

**Бала Р. Д.**

*к.е.н, доцент кафедри зовнішньоекономічної та митної діяльності,  
Національний університет «Львівська політехніка», Україна;  
e-mail: rostyslav.d.bala@lpnu.ua*

**Бондаренко Л. П.**

*к.е.н, старший викладач кафедри фінансів, Національний університет  
«Львівська політехніка», Україна; e-mail: bondarenko.lida.p@gmail.com*

## **ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ–БАНКІНГУ В УКРАЇНІ**

**Анотація.** У статті розкрито питання використання інтернет–банкінгу українськими банками. Сформульовано актуальність і важливість розвитку банківських онлайн послуг як домінуючого напрямку банківських інновацій. Систематизовано та охарактеризовано основні переваги та вигоди активізації використання інтернет–банкінгу окремо для банківських установ та для клієнтів. Здійснено дослідження стану українського ринку інтернет–банкінгу: кількість банківських установ, які застосовують інтернет–банкінг, перелік послуг, які пропонуються онлайн, якісний рівень виконання цих послуг та роботи системи загалом, цільові групи споживачів. Висвітлено ключові проблеми роботи українських банків у сфері інтернет–банкінгу, запропоновано шляхи їх усунення з використанням закордонного досвіду. Зроблено висновки про перспективи та напрями подальшого розвитку банківських онлайн послуг в Україні.

**Ключові слова:** банки, інтернет–банкінг, банківські онлайн послуги, управління кредитами онлайн, управління депозитами онлайн.

Формул: 0; рис.: 1; табл.: 1; бібл.: 10.

**Bala R. D.**

*PhD, Associate Professor of foreign trade and customs activities Department  
National University «Lviv Polytechnic», Ukraine; e-mail: rostyslav.d.bala@lpnu.ua*

**Bondarenko L. P.**

*PhD, Senior lecturer of finance Department  
National University «Lviv Polytechnic», Ukraine; e-mail: bondarenko.lida.p@gmail.com*

## **TRENDS AND PROSPECTS OF INTERNET BANKING IN UKRAINE**

**Abstract.** The article describes the Internet banking using of Ukrainian banks. Relevance and importance of online banking services as the dominant direction of banking innovation are formulated. Additionally, the main advantages and benefits of online banking increased use are characterized and systematized separately for banks and customers. The market research of Ukrainian Internet banking are made: the number of banks that use internet banking, services offered online, quality of performance of these services and the system in general, target consumer groups. Besides, each of these components are described in details. Moreover, the key issues of Ukrainian banks in Internet banking are elucidated, the ways to address them using foreign experience are offered. Finally the prospects and directions of online banking services further development in Ukraine are made.

**Keywords:** banks, internet banking, online banking, online credit management, online deposits management.

**JEL Classification:** G21, L81, L86

Formulas: 0; fig.: 1; tabl.: 1; bibl.: 10.

**Бала Р. Д.**

*к.э.н., доцент кафедры внешнеэкономической и таможенной деятельности,  
Национальный университет «Львовская политехника», Украина;  
e-mail: rostyslav.d.bala@lpnu.ua*

**Бондаренко Л. П.**

*к.э.н., старший преподаватель кафедры финансов,  
Национальный университет «Львовская политехника»; Украина,  
e-mail: bondarenko.lida.p@gmail.com*

## **ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В УКРАИНЕ**

**Аннотация.** В статье раскрыты вопросы использования интернет-банкинга украинскими банками. Сформулировано актуальность и важность развития банковских онлайн услуг как доминирующего направления банковских инноваций. Систематизированы и охарактеризованы основные преимущества и выгоды активизации использования интернет-банкинга отдельно для банковских учреждений и для клиентов. Осуществлено исследование состояния украинского рынка интернет-банкинга: количество банковских учреждений, которые применяют интернет-банкинг, перечень услуг, предлагаемых онлайн, качественный уровень выполнения этих услуг и работы системы в целом, сегментация потребителей. Освещены ключевые проблемы работы украинских банков в сфере интернет-банкинга, предложены пути их устранения с использованием зарубежного опыта. Сделаны выводы о перспективах и направлениях дальнейшего развития банковских онлайн услуг в Украине.

**Ключевые слова:** банки, интернет-банкинг, банковские онлайн услуги, управления кредитами онлайн, управление депозитами онлайн.

Формул: 0; рис.: 1; табл.: 1; библи.: 10.

