

МІСІЯ ВІРТУАЛЬНОГО БАНКУ В ДІДЖИТАЛІЗОВАНОМУ ПРОСТОРИ

Ткаченко Олександр Євгенійович
студент магістратури

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

вул. Васильківська, 36, Київ, 01033, Україна

e-mail: tkachenkooleksandr689@ukr.net

ORCID ID: 0000-0002-6935-1824

В статті здійснено науковий аналіз сутності віртуальних банків, акцентовано увагу на отождоженні змістовного навантаження при трактуванні дефініцій «віртуальний банк», «мобільний банк», «інтернет-банк», «необанк» «цифровий банк» та подано авторське визначення поняття «віртуальний банк». На підставі дослідження особливостей функціонування як традиційного банку, так і віртуального, сформульовано відмінні риси організації діяльності останнього. Доведено значущість місії віртуального банку та обґрунтовано принципи її формування, а саме: інноваційності, клієнтоорієнтованості, дистанційності, мультиканальності, конфіденційності, доступності, оперативності, відкритості, екстериторіальності, інтерактивності, гнучкості та адаптивності. Схематично представлено трансформацію традиційного банкінгу у клієнторієнтований інтернет-банкінг та обґрунтовано парадигму змін у філософії банкінгу. Визначено переваги віртуального банкінгу для клієнтів та банків та, як наслідок, представлено напрями трансформації банківських послуг: з простих у комплексні послуги, разових у відновлювані послуги, стандартизованих в індивідуалізовані послуги, безособових у персоніфіковані послуги. Здійснено оцінку розвитку віртуального банкінгу в Україні та в світовому вимірі. Акцентовано увагу, що в Україні впродовж останніх років широкого поширення набули технології Інтернет-банкінгу, розвивається мобільний банкінг. Представлено комплекс ризиків, які притаманні діяльності як віртуальних банків, так і традиційних банків. Водночас розмежовано профіль таких ризиків з огляду на специфіку кредитного, операційного, ринкового ризику та ризику ліквідності. Розроблено наукові засади управління ризиками віртуального банку, застосування яких сприятиме формуванню простору бізнес-довіри, що є важливим для клієнта для підтримання його впевненості в тому, що він може довірити рішення фінансових питань професіоналам. За результатами проведеного дослідження з'ясовано, що місія віртуального банку полягає у застосуванні новітніх бізнес-технологій якісного, швидкого та безпечного обслуговування клієнтів через дистанційні канали комунікацій, розбудові довгострокових партнерських відносин банку з клієнтами задля взаємовигідної реалізації фінансових інтересів; результати аналізу стану віртуального банкінгу в Україні засвідчили, що розвиток цього бізнесу стримується неврегульованістю законодавства, недостатнім рівнем фінансової та інформаційної грамотності населення, невірою у безпечність онлайн-операцій через підвищений рівень їх ризикованості; напрацьована структурно-логічна схема управління ризиками може бути використана в практичній діяльності як віртуальних, так і традиційних банків для підвищення безпеки банківських операцій та забезпечення захисту фінансових інтересів їх клієнтів.

Ключові слова: віртуальний банк, місія банку, соцмедійні філіали, інтернет-банкінг, ризики, біометрична аутентифікація клієнта.

JEL Classification: G21; L86; O35.

МИССИЯ ВИРТУАЛЬНОГО БАНКА В ДИДЖИТАЛИЗИРОВАННОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Ткаченко Александр Евгеньевич
студент магистратуры

Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко

ул. Васильковская, 36, Киев, 01033, Украина

e-mail: tkachenkooleksandr689@ukr.net

ORCID ID: 0000-0002-6935-1824

В статье осуществлен научный анализ сущности виртуальных банков, акцентировано внимание на отождествлении смысловой нагрузки при трактовке дефиниций «виртуальный банк», «мобильный банк», «интернет-банк», «необанк» «цифровой банк» и представлено авторское

определение понятия «виртуальный банк». На основании исследования особенностей функционирования как традиционного банка, так и виртуального, сформулированы отличительные особенности организации деятельности последнего. Доказана значимость миссии виртуального банка и обоснованы принципы ее формирования, а именно: инновационности, клиентоориентированности, дистанционности, мультиканальности, конфиденциальности, доступности, оперативности, открытости, экстерриториальности, интерактивности, гибкости и адаптивности. Схематически представлена трансформация традиционного банкинга в клиенториентированный интернет-банкинг и обоснована парадигма изменений в философии банкинга. Определены преимущества виртуального банкинга для клиентов и банков и, как следствие, представлены направления трансформации банковских услуг: из простых в комплексные услуги, разовых в возобновляемые услуги, стандартизированных в индивидуализированные услуги, безличных в персонифицированные услуги. Осуществлена оценка развития виртуального банкинга в Украине и в мировом измерении. Акцентируется внимание, что в Украине на протяжении последних лет широкое распространение получили технологии Интернет-банкинга, развивается мобильный банкинг. Представлен комплекс рисков, присущих деятельности как виртуальных банков, так и традиционных банков. В то же время разграничен профиль таких рисков с учетом специфики кредитного, операционного, рыночного риска и риска ликвидности. Разработаны научные основы управления рисками виртуального банка, применение которых будет способствовать формированию пространства бизнеса-доверия, что важно для клиента для поддержания его уверенности в том, что он может доверить решение финансовых вопросов профессионалам. По результатам проведенного исследования установлено, что миссия виртуального банка состоит в применении новейших бизнес-технологий качественного, быстрого и безопасного обслуживания клиентов через дистанционные каналы коммуникаций, развитии долгосрочных партнерских отношений банка с клиентами для взаимовыгодного реализации финансовых интересов; результаты анализа состояния виртуального банкинга в Украине показали, что развитие этого бизнеса сдерживается неурегулированностью законодательства, недостаточным уровнем финансовой и информационной грамотности населения, недоверием безопасности онлайн-операций в связи с повышенным уровнем их рискованности; наработанная структурно-логическая схема управления рисками может быть использована в практической деятельности как виртуальных, так и традиционных банков для повышения безопасности банковских операций и обеспечения защиты финансовых интересов их клиентов.

Ключевые слова: виртуальный банк, миссия банка, соцмедийные филиалы, интернет-банкинг, риски, биометрическая аутентификация клиента.

JEL Classification: G21; L86; O35.

