутини (World Wide Web, www, Internet) без використання спеціального програмного забезпечення та обладнання для свого бізнесу.

З цього моменту поява комерційних банківських установ змінила уявлення про банки людьми в усьому світі. Ці банківські установи відрізнялися від традиційного способу обслуговування клієнтів використанням лише Інтернету в своїй діяльності у сфері банківських послуг.

Наразі в Україні та світі банківське обслуговування клієнтів здійснюється у трьох форматах, які показані на рис.1.1.



Рисунок 1.1 – Види банківського обслуговування [3, С. 84–85]

Звичайний формат характеризується наявністю офісів, високою вартістю послуг, необхідністю особистої присутності клієнта, високою оперативністю та можливістю отримання повного спектру послуг. Ключові

характеристики віддаленого формату включають зручність, доступність, ефективність, масштаб і різноманітність.

Дистанційне здійснюється повністю віддалено за допомогою різних каналів зв'язку. Прикладом повністю дистанційного банку в Україні є monobank.

Гібридні формати поєднують елементи звичайного та дистанційного банківських форматів.

Сучасні банки надають досить широкий спектр послуг, використовуючи технології дистанційного обслуговування. Існує близько десяти видів таких послуг, які надаються населенню, найпоширенішими з яких є: 1) Інтернет-банкінг, який надає дистанційні банківські послуги на основі Інтернет-банкінгу. 2) Мобільний банкінг, тобто надання дистанційних банківських послуг за допомогою мобільних технологій; вважається, що мобільні послуги максимізують клієнтську базу банку в найближчі роки.

Онлайн-банкінг набуває все більшого поширення на українському ринку банківських послуг і відіграє все більшу роль, поступово витісняючи традиційні банківські послуги. Це особливо підходить і зручно для банківських клієнтів молодого та середнього віку, які звикли користуватися послугами віддаленого Інтернету практично у всіх сферах життя. Слід зазначити, що існують очевидні переваги використання системи онлайн-банкінгу як окремо, так і в поєднанні з традиційними методами банківського обслуговування клієнтів, які є очевидними з точки зору інтересів різних груп банківських стейкхолдерів.

До специфічних рис онлайн-банкінгу можна віднести те, що він дає змогу увійти до банківського рахунку з будь-якого місця за допомогою комп'ютера або мобільного пристрою з доступом до Інтернету. Для цього кожнен користувач Інтернету повинен бути зареєстрований у своїй банківській системі. Під час цього процесу він отримає свій логін, пароль та інші дані для входу в особистий кабінет. Зареєструватися можна лише на сайті банку, клієнтом якого він є. Під час реєстрації користувач вказує дані однієї

або кількох банківських карток (тільки одного банку), якими він хоче керувати віддалено [4, С. 55–57]. Фінансові операції також доступні з будь-якого місця через Інтернет. Банки також розробили різноманітні веб-додатки, які дозволяють ефективніше здійснювати банківські операції. Ці програми дозволяють виконувати звичайні завдання, наприклад переглядати баланси рахунків і здійснювати перекази між рахунками. Загалом, Інтернет зробив банківські операції легкими та зручними.

Іншою рисою інтернет-банкінгу є доступність. Інтернет-банкінг доступний 24 години на добу, сім днів на тиждень. Це означає, що ви можете легко отримати доступ до своїх банківських рахунків у будь-який час доби без будь-яких затримок. Крім того, ви також можете здійснювати перекази між своїми банківськими рахунками та іншими рахунками онлайн, не звертаючись до служби підтримки клієнтів або чекаючи авторизації платежу. Таким чином, ви можете виконати переказ швидко та ефективно, не витрачаючи час і ресурси.

Корисною функцією Інтернет-банкінгу є грошові перекази. Онлайн-банкінг полегшив людям здійснення міжнародних переказів між різними банками. Це дозволяє людям уникати сплати комісії закордонних банкоматів під час здійснення переказів за кордон. Крім того, набагато простіше оплачувати рахунки в Інтернеті замість використання фізичних дебетових карток для повсякденних покупок. Таким чином, Інтернет-банкінг робить життя зручнішим, здійснюючи перекази між рахунками та рахунками, безпосередньо пов'язаними з грошима на рахунку, а не самими фізичними грошима.

Деякі популярні функції Інтернет-банкінгу включають послуги онлайн-оплати рахунків і програми онлайн-покупок. Використовуючи ці послуги, ви можете оплачувати щомісячні рахунки онлайн, не дзвонячи в службу підтримки клієнтів і не чекаючи листів авторизації платежу поштою. Крім того, онлайн-шопінг дозволяє вам переглядати різноманітні веб-сайти

електронної комерції та робити швидкі покупки – все через ваш банківський рахунок. По суті, банки значно покращили обслуговування клієнтів за допомогою цих програм, забезпечуючи легший доступ до фінансових послуг, недоступних через традиційні канали [5].

Інтернет-банкінг в основному змінив нашу поточну модель банківського обслуговування. Пройшли ті часи, коли нам доводилося відвідувати фізичне відділення банку або чекати тижнями, поки пройдуть наші фінансові операції. Сьогодні ми можемо здійснювати банківські операції з будь-якого місця через Інтернет, коли забажаємо. По суті, це як мати власний офіс у кожному великому місті світу.

Онлайн-банкінг зручний і економить час клієнтів. Лише кількома клацаннями миші клієнти можуть отримати доступ до своїх рахунків, переказати кошти, оплатити рахунки та навіть подати заявку на кредит. Це усуває необхідність фізичного відвідування відділення банку, що може заощадити час і сили. Інтернет-банкінг також пропонує цілодобовий доступ до фінансових послуг, що робить його зручнішим для клієнтів із зайнятим графіком.

Онлайн-банкінг дозволяє легше відстежувати транзакції та баланси на рахунках. Клієнти можуть переглядати історію своїх транзакцій, перевіряти баланси на своїх рахунках і контролювати свої витрати в режимі реального часу. Це може допомогти клієнтам ефективніше керувати своїми фінансами та приймати зважені рішення.

Ще одна риса онлайн-банкінгу полягає в тому, що він дозволяє розширити охоплення клієнтів фінансової установи незалежно від їхнього географічного розташування. Окрім можливості обслуговувати клієнтів у будь-якій точці світу, онлайн-банкінг також може охопити потенційних споживачів банківських послуг в інших регіонах.

Онлайн-банкінг може підвищити фінансову грамотність серед користувачів. Клієнти можуть отримати доступ до освітніх ресурсів, таких як

фінансові калькулятори, інструменти бюджетування та інвестиційні посібники. Це може допомогти їм приймати кращі фінансові рішення та покращити загальний фінансовий добробут.

З іншого боку, онлайн-банкінг небезпечний і може призвести до шахрайства та крадіжки особистих даних. Хакери можуть отримати доступ до особистої та фінансової інформації клієнтів, що призведе до несанкціонованих операцій і фінансових втрат. Це може викликати серйозне занепокоєння для клієнтів, які цінують свою конфіденційність і безпеку.

Онлайн-банкінг може призвести до надмірних витрат і боргів через легкий доступ до коштів. Клієнти можуть легко переказувати кошти та робити покупки онлайн, що може призвести до імпульсивних покупок і перевитрат. Це може призвести до того, що клієнти накопичать борги та зіткнуться з фінансовими труднощами.

Онлайн-банкінг позбавляє індивідуального підходу та обслуговування клієнтів традиційного банківського обслуговування. Клієнти можуть сумувати за особистою взаємодією зі співробітниками банку та персоналізованим обслуговуванням, яке вони надають. Через це клієнти можуть відчувати себе відключеними та менш задоволеними своїм банківським досвідом.

Хоча Інтернет-банкінг пропонує зручність, легкість доступу та освітні ресурси, він також створює ризики безпеці, може призвести до перевитрати та усуває індивідуальний підхід традиційного банківського обслуговування. Зрештою, клієнти самі вирішують, чи переваги переважають ризики, і вибирають банківський метод, який відповідає їхнім потребам і вподобанням.

Виходячи з сутності та специфічних рис, властивих онлайн-банкінгу, можна сформулювати наступну таблицю переваг та недоліків онлайн-банкінгу (табл. 1.1):

Таблиця 1.1 – Переваги та недоліки онлайн-банкінгу [6]

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дистанційне керування картою</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ризик втрати</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Швидке виконання фінансових операцій</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмеження банку</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Швидка, автоматизована оплата послуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Технічна несправність</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мінімізація взаємодії з банком</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неможливість не взаємодіяти з банком зовсім</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мінімальна або нульова комісія</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Безпека</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сучасність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмеженість функціоналу</li> </ul>

Дослідивши переваги інтернет-банкінгу, можна виокремити їхні наступні характеристики:

1. Дистанційне керування картою. У будь-який час доби людина може перевірити поточний баланс або відстежити стан тієї чи іншої фінансової операції. Все, що вам потрібно, це доступ до Інтернету. Ви можете отримати доступ до послуг онлайн-банкінгу зі свого ПК, ноутбука, планшета чи смартфона.

2. Швидке виконання фінансових операцій. Переказ грошей через онлайн-банкінг займає всього кілька хвилин. Однак для більшої кількості може знадобитися більше часу. Інтернет-банкінг дозволяє переказувати кошти між рахунками в одному банку та в різних банках, а також поповнювати рахунки електронних гаманців.

3. Оплата послуг. Майже всі послуги сьогодні можна оплатити онлайн, без черги. За допомогою онлайн-банкінгу ви можете оплачувати комунальні послуги, поповнювати рахунок мобільного телефону, оплачувати рахунки за Інтернет, робити покупки в Інтернеті, сплачувати штрафи, сплачувати податки тощо. Багато систем мають функції

автоматичної оплати. Ви можете активувати її, якщо вам потрібно платити певну суму щомісяця. Кошти автоматично знімаються з рахунку після настання зазначеного терміну.

4. Взаємодія з банком. За допомогою онлайн-банкінгу ви можете дистанційно відкривати нові рахунки, робити депозити та брати кредити. За потреби додаткові документи також можна подати онлайн. Деякі банки навіть заохочують клієнтів відкривати депозити дистанційно, пропонуючи вищі процентні ставки.

5. Мінімальна або нульова комісія. Рідко коли комісія за послуги взагалі не передбачена. Однак вона буде меншою порівняно з сумою, яку стягує відділення, і значно меншою порівняно з терміналом. Розмір комісії залежить від сплаченої суми.

Щодо недоліків онлайн-банкінгу, то можна вказати наступне:

1. Ризик втрати. Кожен користувач онлайн-банкінгу ризикує бути зламаним. Це особливо небезпечно, коли кілька людей мають доступ до комп'ютера чи смартфона, які мають доступ до приватного кабінету. Банки регулярно наймають експертів з кібербезпеки для захисту особистих даних користувачів, але зловмисники не припиняють їх творчий процес.

2. Обмеження. Банки мають право встановлювати ліміти на онлайн-фінансові операції. Обмеження можуть стосуватися кількості або суми транзакцій. Кредитні установи також мають право блокувати операції, які вони вважають підозрілими.

3. Технічна несправність. Від цього не застраховані ні банки, ні клієнти. Системи онлайн-банкінгу часто перевантажені користувачами, тому в їх роботі часто виникають збої. Зазвичай такі проблеми фахівці швидко усувають. Однак у деяких випадках через технічні збої фінансові операції тривають годинами або навіть днями.

4. Не взаємодіяти з банком просто неможливо. Інтернет-банкінг має багато переваг, але він не гарантує, що людина буде триматися на повній



дистанції від кредитних бюро. Іноді певні проблеми неможливо вирішити онлайн. Те саме стосується зняття готівки. Ви можете керувати своїм рахунком через онлайн-банкінг, але знімати гроші потрібно звичайним способом – підійшовши до банкомату.

Важливим є те, що всі дані, які вимагає система, повинні бути введені правильно. По-перше, вони можуть знадобитися для відновлення логіна або пароля. По-друге, кожного користувача перевіряє служба безпеки банку. Реєструючись в системі онлайн-банкінгу, особа дає згоду на обробку персональних даних. Якщо служба безпеки банку підтвердить справжність реєстранта, процес ідентифікації завершено. Після цього можна користуватися всіма доступними послугами банківської системи.

Досить отримати доступ до веб-сайту банку з комп'ютера або скористатися послугою віддаленого керування рахунком, яку він пропонує. Для доступу до онлайн-банкінгу зі смартфона необхідно встановити спеціальний додаток. [7, с.282].