**Вступ.** На сьогоднішній день застосування інноваційних технологій постає необхідною умовою розвитку банківського сектору. Ця вимога справедлива і для українських банків, Конкурентна боротьба ставить клієнта і його потреби на перше місце. Стара схема вибору банківського продукту за критерієм «ціна-якість» трансформувалася у багатofакторний критерій «ціна-якість-асортимент послуг-зручність». Тому саме розвиток інновацій здатний забезпечити конкурентні переваги банків у сфері асортименту і зручності, підсилюючи і розвиваючи їх. Стрімкий розвиток Інтернету і перехід багатьох сфер діяльності в онлайн, змушує і банки працювати в всесвітній павутині. Інтернет-банкинг є прикладом роботи банків в мережі, це технологія онлайн обслуговування банком своїх клієнтів, надання банківських послуг через Інтернет. Закордонні банки вже давно зрозуміли перспективи і навіть необхідність використання інтернет-банкінгу, українські банки також активно впроваджують ці технології, розширяючи перелік послуг, які можна здійснювати через Інтернет, вдосконалюючи і покращуючи свої онлайн системи. Перспективи подальшого розвитку інтернет банкінгу вагомі, адже життя сучасної людини все більше переходить в площину онлайн, частка операцій через Інтернет постійно зростає, а клієнти все більше орієнтуються на банки, які зможуть забезпечити їм швидкість, необмежений доступ і зручність використання банківських послуг.

**Аналіз досліджень та постановка завдання.** Встановленню інтернет-банкінгу в Україні присвячено мало досліджень. Попри його швидкий розвиток і очевидну актуальність тематики банківських онлайн послуг, українські науковці не надто проявляють інтерес до цієї сфери. В той час як закордонні економісти ґрунтовно і широко висвітлюють ці питання [1, 2, 3, 4]. Російські науковці також уже довгий час досліджують розвиток інтернет-банкінгу [5, 6, 7]. В Україні тематикою інтернет-банкінгу цікавляться зокрема Огієнко В.І. [8, 9] та Мішанин О.М. [10].

Метою статті є аналіз переваг та ризиків у використанні інтернет-банкінгу, дослідження сучасного стану розвитку інтернет-банкінгу в Україні та оцінка подальших перспектив його функціонування.

**Результати дослідження.** Дослідження показують (рис. 1), що з 92 працюючих банківських установ лише 49 (тобто 53%) пропонують послуги інтернет-банкінгу і 43 банки (47%) не мають онлайн послуг взагалі. Це свідчить, в першу чергу, про те, що не всі українські банки розуміють конкурентні переваги інтернет-банкінгу або не мають достатніх ресурсів для його впровадження та підтримки. Подальші дослідження підтверджують, що великі українські банки уже тривалий час застосовують інтернет-банкінг, постійно розширюючи спектр послуг, які пропонують, та удосконалюючи онлайн платформу, роблячи її більш зручною та безпечною для своїх клієнтів. В той час, як невеликі банки або не мають достатніх фінансових ресурсів для розробки та обслуговування платформ онлайн послуг, або вважають цей напрямок роботи для себе в даний час не актуальним. В той же час таких банків 47% і це говорить про відсутність стратегічного мислення і прагнення до розвитку у їх керівників.

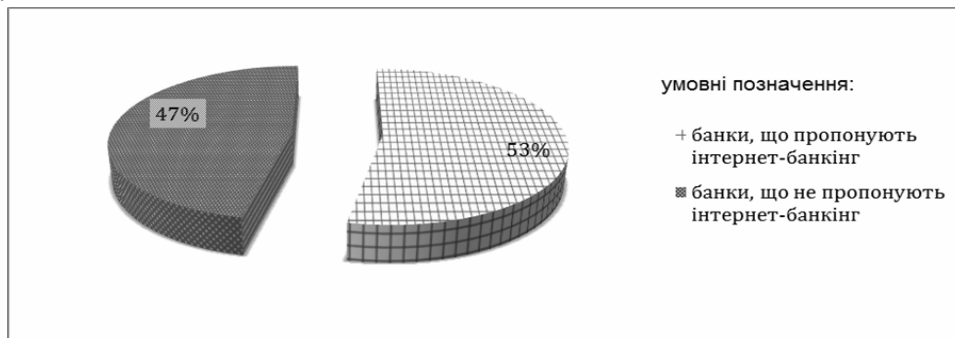


Рис.1. Кількісна характеристика використання українськими банками інтернет-банкінгу\*

\*Джерело: сформовано авторами на основі даних офіційних сторінок банків у мережі Інтернет

Інтернет-банкінг надає значні переваги як банківським установам, так і їх клієнтам.

