

Электронный банковский маркетинг

К.Т.Н, К.Э.Н., ДОЦ

Аль-Абабнех Хасан Али





Dar Al- Swaqe 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

ISBN 978-9923-9404-4-0 (ردمك)

Во имя Бога, самого милостивого, самого милосердного

Слово благодарности и признательности

Кто не благодарит людей, тот не благодарит Бога

Прежде всего я должен выразить свою благодарность Всемогущему Богу, который позволил мне достичь этой высокой академической ступени. Я также выражаю свою благодарность и признательность арбитражному комитету, который оценил книгу для целей обучения, и выражаю благодарность моим уважаемым профессорам. Примите мое почтение и восхищение за то, что вы выразили свое мнение и рекомендации относительно научного статуса книги. Это свидетельство, которым мы гордимся.

1. Профессор доктор Наджи Муалла – профессор маркетинга
2. Профессор доктор Махмуд Абу Далбух – профессор маркетинга.
3. Профессор доктор Хайль Аль-Аджми - профессор финансов и банковских наук.
4. Профессор д-р Ияд Аль-Малкави – профессор финансов и банковских наук.
5. Профессор д-р Ахмед Аль-Джайуси – профессор финансов и банковского дела.
6. Профессор доктор Ибрагим Энсур – профессор финансов и банковских наук.
7. Уважаемый дядя Ахмед Аль-Матани - учитель арабского языка

Посвещение

Душе моей дорогой матери... Да смилостивится над ней Бог и позволит ей обитать в просторном раю...
Моему любимому отцу, символу даяния... Дай Бог ему здоровья и благополучия. Моим братьям и сестрам, которые были моей опорой в каждый момент и лучшей опорой... моей добродетельной жене... радости души, духа и сердца, моим подающим надежды детям
Караму и Камиле.

Аннотация

Данная книга написана с целью разъяснения основных принципов и теорий в области развития банковских услуг как основных каналов развития мировой экономики и ее инновационного направления для развития маркетинга электронного банкинга. Рассмотрены основы и функции исламского банкинга, основные виды и методы организации исламских банковских услуг. Визуализированы основные электронные банковские услуги и источники их развития, рассмотрены их виды и основные функции, обоснованы основные тенденции развития рынков электронного банкинга в мире. Выявлены основные прикладные стратегии и практические рекомендации, реализуемые в настоящее время в секторе электронного банкинга. Выделены основные аспекты банковских операций с точки зрения доходности и риска, подчеркнута стратегическая роль электронных банковских услуг, их объем и качество в повседневной деятельности современного бизнеса.

Обосновано влияние банковского сектора на качество электронных банковских услуг, раскрыто поведение потребителей в сфере электронных банковских услуг. Выделены основные электронные платежные системы и финансовые переводы. Упоминаются основные преимущества и недостатки глобальной межбанковской сети SWIFT. Раскрыта сущность электронных денег и виртуальных (зашифрованных) денег. Упоминаются тенденции развития виртуальных банков в мире, раскрываются важные аспекты электронных клиринговых и платежных систем для обоснования необходимости развития банков, организуются локальные банковские услуги, фиксируются преимущества и недостатки. Выявляются факторы, влияющие на изучение локальных электронных банковских услуг клиентами, выявляются основные риски. Доказываются тенденции развития в области электронных банковских услуг, раскрывается реальность электронного банкинга в Иордании.

Мы надеемся, что студенты университетов, аспиранты, учебные заведения и бизнесмены получат пользу от полученных результатов, и что эта книга будет способствовать как справочное пособие для изучения теоретических основ маркетинга электронного банкинга.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		
РАЗДЕЛ 1: БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И ТИПЫ БАНКОВ.		
1.1.	Этапы развития банковских услуг	
1.2.	Виды банковских систем.	
1.3.	Виды стоков и основные функции.	
1.4.	Развитие исламской финансовой системы.	
РАЗДЕЛ 2: ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ.		
2.1.	Электронные банковские услуги: истоки и драйверы развития.	
2.2.	Электронные банковские услуги: особенности, виды и функции.	
РАЗДЕЛ 3: РЫНКИ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА.		
3.1.	Развитие рынков электронных банковских услуг.	
3.2.	Стратегии электронного банкинга.	
3.3.	Риски электронного банкинга.	
РАЗДЕЛ 4: КАЧЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.		
4.1.	Банковское обслуживание: качество и размеры.	
4.2.	Влияние электронного банкинга на качество банковских услуг.	
4.3.	Поведение потребителей электронных банковских услуг.	
РАЗДЕЛ 5: ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И ИХ СРЕДСТВА.		
5.1.	Формы электронного банкинга	
5.2.	Электронные платежные системы.	
5.2.	Электронные системы денежных переводов.	
5.4.	Глобальная межбанковская сеть SWIFT.	
РАЗДЕЛ 6: ЭЛЕКТРОННЫЕ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ДЕНЬГИ И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ИМИ.		
6.1.	Электронные деньги.	
6.2.	Виртуальные (крипто) деньги.	
6.3.	Электронные банки.	
6.4.	Виртуальные банки: будущие тенденции в мире.	
РАЗДЕЛ 7: ЭЛЕКТРОННЫЕ КЛИРИНГОВЫЕ И ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ.		
7.1.	Межбанковская клиринговая система.	
7.2.	Электронная система оплаты чеков.	
7.3.	Электронные платежные системы.	
7.4.	Электронные кошельки.	
РАЗДЕЛ 8: ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА.		
8.1.	Мобильный банкинг: преимущества и недостатки.	
8.2.	Виды мобильного банкинга.	
8.3.	Факторы, влияющие на принятие клиентами услуг мобильного банкинга	
8.4.	Опасения при использовании мобильного банкинга.	
РАЗДЕЛ 9: ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.		
9.1.	Электронные банковские услуги.	
9.2.	Электронные банковские услуги и риски электронной безопасности.	
РАЗДЕЛ 10: РЕАЛЬНОСТЬ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ИОРДАНИИ.		
10.1.	Электронные банковские услуги в Иордании.	
Терминология		
Литература		
Заключение		

ВВЕДЕНИЕ

В данной книге представлены теоретические исследования и разработка научно-практических рекомендаций по маркетингу электронного банкинга, поскольку изменяющиеся процессы в финансовой системе требуют постоянного совершенствования и поиска новых методов в организации процесса управления финансовыми потоками организаций. Проникновение цифровых технологий сыграло свою роль в повышении конкурентоспособности финансовых организаций по международным стандартам ведения бизнеса, которые являются неотъемлемой частью развития организации. Банковские услуги являются наиболее развитыми среди всех отраслей мировой экономики и наиболее цифровыми в современном мире, о чем свидетельствует появление онлайн-сервисов в обслуживании клиентов и предоставлении финансовых услуг.

В первой главе: Рассмотрены теории возникновения банков как финансовых институтов и этапы развития банковских услуг в мире. Рассматривается сущность банковской системы, ее виды и истоки ее развития, раскрывается формирование банковских систем на основе их структуры, их роль как финансовых посредников. Визуализирована концепция развития исламской банковской системы, рассмотрены основные тенденции инвестирования исламскими банками. Раскрыты теоретические аспекты развития и расширения банковских систем, которые могут быть применены на практике для формализации понятий и выявления основных типов банков и структуры их операций и видов деятельности.

Глава вторая: Обсуждаются важные аспекты предоставления электронных банковских услуг, определяются сущность и значение электронных банковских услуг. Также рассматриваются основные этапы использования технологий в электронных банковских услугах. Выявлен комплекс факторов, влияющих на изменения в электронных банковских услугах, и выделены основные функции, виды и характеристики электронных банковских услуг с аргументацией относительно основных преимуществ и недостатков. Результаты исследования могут быть применены при выявлении основных видов и особенностей банковских услуг, а также основных аспектов, учитывающих все основные аспекты их внедрения и развития.

Глава третья: Она была посвящена исследованию рынков электронного банкинга и выявлению основных методов воздействия на рынки электронного банкинга. Также рассматриваются основные требования к переходу банковского маркетинга к современным условиям, с упоминанием основных стратегий банковского маркетинга с аргументацией относительно основных факторов продвижения и коммуникации с клиентами, и поднятием ряда

рисков, которые были выявлены и раскрыты. Основные результаты исследования рынков электронного банкинга могут быть применены в качестве теоретических аспектов на практике при построении стратегии выхода на банковский рынок или расширения сферы банковских операций и услуг.

Глава четвертая: Объяснена необходимость соответствия электронным банковским услугам и повышения их качества. Доказаны основные аспекты электронных банковских услуг, их объем и качество как основного инструмента конкуренции. Обсуждены основные аспекты качества банковских услуг и основные показатели их оценки с целью понимания влияния электронных банковских услуг на качество предоставляемых электронных банковских услуг. Обоснована роль человека в цифровом пространстве и особенности его поведения при получении электронных банковских услуг. Научно-практические рекомендации могут быть использованы в качестве основных правил организации качественного обслуживания и предоставления электронных банковских услуг.

Глава пятая: Посвящена исследованию электронных банковских систем. Обсуждаются современные формы банковского финансирования, раскрываются концептуальные методы организации электронных платежных систем, излагаются основные преимущества электронного способа оплаты товаров и услуг. Раскрывается сущность электронных средств и их основные виды. Упоминаются основные аспекты глобальной системы переводов SWIFT. Разработанные методические, научные и практические аспекты существующих систем электронного банкинга могут быть применены на практике при построении систем управления цепочками и электронных банковских переводов.

Глава шестая: посвящена изучению электронных и виртуальных денег и важнейших способов оплаты с их помощью, где определены сущность и преимущества электронных денег и виртуальных денег. Раскрыты электронные и виртуальные деньги, с упоминанием основных характеристик, преимуществ и рисков виртуальных и электронных денег. Рассмотрены тенденции развития мировых банков и их характеристики, теоретические аспекты и методические рекомендации по прокачке электронных денег и ее реализации могут быть применены в процессе создания электронного взаимодействия.

Глава седьмая: поясняет интерес к клиринговым и платежным системам и упоминает преимущества и недостатки клиринговой системы. Определены технические характеристики электронной чековой клиринговой системы, рассмотрены электронные платежные системы и кошельки, а также сфера их

применения и использования. Полученные результаты характеризуются формированием базового понимания современных клиринговых и платежных систем, которые могут быть взяты за основу для дальнейших исследований и разработок для компаний по организации электронного взаимодействия.

Глава восьмая: посвящена изучению особенностей предоставления банковских услуг, где выделены основные характеристики, преимущества и недостатки. Раскрыты основные способы предоставления услуг и факторы, влияющие на их предоставление, цифровые технологии и их применение в банковских технологиях имеют не только преимущества, но и недостатки и риски, которые были упомянуты и выявлены. Результаты и аспекты, выявленные в банковской организации, важны и могут быть использованы в примерах, используемых в цифровой стратегии организации.

Глава девятая: посвящена изучению тенденций развития электронных банковских услуг и доказательству технологических аспектов, которые оказывают сильное влияние на банковское образование во всем мире, и освещает особенности организации электронных банковских услуг и их связь с рисками кибербезопасности. Разработаны основные правила обеспечения информационной безопасности при использовании электронных банковских услуг. Научно-практические рекомендации, полученные в результате изучения рынка банковских услуг и организации стратегии информационной безопасности электронных платежей.

Глава десятая: посвящена изучению электронных банковских услуг в Иордании, упомянуты важнейшие банки и их виды, а также приведен список услуг арабских банков. Полученные результаты имеют свою собственную ценность и значимость и определяют специфику исламской финансовой системы, и закономерные изменения в развитии, которые могут быть использованы в качестве примера, как рекомендации и практические аспекты для определения тенденций развития банковских услуг в Иордании.

Книга «Маркетинг электронного банкинга» разработана в соответствии с проблемами и требованиями рынка и электронного маркетинга. Это позволяет рекомендовать данную книгу студентам и аспирантам вузов и других учебных заведений, а также всем желающим получить теоретическую базу и готовые практические рекомендации в области маркетинга электронного банкинга.

Бог – Даритель успеха

Автор
Профессор электронного маркетинга
Доктор инженер Хасан Али Аль-Абабнех

РАЗДЕЛ 1

БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И ТИПЫ БАНКОВ

1.1. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.

Экономика является основой жизни и одним из факторов возрождения и прогресса в любой стране. Банки считаются одним из столпов современной экономической системы из-за своей важной роли, поскольку они играют важную роль в реализации денежно-кредитной политики. Основная задача банков заключается в предоставлении финансовых услуг как коммерческим учреждениям, так и частным лицам, как один из механизмов спроса и предложения на деньги, что отражает рабочий процесс учреждений и частных лиц, поскольку банки перераспределяют финансовые средства, а из излишков предоставляют кредиты. Слово «банк» происходит от итальянского Banco, что означает стол или стол. Это слово восходит к временам купцов в средние века, которые обычно сидели за столами, расставленными в доках портов рядом с множеством публики местах и имели в своем распоряжении деньги. Они осуществляли множество операций, в том числе обменивали деньги. Покупая, обменивая и ссужая деньги, появились первые банки, осуществлявшие расчетные операции, предоставлявшие кредиты и принимавшие вклады, так как был основан первый банк в 1157 год нашей эры. В Венеции XII века также полагают, что истоки банковского дела можно проследить до древнего Вавилона, где храмы принимали вклады на хранение, давали ссуды под проценты и получали письменные гарантии от клиентов, например те, которые предлагались Банк Вавилона, именуемый депозитами, выплаченными процентами, выданными кредитами и выпущенными банкнотами [1-2]. Этапы развития банковского дела показаны на рисунке 1.

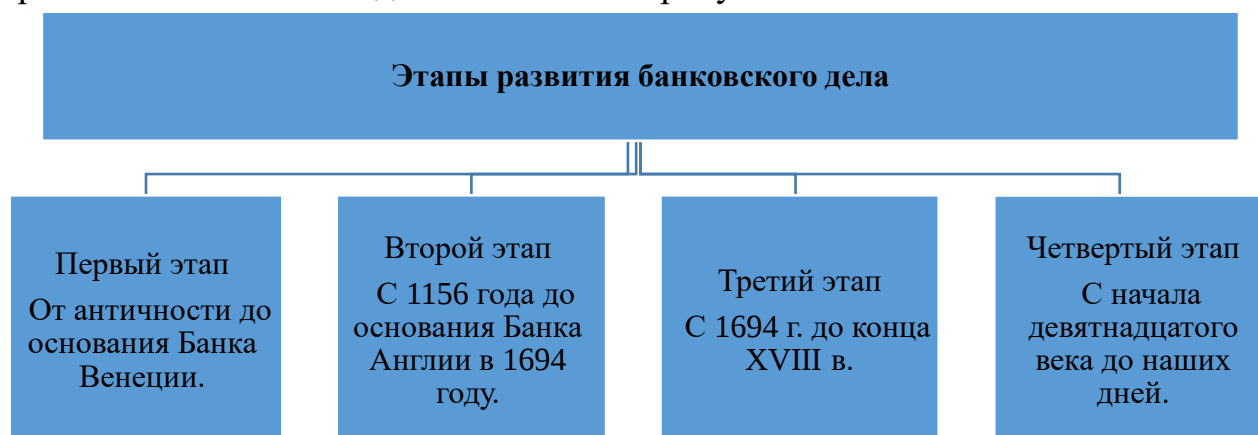


Рис. 1. Этапы развития банковского дела.

Источник: Разработано автором на основании данных [2].

Первый этап: Этап развития банковского дела (зарождение банковского дела): На этом этапе первыми банкирами в Вавилоне и Древней Греции были жрецы, так как храмы получали значительные доходы от владения землей, штрафов, пожертвований и т.п. Задачей жрецов было увеличение доходов и сбор денег посредством умелого управления недвижимостью, предоставления кредитов. Также участия в прибыльных проектах, имеющиеся средства использовались для предоставления денежных кредитов, приносящих доход за счет высоких процентных ставок и появились новые виды кредитов и принятие гарантий на недвижимость, которая передавалась в церковную собственность в случае неуплаты кредитов. Греческие храмы принимали деньги для сбережения под определенный процент и хранили их в специальных хранилищах.

Второй этап: Этап развития банковской деятельности (безналичные расчеты): На этом этапе банковская деятельность не ограничивалась коммерческим кредитованием, а давала промышленные кредиты для осуществления долгосрочных инвестиций промышленным организациям и получала от них проценты [3]. Банки распространились в Египте благодаря развитию банковского сектора, поскольку Александр Македонский организовал «царские банки», которые контролировались греками. Они принимали деньги на хранение, проводили обменные операции, предоставляли денежные и промышленные кредиты, а также ипотечные кредиты под залог недвижимости. Также они участвовали в организации и проведении аукционов и получали комиссионное вознаграждение от продажи заложенного имущества [1-3].

Основные операции банков:

1. Операции по хранению, обращению и защите денег. Банки принимали деньги на хранение и защиту в случае необходимости. Это не были депозиты в современном понимании, поскольку деньги принимались только на хранение. Банк не использовал их в своих операциях, поэтому клиенты не получили процентов, а заплатили банку комиссию за ответственное хранение.

2. Расчетные операции: Группа коммерсантов, имеющих деньги на своих банковских счетах, осуществляла расчетные операции путем осуществления переводов или путем перевода денег со своих счетов на счета бенефициаров, если они имели счета в одном банке [4-5].

Третий этап: этап банковского развития (специализированные банки): на этом этапе важную роль сыграло расширение банковского сектора, и наиболее важным банком, созданным в этот период, был Банк Англии, который является центральным банком Соединенное Королевство, которое иногда называют «старушкой». Банк был основан в 1694 году шотландцем

Уильямом Патерсоном в качестве банка английского правительства. Банк должен был поддерживать стабильность цен в стране и поддерживать экономические планы правительства королевы по увеличению экономического роста и выпуску банкнот. Закон об ипотеке появился, так как банк выдавал кредиты под залог недвижимости с условием передачи их права собственности в случае невыплаты кредита, кроме того, разрешалось принимать вклады для увеличения капитала и уплаты процентов по ним. Постепенно, после нескольких лет практики, банкиры пришли к выводу, что объем вложенных средств практически не меняется, а вклады покрываются документами, а остаток по вкладам увеличивается постепенно, поэтому значительная часть вверенных им средств может быть помещена в обращение, не причиняя вреда вкладчикам, путем оплаты документов и выдачи кредитов. Этот вывод был реализован на практике и изменился характер депозитных операций в самих банках, поскольку они превратились в депозитные банки (вклады до востребования и срочные вклады и сберегательные вклады). Чтобы платить комиссионные и требовать проценты, депозитный бизнес стал широко распространенным и прибыльным как для банкиров, так и для клиентов.

Четвертый этап: Этап развития банковского дела (расширение банковских полномочий): На этом этапе банки, принимающие депозиты, распространились и приобрели популярность, особенно в Англии, Шотландии, Австрии, Германии, Швейцарии и Северной Америке. Существовали центральные банки, которые монополизировали функцию выпуска банкнот: во Франции центральный банк был основан Наполеоном в 1800 году нашей эры, Банк Австрии в 1806 году нашей эры. Существовали также ипотечные банки (обеспеченные ипотекой недвижимости), обслуживающие население и ремесла ремесленников. Появились ссудные банки, выдававшие сберегательные кредиты и принимавшие вклады от населения, а в 1848 г. появились ломбарды, ставшие известными и быстро распространившиеся на другие страны [5]. В 1877 году нашей эры появился процесс лизинга: аренда оборудования с последующей оплатой стоимости оборудования. Вскоре после этого банки начали проводить дисконтные операции, которые представляют собой форму финансирования продавца, при которой учреждения продают свою дебиторскую задолженность и кредиторам со скидкой, которая равна процентной ставке и комиссии за обслуживание, а также немедленному получению средств. Это модель, которая позволяет учреждениям получать финансирование без необходимости занимать деньги. В 1970-х годах начался процесс секьюритизации долга (регистрации долгов как ценных бумаг). а потом их продажи. Поскольку правовые ограничения, налагаемые на участие банков на фондовом рынке и участие в капитале

организации, способствовали возникновению разнообразного и широкого распространения кредитного бизнеса, проведения валютных операций и установления корреспондентских отношений, таким образом, история развития банков привело к тому, что банки занимаются широким кругом вопросов. Транзакции играют реальную и важную роль в экономике [5].

1.2. ВИДЫ БАНКОВСКИХ СИСТЕМ

Банковская система является одним из основных требований для обеспечения экономического развития любой страны, и существует множество методов, методов и методов построения банковской системы, которые зависят от многих факторов, но вначале высшему руководству необходимо определить тип банковской системы, которую предлагается развивать в стране, с целью унификации этих решений на конституционном и законодательном уровнях.

Банковская система - это группа банков и финансовых организаций, которые предоставляют кредитные услуги в стране. Банковская система варьируется от страны к стране в зависимости от преобладающего типа экономики. Банковская система включает центральный банк и сеть коммерческих банков, другие кредитно-расчетные центры.

Разделы структуры банковских систем мира:

- Центральный.
- Децентрализованный [6].

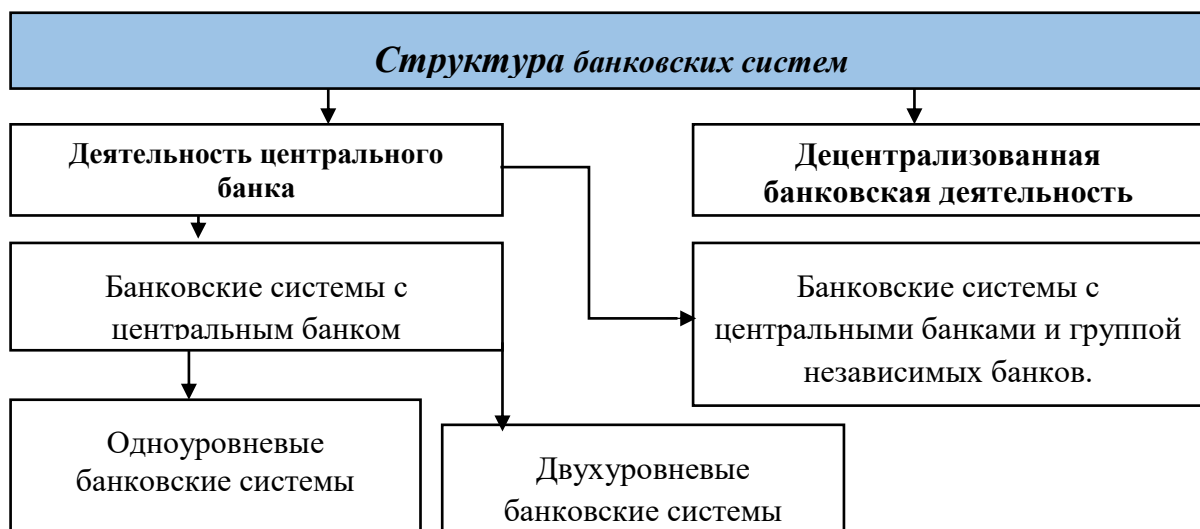


Рис. 2. Структура банковских систем в мире.

Источник: Разработано автором на основе данных [6-7].

1. Центральный. Системы центральных банков различаются в зависимости от центрального банка и законов штата, поскольку административный орган финансовой системы зависит от характера его создания, а банковские системы можно разделить на системы с одним центральным банком.

•**Одноуровневые банковские системы** с доминированием горизонтальных связей внутри системы на фоне обобщения функций и операций или жесткого распределения операций между банками. В этом случае регулирование ограничивается жесткими ограничениями движения денежных средств, централизованным перераспределением фондов и строгое регулирование банковских коммерческих операций.

•**Двухуровневые банковские системы**, отношения строятся как по вертикали (отношения подчинения между центральным банком как органом управления и остальными банками), так и по горизонтали (отношения представляют собой равноправное партнерство между банками нижнего уровня, самостоятельно мобилизующими и использующими кредитные ресурсы). При такой структуре экономических отношений между центральным банком задача управления денежно-кредитной политикой становится чрезвычайно важной и включает в себя группу клиентов, в том числе банковские учреждения и государственные учреждения [8-9].

•**Централизация банков означает**, что возможность контролировать средства передается единому органу, который определяет уровень комиссий и условия проведения транзакций. При всех известных экономических преимуществах, таких как процентные ставки и другие, полномочия предоставляются. банки, особенно центральные банки, слишком опасны, чтобы доверять их одной стороне.

2. Децентрализация Децентрализованные цифровые валюты очень похожи на функции традиционных банков, а децентрализованные платформы предоставляют большинство услуг, таких как кредиты и обычные счета, которыми вы можете пользоваться ежедневно. Они обходятся без третьих лиц, то есть сотрудников, которые контролировать процессы передачи и утверждения кредитов и контрактов, которых больше нет в этой системе, и это возможно с использованием смарт-контрактов, а также одноранговой (P2P) системы, где транзакции осуществляются между двумя людьми или узлами. Децентрализованный банк: это двусторонние отношения, которые принимают полностью виртуальную и цифровую форму на разных платформах, поскольку существуют через цифровую сеть, которая обеспечивает скорость и простоту доступа и использования и представляет себя пользователю в виде интеллектуального банка. Приложение с интерфейсом, собирающим все транзакции, которые необходимо было провести перед походом в банк, а с переходом к централизованным системам это привело к возникновению более тесных связей между банками. Таким образом, к появлению централизованных систем, возглавляемых центральным банком, монополизировавший выпуск банкнот, поскольку этот тип позволял более эффективно организовать банковскую деятельность .

1.3. ВИДЫ БАНКОВ И ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

Банковский сектор является одним из наиболее важных видов финансовой деятельности в любой развитой стране, и уровень спроса указывает на уровень восстановления экономики. Со стороны предложения он способствует благосостоянию общества, и мы обнаруживаем, что банковская деятельность является показателем. под влиянием различных экономических событий.

Банк – это финансовое учреждение, основная деятельность которого связана с деньгами, драгоценными металлами и ценными бумагами. Он помогает собирать деньги от организаций и частных лиц, чтобы перекредитовать их тем, кто желает получить от них выгоду и принести пользу обществу, вложив их в это. В этом случае банки считаются связующим звеном между вкладчиками и инвесторами. Они осуществляют множество других финансовых операций, и можно сказать, что банки представляют собой не что иное, как финансовые учреждения, торгующие долгами.

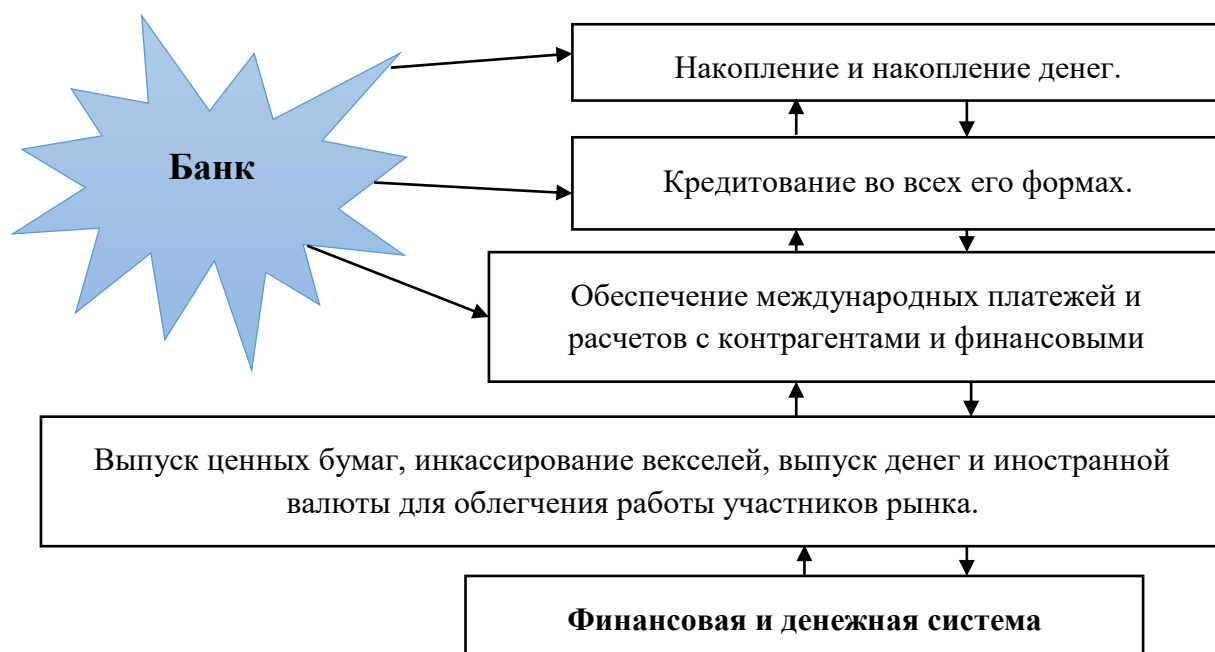


Рис. 3. Элементы банковской системы и ее взаимосвязь с финансовой системой.

Источник: Разработано автором на основании данных [11-10].

Цели банков:

1. Содействие финансированию экономического и социального развития общества.
2. Местные общественные работы.
3. Обслуживание клиентов.
4. Распространение локально и глобально.
5. Получение прибыли.
6. Увеличение доли рынка.
7. Увеличить капитал банка.

Банк является одним из элементов банковской системы и его связи с экономической системой и показывает основные характеристики банков как финансовых посредников, как показано в таблице 1.

Таблица 1

Основные признаки банков, как финансовых посредников

<i>Признак</i>	<i>Особенности и характеристика</i>
Обмен долговыми обязательствами	Банки выпускают свои собственные долговые обязательства, а мобилизованные на этой основе средства размещают от своего имени в долговые обязательства, выпущенные другими эмитентами.
Формирование собственных обязательств на основе вкладов	Банки формируют собственные обязательства на основе высоколиквидных и фиксированных по суммам вкладов. Выступая в качестве финансового посредника, банки принимают на себя безусловные обязательства с фиксированной суммой долга перед юридическими и физическими лицами.
Депозитный финансовый посредники	Банки формируют кредитные ресурсы главным образом за счет заемных средств, что делает их зависимым от внешних и внутренних факторов и вызывает необходимость особой системы надзора за банковской деятельностью со стороны центрального банка и других органов.
Обеспечение функционирования платежной системы	Банки имеют право открывать и обслуживать расчетные, текущие, валютные и другие счета, эмитировать безналичные платежные средства и на этой основе обеспечивать функционирование платежной системы.

Источник: Разработано автором на основании данных [11].

Банк является финансовым посредником. Он принимает депозиты от различных организаций и предоставляет их другим организациям на разные периоды времени. Есть люди, которые имеют избыточные средства и готовы их ссудить, но они также хотят вернуть их, когда они им понадобятся. Есть также частные лица, которые стремятся взять кредит, но при условии, что деньги будут выплачены только через определенный период времени. Целью банков является обслуживание заемщиков и вкладчиков и получение прибыли. Коммерческая организация, чем больше денег банки смогут дать займы, тем больше прибыли они получат. Однако банк не может предоставить все деньги, полученные на депозитах, поскольку он обязан держать средства в виде достаточной ликвидности для удовлетворения платежных потребностей вкладчиков, и здесь заключается банковская дилемма: чем больше ликвидность в форме хранения средств, тем выше процентная доходность [11].

Хранение средств на прерывистых сроках является наиболее ликвидной формой активов и не приносит банку прибыли, поэтому функции банковского сектора в современном мире необходимо рассматривать так, как показано на рис. 4.

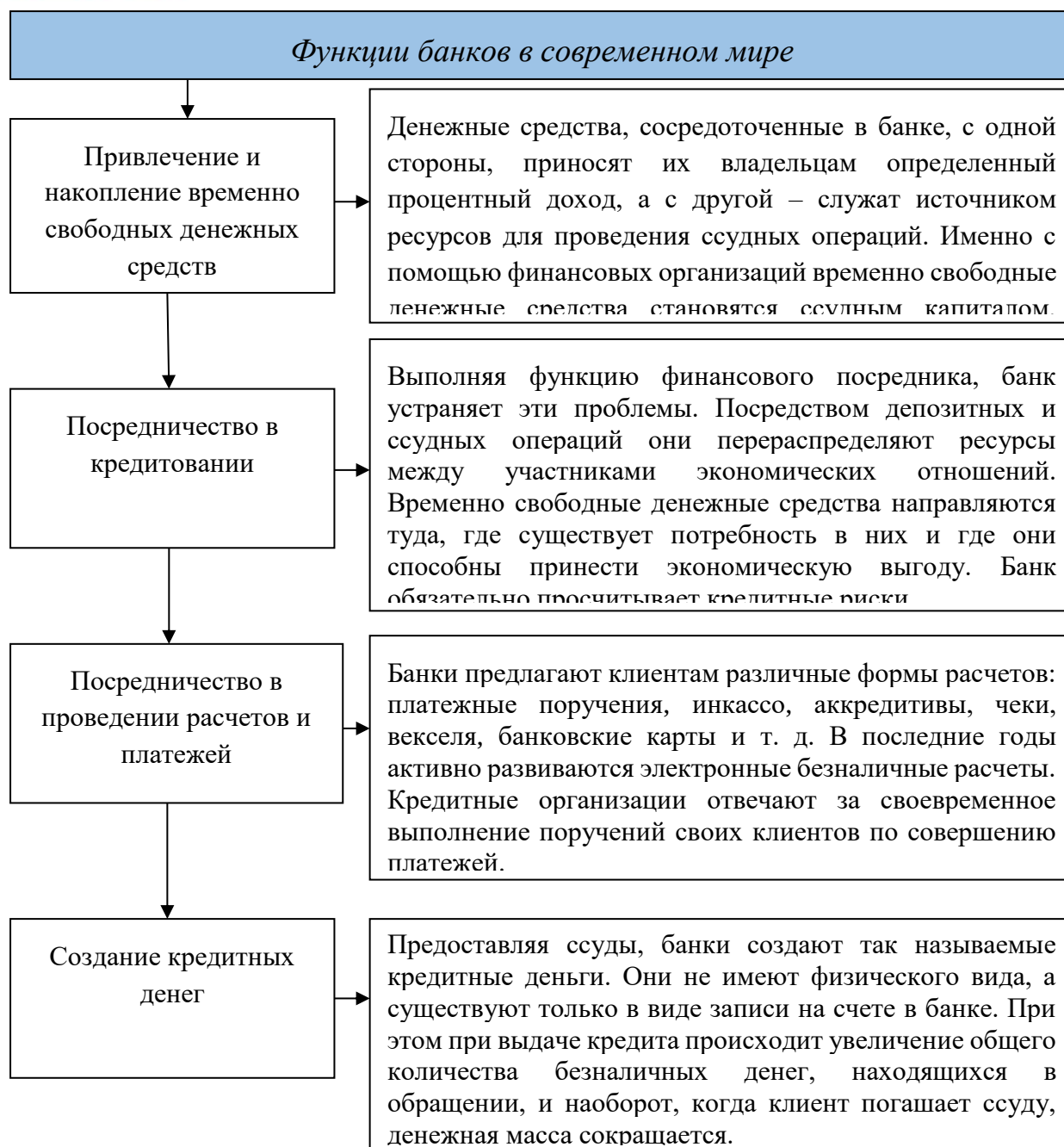


Рис. 4. Основные функции банков в современном мире
Источник: Разработано автором на основании данных [11-12].

Банки - это финансовые учреждения, имеющие лицензию на прием депозитов, выдачу кредитов и предоставление финансовых услуг, таких как управление активами, обмен валюты и депозитные ячейки. В большинстве стран банки регулируются государством или центральным банком. Они являются важной частью экономики. потому что они предоставляют жизненно важные услуги как частным лицам, так и организациям. Они обеспечивают безопасное место для хранения денег. Знание различных типов банков и их функций даст вам лучшее представление о том, насколько они важны и какую роль они играют в экономике .

Виды банков:

Во-первых: Центральный банк: Это некоммерческое государственное учреждение, отвечающее за формулирование денежно-кредитной политики, мониторинг и управление банковской системой в стране (или в группе стран, если это союз, такой как Европейский Союз), который обычно стремится поддерживать денежно-кредитную и финансовую стабильность в стране и способствовать ускорению роста экономики, контролировать инфляцию, снижать безработицу и контролировать все банки.

Задачи Центрального банка:

- Разработка денежно-кредитной политики государства и контроль ее реализации.
- Выпуск монет (местная валюта).
- Надзор за банковской системой.
- Управление платежной системой и организация кредитования и кредитования.
- Управление резервами иностранной валюты и выполнение функций банка для правительства и коммерческих банков, действующих в стране.
- Определить процентную ставку.
- Разработка политики покупательского и инвестиционного поведения личности и общества.
- Контроль и регулирование деятельности.
- Выступать в качестве банка для банков, предоставляя широкий спектр банковских услуг.
- Предоставление кредитных услуг банкам.
- Предоставление услуги банковского уведомления.
- Управление счетами всех министерств в банке и работа с долгами и внешними объектами.
- Определять денежно-кредитную политику государства.
- Международные заимствования и кредитование.

Во-вторых: Коммерческие банки. Это финансовые учреждения, которые считаются одними из старейших существующих банков и составляют основу любой банковской системы. Основным источником финансирования являются депозиты клиентов. Они принимают депозиты от частных лиц и компаний и обязуются выплачивать их. по запросу или в согласованную дату, и они повторно одалживают их (забирают деньги вкладчиков и одалживают их инвесторам [13].

Деятельность коммерческих банков:

1. Прием депозитов:

- Депозиты до востребования, называемые текущими депозитами: представляют собой депозиты, которые вносятся их владельцами с целью хранения и могут быть сняты владельцами по запросу, но без процентов.

- Инвестиционные депозиты: это депозиты, вносимые их владельцами с целью получения процентов. Они делятся на две части:

- Срочные депозиты – это вклады, которые привязаны к определенному времени и не могут быть сняты, кроме как в указанную дату. Если они будут сняты до этой даты, право на получение процентов теряется.

- Уведомительные депозиты: депозиты, которые владелец не имеет права снять, кроме как путем уведомления банка в согласованное время.

- Сберегательные вклады: они предназначены для мелких вкладчиков, чтобы мотивировать их к сбережениям, и аналогичны почтовому сберегательному ящику, в котором размер сбережений составляет небольшие суммы, а владельцу счета выдается блокнот, в котором он записывает сбережения и вклады.

2. Финансовый набор:

- Кредит:

- Фондовые кредиты: они называются этим именем, потому что их целью является постоянное финансирование текущего дебетового счета в обмен на получение банком определенных процентов, таких как потребительские кредиты и кредитные карты.

- Кредит, обеспеченный коммерческими или финансовыми ценными бумагами и в обмен на определенный процент.

- Дисконт: выплачивается стоимость коммерческой бумаги до даты погашения в обмен на вычет части ее стоимости.

- Гарантийные письма: в этом случае банк не предоставляет кредиты, а представляет собой письменный договор, по которому банк обязуется гарантировать клиенту в пределах определенной суммы перед третьей стороной в обмен на комиссию, которая банк взимает плату с этого клиента.

- Документарный аккредитив: обязательство банка выплатить иностранному экспортеру стоимость импортируемой продукции.

- Деятельность в банковской системе:

Завязывая часть своих средств в самой банковской системе, оно вкладывает часть их в коммерческие банки в виде вкладов под проценты и покупает под проценты средне- и долгосрочные облигации соответствующих банков.

3. Прочие банковские операции:

- Сбор стоимости коммерческих ценных бумаг от имени клиентов в обмен на комиссию по сбору.

- Осуществление финансовых переводов между клиентами за вознаграждение.

- Аренда шкафчика.

- Предложение акций и облигаций организаций по открытой подписке в обмен на определенную плату.

- Содействие распределению дивидендов по акциям и процентов по облигациям организации в обмен на комиссионное вознаграждение.

Третье: Специализированные банки: Они являются финансовыми учреждениями, если депозиты являются основным источником финансирования коммерческих банков, тогда как специализированные банки используют внутренние источники для выполнения своих задач и финансирования своей деятельности, на которой они специализируются и

зависят от собственных ресурсов. В них вклады не представляют заметной роли, а сбор вкладов не представляет собой одной из его задач, хотя и не мешает сторонам, которые с ними имеют дело, открывать в них счета. Основная деятельность специализированных банков заключается в осуществлении долгосрочных кредитных операций для обслуживания определенного вида экономической деятельности, например, промышленной, сельскохозяйственной или риэлтерской деятельности, в соответствии с решениями, выданными об их учреждении, которые не предусматривают прием вкладов до востребования в число основных видов его деятельности [14].