Таким чином, Інтернет-банкінг є перспективною формою банківської діяльності, адже він спрямований на забезпечення потреб клієнтів та покращення сервісу у процесі надання банківських послуг.

Онлайн-банкінг має як переваги, так і недоліки. До переваг можна віднести економію часу клієнтів, доступність, можливість відстеження транзакцій та балансів на рахунках, підвищення фінансової грамотності серед користувачів, швидке виконання фінансових операцій, автоматизовану оплату послуг, мінімізацію взаємодії з банком, мінімальну або нульову комісію, сучасність. У той же час, онлайн-банкінг має й недоліки: проблема безпеки, надмірні витрати через легкий доступ до коштів, обмеженість функціоналу, недосконала система та ін.

Інтернет-банкінг забезпечує економічно ефективний підхід до банківських операцій. Він дозволяє виконувати найпопулярніші функції безпечно, швидко та ефективно. Зараз користувачі мають вибір – залишатися

на стороні традиційного банкінгу, або йти в ногу з часом та оперувати онлайн-операціями. Вибір за кожним, найголовнішим є обирати послуги від банків, що відповідають галузевим стандартам безпеки, швидкості та ефективності, критерії простоти використання та зручності.

## **1.2 Нормативно-правова база інтернет-банкінгу в Україні**

Здійснюючи свою діяльність, банк стає учасником і джерелом створення великого обсягу інформації, яка має різні форми і різні цілі, і для використання цієї інформації необхідно створити конкретні установи. Регулювання роботи банків з інформацією, в першу чергу конфіденційною, є важливим для банківської галузі в цілому.

Кредитно-фінансові відносини в Інтернеті сприяють розвитку законодавства та його регулюванню, щоб запобігти виникненню правовідносин конфліктів (суперечок) у цій сфері. Країни з розвиненими суспільно-економічними відносинами почали розвивати комерційне право на основі приватного права та публічного права. З юридичної точки зору до торгівлі можна віднести будь-який вид діяльності (страховий або банківський), тобто з метою отримання прибутку. Це питання постало наприкінці 20 століття, коли виникла потреба в правовому регулюванні нової сфери діяльності – електронної комерції.

У правових системах різних країн світу немає єдиного трактування визначення поняття «електронна комерція». Його інтерпретація базується на рівні та обсязі втручання країни в цю категорію. Так, наприклад, деякі європейські країни використовують певні обмеження – через Інтернет заборонено укладати угоди, які потребують нотаріального посвідчення, та

договори, пов'язані зі спадковим та сімейним правом. Однак діяльність у глобальних мережах впливає на багато взаємовідносин не лише в торгівлі, а й у наданні послуг у сфері фінансів, страхування та банківської справи.

Головним регулятором української платіжної системи є Національний банк України, який також є платіжною організацією та розрахунковим банком двох створених ним національних систем – Системи електронних платежів (СЕП) та Національної системи великих електронних платежів (НСМЕП) України. Національний банк визначає порядок роботи цих платіжних систем, приймання та вилучення учасників, здійснення з їх допомогою грошових переказів та інші питання, пов'язані з їх діяльністю [8].

Сьогодні світ переосмислює правові наслідки для обслуговування клієнтів Інтернет-банкінгу. У численних наукових роботах, переважно американських вчених, підкреслюється, що сформована система регулювання значно відстає від реального використання Інтернету в комерційних цілях. Тож постає питання, наскільки така сфера потребує законодавчого регулювання.

В основному діяльність банків в Інтернеті можна регулювати на основі загальних нормативно-правових документів, однак окремі операції вимагають спеціальних правових наслідків. Так, наприклад, законодавство розвинених країн надає великого значення угодам, укладеним в Інтернеті. Важливим місцем у таких протоколах є час і географічне розташування учасників. Суб'єкти мають право використовувати різні засоби доступу до мережі Інтернет, але вимагають від продавців надання більш конкретних даних про місце та форму їх діяльності.

Популярність глобальних мереж у сфері кредитних відносин змусила країни включити на законодавчому рівні такі терміни, як «електронний цифровий підпис» та «електронна форма договору».

Захистити порушення прав в Інтернеті набагато складніше. Це пояснюється тим, що Інтернет є глобальною інформаційною системою, а закони та правила встановлюються на рівні окремих країн Юрисдикції.

Багато вчених стверджують, що технічний прогрес був би неможливий без масового впровадження та державного контролю в життя людей.

В умовах розвитку сучасного інформаційного суспільства інтенсивно розвивається сфера інформатизації, у тому числі: інформаційна, мережева та інша інфраструктура. Відносини в інформаційній сфері посідають чільне місце і в житті сучасної людини, і в діловій сфері, і в особистому житті кожної людини. Така тенденція розвитку зумовлює те, що розвиток і вдосконалення правових засобів регулювання суспільних відносин в інформаційному та віртуальному (електронному) світі потребує активного втручання держави.

В Україні розвиток інтернет-бізнесу практично збігся з формуванням правової системи. Проте лише на початку 2000-х відносини між учасниками віртуального підприємства почали регулюватися законодавчо. На практиці постійно створюються та удосконалюються різноманітні угоди щодо файлообігу та обміну даними в Інтернеті, що певною мірою перегукується з чинним національним законодавством. Водночас вибіркоче тлумачення правових норм уповільнило розвиток електронної комерції та створило перешкоди для її інтеграції в міжнародний електронний ринок. Ці перешкоди можна уникнути шляхом прийняття оптимального співвідношення норм публічного та приватного права щодо Інтернет-бізнесу та запровадження деяких нових законів.

Функціонування онлайн-банкінгу на території України регулюється на законодавчому рівні за рахунок декількох законів.

Закон України «Про платіжні послуги» від 12 січня 2023 року № 2888-IX [9].

Закон визначає поняття та загальний порядок виконання платіжних операцій в Україні, встановлює виключний перелік платіжних послуг та

порядок їх надання, категорії постачальників платіжних послуг та умови авторизації для їх діяльності, визначає загальні принципи діяльності платіжної системи в Україні, загальні принципи емісії та використання електронних та цифрових валют Національного банку України в Україні, визначення прав, обов'язків та відповідальності учасників платіжного ринку в Україні, визначення загальних процедур моніторингу діяльності постачальників платіжних послуг, обмежених постачальників платіжних послуг та порядок моніторингу платіжної інфраструктури.

Закон України «Про платіжні послуги» останнім часом є предметом дискусій. У той час як одні стверджують, що індустрію платіжних послуг необхідно регулювати, інші вважають, що це непотрібно і створить більше проблем, ніж вирішить.

Закон України «Про платіжні послуги» необхідний для встановлення правил та інструкцій для постачальників платіжних послуг. Без цього закону не було б рамок для роботи постачальників платіжних послуг, що призвело б до плутанини та потенційного зловживання даними споживачів. Закон забезпечує ясність і послідовність, забезпечуючи відповідальність постачальників платіжних послуг за свої дії та чітке розуміння споживачами своїх прав.

Закон захищає споживачів від шахрайських і небезпечних платіжних послуг. Зі збільшенням використання цифрових методів оплати також зріс ризик шахрайства та порушень кібербезпеки. Закон гарантує, що постачальники платіжних послуг мають належні заходи безпеки для захисту даних споживачів і запобігання шахрайству. Це підвищує довіру споживачів до цифрових платіжних методів і спонукає більше людей використовувати їх.

Закон сприяє прозорості та конкуренції на ринку платіжних послуг. Постачальники платіжних послуг повинні розкривати свої комісії та збори, що полегшує споживачам порівняння різних постачальників і вибір того, який

найкраще відповідає їхнім потребам. Це сприяє здоровій конкуренції на ринку, що призводить до кращих послуг і зниження витрат для споживачів.

Однак деякі стверджують, що Закон України «Про платіжні послуги» непотрібний, оскільки ринок може саморегулюватися. Вони вважають, що постачальники платіжних послуг природно конкуруватимуть один з одним за надання найкращих послуг, а споживачі виберуть найбільш надійного постачальника. Цей аргумент ігнорує той факт, що без регулювання постачальники платіжних послуг можуть застосовувати неетичні методи, щоб отримати конкурентну перевагу.

Крім того, постачальники платіжних послуг можуть бути обтяжені витратами на відповідність, що призводить до підвищення комісії для споживачів. Це також може перешкодити новим гравцям виходити на ринок і пропонувати інноваційні платіжні рішення.

Нарешті, закон збільшує витрати для постачальників платіжних послуг, які зрештою перекладені на споживачів. Це може зробити цифрові методи оплати дорожчими, що призведе до зменшення їх використання. Однак цей аргумент не враховує той факт, що закон також сприятиме здоровій конкуренції на ринку, що призведе до зниження витрат для споживачів у довгостроковій перспективі.

На завершення, хоча є вагомі аргументи з обох сторін, Закон України «Про платіжні послуги» від 12 січня 2023 року необхідний для захисту споживачів, сприяння прозорості та конкуренції та встановлення керівних принципів для постачальників платіжних послуг. Закон створею рівні умови для всіх постачальників, що призводить до кращих послуг і зниження витрат для споживачів.

Постанова «Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними» від 29.09.2022 № 210 [10].

Це положення встановлює порядок надання фінансових платіжних послуг емітентам електронних валют з випуску електронної валюти та

проведення з ними платіжних операцій, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців, визначає вимоги до емітентів електронних валют та їх комерційних агентів, обмежує використання електронних грошей, реквізити платіжних операцій з використанням електронних грошей.

1) Емісія електронних грошей - невід'ємна частина фінансових платіжних послуг з емісії електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців, яка пов'язана з наданням електронних грошей, у тому числі наданням передплачених комісій за надання інструментів користувачам (передплачені картки) в обмін на готівку та/або кошти, переведені з чекових/платіжних рахунків;

2) Електронні гаманці - рахунки емітентів електронних грошей, комерційних агентів, користувачів - комерційних організацій, користувачів - фізичних осіб, сформовані/створені в процесингових системах/програмному забезпеченні емітента або технічного оператора платіжних сервісів для обліку, зберігання платіжних операцій з ними. і виконання;

3) Електронний гаманець емітента електронних грошей - відкритий емітентом електронний гаманець, який використовується для обліку емітованих емітентом електронних грошей та проведення з ними платіжних операцій;

4) Електронний гаманець комерційного агента - електронний гаманець, виданий емітентом електронних грошей комерційному агенту на договірній основі для запису електронних грошей і проведення з ними платіжних операцій з метою надання комерційному агенту можливості виконувати відповідні функції, визначені в цьому положенні.

Банк має право надавати фінансові платіжні послуги з емісії електронних грошей та здійснення платіжних операцій з їх використанням, у

тому числі з відкриття та обслуговування електронних гаманців, лише після включення його до Реєстру як емітента електронних грошей.

Установи електронних грошей та оператори поштового зв'язку мають право надавати фінансові платіжні послуги з емісії електронних грошей та проведення платіжних операцій з ними, у тому числі відкриття та обслуговування електронних гаманців, а також усі або окремі фінансові платіжні послуги для таких фінансових платіжних послуг. Установи електронних грошей/оператори поштового зв'язку авторизуються в порядку, визначеному Законом України "Про платіжні послуги" та нормативно-правовими актами Національного банку.

Розвиток технологій призвів до появи електронних грошей, цифрової форми валюти, яка стає все більш популярною в сучасному суспільстві. Використання електронних грошей було предметом дискусій, прихильники яких стверджували, що це може сприяти фінансовій доступності та зменшити витрати та ризики, пов'язані з готівковими операціями. Однак опоненти стверджують, що електронні гроші вразливі до кібератак і шахрайства, їх важко регулювати, і вони можуть бути не прийнятими торговцями.

Одним із головних аргументів на користь випуску електронних грошей є те, що вони можуть сприяти фінансовій доступності. Багато людей у всьому світі не мають доступу до традиційних банківських послуг, що ускладнює їм участь у офіційній економіці. Електронні гроші є засобом платежу для цих осіб, дозволяючи їм здійснювати транзакції та брати участь в економіці.

Ще одним аргументом на користь електронних грошей є те, що вони можуть зменшити витрати та ризики, пов'язані з готівковими операціями. Готівка вразлива до крадіжок і підробок, що може призвести до значних збитків для окремих осіб і підприємств. Електронні гроші усувають ці ризики, роблячи транзакції безпечнішими та надійнішими.

