

Маркетинг електронного банкінгу

К.Т.Н, К.Е.Н., ДОЦ

Аль-Абабнех Хасан Алі





Dar Al- Swaqa Alelmieh
For Publishing and Distribution

Amman-Jordan

عمان - الاردن - العبدلي - عمارة غطاس سنتر - ط2

هاتف: 962 795294400 +

ص.ب : 1472 - الرمز البريدي : 1111

E-Mail: dar.alswaqe.publishers@gmail.com

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

All rights reserved . No part of this book may be reproduced , stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the Author

جميع الحقوق محفوظة ، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من المؤلف .

الرقم المعياري الدولي

(ردمك) ISBN 978-9923-9404-4-0

ім'я Бога, самого милостивого, самого милосердного

Слово подяки і подяки

Хто не дякує людям, той не дякує Богу

Перш за все я маю подякувати Всемогутньому Богу, який дав мені змогу досягти цього високого академічного рівня. Я також висловлюю подяку арбітражному комітету, який оцінив книгу для цілей навчання, і я дякую моїм шановним професорам.

.Висловлюєте свою думку та рекомендацію щодо наукового статусу книги. Це сертифікат, яким ми пишаємося.

1. Професор д-р Наджі Муалла - професор маркетингу
2. Професор д-р Махмуд Абу Далбоух - професор маркетингу
3. Професор д-р Хайль Аль-Аджмі - професор фінансів і банківських наук
4. Професор доктор Іяд Аль-Малкаві - професор фінансів і банківських наук
5. Професор доктор Ахмед Аль-Джаюсі - професор фінансів і банківських наук
6. Професор доктор Ібрагім Енсур - професор фінансів і банківських наук
7. Шановний дядько Ахмед Аль-Матані - викладач арабської мови

Присвячується

До душі моєї рідної мами... Нехай Бог змилується над нею і поселить її в просторому раю... Любому батькові, символу дарування... Дай йому Бог здоров'я і здоров'я. Моїм братам і сестрам, які були моєю опорою в кожну хвилину і найкращою підтримкою... моїй добродішній дружині... на радість душі, духу і серця, моїм починаючим дітям, Караму і Каміли.

Анотація

Ця книга написана з метою роз'яснення основних принципів та теорій у галузі розвитку банківських послуг як основних каналів розвитку світової економіки та її інноваційного спрямування для розвитку маркетингу електронного банкінгу. Розглянуто основи та функції ісламського банкінгу, основні види та методи організації ісламських банківських послуг. Візуалізовано основні електронні банківські послуги та джерела їх розвитку, розглянуто їхні види та основні функції, обґрунтовано основні тенденції розвитку ринків електронного банкінгу у світі. Виявлено основні прикладні стратегії та практичні рекомендації, що реалізуються нині у секторі електронного банкінгу. Виділено основні аспекти банківських операцій з погляду прибутковості та ризику, наголошено на стратегічній ролі електронних банківських послуг, їх обсягу та якості у повсякденній діяльності сучасного бізнесу.

Обґрунтовано вплив банківського сектора на якість електронних банківських послуг, розкрито поведінку споживачів у сфері електронних банківських послуг. Виділено основні електронні платіжні системи та фінансові перекази. Згадуються основні переваги та недоліки глобальної міжбанківської мережі SWIFT. Розкрито сутність електронних грошей та віртуальних (зашифрованих) грошей. Згадуються тенденції розвитку віртуальних банків у світі, розкриваються важливі аспекти електронних клірингових та платіжних систем для обґрунтування необхідності розвитку банків, організуються локальні банківські послуги, фіксуються переваги та недоліки. Виявляються чинники, що впливають вивчення локальних електронних банківських послуг клієнтами, виявляються основні ризики. Доводяться тенденції розвитку в галузі електронних банківських послуг, розкривається реальність електронного банкінгу в Йорданії.

Ми сподіваємося, що студенти університетів, аспіранти, навчальні заклади та бізнесмени матимуть користь від отриманих результатів, і що ця книга сприятиме як довідковий посібник для вивчення теоретичних засад маркетингу електронного банкінгу.

ЗМІСТ

ВСТУП	11
РОЗДІЛ 1: БАНКІВСЬКІ СИСТЕМИ І ТИПИ БАНКІВ.	15
1.1. Етапи розвитку банківських послуг	15
1.2. Види банківських систем.	18
1.3. Види потоків та основні функції.	19
1.4. Розвиток ісламської фінансової системи.	27
РОЗДІЛ 2: ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ.	33
2.1. Електронні банківські послуги: витоки та драйвери розвитку.	33
2.2. Електронні банківські послуги: особливості, види та функції.	41
РОЗДІЛ 3: РИНКИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ.	47
3.1. Розвиток ринків електронних банківських послуг.	47
3.2. Стратегії електронного банкінгу.	54
3.3. Ризики електронного банкінгу	57
РОЗДІЛ 4: ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.	63
4.1. Банківське обслуговування: якість та розміри.	63
4.2. Вплив електронного банкінгу на якість банківських послуг.	70
4.3. Поведінка споживачів електронних банківських послуг.	74
РОЗДІЛ 5: ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ СИСТЕМИ ТА ЇХ ЗАСОБИ.	79
5.1. Форми електронного банкінгу	79
5.2. Електронні платіжні системи.	82
5.2. Электронные системы денежных переводов.	86
5.4. Глобальна міжбанківська мережа SWIFT.	90
РОЗДІЛ 6: ЕЛЕКТРОННІ ТА ВІРТУАЛЬНІ ГРОШІ ТА СПОСОБИ ОПЛАТИ НИМИ.	94
6.1. Електронні гроші.	94
6.2. Віртуальні (крипто) гроші.	97
6.3. Електронні банки	103
6.4. Віртуальні банки: майбутні тенденції у світі.	106
РОЗДІЛ 7: ЕЛЕКТРОННІ КЛІРИНГОВІ І ПЛАТЕЖНІ СИСТЕМИ.	109
7.1. Міжбанківська клірингова система.	109
7.2. Електронна система оплати чеків.	112
7.3. Електронні платіжні системи.	115
7.4. Електронні гарантії.	119
РОЗДІЛ 8: НАДАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ.	125
8.1. Мобільний банкінг: переваги та недоліки.	125
8.2. Види мобільного банкінгу.	128
8.3. Чинники, що впливають на прийняття клієнтами послуг мобільного банкінгу	131
8.4. Поборювання під час використання мобільного банкінгу.	134
РОЗДІЛ 9: ТЕНДЕНЦІЇ У РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.	137
9.1. Електронні банківські послуги	137
9.2. Електронні банківські послуги та ризики електронної безпеки.	143
РОЗДІЛ 10: РЕАЛЬНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В ЙОРДАНІЇ.	151
10.1. Електронні банківські послуги у Йорданії.	151
Термінологія	161
Література	163
Висновок	175

ВСТУП

У цій книзі представлені теоретичні дослідження та розробка науково-практичних рекомендацій з маркетингу електронного банкінгу, оскільки процеси, що змінюються у фінансовій системі, вимагають постійного вдосконалення та пошуку нових методів в організації процесу управління фінансовими потоками організацій. Проникнення цифрових технологій зіграло свою роль підвищення конкурентоспроможності фінансових організацій за міжнародними стандартами ведення бізнесу, які є невід'ємною частиною розвитку організації. Банківські послуги є найбільш розвиненими серед усіх галузей світової економіки та найбільш цифровими у сучасному світі, про що свідчить поява онлайн-сервісів в обслуговуванні клієнтів та наданні фінансових послуг.

У першому розділі: Розглянуто теорії виникнення банків як фінансових інститутів та етапи розвитку банківських послуг у світі. Розглядається сутність банківської системи, її види та витoki її розвитку, розкривається формування банківських систем на основі їхньої структури, їх роль як фінансових посередників. Візуалізовано концепцію розвитку ісламської банківської системи, розглянуто основні тенденції інвестування ісламськими банками. Розкрито теоретичні аспекти розвитку та розширення банківських систем, які можуть бути застосовані на практиці для формалізації понять та виявлення основних типів банків та структури їх операцій та видів діяльності.

Розділ другий: Обговорюються важливі аспекти надання електронних банківських послуг, визначаються сутність та значення електронних банківських послуг. Також розглядаються основні етапи використання технологій у електронних банківських послугах. Виявлено комплекс факторів, що впливають на зміни в електронних банківських послугах, та виділено основні функції, види та характеристики електронних банківських послуг з аргументацією щодо основних переваг та недоліків. Результати дослідження можуть бути застосовані при виявленні основних видів та особливостей банківських послуг, а також основних аспектів, що враховують усі основні аспекти їх впровадження та розвитку.

Розділ третій: Вона була присвячена дослідженню ринків електронного банкінгу та виявленню основних методів впливу на ринки електронного банкінгу. Також розглядаються основні вимоги до переходу банківського маркетингу до сучасних умов, зі згадуванням основних стратегій банківського маркетингу з аргументацією щодо основних факторів просування та комунікації з клієнтами, та підняттям низки ризиків, які були виявлені та розкриті. Основні результати дослідження ринків електронного банкінгу

можуть бути застосовані як теоретичні аспекти на практиці при побудові стратегії виходу на банківський ринок або розширення сфери банківських операцій та послуг.

Розділ четвертий: Пояснено необхідність відповідності електронним банківським послугам та підвищення їх якості. Доведено основні аспекти електронних банківських послуг, їх обсяг та якість як основного інструменту конкуренції. Обговорено основні аспекти якості банківських послуг та основні показники їх оцінки з метою розуміння впливу електронних банківських послуг на якість електронних банківських послуг. Обґрунтовано роль людини у цифровому просторі та особливості її поведінки при отриманні електронних банківських послуг. Науково-практичні рекомендації можуть бути використані як основні правила організації якісного обслуговування та надання електронних банківських послуг.

Розділ п'ятий: Присвячений дослідженню електронних банківських систем. Обговорюються сучасні форми банківського фінансування, розкриваються концептуальні методи організації електронних платіжних систем, викладаються основні переваги електронного способу оплати товарів та послуг. Розкривається сутність електронних засобів та їх основні види. Згадуються основні аспекти глобальної системи переказів SWIFT. Розроблені методичні, наукові та практичні аспекти існуючих систем електронного банкінгу можуть бути застосовані на практиці при побудові систем управління ланцюжками та електронних банківських переказів.

Розділ шостий: присвячений вивченню електронних та віртуальних грошей та найважливіших способів оплати за їх допомогою, де визначено сутність та переваги електронних грошей та віртуальних грошей. Розкрито електронні та віртуальні гроші, зі згадуванням основних характеристик, переваг та ризиків віртуальних та електронних грошей. Розглянуто тенденції розвитку світових банків та їх характеристики, теоретичні аспекти та методичні рекомендації щодо прокачування електронних грошей та її реалізації можуть бути застосовані у процесі створення електронної взаємодії.

Розділ сьомий: пояснює інтерес до клірингових та платіжних систем і згадує переваги та недоліки клірингової системи. Визначено технічні характеристики електронної чекової клірингової системи, розглянуто електронні платіжні системи та гаманці, а також сферу їх застосування та використання. Отримані результати характеризуються формуванням базового розуміння сучасних клірингових та платіжних систем, які можуть бути взяті за основу для подальших досліджень та розробок для компаній з організації електронної взаємодії.

Розділ восьмий: присвячена вивченню особливостей надання банківських послуг, де виділено основні характеристики, переваги та недоліки. Розкрито основні способи надання послуг та фактори, що впливають на їх надання, цифрові технології та їх застосування у банківських технологіях мають не лише переваги, а й недоліки та ризики, які були згадані та виявлені. Результати та аспекти, виявлені в банківській організації, є важливими і можуть бути використані в прикладах, що використовуються в цифровій стратегії організації.

Розділ дев'ятий: присвячена вивченню тенденцій розвитку електронних банківських послуг та доведенню технологічних аспектів, які мають сильний вплив на банківську освіту в усьому світі, та висвітлює особливості організації електронних банківських послуг та їх зв'язок із ризиками кібербезпеки. Розроблено основні правила забезпечення інформаційної безпеки під час використання електронних банківських послуг. Науково-практичні рекомендації, одержані в результаті вивчення ринку банківських послуг та організації стратегії інформаційної безпеки електронних платежів.

Розділ десятий: присвячена вивченню електронних банківських послуг у Йорданії, згадані найважливіші банки та його види, і навіть наведено перелік послуг арабських банків. Отримані результати мають свою власну цінність і значущість і визначають специфіку ісламської фінансової системи та закономірні зміни у розвитку, які можуть бути використані як приклад, як рекомендації та практичні аспекти для визначення тенденцій розвитку банківських послуг у Йорданії.

Книга «Маркетинг електронного банкінгу» розроблена відповідно до проблем та вимог ринку та електронного маркетингу. Це дозволяє рекомендувати цю книгу студентам та аспірантам вузів та інших навчальних закладів, а також усім бажаючим отримати теоретичну базу та готові практичні рекомендації щодо маркетингу електронного банкінгу.

Бог є Дарувальником успіху

Автор

Професор електронного маркетингу

Доктор інженер Хасан Алі Аль-Абабнех

РОЗДІЛ 1

БАНКІВСЬКІ СИСТЕМИ І ТИПИ БАНКІВ

1.1. ЕТАПИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ.

Економіка є основою життя та одним із факторів відродження та прогресу в будь-якій країні. Банки вважаються одним із стовпів сучасної економічної системи через свою важливу роль, оскільки вони відіграють важливу роль у реалізації грошово-кредитної політики. Основне завдання банків полягає у наданні фінансових послуг як комерційним установам, так і приватним особам, як один із механізмів попиту та пропозиції на гроші, що відображає робочий процес установ та приватних осіб, оскільки банки перерозподіляють фінансові кошти, а із надлишків надають кредити. Слово "банк" походить від італійського Banco, що означає стіл або стіл. Це слово сягає часів купців у середні віки, які зазвичай сиділи за столами, розставленими в доках портів поруч із безліччю публіки місцях і мали у своєму розпорядженні гроші. Вони здійснювали безліч операцій, зокрема обмінювали гроші. Купуючи, обмінюючи і позичаючи гроші, з'явилися перші банки, які здійснювали розрахункові операції, що надавали кредити та приймали вклади, оскільки було засновано перший банк 1157 року нашої ери. У Венеції XII століття також вважають, що витoki банківської справи можна простежити до стародавнього Вавилону, де храми приймали вклади на зберігання, давали позички під відсотки та отримували письмові гарантії від клієнтів, наприклад, ті, що пропонувалися Банку Вавилону, іменовані депозитами, виплаченими відсотками, виданими кредитами та випущеними банкнотами [1-2]. Етапи розвитку банківської справи показані малюнку 1.

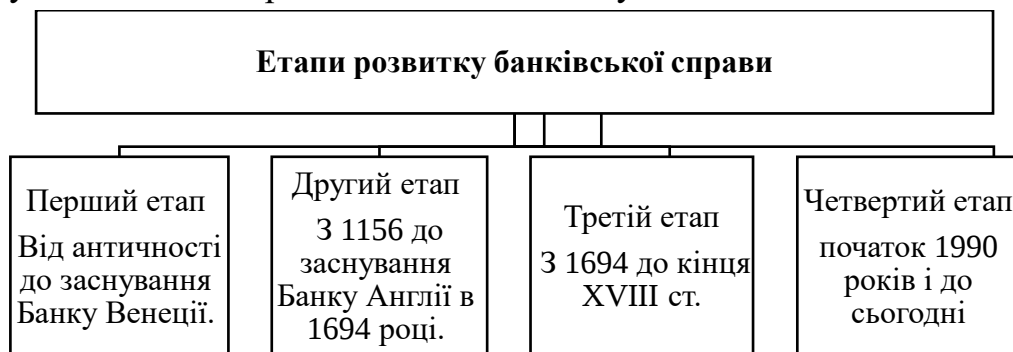


Рис. 1. Етапи розвитку банківської справи.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [2].

Перший етап: Етап розвитку банківської справи (зародження банківської справи): На цьому етапі першими банкірами у Вавилоні та Стародавній Греції були жерці, оскільки храми отримували значні прибутки

від володіння землею, штрафів, пожертвувань тощо. Завданням жерців було збільшення доходів та збирання грошей за допомогою вмілого управління нерухомістю, надання кредитів. Також участі у прибуткових проектах, наявні кошти використовувалися для надання грошових кредитів, які приносять дохід за рахунок високих відсоткових ставок та з'явилися нові види кредитів та прийняття гарантій на нерухомість, яка передавалася у церковну власність у разі несплати кредитів. Грецькі храми приймали гроші для заощадження під певний відсоток та зберігали їх у спеціальних сховищах.

Другий етап: Етап розвитку банківської діяльності (безготівкові розрахунки): На цьому етапі банківська діяльність не обмежувалася комерційним кредитуванням, а давала промислові кредити для здійснення довгострокових інвестицій промисловим організаціям та отримувала від них відсотки [3]. Банки поширилися в Єгипті завдяки розвитку банківського сектора, оскільки Олександр Македонський організував «царські банки», які контролювали греки. Вони брали гроші на зберігання, проводили обмінні операції, надавали грошові та промислові кредити, а також іпотечні кредити під заставу нерухомості. Також вони брали участь в організації та проведенні аукціонів та отримували комісійну винагороду від продажу заставленого майна [1-3].

Основні операції банків:

1. Операції зі зберігання, обігу та захисту грошей. Банки приймали гроші на зберігання та захист у разі потреби. Це не були депозити в сучасному розумінні, оскільки гроші брали тільки на зберігання. Банк не використав їх у своїх операціях, тому клієнти не отримали відсотків, а сплатили банку комісію за відповідальне зберігання.

2. Розрахункові операції: Група комерсантів, які мають гроші на своїх банківських рахунках, здійснювала розрахункові операції шляхом здійснення переказів або шляхом переказу грошей зі своїх рахунків на рахунки бенефіціарів, якщо вони мали рахунки в одному банку [4-5].

Третій етап: етап банківського розвитку (спеціалізовані банки): на цьому етапі важливу роль відіграло розширення банківського сектора, і найбільш важливим банком, створеним у цей період, був Банк Англії, який є центральним банком Сполучене Королівство, яке іноді називають "старенькою". Банк був заснований в 1694 шотландцем Вільямом Патерсоном як банк англійського уряду. Банк мав підтримувати стабільність цін у країні та підтримувати економічні плани уряду королеви щодо збільшення економічного зростання та випуску банкнот. Закон про іпотеку з'явився, оскільки банк видавав кредити під заставу нерухомості з умовою передачі їх

права власності у разі невиклати кредиту, крім того, дозволялося приймати вклади для збільшення капіталу та сплати відсотків за ними. Поступово, після кількох років практики, банкіри дійшли висновку, що обсяг вкладених коштів практично не змінюється, а вклади покриваються документами, а залишок по вкладах збільшується поступово, тому значна частина довірених їм коштів може бути поміщена в обіг, не завдаючи шкоди вкладникам шляхом оплати документів та видачі кредитів. Цей висновок був реалізований на практиці та змінився характер депозитних операцій у самих банках, оскільки вони перетворилися на депозитні банки (вклади до запитання та строкові вклади та ощадні вклади). Щоб платити комісійні та вимагати відсотки, депозитний бізнес став широко поширеним та прибутковим як для банкірів, так і для клієнтів.

Четвертий етап: Етап розвитку банківської справи (розширення банківських повноважень)): На цьому етапі банки, що приймають депозити, поширилися і набули популярності, особливо в Англії, Шотландії, Австрії, Німеччині, Швейцарії та Північній Америці. Існували центральні банки, які монополізували функцію випуску банкнот: у Франції центральний банк був заснований Наполеоном 1800 року нашої ери, Банк Австрії 1806 року нашої ери. Існували також іпотечні банки (забезпечені іпотекою нерухомості), які обслуговують населення та ремесла ремісників. З'явилися позичкові банки, котрі видавали ощадні кредити та приймали вклади від населення, а 1848 р. з'явилися ломбарди, що стали відомими та швидко поширилися інші країни [5]. У 1877 року нашої ери виник процес лізингу: оренда устаткування з наступною оплатою вартості устаткування. Незабаром після цього банки почали проводити дисконтні операції, які є формою фінансування продавця, при якій установи продають свою дебіторську заборгованість і кредиторам зі знижкою, яка дорівнює процентній ставці та комісії за обслуговування, а також негайному отриманню коштів. Це модель, яка дозволяє установам отримувати фінансування без потреби позичати гроші. У 1970-х роках розпочався процес сек'юритизації боргу (реєстрації боргів як цінних паперів). а потім їх продаж. Оскільки правові обмеження, що накладаються на участь банків на фондовому ринку та участь у капіталі організації, сприяли виникненню різноманітного та широкого розповсюдження кредитного бізнесу, проведення валютних операцій та встановлення кореспондентських відносин, таким чином історія розвитку банків призвела до того, що банки займаються широким колом питань. Транзакції відіграють реальну та важливу роль в економіці [5].

1.2. ВИДИ БАНКІВСЬКИХ СИСТЕМ

Банківська система є однією з основних вимог для забезпечення економічного розвитку будь-якої країни, і існує безліч методів, методів та методів побудови банківської системи, які залежать від багатьох факторів, але спочатку вищому керівництву необхідно визначити тип банківської системи, яку пропонується розвивати в країні, з метою уніфікації цих рішень на конституційному та законодавчому рівнях.

Банківська система - це група банків та фінансових організацій, які надають кредитні послуги у країні. Банківська система варіюється від держави до країни залежно від переважаючого типу економіки. Банківська система включає центральний банк та мережу комерційних банків. інші кредитно-розрахункові центри.

Розділи структури банківських систем світу:

- Центральний.
- Децентралізований [6].

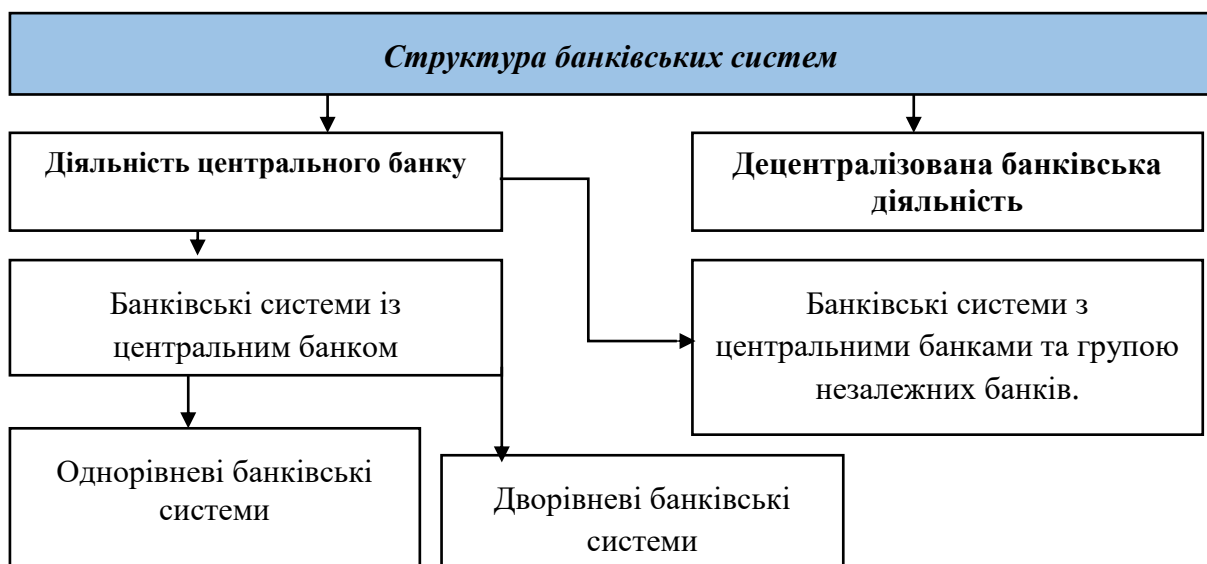


Рис. 2. Структура банківських систем у світі.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [6-7].

1. Центральний. Системи центральних банків різняться залежно від центрального банку та законів штату, оскільки адміністративний орган фінансової системи залежить від характеру його створення, а банківські системи можна поділити на системи з одним центральним банком.

•**Однорівневі банківські системи** з домінуванням горизонтальних зв'язків усередині системи на тлі узагальнення функцій та операцій чи жорсткого розподілу операцій між банками. І тут регулювання обмежується жорсткими обмеженнями руху коштів, централізованим перерозподілом. фондів та суворе регулювання банківських комерційних операцій.

• **Дворівневі банківські системи**, відносини будуються як у вертикалі (відносини підпорядкування між центральним банком як органом управління та іншими банками), і по горизонталі (відносини є рівноправне партнерство між банками нижнього рівня, самостійно мобілізуючими і використовують кредитні ресурси). За такої структури економічних відносин між центральним банком завдання управління грошово-кредитною політикою стає надзвичайно важливим і включає групу клієнтів, у тому числі банківські установи та державні установи [8-9].

• **Централізація банків** означає, що можливість контролювати кошти передається єдиному органу, який визначає рівень комісій та умови проведення транзакцій. За всіх відомих економічних переваг, таких як відсоткові ставки та інші, повноваження надаються. Банки, особливо центральні банки, надто небезпечні, щоб довіряти їх одній стороні.

2. Децентралізація Децентралізовані цифрові валюти дуже схожі на функції традиційних банків, а децентралізовані платформи надають більшість послуг, таких як кредити та звичайні рахунки, якими ви можете користуватись щодня. Вони обходяться без третіх осіб, тобто співробітників, які контролюють процеси передачі та затвердження кредитів та контрактів, яких більше немає в цій системі, і це можливо з використанням смарт-контрактів, а також однорангової (P2P) системи, де транзакції здійснюються між двома людьми чи вузлами.

Децентралізований банк: це двосторонні відносини, які набувають повністю віртуальної та цифрової форми на різних платформах, оскільки існують через цифрову мережу, яка забезпечує швидкість і простоту доступу та використання та представляє себе користувачеві у вигляді інтелектуального банку.

Додаток з інтерфейсом, що збирає всі транзакції, які необхідно було провести перед походом до банку, а з переходом до централізованих систем це призвело до виникнення тісніших зв'язків між банками. Таким чином, до появи централізованих систем, очолюваних центральним банком, що монополізував випуск банкнот, оскільки цей тип дозволяв більш ефективно організувати банківську діяльність.

1.3. ВИДИ БАНКІВ І ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ

Банківський сектор є одним з найбільш важливих видів фінансової діяльності в будь-якій розвиненій країні і рівень попиту вказує на рівень відновлення економіки. З боку пропозиції він сприяє добробуту суспільства і ми виявляємо, що банківська діяльність є показником. під впливом різноманітних економічних подій. Банк – це фінансова установа, основна

діяльність якої пов'язана з грошима, дорогоцінними металами та цінними паперами.

Він допомагає збирати гроші від організацій та приватних осіб, щоб перекредитувати їх тим, хто бажає отримати від них вигоду та принести користь суспільству, вклавши їх у це. У цьому випадку банки вважаються сполучною ланкою між вкладниками та інвесторами.

Вони здійснюють безліч інших фінансових операцій, і можна сказати, що банки являють собою не що інше, як фінансові установи, які торгують боргами.



Рис. 3. Елементи банківської системи та її взаємозв'язок із фінансовою системою.
 Джерело: Розроблено автором на основі даних [11-10].

Банк є одним із елементів банківської системи та його зв'язку з економічною системою та показує основні характеристики банків як фінансових посередників, як показано в таблиці 1.

Таблиця 1

Основні ознаки банків як фінансових посередників

Ознака	Особливості та характеристика
Обмін борговими зобов'язаннями	Банки випускають власні боргові зобов'язання, а мобілізовані на цій основі кошти розміщують від свого імені в боргові зобов'язання, випущені іншими емітентами.
Формування власних зобов'язань з урахуванням вкладів	Банки формують власні зобов'язання на основі високоліквідних та фіксованих за сумами вкладів. Виступаючи як фінансового посередника, банки приймають він безумовні зобов'язання з фіксованою сумою боргу перед юридичними і фізичними лицами.

Депозитний фінансові посередники	Банки формують кредитні ресурси головним чином за рахунок позикових коштів, що робить їх залежним від зовнішніх та внутрішніх факторів та викликає необхідність особливої системи нагляду за банківською діяльністю з боку центрального банку та інших органів.
Забезпечення функціонування платіжної системи	Банки мають право відкривати та обслуговувати розрахункові, поточні, валютні та інші рахунки, емітувати безготівкові платіжні кошти та на цій основі забезпечувати функціонування платіжної системи.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [11].

Цілі банків:

1. Сприяння фінансуванню економічного та соціального розвитку суспільства.
2. Місцеві громадські роботи.
3. Обслуговування клієнтів.
4. Поширення локально та глобально.
5. Одержання прибутку.
6. Збільшення частки ринку.
7. Збільшити капітал банку.

Банк є фінансовим посередником. Він приймає депозити від різних організацій та надає їх іншим організаціям на різні періоди часу. Є люди, які мають надлишкові кошти та готові їх позичити, але вони також хочуть повернути їх, коли вони їм знадобляться. Є також приватні особи, які прагнуть взяти кредит, але за умови, що гроші будуть виплачені лише за певний період часу. Метою банків є обслуговування позичальників та вкладників та отримання прибутку. Комерційна організація, чим більше грошей банки зможуть дати у позику, тим більше прибутку вони отримають. Однак банк не може надати всі гроші, отримані на депозитах, оскільки він зобов'язаний тримати кошти у вигляді достатньої ліквідності для задоволення платіжних потреб вкладників, і тут полягає банківська дилема: чим більша ліквідність у формі зберігання коштів, тим вища процентна дохідність [11].

Банки - це фінансові установи, які мають ліцензію на прийом депозитів, видачу кредитів та надання фінансових послуг, таких як управління активами, обмін валюти та депозитні осередки. У багатьох країнах банки регулюються державою чи центральним банком. Вони є важливою частиною економіки. тому що вони надають життєво важливі послуги як приватним особам, так і організаціям. Вони забезпечують безпечне місце зберігання грошей. Знання різних типів банків та їх функцій дасть вам найкраще уявлення про те, наскільки вони важливі та яку роль вони відіграють в економіці .

Види банків:

По-перше: Центральний банк: Це некомерційна державна установа, яка відповідає за формулювання грошово-кредитної політики, моніторинг та

управління банківською системою в країні (або у групі країн, якщо це союз, такий як Європейський Союз), який зазвичай прагне підтримувати грошово-кредитну та фінансову стабільність у країні та сприяти прискорення зростання економіки, контролювати інфляцію, знижувати безробіття та контролювати всі банки. Зберігання коштів на уривчастих термінах є найбільш ліквідною формою активів і не приносить банку прибутку, тому функції банківського сектора в сучасному світі необхідно розглядати так, як показано на рис. 4.

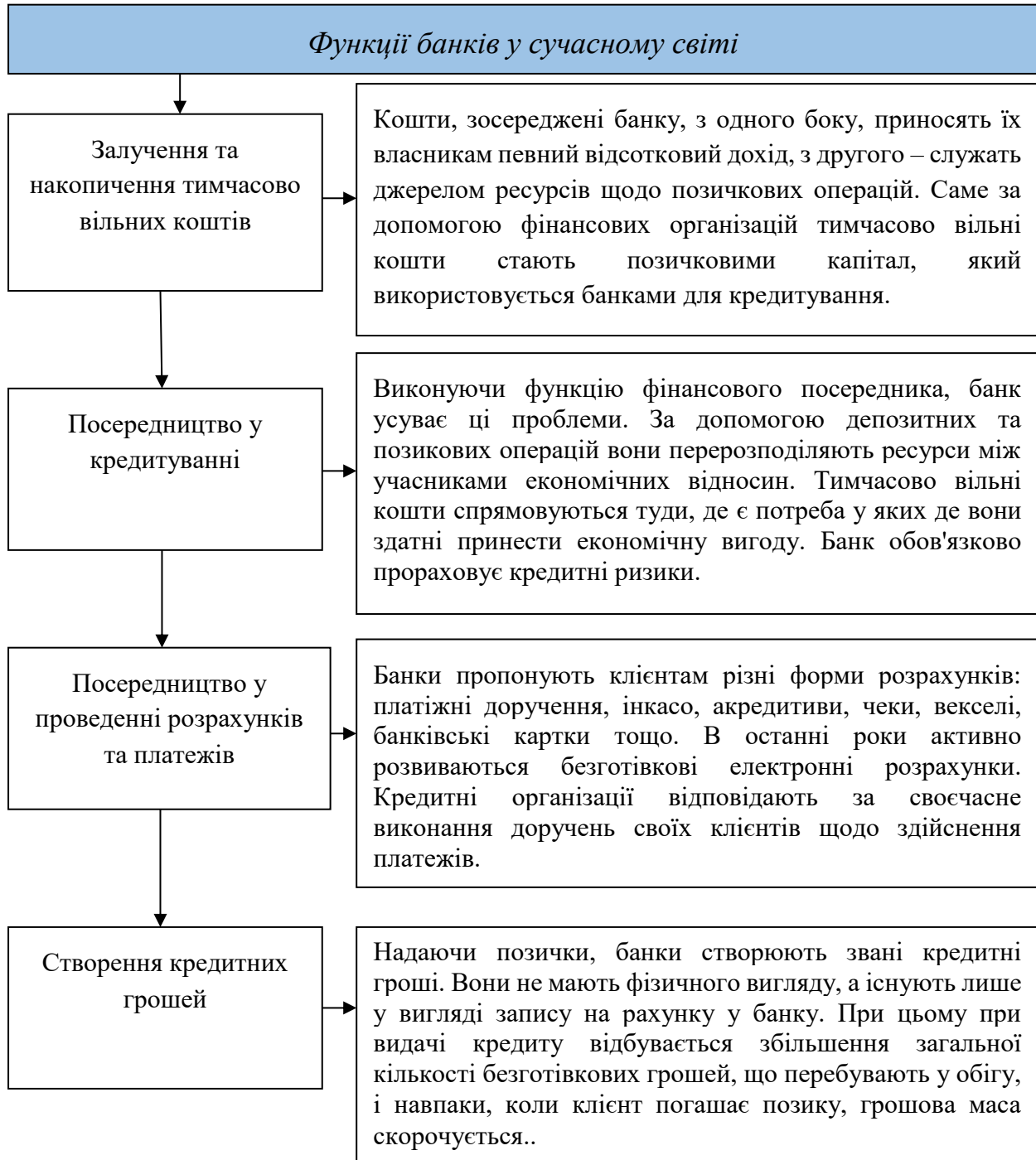


Рис. 4. Основні функції банків у сучасному світі
 Джерело: Розроблено автором на основі даних [11-12].

Завдання Центрального банку:

- Розробка грошово-кредитної політики держави та контроль її реалізації.
- Випуск монет (місцева валюта).
- Нагляд за банківською системою.
- Управління платіжною системою та організація кредитування та кредитування.
- Управління резервами іноземної валюти та виконання функцій банку для уряду та комерційних банків, що діють у країні.
- Визначити процентну ставку.
- Розробка політики купівельної та інвестиційної поведінки особистості та суспільства.
- Контроль та регулювання діяльності.
- Виступати як банк для банків, надаючи широкий спектр банківських послуг.
- Надання кредитних послуг банкам.
- Надання послуги банківського повідомлення.
- Управління рахунками всіх міністерств у банку та робота з боргами та зовнішніми об'єктами.
- Визначати грошово-кредитну політику держави.
- Міжнародні запозичення та кредитування.

По-друге: Комерційні банки. Це фінансові установи, які вважаються одними із найстаріших існуючих банків та становлять основу будь-якої банківської системи. Основним джерелом фінансування є депозити клієнтів. Вони приймають депозити від приватних осіб та компаній та зобов'язуються виплачувати їх. на запит або узгоджену дату, і вони повторно позичають їх (забирають гроші вкладників та позичають їх інвесторам [13].

Діяльність комерційних банків:

1. *Прийом депозитів:*

Депозити до запитання, які називаються поточними депозитами: є депозитами, які вносяться їх власниками з метою зберігання і можуть бути зняті власниками на запит, але без відсотків.

Інвестиційні депозити: це депозити, які їх власники вносять з метою отримання відсотків. Вони поділяються на дві частини:

Термінові депозити – це вклади, які прив'язані до певного часу та не можуть бути зняті, крім як у зазначену дату. Якщо їх буде знято до цієї дати, право на отримання відсотків втрачається.

повідомлювальні депозити: депозити, які власник не має права зняти, крім як шляхом повідомлення банку у погоджений час.

Ощадні вклади: вони призначені для дрібних вкладників, щоб мотивувати їх до заощаджень, і аналогічні поштовій ощадній скриньці, в якій розмір заощаджень становить невеликі суми, а власнику рахунку видається блокнот, в якому він записує заощадження та вклади.

2. Фінансовий набір:

- Кредит:

-Фондові кредити: вони називаються цим ім'ям, тому що їхньою метою є постійне фінансування поточного дебетового рахунку в обмін на отримання банком певних відсотків, таких як споживчі кредити та кредитні картки.

- кредит, забезпечений комерційними чи фінансовими цінними паперами та в обмін на певний відсоток.

- дисконт: виплачується вартість комерційного паперу до дати погашення в обмін на відрахування частини його вартості.

- Гарантійні листи: у цьому випадку банк не надає кредити, а є письмовим договором, за яким банк зобов'язується гарантувати клієнту в межах певної суми перед третьою стороною в обмін на комісію, яка банк стягує плату з цього клієнта.

-Документарний акредитив: зобов'язання банку виплатити іноземному експортеру вартість продукції, що імпортується.

- Діяльність у банківській системі:

Зав'язуючи частину своїх коштів у самій банківській системі, воно вкладає частину їх у комерційні банки у вигляді вкладів під відсотки та купує під відсотки середньо- та довгострокові облігації відповідних банків.

3. Інші банківські операції:

Збір вартості комерційних цінних паперів від імені клієнтів за комісію зі збору.

Здійснення фінансових переказів між клієнтами за винагороду.

Оренда шафки.

Пропозиція акцій та облігацій організацій з відкритої підписки в обмін на певну плату.

Сприяння розподілу дивідендів за акціями та процентами за облігаціями організації в обмін на комісійну винагороду.

Спеціалізовані банки: Вони є фінансовими установами, якщо депозити є основним джерелом фінансування комерційних банків, тоді як спеціалізовані банки використовують внутрішні джерела для виконання своїх завдань та фінансування своєї діяльності, де вони спеціалізуються і залежать від власних ресурсів. У них вклади не становлять помітної ролі, а збір вкладів не є одним з його завдань, хоч і не заважає сторонам, які з ними мають справу, відкривати в них рахунки. Основна діяльність спеціалізованих банків полягає у здійсненні довгострокових кредитних операцій для обслуговування певного виду економічної діяльності, наприклад, промислової, сільськогосподарської або ріелтерської діяльності, відповідно до рішень, виданих про їх заснування, які не передбачають прийом вкладів до запитання до основних видів його діяльності [14].

Промислові банки: це фінансові установи, що спеціалізуються на створенні та підтримці різних галузей промисловості та наданні їм коштів, необхідних для придбання сировини, обладнання і т. д. Банкам цього типу зазвичай не дозволяється відкривати постійні рахунки або приймати депозити, оскільки це залежить від фінансування промислових проектів рахунком

власного капіталу і те, що може отримати. Він може отримувати кредити від Центрального банку або інших банків, а також може залежати від облігацій, що випускаються ним, і його здатність фінансувати галузі визначається на основі цього. Здатність отримувати кредити на тривалі терміни та з відносно нижчими відсотками, ніж ті, які він надає для створення промислових проектів, і він надає кредити з різними термінами погашення залежно від типу кредиту. Він також проводить техніко-економічні обґрунтування, які необхідні будь-якому новому промислому об'єкту, та допомагає розвивати промислову діяльність та оберігати її від погіршення.

Сільськогосподарські банки: це державні та приватні фінансові установи, що спеціалізуються на фінансуванні витрат на сільське господарство та рослинництво, придбанні спеціального обладнання та техніки, пов'язаних із сільським господарством та меліорацією сільськогосподарських земель, а також сприянні розвитку тваринництва.

Види сільськогосподарських кредитів:

- Короткострокові кредити використовуються для фінансування обмеженої діяльності на індивідуальному рівні.
- Середньострокові кредити: для фінансування придбання машин та обладнання та підвищення ефективності продуктивності земель у цілому.
- Довгострокові кредити: на рекультивацію та освоєння необроблюваних земель.

Політика банків щодо надання цих кредитів варіюється в залежності від обставин країни, в якій вони працюють, та в залежності від її системи. Банки також відповідно розрізняються за своїм складом та цілями.

Банки нерухомості: Це фінансові установи, діяльність яких обмежується наданням фінансових кредитів під гарантії нерухомості чи землі та наданням кредитів житловим товариствам та організаціям. Вони також сприяють створенню цих організацій та покладаються на фінансування їхньої діяльності за рахунок свого капіталу. і на довгострокові кредити, які вони отримують від Центрального банку, і облігації, які вони отримують, і більшість цих кредитів, що надаються банками нерухомості, є довгостроковими, а деякі – середньо- та короткостроковими.

Зовнішньоторговельні банки: Це фінансові установи, що спеціалізуються на фінансуванні зовнішньої торгівлі та міжнародних операцій. У багатьох країнах цю функцію виконують комерційні банки, тобто банки, які називаються органами із сертифікації експорту. Метою створення таких банків є підтримка та заохочення зовнішньої торгівлі, а також сприяння її досягненню та розвитку за допомогою банківських послуг. банком та у різний

спосіб. Форми кредитів, що він надає, включаючи довгострокові інвестиційні кредити. Банки також надають різні термінові кредити промисловим організаціям з метою їх використання та просування продукції, призначеної для експорту, у кількісному відношенні. та закупівлю сировини та проміжних товарів, необхідних для господарських одиниць, що здійснюють цей вид виробництва. Спеціалізується також на відкритті документарних акредитивів [15].

Ощадні банки: Це фінансові установи, які були створені насамперед для збирання заощаджень у населення. Це популярний банк, що складається з невеликих підрозділів, розкиданих географічно, близьких до груп з низькими доходами, які зазвичай характеризуються низьким мінімумом. депозит, щоб мати можливість залучати заощадження народної бази. Таким чином, ці банки є найближчим засобом для вкладників з обмеженим доходом..

Інвестиційний банк чи комерційний банк: це фінансові установи, які працюють як фінансові посередники, надаючи різні послуги та спеціалізуючись на великих і складних фінансових операціях, таких як андеррайтинг і виступаючи як посередники між компанією, що випускає цінні папери, та інвесторами, охоплюючи злиття та реструктуризацію. операції для іншої установи та робота як посередник або фінансовий консультант. Для клієнтів із різних організацій деякі інвестиційні банки спеціалізуються у певних галузях. Багато інвестиційних банків також мають роздрібні операції, які обслуговують приватних осіб чи дрібних клієнтів. короткострокові та невеликі за розміром, в інвестиційних банках, навпаки, заощадження мають більш тривалий термін дії та більший розмір [15].

Кооперативні банки: це неурядові кооперативні фінансові установи, створені кооперативними особами чи кооперативними товариствами. Вони належать та керуються їх клієнтами. Вони діють за принципом «одна людина – один голос» і регулюються як банківським, так і кооперативним законодавством. Вони зареєстровані відповідно до Закону про кооперативні товариства 1965 року та надають низку послуг. Наприклад, приймаючи депозити та надаючи кредити членам і навіть особам, які не є членами, які є власниками та клієнтами банку, банк надає такі послуги: депозитні рахунки, такі як ощадні та поточні рахунки, безпечне зберігання цінностей (казначейські кошти), кредитні лінії та позики клієнтам з простими процедурами та низькими відсотками, оскільки вони є некомерційними за своїм ступенем [16].

Ісламські банки: Це фінансові установи, які діють за принципом, що гроші – це гроші Бога, і що люди несуть відповідальність за ці гроші, щоб спрямувати

їх на те, що завгодно Богу, служачи слугам Бога відповідно до вимог ісламського шаріату. Людина не може абсолютно вільно робити зі своїми грошима те, що хоче, тому що її рука знаходиться в руці. Це тимчасове і справжнє право власності належить Богу, Творцю всього. Тому ісламський банк повинен дотримуватися ісламського закону, який керує грошима служити суспільству, тому що Всемогутній Бог удосконалив релігію для нас, завершив Свої благословення на нас і встановив для нас на основі шаріату те, що підходить для цього світу та майбутнього життя.

1.4. РОЗВИТОК ІСЛАМСЬКОЇ ФІНАНСОВОЇ СИСТЕМИ

Це банківські операції, засновані на ісламському праві та його практичному застосуванні у вигляді розвитку ісламської економіки. Це одна з форм банківської справи, яка враховує принципи фінансових операцій, що містяться у вченні ісламського права, яке категорично забороняє мати справу з ними. відсотки, які називаються (лихварством), і логіка ісламу тут полягає в тому, що гроші не слід розглядати як товар, за допомогою якого можна отримати прибуток. Швидше, цей засіб отримання прибутку шляхом їх інвестування чи надання різних послуг та отримання фінансової компенсації в Ісламські банки також мають незалежний наглядовий орган, який називається Шаріатською наглядовою радою, який є окремою незалежною структурою для банку, оскільки всі банківські операції та транзакції в ісламському банку затверджуються шаріатом. як наглядовою радою [17]. Ідея ісламської фінансової системи виникла у середині 1930-х років, особливо у сільській місцевості Пакистану, коли було створено перші ощадні фонди у так званому місцевому банкінгу. Деякі багаті люди надавали частину грошей для позики нужденним. фермери без відсотків та додавання будь-якої суми до початкових грошей, за винятком деяких адміністративних витрат. Цей процес тривав недовго через труднощі та проблеми, з якими він зіткнувся, але він знову активізувався в Малайзії на початку 1940-х років, а потім знову активізувався. Пакистан і країни Південно-Східної Азії наслідували цей приклад у 1950-х роках, а потім в арабських країнах почалися прості спроби впровадити закони шаріату у відсоткових банках, але ефективного досвіду в Єгипті в 1963 році не було. Ахмед ан-Наджар заснував ощадні каси у місті (Міт-Гамр) у єгипетській провінції Дакахлія, місцеві ощадні банки прийняли роботу без відсотків. Експеримент тривав майже три роки, але він провалився, і у 1971 році він був створений. Соціальний банк Нассера, який у своїй політиці покладався на заощадження, а не на відсотки, та здійснював соціальну діяльність замість банківської діяльності через важкі обставини, з якими зіткнулося єгипетське

суспільство на той час, збанкрутував унаслідок фінансового та економічного тиску та нестачі кваліфікованих фахівців. .

Персонал для управління ісламськими фінансами, який потребує більш чинного законодавства та законів, які мають бути реалізовані, щоб бути сумісними з розвитком глобальних банківських продуктів. Цей досвід відображає гостру необхідність знайти альтернативи комерційним банкам, особливо в арабських та ісламських країнах. У світі, тим більше, що іслам був першим, хто узаконив заощадження, і був першим, хто винайшов «накопичування», оскільки воно дає вкладнику свободу розпоряджатися своїми вкладеними грошима, коли він захоче, ці закони потребують законів, щоб роз'яснити їх і дати їм можливість. практичний характер, щоб практикувати їх на місцях.

На початку сімдесятих років минулого століття в Джідді в 1972 році нашої ери відбулася Конференція міністрів закордонних справ арабських країн, яка в одному зі своїх пунктів заявила про необхідність встановлення ісламу. банків в арабських країнах, внаслідок цього реального інтересу. Підготувати угоду про створення першого ісламського банку, яким є Ісламський банк розвитку, у 1974 році нашої ери, оскільки він розпочав свою роботу у 1977 році нашої ери, і це було спеціально для нього. Уряд працює з урядами та не має справ з окремими особами та організаціями. Після цього в Дубаї було створено перший ісламський банк під назвою (Ісламський банк Дубая), оскільки він надає всі банківські послуги всім секторам відповідно до положень ісламського шаріату. Закон та ісламські банки виникли аналогічним чином [16].

Інвестиційні стандарти в Ісламі:

1. Критерій віри: Людина призначена наступником Всемогутнього Бога в грошах і повинна використовувати їх без лихварства. За словами Всемогутнього Бога «Аллаг знищує лихварство і примножує милостиню. Аллаг не любить кожного невіруючого та грішника!» Сура Аль-Бакара 276

2. Моральні стандарти: такі як чесність, надійність і терпимість у ділових відносинах, а також у добрих справах. Посланець, нехай благословить його Бог і дарує йому мир, сказав: «Чесний і надійний торговець – з пророками, правдивий».