Промышленные банки: это финансовые учреждения, специализирующиеся на создании и поддержке различных отраслей промышленности и предоставлении им средств, необходимых для приобретения сырья, оборудования и т. д. Банкам этого типа обычно не разрешается открывать постоянные счета или принимать депозиты, поскольку это зависит от о финансировании промышленных проектов за счет собственного капитала и того, что он может получить. Он может получать кредиты от Центрального банка или других банков, а также может зависеть от выпускаемых им облигаций, и его способность финансировать отрасли определяется на основе этого. Способность получать кредиты на длительные сроки и с относительно более низкими процентами, чем те, которые он предоставляет для создания промышленных проектов, и он предоставляет кредиты с различными сроками погашения в зависимости от типа кредита. Он также проводит технико-экономические обоснования, которые необходимы любому новому промышленному объекту, и помогает развивать промышленную деятельность и предохранять ее от ухудшения.

Сельскохозяйственные банки: это государственные и частные финансовые учреждения, специализирующиеся на финансировании расходов на сельское хозяйство и растениеводство, приобретении специального оборудования и техники, связанных с сельским хозяйством и мелиорацией сельскохозяйственных земель, а также содействию развитию животноводства.

Виды сельскохозяйственных кредитов:

- Краткосрочные кредиты: используются для финансирования ограниченной деятельности на индивидуальном уровне.
- Среднесрочные кредиты: для финансирования приобретения машин и оборудования и повышения эффективности продуктивности земель в целом.
- Долгосрочные кредиты: на рекультивацию и освоение необрабатываемых земель.

Политика банков по предоставлению этих кредитов варьируется в зависимости от обстоятельств страны, в которой они работают, и в

зависимости от ее системы. Банки также соответственно различаются по своему составу и целям.

Банки недвижимости: Это финансовые учреждения, деятельность которых ограничивается предоставлением финансовых кредитов под гарантии недвижимости или земли и предоставлением кредитов жилищным товариществам и организациям. Они также способствуют созданию этих организаций и полагаются на финансирование их деятельности за счет своего капитала. и на долгосрочные кредиты, которые они получают от Центрального банка, и облигации, которые они получают, и большинство этих кредитов, предоставляемых банками недвижимости, являются долгосрочными, а некоторые - средне- и краткосрочными.

Внешнеторговые банки: Это финансовые учреждения, специализирующиеся на финансировании внешней торговли и международных операций. Во многих странах эту функцию выполняют коммерческие банки, то есть банки, называемые органами по сертификации экспорта. Целью создания таких банков является поддержка и поощрение внешней торговли, а также содействие ее достижению и развитию с помощью предоставляемых банковских услуг. банком и различными способами. Формы кредитов, которые он предоставляет, включая долгосрочные инвестиционные кредиты. Банки также предоставляют различные срочные кредиты промышленным организациям с целью их использования и продвижения продукции, предназначенной для экспорта, в количественном отношении. и закупку сырья и промежуточных товаров, необходимых для хозяйственных единиц, осуществляющих этот вид производства. Специализируется также на открытии документарных аккредитивов [15].

Сберегательные банки: Это финансовые учреждения, которые были созданы в первую очередь для сбора сбережений у населения. Это популярный банк, состоящий из небольших подразделений, разбросанных географически, близких к группам с низкими доходами, и обычно характеризующихся низким минимумом. депозит, чтобы иметь возможность привлекать сбережения народной базы. Таким образом, эти банки являются ближайшим средством для вкладчиков с ограниченным доходом.

Инвестиционный банк или коммерческий банк: это финансовые учреждения, которые работают в качестве финансовых посредников, предоставляя различные услуги и специализируясь на крупных и сложных финансовых операциях, таких как андеррайтинг и выступая в качестве посредников между компанией, выпускающей ценные бумаги, и инвесторами, охватывая слияния и реструктуризацию. операции для другого учреждения и работа в качестве посредника или финансового консультанта. Для клиентов из

различных организаций некоторые инвестиционные банки специализируются в определенных отраслях. Многие инвестиционные банки также имеют розничные операции, которые обслуживают частных лиц или мелких клиентов. краткосрочные и небольшие по размеру, в инвестиционных банках, напротив, сбережения имеют более длительный срок действия и больший размер [15].

Кооперативные банки: это неправительственные кооперативные финансовые учреждения, созданные кооперативными лицами или кооперативными обществами. Они принадлежат и управляются их клиентами. Они действуют по принципу «один человек - один голос» и регулируются как банковским, так и кооперативным законодательством. Они зарегистрированы в соответствии с Законом о кооперативных обществах 1965 года и предоставляют ряд услуг. Например, принимая депозиты и предоставляя кредиты членам и даже лицам, не являющимся членами, которые являются владельцами и клиентами банка, банк предоставляет такие услуги: депозитные счета, такие как сберегательные и текущие счета, безопасное хранение ценностей (казначейские средства), кредитные линии и займы клиентам с простыми процедурами и низкими процентами, поскольку они являются некоммерческими по своей степени [16].

Исламские банки: Это финансовые учреждения, которые действуют по принципу, что деньги - это деньги Бога, и что люди несут ответственность за эти деньги, чтобы направить их на то, что угодно Богу, служа слугам Бога в соответствии с требованиями исламского шариата. Человек не может абсолютно свободно делать со своими деньгами то, что хочет, потому что его рука находится в его руке. Это временное и истинное право собственности принадлежит Богу, Создателю всего. Поэтому исламский банк должен придерживаться исламского закона, который управляет деньгами служить обществу, потому что Всемогущий Бог усовершенствовал религию для нас, завершил Свои благословения на нас и установил для нас на основании шариата то, что подходит для этого мира и будущей жизни.

1.4. РАЗВИТИЕ ИСЛАМСКОЙ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ

Это банковские операции, основанные на исламском праве и его практическом применении посредством развития исламской экономики. Это одна из форм банковского дела, которая учитывает принципы финансовых операций, содержащиеся в учении исламского права, категорически запрещающего иметь дело с ними. проценты, которые называются (ростовщичеством), и логика ислама здесь заключается в том, что деньги не следует рассматривать как товар, с помощью которого можно получить

прибыль. Скорее, это средство получения прибыли путем их инвестирования или предоставления различных услуг и получения финансовой компенсации в Исламские банки также имеют независимый надзорный орган, называемый Шариатским наблюдательным советом, который является отдельной независимой структурой для банка, поскольку все банковские операции и транзакции в исламском банке утверждаются шариатом как наблюдательным советом [17]. Идея исламской финансовой системы появилась в середине 1930-х годов, особенно в сельской местности Пакистана, когда были созданы первые сберегательные фонды в так называемом местном банкинге. Некоторые богатые люди предоставляли часть денег для ссуды нуждающимся фермерам без процентов и добавления какой-либо суммы к первоначальным деньгам, за исключением некоторых административных расходов. Этот процесс длился недолго из-за трудностей и проблем, с которыми он столкнулся, но он снова активизировался в Малайзии в начале 1940-х годов, а затем снова активизировался. Пакистан и страны Юго-Восточной Азии последовали этому примеру в 1950-х годах, а затем в арабских странах начались простые попытки внедрить законы шариата в процентных банках, но эффективного опыта в Египте в 1963 году не было. Ахмед ан-Наджар учредил сберегательные кассы в городе (Мит-Гамр) в египетской провинции Дакахлия, местные сберегательные банки приняли работу без процентов. Эксперимент продолжался почти три года, но он провалился, и в 1971 году он был создан. Социальный банк Нассера, который в своей политике полагался на сбережения, а не на проценты, и осуществлял социальную деятельность вместо банковской деятельности из-за трудных обстоятельств, с которыми столкнулось египетское общество в то время, обанкротился в результате финансового и экономического давления и нехватки квалифицированных специалистов.

Персонал для управления исламскими финансами, которому необходимо более действующее законодательство и законы, которые должны быть реализованы, чтобы быть совместимыми с развитием глобальных банковских продуктов. Этот опыт отражает острую необходимость найти альтернативы коммерческим банкам, особенно в арабских и исламских странах. В мире, тем более, что ислам был первым, кто узаконил сбережения, и был первым, кто изобрел «накопительство», поскольку оно дает вкладчику свободу распоряжаться своими вложенными деньгами, когда он захочет, эти законы нуждаются в законах, чтобы разъяснить их и дать им возможность. практический характер, чтобы практиковать их на местах.

В начале семидесятых годов прошлого века в Джидде в 1972 году нашей эры состоялась Конференция министров иностранных дел арабских стран,

которая в одном из своих пунктов заявила о необходимости установления ислама. банков в арабских странах, в результате этого реального интереса. Подготовить соглашение о создании первого исламского банка, которым является Исламский банк развития, в 1974 году нашей эры, поскольку он начал свою работу в 1977 году нашей эры, и это было специально для него. Правительство работает с правительствами и не имеет дел с отдельными лицами и организациями. После этого в Дубае был создан первый исламский банк под названием (Исламский банк Дубая), поскольку он предоставляет все банковские услуги всем секторам в соответствии с положениями исламского шариата. Закон и исламские банки возникли аналогичным образом [16].

Инвестиционные стандарты в Исламе:

1. Критерий веры: Человек назначен преемником Всемогущего Бога в деньгах и должен использовать их без ростовщичества. По словам Всемогущего Бога (Аллах уничтожает лихву и приумножает пожертвования. Аллах не любит всяких неблагодарных (или неверующих) грешников.) Сура Аль-Бакара 276

2. Моральные стандарты: такие как честность, надежность и терпимость в деловых отношениях, а также в добрых делах. Посланник, да благословит его Бог и дарует ему мир, сказал: «Честный и надежный торговец - с пророками, правдивый».

3. Критерий социально-экономического развития: инвестиции были распределены между всеми видами экономической деятельности, необходимой для общества. Ислам запрещает операции, которые не представляют собой производительную экономическую деятельность. В свою очередь, он разрешает участие капитала в сделках, которые представляют собой реальную производительную экономическую деятельность, хорошие вещи от средств к существованию и избегает плохих.

4. Критерий не причинения вреда и отсутствия вреда: Это значит не причинять вред людям и не распространять коррупцию, по словам Всевышнего (не придерживайте имущество людей и не творите на земле зла, распространяя нечестие). Сура Худ 85 сура

5. Критерий достижения выгоды от любой экономической деятельности: свобода от коррупции и необходимость выполнения человеком своих обязанностей в рамках прибыли в пределах той выгоды, которая достается обществу, а мирские дела неправильны. если деньги изъяты из обращения.

6. Критерий связи прибыли с усилиями в области инвестиций: Чем больше степень волатильности и риска капитала, тем больше доходность и наоборот.

7. Норма овцы на убыток: Неправильно человеку гарантировать себе добычу и возлагать бремя на кого-то другого. Размер прибыли и благ, которые получает владелец капитала во времена процветания и процветания, пропорционален к размеру убытков, которые он должен нести в случаях спада. Это справедливость, т. е. если тот, кто извлекает выгоду из чего-либо, должен нести вред.

Исламские банки осуществляют практически всю традиционную банковскую деятельность, такую как открытие текущих и сберегательных счетов, предоставление финансовых продуктов, оказание финансовых услуг, платежи, денежные переводы, казначейские услуги и т. д. Также инвестирование в различные отрасли экономики, такие как производство, торговля и сельское хозяйство, как это разрешено исламским правом. Основное отличие состоит в том, что запрещено получать выплаты в виде процентов (ростовщических процентов). При этом ислам не осуждает получение прибыли в принципе, а просто запрещает тот интерес, который не зависит от результатов деятельности. Согласно исламскому праву, прибыль должна быть наградой за риск, труд и усилия [18].

Направления инвестиций в исламе (исламские финансы):

1. Мурабаха: Это продажа товаров по цене, по которой продавец их купил, с увеличением прибыли, известным и согласованным, на определенный процент от цены или единовременную выплату, независимо от того, происходит это или без предыдущее обещание представляет собой обычную Мурабаху, или оно осуществляется на основании обещания купить у лица, желающего получить Товар, продается через учреждение, занимающееся банковской Мурабахой. Это является одним из видов доверительных продаж. в котором она зависит от указания цены покупки или себестоимости (помимо обычных затрат). Соответственно, банковская Мурабаха представляет собой посредничество банка в покупке товара на основании заявки сделки, а затем перепродает его ему в кредит по цене, равной . общая цена покупки плюс известная прибыль, согласованная между ними.

2. Мудараба: Это договор между двумя сторонами или партнерство между двумя сторонами: одна из них с деньгами и называется владельцем денег без установления фиксированного процента или фиксированного дохода на его деньги, а другая - с его деньгами. усилия, знания, опыт и навыки (называемые мудариб), - это тот, кто демонстрирует готовность развивать эти деньги, торгуя ими, при условии, что они разделены.

Прибыль между ними основана на общем проценте прибыли, которую они получают. согласно соглашению, и распределение прибыли осуществляется в форме доли или процента от прибыли, а не от капитала, и прибыль делится в

соответствии с тем, что было согласовано. Что касается убытков, то они ложатся на владельца. деньги (исключительно), даже если они согласны разделить их или являются соучастниками в них, если только это не является нарушением, небрежностью или нарушением условий спекуляции, в то время как спекулянт несет свои усилия и труд [17-18].

3. Земледелие: Человек может по тем или иным причинам не иметь возможности обрабатывать свою землю или ее часть, поэтому ему нужен кто-то, кто сделает это за него или поможет ему обработать ее и поделиться с ним результатом. Это делается через сельскохозяйственный контракт, поскольку сельское хозяйство определяется как контракт между двумя или более лицами об инвестировании земли в сельское хозяйство при условии, что продукция распределяется между ними в соответствии с соглашением и для действительности обработки требуется, чтобы земля была передана в эксплуатацию.

Должно быть известно, что обрабатывается, и оно должно быть доставлено лицу, обязанному работать (фермеру), и продолжительность выращивания известна, и что она пропорциональна получению от него продукта и знанию возделываемого объекта. Если фермеру не дано исчерпывающее разрешение, потому что некоторые культуры повышают плодородие земли, включая то, чего на ней не хватает, и конкретно определяя обязанности и обязательства каждой стороны сельскохозяйственного контракта, избегая незнания, и определяя, как распределять. доходы будут общей частью продукта (продукта земли). В случае, если произойдет что-то, препятствующее получению дохода, например, наводнение, землевладелец потеряет урожай своей земли и потеряет фермера. земли.

4. Таваррук: Это владение активами по отсроченной цене с последующей продажей их по текущей цене кому-либо, кроме того, у кого они были куплены, несмотря на принятие решения Совета по фикху Всемирной мусульманской лиги. его законность, он не применялся на практике, за исключением недавнего времени, некоторыми исламскими банками, и, следовательно, из-за близости процедур к продаже образца (владение активами по отсроченной цене и последующая продажа их по текущей цене лицу из которым они были куплены), что запрещено, хотя оно принципиально отличается от него. Применение секьюритизации дает двойную выгоду, поскольку обеспечивает ликвидность клиентам, а также используется для привлечения ликвидности банкам [19-20].

5. Иджара: Договор, предусматривающий плату за услуги и плату за работу. Лизинг, используемый в исламских банках:

- Операционный лизинг: он заключается в покупке банком арендуемого актива и сдаче его в аренду другой стороне для эксплуатации и использования в течение ограниченного периода и согласованной арендной платы. Этот метод используется для активов с высокой стоимостью, которые арендатор не может получить. собственные, такие как корабли, самолеты и тяжелое оборудование.

- Аренда права собственности: это называется арендой, заканчивающейся владением, и состоит из договора аренды с обещанием продать за номинальную сумму в конце срока аренды после уплаты всех согласованных арендных платежей.

6. Салам: Салам, в терминологии, представляет собой контракт на определенный контракт в обмен на сумму, данную немедленно. Согласно этой формуле, банк покупает у клиента по текущей цене определенный товар с отсрочкой доставки до определенной даты. Банк имеет право после получения товара выдать его по договору Салам иным способом, указав вид, вес, цену и срок. Посланник Аллаха, да благословит его Бог и дарует ему мир, пришел в Медину, и они заплатили за фрукты вперед на один и два года. Он сказал: «Кто даёт аванс за фрукты, пусть даёт аванс на определенную меру или вес. на определенный период».

7. Истисна: Это контракт, заключенный с производителем на производство именно конкретной вещи, т.е. контракт на закупку того, что производит производитель, а товар и рабочая сила - от производителя. Это означает заказ, который делается для того, чтобы сделать. выполнить работы определенного вида и характеристик при условии, что материалы от производителя в обмен на определенную сумму при доставке или в определенное время за определенное количество.

Исламские банки могут реализовать этот контракт путем:

- Банк заключает договор «Истисна» в качестве продавца (производителя) и заключает договор «Истисна» (субподряд) в качестве покупателя (и он будет изготовлен). Однако при условии, что дата поставки, указанная в первом контракте, позднее даты поставки, указанной во втором контракте.

- Исламские банки могут приобретать продукты в соответствии с контрактами «истисна», в которых они являются контрактом «истисна», а затем продавать их в рамках обычной продажи по цене аванса, отсрочки или в рассрочку [21-22].

8. Хорошие кредиты. Это беспроцентные кредиты, предлагаемые частным лицам и небольшим организациям. Они распространены в исламских странах, поскольку банки обязаны тратить определенную часть своих денег на «хорошие кредиты». проценты в обмен на использование денег, но заемщик может добровольно выплатить кредитору посредством оплаты комиссий (хиба). В настоящее время растет спрос на исламские банковские услуги, особенно в арабских, исламских и европейских странах, особенно в неисламских финансовых организациях. UBS и Citigroup занимаются кредитованием в рамках исламского шариата. В европейских бизнес-школах созданы отделения исламского финансирования [21].

РАЗДЕЛ 2

ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

2.1. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Мир является свидетелем огромных изменений благодаря достижениям в области информационных технологий, которые обеспечили всеобъемлющий и быстрый обмен информацией посредством политики и планов, направленных на быстрый поток данных, быстрое накопление знаний и научно-техническое процветание. В деятельности электронной коммерции стала острой потребность в новом типе нетрадиционных банков, которые выходят за рамки привычной схемы деятельности и не ограничиваются конкретным местом или временем, что привело к появлению новой концепции, названной электронными банковскими услугами. Первой разработкой в сфере банковских услуг стали банковские карты, которые расширили объем услуг, предоставляемых банками, а с развитием коммерческих организаций было предложено продление платежей на срок до 30 дней, что сегодня называется льготный период для оплаты. После успешного внедрения финансовых карт на рынок банковских услуг многие банки продолжили внедрение электронных банковских услуг в свою деятельность и разработали виды дистанционного обслуживания, а возможность доступа к системе банковских услуг стала возможной по телефону, что означает обычное обслуживание по телефону с центром обслуживания банка (обслуживание клиентов), при этом сотрудники центра дают консультации и информируют клиентов об услугах, предоставляемых банком. Следующим этапом дистанционного обслуживания стал появившийся «клиент-банк». В западных странах в 1980-е годы были известны системы дистанционного банковского перевода документов между банками и клиентами. Процесс осуществляется автоматически посредством программного комплекса, состоящего из модулей «банк» и «клиент», которые устанавливаются на компьютеры банка и на компьютере клиента[1-3].

Услуги привлекают большое внимание специалистов и исследователей из-за их важной и эффективной роли в работе организаций и в облегчении жизни людей, что привело к развитию многих концепций обслуживания, от концепции обслуживания и банковского дела до электронных банковских услуг. По сути, это нематериальные и относительно быстро исчезающие действия или события, они представляют собой деятельность или результативность, возникающие в процессе взаимодействия. Современный банковский сектор стал более конкурентоспособным и зависит не только от вида предоставляемых услуг, но и от их качества, что определяет миссию

банков по совершенствованию банковских услуг, а также системы их продвижения, в связи с возрастающей потребностью клиентов в банковских услугах и выбором ими дистанционных финансовых консультаций, банки вынуждены приспосабливаться к деятельности клиентов и предоставлять больше возможностей. комплексное обслуживание, поскольку оно выходит за рамки предоставления набора банковских услуг с характеристиками, которые ищет клиент. Качество банковских услуг заключается в скорости выполнения, предоставлении услуг, низкой цене и завоевании лояльности клиентов в дополнение к безопасности и т. д [4].

Филип Котлер определил услугу как «деятельность или выгоду, предоставляемую одной стороной другой стороне без права собственности на что-либо. Предоставление услуги может быть связано или не связано с физическим продуктом ».

Размеры обслуживания:

- Предложение услуги: способ предоставления услуги.
- Пользовательский опыт: непосредственный опыт пользователя при использовании услуги.
- Результаты обслуживания: преимущества и результаты обслуживания для пользователя.
- Ценность: выгода, которую пользователь воспринимает от услуги по сравнению со стоимостью услуги.

Концепции обслуживания имеют решающее значение для определения того, как владельцы организаций воспринимают ценность услуг, и сокращения разрыва между ожиданиями пользователей и процессом предоставления услуг [5].

Определение электронных услуг: Группа процессов, в которых услуга предлагается в электронном виде с утилитарным содержанием, характеризующаяся преобладанием нематериальных элементов над материальными элементами и воспринимаемая отдельными лицами или организациями через ее коннотации и утилитарную ценность, так что она представляет собой источник удовлетворения своих текущих и будущих финансовых и кредитных потребностей и является источником прибыльности банка посредством взаимных отношений между банком и клиентами [6].

В этом определении отражены основные элементы понятия электронных услуг, которыми являются поставщик услуги, получатель услуги и способ ее предоставления. Интернет в настоящее время является основным и важнейшим средством передачи электронных услуг.

Электронные банковские услуги - это процесс предложения и предоставления услуг, которые дают клиентам возможность получать доступ

к счетам и выполнять различные операции и другие услуги без необходимости обращаться в банк, поскольку он полагается на информационные технологии. Банк создал онлайн-банкинг. система, которая позволяет клиентам использовать счета напрямую в любое время и в любом месте для проведения операций по счету или использования других банковских услуг, где клиенту приходилось обращаться в банк в традиционном банковском деле, но благодаря электронной системе. клиенту в этом нет необходимости, и все транзакции осуществляются в электронном виде через Интернет. Экономический рост прогрессирует, и создаются новые каналы распространения. Электронные банковские услуги сегодня являются необходимостью, которая позволяет как банку, так и клиенту сократить расходы [7].

Важность электронных банковских услуг:

1. Снижение транзакционных издержек банка: Все обновления в системах онлайн-банкинга, такие как предоставление новых услуг, разработка новых видов документов и т. д., осуществляются только на веб-сервере банка и не дублируются для клиентов.

2. Предоставление новых и комплексных банковских услуг. Электронные банки предоставляют все традиционные банковские услуги в дополнение к более продвинутым электронным услугам, которые отличают их от традиционных услуг, таких как простая форма электронных информационных бюллетеней, рекламирующих банковские услуги и предоставляющих клиентам возможность проверить свои балансы в банке и предоставить способ оплаты. Клиенты получают счета, выставленные на них в электронном виде, как управлять финансовыми портфелями акций и облигаций клиентов и как переводить средства непосредственно на различные счета клиентов.

3. Повышение лояльности клиентов к банковским услугам. Внедрение услуг онлайн-банкинга позволяет финансовым организациям укреплять отношения со своими клиентами за счет использования нескольких интегрированных каналов связи, доступных в любое время, зная, что дополнительная информация об услугах будет предоставлена банком при эффективном использовании «Обращение к клиентам» улучшает общение и снижает вероятность перехода клиента в другой банк.

4. Возможность охватить более широкую базу клиентов: способность охватить более широкую базу клиентов без ограничений по месту или времени, а также возможность запросить услугу в любое время и в течение недели, что обеспечивает комфорт клиента, помимо конфиденциальности транзакций, которые характеризуют эту услугу банков и повышают доверие клиентов к ним.

5. Противостояние другим банковским учреждениям: выявление потребностей клиентов в банковских услугах, поддержание и увеличение рыночной доли банка, определение целевого рынка, изучение рынка банковских услуг.

6. Повышение эффективности электронного банкинга: С развитием Интернета и скоростью совершения транзакций по сравнению с традиционными банками клиенту стало проще связаться с банком через Интернет и выполнить необходимые операции, которые он выполняет в небольших количествах частей минуты с корректным выполнением и высокой эффективностью, чем если бы клиент посетил штаб-квартиру банка лично и встретился с одним из его сотрудников, которые обычно были заняты им [8].

Банковская деятельность между клиентом и банком:

- Дизайн услуг
- Производство и оказание услуг.
- Маркетинг банковских услуг.

Эти системы имеют свой аналог – Интернет-банкинг, который представляет собой специальный программно-аппаратный комплекс, позволяющий банкам осуществлять дистанционное обслуживание своих клиентов через Интернет. Спрос на этот вид удобных банковских услуг для клиентов растет, что получение качественных услуг, не выходя из дома и из любой точки мира с доступом в Интернет. Первый интернет-банк появился в 1995 году. Функции банка Security First были исключительно онлайн, и не было единого офиса для работы с клиентами. Этот банк предоставлял клиентам возможность открывать и управлять различными банковскими счетами, оплачивать счета за продукты и проверять остатки денег на банковских счетах. веб-сайт банка и его присутствие Клиенты этого банка находятся в 45 американских штатах, а Advance Bank стал первым виртуальным банком в Европе [9].

Появление электронного банкинга:

1. Повышение интенсивности конкуренции в сфере банковских услуг: Банки и небанковские организации стремятся развивать новые финансовые и банковские услуги, и всегда стараются увеличить число клиентов и контрагентов с ними, чтобы достичь максимально возможного. прибыль или максимальную долю рынка.

2. Ускорение технического развития систем связи, аппаратного и программного обеспечения: Программное обеспечение и инструменты позволяют нам быстро и качественно обрабатывать финансовые и банковские операции, а также позволяют значительно увеличить объем банковских операций для учреждений.

3. Повышение квалификации банковского персонала: сотрудники обладают опытом и знаниями в области технологий и управления рисками в сфере электронных банковских услуг, чтобы понимать и измерять степень этих рисков и разрабатывать соответствующие планы и альтернативные решения, поскольку мы имеем дело с важным товаром, то есть деньгами, чтобы организация не потеряла свою прибыль, и именно это Он подвергает ее опасности.

4. Растущая зависимость от заключения контрактов с внешними сторонами для предоставления этих услуг. Развитие коммуникационных технологий сопровождало банки в поиске дополнительных ресурсов, а именно в заключении контрактов с внешними организациями, предоставлении им ряда услуг и построении с ними альянсов с целью облегчить финансовые операции, которые помогают этим организациям и обеспечивают дополнительную прибыль в обмен на услуги, предоставляемые банком финансовым организациям.

5. Повышенный риск финансового мошенничества. Мошенничество возникает при отсутствии эффективных стандартов и руководящих принципов, а также при слабом надзоре (а традиционный надзор трудно применять, несмотря на его точность). Однако теперь существуют средства контроля и стандарты, которые точно определяют личность и личность. предотвратить возникновение этих операций в больших пропорциях и с меньшей вероятностью [10].

6. Коммуникационная и информационная революция. Она привела к возникновению фундаментальных изменений в характере работы в банковском и финансовом секторе и в предоставлении передовых и разнообразных банковских и финансовых услуг, основанных на том, что произвели технологии и информационная революция. (Высокая обработка данных, а также емкость хранения и доступ к знаниям).

7. Электронная коммерция: использование электронных средств, особенно Интернета, который имеет множество характеристик, отличающих его от традиционной коммерции, и финансовые организации привыкли иметь дело с ним, что привело к четкому развитию стратегий и методов банков. Работа - это служебная необходимость, а не роскошь или пустая трата денег.

8. Сильная конкуренция между банками и финансовыми организациями. Конкуренция не ограничивается местной экономикой, а приобрела международный масштаб в свете либерализации глобальной торговли.

9. Увеличение выхода на рынок небанковских финансовых организаций: таких как страховые организации и организации,

занимающиеся ценными бумагами, и их конкуренция с банками, причем многие из этих организаций начали предоставлять комплекс услуг, тесно связанных с работой банков [11].

10. Необходимость постоянного повышения производительности, как для банков, так и для других организаций. Работа финансовых организаций развивалась с целью повышения уровня операционной эффективности для предоставления наилучшего обслуживания клиентам, поскольку многие клиенты теперь требуют обслуживания высокого уровня по конкурентоспособной цене затрат, чтобы получить выгоду от растущей конкуренции со стороны организаций.

11. Выход коммерческих организаций на банковские рынки. Некоторые крупные магазины предоставляют услуги своим клиентам в виде ваучеров, которые погашаются при покупках, что снижает необходимость иметь дело с банками. Мы обнаруживаем, что всякий раз, когда условия и обстоятельства меняются, инструменты и средства борьбы с ними меняются, и использование традиционных средств недопустимо перед лицом несуществующих обстоятельств и изменений, как и в случае с преобразованиями и изменениями. Мы заметили это в банковском секторе в частности и в финансовом секторе в целом, и электронный банкинг, пожалуй, самый важный из них [12].

Этапы использования технологии в электронном банкинге:

1. Начальная стадия: это стадия, на которой технологии проникли в банковский сектор с целью поиска решений для офисной работы. Специалисты по технологиям начали приходить в банки для поиска технологических решений банковских проблем, таких как проблемы задержки подготовки финансовых и бухгалтерских отчетов. Непосредственно со стороны среднего и высшего звена, как с точки зрения предлагаемых решений, так и с точки зрения их стоимости, не было никакого вмешательства, и важно было решить проблемы, связанные с банковской работой.

2. Этап технологической осведомленности: он начался с распространения технологических знаний среди всех сотрудников банка посредством программ обучения, в которых технологии доминировали за счет институциональных знаний. Это был этап большей подготовки к внедрению технологий и характеризовался отсутствием прямого вмешательства руководства среднего и высшего звена.

3. Этап внедрения коммуникаций и немедленного обслуживания клиентов. В это время, будучи выдающимся центром обслуживания клиентов с высокими затратами, у высшего руководства начался интерес к технологиям.

4. Этап контроля и мониторинга затрат. Это этап контроля технологических инвестиций. Эти отделы назначили специалистов и

консультантов в области технологий, которые помогают им контролировать затраты.

5. Внедрение технологии для нужд банковского сектора. Это этап, на котором этот актив нуждается в возврате, как и все другие активы, для достижения доходности, и отсюда начинается этап управления технологиями.

6. Этап рассмотрения технологий в деятельности банков. Это этап, на котором начинается стратегическое управление технологиями, основанное на активации производительности на внутреннем уровне, совершенствовании контроля на практическом уровне и маркетинговых технологий на внешнем уровне [13].

Характеристики электронных банковских услуг:

1. Неосязаемость. Это основная характеристика, характеризующая общественные услуги. Потребитель не может их трогать, переносить или хранить. Они также производятся, потребляются и получают выгоду, когда потребитель их посещает или запрашивает.

2. Совместимость. Характер банковской деятельности характеризуется широтой, скоростью изменений и разнообразием, что отражается в предоставляемых услугах во всех их формах, которые согласуются и соответствуют существующей в настоящее время или развивающейся системе маркетинга. Известно, что банковские устройства различаются по своим возможностям, степени развития и полноте от одной среды к другой и от места к месту. Несмотря на все эти различия, банковская услуга может быть совместима с банковскими подразделениями, которые работают по самым высоким уровням работы, включая использование ими современных технологий, таких как машины, устройства и программы, или тех, которые продолжают работать в условиях и переменных, которые не существуют в других средах. Однако банковская услуга совместима с любой используемой маркетинговой системой.

3. Колебания спроса. Колебания в определенных видах услуг могут возникать из-за чрезвычайных причин или сезонных условий, например, спрос на кредиты на туристические проекты или студенческие кредиты каждый университетский семестр.

4. Скорость обновления: относится к способности создавать источники информации путем постоянного обновления информации, полученной от клиентов, и взаимодействия, происходящего между клиентом и банком на постоянной основе, что повышает эффективность и результативность данных. Таким образом достигается точность и достоверность, поскольку отражает степень актуальности информации на сайте и количество раз ее обновления в течение определенного периода времени.

5. Фидуциарная ответственность: это одна из наиболее важных обязанностей любого банка и финансовой организации по защите депозитов и прибылей клиентов, а также банковской конфиденциальности при работе со счетами клиентов и информацией, предоставляемой банку. Эта обязанность распространяется на период. сделок клиента с банком и выходит за рамки завершения сделок клиента с банком.

6. Интенсивность работы: Банковская работа характеризуется высоким уровнем непрерывной и разнообразной работы, независимо от того, выполняются ли операции по высоким или низким ставкам и сделкам, и это приведет к увеличению стоимости работы, несмотря на последние тенденции к использованию современных технологий. и программное обеспечение и его положительные результаты по транзакциям. Однако это не означает, что трудоемкость снизилась, а наоборот, она возросла за счет современных средств и инноваций, а увеличение объемов продаж и расширение рабочего пространства оказали явное влияние. по трудоемкости [14].

7. Корреспонденция. Она характеризуется неделимостью и должна осуществляться комплексно, без недостатков ни в одной из ее сторон, стремясь к достижению как временных, так и пространственных выгод, что требует использования прямых продаж банковских услуг и посредством использование самых передовых средств в мире, таких как почта, электронная коммерция или использование кредитных карт, использование которых диверсифицировало и распространило по всему миру, и это стало явлением, присущим банковским услугам.

8. Без ограничения по времени (сокращение времени): Характеризуется возможностью охвата более широкого круга клиентов без привязки к определенному месту и времени, и позволяет пользоваться услугой в любое время, семь дней в неделю, что обеспечивает комфорт клиентов и конфиденциальность сделок, что повышает доверие клиентов.

9. Скорость выполнения работ: Это скорость, обеспечиваемая современными технологическими средствами при выполнении банковских работ, благодаря которой клиенту стало легко обращаться в банк и пользоваться услугами небольшими частями в минуту, с хорошей производительностью и высокая эффективность без необходимости лично приезжать в офис банка, чтобы что-то запросить.

10. Разнообразие. Банковские услуги характеризуются разнообразием и различиями, из-за чего они не стандартизированы и их трудно измерить, если их эффективность не основана на эмпирических соображениях [15].

11. Снижение затрат. Одной из наиболее важных характеристик электронного банкинга является то, что он экономит расходы, поскольку

является альтернативой сокращению значительной части капитала для установления постоянных отношений между банком и клиентом.

Факторы, влияющие на электронный банкинг



Рис. 5. Факторы, влияющие на электронный банкинг.

Источник: Разработано автором на основании данных [14-15].

1. Поведение клиентов. Наиболее значимыми явлениями изменения поведения клиентов являются те, которые требуют приобретения навыков в области эксплуатации машин и управления современными устройствами и банковскими картами для того, чтобы запросить, внести или перевести определенную сумму денег, что означает необходимость обращаться к клиентам и обучать их использованию этих технологий и работе с их механизмами.

2. Конкуренция: это явление в банковском секторе, возникающее в результате гибкости в деловых операциях, скорости изменений и диверсификации, а также принятия позиций перед лицом любых явлений, исходящих от других банков. Исследования показали, что одним из факторов является конкуренция. Из наиболее сильных факторов, которые подталкивают банки к использованию Интернета как средства связи, с помощью которого они предоставляют банковские услуги своим клиентам, удерживая их и привлекая новых клиентов.

3. Технологическое развитие и креативность. Его влияние ясно видно на рынке банковских услуг, поскольку использование технологий помогает увеличить ресурсы банков и их способность конкурировать в новом секторе услуг.

4. Отношения с клиентами и качество. Основной задачей маркетинга является привлечение клиента, дальнейшее укрепление отношений с ним и

достижение полного удовлетворения банковскими услугами. Клиент ставит качество обслуживания во главу угла необходимых вопросов. , изъятие и передача связаны с элементом качества с точки зрения скорости, точности и эффективности работы.

5. Электронная лояльность. Банки всегда стремятся консолидировать и углублять отношения между ними и клиентами, чтобы создать своего рода лояльность к банку, а поскольку Интернет работает над увеличением возможностей клиентов связаться с банком и получить услуги. в более широком кругу места и времени это способствует укреплению отношений между ними и созданию нового типа лояльности [16].

2.2. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ: ОСОБЕННОСТИ, ВИДЫ И ФУНКЦИИ

В современных условиях значительная часть банковских услуг и операций осуществляется клиентами без необходимости обращения в банк, что связано с развитием технологий удаленной связи, а также с рядом особенностей и целей, таких как: изменения в образе жизни населения, а также внедрение новых информационно-коммуникационных технологий. Для автоматизации коммерческих банковских операций дистанционное обслуживание представляет собой технологию предоставления банковских услуг на основе запросов, направляемых в электронном виде от клиента. Электронные банковские услуги считаются современной тенденцией, отличающейся от традиционных банковских услуг благодаря множеству преимуществ, которые они достигают.

Преимущества онлайн-банкинга:

1. Снижение затрат. Одним из наиболее важных преимуществ электронных банковских услуг является то, что они предоставляются по низкой цене по сравнению с предоставлением традиционных услуг. По оценкам специалистов банковского сектора, стоимость предоставления услуги по традиционным каналам обходится не меньше. более чем в шесть раз больше, чем предоставление его по современным электронным каналам. Поэтому задачи банковского дела заключаются в сокращении издержек, предоставлении банковских услуг клиентам более качественно и качественно.

2. Скорость обслуживания. Скорость обслуживания является важным фактором для клиентов и помогает их удержать. Дистанционные банковские услуги прошли долгий путь в достижении этой цели благодаря множеству каналов предоставления услуг. Теперь клиент может знать все. операции, произошедшие на его балансе, за несколько минут и от его местонахождения. Также процесс электронного перевода средств с одного счета на другой

совершается за считанные секунды и занимает гораздо меньше времени, чем поход в банк и т. д. выполнение любых банковских услуг.

3. Простота сравнения и анализа. Поскольку информация хранится в электронном виде, а количество сотрудников невелико, сравнение, как правило, проще, а внесение изменений [17].

4. Устранение времени ожидания и потери времени: использование информационных и коммуникационных технологий между банками и клиентами способствует созданию прямого взаимодействия и, таким образом, экономит время, позволяя банку одновременно удовлетворять желания большого количества клиентов. С одной стороны, клиент экономит время, а с другой стороны, клиент экономит время. Он избавляет себя от необходимости перемещаться из одного места в другое, тем самым экономя время и устраняя время ожидания.

5. Меньше барьеров для входа в сектор электронного банкинга: по сравнению с традиционными банками банкам не нужны здания, офисы и скрытые расходы, а меньшее количество сотрудников снижает операционные расходы, и, таким образом, вход в сектор банковских услуг становится проще и дешевле. .

6. Большой выбор для клиентов: заходя на сайты интернет-банков, сравнивая процентные ставки и выбирая лучшую, и это происходит только при фактическом посещении традиционных банков.

7. Возможность продавать банковские продукты за пределами страны: Интернет-банки не ограничены географическими границами.

8. Предоставление бесплатных услуг: Используя информационно-коммуникационные технологии, клиент может выполнить услугу самостоятельно, не прибегая к физическому местонахождению банка, например, прибегая к Интернету, заходя на сайт банка, осуществляя поиск справок или запрашивая конкретную информацию. услуга.

9. Развитие услуг удаленного запроса клиентов. Благодаря цифровым средствам банк может удаленно следить за своими клиентами, узнавать их мнение о своих услугах, и это делается путем отправки сообщений по электронной почте или телефону для того, чтобы клиент чувствовал, что является объектом его внимания и получал от него удовлетворение.

10. Доступность 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Вне обычных банковских часов большинство онлайн-сервисов не ограничены по времени, и пользователи могут проверять свой банковский баланс, выписки со счетов и осуществлять денежные переводы в любое время.

11. Простота финансовых транзакций. Использование онлайн-банковских услуг в значительной степени предпочтительнее из-за удобства,

которое они обеспечивают при переводе денег, оплате счетов и переводе денег между счетами. Зарегистрированные пользователи могут использовать все банковские услуги без необходимости посещать банк и стоять там. очереди и может легко выполнять финансовые операции в любое время по удобству пользователя.

12. Отслеживайте информацию о платежах/балансе. Прошли те времена, когда вам приходилось ждать выписки по счету, чтобы узнать, что происходит на банковском счете. Теперь вы можете получать обновления обо всех действиях по счету в режиме реального времени. Эта услуга бесплатна и бесплатна. Вы можете просматривать, загружать и распечатывать выписки по счету со своего устройства в любое время и по вашему усмотрению.

13. Быстро и безопасно: деньги можно переводить между счетами мгновенно, особенно если два счета находятся в одном банке. Возможность переводить деньги, оплачивать счета и платежи, легко платить кредиты и налоги, а также обеспечивать безопасность транзакций, а также учетную запись с паролем и уникальным идентификатором пользователя.

14. Нефинансовые операции. Помимо перевода средств, онлайн-банкинг позволяет пользователям пользоваться нефинансовыми услугами, такими как проверка баланса, проверка выписки по счету, запрос на выдачу чековой книжки и т. д. [18].