Для банків можна виділити наступні переваги у створенні системи інтернет-банкінгу:

- Економія на операційних витратах – оскільки клієнти здійснюють операції віддалено, то, відповідно, значно скорочується собівартість банківських операцій у порівнянні з проведенням їх у відділенні банку (економія на персоналі, на приміщеннях, техніці). Наприклад дослідження банківського сектору свідчать, що частка операційних витрат у структурі загальних витрат українських банків майже вдвічі вища ніж у польських банків.

- Залучення нових клієнтів та утримання уже наявних – на сьогоднішній день наявність зручного та доступного інтернет-банкінгу стає все більш важливим компонентом при виборі банківської установи.

- Формування чіткої конкурентної переваги – наявність прогресивної системи онлайн послуг є потужною конкурентною ознакою, що відводить банку окремо визначену позицію в свідомості споживачів банківських продуктів. Наявність чіткої конкурентної переваги дає змогу банку виокремитися на ринку і отримати додаткові вигоди. Наприклад популярність «Приват24» дає Приватбанку надзвичайно великі переваги, адже це фактично єдина система інтернет-банкінгу, яка настільки поширена і відома широкому загалу.

- Відповідність очікуванням клієнтів – клієнти постійно прагнуть, щоб банк, який їх обслуговує покращував якість і асортимент послуг. Тому наявність професійної онлайн платформи уже стає не додатковою перевагою, а необхідністю для банківської установи, для того, щоб мати змогу забезпечувати потреби клієнтів на високому рівні.

- Інноваційний розвиток – орієнтація на використання інноваційних технологій є надзвичайно важливою для банківських установ, це дає можливість значно випереджувати своїх конкурентів, першими займати нові ніші на ринку, більш продуктивно залучати

клієнтів і, відповідно, стимулювати зростання прибутків. Наприклад на сьогоднішній день іншим банкам буде важко забрати першість Приватбанку в сфері інтернет-банкінгу.

- Для клієнтів банку використання інтернет-банкінгу надає такі переваги:
- Можливість вибирати оптимальний час здійснення операції – оскільки системи інтернет-банкінгу доступні 24 години на добу 7 днів на тиждень, таким чином клієнт не обмежений чітким робочим графіком банківської установи.
- Можливість вибирати засіб входу в систему – оскільки увійти в систему можна як з робочого чи домашнього комп'ютера, так і смартфона чи планшета. Все більше банків пропонують додатки до смартфонів, що дає змогу здійснювати онлайн операції майже будь де і в будь який момент часу.
- Економія часу – оскільки відпадає потреба шукати найближче відділення банку, стояти в черзі до консультанта чи в касу, більшість операцій можна здійснювати самостійно.
- Постійне розширення асортименту доступних послуг – на сьогоднішній час інтернет-банкінг пропонує не лише здійснення онлайн платежів, але й управління депозитним рахунком, управління кредитом, купівля квитків на деякі види транспорту, зняття готівки з банкоматів через онлайн-систему без використання картки та інше.
- Економія витрат – комісія за здійснення платежів онлайн в середньому до 30% менша, ніж у касі банку.

Проте не у всіх банківських установах, які пропонують інтернет-банкінг, ці послуги пропонуються в однакових обсягах, ціною та якістю. Детальніше зупинимося на окремих аспектах інтернет-банкінгу 20 найбільших українських банків (табл. 1)