Електронні гроші також забезпечують більшу зручність і гнучкість для споживачів. За допомогою електронних грошей споживачі можуть



здійснювати платежі в будь-який час і в будь-якому місці, не потребуючи готівки або фізичних карток. Це робить транзакції швидшими та ефективнішими, що приносить користь як споживачам, так і підприємствам.

Одним із головних аргументів проти електронних грошей є те, що вони вразливі до кібератак і шахрайства. Хакери можуть викрасти електронні гроші, піддаючи ризику кошти споживачів. Крім того, електронні гроші можуть використовуватися для шахрайських дій, таких як крадіжка особистих даних і фішинг.

Ще один аргумент проти електронних грошей полягає в тому, що їх важко регулювати. Електронні гроші не підтримуються центральним органом, що ускладнює моніторинг і контроль. Відсутність регулювання потенційно може призвести до незаконної діяльності, такої як відмивання грошей і фінансування тероризму.

Нарешті, опоненти стверджують, що електронні гроші можуть не бути широко прийнятими торговцями. Якщо продавці не приймають електронні гроші, це може призвести до фрагментації платіжної системи з різними типами електронних валют. Це може призвести до плутанини та неефективності платіжної системи.

На завершення, використання електронних грошей має як переваги, так і недоліки. Хоча це може сприяти фінансовій доступності та знижувати витрати та ризики, пов'язані з готівковими операціями, воно також вразливе до кібератак і шахрайства, важко піддається регулюванню та може бути не прийнятим торговцями. Зрештою, рішення про випуск електронних грошей і здійснення платіжних операцій з ними має бути ретельно обдуманим, враховуючи потенційні вигоди та ризики.

Наступним законом, що регулює діяльність онлайн-банкінгу є Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 01.08.2022.

Закон, зокрема передбачає [11]:

- Визначення понять та загальних процедур платіжних операцій в Україні,
- Встановлення виключного переліку платіжних послуг та їх постачальників, категорій постачальників платіжних послуг та умов авторизації їх діяльності,
  - Визначення загальних принципів функціонування української платіжної системи, емісії та використання українських електронних грошей,
  - Встановлює права, обов'язки та відповідальність учасників платіжного ринку в Україні, а також процедури моніторингу платіжної інфраструктури.

Відповідно до вимог Закону та в рамках його нормативної реалізації Національний банк України працює над оновленням нормативно-правової бази діяльності учасників платіжного ринку.

Закон України «Про платіжні системи та перекази коштів в Україні» був прийнятий для сприяння прозорості та підзвітності фінансових операцій. Цей закон розроблено, щоб забезпечити безпечне та ефективне проведення фінансових операцій, що вигідно як підприємствам, так і споживачам.

Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» сприяє прозорості фінансових операцій. Це досягається шляхом встановлення суворих правил щодо фінансових операцій, яких повинні дотримуватися як підприємства, так і приватні особи. Закон допомагає гарантувати, що всі фінансові операції проводяться безпечно та ефективно, що вигідно як підприємствам, так і споживачам. Ця прозорість і підзвітність мають вирішальне значення для належного функціонування фінансової системи.

Закон гарантує, що фінансові операції проводяться безпечним і ефективним способом, що є вигідним як для підприємств, так і для споживачів. Це досягається шляхом надання вказівок і правил, яких повинні дотримуватися фінансові установи та підприємства під час здійснення

операцій. Ці вказівки та правила допомагають забезпечити безпечне та ефективно проведення транзакцій, що вигідно обом залученим сторонам.

Закон також допомагає запобігти шахрайству та відмиванню грошей, запроваджуючи суворі правила щодо фінансових операцій. Це досягається шляхом вимоги до фінансових установ і підприємств проводити належну перевірку своїх клієнтів і повідомляти відповідним органам про будь-які підозрілі операції. Закон також вимагає від фінансових установ і підприємств вести облік усіх транзакцій, який можна використовувати для відстеження та розслідування будь-якої підозрілої діяльності.

Однак деякі стверджують, що закон може бути надто обмежувальним для бізнесу, перешкоджаючи його здатності здійснювати операції своєчасно та ефективно. Це пов'язано з тим, що закон вимагає від компаній дотримуватись суворих інструкцій і правил під час здійснення операцій, які можуть потребувати багато часу та витрат. Це може перешкодити підприємствам використовувати платіжні системи та перекази коштів, що може негативно вплинути на економіку.

Крім того, закон може обмежувати можливість фізичних осіб здійснювати операції без залучення фінансових установ, що може бути незручним для тих, хто вважає за краще використовувати альтернативні способи оплати. Це пояснюється тим, що закон вимагає, щоб усі фінансові операції проводилися через регульовані фінансові установи, які можуть бути доступними не для всіх осіб. Це може обмежити можливість окремих осіб здійснювати транзакції у зручній для них спосіб.

Нарешті, закон може бути неефективним у запобіганні шахрайству та відмиванню грошей, оскільки злочинці можуть знайти способи обійти правила. Це тому, що злочинці постійно адаптують свої методи, щоб уникнути правоохоронних органів. Незважаючи на те, що закон передбачає суворе регулювання фінансових операцій, цього може бути недостатньо для запобігання всім випадкам шахрайства та відмивання грошей.

На завершення, Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» має переваги і недоліки. Незважаючи на те, що закон сприяє прозорості та підзвітності фінансових операцій, він також може бути надто обмеженим для бізнесу та обмежувати можливість фізичних осіб здійснювати операції без участі фінансових установ. Крім того, закон може бути неефективним у запобіганні всім випадкам шахрайства та відмивання грошей. Загалом, важливо знайти баланс між регулюванням фінансових операцій і забезпеченням ефективного функціонування економіки.

Слід зазначити, що відсутність належної законодавчої бази негативно вплинула на розвиток Інтернет-торгівлі, тому з метою уточнення предмета електронної комерції та запобігання перериванню обігу валюти передбачається, що всі операції продажу в електронній комерції повинні проходити через банківські рахунки як покупців, так і продавців. Сьогодні українське законодавство має закріпити певні правові норми щодо ефективного використання електронного документообігу, що сприятиме використанню комп'ютерних технологій під час виконання різноманітних юридично важливих дій.

Крім того, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»[12] визначає сутність та особливості електронного обміну інформацією при здійсненні цивільно-правових угод. Щодо «Закону про електронний цифровий підпис», то він регулює статус електронного підпису та регулює відносини, які виникають у сфері використання електронного цифрового підпису. Відповідно до Закону електронний цифровий підпис прирівнюється до особистого (власноручного) підпису.

Стрімкий розвиток техніки та технологічного оснащення значно спростили процедуру укладання угод на закупівлю товарів і послуг. Основною категорією Інтернет-торгівлі є електронні договори, для яких законодавством України не передбачено окремого визначення.

Світ з кожним днем стає все більш оцифрованим. Кожне нове творіння в цьому технічному світі швидко копіюється та приймається іншими націями. Одним із таких нововведень, яке швидко отримало всесвітнє визнання, був Інтернет. Спочатку Інтернет в основному використовувався як глобальна комунікаційна платформа, але незабаром було виявлено багато інших його застосувань. Насправді свобода створювати та ділитися ідеями була причиною захисту свободи думки та слова відповідно до Хартії універсальних прав людини.

З часом країни почали ухвалювати закони, які регулюють Інтернет-банкінг та інші цифрові методи банківського обслуговування. Електронний банкінг має відповідати суворим правилам безпеки, щоб уникнути будь-яких шахрайських операцій. Крім того, тепер усі електронні банківські перекази мають реєструватися в Національному банку України (НБУ) [13]. Це гарантує, що всі електронні банківські перекази відповідають чинному грошовому та податковому законодавству. Будь-яка особа чи організація, яка хоче надавати послуги електронного банкінгу, повинна подати заявку на отримання ліцензії в НБУ та сплачувати щорічну комісію за кожен авторизований рахунок, який вони мають. Усі авторизовані банківські рахунки повинні мати актуальний номер рахунку IBAN і код BIC. Недотримання цих правил може призвести до значних штрафів проти організацій, які пропонують незареєстровані електронні банківські послуги.

Таким чином, безпека у сфері електронної комерції є стратегічно важливим напрямком досягнення національної безпеки. Розробка та впровадження нормативно-правової бази та її порівняння з міжнародним досвідом, тобто гармонізація зі світовими стандартами і нормами, стане запорукою зміцнення національної безпеки України та підвищить її міжнародний статус як демократичної, правової та розвиненої країни. Ця тенденція призведе до того, що країна стане економічно привабливою для інвестицій, що значно покращить ситуацію соціального розвитку.

Основними документами, що регулюють діяльність онлайн-банкінгу є: Закон України «Про платіжні послуги», Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Постанова «Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними».

Хоча електронний банкінг лише нещодавно набув популярності в Україні, він швидко стає найпоширенішим способом банківської діяльності використання облікового запису. Суворі закони, що регулюють електронні банкінги, допомогли багатьом людям зрозуміти, як працюють ці рахунки, і знайти для них корисні програми. Регулювання також сприяє вирішенню питання безпеки онлайн-банкінгу та конфіденційності особистої інформації клієнта.

### **1.3 Стан та розвиток Інтернет-банкінгу в Україні і світі**

Визначення Інтернет-банкінгу або онлайн-банкінгу включає будь-яку електронну платіжну систему, яка дозволяє клієнтам фінансової установи проводити фінансові операції через підключений до Інтернету веб-сайт або додаток фінансової установи. Так все почалося:

1981: Банк Нью-Йорка тестує банківську справу вдома. Перша версія онлайн-банкінгу з'явилася в 1981 році.

1983: Банк Шотландії створює першу у Великобританії онлайн-банкінгову службу.

1994: Stanford Federal Credit Union пропонує онлайн-банкінг у Сполучених Штатах.

Еволюція онлайн-банкінгу продовжилася після того, як перший справді успішний онлайн-банк NetBank був заснований у 1996 році та закритий у 2007 році [14].

У 2004 році перша послуга Інтернет-банкінгу була запущена в Україні, яка була однією з перших країн Східної Європи, яка запровадила технологію цифрового телевізійного мовлення. Їхній досвід роботи з цією технологією допоміг встановити стандарти того, як Інтернет має працювати в умовах певної країни. Це допомогло запуснути веб-доступність для українців, налаштувавши стабільне інтернет-з'єднання для їх використання. Результатом стало те, що того літа майже кожне українське домогосподарство мало миттєвий веб-доступ до онлайн-банкінгових інструментів.

Інтернет-банкінг – це система дистанційного отримання банківських послуг через мережу Інтернет. Керувати обліковим записом можна з будь-якого комп'ютера, підключеного до Інтернету, у будь-якій точці світу. Підключення та послуги Інтернет-банкінгу зазвичай безкоштовні.

Сьогодні онлайн-банкінг в Україні пропонують багато фінансових установ. До найбільш популярних банків можна віднести Приватбанк, monobank, Ощадбанк, Укрсиббанк, Сенса Банк, Райффайзен Банк, ПУМБ та інші [15].

Найважливішою перевагою онлайн-банкінгу є можливість дистанційно керувати розрахунковими рахунками, не відвідуючи відділення банку. Перелік цих послуг великий і включає:

- Виписки з кредитної картки, дебетової картки, ощадного рахунку;
- Плата за фіксований зв'язок та Інтернет;
- Плата за комунальні послуги;
- Поповнення рахунку мобільного телефону;
- Оформлення та поповнення, а також зняття з депозитів;
- Погашення кредитів;
- Перекази між власними рахунками, в тому числі картковими;

- Замовити додаткові платіжні картки;
- Зміна лімітів операцій по картці;
- Передача за допомогою системи передачі;
- Здійснювати платежі на інші банківські рахунки;
- Оплата квитків на транспорт (авіа, залізниця, автобус), квитків на заходи (спорт, театр, концерти) [16].