MISSION OF THE VIRTUAL BANK IN DIGITALIZED SPACE

Oleksandr Tkachenko
Undergraduate Student

Taras Shevchenko National University of Kyiv

36, Vasylkivska str., Kyiv, 01033, Ukraine

e-mail: tkachenkooleksandr689@ukr.net

ORCID ID: 0000-0002-6935-1824

The article analyzes the essence of virtual banks, focuses on the identification of the content load in the interpretation of the definitions of "virtual bank", "mobile bank", "Internet banking", "neobank", "digital bank" and gives the author's definition of "virtual bank". On the basis of research of features of functioning of both traditional bank, and virtual, distinctive features of the organization of activity of the last are formulated. The significance of the virtual bank's mission is proved and the principles of its formation are substantiated, namely: innovation, customer orientation, remoteness, multichannel, confidentiality, accessibility, efficiency, openness, extraterritoriality, interactivity, flexibility and adaptability. The transformation of traditional banking into customer-oriented Internet banking is schematically presented and the paradigm of changes in the banking philosophy is substantiated. The advantages of virtual banking for clients and banks are determined and, as a result, the directions of transformation of banking services are presented: from simple to complex services, one-time to renewable services, standardized to individualized services, impersonal to personalized services. An assessment of the development of virtual banking in Ukraine and in the global dimension has been made. It is emphasized that in recent years in Ukraine the technologies of Internet banking have become widespread, mobile banking is developing. A set of risks inherent in the activities of both virtual banks and traditional

banks is presented. At the same time, the profile of such risks is differentiated taking into account the specifics of credit, operational, market risk and liquidity risk. Scientific principles of risk management of a virtual bank have been developed, the application of which will help build a space of business trust, which is important for the client to maintain his confidence that he can entrust the solution of financial issues to professionals. The results of the study show that: the mission of the virtual bank is to use the latest business technologies for quality, fast and secure customer service through remote communication channels, building long-term partnerships between the bank and customers for mutually beneficial financial interests; the results of the analysis of the state of virtual banking in Ukraine showed that the development of this business is constrained by unregulated legislation, insufficient level of financial and information literacy of the population, disbelief in the security of online transactions due to their increased level of risk. Structural and logical scheme of risk management developed in this article can be used in the activities of both virtual and traditional banks to improve the security of banking operations and ensure the protection of financial interests of their customers.

Keywords: Virtual Bank, Bank Mission, Social Media Branches, Internet Banking, Risks, Biometric Client Authentication.

JEL Classification: G21; L86; O35.

Вступ. Революційні зміни в сфері цифрових технологій ведуть до формування єдиного електронного простору, у якому відбуваються процеси віртуалізації фінансів. Останнім часом в наукових дослідженнях все частіше наголошується на необхідності переформатування теорії фінансового посередництва, потенційній втраті банками своїх функцій (або іншими словами дезінтермедіація) та деградації грошей (Вотинцева & Дроздовская, 2012). Загострення конкуренції традиційних банків із компаніями нефінансового сектору (мобільними операторами, рітейлерами), які шляхом відкриття власних банків, утворення різноманітних альянсів, кобрендінгових та коаліційних програм, поступово виходять на ринок банківських послуг та починають пропонувати не лише платіжні послуги, а й більш складні фінансові продукти, обумовлює необхідність упровадження нових бізнес-моделей і стратегій розвитку банків. Детонатором таких змін стає посилення вимог та очікувань клієнтів щодо банківських послуг, які повинні бути якісними, безпечними та прозорими. Тому сьогодні конкурентні переваги мають банки, зорієнтовані на впровадження продуктових та сервісних інновацій, які володіють сучасними, гнучкими та продуктивними технологічними платформами, здатними швидко реалізовувати нові рішення, спрямовані на зниження трансакційних витрат та ризиків.

Варто підкреслити, що сьогодні віртуалізація фінансового посередництва набуває домінуючого значення в світовому просторі. Дійсно, такий стан речей забезпечується домінуванням фінансового капіталу над іншими видами капіталу, забезпеченням незалежності та швидкості, часом та обсягом кругообігу фінансового капіталу за допомогою активного впровадження інноваційних цифрових технологій. Це пояснюється, насамперед, тим, що визначально будь-яка фінансова діяльність є максимально інформаційною та

найбільш здатною до віртуалізації. Все зазначене обумовило актуальність та своєчасність теми дослідження.

Метою дослідження є поглиблення теоретичних засад віртуальних банків, обґрунтування їхньої місії в електронному просторі сучасних бізнес-технологій та на цій підставі розробка наукових засад управління ризиками віртуального банку. Відповідно до окресленої мети основними завданнями статті є: дослідження сутності віртуальних банків; формулювання переваг віртуального банкінгу для клієнтів і банків; розробка структурно-логічної схеми управління ризиками віртуального банку.

Об'єктом дослідження є функціонування віртуальних банків у фінансовій системі. Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти реалізації місії віртуального банку з урахуванням профілю і підходів до управління ризиками.

Огляд літератури. У сучасній економічній літературі окремі аспекти діяльності віртуальних банків активно розглядаються у працях науковців-дослідників. Так, значний внесок у розробку питань упровадження інноваційних засад діяльності банківських установ та безпосередньо розробки банківських послуг здійснили вітчизняні науковці. Так, Т. Говорушко, І. Ситник, Т. Немченко (Говорушко, Ситник, & Немченко, 2013) розглядають переваги та недоліки застосування інтернет-банкінгу, виділяють доцільність та специфіку такого електронного сервісу. Більш ґрунтовно у своїх роботах авторський колектив під керівництвом О. Гаврилової (Гаврилова, Нестеренко, & Кортуніна, 2009-2010), а також Ю. Пятак (Пятак, 2011) звертають увагу на сучасні проблеми організації та управління інноваційною діяльністю комерційних банків у частині застосування до окремих банківських послуг чи операцій. В даному контексті особливо важливим є дос-

лідження з метою подальшого імплементації позитивних практик зарубіжного досвіду в український банківський простір. Тому не випадково проаналізовано праці І. Резнік та В. Черненко (Черненко & Резнік, 2007), О. Кляйн (Klein, n.d.), В. Шпалерської (Шпалерская, 2011), в яких розглянуто специфіку та можливості використання зарубіжного досвіду в частині застосування окремих елементів електронних сервісів в українській практиці банківництва. Досить глибоко в своїй праці А. Вотинцева, А. Дроздовська та Ю. Рожков зазначають про явище віртуалізації економіки та про його безпосередній вплив та необхідність трансформації фінансового посередництва (Вотинцева, Дроздовская, & Рожков, 2012). Поява банків нового типу, які також називають банками-челенджерями, віртуальними банками або необанками, зумовила потребу в дослідженні відповідних праць-науковців, які переймалися саме цими питаннями. До них можна віднести роботи І. Бритченко (Бритченко, 2001), М. Житар, В. Зелінської (Житар & Зелінська, 2019), А. Мартиненко (Мартиненко, 2018), С. Паперник (Паперник, 2018). Саме в них приділяється прискіплива увага банкам нового покоління, ключовим відмінностям та перевагам таких новітніх банків перед їхніми традиційними конкурентами. Незважаючи на те, що віртуальні банки можуть бути більш гнучкими та креативними в створенні власних продуктів та формуванні партнерств із небанківськими організаціями, що в свою чергу може підвищити прибутковість та зменшити залежність від традиційних джерел банківського доходу, вони звичайно наражаються на ризики. І саме І. Боярко (Огієнко & Боярко, 2013), В. Вітлінський (Вітлінський, 2003), О. Луцкевич (Луцкевич, 2017), Г. Сікіч (Sikich, n.d.), Н. Ткаченко (Ткаченко, Рожко, & Момот, 2019), А. Якимів (Якимів, 2015) та інші в своїх наукових працях висвітлювали окремі питання видового представлення ризиків, особливостей формування підходів щодо їхнього оцінювання та управління, інструментарію їх діагностування.