Электронные банковские услуги являются перспективным направлением, обеспечивающим сокращение расходов на персонал банков, экономят время и деньги клиентов, а также гарантируют преимущества электронных банковских услуг, поскольку информация хранится в электронном виде, подготовка сотрудников меньше, структура обычно легче, изменения легче, и быстрый рост целевой аудитории [17-18].

Таблица 2.

Преимущества и недостатки использования электронных банковских услуг.

Вид электронных банковских услуг	Преимущества использования	Недостатки использования
Телефонный банкинг.	Высокая мобильность, скорость и низкие затраты на проведение операций.	Отсутствие возможностей, неудобство в использовании и невозможность передать документы в банк.
Банковский компьютер Банк – Клиент.	Высокий уровень защиты и возможность обмена документами.	Дорого и требует установки программного обеспечения с низким трафиком.

Видеобанкинг.	Большое удобство при прямом общении, поскольку сочетает в себе все возможности электронного банковского обслуживания.	Высокие затраты на производство и внедрение и низкий уровень секретности.
электронных банковских услуг	Легкость передвижения, низкие затраты, удобство, возможность обмена документами и широкий и разнообразный выбор информации.	Недостаточная защита каналов от несанкционированного пиратства и необходимость наличия компьютера и телефонной линии одновременно.

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

Для поддержки развития электронных банковских услуг во всем мире каждая страна должна совершенствовать правовую базу их использования и уделять особое внимание предотвращению мошенничества в этом секторе. Сегодня Интернет представляет собой маркетинговую среду, в которой активно действуют финансовые учреждения, ориентирован на развитие электронной коммерции, частью которой являются банковские услуги.

В современных условиях все виды банковской деятельности, используемые через Интернет, подразделяются в зависимости от их доли на соответствующем рынке банковских услуг на основные и дополнительные. При этом виды электронной банковской деятельности можно классифицировать по правовым и технологическим признакам, как показано в таблице 3.

Таблица 3.

Виды основной и дополнительной банковской деятельности.

Номер	Основной вид деятельности	Дополнительный вид деятельности
1	Денежные вклады: кредиты, валюты и акции	Деятельность по привлечению средств: депозиты, межбанковские кредиты и выпуск ценных бумаг.
2	Открытие и ведение банковских счетов с использованием Интернета в качестве инструмента для осуществления этого процесса.	Передача привлеченных средств от своего имени и за свой счет, используя Интернет как инструмент осуществления этого процесса.
3	Осуществление безналичных расчетов: от имени физических и юридических лиц по своим счетам с использованием сети Интернет в качестве инструмента данного процесса.	Предоставление информационных и консультационных услуг, связанных с использованием Интернета.
4	Покупка и продажа иностранной валюты: безналичный расчет с использованием Интернета как	

	инструмента осуществления этого процесса	
<i>Дополнительные обязанности кредитной организации</i>		
1	Выдача гарантий другим лицам, обеспечивающих выполнение денежных обязательств.	
2	Получение права требовать от третьих лиц исполнения денежных обязательств (факторинг).	
3	Управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами (фидуциарные операции).	
4	Проведение коммерческих операций с драгоценными металлами и камнями в соответствии с законодательством и законами.	
5	Деятельность по сдаче в аренду частных зданий или расположенных в них сейфов физическим и юридическим лицам для безопасного хранения документов и ценностей.	
6	Оказание консультационных и информационных услуг.	
7	Кредитной организации запрещается осуществлять производственную, коммерческую и страховую деятельность, за исключением страхования валютного риска и кредитного риска.	

Источник: Разработано автором на основании данных [18-20].

Важно, что электронный банкинг предоставляет возможности, которые реализуются с использованием инновационных инструментов и интернет-технологий, которые представлены в таблице 4.

Таблица 4.

Функции использования электронных банковских услуг.

<i>Вакансии в электронном банке</i>	<i>Концепция</i>
Оплатить все счета за связь и коммунальные услуги	Электричество, вода, телефон, налоги (телекоммуникации, Интернет), другие услуги (ТВ), обучение и дальнейшее образование... и т.д.
перевод денег	Осуществление финансовых переводов в иностранной валюте на любой счет в любом банке.
Перевести деньги на оплату счетов за продукцию	Переводите деньги на оплату счетов за товары, в том числе приобретенные через интернет-магазины.
Обмен валюты	Покупка и продажа иностранной валюты.
Ввод/вывод средств	Пополнить/вывести средства с карточного счета.
Открывайте разные типы счетов	Перевести им деньги (срочно, накопительно, пенсионно)
Получить выписку со счета	Получение выписок со счета за определенный период в разных форматах.
Получить информацию о платежах	Получайте информацию о поступивших платежах в режиме реального времени.
Получать информацию о совершенных платежах	Получать информацию о произведенных платежах и при необходимости отклонять неоплаченные платежи.

Запросы	Чековая книжка, выписка со счета, запрос второго ПИН-кода и банковской карты.
Другие дополнительные услуги	Брокерские услуги (купля/продажа ценных бумаг, формирование инвестиционного портфеля, возможность участия в паевых инвестиционных фондах банка и участие в торговле на рынке Форекс).

Источник: Разработано автором на основании данных [16-21].

Все вышеперечисленные процедуры были доступны еще до появления Интернета, но когда банки предоставляли услуги компьютерного банкинга, клиент имел возможность подключиться к частной банковской системе для управления своим счетом. Когда банки перешли на предоставление электронных банковских услуг, они стали доступны. могли бы использовать свои компьютерные банковские системы, и это не приводит к большим финансовым затратам.

РАЗДЕЛ 3

ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ РЫНКИ

3.1. РАЗВИТИЕ РЫНКОВ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Мир является свидетелем крупной революции в сфере связи и информационных технологий и все большего распространения глобализации. Рынки стали открыты для всех инвесторов, что привело к возникновению сильной конкуренции между организациями за увеличение своей рыночной доли и предложения широкого спектра электронных услуг в соответствии с быстрым развитием технических средств и технологий. Связь через мобильный телефон открыла широкие горизонты для развития электронных банковских услуг, которые банки в Соединенных Штатах Америки предоставили впервые в 1994 г. где появилась возможность доступа к счетам посредством Всемирной паутины (www) без необходимости запуска специальных программ для клиентов. С этого момента появились банковские организации, в отличие от традиционных банков, не имевших конкретных физических мест для обслуживания своих клиентов и просто использовали Интернет, чтобы изменить восприятие людей во всем мире относительно предоставления банковских услуг. Это привело к появлению нового метода управления, которым является банковский счет, называемый электронным банкингом. Один из эффективных методов электронного банкинга. банковское дело, как показано на рис. 6.

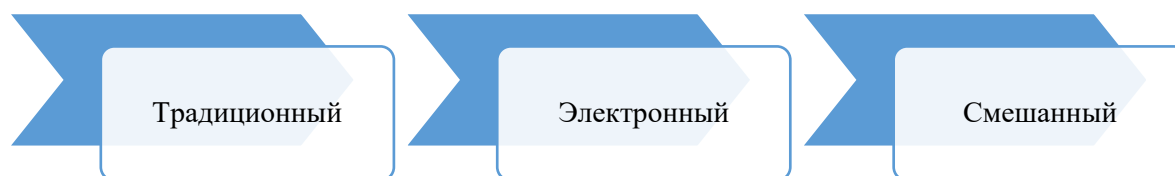


Рис. 6. Методы воздействия на электронный банкинг.
 Источник: Разработано автором на основе данных [1-2].

1. Традиционный: характеризуется обычной формой, такой как наличие реального, осязаемого офиса банка, наличие сотрудников и обязательное физическое присутствие клиента, оперативность и возможность воспользоваться широким спектром услуг.

2. Электронный: Характеризуется отсутствием у банка реального, осязаемого офиса, а деятельность осуществляется исключительно через сайт банка. Характеризуется оперативностью, скоростью, простотой, легкостью, комфортом и доступностью в любое время. и место.

3. Смешанный: сочетает в себе как традиционные, так и электронные

банковские услуги.

Следует отметить, что в современных условиях банки предоставляют широкий спектр услуг с использованием электронных банковских технологий.

Электронные банковские услуги:

•**Электронные банковские услуги:** они предоставляются на основе банковской системы для электронных банковских операций.

•**Мобильный банкинг:** он предоставляется с использованием мобильных технологий, и считается, что в ближайшие годы мобильные услуги обеспечат значительный рост банковской клиентской базы [1-2].

Важно отметить, что в случае электронного банкинга следует использовать три этапа, как представлено на рис.7.



Рис. 7. Этапы анализа и оценки электронных банковских услуг.

Источник: Разработано автором на основании данных [3-2].

Следует отметить, что электронное обслуживание клиентов является одним из видов электронного банковского обслуживания, имеющим ряд важных преимуществ, отличающих его от традиционной работы. Следует также отметить, что клиентами банка являются физические лица разных возрастных групп, что имеет существенное влияние на развитие электронных банковских услуг. Представлены личные предпочтения по возрастным группам относительно внедрения электронных банковских услуг в процесс обслуживания клиентов банка, а также возможности замены существующей формы обслуживания на другую, как показано в таблиц 5.

Значимость электронных банковских услуг среди физических лиц по возрастным группам

<i>Возрастная группа</i>	<i>Вовлеченность в общем количестве пользователей %</i>
Менее 30	21,00%
От 25 до 50 лет	45,00%
Старше 50 лет	34,00%

Источник: Разработано автором на основании данных [4].

Следует отметить, что наибольший интерес к электронным банковским услугам наблюдается в возрастной группе от 25 до 50 лет, а также отмечается, что среди старших возрастных групп значимость возрастает после 50 лет, хотя в реальном масштабе эти данные не являются исключением. Развитие Интернета и постоянного увеличения количества пользователей Интернет-услуг, использование организациями цифровых технологий не только увеличивает общение с целевой аудиторией, но и увеличивает общее целенаправленную деятельность в условиях жесткой конкуренции. Задача, стоящая перед организациями, заключается в поиске наилучшего набора цифровых инструментов для достижения наибольших результатов можно получить, анализируя современные тенденции развития цифровых технологий. во всем мире привело к увеличению числа пользователей Интернета в различных отраслях. Интернет-покупки и аукционы также стали более распространенными. Теперь мы можем приобрести любой предмет, который раньше были недоступны каждому, через веб-сайты с возможностью немедленной покупки посредством электронной оплаты. Эти сайты имеют большое значение, как, например, знаменитый сайт eBay, который доступен каждому.

Требования к электронному банкингу:

1. Техническая инфраструктура. Инфраструктура и технологии являются одними из наиболее важных требований, которые должны быть доступны в сфере электронных банковских услуг, и обычно находятся в верхней части списка приоритетов. Банк работает, нельзя исключить без хорошей базы данных в телекоммуникационных организациях, без хорошей инфраструктуры телекоммуникационной организации ни один банк или любая другая организация не может функционировать должным образом, чтобы иметь возможность связываться с клиентами через Интернет, требуется надежное соединение.

2. Информационные технологии: с точки зрения аппаратного обеспечения, программного обеспечения, решений, подготовленных

человеческих компетенций и профессиональных рабочих мест, которые являются основой существования, непрерывности и конкуренции, деньги больше не являются основным требованием сами по себе, а скорее являются стратегиями, требованиями и безопасностью программы и систем, применяемых для обеспечения организованного распространения технологий с целью оптимального использования технических средств.

3. Технические навыки и знания. Сотрудники, работающие в электронных банках, должны обладать эффективностью и результативностью, позволяющей им работать с современными электронными устройствами, и хорошо разбираться в технологиях. Они также должны хорошо знать требования к производительности, обучению, общению, и навыки, необходимые для выполнения всех технических, финансовых и юридических задач, в дополнение к маркетинговым, консалтинговым и административным услугам, связанным с электронной банковской деятельностью.

4. Развитие, преемственность и взаимодействие с разработками. Они считаются одними из основных требований и основ, которые должны присутствовать в электронном банкинге, и находятся на вершине приоритетных требований. Стагнация и задержка в функциональном и техническом развитии являются одними из наиболее важных. Это общие причины неудач электронного банкинга, и они являются одними из самых важных вещей, которые помогают бизнесу терпеть неудачу. Неспособность идти в ногу с новыми разработками и проблемами является одним из рисков, с которыми сталкиваются банки и финансовые организации в целом, которым должна следовать любая организация. Быть в курсе всех разработок, идти в ногу с ними, работать над модернизацией всех устройств и обучать сотрудников и работников банка работе с этими современными устройствами, и это требование может быть несколько дорогостоящим. Однако, без электронных организаций и банков, работающих над модернизацией и развитием своего оборудования и обучения рабочих и служащих, новых клиентов и прибыли не будет, а банк может понести крупные финансовые потери.

4. Взаимодействие с техническими, административными и финансовыми переменными, мерами и стратегиями: Электронным банкам необходимо реализовать различные процессы взаимодействия с техническими, административными и финансовыми переменными, мерами и стратегиями. Необходимо также укреплять сотрудничество со всеми современными и необычными идеями. должен также сотрудничать с выдающимися людьми с передовыми и современными теориями.

5. Техническое развитие для маркетинга. Одним из наиболее важных требований, которые должны быть доступны в электронных банках, является техническое и технологическое развитие в области создания маркетингового контента. Маркетинг для клиентов должен осуществляться позитивным и эффективным образом и на основе развития рынка, а также на основе состояния конкурентоспособных электронных банков. Тем более участие конкурентов повышает эффективность производства [5].

Стандарты качества банковских сайтов:

Во-первых: Техническое качество. Это технические элементы и характеристики веб-сайта, которые помогают создать впечатление о нем высокого качества:

- Безопасность и конфиденциальность.
- Простой и удобный просмотр сайта.
- Наличие поисковых систем на сайте.
- Скорость реакции на реакцию.
- Качественный дизайн и организация сайта.
- Скорость загрузки сайта и простота доступа в любое время и в любом месте.

Второе: общее качество контента. Что подразумевается под характеристиками, связанными с характером веб-сайта:

- Степень его полезности с точки зрения пользователя.
- Ясность содержания веб-сайта.
- Точность, последовательность и обновление информации.

В-третьих: Качество частного контента. Вот тревожные характеристики, которые пытается найти пользователь:

- Адрес банка и способы связи с ним.
- Общая информация о банке (местонахождение, дата создания и возможности).
- Подробная информация об услугах, предоставляемых на веб-сайте, и о том, как обращаться с ними в электронном виде.
- Политики поддержки пользователя и защиты его прав на конфиденциальность и персональные данные.

Четвертое: Качество внешнего вида веб-сайта: Определение качества информационных технологий:

- Качество банковской информации.
- Качество банковской системы.
- Реализация эффективности сайта электронных банковских услуг.
- Качественный, привлекательный дизайн сайта банка [6].

Эффективность дизайна банковского сайта и ее связь с качеством:

Коммерческие организации ведут свой бизнес на веб-сайте, где они обращаются к своим клиентам через веб-сайт, просматривая веб-сайт под разными углами:

- Часть промоционно-рекламной деятельности банковских учреждений.
- Часть процесса предоставления банковских услуг.
- Сайт как точка распространения банковских услуг.
- Веб-сайт как часть процесса банковской упаковки.
- Веб-сайт служит средством обмена деловыми сообщениями.
- Сайт – это визитная карточка.

Факторы успеха проектирования сайта электронного банка:

Первое: привлечение внимания. Имея в Интернете более миллиарда веб-сайтов, поставщику электронных банковских услуг необходимо разработать веб-сайт, подробно его изучить и проанализировать, как продвигать веб-сайт для привлечения и удержания клиентов. Конкуренция для привлечения клиентов через Интернет. Интернет великолепен, и клиентам легко перемещаться с сайта на сайт, что заставляет банковские учреждения искать новые способы удержания своих клиентов [6-7].

Требования к эффективному сайту:

- Способность создавать инновационные и динамичные банковские веб-сайты.
- Качественные маркетинговые возможности и варианты активации электронных банковских услуг.
- Определите целевую аудиторию веб-сайта в соответствии с возрастной группой, полом или людьми, специализирующимися в определенной области.
- Интеграция рекламных стратегий в общую маркетинговую стратегию.
- Сотрудничество в усилиях всех без исключения сотрудников организации.
- Навигация и доступ к информации на веб-сайте упрощается за счет размещения навигационных ссылок в понятном и легкодоступном месте.
- Хороший контент, способный постоянно реагировать на потребности, желания и тенденции посетителей.

Таким образом, мы обнаруживаем, что веб-сайт электронного банкинга сам по себе не является конкурентным преимуществом, независимо от того, насколько хорошо он спроектирован. Скорее, это средство достижения конкурентного преимущества, а, скорее, качества за счет интеграции его убедительной силы и возможностей. с полномочиями организации. Поэтому дизайнеры должны обладать глубокими маркетинговыми знаниями, чтобы создать веб-сайт, доверив его профессиональным ИТ-специалистам и опытным маркетологам.

Во-вторых: Содержание: считается одним из важных элементов веб-сайта, поскольку оно играет важную роль в привлечении посетителей на веб-сайт

банка. Интерактивный контент является предпочтительным в соответствии со стандартами клиентов и конфиденциальностью и ориентирован на отдельного клиента, который играет важную роль. роль в поощрении пользователей посетить его снова.

В-третьих: Ориентация на клиента. Это одна из самых выдающихся концепций современной банковской системы, основанная на полевых исследованиях и отчетах экспертов по маркетингу, которые вне всякого сомнения подтверждают, что клиент больше не является просто хозяином рынка, а, скорее, участник и владелец коммерческих предприятий. Если философия ориентации на клиента в этой области так важна. Традиционные банковские услуги в свете электронного банковского маркетинга являются жизненно важной артерией бизнеса, а Интернет - интерактивным средством связи, направленным на клиент, который является основой ее существования в первую и последнюю очередь. Концепция ориентации на клиента основана на предоставлении организацией услуг, которые полностью соответствуют наиболее точным потребностям и желаниям клиента, а, скорее, превосходят его ожидания, так что он. чувствует, что получил добавленную стоимость, с которой не могут сравниться его конкуренты. Концепция воспринимаемого качества является неотъемлемой частью философии ориентации на клиента.

Четвертое: Доверие. Поскольку Интернет является средством работы в высококонкурентной среде, банковские организации могут использовать его для повышения своего авторитета в глазах клиентов, чего можно достичь за счет предоставления высококачественных услуг и информации, метода, отражающего впечатление, которое они создают у клиента, что организация заслуживает доверия, и это повлияло. Количество этих сайтов во многом зависит от банковских и других услуг, которые они предоставляют. Если раньше было сложно найти информацию о банковских услугах, то теперь можно узнать все, что требуется знать в условиях современного функционирования рыночной экономики и трудно найти банковскую организацию, не осуществляющую маркетинговую деятельность. через сеть Интернет и не использует Интернет-технологии в своей банковской деятельности.

Развитие Интернет-технологий в мире и их применения в банковской деятельности обусловлено необходимостью совершенствования услуг, снижения издержек, увеличения числа потребителей и повышения их лояльности к создаваемым услугам, а также достижения увеличения прибыли, достигаемой за счет увеличения продаж и использование интернет-технологий. Эти цели могут быть достигнуты с помощью таких инновационных инструментов маркетинга, как продвижение веб-сайтов,

рекламные акции и таргетинг, которые позволяют онлайн-пользователям осуществлять онлайн-банкинг.

Технологическое развитие электронных банковских услуг:

• Развитие автоматизации процессов обслуживания клиентов в режиме электронного доступа.

- Интернет может предоставить банкам возможности для масштабного развития.
- Создавайте виртуальные филиалы, которые работают эффективно.
- Возможность одновременного удаленного офисного обслуживания клиентов.
- Открытие виртуального филиала не требует больших капиталовложений.
- Использование снижает эксплуатационные расходы [7].

Мы также замечаем ощутимое развитие в сфере электронного банкинга в арабском мире, и, по моим ожиданиям, в ближайшем будущем мы будем конкурировать с миром с помощью этой технологии, а в свете современных экономических условий банковские услуги, предоставляемые через Интернет представляет собой важное направление развития любого банка, а предоставление интернет-услуг часто называют эксклюзивным электронным управлением онлайн-счетами клиентов.

3.2. СТРАТЕГИИ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА

Электронные банковские услуги - это новая концепция цифрового века, в котором мы живем сегодня, поскольку они стали неотъемлемой частью нашей жизни. Поскольку многие люди обращаются к электронным банковским услугам, банкам приходится разрабатывать сильные маркетинговые стратегии для привлечения электронных банковских услуг и удержания клиентов.

Существует множество банков, которые могут предоставить потребителям возможность выбора. Банкам всех размеров необходимо оставаться конкурентоспособными и продолжать выделяться с помощью лучших стратегий банковского маркетинга. Учитывая конкуренцию, электронным банкам необходимо будет найти пути развития. осведомленность о преимуществах электронного банкинга, а также создание своих брендов. Именно здесь может помочь использование маркетинговых стратегий электронного банкинга для повышения осведомленности и роста. Вот проверенные стратегии, которые электронный банкинг может использовать для определения своей целевой аудитории и повышения осведомленности. среди конкурентов, продвигать концепцию электронного банкинга и повышать качество обслуживания пользователей [9].

1. Опросы клиентов и не клиентов. Онлайн-опросы, рассылаемые клиентам и не клиентам электронного банкинга, являются логичной отправной точкой с точки зрения сбора информации об аудитории. Возможно, это наиболее распространенный вариант изучения банковского рынка. В них

следует сосредоточиться на удовлетворенности, использование продукта/услуги и взаимодействие с пользователем. Это связано с использованием веб-сайта и приложения. Опросы, не являющиеся участниками, одинаково полезны и должны быть добавлены в ваш список маркетинговых стратегий электронного банкинга. Они позволяют использовать электронный банкинг. раскрыть непредвзятые мысли и отношение к своему бренду. Это хорошее место, чтобы научиться использовать продукт и понять конкурентную среду.

2. PR-опросы. PR-опросы - это мощный инструмент, который может помочь вам рассказать историю. Этот тип опросов немного отличается от традиционных онлайн-опросов. Отличительной чертой опросов является то, что они «переворачивают сценарий», как и результаты этих опросов. результаты часто распространяются через пресс-релизы, сообщения в социальных сетях и другие печатные, цифровые или вещательные средства массовой информации. Преимущества исследований по связям с общественностью в сфере финансовых услуг огромны и могут иметь далеко идущие последствия -достигающие последствия.

3. Онлайн-контент. Интернет-банки могут использовать видеопрезентации для обмена финансовыми концепциями или советами с помощью видеороликов с практическими рекомендациями. Примеры могут охватывать различные темы, такие как экономия или составление бюджета. Создание канала YouTube также является проверенным способом. для обмена видеоконтентом. Проведение вебинаров и сеансов вопросов и ответов - это еще один способ обучения аудитории и одновременного повышения вовлеченности вашего сайта и канала.

4. Модерируемые интервью. Это форма исследования пользовательского опыта, которую могут использовать онлайн-банки. В большинстве случаев они идеально подходят для сбора информации из первых рук от небольшой группы из 5–15 человек. Обычно участники отбираются через комиссию. Идеальный потребитель Затем модератор проводит собеседование и просит участников выполнить задания посредством удаленного совместного использования экрана. Эти задачи могут быть такими же простыми, как просьба участника щелкнуть ссылку, перейти на определенную страницу или даже оценить свою страницу. общее удовлетворение или опыт работы с веб-сайтом.

5. Немодерируемые интервью. Лучше всего работать с большими группами, состоящими из сотен или даже тысяч участников. Вместо руководства модератором участники заполняют список задач, а их просят записать свои занятия. После завершения занятий участники заполняют

короткую анкету. Кроме того, важным преимуществом является то, что записи экрана позволяют исследовательской компании несколько раз просматривать сеансы, если необходим дальнейший анализ.

6. Поисковая оптимизация: это процесс улучшения внешнего вида веб-сайта в поисковых системах, когда пользователи ищут в Интернете банки или услуги, которые они предоставляют, в интернет-браузерах Google, Bing и Yahoo, что позволяет поддерживать веб-сайт банка в верхней части поиска. Результаты с использованием ключевых слов, связанных с тем, что они ищут, и SEO помогает максимизировать видимость веб-сайта банка, занимая высокие позиции в результатах поиска поисковой системы, что приводит к большему количеству посещений и высокой вероятности конверсии для посетителей веб-сайта. Поисковая оптимизация. Это очень ценная маркетинговая стратегия для банковского сектора. Она помогает информировать клиентов о новых банковских услугах.

7. Электронная почта. Это стратегия цифрового маркетинга, которая включает рассылку рекламных писем списку подписчиков или клиентов для построения отношений, повышения узнаваемости бренда и увеличения продаж.

Интернет-банки могут использовать его, чтобы узнать о своей целевой аудитории, собирая данные о поведении и предпочтениях подписчиков. Отслеживая показатели открытия электронной почты, рейтинг кликов и другие показатели, онлайн-банки могут лучше понимать интересы своих клиентов и разрабатывать свой маркетинг. сообщения будут более актуальными и привлекательными. Использование информационных бюллетеней по электронной почте, рекламных акций и образовательного контента также может помочь продемонстрировать преимущества электронного банкинга, такие как общение с банком о новых услугах, реклама вакансий и новых политик, круглосуточный доступ к счету, ниже. комиссии и более быстрые транзакции.

8. Социальные сети. Относится к использованию платформ социальных сетей для продвижения банка или бренда, построения отношений с клиентами и привлечения трафика на веб-сайт или услуги.

Платформы социальных сетей, такие как Facebook, Twitter, Instagram и LinkedIn, предоставляют множество данных и информации о поведении и интересах пользователей. Анализируя эти данные, онлайн-банки могут лучше понять предпочтения и потребности своей целевой аудитории и дизайн. соответственно, их маркетинговые сообщения.

Социальный маркетинг как маркетинговая стратегия для услуг электронного банкинга - отличный способ привлечь внимание и выделиться

среди конкурентов благодаря возможности создания привлекательного контента, такого как инфографика, видео. или интерактивные публикации, которые демонстрируют их уникальные ценностные предложения и отличают их от других электронных банков на рынке. Также можно использовать социальный маркетинг. Социальные сети. Чтобы обучать и информировать пользователей о преимуществах электронного банкинга, они могут создавать полезные сообщения в блогах, вебинары или видеоролики, демонстрирующие преимущества электронного банкинга и отвечающие на распространенные вопросы, которые могут возникнуть у пользователей.

В связи с этим следует отметить, что банковские требования к высшему руководству – это знание современных и передовых цифровых технологий, для реализации эффективной стратегии, обеспечивающей достижение всех стратегических целей и максимизацию финансовых результатов, более глубокий анализ. о последних тенденциях развития рынка электронного банкинга во всем мире. Стоит рассмотреть основные каналы предоставления электронных банковских услуг, представленные на рис. 8.

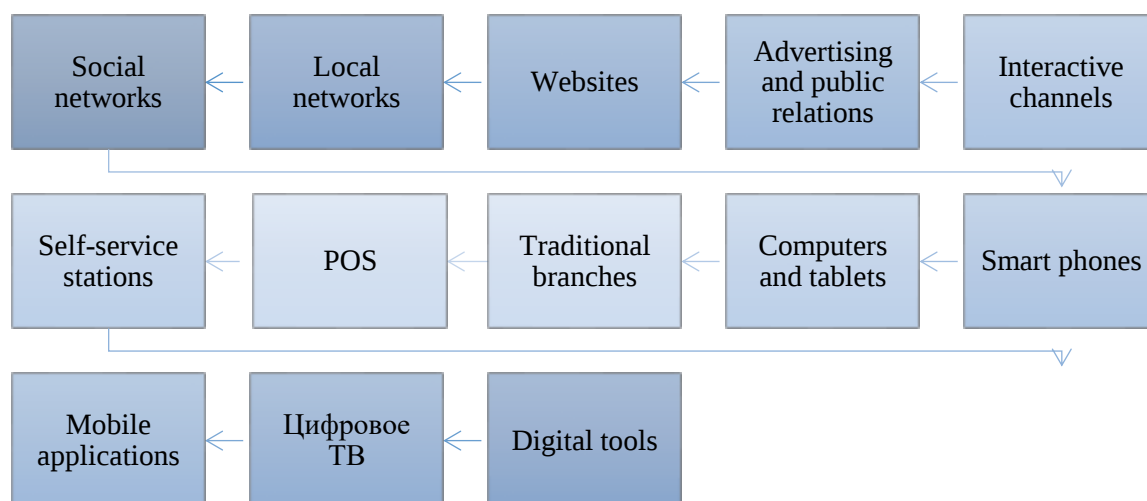


Рис. 8. Электронные банковские каналы в мире.

Источник: Разработано автором на основе данных [9-10].

Интенсивность разработки компетентного электронного аппаратного и программного обеспечения позволяет реализовать стратегию организации в онлайн- и офлайн-среде. Практика маркетингового управления бизнесом в организации может включать в себя сочетание различных инструментов, а некоторые организации могут успешно использовать и развивать. инструментов, для других организаций эти инструменты приведут только к Убыткам или в лучшем случае неэффективны, полезно отметить, что трансформационные процессы мирового рынка и цифровизация экономики заставляют высшее руководство организаций работать по всем цифровым и электронным каналам. подобрать наиболее эффективный набор инструментов.

Факторы электронного маркетинга в банковском секторе:

- Рекламный бюджет, который был бы потрачен на публикации, листовки, баннеры и т. д.
- Непосредственное обучение клиентов новым продуктам и услугам, предоставляемым банком.
- Ориентироваться на частных лиц, которым нужны все виды кредитов.
- Знать текущие тенденции в банковских услугах и процентных ставках по сберегательным счетам, чтобы частные лица могли открыть банковский счет.
- Анализировать конкурентов, чтобы получить оценку их сильных и слабых сторон.
- Мониторинг поведения клиентов [10].

3.3. РИСКИ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Развитие информационных технологий и усиление конкуренции оказывают существенное влияние на инвестиционно-банковскую деятельность, в зависимости от того, как управляются деньги и финансовые и банковские услуги предоставляются сообществам, частным лицам или организациям. Управление рисками важно для банков для обеспечения их прибыльности и безопасности. Одной из задач является поддержание целостности финансовой системы. За последние десятилетия банковское дело развивалось благодаря внедрению передовых маркетинговых методов и передовых финансовых продуктов для усиления посреднической роли банка, увеличения прибыльности и диверсификации рисков для банков, поскольку это создает серьезные проблемы для управления банковскими рисками.

Управление рисками для банков является слабым по сравнению с быстрыми изменениями на финансовых рынках, а также в свете глобального финансового кризиса. регулирующие органы и лица, ответственные за финансовую политику, такие как банки и другие учреждения, поскольку руководство этих организаций стремится устранить его. Если мы возьмем банк, мы обнаружим, что опасность окружает его со всех сторон. Если он принимает депозит, существует риск. депозит в форме Этот риск может быть многомерным, и его ущерб распространяется на все стороны и другие банки в банковской системе, а также на вкладчика [11], как показано на рис. 9.

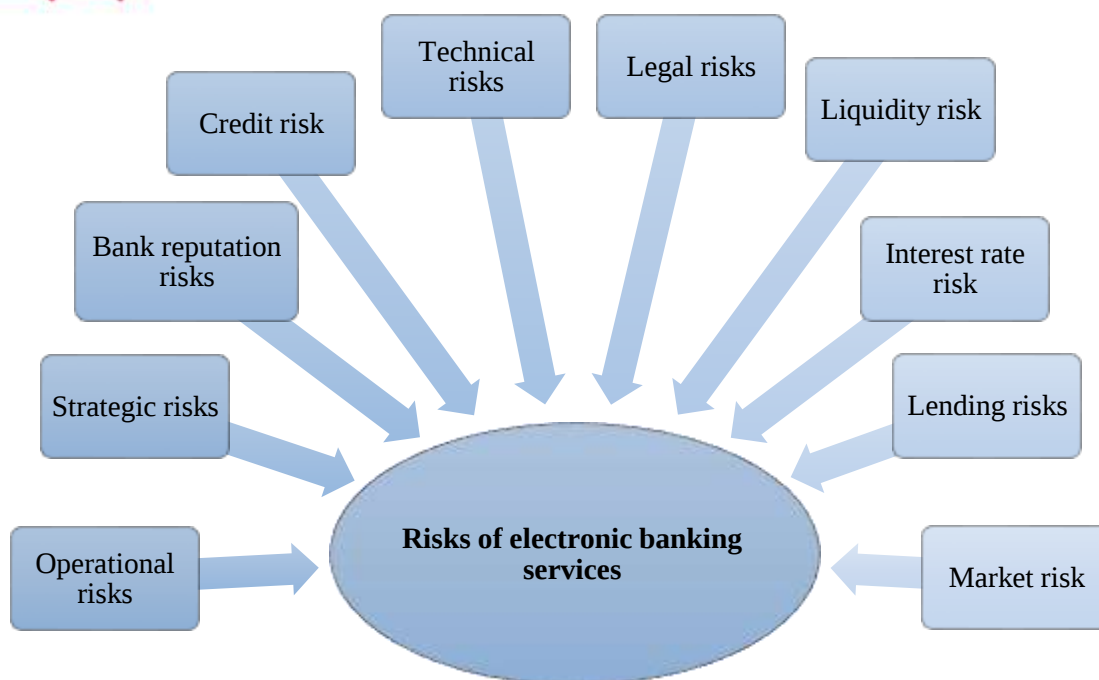


Рис. 9. Виды рисков электронного банковского обслуживания.
Источник: Разработано автором на основании данных [11].

1. Операционные риски: это риски, возникающие в результате возможности потерь или недостатков в полноте системы или ошибок клиентов, в результате наличия электронных программ, которые не подходят и не подходят для банка, а также отсутствие адекватной защиты от взлома с целью отображения и использования информации клиентов как внутри банка, так и за его пределами. Отсутствие скорости решения проблем.

2. Стратегические риски: это риски, возникающие из-за невозможности реализации достаточных стратегий, которые учитывают, как достичь надлежащего сочетания традиционных и электронных банковских услуг таким образом, чтобы не подвергать банк большому риску и не подвергать банк большому риску. влияют на его конкурентную позицию. Важность этого типа риска заключается в том, что он оказывает существенное влияние на будущее банка, и среди множества элементов, составляющих каждый из этих элементов, требуется надзорный надзор с учетом статуса каждого банка [12].

3. Кредитный риск: относится к рискам, с которыми сталкивается финансовое учреждение из-за неисполнения или несвоевременной выплаты долга, что влияет на активы организации и проявляется путем финансовых потерь. Кредитный риск зависит от пригодности заявителя, и эта пригодность является результатом рассмотрения кредитным учреждением заявки на получение кредита. Кредитоспособность означает финансовую способность заемщика или фидуциара погасить свои обязательства перед тем, кто предоставил ему кредит. предоставление кредита основано на определенных

кредитных стандартах и условиях, которые финансовые учреждения не могут превышать [13].

4. Репутационные риски банка: Репутационные риски возникают в случае наличия негативного общественного мнения в отношении банка, что может повлиять на другие банки, а также в случае взаимоотношений между финансовыми организациями и организациями, проектирующими систему ИКТ и обеспечивающими связь сетевых сервисов, но не полностью, т.к. они зачастую являются следствием системных рисков.

5. Человеческие и технические риски: они относятся к рискам, возникающим в результате человеческой ошибки. Руководство может быть некомпетентным, а работающие лица не смогут продолжать свою работу. Этот тип риска обычно возникает из-за отсутствия контроля и его неопределенности или из-за него. оказывать давление или притеснения. По этой причине многие люди в странах, включая развитые страны, прибегают к законодательству, чтобы обеспечить единообразие результатов, особенно в банках и финансовых учреждениях [14].

6. Юридические риски. Это риски, возникающие в результате неправильного применения или нарушения правовых норм или их незнания. Этот тип правовых рисков возникает в странах, где законодательство очень переплетено и разветвлено, и финансовым организациям или консалтинговым учреждениям сложно управлять ими..

7. Риск ликвидности. Риск ликвидности означает убытки, возникающие в результате несоответствия между активами и обязательствами, или, другими словами, неспособностью погасить долги вовремя или по требованию. Что касается понятия ликвидности, то это означает способность финансовой организации выплатить долги. Погашать обязательства по наступлению срока или по требованию, и возникает проблема ликвидности в бюджете со стороны оборотных активов, и составляет наибольшую долю в структуре активов финансовой организации или банков, а также со стороны пассивов тем более, что финансовые организации зависят от других в своем финансировании, и по этой причине депозиты или внешние фонды составляют наибольшую долю в структуре пассивов [15] .

8. Процентные риски: изменение рыночной процентной ставки увеличивает риски для прибыли и капитала банка при наличии различий в сроках погашения активов и обязательств, что увеличивает временные различия между внешними и поступающими денежными потоками в банк и из банка. , что приводит к увеличению рисков ликвидности. Сеть добилась успеха. Интернет привлекает депозиты и кредиты большому количеству клиентов по всему миру, что усиливает конкурентную среду между банками,

что увеличивает возможность постоянной смены клиентов банка. что ставит перед банком, практикующим онлайн-посредничество, задачу в связи с необходимостью постоянной работы по развитию и совершенствованию управления активами и пассивами, а также скорости адаптации в этой области к изменениям процентных ставок [16].

9. Кредитные риски: Международное финансирование означает ситуацию, в которой страна-заемщик не может погасить свой кредит, а также не может погасить кредит банковским учреждениям, которые брали кредиты у других стран. Рост международных кредитов, в основном частных банков, вызвал много вопросов, особенно. В восьмидесятых годах века это явление получило значительное развитие, и эта опасность привела к возникновению другого вида опасности, называемого государственной опасностью.

10. Рыночный риск: относится к рискам фондового рынка, которые представлены изменениями цен, которым подвергается инвестор, владеющий акциями и облигациями. Поэтому управление этими рисками путем сохранения и диверсификации ценных бумаг может помочь снизить эти риски, что выражается в рыночном индексе [17].

Это основные риски, с которыми сталкиваются электронные банки. Они стали растущим явлением и требуют от каждой банковской системы позитивного подхода к ним, принимая во внимание риски, которые могут возникнуть из-за них.

Принципы управления банковскими рисками:

1. Оценка рисков:

- Определить риски, которым может быть подвержен банк, и степень их воздействия на него.
- Установление максимальных лимитов убытков, которые банк может понести в результате борьбы с этими рисками.

2. Контроль подверженности рискам:

- Внедрение страховых политик и процедур. Цели страховых политик и процедур:
 - Определить личность человека, имеющего дело с системами/сертификацией.
 - Убедитесь, что сообщения клиентов не изменяются при их перемещении по каналам.
 - Обеспечить сохранение конфиденциальности транзакций клиентов.
 - Убедитесь, что отправитель сообщения не отрицает его.
 - Продолжаем предоставлять и развивать услуги.

- Установление контроля для снижения рисков в случае обращения к источникам за пределами банка для предоставления технической поддержки.
- Информирование клиентов об электронных банковских операциях и способах их использования.
- Подготовка планов действий в чрезвычайных ситуациях

3. Отслеживание рисков

- Проводить периодические испытания систем:
- Провести проверку места взлома с целью выявления, изоляции и улучшения потока данных через системы, а также следовать процедурам для защиты систем от необычных попыток проникновения.
- Проводить периодический анализ систем для обеспечения эффективности страховых процедур и определения их соответствия установленным страховым политикам и процедурам.
- Процедуры внутреннего и внешнего аудита: Внутренний и внешний аудит способствуют отслеживанию пробелов и случаев неэффективности и снижению степени рисков с целью проверки наличия разработанных политик и процедур и приверженности банка им .

КАЧЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**4.1. БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАЧЕСТВО И РАЗМЕРЫ**

Развитие информационных и коммуникационных технологий оказывает большое влияние на мир, особенно на банки. Поэтому необходимо продолжать развивать системы, используемые на банковских рынках, чтобы отслеживать события и реагировать на модели потребления и желания потребителей. Увеличение количества банков и конкуренции между ними, возникла необходимость повышения качества предоставляемых услуг таким образом, чтобы это было совместимо с потребностями рынка и желаниями клиентов банков, путем внедрения современных технологических методов управления. Решить эти задачи путем повышения качества электронных банковских услуг, что позволяет наилучшим образом использовать ресурсы и добиться конкурентных преимуществ среди банков. Понимание влияния качества электронного банковского обслуживания на удовлетворенность и лояльность клиентов является секретом конкурентоспособности и успеха. в этом секторе [1].

Услуга - это любая деятельность или выгода, которую одна сторона может предоставить другой стороне. Она нематериальна и не приводит к передаче права собственности. Термин «услуга» всегда ассоциировался с качеством. Качество – это предоставление высококачественных товаров или услуг таким образом, чтобы потребности и желания клиентов могли быть удовлетворены в соответствии с их ожиданиями, чтобы достичь их удовлетворения и счастья посредством заранее определенных стандартов, которые определяются на основе восприятие клиента, а не поставщика услуг. Поэтому важно определить потребности и желания клиентов, а затем разработать соответствующие услуги для удовлетворения этих потребностей. Качество обслуживания может помочь организации отличаться от других организаций и добиться конкурентоспособности.