3. Критерій соціально-економічного розвитку: Інвестиції були розподілені між усіма видами економічної діяльності, необхідної суспільству. Іслам забороняє операції, які не є продуктивною економічною діяльністю. У свою чергу, він дозволяє участь капіталу в угодах, які являють собою реальну

продуктивну економічну діяльність, хороші речі від засобів до існування та уникає поганих.

4. Критерій непричинення шкоди та відсутності шкоди: Це означає не завдавати шкоди людям і не розповсюджувати корупцію, за словами Всевишнього «О народі мій! Наповнюйте міру й вагу справедливо! Не завдавайте людям збитків і не сійте безчестя на землі!» Сура Гуд 85 сура

5. Критерій досягнення вигоди від будь-якої економічної діяльності: свобода від корупції та необхідність виконання людиною своїх обов'язків у рамках прибутку в межах тієї вигоди, яка дістається суспільству, а мирські справи неправильні. якщо гроші вилучено з обігу.

6. Критерій зв'язку прибутку із зусиллями у сфері інвестицій: Чим більший ступінь волатильності та ризику капіталу, тим більша прибутковість і навпаки.

7. Норма вівці на збиток: Неправильно людині гарантувати собі видобуток та покладати тягар на когось іншого. Розмір прибутку та благ, які отримує власник капіталу за часів процвітання та процвітання, пропорційний до розміру збитків, які він має зазнавати у випадках спаду. Це справедливість, тобто якщо той, хто отримує вигоду з чогось, повинен завдавати шкоди.

Ісламські банки здійснюють практично всю традиційну банківську діяльність, таку як відкриття поточних та ощадних рахунків, надання фінансових продуктів, надання фінансових послуг, платежі, грошові перекази, казначейські послуги тощо. як це дозволено ісламським правом. Основна відмінність полягає в тому, що заборонено отримувати виплати у вигляді відсотків (лихварських відсотків). При цьому іслам не засуджує отримання прибутку в принципі, а просто забороняє інтерес, який не залежить від результатів діяльності. Згідно з ісламським правом, прибуток має бути нагородою за ризик, працю та зусилля [18].

Напрями інвестицій в ісламі (ісламські фінанси):

1. Мурабаха: Це продаж товарів за ціною, за якою продавець їх купив, зі збільшенням прибутку, відомим та узгодженим, на певний відсоток від ціни або одноразову виплату, незалежно від того, відбувається ця або без попередня обіцянка є звичайною Мурабахою, або вона здійснюється на підставі обіцянки купити у особи, яка бажає отримати Товар, продається через установу, що займається банківською Мурабахою. Це є одним із видів довірчих продажів. в якому вона залежить від вказівки ціни купівлі чи собівартості (крім звичайних витрат). Відповідно, банківська Мурабаха є посередництвом банку купівлі товару виходячи з заявки угоди, та був перепродує його у кредит за ціною, що дорівнює . загальна ціна купівлі плюс відомий прибуток, узгоджений між ними.

2. Мудараба: Це договір між двома сторонами або партнерство між двома сторонами: одна з них з грошима та називається власником грошей без встановлення фіксованого відсотка або фіксованого доходу на його гроші, а інша – з його грошима. зусилля, знання, досвід та навички (звані мудариб), - це той, хто демонструє готовність розвивати ці гроші, торгуючи ними, за умови, що вони поділені. Прибуток між ними заснований на загальному відсотку прибутку, який вони одержують. згідно з угодою, і розподіл прибутку здійснюється у формі частки або відсотка від прибутку, а не від капіталу, і прибуток ділиться відповідно до того, що було погоджено. Щодо збитків, то вони лягають на власника. гроші (виключно), навіть якщо вони згодні розділити їх або є співучасниками в них, якщо це не є порушенням, недбалістю або порушенням умов спекуляції, тоді як спекулянт несе свої зусилля і працю [17-18].

3. Землеробство: Людина може з тих чи інших причин не мати можливості обробляти свою землю або її частину, тому їй потрібен хтось, хто зробить це за неї або допоможе їй обробити її та поділитися з нею результатом. Це робиться через сільськогосподарський контракт, оскільки сільське господарство визначається як контракт між двома або більше особами про інвестування землі в сільське господарство за умови, що продукція розподіляється між ними відповідно до угоди та для дійсності обробки потрібно, щоб земля була передана в експлуатацію. Повинно бути відомо, що обробляється, і вона має бути доставлена особі, яка зобов'язана працювати (фермеру), і тривалість вирощування відома, і що вона пропорційна отриманню від нього продукту і знанню об'єкта, що обробляються. Якщо фермеру не дано вичерпне дозвіл, тому що деякі культури підвищують родючість землі, включаючи те, чого на ній не вистачає, і визначаючи обов'язки і зобов'язання кожної сторони сільськогосподарського контракту, уникаючи незнання, і визначаючи, як розподіляти. доходи будуть загальною частиною товару (продукту землі). У випадку, якщо станеться щось, що перешкоджає отриманню доходу, наприклад, повінь, землевласник втратить урожай своєї землі та втратить фермера, землі.

4. Таваррук: Це володіння активами за відстроченою ціною з подальшим продажем їх за поточною ціною будь-кому, крім того, у кого вони були куплені, незважаючи на ухвалення рішення Ради з фіксу Всесвітньої мусульманської ліги. його законність, він не застосовувався на практиці, за винятком недавнього часу, деякими ісламськими банками, і, отже, через близькість процедур до продажу зразка (володіння активами за відстроченою ціною та подальший продаж їх за поточною ціною особі, з якої вони були

куплені) що заборонено, хоча воно принципово відрізняється від нього. Застосування сек'юритизації дає подвійну вигоду, оскільки забезпечує ліквідність клієнтам, а також використовується для залучення ліквідності банкам [19-20].

5. Іджара: Договір, що передбачає плату за послуги та плату за роботу. Лізинг, що використовується в ісламських банках:

- Операційний лізинг: він полягає у купівлі банком активу, що орендується, і здачі його в оренду іншій стороні для експлуатації та використання протягом обмеженого періоду та узгодженої орендної плати. Цей метод використовується для активів з високою вартістю, які орендар не може отримати. власні, такі як кораблі, літаки та важке обладнання.

- Оренда права власності: це називається орендою, що закінчується володінням, і складається з договору оренди з обіцянкою продати за номінальну суму наприкінці терміну оренди після сплати всіх узгоджених орендних платежів.

6. Салам: Салам, в термінології, є контрактом на певний договір в обмін на суму, дану негайно. Згідно з цією формулою, банк купує у клієнта за поточною ціною певний товар із відстрочкою доставки до певної дати. Банк має право після отримання товару видати його за договором Салам іншим способом, вказавши вид, вагу, ціну та строк. Посланець Аллаха, нехай благословить його Бог і дарує йому мир, прийшов до Медіни, і вони заплатили за фрукти вперед на один і два роки. Він сказав: «Хто дає аванс за фрукти, хай дає аванс на певну міру чи вагу. на певний період».

7. Істина: Це, укладений з виробником виробництва саме конкретної речі, тобто. контракт на закупівлю того, що виробляє виробник, а товар та робоча сила – від виробника. Це означає замовлення, яке робиться для того, щоб зробити. виконати роботи певного виду та характеристик за умови, що матеріали від виробника в обмін на певну суму при доставці або у певний час за певну кількість.

Ісламські банки можуть реалізувати цей контракт шляхом:

- Банк укладає договір «Істисна» як продавець (виробник) і укладає договір «Істисна» (субпідряд) як покупець (і він буде виготовлений). Однак за умови, що дата постачання, зазначена у першому контракті, пізніше дати постачання, зазначеної у другому контракті.

- Ісламські банки можуть купувати продукти відповідно до контрактів «істисна», в яких вони є контрактом «істисна», а потім продавати їх у рамках звичайного продажу за ціною авансу, відстрочки або на виплат [21-22].

8. Хороші кредити. Це безвідсоткові кредити, які пропонують приватні особи та невеликі організації. Вони поширені в ісламських країнах, оскільки банки зобов'язані витратити певну частину своїх грошей на хороші кредити. відсотки за використання грошей, але позичальник може добровільно виплатити кредитору у вигляді оплати комісій (хиба). Нині зростає попит на ісламські банківські послуги, особливо в арабських, ісламських та

європейських країнах, особливо у неісламських фінансових організаціях. UBS та Citigroup займаються кредитуванням у рамках ісламського шаріату. У європейських бізнес-школах створено відділення ісламського фінансування [21].

РОЗДІЛ 2

ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

2.1. ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

Світ є свідком величезних змін завдяки досягненням у галузі інформаційних технологій, які забезпечили всеосяжний та швидкий обмін інформацією за допомогою політики та планів, спрямованих на швидкий потік даних, швидке накопичення знань та науково-технічне процвітання. У діяльності електронної комерції стала гострою потреба у новому типі нетрадиційних банків, які за межі звичної схеми діяльності і обмежуються конкретним місцем чи часом, що призвело до появи нової концепції, названої електронними банківськими послугами. Першою розробкою у сфері банківських послуг стали банківські картки, які розширили обсяг послуг, що надаються банками, а з розвитком комерційних організацій було запропоновано продовження платежів терміном до 30 днів, що сьогодні називається пільговий період на оплату. Після успішного впровадження фінансових карток на ринок банківських послуг багато банків продовжили впровадження електронних банківських послуг у свою діяльність та розробили види дистанційного обслуговування, а можливість доступу до системи банківських послуг стала можливою по телефону. що означає звичайне обслуговування по телефону з центром обслуговування банку (обслуговування клієнтів), при цьому співробітники центру дають консультації та інформують клієнтів про послуги, що надаються банком. Наступним етапом дистанційного обслуговування став «клієнт-банк», що з'явився. У західних країнах у 1980-ті роки були відомі системи дистанційного банківського переказу документів між банками та клієнтами. Процес здійснюється автоматично за допомогою програмного комплексу, що складається з модулів "банк" та "клієнт", які встановлюються на комп'ютер. комп'ютерах банку та комп'ютері клієнта[1-3].

Послуги привертають велику увагу фахівців та дослідників через їх важливу та ефективну роль у роботі організацій та у полегшенні життя людей, що призвело до розвитку багатьох концепцій обслуговування, від концепції обслуговування та банківської справи до електронних банківських послуг. По суті, це нематеріальні та відносно швидко зникаючі дії чи події, вони є діяльністю чи результативністю, що виникають у процесі взаємодії. Сучасний банківський сектор став більш конкурентоспроможним і залежить не тільки від виду послуг, але й від їх якості. що визначає місію банків щодо вдосконалення банківських послуг, а також системи їх просування, у зв'язку із зростаючою потребою клієнтів у банківських послугах та вибором ними

дистанційних фінансових консультацій, банки змушені пристосовуватися до діяльності клієнтів та надавати більше можливостей. комплексне обслуговування, оскільки воно виходить за рамки надання набору банківських послуг із характеристиками, які шукає клієнт. Якість банківських послуг полягає у швидкості виконання, наданні послуг, низькій ціні та завоюванні лояльності клієнтів на додаток до безпеки тощо [4].

Філіп Котлер визначив послугу як «діяльність чи вигоду, що надається однією стороною іншій стороні без права власності на будь-що. Надання послуги може бути пов'язане чи не пов'язане з фізичним продуктом».

Розміри обслуговування:

- Пропозиція послуги: спосіб надання послуги.
- Досвід користувача: безпосередній досвід користувача при використанні послуги.
- Результати обслуговування: переваги та результати обслуговування користувача.
- Цінність: вигода, яку користувач сприймає від послуги порівняно з вартістю послуги.

Концепції обслуговування мають вирішальне значення визначення того, як власники організацій сприймають цінність послуг, і скорочення розриву між очікуваннями користувачів і процесом надання послуг [5].

Визначення електронних послуг: Група процесів, в яких послуга пропонується в електронному вигляді з утилітарним змістом, що характеризується переважанням нематеріальних елементів над матеріальними елементами та сприймається окремими особами або організаціями через її конотації та утилітарну цінність, так що вона є джерелом задоволення своїх поточних та кредитних потреб і є джерелом прибутковості банку у вигляді взаємних відносин між банком та клієнтами [6].

У цьому вся визначенні відображені основні елементи поняття електронних послуг, якими є постачальник послуги, одержувач послуги та її надання. Інтернет в даний час є основним та найважливішим засобом передачі електронних послуг.

Електронні банківські послуги - це процес пропозиції та надання послуг, які дають клієнтам можливість отримувати доступ до рахунків та виконувати різні операції та інші послуги без необхідності звертатися до банку, оскільки він покладається на інформаційні технології. Банк створив онлайн-банкінг. система, яка дозволяє клієнтам використовувати рахунки безпосередньо у будь-який час та у будь-якому місці для проведення операцій з рахунку або використання інших банківських послуг, де клієнту доводилося звертатися до банку у традиційній банківській справі, але завдяки електронній системі. клієнту в цьому немає потреби, і всі транзакції здійснюються в електронному вигляді через Інтернет. Економічне зростання прогресує і створюються нові

канали поширення. Електронні банківські послуги сьогодні є необхідністю, що дозволяє як банку, так і клієнту скоротити витрати [7].

Важливість електронних банківських послуг:

1. Зниження транзакційних витрат банку: Усі оновлення в системах онлайн-банкінгу, такі як надання нових послуг, розробка нових видів документів тощо, здійснюються лише на веб-сервері банку та не дублюються для клієнтів.

2. Надання нових та комплексних банківських послуг. Електронні банки надають усі традиційні банківські послуги на додаток до більш сучасних електронних послуг, які відрізняють їх від традиційних послуг, таких як проста форма електронних інформаційних бюлетенів, що рекламують банківські послуги та надають клієнтам можливість перевірити свої баланси в банку та надати спосіб оплати. Клієнти отримують рахунки, виставлені на них в електронному вигляді, як управляти фінансовими портфелями акцій та облігацій клієнтів та як переказувати кошти безпосередньо на різні рахунки клієнтів.

3. Підвищення лояльності клієнтів до банківських послуг. Впровадження послуг онлайн-банкінгу дозволяє фінансовим організаціям зміцнювати відносини зі своїми клієнтами за рахунок використання кількох інтегрованих каналів зв'язку, доступних у будь-який час, знаючи, що додаткова інформація про послуги буде надана банком при ефективному використанні «Звернення до клієнтів» покращує спілкування та знижує ймовірність переходу клієнта до іншого банку.

4. Можливість охопити ширшу базу клієнтів: здатність охопити ширшу базу клієнтів без обмежень за місцем або часом, а також можливість запросити послугу в будь-який час і протягом тижня, що забезпечує комфорт клієнта, крім конфіденційності транзакцій, що характеризують цю послугу банків та підвищують довіру клієнтів до них.

5. Протистояння іншим банківським установам: виявлення потреб клієнтів у банківських послугах, підтримання та збільшення ринкової частки банку, визначення цільового ринку, вивчення ринку банківських послуг.

6. Підвищення ефективності електронного банкінгу: З розвитком Інтернету та швидкістю здійснення транзакцій у порівнянні з традиційними банками клієнту стало простіше зв'язатися з банком через Інтернет та виконати необхідні операції, які він виконує у невеликих кількостях частин хвилини з коректним виконанням та високою ефективністю, ніж якби клієнт відвідав штаб-квартиру банку особисто і зустрівся з одним із його співробітників, які зазвичай були зайняті ним [8].

Банківська діяльність між клієнтом та банком:

- Дизайн послуг
- Виробництво та надання послуг.
- Маркетинг банківських послуг.

Ці системи мають свій аналог – Інтернет-банкінг, який є спеціальним програмно-апаратним комплексом, що дозволяє банкам здійснювати дистанційне обслуговування своїх клієнтів через Інтернет. Попит на цей вид зручних банківських послуг для клієнтів зростає, що отримання якісних послуг, не виходячи з дому та будь-якої точки світу з доступом до Інтернету. Перший інтернет-банк з'явився 1995 року. Функції банку Security First були виключно онлайн і не було єдиного офісу для роботи з клієнтами. Цей банк надавав клієнтам можливість відкривати та керувати різними банківськими рахунками, оплачувати рахунки за продукти та перевіряти залишки грошей на банківських рахунках. веб-сайт банку та його присутність Клієнти цього банку перебувають у 45 американських штатах, а Advance Bank став першим віртуальним банком у Європі [9].

Поява електронного банкінгу:

1. Підвищення інтенсивності конкуренції у сфері банківських послуг: Банки та небанківські організації прагнуть розвивати нові фінансові та банківські послуги, і завжди намагаються збільшити кількість клієнтів та контрагентів з ними, щоб досягти максимально можливого. прибуток або максимальну частку ринку.

2. Прискорення технічного розвитку систем зв'язку, апаратного та програмного забезпечення: Програмне забезпечення та інструменти дозволяють нам швидко та якісно обробляти фінансові та банківські операції, а також дозволяють значно збільшити обсяг банківських операцій для установ.

3. Підвищення кваліфікації банківського персоналу: співробітники мають досвід і знання в галузі технологій та управління ризиками у сфері електронних банківських послуг, щоб розуміти та вимірювати ступінь цих ризиків та розробляти відповідні плани та альтернативні рішення, оскільки ми маємо справу з важливим товаром, тобто грошима, щоб організація не втратила свій прибуток , і саме це Він наражає її на небезпеку.

4. Зростання залежності від укладання контрактів із зовнішніми сторонами для надання цих послуг. Розвиток комунікаційних технологій супроводжувало банки у пошуку додаткових ресурсів, а саме у укладанні контрактів із зовнішніми організаціями, наданні їм низки послуг та побудові з ними альянсів з метою полегшити фінансові операції, які допомагають цим

організаціям та забезпечують додатковий прибуток в обмін на послуги, що надаються банком фінансовим. організаціям.

5. Підвищений ризик фінансового шахрайства. Шахрайство виникає за відсутності ефективних стандартів і керівних принципів, і навіть за слабкому нагляді (а традиційний нагляд важко застосовувати, попри його точність). Однак тепер існують засоби контролю та стандарти, які точно визначають особистість та особистість. запобігти виникненню цих операцій у великих пропорціях та з меншою ймовірністю [10].

6. Комунікаційна та інформаційна революція. Вона призвела до виникнення фундаментальних змін у характері роботи у банківському та фінансовому секторі та у наданні передових та різноманітних банківських та фінансових послуг, заснованих на тому, що зробили технології та інформаційна революція. (Висока обробка даних, а також ємність зберігання та доступ до знань).

7. Електронна комерція: використання електронних засобів, особливо Інтернету, який має безліч характеристик, що відрізняють його від традиційної комерції, та фінансові організації звикли мати справу з ним, що призвело до чіткого розвитку стратегій та методів банків. Робота - це службова необхідність, а не розкіш чи марна трата грошей.

8. Сильна конкуренція між банками та фінансовими організаціями. Конкуренція не обмежується місцевою економікою, а набула міжнародного масштабу у світлі лібералізації глобальної торгівлі..

9. Збільшення виходу ринку небанківських фінансових організацій: таких як страхові організації та організації, що займаються цінними паперами, та їх конкуренція з банками, причому багато з цих організацій почали надавати комплекс послуг, тісно пов'язаних із роботою банків [11].

10. Необхідність постійного підвищення продуктивності як для банків, так і для інших організацій. Робота фінансових організацій розвивалася з метою підвищення рівня операційної ефективності для надання найкращого обслуговування клієнтам, оскільки багато клієнтів тепер вимагають обслуговування високого рівня за конкурентоспроможною ціною витрат, щоб отримати вигоду від зростаючої конкуренції з боку організацій.

11. Вихід комерційних організацій на банківські ринки. Деякі великі магазини надають послуги своїм клієнтам у вигляді ваучерів, які погашаються при покупках, що знижує потребу мати справу з банками. Ми виявляємо, що кожного разу, коли умови та обставини змінюються, інструменти та засоби боротьби з ними змінюються, і використання традиційних засобів неприпустимо перед неіснуючими обставинами та змінами, як і у випадку з

перетвореннями та змінами. Ми помітили це у банківському секторі зокрема й у фінансовому. сектор в цілому, та електронний банкінг, мабуть, найважливіший із них [12].

Етапи використання технологій в електронному банкінгу:

1. Початкова стадія це стадія, де технології проникли у банківський сектор з метою пошуку рішень для офісної роботи. Фахівці з технологій почали приходити до банків для пошуку технологічних рішень банківських проблем, таких як проблеми затримки підготовки фінансових та бухгалтерських звітів. Безпосередньо з боку середньої та вищої ланки, як з погляду запропонованих рішень, так і з точки зору їхньої вартості, не було жодного втручання, і важливо було вирішити проблеми, пов'язані з банківською роботою.

2. Етап технологічної обізнаності: він почався з поширення технологічних знань серед усіх співробітників банку у вигляді програм навчання, у яких технології домінували з допомогою інституційних знань. Це був етап більшої підготовки до впровадження технологій та характеризувався відсутністю. пряме втручання керівництва середньої та вищої ланки.

3. Етап впровадження комунікацій та негайного обслуговування клієнтів. У цей час, будучи видатним центром обслуговування клієнтів з високими витратами, у вищого керівництва почався інтерес до технологій.

4. Етап контролю та моніторингу витрат. Це етап контролю технологічних інвестицій. Ці відділи призначили фахівців та консультантів у галузі технологій, які допомагають їм контролювати витрати.

5. Впровадження технологій потреб банківського сектора. Це етап, на якому цей актив потребує повернення, як і всі інші активи, для досягнення прибутковості, і звідси починається етап управління технологіями.

6. Етап розгляду технологій у діяльності банків. Це етап, на якому починається стратегічне управління технологіями, засноване на активації продуктивності на внутрішньому рівні, вдосконаленні контролю на практичному рівні та маркетингових технологій на зовнішньому рівні. [13].

Характеристики електронних банківських послуг:

1. Невідчутність. Це основна характеристика, що характеризує суспільні послуги. Споживач не може їх чіпати, переносити чи зберігати. Вони також виробляються, споживаються та отримують вигоду, коли споживач їх відвідує чи запитує.

2. Сумісність. Характер банківської діяльності характеризується широтою, швидкістю змін і різноманітністю, що відображається в послугах, що надаються, у всіх їх формах, які узгоджуються і відповідають існуючій в даний час або системі маркетингу, що розвивається. Відомо, що банківські пристрої відрізняються за своїми можливостями, ступенем розвитку та повнотою від одного середовища до іншого та від місця до місця. Незважаючи на всі ці відмінності, банківська послуга може бути сумісна з банківськими підрозділами, які працюють за найвищими рівнями роботи, включаючи використання ними сучасних технологій, таких як машини, пристрої та

програми, або тих, що продовжують працювати в умовах та змінних, які не існують у інших середовищах. Однак банківська послуга сумісна з будь-якою маркетинговою системою, що використовується.

3. Коливання попиту. Коливання у певних видах послуг можуть виникати через надзвичайні причини або сезонні умови, наприклад, попит на кредити на туристичні проекти або студентські кредити кожен університетський семестр.

4. Швидкість поновлення: відноситься до здатності створювати джерела інформації шляхом постійного оновлення інформації, отриманої від клієнтів, та взаємодії між клієнтом і банком на постійній основі, що підвищує ефективність і результативність даних. Таким чином досягається точність та достовірність, оскільки відображає ступінь актуальності інформації на сайті та кількість разів її оновлення протягом певного періоду часу.

5. Фідуціарна відповідальність: це один з найбільш важливих обов'язків будь-якого банку та фінансової організації захисту депозитів і прибутків клієнтів, а також банківської конфіденційності при роботі з рахунками клієнтів та інформацією, що надається банку. Цей обов'язок поширюється на період угод клієнта з банком і виходить за рамки завершення угод клієнта з банком.

6. Інтенсивність роботи: Банківська робота характеризується високим рівнем безперервної та різноманітної роботи, незалежно від того, чи виконуються операції за високими або низькими ставками та угодами, і це призведе до збільшення вартості роботи, незважаючи на останні тенденції до використання сучасних технологій. та програмне забезпечення та його позитивні результати щодо транзакцій. Однак це не означає, що трудомісткість знизилася, а навпаки, вона зросла за рахунок сучасних засобів та інновацій, а збільшення обсягів продажу та розширення робочого простору справили явний вплив. з трудомісткості [14].

7. Кореспонденція. Вона характеризується неподільністю і має здійснюватися комплексно, без недоліків в жодній із її сторін, прагнучи до досягнення як тимчасових, так і просторових вигод, що вимагає використання прямих продажів банківських послуг та за допомогою найперевіреніших засобів у світі, таких як пошта, електронна комерція або використання кредитних карток, використання яких диверсифікувало та поширило по всьому світу, і це стало явищем, властивим банківським послугам.

8. Без обмеження часу (скорочення часу): Характеризується можливістю охоплення ширшого кола клієнтів без прив'язки до певного місця та часу, та дозволяє користуватися послугою у будь-який час, сім днів на тиждень, що забезпечує комфорт клієнтів та конфіденційність угод, що підвищує довіру клієнтів.

9. Швидкість виконання робіт: Це швидкість, що забезпечується сучасними технологічними засобами при виконанні банківських робіт, завдяки якій клієнту стало легко звертатися до банку та користуватися послугами невеликими частинами за хвилину, з гарною продуктивністю та високою ефективністю без необхідності особисто приїжджати в офіс банку, щоб щось запросити.

10. Різноманітність. Банківські послуги характеризуються різноманітністю та відмінностями, через що вони не стандартизовані та їх важко виміряти, якщо їхня ефективність не заснована на емпіричних міркуваннях [15].

11. Зниження витрат. Однією з найбільш важливих характеристик електронного банкінгу є те, що він заощаджує витрати, оскільки є альтернативою скороченню значної частини капіталу для встановлення постійних відносин між банком та клієнтом.

Чинники, що впливають на електронний банкінг

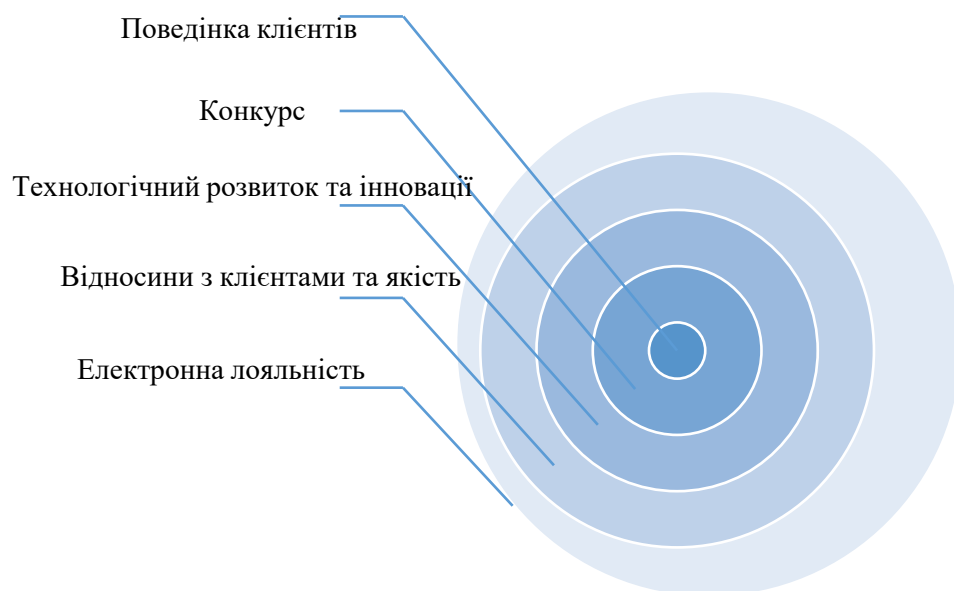


Рис. 5. Чинники, що впливають на електронний банкінг.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [14-15].

1. Поведінка клієнтів. Найбільш значущими явищами зміни поведінки клієнтів є ті, які вимагають придбання навичок у галузі експлуатації машин та управління сучасними пристроями та банківськими картками для того, щоб запросити, внести або переказати певну суму грошей, що означає необхідність звертатися до клієнтів та навчати їх використанню цих технологій та роботі з їх механізмами.

2. Конкуренція: це явище в банківському секторі, що виникає в результаті гнучкості в ділових операціях, швидкості змін та диверсифікації, а також прийняття позицій перед будь-яким явищем, що походять від інших банків.

Дослідження показали, що одним із факторів є конкуренція. з найбільш сильних факторів, які підштовхують банки до використання Інтернету як засобу зв'язку, за допомогою якого вони надають банківські послуги своїм клієнтам, утримуючи їх та залучаючи нових клієнтів.

3. Технологічний розвиток та креативність. Його вплив ясно видно на ринку банківських послуг, оскільки використання технологій допомагає збільшити ресурси банків та їхню здатність конкурувати в новому секторі послуг.

4. Відносини з клієнтами та якість. Основним завданням маркетингу є залучення клієнта, подальше зміцнення відносин із нею та досягнення повного задоволення банківськими послугами. Клієнт ставить якість обслуговування в основу необхідних питань. , вилучення та передача пов'язані з елементом якості з точки зору швидкості, точності та ефективності роботи.

5. Електронна лояльність. Банки завжди прагнуть консолідувати та поглиблювати відносини між ними та клієнтами, щоб створити свого роду лояльність до банку, а оскільки Інтернет працює над збільшенням можливостей клієнтів зв'язатися з банком та отримати послуги. у ширшому колі місця та часу це сприяє зміцненню відносин між ними та створенню нового типу лояльності [16].

2.2. ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ: ОСОБЛИВОСТІ, ВИДИ І ФУНКЦІЇ

У сучасних умовах значна частина банківських послуг та операцій здійснюється клієнтами без необхідності звернення до банку, що пов'язано з розвитком технологій віддаленого зв'язку, а також із низкою особливостей та цілей, таких як: зміни в способі життя населення, а також впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій . Для автоматизації комерційних банківських операцій дистанційне обслуговування є технологією надання банківських послуг на основі запитів, що надсилаються в електронному вигляді від клієнта. Електронні банківські послуги вважаються сучасною тенденцією, що відрізняється від традиційних банківських послуг завдяки безлічі переваг, яких вони досягають.

Переваги онлайн-банкінгу:

1. Зниження витрат. Однією з найважливіших переваг електронних банківських послуг і те, що вони надаються за низькою ціною проти наданням традиційних послуг. За оцінками фахівців банківського сектора, вартість надання послуги традиційними каналами обходиться не менше. більш ніж у шість разів більше, ніж надання його сучасними електронними каналами.

Тому завдання банківської справи полягають у скороченні витрат, наданні банківських послуг клієнтам якісніше та швидше.

2. Швидкість обслуговування. Швидкість обслуговування є важливим фактором для клієнтів та допомагає їх утримати. Дистанційні банківські послуги пройшли довгий шлях у досягненні цієї мети завдяки безлічі каналів надання послуг. Тепер клієнт може знати все, операції, що відбулися на його балансі, за кілька хвилин та від його місцезнаходження. Також процес електронного переказу коштів з одного рахунку на інший відбувається за лічені секунди і займає набагато менше часу, ніж похід до банку тощо. Виконання будь-яких банківських послуг.

3. Простота порівняння та аналізу. Оскільки інформація зберігається в електронному вигляді, а кількість співробітників невелика, порівняння зазвичай простіше, а внесення змін [17].

4. Усунення часу очікування та втрати часу: використання інформаційних та комунікаційних технологій між банками та клієнтами сприяє створенню прямої взаємодії та, таким чином, економить час, дозволяючи банку одночасно задовольняти бажання великої кількості клієнтів. З одного боку, клієнт заощадить час, з другого боку, клієнт заощадить час. Він позбавляє себе необхідності переміщатися з одного місця в інше, тим самим заощаджуючи час і усуваючи час очікування.

5. Менше бар'єрів для входу в сектор електронного банкінгу: в порівнянні з традиційними банками банкам не потрібні будівлі, офіси та приховані витрати, а менша кількість співробітників знижує операційні витрати, і, таким чином, вхід до сектору банківських послуг стає простіше та дешевше. .

6. Більший вибір для клієнтів: заходячи на сайти інтернет-банків, порівнюючи відсоткові ставки та обираючи найкращу, і це відбувається лише при фактичному відвідуванні традиційних банків.

7. Можливість продавати банківські продукти за межами країни: Інтернет-банки не обмежені географічними кордонами.

8. Надання безкоштовних послуг: Використовуючи інформаційно-комунікаційні технології, клієнт може виконати послугу самостійно, не вдаючись до фізичного розташування банку, наприклад, вдаючись до Інтернету, заходячи на сайт банку, здійснюючи пошук довідок або запитуючи конкретну інформацію.

9. Розвиток послуг віддаленого запиту клієнтів. Завдяки цифровим засобам банк може віддалено стежити за своїми клієнтами, дізнаватися про їх послуги, і це робиться шляхом надсилання повідомлень електронною поштою

або телефоном для того, щоб клієнт відчував, що є об'єктом його уваги і отримував від нього задоволення.

10. Доступність 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Поза звичайним банківським годинником більшість онлайн-сервісів не обмежені за часом, і користувачі можуть перевіряти свій банківський баланс, виписки з рахунків та здійснювати грошові перекази у будь-який час.

11. Простота фінансових транзакцій. Використання онлайн-банківських послуг значно переважніше через зручність, яку вони забезпечують при переказі грошей, оплаті рахунків та переказі грошей між рахунками. Зареєстровані користувачі можуть використовувати всі банківські послуги без необхідності відвідувати банк та стояти там. черги і може легко виконувати фінансові операції у будь-який час за зручністю користувача.

12. Відстежуйте інформацію про платежі/баланс. Минули часи, коли вам доводилося чекати виписки по рахунку, щоб дізнатися, що відбувається на банківському рахунку. Тепер ви можете отримувати оновлення про всі дії в режимі реального часу. Ця послуга безкоштовна та безкоштовна. Ви можете переглядати, завантажувати та роздруковувати виписки зі свого пристрою в будь-який час і на ваш розсуд.

13. Швидко та безпечно: гроші можна переказувати між рахунками миттєво, якщо дві рахунки перебувають у одному банку. Можливість переказувати гроші, сплачувати рахунки та платежі, легко сплачувати кредити та податки, а також забезпечувати безпеку транзакцій, а також обліковий запис з паролем та унікальним ідентифікатором користувача.

14. Нефінансові операції. Окрім переказу коштів, онлайн-банкінг дозволяє користувачам користуватися нефінансовими послугами, такими як перевірка балансу, перевірка виписки за рахунком, запит на видачу чекової книжки тощо [18].

Електронні банківські послуги є перспективним напрямом, що забезпечує скорочення витрат на персонал банків, економлять час і гроші клієнтів, а також гарантують переваги електронних банківських послуг, оскільки інформація зберігається в електронному вигляді, підготовка співробітників менша, структура зазвичай легша, зміни легші, і швидке зростання цільової аудиторії [17-18].

Таблица 2.

Переваги та недоліки використання електронних банківських послуг.

<i>Вид електронних банківських послуг</i>	<i>Переваги використання</i>	<i>Недоліки використання</i>
<i>Телефонний банкінг</i>	Висока мобільність, швидкість та низькі витрати на проведення операцій.	Відсутність можливостей, незручність у використанні та неможливість передати документи до банку.
<i>Банківський комп'ютер Банк – Клієнт.</i>	Високий рівень захисту та можливість обміну документами.	Дорого і вимагає встановлення програмного забезпечення з низьким трафіком.
<i>Відеобанкінг.</i>	Велика зручність при прямому спілкуванні, оскільки поєднує всі можливості електронного банківського обслуговування.	Високі витрати на виробництво та впровадження та низький рівень секретності.
<i>Електронних банківських послуг</i>	Легкість пересування, низькі витрати, зручність, можливість обміну документами та широкий та різноманітний вибір інформації.	Недостатній захист каналів від несанкціонованого піратства та необхідність наявності комп'ютера та телефонної лінії одночасно.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [18-19].

Для підтримки розвитку електронних банківських послуг у всьому світі кожна країна повинна вдосконалювати правову базу їх використання та приділяти особливу увагу запобіганню шахрайству в цьому секторі. Сьогодні Інтернет є маркетинговим середовищем, в якому активно діють фінансові установи. орієнтований розвиток електронної комерції, частиною якої є банківські послуги.

У сучасних умовах усі види банківської діяльності, що використовуються через Інтернет, поділяються залежно від їх частки на відповідному ринку банківських послуг на основні та додаткові. При цьому види електронної банківської діяльності можна класифікувати за правовими та технологічними ознаками, як показано в таблиці 3.

Таблица 3.

Види основної та додаткової банківської діяльності.

<i>Номер</i>	<i>Основний вид діяльності</i>	<i>Додатковий вид діяльності</i>
1	Грошові вклади: кредити, валюти та акції	Діяльність із залучення коштів: депозити, міжбанківські кредити та випуск цінних паперів.
2	Відкриття та ведення банківських рахунків з використанням Інтернету як інструмент для здійснення цього процесу.	Передача залучених коштів від свого імені та власним коштом, використовуючи Інтернет як інструмент здійснення цього процесу.

3	Здійснення безготівкових розрахунків: від імені фізичних та юридичних осіб за своїми рахунками з використанням мережі Інтернет як інструмент даного процесу.	Надання інформаційних та консультаційних послуг, пов'язаних із використанням Інтернету.
4	Купівля та продаж іноземної валюти: безготівковий розрахунок з використанням Інтернету як інструменту здійснення цього процесу	
Додаткові обов'язки кредитної організації		
1	Видача гарантій іншим особам, які забезпечують виконання грошових зобов'язань.	
2	Набуття права вимагати від третіх осіб виконання грошових зобов'язань (факторинг).	
3	Управління грошима та іншим майном за договором з фізичними та юридичними особами (фідучіарні операції).	
4	Проведення комерційних операцій з дорогоцінними металами та камінням відповідно до законодавства та законів.	
5	Діяльність по здачі в оренду приватних будівель або сейфів, що розташовані в них, фізичним та юридичним особам для безпечного зберігання документів і цінностей.	
6	Надання консультаційних та інформаційних послуг.	
7	Кредитної організації забороняється здійснювати виробничу, комерційну та страхову діяльність, за винятком страхування валютного ризику та кредитного ризику.	

Джерело: Розроблено автором на основі даних [18-20].

Важливо, що електронний банкінг надає можливості, що реалізуються з використанням інноваційних інструментів та інтернет-технологій, що представлені у таблиці 4.

Таблиця 4.

Функції використання електронних банківських послуг.

<i>Вакансії в електронному банкінгу</i>	<i>Концепція</i>
Сплатити всі рахунки за зв'язок та комунальні послуги	Електрика, вода, телефон, податки (телекомунікації, Інтернет), інші послуги (ТВ), навчання та подальша освіта... і т.д.
Переказ грошей	Здійснення фінансових переказів в іноземній валюті на будь-який рахунок у будь-якому банку.
Переказати гроші на оплату рахунків за продукцію	Переказуйте гроші на оплату рахунків за товари, у тому числі, придбані через інтернет-магазини.
Обмін валюти	Купівля та продаж іноземної валюти.
Введення/виведення коштів	Поповнити/вивести кошти з карткового рахунку.
Відкривайте різні типи рахунків	Переказати їм гроші (терміново, накопичувально, пенсійно)
Отримати виписку з рахунку	Отримання виписок з рахунку за певний період у різних форматах.

Отримати інформацію про платежі	Отримуйте інформацію про платежі в режимі реального часу.
Отримувати інформацію про скоєні платежі	Отримувати інформацію про здійснені платежі та за необхідності відхиляти неоплачені платежі.
Запити	Чекова книжка, виписка з рахунку, запит другого ПІН-коду та банківської картки.
Інші додаткові послуги	Брокерські послуги (купівля/продаж цінних паперів, формування інвестиційного портфеля, можливість участі у пайових інвестиційних фондах банку та участь у торгівлі на ринку Форекс).

Джерело: Розроблено автором на основі даних [16-21].

Всі перераховані вище процедури були доступні ще до появи Інтернету, але коли банки надавали послуги комп'ютерного банкінгу, клієнт мав можливість підключитися до приватної банківської системи для управління своїм рахунком. Коли банки перейшли на надання електронних банківських послуг, вони стали доступні. могли б використовувати свої комп'ютерні банківські системи, і це не призводить до великих фінансових витрат.

РОЗДІЛ 3

ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ РИНКИ

3.1. РОЗВИТОК РИНКІВ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Світ є свідком великої революції у сфері зв'язку та інформаційних технологій та все більшого поширення глобалізації. Ринки стали відкриті для всіх інвесторів, що призвело до виникнення сильної конкуренції між організаціями за збільшення своєї ринкової частки та пропозиції широкого спектру електронних послуг відповідно до швидкого розвитку технічних засобів і технологій. Зв'язок через мобільний телефон відкрив широкі горизонти для розвитку електронних банківських послуг, які банки в Сполучених Штатах Америки надали вперше в 1994 р., де з'явилася можливість доступу до рахунків за допомогою Всесвітньої павутини (www) без необхідності запуску спеціальних програм для клієнтів. З цього моменту з'явилися банківські організації на відміну від традиційних банків, які не мали конкретних фізичних місць для обслуговування своїх клієнтів і просто використовували Інтернет, щоб змінити сприйняття людей у всьому світі щодо надання банківських послуг. Це призвело до появи нового методу управління, яким є банківський рахунок, який називається електронним банкінгом. Один із ефективних методів електронного банкінгу. банківська справа, як показано на рис. 6.

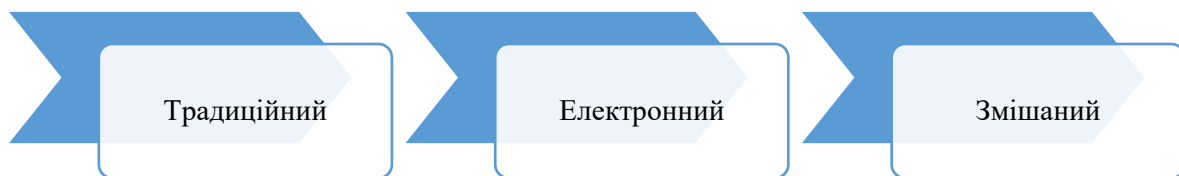


Рис. 6. Методи впливу на електронний банкінг.
 Джерело: Розроблено автором на основі даних [1-2].

1. Традиційний: характеризується звичайною формою, такою як наявність реального, відчутного офісу банку, наявність співробітників та обов'язкова фізична присутність клієнта, оперативність та можливість скористатися широким спектром послуг.

2. Електронний: Характеризується відсутністю у банку реального офісу, що відчутно, а діяльність здійснюється виключно через сайт банку. Характеризується оперативністю, швидкістю, простотою, легкістю, комфортом та доступністю у будь-який час та місце.

3. Змішаний: поєднує як традиційні, і електронні банківські послуги.

Слід зазначити, що у сучасних умовах банки надають широкий спектр

послуг із використанням електронних банківських технологій.

Електронні банківські послуги:

•**Електронні банківські послуги:** вони надаються на основі банківської системи для електронних банківських операцій.

•**Мобільний банкінг:** він надається з використанням мобільних технологій, і вважається, що найближчими роками мобільні послуги забезпечать значне зростання банківської клієнтської бази. [1-2].

Важливо відзначити, що у разі електронного банкінгу слід використовувати три етапи, як представлено на рис.7.



Рис. 7. Етапи аналізу та оцінки електронних банківських послуг.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [3-2].

Слід зазначити, що електронне обслуговування клієнтів є одним із видів електронного банківського обслуговування, що має низку важливих переваг, що відрізняють його від традиційної роботи.

Слід зазначити, що клієнтами банку є фізичні особи різних вікових груп, що має значний вплив в розвитку електронних банківських послуг. Надано особисті переваги щодо вікових груп щодо впровадження електронних банківських послуг у процес обслуговування клієнтів банку, а також можливості заміни існуючої форми обслуговування на іншу, як показано у таблицях 5.

Таблиця 5.

Значення електронних банківських послуг серед фізичних осіб за віковими групами

<i>Вікова група</i>	<i>Залученість до загальної кількості користувачів %</i>
Менш ніж 30	21,00%
Від 25 до 50 років	45,00%
Старше 50 років	34,00%

Джерело: Розроблено автором на основі даних [4].

Слід зазначити, що найбільший інтерес до електронних банківських послуг спостерігається у віковій групі віком від 25 до 50 років, а також зазначається, що серед старших вікових груп значущість зростає після 50 років, хоча в реальному масштабі ці дані не є винятком. Розвиток Інтернету та постійного збільшення кількості користувачів Інтернет-послуг, використання організаціями цифрових технологій не лише збільшує спілкування з цільовою аудиторією, а й збільшує загальну цілеспрямовану діяльність в умовах жорсткої конкуренції. Завдання, яке стоїть перед організаціями, полягає у пошуку найкращого набору цифрових інструментів для досягнення найбільших результатів можна отримати, аналізуючи сучасні тенденції розвитку цифрових технологій. у всьому світі призвело до збільшення кількості користувачів Інтернету у різних галузях. Інтернет-купівлі та аукціони також стали більш поширеними. Тепер ми можемо придбати будь-який предмет, який раніше були недоступні кожному через веб-сайти з можливістю негайної покупки за допомогою електронної оплати. Ці сайти мають велике значення, як, наприклад, знаменитий сайт eBay, який доступний кожному.

Вимоги до електронного банкінгу:

1. Технічна інфраструктура. Інфраструктура та технології є одними з найважливіших вимог, які мають бути доступні у сфері електронних банківських послуг, і зазвичай знаходяться у верхній частині списку пріоритетів. Банк працює, не можна виключити без хорошої бази даних у телекомунікаційних організаціях, без хорошої інфраструктури телекомунікаційної організації жоден банк чи будь-яка інша організація не може функціонувати належним чином, щоб мати можливість зв'язуватися з клієнтами через Інтернет, потрібне надійне з'єднання.

2. Інформаційні технології: з точки зору апаратного забезпечення, програмного забезпечення, рішень, підготовлених людських компетенцій та

професійних робочих місць, які є основою існування, безперервності та конкуренції, гроші більше не є основною вимогою самі по собі, а скоріше є стратегіями, вимогами та безпекою програми та систем, застосовуваних для забезпечення організованого поширення технологій з метою оптимального використання технічних засобів.

3. Технічні навички та знання. Співробітники, що працюють в електронних банках, повинні мати ефективність і результативність, що дозволяє їм працювати з сучасними електронними пристроями, і добре розумітися на технологіях. Вони також повинні добре знати вимоги до продуктивності, навчання, спілкування та навички, необхідні для виконання всіх технічних, фінансових та юридичних завдань, на додаток до маркетингових, консалтингових та адміністративних послуг, пов'язаних з електронною банківською діяльністю.

4. Розвиток, наступність та взаємодія з розробками. Вони вважаються одними з основних вимог та основ, які мають бути присутніми в електронному банкінгу, та знаходяться на вершині пріоритетних вимог. Стагнація та затримка у функціональному та технічному розвитку є одними з найважливіших. Це загальні причини невдач електронного банкінгу, і вони є одними з найважливіших речей, які допомагають бізнесу зазнавати невдачі. Нездатність йти в ногу з новими розробками та проблемами є одним із ризиків, з якими стикаються банки та фінансові організації в цілому, яким має слідувати будь-яка організація. Бути в курсі всіх розробок, йти в ногу з ними, працювати над модернізацією всіх пристроїв та навчати співробітників та працівників банку роботі з цими сучасними пристроями, і ця вимога може бути дещо дорогою. Проте, без електронних організацій та банків, які працюють над модернізацією та розвитком свого обладнання та навчання робітників та службовців, нових клієнтів та прибутку не буде, а банк може зазнати великих фінансових втрат.

4. Взаємодія з технічними, адміністративними та фінансовими змінними, заходами та стратегіями: Електронним банкам необхідно реалізувати різні процеси взаємодії з технічними, адміністративними та фінансовими змінними, заходами та стратегіями. Необхідно також зміцнювати співпрацю з усіма сучасними та незвичайними ідеями. повинен також співпрацювати з визначними людьми з передовими та сучасними теоріями.

5. Технічний розвиток для маркетингу. Однією з найважливіших вимог, які мають бути доступні в електронних банках, є технічний та технологічний розвиток у галузі створення маркетингового контенту. Маркетинг для клієнтів має здійснюватися позитивним та ефективним чином та на основі.