За дослідженнями Mastercard, 51% українців готові користуватися виключно онлайн-банкінгом. При тому 94% держателів карток сьогодні користуються Інтернет-банкінгом, більша переважність з них (75%) надає перевагу цифровому банкінгу. На рис.1.2 наведені найпопулярніші онлайн-операції:

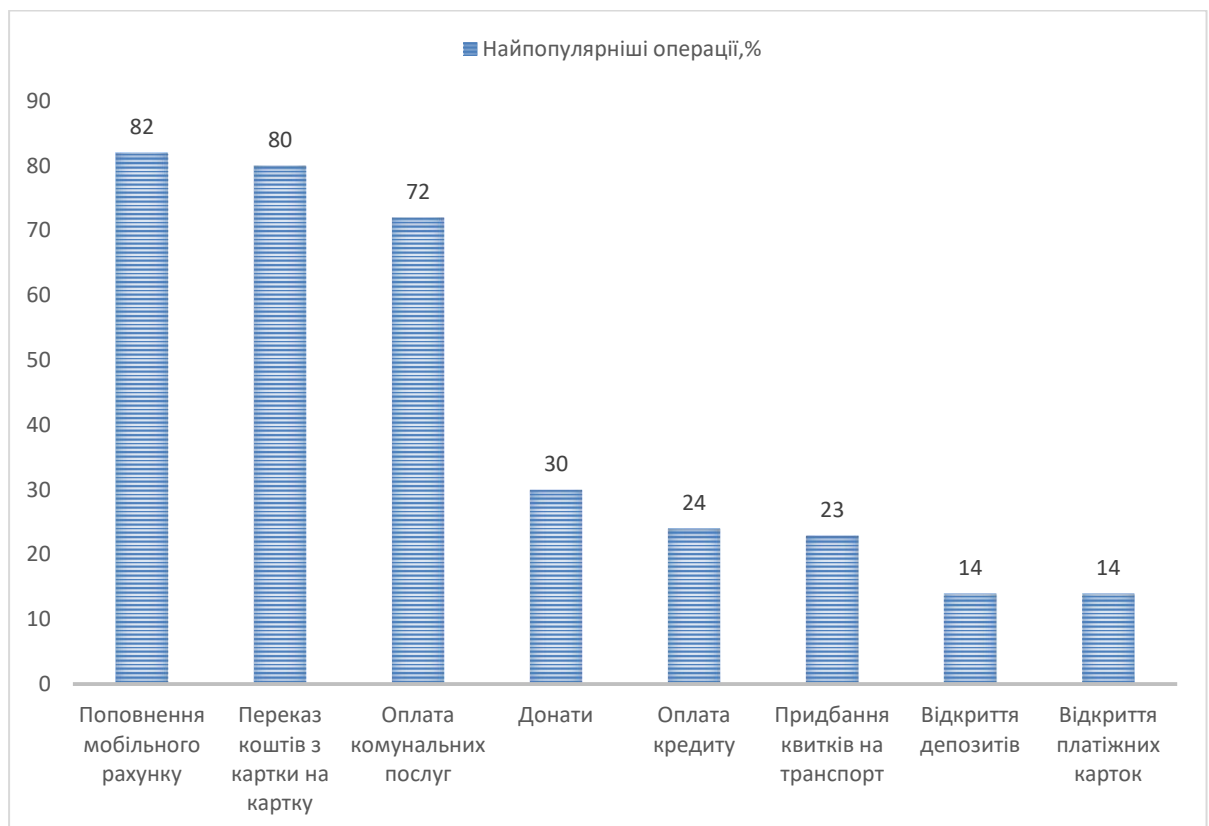


Рисунок 1.2 – Найпопулярніші онлайн-послуги [17]

Виходячи з рисунку, найбільш популярними онлайн-послугами серед українців є поповнення мобільного рахунку(82%), переказ коштів з картки на картку(80%) та оплата комунальних послуг (72%), якими користується більше половини держателів карток. У той же час, донати, оплата кредиту, придбання



квитків на транспорт, відкриття депозитів та відкриття платіжних карток є менш розповсюдженими зі значеннями від 14% до 30%.

Дослідження Mastercard також виявило послуги, яких українцям не вистачає серед арсеналу дистанційних послуг банків. Рис.1.3 показує, які послуги є найбільш очікуваними серед користувачів.

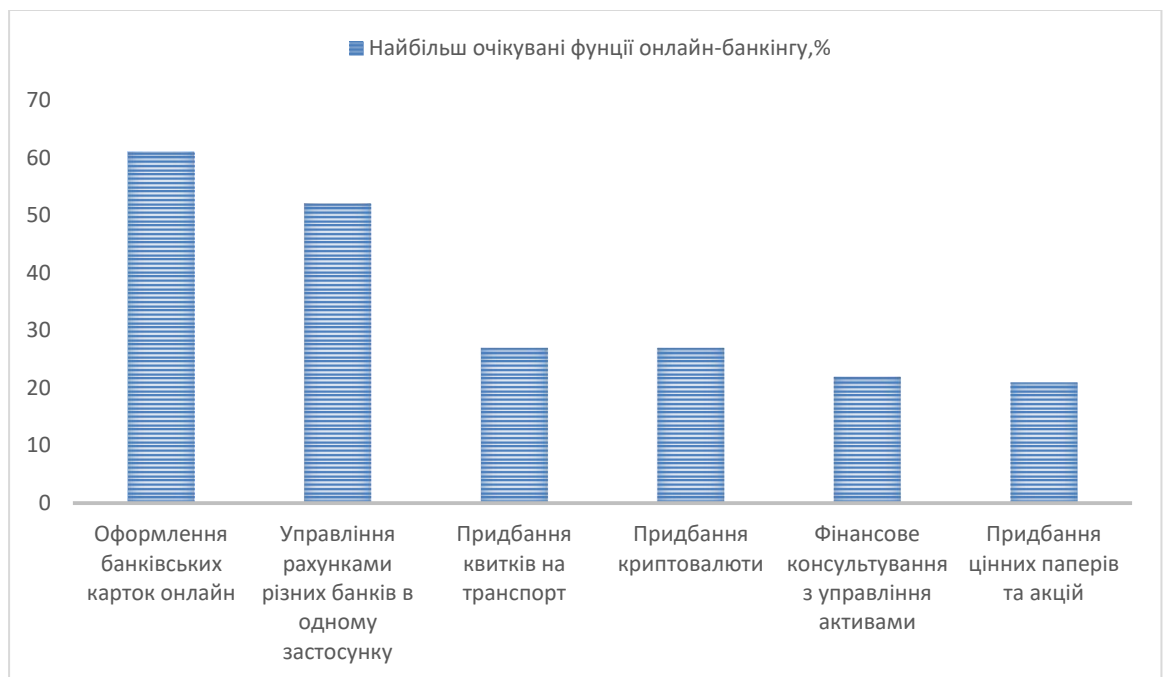


Рисунок 1.3 – Найбільш очікувані функції онлайн-банкінгу [17]

З рисунка видно, що найбільше українці очікують можливості оформлювати банківські картки онлайн(62%), та управляти рахунками різних банків в одному застосунку(52%). Менше половини користувачів бажали би мати можливість придбати віддалено квитки на транспорт(27%) та криптовалюту(27%). Меншість хотіли би мати фінансове консультування з управління активами(22%) та змогу придбати онлайн цінні папери та акції(21%). Можна сказати, що кількість очікуваних дистанційних функцій є високою, що зумовлено виїздом великої кількості людей закордон через війну, які потребують більш розширених функцій та можливостей онлайн-банкінгу.

Слід указати, що українці вже зараз можуть оформлювати картки онлайн в певних банках. Додаток Б показує перелік банків із можливістю оформлення картки дистанційно. Із 14 банків, лише 3 банки можуть оформити

картку дистанційно з подальшим отриманням її у точці видачі, 12 банків пропонують отримання повністю віртуальної картки, 3 банки надають можливість отримання картки кур'єром. Можемо підсумувати, що оформлення банківської картки онлайн є ще функцією в стадії розробки, незважаючи на те, що деякі банки вже почали імплементувати її в свій арсенал, через обмежені варіанти отримання та малу кількість банків, що пропонують дану послугу.

Сьогодні багато банків в Україні створили системи онлайн-банкінгу. Однак, не всі банки можуть повністю задовольнити потреби клієнтів в Інтернеті.

Виходячи з рейтингу найнадійніших банків України, що був складений Форіншурером на базі офіційної статистики українських банків, наданої НБУ за участю експертів банківського ринку у 2023 році, найбільш надійним банком є Приватбанк[18]. Рейтинг найбільших банків України враховує здатність банку без затримок повертати депозити в разі виникнення фінансових проблем, проблем з погашенням кредитів або збільшенням заборгованості клієнтів, а також ступінь підтримки акціонерів і держави.

Розвиток онлайн-банкінгу в Україні може відбуватися в кількох напрямках:

Перш за все, необхідно завоювати довіру клієнтів. Для цього необхідно активно просувати систему онлайн-банкінгу в ЗМІ, на телебаченні та в Інтернеті. Необхідно створити рекламний Інтернет-портал, присвячений онлайн-банкінгу, де буде відображатися інформація про цей сектор ринку [19, С. 156–159];

По-друге, переважна більшість банків повинна мати веб-сторінки для кожного регіонального відділення, які повинні працювати з системою типу «банк-клієнт».

По-третє, ми повинні забезпечити співпрацю між банками та інтернет-магазинами. Масштабний проект за участю великого консорціуму банків зі

створення платіжної системи, яка обслуговує лише інтернет-транзакції, може стати цілком реальним. З розвитком національної системи електронних платежів великих сум очікується широке використання носіїв електронних валют, таких як смарт-картки.

По-четверте, важливою є поява нових фінансових установ, фінансових чи Інтернет-порталів, які об'єднуюватимуть технічні можливості всіх фінансових установ, Інтернет-провайдерів, ЗМІ та інших компаній і матимуть потенціал конкурувати у сфері електронних фінансів. Банківські послуги, що надаються традиційними банківськими установами.

На нашу думку, перспективними заходами для державного сектору щодо сприяння розвитку онлайн-банкінгу можуть бути:

- розробка законодавчої бази щодо регулювання процедур надання електронних послуг банками;
- державна підтримка впровадження онлайн-технологій у банківський сектор;
- політика, спрямована на підвищення рівня безпеки використання Інтернет-технологій у банківській сфері.

Стимулювання розвитку віртуальних послуг є важливим і перспективним шляхом розширення сфери банківських послуг, залучення нових клієнтів та підвищення загальної прибутковості фінансових установ. Виникла потреба у створенні надійного багатofункціонального програмного забезпечення, що задовольняє широкий спектр потреб банківських інституційних клієнтів з належним рівнем безпеки.

Електронні банківські системи стали важливою фінансовою послугою для сучасного світу. Банки пропонують зручні та безпечні фінансові інструменти, які допомагають людям здійснювати операції постійно. Технологія також допомогла трансформувати банківську індустрію, дозволивши банкам працювати по всьому світу. У минулому міжнародні банківські послуги були обмежені країнами з міцними туристичними

зв'язками. Зараз банки відкрили відділення по всьому світу. Завдяки технологіям банківська справа стала набагато доступнішою та зручнішою.

Банки широко прийняли нові технології, такі як електронний банкінг, оскільки це робить їхню роботу легшою та надійнішою. Найпоширенішою формою інтернет-банкінгу є онлайн-перекази, які дозволяють банкам миттєво переказувати гроші в електронному вигляді між різними країнами. Кожен банк тепер працює в кількох країнах за допомогою онлайн-переказів, це робить міжнародну торгівлю легшою та надійнішою, ніж будь-коли раніше. Крім того, більшість транзакцій здійснюються через Інтернет, а не через поштові канали, тому закордонним банкам набагато легше вести бізнес.

Технології зробили революцію в тому, як люди здійснюють фінансові операції сьогодні, і вони лише спростять роботу в майбутньому. Транзакції доступні та зручні незалежно від того, де хтось живе чи працює. Крім того, системи електронного банкінгу дозволили банкам працювати по всьому світу без фізичних обмежень або витрат на дорогу.

На Заході є багато власного ноу-хау, яких в українських банків немає. Наприклад, крім звичайних фінансових установ, які надають послуги онлайн-банкінгу, існують віртуальні банки та онлайн-кредитні компанії — організації, які не мають фізичних відділень для роботи з клієнтами. Їхньою відмінною рисою є те, що всі банківські операції здійснюються через Інтернет, за винятком телефонного зв'язку між клієнтами та банком у екстрених випадках [20].

Історія про те, чи може хтось в Україні надавати фінансові/платіжні послуги, крім банків, має довгу історію. Це питання обговорюється не менше десяти років. Українські законодавці мають приклади європейського регулювання та законодавства. Тим часом закон, який дозволяє не лише банкам, а й іншим установам надавати послуги фінансових платежів, в Україні працював близько шести років і нарешті був ухвалений минулого року.

