

УДК 336.71

І.О Чкан, к.е.н., доцент, доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

I. Chkan

PhD, Associate Professor Associate Professor of Finance, Banking and Insurance
Department
Dmytro Motorny Tavria State Agrotechnological University

ORCID ID: 0000-0003-3764-8380

А.С. Чкан, к.е.н., доцент, доцент кафедри бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності
Запорізький національний університет

A. Chkan

PhD, Associate Professor, Associate Professor of Business-administration and
Management of Foreign Business Activity
Zaporizhzhia National University

ORCID ID: 0000-0001-7920-5276

Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука розвитку ринкової інфраструктури

E-banking for business and population as a guarantee for market infrastructure development

Доведено взаємозв'язок між розвитком інновацій у світі та удосконаленням електронних банківських послуг, метою яких забезпечення отримання максимальної кількості послуг для клієнтів банку в будь-який час. В статті наведені основні аспекти розвитку електронного банкінгу, як виду комерційних банківських послуг в Україні. Можливості дистанційного обслуговування спрощують та оптимізують і господарську діяльність і чимало банків пропонують клієнтам спеціальні бізнес-сервіси, такі як «Клієнт-банк», private banking, premium banking або VIP-банкінг. Виявлено, що більшість українських банків, що мають розроблену платформу Інтернет-банкінгу пропонують і спеціальні програми під мобільні пристрої. При запровадженні банком електронного сервісу більшість обмежені як фінансовими ресурсами, так і людськими, тому виникає потреба у співпраці з провідними компаніями з

питань ІТ-технологій. Великий досвід подібних компаній дають значний поштовх для впровадження провідних світових банківських інновацій.

Ключові слова: інформаційні технології, ринкова інфраструктура, банківські послуги, банківські операції, безготівкові розрахунки, електронні сервіси, дистанційне банківське обслуговування, електронний банкінг.

Globalization processes in the world require rapid adaptation of the economic spheres to the present conditions. The consequence is an increase in the requirements for the functioning of market infrastructure, in particular the banking sector, which serves the implementation of innovative processes. In the global financial market, the development of banking services is in contradictory conditions: on the verge of crisis and the increased demand for the development of innovative technologies.

The relationship between the development of innovations and the expansion of electronic banking services has been proved to ensure the availability of bank services to clients at all times. Electronic banking can be categorized as a separate type of banking service, and give it the following definition - a commercial type of remote banking services aimed at meeting the needs of customers through an electronic server around the clock with the maximum possible distance from the branch.

Today, the share of banks that use electronic banking is increasing every year, among them it is possible to distinguish "PrivatBank" as the undisputed leader, "Raiffeisen Bank Aval", "Oschadbank", "Ukrsotsbank", "Alfa-Bank" and OTP Bank. Remote service capabilities simplify and optimize business operations and many banks offer customers special business services such as Client Bank, Private Banking, Premium Banking or VIP Banking.

Remote banking is gaining momentum in popularity. Thus, according to the National Bank of Ukraine, 70% of transactions on the Internet are carried out using a contactless plastic card, 61% - payment for services and payments, 53% - transactions in e-banking, 37% - money transfers, 27% - deposits, 26% - operations using mobile banking. Being able to access your accounts at any time and anywhere is a significant advantage of Internet banking.

Most Ukrainian banks that have developed a platform of Internet banking also offer special programs for mobile devices, and with the introduction of electronic service the bank needs to cooperate with leading companies in the field of IT technologies.

We can firmly predict the further active development of e-banking in Ukraine. Its future potential is great as society increasingly moves to "online life." Moreover, it can be expected that e-banking will soon become an integral attribute of all banking institutions, as customers will expect it.

Keywords: information technologies, market infrastructure, banking services, banking operations, cashless payments, electronic services, remote banking, e-banking.