розвиток ринку, і навіть з урахуванням стану конкурентоспроможних електронних банків. Тим паче участь конкурентів підвищує ефективність виробництва [5].

Стандарти якості банківських сайтів:

По-перше: Технічна якість. Це технічні елементи та характеристики веб-сайту, які допомагають створити враження про нього високої якості:

- Безпека та конфіденційність.
- Простий та зручний перегляд сайту.
- Наявність пошукових систем на веб-сайті.
- Швидкість реакцію реакцію.
- Якісний дизайн та організація сайту.
- Швидкість завантаження сайту та простота доступу в будь-який час та в будь-якому місці.

Друге: загальна якість контенту. Що мається на увазі під характеристиками, пов'язаними з характером веб-сайту:

- Ступінь його корисності з погляду користувача.
- Зрозумілість вмісту веб-сайту.
- Точність, послідовність та оновлення інформації.

По-третє: Якість приватного контенту. Ось тривожні характеристики, які намагається знайти користувач:

- Адреса банку та засоби зв'язку з ним.
- Загальна інформація про банк (місцезнаходження, дата створення та можливості).
- Детальна інформація про послуги, що надаються на веб-сайті, та про те, як поводитися з ними в електронному вигляді.
- Політики підтримки користувача та захисту його прав на конфіденційність та персональні дані.

Четверте: Якість зовнішнього вигляду веб-сайту: Визначення якості інформаційних технологій:

- Якість банківської інформації.
- Якість банківської системи.
- Реалізація ефективності електронних банківських послуг.
- Якісний, привабливий дизайн сайту банку [6].

Ефективність дизайну банківського сайту та її зв'язок із якістю: Комерційні організації ведуть свій бізнес на веб-сайті, де вони звертаються до своїх клієнтів через веб-сайт, переглядаючи веб-сайт під різними кутами:

- Частина промоційно-рекламної діяльності банківських установ.
- Частина процесу надання банківських послуг.
- Сайт як точка розповсюдження банківських послуг.
- Веб-сайт як частина процесу банківського пакування.
- Веб-сайт служить засобом обміну діловими повідомленнями.

- Сайт – це візитна картка.

Чинники успіху проектування сайту електронного банку:

Перше: привернення уваги. Маючи в Інтернеті понад мільярд веб-сайтів, постачальнику електронних банківських послуг необхідно розробити веб-сайт, детально його вивчити та проаналізувати, як просувати веб-сайт для залучення та утримання клієнтів. Конкуренція залучення клієнтів через Інтернет. Інтернет чудовий, і клієнтам легко переміщатися з сайту на сайт, що змушує банківські установи шукати нові способи утримання своїх клієнтів [6-7].

Вимоги до ефективного сайту:

- Здатність створювати інноваційні та динамічні банківські веб-сайти.
- Якісні маркетингові можливості та варіанти активації електронних банківських послуг.
- Визначте цільову аудиторію веб-сайту відповідно до вікової групи, статі або людей, що спеціалізуються у певній галузі.
- Інтеграція рекламних стратегій у загальну маркетингову стратегію.
- Співпраця у зусиллях усіх без винятку працівників організації.
- Навігація та доступ до інформації на веб-сайті спрощується за рахунок розміщення навігаційних посилань у зрозумілому та легкодоступному місці.
- Хороший контент, здатний постійно реагувати на потреби, бажання та тенденції відвідувачів.

Таким чином, ми виявляємо, що сайт електронного банкінгу сам по собі не є конкурентною перевагою, незалежно від того, наскільки добре він спроектований. Швидше, це засіб досягнення конкурентної переваги, а, скоріше, якості за рахунок інтеграції його переконливої сили та можливостей із повноваженнями організації. Тому дизайнери повинні володіти глибокими маркетинговими знаннями, щоб створити веб-сайт, довіривши його професійним ІТ-фахівцям та досвідченим маркетологам.

По-друге: Зміст: вважається одним із важливих елементів веб-сайту, оскільки він відіграє важливу роль у залученні відвідувачів на веб-сайт банку. Інтерактивний контент є кращим відповідно до стандартів клієнтів та конфіденційності та орієнтований на окремого клієнта, який відіграє важливу роль у заохоченні користувачів відвідати його знову.

По-третє: Орієнтація на клієнта. Це одна з найвидатніших концепцій сучасної банківської системи, заснована на польових дослідженнях і звітах експертів з маркетингу, які, поза сумнівом, підтверджують, що клієнт більше не є просто господарем ринку, а, швидше, учасник і власник комерційних підприємств. Якщо філософія орієнтації на клієнта у цій галузі така важлива. Традиційні банківські послуги у світлі електронного банківського маркетингу

є життєво важливою артерією бізнесу, а Інтернет - інтерактивним засобом зв'язку, спрямованим на клієнта, який є основою її існування в першу та останню чергу. Концепція орієнтації на клієнта заснована на наданні організацією послуг, які повністю відповідають найбільш точним потребам та бажанням клієнта, а, швидше, перевершують його очікування, отже він відчуває, що отримав додану вартість, з якою не можуть зрівнятися його конкуренти. Концепція сприйманої якості є невід'ємною частиною філософії орієнтації на клієнта.

Четверте: Довіра. Оскільки Інтернет є засобом роботи у висококонкурентному середовищі, банківські організації можуть використовувати його для підвищення свого авторитету в очах клієнтів, чого можна досягти за рахунок надання високоякісних послуг та інформації, методу, що відображає враження, яке вони створюють у клієнта, що організація заслуговує на довіру, та це вплинуло. Кількість цих сайтів багато в чому залежить від банківських та інших послуг, які вони надають. Якщо раніше було складно знайти інформацію про банківські послуги, то тепер можна дізнатися про все, що потрібно знати в умовах сучасного функціонування ринкової економіки і важко знайти банківську організацію, яка не здійснює маркетингову діяльність. через мережу Інтернет та не використовує Інтернет-технології у своїй банківській діяльності.

Розвиток Інтернет-технологій у світі та їх застосування у банківській діяльності обумовлено необхідністю вдосконалення послуг, зниження витрат, збільшення кількості споживачів та підвищення їх лояльності до створюваних послуг, а також досягнення збільшення прибутку, що досягається за рахунок збільшення продажів та використання інтернет-технологій. Ці цілі можуть бути досягнуті за допомогою таких інноваційних інструментів маркетингу, як просування веб-сайтів, рекламні акції та націлення, які дозволяють онлайн-користувачам здійснювати онлайн-банкінг.

Технологічний розвиток електронних банківських послуг:

•Розвиток автоматизації процесів обслуговування клієнтів як електронного доступу.

- Інтернет може надати банкам можливості для розвитку.
- Створюйте віртуальні філії, які працюють ефективно.
- Можливість одночасного віддаленого офісного обслуговування клієнтів.
- Відкриття віртуальної філії не потребує великих капіталовкладень.
- Використання знижує експлуатаційні витрати [7].

Ми також помічаємо відчутний розвиток у сфері електронного банкінгу в арабському світі, і, на мої очікування, у найближчому майбутньому ми

конкуруватимемо зі світом за допомогою цієї технології, а у світлі сучасних економічних умов банківські послуги, що надаються через Інтернет, є важливим напрямком розвитку будь-якого банку, а надання інтернет-послуг часто називають ексклюзивним електронним управлінням онлайн-рахунками клієнтів.

3.2. СТРАТЕГІЇ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ

Електронні банківські послуги – це нова концепція цифрового століття, в якому ми живемо сьогодні, оскільки вони стали невід'ємною частиною нашого життя. Оскільки багато людей звертаються до електронних банківських послуг, банкам доводиться розробляти сильні маркетингові стратегії залучення електронних банківських послуг та утримати клієнтів.

Існує багато банків, які можуть надати споживачам можливість вибору. Банкам всіх розмірів потрібно залишатися конкурентоспроможними і продовжувати виділятися з допомогою найкращих стратегій банківського маркетингу. З огляду на конкуренцію електронним банкам необхідно буде знайти шляхи розвитку, поінформованість про переваги електронного банкінгу, а також створення брендів. Саме тут може допомогти використання маркетингових стратегій електронного банкінгу для підвищення обізнаності та зростання. Ось перевірені стратегії, які електронний банкінг може використовувати для визначення своєї цільової аудиторії та підвищення обізнаності. серед конкурентів, просувати концепцію електронного банкінгу та підвищувати якість обслуговування користувачів [9].

1. Опитування клієнтів та неклієнтів. Онлайн-опитування, що надсилаються клієнтам та неклієнтам електронного банкінгу, є логічною відправною точкою з точки зору збору інформації про аудиторію. Можливо, це найпоширеніший варіант вивчення банківського ринку. Вони повинні зосередитися на задоволеності, використанні продукту/послуги та взаємодію користувача. Це пов'язано з використанням веб-сайту та програми. Опитування, які не є учасниками, однаково корисні і повинні бути додані до списку маркетингових стратегій електронного банкінгу. Вони дають змогу використовувати електронний банкінг, розкрити неупереджені думки та ставлення до свого бренду. Це гарне місце, щоб навчитися використовувати продукт та зрозуміти конкурентне середовище.

2. PR-опитування. PR-опитування – це потужний інструмент, який може допомогти вам розповісти історію. Цей тип опитувань трохи відрізняється від традиційних онлайн-опитувань. Відмінною рисою опитувань є те, що вони перевертають сценарій, як і результати цих опитувань. результати часто поширюються через прес-релізи, повідомлення у соціальних мережах та інші

друковані, цифрові чи мовні засоби масової інформації. Переваги досліджень зі зв'язків з громадськістю у сфері фінансових послуг величезні і можуть мати далекосяжні наслідки - наслідки, що досягають.

3. Онлайн-контент. Інтернет-банки можуть використовувати відеопрезентації для обміну фінансовими концепціями або порадами за допомогою відеороликів із практичними рекомендаціями. Приклади можуть охоплювати різні теми, такі як економія чи складання бюджету. Створення каналу YouTube також є перевіреним способом. для обміну відеоконтентом Проведення вебінарів та сеансів питань та відповідей – це ще один спосіб навчання аудиторії та одночасного підвищення залучення вашого сайту та каналу.

4. Модеровані інтерв'ю. Це форма дослідження досвіду користувача, яку можуть використовувати онлайн-банки. У більшості випадків вони ідеально підходять для збору інформації з перших рук від невеликої групи з 5-15 осіб. Зазвичай, учасники відбираються через комісію. Ідеальний споживач Потім модератор проводить співбесіду та просить учасників виконати завдання за допомогою віддаленого спільного використання екрану. Ці завдання можуть бути такими ж простими, як прохання учасника натиснути на посилання, перейти на певну сторінку або навіть оцінити свою сторінку. загальне задоволення чи досвід роботи з веб-сайтом.

5. Немодеровані інтерв'ю. Найкраще працювати з великими групами, що складаються із сотень або навіть тисяч учасників. Замість керівництва модератором учасники заповнюють список завдань, які просять записати свої заняття. Після завершення занять учасники заповнюють коротку анкету. Крім того, важливою перевагою є те, що записи екрану дозволяють дослідній компанії кілька разів переглядати сеанси, якщо необхідний подальший аналіз.

6. Пошукова оптимізація: це процес покращення зовнішнього вигляду веб-сайту в пошукових системах, коли користувачі шукають в Інтернеті банки або послуги, які вони надають, в інтернет-браузерах Google, Bing та Yahoo, що дозволяє підтримувати веб-сайт банку у верхній частині пошуку. Результати з використанням ключових слів, пов'язаних з тим, що вони шукають, і SEO допомагає максимізувати видимість веб-сайту банку, займаючи високі позиції в результатах пошуку пошукової системи, що призводить до більшої кількості відвідувань та ймовірності конверсії для відвідувачів веб-сайту. Пошукова оптимізація. Це дуже цінна маркетингова стратегія банківського сектора. Вона допомагає інформувати клієнтів про нові банківські послуги.

7. Електронна пошта. Це стратегія цифрового маркетингу, яка включає розсилку рекламних листів списку передплатників або клієнтів для побудови

відносин, підвищення впізнаваності бренду та збільшення продажів.

Інтернет-банки можуть використовувати його, щоб дізнатися про свою цільову аудиторію, збираючи дані про поведінку та переваги передплатників. Відстежуючи показники відкриття електронної пошти, рейтинг кліків та інші показники онлайн-банки можуть краще розуміти інтереси своїх клієнтів і розробляти свій маркетинг. повідомлення будуть більш актуальними та привабливими. Використання інформаційних бюлетенів електронною поштою, рекламних акцій та освітнього контенту також може допомогти продемонструвати переваги електронного банкінгу, такі як спілкування з банком про нові послуги, реклама вакансій та нових політик, цілодобовий доступ до рахунку, нижче. комісії та швидші транзакції.

8. Соціальні мережі. Належить до використання платформ соціальних мереж для просування банку або бренду, побудови відносин з клієнтами та залучення трафіку на веб-сайт чи послуги.

Платформи соціальних мереж, такі як Facebook, Twitter, Instagram та LinkedIn, надають безліч даних та інформації про поведінку та інтереси користувачів. Аналізуючи ці дані, онлайн-банки можуть краще зрозуміти переваги та потреби своєї цільової аудиторії та дизайн. відповідно, їх маркетингові повідомлення.

Соціальний маркетинг як маркетингова стратегія для послуг електронного банкінгу – чудовий спосіб привернути увагу та виділитися серед конкурентів завдяки можливості створення привабливого контенту, такого як інфографіка, відео. або інтерактивні публікації, які демонструють їх унікальні ціннісні пропозиції та відрізняють їх від інших електронних банків на ринку. Також можна використати соціальний маркетинг. Соціальні мережі. Щоб навчати та інформувати користувачів про переваги електронного банкінгу, вони можуть створювати корисні повідомлення у блогах, вебінари або відеоролики, що демонструють переваги електронного банкінгу та відповідають на поширені запитання, які можуть виникнути у користувачів.

У зв'язку з цим слід зазначити, що банківські вимоги до вищого керівництва – це знання сучасних та передових цифрових технологій для реалізації ефективної стратегії, що забезпечує досягнення всіх стратегічних цілей та максимізацію фінансових результатів, глибший аналіз. про останні тенденції розвитку ринку електронного банкінгу у всьому світі. Варто розглянути основні канали надання електронних банківських послуг, представлені на рис.. 8.

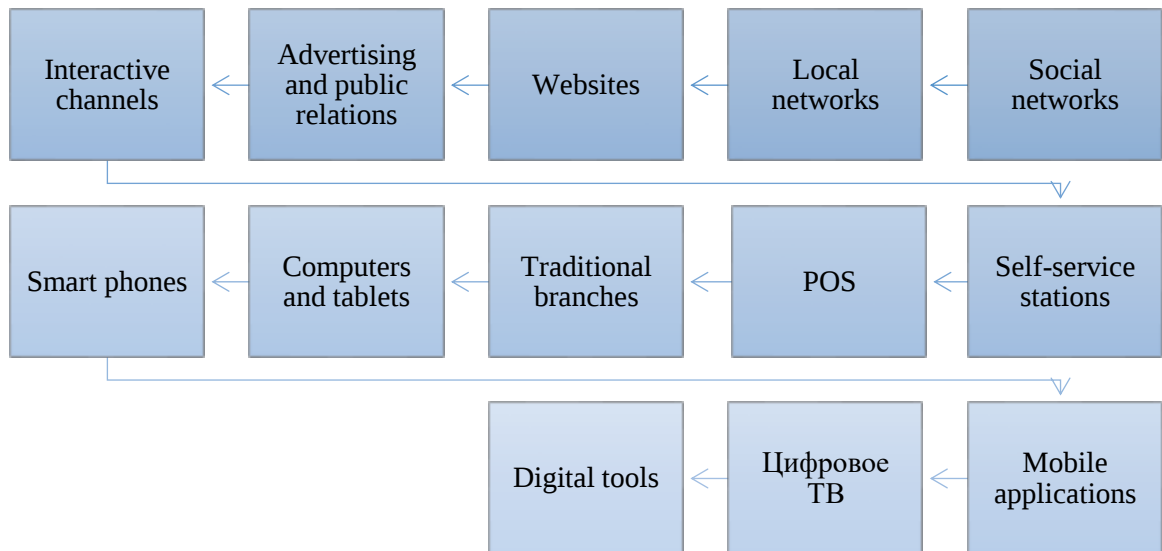


Рис. 8. Електронні банківські канали у світі.
Джерело: Розроблено автором на основі даних [9-10].

Інтенсивність розробки компетентного електронного апаратного та програмного забезпечення дозволяє реалізувати стратегію організації в онлайн- та офлайн-середовищі. Практика маркетингового управління бізнесом в організації може включати поєднання різних інструментів, а деякі організації можуть успішно використовувати і розвивати. інструментів, для інших організацій ці інструменти призведуть лише до збитків або в кращому разі неефективні, корисно відзначити, що трансформаційні процеси світового ринку та цифровізація економіки змушують найвище керівництво організацій працювати по всіх цифрових та електронних каналах. підібрати найбільш ефективний набір інструментів.

Чинники електронного маркетингу у банківському секторі:

- Рекламний бюджет, який був би витрачений на публікації, листівки, банери тощо.
- Безпосереднє навчання клієнтів новим продуктам та послуг, які надає банк.
- Орієнтуєтесь на приватних осіб, які потребують усіх видів кредитів.
- Знати поточні тенденції у банківських послугах та процентних ставках за ощадними рахунками, щоб приватні особи могли відкрити банківський рахунок.
- Аналізувати конкурентів, щоб отримати оцінку їхніх сильних та слабких сторін.
- Моніторинг поведінки клієнтів [10].

3.3. РИЗИКИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розвиток інформаційних технологій і посилення конкуренції істотно впливають на інвестиційно-банківську діяльність, залежно від того, як управляються гроші та фінансові та банківські послуги надаються спільнотам, приватним особам або організаціям. Управління ризиками є важливим для

банків для забезпечення їх прибутковості та безпеки. Одним із завдань є підтримання цілісності фінансової системи. За останні десятиліття банківська справа розвивалася завдяки впровадженню передових маркетингових методів та передових фінансових продуктів для посилення посередницької ролі банку, збільшення прибутковості та диверсифікації ризиків для банків, оскільки це створює серйозні проблеми для управління банківськими ризиками.

Управління ризиками для банків є слабким порівняно із швидкими змінами на фінансових ринках, а також у світлі глобальної фінансової кризи. регулюючі органи та особи, відповідальні за фінансову політику, такі як банки та інші установи, оскільки керівництво цих організацій прагне усунути його. Якщо ми візьмемо банк, то виявимо, що небезпека оточує його з усіх боків. Якщо він бере депозит, існує ризик. депозит у формі Цей ризик може бути багатовимірним, і його збитки поширюються на всі сторони та інші банки в банківській системі, а також на вкладника [11], як показано на рис. 9.

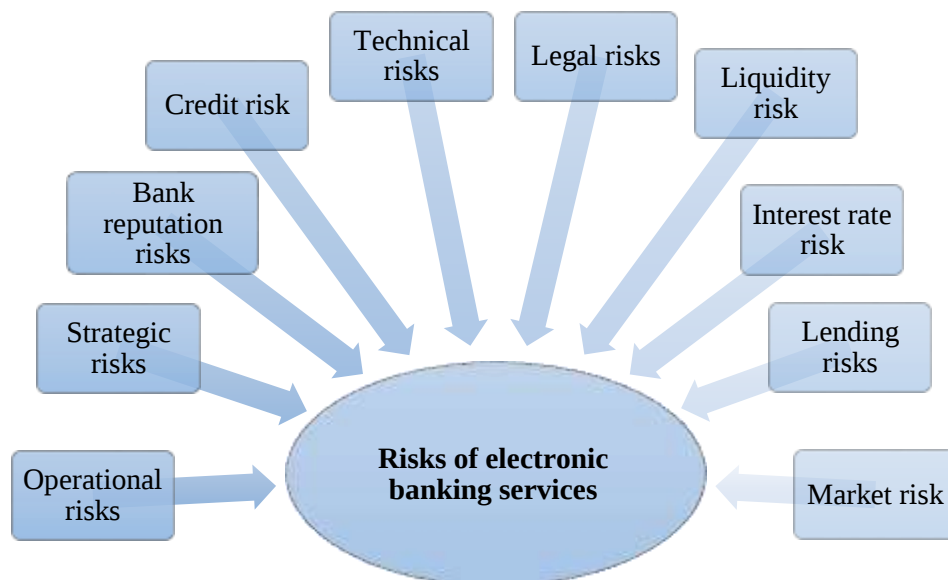


Рис. 9. Види ризиків електронного банківського обслуговування.
Джерело: Розроблено автором на основі даних [11].

1. Операційні ризики: це ризики, що виникають внаслідок можливості втрат або недоліків у повноті системи чи помилок клієнтів, внаслідок наявності електронних програм, які не підходять та не підходять для банку, а також відсутність адекватного захисту від злову з метою відображення та використання інформації клієнтів як усередині банку, так і за його межами. Відсутність швидкості вирішення проблем.

2. Стратегічні ризики: це ризики, що виникають через неможливість реалізації достатніх стратегій, які враховують, як досягти належного поєднання традиційних та електронних банківських послуг таким чином, щоб

не наражати банк на більший ризик і не надавати на банк більшого ризику. впливають з його конкурентну позицію. Важливість цього типу ризику полягає в тому, що він істотно впливає на майбутнє банку, і серед безлічі елементів, що становлять кожен із цих елементів, потрібен нагляд з урахуванням статусу кожного банку [12].

3. Кредитний ризик: відноситься до ризиків, з якими стикається фінансова установа через невиконання або несвоєчасну виплату боргу, що впливає на активи організації та проявляється шляхом фінансових втрат. Кредитний ризик залежить від придатності заявника, і ця придатність є результатом розгляду кредитною установою заявки на отримання кредиту. Кредитоспроможність означає фінансову здатність позичальника чи фідучіара погасити свої зобов'язання перед тим, хто надав йому кредит. надання кредиту ґрунтується на певних кредитних стандартах та умовах, які фінансові установи не можуть перевищувати [13].

4. Репутаційні ризики банку: Репутаційні ризики виникають у разі наявності негативної громадської думки щодо банку, що може вплинути на інші банки, а також у разі взаємин між фінансовими організаціями та організаціями, що проектують систему ІКТ та забезпечують зв'язок мережевих сервісів, але не повністю, т.к. вони найчастіше є наслідком системних ризиків.

5. Людські та технічні ризики: вони відносяться до ризиків, що виникають внаслідок людської помилки. Керівництво може бути некомпетентним, а працюючі особи не зможуть продовжувати свою роботу. Цей тип ризику зазвичай виникає через відсутність контролю та його невизначеності чи через нього. чинити тиск чи утиски. З цієї причини багато людей у країнах, включаючи розвинені країни, вдаються до законодавства, щоб забезпечити однаковість результатів, особливо у банках та фінансових установах [14].

6. Юридичні ризики. Це ризики, що виникають внаслідок неправильного застосування чи порушення правових норм чи їхнього незнання. Цей тип правових ризиків виникає у країнах, де законодавство дуже переплетене та розгалужене, і фінансовим організаціям чи консалтинговим установам складно керувати ними.

7. Ризик ліквідності. Ризик ліквідності означає збитки, що виникають внаслідок невідповідності між активами та зобов'язаннями, або, іншими словами, нездатністю погасити борги вчасно чи на вимогу. Що ж до поняття ліквідності, це означає здатність фінансової організації виплатити борги. Погашувати зобов'язання щодо настання терміну або на вимогу, і виникає проблема ліквідності в бюджеті з боку оборотних активів, і становить найбільшу частку в структурі активів фінансової організації або банків, а

також пасивів тим більше, що фінансові організації залежать від інших у своєму фінансуванні, і з цієї причини депозити або зовнішні фонди становлять найбільшу частку у структурі пасивів [15].

8. Відсоткові ризики: зміна ринкової відсоткової ставки збільшує ризики для прибутку та капіталу банку за наявності відмінностей у строках погашення активів та зобов'язань, що збільшує тимчасові відмінності між зовнішніми та грошовими потоками, що надходять, в банк і з банку. що призводить до збільшення ризиків ліквідності. Мережа досягла успіху. Інтернет залучає депозити та кредити більшій кількості клієнтів по всьому світу, що посилює конкурентне середовище між банками, що збільшує можливість постійної зміни клієнтів банку. що ставить перед банком, що практикує онлайн-посередництво, завдання у зв'язку з необхідністю постійної роботи з розвитку та вдосконалення управління активами та пасивами, а також швидкості адаптації в цій галузі до змін процентних ставок [16].

9. Кредитні ризики: Міжнародне фінансування означає ситуацію, у якій країна-позичальник неспроможна погасити свій кредит, і навіть може погасити кредит банківським установам, які брали кредити в інших країн. Зростання міжнародних кредитів, в основному приватних банків, викликало багато питань, особливо. У вісімдесятих роках століття це явище набуло значного розвитку, і ця небезпека призвела до виникнення іншого виду небезпеки, що називається державною небезпекою.

10. Ринковий ризик: відноситься до ризиків фондового ринку, які представлені змінами цін, яким піддається інвестор, який володіє акціями та облігаціями. Тому управління цими ризиками шляхом збереження та диверсифікації цінних паперів може допомогти знизити ці ризики, що виражається у ринковому індексі [17]. Це є основні ризики, з якими стикаються електронні банки. Вони стали зростаючим явищем і вимагають від кожної банківської системи позитивного підходу до них, беручи до уваги ризики, які можуть виникнути через них.

Принципи управління банківськими ризиками:

1. Оцінка ризиків:

- Визначити ризики, яким може бути підданий банк, та ступінь їхнього впливу на нього.
- Встановлення максимальних лімітів збитків, які банк може зазнати внаслідок боротьби з цими ризиками.

2. Контроль схильності до ризиків:

- Впровадження страхових політик та процедур. Цілі страхових політик та процедур:
- Визначити особистість людини, яка має справу із системами/сертифікацією.

- Переконайтеся, що повідомлення клієнтів не змінюються під час їх переміщення каналами.
- Забезпечити збереження конфіденційності транзакцій клієнтів.
- Переконайтеся, що відправник повідомлення не заперечує його.
- Продовжуємо надавати та розвивати послуги.
- Встановлення контролю щодо зниження ризиків у разі звернення до джерел за межами банку для надання технічної підтримки.
- Інформування клієнтів про електронні банківські операції та способи їх використання.
- Підготовка планів дій у надзвичайних ситуаціях

3. Відстеження ризиків

- Проводити періодичні випробування систем:
- Провести перевірку місця злому з метою виявлення, ізоляції та покращення потоку даних через системи, а також слідувати процедурам для захисту систем від незвичайних спроб проникнення.
- Проводити періодичний аналіз систем для забезпечення ефективності страхових процедур та визначення їх відповідності встановленим страховим політикам та процедурам.
- Процедури внутрішнього та зовнішнього аудиту: Внутрішній та зовнішній аудит сприяють відстеженню прогалин та випадків неефективності та зниження ступеня ризиків з метою перевірки наявності розроблених політик та процедур та прихильності банку їм.

ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ**4.1. БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЯКІСТЬ І РОЗМІРИ**

Розвиток інформаційних та комунікаційних технологій дуже впливає на світ, особливо на банки. Тому необхідно продовжувати розвивати системи, що використовуються на банківських ринках, щоб відстежувати події та реагувати на моделі споживання та бажання споживачів. Збільшення кількості банків та конкуренції між ними виникла необхідність підвищення якості послуг, що надаються таким чином, щоб це було сумісно з потребами ринку та бажаннями клієнтів банків, шляхом впровадження сучасних технологічних методів управління. Вирішити ці завдання шляхом підвищення якості електронних банківських послуг, що дозволяє найкраще використовувати ресурси та досягти конкурентних переваг серед банків. Розуміння впливу якості електронного банківського обслуговування на задоволеність та лояльність клієнтів є секретом конкурентоспроможності та успіху. у цьому секторі [1].

Послуга - це будь-яка діяльність чи вигода, яку одна сторона може надати іншій стороні. Вона нематеріальна і призводить до передачі права власності. Термін «послуга» завжди асоціювався з якістю. Якість – це надання високоякісних товарів або послуг таким чином, щоб потреби та бажання клієнтів могли бути задоволені відповідно до їхніх очікувань, щоб досягти їх задоволення та щастя за допомогою заздалегідь визначених стандартів, що визначаються на основі сприйняття клієнта, а не постачальника послуг. Тому важливо визначити потреби та бажання клієнтів, а потім розробити відповідні послуги для задоволення цих потреб. Якість обслуговування може допомогти організації відмінитися від інших організацій і досягти конкурентоспроможності.

Якість обслуговування - це стандарт ступеня, в якому фактичне виконання послуги відповідає очікуванням, яких прагнуть клієнти щодо наданої їм послуги. Це є важливим елементом конкуренції між організаціями. Правильна та швидка відповідь – це ефективне задоволення потреб клієнтів дозволяє досягти їх задоволення та завоювати частку на ринку. Управління якістю послуг також сприяє підвищенню рівня якості та доданої цінності для клієнтів з метою покращення їх роботи та розвитку маркетингових навичок. [2].

Якість банківського обслуговування означає вивчення потреб та бажань клієнтів банку на основі численних джерел інформації, прагнення

задовольнити їх у межах ресурсів та можливостей банку та моніторинг розвитку цих потреб [3].

Якість електронного банківського обслуговування – це відповідність того, що клієнти очікують від банківської послуги, що надається їм, з їх реальним усвідомленням вигод, які вони отримують від використання цієї послуги. Хороший сервіс з погляду клієнта відповідає його очікуванням. Це традиційна банківська послуга через Інтернет або надання банківських послуг з використанням електронних банківських технологій. Інформація та зв'язок через Інтернет, банкомати та механізм мобільного телефону, який дозволяє здійснювати дистанційне банківське обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень, на високій швидкості та найменшою вартістю та без фактичної зустрічі клієнта з банком. Характеризуються послугами, що надаються віддалено, без географічних обмежень та на підставі договорів без документів, а оплата здійснюється електронними грошима. Банківські послуги можна визначити як використання електронних засобів та каналів, таких як Інтернет, для надання транзакцій та фінансових та банківських послуг, традиційних чи інноваційних, відповідно до стандартів. Вони відповідають бажанням та очікуванням клієнтів, таким як швидкість, низька вартість, ефективність, надійність та конфіденційність відповідно до умов, поставлених банком Про перехід від традиційного ринку до космічного ринку [4]. Це оцінка того, наскільки послуга, що надається, відповідає очікуванням клієнтів. Постачальники послуг часто оцінюють якість послуг, що надаються клієнтам, щоб покращити послуги та швидко виявити проблеми, щоб краще оцінити задоволеність клієнтів, визнаючи їх позитивний зв'язок із прибутком, збільшення частки ринку та задоволеності клієнтів. Він визначений Філіпом Котлером та Гері Армстронгом термін «якість обслуговування» як здатність обслуговуючої організації утримувати своїх клієнтів, і що утримання клієнтів, на їхню думку, є найкращим показником якості обслуговування [5].

Вимірювання якості електронних банківських послуг:

У сфері послуг загалом і банківському секторі зокрема Інтернет використовувався як поліпшення надання послуг, що призвело до конкуренції банків у традиційних банківських послугах, а й розширило масштаби конкуренції у електронному середовищі. за допомогою електронних банківських послуг, оскільки вони надають клієнтам електронні банківські послуги, що зможуть підтримувати конкурентоспроможну якість обслуговування у майбутньому, намагаючись уникнути втрати клієнтів.

Якість обслуговування також є важливим чинником успіху організації. У створенні конкурентної переваги та підвищення конкурентоспроможності

дослідники по-різному визначають параметри якості банківських послуг. Відповідно до моделі (SERVEQUAL) або моделі пробілів, вимірами є: надійність, оперативність, ефективність доступу, ввічливість, комунікація, надійність і безпека, розуміння клієнта та відчутність (як міра якості обслуговування). З іншого боку, відповідно до іншої моделі, що використовується для вимірювання якості банківських послуг, а саме SERVPERF), він прийняв ті ж виміри якості банківської послуги. Згадана (SERVEQUAL), яка була заснована на відмові від ідеї розриву в оцінці якості послуги та зосередженні уваги на оцінці фактичного виконання послуги, а параметри якості були розроблені. Банківська послуга з цими попередніми характеристиками призводить до комплексних вимірів якості банківських послуг [6].

Аспекти якості банківських послуг.

1. Надійність: це означає зобов'язання надати послугу відповідно до дати та обіцянки, наданої клієнту. Це означає, що надання послуги, документально підтвердженої банком клієнту, є частиною природних методів банків та їхньої здатності надавати надійні та точні послуги. Зокрема, банкам необхідно розуміти очікування клієнтів щодо надійності.

2. Доступність: можливість легкого надання послуги, доступність послуги з точки зору часу та місця, можливість отримання її без очікування та простота спілкування між клієнтом та постачальником послуг.

3. Чуйність: це готовність бути присутнім і реагувати, щоб допомогти клієнтам та надати їм швидке обслуговування. Цей вимір фокусується на ввічливості та доброті при поводженні із запитамі клієнтів, а також на допомозі у вирішенні конкретних проблем у відповідні терміни та швидко.

4. Довіра та безпека: прагнення завоювати довіру клієнтів через можливість банку завоювати довіру клієнтів за допомогою інформації та доброти тих, хто відповідає за надання послуг, а також їх здатності завоювати довіру. Щодо безпеки, послуга має бути безкоштовною, безпечною, ризиком, ризиком та сумнівів та включає фізичну та фінансову безпеку та збереження конфіденційності клієнтів.

5. Емоції. Цей стандарт відноситься до почуття та поваги між постачальником послуг та клієнтом, довіри, чесності та лояльності, включає турботу про інтереси клієнтів і втілює в банках здатність взаємодіяти з клієнтами, вибудовувати стратегічні стратегії, партнерські відносини та надавати послуги при необхідності згідно з бажаннями замовника у необхідні терміни, що сприяє довірі до імені та репутації організації.

6. Відчутність: включає фізичні об'єкти, обладнання, пристрої, осіб, засоби зв'язку та зовнішній вигляд осіб, відповідальних за надання послуги, що, у свою чергу, відображає якість послуги. Це означає, що матеріальні активи представлені. державні установи та співробітники, оскільки банки часто покладаються на фізичний аспект для побудови добрих відносин із клієнтами. Поточні та потенційні, як показано в таблиці 6.

Таблиця 6.

Показники якості електронних банківських послуг.

Автор	Рік	Вимірювання якості електронних банківських послуг
Joseph et al	1999	Зручність / Точність / Зворотній зв'язок / Управління скаргами / Ефективність та управління чергами / Доступність та персоналізація
Jun & Cai	2001	Якість обслуговування клієнтів включає десять вимірювань: надійність/оперативність/ефективність/ввічливість/достовірність/доступність/комунікація/розуміння клієнтів/співробітництво/і постійне вдосконалення, а також якість системи Online має шість вимірів, таких як зміст, точність, простота використання. використання, своєчасність, краса та безпека. Якість товару банківських послуг складається з різних особливостей товару.
Yang et al	2004	Швидкість реагування, надійність, продуктивність, доступ та безпека.
Jayawardhena	2004	Доступність/інтерфейс/довіра/корисність/і авторитетність веб-сайту.
Ibeh Joseph and Ibrahim,	2006	Зручні та точні операції / Доступність / Надійність / Добре управління чергою / Персоналізація послуг / Забезпечення дружнього та оперативного обслуговування клієнтів / Забезпечення адресного обслуговування клієнтів.
Bauer et al	2006	Безпека / Надійність / Базові послуги / Послуги перехресних закупівель/Підтримка транзакцій з доданою вартістю (категорія додаткових послуг)/Швидкість реагування (категорія продуктивності)
Sohail and Shaikh	2007	Ефективність/Безпека/Лояльність
Loonam., & O'Loughlin Wong, Rexha, & Phau Ganguli, & Kumar Roy	2008 2008 2010 2011	Надійність / Швидкість реагування / Зручність використання Інтернету / Безпека / Довіра / Якість інформації / Доступність / Відновлення послуг / Стійкість та адаптація
Khan and Jham (India)	2008	Надійність/доступність/конфіденційність/безпека/оперативність/досягнення/і простота спілкування з користувачами.
Herington and Weaven	2009	Надійність/Доступність/Конфіденційність/Безпека/Реагування/Продуктивність/Простота використання/Ефективність.
Ho and Lin (Taiwan)	2010	Обслуговування клієнтів/дизайн веб-сайту/гарантія та пільги/надання інформації.

Hassan et al	2012	Дизайн веб-сайту/безпека/довіра/диверсифікація продуктів/надійність/співробітництво/доступ/комунікація.
Zavareh et al.	2013	Забезпечити продуктивність/доступність системи, ефективність системи/відповідність конфіденційності/доступність та оперативність реагування на повідомлення та естетику сайту та каталогу.
Ismail and Abd El.Aziz (Egypt)	2013 2014	Простота використання/надійність/оперативність/конфіденційність/повнота/продуктивність/довіра
Thaichon et al (Thailand)	2014	Якість мережі/обслуговування клієнтів/інформаційна підтримка та конфіденційність/безпека.
Shahriari Shahrzad	2014	Надійність/оперативність/безпека/простість використання/доступу
Mohammad et al.,	2016	Конфіденційність та безпека
Hassan Al-Ababneh	2024	Дизайн веб-сайту/безпека/простість використання/оперативність/надійність/якість інформації/доступ/наявність

Джерело: Розроблено автором на основі даних [4-8].

Усі аспекти якості електронних послуг сходяться на думці, що вона є здатністю електронних послуг надавати переваги та вигоди клієнтам за рахунок ефективності, доступності та надання необхідної інформації при використанні електронних послуг. Крім того, електронна послуга має характеризуватись безперервним зв'язком з клієнтами, даючи їм почуття безпеки щодо варіантів захисту електронних послуг. Також щодо аспектів безпеки електронних банківських послуг, які є одними з найважливіших аспектів, які банківські послуги хочуть надати своїм клієнтам. перехід від традиційних транзакцій до недоторканності у фінансових операціях. Крім того, відчуття постійного зв'язку клієнта з електронним сервісом та гарантія його транзакцій.

Компенсація у разі будь-якого дефекту робить клієнта більш дієздатним і переконаним у перевазі. роботи з електронними послугами Досконалість електронного банківського обслуговування виражає ступінь його якості та задоволення бажань своїх клієнтів, а також максимально можливу вигоду від його переваг. Найвищий рівень якості виробництва – це рівень досконалості у наданні послуги найвищому клієнту. очікування До їхнього задоволення та лояльності, оскільки видатна банківська організація при наданні своїх послуг прагне знайти шляхи та методи вимірювання якості при наданні своїх послуг, щоб покращити та підвищити його до такої міри, щоб воно було сумісне з бажаннями та амбіціями клієнтів. та збільшити фінансову віддачу за рахунок покращення фінансових та операційних результатів.

Методи вимірювання якості електронного банківського обслуговування:

Група дослідників розробила та визначила різні моделі вимірювання якості електронних банківських послуг на основі деяких показників оцінки, які можна адаптувати або модифікувати залежно від типу послуги, та на основі цих моделей, представлених у таблиці 7.

Таблиця 7.

Стандарти та моделі якості електронних банківських послуг.

Автор	Стандарти та моделі
Zeithmal et al(2000); Zeithmal et al, (2002)	Шкала SERVEQUAL-E чи QUAL-S-E. Він складається з кількох вимірів: доступність інформації/простість використання/безпека даних/графічний стиль/надійність.
Lociacono et al. (. Lociacono E, Watson RT, Goodhue D (2000)	Масштаб WebQual Він складається з кількох аспектів: відповідність інформації задачі, індивідуальне спілкування, довіра, час відгуку, простота розуміння, простота роботи, візуальна привабливість, інновації, емоційна привабливість та постійний імідж. Повнота/порівняльна перевага в Інтернеті.
Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2002)	Масштаб SITEQUAL. Основна увага приділяється таким функціям веб-сайту, як простота використання, естетичний дизайн, безпека та швидкість обробки.
Wolfenbarger et al. (2003)	Масштаб eTailQ. Він складається з елемента і враховує чотири фактори: дизайн сайту, надійність, лояльність, конфіденційність, безпеку та обслуговування клієнтів.
Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2005)	Масштаб QUAL RecS-E Він складається з трьох вимірів: Взаємодія/компенсація/комунікація.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [6-9].

• **Ефективність:** відноситься до здатності клієнтів отримати доступ до веб-сайту, знайти необхідні продукти та пов'язану з ним інформацію та перевірити це з мінімальними зусиллями.

• **Виконання:** включає точність надання послуг завдяки наявності продуктів та їх своєчасній доставці.

• **Доступність та надійність:** пов'язані з технічними характеристиками послуги, рівнем її доступності та гарною продуктивністю.

• **Захист та безпека:** використовується як показник, що виражає ступінь почуття безпеки та довіри до послуги, що надається, та до осіб, які її надають, тобто він відноситься до ступеня сприйманих ризиків результатів отримання послуги від цієї організації або від її постачальника, або від того й іншого, а також впевненість у тому, що їх дані не будуть передані, і почуття комфорту клієнтів під час роботи з послугою [10].

• **Оперативність:** здатність електронних інструментів налаштування надавати клієнтам відповідну інформацію у разі виникнення проблем за допомогою механізмів обробки повернень та надання гарантій через Інтернет.

- **Компенсація:** аспект, який включає отримання грошей і повернення витрат на доставку та обробку. Він враховує ступінь компенсації клієнтам у разі виникнення проблем.

- **Комунікація:** передбачає необхідність для клієнтів безпосередньо спілкуватися з представником служби підтримки клієнтів через Інтернет або по телефону.

- **Простота використання:** Простота доступу та використання веб-сайту банку з погляду пошуку, навігації та використання. Це стосується простоти використання сайту та організації структурування онлайн-контенту, завдяки чому сайт простий у використанні, і слідувати з мінімальними зусиллями, і тому банкіри повинні враховувати можливість вивчення і розуміння інтерфейсів користувача, щоб клієнти могли ефективно і результативно використовувати послуги онлайн-банкінгу для свого задоволення.

- **Економія часу:** це один з найбільш важливих факторів, що впливають на сферу електронних банківських послуг, і вважається функцією, яка впливає на якість обслуговування клієнтів. Економія часу важлива для впливу переваги клієнтів під час використання електронних банківських послуг. оскільки банкам пропонується розміщувати інформацію про продукти та послуги на веб-сайті [11].

- **Конфіденційність (конфіденційність):** збереження інформації про клієнтів під час банківських послуг, недопущення неправомірного використання персональних даних або доступу до них третіх осіб, а також забезпечення високого рівня захисту інформації, пов'язаної з банківськими операціями між клієнтом та банком [12].

Одним із основоположних факторів успіху банків є важливість клієнта в банківській системі та здатність надавати якісні послуги з розумною швидкістю, щоб досягти задоволеності клієнтів і тим самим залучити та утримати безліч успішних та успішних клієнтів.

Організації-новатори використовували сучасні технології у наданні електронних банківських послуг як авангард у своїй роботі. Серед основних причин розвитку інформаційних технологій у банківській системі можна назвати простоту використання електронних банківських послуг та зниження вартості послуг. Оскільки вони зараз відіграють важливу роль як фінансова інновація у банківській сфері і останнім часом їм приділяється велика увага у банківській сфері.

Проблеми, що стоять перед банківським сектором, спонукали банки надавати свої послуги в електронному вигляді для задоволення потреб клієнтів. Оскільки вони покращують свої послуги за допомогою електронних

банківських послуг та працюють над задоволенням бажань та потреб, а також у банківському секторі, ефективно забезпечуючи якість. Електронного обслуговування має першорядне значення для банків у наданні ефективних банківських послуг клієнтам, оскільки надання цього виду послуг стало стратегічним компонентом для будь-якої банківської організації щодо підвищення якості послуг, оскільки покращення якості електронних послуг може підвищити задоволеність клієнтів та вірність.

4.2. ВПЛИВ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ НА ЯКІСТЬ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Початок ери електронних послуг став результатом великого та швидкого розширення інформаційної економіки та електронних мереж, що спонукало ділові організації загалом і банки, зокрема, більше зосередитися на ринках, оскільки це надало можливості та можливості для охоплення клієнтів. і надавати їм індивідуальні послуги, що відповідають їх розміру та рівню якості, які відповідають їх сприйняттю і іноді перевершують їхні очікування [13].

Взаємозв'язок між якістю обслуговування та електронним банкінгом

Якість обслуговування в основному вивчається з двох точок зору: одна з точки зору якості обслуговування клієнтів, яка відрізняє сприйману якість від бажаної якості, а інша з точки зору постачальника послуг, який розрізняє бажану якість та якість доставки.

1. Погляд клієнта: Клієнт є найважливішим чинником у проектуванні, забезпеченні та оцінці рівня якості, особливо у найбільш чутливих та нестабільних секторах послуг. Необхідна якість - це рівень явної чи неявної якості очікуваного споживчого попиту. постачальниками послуг, оскільки є очікування клієнта, які під впливом безлічі чинників. Найбільш важливими є попередній особистий досвід клієнта з послугою, а також очікування інших користувачів послуги. Якість також відноситься до якості. загальне враження та досвід клієнта про рівень якості. Після перевірки послуги це стосується ймовірності між якістю, що сприймається, і якістю, що надається, щоб сформулювати точний і актуальний стандарт на основі результатів оцінки клієнта. Щоб ефективно підвищити якість електронних банківських послуг, банкіри повинні передусім знати особливості та характеристики, якими клієнти оцінюють якість обслуговування. Розроблено традиційні концепції якості обслуговування та проведено безліч досліджень, які визначили основні виміри якості у традиційній банківській справі. довкілля [14].

В даний час дослідження якості обслуговування в електронному середовищі є важливою частиною діяльності та досліджень в галузі управління та інформаційних технологій, але вони не забезпечують єдиної форми та

формули для очікувань якості, обслуговування клієнтів та його сприйняття електронної комерції та її застосування в банківській справі. Існує те, що називається управлінням відносинами з клієнтами, метою якого є управління відносинами з клієнтами через Інтернет, тому воно називається електронним управлінням відносинами з клієнтами. Відповідна частина інструментів наукових досліджень застосовується до електронної комерції в цілому, оскільки немає конкретної формули для збору та аналізу очікувань та уявлень клієнтів про якість електронних послуг. Не існує всеосяжної концепції якості електронних послуг, яка передбачала б набір вимірювань. Це допомагає менеджеру електронного банкінгу знайти стандарт якості, який може задовольнити. Клієнти електронного банкінгу Це означає, що Інтернет дає клієнтам можливість самим вирішувати, коли, де і як купувати банківські послуги. Електронні банківські послуги вважаються фінансовими та банківськими активами, пов'язаними з низкою послуг, які опосередковано описуються як управління ланцюжком. З нематеріальних елементів та через непряме спілкування з клієнтами, яке повністю підтримується обміном інформацією та знаннями між банком та його клієнтами. З іншого боку, електронні банківські послуги обов'язково відіграють важливу роль в електронній комерції, оскільки вони є не лише частиною електронних бізнес-моделей, а й є основою для проведення всіх видів операцій електронної комерції. В даний час банки мають достатні знання в галузі технологій електронної комерції, і в цій галузі також надається технічна допомога [14].

2. Погляд постачальника послуг: Акцент на банківському процесі чи внутрішньому поданні якості обслуговування як виконання вимог. Це наголошує на важливості управління та якості з боку надання послуг або важливу роль процесу у визначенні якості. якість результатів. Якість відповідності є сприйняття якості з точки зору постачальника послуг, оскільки до постачальників послуг відносяться партнери (акціонери), керівництво банку та співробітники як постачальники послуг, і досягнення якості, що відповідає запланованому (цільовому) рівню якістю. системи управління якістю обслуговування, що діє в банку, та системи якості для кожного проекту, що є підсистемою глобальної системи регулювання, що відстежує та підтверджує якість банківських послуг. Потрібно ув'язати підсистему якості з відповідними функціями глобальної системи. Система якості включає поделементи різних типів, такі як особисті чи заздалегідь визначені цілі банківського обслуговування, принципи роботи, показники ефективності і т.д.

Поточний стан електронних банківських послуг вважається конфіденційним та складним товаром із безліччю способів доставки, які

можна використовувати привабливо. Менеджер електронного банкінгу вважається всеосяжним провідником, який має брати участь у прийнятті рішень, пов'язаних із якістю банківських послуг. Для досягнення задоволеності клієнтів, оскільки у цього менеджера є можливість подвійно, оскільки в його обов'язки входить придбання та читання безлічі публікацій та курсів у цій галузі, а також відстеження всіх новин та тенденцій інформаційних технологій в електронних послугах та дотримання кращих світових практик у цій галузі з точки зору якості навчання електронних банківських послуг.