Таблиця 1

Характеристика окремих аспектів інтернет-банкінгу українських банків\*

| №  | Назва банківської установи                | Назва інтернет-банкінгу | Повнота управління рахунком | Управління депозитами | Управління кредитами | Наявна мобільна версія | Технічні обмеження і безпека  |
|----|---|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|-------------------------------|
| 1  | 2   | 3                       | 4                           | 5                     | 6                    | 7                      | 8                             |
| 1  | ПАТ “ПриватБанк”                          | Приват24                | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 2  | ПАТ “Райффайзен Банк Аваль”               | Райффайзен онлайн       | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 3  | ПАТ “Укрсоцбанк” (UniCredit Bank)         | Ukrsotsbank online      | +                           | +                     | –                    | +                      | –                             |
| 1  | 2   | 3                       | 4                           | 5                     | 6                    | 7                      | 8                             |
| 4  | ПАТ “Державний ощадний банк України”      | Ощад 24/7               | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 5  | ПАТ “Сбербанк Росії”                      | Сбербанк ОнЛ@йн         | +                           | +                     | +                    | +                      | місячна плата                 |
| 6  | ПАТ “Альфа-Банк”                          | My Alfa Bank            | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 7  | ПАТ “Перший український міжнародний банк” | ПУМБ online             | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 8  | ПАТ “Креді Агріколь банк”                 | i-Bank                  | +                           | +                     | +                    | +                      | –                             |
| 9  | АТ “Укргазбанк”                           | нема                    | –                           | +                     | +                    | –                      | під Java-апплет               |
| 10 | АТ “Укресімбанк”                          | Enter Exim              | +                           | –                     | +                    | +                      | окремий договір і річна плата |

Продовження Таблиці 1

|    |   |                    |   |   |   |   |                          |
|----|---|--------------------|---|---|---|---|--------------------------|
| 11 | ПАТ<br>“ПроКредит<br>Банк”                    | e-Banking          | – | – | – | – | під Internet<br>Explorer |
| 12 | ПАТ<br>“Укрсиббанк”<br>(BNP Paribas<br>Group) | Star 24            | – | + | + | + | не 24/7                  |
| 13 | АТ “ОТР Банк”                                 | ОТР smart          | + | + | + | + | –                        |
| 14 | ПАТ “Мегабанк”                                | Megabank<br>online | – | – | + | + | –                        |
| 15 | АБ “Південний”                                | MyBank             | – | – | – | + | –                        |
| 16 | ПАТ<br>«Діамантбанк»                          | Diamantrpay        | + | + | + | + | окремий<br>договір       |
| 17 | ПАТ<br>“КредоБанк”                            | i-Fobs             | – | – | – | + | –                        |
| 18 | ПАТ “Universal<br>Bank”                       | нема               | – | – | + | + | під Internet<br>Explorer |
| 19 | ПАТ “Ідея Банк”                               | нема               | + | + | + | – | окремий<br>договір       |
| 20 | ПАТ “ВТБ Банк”                                | VTB online         | + | + | + | + | –                        |

\*Джерело: сформовано авторами на основі даних офіційних сторінок банків у мережі Інтернет

Наявність окремої назви для інтернет-банкінгу є надзвичайно потрібною для банку. Назва виокремлює онлайн платформу серед інших аналогічних систем і, в той же час, пов’язує її з конкретним банком. Вона повинна бути проста і легко запам’ятовуватися. Майже усі дослідженні банківські установи надали окрему назву своєму онлайн банкінгу (85%). В той же час невеликі українські банки переважно цього не роблять, що свідчить про відсутність у них комплексної стратегії впровадження інтернет-послуг.

Найважливішою перевагою інтернет-банкінгу є здатність управляти поточними рахунками дистанційно, не відвідуючи відділення банку. Перелік цих послуг дуже широкий, це і переказ коштів між своїми рахунками та на інші рахунки в своєму чи інших банках, можливість оплати комунальних послуг, послуг зв’язку, страхування, поповнення мобільного телефону, створення календарів платежів, перегляд та роздрук виписок про рух грошових коштів на рахунках, самостійне блокування картки, купівля квитків на деякі види транспорту (автобуси, поїзди, літаки, трамваї) без потреби їх подальшого роздруку. Відповідно “+” отримували ті банківські установи, інтернет-банкінг яких пропонує усі чи більшість послуг щодо управління рахунками клієнтів онлайн (65%). Варто відмітити, що у невеликих банків перелік онлайн послуг значно обмежений і може навіть зводитися до перегляду стану рахунків і переказів коштів на інші рахунки (наприклад ПАТ “Полікомбанк”, ПАТ КБ “Правекс-Банк”).

Сучасний інтернет-банкінг пропонує не лише стандартні послуги управління картковими рахунками клієнта, але й управління депозитними рахунками і навіть кредитами. Проте лише 65% українських банків, що мають віддалений банкінг пропонують управління депозитними рахунками, в тому числі відкривати їх дистанційно і вільно управляти накопиченнями. У деяких онлайн банківських сервісів наявна тільки функція перегляду поточного стану депозитних рахунків, але ні відкривати інші депозити, ані управляти ними дистанційно клієнт не може.