На особливу увагу заслуговує дослідження авторського колективу під керівництвом Т. Неманд, які обґрунтували, що сам лише факт діджиталізації банку суттєво не впливає на його прибутковість. Натомість у час технологічних змін банки повинні виробити чітке бачення цифровізації, що характеризується інноваціями, випередженням конкуренції та готовністю ризикувати (Niemand, Rigteringb, Kallmünzerg, Krausd, & Maalaouie, 2020). Своєю чергою, Ф. Занбоубя, А. Боумакоула та М. Табааб присвячують своє дослідження доведенню, що нові цифрові тенденції, зокрема IoT, насамперед змі-

нять такі банківські процеси: управління ризиками, модель транзакцій та інформаційну систему (Khanboubia, Boulmakoula, & Tabaab, 2019).

Віддаючи належне науковим напрацюванням вчених та з огляду на нереалізований повною мірою потенціал та взагалі місію віртуальних банків у сучасному електронному просторі, зауважимо, що результати проведених досліджень не можуть повною мірою задовольнити потреби теорії і практики віртуального банкінгу. Це обумовлює необхідність подальших досліджень у даному напрямі.

Методологія дослідження. При розв'язанні поставлених у дослідженні завдань використано сукупність загальнонаукових та спеціальних методів дослідження: методи узагальнення, індукції, дедукції, аналізу, синтезу – при формуванні теоретичних засад віртуальних банків, при розкритті економічної природи клієнтоорієнтованого інтернет-банкінгу та поглибленні термінологічного апарату в межах обраного предмету дослідження; синергетичний метод – при з'ясуванні парадигми змін у філософії банкінгу; графо-аналітичний метод – при побудові структурно-логічної схеми управління ризиками віртуального банку; абстрактно-логічний метод – при обґрунтуванні напрямів трансформації банківських послуг.

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці вітчизняних і закордонних учених-економістів, ресурси мережі Інтернет, власні розрахунки автора, дані інформаційно-аналітичних видань.

Основні результати. У зв'язку з тим, що дослідники по-різному трактують сутність віртуальних банків, перш за все з'ясуємо, що являє собою віртуальний банк. У науковій літературі зустрічаються такі дефініції віртуального банку:

- 1) типовий банк, який більш активно використовує можливості інтернет-банкінгу, ніж інші банки (Говорушко, Ситник, & Немченко, 2013);
- 2) симбіоз IT-компанії, маркетингового агентства та команди ризик-менеджерів (Черненко & Резнік, 2007);
- 3) системний набір висококваліфікованих комп'ютерних програм з обслуговування фінансових операцій із безготівковими грошовими коштами клієнта (Бритченко, 2001);
- 4) фінансово-кредитні інститути, які здійснюють свою діяльність виключно через мережу Internet, тобто не мають фактичних представництв (відділень). Вони побудовані з чистого аркуша на нових технологіях на відміну від застарілої інфраструктури традиційних банків (Мартиненко, 2018, с. 74);
- 5) це нова перспективна концепція в сфері електронного банкінгу, мета якої збага-

тити стандартний онлайн- і мобільний банкінг, інтегрувати цифрові технології з використанням різних платіжних каналів, соціальних медіа, інноваційних платіжних рішень (Якимів, 2015);

б) форма організації бізнесу, що характеризується локалізацією клієнтської бази та способом досягнення конкурентної переваги на ринку банківських послуг саме через якість цифрових банківських послуг та зручність використання банківських сервісів (Klein, n.d.).

До речі, все частіше вбачаємо існування і терміну «необанк» (по суті – «новий банк»). Часто відбувається ототожнення змістовного навантаження при трактуванні дефініцій «віртуальний банк», «мобільний банк», «інтернет-банк», «необанк» та «цифровий банк» (Житар & Зелінська, 2019, с. 83-84). Також, широко використовується, зокрема у світовій практиці, поняття «банк-челенджер» (Challenger Bank), яке застосовується до всіх банків, що виходять за межі класичного обслуговування. Однак вся ця термінологія, як правило, має на увазі одне – банк без відділень (Паперник, 2018).

З нашої точки зору, віртуальний банк – це інноваційний клієнт-орієнтований мультиканальний банк, що використовує дистанційні канали комунікацій з клієнтом та повністю виступає у вигляді онлайн-компанії. Це новітня форма організації банківської діяльності, виникнення якої пов'язане з розвитком ІТ-технологій та ключовими драйверами якої є сервіс, інформаційна безпека та цифровізація бізнес-процесів.

Варто зазначити, що у світовій практиці банки розвивають свою діяльність не за рахунок розбудови широких філіальних мереж та додаткових офісів, а за рахунок впровадження передових банківських технологій, реалізованих в різноманітних підходах до дистанційного обслуговування клієнтів. Тому сучасні традиційні банки сьогодні слід розглядати як потенційні віртуальні банки, в які вони можуть еволюціонувати в майбутньому.

Як і традиційний банк, віртуальний банк, є юридичною особою, зареєстрованою у встановленому законодавством порядку, що отримала ліцензію на здійснення банківських операцій. Відмінні риси організації діяльності віртуального банку узагальнені на рисунку 1.