Електронні банки мають значний вплив на поведінку клієнтів через очікувані вигоди, безпеку, витрати та полегшуючі умови, які вони надають, що спонукає клієнта зміцнювати довіру до банку або навпаки. Ефективність банків може бути поліпшена, крім як рахунок поліпшення якості. послуг та відкриття нових ринків при зміцненні відносин із клієнтами.

Поведінкові детермінанти клієнтів банку:

1. Очікувані результати:

- Очікувана вигода: це очікувана цінність, т. е. можливість, що використання технології підвищить продуктивність користувача організації.

- Безпека транзакцій: це одна з перешкод, з якими стикаються банки. Доведено, що безпека є одним із факторів, що визначають, ініціює чи продовжує користувач банківську транзакцію..

2. Відповідні обставини:

- Складність: відображає рівень інновацій, якими користується банк, які нині важко зрозуміти та використати. Простота використання також відбиває рівень складності. Електронні банківські послуги вважаються найпростішим способом, оскільки вони не вимагають будь-яких зусиль. .

- Доступ: одна з характеристик самої системи і відноситься до швидкості та простоти спілкування, пересування та перегляду, і навпаки, оскільки людина може зайняти негативну позицію щодо транзакцій онлайн-банкінгу через складність або неможливість використання. ця технологія.

- Довіра: підвищення важливості та реалістичності транзакцій змушує клієнтів покладатися на довіру до банку, оскільки банківські можливості обмежені. Споживач прагнучиме знизити невизначеність та складність електронних транзакцій, оскільки довіра – це компетентність, чесність та надійність.

3. Досвід використання технології. Це досвід з точки зору використання та часу використання, оскільки він дає користувачеві навички та знання, які

роблять електронні банківські операції більш продуктивними та економічно ефективними, що призводить до простоти використання..

4. Соціальні фактори. Це здатність людини відповідати еталонним стандартам групи під час використання інформаційних та комунікаційних технологій..

Вплив електронних банківських послуг на роботу банків:

Електронні банківські послуги - це серія електронних каналів для здійснення електронних банківських операцій, що включає процес, що дозволяє споживачеві управляти своїми банківськими операціями в електронному вигляді цілодобово через будь-яку ефективну інформаційну систему і здійснювати будь-які види фінансових операцій на різних рівнях за допомогою використання інформаційних і комунікаційних технологій.

1. Підвищення якості послуг та зниження витрат: Для підвищення якості обслуговування ми бачимо, що банківський сектор шукає інновації, особливо використання інформаційно-комунікаційних технологій, підвищення якості послуг та розширення спектру послуг. Оскільки ці послуги забезпечують своєчасність обслуговування, що забезпечується технологічними пристроями та системами, крім незалежності від розташування та економії часу, а також гнучкості та полегшення процесу збирання послуг, взаємодії у реальному часі, швидкого реагування. Надійний обмін та захист даних і т. д. – все це сприяє підвищенню якості банківського обслуговування. Тому банки використовують електронні канали продажу. З метою підвищення лояльності клієнтів вони зобов'язані покращувати послуги, що надаються. Усі маркетингологи погоджуються з тим, що використання. Ефективність мережі призводить до значного скорочення витрат, досягнення ефекту масштабу та надає можливості для передачі інформації з низькими витратами та створення широкої клієнтської бази.

2. Відкриття нових ринків та розширення сфери послуг. Можна зробити висновок, що банк, що спирається на електронні канали зв'язку, зможе долати просторові та тимчасові бар'єри та відкриватись ринкам. Це означає підвищення лояльності клієнтів і навіть вихід на нові ринки та сегменти на місцевих та зарубіжних ринках, і це призводить до висновку, що широке поширення електронних банківських послуг позитивно впливає на розвиток нових ринків для банків.

Технології допомагають організаціям надавати якісніші послуги своїм клієнтам і, таким чином, усувати та долати конкуренцію. Оскільки в цьому випадку організація змінює свою систему пропозицій, щоб працювати у більш комплексній та згуртованій групі. Більш багата та інноваційна як для

організації, так і для самого клієнта залежність банків від технологій дає нові можливості для розширення асортименту. послуг, що надаються клієнтам з урахуванням їх вимог та потреб, що відрізняються від пропозицій конкурентів, що дозволяє банку виділитися.

3. Зміцнення відносин із клієнтами. Дослідження показали, що більшість організацій, що беруть участь в електронній комерції, використовують її для покращення своїх відносин із потенційними клієнтами або підвищення задоволеності існуючих клієнтів. Тому ми вважаємо, що впровадження електронних банківських операцій дає змогу фінансовим організаціям покращити свої відносини зі своїми клієнтами за рахунок використання кількох інтегрованих каналів зв'язку. Він доступний у будь-який час [14].

4.3. ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЗАЛЕЖНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Ринок електронних послуг більш складний, ніж продаж традиційних товарів, через його специфічні характеристики, що обмежують можливості пропозиції, таких як невловимість, неможливість побачити або перевірити послуги перед їх використанням, незмінність, неможливість надання послуг для майбутнього використання, а також той факт, що послуги самої виробничої організації можуть відрізнятися за якістю. Розвиток ринку банківських послуг вважається одним із найважливіших факторів економічного розвитку, результати якого виражаються у зміні споживчої поведінки. Метою є вплив на споживчу поведінку та маркетингову діяльність комерційних банків. Середовище фінансового ринку стало сильним зовнішнім стимулом для досягнення фінансових потреб, а з розвитком електронних банківських послуг стало можливим для споживача користуватися ними без допомоги банківських службовців. Розвиток фінансових ринків та наявність Інтернету. ресурси та інформація, пов'язані з банківськими послугами, сприяли підвищенню незалежності та свободи вибору, що призвело до зміни моделей споживчої поведінки, оскільки клієнти спочатку використовували Інтернет для вибору банківських продуктів, потім спілкування з банками, що задовольняють їх потреби у рамках вимог [15].

Вимоги щодо зміни поведінки споживачів для покращення банківських маркетингових кампаній:

1. Перемістити фокус просування з власної реклами банку на рекламу продуктів.
2. Підвищена увага до якісних характеристик банківських послуг.
3. Фокус на якості банківських послуг, головний інструмент банківської конкуренції.

При цьому важливо розрізняти два комплекси стандартів якості банківських послуг, з точки зору банку і клієнта, з акцентом на точку зору клієнта для досягнення фінансових потреб. змінної поведінки споживачів банківських послуг і те, що важливість фінансових потреб зростає зі зростанням незалежності споживачів банківських послуг та зміною моделей поведінки споживачів [16].

Матеріальні продукти здатні задовольнити первинні потреби, які з природи людини як члена суспільства. Важливість задоволення таких потреб, як потреба в їжі, одязі та житлі, очевидна для будь-якої людини, яка не потребує зовнішніх стимулів. Банківські послуги що неспроможні безпосередньо задовольнити основні потреби. Індивідуальна власність не є самоціллю, а скоріше проміжним кроком. Фінансові потреби, які задовольняються, такі як фінансування, інвестиції та раціоналізація обігу коштів, мають другорядний характер і часто менш важливі для споживачів.

Ступінь незалежності споживачів банківських послуг суттєво зростає. Передбачається, що людина в умовах цифрової економіки - це вже не просто розумна людина, а розумна особистість, яка з'явилася сотні тисяч років тому, або навіть людина. Економічна людина - це економічно мисляча людина, яка сформувала умови для розвитку ринкової економіки, а фінансова людина - це людина, яка володіє фінансовими знаннями та фінансовим мисленням, як показано на рис.. 10.



Рис. 10. Людина в цифровій економіці.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [16-17].

Розвиток інтернет-послуг на фінансових ринках принципово підвищує ступінь незалежності та свободи споживачів у виборі банківських послуг. Пішло минулим часом, коли споживачеві доводилося відвідувати чи дзвонити до банку порівняння умов банківських послуг. В даний час споживачеві не потрібно знати місцезнаходження банку, достатньо увійти до пошукової системи, щоб знайти інформацію про банківські послуги, до яких він має

доступ. Це призводить до зміни моделей поведінки споживачів на фінансових ринках, як і традиційної моделі.

Поведінка споживача на банківському ринку була такою: клієнт має фінансову потребу і вибирає банк для надання послуги, а потім вибирає для себе оптимальну банківську послугу, як показано на рис.. 11.

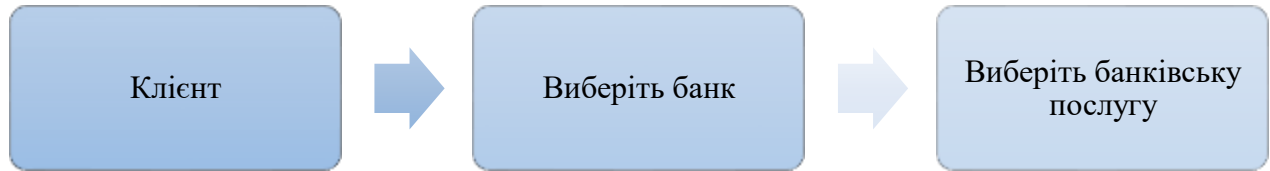


Рис. 11. Традиційна модель споживчого вибору на банківському ринку.

Источник: Разработано автором на основании данных [19-18].

У контексті електронних послуг другий і третій етапи змінюються місцями, оскільки клієнт спочатку вибирає продукт за допомогою інтернет-сервісів і лише потім звертається до банку, який задовольняє потреби у банківських послугах, як показано на рис.. 12.

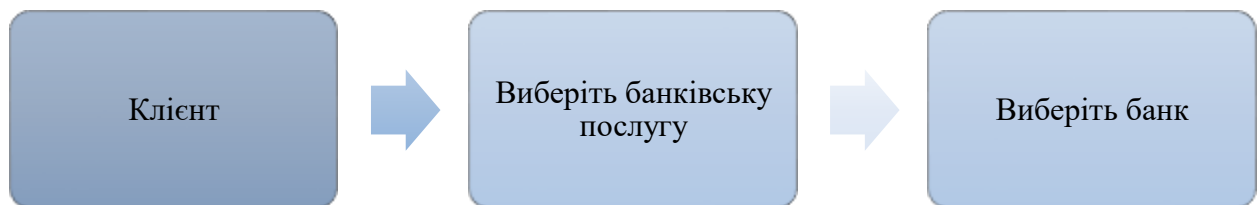


Рис. 12. Нова модель споживчого вибору на банківському ринку.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [18-19].

Зміна моделей поведінки споживачів у сфері електронних банківських послуг потребує певних змін у маркетинговій діяльності банку, особливо у рекламній політиці, а також старих моделей поведінки споживачів, коли клієнти вперше обирають банк, а потім обирають банківську послугу.

У середині 1970-х років основна увага в рекламі приділяється вже не банкам, а вибору банківської банківської послуги, тому реклама домінувала над банківськими послугами у діяльності банків та перевагу цієї форми.

Реклама – це можливість отримання клієнтами вичерпної інформації про банківські послуги одночасно, наприкінці XX століття та в умовах посилення конкуренції на банківських ринках. Реклама самого банку виникла як основна форма банківської реклами, який не містив конкретної інформації про банківські послуги, але був спрямований на привернення уваги клієнтів до бренду банку та формування їхнього іміджу. Ця рекламна стратегія добре працює підвищення ролі якості банківських послуг у цьому плані. Основним інструментом банківської конкуренції є якість банківських послуг, а проблема визначення його стандартів є одним із важливих та актуальних питань банківської теорії та практики [17].

Найбільш важливі зміни у поведінці споживачів за допомогою електронних банківських послуг:

1. Здатність адаптуватися до фінансових потреб.
2. Незалежність споживача.
3. Зміни у моделях споживчої поведінки.

Розвиток інтернет-сервісів, що надають інформацію про банківські послуги, збільшив свободу вибору споживачів, що призвело до зміни моделей їхньої поведінки, тому необхідно модифікувати маркетингову діяльність банків, змістити акцент з іміджевої реклами на банку до інформації про банківські послуги та підвищення уваги до якісних характеристик банківських. послуг та утримання споживачів. Утримання клієнтів одна із основних чинників, які відрізняють зростаючі організації від застійних. Чим більше клієнтів ви підтримуєте у відносинах з клієнтами і регулярно продаєте їм, тим вища ваша гнучкість. Стратегія утримання клієнтів важлива, щоб організація не втрачала поточних користувачів протягом усього циклу продажів і здатна конвертувати їх у постійних клієнтів, які здійснили щонайменше дві покупки..

Способи утримання банківських клієнтів:

1. Програма адаптації: це процес підготовки та ознайомлення нових банківських клієнтів з послугами, а не їхнього самостійного виявлення. Коли клієнти отримують вступну інформацію від представників банківських послуг, навчання налаштовується відповідно до потреб користувачів. це не тільки заощаджує час клієнтів. Можливість того, як послуги можуть допомогти їм у досягненні цілей, а підготовка є ефективним інструментом утримання клієнтів та гарантує, що люди знають, як використовувати послугу та виконувати завдання у найкоротші терміни. своєчасно [20].

2. Програма лояльності: Це бажання клієнтів робити покупки у бренду або продовжувати мати з ним справу, зумовлену постійним потоком позитивних вражень та задоволеності, а також високою цінністю послуг [21].

3. Програма соціальної відповідальності банківських організацій. Організація – це більше, ніж просто послуги. Клієнти дивляться на все, що організація купує, продає та надає своїй цільовій аудиторії, і якщо вони відчують якусь суперечність між заявленою позицією бренду та його діями, то вони бачать це. вони будуть дуже розчаровані.

4. Програма навчання клієнтів. Це довгострокова програма інвестування в клієнтську базу для організацій, спрямована на створення різних інструментів, таких як бази знань, форуми та спільноти, які клієнти використовують для пошуку відповідей для вирішення проблем обслуговування, перш ніж звертатися до служби підтримки. може виходити за межі товарів та послуг організації.

5. Створіть зворотний зв'язок. Важко покращити банківський бізнес, якщо ви не знаєте, як до нього ставляться клієнти. Для збору зворотного зв'язку та поширення цієї інформації всередині організації може знадобитися система якості, аналізувати та поширювати думки клієнтів та опитування громадської думки.

6. Регулярно спілкуйтеся. Якщо клієнти не залишають відгуків, ви маєте активно взаємодіяти з ними. Регулярні списки розсилки та електронні листи з активацією допоможуть побудувати надійний зв'язок. Так ви продемонструєте свій досвід та підвищите задоволеність клієнтів за рахунок можливості надання персоналізованих пропозицій та додаткових продажів.

Інструменти автоматизації маркетингу, такі як, зокрема, управління взаємовідносинами з клієнтами, дозволяють вам вести історію спілкування, знати, коли клієнт востаннє зв'язувався з вами, та можливість вжити заходів, якщо взаємодії не було протягом тривалого часу. запуск рекламних кампаній та будь-яких комунікацій, наприклад, якщо термін підписки клієнта минув. Ви можете надіслати електронний лист, щоб повідомити про необхідність продовження облікового запису [22].

ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ СИСТЕМИ**5.1. ФОРМИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ**

Розвиток маркетингових та комунікаційних технологій продовжує трансформувати банківський та фінансовий сектор, і поширення електронних банківських послуг становить важливу частину цієї трансформації, таких як здійснення готівкових та безготівкових розрахунків за продукти та послуги, а також розміщення коштів. У фінансових організаціях та управлінні цими ресурсами є одними з основних елементів економічного життя. Оскільки банки почали розглядати це як можливість підвищити прибутковість та збільшити свою частку на ринку, дослідження наголошують на важливості інвестування у банківські послуги, засновані на сучасних технологіях. Останні тенденції показують, що клієнти віддають перевагу самообслуговуванням для управління своєю фінансовою діяльністю, оскільки воно просто, швидко і легко у використанні, особливо в електронних формах спілкування.

Форми електронного банкінгу в залежності від використовуваних інструментів:

1. Банкомат (АТМ). Це електронна банківська послуга, яка дозволяє клієнтам здійснювати прості транзакції без допомоги представника банку. Будь-яка людина, яка має банківську картку, може отримати доступ до готівки в більшості банкоматів. Вони прості у використанні та зручні. Для обробки та надання споживачеві можливості здійснювати транзакції швидкого самообслуговування, такі як депозити, зняття готівки, оплата рахунків та перекази між рахунками. Банк зазвичай стягує комісію за зняття готівки. Перший банкомат з'явився у відділенні банку Park Lease у Лондоні в 1967 році, хоча були повідомлення про використання банкоматів у Японії в середині 1960-х років, а потім у мережах міжбанківського зв'язку, який дозволяв споживачеві використати картку одного банку у банкоматі іншого банку, з'явився пізніше. У 1970-х роках банкомати поширилися по всьому світу і стали присутніми у всіх великих країнах, а тепер їх можна знайти навіть у невеликих острівних державах, таких як Кирибаті та Федеративні Штати Мікронезії [1].

Переваги банкомату:

- Виведення та внесення грошей.
- Визначте баланс рахунку.
- Здійснення переказів.
- Роздрукувати список останніх транзакцій.

- Оплатити рахунки.

2. Електронні точки продажу: це автомати, які часто використовуються в торгових та сервісних установах усіх типів та видів діяльності. Клієнт може використовувати банківські картки для здійснення платежів шляхом дебетування свого рахунку в електронному вигляді або шляхом пропускання картки через ці пристрої. підключаються електронним способом із комп'ютерами банкоматів або шляхом дотику до автомата через Wi-Fi. [2].

3. Телефонний банкінг: надання банківських послуг за традиційною телефонною лінією. Клієнт може отримати необхідну інформацію, зателефонувавши за вказаним номером телефону. Перед надсиланням запиту інформація про банківські послуги та особи клієнта визначаються відповідно до обумовлених умов. У договорі співробітник банку може надати всю необхідну інформацію про банківські послуги за допомогою дзвінка, упевнившись, що він спілкується з уповноваженою особою. Він може провести будь-яку операцію, проконсультувати клієнта та надати йому інші банківські послуги. Однією з переваг даних послуг є те, що немає необхідності в додатковому технічному обладнанні, крім телефону, оскільки співробітники телефонного центру банку (служба підтримки клієнтів) працюють 24 години на добу без перерви, і тому скористатися їх послугами можна з будь-де і будь-коли [3].

4. Мобільний банкінг. Ці послуги розвивалися дуже швидко з появою мобільних телефонів у банківському секторі, а з розвитком інформаційних та комунікаційних технологій банки швидко відреагували на початок нової ери використання мобільних телефонів у всьому світі та почали спілкуватися зі своїми клієнтами. Мобільний телефон – це прямий канал зв'язку, який поширюється на широкий діапазон та забезпечує негайний доступ до клієнтів банку, які запитують послуги або керують рахунками. Це банківські послуги, які клієнт може отримати доступ через мобільний телефон через секретний номер, отримати доступ до рахунку та перевірити баланс, а також зняти кошти для надання будь-яких послуг. [4].

5. Домашній банкінг: це послуга, яка дозволяє клієнту банку управляти рахунком з комп'ютера, розташованого в заздалегідь визначеному місці, чи то вдома, чи в офісі. Основними особливостями систем домашнього банкінгу є високий рівень безпеки, комфорт, простота використання та комунікаційні можливості. Широкі можливості, оскільки користувачі знають свої права, автоматичну передачу даних та можливість вказати підпис. Домашня банківська система зазвичай складається з двох частин: банківської комп'ютерної програми та комп'ютерної програми. Програма банку діє як

комунікаційний сервер і приймає повідомлення від клієнтів, перевіряє їхню особу, отримує від них дані, перевіряє справжність цифрових підписів, видає цифрове підтвердження та надсилає дані клієнту.

6. Електронні банківські послуги: Це послуга, якою можна користуватися вдома, в офісі або в інтернет-кафе, але з міркувань безпеки не рекомендується використовувати кафе для роботи з рахунком користувача потрібний лише веб-браузер (наприклад, MS Explorer, Netscape Navigator або Google). Клієнт не може уникнути відвідування банку, оскільки він повинен спочатку запросити ідентифікаційний код, відкривши сайт банку, який був обраний клієнтом, а потім правильно підтвердивши свою особу та можливість здійснювати будь-які види операцій. Правильна ідентифікація є не менш важливою для надання банківських послуг. Про графічний інтерфейс, ясність і простоту, відсутність двозначності у використанні та чіткості текстів, щоб визначити, наскільки легко та швидко зрозуміти зміст пунктів меню та полів даних та відобразити загальну текстову інформацію. Клієнт забезпечує цілісність програми, автентифікацію та перевірку даних, захист даних шляхом шифрування, а особистість клієнта визначається за допомогою паролів чи символів. Клієнт обирає деякі з них, а банк призначає інші. пароль, що складається з літер різних типів і є набором цифр малих літер, великих літер і символів. Банки зазвичай захищають транзакції великого розміру за допомогою додаткових засобів безпеки, таких як шифрування (автентифікація). Він забезпечує випадкові та унікальні паролі. якими клієнт підтверджує запит, і робота з ними можлива лише після того, як клієнт напише чотиризначний ПІН-код, причому користувач може змінити ПІН-код у будь-який момент [5].

7. Банківські послуги електронною поштою. Це електронна банківська послуга, яка дозволяє вам спілкуватися з вашим банком електронною поштою. Найчастіше використовуваною послугою є запланована доставка даних та періодичних повідомлень до поштової скриньки клієнта. Електронна пошта не використовується у складніших операціях.

8. Банківські SMS-послуги: це повідомлення, які банк надсилає клієнту наприкінці банківського дня, інформуючи його про рухи по рахунку цього дня, на додаток до іншого повідомлення, в якому він інформує його про залишок на рахунку. Служба зросла, почавши відправляти повідомлення клієнту відразу після виникнення певних рухів, таких як отримання зарплати, отримання грошових переказів, переведення в готівку чеків і отримання чеків з рахунку. Ці служби тепер надсилають клієнту повідомлення у разі виникнення будь-яких фінансових проблем. Рух відбувається на рахунку та

інформувати його про будь-які послуги, такі як термін погашення депозиту, термін погашення векселя, кредиту або гарантії тощо, незалежно від того, чи це пов'язано зі схваленням кредиту чи перевірка банку. Розвиток та модернізація служби обміну повідомленнями триває доти, доки не досягне точки, коли клієнт відправляє повідомлення до будь-якого банкомату свого банку, щоб суму було знято людині, яка в даний момент перебуває перед касиром [6].

9. Прямий депозит: ця послуга надається клієнту в рамках послуг електронних платежів і включає регулярне схвалення регулярного внесення на рахунок чеків про заробітну плату. Клієнт може надати банку доручення на списання коштів зі свого рахунку для оплати рахунків та розстрочок. будь-які види, розстрочка платежу, страхові виплати та багато іншого.

10. Електронний обмін даними. Це новий спосіб передачі інформації між організаціями в електронному вигляді з використанням єдиного формату, який традиційно **використовувався на паперових носіях.**

11. Електронний переказ коштів. Це електронний переказ коштів із одного банку до іншого, що включає пряме дебетування, прямі депозити та банківські перекази. Завдяки наявності безлічі різних типів електронних банківських послуг усі вони стали безпечними та безпечними. зручно, і не можна заперечувати те що, що банківські послуги пройшли довгий шлях.

Банки подбали про те, щоб усі ці послуги були зручними і щоб кожен міг легко ними користуватися, використовуючи передові системи безпеки, що захищають усі електронні транзакції. клієнт може бути впевнений, що всі його фінансові операції є повністю безпечними. [7].

5.2. МЕТОДИ ЕЛЕКТРОННИХ ПЛАТЖЕНИХ СИСТЕМ

Це спосіб оплати товарів електронним способом без використання чеків чи готівки. Ця система стає все більш важливою в останні десятиліття у зв'язку з дедалі більшою популярністю банківських послуг та онлайн-покупок. З прогресом та розвитком глобальних технологій ми стали свідками появи. електронні платіжні системи та пристрої обробки платежів, які розширюють та покращують ці транзакції. Вони забезпечують більш безпечні електронні платіжні транзакції та здійснюють революцію у бізнес-секторі за рахунок скорочення паперової роботи, транзакційних витрат та витрат на робочу силу, оскільки вони прості у використанні та вимагають менше часу, ніж ручна обробка. бізнесу покращити свою присутність на ринку та зростання .

Сторони електронного платежу:

- Клієнт: сторона, яка здійснює електронний платіж за купівлю продуктів.
- Продавець: сторона, яка отримує електронний платіж від покупця.

Емітент: це організація, що випускає електронний платіжний інструмент, яка може бути банківською або небанківською установою.

- Регулятор: Зазвичай державні відомства регулюють процес електронних платежів.

- Електронна клірингова палата: це електронна мережа для переказу коштів між банками [8].

Електронні способи оплати:

1. Банківські карти. Це магнітні карти, які дозволяють їх власнику знімати гроші або купувати більшу частину необхідних йому продуктів без необхідності носити з собою великі суми грошей, які можуть зазнати його ризику крадіжки, втрати або пошкодження.

Види електронних банківських карток :

- Оплата кредитною карткою: це банківська карта, яка дозволяє її власнику отримати кредит від її сторони, що випустила, дозволяючи здійснювати фінансові операції і знімати готівку в банкоматах. Вона містить унікальний номер, пов'язаний із номером банківського рахунку, та використовується для покупок різних товарів, продуктів або отримати надані послуги. Від організацій, а також коли клієнт купує продукт за допомогою кредитної картки, банк-емітент кредитної картки платить від імені клієнта, і клієнт має певний період часу, після якого він може оплатити товар. кредитна карта. Для кредитних карток платіжний цикл зазвичай становить місяць [9].

- Дебетова картка (DC): Це некредитні картки, які дозволяють здійснювати фінансові операції у межах максимального банківського балансу. Їх легко отримати та легко використовувати, вони мають унікальний номер, прив'язаний до номера банківського рахунку, який вони надають. їх власник з доступом до різних послуг та продуктів та можливістю здійснювати зняття готівки, вартість зняття або покупок негайно списується з балансу банківського рахунку через один з електронних банкоматів приватного банку картки, і на ньому має бути достатньо коштів. залишок на банківському рахунку для завершення транзакції.

Картки передоплати (ПК): це картки, що поповнюються, які нагадують кредитні картки, але не мають відновлюваного кредитного ліміту. Вони допомагають вам краще керувати поведінкою споживачів. Ви можете контролювати максимальне використання за допомогою доданого балансу, щоб ви могли передати їх на свій рахунок. Члени сім'ї, не побоюючись перевищення зазначеного бюджету, засновані на введенні чи фіксації певної суми на карті, і сума поступово зменшується автоматично при кожному видачі або використанні картки. Деякі з причин її популярності у світі. електронної

комерції включають її доступність для більшості клієнтів, а також простоту використання та впровадження.

•Смарт-картка (SC): на вигляд нагадує кредитну або дебетову карту, але містить вбудований в неї невеликий мікропроцесорний чіп. Вона дозволяє зберігати інформацію, пов'язану з діловою чи особистою інформацією клієнта. Гроші та сума списується після кожної транзакції. Доступ до карт можливий лише з використанням особистого ідентифікаційного номера, присвоєного кожному клієнту, який безпечний, зберігає інформацію в зашифрованому форматі, дешевше та забезпечує більш швидку обробку [8-9].

2. Електронні гроші. Під електронними фінансовими операціями розуміється ситуація, коли платіж провадиться по мережі і сума передається з однієї фінансової установи в іншу без участі посередника. Операції з електронними грошима стали швидше, зручніше та зручніше. економлять багато часу. Електронні платежі, що здійснюються за допомогою кредитних, дебетових або смарт-карток, є прикладами транзакцій з електронними грошима. Іншим поширеним прикладом є електронні гроші, і в цьому випадку покупець і продавець повинні зареєструватися в банку або організації. випускає електронні гроші, що є основним інструментом використання цифрових технологій в економічному контексті. Їх можна використовувати, наприклад, у банківських картах, грошових переказах через Інтернет, системах розрахунку заробітної плати та інших концепціях електронної комерції.

3. Електронні чеки (Е-ЧЕСК). Вони є засобом платежу через Інтернет або інші мережі передачі даних та працюють як традиційний паперовий чек. Оскільки цей чек має електронну форму, його обробка вимагає менше кроків та описується як новий. технічний прогрес у світі смартфонів, спрямований на розвиток банківських операцій, щоб стати альтернативою паперовим документам. Електронний чек використовує ті ж юридичні та комерційні умови, що й традиційні паперові чеки, і вважається електронним еквівалентом традиційних паперових чеків. новий засіб оплати, який поєднує в собі безпеку, швидкість та ефективність онлайн-обробки транзакцій та поділяє швидкість та ефективність обробки всіх електронних платежів [10].

Переваги електронних чеків:

- Безпечне та швидке врегулювання фінансових зобов'язань.
- Швидкість обробки чеків.
- Зниження транзакційних витрат.

4. Електронні гаманці (електронні гаманці): це електронний додаток, який організує всі фінансові рухи в системі, заснованої на цифрових технологіях, для здійснення обміну та комерційних транзакцій за допомогою простого використання. Покупки можна робити за допомогою комп'ютерів, смартфонів

або планшетів. та номер гаманця. Це мобільний телефон, на якому відкритий гаманець, і він не пов'язаний із банківським рахунком. Його можна зв'язати та відкрити у одного з постачальників послуг мобільних платежів (магазинів мобільних телефонів), де знаходяться гроші споживача. а комерційні транзакції автентифікуються та захищені від купівлі та обміну. Таким чином, електронний гаманець може використовуватися для автентифікації та підтвердження особи його власника, а не лише для онлайн-покупок. Це походить із гаманця, що містить гроші споживача, його бізнес-операції. запис та особисту інформацію. Варто зазначити, що цифровий гаманець підходить як засіб платежу для багатьох платіжних систем, призначених для смартфонів завдяки взаємній підтримці між ними [11].

5. Електронний переказ коштів (EFT). Це поширений метод електронного платежу для переказу грошей з одного банківського рахунку на інший банківський рахунок з можливістю ведення рахунків в тому самому банку або в різних банках, з можливістю проведення операцій з обміну валюти. і здійснювати перекази грошей за допомогою банкомату Автоматично або за допомогою комп'ютера, при цьому банк клієнта переказує суму на інший рахунок, якщо він знаходиться в тому самому банку, і запит на переказ не надсилається на інший рахунок і списується. з рахунку клієнта. Після переказу суми клієнт інформується про переказ коштів банком. Це вважається грошовим переказом – безпечним, надійним та зручним способом ведення бізнесу [10].

Переваги електронних способів оплати:

1. На пред'явника:

- Це дає йому безпеку замість того, щоб носити із собою банкноти, щоб уникнути крадіжки та втрати.

- Власник картки отримує безкоштовний кредит на певний період.
- Клієнт може завершити транзакцію, просто ввівши номер картки.
- Легкість та простота використання.

2. Для продавця:

- Це найнадійніша гарантія прав продавця.
- Сприяє збільшенню продажів.
- Зняття тягара відстеження боргів клієнтів, оскільки цей тягар лягає на банк та агентства-емітенти.

3. Щодо джерела:

- Це джерело прибутку за рахунок відсотків, зборів та штрафів, які він генерує.

Недоліки електронних способів оплати:

1. На пред'явника: Збільшення запозичень та витрат, що перевищують фінансові можливості, а також нездатність власника картки своєчасно сплатити вартість картки, що призвело до внесення його імені до чорного списку.

2. Для продавця: Якщо продавець порушує умови або не дотримується їх, банк припиняє з ним вести справи та вносить його ім'я до чорного списку, що ускладнює його комерційну діяльність.

3. Щодо джерела: Найважливіший ризик полягає в тому, що власники карток не погасять свої борги. [12].

5.3. ЕЛЕКТРОННИЙ ПЕРЕКЛАД ЗАСОБІВ

Способи оплати та фінансові перекази еволюціонували та більше не обмежуються традиційними методами, такими як чеки та пряме дебетування. Нові та інноваційні способи оплати через Інтернет, бездротові пристрої або приватні мережі є одним з найбільш важливих глобальних досягнень в області платежів. Клієнти банку можуть переводити гроші у різні та віддалені географічні точки без фактичного процесу зв'язку.

Грошові перекази - це кошти, що використовуються для переказу грошей, і вони називаються електронними переказами або банківськими переказами, але електронним способом фізичним особам або організаціям, через безліч приватних електронних систем, що використовуються Компетентними органами: Гроші зазвичай переказуються з одного банківського рахунку на інший банківський рахунок. Банківські перекази також дають змогу своєчасно переказати гроші. таким чином, і часто клієнт не може скасувати його, якщо він був відправлений. Це один із безпечних та всесвітньо відомих методів [13].

Визначення банківського переказу: Це засіб електронного переказу коштів від фізичної особи чи організації до іншої особи. Банківські перекази можуть здійснюватися з одного банківського рахунку на інший або через відділення для переказу коштів від однієї фізичної особи до іншої або на підставі банківського переказу. прямий дебет, виданий банком (переказом) на чийсь вимогу.

Його клієнти переводяться до іншої філії або банку, всередині або за межами країни. Банк називається платником, якого просять виплатити певну суму. конкретна фізична особа (бенефіціар).

Трансферні сторони:

1. **Запитуючий переказ:** це клієнт, який просить свій банк перевести певну суму конкретному одержувачу, вказавши тип переказу, тип валюти, в якій має бути здійснено переказ, суму, а також ім'я та адресу клієнта.

2. **Банк-ремітент:** це банк, який видає платіжне доручення своїй філії або

банку-кореспонденту за кордоном для виплати певної суми за дорученням бенефіціара на підставі запиту клієнта.

3. Банк-платник: це банк, який виплачує суму переказу бенефіціару після того, як цей банк отримає платіжне доручення від банку-відправника.

4. Бенефіціар: сторона, якій видано платіжне доручення [13]

Переваги системи електронних фінансових переказів:

1. Організація платежів: Погодження часу списання та виплати суми грошових переказів забезпечує організацію платіжних операцій без необхідності турбуватися про можливість своєчасного повернення коштів.

2. Полегшення роботи. Автоматизований процес розрахунків усуває необхідність для клієнтів та продавців звертатися до банку для внесення суми фінансових переказів, що полегшує завдання та підвищує ефективність платіжної системи.

3. Безпека та захищеність. Автоматизовані клірингові палати та електронні перекази коштів усунули страх крадіжки чеків та необхідність переказу коштів у готівку.

4. Поліпшення руху коштів. Впровадження фінансових переказів в електронному вигляді підвищує надійність руху грошових коштів та швидкість операцій з готівкою.

5. Скорочення паперової роботи. Це передбачає скорочення використання паперових форм, традиційних чеків та інших паперових транзакцій..

6. Економія витрат. Мережа автоматизованих клірингових систем дозволила знизити витрати на керування кліринговими операціями.

7. Підвищення задоволеності клієнтів. Швидкість та низька вартість електронних переказів забезпечують задоволеність клієнтів та створюють довіру під час роботи з торговцями чи установами. Звичайно, грошові перекази надають безліч переваг всім банкам, зацікавленим у відправленні та отриманні грошей.

Найважливіші переваги грошових переказів.

Функції
Легкість отримання переказу з будь-якого зареєстрованого у ньому відділення банку та переведення його на будь-яку транзакцію.
Легко виводьте, вносите та переказуйте кошти з одного рахунку на інший, забезпечуючи конфіденційність та безпеку для всіх клієнтів.
Легко імпортуйте дані банківських переказів за допомогою програмного забезпечення, яке надається банками.
Можливість здійснювати фінансові перекази з усіх філій та агентів банку з високим ступенем безпеки та надійності. Існує спеціальна система, пов'язана з державними органами та департаментами, що дозволяє здійснювати всі фінансові перекази з високою ефективністю та професіоналізмом.
Швидкість та низька вартість електронних перекладів забезпечують задоволеність клієнтів, однаковість та зміцнення їхньої довіри при спілкуванні з продавцем чи організацією.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [10-11].

Види банківських переказів:

• При надсиланні грошей банківським переказом між двома банками передається інформація, включаючи особу одержувача, номер рахунку та суму, яку він отримає [11]

- Місцеві трансфери.
- Міжнародні переклади.

Для місцевих переказів обробка відбувається того ж дня, коли було відправлено банківський переказ. Для міжнародних перекладів обробка міжнародних перекладів іноді займає кілька днів залежно від типу перекладу або типу рахунку.

Місцеві трансфери:

1. Перекази між рахунками клієнтів одного банку: Послуга внутрішніх переказів між рахунками клієнтів згідно з погодженими періодичними замовленнями або безпосередньо через банкомат.

2. Переведення з банку до банку всередині країни:

• Вхідні та вихідні перекази між державними банками та у валютах, доступних у Центральному банку, через Національну систему миттєвих платежів.

• Система миттєвих валових розрахунків: це центральна електронна система, пов'язана із великими платежами. Вона працює на негайній, повній, остаточній та безперервній основі для виконання доручень на кредитний переказ. Вона також забезпечує розрахунковий пункт для ліквідаційних систем, що діють. країни через центральні рахунки банків. Ця система використовується при розрахунках за платіжними дорученнями для великих і дуже важливих сум, що переводяться між банками в доларах або їхньому еквіваленті в євро або британських фунтах.

- Переклад здійснюється через систему SWIFT.

- Автоматизована клірингова палата: це безпечна платіжна система, яка надає банкам на додаток до Центрального банку та всім клієнтам послугу, яку називають роздрібними платежами, яка дозволяє їм легко виконувати численні фінансові перекази, чи то кредитні, чи дебетові, дуже швидко, за умови, що вартість переказних сум становить менше 50 000 динарів або близько того. Еквівалент валют, що обертаються в системі, динара, долара, євро або фунта стерлінгів [12].

Зовнішні переклади:

Це засіб електронного переказу коштів від фізичної особи чи організації до іншої особи. Банківські перекази можуть здійснюватися з одного банківського рахунку на інший або через офіс для переказу коштів від однієї фізичної особи до іншої.



Це провідна глобальна організація з транскордонних грошових переказів, платежів та валют. Її омніканальна платформа поєднує цифровий та фізичний світи, дозволяючи споживачам та підприємствам відправляти, отримувати гроші та здійснювати платежі швидко, легко та надійно. Станом на 31 грудня 2019 року він має понад 550 000 передплатників. Веб-сайт для роздрібних агентів надає свої послуги під зареєстрованою торговою маркою у більш ніж 200 країнах із можливістю надсилати гроші на мільярди рахунків. Це найшвидше зростаючий канал завдяки своїй глобальній мережі. розширення, і ви можете покластися на його послуги, коли вам потрібно легко відправити або отримати гроші.

Ключові переваги:

1. Можливість стежити за статусом перекладу через сайт.
2. Послуга надається цілодобово через деякі філії.
3. Коли переказ буде виплачено одержувачем, відправник буде повідомлено коротким повідомленням на мобільний телефон.

4. Вхідні перекази виплачуються та приймаються у доларах США або місцевій валюті.
5. Банківські перекази вирушають у погодженій валюті.
6. Для отримання переказів банківський рахунок не потрібен.

Запит на переклад повинен містити таку інформацію:

1. Ім'я та підпис заявника перекладу.
2. Значення конвертації виражається цифрами та літерами.
3. Ім'я бенефіціара.
4. Адреса бенефіціара.
5. Короткий опис причин перекладу.

Вимоги для отримання перекладу:

1. Паспортний документ має бути дійсним і має бути законно присутнім на місці.
2. Бенефіціар повинен бути не менше 18 років.
3. Знати інформацію про джерело перекладу.

5.4. ГЛОБАЛЬНА МЕРЕЖА SWIFT МІЖ БАНКАМИ.

Це система фінансових переказів між банками, що є глобальною мережею банківських комунікацій, у якій бере участь більшість банків світу. Усі існуючі нині у світі електронні системи обробки банківської інформації можна умовно поділити на системи банківської звітності та системи розрахунків. У рамках першої процедури здійснюється миттєва передача та зберігання документів між банками, а під другою функцією, безпосередньо пов'язаною з реалізацією взаємних вимог та зобов'язань, зазвичай розуміють «банківську мережу». логічна віртуальна мережа та мережа «SWIFT» є типовим прикладом використання в мережевому проектуванні та мережах обміну пакетами [13].

Наприкінці 1960-х років стало зрозуміло, що робота систем обробки банківської інформації (клірингових систем) недостатньо надійна та швидка, а ручна обробка документів не дозволяє здійснювати швидкий обмін інформацією між більшістю банків та їх філіями у всьому світі. Таким чином, ручна обробка призводила до помилок та збоїв у використанні банківських пристроїв, різні системи компенсації мали різні системи компенсації, що призводило до їх практичної несумісності. Банки та фінансові організації використовували систему під назвою ТЕЛЕКС для проведення фінансових переказів. Мережа була однією з тих повільних мереж і система не мала заходів безпеки, необхідних в епоху швидкого прогресу, тоді як фінансова система «SWIFT» є однією із систем, що перетворили сучасні банківські системи та фахівців Європи та Півночі. Американські банки наполягали на розробці та створенні єдиної «мови» фінансових повідомлень, щоб створити єдину систему передачі банківської інформації, а банкам усього світу потрібен був спосіб переказу грошей з однієї країни в іншу, причому за допомогою.

Фінансова система «SWIFT», що забезпечує безпечну мережу та дозволяє більш ніж 10 000 фінансовим організаціям у 198 різних країнах надсилати та отримувати один одному інформацію про фінансові транзакції. Система «SWIFT» дозволяє клієнту здійснювати перекази у всі країни світу через У звичайних випадках він надходить на рахунок одержувача максимум протягом 24 робочих годин. Метою цієї системи є надання новітніх наукових засобів у галузі зв'язку та обміну повідомленнями та інформацією між усіма фінансовими ринками через банки, відповідальні за реалізацію цього у різних країнах. таким чином дозволяючи абоненту задовольнити потреби іноземних та місцевих клієнтів [15].

SWIFT: некомерційний кооператив, що належить фінансовим організаціям-членам з офісами по всьому світу, заснований у Брюсселі у 1973 році для створення загальних процесів та стандартів фінансових транзакцій. Система SWIFT є глобальною центральною системою для здійснення фінансових переказів, якими обмінюються в електронному вигляді між банками по всьому світу, оскільки вона приймає міжнародні стандарти, оскільки спеціальний код для кожного банку називається кодом SWIFT.

Система SWIFT: це міжнародна мережа між банками для зберігання та передачі фінансової інформації. Дані передаються через мережу у вигляді структурованих повідомлень, кожне з яких призначене для виконання конкретної фінансової транзакції, яка має бути доставлена. прийом та обробка повідомлень. Метою мережі «SWIFT» є вивчення, створення та використання коштів, необхідних для швидкої обробки та безпечної передачі платіжних доручень, а також будь-якої іншої банківської інформації через комп'ютерні мережі, але вона не веде облікових записів своїх учасників. і не проводить жодних розрахунків і не полегшує процес переказу коштів. Натомість відправляє платіжні запити, які мають бути врегульовані між організаціями, щоб будь-яка фінансова організація могла обмінюватися банківськими транзакціями усередині цієї мережі. , ця організація повинна бути афілійована з конкретним банком або мати зв'язок із цим банком, щоб мати можливість скористатися цими відмінними рисами мережі «SWIFT».

SWIFT-код: Це є постійний ідентифікаційний код банку. Кожен банк має власний SWIFT-код і відрізняється від будь-якого іншого банку. Кожна філія банку має свій власний SWIFT-код, який використовується для міжнародних переказів між банками чи навіть усередині країни. листування між банками. Код SWIFT складається з: від 8 до 11 цифр, а коли всього 8 цифр, він відноситься до основного відділення банку, а формат коду SWIFT наступний, який представлений на рис. 10.



AAAA BB CC DDD

AAAA	Він вказує код банку і складається лише з літер.
BB	Належить до коду країни, який також складається з літер.
CC	Вкажіть код сайту, який складається з літер та цифр
DDD	Він відноситься до відділення банку і тому не існує в основному відділенні, або йому може бути наданий код, який також може складатися з букв і цифр XXX.

Рис. 10. Структура SWIFT-коду

Обмін повідомленнями здійснюється через мережу SWIFT лише всередині закритих груп:

1. Аналогічна фінансова організація.
2. Орган із нагляду за фінансовими ринками.
3. Учасники платіжної системи.
4. Постачальники інформаційних послуг на фондовий ринок.
5. Учасники інфраструктури ринку.
6. Член закритої групи під керівництвом учасника SWIFT.
7. Контрагент щодо операцій на світових фінансових ринках між банками «СВІФТ».

Таблиця 9.

Переваги використання глобальної міжбанківської системи SWIFT.

<i>Основні переваги використання системи SWIFT серед міжнародних банків</i>
Підвищення ефективності банків за рахунок використання стандартизації та сучасних методів передачі інформації.
Забезпечити надійність надсилання повідомлень (шифрування та спеціальні процедури відправлення та отримання).
Прямий доступ банків-учасників SWIFT до їхніх кореспондентів та філій по всьому світу за 20 хвилин та терміново за 5 хвилин.
Використання уніфікованих комунікацій допомагає усунути мовні бар'єри та зменшити відмінності у практиці проведення міжнародних банківських операцій.
Забезпечення безпеки передачі даних та захист її від шахрайства, втрати інформації, залишення без відповіді платіжних доручень та фінансових повідомлень.
Верхньої межі суми переказу немає.
Здійснення переказів у всіх основних іноземних валютах.
Гарантовано та безпечно завдяки прийняттю стандартів SWIFT CODE.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [16].

Безпека міжбанківської мережі: високий рівень безпеки забезпечується системою контролю доступу до мережі, що включає локальні паролі та мережу файлів журналів, де зберігається інформація про мережеве з'єднання. Вся інформація, що передається всередині системи SWIFT, зашифрована. Програмні та апаратні методи захисту: Коди автентифікації повідомлення генеруються при вставці за певними алгоритмами та на основі змісту повідомлення. Хоча алгоритм відомий усім, відповідний ключ знають лише відправник та одержувач. Рекомендується змінити ключі кожні шість місяців та призначається контроль над послідовністю повідомлень. Унікальні номери введення та виведення для повідомлень SWIFT для кожного сеансу зв'язку.

Вхідна послідовність обробляється процесорами набору мікросхем, а вихідна послідовність обробляється одержувачем. Якщо вони не йдуть у очікуваній послідовності, повідомлення не тільки не будуть пропущені, а й пристрій користувача буде вимкнено. Цей механізм гарантує, що жодне повідомлення не буде знищене чи дубльоване, як воно є. відповідальність користувача за запобігання надсилання хибних повідомлень, які є узгодженими та захищені ключами автентифікації [17].

Переваги роботи у мережі SWIFT:

- 1. Надійність передачі повідомлень:** Особливий спосіб надсилання та отримання повідомлень за рахунок «відмінного» резервування кожного елемента мережі.
- 2. Забезпечення повної безпеки за рахунок багаторівневого** комплексу фізичних, технічних та організаційних методів захисту, що забезпечують повну безпеку та конфіденційність інформації, що передається.
- 3. Зниження експлуатаційних витрат** у порівнянні з телефонним зв'язком: Вартість стандартного повідомлення не залежить від відстані, а висока щільність обміну знижує вартість настільки, що вона нижча за вартість аналогічних телелексних і телелексних передач.

Недоліки системи SWIFT:

- 1. Висока вартість приєднання:** Витрати банку на приєднання до системи SWIFT становлять 160-200 тисяч доларів США, що створює деякі проблеми для середніх і дрібних банків. [18].
- 2. Сильна залежність внутрішньої організації** від дуже складної технічної системи (ризик збою та інших технічних проблем)
- 3. Обмеження на можливість використання платіжного кредиту** (протягом терміну дії документа), тобто скорочується період між дебетом та кредитом для рахунків, у яких цей період відображено.

Таким чином, економічна доцільність використання «SWIFT» у системі міжбанківських відносин означає забезпечення швидкого та зручного обміну інформацією між банками-кореспондентами, а також з іншими банками та фінансовими організаціями по всьому світу, прискорення максимально ефективного використання грошових платежів. та отримання підтверджень, підвищуючи продуктивність розрахункової системи та підвищуючи рівень автоматизації банківських операцій та зниження ймовірності помилок.