Постановка проблеми. Ринок банківських послуг є однією з невід'ємних та важливих складових ринкової економіки України. На сьогодні в Україні особливого значення набуває підвищення ефективності функціонування ринкової інфраструктури, а відповідно зростає інтерес до функціонування банків та покращення їх діяльності. В умовах сьогоднішньої конкуренції і комерціалізації виникає необхідність розробки нових сучасних стратегій розвитку ринку банківських послуг, створення нових його сегментів та механізмів обслуговування.

Розвиток банківської системи безсумнівно залежить від новітніх технологій, які все частіше пов'язані зі всесвітньо відомою мережею Інтернет. Актуальним є спостереження за взаємозв'язками між розвитком інновацій та електронних ресурсів банківських установ. Правильне та ефективне використання можливостей Інтернету робить можливим покращення розвитку будь-якої зі сфер бізнесу. Для установ банківського сектору з'являється можливість підняти свій рейтинг серед клієнтів. Економія часу і грошей як бізнесу, так і клієнтів стає для банків запорукою бути найкращим. Власники бізнесу та підприємці бажають максимально просто, доступно і швидко скористатись банківським продуктом, який є повноцінним віртуальним офісом.

Крім того, у світі рівень проникнення Інтернету у життя з кожним роком зростає, і за даними світової статистики станом на червень 2019 року рівень Інтернет проникнення в Європі досяг 87,7%, середнє значення рівня проникнення у всьому світі – 58,8% [1].

На світовому фінансовому ринку розвиток сфери банківських послуг знаходиться в суперечливих умовах: на межі кризових явищ та підвищеного попиту розвитку інноваційних технологій. В таких умовах дослідження перспективних напрямів розвитку сучасних технологій надання банківських послуг і в Україні набуває все більшої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інтерес до дослідження структури ринку сучасних банківських послуг, визначення переваг та недоліків їх використання, аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування,

розробка основних напрямів розвитку надання електронних послуг не втрачає своєї актуальності у науковців.

Великий внесок в дослідження питання удосконалення банківських послуг, зокрема системи електронного банкінгу, внесли такі сучасні науковці-теоретики та вітчизняні практики як В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. Г. Коренєва [4], О. В. Дзюблюк, С. В. Науменкова, С. В. Міщенко, О. В. Мошенець [6], М. С. Мрочко, А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук [7], В.А. Шпильовий [5] та інші.

Тому сьогодні відкритим питанням є дослідження та аналіз розвитку ринку послуг з використанням інноваційних продуктів, а саме організація електронного банкінгу у цій сфері. Складність, недостатня вивченість та невирішеність цієї проблеми на теоретичному рівні зумовили вибір теми дослідження, підтверджують його актуальність та визначають мету.

Формулювання цілей статті. Метою статті є дослідження найбільш актуальних аспектів розвитку сучасних банківських послуг в контексті впровадження та використання електронного банкінгу для бізнесу і населення.

Виклад основного матеріалу. Вітчизняний ринок банківських послуг стрімко розвивається, але й не стоять на місці технології закордонних фінансових та банківських установ. Серед населення України зростає попит на нестандартне одержання тих чи інших послуг, але в Україні існує низка причин, які гальмують швидкість наближення до європейсько розвинутої інфраструктури банківського сектору і, навіть має законодавчі межі в своїх інноваціях.

Вимоги споживачів фінансових послуг вимагають від надавачів цих послуг максимально спростувати користування ними. Сектор банківських послуг рухається в напрямку інтернетспрямованості своїх операцій та послуг.

У 2019 році вперше за останні 3 роки відбулось значне зростання інтернет-проникнення в Україні (відсоткова кількість інтернет-користувачів від загальної кількості населення). Цей показник зріс одразу на 6-7%. Однією з причин такого зростання є «смартфонізація» населення. На сьогодні 22%

користувачів виходять в Інтернет виключно за допомогою смартфонів. Для значної частки нових користувачів смартфон у 2019 році став першим і єдиним пристроєм для доступу до мережі. Зростання відбулось передусім за рахунок сіл та невеликих міст. Рівень проникнення в цих населених пунктах поступово наближається до показника великих міст. Продовжується вирівнювання структури інтернет-користувачів відповідно до структури населення. Цей процес вже фактично завершений по гендерному показнику, і триває по інших показниках: регіональному, професійному, освітньому, рівню доходів, віковому. Майже все населення України віком до 35 років є Інтернет-користувачами [2, 3].