Качество обслуживания - это стандарт степени, в которой фактическое выполнение услуги соответствует ожиданиям, к которым стремятся клиенты в отношении предоставляемой им услуги. Это важный элемент конкуренции между организациями. Правильный и быстрый ответ – это эффективное удовлетворение потребностей клиентов позволяет добиться их удовлетворения и завоевать долю на рынке. Управление качеством услуг также способствует повышению уровня качества и добавленной ценности для

клиентов с целью улучшения их работы и развития маркетинговых навыков . [2].

Качество банковского обслуживания означает изучение потребностей и желаний клиентов банка на основе многочисленных источников информации, стремление удовлетворить их в пределах ресурсов и возможностей банка и мониторинг развития этих потребностей [3].

Качество электронного банковского обслуживания – это соответствие того, что клиенты ожидают от предоставляемой им банковской услуги, с их реальным осознанием выгод, которые они получают от использования этой услуги. Хороший сервис с точки зрения клиента соответствует его ожиданиям. Это традиционная банковская услуга, предоставляемая через Интернет или предоставление банковских услуг с использованием электронных банковских технологий. Информация и связь через Интернет, банкоматы и механизм мобильного телефона, который позволяет осуществлять дистанционное банковское обслуживание 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, на высокой скорости и наименьшей стоимостью и без фактической встречи клиента с банком. Характеризуются услугами, оказываемыми удаленно, без географических ограничений и на основании договоров без документов, а оплата осуществляется электронными деньгами. Банковские услуги можно определить как использование электронных средств и каналов, таких как Интернет, для предоставления транзакций и финансовых и банковских услуг, традиционных или инновационных, в соответствии со стандартами. Они отвечают желаниям и ожиданиям клиентов, таким как скорость, низкая стоимость, эффективность, надежность и конфиденциальность в соответствии с условиями, поставленными банком О переходе от традиционного рынка к космическому рынку [4] .Это оценка того, насколько предоставляемая услуга соответствует ожиданиям клиентов. Поставщики услуг часто оценивают качество услуг, предоставляемых клиентам, чтобы улучшить услуги и быстро выявить проблемы, чтобы лучше оценить удовлетворенность клиентов, признавая их положительную связь с прибылью, увеличение доли рынка и удовлетворенности клиентов. Он определен Филипом Котлером и Гэри Армстронгом термин «качество обслуживания» как способность обслуживающей организации удерживать своих клиентов, и что удержание клиентов, по их мнению, является лучшим показателем качества обслуживания [5].

Измерения качества электронных банковских услуг:

В сфере услуг в целом и банковском секторе в частности Интернет использовался как средство улучшения предоставления услуг, что привело к конкуренции банков не только в традиционных банковских услугах, но и

расширило масштабы конкуренции в электронной среде. посредством электронных банковских услуг, поскольку они предоставляют клиентам электронные банковские услуги, что они смогут поддерживать конкурентоспособное качество обслуживания в будущем, пытаясь избежать потери клиентов.

Качество обслуживания также является важным фактором успеха организации. В создании конкурентного преимущества и повышении конкурентоспособности исследователи по-разному определяют параметры качества банковских услуг. В соответствии с моделью (SERVEQUAL) или моделью пробелов, измерениями являются: надежность, оперативность, эффективность доступа, вежливость, коммуникация, надежность и безопасность, понимание клиента и осязаемость (как мера качества обслуживания. С другой стороны, в соответствии с другой моделью, используемой для измерения качества банковских услуг, а именно SERV PERF), он принял те же измерения качества банковской услуги. Упомянутая в (SERVEQUAL), которая была основана на отказе от идеи разрыва в оценке качества услуги и сосредоточении внимания на оценке фактического выполнения услуги, а параметры качества были разработаны. Банковская услуга с этими предыдущими характеристиками приводит к комплексным измерениям качества банковских услуг [6].

Аспекты качества банковских услуг.

1. Надежность: это означает обязательство предоставить услугу в соответствии с датой и обещанием, данным клиенту. Это означает, что предоставление услуги, документально подтвержденной банком клиенту, является частью естественных методов банков и их способности предоставлять надежные и точные услуги. В частности, банкам необходимо понимать ожидания клиентов относительно надежности.

2. Доступность: возможность легкого предоставления услуги, доступность услуги с точки зрения времени и места, возможность получения ее без ожидания и простота общения между клиентом и поставщиком услуг.

3. Отзывчивость: это готовность присутствовать и реагировать, чтобы помочь клиентам и предоставить им быстрое обслуживание. Это измерение фокусируется на вежливости и доброте при обращении с запросами клиентов, а также на помощи в решении конкретных проблем в соответствующие сроки и быстро.

4. Доверие и безопасность: стремление завоевать доверие клиентов посредством способности банка завоевывать доверие клиентов посредством информации и доброты тех, кто отвечает за предоставление услуг, а также их способности завоевать доверие. Что касается безопасности, услуга должна

быть бесплатной. опасности, риска, риска и сомнений и включает физическую и финансовую безопасность и сохранение конфиденциальности клиентов.

5. Эмоции. Этот стандарт относится к чувству и уважению между поставщиком услуг и клиентом, доверию, честности и лояльности, включает в себя заботу об интересах клиентов и воплощает в банках способность взаимодействовать с клиентами, выстраивать стратегические стратегии. партнерские отношения и оказывать услуги при необходимости согласно желаниям заказчика в необходимые сроки, что способствует доверию к имени и репутации организации.

6. Осязаемость: включает в себя физические объекты, оборудование, устройства, лиц, средства связи и внешний вид лиц, ответственных за предоставление услуги, что, в свою очередь, отражает качество услуги. Это означает, что материальные активы представлены. государственные учреждения и сотрудники, поскольку банки часто полагаются на физический аспект для построения хороших отношений с клиентами. Текущие и потенциальные, как показано в таблице 6.

Таблица 6.

Показатели качества электронных банковских услуг.

Автор	Год	Измерения качества электронных банковских услуг
Joseph et al	1999	Удобство / Точность / Обратная связь / Управление жалобами / Эффективность и управление очередями / Доступность и персонализация
Jun & Cai	2001	Качество обслуживания клиентов включает в себя десять измерений: надежность/оперативность/эффективность/вежливость/достоверность/доступность/коммуникация/понимание клиентов/сотрудничество/и постоянное совершенствование, а также качество системы Online имеет шесть измерений, таких как содержание, точность, простота использования. использование, своевременность, красота и безопасность. Качество продукта банковских услуг складывается из различных особенностей продукта.
Yang et al	2004	Скорость реагирования, надежность, производительность, доступ и безопасность.
Jayawardhena	2004	Доступность/интерфейс/доверие/полезность/и авторитетность веб-сайта.
Ibeh Joseph and Ibrahim,	2006	Удобные и точные операции / Доступность / Надежность / Хорошее управление очередью / Персонализация услуг Обеспечение дружелюбного и оперативного обслуживания клиентов / Обеспечение адресного обслуживания клиентов.
Bauer et al	2006	Безопасность / Надежность / Базовые услуги / Услуги перекрестных закупок/Поддержка транзакций с добавленной стоимостью (категория дополнительных услуг)/Скорость реагирования (категория производительности)
Sohail and Shaikh	2007	Эффективность/Безопасность/Лояльность

Loonam,, & O'Loughlin Wong, Rexha, & Phau Ganguli, & Kumar Roy	2008 2008 2010 2011	Надежность / Скорость реагирования / Удобство использования Интернета / Безопасность / Доверие / Качество информации / Доступность / Восстановление услуг / Устойчивость и адаптация
Khan and Jham (India)	2008	Надежность/доступность/конфиденциальность/безопасность/оперативность/достижение/и простота общения с пользователями.
Herington and Weaven	2009	Надежность/Доступность/Конфиденциальность/Безопасность/Реагирование/Производительность/Простота использования/Эффективность.
Ho and Lin (Taiwan)	2010	Обслуживание клиентов/дизайн веб-сайта/гарантия и льготы/предоставление информации.
Hassan et al	2012	Дизайн веб-сайта/безопасность/доверие/диверсификация продуктов/надежность/сотрудничество/доступ/коммуникация.
Zavareh et al.	2013	Обеспечить производительность/доступность системы, эффективность системы/соответствие конфиденциальности/доступность и оперативность реагирования на сообщения и эстетику сайта и каталога.
Ismail and Abd El.Aziz (Egypt)	2013 2014	Простота использования/надежность/оперативность/конфиденциальность/полнота/производительность/доверие
Thaichon et al (Thailand)	2014	Качество сети/обслуживание клиентов/информационная поддержка и конфиденциальность/безопасность.
Shahriari Shahrzad	2014	Надежность/оперативность/безопасность/простота использования/доступа
Mohammad et al.,	2016	Конфиденциальность и безопасность
Hassan Al-Ababneh	2024	Дизайн веб-сайта/безопасность/простота использования/оперативность/надежность/качество информации/доступ/наличие

Источник: Разработано автором на основе данных [4-8].

Все аспекты качества электронных услуг сходятся во мнении, что оно представляет собой способность электронных услуг предоставлять преимущества и выгоды клиентам за счет эффективности, доступности и предоставления необходимой информации при использовании электронных услуг. Кроме того, электронная услуга должна характеризоваться непрерывной связью. с клиентами, давая им чувство безопасности в отношении вариантов защиты электронных услуг. Также в отношении аспектов безопасности электронных банковских услуг, которые являются одними из наиболее важных аспектов, которые банковские услуги хотят предоставить своим клиентам. переход от традиционных транзакций к неприкасаемости в финансовых операциях. Кроме того, ощущение постоянной связи клиента с электронным сервисом и гарантия его транзакций.

Компенсация в случае возникновения любого дефекта делает клиента более дееспособным и убежденным в превосходстве. работы с электронными услугами. Совершенство электронного банковского обслуживания выражает степень его качества и удовлетворения желаний своих клиентов, а также максимально возможную выгоду от его преимуществ. Наивысший уровень качества производства - это уровень совершенства в предоставлении услуги самому высокому клиенту. ожидания К их удовлетворению и лояльности,

поскольку выдающаяся банковская организация при предоставлении своих услуг стремится найти пути и методы измерения качества при предоставлении своих услуг, чтобы улучшить и повысить его до такой степени, чтобы оно было совместимо с желаниями и амбициями клиентов. и увеличить финансовую отдачу за счет улучшения финансовых и операционных результатов.

Методы измерения качества электронного банковского обслуживания:

Группа исследователей разработала и определила различные модели измерения качества электронных банковских услуг на основе некоторых показателей оценки, которые можно адаптировать или модифицировать в зависимости от типа услуги, и на основе этих моделей, представленных в таблице 7.

Таблица 7.

Стандарты и модели качества электронных банковских услуг.

Автор	Стандарты и модели
Zeithmal et al(2000); Zeithmal et al, (2002)	Шкала SERVEQUAL-E или QUAL-S-E. Он состоит из нескольких измерений: доступность информации/простота использования/безопасность данных/графический стиль/надежность.
Lociacono et al. (. Lociacono E, Watson RT, Goodhue D (2000)	Масштаб WebQual Он состоит из нескольких аспектов: соответствие информации задаче, индивидуальное общение, доверие, время отклика, простота понимания, простота работы, визуальная привлекательность, инновации, эмоциональная привлекательность и постоянный имидж. Полнота/сравнительное преимущество в Интернете.
Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2002)	Масштаб SITEQUAL. Основное внимание уделяется таким функциям веб-сайта, как простота использования, эстетичный дизайн, безопасность и скорость обработки.
Wolfenbarger et al. (2003)	Масштаб eTailQ .Он состоит из элемента и учитывает четыре фактора: дизайн сайта, надежность, лояльность, конфиденциальность, безопасность и обслуживание клиентов..
Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2005)	Масштаб QUAL RecS-E Он состоит из трех измерений: Взаимодействие/компенсация/коммуникация.

Источник: Разработано автором на основании данных [6-9].

•**Эффективность:** относится к способности клиентов получить доступ к веб-сайту, найти необходимые продукты и связанную с ним информацию и проверить это с минимальными усилиями.

•**Выполнение:** включает точность предоставления услуг благодаря наличию продуктов и их своевременной доставке.

•**Доступность и надежность:** связаны с техническими характеристиками услуги, уровнем ее доступности и хорошей производительностью.

•**Защита и безопасность:** используется как показатель, выражающий степень чувства безопасности и доверия к предоставляемой услуге и к лицам,

которые ее предоставляют, то есть он относится к степени воспринимаемых рисков результатов получения услуги от этой организации или от ее поставщика, или от того и другого, а также уверенность в том, что их данные не будут переданы, и чувство комфорта клиентов при работе с услугой [10].

•**Оперативность:** способность электронных инструментов настройки предоставлять клиентам соответствующую информацию при возникновении проблем посредством механизмов обработки возвратов и предоставления гарантий через Интернет.

•**Компенсация:** аспект, который включает в себя получение денег и возврат затрат на доставку и обработку. Он учитывает степень компенсации клиентам в случае возникновения проблем.

•**Коммуникация:** подразумевает необходимость для клиентов напрямую общаться с представителем службы поддержки клиентов через Интернет или по телефону.

•**Простота использования:** Простота доступа и использования веб-сайта банка с точки зрения поиска, навигации и использования. Это относится к простоте использования сайта и организации структурирования онлайн-контента, благодаря чему сайт прост в использовании. и следовать с минимальными усилиями, и поэтому банкиры должны учитывать возможность изучения и понимания пользовательских интерфейсов, чтобы клиенты могли эффективно и результативно использовать услуги онлайн-банкинга к своему удовлетворению.

•**Экономия времени:** это один из наиболее важных факторов, влияющих на сферу электронных банковских услуг, и считается функцией, которая влияет на качество обслуживания, предоставляемого клиентам. Экономия времени важна для влияния на предпочтения клиентов при использовании электронных банковских услуг. поскольку банкам предлагается размещать информацию о продуктах и услугах на веб-сайте[11].

•**Конфиденциальность (конфиденциальность):** сохранение информации о клиентах при банковских услугах, недопущение неправомерного использования персональных данных или доступа к ним третьих лиц, а также обеспечение высокого уровня защиты информации, связанной с банковскими операциями между клиентом и банком [12].

Одним из основополагающих факторов успеха банков является важность клиента в банковской системе и способность предоставлять качественные услуги с разумной скоростью, чтобы добиться удовлетворенности клиентов и тем самым привлечь и удержать множество успешных и успешных клиентов.

Организации-новаторы использовали современные технологии в предоставлении электронных банковских услуг в качестве авангарда в своей

работе. Среди основных причин развития информационных технологий в банковской системе можно назвать простоту использования электронных банковских услуг и снижение стоимости услуг. Поскольку они сейчас играют важную роль как финансовая инновация в банковской сфере и в последнее время им уделяется большое внимание в банковской сфере.

Проблемы, стоящие перед банковским сектором, побудили банки предоставлять свои услуги в электронном виде для удовлетворения потребностей клиентов. Поскольку они улучшают свои услуги посредством электронных банковских услуг и работают над удовлетворением желаний и потребностей, а также в банковском секторе, эффективно обеспечивая качество. Электронного обслуживания имеет первостепенное значение для банков в предоставлении эффективных банковских услуг клиентам, поскольку предоставление этого вида услуг стало стратегическим компонентом для любой банковской организации по повышению качества услуг, поскольку улучшение качества электронных услуг может повысить удовлетворенность клиентов и верность.

4.2. ВЛИЯНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА НА КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Начало эры электронных услуг стало результатом большого и быстрого расширения информационной экономики и электронных сетей, что побудило деловые организации в целом и банки в частности больше сосредоточиться на рынках, поскольку это предоставило возможности и возможности для охвата клиентов. и предоставлять им индивидуальные услуги, соответствующие их размеру и уровню качества, которые соответствуют их восприятию и иногда они превосходят их ожидания [13] .

Взаимосвязь между качеством обслуживания и электронным банкингом

Качество обслуживания в основном изучается с двух точек зрения: одна с точки зрения качества обслуживания клиентов, которая отличает воспринимаемое качество от желаемого качества, а другая - с точки зрения поставщика услуг, который различает желаемое качество и качество доставки.

1. Точка зрения клиента: Клиент является наиболее важным фактором в проектировании, обеспечении и оценке уровня качества, особенно в наиболее чувствительных и нестабильных секторах услуг. Требуемое качество - это уровень явного или неявного качества ожидаемого потребительского спроса. поставщиками услуг, так как представляет собой ожидания клиента, возникающие под влиянием множества факторов. Наиболее важными из которых являются предыдущий личный опыт клиента с услугой, а также ожидания других пользователей услуги. Качество также относится к качеству.

общее впечатление и опыт клиента об уровне качества. После проверки услуги это относится к вероятности между воспринимаемым качеством и предоставляемым качеством, чтобы сформировать точный и актуальный стандарт на основе результатов оценки клиента. Чтобы эффективно повысить качество электронных банковских услуг, банкиры должны прежде всего знать особенности и характеристики, по которым клиенты оценивают качество обслуживания. Разработаны традиционные концепции качества обслуживания и проведено множество исследований, которые определили основные измерения качества в традиционном банковском деле. окружающая среда [14].

В настоящее время исследования качества обслуживания в электронной среде представляют собой важную часть деятельности и исследований в области управления и информационных технологий, но они не обеспечивают единой формы и формулы для ожиданий качества, обслуживания клиентов и его восприятия электронной коммерции и ее применения в банковском деле. Существует то, что называется управлением взаимоотношениями с клиентами, целью которого является управление отношениями с клиентами через Интернет, поэтому оно называется электронным управлением взаимоотношениями с клиентами. Соответствующая часть инструментов научных исследований применяется к электронной коммерции в целом, так, как нет конкретной формулы для сбора и анализа ожиданий и представлений клиентов о качестве электронных услуг. Не существует всеобъемлющей концепции качества электронных услуг, которая бы предусматривала набор измерений. Это помогает менеджеру электронного банкинга найти стандарт качества, который может полностью удовлетворить. Клиенты электронного банкинга Это означает, что Интернет дает клиентам возможность самим решать, когда, где и как приобретать банковские услуги. Электронные банковские услуги считаются финансовыми и банковскими активами, связанными с рядом услуг, которые косвенно описываются как управление цепочкой. Из нематериальных элементов и посредством непрямого общения с клиентами, которое полностью поддерживается обменом информацией и знаниями между банком и его клиентами. С другой стороны, электронные банковские услуги обязательно играют важную роль в электронной коммерции, поскольку они являются не только частью электронных бизнес-моделей, но и представляют собой основу для проведения всех видов операций электронной коммерции. В настоящее время банки обладают достаточными знаниями в области технологий электронной коммерции, и в этой области также предоставляется техническая помощь [14].

2. Точка зрения поставщика услуг: Акцент на банковском процессе или внутреннем представлении качества обслуживания как выполнения

требований. Это подчеркивает важность управления и качества со стороны предоставления услуг или важную роль процесса в определении качества. качество результатов. Качество соответствия представляет собой восприятие качества с точки зрения поставщика услуг, поскольку к поставщикам услуг относятся партнеры (акционеры), руководство банка и сотрудники как поставщики услуг, и достижение качества, соответствующего запланированному (целевому) уровню качества. При фактическом качестве, предоставляемом клиентам, зависит от системы управления качеством обслуживания, действующей в банке, и системы качества для каждого проекта, служащего подсистемой глобальной системы регулирования, отслеживающей и подтверждающей качество банковских услуг. Необходимо увязать подсистему качества с соответствующими функциями глобальной системы. Система качества включает в себя под элементы различных типов, такие как личные или заранее определенные цели банковского обслуживания, принципы работы, показатели эффективности и т.д.

Текущее состояние электронных банковских услуг считается конфиденциальным и сложным товаром со множеством способов доставки, которые можно использовать привлекательно. Менеджер электронного банкинга считается всеобъемлющим проводником, который должен участвовать в принятии решений, связанных с качеством банковских услуг. Для достижения удовлетворенности клиентов, поскольку у этого менеджера есть возможность вдвойне, поскольку в его обязанности входит приобретение и чтение множества публикаций и курсов в этой области, а также отслеживание всех новостей и тенденций информационных технологий в электронных услугах и следование лучшим мировым практикам в этой области с точки зрения качества обучения электронным банковским услугам.

Электронные банки оказывают значительное влияние на поведение клиентов посредством ожидаемых выгод, безопасности, затрат и облегчающих условий, которые они предоставляют, что побуждает клиента укреплять доверие к банку или наоборот. Эффективность банков не может быть улучшена, кроме как за счет улучшения качества. услуг и открытие новых рынков при укреплении отношений с клиентами.

Поведенческие детерминанты клиентов банка:

1. Ожидаемые результаты:

- Ожидаемая выгода: это ожидаемая ценность, т. е. возможность того, что использование технологии повысит производительность пользователя в организации.

- Безопасность транзакций: это одно из препятствий, с которыми сталкиваются банки. Доказано, что безопасность является одним из факторов,

определяющих, инициирует или продолжает пользователь банковскую транзакцию.

2. Подходящие обстоятельства:

- **Сложность:** отражает уровень инноваций, которыми пользуется банк, которые в настоящее время трудно понять и использовать. Простота использования также отражает уровень сложности. Электронные банковские услуги считаются самым простым способом, поскольку они не требуют каких-либо усилий. .

- **Доступ:** одна из характеристик самой системы и относится к скорости и простоте общения, передвижения и просмотра, и наоборот, поскольку человек может занять негативную позицию в отношении транзакций онлайн-банкинга из-за сложности или невозможности использования. эта технология.

- **Доверие:** повышение важности и реалистичности транзакций вынуждает клиентов полагаться на доверие к банку, поскольку банковские возможности ограничены. Потребитель будет стремиться снизить неопределенность и сложность электронных транзакций, поскольку доверие – это компетентность, честность и надежность.

3. Опыт использования технологии. Это опыт с точки зрения использования и времени использования, поскольку он дает пользователю навыки и знания, которые делают электронные банковские операции более продуктивными и экономически эффективными, что приводит к простоте использования.

4. Социальные факторы. Это способность человека соответствовать эталонным стандартам группы при использовании информационных и коммуникационных технологий.

Второе: Влияние электронных банковских услуг на работу банков:

Электронные банковские услуги - это серия электронных каналов для осуществления электронных банковских операций, включающая в себя процесс, позволяющий потребителю управлять своими банковскими операциями в электронном виде круглосуточно через любую эффективную информационную систему и осуществлять любые виды финансовых операций на различных уровнях посредством использования информационных и коммуникационных технологий.

1. Повышение качества услуг и снижение затрат: Для повышения качества обслуживания мы видим, что банковский сектор ищет инновации, особенно использование информационно-коммуникационных технологий, для повышения качества услуг и расширения спектра услуг. Поскольку эти услуги обеспечивают своевременность обслуживания, что обеспечивается технологическими устройствами и системами, помимо независимости от местоположения и экономии времени, а также гибкости и облегчения процесса

сбора услуг, взаимодействия в реальном времени, быстрого реагирования. Надежный обмен и защита данных и т. д. - все это способствует повышению качества банковского обслуживания. Поэтому банки используют электронные каналы продаж. В целях повышения лояльности клиентов они обязаны улучшать предоставляемые услуги. Все маркетологи согласны с тем, что внедрение. Эффективность сети приводит к значительному сокращению затрат, достижению эффекта масштаба и предоставляет возможности для передачи информации с низкими затратами и создания широкой клиентской базы.

2. Открытие новых рынков и расширение сферы услуг. Можно сделать вывод, что банк, опирающийся на электронные каналы связи, сможет преодолевать пространственные и временные барьеры и открываться рынкам. Это означает повышение лояльности клиентов и даже выход на новые рынки и сегменты на местных и зарубежных рынках, и это приводит к выводу, что широкое распространение электронных банковских услуг оказывает положительное влияние на развитие новых рынков для банков.

Технологии помогают организациям предоставлять более качественные услуги своим клиентам и, таким образом, устранять и преодолевать конкуренцию. Поскольку в этом случае организация меняет свою систему предложений, чтобы работать в более комплексной и сплоченной группе. Более богатая и инновационная как для организации, так и для самого клиента, зависимость банков от технологий дает новые возможности для расширения ассортимента. услуг, предоставляемых клиентам с учетом их требований и потребностей, которые отличаются от предложений конкурентов, что позволяет банку выделиться.

3. Укрепление отношений с клиентами. Исследования показали, что большинство организаций, участвующих в электронной коммерции, используют ее для улучшения своих отношений с потенциальными клиентами или повышения удовлетворенности существующих клиентов. Поэтому мы считаем, что внедрение электронных банковских операций позволяет финансовым организациям. улучшить свои отношения со своими клиентами за счет использования нескольких интегрированных каналов связи. Он доступен в любое время [14].

4.3. ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Рынок электронных услуг более сложен, чем продажа традиционных товаров, из-за его специфических характеристик, ограничивающих возможности предложения, таких как неосязаемость, невозможность увидеть

или проверить услуги перед их использованием, неизменяемость, невозможность предоставления услуг для будущего использования, а также тот факт, что услуги самой производственной организации могут различаться по качеству. Развитие рынка банковских услуг считается одним из важнейших факторов экономического развития, результаты которого выражаются в изменении потребительского поведения. Целью является влияние на потребительское поведение и маркетинговую деятельность коммерческих банков. Среда финансового рынка стала сильным внешним стимулом для достижения финансовых потребностей, а с развитием электронных банковских услуг стало возможным для потребителя пользоваться ими без помощи банковских служащих. Развитие финансовых рынков и наличие Интернета. ресурсы и информация, связанные с банковскими услугами, способствовали повышению независимости и свободы выбора, что привело к изменению моделей потребительского поведения, поскольку клиенты сначала использовали Интернет для выбора банковских продуктов, затем общение с банками, удовлетворяющими их потребности в рамках требований [15].

**Требования по изменению поведения потребителей для улучшения
банковских маркетинговых кампаний:**

1. Сместить фокус продвижения с собственной рекламы банка на рекламу продуктов.
2. Повышенное внимание к качественным характеристикам банковских услуг.
3. Фокус на качестве банковских услуг, главном инструменте банковской конкуренции.

При этом важно различать два комплекса стандартов качества банковских услуг, с точки зрения банка и с точки зрения клиента, с акцентом на точку зрения клиента для достижения финансовых потребностей. меняющегося поведения потребителей банковских услуг и того, что важность финансовых потребностей возрастает с ростом независимости потребителей банковских услуг и изменением моделей поведения потребителей [16].

Материальные продукты способны удовлетворить первичные потребности, вытекающие из природы человека как члена общества. Важность удовлетворения таких потребностей, как потребность в пище, одежде и жилье, очевидна для любого человека, не нуждающегося во внешних стимулах. Банковские услуги не могут напрямую удовлетворить основные потребности. Индивидуальная собственность не является самоцелью, а скорее промежуточным шагом. Финансовые потребности, которые удовлетворяются, такие как финансирование, инвестиции и рационализация обращения

денежных средств, носят второстепенный характер и часто менее важны для потребителей.

Степень независимости потребителей банковских услуг существенно возрастает. Предполагается, что человек в условиях цифровой экономики - это уже не просто разумный человек, а разумная личность, появившаяся сотни тысяч лет назад, или даже человек. Экономический человек - это экономически мыслящий человек, который сформировал условия для развития рыночной экономики, а финансовый человек - это человек, обладающий финансовыми знаниями и финансовым мышлением, как показано на рис. 10.

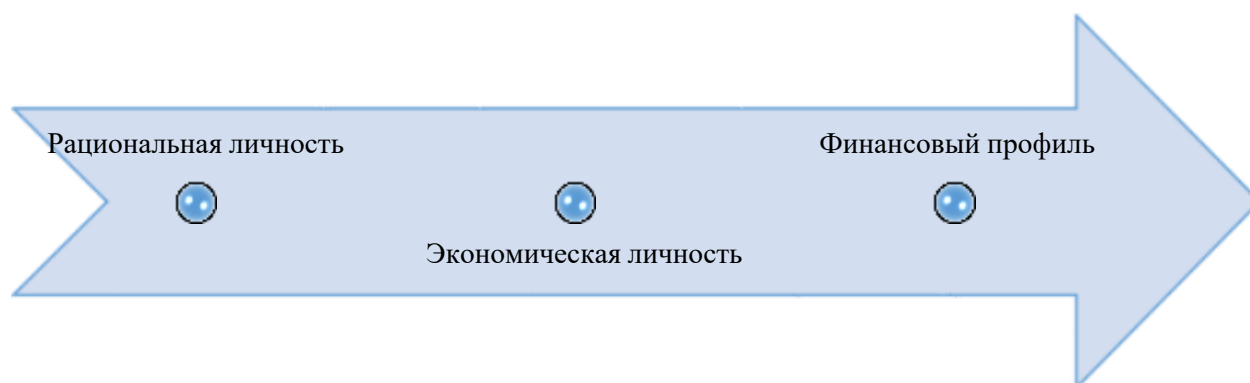


Рис. 10. Человек в цифровой экономике.

Источник: Разработано автором на основании данных [16-17].

Развитие интернет-услуг на финансовых рынках принципиально повышает степень независимости и свободы потребителей в выборе банковских услуг. Ушло в прошлое время, когда потребителю приходилось посещать или звонить в банк для сравнения условий банковских услуг. В настоящее время потребителю не нужно знать местонахождение банка, достаточно войти в поисковую систему, чтобы найти информацию о банковских услугах, к которым он имеет доступ. Это приводит к изменению моделей поведения потребителей на финансовых рынках, как и в традиционной модели.

Поведение потребителя на банковском рынке было таким: клиент имеет финансовую потребность и выбирает банк для оказания услуги, а затем выбирает для себя оптимальную банковскую услугу, как показано на рис. 11

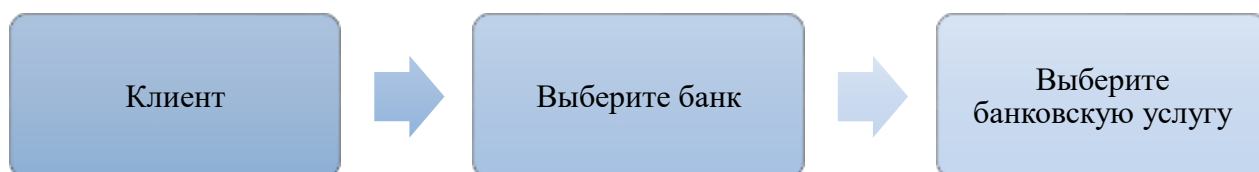


Рис. 11. Традиционная модель потребительского выбора на банковском рынке.

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

В контексте электронных услуг второй и третий этапы меняются местами, поскольку клиент изначально выбирает продукт с помощью интернет-сервисов и только потом обращается в банк, который удовлетворяет потребности в банковских услугах, как показано на рис. 12

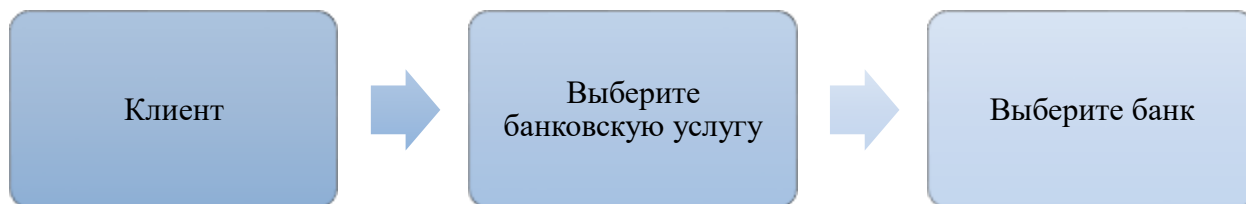


Рис. 12. Новая модель потребительского выбора на банковском рынке.

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

Изменение моделей поведения потребителей в сфере электронных банковских услуг требует определенных изменений в маркетинговой деятельности банка, особенно в рекламной политике, а также старых моделей поведения потребителей, когда клиенты впервые выбирают банк, а затем выбирают банковскую услугу.

В середины 1970-х годов основное внимание в рекламе уделяется уже не банкам, а выбору банковской услуги, поэтому реклама доминировала над банковскими услугами в деятельности банков, и преимущество этой формы.

Реклама - это возможность получения клиентами исчерпывающей информации о банковских услугах одновременно, в конце XX века и в условиях усиления конкуренции на банковских рынках. Реклама самого банка возникла как основная форма банковской рекламы, который не содержал конкретной информации о банковских услугах, но был направлен на привлечение внимания клиентов к бренду банка и формирование предпочитаемого ими имиджа. Данная рекламная стратегия хорошо работает на повышение роли качества банковских услуг в этом отношении. Основным инструментом банковской конкуренции является качество банковских услуг, а проблема определения его стандартов является одним из важных и актуальных вопросов банковской теории и практики [17].

Наиболее важные изменения в поведении потребителей посредством электронных банковских услуг:

1. Способность адаптироваться к финансовым потребностям.
2. Независимость потребителя.
3. Изменения в моделях потребительского поведения.

Развитие интернет-сервисов, предоставляющих информацию о банковских услугах, увеличило свободу выбора потребителей, что привело к изменению моделей их поведения, поэтому необходимо модифицировать маркетинговую деятельность банков, сместить акцент с имиджевой рекламы на банка к

информации о банковских услугах и повышению внимания к качественным характеристикам банковских услуг и удержанию потребителей. Удержание клиентов является одним из основных факторов, отличающих растущие организации от застойных. Чем больше клиентов вы поддерживаете в отношениях с клиентами и регулярно продаете им, тем выше ваша гибкость. Стратегия удержания клиентов важна, чтобы организация не теряла текущих пользователей на протяжении всего цикла продаж и способен конвертировать их в постоянных клиентов, совершивших минимум две покупки.

Способы удержания банковских клиентов:

1. Программа адаптации: это процесс подготовки и ознакомления новых банковских клиентов с услугами, а не их самостоятельного обнаружения. Когда клиенты получают вводную информацию от представителей банковских услуг, обучение настраивается в соответствии с потребностями пользователей. Это не только экономит время клиентов. Возможность того, как услуги могут помочь им в достижении целей, а подготовка является эффективным инструментом удержания клиентов и гарантирует, что люди знают, как использовать услугу и выполнять задачи в кратчайшие сроки. своевременно [20].

2. Программа лояльности: Это желание клиентов совершать покупки у бренда или продолжать иметь с ним дело, обусловленное постоянным потоком положительных впечатлений и удовлетворенности, а также высокой ценностью услуг [21].

3. Программа социальной ответственности для банковских организаций. Организация - это больше, чем просто услуги. Клиенты смотрят на все, что организация покупает, продает и предоставляет своей целевой аудитории, и если они чувствуют какое-либо противоречие между заявленной позицией бренда и его действиями, то они видят это. они будут очень разочарованы.

4. Программа обучения клиентов. Это долгосрочная программа инвестирования в клиентскую базу для организаций, направленная на создание различных инструментов, таких как базы знаний, форумы и сообщества, которые клиенты затем используют для поиска ответов для решения проблем обслуживания, прежде чем обращаться в службу поддержки. может выходить за рамки продуктов и услуг организации.

5. Создайте обратную связь. Трудно улучшить банковский бизнес, если вы не знаете, как к нему относятся клиенты. Для сбора обратной связи и распространения этой информации внутри организации может потребоваться система качества, анализировать и распространять мнения клиентов и опросы общественного мнения.

6. Регулярно общайтесь. Если клиенты не оставляют отзывов, вы должны активно взаимодействовать с ними. Регулярные списки рассылки и электронные письма с активацией помогут построить надежную связь. Так вы продемонстрируете свой опыт и повысите удовлетворенность клиентов за счет возможности предоставления персонализированных предложений и дополнительных продаж.

Инструменты автоматизации маркетинга, такие как, в частности, управление взаимоотношениями с клиентами, позволяют вам вести историю общения, знать, когда клиент в последний раз связывался с вами, и возможность принять меры, если взаимодействия не было в течение длительного времени. запуск рекламных кампаний и любых коммуникаций, например, если срок подписки клиента истек. Вы можете отправить электронное письмо, чтобы сообщить ему о необходимости продления учетной записи [22].

ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ**5.1. ФОРМЫ ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА**

Развитие маркетинговых и коммуникационных технологий продолжает трансформировать банковский и финансовый сектор, и распространение электронных банковских услуг составляет важную часть этой трансформации, таких как осуществление наличных и безналичных расчетов за продукты и услуги, а также размещение денежных средств. В финансовых организациях и управлении этими ресурсами, которые являются одними из основных элементов экономической жизни. Поскольку банки стали рассматривать это как возможность повысить прибыльность и увеличить свою долю на рынке, исследования подчеркивают важность инвестирования в банковские услуги, основанные на современных технологиях. Последние тенденции показывают, что клиенты предпочитают самообслуживание для управления своей финансовой деятельностью, поскольку оно просто, быстро и легко в использовании, особенно в электронных формах общения.

Формы электронного банкинга в зависимости от используемых инструментов:

1. Банкомат (АТМ). Это электронная банковская услуга, которая позволяет клиентам совершать простые транзакции без помощи представителя банка. Любой человек, имеющий банковскую карту, может получить доступ к наличным деньгам в большинстве банкоматов. Они просты в использовании и удобны. для обработки и предоставления потребителю возможности осуществлять транзакции быстрого самообслуживания, такие как депозиты, снятие наличных, оплата счетов и переводы между счетами. Банк обычно взимает комиссию за снятие наличных. Первый банкомат появился в отделении банка Park Lease в Лондоне в 1967 году, хотя были сообщения об использовании банкоматов в Японии в середине 1960-х годов, а затем в сетях межбанковской связи, который позволял потребителю использовать карту одного банка в банкомате другого банка, появился позже. В 1970-х годах банкоматы распространились по всему миру и стали присутствовать во всех крупных странах, а теперь их можно найти даже в небольших островных государствах, таких как Кирибати и Федеративные Штаты Микронезии [1].

Преимущества банкомата:

- Вывод и внесение денег.
- Определите баланс счета.
- Осуществление переводов.
- Распечатать список последних транзакций.

- Оплатить счета.

2. Электронные точки продаж: это автоматы, которые часто используются в торговых и сервисных учреждениях всех типов и видов деятельности. Клиент может использовать банковские карты для совершения платежей путем дебетования своего счета в электронном виде или путем пропускания карты через эти устройства. подключаются электронным способом с компьютерами банкоматов или путем прикосновения к автомату через Wi-Fi [2].

3. Телефонный банкинг: предоставление банковских услуг по традиционной телефонной линии. Клиент может получить необходимую информацию, позвонив по заранее указанному номеру телефона. Перед отправкой запроса информация о банковских услугах и личности клиента определяются в соответствии с оговоренными условиями. В договоре сотрудник банка может предоставить всю необходимую информацию о банковских услугах посредством звонка, удостоверившись, что он общается с уполномоченным лицом. Он может провести любую операцию, проконсультировать клиента, а также предоставить ему другие банковские услуги. Одним из преимуществ данных услуг является то, что нет необходимости в дополнительном техническом оборудовании, кроме телефона, поскольку сотрудники телефонного центра банка (служба поддержки клиентов) работают 24 часа в сутки без перерыва, и поэтому воспользоваться их услугами можно с где угодно и когда угодно [3].

4. Мобильный банкинг. Эти услуги развивались очень быстро с появлением мобильных телефонов в банковском секторе, а с развитием информационных и коммуникационных технологий банки быстро отреагировали на начало новой эры использования мобильных телефонов во всем мире и начали для общения со своими клиентами. Мобильный телефон - это прямой канал связи, который распространяется на широкий диапазон и обеспечивает немедленный доступ к клиентам банка, которые запрашивают услуги или управляют счетами. Это банковские услуги, которые клиент может получить доступ через мобильный телефон через секретный номер, получить доступ к счету и проверить баланс, а также снять средства для предоставления любых услуг [4].

5. Домашний банкинг: это услуга, которая позволяет клиенту банка управлять счетом с компьютера, расположенного в заранее определенном месте, будь то дома или в офисе. Основными особенностями систем домашнего банкинга являются высокий уровень безопасности, комфорт, простота использования и коммуникационные возможности. Широкие возможности, поскольку пользователи знают свои права, автоматическую

передачу данных и возможность указать подпись. Домашняя банковская система обычно состоит из двух частей: банковской компьютерной программы и компьютерной программы. Программа банка действует как коммуникационный сервер и принимает сообщения от клиентов, проверяет их личность, получает от них данные, проверяет подлинность цифровых подписей, выдает цифровое подтверждение и отправляет данные клиенту.