РОЗДІЛ 6

ЕЛЕКТРОННІ ТА ВІРТУАЛЬНІ ГРОШІ ТА СПОСОБИ ОПЛАТИ НИМИ

6.1. ЕЛЕКТРОННІ ГРОШІ

Електронні гроші – це одна з інновацій, що стала результатом технічного прогресу, яка швидко здобула популярність у всьому світі. З їхньою допомогою ми можемо значно скоротити зусилля, необхідні для переказів та платежів. Стало можливим купувати продукти та послуги у вигляді електронних грошей через Інтернет. З огляду на зростання електронної комерції це неможливо без пошуку способів оплати, придатних для цього розвитку. Способи оплати залежить від передових технологій, які безпосередньо сприяли розвитку багатьох банківських видів діяльності. новий канал у роботі, зокрема електронні сервіси.

Електронні гроші - це нематеріальна валюта, що має грошову вартість і зберігається в електронному вигляді на веб-сайтах, в електронних системах або приватних цифрових базах даних. Це визначення суперечить концепції традиційної матеріальної валюти, оскільки цінність грошей чи електронної валюти залежить від паперової валюти. і можна легко конвертувати дві валюти, а електронні гроші називаються грошима або цифровою валютою. Визначення ключових елементів електронних грошей представлено у таблиці 10.

Таблиця 10.

Визначення ключових елементів електронних грошей

Грошова вартість	Включає грошові одиниці, що мають фінансову цінність (наприклад: купюра 100 дол. США)
Зберігається за допомогою електронних засобів	Готівкова вартість нараховується в електронному вигляді на банківську картку або жорсткий диск персонального комп'ютера. Цей елемент відрізняє електронні гроші від легальних та кредитних грошей, які являють собою карбовані або надруковані грошові одиниці. авансові та придбані в організацій, що їх випустили. Тому вони називаються передоплаченими картками.
Прив'язаний до банківського рахунку	Важливість цього елемента стає зрозумілою при розмежуванні електронних грошей та електронних засобів платежу, оскільки останні являють собою електронні картки, прив'язані до банківських рахунків клієнтів, які володіють цими картками, і дозволяють їм здійснювати платежі для оплати придбаних продуктів в обмін на комісію, що виплачується банку, що надає цю послугу.
Широко розповсюджений	Використання електронних грошей не обмежується певною категорією фізичних осіб протягом певного періоду часу або в межах певної регіональної території. Для того, щоб вони стали грошима, вони повинні завоювати довіру окремих осіб та бути прийнятими ними дійсним інструментом для оплати та засобу обміну.
Спосіб оплати	Ці гроші мають бути дійсними для виконання таких зобов'язань, як купівля продуктів.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [1].

Форми електронних грошей:

Форма та форми електронних грошей різняться залежно від способу зберігання грошової вартості, а також від розміру грошової вартості, що зберігається на цьому технологічному засобі. Тому є два стандарти для розрізнення форм електронних грошей. : стандарт коштів та стандарт грошової вартості.

По-перше: критерій методу: ми можемо поділити електронні гроші відповідно до методу, що використовується для зберігання їхньої грошової вартості, на передплачені картки, жорсткі диски і, нарешті, змішаний метод.

•**Передоплачені картки:** при цьому методі грошова вартість зберігається на електронному чіпі, встановленому на банківській картці, і ці картки доступні в різних формах.

•**Жорсткий диск:** гроші зберігаються на жорсткому диску комп'ютера, тому кожен може отримати доступ до них у будь-який час через Інтернет. Тому цей тип грошей називається мережевими грошима. Відповідно до цього методу ними користується власник електронних грошей. Якби товари він не захотів через Інтернет, ціна цих товарів буде одночасно віднімається з вартості електронних грошей, що зберігається в пам'яті персонального комп'ютера.

•**Змішаний метод:** Цей метод є комбінацією двох попередніх методів, при якому грошова вартість, що міститься на передплаченій електронній карті і в пам'яті комп'ютера, передається, який зчитує її і відправляє через Інтернет на персональний комп'ютер продавця товару. .

Друге: Критерій грошової вартості. Існує ще одна класифікація електронних грошей, яка залежить від критерію розміру грошової вартості, що зберігається на електронному засобі (банківській картці або жорсткому диску). Ми можемо розрізнити дві форми електронних грошей:

•**Картки з низькою вартістю готівки:** це карти, які ви можете використати для оплати продуктів.

•**Картки середньої вартості:** це карти вартістю більше одного долара, але не більше ніж 100 доларів США [2].

Слід зазначити, що електронні гроші ще не досягли номінальної вартості понад сто доларів, хоча не виключено, що вона продовжуватиме зростати в найближчому майбутньому. Оскільки бурхливий розвиток використання електронних грошей розпочався 1993 року.

Через десять років електронні гроші стали використовуватись у 37 країнах світу, і це не дивно, адже вони дозволяють здійснювати швидкі взаєморозрахунки з кореспондентами, які можуть перебувати у будь-якій точці світу. Відповідно, основні переваги та недоліки електронних грошей.

Електронні гроші у сучасному світі необхідно враховувати. Електронні гроші мають велику кількість незаперечних переваг, які показані в таблицях 11

Таблиця 11.

Переваги електронних грошей у світі.

<i>Переваги електронних грошей</i>	<i>Функції</i>
Інтеграція та поділ	Використання електронних грошей дозволяє уникнути повернення балансу.
Бюджетний	Немає необхідності карбувати монети, випускати банкноти, витрачатися на фарбу, папір, метал тощо.
Високий рівень портативності	На відміну від грошових скриньок, кількість електронних грошей не пов'язана з їхньою вагою чи розміром.
Простота процесу розрахунку	Перераховувати електронні гроші немає потреби і цей процес здійснюється автоматично за допомогою платіжного інструменту.
Простота	Простота організації фізичної безпеки електронних способів оплати.
Зниження впливу людського фактора	Момент оплати завжди фіксується електронною системою.
Заощаджують місце та час	Електронні гроші не потрібно пакувати, транспортувати, перераховувати чи залишати на зберігання.
Якісна однорідність	Електронні гроші, як банкноти чи монети, неможливо знищити.
Ідеальне збереження	Електронні гроші можуть зберігати свою якість протягом тривалого часу.
Високий рівень безпеки	Електронні гроші захищені від зміни номенклатури, підробки чи крадіжки за допомогою електронних та криптографічних засобів.
Обмінювати електронні гроші на готівку просто	Електронні гроші можна списати з банківської картки чи рахунку, а також отримати готівкою, скориставшись послугами компетентних організацій.
Швидкість	Швидкість виконання транзакцій, що відбуваються одразу після подання запиту

Джерело: Розроблено автором на основі даних [3].

Поширеною помилкою є визначення електронних грошей і безготівкових грошей, але насправді електронні гроші не є заміною традиційних грошей і випускаються так само, як і безготівкові гроші, з тією різницею, що в них є. У цьому процесі бере участь спеціалізована організація, а у випадку із безготівковими грошима виступає державний центральний банк.

Як джерело електронні гроші не слід плутати з кредитними картками, оскільки самі карти виступають засобом використання клієнтом коштів. банківський рахунок, і в цьому випадку всі операції здійснюються у звичайній валюті, а електронні гроші є окремим засобом платежу.

Недоліки електронних грошей у світі.

Недоліки електронних грошей	Функції
Відсутність стабільного правового регулювання	Багато країн ще не до кінця визначили статус електронних грошей, тому не встановили правові положення, які могли б регулювати процес взаєморозрахунків з використанням електронних платіжних систем.
Конфіденційність та необхідність спеціальних інструментів	Для обміну та зберігання електронних грошей необхідні спеціальні інструменти, проте валюта не позбавлена цього недоліку.
Не визнаючи	Без спеціальних технічних заходів неможливо визначити кількість електронних грошей.
Високий ризик шахрайства	Існує висока ймовірність, що шахраї зможуть отримати доступ до особистої інформації платників.
Низький рівень безпеки	Без необхідних заходів безпеки легко вкрати електронні засоби безпосередньо з рахунку власника.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [3].

Форми грошей:

Паперові гроші: є тип грошей, призначений для конкретної платіжної системи та виражений у формі однієї з валют держави. Закони держави зобов'язують громадян приймати паперові гроші як платіжний засіб, і вони випускаються, погашаються і звертаються відповідно до положень законодавства Центрального банку.

- Непаперові гроші: вони виступають як одиниця вартості для неурядових платіжних систем. Ці електронні гроші є одним із типів кредитних коштів та підпорядковуються правилам неурядових платіжних систем, що різняться у різних країнах. інше, оскільки види електронних грошей різняться, і кілька років тому їх було лише кілька. У світі існує обмежена кількість платіжних систем, а сьогодні їхня кількість постійно збільшується, і для полегшення операцій усі грошові та електронні системи повинні розділити на вітчизняну та зарубіжну системи.

6.2. ВІРТУАЛЬНІ (ЗАШИФРОВАНІ) ГРОШІ

Сьогодні світ є свідком глобальної технологічної революції, яка торкається всіх сфер життя, і одним з найбільш помітних економічних явищ є поява віртуальних валют, тобто грошей, які не емітуються центральним банком і не мають помітної присутності або його не можна відстежити на міжнародних ринках, оскільки він поширюється через Інтернет між окремими особами та організаціями, використовує шифрування та базу даних та дозволяє швидко та

конфіденційно переказувати кошти за межі традиційної центральної платіжної системи. це децентралізована валюта, що означає, що вона не підлягає контролю з боку будь-кого, крім її користувачів, і не має серійного номера.

Однак більшість людей все ще не знають про пов'язані з нею функції, переваги та ризики. валют, такі як слабкість інфраструктури цих валют, яка зробила їх вразливими до різких коливань їх цін за найнижчих економічних ситуацій та подій, а також відсутність центрального органу, який організує їх емісійні операції, підтримує їх та захищає їх. під час криз сприяло збільшенню коливань їх обмінних курсів, і однією з найважливіших пропозицій була необхідність координації роботи міжнародного валютного співробітництва щодо створення рамок для захисту тих, хто має справу з цими грошима.

Основні відмінності та збіги понять електронних грошей та віртуальної валюти:

Електронні гроші є грошову вартість у певній валюті. Вони випускаються у формі електронних даних та зберігаються в електронному вигляді. Вони використовуються як інструмент оплати та переказу для досягнення різних цілей та широко поширені. Випуск електронних грошей передбачає конвертацію. Форма грошей: від традиційної до електронної. Будь-яка законна валюта може бути виражена у різних формах грошей, причому кожна форма символізує певну цінність цієї валюти. Цей символ може бути як монети. банкнота або електронний запис, що зберігається на електронних носіях, таких як картки, електронні гаманці та інші сучасні засоби платежу.

Віртуальні (зашифровані) гроші: це валюта, яка не має матеріальної фізичної особи чи фізичної присутності. Вона створюється комп'ютерними програмами і підлягає нагляду чи контролю з боку будь-якого центрального банку чи офіційної міжнародної адміністрації, але випускається і контролюється. його творцями і використовують у транзакціях онлайн-банкінгу.

При операціях купівлі-продажу або конвертації в інші валюти він добровільно приймається тими, хто з ним працює, і не є зобов'язанням для будь-якої сторони, включаючи його розробника.

Таблиця 13.

Порівняльна характеристика електронних та віртуальних грошей

Порівняння	Електронні гроші	Віртуальні гроші
Подання та сутність	Це реальна валюта, яка сплачується в електронному вигляді.	Це валюта, яка має форми валюти, що з відомими законними валютами, і має законного платіжного кошти чи інших активів.
	Централізоване виробництво та контроль, його володіння слідує за володінням звичайними грошима, потім воно замінюється зображенням, що зберігається на електронному носії, а грошова вартість завантажується на електронний носій, такий як картка або електронний гаманець, у додатках для мобільних телефонів.	Вона проводиться за допомогою методів та алгоритмів майнінгу, тобто одного з механізмів, за допомогою якого виробляється та належить зашифрована віртуальна валюта, така як Біткойн.
	Обмін здійснюється через інфраструктуру, що підлягає регулюванню, контролю та нагляду регулюючого органу, а довірений центральний орган здійснює кліринг та розрахунки між сторонами.	Його інновація підкреслюється використанням нової технології для обміну цифровими активами між сторонами безпосередньо та віддалено, без довіри між двома сторонами та без потреби у посередниках.
Виробництво та власність	Відносини між емітентом електронних грошей та споживачем мають договірний характер, оскільки емітент замінює фізичну валюту електронними грошима, а цикл електронних грошей закінчується, коли емітент виплачує її власникам. Це є для нього зобов'язанням і має бути виконано, сплативши його за запитом	Криптовалюти покладаються на анонімність і відсутність прозорості, оскільки вони є чисто електронними та створюються за допомогою цифрового програмування без будь-якого регулювання чи правового захисту, що їх підтримує.
Нагляд та регулювання	Це поширений засіб обміну і поза межами. Це один із засобів електронних платежів для досягнення різних цілей. Воно діє для виконання зобов'язань та придбання товарів.	Робота з ним поки що обмежена певною групою осіб та організацій і не підходить для виконання всіх зобов'язань, швидше, обмежується придбанням деяких товарів і не завоювала довіри окремих осіб і не прийнята до поведінки з ним у багатьох країнах та організаціях.
Відносини з емітентом	Жодна людина не може бачити транзакції, які здійснюються з використанням електронних валют.	Операції з криптовалютою можуть переглядатися будь-яким користувачем, оскільки вони відображаються у загальнодоступних записах.
Загальний доступ	Особиста ідентифікаційна інформація	Для цього не потрібно жодної особистої ідентифікаційної інформації.
Прозорість	Законодавство про електронні валюти законне, але нестабільне.	Немає відображення правового законодавства

Джерело: Розроблено автором на основі даних [4].

Витоки та розвиток криптовалюти:

Витоки та розвиток криптовалют: Першою зупинкою появи віртуальних криптовалют можна вважати Біткойн, який був створений в результаті офіційного документа, опублікованого анонімним програмістом на ім'я Сатоші Накамото (поки ще неясно, чи є Сатоші Накамото реальна людина, псевдонім чи, можливо, група осіб) заголовком Однорангова електронна грошова система.

У документі міститься пояснення валютної системи Біткойн як програми з відкритим кодом. звернення за технологією розподіленого реєстру від учасників для обміну одноранговими транзакціями (P2P), покладаючись на мережу без присутності посередника для обміну. Як і в банках, для забезпечення цілісності транзакцій, які здійснюються через мережу, використовуються криптографічні методи. було видобуто перший блок технології блокчейна, який отримав назву The Genesis Block.

У жовтні 2009 року нашої ери першу вартість валюти Біткойн було визначено на основі вартості електроенергії, необхідної для роботи комп'ютерів, що генерують валюту. Тоді один долар США дорівнював (1309) біткойнам. У травні 2010 року нашої ери був випущений біткойн. вперше було заплачено 10 000 біткойнів. Піца коштувала 25 доларів США.

У липні 2010 року було створено перший ринок обміну біткойнів під назвою Mtgox. У червні 2011 року вартість Біткойна на ринку Mtgox досягла 10 доларів США. У листопаді 2013 року вартість біткойн-транзакції за короткий період підскочила зі 150 доларів США до 1200 доларів США, а в лютому 2015 року кількість продавців, які приймають біткойни, досягла 100 000.

WordPress став першим веб-сайтом, який прийняв оплату в цьому форматі. валюту, але невдовзі за цим були інші роздрібні організації, включаючи Microsoft. Це вважалося першим кроком до прийняття «Біткойну» і криптовалют на міжнародному рівні та у великому міжнародному масштабі як законну валюту. Інші віртуальні валюти також з'явилися. ринку в тому ж році. У січні 2017 року відбулося величезне зростання кількості організацій, які торгують биткойнами, вартість валюти на той момент досягла 20 тисяч доларів США [5-6].

Характеристики віртуальних грошей:

- Доступно лише у цифровому середовищі.
- Він використовує однорангову мережу.
- Швидкий розвиток.
- Повна безпека та конфіденційність.
- Він ґрунтується на технології блокчейн.

- Для торгівлі вам не потрібні жодні дозволи або ліцензії.
- Щоб використовувати його, не обов'язково знаходитись у певному місці чи країні.
- Можливість приховати дійсну особу користувача.
- Децентралізація та відсутність центральної влади.
- Захист від шахрайства.
- Довговічність та неможливість скасування операцій [7].

Найпопулярніші криптовалюти:

• **Біткойн:** це віртуальна валюта, випуск та звернення якої залежать від шифрування, оскільки вона не має фізичного уявлення на Землі. Біткойн визначається як децентралізована валюта, не підтримується будь-яким урядом чи іншою юридичною особою та не може бути обмінений на золото чи інші юридичні особи. інші товари.

Він створюється за допомогою процесу, званого «майнінг», майнери використовують своє комп'ютерне обладнання для перевірки транзакцій (шляхом вирішення складних математичних рівнянь та алгоритмів), які є просто балансами, записаними в загальнодоступному реєстрі, до якого кожен може отримати доступ відповідно до грошових систем .

"Біткойн" за своєю концепцією є системою електронних грошей, що працює за принципом однорангової мережі (P2P), і всі транзакції біткойнів аутентифікуються на основі великого обсягу комп'ютерної обробки, хоча це і не є законним чи офіційним. У більшості країн світу біткойн користується широкою популярністю у всіх частинах світу.

Передбачається, що кожна транзакція, вчинена з використанням біткойнів, записується в системі під назвою Blockchain, яка являє собою електронний запис для обробки та запису транзакцій і містить інформацію про облікові записи, що використовуються в процесі майнінгу та торгівлі, а також про кількість біткойнів і які містяться в них одиниці, проведення переговорів для аналізу транзакцій та забезпечення їх неповторення [9].

Він отримав широке визнання, оскільки Біткойн має низку переваг. Хоча Біткойн не є законною чи офіційною валютою в більшості частин світу, він несе у собі значні ризики як фінансовий інструмент, як для окремих клієнтів, так і для економіки країн загалом. або національної безпеки, як показано в таблиці 14.

Ключові переваги та ризики Біткойна.

<i>Переваги</i>	<i>Ризики</i>
Конфіденційність та конфіденційність: Валюти обмінюються та передаються безпосередньо між користувачами (peer-to-peer) без допомоги посередника, що підвищує конфіденційність транзакцій, що не підлягають банківському контролю.	Сприяння фінансуванню незаконних операцій. Хоча таємність та конфіденційність є перевагами, вони також полегшують фінансування сумнівних та незаконних операцій. Специфіка цієї валюти зробила її мішенню для відмивання грошей, продажу крадених та заборонених товарів, а також фінансування терористичних угруповань.
Прозорість транзакцій: Усі транзакції продажів є публічними та відомі всім користувачам без знання особистості продавців, але з повним знанням блокування транзакцій та часу їх завершення.	Кібератаки. Поширення та торгівля віртуальними валютами недержавними суб'єктами, такими як терористичні організації, повстанські групи, банди наркоторговців та інші злочинні організації, роблять валюту вразливою для кібератак, які націлені на цифрові валюти та мережі майнінгу та атакують їх, а також ці атаки здійснюються. Здатність створювати гідні довіри і надійні віртуальні валюти може протистояти багатьом потенційним загрозам атак, особливо коли вони створюються недержавними суб'єктами, які часто не мають достатніх технологічних розробок.
Універсальність валюти: Ця валюта характеризується тим, що вона не схильна до географічних кордонів, так як її можна перевести в будь-яку точку світу в будь-який час.	Низька надійність. Цим валютам не вистачає надійності, оскільки довіра користувачів до нових валют, як правило, низька, і користувачам потрібен час, щоб звикнути до валюти та перевірити стабільність та простоту використання системи.
	Зниження ролі урядів. Дослідники очікують, що в міру продовження поширення та успіху цієї віртуальної валюти, а також збільшення обсягу електронної комерції та кількості міжнародних транзакцій через Інтернет, це призведе до зниження ролі уряду в сучасній економіці та подальшого ризику для грошово-кредитної та фінансової політики країн.
	Майнінг грошей: існують технічні проблеми, пов'язані зі складністю видобутку біткойнів для звичайного користувача через складність програм, які забезпечують доступ до них, та складність математичних операцій, необхідних для виконання операцій з видобутку.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [8].

6.3. ЕЛЕКТРОННІ БАНКИ

Операції, що виконуються електронними банками, є електронні процедури, що відбуваються в міжнародній комп'ютерній мережі, і найбільш важливою формою їх є віртуальні банки, які створили веб-сайти в Інтернеті для надання своїх послуг, ідентичних послуг традиційних банків, наприклад, виведення коштів, оплата та переказ без необхідності відвідування клієнта.

Існує два типи банків, які використовують електронні банківські технології:

1. Віртуальні банки (інтернет-банки). Вони отримують прибуток, що в шість разів перевищує прибуток звичайних банків.

2. Традиційні банки: означають банки, що надають традиційні та електронні банківські послуги.

Види електронних банків:

Не весь онлайн-банкінг є електронним банкінгом, і, згідно з дослідженнями регулюючих органів США та Європи, стандарт визначення електронного банкінгу збережеться.

Форми електронного банківського обслуговування:

1. Інформаційний веб-сайт: представляє базовий та мінімальний рівень електронних банківських послуг. Цей веб-сайт дозволяє банку надавати інформацію про свої програми та банківські послуги..

2. Сайт зв'язку: Цей сайт дозволяє здійснювати зв'язок між банком та клієнтами, наприклад, електронною поштою, віддалено заповнювати запити або форми, а також змінювати інформацію про обмеження, рахунки та запити.

3. Інтерактивний веб-сайт. З його допомогою банк може здійснювати свою діяльність в електронному середовищі, а клієнт може виконувати більшу частину своєї роботи в електронному вигляді, включаючи оплату рахунків, управління грошовими потоками та виконання всіх запитів як усередині, так і за межами банку [10].

Електронні банки: у всьому світі спостерігається збільшення потоків грошей та фінансування, чи то в галузі глобальної торгівлі та інвестицій, чи широкого використання електронних банківських послуг. Це електронні платіжні системи, які дозволяють клієнтам здійснювати групові операції. фінансових операцій через сам сайт банку, шляхом створення... Рахунок для клієнта через Інтернет та електронні банки - це або віртуальні банки, які створюють сайти в Інтернеті для надання тих самих традиційних банківських послуг та не надають свої послуги у формі традиційних банківських відділень, або вони пов'язані з традиційним банком, який створює електронний веб-сайт, який надає фінансові послуги в електронному вигляді. Традиційний банк

створює електронний веб-сайт для себе (він надає всі традиційні банківські послуги) і, звичайно, електронний банк. це не лише електронний веб-сайт, а й комплексна фінансова, адміністративна та консультативна система, яка ліцензована та дозволена відповідальними органами у кожній країні. Звичайно, метод відкриття електронних банківських рахунків через Інтернет варіюється від банку до банку. інший, але всі вони характеризуються простотою, і багато електронних банків надають особливі переваги завдяки можливості легко проводити фінансові операції через банкомати..

Переваги електронного банкінгу:

1. Доступ до більшої клієнтської бази: Електронні банки відрізняються можливістю охоплення великої клієнтської бази без просторових та тимчасових обмежень та дозволяють використовувати послугу у будь-який час та протягом тижня, що забезпечує комфорт клієнтів та конфіденційність транзакцій, що відрізняє ці банки та підвищує довіру до них клієнтів..

2. Надання нових та комплексних банківських послуг. Електронні банки надають всі традиційні банківські послуги на додаток до більш сучасних електронних послуг, які відрізняють їх від традиційних послуг, таких як:

- Найпростіша модель електронного бюлетеня для реклами банківських послуг.
- Надання клієнтам можливості перевірити свої баланси у банку.
- Запропонуйте клієнтам електронний спосіб оплати рахунків.
- Як управляти фінансовими портфелями (акції та облігації) клієнтів.
- Як переказувати гроші між різними рахунками клієнтів.

3. Зниження витрат. Однією з найважливіших переваг електронних банків є те, що вартість надання послуги невисока в порівнянні з традиційними банками, а зниження витрат та підвищення якості є факторами, що залучають клієнтів.

4. Підвищення ефективності електронних банків: З розвитком Інтернету та швидкістю здійснення транзакцій у порівнянні з традиційними банками клієнту стало простіше зв'язатися з банком через Інтернет, який виконує операції правильно та з високою якістю ефективності, ніж якби клієнт особисто прийшов до офісу банку та зустрівся з одним із співробітників.

5. Карткові послуги. Електронні банки надають визначні послуги бізнесменам та високопоставленим клієнтам, включаючи безкоштовне цілодобове обслуговування, послуги бізнес-центру, а також звільнення від зборів та комісій за банківські послуги. Електронні банки пропонують клієнтам ширші можливості та більшу свободу. Однак найбільша проблема пов'язана з ефективністю цього банківського обслуговування у завоюванні довіри клієнтів, що вимагає від банку надання бази даних для надання послуг із високою ефективністю [10].

Поява електронних банків почалася після хвилі злиття та поглинання у фінансовому секторі наприкінці 1990-х років, що призвела до розширення клієнтської бази традиційних банків, поки банки не стали розглядати надання електронних банківських послуг як стратегічну необхідність. Перший відомий банк почав надавати клієнтам комп'ютерні банківські послуги 1980 року нашої ери. Клієнти були в Америці, і це дозволяло безпечно отримати доступ до інформації про свої рахунки. Банк включив надання деяких електронних фінансових операцій. Таким чином, ідея електронних банківських послуг набула розвитку і почала з'являтися в країні..



PayPal Bank

Один з найважливіших, відомих і найбільших електронних платіжних шлюзів у світі, що використовується у більш ніж 20 типах валют у Сполучених Штатах. Це правова система, а це означає, що з того часу держава виступає як її гарант. Можливо є щось краще, але воно є найбільш широко використовуваним і надійним. Маючи тисячі сайтів, організацій та безліч відомих арабських сайтів, цей банк працює з більшістю країн та надає фінансові брокерські послуги, щоб полегшити цей процес. торгувати грошима через Інтернет без необхідності розголошувати особисті фінансові дані.

Рахунок PayPal – це безпечна електронна фінансова платформа, і ця платформа працює. Прив'язавши до неї свій банківський рахунок або банківську картку та отримавши можливість відкрити безкоштовний рахунок, ви отримуєте можливість торгувати грошима через Інтернет. Ви можете робити покупки в Інтернеті за своїм бажанням, а також отримувати та надсилати гроші іншим користувачам, які мають облікові записи PayPal по всьому світу, оскільки він вважається найкращим електронним банком у світі і фактично є найбільшим електронним банком у світі. у всьому світі завдяки своєму широкому поширенню та повному захисту, який він надає своїм користувачам, оскільки PayPal користується високим ступенем безпеки, а популярність цього банку обумовлена його широким використанням у більш ніж 200 країнах. [12-13].

Переваги PayPal Bank:

- Надання всіх зручностей усім клієнтам за допомогою різних послуг, які він надає клієнтам.
- Банк є посередником для всіх фізичних осіб, які купують в Інтернеті з використанням карток MasterCard або Visa.

- Однією з найважливіших особливостей операцій купівлі-продажу є відсутність ризику шахрайства.

- Висока популярність та широке поширення по всьому світу.
- Можливість використання валют, відмінних від долара.
- Високий ступінь безпеки, захисту та впевненості.

Недоліки PayPal:

- Безліч ускладнень, особливо у арабських країнах.
- Високі комісії.
- Небагато місцевих банків визнають це і вирішують цю проблему.

6.4. ВІРТУАЛЬНІ БАНКИ: МАЙБУТНІ ТЕНДЕНЦІЇ У СВІТІ

Завдяки низьким комісіям та мінімальним вимогам ці послуги стають все більш популярними та конкурують із традиційними банками, причому не лише у бідних районах. Оскільки вони часто не мають філій або обмежене фізичне розташування, ці організації, як правило, надають зручні можливості онлайн-банкінгу. Доступ до підтримки клієнтів простий.

Віртуальні банки: фінансові організації, які працюють без будь-якої мережі філій та надають послуги віддалено через онлайн-банкінг та телефонний банкінг, а також можуть надавати доступ через банкомати, часто через мережеві альянси між банками, електронну пошту та мобільний телефон, оскільки вони дозволяють керувати рахунками з комп'ютера. або мобільного телефону з будь-якого місця та у будь-який час, віртуальні банки скорочують значні витрати на експлуатацію традиційної мережі банківських відділень [14].

Інтернет-банкінг працює через мобільний додаток або електронною поштою. Ви можете зв'язати свій обліковий запис онлайн-банкінгу з рахунками у традиційних банках, кредитних спілках чи інших онлайн-банках. Продукти та послуги онлайн-банкінгу різняться залежно від організації та надають можливість відкривати рахунки, оплачувати рахунки, переказувати гроші, вносити чеки, переглядати виписки та виконувати інші банківські завдання, а також надавати доступ до мереж банкоматів без додаткових комісій[15].

Слід зазначити, що комісії є найважливішим джерелом доходу необанків, а враховуючи той факт, що більшість нових організацій галузі використовують повне звільнення від комісій як маркетинговий трюк для залучення нових клієнтів, це твердження не відповідає дійсності. Цілком правильно, оскільки вони отримують частину міжбанківської комісії. (Комісія, яка стягується за кожну транзакцію по банківській картці та ділиться між банком, який випустив картку, банком, що обробляє транзакцію, платіжною системою та іншими учасниками транзакції).

У довгостроковій перспективі, ймовірно, комісійна модель не зможе залучити на свій бік нові банки. Спочатку розмір комісії між банками знижується під тиском регуляторів і знижуватиметься. Сполучені Штати Америки, Канада, Європейський Союз та багато інших країн, але наступні шість нових банків продемонстрували доцільність цієї тенденції та задали нову тенденцію в індустрії фінансових технологій, на основі якої варто розглянути детальніше рейтинг сучасних банків [16], найбільш актуальних та затребуваних у всьому світі, як показано на рис. 11.

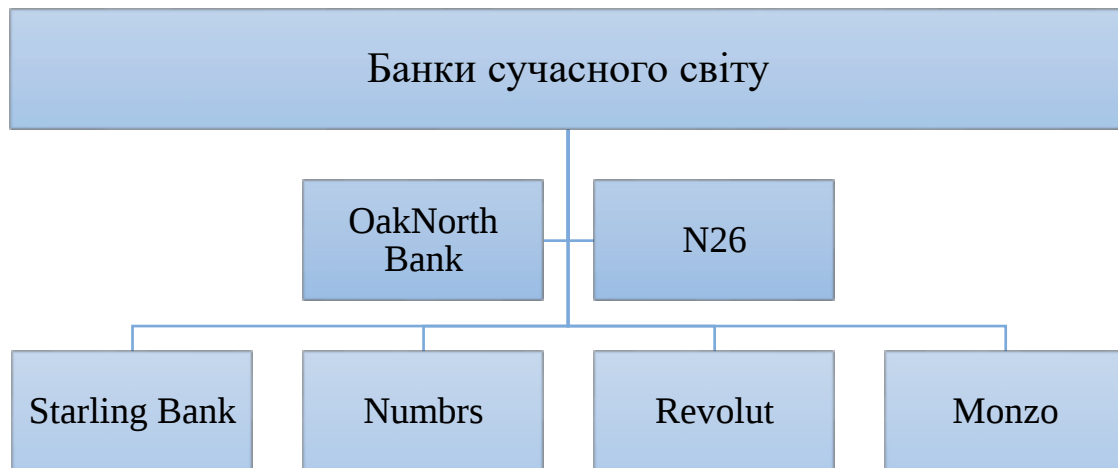


Рис. 11. Рейтинг сучасних нових віртуальних банків, найбільш затребуваних у всьому світі.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [18-19].

1. N26: Штаб-квартира Європейського інтернет-банку знаходиться в Берліні та працює в Європейському Союзі, Великій Британії та Сполучених Штатах Америки. Це один із найстаріших нових банків, що надає безліч послуг, у тому числі відкриття. поточний рахунок, випуск банківських карток, відкриття вкладів, управління виведенням коштів та багато іншого, використовуючи послуги прямих партнерів банку у додатку, з можливістю оформлення інвестиційного договору на європейському фондовому ринку, укладання. договір страхування чи відкриття кредитної лінії. Банк першим у Європі запропонував своїм користувачам металеві картки Mastercard.

2. OakNorth Bank: Британський банк для малих та середніх організацій, який надає кредити організаціям та нерухомості. Він став першим британським банком, який розмістив усю свою хмарну базу на Amazon Web Services. Має офіси в Лондоні, Манчестері, Гургаоні та Бангалорі..

3. Монзо: Встановить рекорд "найшвидшої краудфандингової кампанії в історії", зібравши 1 мільйон фунтів стерлінгів за 96 секунд за допомогою інвестиційної платформи Crowdcube. Додаток включає функції для підтримки фінансової діяльності, такі як спільні рахунки, миттєві транзакції по інших рахунках, а також підтримку і чат в додатку. Це один з найкращих нових

банків у Великій Британії не тільки завдяки своїй зручній мобільній версії, але й завдяки своїй зручній мобільній версії. Завдяки своїй гнучкості та доступності для будь-якої людини старше 16 років відкрити рахунок легко.

4. Revolut: Один із найактивніших гравців у секторі цифрового банкінгу, організація швидко зростає не лише в Європі, де вже обслуговує понад 30 країн, але також в Америці та Азіатсько-Тихоокеанському регіоні зі штаб-квартирою у Лондоні. Цей електронний банк за чотири роки накопичив понад 6 мільйонів клієнтів і залучив \$344 мільйони приватних інвестицій, і це далеко не межа, оскільки нова організація готується до притоку капіталу \$500 мільйонів доларів США. На рахунку знаходяться повідомлення про платежі, категорію витрат та регулярні платежі.

5. Numbrs: компанія, що базується в Швейцарії, пропонує додаток, який об'єднує дані банківських карток та кредитних карток та спрощує використання мобільних послуг та планування особистих фінансів. Бізнес-план полягав у збільшенні банківських доходів за рахунок прийому банківських платежів від партнерів та створення нових транзакцій. від користувачів через програму.

6. Starling Bank. Банк спеціалізується в основному на поточних та комерційних рахунках. Банк зі штаб-квартирою в Лондоні зібрав понад 230 мільйонів фунтів стерлінгів з моменту свого заснування і став першим банком у Сполученому Королівстві, який запропонував Apple Pay. Мобільний додаток забезпечує негайні повідомлення про транзакції, розморожує карти клієнтів для запобігання несанкціонованим транзакціям, класифікує транзакції для подальшого аналізу та створює окремі «мети», де кошти можуть бути відокремлені від основного балансу картки.

ЕЛЕКТРОННІ КЛІРИНГОВІ І ПЛАТЕЖНІ СИСТЕМИ**7.1. КЛІРИНГОВА СИСТЕМА МІЖ БАНКАМИ**

Бурхливий розвиток інформаційних та комунікаційних технологій справив значний вплив на фінансовий сектор загалом та банківський сектор зокрема. Це спричинило впровадження нових методів надання банківських послуг, найважливішим із яких є електронний кліринг. є засіб погашення зобов'язання, рівноцінний виконанню, і воно було знаряддям виконання одночасно, і що боржник є кредитором свого кредитора, і кожен із двох відповідних боргів є гроші або їх еквівалент. одного виду та якості, і кожен із двох боргів безперечний, гідний виконання і дійсний для судового позову, то тут обидва борги погашаються в частині меншого з них шляхом заліку, тобто в цьому випадку сторона погашає два борги разом, при цьому жоден із боржників не платить нічого своєму кредитору, крім того, чий це борг, і в цьому випадку він виплачує своєму кредитору те, що збільшує цей борг у порівнянні з іншим боргом [1].

Кліринг між банками: означає, що кожен банк має офіс у центральному банку, званий кліринговою кімнатою, і для цього завдання в кожному банку призначається співробітник, який представляє банк у кліринговій кімнаті, оскільки кліринг - це оплата боргів, що виникають за чеками. залучені у місцевих банках та депоновані клієнтами банків [2].

Електронна клірингова система між банками є комп'ютеризованою платіжною системою, що використовується групою банків. Вона застосовується у разі, коли одержувачем коштів і платником є клієнти різних банків. Під клірингом мається на увазі врегулювання фінансових вимог клієнтів через власні зобов'язання. без перекладу реальних ресурсів або простим перекладом, а під час використання клірингової системи. Остаточний розрахунок відбувається протягом поточної доби, оскільки за результатами кожної сесії проводиться кілька клірингових сесій та визначаються чисті залишки кожного учасника на рахунку [3].

Переваги клірингу:

1. Прискорити щоденні та електронні рахунки.
2. Зменшити вартість платежів з допомогою автоматизації платежів.
3. Скорочення оборотного капіталу за рахунок збереження наявних у банку ресурсів, які можна використовувати для реалізації кожного платежу.

Основні аспекти діяльності цієї системи:

1. Регулює ефективність взаєморозрахунків між держбанками та іншими країнами.

2. Підвищити надійність та точність облікових записів за рахунок використання методів електронного захисту, шифрування та електронного підпису.

3. Більше ефективне використання банківських ресурсів.

4. Використання міжнародних стандартів та сучасних технологій для інтеграції у світову банківську систему.

Галузь застосування:

1. Місцева клірингова система. Це найбільш широко використовувана система країни, а посередником зазвичай є центральний банк країни чи його акредитовані органи. Проте між банками існують також місцеві клірингові системи, перевагою яких є використання єдиного посередника під час здійснення розрахунків між банками.

2. Міжнародна клірингова система: найстаріша міжнародна фінансова організація, віддана підтримці зусиль центральних банків щодо досягнення грошово-кредитної та фінансової стабільності та розширення міжнародного співробітництва в цій галузі. Вона вважається банком для центральних банків і іноді втручається в діяльність як той, хто користується великою довірою. посередництво між цими банками, що дозволяє їм здійснювати фінансові операції, включаючи транзакційні послуги із золота та валюти, а також надання короткострокових гарантованих кредитів [4-5].

Міжнародні стандарти електронних клірингових платіжних систем:

1. Без внесення передоплати.

2. При початковому внесенні коштів.

Види міжнародних електронних клірингових платіжних систем у світі:

1. Система безвідкличних платежів.

2. Система, яка передбачає скасування платежів до завершення безготівкового розрахунку.

Незалежно від типу використовуваної системи та виду платежів, всі вони схильні до впливу зовнішніх і внутрішніх факторів, що вимагає більш жорсткого управління, формування основних аспектів антикризового управління з урахуванням зростання ризиків, як показано в таблиці 15.

Таблиця 15.

Чинники, що впливають на роботу міжнародної платіжної системи у світі.

<i>Чинники</i>	<i>Опис впливу</i>
Ліквідність	Учасник розрахунків який завжди може виконати свої зобов'язання через відсутність коштів у рахунку.
Системи	Неможливість одного учасника розрахунків здійснити платіж створює аналогічну ситуацію для інших учасників.
Технік (технік)	Відсутність технічних систем та можливість втрати інформації.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [5-6].

Для зниження ризиків необхідно здійснювати операції на глобальному рівні та використовувати сучасні технічні засоби зберігання та передачі даних, що дозволить широко використовувати системи міжбанківських розрахунків та, можливо, у майбутньому інтегрувати їх у глобальну мережу. Оскільки у період фінансових криз попит на клірингові послуги зростає і одним із способів досягнення стабільності є зниження загальних витрат касових операцій та логістики продукції. Кліринг дозволяє виключити більшість витрат і звести взаєморозрахунки до нуля чи мінімуму з урахуванням кредитно-дебетових балансів. Кліринг є засобом зниження потреби у платіжних засобах, а також можливістю спростити врегулювання відповідних зобов'язань.

Система банківського клірингу містить такі операції:

1. Кліринг між банками з урахуванням принципу кореспондентських відносин.
2. Внутрішня система банку (між філіями).

Міжбанківська угода та система безготівкових розрахунків між фінансовими організаціями шляхом врегулювання взаємних фінансових вимог юридичних осіб, у зв'язку з міжфілійним клірингом здійснюється кліринг між філією великих фінансових організацій [6-7].

Клірингові функції:

1. Взаємні зобов'язання та розрахункові вимоги між учасниками біржового ринку при клірингу.
2. Надання гарантій виконання зобов'язань, передбачених договором.
3. Виконайте фінансові платежі.
4. Забезпечення поставок біржової продукції за раніше укладеними договорами.

Для роботи клірингової палати у традиційному режимі їй необхідні учасники біржового ринку та суворе дотримання правил торгівлі, що застосовуються у цій структурі. Оскільки багато угод здійснюються протягом торгового дня, основним завданням клірингової палати є інтеграція угод одного учасника з угодами інших учасників. Крім того, вона контролює виконання угод протягом робочого дня та забезпечує виконання угод. Всі контракти члена клірингової палати зобов'язуються суворо дотримуватись фінансових вимог та інших вимог, що визначаються біржовим ринком. Тенденції розвитку регулювання відносин на зарубіжних ринках фінансових послуг свідчать про розвиток ринкової інфраструктури. безпосередньо з створенням відповідної правової бази розрахункових відносин загалом і клірингових відносин зокрема.

Слід зазначити, що зміни до законодавства мають бути внесені таким чином, щоб забезпечити можливість міжнародних організацій проводити кліринг та

розрахунки відповідно до прийнятих міжнародних нормативних стандартів, не порушуючи практику, що склалася, але усуваючи перешкоди для подальшого розвитку клірингової складової інфраструктура ринку цінних паперів.

7.2. ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА КЛІРИНГУ ЧЕКІВ

У світовій економіці відбулися серйозні зміни, найважливішим з яких є технологічний розвиток, який вважається ключем до успіху. Її прогрес є виклик і можливість всім банків, що забезпечує високу операційну ефективність і використання електронних банківських рішень. Технології є одним із необхідних факторів для модернізації банківської системи, щоб йти в ногу з викликами часу та протистояти тиску конкуренції з боку іноземних банків. Вони спрямовані насамперед на залучення клієнтів, тому ми виявляємо, що комерційні банки вступають у цей напрямок розвитку їх традиційних систем та функцій за рахунок збільшення використання сучасних засобів, включаючи тенденцію до збільшення використання електронного клірингу як альтернативи його традиційному варіанту, забезпечення швидкості виконання послуг та зниження ризиків та витрат. У той час чеки були одним з найважливіших інструментів, що використовуються для здійснення платіжних операцій між різними сторонами, чи то в торгівлі, чи на споживчому рівні.

Електронний кліринг - це процес обміну інформацією, даними, зображеннями та символами, пов'язаними з чеками, за допомогою електронних засобів та використанням безпечних та сучасних технічних засобів під контролем електронної клірингової палати для визначення чистих залишків, що виникають внаслідок цього процесу у певний період часу [8].

Цілі електронного клірингу:

1. Перехід із автоматизованої системи видачі чеків на електронну систему видачі чеків.
2. Припинення обігу паперових чеків для клірингу на етапі внесення їх у банки.
3. Збір чеків за один день для всіх регіонів Королівства.
4. Підвищення довіри до чекам як інструменту лояльності.
5. Обмеження зростання обсягу чеків, що повертаються.
6. Впровадження нової культури банківського обміну, заснованої на технічному співробітництві та комерційній свободі. [9].

Переваги впровадження системи електронного клірингу:

1. Щодо банків:

- Знаючи фінансове становище банку наперед визначений час.
- Оптимальне використання коштів у банках.
- Отримуйте точну інформацію та статистику про перевірки, а також точну та швидку систему архівування.
- Зниження ризиків, пов'язаних з транспортуванням паперових чеків до банків та банків.

- Можливість швидкого та простого отримання зображень та даних про чеки через електронну розрахункову систему.
- Система працює 24 години на добу, що дає достатньо часу для відправки чеків незалежно від їх кількості.

2. Для клієнтів:

- Чек забирається того ж дня, коли було внесено депозит.
- Дізнайтеся, чи чек був прийнятий або відхилений того ж дня.
- Підвищити впевненість у перевірках та роботі з ними.
- Електронний кліринг скорочує час, що витрачається на кліринг чеків, оскільки економить час на всі чеки, їх сортування та отримання відповідей від банку-платника, що впливає на задоволеність клієнтів, внаслідок чого сума чека буде зарахована на рахунок бенефіціара того ж дня. день (при внесенні до 13:00 00) або наступного робочого дня (при внесенні після 13:00) [10].

Переваги електронного клірингу:

1. Припинення паперового обміну чеків за допомогою клірингових сесій та заміна його обміном зображеннями та даними чеків через канали зв'язку, що зв'язують банки з електронною кліринговою палатою, відповідно до глобальних тенденцій.
2. Зменшити операційні ризики, пов'язані з ручною роботою у застарілій системі, та автоматизувати процеси.
3. Надання всім учасникам інструментів моніторингу як реального часу.
4. Надання комплекту операційних та фінансових звітів своїм членам.
5. Вирівнювання фінансових позицій щодо роздрібних платіжних операцій та відправлення їх безпосередньо до системи моментальних розрахунків.
6. Збільшення швидкості грошового обігу економіки за рахунок скорочення клірингового циклу до одного дня та можливості збору чеків у той самий день, коли вони депонуються, та списання їх вартості з рахунків клієнтів.
7. Підвищення рівня довіри до чека як інструменту лояльності.
8. Обмеження неправомірного використання чеків, за якого тривалий кліринговий період використовується для підробки чеків шляхом випуску чеків без залишку.

3. Банк, що оплачує вхідні чеки:

- Перевірити дані та зображення чека, отриманого від електронної розрахункової системи.
- Перевірка підпису, залишків, стану рахунку та можливості сплатити суму чека.
- Прийміть відповідне рішення, виплачувати суму чека чи ні.
- Дебетування рахунку чекодавця, якщо він згоден сплатити суму чека.
- Надіслати відповідь банку через систему електронного клірингу.

- Зберігайте паперові чеки в банку, що представляє, банку-платнику або в будь-якому іншому місці (до рішення Клірингової ради) [7-8].

Електронний кліринг та підтримка в процесі нагляду за банківським сектором:

Використання системи електронного клірингу неминує призводити до скорочення періоду видачі чеків. Таким чином, до прискорення обігу ліквідності в економіці, що приносить користь усім секторам з точки зору швидкості та ефективності у покращенні управління ліквідністю за рахунок усунення плаваючих коштів в економіці, що сприяє використанню та реалізації існуючих інвестиційних рішень. Інвестиційні можливості в економіці максимально широкі, а також сприяє підвищенню довіри до національної економіки та розвитку торгівлі на благо всіх секторів, що діють у країні. [11].

Вигоди для Центрального банку та національної економіки:

1. Підвищення рівня керування банківськими балансами.
2. Спрощення та уніфікація банківських процедур, пов'язаних із перевірками.
3. Зменшення кількості чеків, що повертаються, через недостатність коштів або з інших причин.
4. Збільшення кількості виконуваних перевірок проти традиційним методом.
5. Скоротить паперову роботу, щоб підвищити продуктивність користувачів.
6. Збільшення кількості виконуваних перевірок порівняно з традиційним методом.

Гарантії від шахрайства:

1. Затвердження чеків з новими характеристиками безпеки та маркуванням, яке важко підробити або підробити через їх високі вимоги безпеки.
2. Використовуйте сучасні та вдосконалені сканувальні пристрої, які допомагають автоматично зчитувати дані та зображення чеків та виявляти підробку чеків.
3. Внутрішні процедури, що використовуються в банку, такі як послідовність номерів чеків, що автоматично зіставляється банківськими системами, щоб гарантувати, що чек дійсно був виданий банком, і визначити, чи він є підробленим.

Зміна між поточним та електронним клірингом.

<i>Зміна між поточним та електронним клірингом</i>		
Прозорість	Обмін оригіналів паперових чеків	Обмін зображень та даних чеків без оригіналу
Повернення чеків	Повернення чеків здійснюється після їх переведення в готівку і протягом 3 робочих днів з моменту пред'явлення їх до переведення в готівку.	Чеки повертаються до розрахунку активу та протягом зазначеного періоду. Якщо їх не повернуто до розрахунку, вони автоматично вважаються «прийнятими».
Бенефіціар чека	Отримання вартості чека протягом 3-5 робочих днів.	Час збирання даних скорочено до двох робочих днів після запуску системи.
Клієнт, який видає чек	Надати залишок на дату перевірки	Залишок має бути доступний до дати оплати чека, інакше його буде повернено.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [11].

Вимоги до роботи з чеками:

1. Внесіть суму чека на рахунок не пізніше ніж за один день до дати платежу.
2. Замініть старі перевірки, які не містять нових специфікацій безпеки.
3. Депонувати свої старі чеки з пізнішою датою на банківські рахунки до настання термінів їх оплати, щоб вони були пред'явлені для клірингу у встановлений термін.
4. Перевести в готівку банківський чек можна тільки в тому банку, де він був пред'явлений вперше.
5. Чек не може бути пред'явлений до інкасо з клірингової палати більше трьох разів, після чого він забирається безпосередньо у банку-емітента.