За наведеною вище інформацією можна стверджувати, що електронний банкінг можна класифікувати як окремий вид послуг банків (дистанційний). Дистанційне банківське обслуговування – це взаємопов'язана сукупність інформаційних та Інтернет-технологій, а також засобів для надання банківських послуг шляхом самообслуговування. Звичайно, в науковій літературі наведене тільки трактування поняття «банківська послуга». Так, наприклад, В.І. Міщенко та Н.Г. Слав'янська наводиться таке визначення банківських послуг: «Банківська послуга – це результат проведення банківської операції, спрямованої на задоволення потреб споживачів-клієнтів банківської установи» [4]. Шпильовий В.А. поняття «банківська послуга» визначає як комплексний результат діяльності банківської установи, щодо максимального задоволення зростаючих із часом вимог клієнтів при проведенні банківських операцій або із залучення тимчасово вільних ресурсів, що спрямовані на одержання прибутку [5, с. 28].

Звісно, діяльність банківської установи є комерційною, тому будь-який вид послуг повинен приносити певну вигоду банку, тому, як уже зазначалось, електронний банкінг можна класифікувати як окремий вид послуги банківської установи, і надати йому наступне визначення – це комерційний вид дистанційних банківських послуг спрямований на задоволення потреб клієнтів

за допомогою електронного серверу цілодобово з максимально можливим віддаленням від відділення.

Крім того, окремо можна виділити наступні види дистанційних банківських послуг [6, 7]:

1. Інтернет-банкінг – це найбільш зручна, сучасна та прогресивна технологія віддаленого банківського обслуговування. Від часу свого виникнення швидко набула популярності у світовій банківській сфері, а розвиток комп'ютерних технологій дав досить великі можливості для розвитку та впровадження нових ідей.

2. Телефонний (мобільний) банкінг – один з найпоширеніших видів, але все ще не досить зручних на даний час видів обслуговування. Надає ті ж можливості що й Інтернет-банкінг, проте у порівнянні з ним менш продуктивний.

3. SMS-банкінг є різновидом телефонного банкінгу. Підходить для досить примітивних задач: переказ коштів, перегляд залишків та ін. Як правило, можливості такого виду обслуговування є досить обмежені.

4. Відео-банкінг – мало поширений на українському ринку послуг вид обслуговування. Він являє собою можливість інтерактивного спілкування клієнта зі співробітниками банку. Спілкування з банком відбувається за допомогою спеціальних пристроїв, які працюють по захищених каналах взаємодії.

4. РС-банкінг (класична система «клієнт-банк») – дана система здійснює доступ до банківського рахунку (продукту) за допомогою персонального комп'ютера та прямого модемного з'єднання із системою банку. У більшості випадків системи даного типу обирають юридичні особи та корпоративні клієнти. Вони працюють локально з фінансовими документами. Незручність системи полягає в тому, що скористатись даною системою можливо тільки з одного робочого місця. У свою чергу це забезпечує надійну безпеку, що для корпоративних клієнтів є найважливішим.

Головна мета впровадження використання електронних банківських послуг є доступність для клієнтів співпраці з банком через систему електронного банкінгу. Засобами доступу клієнта до дистанційного обслуговування є мобільний телефон, персональний комп'ютер, банкомат та інші засоби комунікації.