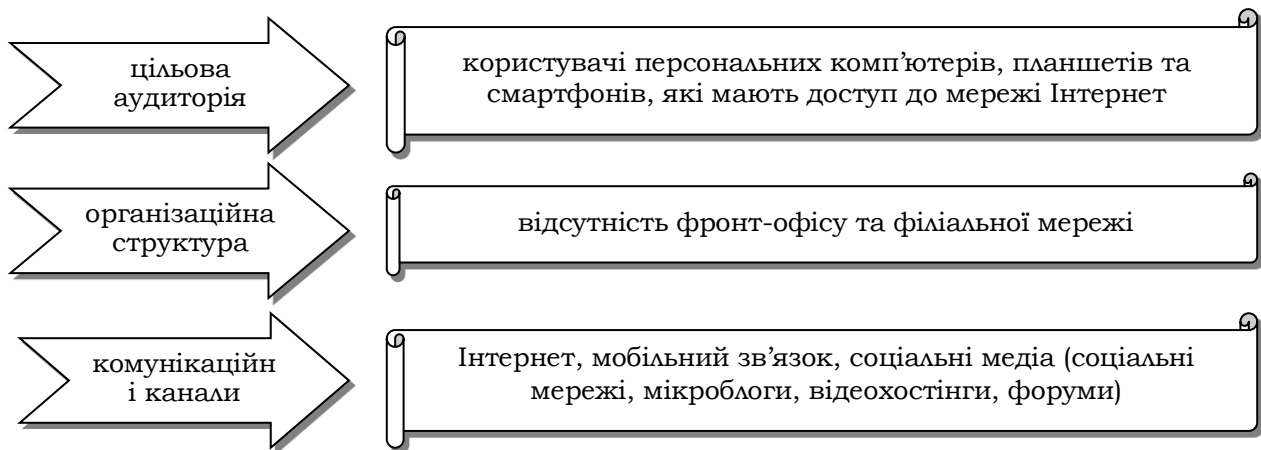


Рис. 1. Відмінні риси організації діяльності віртуального банку
Fig. 1. Distinctive features of the organization of the virtual bank's activity

Висхідною точкою раціонального процесу стратегічного управління віртуальним банком є формулювання його місії. Місія – це стратегічна (генеральна) ціль банку, яка виражає його суспільне призначення та цільові орієнтири, важливі з точки зору забезпечення довгострокових конкурентних тенденцій. Місія визначає напрями розвитку установи, новітні продукти та послуги, перспективні ринки, які банк прагне завоювати, та технології, які він використовуватиме у своїй діяльності. У цьому стратегічному документі банк встановлює основні принципи та пріоритети роботи, які повинні сприяти його довгостроковому процвітання.

Реалізація місії повинна здійснюватися

на принципах: інноваційності, клієнт-орієнтованості, дистанційності, мультиканальності, конфіденційності, доступності, оперативності, відкритості, екстериторіальності, інтерактивності, гнучкості та адаптивності.

Визначною рисою сучасних змін у сфері банківського бізнесу є трансформація традиційного банкінгу у клієнторієнтований інтернет-банкінг (рис. 2).

Клієнторієнтованість банку передбачає індивідуалізацію (персоніфікацію) послуг, пропонування унікального банківського продукту конкретному клієнту. Однак реалізація індивідуалізованих банківських продуктів неможлива без відповідних комунікацій зі споживачами. Саме тому віртуальні банки роз-

ширюють свою присутність в соціальних медіа, які являють собою комунікаційне середовище, що надає можливості одночасного спілкування та взаємодії банку зі значною кількістю клієнтів у режимі реального часу. По суті це віртуальні співтовариства людей зі схожими інтересами. Варто зазначити, що присутність банків у глобальних та локальних

соціальних мережах типу Facebook, LinkedIn, MySpace та інших забезпечується через розташування повноцінних соцмедійних філіалів банків, де потенційний або реальний клієнт може переглянути пропозиції продуктів та послуг, заповнити онлайн-заявку на їх придбання, поконтактувати зі службою підтримки.

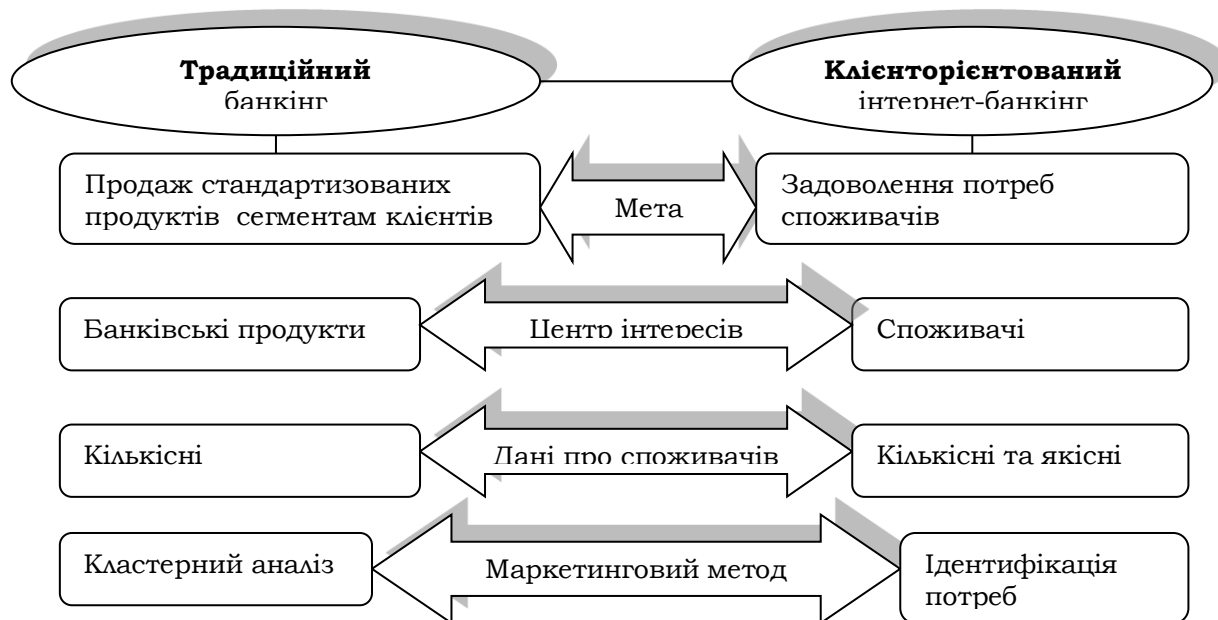


Рис. 2. Парадигма змін у філософії банкінгу
 Fig. 2. The paradigm of change in the philosophy of banking

Оприлюднення банками інформації про новітні продукти, тарифи, спеціальні або акційні пропозиції на сторінках соціальних мереж дозволяє обговорити їх у режимі реального часу зі споживачами. Демонстрація відкритості банку сприяє формуванню його позитивного іміджу, допомагає подоланню стереотипу про закритість банків та складність банківських продуктів для розуміння, підтримує лояльність вже існуючих клієнтів банку та зацікавляє потенційних споживачів.

Дедалі більше банків використовують соціальні мережі з метою збору інформації про потенційних клієнтів та проведення маркетингових опитувань. Аналіз споживчої поведінки інтернет-користувачів дозволяє банкам сформувати психологічні портрети потенційних клієнтів та, за результатами аналізу, внести відповідні зміни до продуктової лінійки. Це дає змогу банку зробити банківські продукти затребуваними, виконати більш точну сегментацію (модуляризацію) банківських продуктів та послуг, варіювати пропозицією послуг у залежності від потреб клієнта та пропонувати спеціальні послуги на кожному сегменті ринку.