7.3. ЕЛЕКТРОННІ ПЛАЖЕНІ СИСТЕМИ

Банківська галузь досягла великих успіхів у використанні методів, які дозволяють клієнтам банків проводити банківські операції через мережі електронних комунікацій. Очікується, що ці процеси набудуть широкого поширення в майбутній період, особливо з розвитком цієї галузі банківських технологій. , і оскільки світ став свідком появи методу електронних платежів, вони існують у формі різноманітних послуг. Вони зробили великий внесок у розрахунок транзакцій між різними сторонами та полегшення транзакцій, пов'язаних з обміном товарами та послугами. Вони відрізнялися швидкістю впровадження послуги та розрахунків, що допомогло їм підняти рівень серед

клієнтів та значно підвищити їхній попит. Розроблена платіжна система добре та позитивно впливає на фінансову стабільність країни. безперебійне функціонування економіки нашої країни. Платіжні системи зазнали значного розвитку, починаючи з фізичної передачі готівки за продукти і закінчуючи транзакціями, які включають обмін грошей у формі цифрових даних.

Поняття банківської платіжної системи. Банківська платіжна система визначається як сукупність фінансових операцій між клієнтами, спрямованих на переведення вартості між двома або більше сторонами з найменшими можливими витратами, з найменшим ризиком та в найкоротші терміни, залежно від доступних інструментів, оскільки наявні інструменти дозволяють це зробити. Платіжна система розглядається в кожній країні як добре керована, і це дає характеристики економічного аспекту з точки зору швидкості системи, її розвитку та навіть її прозорості, особливо. на рівні ринкової економіки, що ускладнює роботу з ліквідними грошима, оскільки ця економіка характеризується масштабами грошових операцій [12].

Характеристики електронних платіжних систем вимірюються:

1. Простота та ясність: не ускладнювати встановлені процедури, щоб полегшити їхнє розуміння клієнтами, щоб максимально полегшити їх знання, практику та роз'яснення для клієнтів.
2. Гнучкість. Система адаптується до змін у поведінці клієнтів, способах оплати, комунікації та правилах.
3. Швидкість: швидкість оплати у найкоротші терміни.
4. Безпека. Безпека є важливим елементом завоювання довіри клієнтів до перевірених способів оплати [13].

Традиційні платіжні системи:

1. Гроші. Це єдиний засіб платежу, що забезпечує ліквідність, яке найбільше широко використовується серед інших способів оплати. Вони все частіше приймаються як засіб обміну і використовуються одночасно як міра вартості та точка відліку. за цінністю. Він соціально популярний, оскільки ґрунтується на довірі суспільства.

Види грошей:

•Юридичні гроші: це паперові та металеві гроші, що випускаються центральним банком після гарантії випуску готівки золота, іноземної валюти, казначейських векселів або комерційних облігацій.

•Банківські гроші: їх називають депозитними грошима або писаними грошима, і в даний час вони являють собою найбільш важливу частину грошей в обігу.

2. Переказний вексель: означає вексель, виконаний відповідно до умов, передбачених законом, і включає доручення, видане фізичною особою або

векселедавцем іншій фізичній особі, трасату, про виплату за розпорядженням третьої особи, бенефіціару або власнику облігації, сума при пред'явленні або на визначену або визначену дату . Це називається векселем, векселем чи полісом.

Законопроект передбачає присутність трьох фізичних осіб

- Ящик:** той, хто готує папір і упорядковує його.
- Платник:** Це той, кому видається ордер.
- Бенефіціар:** Той, на чию користь видається наказ.

Переказний вексель передбачає наявність попередніх відносин між цими трьома особами, і однією з найважливіших характеристик цієї облігації є її здатність бути предметом обігу комерційними засобами, що є індосаментом, якщо облігація має бути замовлена, а доставка здійснена. на пред'явника, то комерційний папір не може виконувати свою функцію платіжного та кредитного інструменту. Вона не може відмовитися від використання грошей, якщо вона не є оборотною, простими та швидкими способами, що відповідають характеру комерційної транзакції, заснованої на швидкості та кредитоспроможності.

3. Простий вексель. Простий вексель відрізняється від простого векселя тим, що у ньому беруть участь лише дві сторони: емітент та бенефіціар. Він уточнює правовідносини між цими двома сторонами. Перша - боржник, а друга - бенефіціар, за розпорядженням якого складено вексель із зобов'язанням сплатити вартість боргу протягом певного терміну до закінчення його строку для кредитора або того, кому його буде передано, порука надається на підставі його вказівки.

4. Банківські перекази: це банківський процес, при якому сума переводиться з одного банківського рахунку на інший шляхом запису суми один раз на дебетовій стороні рахунку, де замовляється переказ та запис суми, та вдруге на кредитній стороні рахунку. рахунок отримувача. Запит може бути поданий у письмовій формі або усно телефоном [14].

Система електронних платежів - це засіб електронних угод чи оплати товарів без використання чеків чи готівки. Її також називають системою електронних платежів чи системою онлайн-платежів. Тут її можна визначити як системи, що дозволяють користувачам додатків електронної комерції. обмінюйте гроші електронним способом замість використання монет чи паперових чеків, коли онлайн-продавці надають прості, швидкі та безпечні способи отримання цін на свою продукцію від покупців.

Важливість використання електронних способів оплати Важливість використання електронних способів оплати як альтернатива традиційним

способам оплати стала очевидною з розширенням електронної комерції, яка знизила роль паперових грошей та традиційних платежів на користь процвітання електронних способів оплати. Ці кошти спростили банківські операції замість надсилання чеків клієнтам поштою чи факсом. Все, що вам потрібно зробити, це вставити свою електронну картку в банкомат і легко користуватися послугами, заощаджуючи час та сили. і подорожувати, навіть у неробочий час.

Характеристики електронних способів оплати:

- Електронний платіж має міжнародний характер: тобто це метод, прийнятий у всіх країнах.

- Оплата провадиться електронними грошима: тобто грошовою сумою, що міститься на цифровій картці пам'яті або в головному підрозділі організації, що контролює управління процесом обміну.

- Цей метод використовується для проведення електронних транзакцій віддалено: договір укладається між двома сторонами, віддаленими один від одного, та оплата здійснюється через Інтернет.

- Необхідно створити банківську систему, яка дозволить усе це: тобто наявність пристроїв, що підтримують ці операції віддалено, щоб полегшити транзакції сторін та забезпечити довіру між ними [15].

Види платіжних мереж:

- Приватна мережа: зв'язок з нею обмежена приватними особами, що потребує попередніх комерційних та фінансових операцій та зв'язків між ними.

- Публічна мережа: тут транзакції відбуваються між багатьма людьми, які раніше не мали конкретних зв'язків, і ці функції, безумовно, допомагають знизити бізнес-витрати, організувати час та покращити управління грошима та ділове партнерство між фінансистами та клієнтами.

Розробка систем електронних платежів для полегшення прийому електронних платежів за онлайн-транзакції. Зі зростанням популярності онлайн-покупок системи електронних платежів стали незамінними для споживачів для полегшення покупок та банківських послуг [16].

Переваги електронного платежу:

1. Залучайте клієнтів з усього світу. Це призводить до збільшення продажів. Це не стосується традиційних платежів, оскільки ви обмежені людьми, доступними у вашій країні чи регіоні, і не можете залучити більше клієнтів.

2. Більше та ефективність транзакцій. Транзакції виконуються за лічені секунди, не гаючи часу клієнта, що забезпечує швидкість і простоту на відміну від традиційних платежів.

3. Електронні платежі доступні по всьому світу: клієнти можуть оплачувати товари на сайтах електронної комерції у будь-який час та в будь-якому місці, і для цього потрібний пристрій, підключений до Інтернету.

4. Скоротить транзакційні витрати та скоротите використання паперу в касових операціях.

5. Електронні платіжні шлюзи надають безпечні інструменти боротьби з шахрайством, що робить транзакції надійнішими. [17].

Ризики, пов'язані з платіжними системами:

1. Ризики безпеки. Аспект безпеки є однією з найбільш важливих проблем, з якими стикаються працівники цього сектора або особи, які зазнають цієї процедури. Ці ризики торкаються не тільки споживача, але також поширюються на торговців та емітентів карток. електронну банківську картку буде вкрадено, а дані, що зберігаються на ній, будуть підроблені. Порушення безпеки може статися або внаслідок ненавмисної дії, такої як видалення або вандалізм веб-сайту, або внаслідок електронного втручання, яке має серйозні наслідки для фінансової безпеки. .

2. Правові ризики. Правові норми можуть перешкоджати безперерйному функціонуванню системи, а формальні процедури часто розглядаються як такі, що бентежать, підривають ціль системи і можуть становити загрозу ефективному функціонуванню системи.

- Порушення законів та правил, наприклад, відмивання грошей.
- Закон не визнає цифрових підписів.
- Розголошення секретів клієнтів та порушення конфіденційності.
- Ступінь ясності та прозорості зобов'язань кожної сторони.
- Розповсюдження електронних грошей призводить до ухилення від сплати податків.

3. Фінансові ризики. Зменшення пропозиції грошей з боку Центрального банку призводить до продовження використання цифрової готівки та скорочення бюджетів електронних банків на додаток до загального обсягу депозитів до запитання, необхідних фізичним особам, що призводить до зниження пропозиції грошей з боку Центрального банку.

- Зниження доходності від видачі готівки.
- Обмеження ролі центрального банку як менеджера грошово-кредитної політики.
- Обмеження можливостей центрального банку проводити операції на ринку.
- Відмивання грошей за допомогою електронних способів оплати.
- Складнощі зі збором податків та зборів за банківськими операціями.

4. Технічний ризик: Наявність елемента безпеки у всій організації, у роботі системи загалом. Всі перераховані вище ризики можуть призвести до системних ризиків, де ризики виникають, трансформуються і призводять практично до повного виходу з ладу всієї системи. системи, що призводить до

зриву операцій, і це перенесення випадкове через тісні зв'язки між фінансовими посередниками [18].

7.4. ЕЛЕКТРОННІ ГАМАНЦІ

Це метод оплати невеликих сум, що виник у результаті поєднання інформаційних та комунікаційних технологій та технології смарт-карт. Це електронна програма, заснована на механізмі організації та організації всіх фінансових рухів.

Гаманець містить всі дані користувача. ця карта в зашифрованому вигляді і встановлюється на персональний комп'ютер або зберігається на дискеті або будь-якому пристрої, за допомогою якого ці дані можуть бути збережені та використані для онлайн-платежів у всіх випадках покупки, та доставляється звичайною доставкою. автомати, розташовані в багатьох місцях, або через телефонні пристрої, призначені для цієї мети, в обмін на рахунок, відкритий у сторони, що експортує, яка надала послугу поповнення рахунку по телефону, або в обмін на суми, сплачені в штаб-квартирі банку або фінансової організації, випустила карту [19].

Тимчасові електронні гаманці:

- Телефонні картки, на SIM-картці яких є певна вартість через відсутність балансу, і цей тип карток не підлягає поповненню.
- Готові карти для пристроїв розподілу продукції, на чипі яких написано слово «фінансові цінності», та які можна перезаряджати [20].

Електронний гаманець - це тип електронної картки, що використовується у комерційних та фінансових операціях через Інтернет. Це робиться за допомогою комп'ютера або планшета, оскільки він працює аналогічно до кредитної картки. Електронний гаманець можна прив'язати до банківського рахунку для проведення операцій. численні транзакції через Інтернет із використанням балансу рахунку, через гаманці. Електронний гаманець може здійснювати щомісячні платежі або будь-які інші фінансові платежі, які належать власнику електронного гаманця. Це простий спосіб оплати всіх типів рахунків, як комерційних, і державних. і навіть рахунки в ресторанах та магазинах. Він також документує гроші та комерційні транзакції споживача та захищає їх від купівлі та обміну.

Таким чином, електронний гаманець може бути засобом автентифікації особи його власника, і не тільки для здійснення онлайн-покупок. Це з тим, що гаманець містить гроші споживача, записи його ділових операцій та її особисту інформацію. Цифровий гаманець підходить як засіб платежу для багатьох платіжних систем, призначених для смартфонів завдяки взаємній підтримці між ними. .

Види електронних гаманців:

1. Настільний гаманець. Цей електронний гаманець приймається лише через комп'ютер, на якому встановлений гаманець. Цей гаманець забезпечує достатній захист даних, але найбільший ризик полягає в тому, що комп'ютер буде зламаний або ваш гаманець потрапить вірус, що може призвести до втрати. все в ньому.

2. Апаратний або апаратний гаманець. Він дуже схожий на попередній тип, але різниця в тому, що його наявність залежить від його присутності в захищеному і закритому вигляді всередині пристрою зберігання даних, такого як USB-пристрій або аналогічний пристрій.

3. Цифровий онлайн-гаманець. Він ґрунтується на технології хмарного зберігання. Однією з найбільших переваг цього електронного гаманця є те, що ви можете отримати доступ до нього і використовувати його з будь-якого пристрою і в будь-якому місці, якщо у вас є власний обліковий запис. Основним недоліком, мабуть, є відсутність безпеки, оскільки він живе у страху, що його хмарний сервіс буде атакований або зламаний.

4. Цифровий мобільний гаманець. Цей тип працює як додаток на смартфонах та пропонує безліч переваг, включаючи підтримку кількох магазинів.

5. Паперовий гаманець: Відомо, що цей тип забезпечує високий рівень безпеки та захисту, але можливість його використання залишається складнішою, ніж інші типи [21].

Таблица 17.

Особливості електронних гаманців.

<i>Зручна та проста оплата</i>	Одним клацанням миші на мобільному телефоні користувач може здійснити оплату в будь-якій точці продажу за отриману продукцію або транзакцію.
<i>Ефективність використання</i>	При використанні електронного гаманця користувачу не доведеться шукати в гаманці гроші або карту для оплати серед безлічі документів, які він носить із собою, і, можливо, йому взагалі не доведеться носити гаманець із собою.
<i>Організація</i>	Електронні гаманці можуть керувати всіма типами карток користувачів: від платіжних карток до карток лояльності, що дають власнику бали та знижки при купівлі певних товарів, до членських карток користувачів.
<i>Безпека та конфіденційність</i>	Користувач може встановити секретний код для контролю доступу до гаманця, на відміну від звичайного гаманця, доступного кожному, номер, який обмінюється при покупці, є лише унікальним ідентифікаційним номером і немає ніякої інформації, пов'язаної з самою картою, яка означає більше зручності та безпеки
<i>Легкість та швидкість виконання</i>	Деякі веб-сайти можуть попросити вас заповнити форми для платіжних операцій, що є обтяжливим для клієнта, але електронний гаманець дозволяє користувачеві обійти такі громіздкі форми.
<i>Пропонуйте знижки та винагороди</i>	Електронний гаманець містить безліч спеціальних пропозицій та винагород, які допоможуть вам отримати більше товарів за низькими цінами.
<i>Низькі витрати</i>	Електронний гаманець не стягує високих комісій за послуги та карти, що використовуються в ньому.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [21-22].

Таблица 18.

Області використання електронних гаманців.

<i>Служба управління білінгом</i>	Клієнти мають можливість оплачувати всі типи рахунків через службу управління рахунками. Завдяки можливості користувачів одним клацанням миші дізнатися, які рахунки підлягають оплаті, прострочені, сплачені та неоплачені.
<i>Банківське депозитне обслуговування</i>	Користувачі мають можливість переказувати гроші з електронного гаманця SADAD на свій банківський рахунок лише за 5 секунд..
<i>Сервіс відстеження фінансових транзакцій</i>	Користувач може крок за кроком стежити за перебігом своїх грошей, щоб знати, куди і як вони витрачаються.
<i>Послуга створення інтернет-магазину</i>	Користувач має можливість створити інтернет-магазин для своїх товарів, додати інформацію про кожен товар, прикріпити його фотографії та опублікувати на різних комунікаційних платформах.
<i>Сервіс відстеження замовлень на покупку</i>	Користувач може стежити за замовленнями, які він придбав, і знати, які замовлення виконуються, а які чекають?

Джерело: Розроблено автором на основі даних [22].

Грошові гаманці, що використовуються в Йорданії:

Як відкрити електронний гаманець у постачальника послуг JoMO Pay:

GoMoPay є основним постачальником схвалених електронних гаманців у Йорданії. Щоб відкрити гаманець, користувач повинен завантажити один із затверджених електронних гаманців, що працюють у системі GoMobi, наприклад Zain Cash, Dinarak, Orange Money, національний гаманець. MEPS, мій гаманець, гаманець Aya, гаманець Qadha та від. Будь-яка людина може безкоштовно відкрити електронний гаманець без мінімального внесення грошей до електронного гаманця через одного з перерахованих провайдерів.

Дізнайтесь усі подробиці про Зейна Кеш:

Фізична особа може отримати два електронні гаманці, якщо кожен електронний гаманець прив'язаний до різного номера телефону, оскільки номер електронного гаманця збігається з номером мобільного телефону. Щоб відкрити електронний гаманець, клієнт повинен завантажити бажану сервісну програму за допомогою його схвалення або відвідування його сайту, а також гаманець можна відкрити у будь-якого з авторизованих агентів, крім можливості відкриття гаманця через додаток деяких банків-учасників [22-23].

Як поповнити схвалений JoMO Pay електронний гаманець:

Існує велика група акредитованих партнерів для поповнення електронних гаманців, будь то обмінні пункти, поштові відділення, виставки телекомунікаційних організацій чи навіть продовольчі ринки та деякі магазини мобільних телефонів. Також можливе поповнення на електронний гаманець (доставка) через будь-який. ваших рахунків або через банкомати, афілійовані з узгодженими йорданськими банками [24].

НАДАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ**8.1. ПОСЛУГИ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ**

Банки вклали значні кошти у системи мобільного зв'язку, щоб надавати різні банківські послуги, підвищувати ефективність, знижувати витрати та покращувати операційну ефективність обслуговування клієнтів, щоб отримати конкурентну перевагу. Одним із факторів, який сприяв цьому розвитку, є підвищення доступності та пропускної спроможності. Інфраструктура мобільного зв'язку по всьому світу через швидке збільшення кількості мобільних пристроїв, що призвело до покращення функціональності та зниження витрат на передачу даних через гостру конкуренцію між постачальниками послуг. Це спричинило зниження витрат на обладнання, це також сприяло збільшенню проникнення мобільного зв'язку. мобільних технологій та розвитку світового ринку мобільного зв'язку [1]. **Мобільний банкінг** – це електронний канал зв'язку між банком та клієнтом. Його місія – обслуговування клієнтів за допомогою зручного використання через простий інтерфейс, що дозволяє працювати з банківськими рахунками та картами через смартфон чи планшет. Він включає простоту і високу швидкість реалізації всього. процедури видів банківських операцій.

Мобільний банкінг:

1. Планшетний ПК.
2. Смартфон або мобільний пристрій.
3. Звичайний мобільний телефон.

Для здійснення будь-якої бізнес-операції необхідне підключення до онлайн-канала з можливістю використання традиційного або мобільного Інтернету, зокрема G3.4G та GPS. Однак незаперечною перевагою є те, що транзакції можна здійснювати шляхом надсилання. Короткі повідомлення, адаптовані за відсутності підключення до Інтернету, дозволяють здійснювати всі операції за картковим рахунком. До появи смартфонів мобільний банкінг був послугою SMS [2]. Тепер будь-хто, хто має інтелектуальний мобільний пристрій і планшетний комп'ютер, може завантажити та встановити програму електронного банкінгу, адаптовану до невеликого екрану та операційної системи пристрою. Щоб обслуговуватись відповідним банком чи фінансовою організацією, мобільний банкінг слід розділити на кілька. дві основні категорії, як пояснено на рис. 12.

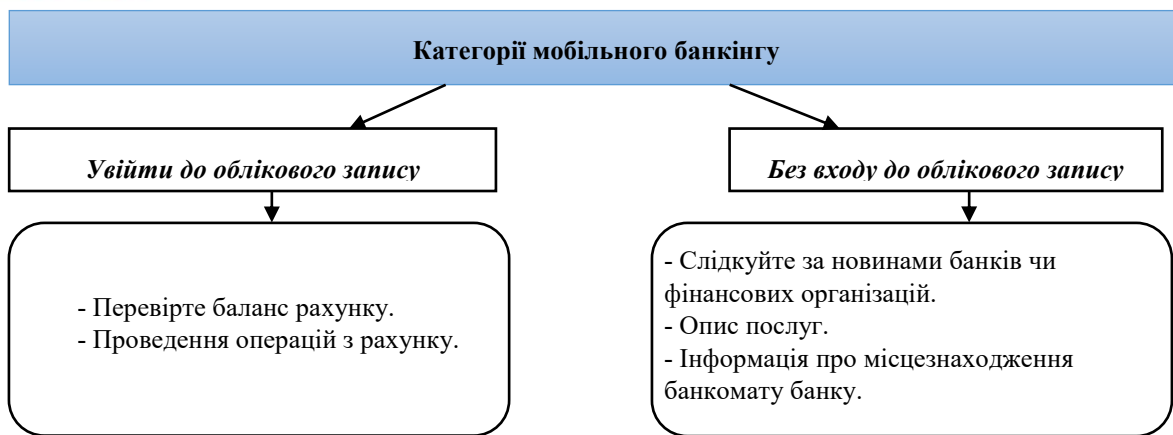


Рис. 12. Категорії мобільного банкінгу на світовому фінансовому ринку.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [1-2].

Світовий розвиток мобільного банкінгу супроводжується інтенсивністю його використання у всіх галузях економіки учасниками світового ринку. Це зумовлено тим, що функції смартфонів і планшетів дозволяють клієнту використовувати різні технології найбільш зручним способом, до яких належать простота та мобільність у різних операціях. Завдяки численним функціям власник банківської картки тепер може здійснювати фінансові операції за допомогою мобільного телефону, не виходячи з дому. Переваги послуги вже оцінили банківські організації та самі клієнти. Однак не позбавлена вона і недоліків, як видно з таблиці 19.

Таблиця 19.

Порівняння переваг та недоліків послуг мобільного банкінгу.

<i>Переваги</i>	<i>Недоліки</i>
Широке охоплення клієнтської бази	Слабкий розвиток електронних банківських послуг у роздрібному секторі
Економія часу та зусиль	Трата часу
Залишайтеся у постійному контакті з іншими	Обмежте прямий контакт з іншими
Підвищуйте знання та культуру	Втрата конфіденційності
Легкий доступ для допомоги в екстрених ситуаціях	Збільшення кількості дорожньо-транспортних пригод
Економічний	Період відновлення важко передбачити.
Можливість працювати цілодобово	Нестача кваліфікованого персоналу
Автоматизоване відстеження ризиків	Недостатня обізнаність громадськості щодо електронних банківських послуг.
Підвищення стандартів обслуговування	Психологічні проблеми
Нове джерело прибутку	Питання використання електронного підпису
Швидкість, ефективність, простота використання та зручність	Дефекти
При надходженні коштів на картковий рахунок повідомляється дата та час здійснення операції.	Слабкий розвиток електронних банківських послуг у роздрібному секторі

Джерело: Розроблено автором на основі даних [1-2].

Переваги мобільного банкінгу:

1. Поповніть свій рахунок та переведіть кошти на інші рахунки.
2. Перегляд залишків та перегляд деталей транзакцій за рахунком.
3. Заблокуйте банківську картку, якщо телефон втрачено або вкрадено.
4. Купівля та продаж валюти.
5. Оплатіть рахунки за кредитною карткою.
6. Перенесення між обліковими записами.
7. Переказуйте гроші на місцевому та міжнародному рівні.
8. Оплачуйте рахунки за продукти онлайн [3].

Крім основних переваг мобільного банкінгу за рахунок економії часу та можливості здійснювати карткові операції цілодобово, є й недоліки. Якщо говорити про недоліки, то основна причина – неможливість захистити інформацію про клієнта на 100%. Якщо на телефоні немає антивірусного програмного забезпечення або браузеру дозволено запуск через незахищені сервери, великий ризик витоку особистої інформації, а також ймовірність того, що дані стануть власністю третіх осіб у разі втрати або крадіжки телефону. В цьому випадку необхідно терміново заблокувати SIM-картку та призупинити роботу будь-яких сервісів [4].

Щоб отримати професійний доступ до мобільного банкінгу:

1. Прив'язка картки до банківських послуг за допомогою СМС.
2. Завантажте та встановіть програму на свій мобільний телефон або планшет, вона безкоштовна і доступна кожному.
3. Під час оплати послуги внесіть необхідну суму готівкою або карткою.
4. У разі зміни банківської картки або закінчення терміну дії послуга «Мобільний банкінг» повторно активується. Якщо у вас виникли питання щодо використання послуги або виникли труднощі зі скачуванням та встановленням програми, зверніться до служби підтримки банку [5].

Способи захисту мобільного банкінгу:

1. Номер, прив'язаний до SIM-картки.
2. PIN Персональний ідентифікаційний номер користувача.
3. Номер телефону, з якого здійснюється дзвінок.

Ця програма може містити додаткові послуги, такі як портативний калькулятор або нагадування про періодичні платежі. Основне завдання банківських установ сьогодні – підвищення зручності використання інтерфейсів. Тому сервіс, що надається, постійно вдосконалюється, щоб зробити його зручним і простим для користувачів:

1. Апаратні можливості (діагональ екрану та віртуальна клавіатура).
2. Модель мобільного пристрою.
3. Поведінка клієнтів під час використання віддаленого обслуговування через мобільний телефон.

4. Важливість та цінність послуги.

Інтеграція мобільних додатків для управління картковими рахунками дозволяє не лише розширити клієнтську базу, а й суттєво підвищити лояльність користувачів, а також зручність використання сервісу. Коли банки вирішують просувати свої продукти через мобільні пристрої, вони уважно вивчають таку інформацію та планують свою стратегію. Соціальні мережі сьогодні є одним із місць, де перетинаються всі потенційні одержувачі, тому вони становлять великий інтерес для банків.

У сучасних умовах трансформації фінансових ринків у світі головною умовою вибору банку споживачем є наявність просунутого мобільного додатка, адже банки не тільки створюють додатки з привабливим інтерфейсом користувача і широким функціоналом, але й мають операційну систему. модель, здатна швидко та точно виконувати транзакції клієнтів. Використовувати послугу віддалено, для більш простого та зручного використання.

8.2. ВИДИ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

Мобільний банкінг наближається до створення повністю цифрового середовища, яке допоможе скоротити паперову роботу та довгий час очікування в банках для переказу грошей, перевірки балансу рахунків, подання заявки на дебетову/кредитну картку та багато іншого. Оскільки тепер ми можемо вести всі банківські операції, де б вони не були. ми знаходимося та коли захочемо за допомогою мобільного банкінгу. З появою мобільного банкінгу життя багатьох людей стало простіше з погляду відправлення та отримання грошей та оплати рахунків через мобільні телефони, що представлено на рис.13.



Рис. 13. Способи надання послуг мобільного банкінгу.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [6].

Переваги послуг мобільного банкінгу:

1. Доступ до інформації про рахунок: допомагає дізнатися про баланс і краще управляти грошима. Це базова послуга мобільного банкінгу, що надається кожним банком, наприклад:

- Перевірити баланс рахунку (запит балансу).
- Історія транзакцій.
- Електронний випис з рахунку.
- Перекази між банками.
- Дані карти.

2. Транзакції. Здійснення платежів та переказ грошей з одного рахунку на інший є основною діяльністю банківської справи, тому має сенс, що мобільний банкінг є найбільш широко використовуваним та затребуваним, оскільки ви можете переказувати гроші будь-якій фізичній особі, додавши їх як бенефіціар або просто через платіжний інтерфейс Consolidated.

- Міжбанківські перекази.
- Переказати кошти на рахунок.
- Платежі третім особам (орендна плата, оплата рахунків тощо).
- Надати постійні інструкції з регулярних платежів.

3. Інвестиції: термінові відкриті депозити/регулярні депозити.

- Інвестування у взаємні фонди.
- Послуги з управління портфелем.

4. Інші послуги. Крім інформації про рахунок, оплати рахунків, грошових переказів та інвестицій, існують інші послуги, необхідні клієнту для забезпечення безперебійної та зручної банківської діяльності. Однак можуть виникнути випадки, коли певні проблеми виникають через брак часу. не може звернутися за додатковими послугами. Ви завжди можете звернутися до послуг мобільного банкінгу вашого банку та знайти рішення щодо скарг чи запитів. Ці послуги включають:

- Знання банкоматів.
- Знання галузей.
- Подати скаргу/відповісти на запити.
- Запросіть нову чекову книжку.
- Скасувати/зупинити виданий чек [7].

Банківські послуги через SMS:

Більшість банків пропонують послуги мобільного банкінгу та SMS. Ці послуги корисні для тих, хто не має смартфона або підключення до Інтернету, оскільки для використання SMS-банкінгу клієнтам необхідно зареєструвати номер свого мобільного телефону в банку.

Послуги, що надаються SMS-банкінгом:

- Запит балансу.

- Отримайте коротку заяву.
- Переказувати кошти на рахунки (наприклад, ощадні).
- Заблокуйте банкомат або кредитну картку.
- Дізнайтесь про курси іноземної валюти.
- Дізнайтесь про поточні процентні ставки (наприклад, процентні ставки за кредитами та норми заощаджень)).

Ці послуги реалізуються за допомогою push/pull-повідомлень. Push-повідомлення означає, що банк ініціює зв'язок. Нагадування про платіж, сповіщення про платіж або одноразовий пароль часто є різновидом push-повідомлень, які є частиною мобільного банкінгу.

Дебетові повідомлення - це повідомлення, ініційовані клієнтом, які можуть бути запитом про баланс рахунку, анулювання виписаного чека і т. д. Наприклад, щоб перевірити баланс вашого рахунку, вам може знадобитися відправити SMS у форматі BAL XXXX, де XXXX — останнє повідомлення чотири цифри номера вашого рахунку. Банк у відповідь надішле SMS, що містить номер вашого поточного рахунку, доступний на рахунку [8].

Банківські послуги через мобільний телефон та через USSD.

Додаткові послуги неструктуровані дані є формою зв'язку, з якої можуть надаватися основні банківські послуги. Ці послуги не потребують смартфона або підключення до Інтернету, а також дозволяють виконувати такі послуги, як запит балансу та грошові перекази. *99# Запущено послугу мобільного банкінгу на основі USSD, яка пропонує наступні послуги за допомогою способу оплати:

- Запит балансу.
- Коротка заява.
- переказ грошей.

Поради щодо безпечного мобільного банкінгу.

Мобільний банкінг, будь то через програму мобільного банкінгу, онлайн, послугу USSD або захищене SMS, а також при використанні веб-сайту банку або мобільного додатка для переказу грошей, існують засоби захисту, такі як брандмауери та SSL-шифрування, щоб дані були в безпеці, і ніхто інший не може використовувати його.

Належні процедури під час використання послуг мобільного або онлайн-банкінгу.

1. Використовуйте безпечне з'єднання. Важливо не використовувати загальнодоступну мережу Wi-Fi або чужий пристрій онлайн-банкінгу. Якщо вам необхідно використовувати загальнодоступну мережу, настройте власне мережне програмне забезпечення та продовжуйте.

2. Антивірусне програмне забезпечення: обов'язково встановіть його на пристрій для додаткового захисту. Для забезпечення повного захисту найкраще, щоб це була ліцензійна програма.

3. Підпишіться на повідомлення про миттєві повідомлення. Щоб ви завжди були в курсі кожної транзакції з вашим рахунком і у разі невдалих спроб доступу до вашого рахунку в онлайн-банку, ваш банк надішле вам повідомлення про це та в такому вигляді. випадках ви можете зв'язатися з вашим банком та страхуванням рахунку.

4. Уникайте звернення через сторонні веб-сайти або рекламні листи:

Ніколи не натискайте на адреси посилань, що містяться в SMS або рекламних електронних листах, і уникайте використання сторонніх сайтів для входу в обліковий запис, оскільки це може завдати істотної шкоди та вплинути на безпеку облікового запису [9].

8.3. ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ШКОДУРЕННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

Банківська система розвивається разом із впровадженням сучасних комп'ютерних технологій. Вона була спрямована на цифровізацію системи, щоб йти в ногу з зростаючими соціальними тенденціями, споживчим попитом, що змінюється, ринковими тенденціями і конкуренцією. Результатом стала цифровізація банківської галузі у всьому світі в переході від традиційного банкінгу до використання альтернативних банківських каналів, таких як онлайн-банкінг, Інтернет та мобільний банкінг. Мобільний банкінг як один із додатків, які виникли в результаті широкого використання інформаційних технологій. всі аспекти повсякденного життя, і в результаті організації, підключені до Інтернету, вирішили забезпечити виняткове обслуговування клієнтів, яке користувач виконує через мобільний пристрій з будь-якого місця і часу для доступу до облікового запису [10].

Мобільний маркетинг одна із аспектів розвитку продуктового маркетингу. Це інструмент електронного маркетингу, який можна визначити як використання бездротових інтерактивних засобів масової інформації для надання клієнтам інформації про продукт у будь-який час, створюючи цим додаткову цінність, або як набір практик, які дозволяють організації інтерактивно спілкуватися з громадськістю. Тому багато організацій почали використовувати мобільний маркетинг для полегшення транзакцій та підтримки постійного контакту з клієнтами, зокрема банки, які почали розширювати сферу надання послуг мобільного банкінгу, згідно з т.зв. називаються мобільними банківськими послугами, і цей вид послуг є засобом розширеного надання банківських послуг клієнтам, оскільки потребує базових

знань про клієнтів, досвіду взаємодії та зміни традиційних звичок у відносинах із банками [11].

Чинники, що впливають використання клієнтами послуг мобільного банкінгу. Зростання складності банківських послуг справило революцію у галузі та викликало почуття невпевненості та цікавості серед людей, залучених до банківської діяльності, змушуючи їх зберігати пильність та чекати, щоб побачити, які результати принесуть ці технології. Однак, серед користувачів немає єдиної думки про те, чи принесуть ці технології ефективні ці інновації чи ні, і в результаті багато в чому залежить від того, як людина фокусується і наскільки задоволені її потреби. Доступність Інтернету, його сумісність, розуміння та інтерес – все це відіграє роль у прийнятті мобільного банкінгу. Нестача інформації, технічних та культурних навичок є перешкодою для електронного розвитку, оскільки послуги впливають на банківську справу. Банківська справа залежить від поведінки банківського ринку щодо адаптації до мобільних банківських послуг з погляду фінансових витрат, простоти використання та ефективності [12].

1. *Фінансові витрати.* Економічна ефективність є важливим чинником, що впливає використання технології мобільного банкінгу. Технологічний прогрес завжди тягне за собою прямі чи опосередковані витрати, такі як капітальні, експлуатаційні витрати та витрати на використання. Споживачі беруть до уваги цей фактор, перш ніж впроваджувати нову технологію. Доступність цін на мобільні телефони значно впливає на процес впровадження мобільного банкінгу.

2. *Самоефективність.* Самоефективність - це віра людини у свою здатність здійснювати поведінку, необхідну для досягнення кращих результатів у даній ситуації, і в цілому існує позитивний зв'язок між досвідом та використанням технологій.

3. *Соціальний вплив.* На процес прийняття рішення людиною про прийняття нових технологій впливають переконання та думки оточуючих, сім'ї, соціального класу та культури, які значно впливають на прийняття споживачами нових технологій, а думки членів спільноти впливають на наміри споживачів використовувати мобільний банкінг..

4. *Ризики безпеки та конфіденційності.* Безпека та конфіденційність є основними проблемами при використанні мобільного банкінгу, а безпека є основною проблемою для споживача під час проведення онлайн-транзакцій. Споживачі завжди намагаються уникати розкриття особистої інформації в Інтернеті, оскільки це проблема конфіденційності. Довіра споживачів викликає занепокоєння. Воно є основним фактором впровадження мобільного

банкінгу, і банку необхідно завоювати довіру клієнтів, щоб забезпечити безпеку послуг, що призводить до покращення обслуговування та задоволеності клієнтів.

5. *Сумісність*. Технологія завжди має бути сумісна з потребами користувача. Споживач може використовувати мобільний банкінг лише у тому випадку, якщо він відповідає його чи її банківським потребам. Якщо технологія сумісна і пропонує клієнтам найкращі рішення, шанси на її впровадження високі.

6. *Простота використання*. Клієнти вибирають нескладну технологію, що вимагає менших фізичних та розумових зусиль. Якщо технологія дуже складна і споживач не може легко її вивчити та використати, шанси на її впровадження зменшуються. Ключовий фактор успіху при впровадженні будь-якої технології, оскільки багато людей мало, що знають про інноваційні та передові технології..

7. *Вигода*: юди вибирають інновації лише тоді, коли вони розуміють, що використання певної технології корисне для них у житті та важливо для використання електронних послуг. Якщо споживачі усвідомлюють, що використання технології мобільного банкінгу забезпечує якісніші послуги, вони можуть прийняти нову технологію. .

8. *Поінформованість*: інформація про інновації, пов'язані з технологіями, відіграє важливу роль у поведінці споживачів. Багато попередніх досліджень показали, що інформація, пов'язана з онлайн-послугами, відіграє важливу роль у прийнятті нових послуг. Це також нова концепція для користувачів банку та банку. необхідно поінформувати їх, щоб прискорити процес усиновлення.

9. *Технологічні проблеми*. Різні пристрої повинні ефективно та легко підтримувати програми мобільного банкінгу, а апаратна архітектура та мобільні операційні системи мають бути здатні підтримувати ці програми. [13].

10. *Проблеми з інтерфейсом користувача*: відображення має бути налаштованим для різних користувачів. Має бути забезпечена можливість доступу до необхідної інформації, якщо користувач захоче отримати додаткову інформацію про транзакцію. Дизайн також має дозволяти йому вникати в деталі. Мобільні пристрої добре підходять для того, щоб дозволити користувачеві отримувати своєчасні сповіщення, і ці функції повинні бути ефективно використані для забезпечення цінності клієнтам. Користувачі звикли до функцій електронного банкінгу, і їм не слід заважати отримувати аналогічні функції через мобільний банкінг. Обмеження конструкції перешкоджають використанню. Ця функція широко використовується [14].

Використання послуг мобільного банкінгу є однією з форм впровадження інновації, яка істотно впливає на суспільство, яке її приймає. Особливо зацікавлені у знанні процесу поширення та процесу впровадження, а процес впровадження – це процес. Зосередивши увагу на етапах, які проходять окремі користувачі при прийнятті рішення про прийняття або відхилення нових продуктів, основною вимогою процесу впровадження є те, щоб вивчити поведінку польхувальників. Процес впровадження включає етапи поінформованості, інтересу, оцінки, випробування та використання. Хоча традиційний процес застосування видається простим, його недостатньо для повного опису процесу адаптації продукту до споживачів. Впровадження певних продуктів може мати незначні наслідки, у той час як впровадження інновацій може призвести до значних змін у поведінці та способі життя [15] .

8.4. РИЗИКИ ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

Світ з ентузіазмом сприйняв мобільні технології, і за кілька років мобільні програми стали невід'ємною частиною повсякденного життя, служачи джерелом інформації, інструментом підвищення продуктивності або цікавим способом скоротити час. Це не зайняло багато часу. сектор фінансових послуг усвідомив потенціал мобільних технологій та швидко включився в роботу. Щоб розгорнути програми мобільного банкінгу, клієнти роздрібних банківських послуг поспішили скористатися перевагами економії часу та доступності додатків, що надаються. Проблеми безпеки мобільних пристроїв завадили більшості споживачів. від впровадження мобільного банкінгу, а проблеми безпеки змусили самі банки неохоче надавати повний спектр фінансових послуг через мобільний канал, але які особливі вразливості торкаються цього каналу і наскільки вони серйозні? Більшість сучасних рішень мають клієнт-серверну архітектуру. клієнт запускає мобільну операційну систему, і клієнтська частина часто завантажується.

Пристрій працює на мобільній операційній системі під назвою Android або iOS:

1. App Store. Це спеціалізована платформа, де розробники позиціонують свої системи з погляду звичайного користувача. Програмне забезпечення, встановлене на смартфоні, вважається мобільним додатком, оскільки воно безпосередньо з ним взаємодіє, робить покупки, оплачує рахунки та здійснює пошук у ньому. Однак насправді існує ще один компонент, який називається «сервер», який найчастіше бере на себе роль тієї ж програми, що відповідає за створення та обробку вмісту сайту. Іншими словами, серверна частина найчастіше є веб-додатком, який взаємодіє з Інтернетом через спеціальний інтерфейс з мобільним клієнтом через інтерфейс прикладного програмування (API) [16].

2. Розглядаючи сервер як основну частину з юридичної точки зору: це місце обробки та зберігання інформації, а також він відповідає за синхронізацію даних і між пристроями, як показано на рисунку 14.

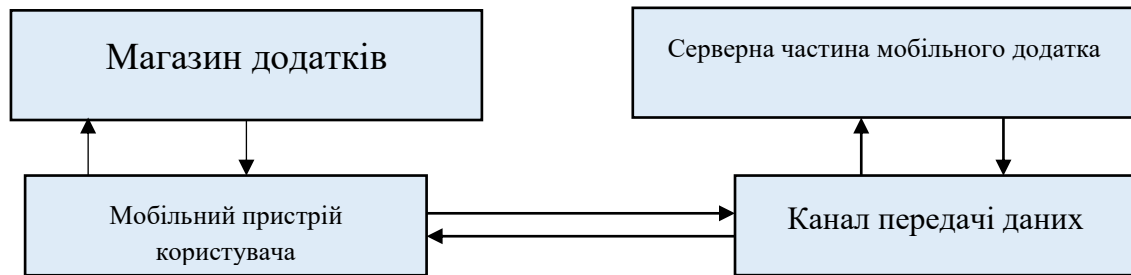


Рис. 16. Клієнт-серверна взаємодія у мобільному банкінгу.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [16-17].

Сучасні версії мобільних операційних систем мають низку вбудованих механізмів безпеки. За замовчуванням встановленим програмам дозволено запуск лише з файлами в їх каталогах. Права користувача не дозволяють редагувати будь-які системні файли. Однак при проектуванні допущено помилок, і кодування мобільних додатків призводять до вразливостей безпеки та відчиняють двері для кіберзлочинців. Комплексне сканування безпеки мобільних додатків включає вразливості як на клієнтській, так і на серверній стороні. Крім того, однаково важливо оцінити безпеку каналу передачі даних між ними.

Загрози мобільного банкінгу:

1. Поганий дизайн та конфігурація додатків. Програми мобільного банкінгу, як правило, безпечніші, ніж мобільний банкінг на основі браузера. Однак, зростаюча кількість витоків даних та інцидентів безпеки може бути пов'язана безпосередньо з поганою якістю коду в банківських додатках, залежно від платформи. Власні функції, які повинні розуміти розробники, кожен пристрій є унікальним набором проблем, які необхідно подолати, розробники мобільних додатків не завжди обізнані про нові загрози, і більшість з них не можуть захистити дані та комунікації, а також мобільні транзакції.

2. Слабке шифрування операційної системи. Мобільні банківські програми часто не мають належної реалізації SSL або перевірки сертифікатів TLS (рівень сокетів) та (безпека транспортного рівня). SSL Secure - це основні протоколи цифрової безпеки, що використовуються сьогодні та використовуються для створення зашифрованого зв'язку або перевірки сертифіката між комп'ютерами та серверами, щоб запобігти фішинговим атакам.

3. Шкідливе програмне забезпечення для мобільних пристроїв. Шкідливе ПЗ для мобільних пристроїв часто використовує помилки та вразливості, а хакери та кіберзлочинці роблять все можливе, щоб скористатися ситуацією та використовувати шкідливе ПЗ для мобільних банківських операцій на додаток до сотень тисяч інших шкідливих програм.

4. Слабкий ідентифікатор мобільного пристрою. Мобільні пристрої мають важливу особливість, яку важко відрізнити один від одного. Проблема полягає в слабкості відбитка пальця пристрою. Зняття відбитків пальців пристрою передбачає збирання інформації про віддалений обчислювальний пристрій з метою його однозначної ідентифікації. Після того, як відбитки пальців будуть зняті та додані до бази даних, у майбутньому стане можливою ідентифікація пристрою для широкого спектру цілей, включаючи запобігання шахрайству та захист від захоплення облікових записів.

5. Негативні взаємини. Шахрайство з мобільним банкінгом зосереджено на спробах шахраїв отримати конфіденційну інформацію, таку як паролі, PIN-коди та токени. Для доступу до рахунків банки повинні надійно аутентифікувати користувачів, які отримують доступ до мобільного каналу, і погодитися на двофакторну аутентифікацію в мобільному банкінгу, яка зазвичай заснована на випадковому одноразовому паролі, незважаючи на поганий досвід користувача, який вона забезпечує через мобільні пристрої. більш ефективні у запобіганні шахрайству із захопленням облікових записів.

6. Слабкий нагляд за екосистемою, що швидко розвивається. Відсутність належного державного нагляду за цією екосистемою, що швидко розвивається, є проблемою як для галузі, так і для споживачів, оскільки Федеральна рада з експертизи фінансових установ (FFIEC) випустила докладний посібник з безпеки електронних даних. Опубліковані банківські послуги не пов'язані з моніторингом автентифікації та ідентифікації мобільних пристроїв. Оскільки конкуренція на ринку фінансових послуг сьогодні жорсткіша, ніж будь-коли, для фінансових установ як ніколи важливо диференціюватися за допомогою технологічних інновацій. Вони повинні розпізнавати та вирішувати проблеми клієнтів, а також забезпечувати позитивний досвід мобільного банкінгу, що забезпечує баланс між високим рівнем обслуговування, безпека та простота доступу. Мобільні пристрої є привабливою метою для атак хакерів, оскільки вони зберігають і обробляють великі обсяги особистої інформації та інформації про кредитні картки. При розробці мобільних програм аспектам безпеки приділяється недостатньо уваги [18].

Основна проблема – небезпечність даних. Зберігання інформації про користувачів у відкритому вигляді, незахищені дані на скріншотах, а також ключі та паролі у вихідному коді - це лише деякі з недоліків, які відкривають шлях для кібератак. Користувачі можуть самі сприяти зламу своїх пристроїв, розширюючи їх можливості для смартфона стандартно завантажувати програмне забезпечення з неофіційних джерел і переходити за підозрілими посиланнями в СМС.

РОЗДІЛ 9

ТЕНДЕНЦІЇ У РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

9.1. ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

Багато фінансових установ прагнуть відповідати вимогам ринку та очікуванням клієнтів, приватних осіб та організацій. Вони готові вдосконалювати існуючі технології та впроваджувати нові технології, такі як штучний інтелект, програми та інші інноваційні технології. Банки створюють екосистему та вдосконалюють небанківські послуги. (страхування, подорожі, нерухомість). Важливо відзначити, що технологічні організації, що будують екосистеми, такі як (Google, Amazon, Alibaba), виходять на нові ринки, що відрізняються від їхньої традиційної діяльності, і для банківського сектора необхідно шукати нові ринки. нові бізнес-моделі, адже запорукою успіху є задоволення клієнтів, що дозволяє банкам залишатися виключно фінансовими посередниками. Технологічні тенденції надають компаніям нові інструменти, які запобігають стагнації на конкурентних ринках, а в деяких випадках відкривають нові джерела доходів.

Штучний інтелект створює новий ринок, який позитивно впливає на взаємодію клієнта з банком завдяки своїй надійності при врахуванні точок, обробці транзакцій, виявленні шахрайства, підготовці звітів та плануванні. Оскільки він швидше приймає рішення та робить їх більш точними, ніж фізичних осіб, згідно з дослідженням, проведеним Глобальним інститутом McKinsey, фінансовий сектор оснащений комунікаціями, передовими технологіями та перспективними платформами для застосування штучного інтелекту [1].

Чат-боти, автоматичне надання консультацій та персоналізація банківського середовища за допомогою штучного інтелекту – важливі аспекти новітніх технологічних тенденцій у сфері електронних банківських послуг по всьому світу. Банки щорічно інвестують десятки мільйонів доларів у збір, зберігання та обробку великих сум. даних, а фінансова установа працює з великими обсягами даних, таких як транзакції по дебетових картках, зняття готівки в банкоматах, кредитна історія та багато іншого, оскільки банки використовують великі дані для вивчення навичок клієнтів, їх сегментації, управління продажами, оцінки. ризику та аналіз конкурентів [2].