Результати дослідження показують, що банки сприяють онлайн-банкінгу, встановлюючи низькі або навіть нульові комісії за транзакції, оскільки це дозволяє банкам скоротити витрати на персонал. Порівняльний аналіз переліку послуг, що надаються дистанційно в Україні, та їх тарифів зазначив, що найпопулярнішими послугами онлайн-банкінгу є: оплата, перевірка балансу на рахунку, відкриття депозитного рахунку, обмін валюти, мобільне поповнення тощо. Наразі українські банки не схильні запускати нові продукти та просувати існуючі сервіси онлайн-банкінгу, такі як Р2Р. Більшість банків пропонують широкий спектр безкоштовних онлайн-банкінгових послуг, за винятком переказу коштів в інші банки.

Прогнози щодо розвитку систем онлайн-банкінгу досить оптимістичні. У подальших планах – перевести всі послуги, які надає банк, на онлайн-процес, що стане чудовою альтернативою відвідуванню відділень банку без черги. Навіть зараз вигідно, що віртуальний банк може обслуговувати клієнтів з будь-якого регіону, Monobank в Україні вже шість років. Онлайн-банкінг є перспективним і стрімко розвивається у сфері банківських послуг.

Таким чином, Інтернет-банкінг в Україні – перспективний напрямок розвитку банківських послуг, який дозволяє скоротити витрати банків на персонал та заощадити час і гроші клієнтів. Значні переваги віртуальних банківських послуг забезпечують швидке зростання цільової аудиторії. Достатньою умовою для залучення клієнтів послугами, доступними завжди і всюди, є наявність Інтернету. Використання онлайн-банкінгу в Україні останнім часом зросло, але все ще незначно порівняно з розвиненими країнами Європи. Для сприяння розвитку онлайн-банкінгу в Україні держава має вдосконалити законодавчу базу його використання та приділити особливу увагу запобіганню шахрайства у цій сфері.

Наразі більшість функцій традиційного банкінгу вже переведена в онлайн. Серед основних: поповнення мобільного рахунку, переказ коштів з картки на картку та оплата комунальних послуг, якими користується більше

половини держателів карток. У той же час, донати, оплата кредиту, придбання квитків на транспорт, відкриття депозитів та відкриття платіжних карток є менш розповсюдженими. Однак, усе ще є операції, які очікуються користувачами для проведення дистанційно. Серед них: можливість оформлювати банківські картки онлайн управління рахунками різних банків в одному застосунку, можливість придбати віддалено квитки на транспорт та криптовалюту, а також фінансове консультування з управління активами та придбання онлайн цінних паперів та акцій. Можна сказати, що кількість очікуваних бажаних функцій є високою, що зумовлено виїздом великої кількості людей закордон через війну, які потребують більш розширених функцій та можливостей онлайн-банкінгу.

Україна має перспективу щодо подальшого розвитку онлайн-банкінгу, однак є фактори, які стримують його розвиток. Для подолання перешкод мають бути зроблені певні кроки, а саме: державна підтримка впровадження онлайн-технологій у банківський сектор; політика, спрямована на підвищення рівня безпеки використання Інтернет-технологій у банківській сфері.

## РОЗДІЛ 2

### ПРОБЛЕМИ І ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ

#### 2.1 Проблеми розвитку онлайн-банкінгу в Україні

2020–2023 роки стали непростими для світу загалом, і для фінансово-економічної сфери України зокрема. Тривалий карантин призвів до загального зниження ділової активності та різкого падіння попиту на кредити та банківські послуги. Водночас за цей період зросла кількість непогашених кредитів, що негативно вплинуло на доходи банку.

Такий стан речей ще більше підштовхнув банки до пошуку ефективних форм взаємодії з клієнтами, однією з яких є дистанційне обслуговування. Онлайн-банкінг – це послуга дистанційного банківського обслуговування, яка стрімко набирає популярність серед вітчизняних користувачів. З моменту запуску кількість споживачів послуг онлайн-банкінгу корелювала з кількістю користувачів Інтернету.

Олександр Карпов, директор Платіжної асоціації ЄМА, вже вчетверте оцінив мобільні додатки десяти найбільших банків за кількістю карткових клієнтів. Які банки мають найповніші додатки, а яким банкам потрібно оновити функціонал своїх цифрових платформ, проаналізуємо в таблицях, виокремивши основні проблеми розвитку онлайн-банкінгу.

Однією з проблем розвитку онлайн-банкінгу є низька клієнтоорієнтованість через обмеженість функціоналу. Клієнт банку очікує можливості оперувати не лише основними функціями банку, а й складнішими – для економії часу та простоти використання.

Доречно виокремити не лише основні функції банку, а й складніші банківські операції, такі як: відкриття кредитної лінії у додатку, підв'язка

карток інших банків, оплата будь-якого рахунку з додатка, відображення різних рахунків клієнта, можливість вимкнення подвійної конвертації, відкриття валютного депозиту у додатку.

Табл. 2.1 ілюструє рейтинг додатків 10 найбільших українських банків відповідно до клієнтських зручностей станом на 10 травня 2023 року.

Таблиця 2.1 – Клієнтські зручності 10 найбільших українських банків

[21]

Банк	Відкриття кредитної лінії у додатку	Підв'язка карток інших банків	Оплата будь-якого рахунку з додатка	Відображення різних рахунків клієнта	Можливість вимкнення подвійної конвертації	Відкриття валютного депозиту у додатку
monobank	+	+	-	+	+	+
Sense bank	+	+	-	+	+	+
А-банк	+	+	-	+	+	+
Приватбанк	+	+	+	+	+	+
ПУМБ	+	+	-	-	-	+
Укргазбанк	-	+	-	-	-	+
Укрсиббанк	-	+	-	-	-	-
Отрбанк	-	+	-	-	-	-
Райффайзен банк	-	-	-	-	-	-
Ощадбанк	-	-	-	-	-	-

Виходячи з таблиці, можна побачити, що в 2023 році в Україні є лише один банк, який є максимально зручним для клієнтів – Приватбанк. Звісно, серед інших сильно виділяються monobank, Sense bank та А-банк, які пропонують усі перераховані види онлайн-операцій, окрім оплати будь-якого рахунку з додатка. Щодо інших банків, то найменш клієнтоорієнтованими є Райффайзен банк та Ощадбанк.



Наступною проблемою розвитку онлайн-банкінгу є безпека. Інтернет є платформою як для розвитку та впровадження технологій з одного боку, так і місцем, у якому може ховатися небезпека для пересічного користувача. Світу відомі різні випадки крадіжок особистої інформації, що відбувається через незахищеність даних. Зі цією метою, банки впроваджують новітні системи безпеки для своїх клієнтів та дбають про безпечність проведених платежів.

Прикладами операцій для підвищення безпеки банку можуть слугувати наступні інструменти захисту рахунку: швидка зміна PIN у додатку, 3D-secure – можливість вимикати посилену аутентифікацію, керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу, вибір власного CVV у додатку, управління токенованими картками, керування підписками на ресурси у додатку.

У табл.2.2 представлена наявність перерахованих вище онлайн-операцій у банків у 2023 році:

Таблиця 2.2 – Рівень безпеки 10 найбільших українських банків [21]

Банк	Зміна PIN у додатку	3D-secure – можливість вимикати посилену аутентифікацію	Керування перевіркою геолокації клієнта й отримувача платежу	Вибір власного CVV у додатку	Управління токенованими картками	Керування підписками на ресурси у додатку
monobank	+	+	+	+	+	+
Sense bank	+	-	+	-	+	+
А-банк	+	+	-	-	-	+
Приватбанк	+	-	-	-	-	+
ПУМБ	+	-	+	-	-	-
Укргазбанк	+	-	-	-	-	-

Укрсиббанк	+	+	-	-	-	-
Отрбанк	+	-	-	-	-	-
Райффайзен банк	+	-	-	-	-	-
Ощадбанк	-	+	-	-	-	-

Виходячи з таблиці, інструменти захисту рахунків банку не є досконалыми. Слід зазначити, що найбільш захищеним банком є monobank, у якого наявні усі перераховані вище функції. Менш захищеними є Sense bank та А-банк. Усі інші банки, включаючи найбільш клієнторієнтований Приватбанк, мають низький рівень захисту рахунків.

Наступною проблемою розвитку онлайн-банкінгу є теперішня неможливість повного відділеного функціоналу, через що онлайн-банкінг є неповним та все одно змушує клієнтів звертатися до фізичного відділення. Це означає, що всі функції традиційного банкінгу не можуть бути перенесі в онлайн-середовище, що робить неможливим проведення повністю дистанційного банківського обслуговування. Особливо актуальною проблема є під час війни, адже багато українців виїхали закордон та потребують повністю дистанційного банківського обслуговування.

До складних дій без користування фізичним відділенням можна віднести наступні: можливість оскарження операції клієнтом, заява про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції, відновлення доступу до додатка через «Дію», підтвердження документів без візиту в банк, Google Pay і Apple Pay у додатку.

Виходячи з онлайн-послуг, банки можна проаналізувати за такими характеристиками (табл.2.3):

Таблиця 2.3 – Нестандартні онлайн-операції 10 найбільших українських банків [21]

Банк	Можливість оскарження операції клієнтом	Заява про шахрайство у кіберполіцію через додаток при оскарженні операції	Відновлення доступу до додатка через «Дію»	Підтвердження документів без візиту в банк	Google Pay і Apple Pay у додатку
monobank	+	–	–	+	+
Sense bank	+	–	–	+	+
А-банк	+	–	–	+	+
Приватбанк	+	–	–	+	–
ПУМБ	+	–	–	–	–
Укргазбанк	–	–	–	–	–
Укрсиббанк	–	–	–	–	–
Отпбанк	+	–	–	–	–
Райффайзен банк	+	–	–	–	–
Ощадбанк	–	–	–	–	–

Виходячи з таблиці, найбільш повний функціонал у 2023 році пропонують такі банки, як monobank, Sense bank, та А-банк. Усі інші банки пропонують проведення більшості основних операцій дистанційно, але для більш складних клієнтам усе одно необхідно буде відвідати відділення.

Ще однією проблемою розвитку онлайн-банкінгу в Україні стало повномасштабне вторгнення росії 24 лютого 2022 року, яке загальмувало розвиток усього банківського сектору та економіки країни в цілому. Банки були змушені проявити гнучкість та підлаштуватися до нових реалій, а також

працювати й надалі навіть під час воєнного стану. Розглянемо як банк працює під час війни на прикладі Приватбанку.

На своєму офіційному сайті банк зазначає, що робить усі для перемоги. Серед дій банку є:

1. Благодійна допомога. Банк скасував комісію за перекази, пов'язані з волонтерською діяльністю. Також було скасовано комісії для фізичних та юридичних осіб за перекази на спеціальні рахунки НБУ для допомоги військовим. Ще був спрощений процес перехування коштів на потреби ЗСУ та зараз це можна зробити з будь-якої точки світу з системою LiqPay.
2. Картки та платежі. Банк збільшив ліміт зняття коштів. Також було скасовано обмеження на поповнення бізнес-карток та карток юридичних осіб.
3. Кредити. Приватбанк оголосив кредитні канкули до 1 червня фізичним особам, що не мають прострочення до 90 днів. Також розпочали нову програму кредитування бізнесу [22].

Виходячи з діяльності Приватбанку в умовах воєнного стану можна сказати, що банки знаходять нові можливості не лише існувати та надавати ті послуги, що вже існують, а й знаходити нові шляхи для підтримання своїх клієнтів та розширення онлайн-послуг.

Звичка ходити у відділення не повернеться після закінчення війни. Люди цінують зручність банківських послуг під рукою 24/7. Тому виграє та фінансова установа, яка зможе забезпечити найбільш зручний і функціональний веб- і мобільний банкінг. Під час війни більшість клієнтів хвилює питання про те, чи можна стати клієнтом банку дистанційно, не відвідуючи відділення. На жаль, не всі банківські установи пропонують такі можливості.

З цього виходить наступна проблема розвитку онлайн-банкінгу. Вона пов'язана з необхідністю дистанційної ідентифікації клієнтів та захищеності їхніх даних. У наші дні є різні варіанти електронної аутентифікації – BankID, ДІА.Підпис, електронний підпис, що дають клієнтам змогу ідентифікувати себе в різних сервісах. BankID є зручним способом та підтримується більше ніж 40-ка банками України (Приватбанк, Ощадбанк, Монобанк, Sense bank та ін.) [23]. ДІА.Підпис є офіційною послугою, яка не передає зміст документа нікуди, залишаючи його в браузері та забезпечуючи повну конфіденційність клієнту [24]. Щодо електронного ключа, то його використання потребує більших зусиль, адже його необхідно отримати фізично у акредитованому центрі сертифікації ключів [25].