Ретельний збір та аналіз приватної інформації, висвітленої у соціальних мережах,

зокрема фото, підписки та суспільного статусу друзів клієнтів банку дозволяє сформувати інформаційне досьє клієнта. Таким чином банк намагається спрогнозувати потреби клієнта, передбачити його споживчу поведінку для того, щоб запропонувати індивідуальний банківський продукт. Іншою можливістю, якою користуються банки у соціальних мережах, є пошук боржників через встановлення їх соціальних зв'язків.

Таким чином, в онлайн-середовищі змінюється спосіб взаємодії банку з клієнтами. Будуючи діалог з клієнтом на постійній основі, підвищуючи їх фінансову грамотність, консультуючи з фінансових питань, банк поглиблює партнерські відносини з клієнтами та проявляє турботу про них.

Отже, віртуальний банкінг є взаємовигідним для банків та їх клієнтів (рис. 3).

Зміна технологій банківської діяльності викликає зміни в асортименті банківських продуктів. Сьогодні вже є зрозумілим, що найближчим часом такі стандартні продукти, як випуск та обслуговування пластикових карток, грошові перекази, депозити, будуть реалізовуватися переважно в інтернет-середовищі.

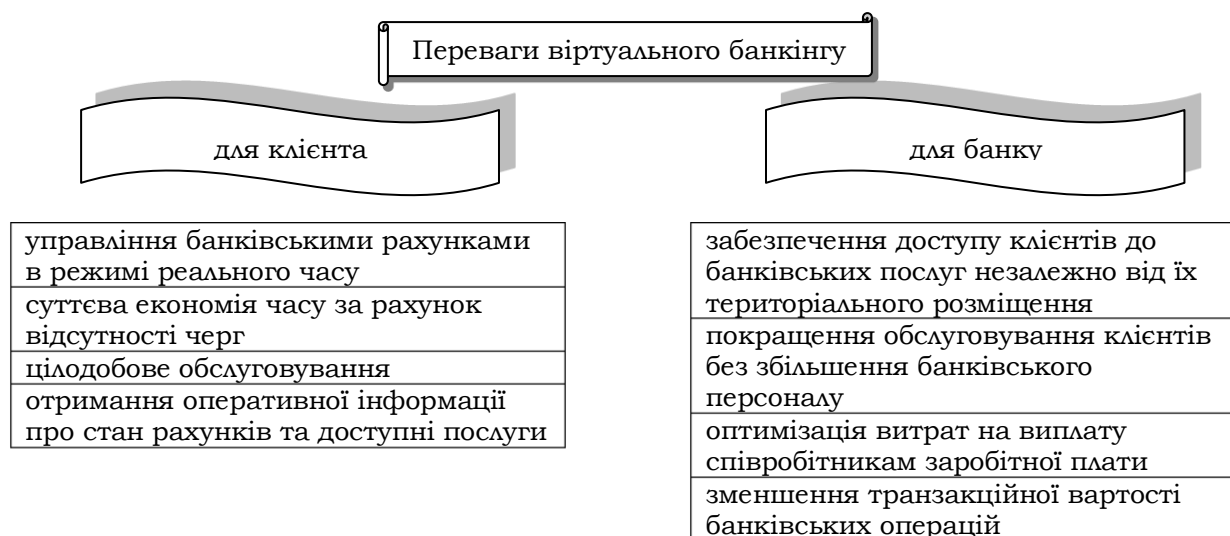


Рис. 3. Переваги віртуального банкінгу для клієнтів та банків
 Fig. 3. Advantages of virtual banking for clients and banks

Щодо новітніх модифікацій таких класичних банківських продуктів, як кредити та депозити, то закріплюється тенденція щодо їх ускладнення по мірі зростання фінансової грамотності населення. Так, дедалі більш затребуваними стають складноструктуровані продукти, наприклад депозит зі страхуванням позичальника, коли ставки за депозитами підвищуються разом зі збільшенням ставок по кредитах. У кредитуванні заклада-

ється тенденція щодо індивідуалізації процентних ставок у залежності від кредитної історії клієнта. Популяризується випуск віртуальних передплачуваних карт, які не мають фізичного носія, тому замість звичної банківської карти клієнт отримує лише реквізити карти (номер, CVV2-код, строк дії), необхідні для оплати товарів та послуг в Інтернеті. Також відбувається трансформація банківських послуг (рис. 4).

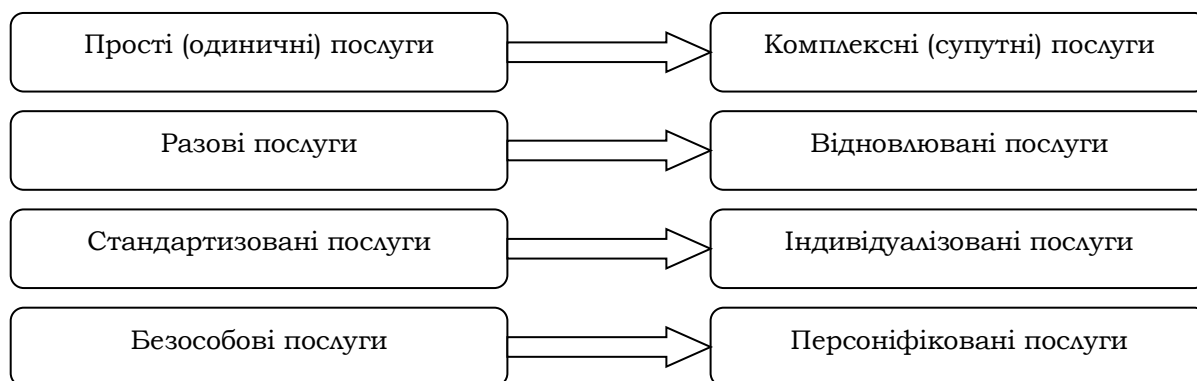


Рис. 4. Напрями трансформації банківських послуг
 Fig. 4. Directions of transformation of banking services

Зауважимо, що використання електронних технологій віртуального банкінгу не означає відсутність паперового документообігу в процесі реалізації банківських продуктів. Так, після того, як зацікавлена особа через Інтернет заповнює заявку на отримання кредиту або розміщення депозиту, це заявка оброблюється в бек-офісі банку. Клієнт отримує підготовлений договір у паперовій формі поштою або кур'єром. Після підписання договору та зворотної доставки банку, разом із копією паспортних даних, клієнт через кол-центр або Інтернет може активувати кредитний або депозитний рахунок та вже через

платіжні термінали або банкомати інших банків вносити кошти на рахунок або знімати їх з рахунку.