Майже 75% банківських установ, що надають послуги онлайн, готові запропонувати клієнтам управління кредитами. На сьогодні українські банки в перелік дистанційних послуг управління кредитами включають: змогу погашати кредити онлайн, змогу змінювати кредитні ліміти на картках, змогу подати онлайн заявку на виготовлення кредитної картки.

Як вже було сказано 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. Більшість українських банків, що мають розроблену платформу інтернет-банкінгу також пропонують спеціальні програми і під мобільні пристрої (90%). Цей напрямок буде дуже активно розвиватися в подальшому, адже роль мобільних телефонів і їх функціональні можливості постійно зростає. Отже в скорому часі можна очікувати, що усі банки будуть пропонувати своїм клієнтам мобільні версії інтернет-банкінгу.

Останніми аспектами у дослідженні українського інтернет-банкінгу стали наявність технічних обмежень щодо користування онлайн платформою та безпека онлайн акаунта клієнта. Під технічними обмеженнями мається на увазі певні перешкоди для клієнтів щодо користування інтернет-банкінгом. Дослідження показали, що майже 40% українських банківських онлайн систем мають деякі обмеження. Це в першу чергу можливість працювати лише під конкретними інтернет-браузерами (наприклад Internet Explorer чи Mozilla Firefox) або потреба додатково скачувати і встановлювати Java-апплет. Деякі банки вимагають підписання у відділенні додаткового договору на користування інтернет-банкінгом. Більшість банків роблять свої онлайн платформи доступними в режимі 24/7, але деякі (ПАТ "Укрсиббанк") встановлюють часові ліміти, коли можна оформити депозит чи здійснити переказ коштів, що є незручним для клієнтів.

Такі недосконалості є серйозними для клієнтів, котрі орієнтуються на зручний і доступний інтернет-банкінг. Більшість великих банків це розуміють, а тому роблять свої системи максимально зручними. Проте ці проблеми залишаються у невеликих банків, які також впроваджують інтернет-банкінг, а їх онлайн платформи дуже далекі за якістю від лідерів ринку (наприклад ПАТ "Комінвестбанк", ПАТ "Марфін Банк").

Іншим важливим питанням є безпека облікових даних клієнтів і їх захист. У простих системах інтернет-банкінгу достатньо вказати логін і пароль. Ці системи не є надійними, адже можуть легко зламуватися. Такі банки додатково вимагають підтвердження через дзвінок на мобільний телефон клієнта. Захищеність особистих клієнтських даних постає дуже гостро у зв'язку з активізацією діяльності шахраїв.

Невеликий відсоток систем інтернет-банкінгу досі вузько спеціалізований лише на споживачів-юридичних осіб. І хоча таких банківських установ небагато, але активний розвиток інтернет-банкінг отримав саме завдяки широкому залученню саме індивідуальних клієнтів до онлайн послуг. Тому розроблення універсальних систем інтернет-банкінгу є просто необхідним для банків, які хочуть ефективно працювати на ринку.

**Висновки.** Ринок послуг інтернет-банкінгу активно розвивається в Україні. Бачачи вагомі переваги у використанні цих онлайн послуг, українські банки дуже швидко впроваджують і постійно удосконалюють свої платформи. За результатами проведених досліджень можна зробити наступні висновки.

По-перше, на українському ринку лише трохи більше половини вітчизняних банків пропонують послуги інтернет-банкінгу. При цьому більшість великих банків уже активно використовують ці технології. Їхні системи забезпечують доступ до рахунків клієнтів в режимі 24/7 і в тому числі з мобільних телефонів. Перелік послуг, що здійснюються онлайн є широкий і банки застосовують новітні технології для того, щоб постійно розширювати їх і покращувати роботу системи. Проте, деякі з цих систем потребують значних удосконалень, оскільки зовнішній вигляд, зручність та перелік послуг залишаються на досить низькому рівні.

По-друге, Серед банків менших розмірів лише 29 пропонують послуги інтернет-банкінгу і ці системи дуже далекі від аналогів лідерів ринку за всіма параметрами. А решта банківських установ наразі інтернет-банкінг не впроваджує. Хоча використання онлайн сервісу може стати для «ринкового середняка» цінною конкурентною перевагою, що послужить міцним трампліном для того, щоб вирватися у ринкові лідери.

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 скорому часі 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.