Традиційні банківські системи пішли у минуле, вимагають багато часу та праці та вимагають тривалих процесів впровадження. У свою чергу, цифрова трансформація робить банківські послуги більш доступними, оскільки

пандемія COVID-19 є пріоритетом охорони здоров'я, і люди все частіше звертаються до них. Електронні банківські послуги змінюють очікування клієнтів змушують індустрію фінансових послуг постійно впроваджувати інновації та адаптуватися не лише до технологічних досягнень. Цифровий підхід використовується у сферах способів оплати, роздрібного банкінгу, страхування, фінансового управління та комерційного банкінгу. Технологія допомагає фінансовим організаціям подолати розрив між традиційними банківськими системами та покращити якість обслуговування клієнтів, операційну ефективність та безпеку даних. [3].

Технологічні тенденції, що впливають на фінансовий сектор сьогодні та в майбутньому:

1. Модернізація існуючих систем. Модернізація систем стає все більш важливою з появою нових систем, і до неї із заздрістю ставляться багато керівників існуючих організацій. Сьогодні конкуренти, інвестори та клієнти у захваті від швидкого та масштабованого програмного забезпечення. Як може компанія обтяжувати себе? 20-річний застарілий додаток конкурує? Застаріла система – це застаріле програмне або апаратне забезпечення, яке все ще використовується та працює, але не масштабується. Застарілі системи часто не дозволяють підключатися до нових ділових партнерів, програм або інших нових рішень. Поточна операційна модель може працювати, а може не працювати. банки добре справляються із сучасними сторонніми сервісами, ці системи навряд чи зможуть задовольнити складні вимоги сучасних фінансів, включаючи збирання великих обсягів даних.

Навіть після інтеграції у складні системи програмне забезпечення забирає багато часу та уповільнює розробку. Фінансові організації, будучи галуззю, що постійно змінюється, повинні впроваджувати новітні технології, щоб йти в ногу з організаціями. Фінансовий сектор може досягти значного підвищення продуктивності у своїх повсякденних операціях, що дозволить їм оптимізувати свої операції, оптимізувати свої ресурси та знизити навантаження на ІТ-операції. Навіть якщо для цього потрібно оновлення застарілих систем та початкові інвестиції, витрати на обслуговування нового програмного та [4].

2. Найкраще обслуговування клієнтів. Інформація про клієнтів та можливість діяти в режимі реального часу є однією з основних тенденцій в індустрії фінансових послуг, яка відповідає за безпосереднє отримання доходів та прибутковості фінансової установи на базі використання технологій великих даних та штучного інтелекту. Експерти з маркетингу можуть легко обробляти дані та отримувати цінну інформацію для надання

клієнтам персоналізованого обслуговування. Все, що їм потрібно – це інтелектуальний баланс між людиною та машиною. Передові технології аналізу даних допомагають банкам дізнатися про цілі та пріоритети клієнтів. Банки потім можуть працювати над своїми пропозиціями та послугами, щоб найкраще задовольнити потреби клієнтів і досягти більш високої рентабельності інвестицій у маркетинг. Таким чином вони можуть збільшити доходи, додатково персоналізувати рівень взаємодії з клієнтами, покращити пропозиції по всіх каналах і розширити базу лояльних клієнтів, створюючи персоналізований досвід для задоволення клієнтів. ' унікальні фінансові потреби, оскільки банки отримують конкурентну перевагу на ринку [5].

3. Зв'язкова структура. Інтернет речей (IoT) визначає Інтернет речей як комп'ютерну концепцію, що виражає ідею підключення різних фізичних пристроїв до Інтернету та здатність кожного пристрою ідентифікувати себе з іншими пристроями. Це віртуальна мережа, яка поєднує різні елементи електронних пристроїв, програмного забезпечення та пристроїв. Клас датчиків та виконавчих механізмів з'єднують їх один з одним через Інтернет, щоб між ними можна було обмінюватись даними.

Інтернет речей став однією з основних технологій, що використовується у сфері фінансових послуг. Мережа взаємозалежних пристроїв дозволяє автоматизувати важливі бізнес-процеси, спілкуватися один з одним та обмінюватися інформацією. Додатки Інтернету речей можуть опрацьовувати фінансові запити, передавати право власності на конкретний актив і навіть виконувати. Оскільки фінансові установи також можуть це робити, підключена архітектура може легко збалансувати контроль і доступність. Використовуючи програми IoT, вони можуть збирати та аналізувати дані клієнтів, прогнозувати їх потреби та вимоги, а також забезпечувати велику безпеку, ефективність та надійність, рентабельність.

4. Автоматизовані функції бек-офісу: роботизована автоматизація процесів та інші технології та інструменти, що підвищують ефективність прийняття рішень та можливості автоматизації бізнесу. Технологія роботизованої автоматизації процесів полегшує компаніям широкомасштабне використання програмних роботів, таких як чат-боти, і вже є широкомасштабним. важлива частина цифрової трансформації. Але технології постійно розширюють свої межі.

Високі експлуатаційні витрати означають повільні банківські операції та управління дотриманням вимог, а також погане обслуговування клієнтів, що економить час і гроші та автоматизує всі ручні процеси, такі як реєстрація клієнтів, перевірка, оцінка ризиків, перевірки безпеки тощо. потрібна робоча

сила, а також зменшує кількість помилок, дозволяючи організаціям підвищити операційну ефективність, точність, і залишатися в курсі подій і бути конкурентоспроможними на ринку фінансової автоматизації, що росте.

Основна мета роботизованої автоматизації процесів (RPA) у банківській справі - підтримка виконання повторюваних завдань, а з появою штучного інтелекту стало можливим автоматизувати системи, відстежувати процеси та вивчати робочі процеси, які підвищують продуктивність праці та наближають фінансові установи до послуг нові та старі фінансові технології. [6].

Функція бек-офісу у банку:

- **Фінансовий помічник:** людина, відповідальна за підтримку фінансового управління організацією, введення даних, підготовку фінансових звітів, оновлення фінансових звітів, а також звірку та перевірку залишків на рахунках.

- **Фахівець з кадрів:** Співробітник, відповідальний за планування зустрічей, управління файлами співробітників в організації та надання необхідної допомоги менеджеру з персоналу. Відповідальна особа повинна мати швидкість, необхідну для виконання запиту, комунікативні навички та гарну організацію.

- **Фахівець із аналізу технологічних ризиків:** Співробітник, відповідальний за нагляд за інвестиціями організації та виявлення потенційних ризиків, пов'язаних із цими інвестиціями.

- **Аналітик даних:** Співробітник, відповідальний за впровадження систем збирання, інтерпретації та звітності в організації.

- **Аналітик ризиків:** Співробітник, відповідальний за нагляд за новими інвестиціями організації та виявлення потенційних ризиків, пов'язаних із цими інвестиціями.

5. Управління ризиками безпеки. Воно надає засоби для кращого розуміння загроз безпеки та їхньої взаємодії на індивідуальному, організаційному чи громадському рівні в цілому. Процес управління ризиками може застосовуватись у контексті управління ризиками безпеки. Кібербезпека має основне значення. Компанія IBM повідомила, що середня вартість витоку даних у секторі фінансових послуг становила 5,85 мільйона доларів США порівняно з 3,86 мільйонами доларів США для учасників у всіх секторах.

Багато фінансових установ, як і раніше, покладаються на застарілі моделі безпеки, які можна легко скомпрометувати. На жаль, кіберзагрози, ймовірно, зростають. Найближчими роками з розвитком технологій індустрії фінансових послуг, напевно, знадобляться більш кваліфіковані системи боротьби з шахрайством для захисту від інсайдерських загроз. Сторонні ризики

Комбінація ключових кодів, голосового ідентифікатора, двофакторної автентифікації, одноразового пароля, аналізу поведінки, цифрового зняття відбитків пальців та профілактичних повідомлень обіцяє. Обмін повідомленнями є одним із вбудованих методів безпеки, але справжня проблема полягає у виявленні вразливостей. в першу чергу, а потім кіберстійкість має бути ефективною та всеосяжною [7].

6. Технологія блокчейна. Це вдосконалений механізм баз даних, що дозволяє прозоро обмінюватися інформацією мережі організації. База даних зберігає ряд блоків даних у блоках, пов'язаних один з одним у ланцюжок. Дані тимчасові і не можуть бути видалені. або змінити ланцюжок без консенсусу. В результаті ви можете використовувати технологію блокчейну для створення незмінного або незмінного реєстру для відстеження замовлень, платежів, рахунків та інших транзакцій. Система має вбудовані механізми, що запобігають несанкціонованим транзакціям. від введення транзакцій та створення узгодженості у загальному уявленні про ці транзакції. Основна причина, через яку організації використовують технологію блокчейна замість інших баз даних, полягає у забезпеченні гарантії цілісності даних, не покладаючись на центральний орган. Це називається децентралізованою довірою через довірені дані.

Технологія блокчейну почалася з біткойнів та інших криптовалют і поширилася на майже всі галузі, згідно з звітом MarketWatch, загальний обсяг інвестицій у блокчейн у секторі банківських та фінансових послуг, ймовірно, досягне 17,47 мільярда доларів до кінця 2025 року. Блокчейн використовує складні алгоритми і криптографію для створення записів транзакцій, які неможливо підробити і до яких може легко отримати доступ будь-яка людина в системі. Виправлення цих транзакцій записується як за сумою даних, які ймовірно пов'язані один з одним, так і за сумою даних, які ймовірно пов'язані один з одним. блокується за допомогою передової криптографії. Важливість технології «Блокчейн» у створенні високоефективної глобальної мережі з погляду прозорості та витрат. Інші переваги технології «Блокчейн» включають автоматизацію сортування та обробки претензій та допомогу фінансовим організаціям. спростити процеси «Знай свого клієнта» (KYC) та ефективний переказ платежів, а також управління активами [8].

7. Аналітика великих даних. Багато організацій, які надають фінансові послуги, почали інвестувати у платформи, які обчислюють та зберігають великі дані, щоб забезпечити зручні, персоналізовані та безпечні транзакції. Великі дані змогли трансформувати як окремі бізнес-процеси, а й увесь сектор послуг. Великі дані у фінансах призводять до важливих технологічних

інновацій та допомагають збільшити можливості отримання доходу. Аналізуючи купівельні звички, кредитну інформацію, фінансовий стан та активність у соціальних мережах, фінансові організації можуть надавати більш персоналізовані рекомендації своїм клієнтам та створювати більш персоналізовані рекомендації. Ефективний процес досягнення конкурентної переваги. Дослідження показали, що 71% банківських установ та організацій фінансового ринку, які використовують інформацію та аналітику великих даних, отримують конкурентну перевагу порівняно зі своїми колегами, забезпечуючи велику безпеку та надаючи найкраще обслуговування клієнтів. у майбутньому обсяг інформації та рентабельність використання аналітики великих даних у фінансовому секторі зростуть.

8. Штучний інтелект та чат-боти. Це комп'ютерна програма, яка призначена для імітації людських розмов з одним користувачем або групою користувачів шляхом прослуховування чи письма. Їх іноді називають штучними діалоговими модулями. Ці програми часто інтегруються в діалогові системи для різних цілей. наприклад, для особистих послуг або для отримання інформації деякі роботи використовують для сканування введених слів, сортування їх за ключовими словами і отримання відповіді, що містить найбільш релевантні ключові слова і фрази, відповідні текстам, що зберігаються в базі даних, що використовується фінансовими установами.

Штучний інтелект допомагає своїм клієнтам задовольняти їхні потреби, надаючи можливості самообслуговування, що дозволяє їм зростати з меншими людськими ресурсами, ніж традиційні фінансові установи. Чат-боти відіграють важливу роль у наданні можливостей самообслуговування, а діалогові інтерфейси забезпечують миттєве та швидке реагування. дозвіл запитів, що зрештою покращує якість особистого банківського обслуговування клієнтів. Крім особистих фінансів, штучний інтелект особливо корисний у фінансових організаціях, оскільки він може допомогти покращити андеррайтинг кредитів та знизити фінансові ризики, а також може виявляти шахрайство та незвичайну діяльність. допомагаючи інвесторам, аналітикам та бухгалтерам краще працювати у напрямку довгострокового зростання [9].

9. Біометричні технології. Мобільні платежі та дистанційне банківське обслуговування зростають, оскільки споживачі у всьому світі стають менш залежними від готівки. За оцінками Juniper Research, загальна кількість користувачів онлайн- та мобільного банкінгу перевищить 3,6 мільярда користувачів до 2024 року. Щодо цифрового банкінгу, то підвищена відповідальність за безпеку означає забезпечення безперешкодного

обслуговування клієнтів. Біометричний контроль доступу є перспективною альтернативою традиційним методам використання PIN-коду та пароля.

Нові функції, такі як відбитки пальців, розпізнавання облич, розпізнавання голосу та інші біометричні функції. .. Банки повинні перевіряти особистість клієнта перед завершенням транзакції, і багато банків вже почали використовувати біометричні технології для перевірки здоров'я своїх співробітників та клієнтів. Очікується, що світовий ринок біометрії на ринку банківських та фінансових послуг досягне 8,9 мільярда доларів до 2026 року, оскільки триває перехід більш цифровому світу. Біометрія в банках допоможе забезпечити безпечний, швидкий та ефективний метод транзакцій зараз та в майбутньому. [9].

9.2. ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ ТА РИЗИКИ ЕЛЕКТРОННОЇ БЕЗПЕКИ

Поява Інтернету вплинула на банківську діяльність, оскільки дозволила клієнтам по всьому світу отримати доступ до банків та банківських послуг менш ніж за секунду. Інтернет відіграв важливу роль у зміні способів нашої взаємодії з іншими людьми. як ми проводимо електронні транзакції. З появою електронного маркетингу система інформаційної безпеки стала основною нормативною вимогою.

Безпека та конфіденційність інформації, якою обмінюються між банком та клієнтом під час укладання транзакцій, є обов'язковою. Важливе і необхідне питання для їх успіху, особливо коли йдеться про фінансову таємницю, таку як номери рахунків покупця-продавця та номери кредитних карток, оскільки фінансові дані продавця чи покупця можуть бути використані для проведення крадіжки та шахрайства. Питання безпеки та конфіденційності фінансових даних є важливим питанням у сфері електронного бізнесу, і для досягнення безпеки та конфіденційності використовуються різні методи, такі як шифрування.

Кібербезпека: відноситься до захисту комп'ютерів, серверів, мобільних пристроїв, електронних систем, мереж та даних від зловмисних атак. Цей термін також відомий як ІТ-безпека або безпека електронної інформації, використовується в різних контекстах: від корпоративних обчислень до мобільних обчислень. і можуть бути поділені на кілька загальних категорій [10].

- *Мережева безпека:* практика захисту комп'ютерної мережі від вторгнень, чи то зловмисники, націлені на мережу, чи шкідливе ПЗ, що шукає слабкі місця для використання.

- *Безпека додатків.* Основна увага приділяється захисту програмного та апаратного забезпечення від загроз. Злам будь-якої програми може призвести

до доступу до даних, для захисту яких він був розроблений. Успішна безпека починається на етапі проектування, задовго до впровадження програмного забезпечення чи пристрою.

- **Інформаційна безпека:** захищає цілісність та конфіденційність даних під час їх передачі або зберігання.
- **Експлуатаційна безпека:** включає процеси та рішення, пов'язані з обробкою та захистом активів даних. Ця категорія включає дозволи, які користувачі мають при доступі до певної мережі, а також процеси, які визначають, як і де дані зберігаються або передаються.
- **Аварійне відновлення та безперервність бізнесу:** визначає, як організація реагує на кіберінцидент або будь-яку іншу подію, що призводить до втрати операцій або даних, тоді як політика аварійного відновлення визначає, як організації відновлюють свої операції та інформацію для відновлення тих самих операційних можливостей, що вони використовують.

Безперервність бізнесу – це план, який спирається організація, намагаючись працювати без певних ресурсів.

• **Навчання кінцевих користувачів.** У цій категорії розглядається кілька несподіваних чинників кібербезпеки, зокрема окремі особи. Будь-яка людина може ненавмисно впровадити вірус у безпечну систему внаслідок недотримання правил безпеки та, таким чином, навчання користувачів способам видалення шкідливих електронних листів. Не підключати USB-накопичувачі невідомого походження та викладати з них різні уроки важливо та необхідно для безпеки будь-якої організації.

• **Масштаб кіберзагроз:** глобальні кіберзагрози розвиваються швидкими темпами, супроводжуючись щорічним збільшенням кількості витоків даних [11].

Види кіберзагроз:

1. **Кіберзлочинність:** у якій беруть участь окремі суб'єкти чи групи, орієнтовані системи чи викликають їх збій у цілях отримання прибутку.

2. **Кібератака:** яка часто пов'язана зі збором політично вмотивованої інформації.

3. **Кібертероризм.** Його мета – послабити електронні системи, щоб створити стан страху. Організація повинна архівувати свою інформацію у разі внутрішніх чи зовнішніх загроз, що допомагає компаніям ефективніше взаємодіяти з внутрішніми та зовнішніми клієнтами у своїй галузі. та з секторів, що використовують канал зв'язку. Новим способом залучення клієнтів є банківський сектор [12].

Останні тенденції використання електронних банківських послуг:

- Запит клієнта на обслуговування у будь-який час та в будь-якому місці.
- Необхідність виходу товару ринку.
- Однією з проблем, з якими стикаються електронні банківські послуги, є стурбованість, пов'язана з безпекою та конфіденційністю інформації [13].

Загалом різноманітні системи, починаючи від звичайних банківських послуг та закінчуючи складними віртуальними платіжно-розрахунковими системами, відрізняються доступністю, зручним інтерфейсом, безпекою, простотою встановлення та простотою використання. послуги, які банки можуть надавати в електронному вигляді з використанням. З широким поширенням електронних банківських послуг виникла необхідність забезпечення безпеки фінансових операцій, у зв'язку з чим сучасні програмні та апаратні засоби захисту гарантують конфіденційність операцій та безпеку фінансових ресурсів. на досить високому рівні, але для банків найважливіше те, що ми в першу чергу піклуємося про безпеку фінансових ресурсів, і йдеться не лише про постачальників послуг електронного банкінгу для забезпечення безпеки коштів своїх клієнтів, а й про безпеку коштів своїх клієнтів. їхні гроші та репутація на ринках створюють безліч ризиків, включаючи шахрайство, несанкціонований доступ до даних, кіберзлочинність та багато інших видів загроз [14].

Способи запобігання загрозам вимагають розробки систем безпеки.

1. Необхідно забезпечити ідентифікацію суб'єктів (банку та клієнта).
2. Необхідно захистити передану інформацію, підвищивши рівень захисту каналів передачі та носіїв інформації, як показано малюнку 15.

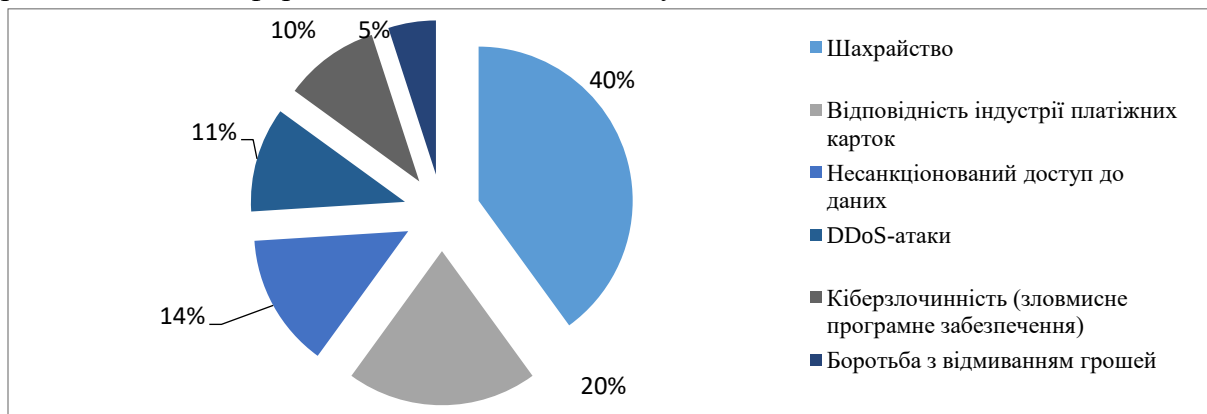


Рис. 15. Ризики інформаційної безпеки під час використання електронних банківських послуг у світі %.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [15-16].

Шифрування - один із найпоширеніших методів захисту від перехоплення інформації та зміни даних до їх отримання банком. Найбільш успішним у цій галузі є SSL-шифрування, яке передбачає створення багаторівневого середовища для забезпечення безпечного обміну. інформацію, і з'єднання

відкривається тільки для передбачуваних користувачів, що дозволяє досягти конфіденційності безпечного з'єднання.

3. Протокол SSL: протокол, який використовується клієнтською програмою (Telnet, FTP, IMAP, LDAP та HTTP).

4. Транспортний протокол TCP/IP. Створюється свого роду бар'єр, що дозволяє захищати та передавати дані на рівні транспортного протоколу [14-16].

Слід зазначити, що електронні банківські послуги є зручною та простою системою безготівкових розрахунків для власників банківських рахунків. З її допомогою можна сплатити товари та послуги в будь-якій точці світу і в будь-який час за умови наявності Інтернет-сервісу, здійснювати перекази між рахунками, заряджати мобільний телефон, платити на виплат, а також отримувати кредит і так далі, все, що вам потрібно, це комп'ютер, планшет або мобільний телефон із підключенням до Інтернету. Простота та зручність електронного банкінгу приваблюють багатьох людей. Але ми повинні знати, що їхня безпека стоїть на першому місці у питаннях віртуальних платежів. Щоб вкрати гроші, злочинцям не обов'язково бути поруч. Їм просто потрібно встигнути вкрати, а потім швидко зникнути і можна вивести гроші. рахунок навіть перебуваючи за тисячі кілометрів від вас достатньо увійти до банку електронно та дізнатися пароль чи отримати його. Тому основне завдання як для клієнта, так і для банку в таких випадках – гарантія безпеки. безпека особистого кабінету.

Способи банківського шахрайства:

1. Крадіжка баз даних у самому банку. Зламавши сайт даних банку, злочинці можуть отримати доступ до тисяч рахунків клієнтів. Такі випадки дуже рідкісні та неможливі, оскільки банки вживають суворих заходів безпеки.

2. Розкриття пароля облікового запису. Клієнти, особливо люди похилого віку, нерідко звертаються за допомогою в електронному вигляді, і якщо ви розкриєте свій пароль родичу, другу або сусіду, вони запам'ятають, що ви ризикуєте своїми грошима, і ця людина може не впізнати пароль. заслуговуючий довіри.

3. Не записуйте пароль: напишіть його на аркуші паперу і покладіть поруч із комп'ютером або наклейте на кредитну картку, щоб кожен міг отримати доступ до облікового запису у зручний для нього час.

3. Вгадайте пароль: вручну або за допомогою програмного забезпечення.

4. Відновлення даних: На загальнодоступних комп'ютерах.

5. Захист та конфіденційність. Перш ніж писати ім'я користувача та пароль, ви повинні переконатися, що використовуєте цей веб-сайт, і переконатися, що початок адреси в адресному рядку — https, а не Http, а додаткова буква S є надійним процесом безпеки та конфіденційності банку [17].

Основні правила безпеки, щоб уникнути злому:

1. Головне правило – не намагатися полегшити собі життя та не відмовлятися від додаткових рівнів безпеки. В електронних обчисленнях існує

чітка закономірність: що простіше вам, тим простіше злочинцям, і це стосується паролів. та транзакції з інших речей.

2. Необхідно вибрати надійний пароль: він містить цифри, літери верхнього чи нижнього регістру та знаки. Пароль не повинен містити загальнодоступних даних, таких як ваше ім'я, прізвище, рік народження тощо.

3. Періодично змінюйте пароль: не рідше одного разу на місяць. Вам також необхідно негайно змінити пароль, якщо ви надаєте будь-кому доступ до вашого електронного облікового запису або використовуєте загальнодоступний комп'ютер. Не змінювати жодної цифри чи жодної літери у ньому небезпечно. пароль.

4. Паролі слід вводити до спеціальних захищених програм на смарт-пристроях або зберігати їх у недоступному місці.

5. Тимчасовий пароль для SMS, який надається багатьма фінансовими установами, не є безпечним. Якщо злочинці отримують доступ до вашого мобільного телефону, вони зможуть автоматично отримати доступ до вашого електронного облікового запису.

6. Будьте обережні з будь-якими підозрілими електронними листами, які дають можливість отримати грошові суми в обмін на послуги або в обмін на використання вашого облікового запису для переказу на нього грошей.

7. Не використовуйте електронні посилання, отримані електронною поштою, для доступу до електронних банківських послуг.

8. Остерігайтеся отримання електронних листів із запитом особистої чи банківської інформації. Ми хотіли б повідомити вам, що банк хоче отримати від вас деяку інформацію, і будьте обережні, оскільки банк не буде запитувати будь-яку особисту чи банківську інформацію (наприклад, ім'я користувача, пароль, номер кредитної картки тощо) за електронною поштою. Якщо ви отримуєте такі повідомлення, не відповідайте та негайно повідомте про це банк.

9. Остерігайтеся чат-платформ або повідомлень електронної пошти з красивими дівчатами, які можуть спокусити вас, ввести вас у стосунки та змусити вас отримати особисту інформацію [18].

Правила інформаційної безпеки:

1. Оновіть усі операційні системи та пристрої, які використовуються організацією та її співробітниками. Оновлення часто містять виправлення безпеки, спрямовані на закриття вразливостей, які можуть використовувати хакери у своїх атаках.

2. Встановіть антивірус на комп'ютер і вчасно оновлюйте його, що захистить більшість програм.

3. Не зберігайте пароль у пам'яті браузера: інакше будь-хто, хто використовує ваш комп'ютер, зможе отримати доступ до вашого особистого кабінету.

4. Ви повинні зберігати написаний пароль подалі від комп'ютера. На екрані не повинно бути наклейок, аркушів клавіатури або файлів робочого столу.

5. Виходьте з облікового запису щоразу, коли робите всі операції в Інтернет-банк.

6. Використання підтвердження операцій за допомогою SMS-кодів. Це, з одного боку, ускладнює використання рахунку онлайн (поряд має бути телефон із електронним банком), а з іншого – не дає можливості виконувати повністю безпечні операції.

7. Користуватися інтернет-банком необхідно лише з домашнього комп'ютера. У разі роботи, візиту або подорожі ви можете використовувати мобільний додаток, який використовуватиме для злому загальнодоступний комп'ютер або неперсональний комп'ютер, до якого сторонні люди зможуть безперешкодно отримати доступ. зламати особистий кабінет та вкрасти гроші з рахунку [19].

8. Багато експертів у світі не рекомендують входити в свій особистий банківський рахунок онлайн, якщо він знаходиться за чужим комп'ютером або загальнодоступним комп'ютером, оскільки саме так злочинці отримують шанс дізнатися приватні паролі та вивести гроші з рахунку, а ніхто ми не можемо гарантувати, що комп'ютер, який ви використовуєте, не містить шкідливих програм, крім того інший користувач, що сидить за комп'ютером після вас, зможе відновити введені дані або просто використовувати незавершений сеанс.

Вимоги до випадків доступу до електронного кабінету через пристрій іншої особи:

1. Увімкніть приватний режим (інкогніто) у браузері. Введені дані та відвідані сторінки не зберігаються.

2. Не кладіть все в один кошик. Порада від експертів з кібербезпеки: створюйте окремі списки для електронних листів, наприклад повідомлень від друзів та роботи, та уникайте змішування соціальних та професійних листів.

3. Після завершення роботи з рахунком онлайн не просто закрийте сторінку, а вийдіть із профілю. У деяких банках рахунок залишається відкритим протягом періоду від 20 до 30 хвилин після останньої операції, і це цілком вистачить шахраям, які сидітимуть за вами за комп'ютером.

4. Щоб злочинці не змогли відновити ваш пароль, його дуже легко змінити (звичайно, не обов'язково виконувати цю операцію з одного і того ж загальнодоступного комп'ютера), а розумні програми для мобільних телефонів та планшетів є об'єктивною альтернативою користувачі, які дозволяють їм отримати доступ до своїх банківських рахунків у будь-якій точці світу, все, що їм потрібно, це підключення до Інтернету, ці програми прості у використанні, зручні та не сильно відрізняються за функціональністю від електронних банківських інформаційних технологій.



Вимоги для доступу до онлайн-банкінгу через мобільний пристрій:

1. Встановіть офіційні програми, які стосуються сторінок сайту. Ці програми також доступні в офіційних маркетах:
2. Збережіть пароль у пам'яті з метою безпеки. Ви повинні вводити його щоразу, а не записувати.
3. Зберігайте конфіденційність даних та не відповідайте на будь-які повідомлення з проханням надіслати дані облікового запису будь-якими електронними засобами.
4. Підтвердження операції та встановлення тимчасового пароля через СМС у цьому випадку не має жодного сенсу, оскільки якщо злочинці вкрадуть ваш телефон, вони автоматично отримають доступ до електронного банкінгу та повідомлень.
5. Хороші та сучасні антивіруси для мобільних пристроїв.
6. Завжди читайте поради та інструкції, які банк завжди відображає у своїх електронних банківських послугах.
7. Будьте обережні з мобільним телефоном в електронному банкінгу та зберігайте його у недоступному місці.
8. Для доступу до послуги електронного банкінгу скористайтесь посиланням на доступ до послуги, розташованої на головній сторінці сайту банку.
9. Слід зазначити, що навіть якщо користувач дуже обережний, злочинці, які крадуть гроші з рахунків, оманливі та виявляють ініціативу до дії, тому не виключено, що у будь-який момент ви отримаєте текстове повідомлення від банку, що інформує вас про те, що гроші були зняті з вашого рахунку.

Дії, якщо шахраї отримали дані облікового запису:

1. Не чекатимемо, доки ситуація вийде з-під контролю, насамперед перевіримо антивірусом усі пристрої, з яких можна увійти до особистого кабінету.
2. негайно змініть пароль на надійний, відмінний від попереднього.
3. Якщо SMS-підтвердження транзакцій не увімкнено, обов'язково зробіть це.
4. Якщо на телефоні є доступ до одного з електронних банків, наприклад (вкрадений смартфон), то правильно не обмежуватиметься зміною пароля, а звернутися в телекомунікаційну компанію і зупинити сімку. важливо, коли транзакції можна підтвердити або змінити пароль, надіславши SMS [20].

Ці заходи варті того, щоб закрити доступ до особистого кабінету шахраїв та запобігти крадіжці коштів з рахунку.

- *Що робити, якщо шахраї вже забрали гроші?*

Не панікуйте та скористайтеся цими порадами та рекомендаціями:

1. Якщо ви отримали СМС з інформацією про зняття грошей з вашого рахунку, вам слід спочатку перевірити, чи є у когось із членів вашої родини чи друзів картка. Часто виникають ситуації, коли той самий власник рахунку просить когось зробити оплату з його рахунку. А потім панікують і теж згадують налаштування автоплатежу. Може з рахунку списано гроші за інтернет, мобільний чи кредит?
2. Ви виявили, що родичі та автоматичні виплати не пов'язані? Визначте, звідки було списано гроші. Якщо ви поняття не маєте, як саме туди потрапили зловмисники, буде корисно уточнити в банку, чи були зняті гроші з картки, оплата була зроблена через інтернет-банк або картку, оплата здійснювалася прямо в інтернет-магазині шляхом введення секретного коду, якщо йшлося безпосередньо про електронному банку, то карту

необхідно заблокувати або зупинити, тому що в інших випадках це не допоможе, адже гроші знімаються безпосередньо за рахунок [14-16].

3. Вам необхідно перевірити свій комп'ютер та смарт-пристрої антивірусним програмним забезпеченням та змінити пароль, щоб, якщо трейдери знімуть усі доступні кошти з рахунку, у майбутньому ви могли отримати інші кошти або міг бути кредитний ліміт, тому в цих випадках картку бажано змінити.

4. Перевірте, чи не налаштували шахраї автоматичні виплати, інакше навіть після зміни пароля протягом тижня чи місяця ви ризикуєте знову втратити гроші.

5. Обов'язково напишіть заяву до банку з роз'ясненням усіх подробиць проведеної шахраями операції. Якщо вам вдасться подати такий запит протягом 24 годин після операції, банк буде зобов'язаний повернути гроші банку на рахунок (якщо не доведуть, що ви несете відповідальність за те, що сталося).

6. Ви повинні повідомляти поліцію про будь-який крадіжку грошей з вашого банківського рахунку.

Багато людей цікавляться онлайн-банкінгом, але останніми роками аспектам безпеки приділяється мало належної уваги. Використовуючи чужі комп'ютери та зберігаючи в пам'яті браузера паролі, документи та прості паролі, які відомі кожному, можна уникнути помилок з боку користувачів. банківських користувачів протягом тривалого часу, проте така недбалість може призвести до того, що противники візьмуть під контроль рахунок і вільно знімуть кошти [18-19].

Щоб уникнути крадіжки грошей з банківських рахунків через електронні рахунки, необхідно суворо дотримуватись заходів безпеки. Хоча додаткові рівні захисту (підтвердження транзакцій, надійні паролі тощо) ускладнюють користування онлайн-банком, користувачі будуть впевнені, що вони це зробили. вони докладають усіх зусиль для забезпечення своєї безпеки та безпеки

РОЗДІЛ 10

РЕАЛЬНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В ЙОРДАНІЇ

10.1. ЕЛЕКТРОННІ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ В ЙОРДАНІЇ

Електронні банківські послуги є сучасним засобом, де використовуються нові засоби, такі як автоматизовані інформаційні технології, оскільки вони залежать від механізму надання послуг користувачам традиційних банківських послуг за допомогою інформаційних технологій. Оскільки вони дозволяють надавати різні банківські послуги, такі як віддалений доступ до рахунку, послуги грошових переказів та послуги оплати рахунків. Переваги, які він пропонує, призводять до швидкого розвитку банківського сектора з урахуванням щоденних подій та змін, які ми спостерігаємо у світі [1].

Переваги електронних банківських послуг численні та різноманітні і включають зниження транзакційних витрат, поліпшення обслуговування клієнтів і збільшення прибутку в довгостроковій перспективі за рахунок надання банківських послуг клієнтам банку в будь-який час і в будь-якому місці. Технологічний прогрес призводить до швидкого та інноваційного розвитку. зміни у повсякденному житті людей, а кількість людей, які використовують цю технологію, постійно зростає, наприклад, електронна комерція, онлайн-покупки і т. д. Напружене конкурентне середовище та вимоги клієнтів змушують банки адаптувати концепцію електронних банківських послуг до своїх потреб. Бізнес та більшість ділових організацій швидко адаптувалися до технологій та Інтернету, що призвело до впровадження нових веб-додатків для підвищення ефективності та якості послуг та залучення нових клієнтів.

Розвиток Інтернету змінив весь бізнес світ, особливо банківський сектор, включаючи різноманітні вимоги різнорідних клієнтів та скорочення розміру прибутку та пов'язаних із цим переваг. Інтернет-технології та кошти стали основним засобом фінансових, комерційних та банківських операцій, і прогрес став. Інформаційні та комунікаційні технології є основною турботою банків, і, незважаючи на зростаючу популярність електронних банківських послуг, цей вид послуг, як і раніше, поступається традиційним банківським методам обслуговування клієнтів, і цей висновок можна зробити з того, що, незважаючи на витрати Банки продовжують розширювати мережу філій [2]. Впровадження сучасних безпаперових інформаційних технологій та електронних платіжних систем у практику банків без особливих зусиль та великих витрат та загальне підвищення банківської культури та верховенства

закону, але зрозуміло одне, можливість використання програмного забезпечення при прийнятті рішень. У банках збільшується з кожним днем, що призведе до необхідності отримання інформації від фахівців та їх знань для швидкого переходу до послуг сучасних банківських ІТ-систем у Йорданії та, як свідчить аналіз практики, у зарубіжних банках. Усі аспекти банківського сектора представлені у таблиці 20.

Таблиця 20.

Міжнародні стандарти комп'ютеризації банківських операцій у Йорданії.

Стандарти інформаційних технологій у банківській сфері
Клірингові операції (взаєморозрахунки між банками).
Торгівля, маркетинг та управління грошима.
Управління банком.
Кредитні операції, включаючи аналіз запитів клієнтів щодо кредитоспроможності.
Електронні платіжні системи та використання банкоматів.
Телефонний банкінг та послуги вдома.
Використовуйте різні платіжні картки.
Електронна пошта.
Потік непаперових документів у банку на етапах транзакційного центру – філії та банки – клієнти.
Ринок цінних паперів та операції.
Аналіз інвестицій та фінансових ринків.
Автоматизація процесів у торгових точках

Джерело: Розроблено автором на основі даних [3-4].

Автоматизація банківської діяльності передбачає широке використання комп'ютерних інформаційних систем у банках, автоматизацію обробки платіжних документів у відділах по роботі з клієнтами та в операційних відділах, а також автоматизацію фінансових операцій у рамках міжнародної банківської справи. Важливо, що комп'ютерні банківські системи відрізняються від інших насамперед тим, що оброблювана інформація має бути надійно захищена від зовнішніх впливів, а сама система повинна характеризуватись підвищеною надійністю та експлуатаційною надійністю, як показано в таблиці 21.

Таблиця 21.

Міжнародні аспекти особливостей автоматизації банківських процесів.

Дозволяє автоматизувати банківські послуги
Проводити безпаперові платіжні операції з мінімальною участю людської праці та зниженням організаційних витрат.
Платежі обробляються переважно як реального часу, крім зведеної і звітної бухгалтерської звітності наприкінці дня.
Прискорення обміну інформацією між банками, клієнтами та філіями банку з використанням каналів зв'язку.
Зниження типових видів банківських ризиків (втрата документів, неправильна адреса, підrobка платіжних документів тощо).
Надання керівникам стратегічних оцінок становища банку конкурентному середовищі, організації праці та кадрової політики.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [4-5].

Впровадження технологічних елементів у банківський сектор дозволило створити нову модель банківських послуг, що є цілою екосистемою обміну цінностями. Ці зміни у специфіці банківської діяльності супроводжуються значними ризиками і може бути досягнуто будь-якої миті. за рахунок прибутку, а ефективне управління електронними банківськими інструментами, навпаки, дозволить знизити та покращити фінансовий результат, як показано в таблиці 22.

Таблиця 22.

Порівняння традиційних та інноваційних моделей банківської справи.

Елемент порівняння	Традиційна модель	Форма електронної пошти
Час обслуговування клієнтів.	Послуга виконується у певний час	Доступ 24/7
Швидкість обслуговування клієнтів.	Це залежить від кваліфікації та досвіду співробітника банку.	Миттєве обслуговування клієнтів.
Вартість послуг.	Високий, враховуючи витрати банку на утримання, співробітників та підрозділи.	Низька та найчастіше послуги надаються безкоштовно.
Об'єм обслуговування клієнтів.	Обмежено мережею філій та набором персоналу.	Необмежений і може перевищувати географічне розташування банківської організації.
Стан у виконанні службових обов'язків.	Функції клерка виконує працівник банку.	Функції клерка виконує клієнт банку.
Процедури отримання інформації про нові послуги та акції.	Це потребує часу та витрат на рекламу.	Це реалізується миттєво через SMS та розсилку електронною поштою.
Система обслуговування бізнес-споживача.	Система обслуговування бізнес-споживача.	Основні статті присвячені купівлі контенту, серверів та агрегаторів програмного забезпечення.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [6].

Важливо відзначити, що необхідність швидкого зв'язку з партнерами по всьому світу багато в чому спонукала до розвитку глобальних комп'ютерних мереж, послугами яких користується велика кількість людей із різних галузей. Йорданія розпочала підготовку до створення Центрального банку Йорданії наприкінці 1950-х років, а Закон про Центральний банк Йорданії було видано 1959 року. Процедури початку роботи банку були завершені в перший день жовтня 1964 року нашої ери, замінивши Йорданська валютна рада, створена в 1950 році нашої ери. Уряд Йорданії володіє всім капіталом за Центральний банк, який було збільшено 1950 року. Етапи від одного мільйона до сорока восьми мільйонів йорданських динарів, незважаючи на те, що його капітал належить уряду. Відповідно до положень закону, Центральний банк користується повною незалежністю [7].

Електронні банківські послуги в Йорданії переживають бум, і банкам і клієнтам настав час скористатися перевагами цієї технології. Ступінь готовності клієнтів банків використовувати електронні банківські послуги залежить від їхнього ставлення до цієї технології. Інструмент прийняття технологій за допомогою суворого процесу, який дозволяє банкам краще розуміти фактори, що впливають на намір клієнтів використовувати технології в електронних банківських послугах, попит клієнтів на якість та ефективність банківських послуг зростає, водночас рівень обслуговування та комісія стала вирішальним фактором. В останні роки швидкість та доступність електронних банківських послуг стали «Простота використання інтерфейсу мобільного та інтернет-банкінгу» показує нам причину активного зростання онлайн-транзакцій у світі. Банки оптимізують витрати (послуги електронного банкінгу значно дешевші за традиційні банківські послуги), а клієнти отримують банківські послуги у будь-який час, впроваджуючи цифрові канали (повідомлення та сервіси) банків у системі обслуговування клієнтів дають відчутний економічний ефект і підвищують лояльність. Цифрові комунікації знижують навантаження на основні банки і захищають людські ресурси, хоча цифровий онлайн-банкінг поширився по всьому світу і спостерігається щорічне зростання, природно, набагато повільніше.

Таблиця 23.

Рейтинг провідних груп світу за рівнем розвитку фінансових технологій.

Група країн	Банки та системи	Переваги
Йорданія	«eFawateerCom» «PS-MPay» «JoMoPay».	Платіжні платформи, які дозволяють користувачам отримувати та оплачувати рахунки в електронному вигляді з комп'ютерів.
Великобританія	«Revolut» «Monzo» «Transferwise»	Банкомати, точки продажу та мобільні пристрої.
Литва	«Paysera»	Пропонує своїм клієнтам відкрити безкоштовний рахунок у платіжній системі.
Сполучені Штати Америки	«Stripe» «Adyen» «Ally Bank» «Chime»	Провідні організації серед платіжних систем та онлайн-банків США пропонують просте відкриття рахунків та пільгові тарифи, а також обробку карток.
Німеччина	«Fidorbank» «N26»	Німецькі електронні банки пропонують своїм клієнтам онлайн-відкриття рахунків IBAN

Джерело: Розроблено автором на основі даних [8].

Йорданія також стала свідком швидкого розвитку та зростання у всіх галузях економічної та соціальної діяльності в останні десятиліття. Розвиток банківської системи одна із найважливіших проявів економічного прогресу у Йорданії. Йорданські банки відіграють важливу та ефективну роль в економічному та соціальному житті. плани соціального розвитку, оскільки

кількість банків, що у Йорданії, становить 19 банків. Серед них 15 місцевих йорданських банків, розділених на 12 комерційних банків та 3 ісламські банки. В Йорданії також діють 5 іноземних банків, у тому числі 4 комерційні банки і один ісламський банк. Усі ці банки надають електронні банківські послуги. В умовах гострої конкуренції та збільшення числа учасників світових фінансових ринків стало складно забезпечити конкурентні позиції банкам та фінансовим організаціям, а переваги регулювання та експлуатаційні характеристики електронних банківських послуг у країні відіграють важливу роль у впливі на конкурентоспроможність та характеристики розвитку країни в цілому.

Таблиця 24.

Банки Йорданії

<i>Йорданські комерційні банки</i>	
Банк	Банк
Йорданський Кувейтський банк	Арабський банк S.A.E.
Йорданський національний банк	Банк Арабської банківської корпорації / Йорданія
Житловий банк торгівлі та фінансів	Банк Йорданії
Арабський йорданський інвестиційний банк	Каїр Амман Банк
Інвестиційний банк	Гроші Банк Йорданії
Юніон Банк	Йорданський комерційний банк
<i>Іноземні банки в Йорданії</i>	
Рафідайн Банк	Єгипетсько-арабський земельний банк
БЛОМ Банк	Сіті Банк Н.А.
<i>Йорданські ісламські банки</i>	
Йорданський ісламський банк	Міжнародний арабський ісламський банк
Ісламський банк Сафва	
<i>Іноземні ісламські банки</i>	
Аль Раджі Банк	

Джерело: Розроблено автором на основі даних [5].

Слід зазначити, що електронні банківські послуги в Йорданії розвиваються динамічно і майже всі існуючі банки надають обслуговування клієнтів віддалено, а існуючі банківські системи працюють через Інтернет з певною легкістю та безпекою при проведенні банківських операцій, не виходячи з дому чи офісу чи будинку навіть під час свят. Поточні банківські операції повністю безпечні та захищені сертифікатом VeriSign SSL та всесвітньо визнаними банківськими платформами [6].

На цій основі розвиток електронних банківських послуг у Йорданії відбувається потужно, швидко та постійно оновлюється, оскільки віддалене обслуговування відіграє важливу роль для будь-якого клієнта чи установи та є

основним критерієм при виборі банку чи фінансової установи. При аналізі електронних банківських послуг в Йорданії та особливостей їх організації доречно звернути увагу на основні види та форми електронних банківських послуг та існуючий Інтернет, як це видно на малюнку 16.



Рисунок 16. Види та форми електронних банківських послуг у Йорданії.
Джерело: Підготовлено дослідником на основі джерел [6-7].

В даний час важливо, щоб кожен користувач міг отримати доступ до своїх рахунків 24 години на добу, 7 днів на тиждень, з будь-якої точки світу. Йорданські банківські рішення надають ці послуги відповідно до потреб всіх клієнтів, надаючи набір передових цифрових банківських послуг та допомагаючи. Вони проводять свої банківські операції легко та безпечно цілодобово, як показано на рисунку 17.

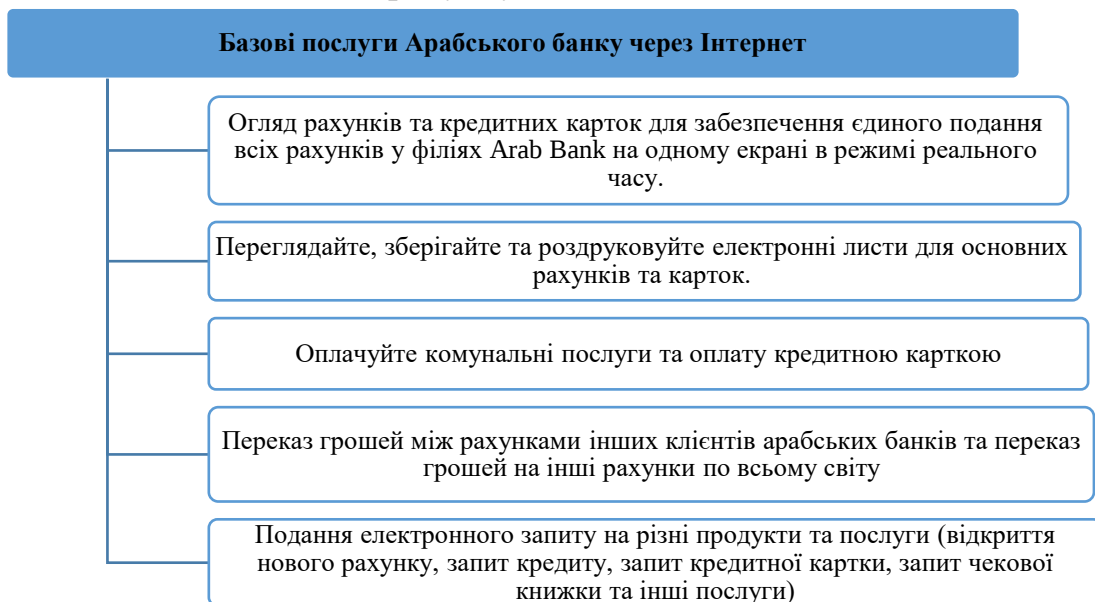


Рис. 17. Електронні банківські послуги від Arab Bank Online для користувачів
Джерело: Розроблено автором на основі даних [8].

Знаючи, що електронні банківські послуги Арабського банку доступні у кількох країнах, таких як Палестина, Єгипет, Об'єднані Арабські Емірати, Йорданія, Ліван, Катар, Ємен, Бахрейн та інші. Проте перелік послуг, що пропонуються у різних країнах, може незначно відрізнятися залежно від географічного та політичного становища країни. Електронні банківські послуги активно використовуються і їхня частка з кожним роком збільшується. Мобільний банкінг стає важливим напрямом електронного банкінгу. банківська справа в Йорданії, як показано на рисунку 18.