6. Электронные банковские услуги: Это услуга, которой можно пользоваться дома, в офисе или в интернет-кафе, но из соображений безопасности не рекомендуется использовать кафе для работы со счетом пользователя требуется только веб-браузер (например, MS Explorer, Netscape Navigator или Google). Клиент не может избежать посещения банка, поскольку он должен сначала запросить идентификационный код, открыв сайт банка, который был выбран клиентом, а затем правильно подтвердив свою личность и возможность осуществлять любые виды операций. Правильная идентификация не менее важна для предоставления банковских услуг. О графическом интерфейсе, ясности и простоте, отсутствии двусмысленности в использовании и четкости текстов, чтобы определить, насколько легко и быстро понять смысл пунктов меню и полей данных и отобразить общую текстовую информацию. Клиент обеспечивает целостность приложения, аутентификацию и проверку данных, защиту данных путем шифрования, а личность клиента определяется с помощью паролей или символов. Клиент выбирает некоторые из них, а банк назначает другие. пароль, состоящий из букв разных типов и представляющий собой набор цифр строчных букв, прописных букв и символов. Банки обычно защищают транзакции большого размера с помощью дополнительных средств безопасности, таких как шифрование (аутентификация). Он обеспечивает случайные и уникальные пароли. которыми клиент подтверждает запрос, и работа с ними возможна только после того, как клиент напишет четырехзначный ПИН-код, причем пользователь может изменить ПИН-код в любой момент [5].

7. Банковские услуги по электронной почте. Это электронная банковская услуга, которая позволяет вам общаться с вашим банком по электронной почте. Наиболее часто используемой услугой является запланированная доставка данных и периодических уведомлений в почтовый ящик клиента. Электронная почта не используется в более сложных операциях.

8. Банковские SMS-услуги: это сообщения, которые банк отправляет клиенту в конце банковского дня, информируя его о движениях по счету в этот день, в дополнение к другому сообщению, в котором он информирует его об остатке на счете. Служба выросла, начав отправлять сообщения клиенту сразу после возникновения определенных движений, таких как получение зарплаты,

получение денежных переводов, обналичивание чеков и получение чеков со счета. Эти службы теперь отправляют клиенту сообщение при возникновении каких-либо финансовых проблем. Движение происходит на счете и информировать его о любых услугах, таких как срок погашения депозита, срок погашения векселя, кредита или гарантии и т. д., независимо от того, связано ли это с одобрением кредита или проверка банка. Развитие и модернизация службы обмена сообщениями продолжается до тех пор, пока не достигнет точки, когда клиент отправляет сообщение в любой банкомат своего банка, чтобы сумма была снята человеку, который в данный момент находится перед кассиром [6].

9. Прямой депозит: эта услуга предоставляется клиенту в рамках услуг электронных платежей и включает в себя регулярное одобрение регулярного внесения на счет чеков о заработной плате. Клиент может предоставить банку доверенность на списание средств со своего счета для оплаты счетов и рассрочек. любые виды, рассрочка платежа, страховые выплаты и многое другое .

10. Электронный обмен данными. Это новый способ передачи информации между организациями в электронном виде с использованием единого формата, который традиционно использовался на бумажных носителях.

11. Электронный перевод средств. Это электронный перевод средств из одного банка в другой, включающий прямое дебетование, прямые депозиты и банковские переводы. Благодаря наличию множества различных типов электронных банковских услуг все они стали безопасными и безопасными. удобно, и нельзя отрицать тот факт, что банковские услуги прошли долгий путь.

Банки позаботились о том, чтобы все эти услуги были удобными и чтобы каждый мог легко ими пользоваться, используя передовые системы безопасности, защищающие все электронные транзакции. клиент может быть уверен, что все его финансовые операции полностью безопасны [7].

5.2. МЕТОДЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЖЕННЫХ СИСТЕМ

Это способ оплаты товаров электронным способом без использования чеков или наличных. Эта система становится все более важной в последние десятилетия в связи с растущей популярностью банковских услуг и онлайн-покупок. С прогрессом и развитием глобальных технологий мы стали свидетелями появления. электронные платежные системы и устройства обработки платежей, которые расширяют и улучшают эти транзакции. Они обеспечивают более безопасные электронные платежные транзакции и

совершают революцию в бизнес-секторе за счет сокращения бумажной работы, транзакционных издержек и затрат на рабочую силу, поскольку они просты в использовании и требуют меньше времени, чем ручная обработка. бизнесу улучшить свое присутствие на рынке и рост .

Стороны электронного платежа:

- Клиент: сторона, которая осуществляет электронный платеж за покупку продуктов.

- Продавец: сторона, которая получает электронный платеж от покупателя.

Эмитент: это организация, выпускающая электронный платежный инструмент, которая может быть банковским или небанковским учреждением.

- Регулятор: Обычно государственные ведомства регулируют процесс электронных платежей.

- Электронная клиринговая палата: это электронная сеть для перевода средств между банками [8].

Электронные способы оплаты:

1. Банковские карты. Это магнитные карты, которые позволяют их владельцу снимать деньги или покупать большую часть необходимых ему продуктов без необходимости носить с собой большие суммы денег, которые могут подвергнуть его риску кражи, потери или повреждения.

Виды электронных банковских карт :

- Оплата кредитной картой: это банковская карта, которая позволяет ее владельцу получить кредит от ее выпустившей стороны, позволяя совершать финансовые операции и снимать наличные в банкоматах. Она содержит уникальный номер, связанный с номером банковского счета, и используется для покупок различных товаров, продуктов или получить предоставленные услуги. От организаций, а также когда клиент покупает продукт с помощью кредитной карты, банк-эмитент кредитной карты платит от имени клиента, и у клиента есть определенный период времени, по истечении которого он может оплатить товар. кредитная карта. Для кредитных карт платежный цикл обычно составляет месяц [9].

- Дебетовая карта (DC): Это некредитные карты, которые позволяют осуществлять финансовые операции в пределах максимального банковского баланса. Их легко получить и легко использовать, они имеют уникальный номер, привязанный к номеру банковского счета, который они предоставляют. их владелец с доступом к различным услугам и продуктам и возможностью осуществлять снятие наличных средств, стоимость снятия или покупок немедленно списывается с баланса банковского счета через один из электронных банкоматов частного банка карты, и на нем должно быть достаточно средств. остаток на банковском счете для завершения транзакции.

Карты предоплаты (ПК): это пополняемые карты, которые напоминают кредитные карты, но не имеют возобновляемого кредитного лимита. Они помогают вам лучше управлять поведением потребителей. Вы можете контролировать максимальное использование с помощью добавленного баланса, чтобы вы могли передать их на свой счет. Члены семьи, не опасаясь превышения указанного бюджета, основаны на вводе или фиксации определенной суммы на карте, и сумма постепенно уменьшается автоматически при каждой выдаче или использовании карты. Некоторые из причин ее популярности в мире. электронной коммерции включают ее доступность для большинства клиентов, а также простоту использования и внедрения.

•Смарт-карта (SC): по внешнему виду напоминает кредитную или дебетовую карту, но содержит встроенный в нее небольшой микропроцессорный чип. Она позволяет хранить информацию, связанную с деловой или личной информацией клиента. Деньги, и сумма списывается после каждой транзакции. Доступ к картам возможен только с использованием личного идентификационного номера, присвоенного каждому клиенту, который безопасен, хранит информацию в зашифрованном формате, дешевле и обеспечивает более быструю обработку [8-9].

2. Электронные деньги. Под электронными финансовыми операциями понимается ситуация, при которой платеж производится по сети и сумма передается из одного финансового учреждения в другое без участия посредника. Операции с электронными деньгами стали быстрее, удобнее и удобнее. экономят много времени. Электронные платежи, осуществляемые с помощью кредитных, дебетовых карт или смарт-карт, являются примерами транзакций с электронными деньгами. Другим распространенным примером являются электронные деньги, и в этом случае и покупатель, и продавец должны зарегистрироваться в банке или организации. выпускает электронные деньги, которые являются основным инструментом использования цифровых технологий в экономическом контексте. Их можно использовать, например, в банковских картах, денежных переводах через Интернет, системах расчета заработной платы и других концепциях электронной коммерции.

3. Электронные чеки (E-CHECK). Они являются средством платежа через Интернет или другие сети передачи данных и работают как традиционный бумажный чек. Поскольку этот чек имеет электронную форму, его обработка требует меньше шагов и описывается как новый. технический прогресс в мире смартфонов, направленный на развитие банковских операций, чтобы стать альтернативой бумажным документам. Электронный чек использует те же юридические и коммерческие условия, что и традиционные бумажные чеки, и

считается электронным эквивалентом традиционных бумажных чеков. новое средство оплаты, которое сочетает в себе безопасность, скорость и эффективность онлайн-обработки транзакций и разделяет скорость и эффективность обработки всех электронных платежей [10].

Преимущества электронных чеков:

- Безопасное и быстрое урегулирование финансовых обязательств.
- Скорость обработки чеков.
- Снижение транзакционных издержек.

4. Электронные кошельки (электронные кошельки): это электронное приложение, которое организует все финансовые движения в системе, основанной на цифровых технологиях, для осуществления обмена и коммерческих транзакций посредством простого использования. Покупки можно совершать с помощью компьютеров, смартфонов или планшетов. и номер кошелька. Это мобильный телефон, на котором открыт кошелек, и он не связан с банковским счетом. Его можно связать и открыть у одного из поставщиков услуг мобильных платежей (магазинов мобильных телефонов), в котором находятся деньги потребителя. а коммерческие транзакции аутентифицируются и защищены от покупки и обмена. Таким образом, электронный кошелек может использоваться для аутентификации и подтверждения личности его владельца, а не только для онлайн-покупок. Это происходит из кошелька, содержащего деньги потребителя, его бизнес-операции. запись и личную информацию. Стоит отметить, что цифровой кошелек подходит в качестве средства платежа для многих платежных систем, предназначенных для смартфонов, благодаря взаимной поддержке между ними [11].

5. Электронный перевод средств (EFT). Это распространенный метод электронного платежа для перевода денег с одного банковского счета на другой банковский счет с возможностью ведения счетов в одном и том же банке или в разных банках, с возможностью проведения операций по обмену валюты. и осуществлять переводы денег с помощью банкомата Автоматически или с помощью компьютера, при этом банк клиента переводит сумму на другой счет, если он находится в том же банке, и запрос на перевод не отправляется на другой счет и сумма списывается. со счета клиента. После перевода суммы клиент информируется о переводе средств банком. Это считается денежным переводом – безопасным, надежным и удобным способом ведения бизнеса [10].

Преимущества электронных способов оплаты:

1. На предъявителя:
 - Это дает ему безопасность вместо того, чтобы носить с собой банкноты, чтобы избежать кражи и потери.

- Владелец карты получает бесплатный кредит на определенный период.
- Клиент может завершить транзакцию, просто введя номер карты.
- Легкость и простота использования.

2. Для продавца:

- Это самая надежная гарантия прав продавца.
- Способствует увеличению продаж.
- Снятие бремени отслеживания долгов клиентов, поскольку это бремя ложится на банк

и агентства-эмитенты.

3. Относительно источника:

- Это источник прибыли за счет процентов, сборов и штрафов, которые он генерирует.

Недостатки электронных способов оплаты:

1. На предъявителя: Увеличение заимствований и расходов, превышающих финансовые возможности, а также неспособность держателя карты своевременно оплатить стоимость карты, что привело к внесению его имени в черный список.

2. Для продавца: Если продавец нарушает условия или не соблюдает их, банк прекращает с ним вести дела и вносит его имя в черный список, что затрудняет его коммерческую деятельность.

3. Относительно источника: Самый важный риск заключается в том, что держатели карт не погасят свои долги [12].

5.3. ЭЛЕКТРОННЫЙ ПЕРЕВОД СРЕДСТВ

Способы оплаты и финансовые переводы эволюционировали и больше не ограничиваются традиционными методами, такими как чеки и прямое дебетование. Новые и инновационные способы оплаты через Интернет, беспроводные устройства или частные сети представляют собой одно из наиболее важных глобальных достижений в области платежей. Клиенты банка могут переводить деньги в разные и отдаленные географические точки без фактического процесса связи. Денежные переводы - это средства, используемые для перевода денег, и они называются электронными перевод или банковский перевод, но электронным способом физическим лицам или организациям, через множество частных электронных систем, используемых Компетентными органами: Деньги обычно переводятся с одного банковского счета на другой банковский счет. Банковские переводы также дают возможность своевременно перевести деньги. таким образом, и часто клиент не может отменить его, если оно было отправлено. Это один из безопасных и всемирно известных методов [13].

Определение банковского перевода: Это средство электронного перевода средств от физического лица или организации к другому лицу. Банковские переводы могут осуществляться с одного банковского счета на другой или через отделение для перевода средств от одного физического лица к другому

или на основании банковского перевода. прямой дебет, выданный банком (переводом) по чьему-либо требованию. Его клиенты переводятся в другой филиал или банк, внутри или за пределами страны. Банк называется плательщиком, которого просят выплатить определенную сумму денег. конкретное физическое лицо (бенефициар).

Трансферные стороны:

1. **Запрашивающий перевод:** это клиент, который просит свой банк перевести определенную сумму конкретному получателю, указав тип перевода, тип валюты, в которой должен быть осуществлен перевод, сумму, а также имя и адрес клиент.

2. **Банк-ремитент:** это банк, который выдает платежное поручение своему филиалу или банку-корреспонденту за рубежом для выплаты определенной суммы по поручению бенефициара на основании запроса клиента.

3. **Банк-плательщик:** это банк, который выплачивает сумму перевода бенефициару после того, как этот банк получит платежное поручение от банка-отправителя.

4. Бенефициар: сторона, которой выдано платежное поручение [13]

Преимущества системы электронных финансовых переводов:

1. **Организация платежей:** Согласование времени списания и выплаты суммы денежных переводов обеспечивает организацию платежных операций без необходимости беспокоиться о возможности своевременного возврата денежных средств.

2. **Облегчение работы.** Автоматизированный процесс расчетов устраняет необходимость для клиентов и продавцов обращаться в банк для внесения суммы финансовых переводов, что облегчает задачу и повышает эффективность платежной системы.

3. **Безопасность и защищенность.** Автоматизированные клиринговые палаты и электронные переводы средств устранили страх кражи чеков и необходимость перевода средств в наличные.

4. **Улучшение движения денежных средств.** Внедрение финансовых переводов в электронном виде повышает надежность движения денежных средств и скорость операций с наличными.

5. **Сокращение бумажной работы.** Это предполагает сокращение использования бумажных форм, традиционных чеков и других бумажных транзакций.

6. **Экономия затрат.** Сеть автоматизированных клиринговых систем позволила снизить затраты на управление клиринговыми операциями.

7. **Повышение удовлетворенности клиентов.** Скорость и низкая стоимость электронных переводов обеспечивают удовлетворенность клиентов

и создают доверие при работе с торговцами или учреждениями. Естественно, денежные переводы предоставляют множество преимуществ всем банкам, заинтересованным в отправке и получении денег.

Таблица 8

Важнейшие преимущества денежных переводов.

<i>Функции</i>
Легкость получения перевода из любого зарегистрированного в нем отделения банка и перевода его на любую транзакцию.
Легко выводите, вносите и переводите средства с одного счета на другой, обеспечивая конфиденциальность и безопасность для всех клиентов.
Легко импортируйте данные банковских переводов с помощью программного обеспечения, предоставляемого банками.
Возможность осуществлять финансовые переводы из всех филиалов и агентов банка с высокой степенью безопасности и надежности. Существует специальная система, связанная с государственными органами и департаментами, позволяющая осуществлять все финансовые переводы с высокой эффективностью и профессионализмом.
Скорость и низкая стоимость электронных переводов обеспечивают удовлетворенность клиентов, единообразие и укрепление их доверия при общении с продавцом или организацией.

Источник: Разработано автором на основании данных [10-11].

Виды банковских переводов:

• При отправке денег банковским переводом между двумя банками передается информация, включая личность получателя, номер счета и сумму, которую он получит [11]

- Местные трансферы.
- Международные переводы.

Для местных переводов обработка происходит в тот же день, когда был отправлен банковский перевод. Для международных переводов обработка международных переводов иногда занимает несколько дней в зависимости от типа перевода или типа счета.

Местные трансферы:

1. Переводы между счетами клиентов одного банка: Услуга внутренних переводов между счетами клиентов согласно согласованным периодическим заказам или непосредственно через банкомат.

2. Перевод из банка в банк внутри страны:

• Входящие и исходящие переводы между государственными банками и в валютах, доступных в Центральном банке, через Национальную систему мгновенных платежей.

• Система мгновенных валовых расчетов: это центральная электронная система, связанная с крупными платежами. Она работает на немедленной, полной, окончательной и непрерывной основе для выполнения поручений на кредитный перевод. Она также обеспечивает расчетный пункт для действующих ликвидационных систем. в стране через центральные счета банков. Эта система используется при расчетах по платежным

поручениям для крупных и очень важных сумм, переводимых между банками в долларах или их эквиваленте в евро или британских фунтах.

- Перевод осуществляется через систему SWIFT.

- Автоматизированная клиринговая палата: это безопасная платежная система, которая предоставляет банкам в дополнение к Центральному банку и всем клиентам услугу, называемую розничными платежами, которая позволяет им легко выполнять многочисленные финансовые переводы, будь то кредитные или дебетовые, очень быстро, при условии, что стоимость переводимых сумм составляет менее 50 000 динаров или около того. Эквивалент валют, обращающихся в системе, динара, доллара, евро или фунта стерлингов [12].

Внешние переводы:

Это средство электронного перевода средств от физического лица или организации к другому лицу. Банковские переводы могут осуществляться с одного банковского счета на другой или через офис для перевода денежных средств от одного физического лица к другому.



Это ведущая глобальная организация по трансграничным денежным переводам, платежам и валютам. Ее омниканальная платформа соединяет цифровой и физический миры, позволяя потребителям и предприятиям отправлять, получать деньги и совершать платежи быстро, легко и надежно.

По состоянию на 31 декабря 2019 года у него более 550 000 подписчиков. Веб-сайт для розничных агентов предоставляет свои услуги под зарегистрированной торговой маркой в более чем 200 странах с возможностью отправлять деньги на миллиарды счетов. Это самый быстрорастущий канал благодаря своей глобальной сети. расширение, и вы можете положиться на его услуги, когда вам нужно с легкостью отправить или получить деньги.

Ключевые преимущества:

1. Возможность следить за статусом перевода через сайт.
 2. Услуга предоставляется круглосуточно через некоторые филиалы.
 3. Когда перевод будет выплачен получателем, отправитель будет уведомлен коротким сообщением на мобильный телефон.
 4. Входящие переводы выплачиваются и принимаются в долларах США или местной валюте.
 5. Банковские переводы отправляются в согласованной валюте.
 6. Для получения переводов банковский счет не требуется.
- Запрос на перевод должен содержать следующую информацию:
1. Имя и подпись заявителя перевода.

2. Значение конвертации выражается цифрами и буквами.
3. Имя бенефициара.
4. Адрес бенефициара.
5. Краткое описание причин перевода.

Требования для получения перевода:

1. Паспортный документ должен быть действительным и должен законно присутствовать на месте.
2. Бенефициару должно быть не менее 18 лет.
3. Знать информацию об источнике перевода.

5.4. ГЛОБАЛЬНАЯ СЕТЬ SWIFT МЕЖДУ БАНКАМИ.

Это система финансовых переводов между банками, представляющая собой глобальную сеть банковских коммуникаций, в которой участвует большинство банков мира. Все существующие в настоящее время в мире электронные системы обработки банковской информации можно условно разделить на системы банковской отчетности и системы расчетов. В рамках первой процедуры осуществляется мгновенная передача и хранение документов между банками, а под второй функцией, непосредственно связанной с реализацией взаимных требований и обязательств, обычно понимают «банковскую сеть». логическая виртуальная сеть и сеть «SWIFT» являются типичным примером использования в сетевом проектировании и сетях обмена пакетами [13].

В конце 1960-х годов стало ясно, что работа систем обработки банковской информации (клиринговых систем) недостаточно надежна и быстра, а ручная обработка документов не позволяет осуществлять быстрый обмен информацией между большинством банков и их филиалами по всему миру.

Таким образом, ручная обработка приводила к ошибкам и сбоям в использовании банковских устройств, разные системы компенсации имели разные системы компенсации, что приводило к их практической несовместимости. Банки и финансовые организации использовали систему под названием ТЕЛЕКС для проведения финансовых переводов. Сеть была одной из тех медленных сетей и система не имела мер безопасности, необходимых в эпоху быстрого прогресса, тогда как финансовая система «СВИФТ» является одной из систем, преобразовавших современные банковские системы и специалистов Европы и Севера. Американские банки настаивали на разработке и создании единого «языка» финансовых сообщений, чтобы создать единую систему передачи банковской информации, а банкам всего мира нужен был способ перевода денег из одной страны в другую, причём с помощью.

Финансовая система «SWIFT», обеспечивающая безопасную сеть и

позволяющая более чем 10 000 финансовым организациям в 198 разных странах отправлять и получать друг другу информацию о финансовых транзакциях. Система «SWIFT» позволяет клиенту осуществлять переводы во все страны мира через В обычных случаях он поступает на счет получателя максимум в течение 24 рабочих часов. Целью этой системы является предоставление новейших научных средств в области связи и обмена сообщениями и информацией между всеми финансовыми рынками через банки, ответственные за реализацию этого в различных странах. таким образом позволяя абоненту удовлетворить потребности иностранных и местных клиентов [15].

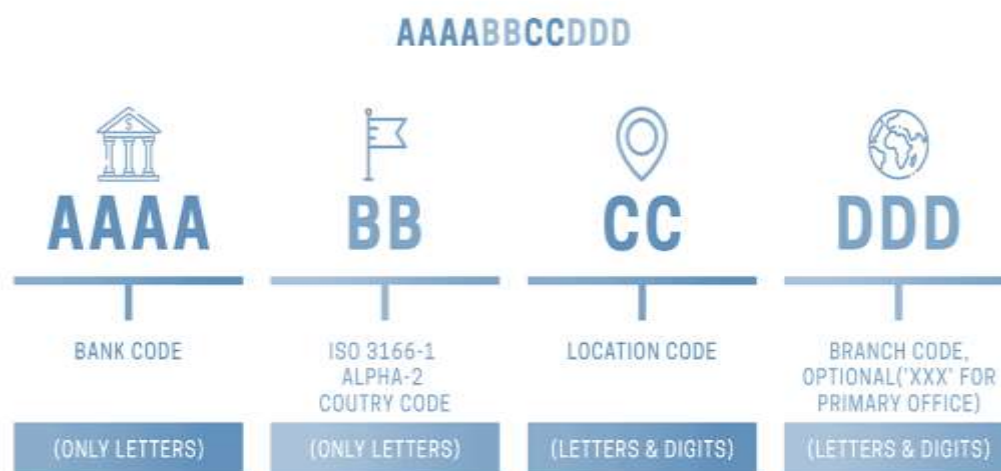
SWIFT: некоммерческий кооператив, принадлежащий финансовым организациям-членам с офисами по всему миру, основанный в Брюсселе в 1973 году для создания общих процессов и стандартов финансовых транзакций. Система SWIFT представляет собой глобальную центральную систему для осуществления финансовых переводов, которыми обмениваются в электронном виде между банками по всему миру, поскольку она принимает международные стандарты, поскольку специальный код для каждого банка называется кодом SWIFT.

Система SWIFT: это международная сеть между банками для хранения и передачи финансовой информации. Данные передаются по сети в виде структурированных сообщений, каждое из которых предназначено для выполнения конкретной финансовой транзакции, которая должна быть доставлена. прием и обработка сообщений.

Целью сети «СВИФТ» является изучение, создание и использование средств, необходимых для быстрой обработки и безопасной передачи платежных поручений, а также любой другой банковской информации через компьютерные сети, но она не ведет учетных записей своих участников. и не проводит никаких расчетов и не облегчает процесс перевода средств, а вместо этого отправляет платежные запросы, которые должны быть урегулированы между организациями, чтобы любая финансовая организация могла обмениваться банковскими транзакциями внутри этой сети. , эта организация должна быть аффилирована с конкретным банком или иметь связь с этим банком, чтобы иметь возможность воспользоваться этими отличительными особенностями сети «СВИФТ».

SWIFT-код: Это постоянный идентификационный код банка. Каждый банк имеет свой собственный SWIFT-код и отличается от любого другого банка. Каждый филиал банка имеет свой собственный SWIFT-код, который используется для международных переводов между банками или даже внутри страны. переписка между банками. Код SWIFT состоит из: от 8 до 11 цифр, а

когда всего 8 цифр, он относится к основному отделению банка, а формат кода «SWIFT» следующий, который представлен на рис. 10.



AAAA BB CC DDD

AAAA	Он указывает код банка и состоит только из букв.
BB	Относится к коду страны, который также состоит из букв.
CC	Укажите код сайта, который состоит из букв и цифр
DDD	Он относится к отделению банка и поэтому не существует в основном отделении, либо ему может быть присвоен код, который также может состоять из букв и цифр XXX.

Рис. 10. Структура SWIFT-кода

Источник: Составлено автором на основе данных [14-16]

Обмен сообщениями осуществляется через сеть SWIFT только внутри закрытых групп:

1. Аналогичная финансовая организация.
2. Орган по надзору за финансовыми рынками.
3. Участники платежной системы.
4. Поставщики информационных услуг на фондовом рынке.
5. Участники инфраструктуры фондового рынка.
6. Член закрытой группы под руководством участника SWIFT.
7. Контрагент по сделкам на мировых финансовых рынках между банками «СВИФТ».

Таблица 9.

Преимущества использования глобальной межбанковской системы SWIFT.

<i>Основные преимущества использования системы SWIFT среди международных банков</i>
Повышение эффективности банков за счет использования стандартизации и современных методов передачи информации.
Обеспечить надежность отправки сообщений (шифрование и специальные процедуры отправки и получения).

Прямой доступ банков-участников SWIFT к их корреспондентам и филиалам по всему миру за 20 минут и срочно за 5 минут.
Использование унифицированных коммуникаций помогает устранить языковые барьеры и уменьшить различия в практике проведения международных банковских операций.
Обеспечение безопасности передачи данных и защита ее от мошенничества, потери информации, оставления без ответа платежных поручений и финансовых сообщений.
Верхнего предела суммы перевода не существует.
Осуществление переводов во всех основных иностранных валютах.
Гарантировано и безопасно благодаря принятию стандартов SWIFT CODE.

Источник: Разработано автором на основании данных [16].

Безопасность межбанковской сети: высокий уровень безопасности обеспечивается системой контроля доступа к сети, включающей локальные пароли и сеть файлов журналов, в которых хранится информация о сетевом соединении. Вся информация, передаваемая внутри системы «SWIFT», зашифрована. Программные и аппаратные методы защиты: Коды аутентификации сообщения генерируются при вставке по определенным алгоритмам и на основе содержания сообщения. Хотя алгоритм известен всем, соответствующий ключ знают только отправитель и получатель. Рекомендуются изменить ключи каждые шесть месяцев и назначается контроль над последовательностью сообщений. Уникальные номера ввода и вывода для сообщений SWIFT для каждого сеанса связи. Входная последовательность обрабатывается процессорами набора микросхем, а выходная последовательность обрабатывается получателем. Если они не следуют в ожидаемой последовательности, сообщения не только не будут пропущены, но и устройство пользователя будет отключено. Этот механизм гарантирует, что ни одно сообщение не будет уничтожено или дублировано, как оно есть. ответственность пользователя за предотвращение отправки ложных сообщений, которые являются согласованными и защищены ключами аутентификации [17].

Преимущества работы в сети SWIFT:

1. Надежность передачи сообщений: Особый способ отправки и получения сообщений за счет «отличительного» резервирования каждого элемента сети.

2. Обеспечение полной безопасности за счет многоуровневого комплекса физических, технических и организационных методов защиты, обеспечивающих полную безопасность и конфиденциальность передаваемой информации.

3. Снижение эксплуатационных расходов по сравнению с телефонной связью: Стоимость стандартного сообщения не зависит от расстояния, а высокая плотность обмена снижает стоимость настолько, что она ниже стоимости аналогичных телексных и телеграфных передач.

Недостатки системы SWIFT:

1. Высокая стоимость присоединения: Затраты банка на присоединение к системе «СВИФТ» составляют 160-200 тысяч долларов США, что создает некоторые проблемы для средних и мелких банков [18].

2. Сильная зависимость внутренней организации от очень сложной технической системы (риск сбоя и других технических проблем)

3. Ограничения на возможность использования платежного кредита (в течение срока действия документа), то есть сокращается период между дебетом и кредитом для счетов, в которых этот период отражен.

Таким образом, экономическая целесообразность использования «СВИФТ» в системе межбанковских отношений означает обеспечение быстрого и удобного обмена информацией между банками-корреспондентами, а также с другими банками и финансовыми организациями по всему миру, ускорение максимально эффективного использования денежных платежей. и получения подтверждений, повышая производительность расчетной системы и повышая уровень автоматизации банковских операций и снижения вероятности ошибок.

РАЗДЕЛ 6

ЭЛЕКТРОННЫЕ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ДЕНЬГИ И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ИМИ

6.1. ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕНЬГИ

Электронные деньги – это одна из инноваций, ставшая результатом технического прогресса, которая быстро завоевала популярность во всем мире. С их помощью мы можем значительно сократить усилия, необходимые для переводов и платежей. Стало возможным приобретать продукты и услуги в виде электронных денег через Интернет. Учитывая рост электронной коммерции, это невозможно без поиска способов оплаты, подходящих для этого развития. Способы оплаты зависят от передовых технологий, которые непосредственно способствовали развитию многих банковских видов деятельности. новый канал в их работе, в том числе электронные сервисы.

Электронные деньги - это нематериальная валюта, имеющая денежную стоимость и хранящаяся в электронном виде на веб-сайтах, в электронных системах или в частных цифровых базах данных. Это определение противоречит концепции традиционной материальной валюты, поскольку ценность денег или электронной валюты зависит от бумажной валюты. , и можно легко конвертировать две валюты, а электронные деньги называются деньгами или цифровой валютой. Определение ключевых элементов электронных денег представлено в таблице 10.

Таблица 10.

Определение ключевых элементов электронных денег

Денежная стоимость	Включает денежные единицы, имеющие финансовую ценность (например: купюра 100 дол. США)
Хранится с помощью электронных средств	Наличная стоимость начисляется в электронном виде на банковскую карту или на жесткий диск персонального компьютера. Этот элемент отличает электронные деньги от легальных и кредитных денег, которые представляют собой чеканные или напечатанные денежные единицы. авансовые и приобретенные у организаций, их выпустивших. Поэтому они называются <u>предоплаченными картами</u> .
Привязан к банковскому счету	Важность этого элемента становится понятной при разграничении электронных денег и электронных средств платежа, поскольку последние представляют собой электронные карты, привязанные к банковским счетам клиентов, владеющих этими картами, и позволяют им осуществлять платежи для оплаты приобретенных продуктов в обмен на за комиссию, выплачиваемую банку, предоставляющему данную услугу.
Широко распространен	Использование электронных денег не ограничивается определенной категорией физических лиц, в течение определенного периода времени или в пределах определенной региональной территории. Для того, чтобы они стали деньгами, они должны завоевать доверие отдельных лиц и быть принятыми ими. действительный инструмент для оплаты и средства обмена.
Способ оплаты	Эти деньги должны быть действительны для выполнения таких обязательств, как покупка продуктов.

Источник: Разработано автором на основании данных [1].

Формы электронных денег:

Форма и формы электронных денег различаются в зависимости от способа хранения денежной стоимости, а также от размера денежной стоимости, хранимой на этом технологическом средстве. Поэтому существует два стандарта для различения форм электронных денег. : стандарт средств и стандарт денежной стоимости.

Во-первых: критерий метода: мы можем разделить электронные деньги в соответствии с методом, используемым для хранения их денежной стоимости, на предоплаченные карты, жесткие диски и, наконец, смешанный метод.

•**Предоплаченные карты:** при этом методе денежная стоимость сохраняется на электронном чипе, установленном на банковской карте, и эти карты доступны в различных формах.

•**Жесткий диск:** деньги хранятся на жестком диске компьютера, поэтому каждый может получить к ним доступ в любое время через Интернет. По этой причине этот тип денег называется сетевыми деньгами. В соответствии с этим методом ими пользуется владелец электронных денег. купить Какие бы товары он ни захотел через Интернет, цена этих товаров будет одновременно вычтена из стоимости электронных денег, хранящейся в памяти персонального компьютера.

•**Смешанный метод:** Этот метод представляет собой комбинацию двух предыдущих методов, при котором денежная стоимость, содержащаяся на предоплаченной электронной карте и в памяти компьютера, передается, который считывает ее и отправляет через Интернет на персональный компьютер продавца товара. .

Второе: Критерий денежной стоимости. Существует еще одна классификация электронных денег, которая зависит от критерия размера денежной стоимости, хранящейся на электронном средстве (банковской карте или жестком диске). Мы можем различать две формы электронных денег:

•**Карты с низкой стоимостью наличных:** это карты, которые вы можете использовать для оплаты продуктов.

•**Карты средней стоимости:** это карты стоимостью более одного доллара, но не более 100 долларов США [2].

Следует отметить, что электронные деньги еще не достигли номинальной стоимости более ста долларов, хотя не исключено, что она продолжит расти в ближайшем будущем. Поскольку бурное развитие использования электронных денег началось в 1993 году. Спустя десять лет электронные

деньги стали использоваться в 37 странах мира, и это неудивительно, ведь они позволяют осуществлять быстрые взаиморасчеты с корреспондентами, которые могут находиться в любой точке мира. Соответственно, основные преимущества и недостатки электронных денег. Электронные деньги в современном мире необходимо учитывать. Электронные деньги обладают большим количеством неоспоримых преимуществ, которые показаны в таблиц 11

Таблица 11.

Преимущества электронных денег в мире.

<i>Преимущества электронных денег</i>	<i>Функции</i>
<i>Интеграция и разделение</i>	Использование электронных денег позволяет обойтись без возврата баланса.
<i>Бюджетный</i>	Нет необходимости чеканить монеты, выпускать банкноты, тратиться на краску, бумагу, металл и т.д.
<i>Высокий уровень портативности</i>	В отличие от денежных ящиков, количество электронных денег не связано с их весом или размером.
<i>Простота процесса расчета</i>	Пересчитывать электронные деньги нет необходимости и этот процесс осуществляется автоматически с помощью платежного инструмента.
<i>Простота</i>	Простота в организации физической безопасности электронных способов оплаты.
<i>Снижение влияния человеческого фактора</i>	Момент оплаты всегда фиксируется электронной системой.
<i>Экономьте место и время</i>	Электронные деньги не нужно упаковывать, транспортировать, пересчитывать или оставлять на хранении.
<i>Качественная однородность</i>	Электронные деньги, как банкноты или монеты, невозможно уничтожить.
<i>Идеальное сохранение</i>	Электронные деньги могут сохранять свое качество в течение длительного периода времени.
<i>Высокий уровень безопасности</i>	Электронные деньги защищены от изменения номенклатуры, подделки или кражи с помощью электронных и криптографических средств.
<i>Обменять электронные деньги на наличные просто</i>	Электронные деньги можно списать с банковской карты или счета, а также получить наличными, воспользовавшись услугами компетентных организаций.
<i>Скорость</i>	Скорость выполнения транзакций, которые происходят сразу после подачи запроса

Источник: Разработано автором на основании данных [3].

Распространенной ошибкой является определение электронных денег и безналичных денег, но на самом деле электронные деньги не являются заменой традиционных денег и выпускаются так же, как и безналичные деньги, с той лишь разницей, что в них имеется В этом процессе участвует специализированная организация, а в случае с безналичными деньгами выступает государственный центральный банк. В качестве источника

электронные деньги не следует путать с кредитными картами, поскольку сами карты выступают средством использования клиентом средств. банковский счет, и в этом случае все операции осуществляются в обычной валюте, а электронные деньги являются отдельным средством платежа .

Таблица 12.

Недостатки электронных денег в мире.

<i>Недостатки электронных денег</i>	<i>Функции</i>
<i>Отсутствие стабильного правового регулирования</i>	Многие страны еще не до конца определили статус электронных денег, а потому не установили правовые положения, которые могли бы регулировать процесс взаиморасчетов с использованием электронных платежных систем.
<i>Конфиденциальность и необходимость специальных инструментов</i>	Для обмена и хранения электронных денег необходимы специальные инструменты, однако валюта не лишена этого недостатка.
<i>не признавая</i>	Без специальных технических мер невозможно определить количество электронных денег.
<i>Высокий риск мошенничества</i>	Существует высокая вероятность того, что мошенники смогут получить доступ к личной информации плательщиков.
<i>Низкий уровень безопасности</i>	Без необходимых мер безопасности очень легко украсть электронные средства непосредственно со счета владельца.

Источник: Разработано автором на основе данных [3].

Формы денег:

Бумажные деньги: это тип денег, предназначенный для конкретной платежной системы и выраженный в форме одной из валют государства. Законы государства обязывают граждан принимать бумажные деньги в качестве платежного средства, и они выпускаются, погашаются, и обращаются в соответствии с положениями законодательства Центрального банка.

Небумажные деньги: они выступают в качестве единицы стоимости для неправительственных платежных систем. Эти электронные деньги являются одним из типов кредитных средств и подчиняются правилам неправительственных платежных систем, которые различаются в разных странах. другое, так как виды электронных денег различаются, и несколько лет назад их было всего несколько. В мире существует ограниченное количество платежных систем, а сегодня их количество постоянно увеличивается, и для облегчения операций все денежные и электронные системы должны разделить на отечественную и зарубежную системы.

6.2. ВИРТУАЛЬНЫЕ (ЗАШИФРОВАННЫЕ) ДЕНЬГИ

Сегодня мир является свидетелем глобальной технологической революции, которая затрагивает все сферы жизни, и одним из наиболее заметных

экономических явлений является появление виртуальных валют, то есть денег, которые не эмитируются центральным банком и не имеют заметного присутствия или Его нельзя отследить на международных рынках, поскольку он распространяется через Интернет между отдельными лицами и организациями, использует шифрование и базу данных и позволяет быстро и конфиденциально переводить средства за пределы традиционной центральной платежной системы. Это децентрализованная валюта, что означает, что она не подлежит контролю со стороны кого-либо, кроме ее пользователей, и не имеет серийного номера. Однако большинство людей все еще не знают о связанных с ней функциях, преимуществах и рисках. валют, такие как слабость инфраструктуры этих валют, которая сделала их уязвимыми к резким колебаниям их цен при самых низких экономических ситуациях и событиях, а также отсутствие центрального органа, который организует их эмиссионные операции, поддерживает их и защищает их. во время кризисов способствовало увеличению колебаний их обменных курсов, и одним из наиболее важных предложений была необходимость координации работы международного валютного сотрудничества по созданию рамок для защиты тех, кто имеет дело с этими деньгами.

Основные различия и совпадения понятий электронных денег и виртуальной валюты:

Электронные деньги представляют собой денежную стоимость в определенной валюте. Они выпускаются в форме электронных данных и хранятся в электронном виде. Они используются в качестве инструмента оплаты и перевода для достижения различных целей и широко распространены. Выпуск электронных денег предполагает конвертацию. Форма денег: от традиционной до электронной. Любая законная валюта может быть выражена в различных формах денег, причем каждая форма символизирует определенную ценность этой валюты. Этот символ может быть в виде монеты. банкнота или электронная запись, хранящаяся на электронных носителях, таких как карты, электронные кошельки и другие современные средства платежа.

Виртуальные (зашифрованные) деньги: это валюта, не имеющая материального физического лица или физического присутствия. Она создается компьютерными программами и не подлежит надзору или контролю со стороны какого-либо центрального банка или официальной международной администрации, но выпускается и контролируется. его создателями и используется в транзакциях онлайн-банкинга. При операциях купли-продажи или конвертации в другие валюты он добровольно принимается теми, кто с ним работает, и не представляет собой обязательств для какой-либо стороны, включая его разработчика.

Таблица 13.