МінФін склав каталог кращих інтернет-банків за України за певними функціями, однією з яких є наявність електронної аутентифікації – BankID, що була описана вище. Додаток В містить перелік банків з наявністю BankID із зазначенням доступу для Android/iOS, а також Web-версії. Загалом таких банків 14, з яких усі мають дану послугу для Android/iOS та лише 7 з них – для Web-версії.

Окремо слід вказати, що в Україні існує багато факторів безпеки, які стримують розвиток онлайн-банкінгу в Україні та світі, особливо високий ризик використання шахрайських схем для клієнтів. Щоб уникнути цього стримування, банки змушені витратити великі суми грошей на розробку високоякісного захисту банківської мережі. Позитивною стороною цих комісій є одночасне розширення переліку послуг, що пропонуються через інтернет-банкінгом. Виходячи з проблеми безпеки, банки мають певні ризики, пов'язані з використанням системи онлайн-банкінгу. Вони включають: операційний, юридичний, стратегічний ризик, ризик втрати ділової репутації та ризик ліквідності. Тому комерційні банки повинні надавати консультаційну допомогу клієнтам онлайн-банкінгу, інформувати їх про ці ризики та вживати всіх можливих заходів для захисту конфіденційної інформації.

Сьогодні кількість банків, які використовують у своїй діяльності онлайн-банкінг, стрімко зростає, але не всі банки мають достатній рівень мобільних електронних послуг для задоволення потреб користувачів, що також є проблемою розвитку Інтернет-банкінгу в цілому.

У табл. 2.4 наведено рейтинги банків у номінаціях «Мобільний банкінг». При розрахунку рейтингу враховувалася кількість клієнтів, які активували повний доступ до Інтернету для управління рахунками, функції онлайн-банкінгу, наявність мобільних додатків і адаптованих сайтів для доступу з мобільних пристроїв.

Таблиця 2.4 – Можливості мобільного банкінгу найпопулярніших банків[26]

Банк	Наявність мобільних додатків			Наявність адаптованого веб-сайту для відвідувань з мобільних пристроїв
	IOS	ANDROID	WINDOWS PHONE	
ПриватБанк	+	+	+	+
Монобанк	+	+	–	+
Сенс-банк	+	+	–	–
Укрсиббанк	+	+	–	–
Укрексімбанк	+	+	–	–
ОТП-Банк	+	+	–	–
Кредобанк	+	+	–	+
Платинум Банк	+	+	–	+

Як бачимо з таблиці, лідером у рейтингах традиційно є ПриватБанк, який має мобільні додатки на усіх мобільних пристроях та має в наявності адаптовани веб-сайт для відвідувань з мобільних пристроїв. З таблиці видно, що усі банки мають мобільні додатки для IOS та ANDROID, але не для WINDOWS PHONE. Переважна більшість банків пропонує клієнтам

адаптованих веб-сайт для відвідувань з мобільних пристроїв, що є позитивним результатом.

Онлайн-банкінг через Приват24 зараз дуже популярний. «Приват24» — найбільша в Україні система онлайн-банкінгу та платежів, яка працює з 2001 року та забезпечує доступ та керування платіжними картками клієнтів у реальному часі. Доступ до системи можливий через веб-версію та мобільний додаток. Є програми для операційних систем Android, iOS і Windows Phone. Через веб-версію доступ до системи здійснюється за допомогою одноразового динамічного пароля, який надсилається користувачеві через SMS.

ПАТ КБ «ПриватБанк» є одним з найбільших розробників мобільних платіжних додатків в Україні. Окрім «Приват24», є багато інших додатків, зокрема iPay (що дозволяє приймати платежі Visa та MasterCard з телефону, планшета та комп'ютера), SendMoney (програма з голосовим керуванням і програмою пам'яті шаблонів), «ФотоКасса» (програма, яка використовує камеру вашого телефону для оплати рахунків) тощо.

Що стосується безпеки онлайн-банкінгу, система банку використовує міжнародний стандарт безпеки SSL і забезпечує передові засоби криптографії та шифрування для забезпечення конфіденційності інформації.

Зокрема, для захисту облікових записів користувачів у різних системах онлайн-банкінгу вживаються такі заходи:

- прив'язування облікового запису користувача до номера його мобільного телефону;
- блокування облікових записів після певної кількості логінів і паролів, щоб мати можливість захистити облікові записи користувачів від злому зловмисниками;
- рахунки автоматично деактивуються, якщо користувач забуває вийти з системи або користувач не виконує жодних операцій в системі онлайн-банкінгу після закінчення зазначеного періоду часу;

– використання віртуальної клавіатури в деяких системах, що дозволяє виключити автоматичний вибір імен для входу та паролів [27].

Незважаючи на проблеми онлайн-банкінгу, існує кілька основних причин, які спонукають банки впроваджувати онлайн-банкінг у своїй діяльності, а саме:

- Величезний попит на цю послугу - клієнтам зручно користуватися цією технологією;
- Найнижча вартість – вартість проведення банком операції в системі онлайн-банкінгу є низькою порівняно з вартістю обслуговування звичайного відділення банку;
- Значна конкурентна перевага. Інтернет-банкінг має свої переваги як для користувача, так і для банку.

Виходячи з вище сказаного, порівнюючи традиційні послуги відділеного та онлайн-банкінгу, зараз слід констатувати, що останній поки що займає в Україні місце додаткових послуг. Проте ми віримо, що найближчим часом це може стати новою, самодостатньою формою присутності банків.

Таким чином, можна виокремити основні проблеми розвитку онлайн-банкінгу в Україні. Серед них є низька клієнтоорієнтованість через обмеженість функціоналу, безпека, неможливість повністю відділеного формату банку.

До факторів, що затримують розвиток онлайн-банкінгу, але є некритичними є те, деякі клієнти не довіряють банківським установам, особливо інтернет-банкінгу, а також те, що деякі послуги Інтернет-банкінгу вимагають спеціальних навичок роботи з комп'ютером.

Найбільшим зовнішнім фактором, що негативно впливає на розвиток нашої країни в цілому та на онлайн-банкінг у тому числі, є повномасштабне вторгнення росії, яке змушує банки шукати шляхи ефективної взаємодії з клієнтами навіть під час воєнного стану.



Незважаючи на всі перешкоди до становлення онлайн-банкінгу в Україні, вітчизняні банки знаходять змогу не лише успішно продовжувати надавати онлайн-послуги, а й впроваджувати нові технології, популяризуючи українські продукти та підтримуючи як український бізнес, так і звичайних громадян кожен день.

## **2.2 Умови та перспективи для розвитку інтернет-банкінгу в Україні**

Останніми роками Інтернет-банкінг стає все більш популярним, і багато людей обирають послуги онлайн-банкінгу замість традиційних банківських методів.

Люди користуються Інтернет-банкінгом щодня і кількість його клієнтів постійно зростає, що зумовлене простотою та зручністю використання, широтою надання онлайн-послуг і перспективністю використання. На рис.2.1 показане відсоткове відношення людей, що користуються додатками Інтернет-банкінгу 1 раз у день або частіше за 2020 та 2021 роки.

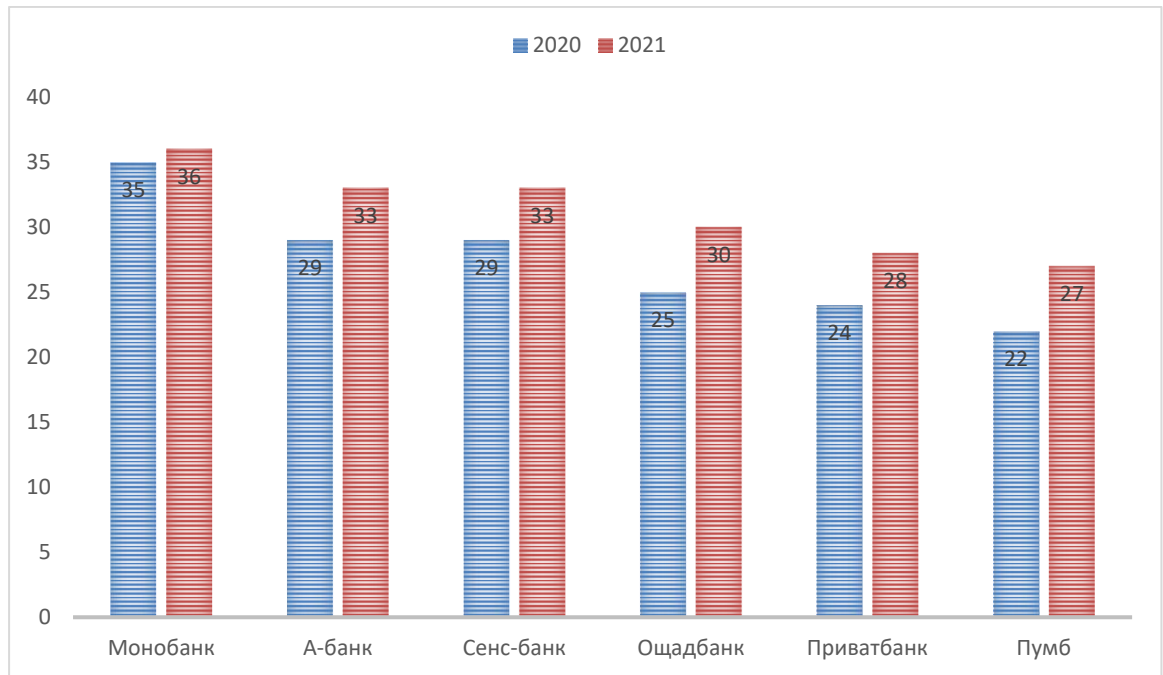


Рисунок 2.1 – Частота використання онлайн-банкінгу користувачами 1 раз на день або частіше [28]

З рисунку помітна тенденція зростання щодо частоти використання онлайн банкінгу для всіх банків. 36% користувачів зі 100% почали користуватися інтернет-банкінгом кожний день у 2021 році, у порівнянні з 2020 роком (35%). Серед користувачів А-банку кількість користувачів збільшилася на 4%, Сенс-банку – 4% та Приватбанку – 4%. Найбільший приріст динаміки спостерігається серед клієнтів Ощадбанку (+5%) та Пумбу (+5%).

Інтернет-банкінг став невід’ємною частиною сучасного банківського обслуговування. Це дозволяє клієнтам здійснювати транзакції та керувати своїми рахунками, не виходячи з дому. Однак розвиток онлайн-банкінгу в Україні відбувається повільно через різні виклики та складні теперішні умови.

Розвиток Інтернет-банкінгу може відбуватися лише в умовах розвиненої цифрової інфраструктури. Ріст цифрової інфраструктури є важливим для розвитку онлайн-банкінгу в Україні, адже для онлайн-банкінгу необхідний підвищений доступ до високошвидкісного Інтернету та розробка безпечних систем онлайн-платежів. Для мобільного банкінгу необхідне

розширення мобільних мереж. Надійна цифрова інфраструктура має вирішальне значення для успіху онлайн-банкінгу в Україні [29].

Запровадження українськими банками технології цифрового банкінгу має вагоме значення для розвитку онлайн-банкінгу. Банкам потрібно інвестувати в технології та інфраструктуру онлайн-банкінгу. Банки повинні переконатися, що їхні системи онлайн-банкінгу безпечні та надійні. Банки повинні забезпечити своїх клієнтів зручними інтерфейсами онлайн-банкінгу. Впроваджуючи технологію цифрового банкінгу, українські банки можуть надавати своїм клієнтам зручний і безпечний спосіб управління своїми фінансами. Звичайно, фінансування цифрової інфраструктури є необхідним для розвитку онлайн-банкінгу та економіки країни в цілому, однак під час війни Україні має інші пріоритети щодо фінансування, а саме: фінансування війни, що є важливим для нашої перемоги.