Можливості дистанційного обслуговування спрощують та оптимізують і господарську діяльність. Варто відзначити, що першими кроками запровадження банком сервісу електронного банкінгу були вимоги бізнесу спростити розрахункові операції з банком. Результатом того стало поява так званих сервісів «Клієнт-банк». Перевагами такого сервісу є:

- комплексне дистанційне банківське обслуговування, яке дозволяє формувати платіжні документи у системі, без часових затрат;
- захист приватної інформації клієнтів та обсягів операцій, наприклад, використання цифрових підписів, кодування інформації, різні рівні доступу до інформації тощо;
- зниження ймовірності операційних помилок – використання шаблонів, фіксація періодичності здійснення платежів тощо;
- тарифи на проведення платежів із використанням системи «Клієнт-банк» зазвичай нижчі за тарифи на проведення платежів на паперовому носії;
- здійснення платежів з будь-якої точки світу, навіть у неробочий час.

Дистанційне банківське обслуговування набирає більше обертів в своїй популярності, тому варто проаналізувати, які з послуг частіше є активними в системі Інтернет-банкінгу серед всіх банків України (рис. 1).

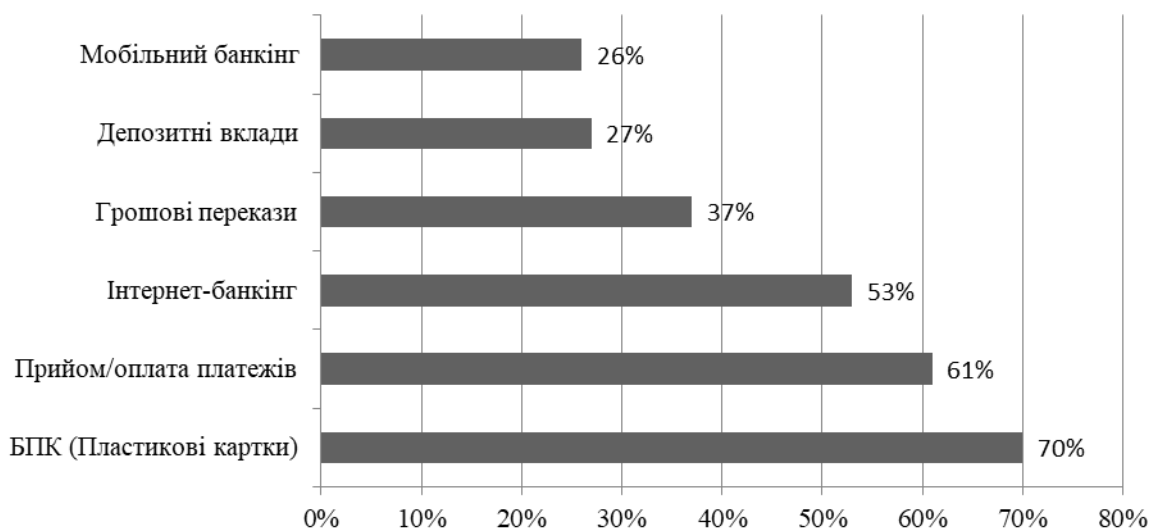


Рис. 1. Найбільш використовувані банківські послуги в Інтернеті

Джерело: побудовано авторами на основі даних Національного банку України [8]

Сьогодні все частіше комп'ютери та ноутбуки витісняють смартфони та планшети, тим самим зростає неабияка популярність мобільного банкінгу. Тому важливо приділяти увагу інноваційним розробкам, що стосуються мобільних додатків. Користування мобільними телефонами та планшетами задля Інтернету та отримання електронних послуг вже присутнє у повсякденні, адже це набагато зручніше та швидше. Розвиток електронного банкінгу та використання його сервісів пов'язані з розвитком платіжних систем. В Україні процес переходу до безготівкових розрахунків відбувається поступово. Розглянемо окремі елементи розвитку безготівкових розрахунків в Україні за I квартал 2019 року (табл. 1.).