Сравнительная характеристика электронных и виртуальных денег

<i>Сравнение</i>	<i>Электронные деньги</i>	<i>Виртуальные деньги</i>
Представление и сущность	Это реальная валюта, которая оплачивается в электронном виде.	Это валюта, которая не имеет формы валюты, связанной с известными законными валютами, и не имеет

		законного платежного средства или других активов.
	Централизованное производство и контроль, его владение следует за владением обычными деньгами, затем оно заменяется изображением, хранящимся на электронном носителе, а денежная стоимость загружается на электронный носитель, такой как карта или электронный кошелек, в приложениях для мобильных телефонов.	Она производится с помощью методов и алгоритмов майнинга, то есть одного из механизмов, с помощью которого производится и принадлежит зашифрованная виртуальная валюта, такая как Биткойн.
	Обмен осуществляется через инфраструктуру, подлежащую регулированию, контролю и надзору регулирующего органа, а доверенный центральный орган осуществляет клиринг и расчеты между сторонами.	Его инновация подчеркивается использованием новой технологии для обмена цифровыми активами между сторонами напрямую и удаленно, без доверия между двумя сторонами и без необходимости в посредниках.
Производство и собственность	Отношения между эмитентом электронных денег и потребителем носят договорный характер, поскольку эмитент заменяет физическую валюту электронными деньгами, а цикл электронных денег заканчивается, когда эмитент выплачивает ее ее владельцам. Это является для него обязательством и должно быть выполнено, оплатив его по запросу.	Криптовалюты полагаются на анонимность и отсутствие прозрачности, поскольку они являются чисто электронными и создаются посредством цифрового программирования без какого-либо регулирования или правовой защиты, поддерживающей их.
Надзор и регулирование	Это широко распространенное средство обмена и за пределами границ. Это одно из средств электронных платежей для достижения различных целей. Оно действует для выполнения обязательств и приобретения товаров.	Работа с ним пока ограничена определенной группой лиц и организаций и не подходит для выполнения всех обязательств, скорее, ограничивается приобретением некоторых товаров и не завоевала доверия отдельных лиц и не принята к обращению с ним во многих странах и организациях.
Отношения с эмитентом	Ни один человек не может видеть транзакции, осуществляемые с использованием электронных валют.	Сделки с криптовалютой могут просматриваться любым пользователем, поскольку они отображаются в общедоступных записях.
Общий доступ	Личная идентификационная информация	Для этого не требуется никакой личной идентификационной информации.
Прозрачность	Законодательство об электронных валютах законно, но нестабильно.	Нет отражения правового законодательства

Источник: Разработано автором на основе данных [4].

Истоки и развитие криптовалюты:

Истоки и развитие криптовалют: Первой остановкой появления виртуальных криптовалют можно считать Биткойн, который был создан в результате официального документа, опубликованного анонимным программистом по имени Сатоши Накамото (пока еще неясно, является ли

Сатоши Накамото реальный человек, псевдоним или, возможно, группа лиц) под заголовком Одноранговая электронная денежная система.

В документе содержится объяснение валютной системы Биткойн как программы с открытым исходным кодом. обращение по технологии распределенного реестра от участников для обмена одноранговыми транзакциями (P2P), полагаясь на сеть без присутствия посредника для обмена. Как и в банках, для обеспечения целостности транзакций, совершаемых через сеть, используются криптографические методы. был добыт первый блок технологии блокчейна, получивший название The Genesis Block. В октябре 2009 года нашей эры первая стоимость валюты Биткойн была определена на основе стоимости электроэнергии, необходимой для работы компьютеров, генерирующих валюту. Тогда один доллар США был равен (1309) биткойнам. В мае 2010 года нашей эры был выпущен биткойн. впервые было заплачено 10 000 биткойнов. Пицца стоила 25 долларов США. В июле 2010 года был создан первый рынок обмена биткойнов под названием Mtgox. В июне 2011 года стоимость Биткойна на рынке Mtgox достигла 10 долларов США. В ноябре 2013 года стоимость биткойн-транзакции за короткий период подскочила со 150 долларов США до 1200 долларов США, а в феврале 2015 года число продавцов, принимающих биткойны, достигло 100 000.

WordPress стал первым веб-сайтом, принявшим оплату в этом формате. валюту, но вскоре за этим последовали другие розничные организации, включая Microsoft. Это считалось первым шагом к принятию «Биткойна» и криптовалют на международном уровне и в большом международном масштабе в качестве законной валюты. Другие виртуальные валюты также появились. на рынке в том же году. В январе 2017 года произошел огромный рост числа организаций, торгующих биткойнами, стоимость валюты на тот момент достигла 20 тысяч долларов США [5-6].

Характеристики виртуальных денег:

- Доступно только в цифровой среде.
- Он использует одноранговую сеть.
- Быстрое развитие.
- Полная безопасность и конфиденциальность.
- Он основан на технологии блокчейн.
- Для торговли вам не нужны никакие разрешения или лицензии.
- Чтобы использовать его, не обязательно находиться в определенном месте или стране.
- Возможность скрыть истинную личность пользователя.
- Децентрализация и отсутствие центральной власти.
- Защита от мошенничества.
- Долговечность и невозможность отмены операций [7].

Самые популярные криптовалюты:

•**Биткойн:** это виртуальная валюта, выпуск и обращение которой зависят от шифрования, поскольку она не имеет физического представления на Земле. Биткойн определяется как децентрализованная валюта, не поддерживается каким-либо правительством или другим юридическим лицом и не может быть обменян на золото или другие юридические лица. другие товары.

Он создается посредством процесса, называемого «майнинг», майнеры используют свое компьютерное оборудование для проверки транзакций (путем решения сложных математических уравнений и алгоритмов), которые представляют собой просто балансы, записанные в общедоступном реестре, к которому каждый может получить доступ в соответствии с денежными системами. «Биткойн» по своей концепции представляет собой систему электронных денег, работающую по принципу одноранговой сети (P2P), и все транзакции биткойнов аутентифицируются на основе большого объема компьютерной обработки, хотя это и не является законным или официальным. В большинстве стран мира биткойн пользуется широкой популярностью во всех частях света.

Он получил широкое признание, поскольку Биткойн имеет ряд преимуществ. Предполагается, что каждая транзакция, совершенная с использованием биткойнов, записывается в системе под названием Blockchain, которая представляет собой электронную запись для обработки и записи транзакций и содержит информацию об учетных записях, используемых в процессе майнинга и торговли, а также о количестве биткойнов и содержащиеся в них единицы, проведение переговоров для анализа транзакций и обеспечение их неповторения [9].

Хотя Биткойн не является законной или официальной валютой в большинстве частей мира, он несет в себе значительные риски как финансовый инструмент, как для отдельных клиентов, так и для экономики стран в целом. или национальной безопасности, как показано в таблице 14.

Ключевые преимущества и риски Биткойна.

<i>Преимущества</i>	<i>Риски</i>
Конфиденциальность и конфиденциальность: Валюты обмениваются и передаются напрямую между пользователями (peer-to-peer) без помощи посредника, что повышает конфиденциальность транзакций, не подлежащих банковскому контролю.	Содействие финансированию незаконных операций. Хотя секретность и конфиденциальность являются преимуществами, они также облегчают финансирование сомнительных и незаконных операций. Специфика этой валюты сделала ее мишенью для отмывания денег, продажи краденых и запрещенных товаров, а также финансирования террористических группировок.
Прозрачность транзакций: Все транзакции продаж являются публичными и известны всем пользователям без знания личности продавцов, но с полным знанием блокировки транзакций и времени их завершения.	Кибератаки. Распространение и торговля виртуальными валютами негосударственными субъектами, такими как террористические организации, повстанческие группы, банды наркоторговцев и другие преступные организации, делают валюту уязвимой для кибератак, которые нацелены на цифровые валюты и сети майнинга и атакуют их, а также эти атаки осуществляются более опытными противниками. Способность создавать заслуживающие доверия и надежные виртуальные валюты может противостоять многим потенциальным угрозам атак, особенно когда они создаются негосударственными субъектами, которые часто не обладают достаточными технологическими разработками.
Универсальность валюты: Эта валюта характеризуется тем, что она не подвержена географическим границам, так как ее можно перевести в любую точку мира в любое время.	Низкая надежность. Этим валютам не хватает надежности, поскольку доверие пользователей к новым валютам, как правило, низкое, и пользователям нужно время, чтобы привыкнуть к валюте и проверить стабильность и простоту использования системы.
	Снижение роли правительств. Исследователи ожидают, что по мере продолжения распространения и успеха этой виртуальной валюты, а также увеличения объема электронной коммерции и количества международных транзакций через Интернет, это приведет к снижению роли правительства в современной экономике и последующем риске для денежно-кредитной и финансовой политики стран.
	Майнинг денег: существуют технические проблемы, связанные со сложностью добычи биткойнов для обычного пользователя из-за сложности программ, которые обеспечивают доступ к ним, и сложности математических операций, необходимых для выполнения операций по добыче.

Источник: Разработано автором на основании данных [8].

6.3. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКИ

Операции, выполняемые электронными банками, представляют собой электронные процедуры, которые происходят в международной компьютерной сети, и наиболее важной формой их являются виртуальные

банки, которые создали веб-сайты в Интернете для предоставления своих услуг, идентичных услугам традиционных банков, например, вывод средств, оплата и перевод без необходимости посещения клиента.

Существует два типа банков, использующих электронные банковские технологии:

1. Виртуальные банки (интернет-банки). Они получают прибыль, в шесть раз превышающую прибыль обычных банков.

2. Традиционные банки: означают банки, предоставляющие традиционные и электронные банковские услуги.

Виды электронных банков:

Не весь онлайн-банкинг является электронным банкингом, и, согласно исследованиям регулирующих органов США и Европы, стандарт определения электронного банкинга сохранится.

Формы электронного банковского обслуживания:

1. Информационный веб-сайт: представляет базовый и минимальный уровень электронных банковских услуг. Этот веб-сайт позволяет банку предоставлять информацию о своих программах и банковских услугах.

2. Сайт связи: этот сайт позволяет осуществлять связь между банком и клиентами, например, по электронной почте, удаленно заполнять запросы или формы, а также изменять информацию об ограничениях, счетах и запросах.

3. Интерактивный веб-сайт. С его помощью банк может осуществлять свою деятельность в электронной среде, а клиент может выполнять большую часть своей работы в электронном виде, включая оплату счетов, управление денежными потоками и выполнение всех запросов как внутри, так и за пределами банка [10].

Электронные банки: во всем мире наблюдается увеличение потоков денег и финансирования, будь то в области глобальной торговли и инвестиций или широкого использования электронных банковских услуг. Это электронные платежные системы, которые позволяют клиентам осуществлять групповые операции. финансовых операций через сам сайт банка, путем создания... Счет для клиента через Интернет и электронные банки - это либо виртуальные банки, которые создают сайты в Интернете для предоставления тех же традиционных банковских услуг и не предоставляют свои услуги в форме традиционных банковских отделений, или они связаны с традиционным банком, который создает электронный веб-сайт, предоставляющий финансовые услуги в электронном виде. Традиционный банк создает электронный веб-сайт для себя (он предоставляет все традиционные банковские услуги) и, конечно же, электронный банк. это не только электронный веб-сайт, но и комплексная финансовая, административная и

консультативная система, которая лицензирована и разрешена ответственными органами в каждой стране. Конечно, метод открытия электронных банковских счетов через Интернет варьируется от банка к банку. другой, но все они характеризуются простотой, и многие электронные банки предоставляют особые преимущества благодаря возможности легко проводить финансовые операции через банкоматы.

Преимущества электронного банкинга:

1. Доступ к большей клиентской базе: Электронные банки отличаются возможностью охвата большой клиентской базы без пространственных и временных ограничений и позволяют использовать услугу в любое время и в течение недели, что обеспечивает комфорт клиентов и конфиденциальность транзакций. что отличает эти банки и повышает доверие к ним клиентов.

2. Предоставление новых и комплексных банковских услуг. Электронные банки предоставляют все традиционные банковские услуги в дополнение к более продвинутым электронным услугам, которые отличают их от традиционных услуг, таких как:

- Простая модель электронного бюллетеня для рекламы банковских услуг.
- Предоставление клиентам возможности проверить свои балансы в банке.
- Предложите своим клиентам электронный способ оплаты счетов.
- Как управлять финансовыми портфелями (акции и облигации) клиентов.
- Как переводить деньги между разными счетами клиентов.

3. Снижение затрат. Одним из наиболее важных преимуществ электронных банков является то, что стоимость предоставления услуги невысока по сравнению с традиционными банками, а снижение затрат и повышение качества являются факторами, привлекающими клиентов.

4. Повышение эффективности электронных банков: С развитием Интернета и скоростью совершения транзакций по сравнению с традиционными банками клиенту стало проще связаться с банком через Интернет, который выполняет операции правильно и с высоким качеством. эффективности, чем если бы клиент лично пришел в офис банка и встретился с одним из сотрудников.

5. Карточные услуги. Электронные банки предоставляют выдающиеся услуги бизнесменам и высокопоставленным клиентам, включая бесплатное круглосуточное обслуживание, услуги бизнес-центра, а также освобождение от сборов и комиссий за банковские услуги. Электронные банки предлагают клиентам более широкие возможности и большую свободу. Однако самая большая проблема связана с эффективностью этого банковского обслуживания в завоевании доверия клиентов, что требует от банка

предоставления базы данных для оказания услуг с высокой эффективностью [10].

Появление электронных банков началось после волны слияний и поглощений в финансовом секторе в конце 1990-х годов, которая привела к расширению клиентской базы традиционных банков, пока банки не стали рассматривать предоставление электронных банковских услуг как стратегическую необходимость. Первый известный банк начал предоставлять клиентам компьютерные банковские услуги в 1980 году нашей эры. Клиенты были в Америке, и это позволяло безопасно получить доступ к информации о своих счетах. Банк включил в себя предоставление некоторых электронных финансовых операций. Таким образом, идея электронных банковских услуг получила развитие и стала появляться в стране.



PayPal Bank

Один из самых важных, известных и крупнейших электронных платежных шлюзов в мире, используемый в более чем 20 типах валют в Соединенных Штатах. Это правовая система, а это означает, что с тех пор государство выступает в качестве ее гаранта. Возможно, есть что-то лучше, но оно является наиболее широко используемым и надежным. Имея тысячи сайтов, организаций и множество известных арабских сайтов, этот банк работает с большинством стран и предоставляет финансовые брокерские услуги, чтобы облегчить этот процесс. торговать деньгами через Интернет без необходимости разглашать личные финансовые данные.

Счет PayPal - это безопасная электронная финансовая платформа, и эта платформа работает. Привязав к ней свой банковский счет или банковскую карту и получив возможность открыть бесплатный счет, вы получаете возможность торговать деньгами через Интернет. Вы можете делать покупки в Интернете по своему желанию, а также получать и отправлять деньги другим пользователям, у которых есть учетные записи PayPal по всему миру, поскольку он считается лучшим электронным банком в мире и фактически является крупнейшим электронным банком в мире. во всем мире благодаря своему широкому распространению и полной защите, которую он предоставляет своим пользователям, поскольку PayPal пользуется высокой степенью безопасности, а известность этого банка обусловлена его широким использованием в более чем 200 странах [12-13].

Преимущества PayPal Bank:

- Предоставление всех удобств всем клиентам посредством различных услуг, которые он предоставляет клиентам.
- Банк является посредником для всех физических лиц, совершающих покупки в Интернете с использованием карт MasterCard или Visa.
- Одной из наиболее важных особенностей операций купли-продажи является отсутствие риска мошенничества.
- Высокая известность и широкое распространение по всему миру.
- Возможность использования валют, отличных от доллара.
- Высокая степень безопасности, защиты и уверенности.

Недостатки PayPal:

- Множество осложнений, особенно в арабских странах.
- Высокие комиссии.
- Лишь немногие местные банки признают это и решают эту проблему.

6.4. ВИРТУАЛЬНЫЕ БАНКИ: БУДУЩИЕ ТЕНДЕНЦИИ В МИРЕ

Благодаря низким комиссиям и минимальным требованиям эти услуги становятся все более популярными и конкурируют с традиционными банками, причем не только в бедных районах. Поскольку у них часто нет филиалов или ограниченное физическое местоположение, эти организации, как правило, предоставляют удобные возможности онлайн-банкинга. Доступ к поддержке клиентов прост.

Виртуальные банки: финансовые организации, которые работают без какой-либо сети филиалов и предоставляют услуги удаленно через онлайн-банкинг и телефонный банкинг, а также могут предоставлять доступ через банкоматы, часто через сетевые альянсы между банками, электронную почту и мобильный телефон, поскольку они позволяют управлять счетами с компьютера. или мобильного телефона из любого места и в любое время, виртуальные банки сокращают значительные затраты на эксплуатацию традиционной сети банковских отделений [14].

Интернет-банкинг работает через мобильное приложение или по электронной почте. Вы можете связать свою учетную запись онлайн-банкинга со счетами в традиционных банках, кредитных союзах или других онлайн-банках. Продукты и услуги онлайн-банкинга различаются в зависимости от организации и предоставляют возможность открывать счета, оплачивать счета, переводить деньги, вносить чеки, просматривать выписки и выполнять другие банковские задачи, а также предоставлять доступ к сетям банкоматов без дополнительных комиссий[15]. Следует отметить, что комиссии являются важнейшим источником дохода небанков, а учитывая тот факт, что

большинство новых организаций отрасли используют полное освобождение от комиссий как маркетинговый трюк для привлечения новых клиентов, это утверждение не соответствует действительности. совершенно верно, так как они получают часть межбанковской комиссии. (Комиссия, которая взимается за каждую транзакцию по банковской карте и делится между банком, выпустившим карту, банком, обрабатывающим транзакцию, платежной системой и другими участниками транзакции.

В долгосрочной перспективе, вероятно, «комиссионная модель» не сможет привлечь на свою сторону новые банки. Первоначально размер комиссии между банками снижается под давлением регуляторов и продолжит снижаться. Соединенные Штаты Америки, Канада, Европейский Союз и многие другие страны, но следующие шесть новых банков продемонстрировали целесообразность этой тенденции и задали новую тенденцию в индустрии финансовых технологий, на основе которой стоит рассмотреть более подробно рейтинг современных банков [16], наиболее актуальных и востребованных во всем мире, как показано на рис. 11.

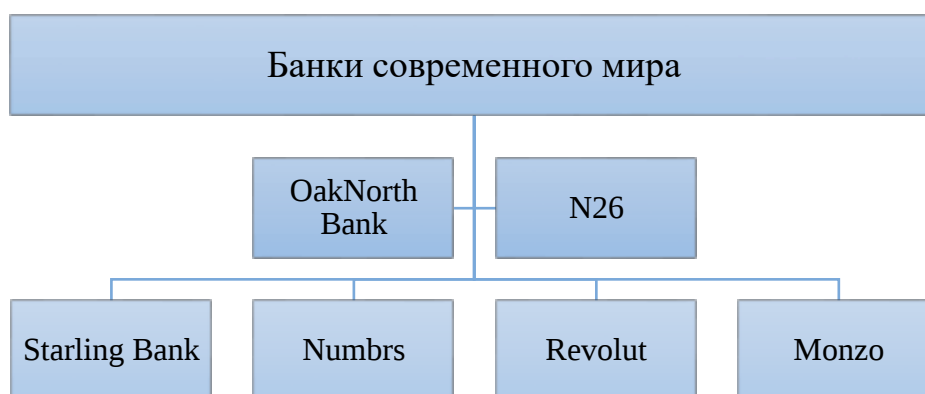


Рис. 11. Рейтинг современных новых виртуальных банков, наиболее востребованных во всем мире.

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

1. N26: Штаб-квартира Европейского интернет-банка находится в Берлине и работает в Европейском Союзе, Великобритании и Соединенных Штатах Америки. Это один из старейших новых банков, предоставляющий множество услуг, в том числе: открытие. текущий счет, выпуск банковских карт, открытие вкладов, управление выводом средств и многое другое, используя услуги прямых партнеров банка в приложении, с возможностью оформления инвестиционного договора на европейском фондовом рынке, заключения. договор страхования или открытие кредитной линии. Банк первым в Европе предложил своим пользователям металлические карты Mastercard.

2. OakNorth Bank: Британский банк для малых и средних организаций, который предоставляет кредиты организациям и недвижимости. Он стал

первым британским банком, разместившим всю свою облачную базу на Amazon Web Services. У него есть офисы в Лондоне, Манчестере, Гургаоне и Бангалоре.

3. Монзо: Установите рекорд «самой быстрой краудфандинговой кампании в истории», собрав 1 миллион фунтов стерлингов за 96 секунд с помощью инвестиционной платформы Crowdcube. Приложение включает в себя функции для поддержки финансовой деятельности, такие как совместные счета, мгновенные транзакции по другим счетам, а также поддержку и чат в приложении. Это один из лучших новых банков в Великобритании не только благодаря своей удобной мобильной версии, но и благодаря своей удобной мобильной версии. Благодаря своей гибкости и доступности для любого человека старше 16 лет открыть счет легко.

4. Revolut: Один из самых активных игроков в секторе цифрового банкинга, организация быстро растет не только в Европе, где уже обслуживает более 30 стран, но также в Америке и Азиатско-Тихоокеанском регионе со штаб-квартирой в Лондоне. Этот электронный банк за четыре года накопил более 6 миллионов клиентов и привлек \$344 миллиона частных инвестиций, и это далеко не предел, поскольку новая организация готовится к притоку капитала в размере \$500 миллионов долларов США. На счету находятся уведомления о платежах, категории расходов и регулярные платежи.

5. Numbrs: компания, базирующаяся в Швейцарии, предлагает приложение, которое объединяет данные банковских карт и кредитных карт и упрощает использование мобильных услуг и планирование личных финансов. Бизнес-план заключался в увеличении банковских доходов за счет приема банковских платежей от партнеров и создания новых транзакций. от пользователей через приложение.

6. Starling Bank. Банк специализируется в основном на текущих и коммерческих счетах. Банк со штаб-квартирой в Лондоне собрал более 230 миллионов фунтов стерлингов с момента своего основания и стал первым банком в Соединенном Королевстве, предложившим Apple Pay. Мобильное приложение обеспечивает немедленные уведомления о транзакциях, размораживает карты клиентов для предотвращения несанкционированных транзакций, классифицирует транзакции для последующего анализа и создает отдельные «цели», где средства могут быть отделены от основного баланса карты.

ЭЛЕКТРОННЫЕ КЛИРИНГОВЫЕ И ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ**7.1. КЛИРИНГОВАЯ СИСТЕМА МЕЖДУ БАНКАМИ**

Бурное развитие информационных и коммуникационных технологий оказало существенное влияние на финансовый сектор в целом и банковский сектор в частности. Это привело к внедрению новых методов предоставления банковских услуг, важнейшим из которых является электронный клиринг. есть средство погашения обязательства, равноценное исполнению, и оно было орудием исполнения одновременно, и что должник является кредитором своего кредитора, и каждый из двух соответствующих долгов есть деньги или их эквивалент. одного вида и качества, и каждый из двух долгов бесспорен, достоин исполнения и действителен для судебного иска, то здесь оба долга погашаются в части меньшего из них путем зачета, то есть в этом случае сторона погашает два долга вместе, при этом ни один из должников не платит ничего своему кредитору, за исключением того, чей это долг, и в этом случае он выплачивает своему кредитору то, что увеличивает этот долг по сравнению с другим долгом [1].

Клиринг между банками: означает, что каждый банк имеет офис в центральном банке, называемый клиринговой комнатой, и для этой задачи в каждом банке назначается сотрудник, который представляет банк в клиринговой комнате, поскольку клиринг - это оплата долгов, возникающих по чекам. привлеченные в местных банках и депонированные клиентами банков [2].

Электронная клиринговая система между банками представляет собой компьютеризированную платежную систему, используемую группой банков. Она применяется в том случае, когда получателем денежных средств и плательщиком являются клиенты разных банков. Под клирингом подразумевается урегулирование денежных требований клиентов через их собственные обязательства. без перевода реальных ресурсов или простым переводом, а при использовании клиринговой системы. Окончательный расчет происходит в течение текущих суток, так как по результатам каждой сессии проводится несколько клиринговых сессий и определяются чистые остатки каждого участника на счете [3].

Преимущества клиринга:

1. Ускорить ежедневные и электронные счета.
2. Снизить стоимость платежей за счет автоматизации платежей.
3. Сокращение оборотного капитала за счет сохранения имеющихся у банка ресурсов, которые можно использовать для реализации каждого платежа.

Основные аспекты деятельности этой системы:

1. Регулирование эффективности взаиморасчетов между госбанками и другими странами.
2. Повысить надежность и точность учетных записей за счет использования методов электронной защиты, шифрования и электронной подписи.
3. Более эффективное использование банковских ресурсов.
4. Использование международных стандартов и современных технологий для интеграции в мировую банковскую систему.

Область применения:

1. Местная клиринговая система. Это наиболее широко используемая система в стране, а посредником обычно является центральный банк страны или его аккредитованные органы. Однако между банками существуют также местные клиринговые системы, преимущество которых является использование единого посредника при осуществлении расчетов между банками.

2. Международная клиринговая система: старейшая международная финансовая организация, приверженная поддержке усилий центральных банков по достижению денежно-кредитной и финансовой стабильности и расширению международного сотрудничества в этой области. Она считается банком для центральных банков и иногда вмешивается в деятельность как пользующийся большим доверием посредничество между этими банками, позволяющее им осуществлять финансовые операции, включая транзакционные услуги по золоту и валюте, а также предоставление краткосрочных гарантированных кредитов [4-5].

Международные стандарты электронных клиринговых платежных систем:

1. Без внесения предоплаты.
2. При первоначальном внесении средств.

Виды международных электронных клиринговых платежных систем в мире:

1. Система безотзывных платежей.
2. Система, предусматривающая отмену платежей до завершения безналичного расчета.

Независимо от типа используемой системы и вида платежей, все они подвержены влиянию внешних и внутренних факторов, что требует более жесткого управления, формирования основных аспектов антикризисного управления с учетом возросших рисков, как показано в таблице 15.

Таблица 15.

Факторы, влияющие на работу международной платежной системы в мире.

Факторы	Описание влияния
Ликвидность	Участник расчетов не всегда может выполнить свои обязательства из-за отсутствия денежных средств на счете.
Системы	Невозможность одного участника расчетов произвести платеж создает аналогичную ситуацию для других участников.
Техник (техник)	Отсутствие технических систем и возможность потери информации.

Источник: Разработано автором на основании данных [5-6].

Для снижения рисков необходимо осуществлять операции на глобальном уровне и использовать современные технические средства хранения и передачи данных, что позволит широко использовать системы межбанковских расчетов и, возможно, в будущем интегрировать их в глобальную сеть. Поскольку в период финансовых кризисов спрос на клиринговые услуги возрастает и одним из способов достижения стабильности является снижение общих издержек кассовых операций и логистики продукции. Клиринг позволяет исключить большую часть издержек и свести взаиморасчеты к нулю или минимуму с учетом кредитно-дебетовых балансов. Клиринг является средством снижения потребности в платежных средствах, а также возможностью упростить урегулирование соответствующих обязательств.

Система банковского клиринга содержит следующие операции:

1. Клиринг между банками на основе принципа корреспондентских отношений.
 2. Внутренняя система банка (между филиалами).
- Межбанковская сделка и система безналичных расчетов между финансовыми организациями путем урегулирования взаимных финансовых требований юридических лиц, в связи с межфилиальным клирингом осуществляется клиринг между филиалами крупных финансовых организаций[6-7].

Клиринговые функции:

1. Взаимные обязательства и расчетные требования между участниками биржевого рынка при клиринге.
2. Предоставление гарантий исполнения обязательств, предусмотренных договором.
3. Произведите финансовые платежи.
4. Обеспечение поставок биржевой продукции по ранее заключенным договорам.

Для работы клиринговой палаты в традиционном режиме ей необходимы участники биржевого рынка и строгое соблюдение правил торговли, применяемых в этой структуре. Поскольку многие сделки совершаются в течение торгового дня, основной задачей клиринговой палаты является

интеграция сделок одного участника со сделками других участников. Кроме того, она контролирует исполнение сделок в течение рабочего дня и обеспечивает исполнение сделок. Все контракты члена клиринговой палаты обязуются строго соблюдать финансовые требования и другие требования, определяемые биржевым рынком. Тенденции развития регулирования отношений на зарубежных рынках финансовых услуг свидетельствуют о дальнейшем развитии рыночной инфраструктуры. напрямую связано с созданием соответствующей правовой базы расчетных отношений в целом и клиринговых отношений в частности.

Следует отметить, что изменения в законодательство должны быть внесены таким образом, чтобы обеспечить возможность международных организаций проводить клиринг и расчеты в соответствии с принятыми международными нормативными стандартами, не нарушая сложившуюся практику, но устраняя препятствия для дальнейшего развития клиринговой составляющей инфраструктура рынка ценных бумаг.

7.2. ЭЛЕКТРОННАЯ СИСТЕМА КЛИРИНГА ЧЕКОВ

В мировой экономике произошли серьезные изменения, наиболее важным из которых является технологическое развитие, которое считается ключом к успеху. Ее прогресс представляет собой вызов и возможность для всех банков, что обеспечивает высокую операционную эффективность и использование электронных банковских решений. Технологии являются одним из необходимых факторов для модернизации банковской системы, чтобы идти в ногу с вызовами времени и противостоять давлению конкуренции со стороны иностранных банков. Они направлены в первую очередь на привлечение клиентов, поэтому мы обнаруживаем, что коммерческие банки вступают в это направление развития их традиционных систем и функций за счет увеличения использования современных средств, включая тенденцию к увеличению использования электронного клиринга как альтернативы его традиционному варианту, обеспечения скорости выполнения услуг и снижения рисков и затрат. В то время чеки были одним из наиболее важных инструментов, используемых для осуществления платежных операций между различными сторонами, будь то в торговле или на потребительском уровне.

Электронный клиринг - это процесс обмена информацией, данными, изображениями и символами, связанными с чеками, с помощью электронных средств и использованием безопасных и современных технических средств под контролем электронной клиринговой палаты для определения чистых остатков, возникающих в результате этого процесса в определенный период время [8].

Цели электронного клиринга:

1. Переход с автоматизированной системы выдачи чеков на электронную систему выдачи чеков.
2. Прекращение обращения бумажных чеков для клиринга на этапе внесения их в банки.
3. Сбор чеков в один день для всех регионов Королевства.
4. Повышение доверия к чекам как инструменту лояльности.
5. Ограничение роста объёма возвращаемых чеков.
6. Внедрение новой культуры банковского обмена, основанной на техническом сотрудничестве и коммерческой свободе. [9].

Преимущества внедрения системы электронного клиринга:

1. В отношении банков:

- Зная финансовое положение банка в заранее определенное время.
- Оптимальное использование средств в банках.
- Получайте точную информацию и статистику о проверках, а также точную и быструю систему архивирования.
- Снижение рисков, связанных с транспортировкой бумажных чеков в банки и из банков.
- Возможность быстрого и простого получения изображений и данных о чеках через электронную расчетную систему.
- Система работает 24 часа в сутки, что дает вам достаточно времени для отправки чеков независимо от их количества.

2. Для клиентов:

- Чек забирается в тот же день, когда был внесен депозит.
- Узнайте, был ли чек принят или отклонен в тот же день.
- Повысить уверенность в проверках и работе с ними.
- Электронный клиринг сокращает время, затрачиваемое на клиринг чеков, поскольку экономит время на все чеки, их сортировку и получение ответов от банка-плательщика, что влияет на удовлетворенность клиентов, в результате чего сумма чека будет зачислена на счет бенефициара в тот же день. день (при внесении до 13:00 00) или на следующий рабочий день (при внесении после 13:00) [10].

Преимущества электронного клиринга:

1. Прекращение бумажного обмена чеков посредством клиринговых сессий и замена его обменом изображениями и данными чеков через каналы связи, связывающие банки с электронной клиринговой палатой, в соответствии с глобальными тенденциями.
2. Снизить операционные риски, связанные с ручной работой в устаревшей системе, и автоматизировать процессы.
3. Предоставление всем участникам инструментов мониторинга в режиме реального времени.

4. Предоставление комплекта операционных и финансовых отчетов своим членам.

5. Выравнивание финансовых позиций по розничным платежным операциям и отправка их непосредственно в систему моментальных расчетов.

6. Увеличение скорости денежного обращения в экономике за счет сокращения клирингового цикла до одного дня и возможности сбора чеков в тот же день, когда они депонируются, и списания их стоимости со счетов клиентов.

7. Повышение уровня доверия к чекам как инструменту лояльности.

8. Ограничение неправомерного использования чеков, при котором длительный клиринговый период используется для подделки чеков путем выпуска чеков без остатка.

3. Банк, оплачивающий входящие чеки:

- Проверить данные и изображение чека, полученного от электронной расчетной системы.

- Проверка подписи, остатков, состояния счета и возможности оплатить сумму чека.

- Примите соответствующее решение, выплачивать сумму чека или нет.

- Дебетование счета чекодателя, если он согласен оплатить сумму чека.

- Отправить ответ представляющему банку через систему электронного клиринга.

- Храните бумажные чеки в представляющем банке, банке-плательщике или в любом другом месте (до решения Клирингового совета) [7-8].

Электронный клиринг и поддержка в процессе надзора за банковским сектором:

Внедрение системы электронного клиринга неизбежно приводит к сокращению периода выдачи чеков. Таким образом, к ускорению обращения ликвидности в экономике, что приносит пользу всем секторам с точки зрения скорости и эффективности в улучшении управления ликвидностью за счет устранения плавающих денежных средств в экономике, которые способствует использованию и реализации существующих инвестиционных решений. Инвестиционные возможности в экономике максимально широки, а также способствует повышению доверия к национальной экономике и развитию торговли на благо всех секторов, действующих в стране [11].

Выгоды для Центрального банка и национальной экономики:

1. Повышение уровня управления банковскими балансами.
2. Упрощение и унификация банковских процедур, связанных с проверками.
3. Уменьшение количества возвращаемых чеков из-за недостаточности средств или по другим причинам.

4. Увеличение количества выполняемых проверок по сравнению с традиционным методом.

5. Сократите бумажную работу, чтобы повысить производительность пользователей.
6. Увеличение количества выполняемых проверок по сравнению с традиционным методом.

Гарантии от мошенничества:

1. Утверждение чеков с новыми характеристиками безопасности и маркировкой, которую трудно подделать или подделать из-за их высоких требований безопасности.
2. Используйте современные и усовершенствованные сканирующие устройства, которые помогают автоматически считывать данные и изображения чеков и обнаруживать подделку чеков.
3. Внутренние процедуры, используемые в банке, такие как последовательность номеров чеков, автоматически сопоставляемая банковскими системами, чтобы гарантировать, что чек действительно был выдан банком, и определить, является ли он поддельным.

Таблица 16.

Изменение между текущим и электронным клирингом.

<i>Изменение между текущим и электронным клирингом</i>		
<i>Прозрачность</i>	<i>Обмен оригиналов бумажных чеков</i>	<i>Обмен изображений и данных чеков без оригинала</i>
Возврат чеков	Возврат чеков осуществляется после их обналичивания и в течение 3 рабочих дней с момента предъявления их к обналиченной.	Чеки возвращаются до расчета актива и в течение указанного периода. Если они не возвращены до расчета, они автоматически считаются «принятыми».
Бенефициар чека	Получение стоимости чека в течение 3-5 рабочих дней.	Время сбора данных сокращено до двух рабочих дней после запуска системы.
Клиент, выдающий чек	Предоставить остаток на дату проверки	Остаток должен быть доступен до даты оплаты чека, иначе он будет возвращен.

Источник: Разработано автором на основании данных [11].

Требования к работе с чеками:

1. Внесите сумму чека на счет не позднее, чем за один день до даты платежа.
2. Замените старые проверки, не содержащие новые спецификации безопасности.
3. Депонировать свои старые чеки с более поздней датой на банковские счета до наступления сроков их оплаты, чтобы они были предъявлены для клиринга в установленные сроки.

4. Обналичить банковский чек можно только в том банке, где он был предъявлен впервые.

5. Чек не может быть предъявлен к инкассо из клиринговой палаты более трех раз, после чего он забирается непосредственно у банка-эмитента.

7.3. ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ

Банковская отрасль добилась больших успехов в использовании методов, которые позволяют клиентам банков проводить банковские операции через сети электронных коммуникаций. Ожидается, что эти процессы получат широкое распространение в предстоящий период, особенно с продолжающимся развитием этой области банковских технологий. , и поскольку мир стал свидетелем появления метода электронных платежей, они существуют в форме различных услуг. Они внесли большой вклад в расчет транзакций между различными сторонами и облегчение транзакций, связанных с обменом товарами и услугами. Они отличались скоростью внедрения услуги и расчетов, что помогло им поднять уровень среди клиентов и значительно повысить их спрос. Разработанная платежная система хорошо и положительно влияет на финансовую стабильность страны. бесперебойное функционирование экономики страны. Платежные системы претерпели значительное развитие, начиная с физической передачи наличных денег за продукты и заканчивая транзакциями, которые включают обмен денег в форме цифровых данных.

Понятие банковской платежной системы. Банковская платежная система определяется как совокупность финансовых операций между клиентами, направленных на перевод стоимости между двумя или более сторонами с наименьшими возможными затратами, с наименьшим риском и в кратчайшие сроки, в зависимости от доступные инструменты, поскольку имеющиеся инструменты позволяют это сделать. Платежная система рассматривается в каждой стране как хорошо управляемая, и это дает характеристики экономического аспекта с точки зрения скорости системы, ее развития и даже ее прозрачности, особенно. на уровне рыночной экономики, что затрудняет работу с ликвидными деньгами, поскольку эта экономика характеризуется масштабами денежных операций [12].

Характеристики электронных платежных систем измеряются:

1. Простота и ясность: не усложнять установленные процедуры, чтобы облегчить их понимание клиентами, чтобы максимально облегчить их знания, практику и разъяснения для клиентов.

2. Гибкость. Система адаптируется к изменениям в поведении клиентов, способах оплаты, коммуникации и правилах.

3. Скорость: скорость оплаты в кратчайшие сроки.

4. Безопасность. Безопасность является важным элементом завоевания доверия клиентов к проверенным способам оплаты [13].

Традиционные платежные системы:

1. Деньги. Это единственное средство платежа, обеспечивающее ликвидность, которое наиболее широко используется среди других способов оплаты. Они все чаще принимаются в качестве средства обмена и используются одновременно как мера стоимости и точка отсчета. по ценности. Он социально популярен, поскольку основан на доверии общества.

Виды денег:

•Юридические деньги: это бумажные и металлические деньги, выпускаемые центральным банком после гарантии выпуска наличных золота, иностранной валюты, казначейских векселей или коммерческих облигаций.

•Банковские деньги: их называют депозитными деньгами или писанными деньгами, и в настоящее время они представляют собой наиболее важную часть денег в обращении.

2. Переводной вексель: означает вексель, исполненный в соответствии с условиями, предусмотренными законом, и включает в себя поручение, выданное физическим лицом или векселедателем другому физическому лицу, трассату, о выплате по распоряжению третьего лица, бенефициару или держателю облигации, сумма при предъявлении или на определенную или определяемую дату. Это называется векселем, векселем или полисом.

Законопроект предполагает присутствие трех физических лиц

•Ящик: тот, кто подготавливает бумагу и приводит ее в порядок.

•Плательщик: Это тот, кому выдается ордер.

•Бенефициар: Тот, в чью пользу выдается приказ.

Переводной вексель предполагает наличие предыдущих отношений между этими тремя лицами, и одной из наиболее важных характеристик этой облигации является ее способность быть предметом обращения коммерческими средствами, что является индоссаментом, если облигация должна быть заказана, а доставка - осуществлена. на предъявителя, то коммерческая бумага не может выполнять свою функцию платежного и кредитного инструмента. Она не может отказаться от использования денег, если она не является оборотной, простыми и быстрыми способами, соответствующими характеру коммерческой транзакции, основанной на скорости и кредитоспособность.

3. Простой вексель. Простой вексель отличается от простого векселя тем, что в нем участвуют только две стороны: эмитент и бенефициар. Он уточняет правоотношения, существующие между этими двумя сторонами. Первая - должник, а вторая - бенефициар, по распоряжению которого составлен

вексель с обязательством уплатить стоимость долга в течение определенного срока до окончания его срока для кредитора или того, кому он будет передан, поручительство предоставляется на основании его указания.

4. Банковские переводы: это банковский процесс, при котором сумма переводится с одного банковского счета на другой путем записи суммы один раз на дебетовой стороне счета, где заказывается перевод и запись суммы, и второй раз на кредитной стороне счета. счет получателя. Запрос может быть подан в письменной форме или устно по телефону [14].

Система электронных платежей - это средство электронных сделок или оплаты товаров без использования чеков или наличных. Ее также называют системой электронных платежей или системой онлайн-платежей. Здесь ее можно определить как системы, которые позволяют пользователям приложений электронной коммерции. обменивайте деньги электронным способом вместо использования монет или бумажных чеков, когда онлайн-продавцы предоставляют простые, быстрые и безопасные способы получения цен на свою продукцию от покупателей.

Важность использования электронных способов оплаты Важность использования электронных способов оплаты в качестве альтернативы традиционным способам оплаты стала очевидна с расширением электронной коммерции, которая снизила роль бумажных денег и традиционных платежей в пользу процветания электронных способов оплаты. Эти средства упростили банковские операции вместо отправки чеков клиентам по почте или факсу. Все, что вам нужно сделать, это вставить свою электронную карту в банкомат и легко пользоваться услугами, экономя время и силы. и путешествовать, даже в нерабочее время.