Наступною умовою для розвитку Інтернет-банкінгу є наявність висококваліфікованих людей, які будуть здійснювати проектування та обслуговування банківських систем, а також взаємодіяти з клієнтами, надаючи їм технічну підтримку щодо користування певним інтерфейсом. Через війну велика кількість фахівців була змушена виїхати закордон через нестачу робочих місць або низьку оплату праці порівняно з країнами без війни. Однак, в Україні все ще залишається велика кількість веб-розробників, тестувальників, менеджерів технічної підтримки, які продовжують працювати для розвитку онлайн-банкінгу в Україні. Згідно з Міністерством Юстиції України, у перший рік повномасштабної війни кількість ІТ-спеціалістів, зареєстрованих як ФОП, зросла на 31 793 особи або на 13%, як і за 2021 рік - теж зростання на 13% [30].

Політика та нормативні акти уряду має вплив на розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Політика уряду може заохочувати або перешкоджати використанню банками технологій онлайн-банкінгу. Нормативно-правові акти можуть гарантувати безпеку систем онлайн-банкінгу та захист прав

споживачів. Державна підтримка може сприяти розвитку онлайн-банкінгу в Україні та створити умови для безпечного банкінгу. В Україні існує нормативна база для регулювання операцій в Інтернеті, серед документів є Закон України «Про платіжні послуги», Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Постанова «Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними».

Загрози кібербезпеки становлять значний ризик для онлайн-банкінгу в Україні. Кіберзлочинці можуть зламувати системи онлайн-банкінгу та викрадати особисту та фінансову інформацію клієнтів. Кібератаки можуть завдати фінансових втрат як банкам, так і їхнім клієнтам. Ризик кібератак може перешкодити банкам інвестувати в технологію онлайн-банкінгу. Виходячи з цього, розвиток онлайн-банкінгу в Україні може бути обмеженим через загрози кібербезпеці, які він створює.

Під час війни кількість кібератак стабільно зростає не лише з боку ворога, а й з боку тих, хто користуючися ситуацією та завантаженістю роботою правоохоронних органів, вирішує легко заробити гроші. Війна на інформаційному просторі може завдати серйозної шкоди вразливій системі, розуміючи це, уже в перший місяць війни парламент оптимізував кримінальне законодавство та удосконалив механізми притягнення до відповідальності кіберзлочинців [31]. Кіберзлочини тепер регулюються такими законами: Закон України «Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України» [32] та Закону України "Про електронні комунікації" щодо підвищення ефективності досудового розслідування "за гарячими слідами" та протидії кібератакам» та Закон України «Про внесення змін до Кримінального кодексу України щодо підвищення ефективності боротьби з кіберзлочинністю в умовах дії воєнного стану» [33]. Ці закони створюють більш сприятливі умови для розвитку онлайн-банкінгу, адже мають на меті посилення системи

кібербезпеки для протидії кіберзагрозам, а також забезпечення захисту цифрових послуг.

Важливою умовою для подальшого розвитку онлайн-банкінгу в Україні є можливість дистанційного обміну валют та можливості відкривати картки в іноземній валюті, що зумовлене вимушеним переселенням українців закордон через повномасштабне вторгнення росії. Додаток Г ілюструє перелік Інтернет-банків України з можливістю обмінювати валюту онлайн. Загалом, 14 банків пропонують послугу обміну валюты онлайн, з яких 10 мають функцію створення віртуальної картки у валюті. Усі банки пропонують обміняти валюту через свої застосунки на платформах Android/iOS та лише половина з них – через офіційний веб-сайт банку.

Економічні фактори також можуть вплинути на розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Економічна нестабільність може знизити попит на послуги онлайн-банкінгу. Витрати на розробку та підтримку систем онлайн-банкінгу можуть бути непомірно дорогими для деяких банків. Конкуренція з боку інших банківських установ може обмежити розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Тому, розвиток онлайн-банкінгу в Україні може бути обмежений через економічні чинники.

Обмежений доступ до інтернет-інфраструктури є ще одним викликом для розвитку онлайн-банкінгу в Україні. Багато через війну українців не мають доступу до надійного інтернет-з'єднання, що впливає на їхню можливість користуватися послугами онлайн-банкінгу. Крім того, деякі особи можуть не мати доступу до електронних пристроїв, необхідних для онлайн-банкінгу, що ще більше обмежує доступ.

Крім того, онлайн-банкінг вимагає певного рівня технічної грамотності, яким володіє не кожен, а особливо старше покоління, більшість якого й досі є активними клієнтами традиційного банкінгу. Це можна віднести до культурних та соціальних факторів, які сповільнюють розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Традиційно перевагу надають фізичним транзакціям,

оскільки багато кому й досі важлива особиста взаємодія в банку. Іншою проблемою є недостатня обізнаність та освіта щодо онлайн-банкінгу та загальний опір українського суспільства змінам та модернізації.

Незважаючи ні на що, онлайн-банкінг може покращити фінансову доступність в Україні. Інтернет-банкінг може зробити фінансові послуги більш доступними для сільських громад, які можуть не мати фізичних банківських відділень. Крім того, онлайн-банкінг може також обслуговувати тих, хто фізично не може відвідати банк, наприклад людей з обмеженими можливостями або тих, хто живе далеко від банку. Крім того, онлайн-банкінг може зменшити потребу в готівкових операціях, що може бути ризиком для безпеки.

Інтернет-банкінг – це тенденція, яка зростає у всьому світі. Україна повинна йти в ногу зі світовими тенденціями фінансових технологій, щоб залишатися конкурентоспроможною на світовому ринку. Інтернет-банкінг може залучити технічно підкованих клієнтів і бізнес, що добре для української економіки. Крім того, онлайн-банкінг може стати джерелом інновацій та конкурентоспроможності українських банків.

На нашу думку, Україна зможе досягти значних успіхів у розвитку онлайн-банкінгу після закінчення війни, коли держава буде мати змогу надати ширше фінансування людської плати та запровадження технічних систем.

Проаналізувавши сучасний стан розвитку вітчизняного Інтернет-банкінгу, можна відзначити, що поступово банківські операції у віртуальній мережі стануть переважати над реальними, що є позитивною тенденцією, оскільки значно зекономлять не тільки кошти банківських установ на їх обслуговування, а й час та кошти користувачів Інтернет-банкінгу.

Розвиток Інтернет-банкінгу у таких перспективних напрямках, як впровадження широкого спектру функціональних можливостей Інтернет-банкінгу та відкриття онлайн-банків, дозволить вивести банки на новий рівень

розвитку та найбільш ефективно взаємодіяти з клієнтами задля задоволення потреб ринку.

Розвиток онлайн-банкінгу в Україні має вирішальне значення для модернізації банківського сектору. Розвиток цифрової інфраструктури, впровадження цифрових банківських технологій українськими банками, державна політика та регулювання є необхідними умовами для розвитку онлайн-банкінгу в Україні. Однак традиційні банківські методи, загрози кібербезпеці та економічні фактори можуть обмежити розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Тому для успішного розвитку онлайн-банкінгу в Україні важливо вирішити ці виклики.

Таким чином, українська банківська система й зокрема Інтернет-банкінг як форма дистанційного банківського обслуговування інтенсивно розвиваються, що відображається у використанні новітніх технологій та розширенні спектру банківських послуг. Інтернет-банкінг є перспективним напрямом розвитку банківської системи, для оптимального його розвитку він повинен забезпечувати отримання повного набору банківських послуг клієнтами, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет.

Загалом, розвитку онлайн-банкінгу в Україні заважають різні виклики, зокрема проблеми безпеки, обмежений доступ до технологій та інтернет-інфраструктури, а також культурні та соціальні фактори. Однак онлайн-банкінг в Україні також має потенційні переваги, такі як підвищення фінансової доступності, ефективності та конкурентоспроможності. Якщо вдасться вирішити ці проблеми та реалізувати потенційні переваги, онлайн-банкінг може стати каталізатором економічного зростання та розвитку в Україні.

## ВИСНОВКИ

Інтернет-банкінг є перспективною формою банківської діяльності, адже він спрямований на забезпечення потреб клієнтів та покращення сервісу у процесі надання банківських послуг.

Онлайн-банкінг має як переваги, так і недоліки. До переваг можна віднести економію часу клієнтів, доступність, можливість відстеження транзакцій та балансів на рахунках, підвищення фінансової грамотності серед користувачів, швидке виконання фінансових операцій, автоматизовану оплату послуг, мінімізацію взаємодії з банком, мінімальну або нульову комісію, сучасність. У той же час, онлайн-банкінг має й недоліки: проблема безпеки, надмірні витрати через легкий доступ до коштів, обмеженість функціоналу, недосконала система та ін.

Інтернет-банкінг забезпечує економічно ефективний підхід до банківських операцій. Він дозволяє виконувати найпопулярніші функції безпечно, швидко та ефективно.

Основними документами, що регулюють діяльність онлайн-банкінгу є: Закон України «Про платіжні послуги», Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Постанова «Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними».

Наразі більшість функцій традиційного банкінгу вже переведена в онлайн. Серед основних: поповнення мобільного рахунку, переказ коштів з картки на картку та оплата комунальних послуг, якими користується більше половини держателів карток. У той же час, донати, оплата кредиту, придбання квитків на транспорт, відкриття депозитів та відкриття платіжних карток є менш розповсюдженими. Однак, усе ще є операції, які очікуються користувачами для проведення дистанційно. Серед них: можливість оформлювати банківські картки онлайн управління рахунками різних банків в



одному застосунку, можливість придбати віддалено квитки на транспорт та криптовалюту, а також фінансове консультування з управління активами та придбання онлайн цінних паперів та акцій. Кількість очікуваних бажаних функцій є високою, що зумовлено виїздом великої кількості людей закордон через війну, які потребують більш розширених функцій та можливостей онлайн-банкінгу.

Основними проблемами розвитку онлайн-банкінгу в Україні є низька клієнтоорієнтованість через обмеженість функціоналу, безпека, неможливість повністю відділеного формату банку. До інших факторів, що затримують розвиток онлайн-банкінгу відноситься те, що деякі клієнти не довіряють банківським установам, особливо інтернет-банкінгу, а також те, що деякі послуги Інтернет-банкінгу вимагають спеціальних навичок роботи з комп'ютером.

Найбільшим зовнішнім фактором, що негативно впливає на розвиток нашої країни в цілому та на онлайн-банкінг у тому числі, є повномасштабне вторгнення росії, яке змушує банки шукати шляхи ефективної взаємодії з клієнтами навіть під час воєнного стану.

Незважаючи на всі перешкоди до становлення онлайн-банкінгу в Україні, вітчизняні банки знаходять змогу не лише успішно продовжувати надавати онлайн-послуги, а й впроваджувати нові технології, популяризуючи українські продукти та підтримуючи як український бізнес, так і звичайних громадян кожен день.

Україна має перспективу щодо подальшого розвитку онлайн-банкінгу, однак є фактори, які стримують його розвиток. Для подолання перешкод мають бути зроблені певні кроки, а саме: державна підтримка впровадження онлайн-технологій у банківський сектор; політика, спрямована на підвищення рівня безпеки використання Інтернет-технологій у банківській сфері.