Оцінюючи розвиток віртуального банкінгу в Україні та в світі, зазначимо, що приклади діяльності віртуальних банків у світовій практиці вже існують. Серед них «Security First Network Bank» (США), BankSimple (США), «Atom Bank» (Велика Британія), «Alior Sing» (Польща), «Mybank» (сервіс дочірньої структури Alibaba (Китай), «Тіньков кредитні системи» (Росія). А першим банком, який мав успіх в інтернет-банкінгу, був Bank of America. До того ж до 2001 року він був єдиним серед

всіх банків, що надають послугу Е-банкінгу, чия база користувачів цією послугою перевищила 2 млн клієнтів (Marketer, 2019; Пятак, 2011). За статистикою більше 50 % всього дорослого населення, а серед повнолітніх користувачів інтернету ця цифра досягає 90 %, в умовах сьогодення користуються послугами Е-банкінгу в країнах західної Європи і Америки (Marketer, 2019).

Український ринок банківських послуг, на жаль, ще немає таких швидких показників розвитку, але водночас поява віртуальних банків відбувалася вже і на ньому. При цьому, повноцінно реалізовану фінтех-технологією у сфері віртуального банкінгу має лише проєкт Monobank. Як відомо, Monobank був запущений на базі класичного комерційного банку «Універсал Банк». Monobank дозволяє просто та зручно отримати банківську картку з повним доступом за допомогою мобільного додатку. А серед банківських послуг пропонується користування поточним рахунком, платежами і певним лімітом овердрафту.

Звичайно Monobank має свої переваги, серед яких слід відмітити простоту і зручність користування рахунком або іншими словами UX (User Experience), оскільки вся множина робочих завдань зосереджена або в браузерному інтерфейсі, або в мобільному. В умовах широкомасштабної діджиталізації це виступає домінуючим фактором його надшвидкого розвитку (Данцев, 2013; Гаврилова, Нестеренко, & Кортуніова, 2010; Шпалерская, 2011; Огієнко & Боярко, 2013). До того ж швидка глобалізація світової економіки вимагає як існування можливості, так і безпосередньо спрощення доступу до банківського сервісу з будь-якого місця. Так, пальму першості одержує простота, зручність, швидкість та інформаційна безпека кожного користувача банківських онлайн-продуктів і сервісів. Тому інноваційні та технологічні нововведення широко реалізуються банками України.

Зважаючи на те, що потреба в отриманні банківських послуг через Інтернет вітчизняними споживачами з кожним днем зростає, більшість банків сьогодні розвивають власний інтернет-банкінг. Так, за останні роки широкого поширення набули технології Інтернет-банкінгу, розвивається мобільний банкінг.

На підставі проведеного моніторингу розвитку Інтернет-банкінгу в Україні можна зробити висновок, що серед банківських установ лідером з огляду на ефективний розвиток систем дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів є ПриватБанк. До речі, останній має найпотужніший функціонал. Вже за ним місця посідають Перший

Український Міжнародний Банк (ПУМБ), Альфабанк, Monobank, Укрсоцбанк, Ощадбанк та ін.

Отже, потенціал інтернет-банкінгу в Україні поки що не розкритий, що пояснюється недостатнім рівнем фінансової та інформаційної грамотності населення, невірою у безпечність банківських операцій через мережу Інтернет, обмеженою доступністю високошвидкісного Інтернету для широкого загалу, невирішеністю питання щодо створення чіткої нормативної бази в сфері електронного документообігу.

Однак, спостерігаючи поступове зуження функцій існуючих роздрібних мереж та перетворення філіалів у спеціалізовані сервісні центри, можна припустити, що з часом банки будуть оптимізувати мережу своїх банківських відділень, коли кількість користувачів інтернет-банкінгу стане значною і можна буде більшу частину банківських продуктів продавати через Інтернет.

Діяльності віртуальних банків, як і традиційних, притаманні ризики (рис. 5), однак профіль таких ризиків дещо відмінний. Наприклад, операційний ризик обумовлюється такими трьома додатковими факторами ризику, як поява клієнта нового типу – клієнта-операціоніста, наявність у складі засобів забезпечення банківської діяльності провайдерів, вразливість банківських автоматизованих систем до сітьових хакерських та вірусних атак (фішінгу, фармінгу, візуальної підміни).

Однак технологічні нововведення не повинні спричинювати негативний вплив на виконання банками своїх операцій, так само як на надійність, стійкість і безпеку цих установ, а також на виконання ними взятих на себе зобов'язань (забезпечення доступності дистанційних сервісів, своєчасності надання послуг, інформаційної безпеки).

Технічними засобами забезпечення інформаційної безпеки систем дистанційної взаємодії з клієнтами є: токен, електронний крипто-ключ, кодова таблиця паролів, віртуальна клавіатура та ін. Перспективною є біометрична аутентифікація клієнтів, яка являє собою систему розпізнавання клієнта за пропорціями обличчя або сітківкою ока, лініями долоні, відбитком пальцю, через голосову чи тональну авторизацію тощо.

Наукові засади управління ризиками віртуального банку представлені у вигляді структурно-логічної схеми (рис. 5). Застосування наведеної схеми в діяльності віртуального банку сприятиме формуванню простору бізнес-довіри, який є дуже важливим для клієнта для підтримання його впевненості в тому, що він може довірити рішення фінансових питань професіоналам.