Характеристики электронных способов оплаты:

- Электронный платеж носит международный характер: то есть это метод, принятый во всех странах.

- Оплата производится электронными деньгами: то есть денежной суммой, содержащейся на цифровой карте памяти или в главном подразделении организации, контролирующем управление процессом обмена.

- Этот метод используется для проведения электронных транзакций удаленно: договор заключается между двумя сторонами, удаленными друг от друга, и оплата осуществляется через Интернет.

- Необходимо создать банковскую систему, которая позволит все это: то есть наличие устройств, поддерживающих эти операции удаленно, чтобы облегчить транзакции сторон и обеспечить доверие между ними [15].

Виды платежных сетей:

- Частная сеть: связь с ней ограничена частными лицами, что требует предыдущих коммерческих и финансовых операций и связей между ними.

- Публичная сеть: здесь транзакции происходят между многими людьми, которые ранее не имели конкретных связей, и эти функции, безусловно, помогают снизить бизнес-расходы, организовать время и улучшить управление денежными средствами и деловое партнерство между финансистами и клиентами.

Разработка систем электронных платежей для облегчения приема электронных платежей за онлайн-транзакции. С ростом популярности онлайн-покупок системы электронных платежей стали незаменимы для потребителей для облегчения покупок и банковских услуг [16].

Преимущества электронного платежа:

1. Привлекайте клиентов со всего мира. Это приводит к увеличению продаж. Это не относится к традиционным платежам, поскольку вы ограничены людьми, доступными в вашей стране или регионе, и не можете привлечь больше клиентов.

2. Больше и эффективность транзакций. Транзакции выполняются за считанные секунды, не теряя времени клиента, что обеспечивает скорость и простоту в отличие от традиционных платежей.

3. Электронные платежи доступны по всему миру: клиенты могут оплачивать товары на сайтах электронной коммерции в любое время и в любом месте, и для этого требуется устройство, подключенное к Интернету.

4. Сократите транзакционные издержки и сократите использование бумаги в кассовых операциях.

5. Электронные платежные шлюзы предоставляют безопасные инструменты борьбы с мошенничеством, что делает транзакции более надежными [17].

Риски, связанные с платежными системами:

1. Риски безопасности. Аспект безопасности является одной из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются работники этого сектора или лица, подвергающиеся этой процедуре. Эти риски затрагивают не только потребителя, но также распространяются на торговцев и эмитентов карт. электронная банковская карта будет украдена, а данные, хранящиеся на ней, будут подделаны. Нарушение безопасности может произойти либо в результате непреднамеренного действия, такого как удаление или вандализм веб-сайта, либо в результате электронного вмешательства, которое имеет серьезные последствия для финансовой безопасности. .

2. Правовые риски. Правовые нормы могут препятствовать бесперебойному функционированию системы, а формальные процедуры часто рассматриваются как обескураживающие, подрывающие цель системы и могут представлять угрозу эффективному функционированию системы.

- Нарушения законов и правил, например, отмывание денег.
- Закон не признает цифровые подписи.
- Разглашение секретов клиентов и нарушение конфиденциальности.
- Степень ясности и прозрачности обязательств каждой стороны.
- Распространение электронных денег приводит к уклонению от уплаты налогов.

3. Финансовые риски. Уменьшение предложения денег со стороны Центрального банка приводит к продолжению использования цифровой наличности и сокращению бюджетов электронных банков, в дополнение к общему объему депозитов до востребования, необходимых физическим лицам, что приводит к снижению предложения денег со стороны Центрального банка.

- Снижение доходности от выдачи наличных денег.
- Ограничение роли центрального банка как менеджера денежно-кредитной политики.
- Ограничение возможностей центрального банка проводить операции на открытом рынке.
- Отмывание денег с использованием электронных способов оплаты.
- Сложности со сбором налогов и сборов по банковским операциям.

4. Технический риск: Наличие элемента безопасности во всей организации, в работе системы в целом. Все вышеперечисленные риски могут привести к системным рискам, где риски возникают, трансформируются и приводят практически к полному выходу из строя всей системы. системы, что приводит к срыву операций, и этот перенос случаен из-за тесных связей между финансовыми посредниками [18].

7.4. ЭЛЕКТРОННЫЕ КОШЕЛЬКИ

Это метод оплаты небольших сумм, возникший в результате сочетания информационных и коммуникационных технологий и технологии смарт-карт. Это электронное приложение, основанное на механизме организации и организации всех финансовых движений. Кошелек содержит все пользовательские данные. эта карта в зашифрованном виде и устанавливается на персональный компьютер или хранится на дискете или любом устройстве, с помощью которого эти данные могут быть сохранены и использованы для онлайн-платежей во всех случаях покупки, и доставляется обычной доставкой. автоматы, расположенные во многих местах, или через телефонные устройства, предназначенные для этой цели, в обмен на счет, открытый у

экспортирующей стороны, предоставившей услугу пополнения счета по телефону, или в обмен на суммы, уплаченные в штаб-квартире банка или финансовой организации, выпустившей карту [19].

Временные электронные кошельки:

- Телефонные карты, на SIM-карте которых имеется определенная стоимость из-за отсутствия баланса, и этот тип карт не подлежит пополнению.
- Готовые карты для устройств распределения продукции, на чипе которых написано слово «финансовые ценности», и которые можно перезаряжать [20].

Электронный кошелек - это тип электронной карты, используемой в коммерческих и финансовых операциях через Интернет. Это делается с помощью компьютера или планшета, поскольку он работает аналогично кредитной карте. Электронный кошелек можно привязать к банковскому счету для проведения операций. многочисленные транзакции через Интернет с использованием баланса счета, через кошельки.

Электронный кошелек может осуществлять ежемесячные платежи или любые другие финансовые платежи, причитающиеся владельцу электронного кошелька. Это простой способ оплаты всех типов счетов, как коммерческих, так и государственных. и даже счета в ресторанах и магазинах. Он также документирует деньги и коммерческие транзакции потребителя и защищает их от покупки и обмена. Таким образом, электронный кошелек может быть средством аутентификации личности его владельца, и не только для совершения онлайн-покупок. Это связано с тем, что кошелек содержит деньги потребителя, записи его деловых операций и его личную информацию.

Цифровой кошелек подходит в качестве средства платежа для многих платежных систем, предназначенных для смартфонов, благодаря взаимной поддержке между ними .

Таблица 17.

Особенности электронных кошельков.

<i>Удобная и простая оплата</i>	Одним щелчком мыши на мобильном телефоне пользователь может произвести оплату в любой точке продаж за полученную продукцию или транзакцию.
<i>Эффективность использования</i>	При использовании электронного кошелька пользователю не придется искать в кошельке деньги или подходящую карту для оплаты среди множества документов, которые он носит с собой, и, возможно, ему вообще не придется носить кошелек с собой.
<i>Организация</i>	Электронные кошельки могут управлять всеми типами карт пользователей: от платежных карт до карт лояльности, дающих владельцу баллы и скидки при покупке определенных товаров, до членских карт пользователей.
<i>Безопасность и конфиденциальность</i>	Пользователь может установить секретный код для контроля доступа к кошельку, в отличие от обычного кошелька, доступного

	каждому, номер, который обменивается при покупке, представляет собой всего лишь уникальный идентификационный номер и нет никакой информации, связанной с самой картой, которая означает больше удобства и безопасности.
<i>Легкость и скорость выполнения</i>	Некоторые веб-сайты могут попросить вас заполнить формы для платежных операций, что обременительно для клиента, но электронный кошелек позволяет пользователю обойти такие громоздкие формы.
<i>Предлагайте скидки и вознаграждения</i>	Электронный кошелек содержит множество специальных предложений и вознаграждений, которые помогут вам получить больше товаров по низким ценам.
<i>Низкие затраты</i>	Электронный кошелек не взимает высоких комиссий за используемые в нем услуги и карты.

Источник: Разработано автором на основании данных [21-22].

Таблица 18.

Области использования электронных кошельков.

<i>Служба управления биллингом</i>	Клиенты имеют возможность оплачивать все типы счетов через службу управления счетами. Благодаря возможности пользователей одним щелчком мыши узнать, какие счета подлежат оплате, просрочены, оплачены и неоплаченные.
<i>Банковское депозитное обслуживание</i>	Пользователи имеют возможность переводить деньги из электронного кошелька SADAD на свой банковский счет всего за 5 секунд.
<i>Сервис отслеживания финансовых транзакций</i>	Пользователь может шаг за шагом следить за ходом своих денег, чтобы знать, куда и как они тратятся. И в какое время?
<i>Услуга создания интернет-магазина</i>	Пользователь имеет возможность создать интернет-магазин для своих товаров, добавить информацию о каждом товаре, прикрепить его фотографии и опубликовать на различных коммуникационных платформах.
<i>Сервис отслеживания заказов на покупку</i>	Пользователь может следить за заказами, которые он приобрел, и знать, какие заказы выполняются, а какие ждут?

Источник: Разработано автором на основании данных [22].

Виды электронных кошельков:

1. Настольный кошелек. Этот электронный кошелек принимается только через компьютер, на котором установлен кошелек. Этот кошелек обеспечивает достаточную защиту данных, но наибольший риск заключается в том, что компьютер будет взломан или в ваш кошелек попадет вирус, что может привести к потере. все в нем.

2. Аппаратный или аппаратный кошелек. Он очень похож на предыдущий тип, но разница в том, что его наличие зависит от его присутствия в защищенном и закрытом виде внутри устройства хранения данных, такого как USB-устройства или аналогичного устройства.

3. Цифровой онлайн-кошелек. Он основан на технологии облачного хранения. Одним из самых больших преимуществ этого электронного кошелька является то, что вы можете получить к нему доступ и использовать

его с любого устройства и в любом месте, если у вас есть собственная учетная запись. Основным недостатком, по-видимому, является отсутствие безопасности, поскольку он живет в страхе, что его облачный сервис будет атакован или взломан.

4. Цифровой мобильный кошелек. Этот тип работает как приложение на смартфонах и предлагает множество преимуществ, включая поддержку нескольких магазинов.

5. Бумажный кошелек: Известно, что этот тип обеспечивает высокий уровень безопасности и защиты, но возможность его использования остается более сложной, чем другие типы [21].

Денежные кошельки, используемые в Иордании:

Как открыть электронный кошелек у поставщика услуг JoMO Pay:

GoMoPay является основным поставщиком одобренных электронных кошельков в Иордании. Чтобы открыть кошелек, пользователь должен загрузить один из утвержденных электронных кошельков, работающих в системе GoMobi, например Zain Cash, Dinarak, Orange Money, национальный кошелек из. MEPS, мой кошелек, кошелек Aya, кошелек Qadha и от. Любой человек может бесплатно открыть электронный кошелек без минимального внесения денег в электронный кошелек через одного из перечисленных провайдеров.

Узнайте все подробности о Зейне Кэше:

Физическое лицо может получить два электронных кошелька, если каждый электронный кошелек привязан к разному номеру телефона, поскольку номер электронного кошелька совпадает с номером мобильного телефона. Чтобы открыть электронный кошелек, клиент должен загрузить желаемое сервисное приложение с помощью. его одобрения или посещения его сайта, а также кошелек можно открыть у любого из авторизованных агентов, помимо возможности открытия кошелька через приложение некоторых банков-участников [22-23].

Как пополнить одобренный JoMO Pay электронный кошелек:

Существует большая группа аккредитованных партнеров для пополнения электронных кошельков, будь то обменные пункты, почтовые отделения, выставки телекоммуникационных организаций или даже продовольственные рынки и некоторые магазины мобильных телефонов. Также возможен пополнения на электронный кошелек (доставка) через любой. ваших счетов или через банкоматы, аффилированные с согласованными иорданскими банками [24].

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА**8.1. УСЛУГИ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА**

Банки вложили значительные средства в системы мобильной связи, чтобы предоставлять различные банковские услуги, повышать эффективность, снижать затраты и улучшать операционную эффективность обслуживания клиентов, чтобы получить конкурентное преимущество. Одним из факторов, который способствовал этому развитию, является повышение доступности и пропускной способности. Инфраструктура мобильной связи по всему миру из-за быстрого увеличения количества мобильных устройств, что привело к улучшению функциональности и снижению затрат на передачу данных из-за острой конкуренции между поставщиками услуг. Это привело к снижению затрат на оборудование, это также способствовало увеличению проникновения мобильной связи, мобильных технологий и развитию мирового рынка мобильной связи [1].

Мобильный банкинг – это электронный канал связи между банком и клиентом. Его миссия – обслуживание клиентов посредством удобного использования через простой интерфейс, позволяющий работать с банковскими счетами и картами через смартфон или планшет. Он включает в себя простоту и высокую скорость реализации всего. процедуры видов банковских операций.

Мобильный банкинг:

1. Планшетный ПК.
2. Смартфон или мобильное устройство.
3. Обычный мобильный телефон.

Для осуществления любой бизнес-операции необходимо подключение к онлайн-каналу с возможностью использования традиционного или мобильного Интернета, в частности G3.4G и GPS. Однако неоспоримым преимуществом является то, что транзакции можно осуществлять путем отправки. Короткие сообщения, адаптированные при отсутствии подключения к Интернету, позволяющие осуществлять все операции по карточному счету. До появления смартфонов мобильный банкинг представлял собой услугу SMS [2]. Теперь любой, у кого есть интеллектуальное мобильное устройство и планшетный компьютер, может загрузить и установить приложение электронного банкинга, адаптированное к небольшому экрану и операционной системе устройства. Чтобы обслуживаться соответствующим

банком или финансовой организацией, мобильный банкинг следует разделить на несколько. две основные категории, как объяснено на рис. 12.



Рис. 12. Категории мобильного банкинга на мировом финансовом рынке.

Источник: Разработано автором на основании данных [1-2].

Преимущества услуги уже оценили банковские организации и сами клиенты. Однако не лишена она и недостатков, как видно из таблицы 19.

Таблица 19.

Сравнение преимуществ и недостатков услуг мобильного банкинга.

<i>Преимущества</i>	<i>Недостатки</i>
Широкий охват клиентской базы	Слабое развитие электронных банковских услуг в розничном секторе
Экономия времени и усилий	Трата времени
Оставайтесь в постоянном контакте с другими	Ограничьте прямой контакт с другими
Повышайте знания и культуру	Потеря конфиденциальности
Легкий доступ для помощи в экстренных ситуациях	Увеличение количества дорожно-транспортных происшествий
Экономичный	Период восстановления трудно предсказать.
Возможность работать круглосуточно	Недостаток квалифицированного персонала
Автоматизированное отслеживание рисков	Недостаточная осведомленность общественности об электронных банковских услугах.
Повышение стандартов обслуживания	Психологические трудности
Новый источник прибыли	Вопрос использования электронной подписи
Скорость, эффективность, простота использования и удобство	Дефекты
При поступлении средств на карточный счет сообщается дата и время совершения операции.	Слабое развитие электронных банковских услуг в розничном секторе

Источник: Разработано автором на основании данных [1-2].

Глобальное развитие мобильного банкинга сопровождается интенсивностью его использования во всех отраслях экономики участниками мирового рынка.

Это обусловлено тем, что функции смартфонов и планшетов позволяют клиенту использовать различные технологии наиболее удобным способом, к числу которых относятся простота и мобильность в различных операциях. Благодаря многочисленным функциям владелец банковской карты теперь может совершать финансовые операции с помощью мобильного телефона, не выходя из дома.

Преимущества мобильного банкинга:

1. Пополните свой счет и переведите средства на другие счета.
2. Просмотр остатков и просмотр деталей транзакций по счету.
3. Заблокируйте банковскую карту, если телефон утерян или украден.
4. Покупка и продажа валюты.
5. Оплатите счета по кредитной карте.
6. Перенос между аккаунтами.
7. Переводите деньги на местном и международном уровне.
8. Оплачивайте счета за продукты онлайн [3].

Помимо основных преимуществ мобильного банкинга за счет экономии времени и возможности совершать карточные операции круглосуточно, есть и недостатки. Если говорить о недостатках, то основная причина - невозможность защитить информацию о клиенте на 100%. Когда на телефоне нет антивирусного ПО или браузеру разрешен запуск через незащищенные серверы, велик риск утечки личной информации, а также вероятность того, что данные станут собственностью третьих лиц в случае утери или кражи телефона. В этом случае необходимо срочно заблокировать SIM-карту и приостановить работу любых сервисов[4].

Чтобы получить профессиональный доступ к мобильному банкингу:

1. Привязка карты к банковским услугам посредством СМС.
2. Скачайте и установите приложение на свой мобильный телефон или планшет, оно бесплатное и доступно каждому.
3. При оплате услуги внесите необходимую сумму наличными или картой.
4. При смене банковской карты или истечении срока действия услуга «Мобильный банкинг» повторно активируется. Если у вас возникли вопросы по использованию услуги или возникли трудности со скачиванием и установкой приложения, обратитесь в службу поддержки банка [5].

Способы защиты мобильного банкинга:

1. Номер, привязанный к SIM-карте.
2. PIN Персональный идентификационный номер пользователя.
3. Номер телефона, с которого осуществляется звонок.

Данное приложение может содержать дополнительные сервисы, такие как портативный калькулятор или напоминание о периодических платежах. Основная задача банковских учреждений сегодня – повышение удобства использования интерфейсов. Поэтому предоставляемый сервис постоянно совершенствуется, чтобы сделать его удобным и простым для пользователей:

1. Аппаратные возможности (диагональ экрана и виртуальная клавиатура).
2. Модель мобильного устройства.
3. Поведение клиентов при использовании удаленного обслуживания через мобильный телефон.
4. Важность и ценность услуги.

Интеграция мобильных приложений для управления карточными счетами позволяет не только расширить клиентскую базу, но и существенно повысить лояльность пользователей, а также удобство использования сервиса. Когда банки решают продвигать свои продукты через мобильные устройства, они внимательно изучают такого рода информацию и планируют свою стратегию. Социальные сети сегодня являются одним из мест, где пересекаются все потенциальные получатели, поэтому они представляют большой интерес для банков.

В современных условиях трансформации финансовых рынков в мире главным условием выбора банка потребителем является наличие продвинутого мобильного приложения, ведь банки не только создают приложения с привлекательным пользовательским интерфейсом и широким функционалом, но и имеют операционную систему. модель, способная быстро и точно выполнять транзакции клиентов. Использовать услугу удаленно, для более простого и удобного использования.

8.2. ВИДЫ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

Мобильный банкинг приближается к созданию полностью цифровой среды, которая поможет сократить бумажную работу и долгое время ожидания в банках для перевода денег, проверки баланса счетов, подачи заявки на дебетовую/кредитную карту и многого другого.

Поскольку теперь мы можем вести все банковские операции, где бы они ни находились. мы находимся и когда захотим с помощью мобильного банкинга. С появлением мобильного банкинга жизнь многих людей стала проще с точки зрения отправки и получения денег и оплаты счетов через мобильные телефоны, что представлено на рис.13.



Рис. 13. Способы предоставления услуг мобильного банкинга.

Источник: Разработано автором на основании данных [6].

Преимущества услуг мобильного банкинга:

1. Доступ к информации о счете: помогает узнать баланс и лучше управлять деньгами. Это базовая услуга мобильного банкинга, предоставляемая каждым банком, например:

- Проверить баланс счета (запрос баланса).
- История транзакций.
- Электронная выписка со счета.
- Переводы между банками.
- Данные карты.

2. Транзакции. Осуществление платежей и перевод денег с одного счета на другой является основной деятельностью банковского дела, поэтому имеет смысл, что мобильный банкинг является наиболее широко используемым и востребованным, поскольку вы можете переводить деньги любому физическому лицу, добавив их в качестве бенефициару или просто через платежный интерфейс Consolidated.

- Межбанковские переводы.
- Перевести средства на счет.
- Платежи третьим лицам (арендная плата, оплата счетов и т.д.).
- Предоставить постоянные инструкции по регулярным платежам.

3. Инвестиции: срочные открытые депозиты/регулярные депозиты.

- Инвестирование во взаимные фонды.
- Услуги по управлению портфелем.

4. Другие услуги. Помимо информации о счете, оплаты счетов, денежных переводов и инвестиций, существуют и другие услуги, необходимые клиенту для обеспечения бесперебойной и удобной банковской деятельности. Однако

могут возникнуть случаи, когда определенные проблемы возникают из-за нехватки времени. не может обратиться за такими дополнительными услугами. Вы всегда можете обратиться к услугам мобильного банкинга вашего банка и найти решения по жалобам или запросам. Эти услуги включают в себя:

- Знание банкоматов.
- Знание отраслей.
- Подать жалобу/ответить на запросы.
- Запросите новую чековую книжку.
- Отменить/остановить выданный чек [7].

Банковские услуги через SMS:

Большинство банков предлагают услуги мобильного банкинга и SMS. Эти услуги полезны для тех, у кого нет смартфона или подключения к Интернету, поскольку для использования SMS-банкинга клиентам необходимо зарегистрировать номер своего мобильного телефона в банке.

Услуги, предоставляемые SMS-банкингом:

- Запрос баланса.
- Получите краткое заявление.
- Переводить средства на/со счетов (например, сберегательные).
- Заблокируйте свой банкомат или кредитную карту.
- Узнайте о курсах иностранной валюты.
- Узнайте о текущих процентных ставках (например, процентных ставках по кредитам и нормах сбережений).

Эти услуги реализуются с помощью push/pull-сообщений. Push-уведомления означают, что банк инициирует связь. Напоминание о платеже, уведомление о платеже или одноразовый пароль часто являются разновидностью push-уведомлений, которые являются частью мобильного банкинга.

Дебетовые сообщения - это сообщения, инициированные клиентом, которые могут представлять собой запрос о балансе счета, аннулировании выписанного чека и т. д. Например, чтобы проверить баланс вашего счета, вам может потребоваться отправить SMS в формате BAL XXXX, где XXXX — последнее сообщение. четыре цифры номера вашего счета. Банк в ответ отправит SMS, содержащее номер вашего текущего счета, доступный на счете [8].

Банковские услуги через мобильный телефон и через USSD.

Дополнительные услуги неструктурированные данные представляют собой форму связи, посредством которой могут предоставляться основные банковские услуги. Эти услуги не требуют смартфона или подключения к Интернету, а также позволяют выполнять такие услуги, как запрос баланса и

денежные переводы. *99# Запущена услуга мобильного банкинга на основе USSD, предлагающая следующие услуги посредством способа оплаты:

- Запрос баланса.
- Краткое заявление.
- перевод денег.

Советы по безопасному мобильному банкингу.

Мобильный бандинг, будь то через приложение мобильного банкинга, онлайн, услугу USSD или защищенное SMS, а также при использовании веб-сайта банка или мобильного приложения для перевода денег, существуют средства защиты, такие как брандмауэры и SSL-шифрование, чтобы данные были в безопасности, и никто другой. можете использовать его.

Надлежащие процедуры при использовании услуг мобильного или онлайн-банкинга.

1. Используйте безопасное соединение. Важно не использовать общедоступную сеть Wi-Fi или чужое устройство для онлайн-банкинга. Если вам необходимо использовать общедоступную сеть, настройте собственное сетевое программное обеспечение и продолжайте.

2. Антивирусное программное обеспечение: обязательно установите его на свое устройство для дополнительной защиты. Для обеспечения полной защиты лучше всего, чтобы это была лицензионная программа.

3. Подпишитесь на уведомления о мгновенных сообщениях. Чтобы вы всегда были в курсе каждой транзакции с вашим счетом и в случае неудачных попыток доступа к вашему счету в онлайн-банке, ваш банк отправит вам уведомление об этом, и в таком виде. случаях вы можете связаться с вашим банком и страхованием счета.

4. Избегайте обращения через сторонние веб-сайты или рекламные электронные письма:

Никогда не нажимайте на адреса ссылок, содержащиеся в SMS или рекламных электронных письмах, и избегайте использования сторонних сайтов для входа в учетную запись, поскольку это может нанести существенный вред и повлиять на безопасность учетной записи [9].

8.3. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВРЕДЕНИЕ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

Банковская система развивается вместе с внедрением современных компьютерных технологий. Она была направлена на цифровизацию системы, чтобы идти в ногу с растущими социальными тенденциями, меняющимся потребительским спросом, рыночными тенденциями и конкуренцией. Результатом стала цифровизация банковской отрасли во всем мире в переходе от традиционного банкинга к использованию альтернативных банковских каналов, таких как онлайн-бандинг, Интернет и мобильный бандинг. Мобильный бандинг как одно из приложений, которые возникли в результате широкого использования информационных технологий. все аспекты повседневной жизни, и в результате организации, подключенные к Интернету,

решили обеспечить исключительное обслуживание клиентов, выполняемое пользователем через мобильное устройство из любого места и времени для доступа к учетной записи [10].

Мобильный маркетинг является одним из аспектов развития продуктового маркетинга. Это инструмент электронного маркетинга, который можно определить как использование беспроводных интерактивных средств массовой информации для предоставления клиентам информации о продукте в любое время, создавая тем самым дополнительную ценность, или как набор практик, которые позволяют организации интерактивно общаться с общественностью. Поэтому многие организации начали использовать мобильный маркетинг для облегчения транзакций и поддержания постоянного контакта с клиентами, в том числе банки, которые начали расширять сферу предоставления услуг мобильного банкинга, согласно т.н. называются мобильными банковскими услугами, и этот вид услуг является средством расширенного предоставления банковских услуг клиентам, поскольку требует базовых знаний о клиентах, опыта взаимодействия и изменения традиционных привычек в отношениях с банками [11].

Факторы, влияющие на использование клиентами услуг мобильного банкинга. Растущая сложность банковских услуг произвела революцию в отрасли и вызвала чувство неуверенности и любопытства среди людей, вовлеченных в банковскую деятельность, заставляя их сохранять бдительность и ждать, чтобы увидеть, какие результаты принесут эти технологии. Однако среди пользователей нет единого мнения о том, принесут ли эти технологии. эффективны эти инновации или нет, и в результате это во многом зависит от того, как человек фокусируется и насколько удовлетворены его потребности. Доступность Интернета, его совместимость, понимание и интерес - все это играет роль в принятии мобильного банкинга. Недостаток информации, технических и культурных навыков является препятствием для электронного развития, поскольку услуги влияют на банковское дело. Банковское дело зависит от поведения банковского рынка в отношении адаптации к мобильным банковским услугам с точки зрения финансовых затрат, простоты использования и эффективности [12].

1. *Финансовые затраты.* Экономическая эффективность является важным фактором, влияющим на внедрение технологии мобильного банкинга. Технологический прогресс всегда влечет за собой прямые или косвенные затраты, такие как капитальные, эксплуатационные расходы и затраты на использование. Потребители принимают этот фактор во внимание, прежде чем внедрять новую технологию. Доступность цен на мобильные телефоны оказывает значительное влияние на процесс внедрения мобильного банкинга.

2. *Самоэффективность.* Самоэффективность - это вера человека в свою способность осуществлять поведение, необходимое для достижения лучших результатов в данной ситуации, и в целом существует положительная связь между опытом и использованием технологий.

3. *Социальное влияние.* На процесс принятия решения человеком о принятии новых технологий влияют убеждения и мнения окружающих, семьи, социального класса и культуры, которые оказывают значительное влияние на принятие потребителями новых технологий, а мнения членов сообщества влияют на намерения потребителей использовать мобильный банкинг.

4. *Риски безопасности и конфиденциальности.* Безопасность и конфиденциальность являются основными проблемами при использовании мобильного банкинга, а безопасность является основной проблемой для потребителя при проведении онлайн-транзакций. Потребители всегда стараются избегать раскрытия своей личной информации в Интернете, поскольку это проблема конфиденциальности. Доверие потребителей вызывает беспокойство. Оно является основным фактором внедрения мобильного банкинга, и банку необходимо завоевать доверие клиентов, чтобы обеспечить безопасность услуг, что приводит к улучшению обслуживания и удовлетворенности клиентов.

5. *Совместимость.* Технология всегда должна быть совместима с потребностями пользователя. Потребитель может использовать мобильный банкинг только в том случае, если он отвечает его или ее банковским потребностям. Если технология совместима и предлагает клиентам лучшие решения, шансы на ее внедрение высоки.

6. *Простота использования.* Клиенты выбирают несложную технологию, требующую меньших физических и умственных усилий. Если технология очень сложна и потребитель не может легко ее изучить и использовать, шансы на ее внедрение уменьшаются. Ключевой фактор успеха при внедрении любой технологии, поскольку многие люди мало, что знают об инновационных и передовых технологиях.

7. *Выгода:* люди выбирают инновации только тогда, когда они понимают, что использование определенной технологии полезно для них в жизни и важно для использования электронных услуг. Если потребители осознают, что использование технологии мобильного банкинга обеспечивает более качественные услуги, они могут принять новую технологию. .

8. *Осведомленность:* информация об инновациях, связанных с технологиями, играет важную роль в поведении потребителей. Многие предыдущие исследования показали, что информация, связанная с онлайн-услугами, играет важную роль в принятии новых услуг. Это также новая

концепция для пользователей банка и банка. необходимо проинформировать их, чтобы ускорить процесс усыновления.

9. *Технологические проблемы.* Различные устройства должны эффективно и легко поддерживать приложения мобильного банкинга, а аппаратная архитектура и мобильные операционные системы должны быть способны поддерживать эти приложения [13].

10. *Проблемы с пользовательским интерфейсом:* отображение должно быть настраиваемым для разных пользователей. Должна быть обеспечена возможность доступа к необходимой информации, если пользователь захочет получить дополнительную информацию о транзакции. Дизайн также должен позволять ему вникать в детали. Мобильные устройства хорошо подходят для того, чтобы позволить пользователю получать своевременные уведомления, и эти функции должны быть эффективно использованы для обеспечения ценности для клиентов. Пользователи привыкли к обширным функциям электронного банкинга, и им не следует мешать получать аналогичные функции через мобильный банкинг. Ограничения конструкции препятствуют использованию. Эта функция широко используется [14].

Использование услуг мобильного банкинга является одной из форм внедрения инновации, оказывающей существенное влияние на общество, которое ее принимает. Особенно заинтересованы в знании процесса распространения и процесса внедрения, а процесс внедрения - это процесс. Сосредоточив внимание на этапах, которые проходят отдельные пользователи при принятии решения о принятии или отклонении новых продуктов, основным требованием к процессу внедрения является то, чтобы изучить поведение пользователей. Процесс внедрения включает этапы осведомленности, интереса, оценки, испытания и использования. Хотя традиционный процесс внедрения кажется простым, его недостаточно для полного описания процесса адаптации продукта к потребителям. Внедрение определенных продуктов может иметь незначительные последствия, в то время как внедрение инноваций может привести к значительным изменениям в поведении и образе жизни [15].

8.4. РИСКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА

Мир с энтузиазмом воспринял мобильные технологии, и за несколько лет мобильные приложения стали неотъемлемой частью повседневной жизни, служа источником информации, инструментом повышения производительности или интересным способом скоротать время. Это не заняло много времени. сектор финансовых услуг осознал потенциал

мобильных технологий и быстро включился в работу. Чтобы развернуть приложения мобильного банкинга, клиенты розничных банковских услуг поспешили воспользоваться преимуществами экономии времени и доступности предоставляемых приложений. Проблемы безопасности мобильных устройств помешали большинству потребителей. от внедрения мобильного банкинга, а проблемы безопасности заставили сами банки неохотно предоставлять полный спектр финансовых услуг через мобильный канал, но какие особые уязвимости затрагивают этот канал и насколько они серьезны? Большинство современных решений имеют клиент-серверную архитектуру. клиент запускает мобильную операционную систему, и клиентская часть часто загружается.

Устройство работает на мобильной операционной системе под названием Android или iOS:

1. App Store. Это специализированная платформа, на которой разработчики позиционируют свои системы с точки зрения обычного пользователя. Программное обеспечение, установленное на смартфоне, считается мобильным приложением, поскольку оно напрямую с ним взаимодействует, совершает покупки, оплачивает счета и осуществляет поиск в нем. Однако на самом деле существует еще один компонент, который называется «сервер», который зачастую берет на себя роль той же программы, отвечающей за создание и обработку содержимого сайта. Другими словами, серверная часть зачастую представляет собой веб-приложение, которое взаимодействует с Интернетом через специальный интерфейс с мобильным клиентом через интерфейс прикладного программирования (API) [16].

2. Рассматривая сервер как основную часть с юридической точки зрения: это место обработки и хранения информации, а также он отвечает за синхронизацию пользовательских данных и между устройствами, как показано на рисунке 14.

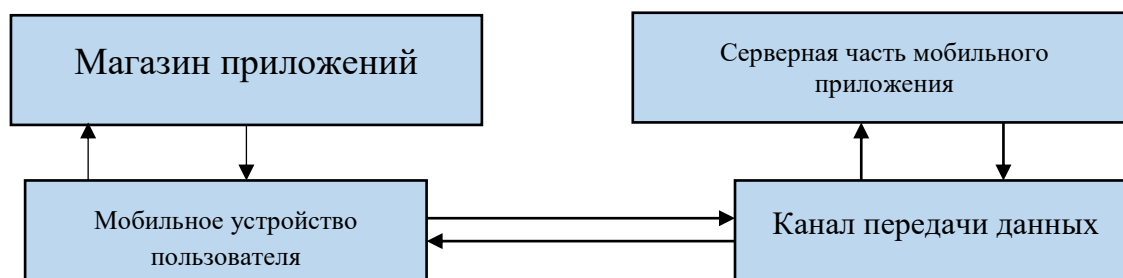


Рис. 14. Клиент-серверное взаимодействие в мобильном банкинге.

Источник: Разработано автором на основе данных [16-17].

Современные версии мобильных операционных систем имеют ряд встроенных механизмов безопасности. По умолчанию всем установленным программам разрешен запуск только с файлами в их каталогах. Права пользователя не позволяют редактировать какие-либо системные файлы. Однако при проектировании допущены ошибки, и кодирование мобильных приложений приводят к уязвимостям безопасности и открывают двери для киберпреступников. Комплексное сканирование безопасности мобильных приложений включает в себя уязвимости как на клиентской, так и на серверной стороне. Кроме того, одинаково важно оценить безопасность канала передачи данных между ними.

Угрозы мобильного банкинга:

1. Плохой дизайн и конфигурация приложений. Приложения мобильного банкинга, как правило, более безопасны, чем мобильный банкинг на основе браузера. Однако, растущее число утечек данных и инцидентов безопасности может быть напрямую связано с плохим качеством кода в банковских приложениях, в зависимости от платформы. Собственные функции, которые должны понимать разработчики, каждое устройство представляет собой уникальный набор проблем, которые необходимо преодолеть, разработчики мобильных приложений не всегда осведомлены о новейших угрозах, и большинство из них не могут защитить данные и коммуникации, а также мобильные транзакции.

2. Слабое шифрование операционной системы. Мобильные банковские приложения часто не имеют надлежащей реализации SSL или проверки сертификатов TLS (уровень сокетов) и (безопасность транспортного уровня). SSL Secure - это основные протоколы цифровой безопасности, используемые сегодня и используемые для создания зашифрованной связи или проверки сертификата между компьютерами и серверами, чтобы обеспечить предотвращение фишинговых атак.

3. Вредоносное ПО для мобильных устройств. Вредоносное ПО для мобильных устройств часто использует ошибки и уязвимости, а хакеры и киберпреступники делают все возможное, чтобы воспользоваться ситуацией и использовать вредоносное ПО для мобильных банковских операций в дополнение к сотням тысяч других вредоносных программ.

4. Слабый идентификатор мобильного устройства. У мобильных устройств есть важная особенность, которую трудно отличить друг от друга. Проблема заключается в слабости «отпечатка пальца устройства». Снятие отпечатков пальцев устройства

предполагает сбор информации об удаленном вычислительном устройстве с целью его однозначной идентификации. После того, как отпечатки пальцев будут сняты и добавлены в базу данных, в будущем станет возможной идентификация устройства для широкого спектра целей, включая предотвращение мошенничества и защиту от захвата учетных записей.

5. Негативные взаимоотношения. Мошенничество с мобильным банкингом сосредоточено на попытках мошенников получить конфиденциальную информацию, такую как пароли, PIN-коды и токены. Для доступа к счетам банки должны надежно аутентифицировать пользователей, получающих доступ к мобильному каналу, и согласиться на двухфакторную аутентификацию в мобильном банкинге, которая обычно основана на случайном одноразовом пароле, несмотря на плохой пользовательский опыт, который она обеспечивает через мобильные устройства. более эффективны в предотвращении мошенничества с захватом учетных записей.

6. Слабый надзор за быстро развивающейся экосистемой. Отсутствие надлежащего государственного надзора за этой быстро развивающейся экосистемой является проблемой как для отрасли, так и для потребителей, поскольку Федеральный совет по экспертизе финансовых учреждений (FFIEC) выпустил подробное руководство по безопасности электронных данных. Опубликованные банковские услуги не связаны с мониторингом аутентификации и идентификации на мобильных устройствах. Поскольку конкуренция на рынке финансовых услуг сегодня более жесткая, чем когда-либо, для финансовых учреждений как никогда важно дифференцироваться с помощью технологических инноваций. Они должны распознавать и решать проблемы клиентов, а также обеспечивать положительный опыт мобильного банкинга, обеспечивающий баланс между высоким уровнем обслуживания. безопасность и простота доступа. Мобильные устройства являются привлекательной целью для хакерских атак, поскольку они хранят и обрабатывают большие объемы личной информации и информации о кредитных картах. При разработке мобильных приложений аспектам безопасности уделяется недостаточно внимания [18].

Основная проблема - небезопасность данных. Хранение информации о пользователях в открытом виде, незащищенные данные на скриншотах, а также ключи и пароли в исходном коде - это лишь некоторые из недостатков, которые открывают путь для кибератак. Пользователи могут сами способствовать взлому своих устройств, расширяя их возможности для смартфона стандартно скачивать ПО из неофициальных источников и переходить по подозрительным ссылкам в СМС.

РАЗДЕЛ 9

ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

9.1. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Многие финансовые учреждения стремятся соответствовать требованиям рынка и ожиданиям клиентов, частных лиц и организаций. Они готовы совершенствовать существующие технологии и внедрять новые технологии, такие как искусственный интеллект, приложения и другие инновационные технологии. Банки создают экосистему и совершенствуют небанковские услуги. (страхование, путешествия, недвижимость). Важно отметить, что технологические организации, строящие экосистемы, такие как (Google, Amazon, Alibaba), выходят на новые рынки, отличающиеся от их традиционной деятельности, и для банковского сектора необходимо искать новые рынки. новые бизнес-модели, ведь залогом успеха является удовлетворенность клиентов, что позволяет банкам оставаться исключительно финансовыми посредниками. Технологические тенденции предоставляют компаниям новые инструменты, которые предотвращают стагнацию на конкурентных рынках, а в некоторых случаях открывают новые источники доходов.

Искусственный интеллект создает новый рынок, который положительно влияет на взаимодействие клиента с банком благодаря своей надежности при учете точек, обработке транзакций, обнаружении мошенничества, подготовке отчетов и планировании. Поскольку он быстрее принимает решения и делает их более точными, чем физических лиц, согласно исследованию, проведенному Глобальным институтом McKinsey, финансовый сектор оснащен коммуникациями, передовыми технологиями и перспективными платформами для применения искусственного интеллекта [1].

Чат-боты, автоматическое предоставление консультаций и персонализация банковской среды с помощью искусственного интеллекта - важные аспекты новейших технологических тенденций в сфере электронных банковских услуг по всему миру. Банки ежегодно инвестируют десятки миллионов долларов в сбор, хранение и обработку больших сумм. данных, а финансовое учреждение работает с большими объемами данных, таких как транзакции по дебетовым картам, снятие наличных в банкоматах, кредитная история и многое другое, поскольку банки используют большие данные для изучения привычек клиентов, их сегментации, управления продажами, оценки. риски и анализ конкурентов [2].

Традиционные банковские системы ушли в прошлое, требуют много времени и труда и требуют длительных процессов внедрения. В свою очередь, цифровая трансформация делает банковские услуги более доступными, поскольку пандемия COVID-19 представляет собой приоритет здравоохранения, и люди все чаще обращаются к ним. Электронные банковские услуги меняют ожидания клиентов заставляют индустрию финансовых услуг постоянно внедрять инновации и адаптироваться не только к технологическим достижениям. Цифровой подход используется в сферах способов оплаты, розничного банкинга, страхования, финансового управления и коммерческого банкинга. Технология помогает финансовым организациям преодолеть разрыв между традиционными банковскими системами и улучшить качество обслуживания клиентов, операционную эффективность и безопасность данных [3].