Таблиця 1

Окремі елементи розвитку безготівкових розрахунків в Україні за I квартал 2019 року

| Показник | Поточний стан |
|--|---|
| Частка безготівкових розрахунків платіжними картками | 83% (зростання втричі за останні 5 років) |
| Кількість платіжних карток | 63,2 млн шт. (1,5 картки на одну особу) |

| | |
|--|---|
| Безготівкові операції з використанням платіжних карток | 1918,1 млн шт. на суму 823,2 млрд (на 46,2% більше, ніж у попередніх роках) |
| Безконтактні платежі | 5,3 млн шт. (кожна сьома платіжна картка є безконтактною) |
| Кількість платіжних терміналів | 322,8 тис шт. (майже 8 тис. шт. терміналів припадає на 1 млн населення) |

Джерело: узагальнено авторами на основі [9]

Система електронного банкінгу виникла відносно недавно, але знаходиться на піку своєї популярності. Протягом останніх років активно розвиваються вітчизняні банки в напрямку впровадження інноваційних технологій та розвитку систем дистанційного обслуговування, серед всіх можна окремо виділити ПАТ «ПриватБанк», як безперечного лідера, АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Укрсоцбанк», АТ «Альфа-Банк» та АТ «ОТП Банк».

На сьогодні в банківській системі України форми Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу більш осучаснилися і дозволяють здійснювати практично всі фінансові операції. Популярними банківськими послугами, які використовуються клієнтами через систему електронного банкінгу є: платежі за комунальні послуги, поповнення мобільного рахунку, Інтернету, кабельне телебачення, оплата за навчання чи проживання, оплата податкових платежів, а також перекази між картковими рахунками. Інформацію про залишки коштів на рахунках, суми надходжень та видатків клієнт може отримати, сформувавши заявку.

Слід зазначити, що чимало банків пропонують клієнтам так звані private banking та premium banking або VIP-банкінг. Це означає, що у private і premium banking за клієнтом закріплюється персональний менеджер. У рамках private banking один менеджер обслуговує тільки 30-50 сімей, у рамках premium banking на обслуговуванні в одного менеджера можуть бути 100-150 сімей, або до 300 клієнтів. Наприклад, в Ощадбанку місткість ринку premium banking оцінюють у 1 млн домогосподарств, тоді як потенціал private banking складає

150-250 тис. домогосподарств. В Укргазбанку вимоги ще нижчі: 300 тис. грн та 1 млн грн відповідно.

Деякі аспекти розвитку українського ринку електронних банківських послуг наведені в таблиці 2.

Таблиця 2

Окремі аспекти розвитку вітчизняного електронного банкінгу

| Тип характеристики | Поточний стан |
|--|---|
| Віковий діапазон користувачів | 25-30 років, 43% активних |
| Гендерний розподіл користувачів | 56,7% – чоловіки 43,3% – жінки |
| Банки-учасники | Середні та малі банки на ринку електронних послуг |
| Популярні види електронного банкінгу | Мобільний та Інтернет-банкінг |
| Рівень здійснення онлайн-платежів | 40% розрахунків |
| Рівень операційних витрат банку | 4,5% |
| Активні учасники ринку | ПАТ «ПриватБанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Альфа-Банк», АТ «ОТП Банк», АТ «ПУМБ», АТ «Укрсоцбанк» |
| Ціна підключення та обслуговування онлайн-сервісів | 92,5% банків надають послуги безкоштовно |

Джерело: узагальнено авторами на основі [2]

Статистика європейських країн про рівень проникнення онлайн-банківських послуг свідчить, що у 2018 році 93% населення Норвегії мають доступ до сайтів онлайн-банкінгу, що робить Норвегію країною з найбільш сильним проникненням в Інтернет-банкінг. На другому місці Данія – 90%, третє Нідерланди – 89%. Крім того, за офіційною статистикою в країнах Європейського Союзу доступ до Інтернет-сервісів у 2019 році з 2016 року через ноутбук, комп'ютер або планшет здійснювався рідше, ніж через мобільні телефони (або смартфони), на 41% [10].