#### Література

1. Sullivan, R. Internet banking: an exploration in technology diffusion and impact [Electronic resource] / Richard Sullivan, Zhu Wang // Working paper № 13-10. – 2013. – August. – 36 p. – Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/bd6c/2768824ba842fd8aea1822591b4290a6cd4e.pdf>.
2. Hosein, N. Z. Internet banking: an empirical study of adopting rates among Midwest community banks [Text] / Nasim Z. Hosein // Journal of Business & Economics Research. – 2009. – Vol. 7, № 11. – P. 51–72.
3. Rotchanakitumnuai, S. Barriers to Internet banking adoption: a qualitative study among corporate customers [Text] / S. Rotchanakitumnuai, M. Speece // International Journal of Bank Marketing. – 2005. – Vol. 21, № 6/7. – P. 312–323.
4. Nsouli, Saleh M. Challenges of the «E-Banking revolution» [Electronic resource] / Saleh M. Nsouli, Andrea Schaechter // Finance & Development: a quarterly magazine of the International Monetary Fund. – 2002. – Vol. 39, № 3. – Available at: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>.
5. Кириченко, Л. П. Система интернет-банкинга в России [Текст] / Л. П. Кириченко, О. А. Булаченко // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11. – С. 991–995.
6. Винникова, И. С. Оценка современного состояния интернет-банкинга в России [Электронный ресурс] / И. С. Винникова, А. С. Рыбакова // Наукоедение. . – 2015. – Том 7, № 5. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/240EVN515.pdf>.
7. Бочкова, Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России [Текст] / Е. В. Бочкова, В. А. Назаренко // Молодой ученый. – 2015. – № 8. – С. 587–592.
8. Огієнко, В. Розвиток інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків [Текст] / В. І. Огієнко, І. М. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – № 4 (12). – С. 44–52.
9. Огієнко, В. І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / В. І. Огієнко, О. В. Луняков, О. Ю. Лісняк // Ефективна економіка. – 2012. – № 6. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217>.
10. Мішанин, О. М. Інтернет-банкінг в Україні [Текст] / О. М. Мішанин // Молодіжний економічний дайджест. – 2014. – № 1 (1). – С. 71–75.

Стаття надійшла до редакції 20.04.2017

© Бала Р. Д., Бондаренко Л. П.

#### References

1. Sullivan, R., & Wang, Z. (2013). Internet banking: an exploration in technology diffusion and impact, *Working paper series of the Federal Reserve Bank of Richmond*, 13, Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/bd6c/2768824ba842fd8aea1822591b4290a6cd4e.pdf>
2. Hosein, N. Z. (2009). Internet banking: an empirical study of adopting rates among Midwest community banks. *Journal of Business & Economics Research*, 7 (11), 51–72.
3. Rotchanakitumnuai, S., & Speece, M. (2005). Barriers to Internet banking adoption: a qualitative study among corporate customers. *International Journal of Bank Marketing*, 21 (6/7), 312–323.
4. Nsouli, S. M., & Schaechter, A. (2002). Challenges of the “E-Banking revolution, *Finance and Development: a quarterly magazine of the International Monetary Fund*, 39. Available at: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>
5. Kirichenko, L. P., & Bulavenko, O. A. (2013). Sistema internet-bankinga v Rossii. *Fundamentalnye isledovaniia*, 11, 991–995.
6. Vinnikova, I. S., & Rybakova, A. S. (2015). Otsenka sovremenogo sostoiannia internet-bankinga v Rossii. *Naukovedenie*. Available at: <http://naukovedenie.ru/PDF/240EVN515.pdf>
7. Bochkova, E. V., & Nazarenko, V. A. (2015). Osnovnye problemy i puti sovershenstvovaniia internet-bankinga v Rossii, *Molodoi uchonyi*, 8, 587–592.
8. Ohienko, V. I., & Boiarko, I. M. (2013). Rozvytok internet bankinhu v konteksti formuvannia konkurentnykh perevah bankiv, *Finansovyyi prostir*, 4, 44–52.
9. Ohienko, V. I., Lunyakov, O. V., & Lisniak, O. Y. (2012). Internet bankinh yak perspektyvnyi napriam rozvytku rynku finansovykh posluh. *Efektivna Ekonomika*, 6, Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217>
10. Mishchanyan, O. M. (2014). Internet bankinh v Ukraini. *Molodizhnyy ekonomichnyy daidzhest*, 1, 71–75.

Received 20.04.2017

© Bala R. D., Bondarenko L. P.