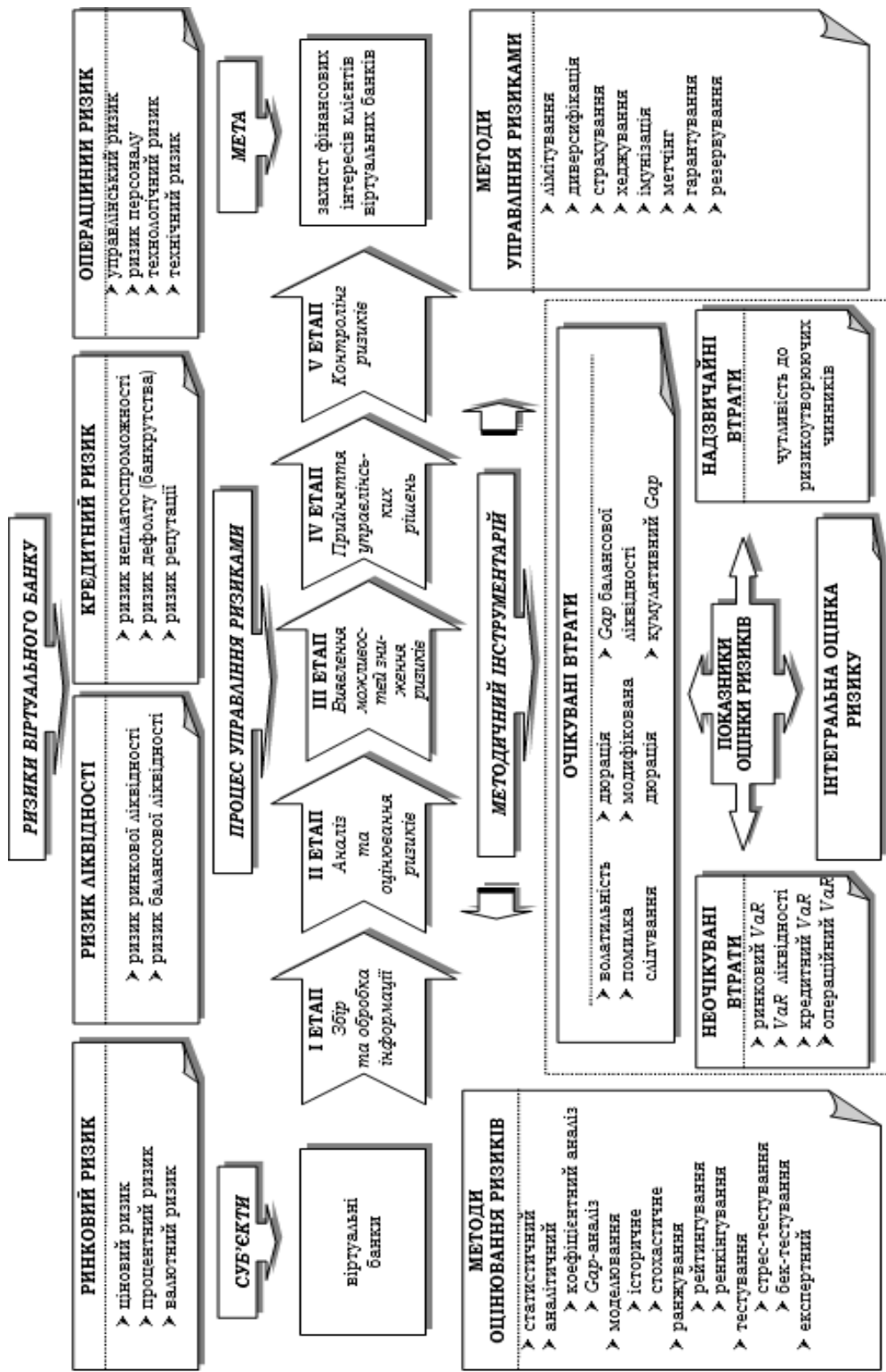


Рис. 5. Структурно-логічна схема управління ризиками віртуального банку

Fig. 5. Structural and logical scheme of risk management of a virtual bank

Джерело: побудовано автором за (Findexable, 2019; Луцкевич, 2017; Вітлінський, 2003; Sikich, n.d.; Petrasic, Saul, & Lee, 2016)

Висновки. За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

По-перше, місія віртуального банку полягає у застосуванні новітніх бізнес-технологій якісного, швидкого та безпечного обслуговування клієнтів через дистанційні канали ко-

мунікацій, розбудові довгострокових партнерських відносин банку з клієнтами задля взаємовигідної реалізації фінансових інтересів.

По-друге, результати аналізу стану віртуального банкінгу в Україні засвідчили, що розвиток цього бізнесу стримується неврегу-

льованістю законодавства, недостатнім рівнем фінансової та інформаційної грамотності населення, невірою у безпечність онлайн-операцій через підвищений рівень їх ризикованості.

По-третє, напрацьована структурно-логічна схема управління ризиками може бути використана в практичній діяльності як віртуальних, так і традиційних банків для підвищення безпеки банківських операцій та забезпечення захисту фінансових інтересів їх клієнтів.

Наприкінці варто відмітити, що український банківський сектор зіштовхнувся зі структурними та економічними явищами, які є важливою передумовою до здійснення глибинних, але, водночас, необхідних перетво-

рень. Україна має всі шанси зайняти достойне місце серед лідерів світових інноваційних економік, зокрема в частині активного розвитку та функціонування віртуальних банків. При цьому, з впевненістю можна стверджувати, що банки будуть намагатися максимально персоналізувати свої послуги під кожного клієнта. З цією метою вони збиратимуть все більше даних про життя кожної людини та аналізуватимуть їх за допомогою штучного інтелекту. Можна припустити, що впродовж наступного десятиліття трансформація діяльності банківських установ буде найбільшою, ніж за останні 100 років. Це обумовлено не лише розвитком штучного інтелекту та технологічним прогресом, а також і демографічними, екологічними та соціально-економічними змінами.

Література

1. Вотивцева А. И., Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. Виртуализация экономики как фактор развития новых форм финансового посредничества. *Экономика и предпринимательство*. № 3. 2012. С. 75–81.
2. Говорущко Т. А., Ситник І. П., Немченко Т. О. Загрози і небезпеки розвитку інтернет-банкінгу в Україні. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2013. № 2. С. 74–78.
3. Черненко В. А., Резник І. А. Электронные банковские услуги: зарубежный опыт и отечественная практика : монография. Санкт-Петербург : Инфо-Да, 2007. 159 с.
4. Бритченко І. Г. Віртуальні банки і їх зв'яз з реальною банківською системою України. *Наука. Релігія. Суспільство*. 2001. № 2. С. 3–10.
5. Мартиненко А. О. Світові тенденції розвитку необанків. *Інноваційні банківські технології та сучасні форми грошей* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів і молодих учених, Київ, 5 квіт. 2018 р. С. 74–76. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/24446/74-76.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 17.11.2020).
6. Якимів А. М. Цифровий банкінг: необхідність територіальної організації. *Економічний форум*. № 1. 2015. С. 244–250.
7. Klein O. Preface for «Digital Banking». URL: <http://www.oklein.fr/banque/foreword-olivier-klein-digital-banking> (дата звернення: 20.11.2020).
8. Житар М. О., Зелінська В. С. Необанкінг: зарубіжний досвід та українська перспектива. *Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України*. 2019. Вип. 2. С. 81–95. DOI: <https://doi.org/10.33244/2617-5940.2.2019.81-95>.
9. Паперник С. Необанки: закордонна історія та українська перспектива. *Всеукраїнське щотижневє професійне юридичне видання «Юридична газета online»*. 2018. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/neobanki-zakordonna-istoriya-ta-ukrayinska-perspektiva.html> (дата звернення: 20.11.2020).
10. Інноваційні банки України: хто кращий? *Marketer*. 2019. URL: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine> (дата звернення: 20.11.2020).
11. Пятак Ю. А. Использование интернет-банкинга в Украине и перспективы его дальнейшего развития. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «Економічна»*. 2011. № 970. С. 375–381.
12. Данцев С. С. Використання альтернативних каналів продажів банківських продуктів як фактор підвищення ефективності діяльності банку. *Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи НБУ*. 2013. № 3. С. 288–295.
13. Гаврилова О. А., Нестеренко Т. В., Кортунова В. С. Интернет-банкинг как инновационный вид сетевых финансовых отношений. *Вестник Волжского государственного университета*. 2009-2010. Серия 10. Вип. 4. С. 11–18.
14. Шпалерская В. В. Дистанционное банковское обслуживание как новая технология предоставления банковских услуг. *Научный вестник Волгоградской Академии государственной службы*. 2011. № 1(5). С. 61–67.
15. Огієнко В. І., Боярко І. М. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків. *Фінансовий простір*. 2013. № 4(12). С. 44–52.
16. The Global FinTech Index 2020. 2019. URL: https://findexable.com/wp-content/uploads/2019/12/Findexable_Global-Fintech-Rankings-2020exSFA.pdf (дата звернення: 20.11.2020).
17. Луцкевич О. В. Процесний підхід до управління фінансовими ризиками цифрових цінних паперів. *Причорноморські економічні студії*. Вип. 15. 2017. С. 273–277.
18. Віталінський В. В. Концептуальні засади ризикології у фінансовій діяльності. *Фінанси України*. 2003. № 3. С. 3–7.
19. Sikich G. Risk and the organizational mindset: why risk managers need to learn to think like a commodities trader. URL: <http://www.continuitycentral.com/feature1234.html> (дата звернення: 20.11.2020).
20. Petrasic K., Saul B., Lee H. Regtech Rising: Automating Regulation for Financial Institutions. *White & Case*. 2016. September 26. URL: <https://www.whitecase.com/publications/insight/regtech-rising-automating-regulation-financial-institutions> (дата звернення: 20.11.2020).
21. Ткаченко Н. В., Рожко О. Д., Момот О. М. Наукові засади управління ризиками транснаціональних банків. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2019. Т. 1. № 28. С. 55–63. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptr.v1i28.163340>.
22. Niemanda T., Rigteringb J.P.C., Kallmünzerc A., Krausd S., Maalaouie A. Digitalization in the financial industry: A contingency approach of entrepreneurial orientation and strategic vision on digitalization. *European Management Journal*. 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.008>.
23. Khanboubia F., Boulmakoula A., Tabaab M. Impact of digital trends using IoT on banking processes. *Procedia Computer Science*. 2019. Vol. 151. P. 77–84. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.04.014>.