Крім того, за офіційними даними частка клієнтів, які користувались послугами Інтернет-банкінгу у Франції у 2019 році у віковому діапазоні від 25

до 34 років (найбільш активна вікова група користувачів Інтернет-банкінгу у всьому світі) склала 82%, тоді як 46% французів інтернет-користувачів у віці від 65 до 74 років [11]. Тоді, як в Україні лише 43% активних користувачів у віковому діапазоні 25-30 років.

Більшість банківських установ у всьому світі обмежені як фінансовими ресурсами, так і людськими, тому цілком природним є те, що виникає потреба у співпраці з провідними компаніями з питань ІТ-технологій. Великий досвід подібних компаній дають значний поштовх для впровадження провідних світових банківських інновацій.

Перелік сервісів Інтернет-банкінгу з кожним роком збільшується, модифікуються та удосконалюються. В Україні першим банком, що запровадив систему дистанційного обслуговування вважається ПриватБанк. Сьогодні в цьому напрямі активно просуваються також Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ, УкрСиббанк, ОТП Банк, Альфа-Банк, Ощадбанк та ін. Згідно даних досліджень компаній GfK Ukraine та Touchpool кількість користувачів Інтернет-банкінгу становить понад 30%, приріст клієнтів, що обирають даний дистанційний вид обслуговування сягає приблизно 2% [12].

Так, АТ «Ощадбанк» має економічний потенціал і саме він нашою дає перспективи для впровадження більш масштабних інноваційних проєктів. Найбільш цікавою перспективою у розвитку Ощадбанку та його дистанційного обслуговування може бути започаткування банку без відділень, тобто необанк – систему, яка надає банківський і платіжний сервіс без традиційних відділень банку, тобто існує в електронній системі. Так званий необанкінг, будується виключно на новітніх технологіях, це майбутнє банківської системи. На сьогодні в Україні першим повноцінним проєктом необанкінгу є Monobank. Будується система на використанні новітніх технологічних платформах, створюється сервіс, що дозволяє одержувати класичні чи віртуальні картки, відкривати депозити, отримувати кредити, сплачувати їх та інші послуги традиційних банківських установ. Необанки є нормальним явищем за кордоном

та приносить їх власникам позитивні прибутки. Популярність даного продукту є найголовніший фактор – нестача вільного часу населення.

Глобалізація світової економіки зростає та в свою чергу виникають очікування та потреби в спрощеному доступі до банківських послуг у будь-який час та з будь-якої місцевості.

Можливість доступу до власних рахунків у будь-який час і в будь-якому місці є суттєвою перевагою Інтернет-банкінгу. Тому розроблення відповідних програм для мобільних телефонів є важливим конкурентним інструментом, адже сьгоднішні вимоги бізнесу потребують обов'язковості даного сервісу. Більшість українських банків, що мають розроблену платформу Інтернет-банкінгу також пропонують спеціальні програми і під мобільні пристрої (90%). Цей напрямок буде активно розвиватись в подальшому, адже роль мобільних телефонів та їх функціональні можливості постійно зростають.

Висновки. Україна знаходиться на стадії становлення і розвитку інформаційного суспільства та цифрової інфраструктури. При цьому, показники рейтингів свідчать, що з одного боку, в країні спостерігається позитивна динаміка зростання кількості користувачів мережі Інтернет – потенційних учасників електронних сервісів, а з іншого боку – значне відставання держави щодо готовності забезпечити повноцінне електронне суспільство.

Можна твердо прогнозувати подальший активний розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. Його майбутній потенціал є великим, оскільки суспільство все більше переходить в «життя онлайн». Спеціалісти говорять, що в найближчий час через особистий кабінет клієнти зможуть повноцінно отримувати кредити, надаючи усю необхідну інформацію банку онлайн, а також отримувати дистанційно офіційні виписки про стан свого рахунку (маються на увазі офіційні довідки наприклад для отримання закордонної візи). Більше того, можна очікувати, що в скорому часі Інтернет-банкінг стане невід'ємним атрибутом усіх банківських установ, оскільки цього будуть від них очікувати клієнти.