Розвиток онлайн-банкінгу в Україні має вирішальне значення для модернізації банківського сектору. Розвиток цифрової інфраструктури,

впровадження цифрових банківських технологій українськими банками, державна політика та регулювання, залучення фахівців з ІТ-технологій є необхідними умовами для розвитку онлайн-банкінгу в Україні. Однак, традиційні банківські методи, загрози кібербезпеці та економічні фактори можуть обмежити розвиток онлайн-банкінгу в Україні. Тому для успішного розвитку онлайн-банкінгу в Україні важливо вирішити ці виклики.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Авраменко О. М. Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку банківській системі України. *Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наук. пр. Дніпропетровськ: ДНУ, 2020. С. 75–78.*
2. Руда О. Інтернет-банкінг – базовий інструмент на ринку фінансових послуг. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2019. Вип. 12. Ч. 2. С. 185–188.*
3. Домінова І.В. Особливості та ризики банківського обслуговування клієнтів в умовах функціонування електронного банкінгу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2019. Вип. 12. Ч. 2. С. 84–85.*
4. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: Навч. пос. Київ: УБС НБУ: Знання, 2020. 189 с.
5. Що таке онлайн-банкінг? Визначення, як це працює та чи безпечно? 2023. URL : <https://jobsamal.info/%D1%89%D0%BE-%D1%82%D0%B0%D0%BA%D0%B5-%D0%BE%D0%BD%D0%BB%D0%B0%D0%B9%D0%BD-%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D1%96%D0%BD%D0%B3-%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%8F%D0%BA/>. (Дата звернення: 02.02.2023).
6. Гроші за монітором: Переваги та недоліки Інтернет-банкінгу. 2019. URL : <https://weekend.today/kolonki/groshi-za-monitorom-perevagi-ta-nedoliki-internet-bankingu.htm>. (Дата звернення: 02.02.2023).
7. Дячук Д.І. Дистанційне банківське обслуговування: проблеми впровадження та перспективи розвитку. Фінансові аспекти розвитку економіки України: теорія, методологія, практика : збірник наукових

- праць здобувачів вищої освіти і молодих учених. Хмельницький : ХНУ, 2021. С. 282.
8. Національний банк України. Про національний банк. URL : <https://bank.gov.ua/ua/about>. (Дата звернення: 02.02.2023).
  9. Про платіжні послуги: Закон України № 2888-IX від 12.01.2023. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#n1249>. (Дата звернення: 15.02.2023).
  10. Про затвердження Положення про випуск електронних грошей та здійснення платіжних операцій з ними: Постанова від 29.09.2022. № 210. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0210500-22#n20>. (Дата звернення: 15.02.2023).
  11. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України №1971-IX від 01.01.2023. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1971-20#n478>. (Дата звернення: 15.02.2023).
  12. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України № 1591-IX від 01.08.2022. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (Дата звернення: 15.02.2023).
  13. Національний банк України. Вимоги до фінансових установ для захисту прав споживача. URL: <https://bank.gov.ua/ua/faq?page=1&perPage=5&search=>. (Дата звернення: 15.02.2023).
  14. Історія онлайн-банкінгу у світі. 2022. URL: <https://visrozdil.lviv.ua/2022/04/12/istoriya-onlajn-bankingu-u-sviti/>. (Дата звернення: 21.02.2023).
  15. Яким банкам українці найчастіше довіряли свої гроші у 2022 році. 2022. URL: <https://finance.ua/ua/saving/jakim-bankam-ukrainci-dovirialy-groszi>. (Дата звернення: 21.02.2023).

16. Дія.Бізнес. Що таке Інтернет-банкінг? 2020. URL: <https://business.dii.gov.ua/handbook/finansovij-menedzment/so-take-internet-banking>. (Дата звернення: 21.02.2023).
17. Дослідження Mastercard: 51% українців готові користуватися виключно онлайн-банкінгом. 2023. URL: <https://cutt.ly/rwecSIAB>. (Дата звернення: 21.02.2023).
18. Рейтинг надійних банків України 2023. 2023. URL: <https://forinsurer.com/rating-banks>. (Дата звернення: 19.03.2023).
19. К.М. Краус, Н.М. Краус, О.В. Манжура Електронна комерція та Інтернет-торгівля: навч. посіб. Київ, 2021. 456 с.
20. Інтернет-банкінг: Для людини чи проти неї? URL: <https://zn.ua/ukr/business/internet-banking-dlya-lyudini-chi-proti-neyi-.html>. (Дата звернення: 19.03.2023).
21. Рейтинг банківських додатків. Чи є конкуренти у моно? Чи зміг «Ощад» обійти «Райф» та ОТП? Яке місце у ТОП-10 посідає «Приват»? Дослідження асоціації ЄМА. 2023. URL: <https://forbes.ua/money/rejting-bankivskikh-dodatkov-chi-e-konkurenti-u-mono-chi-zmig-oshchad-obiyti-rayf-ta-otp-yake-mistse-u-top-10-posidae-privat-doslidzhennya-asotsiatsii-ema-10052023-13576>. (Дата звернення: 15.04.2023).
22. Як працює Приватбанк в умовах воєнного стану. 2023. URL: <https://privatbank.ua/help>. (Дата звернення: 15.04.2023).
23. Про Систему BankID Національного банку. URL: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>. (Дата звернення: 29.04.2023).
24. Дія. Підписання документів. URL: <https://dii.gov.ua/services/pidpisannya-dokumentiv>. (Дата звернення: 29.04.2023).
25. Дія. Як отримати електронний підпис? URL: <https://dii.gov.ua/faq/1>. (Дата звернення: 29.04.2023).

26. Як еволюціонує мобільний банкінг та чому українські необанки на крок попереду. 2022. URL: <https://psm7.com/uk/fintech/kak-evolyucioniruet-mobilnyj-banking-v-mire-i-pochemu-ukrainskie-neobanki-na-shag-yperedi.html>. (Дата звернення: 02.05.2023).
27. Приватбанк. Заходи безпеки при використанні банківських продуктів. URL: <https://privatbank.ua/safeness>. (Дата звернення: 02.05.2023).
28. Інтернет-банкінг у 2021. 5 фактів про поведінку користувачів від Media Systems. 2022. URL: [https://media-systems.ua/news/2022-02-22\\_online\\_banking](https://media-systems.ua/news/2022-02-22_online_banking). (Дата звернення: 02.05.2023).
29. Цифрова інфраструктура економічного зростання. 2017. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/tsifrova-infrastruktura-ekonomichnogo-zrostantja-1408403.html>. (Дата звернення: 02.05.2023).
30. Скільки айтивців в Україні: +32 тисячі ІТ-ФОПів за рік згідно з Мін'юстом. 2023. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/how-many-devs-in-ukraine-2023/>. (Дата звернення: 02.05.2023).
31. Юристи ЮФ INTEGRITES. Боротьба з кіберзлочинністю в умовах дії воєнного стану: Закон 2149-ІХ. 2022. URL: [https://jurliga.ligazakon.net/analytics/210562\\_borotba-z-kberzlochinnstyu-v-umovakh-d-vonnogo-stanu-zakon-2149-ix](https://jurliga.ligazakon.net/analytics/210562_borotba-z-kberzlochinnstyu-v-umovakh-d-vonnogo-stanu-zakon-2149-ix). (Дата звернення: 02.05.2023).
32. Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України» та Закону України "Про електронні комунікації" щодо підвищення ефективності досудового розслідування "за гарячими слідами" та протидії кібератакам: Закон України: від 15.03.2022. 2022. URL: [https://ips.ligazakon.net/document/view/T222137?bl=&\\_ga=2.251606086.1772314388.1684894993-405002425.1684894993#\\_gl=1\\*1cs66jk\\*\\_gcl\\_au\\*NTk0MDUzNDZLjE2ODQ4OTQ5OTM](https://ips.ligazakon.net/document/view/T222137?bl=&_ga=2.251606086.1772314388.1684894993-405002425.1684894993#_gl=1*1cs66jk*_gcl_au*NTk0MDUzNDZLjE2ODQ4OTQ5OTM). (Дата звернення: 02.05.2023).
33. Про внесення змін до Кримінального кодексу України щодо підвищення ефективності боротьби з кіберзлочинністю в умовах дії

воєнного стану: Закон України: від від 24.03.2022. 2022. URL:  
[https://ips.ligazakon.net/document/view/T222149?bl=&\\_ga=2.251606086.1772314388.1684894993-405002425.1684894993#\\_gl=1\\*1cs66jk\\*\\_gcl\\_au\\*NTk0MDUzNDZlE2ODQ4OTQ5OTM](https://ips.ligazakon.net/document/view/T222149?bl=&_ga=2.251606086.1772314388.1684894993-405002425.1684894993#_gl=1*1cs66jk*_gcl_au*NTk0MDUzNDZlE2ODQ4OTQ5OTM). (Дата звернення: 02.05.2023).

## ДОДАТКИ

## Додаток А

## Визначення банківських інновацій

Автор	Визначення
Криховецька З. М.	Банківська інновація – це підсумок діяльності банківської установи, яка направлена на одержання додаткового рівня доходу за допомогою нововведень, які створюють сприятливі умови для формування ресурсного потенціалу банку [1, С. 57].
Балабанов І.Т.	Банківська інновація – це кінцевий продукт інноваційного процесу, який реалізований у формі нових видів банківських продуктів (операцій) [2].
Пшик Б.І.	Банківська інновація – це комплексний процес, який поетапно проходить від стадії виникнення ідеї до безпосереднього використання отриманої інновації у практичній діяльності, що спричинює якісні зміни у діяльності банківської установи [3, С. 9].
Лойко В.В.	Банківської інновації – це процес модернізації діяльності банківської установи, що полягає в удосконаленні наявних продуктів, операцій чи послуг банку, або в створенні нових, які спрямовані на покращення задоволення потреб клієнтів [4, С. 69].
Меда Н.С.	Банківські інновації – це кінцевий результат вдосконалення всіх аспектів діяльності банку, який несе за собою удосконалення послуг банку, банківських процесів та організації управління та маркетинговою діяльністю задля досягнення конкурентних переваг в банківському секторі [5, С. 73].
Кривич Я.М.	Банківська інновація – це завершальний результат інноваційної діяльності банку, реалізований у формі вдосконаленого або нового банківського продукту чи послуги, які впроваджені банком у свою практичну діяльність [5, С. 73].
Карлін М.О.	Банківські інновації – це певні нововведення у діяльності банку, які характеризуються вищим технологічним рівнем та новими споживчими якостями [6, С. 3–4].
Кузнецова М.А., Гуйгова Ю. І.	Банківські інновації – вдосконалення наявних чи запровадження нових банківських продуктів і послуг, які задовільняють інтереси банку [7, С. 3].



## Додаток Б

## Інтернет-банкінги з реєстрацією нових клієнтів без відвідування банку

Банк	Точка видачі	Віртуальна картка	Кур'єр
Monobank	+	+	+
Sense bank	–	–	–
sportbank	–	+	–
А банк	+	+	+
Глобус банк	–	+	–
Банк Кліринговий Дім	–	–	–
Кредобанк	–	+	–
Прокредитбанк	–		–
ПУМБ	–	+	–
Райффайзен банк	–	+	–
РВС банк	+	+	+
Таскомбанк	–	+	–
Укргазбанк	–	+	–
Юнекс банк	–	+	–

Джерело: [8]

## Додаток В

## Інтернет-банки з наявністю BankID

Банк	Android	iOS	Web-версія
Monobank	+	+	–
Sense bank	+	+	+
sportbank	+	+	–
А банк	+	+	+
Глобус банк	+	+	–
Банк Кліринговий Дім	+	+	–
Кредобанк	+	+	+
Приватбанк	+	+	+
ПУМБ	+	+	+
Райффайзен банк	+	+	+
РВС банк	+	+	–
Таскомбанк	+	+	+
Укргазбанк	+	+	–
Юнекс банк	+	+	–

Джерело: [9]

## Додаток Г

## Інтернет-банкінги з обміном валюти онлайн

Банк	Віртуальна картка у валюті	Android	iOS	Web-версія
Monobank	+	+	+	–
Sense bank	+	+	+	+
Прокредитбанк	+			+
А банк	+	+	+	–
Глобус банк	–	+	+	–
Банк Кліринговий Дім	–	+	+	–
Кредобанк	–	+	+	+
Приватбанк	+	+	+	+
ПУМБ	+	+	+	–
Райффайзен банк	+	+	+	+
РВС банк	+	+	+	–
Таскомбанк	+	+	+	+
Укргазбанк	+	+	+	–
Юнекс банк	–	+	+	–

Джерело: [10]

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ ДО ДОДАТКІВ

1. Криховецька З. М. Сутність і напрями розвитку банківських інновацій. *Економічна наука*. 2022. С. 57.
2. Балабанов І.Т. Фінанси і статистика: навч. посіб. Київ. 2015, 250 с.
3. Пшик Б.І. Формування системи фінансової безпеки суб`єктів підприємництва як основи стабільного їх функціонування. *Ефективна економіка*. 2021. №9. С. 9.
4. Лойко В.В. Інновації як рушійна сила банківської діяльності. *Європейський науковий журнал економічних та фінансових інновацій*. 2018. С. 69.
5. Меда Н.С. Особливості банківських інновацій. *Гроші, фінанси і кредит*. 2018. С. 73.
6. Карлін М.О. Банківські інновації в умовах формування цифрової економіки. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 27. С. 3-4.
7. Кузнєцова М.А., Гуйгова Ю. І. Розвиток та впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. *Ефективна економіка*. 2020. С. 3.
8. Мінфін. Інтернет-банкінги з наявністю BankID. 2022. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/online/remote/>. (Дата звернення: 20.05.2023).
9. Мінфін. Інтернет-банкінги з наявністю BankID. 2022. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/online/bankid/>. (Дата звернення: 20.05.2023).
10. Мінфін. Інтернет-банкінги з обміном валюти онлайн. 2022. URL: <https://minfin.com.ua/ua/banks/online/exchange/>. (Дата звернення: 20.05.2023).