References

1. Votintseva, L. I., Drozdovskaya, L. P., & Rozhkov, Y. V. (2012). Virtuality of economy as the factor of development of new forms of a financial intermediation. *Economy and entrepreneurship*, 3, 75-81. (in Russian)
2. Hovorushko, T. A., Sytnyk, I. P., & Nemchenko, T. O. (2013). Threats and dangers of Internet banking development in Ukraine. *Formation of market relations in Ukraine*, 2, 74-78. (in Ukrainian)
3. Chernenko, V. A., & Reznik, I. A. (2007). *Electronic banking services: foreign experience and domestic practice: monography*. Sankt-Peterburg: Info-Da. (in Russian)
4. Britchenko, I. G. (2001). Virtual banks and their connection with the real banking system of Ukraine. *The Science. Religiya. Suspense*, 2, 3-10. (in Russian)
5. Martynenko, A. O. (2018). World trends in the development of neobanks. *Innovative banking technologies and modern forms of money: materials Ukrainian. scientific-practical conf. of students, graduate students and young scientists* (pp. 74-76). Kyiv. Retrieved from <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/24446/74-76.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (in Ukrainian)
6. Yakymiv, A. M. (2015). Digital banking: the need for territorial organization. *Economic forum*, 1, 244-250. (in Ukrainian)
7. Klein, O. (n.d.). Preface for «Digital Banking». Retrieved from <http://www.oklein.fr/banque/foreword-olivier-klein-digital-banking>. (in English)
8. Zhytar, M. O., & Zelinska, V. S. (2019). Neobanking: foreign experience and Ukrainian perspective. *Collection of scientific works of the University of the State Fiscal Service of Ukraine*, 2, 81-95. doi: <https://doi.org/10.33244/2617-5940.2.2019.81-95>. (in Ukrainian)
9. Papernyk, S. (2018). Neobanks: foreign history and Ukrainian perspective. *All-Ukrainian weekly professional legal publication "Yurydychna Gazeta online"*. Retrieved from <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/neobanki-zakordonna-istoriya-ta-ukrayinska-perspektiva.html>. (in Ukrainian)
10. Innovative banks of Ukraine: who is the best? Retrieved from <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine>. (in Ukrainian)
11. Pyatak, Yu. A. (2011). The use of Internet banking in Ukraine and prospects for its further development. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University Economic Series*, 970, 375-381. (in Russian)
12. Dantsev, S. S. (2013). The use of alternative sales channels for banking products as a factor in improving the efficiency of the bank. *Youth Scientific Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking of the NBU*, 3, 288-295. (in Ukrainian)
13. Gavrilova, O. A., Nesterenko, T. V., & Kortunova, V. S. (2009-2010). Internet banking as an innovative type of network financial relations. *Bulletin of the Volga State University*, 4(10), 11-18. (in Russian)
14. Shpalerskaya, V. V. (2011). Remote banking as a new technology for providing banking services. *Scientific Bulletin of the Volgograd Academy of Public Administration*, 1(5), 61-67. (in Russian)
15. Ogienko, V. I., & Boyarko, I. M. (2013). Development of Internet banking in the context of formation of competitive advantages of banks. *Financial space*, 4(12), 44-52. (in Ukrainian)
16. The Global FinTech Index 2020. (2019). Retrieved from https://findexable.com/wp-content/uploads/2019/12/Findexable_Global-Fintech-Rankings-2020exSFA.pdf.
17. Lutskevych, O. V. (2017). Process approach to financial risk management of digital securities. *Black Sea Economic Studies*, 15, 273-277. (in Ukrainian)
18. Vitlinsky, V. V. (2003). Conceptual principles of risk in financial activities. *Finance of Ukraine*, 3, 3-7. (in Ukrainian)
19. Sikich, G. (n.d.). Risk and the organizational mindset: why risk managers need to learn to think like a commodities trader. Retrieved from <http://www.continuitycentral.com/feature1234.html>.
20. Petrasic, K., Saul, B., & Lee, H. (2016). Regtech Rising: Automating Regulation for Financial Institutions. *White & Case*. Retrieved from <https://www.whitecase.com/publications/insight/regtechrising-automating-regulation-financial-institutions>.
21. Tkachenko, N. V., Rozhko, O. D., & Momot, O. M. (2019). Scientific principles of risk management of transnational banks. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*, 1(28), 55-63. doi: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>. (in Ukrainian)
22. Niemanda, T., Rigteringb, J.P.C., Kallmünzerc, A., Krausd, S., & Maalaouie, A. (2020). Digitalization in the financial industry: A contingency approach of entrepreneurial orientation and strategic vision on digitalization. *European Management Journal*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.008>.
23. Khanboubia, F., Boulmakoula, A., & Tabaab, M. (2019). Impact of digital trends using IoT on banking processes. *Procedia Computer Science*, 151, 77-84. doi: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.04.014>.

Стаття надійшла до редакції 30.11.2020 р.

Стаття прийнята 21.12.2020 р.