Рис. 18. Базові послуги мобільного банкінгу для користувачів Arab Bank.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [8-9].

Додаток арабського мобільного банкінгу був модифікований і доповнений новим дизайном для надання послуг мобільного банкінгу в наступних арабських країнах: Йорданія, Палестина, Єгипет, Об'єднані Арабські Емірати, Катар, Бахрейн, Ліван і т. д. Незважаючи на те, що електронні послуги стрімко розвиваються у всьому світі, важливим є забезпечення цілодобового доступу до готівкових грошей, тобто. наявність мережі банкоматів того чи іншого банку, як показано на рисунку 19.

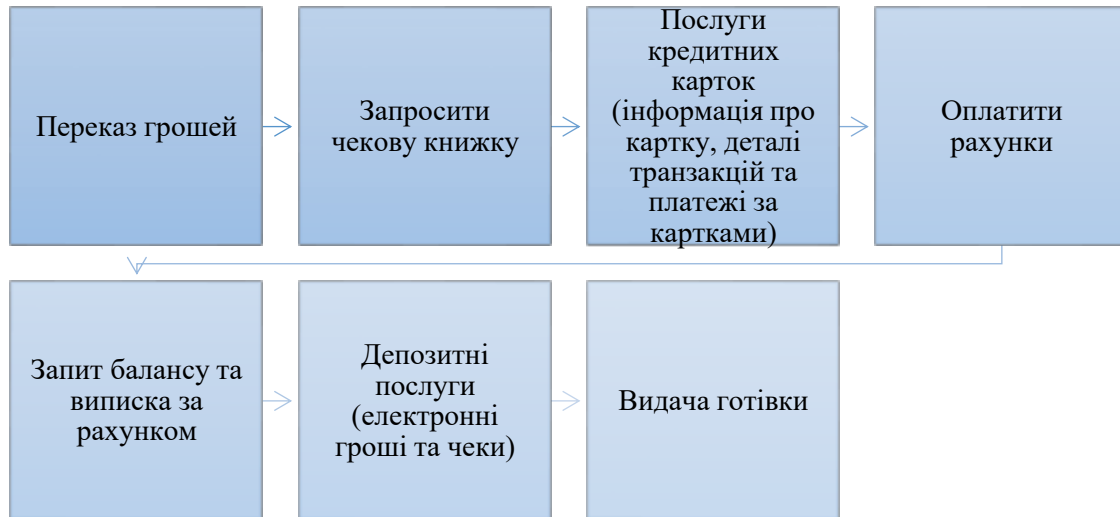


Рис. 19. Основні функції при використанні банкоматів Arab Bank.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [10].

Досить важливою потребою клієнтів банків є можливість цілодобового надання банківських послуг через банкомати у зручних місцях завдяки наявності послуг зі зняття готівки та контролю балансу за різними кредитними картками [6]. У сучасних умовах банківські рішення в арабських країнах активно розвиваються. Послуги ІТМ розробляються надійно та швидко, керуються та використовуються клієнтами банку. Служба інтерактивних банкоматів дозволяє клієнтам миттєво переводити в готівку чеки Arab Bank і чеки іншого місцевого банку.

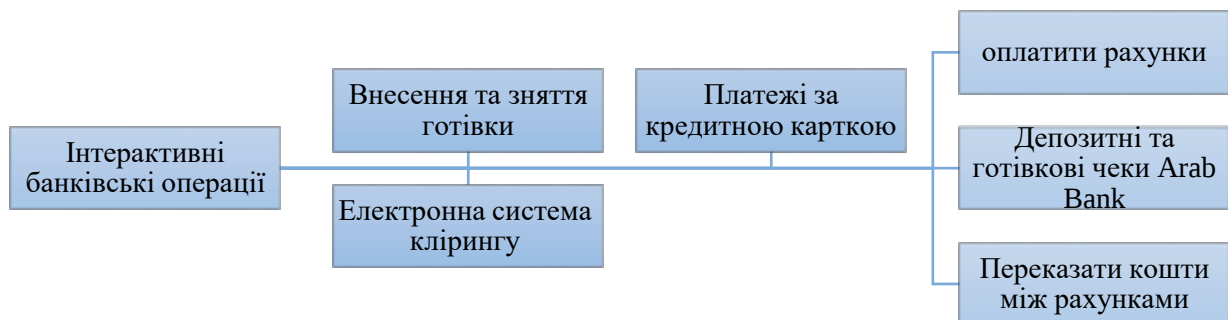


Рис. 20. Структура операцій та інтерактивних банківських послуг.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [10-11].

Послуги Інтерактивних Банкоматів – це інноваційна інтерактивна візуальна технологія для клієнтів, що дозволяє проводити різні операції та отримувати банківські послуги за допомогою багатофункціональних банкоматів, доступних з 8:00 до 19:00. Перелік послуг, що надаються, та їхня банківська структура вважаються послугами інтерактивних банкоматів. Вони використовуються і доступні лише в Йорданії. Відповідно, в арабських країнах варто розглянути наступний тип банківського рішення для SMS-банкінгу за допомогою послуги SMS Express, оскільки ви можете отримувати миттєві повідомлення. оновлення про транзакції за рахунком під час здійснення транзакцій та надання послуг, а клієнти отримують повідомлення на номер мобільного телефону для повідомлення про транзакції, здійснені з використанням облікового запису, навіть якщо ви знаходитесь за кордоном. *Ця послуга дозволяє отримувати SMS-повідомлення про транзакції, здійснені за вашим рахунком.:*

1. Отримуйте різні фінансові оповіщення, такі як зняття коштів у банкоматах, депозити чеками, депозити готівкою, перекази, оплата рахунків тощо.

2. Отримуйте своєчасні повідомлення про оновлення інформації про обліковий запис (KYC).

3. Отримувати повідомлення при видачі електронних виписок.

Варто відзначити наявність такої послуги, як SMS Express Plus: дані пакети послуг допоможуть вам вибрати одне з таких розширених SMS-повідомлень з обмеженням часу/інтервалом на ваш вибір:

1. Баланс вищий або нижчий від обраного вами ліміту.
2. Останні 5 рухів.
3. Курси валют.

SMS-послуги доступні в арабських країнах, таких як Йорданія, Палестина, Єгипет, Об'єднані Арабські Емірати, Катар, Ємен, Бахрейн та Ліван. Арабський банк має одну з найбільших банківських мереж в арабському світі з більш ніж 600 філіями. на п'яти континентах.

Щоб отримати додаткову інформацію про мережу філій, виберіть свою країну. Завдяки швидкому розвитку інноваційних технологій та їх застосування в установах їх конкурентоспроможність зростає за рахунок збільшення частки цільової групи клієнтів, розвитку. електронних банківських послуг та їх інноваційних форм, таких як електронний банкінг, мобільний банкінг, ІТМ, цифрові платформи тощо, шляхом підвищення ефективності окремого банку або фінансової організації та покращення операцій будь-якої організації за рахунок скорочення часу на обробку, оплачувати та переказувати рахунки Проте сильний та швидкий розвиток цих послуг потребує серйозної безпеки з точки зору здійснення платежів та оплати послуг.

ТЕРМІНОЛОГІЯ:

1	Citigroup- UBS	Неісламські фінансові організації, які займаються кредитуванням відповідно до ісламського законодавства.
2	WordPress	Це система управління електронним контентом з відкритим вихідним кодом, вбудована у бази даних PHP та MySQL.
3	G3 The Third Generation of Cellular	Третє покоління цифрових комунікацій, в основі якого лежить ідея підвищення швидкості та продуктивності зв'язку з Інтернетом за рахунок збільшення потужності передачі між різними частотами мережі. Щоб їх можна було прочитати антеною вежами мережі. , які, у свою чергу, працюють на передачу його на пристрої стільникових телефонів, тому дана послуга відрізняється від послуг (поколінь), що передували їй, а саме G1 і 2G, тим, що вона має ширший діапазон мовлення і можливість перетворювати характер даних у менше часу, ніж попередні послуги.
4	4G The 4th Generation of Cellular	Термін "четверте покоління" (4G) означає одну з послуг бездротової мережі. Ця послуга з'явилася в 2009 році нашої ери в Сполучених Штатах Америки, а також з'явилася після мережевої послуги третього покоління (3G), щоб збільшити потребу швидкого обслуговування. , оскільки швидкість була піднята до десяти майже вдвічі вище швидкості мереж третього покоління; У зв'язку з широким розповсюдженням смартфонів та планшетів, яким потрібні високі швидкості для передачі відео, музики та інших файлів.
5	USSD Unstructured supplementary service data	Неструктуровані додаткові службові дані, іноді звані «швидкими кодами» або «кодами функцій», є протоколом зв'язку, що використовується стільниковими телефонами GSM для зв'язку з комп'ютерами оператора мобільного зв'язку.
6	URL uniform resource locator	Єдині локатори ресурсів
7	SMS Short message service	Це письмове текстове повідомлення, написане за допомогою кнопкової панелі мобільного телефону та надіслане по мережі.
8	Android	Безкоштовна операційна система з відкритим вихідним кодом, заснована на ядрі Linux, призначена в першу чергу для пристроїв із сенсорним екраном, таких як смартфони та планшети..
9	IOS	Це операційна система, яка на початку 2007 року з'явилася як операційна система, створена Apple для свого iPhone. Пізніше вона стала системою за замовчуванням для iPod Touch та планшета iPad із зміненою версією, в якій було змінено розміри інтерфейсу. останні були модифіковані. Система є однією з операційних систем, що входить до сімейства Mac OS X.
10	API Application programming interface	Інтерфейс прикладного програмування чи інтерфейс прикладного програмування (API). Опис елементів програмного забезпечення відповідно до їх функцій, входів та виходів. Його основна мета - надати список функцій, які повністю незалежні від механізму, за допомогою якого вони реалізовані, дозволяючи іншим взаємодіяти з ними через будь-який інший механізм.

11	FinTech Financial technology	Фінансові технології, які часто називають аббревіатурою FINTECH або FINTECH, - це технології та інновації, які прагнуть конкурувати з традиційними фінансовими методами при наданні фінансових послуг. Це галузь, що розвивається, яка використовує технології для покращення діяльності у сфері фінансів.
12	LDAP Lightweight Directory Access Protocol	Простий протокол доступу до каталогу - це протокол, який використовується в комп'ютерних мережах для запиту та зміни служб каталогів, що працюють за протоколом TCP/IP, щоб такі служби, як поштові клієнти та інші, могли використовувати їх для керування доступом користувачів.
13	IMAP Internet Message Access Protocol	Протокол доступу до повідомлень Інтернету - це Інтернет-система, яка працює на програмному рівні і за промовчанням прослуховує порт 143, дозволяючи клієнту отримувати доступ до своєї пошти на віддаленому сервері.
14	FTP File Transfer Protocol	FTP - це система, яка зазвичай використовується для обміну файлами в будь-якій мережі, що підтримує TCP/IP. У передачі по FTP беруть участь два комп'ютери: сервер та клієнт. Сервер завантаження прослуховує запити на підключення до мережі від інших комп'ютерів.
15	Telnet	Це протокол та програма, що використовуються для віддаленого входу в комп'ютер з використанням протоколу TCP/IP. Програма дозволяє користувачеві подавати команди на віддаленому комп'ютері, начебто користувач увійшов у систему локально. Програма в основному використовує текстовий, а не графічний інтерфейс. Деякі веб-сайти пропонують безкоштовні програми Telnet.
16	TCP / IP Transmission Control Protocol/Internet Protocol	Набір інтернет-протоколів, модель Інтернету або модель Міністерства оборони – це абстрактна модель, яка пов'язує роботу групи протоколів зв'язку, які використовуються в Інтернеті та інших комп'ютерних мережах. Ця модель відома як Інтернет-модель – скорочення від символу, що поєднує Інтернет-протокол та Протокол керування транспортуванням.
17	HTTP Hypertext Transfer Protocol	Протокол передачі гіпертексту або протокол передачі гіпертексту - це протокол без збереження стану передачі ресурсів в Інтернеті. Основна мета його створення полягала в тому, щоб знайти спосіб публікувати та отримувати HTML-сторінки. Протокол був розроблений Тімом Бернерсом-Лі у ЦЕРНі у 1989 році.
18	https Hypertext Transfer Protocol Secure	Це розширення протоколу передачі гіпертексту. Він використовується для безпечного зв'язку в комп'ютерній мережі та широко використовується в Інтернеті. У HTTPS протокол зв'язку шифрується за допомогою Transport Layer Security або раніше Secure Sockets Layer.
19	ITM Interactive Teller Machine	Інтерактивний банкомат Після того, як ви відскануєте своє посвідчення особи чи паспорт, інтерактивний банкомат дозволить вам виконати багато банківських послуг, не відвідуючи відділення.

ЛІТЕРАТУРА

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 1

1. Alsmadi, A. A., Moh'd Al_hazimeh, A., Al-Afeef, M. A., Al-Smadi, A. W., Rifai, F., & Al-Okaily, M. (2023). Banking services transformation and financial technology role. *Information Sciences Letters*, 12(1), 315-324.
2. Temin, P. (2024). Economic history and economic development: new economic history in retrospect and prospect. In *Handbook of cliometrics*, 91-108. Cham: Springer International Publishing.
3. Ofori-Okyere, I., Edghiem, F., & Kumah, S. P. (2023). Marketing inclusive banking services to financially vulnerable consumers: a service design approach. *Journal of Services Marketing*, 37(2), 232-247.
4. Lane, F. C., & Mueller, R. C. (2020). *Money and Banking in Medieval and Renaissance Venice: Volume I: Coins and Moneys of Account*. JHU Press.
5. Davis, D. D., Korenok, O., & Lightle, J. P. (2022). Liquidity regulation, banking history and financial fragility: An experimental examination. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 200, 1372-1383.
6. Awrey, D. (2021). Unbundling Banking, Money, and Payments. *Geo. LJ*, 110, 715.
7. Matthews, K., Thompson, J., & Zhang, T. (2023). *Economics Of Banking*, The. World Scientific.
8. Wen, S. Y., & Yu, J. (2013). Banking stability, market structure and financial system in emerging countries. *Journal of applied finance and Banking*, 3(3), 1.
9. Bulatova, O., & Marena, T. (2019). World banking system: post-crisis recovery?. *Journal of European Economy*, 18(3), 321-337.
10. Barth, J. R. (2004). *Comparative international characteristics of banking*. Comptroller of the Currency.
11. Barth, J. R., Nolle, D. E., & Prabha, A. (2014). Banking structure, regulation, and supervision in 1993 and 2013: Comparisons across countries and over time. *J. Int'l Bus. & L.*, 13, 231.
12. Cull, R., Demirguc-Kunt, A., & Morduch, J. (Eds.). (2021). *Banking the world: empirical foundations of financial inclusion*. MIT Press.
13. Claessens, S. (2017). Global banking: Recent developments and insights from research. *Review of Finance*, 21(4), 1513-1555.
14. Jureviciene, D., & Doftartaitė, D. (2013). Commercial banks' activity dependence on macroeconomic indicators. *European scientific journal*, 9(31).
15. Westerhuis, G. (2016). Commercial Banking. *The Oxford Handbook of Banking and Financial History*, 110.
16. Mallin, C., Farag, H., & Ow-Yong, K. (2014). Corporate social responsibility and financial performance in Islamic banks. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 103, S21-S38.
17. Rouetbi, M., Fiti, Z., & Omri, A. (2023). The impact of displaced commercial risk on the performance of Islamic banks. *Pacific-Basin Finance Journal*, 79, 102022.
18. Ahmed Muhammad Al-Jayousi, *Islamic banks, rules and foundations*. Dar Wael for Publishing and Distribution(2022).

19. Alshater, M. M., Khan, A., Hassan, M. K., & Paltrinieri, A. (2023). Islamic banking: Past, present and future. *Journal of College of Sharia and Islamic Studies*, 41(1).
20. Mohamad, H. (2019). *Shariah committees and its relevance in the islamic financial system*. Chief Executive Officer Chairman Malaysian Institute of Accountants MIA Islamic Finance Committee, 46.
21. Jaafar, A. Z., & Brightman, M. (2022). *From Structure to Purpose: Green and Social Narratives, and the Shifting Morality of Islamic Finance in Kuala Lumpur*. *Sustainability*, 14(9), 5433.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 2

1. Drigă, I., & Isac, C. (2014). E-banking services–features, challenges and benefits. *Annals of the university of Petrosani. Economics*, 14(1), 49-58.
2. Akhisar, I., Tunay, K. B., & Tunay, N. (2015). The effects of innovations on bank performance: The case of electronic banking services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 369-375.
3. Sandhu, S., & Arora, S. (2022). Customers' usage behaviour of e-banking services: Interplay of electronic banking and traditional banking. *International Journal of Finance & Economics*, 27(2), 2169-2181.
4. Damour, Hani (2005) *Marketing Services*, 3rd Edition, Amman: Wael Publishing House.
5. Sharma, R., Singh, G., & Sharma, S. (2020). *Modelling internet banking adoption in Fiji: A developing country perspective*. *International Journal of Information Management*, 53, 102116.
6. Moşteanu, D., and Bhatia, S. «Digital technologies' implementation within financial and banking system during socio distancing restrictions–back to the future». *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(6), (2020):356.
7. Alhanatleh, H. M. (2021). The effect of electronic banking services usage on clients electronic loyalty. *Int. J. Hum. Capital Urban Manage*, 6(4), 461-476.
8. Al-Hajj, Laith Mahmoud (2012) *Electronic Banking Services System via (SMS) and its Role in Achieving Customer Loyalty in Jordanian Commercial Banks*", Unpublished Master's Thesis, Middle East University, Jordan.
9. Wassim Muhammad Al-Haddad, Shugairi Nuri Musa, Mahmoud Ibrahim Nour, Saleh Taher Al-Zarqan *Electronic Banking Services. Distribution and Printing, Amman, 2012.*
10. Tahtamouni, A. (2023). E-banking services and the satisfaction of customers in the Jordanian banks. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(6), 1037-1054.
11. Akhisar, I., Tunay, K. B., & Tunay, N. (2015). The effects of innovations on bank performance: The case of electronic banking services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 369-375.
12. Jovovic, R., Lekic, E., & Jovovic, M. (2016). Monitoring the quality of services in electronic banking. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 5(3), 99-119.
13. Al-Shammari, N. M., & Al-Abdallat, A. F. (2008). *Electronic Banking: Tools, Applications and Obstacles to Expansion*. Amman, Jordan: Wael Publishing House.
14. Chaimaa, B., Najib, E., & Rachid, H. (2021). E-banking overview: concepts, challenges and solutions. *Wireless Personal Communications*, 117, 1059-1078.
15. Tykhonova, O., Lytvyn, N., Ivantsov, V., Chyshko, K., & Yarosh, A. (2019). Electronic banking as a prospective directive for the financial services market development. *J. Legal Ethical & Regul. Isses*, 22, 1.

16. Liao, Z., & Wong, W. K. (2008). The determinants of customer interactions with internet-enabled e-banking services. *Journal of the Operational Research Society*, 59(9), 1201-1210.
17. Drigă, I., & Isac, C. (2014). E-banking services–features, challenges and benefits. *Annals of the university of Petrosani. Economics*, 14(1), 49-58.
18. Liao, C., Huang, Y. J., & Hsieh, T. H. (2016). Factors influencing internet banking adoption. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 44(9), 1443-1455.
19. Taher, G. (2021). E-commerce: advantages and limitations. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 11(1), 153-165.
20. Pazarbasioglu, C., Mora, A. G., Uttamchandani, M., Natarajan, H., Feyen, E., & Saal, M. (2020). Digital financial services. *World Bank*, 54.
21. Mhlanga, D. (2020). Industry 4.0 in finance: the impact of artificial intelligence (ai) on digital financial inclusion. *International Journal of Financial Studies*, 8(3), 45.
22. Shen, Y., Hu, W., & Hueng, C. J. (2021). Digital financial inclusion and economic growth: a cross-country study. *Procedia computer science*, 187, 218-223.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 3

1. Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Technovation*, 23(11), 847-860.
2. Kolodinsky, J. M., Hogarth, J. M., & Hilgert, M. A. (2004). The adoption of electronic banking technologies by US consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 22(4), 238-259.
3. Liébana-Cabanillas, F., Muñoz-Leiva, F., & Rejón-Guardia, F. (2013). The determinants of satisfaction with e-banking. *Industrial Management & Data Systems*, 113(5), 750-767.
4. Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The impact of e-banking service quality on customer satisfaction: Evidence from the Lebanese banking sector. *Sage Open*, 8(3), 2158244018790633.
5. Wassim Muhammad Al-Haddad, Shugairi Nuri Musa, Mahmoud Ibrahim Nour, Saleh Taher Al-Zarqan *Electronic Banking Services. Distribution and Printing, Amman, 2012.*
6. Bashir Abbas Al-Alaq. Electronic services between theory and practice the organization's. *The Arab Administrative Development, Cairo, 2004*
7. Al-Smadi, M. O. (2012). Factors affecting adoption of electronic banking: An analysis of the perspectives of banks' customers. *International journal of business and social science*, 3(17).
8. Lytvyniuk, O. V. (2013). The need to form a modern mechanism for managing assets and liabilities of banking institutions. *Bulletin of Odessa National University. Economics*, (18, Issue 1 (1)), 226-229.
9. TN, A. A., & Geetha, R. (2024). E-Banking: Opportunities and Challenges from Customer's Perspective. *Qubahan Academic Journal*, 4(1), 351-358.
10. Akhisar, I., Tunay, K. B., & Tunay, N. (2015). The effects of innovations on bank performance: The case of electronic banking services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 369-375.
11. Lipton, A., Shrier, D., & Pentland, A. (2016). Digital banking manifesto: the end of banks?. USA: Massachusetts Institute of Technology.
12. Sekhar, S. C. (2020). A Study on Effectiveness of Electronic banking System. *Sanshodhan*, 8-13.
13. Chaimaa, B., Najib, E., & Rachid, H. (2021). E-banking overview: concepts, challenges and solutions. *Wireless Personal Communications*, 117, 1059-1078.

14. Sharma, R., Singh, G., & Sharma, S. (2020). Modelling internet banking adoption in Fiji: A developing country perspective. *International Journal of Information Management*, 53, 102116.
15. Lytvynyuk, O. V. (2016). Justification of scientific and methodical approaches to modeling the optimal structure of portfolios of assets and liabilities of banks. *Bulletin of socio-economic research*, (2), 203-212.
16. Lytvynyuk, O. V. (2015). Justification of conceptual approaches to the assessment of factors influencing the result of management of assets and liabilities of banks. *Sustainable development of the economy*, (2 (27)), 311-317.
17. Lytvynyuk, O. V. (2016). Scientific and methodological approaches to the formation of the management system of assets and liabilities of banks in modern conditions of global imbalances. *Global and national problems of the economy*, 829-834.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 4

1. Shebl, Yahya. (2019.) Strategies to improve the quality of banking services to gain customer satisfaction, a case study of Jumhouria Bank, Libya, master's thesis. *Maulana Malik Ibrahim State Islamic University*, Malang, Indonesia.
2. Al-Alaq Bashir, and Al-Taei Hamid. (2007). *Marketing services*. Amman: Dar Zahran for publishing and distribution.
3. Awoke, H., & Wollo, S. (2015). Service quality and customer satisfaction: empirical evidence from saving account customers of banking industry. *European Journal of Business and Management*, 144-165.
4. Abu Jadiriya, Abu Azum, and Abu Khatwa, Yunus (2018). Electronic banking tools and their impact on the quality of banking services in Libya: a case study of commercial banks operating in the city of Sebha. *Journal* 255-271 (2) 17.
5. Jovovic, Radislav, Elvis Lekic, and Miroslav Jovovic. "Monitoring the quality of services in electronic banking." *Journal of Central Banking Theory and Practice* 5.3 (2016): 99-119.
6. Rod, M., Ashill, N., Shao, J., & Carruthers, J. (2009). An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study. *Marketing Intelligence & Planning*, 103-126.
7. Liao, Ziqi, and Wing-Keung Wong. "The determinants of customer interactions with internet-enabled e-banking services." *Journal of the Operational Research Society* 59.9 (2008): 1201-1210.
8. Sathiyavany, N., & Shivany, S. (2018). E-Banking Service Qualities, E-Customer Satisfaction, and e-Loyalty: A conceptual Model. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 4808-4819.
9. Kalia, P. (2013). E-SERVQUAL and Electronic Retailing. *Proceedings of the 3rd National Conference on Trends and Issues in Product and Brand Management*, 84-87.
10. Damour, Hani (2005) *Marketing Services*, 3rd Edition, Amman: Wael Publishing House.
11. Drigă, Imola, and Claudia Isac. "E-banking services—features, challenges and benefits." *Petrosani. Economics* 14.1 (2014): 49-58.
12. Al-Hawary, S. I., and A. J. Hussien. "The impact of electronic banking services on the customers loyalty of commercial banks in Jordan." *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 7.1 (2017): 50-63.
13. Al-Radaida, Ramzi Talal Hassan (2011) The impact of the quality of electronic banking service in strengthening the relationship between the bank and customers, a comparative study on

a sample of customers of Jordanian banks and foreign banks in the city of Amman. *Unpublished master's thesis, Middle East University, Amman, Jordan.*

14. Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International journal of bank marketing*, 34(3), 280-306.
15. Garepasha, A., Aali, S., Bafandeh Zende, A. R., & Iranzadeh, S. (2021). Relationship dynamics in customer loyalty to online banking services. *Journal of Islamic Marketing*, 12(4), 830-863.
16. Yuan, Y., Lai, F., & Chu, Z. (2019). Continuous usage intention of Internet banking: a commitment-trust model. *Information Systems and e-Business Management*, 17(1), 1-25.
17. Li, J. (2022). Design and Optimized Application of Online Financial Management System Based on Internet of Things. *Scientific Programming*, 2022.
18. Kavitha, J., & Gopinath, R. (2021). *A Study on Perception of Internet Banking users Service Quality-A Structural Equation Modeling Perspective.*
19. Sharma, R., Singh, G., & Sharma, S. (2020). Modelling internet banking adoption in Fiji: A developing country perspective. *International Journal of Information Management*, 53, 102116.
20. Patel, R. J., & Siddiqui, A. (2023). Banking service quality literature: a bibliometric review and future research agenda. *Qualitative Research in Financial Markets*, 15(5), 732-756.
21. Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K., & Joshi, S. (2023). E-service Quality: *Development and Validation of the Scale.* *Global Business Review*, 24(5), 953-971.
22. Singh, N. (2023). Impact of e-banking: Prior and after effects on banking activities. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 310-317.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 5

1. Etim, G. S., Ada, J. A., Eyo, I. E., Ndem, S. E., & James, E. E. (2023). Electronic banking and customers' access to banking services in rural settlements. *RES MILITARIS*, 13(3), 1161-1177.
2. Kedah, Z. (2023). Use of e-commerce in the world of business. *Startupreneur Business Digital (SABDA Journal)*, 2(1), 51-60.
3. Lashitew, A. A., van Tulder, R., & Liasse, Y. (2019). *Mobile phones for financial inclusion: What explains the diffusion of mobile money innovations?.* *Research Policy*, 48(5), 1201-1215.
4. Zainurin, M. Z. L., Haji Masri, M., Besar, M. H. A., & Anshari, M. (2023). Towards an understanding of metaverse banking: A conceptual paper. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 21(1), 178-190.
5. Madavan, K., and Vethirajan, C. «The Impact Of Electronic Banking Services On The Public And Private Sector Banks In Puducherry Region». *Aegaeum*, 8, (2015):1046-1056.
6. Zhang, Y., and Zhu, N. «The relationships between electronic banking adoption and its antecedents: A meta-analytic study of the role of national culture». *International Journal of Information Management*, 40, (2018): 76-87.
7. Al-Sabaawi, M. Y. M., Alshaher, A. A., & Alsalem, M. A. (2023). User trends of electronic payment systems adoption in developing countries: an empirical analysis. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 246-270.
8. Mumtaza, Q. M. H., Nabillah, S. I., Amaliya, S., Rosabella, Y., & Hammad, J. A. (2020). Worldwide mobile wallet: A futuristic cashless system. *Bulletin of Social Informatics Theory and Application*, 4(2), 70-75.

9. Saraswati, P. D. S. (2020). Determinan minat penggunaan e-wallet OVO pada transportasi online Grab (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
10. Khan, A. G., Zahid, A. H., Hussain, M., & Riaz, U. (2019, November). Security of cryptocurrency using hardware wallet and qr code. In *2019 International Conference on Innovative Computing (ICIC)* (pp. 1-10). IEEE.
11. Naor, O., & Keidar, I. (2022). On Payment Channels in Asynchronous Money Transfer Systems. *arXiv preprint arXiv:2202.06693*.
12. Buldas, A., Saarepera, M., Steiner, J., & Draheim, D. (2023). A unifying theory of electronic money and payment systems. *Authorea Preprints*.
13. Mann, R. J. (2023). *Payment systems and other financial transactions: cases, materials, and problems*. Aspen Publishing.
14. Fatonah, S., Yulandari, A., & Wibowo, F. W. (2018, December). A review of e-payment system in e-commerce. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1140, No. 1, p. 012033). IOP Publishing.
15. Cipriani, M., Goldberg, L. S., & La Spada, G. (2023). Financial sanctions, SWIFT, and the architecture of the international payment system. *Journal of Economic Perspectives*, 37(1), 31-52.
16. Vladislavljević, V., Milenković, N., & Radosavljević, M. (2023). Development of electronic payment systems in countries in transition. *Srpska akademska misao*, 8(1), 107-116.
17. Rebel, B. (2011). Building a business case for SWIFT-based payment processing. *Journal of Corporate Treasury Management*, 4(2).
18. ROBERT, M. P. W. (2020). Innovation of swift: how it works—gains & risks. *The journal of contemporary issues in business and government*, 26(2), 1007-1014.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 6

1. Fung, B., Molico, M., & Stuber, G. (2014). Electronic money and payments: Recent developments and issues.
2. Watson, R. T. (2023). Electronic commerce: The strategic perspective.
3. Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., Karjaluo, H., & Hinson, R. E. (2023). Mobile money as a driver of digital financial inclusion. *Technological Forecasting and Social Change*, 186, 122158.
4. Lokanan, M. E. (2024). Predicting money laundering using machine learning and artificial neural networks algorithms in banks. *Journal of Applied Security Research*, 19(1), 20-44.
5. Ahuja, D., Bhardwaj, P., & Madan, P. (2023). Money Laundering: A Bibliometric Review of Three Decades from 1990 to 2021. *Smart Analytics, Artificial Intelligence and Sustainable Performance Management in a Global Digitalised Economy*, 55-72.
6. Apeti, A. E., & Edoh, E. D. (2023). Tax revenue and mobile money in developing countries. *Journal of Development Economics*, 161, 103014.
7. Al-Sabaawi, M. Y. M., Alshaher, A. A., & Alsalem, M. A. (2023). User trends of electronic payment systems adoption in developing countries: an empirical analysis. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 246-270.
8. Alqudah, M., Ferruz, L., Martín, E., Qudah, H., & Hamdan, F. (2023). The sustainability of investing in cryptocurrencies: A bibliometric analysis of research trends. *International Journal of Financial Studies*, 11(3), 93.
9. Nam, N. H. (2023). Impact of cryptocurrencies on financial markets. *The VMOST Journal of Social Sciences and Humanities*, 65(2), 03-15.

10. Rehman, S. (2012). Influence of e-commerce and its emerging innovations in banks. *International Journals of Marketing and Technology*, 2(8), 289-303.
11. Belás, J., Korauš, M., Kombo, F., & Korauš, A. (2016). Electronic banking security and customer satisfaction in commercial banks. *Journal of security and sustainability issues*.
12. Trautman, L. J. (2015). E-Commerce, cyber, and electronic payment system risks: lessons from PayPal. *UC Davis Bus. LJ*, 16, 261.
13. Kumar, B. R. (2024). Case 74 PayPal Holdings, Inc. In *Rising Stars: Integrative Case Studies on the 100 Fastest-Growing Companies* (pp. 543-548). Cham: Springer International Publishing.
14. Iovine, A., Narducci, F., Musto, C., de Gemmis, M., & Semeraro, G. (2023). Virtual Customer Assistants in finance: From state of the art and practices to design guidelines. *Computer Science Review*, 47, 100534.
15. Reepu, R. (2023). Banking of the Upcoming Age: Neo Banks. In *Cultural Marketing and Metaverse for Consumer Engagement* (pp. 38-50). IGI Global.
16. Series, A. B. C. S. (2024). The Evolution and Impact of Virtual/Neo Banks: Pioneering the Future of Banking.
17. Azhar, E. F., & Sudrajad, O. Y. (2024). Revitalizing Banking: An In-Depth Analysis of Business Model Performance in Indonesian Digital Banking–Neo-Banks Vs Unit Business Banks. *Int. J. Curr. Sci. Res. Rev*, 7(02), 1395-1398.
18. Bhatnagar, P., Rajesh, A., & Misra, R. (2024). Neobank adoption: integrating the information systems effectiveness framework with the innovation resistance model. *Management Decision*.
19. Taneja, S., Ali, L., Siraj, A., Ferasso, M., Luthra, S., & Kumar, A. (2024). Leveraging digital payment adoption experience to advance the development of digital-only (Neo) banks: Role of trust, risk, security, and green concern. *IEEE Transactions on Engineering Management*.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 7

1. Bellia, M., Girardi, G., Panzica, R., Pelizzon, L., & Peltonen, T. (2024). The demand for central clearing: to clear or not to clear, that is the question!. *Journal of financial stability*, 101247.
2. Calafiore, G. C., Fracastoro, G., & Proskurnikov, A. V. (2024). Optimal clearing payments in a financial contagion model. *SIAM Journal on Financial Mathematics*, 15(2), 473-502.
3. Csóka, P., & Herings, P. J. J. (2024). Uniqueness of clearing payment matrices in financial networks. *Mathematics of Operations Research*, 49(1), 232-250.
4. Jin, Y., & Suh, S. (2024). Procyclical variation margins in central clearing. *The North American Journal of Economics and Finance*, 70, 102039.
5. Janakiraman, B. (2023). Enhancing The Effectiveness Of E-Services Of The Banking Industry. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 11, e450-e455.
6. Singh, N. (2023). Impact of e-banking: Prior and after effects on banking activities. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 310-317.
7. Patalano, R. (2023). International clearing system as alternative monetary order. *The European Journal of the History of Economic Thought*, 30(2), 299-331.
8. Bellia, M., Girardi, G., Panzica, R., Pelizzon, L., & Peltonen, T. (2024). The demand for central clearing: to clear or not to clear, that is the question!. *Journal of financial stability*, 101247.
9. Daher, A. (2018). E-Clearing Obstacles to Banks Operating in Jordan: A Field Study. *Jordan Journal of Business Administration*, 14(4).

10. Mahmoud, H. F., & Abd Al Kareem, S. K. A. (2018). Electronic clearing and civil liability resulting from it. *Alrafidain of Law*, 20(63), 42-80.
11. Ab Hamid, N. R., & Cheng, A. Y. (2020). A risk perception analysis on the use of electronic payment systems by young adult. *order*, 6(8.4), 6-7.
12. Yuan, Q., Chang, W., & Xu, S. (2023). A generic model for security algorithms in mobile electronic payment systems. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 23(3), 1425-1438.
13. Shankar, A., & Datta, B. (2018). Factors affecting mobile payment adoption intention: An Indian perspective. *Global Business Review*, 19(3_suppl), S72-S89.
14. Özkan, S., Bindusara, G., & Hackney, R. (2010). Facilitating the adoption of e-payment systems: theoretical constructs and empirical analysis. *Journal of enterprise information management*, 23(3), 305-325.
15. Lai, P. C. (2016). Design and Security impact on consumers' intention to use single platform E-payment. *Interdisciplinary Information Sciences*, 22(1), 111-122.
16. Naeem, M., Hameed, M., & Taha, M. S. (2020, February). A study of electronic payment system. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 767, No. 1, p. 012008). IOP Publishing.
17. Wright, D. (2002). Comparative evaluation of electronic payment systems. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 40(1), 71-85.
18. Widayat, W., Masudin, I., & Satiti, N. R. (2020). E-Money payment: Customers' adopting factors and the implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 57.
19. Ab Hamid, N. R., & Cheng, A. Y. (2020). A risk perception analysis on the use of electronic payment systems by young adult. *order*, 6(8.4), 6-7.
20. Fatonah, S., Yulandari, A., & Wibowo, F. W. (2018, December). A review of e-payment system in e-commerce. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1140, No. 1, p. 012033). IOP Publishing.
21. Suratkar, S., Shirole, M., & Bhirud, S. (2020, September). Cryptocurrency wallet: A review. In *2020 4th international conference on computer, communication and signal processing (ICCCSP)* (pp. 1-7). IEEE.
22. Mumtaza, Q. M. H., Nabillah, S. I., Amaliya, S., Rosabella, Y., & Hammad, J. A. (2020). Worldwide mobile wallet: a futuristic cashless system. *Bulletin of Social Informatics Theory and Application*, 4(2), 70-75.
23. Hammouri, Q., Aloqool, A., Saleh, B., Aldossary, H., Frejat, S., Halim, M., ... & Darawsheh, S. (2023). An empirical investigation on acceptance of e-wallets in the fintech era in Jordan: extending UTAUT2 model with perceived trust. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1249-1258.
24. Al-Okaily, M. (2023). The influence of e-satisfaction on users'e-loyalty toward e-wallet payment apps: a mediated-moderated model. *International Journal of Emerging Markets*.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 8

1. Bollaert, H., Lopez-de-Silanes, F., & Schwienbacher, A. (2021). Fintech and access to finance. *Journal of corporate finance*, 68, 101941.
2. Goldstein, I., Jiang, W., & Karolyi, G. A. (2019). To FinTech and beyond. *The Review of Financial Studies*, 32(5), 1647-1661.

3. Kou, G., Olgu Akdeniz, Ö., Dinçer, H., & Yüksel, S. (2021). Fintech investments in European banks: a hybrid IT2 fuzzy multidimensional decision-making approach. *Financial Innovation*, 7(1), 1-28.
4. Ho, J. C., Wu, C. G., Lee, C. S., & Pham, T. T. T. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt mobile banking: An international comparison. *Technology in Society*, 63, 101360.
5. Jebarajakirthy, C., & Shankar, A. (2021). Impact of online convenience on mobile banking adoption intention: A moderated mediation approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102323.
6. Manser Payne, E. H., Peltier, J., & Barger, V. A. (2021). Enhancing the value co-creation process: artificial intelligence and mobile banking service platforms. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 15(1), 68-85.
7. Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38-52.
8. Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65-75.
9. Aron, J. (2018). *Mobile money and the economy: A review of the evidence*. *The World Bank Research Observer*, 33(2), 135-188.
10. Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and informatics*, 32(1), 129-142.
11. Souiden, N., Ladhari, R., & Chaouali, W. (2021). Mobile banking adoption: a systematic review. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 214-241.
12. Al-Jabri, I., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. *Journal of electronic commerce research*, 13(4), 379-391.
13. Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). Mobile banking adoption in Thailand: an integration of technology acceptance model and mobile service quality.
14. Abdennebi, H. B. (2023). M-banking adoption from the developing countries perspective: A mediated model. *Digital Business*, 3(2), 100065.
15. Changchit, C., Lonkani, R., & Sampet, J. (2017). Mobile banking: Exploring determinants of its adoption. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 27(3), 239-261.
16. Tran, H. T. T., & Corner, J. (2016). The impact of communication channels on mobile banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 34(1), 78-109.
17. Kabengele, C., & Hahn, R. (2021). Institutional and firm-level factors for mobile money adoption in emerging markets—A configurational analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, 120934.
18. Ntseme, O. J., Nametsagang, A., & Chukwuere, J. E. (2016). Risks and benefits from using mobile banking in an emerging country. *Risk governance & control: financial markets & institutions*, 6(4).

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 9

1. Chaimaa, B., Najib, E., & Rachid, H. (2021). E-banking overview: concepts, challenges and solutions. *Wireless Personal Communications*, 117, 1059-1078.

2. Wewege, L., Lee, J., & Thomsett, M. C. (2020). Disruptions and digital banking trends. *Journal of Applied Finance and Banking*, 10(6), 15-56.
3. Al-Sabaawi, M. Y. M., Alshaher, A. A., & Alsalem, M. A. (2023). User trends of electronic payment systems adoption in developing countries: an empirical analysis. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(2), 246-270.
4. Etim, G. S., Ada, J. A., Eyo, I. E., Ndem, S. E., & James, E. E. (2023). Electronic banking and customers' access to banking services in rural settlements. *RES MILITARIS*, 13(3), 1161-1177.
5. Bykanova, N. I., Gordya, D. V., & Evdokimov, D. V. (2020). Trends and patterns of the banking sector digitalization process.
6. Chauhan, V., Yadav, R., & Choudhary, V. (2022). Adoption of electronic banking services in India: an extension of UTAUT2 model. *Journal of Financial Services Marketing*, 1-14.
7. Al-Omoush, K. S., Al Attar, M. K., Saleh, I. H., & Alsmadi, A. A. (2020). The drivers of E-banking entrepreneurship: an empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 485-500.
8. Shermukhamedov, B., & Tulaganova, M. (2021). Innovations in banking: digital banking. *Theoretical & Applied Science*, 102, 880-887.
9. Abad-Segura, E., González-Zamar, M. D., López-Meneses, E., & Vázquez-Cano, E. (2020). Financial technology: review of trends, approaches and management. *Mathematics*, 8(6), 951.
10. Amuna, Y. M. A., Abu-Naser, S. S., Al Shobaki, M. J., & Mostafa, Y. A. A. (2019). Fintech: creative innovation for entrepreneurs. *International Journal of Academic Accounting, Finance and Management Research (IJAAFMR)*, 3(3).
11. Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3), 340.
12. Ghelani, D., Hua, T. K., & Koduru, S. K. R. (2022). Cyber security threats, vulnerabilities, and security solutions models in banking. *Authorea Preprints*.
13. Swain, S. C. (2021). Cybersecurity Threats and Technology Adoption in the Indian Banking Sector: A Study of Retail Banking Customers of Bhubaneswar. In *Strategies for e-Service, e-Governance, and Cybersecurity* (pp. 51-65). Apple Academic Press.
14. Vinoth, S., Vemula, H. L., Haralayya, B., Mamgain, P., Hasan, M. F., & Naved, M. (2022). Application of cloud computing in banking and e-commerce and related security threats. *Materials Today: Proceedings*, 51, 2172-2175.
15. Agur, I., Peria, S. M., & Rochon, C. (2020). Digital financial services and the pandemic: Opportunities and risks for emerging and developing economies. *International Monetary Fund Special Series on COVID-19, Transactions*, 1, 2-1.
16. Kaur, S., & Arora, S. (2023). Understanding customers' usage behavior towards online banking services: An integrated risk-benefit framework. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(1), 74-98.
17. Hoque, H., & Liu, H. (2023). Impact of bank regulation on risk of Islamic and conventional banks. *International Journal of Finance & Economics*, 28(1), 1025-1062.
18. Harb, E., El Khoury, R., Mansour, N., & Daou, R. (2023). Risk management and bank performance: evidence from the MENA region. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 21(5), 974-998.

19. Ihyak, M., Segaf, S., & Suprayitno, E. (2023). Risk management in Islamic financial institutions (literature review). *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1560-1567.
20. Ding, Q., & He, W. (2023). Digital transformation, monetary policy and risk-taking of banks. *Finance Research Letters*, 55, 103986.

ЛІТЕРАТУРА ДО РОЗДІЛУ 10

1. Mariotti, L. M. J., & Mourguans, J. E. J. (2019). The impact of neo-banks on the French banking sector: How has the emergence of FinTech changed the banking market in France?.
2. Hailat, K., Jarah, B., Al-Jarrah, M., & Almatarneh, Z. (2023). The impact of electronic banking services on the use of technology by customers of conventional and Islamic banks in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 737-744.
3. Tahtamouni, A. (2023). E-banking services and the satisfaction of customers in the Jordanian banks. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(6), 1037-1054.
4. Khanfar, I., & Almasri, A. (2023). The Role of the Electronic Banking Marketing Mix Elements in Enhancing the Competitive Advantage: A Field Study on Customers of Islamic International Arab Bank at Amman City/Jordan. In *Artificial Intelligence (AI) and Finance* (pp. 691-703). Cham: Springer Nature Switzerland.
5. Al-Adamat, A. M., Alkhawaldeh, M. I. G., Mansour, S. S., Eldahamsheh, M. M., Mohammad, A. A. S., Alshura, M. S. K., ... & Al Kurdi, D. B. (2023). The effect of electronic marketing on customer satisfaction of the insurance companies in Jordan. In *The effect of information technology on business and marketing intelligence systems* (pp. 2249-2264). Cham: Springer International Publishing.
6. Odeh, M., Al-Ramahi, N., Alrabi, E., Sabri, M., Hamdan, A., & Aljabri, Q. (2024). Factors Influencing Commercial Banks in Jordan's Transition to Electronic Services. In *Intelligent Systems, Business, and Innovation Research* (pp. 99-109). Cham: Springer Nature Switzerland.
7. Alghadi, M. (2024). The influence of some fintech service on the performance of Islamic bank in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 395-400.
8. Karaki, B. A., & Al-Kasasbeh, O. M. A. R. (2024). Analyzing the Banking Sector-Fintech Companies Nexus in Jordan. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 280-287.
9. Anagreh, S., Al-Momani, A. A., Maabreh, H. M. A., Sharairi, J. A., Alrfai, M. M., Haija, A. A. A., ... & Al-Hawary, S. I. S. (2024). Mobile Payment and Digital Financial Inclusion: A Study in Jordanian Banking Sector Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. In *Business Analytical Capabilities and Artificial Intelligence-Enabled Analytics: Applications and Challenges in the Digital Era, Volume 1* (pp. 107-124). Cham: Springer Nature Switzerland.
10. Alwliedat, S. (2024). The Factors Influence Customers Intention toward Adoption Block chain Technology in Jordanian Banking Sector. *Journal of Applied Business Research*, 40(1), 45-76.
11. Tubishat, B. M. A. R. (2024). Electronic Commerce and Consumer Protection in Jordan: The Emerging Trend. *International Journal of Religion*, 5(2), 328-345.

епілог

В ім'я Бога, самого милостивого, самого милосердного

«Скажи: «Дійте й побачить ваші вчинки Аллаг, Його Посланець і віруючі! Ви повернетесь до Знаючого потаємне й відкриєте, і Він сповістить вам про те, що робили ви!» 106. А є ті, які чекають наказу Аллага. Або Він скарає їх, або прийме каяття їхнє. Аллаг — Всезнаючий, Мудрий!» Сура Аль-Тауба 105 аят

Хвала Всемогутньому Богу, який дав нам можливість представити цю книгу своїми ручками. У цій книзі ми представили Маркетинг електронного банкінгу, і ми доклали всіх зусиль, щоб випустити цю книгу в такому вигляді. Ми сподіваємось на Бога, що це принесе користь і підніме думку, і я переглянув важливі ідеї для цієї теми, наскільки міг, оскільки ця спроба була нелегкою, і ми не претендуємо на досконалість, оскільки досконалість належить лише Всемогутньому Богу, і ми доклали всіх зусиль для цієї книги, тож, якщо нам це вдасться, то це від Всемогутнього Бога вам сподобається ця книга. Нехай Бог благословить і дарує великий мир і благословення нашому першому вчителю і коханому, нашому вчителю Мухаммаду, найкращі молитви і мир йому.

Нехай буде з вами мир, благословення та милість Божа



Автор написав

1.	Електронний маркетинг
2.	Принципи електронного маркетингу
3.	Поведінка споживачів в Інтернеті
4.	Маркетинг електронного банкінгу
5.	Технології електронної реклами
6.	Маркетинг у пошукових системах
7.	Комунікації електронного маркетингу
8.	Стратегія електронного маркетингу
9.	Дизайн веб-сайту
10.	Маркетинг у соціальних мережах



Dr.Eng.Hassan Ali Al-Ababneh

PhD in computer systems and components

PhD in e-marketing

www.ababneh.net

Маркетинг електронного банкінгу

К.Т.Н, К.Е.Н., ДОЦ

Аль-Абабнех Хасан Алі



9 789923 940440