Список літератури

1. Internet Word Stats. URL : <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>
2. Дослідження інтернет-аудиторії. *Інтернет асоціація України* : [сайт]. URL : <http://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoriyi>.
3. Інтернет-асоціація України (ІНАУ) : [сайт]. URL : <http://inau.ua>
4. Міщенко В.І., Слав'янська Н.Г., Коренева О.Г. Банківські операції : підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : Знання, 2007. 796 с.
5. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг. *Економіка та держава*. 2016. № 1. С. 27-30.
6. Мошенець О.В. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг. *Фінансовий ринок України*. 2011. № 12. С. 7–8.
7. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках : навч. посіб. К. : Знання, 2010. 515 с.
8. Національний банк України : [сайт]. URL : <http://www.bank.gov.ua/>
9. Третина безготівкових розрахунків платіжними картками у пос-терміналах відбувається безконтактно. Національний банк України. URL : <https://bank.gov.ua/news/all/tretina-bezgotivkovih-rozrahunkiv-platijnimi-kartkami-u-pos-terminalah-vidbuvayetsya-bezkontaktно>
10. Statista. Online banking penetration in selected European markets in 2018. URL : <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
11. Statista. Individual usage of online banking services in France in 2019, by age group. URL : <https://www.statista.com/statistics/733755/user-banking-services-age-france/>
12. Огієнко В.І., Луняков О.В., Лісняк О.Ю. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг. *Ефективна економіка*. 2012. № 6. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217&p=1>.

References

1. Internet Word Stats (2020), available at: <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm> (Accessed 17 March 2020).
2. Doslidzhennia internet-audytorii. *Internet asotsiatsiia Ukrainy*, available at: <http://inau.ua/proekty/doslidzhennya-internet-audytoriyi> (Accessed 17 March 2020).
3. Internet-asotsiatsiia Ukrainy (InAU), available at: <http://inau.ua> (Accessed 20 March 2020).
4. Mischenko, V.I. Slav'ians'ka, N.H. Korenieva, O.H. (2017), *Bankivs'ki operatsii* [Banking operations], Znannia, Kyiv, Ukraine.
5. Shpyl'ovyy, V.A. (2016), “Pidkhody do klasyfikatsii bankivs'kykh posluh”. *Ekonomika ta derzhava*, vol. 1, pp. 27–30.
6. Moshenets', O.V. (2011), “Innovatsijni produkty i tekhnolohii na rynku bankivs'kykh posluh”. *Finansovyj rynek Ukrainy*, vol. 12, pp. 7–8.

7. Strakharchuk, A.Ya. Strakharchuk, V.P. (2010), *Informatsijni systemy i tekhnologii v bankakh* [Information systems and technologies in banks], Znannia, Kyiv, Ukraine.

8. Natsional'nyj bank Ukrainy (2020), available at: <http://www.bank.gov.ua/> (Accessed 19 March 2020).

9. Natsional'nyj bank Ukrainy (2020), “Tretyna bezgotivkovykh rozrahunkiv platizhnymy kartkami u pos-terminalakh vidbuvaet'sia bezkontaktno”, available at: <https://bank.gov.ua/news/all/tretina-bezgotivkovih-rozrahunkiv-platijnimi-kartkami-u-pos-terminalah-vidbuvayetsya-bezkontaktno> (Accessed 19 March 2020).

10. Statista (2020), “Online banking penetration in selected European markets in 2018”, available at: <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/> (Accessed 24 March 2020).

11. Statista (2020), “Individual usage of online banking services in France in 2019, by age group”, available at: <https://www.statista.com/statistics/733755/user-banking-services-age-france/> (Accessed 24 March 2020).

12. Ohienko, V.I. Luniakov, O.V. Lisniak, O.Yu. (2012), “Internet-bankinh iak perspektyvnyj napriam rozvytku rynku finansovykh posluh”, *Efektivna ekonomika*, [Online], vol. 6, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217&p=1> (Accessed 17 March 2020).