Технологические тенденции, влияющие на финансовый сектор сегодня и в будущем:

1. Модернизация существующих систем. Модернизация систем становится все более важной по мере появления новых систем, и к ней с завистью относятся многие руководители существующих организаций. Сегодня конкуренты, инвесторы и клиенты в восторге от быстрого и масштабируемого программного обеспечения. Как может компания обременять себя? 20-летнее устаревшее приложение конкурирует? Устаревшая система - это устаревшее программное или аппаратное обеспечение, которое все еще используется и работает, но не масштабируется. Устаревшие системы часто не позволяют подключаться к новым деловым партнерам, приложениям или другим новым решениям. Текущая операционная модель может работать, а может и не работать. банки хорошо справляются с современными сторонними сервисами, эти системы вряд ли смогут удовлетворить сложные требования современных финансов, включая сбор больших объемов данных.

Даже после интеграции в сложные системы программное обеспечение отнимает много времени и замедляет разработку. Финансовые организации, являясь постоянно меняющейся отраслью, должны внедрять новейшие технологии, чтобы идти в ногу с организациями. Финансовый сектор может добиться значительного повышения производительности в своих повседневных операциях, что позволит им оптимизировать свои операции, оптимизировать свои ресурсы и снизить нагрузку на ИТ-операции. Даже если для этого потребуется обновление устаревших систем и первоначальные инвестиции, затраты на обслуживание нового программного и аппаратного обеспечения относительно меньше, чем у старых систем [4].

2. Лучшее обслуживание клиентов. Информация о клиентах и возможность действовать в режиме реального времени являются одной из основных тенденций в индустрии финансовых услуг, которая отвечает за непосредственное получение доходов и прибыльности финансового учреждения на базе использования технологий больших данных и искусственного интеллекта. Эксперты по маркетингу могут легко обрабатывать данные и получать ценную информацию для предоставления клиентам персонализированного обслуживания. Все, что им нужно, - это интеллектуальный баланс между человеком и машиной. Передовые технологии анализа данных помогают банкам узнать цели и приоритеты клиентов. Банки затем могут работать над своими предложениями и услугами, чтобы наилучшим образом удовлетворить потребности клиентов и добиться более высокой рентабельности инвестиций в маркетинг. Таким образом, они могут увеличить доходы, дополнительно персонализировать уровень взаимодействия с клиентами, улучшить предложения по всем каналам и расширить базу лояльных клиентов, создавая персонализированный опыт для удовлетворения клиентов. ' уникальные финансовые потребности, поскольку банки получают конкурентное преимущество на рынке [5].

3. Связная структура. Интернет вещей (IoT) определяет Интернет вещей как компьютерную концепцию, выражающую идею подключения различных физических устройств к Интернету и способность каждого устройства идентифицировать себя с другими устройствами. Это виртуальная сеть, которая объединяет различные элементы электронных устройств, программного обеспечения и устройств. Класс датчиков и исполнительных механизмов соединяют их друг с другом через Интернет, чтобы между ними можно было обмениваться данными.

Интернет вещей стал одной из основных технологий, которая используется в сфере финансовых услуг. Сеть взаимосвязанных устройств позволяет автоматизировать важные бизнес-процессы, общаться друг с другом и обмениваться информацией. Приложения Интернета вещей могут обрабатывать финансовые запросы, передавать право собственности на конкретный актив и даже выполнять. Поскольку финансовые учреждения также могут делать это, подключенная архитектура может легко сбалансировать контроль и доступность. Используя приложения IoT, они могут собирать и анализировать данные клиентов, прогнозировать их потребности и требования, а также обеспечивать большую безопасность, эффективность и надежность. рентабельность.

4. Автоматизированные функции бэк-офиса: роботизированная автоматизация процессов и другие технологии и инструменты, которые

повышают эффективность принятия решений и возможности автоматизации бизнеса. Технология роботизированной автоматизации процессов облегчает компаниям широкомасштабное внедрение программных роботов, таких как чат-боты, и уже является широкомасштабным. важная часть цифровой трансформации. Но технологии постоянно расширяют свои границы.

Высокие эксплуатационные расходы означают медленные банковские операции и управление соблюдением требований, а также плохое обслуживание клиентов, что экономит время и деньги и автоматизирует все ручные процессы, такие как регистрация клиентов, проверка, оценка рисков, проверки безопасности и т. д. Для выполнения которых обычно требуется рабочая сила, а также уменьшает количество ошибок, позволяя организациям повысить операционную эффективность, точность, и оставаться в курсе событий и быть конкурентоспособными на растущем рынке финансовой автоматизации.

Основная цель роботизированной автоматизации процессов (RPA) в банковском деле - поддержка выполнения повторяющихся задач, а с появлением искусственного интеллекта стало возможным автоматизировать системы, отслеживать процессы и изучать рабочие процессы, которые повышают производительность труда и приближают финансовые учреждения к услугам новые и старые финансовые технологии [6].

Функция бэк-офиса в банке:

- **Финансовый помощник:** человек, ответственный за поддержку финансового управления организацией, ввод данных, подготовку финансовых отчетов, обновление финансовых отчетов, а также сверку и проверку остатков на счетах.

- **Специалист по кадрам:** Сотрудник, ответственный за планирование встреч, управление файлами сотрудников в организации и оказание необходимой помощи менеджеру по персоналу. Ответственное лицо должно обладать скоростью, необходимой для выполнения запроса, коммуникативными навыками и хорошей организацией.

- **Специалист по анализу технологических рисков:** Сотрудник, ответственный за надзор за инвестициями организации и выявление потенциальных рисков, связанных с этими инвестициями.

- **Аналитик данных:** Сотрудник, ответственный за внедрение систем сбора, интерпретации и отчетности в организации.

- **Аналитик рисков:** Сотрудник, ответственный за надзор за новыми инвестициями организации и выявление потенциальных рисков, связанных с этими инвестициями.

5. Управление рисками безопасности. Оно предоставляет средства для лучшего понимания угроз безопасности и их взаимодействия на индивидуальном, организационном или общественном уровне в целом. Процесс управления рисками может применяться в контексте управления рисками безопасности. Кибербезопасность имеет основополагающее значение. Компания IBM сообщила, что средняя стоимость утечки данных в секторе финансовых услуг составила 5,85 миллиона долларов США по сравнению с 3,86 миллионами долларов США для участников во всех секторах.

Многие финансовые учреждения. по-прежнему полагаются на устаревшие модели безопасности, которые можно легко скомпрометировать. К сожалению, киберугрозы, вероятно, возрастут. В ближайшие годы с развитием технологий индустрии финансовых услуг наверняка понадобятся более квалифицированные системы борьбы с мошенничеством для защиты от инсайдерских угроз. Сторонние риски Комбинация ключевых кодов, голосового идентификатора, двухфакторной аутентификации, одноразового пароля, поведенческого анализа, цифрового снятия отпечатков пальцев и профилактических сообщений обещает. Обмен сообщениями является одним из встроенных методов безопасности, но настоящая проблема заключается в выявлении уязвимостей. в первую очередь, а затем киберустойчивость должна быть эффективной и всеобъемлющей [7].

6. Технология блокчейна. Это усовершенствованный механизм баз данных, который позволяет прозрачно обмениваться информацией в сети организации. База данных хранит ряд блоков данных в блоках, связанных друг с другом в цепочку. Данные являются временными и не могут быть удалены. или изменить цепочку без консенсуса. В результате вы можете использовать технологию блокчейна для создания неизменяемого или неизменяемого реестра для отслеживания заказов, платежей, счетов и других транзакций. Система имеет встроенные механизмы, предотвращающие несанкционированные транзакции. от ввода транзакций и создания согласованности в общем представлении об этих транзакциях. Основная причина, по которой организации используют технологию блокчейна вместо других баз данных, заключается в обеспечении гарантии целостности данных, не полагаясь на центральный орган. Это называется децентрализованным доверием через доверенные данные.

Технология блокчейна началась с биткойнов и других криптовалют и распространилась на почти все отрасли, согласно отчету MarketWatch, общий объем инвестиций в блокчейн в секторе банковских и финансовых услуг, вероятно, достигнет 17,47 миллиардов долларов к концу 2025 года.

Используемый блокчейн использует сложные алгоритмы и криптографию для создания записей транзакций, которые невозможно подделать и к которым может легко получить доступ любой человек в системе. Исправление этих транзакций записывается как по сумме данных, которые предположительно связаны друг с другом, так и по сумме данных, которые предположительно связаны друг с другом. блокируется с помощью передовой криптографии. Важность технологии «Блокчейн» в создании высокоэффективной глобальной сети с точки зрения прозрачности и затрат. Другие преимущества технологии «Блокчейн» включают автоматизацию сортировки и обработки претензий и помощь финансовым организациям. упростить процессы «Знай своего клиента» (KYC) и эффективный перевод платежей, а также управление активами [8].

7. Аналитика больших данных. Многие организации, предоставляющие финансовые услуги, начали инвестировать в платформы, которые вычисляют и хранят большие данные, чтобы обеспечить удобные, персонализированные и безопасные транзакции. Большие данные смогли трансформировать не только отдельные бизнес-процессы, но и весь сектор услуг. Большие данные в финансах приводят к важным технологическим инновациям и помогают увеличить возможности получения дохода. Анализируя покупательские привычки, кредитную информацию, финансовое состояние и активность в социальных сетях, финансовые организации могут предоставлять более персонализированные рекомендации своим клиентам и создавать более персонализированные рекомендации. Эффективный процесс достижения конкурентного преимущества. Исследования показали, что 71% банковских учреждений и организаций финансового рынка, использующих информацию и аналитику больших данных, получают конкурентное преимущество по сравнению со своими коллегами, обеспечивая большую безопасность и предоставляя лучшее обслуживание клиентов. в будущем объем информации и рентабельность использования аналитики больших данных в финансовом секторе возрастут.

8. Искусственный интеллект и чат-боты. Это компьютерная программа, предназначенная для имитации человеческих разговоров с одним пользователем или группой пользователей путем прослушивания или письма. Их иногда называют искусственными диалоговыми модулями. Эти программы часто интегрируются в диалоговые системы для различных целей. например, для личных услуг или для получения информации, некоторые роботы используют для сканирования введенных слов, сортировки их по ключевым словам и получения ответа, содержащего наиболее релевантные

ключевые слова и фразы, соответствующие текстам, хранящимся в базе данных, используемой финансовыми учреждениями.

Искусственный интеллект помогает своим клиентам удовлетворять их потребности, предоставляя возможности самообслуживания, что позволяет им расти с меньшими человеческими ресурсами, чем традиционные финансовые учреждения. Чат-боты играют важную роль в предоставлении возможностей самообслуживания, а диалоговые интерфейсы обеспечивают мгновенное и быстрое реагирование. разрешение запросов, что в конечном итоге улучшает качество личного банковского обслуживания клиентов. Помимо личных финансов, искусственный интеллект особенно полезен в финансовых организациях, поскольку он может помочь улучшить андеррайтинг кредитов и снизить финансовые риски, а также может обнаруживать мошенничество и необычную деятельность. помогая инвесторам, аналитикам и бухгалтерам лучше работать в направлении долгосрочного роста [9].

9. Биометрические технологии. Мобильные платежи и дистанционное банковское обслуживание растут, поскольку потребители во всем мире становятся менее зависимыми от наличных денег. По оценкам Juniper Research, общее количество пользователей онлайн- и мобильного банкинга превысит 3,6 миллиарда пользователей к 2024 году. Что касается цифрового банкинга, то повышенная ответственность за безопасность означает обеспечение беспрепятственного обслуживания клиентов. Биометрический контроль доступа является многообещающей альтернативой традиционным методам использования PIN-кода и пароля.

Новые функции, такие как отпечатки пальцев, распознавание лиц, распознавание голоса и другие биометрические функции. .. Банки должны проверять личность клиента перед завершением транзакции, и многие банки уже начали использовать биометрические технологии для проверки здоровья своих сотрудников и клиентов. Ожидается, что мировой рынок биометрии на рынке банковских и финансовых услуг достигнет 8,9 миллиардов долларов к 2026 году, поскольку продолжается переход более цифровому миру. Биометрия в банках поможет обеспечить безопасный, быстрый и эффективный метод транзакций сейчас и в будущем [9].

9.2. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ И РИСКИ ЭЛЕКТРОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Появление Интернета оказало большое влияние на банковскую деятельность, поскольку позволило клиентам по всему миру получить доступ к банкам и банковским услугам менее чем за секунду. Интернет сыграл важную роль в изменении способов нашего взаимодействия с другими людьми. как мы

проводим электронные транзакции. С появлением электронного маркетинга система информационной безопасности стала основным нормативным требованием.

Безопасность и конфиденциальность информации, которой обмениваются между банком и клиентом при заключении транзакций, являются обязательным. Важный и необходимый вопрос для их успеха, особенно когда речь идет о финансовой тайне, такой как номера счетов покупателя-продавца и номера кредитных карт, поскольку финансовые данные продавца или покупателя могут быть использованы для проведения операций кражи и мошенничества. Вопрос безопасности и конфиденциальности финансовых данных является важным вопросом в сфере электронного бизнеса, и для достижения безопасности и конфиденциальности используются различные методы, такие как шифрование.

Кибербезопасность: относится к защите компьютеров, серверов, мобильных устройств, электронных систем, сетей и данных от злонамеренных атак. Этот термин, также известный как ИТ-безопасность или безопасность электронной информации, используется в различных контекстах: от корпоративных вычислений до мобильных вычислений. и могут быть разделены на несколько общих категорий [10].

- *Сетевая безопасность:* практика защиты компьютерной сети от вторжений, будь то злоумышленники, нацеленные на сеть, или вредоносное ПО, ищущее слабые места для использования.

- *Безопасность приложений.* Основное внимание уделяется защите программного и аппаратного обеспечения от угроз. Взлом любого приложения может привести к доступу к данным, для защиты которых оно было разработано. Успешная безопасность начинается на этапе проектирования, задолго до внедрения программного обеспечения или устройства.

- *Информационная безопасность:* защищает целостность и конфиденциальность данных во время их передачи или хранения.

- *Эксплуатационная безопасность:* включает процессы и решения, связанные с обработкой и защитой активов данных. Эта категория включает разрешения, которые пользователи имеют при доступе к определенной сети, а также процессы, которые определяют, как и где данные хранятся или передаются.

- *Аварийное восстановление и непрерывность бизнеса:* определяет, как организация реагирует на киберинцидент или любое другое событие, которое приводит к потере операций или данных, в то время как политика аварийного восстановления определяет, как организации восстанавливают свои операции

и информацию для восстановления тех же операционных возможностей, которые они используют.

Непрерывность бизнеса – это план, на который опирается организация, пытаясь работать без определенных ресурсов.

• *Обучение конечных пользователей.* В этой категории рассматривается несколько неожиданных факторов кибербезопасности, а именно отдельные лица. Любой человек может непреднамеренно внедрить вирус в безопасную систему в результате несоблюдения правил безопасности и, таким образом, обучения пользователей способам удаления вредоносных электронных писем. Не подключать USB-накопители неизвестного происхождения и преподавать с них различные уроки важно и необходимо для безопасности любой организации.

• *Масштаб киберугроз:* глобальные киберугрозы развиваются быстрыми темпами, сопровождаясь ежегодным увеличением количества утечек данных [11].

Виды киберугроз:

1. *Киберпреступность:* в которой участвуют отдельные субъекты или группы, нацеленные на системы или вызывающие их сбой в целях получения прибыли.

2. *Кибератака:* которая часто связана со сбором политически мотивированной информации.

3. *Кибертерроризм.* Его цель - ослабить электронные системы, чтобы создать состояние страха. Организация должна архивировать свою информацию в случае внутренних или внешних угроз, что помогает компаниям более эффективно взаимодействовать с внутренними и внешними клиентами в своей отрасли. и из секторов, использующих канал связи. Новым способом привлечения клиентов является банковский сектор [12].

Последние тенденции использования электронных банковских услуг:

- Запрос клиента на обслуживание в любое время и в любом месте.
- Необходимость выхода продукта на рынок.
- Одной из проблем, с которыми сталкиваются электронные банковские услуги, является обеспокоенность, связанная с безопасностью и конфиденциальностью информации [13].

В целом разнообразные системы, начиная от обычных банковских услуг и заканчивая сложными виртуальными платежно-расчетными системами, отличаются доступностью, удобным интерфейсом, безопасностью, простотой установки и простотой использования. услуги, которые банки могут предоставлять в электронном виде, с использованием. С широким распространением электронных банковских услуг возникла необходимость

обеспечения безопасности финансовых операций, в связи с чем современные программные и аппаратные средства защиты гарантируют конфиденциальность операций и безопасность финансовых ресурсов. на достаточно высоком уровне, но для банков важнее всего то, что мы в первую очередь заботимся о безопасности финансовых ресурсов, и речь идет не только о поставщиках услуг электронного банкинга для обеспечения безопасности средств своих клиентов, но и о безопасности средств своих клиентов. их деньги и репутация на рынках создают множество рисков, включая мошенничество, несанкционированный доступ к данным, киберпреступность и многие другие виды угроз [14].

Способы предотвращения угроз требуют разработки систем безопасности.

1. Необходимо обеспечить идентификацию субъектов (банка и клиента).
2. Необходимо защитить передаваемую информацию, повысив уровень защиты каналов передачи информации и носителей информации, как показано на рисунке 15.

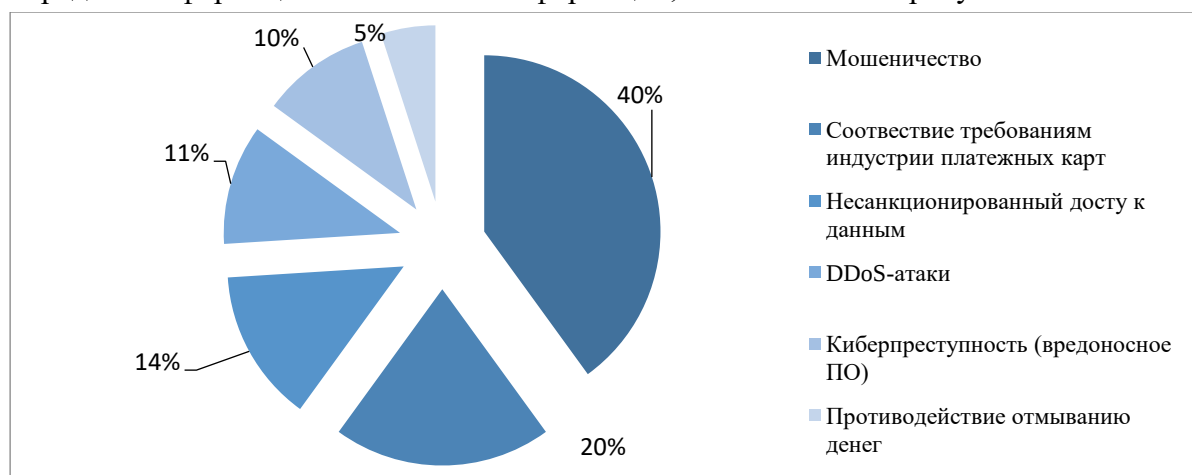


Рис. 15. Риски информационной безопасности при использовании электронных банковских услуг в мире %.

Источник: Разработано автором на основании данных [15-16].

Шифрование - один из наиболее распространенных методов защиты от перехвата информации и изменения данных до их получения банком. Наиболее успешным в этой области является SSL-шифрование, которое предполагает создание многоуровневой среды для обеспечения безопасного обмена информацией, и соединение открывается только для предполагаемых пользователей, что позволяет достичь конфиденциальности безопасного соединения.

3. Протокол SSL: протокол, используемый клиентской программой (Telnet, FTP, IMAP, LDAP и HTTP).

4. Транспортный протокол TCP/IP. Создается своего рода барьер, позволяющий защищать и передавать данные на уровне транспортного протокола [14-16].

Следует отметить, что электронные банковские услуги представляют собой удобную и простую систему безналичных расчетов для владельцев банковских счетов. С ее помощью можно оплатить товары и услуги в любой точке мира и в любое время при условии наличия Интернет-сервиса, совершать переводы между счетами, заряжать мобильный телефон, платить в рассрочку, а также получать кредит и так далее, все, что вам нужно, это компьютер, планшет или мобильный телефон с подключением к Интернету. Простота и удобство электронного банкинга привлекают многих людей. , но мы должны знать, что их безопасность стоит на первом месте в вопросах виртуальных платежей. Чтобы украсть деньги, преступникам не обязательно находиться рядом. Им просто нужно успеть украсть, а затем быстро исчезнуть, и можно вывести деньги. счет даже находясь за тысячи километров от вас достаточно войти в банк электронно и узнать пароль или получить его. Поэтому основная задача как для клиента, так и для банка в таких случаях – гарантия сохранности. безопасность личного кабинета.

Способы банковского мошенничества:

1. Кража баз данных непосредственно в самом банке. Взломав сайт данных банка, преступники могут получить доступ к тысячам счетов клиентов. Такие случаи очень редки и невозможны, поскольку банки принимают строгие меры безопасности.
2. Раскрытие пароля учетной записи. Клиенты, особенно пожилые люди, нередко обращаются за помощью в электронном виде, и если вы раскроете свой пароль родственнику, другу или соседу, они запомнят, что вы рискуете своими деньгами, и этот человек может не узнать пароль. заслуживающий доверия.
3. Не записывайте пароль: напишите его на листе бумаги и положите рядом с компьютером или наклейте на кредитную карту, чтобы каждый мог получить доступ к учетной записи в удобное для него время.
3. Угадайте пароль: вручную или с помощью программного обеспечения.
4. Восстановление данных: На общедоступных компьютерах.
5. Защита и конфиденциальность. Прежде чем писать имя пользователя и пароль, вы должны убедиться, что используете настоящий веб-сайт, и убедиться, что начало адреса в адресной строке — https, а не Http, а дополнительная буква S представляет собой надежный процесс безопасности и конфиденциальности банка [17].

Основные правила безопасности, чтобы избежать взлома:

1. Главное правило – не пытаться облегчить себе жизнь и не отказываться от дополнительных уровней безопасности. В электронных вычислениях существует четкая закономерность: чем проще вам, тем проще преступникам, и это касается паролей. и транзакции из других вещей.
2. Необходимо выбрать надежный пароль: он содержит цифры, буквы верхнего или нижнего регистра и знаки. Пароль не должен содержать общедоступных данных, таких как ваше имя, фамилия, год рождения и т. д.

3. Периодически меняйте пароль: не реже одного раза в месяц. Вам также необходимо немедленно сменить пароль, если вы предоставляете кому-либо доступ к вашей электронной учетной записи или используете общедоступный компьютер. Не менять ни единой цифры или ни одной буквы в нем опасно. пароль.

4. Пароли следует вводить в специальные защищенные приложения на смарт-устройствах или хранить их в недоступном месте.

5. Временный пароль для SMS, предоставляемый многими финансовыми учреждениями, не является безопасным. Если преступники получают доступ к вашему мобильному телефону, они смогут автоматически получить доступ к вашей электронной учетной записи.

6. Будьте осторожны с любыми подозрительными электронными письмами, которые дают вам возможность получить денежные суммы в обмен на услуги или в обмен на использование вашего аккаунта для перевода на него денег.

7. Не используйте электронные ссылки, полученные по электронной почте, для доступа к электронным банковским услугам.

8. Остерегайтесь получения электронных писем с запросом личной или банковской информации. Мы хотели бы сообщить вам, что банк хочет получить от вас некоторую информацию, и будьте осторожны, поскольку банк не будет запрашивать какую-либо личную или банковскую информацию (например, имя пользователя, пароль, номер кредитной карты и т. д.) по электронной почте. Если вы получаете такие сообщения, не отвечайте и немедленно сообщите об этом в банк.

9. Остерегайтесь чат-платформ или сообщений электронной почты с красивыми девушками, которые могут соблазнить вас, ввести вас в отношения и вынудить вас получить личную информацию [18].

Правила информационной безопасности:

1. Обновите все операционные системы и устройства, используемые организацией и ее сотрудниками. Обновления часто содержат исправления безопасности, направленные на закрытие уязвимостей, которые хакеры могут использовать в своих атаках.

2. Установите на компьютер антивирус и своевременно обновляйте его, что защитит большинство программ.

3. Не храните пароль в памяти браузера: иначе любой, кто использует ваш компьютер, сможет получить доступ к вашему личному кабинету.

4. Вы должны хранить написанный пароль подальше от компьютера. На экране не должно быть наклеек, листов клавиатуры или файлов рабочего стола.

5. Выходите из учетной записи каждый раз, когда совершаете все операции в Интернет-банке.

6. Использование подтверждения операций с помощью СМС-кодов. Это, с одной стороны, затрудняет использование счета онлайн (рядом должен быть телефон с

электронным банком), а с другой – не дает возможности. выполнять полностью безопасные операции.

7. Пользоваться интернет-банком необходимо только с домашнего компьютера. В случае работы, визита или путешествия вы можете использовать мобильное приложение, которое будет использовать для взлома общедоступный компьютер или не персональный компьютер, к которому посторонние люди смогут беспрепятственно получить доступ. взломать личный кабинет и украсть деньги со счета [19].

8. Многие эксперты в мире не рекомендуют входить в свой личный банковский счет онлайн, если он находится за чужим компьютером или общедоступным компьютером, поскольку именно так преступники получают шанс узнать частные пароли и вывести деньги со счета, а никто Мы можем гарантировать, что компьютер, который вы используете, не содержит вредоносных программ, кроме того, другой пользователь, сидящий за компьютером после вас, сможет восстановить введенные данные или просто использовать незавершенный сеанс.

Требования к случаям доступа к электронному кабинету через устройство другого лица:

1. Включите в браузере приватный режим (инкогнито). Введенные данные и посещенные страницы не сохраняются.

2. Не кладите все в одну корзину. Совет от экспертов по кибербезопасности: создавайте отдельные списки для электронных писем, например сообщений от друзей и работы, и избегайте смешивания социальных и профессиональных писем.

3. После завершения работы со счетом онлайн не просто закройте страницу, а выйдите из профиля. В некоторых банках счет остается «открытым» в течение периода от 20 до 30 минут после последней операции, и это вполне. хватит мошенникам, которые будут сидеть за вами за компьютером.

4. Чтобы преступники не смогли восстановить ваш пароль, его очень легко сменить (конечно, не обязательно выполнять эту операцию с одного и того же общедоступного компьютера), а умные приложения для мобильных телефонов и планшетов являются объективной альтернативой пользователю, которые позволяют им получить доступ к своим банковским счетам в любой точке мира, все, что им нужно, это подключение к Интернету, эти приложения просты в использовании, удобны и не сильно отличаются по функциональности от электронных банковских информационных технологий.

Требования для доступа к онлайн-банкингу через мобильное устройство:

1. Установите официальные приложения, относящиеся к страницам сайта. Эти приложения также доступны в официальных маркетах:



2. Сохраните пароль в памяти в целях безопасности. Вы должны вводить его каждый раз, а не записывать.
3. Сохраняйте конфиденциальность данных и не отвечайте на любые сообщения с просьбой отправить данные учетной записи любыми электронными средствами.
4. Подтверждение операции и установка временного пароля через СМС в данном случае не имеет никакого смысла, поскольку если преступники украдут ваш телефон, они автоматически получат доступ к электронному банкингу и сообщениям.
5. Хорошие и современные антивирусы для мобильных устройств.
6. Всегда читайте советы и инструкции, которые банк всегда отображает в своих электронных банковских услугах.
7. Будьте осторожны с мобильным телефоном в электронном банкинге и храните его в недоступном месте.
8. Для доступа к услуге электронного банкинга воспользуйтесь ссылкой для доступа к услуге, расположенной на главной странице сайта банка.
9. Следует отметить, что даже если пользователь очень осторожен, преступники, ворующие деньги со счетов, обманчивы и проявляют инициативу к действию, поэтому не исключено, что в любой момент вы получите текстовое сообщение от банка, информирующее вас о том, что деньги были сняты с вашего счета.

Действия, если мошенники получили данные аккаунта:

1. Не будем ждать, пока ситуация выйдет из-под контроля, в первую очередь проверим антивирусом все устройства, с которых можно войти в личный кабинет.
 2. Немедленно измените пароль на надежный, отличный от предыдущего.
 3. Если SMS-подтверждение транзакций не включено, обязательно сделайте это.
 4. Если на телефоне есть доступ к одному из электронных банков, например (украденный смартфон), то правильно будет не ограничиваться сменой пароля, а обратиться в телекоммуникационную компанию и остановить симку. важно, когда транзакции можно подтвердить или изменить пароль, отправив SMS [20].
- Эти меры стоят того, чтобы закрыть доступ к личному кабинету мошенников и предотвратить кражу средств со счета.

- *Что делать, если мошенники уже забрали деньги?*

Не паникуйте и воспользуйтесь этими советами и рекомендациями:

1. Если вы получили СМС с информацией о снятии денег с вашего счета, вам следует изначально проверить, есть ли у кого-то из членов вашей семьи или друзей карта. Часто возникают ситуации, когда один и тот же владелец счета просит кого-то произвести оплату с его счета. А потом паникуют и тоже вспоминают настройки авто платежа. Может со счета списаны деньги за интернет, мобильный или кредит?
2. Вы обнаружили, что родственники и автоматические выплаты не связаны? Определите, откуда были списаны деньги. Если вы понятия не имеете, как именно туда попали злоумышленники, будет полезно уточнить в банке, были ли сняты деньги с карты, оплата была произведена через интернет-банк или карту, оплата производилась прямо в интернет-магазине путем ввода секретного кода, если речь шла конкретно об электронном

банке, то карту необходимо заблокировать или остановить, так как в остальных случаях это не поможет, ведь деньги снимаются напрямую с счет [14-16].

3. Вам необходимо проверить свой компьютер и смарт-устройства антивирусным программным обеспечением и сменить пароль, чтобы, если трейдеры снимут все доступные средства со счета, в будущем вы могли получить другие средства или мог быть кредитный лимит, поэтому в этих случаях карту желательно поменять.

4. Проверьте, не настроили ли мошенники автоматические выплаты, иначе даже после смены пароля в течение недели или месяца вы рискуете снова потерять деньги.

5. Обязательно напишите заявление в банк с разъяснением всех подробностей проведенной мошенниками операции. Если вам удастся подать такой запрос в течение 24 часов после операции, банк будет обязан вернуть деньги банку на счет (если не докажут, что вы несете ответственность за произошедшее).

6. Вы должны сообщать в полицию о любой краже денег с вашего банковского счета.

Многие люди интересуются онлайн-банкингом, но в последние годы аспектам безопасности уделяется мало должного внимания. Используя чужие компьютеры и сохраняя в памяти браузера пароли, документы и простые пароли, которые известны каждому, можно избежать ошибок со стороны пользователей. банковских пользователей в течение длительного времени, однако такая халатность может привести к тому, что противники возьмут под контроль счет и свободно снимут средства [18-19].

Чтобы избежать кражи денег с банковских счетов через электронные счета, необходимо строго соблюдать меры безопасности. Хотя дополнительные уровни защиты (подтверждение транзакций, надежные пароли и т. д.) усложняют пользование онлайн-банком, пользователи будут уверены, что они это сделали. они прилагают все усилия для обеспечения своей безопасности и безопасности.

РАЗДЕЛ 10

РЕАЛЬНОСТЬ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ИОРДАНИИ

10.1. ЭЛЕКТРОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ В ИОРДАНИИ

Электронные банковские услуги являются современным средством, в котором используются новые средства, такие как автоматизированные информационные технологии, поскольку они зависят от механизма предоставления услуг пользователям традиционных банковских услуг посредством информационных технологий. Поскольку они позволяют предоставлять различные банковские услуги, такие как удаленный доступ к счет, услуги денежных переводов и услуги оплаты счетов. Преимущества, которые он предлагает, приводят к быстрому развитию банковского сектора с учетом ежедневных событий и изменений, которые мы наблюдаем в мире [1].

Преимущества электронных банковских услуг многочисленны и разнообразны и включают в себя снижение транзакционных издержек, улучшение обслуживания клиентов и увеличение прибыли в долгосрочной перспективе за счет предоставления банковских услуг клиентам банка в любое время и в любом месте. Технологический прогресс приводит к быстрому и инновационному развитию. изменения в повседневной жизни людей, а число людей, использующих эту технологию, постоянно растет, например, электронная коммерция, онлайн-покупки и т. д. Напряженная конкурентная среда и требования клиентов вынуждают банки адаптировать концепцию электронных банковских услуг к своим потребностям. Бизнес, и большинство деловых организаций быстро адаптировались к технологиям и Интернету, что привело к внедрению новых веб-приложений для повышения эффективности и качества предоставляемых услуг и привлечения новых клиентов.

Развитие Интернета изменило весь бизнес мир, особенно банковский сектор, включая разнообразные требования разнородных клиентов и сокращение размера прибыли и связанных с этим преимуществ. Интернет-технологии и средства стали основным средством финансовых, коммерческих и банковских операций, и прогресс стал. Информационные и коммуникационные технологии являются основной заботой банков, и, несмотря на растущую популярность электронных банковских услуг, этот вид услуг по-прежнему уступает традиционным банковским методам обслуживания клиентов, и этот вывод можно сделать из того, что, несмотря на затраты Банки продолжают расширять сеть филиалов [2].

Внедрение современных безбумажных информационных технологий и электронных платежных систем в практику банков без особых усилий и

больших затрат и общее повышение банковской культуры и верховенства закона, но ясно одно, возможность использования программного обеспечения при принятии решений.

В банках увеличивается с каждым днем, что приведет к необходимости получения информации от специалистов и их знаний для быстрого перехода к услугам современных банковских ИТ-систем в Иордании и, как показывает анализ практики, в зарубежных банках. Все аспекты банковского сектора представлены в таблице 20.

Таблица 20.

Международные стандарты компьютеризации банковских операций в Иордании.

Стандарты информационных технологий в банковской сфере
Клиринговые операции (взаиморасчеты между банками).
Торговля, маркетинг и управление денежными средствами.
Управление банком.
Кредитные операции, включая анализ запросов клиентов на предмет кредитоспособности.
Электронные платежные системы и использование банкоматов.
Телефонный банкинг и услуги на дому.
Используйте разные платежные карты.
Электронная почта.
Поток небумажных документов в банке на этапах транзакционный центр – филиалы и банки – клиенты.
Рынок ценных бумаг и операции.
Анализ инвестиций и финансовых рынков.
Автоматизация процессов в торговых точках

Источник: Разработано автором на основе данных [3-4].

Автоматизация банковской деятельности предполагает широкое использование компьютерных информационных систем в банках, автоматизацию обработки платежных документов в отделах по работе с клиентами и в операционных отделах, а также автоматизацию финансовых операций в рамках международного банковского дела.

Важно, что компьютерные банковские системы отличаются от других прежде всего тем, что обрабатываемая информация должна быть надежно защищена от внешних воздействий, а сама система должна характеризоваться повышенной надежностью и эксплуатационной надежностью, как показано в таблице 21.

Таблица 21.

Международные аспекты особенностей автоматизации банковских процессов.

Позволяет автоматизировать банковские услуги
Проводить безбумажные платежные операции с минимальным участием человеческого труда и снижением организационных затрат.
Платежи обрабатываются преимущественно в режиме реального времени, за исключением сводной и отчетной бухгалтерской отчетности в конце дня.
Ускорение обмена информацией между банками, клиентами и филиалами банка с использованием каналов связи.
Снижение типичных видов банковских рисков (потеря документов, неправильный адрес, подделка платежных документов и т.п.).
Предоставление руководителям стратегических оценок положения банка в конкурентной среде, организации труда и кадровой политики.

Источник: Разработано автором на основании данных [4-5].

Внедрение технологических элементов в банковский сектор позволило создать новую модель банковских услуг, представляющую собой целую экосистему обмена ценностями. Эти изменения в специфике банковской деятельности сопровождаются значительными рисками и могут быть достигнуты в любой момент. за счет прибыли, а эффективное управление электронными банковскими инструментами, наоборот, позволит снизить и улучшить финансовый результат, как показано в таблице 22.

Таблица 22.

Сравнение традиционных и инновационных моделей банковского дела.

Элемент сравнения	Традиционная модель	Форма электронной почты
Время обслуживания клиентов.	Услуга выполняется в определенное время	Доступ 24/7
Скорость обслуживания клиентов.	Это зависит от квалификации и опыта сотрудника банка.	Мгновенное обслуживание клиентов.
Стоимость услуг.	Высокий, учитывая затраты банка на содержание, сотрудников и подразделения.	Низкая и зачастую услуги предоставляются бесплатно.
Объем обслуживания клиентов.	Ограничено сетью филиалов и набором персонала.	Неограничен и может превышать географическое расположение банковской организации.
Состояние при исполнении служебных обязанностей.	Функции клерка выполняет сотрудник банка.	Функции клерка выполняет клиент банка.
Процедуры получения информации о новых услугах и акциях.	Это требует времени и затрат на рекламу.	Это реализуется мгновенно через SMS и рассылку по электронной почте.
Система обслуживания бизнес-потребителя.	Главное - статьи о контенте для сотрудников и подразделений.	Основные статьи посвящены покупке контента, серверов и агрегаторов программного обеспечения.

Источник: Разработано автором на основании данных [6].

Важно отметить, что необходимость быстрой связи с партнерами по всему миру во многом подтолкнула к развитию глобальных компьютерных сетей, услугами которых пользуется большое количество людей из различных отраслей.

Иордания начала подготовку к созданию Центрального банка Иордании в конце 1950-х годов, а Закон о Центральном банке Иордании был издан в 1959 году. Процедуры начала работы банка были завершены в первый день октября 1964 года нашей эры, заменив Иорданский валютный совет, созданный в 1950 году нашей эры. Правительство Иордании владеет всем капиталом Центрального банка, который был увеличен в 1950 году. этапы от одного миллиона до сорока восьми миллионов иорданских динаров, несмотря на то, что его капитал принадлежит правительству. Согласно положениям закона, Центральный банк пользуется полной независимостью [7].

Электронные банковские услуги в Иордании переживают бум, и банкам и клиентам пора воспользоваться преимуществами этой технологии. Степень готовности клиентов банков использовать электронные банковские услуги зависит от их отношения к этой технологии.

Инструмент принятия технологий посредством строгого процесса, который позволяет банкам лучше понимать факторы, влияющие на намерение клиентов использовать технологии в электронных банковских услугах, спрос клиентов на качество и эффективность банковских услуг растет, и в то же время уровень обслуживания и комиссия стала решающим фактором.

В последние годы скорость и доступность электронных банковских услуг стали «Простота использования интерфейса мобильного и интернет-банкинга» показывает нам причину активного роста онлайн-транзакций в мире.

Банки оптимизируют расходы (услуги электронного банкинга значительно дешевле традиционных банковских услуг), а клиенты получают банковские услуги в любое время, внедряя цифровые каналы (сообщения и сервисы) банков в системе обслуживания клиентов дают ощутимый экономический эффект и повысить лояльность.

Цифровые коммуникации снижают нагрузку на основные банки и защищают человеческие ресурсы, хотя цифровой онлайн-банкинг распространился по всему миру и наблюдается ежегодный рост естественно гораздо медленнее.

Таблица 23.

Рейтинг ведущих групп мира по уровню развития финансовых технологий.

Группа стран	Банки и системы	Преимущества
<i>Иордания</i>	«eFawateerCom» «PS-MPay» «JoMoPay».	Платежные платформы, которые позволяют пользователям получать и оплачивать счета в электронном виде с компьютеров.
<i>Британия</i>	«Revolut» «Monzo» «Transferwise»	Банкоматы, точки продаж и мобильные устройства.
<i>Литва</i>	«Paysera»	Предлагает своим клиентам открыть бесплатный счет в платежной системе.
<i>Соединенные Штаты Америки</i>	«Stripe» «Adyen» «Ally Bank» «Chime»	Ведущие организации среди платежных систем и онлайн-банков США предлагают простое открытие счетов и льготные тарифы, а также обработку карт.
<i>Германия</i>	«Fidorbank» «N26»	Немецкие электронные банки предлагают своим клиентам онлайн-открытие счетов IBAN

Источник: Разработано автором на основании данных [8].

Иордания также стала свидетелем быстрого развития и роста во всех областях экономической и социальной деятельности в последние десятилетия. Развитие банковской системы является одним из наиболее важных проявлений экономического прогресса в Иордании.

Иорданские банки играют важную и эффективную роль в экономической и социальной жизни. планы социального развития, поскольку количество банков, присутствующих в Иордании, составляет 19 банков. Среди них 15 местных иорданских банков, разделенных на 12 коммерческих банков и 3 исламских банка.

В Иордании также действуют 5 иностранных банков, в том числе 4 коммерческих банка и один исламский банк. Все эти банки предоставляют электронные банковские услуги .В условиях острой конкуренции и увеличения числа участников мировых финансовых рынков стало сложно обеспечить конкурентные позиции банкам и финансовым организациям, а преимущества регулирования и эксплуатационные характеристики электронных банковских услуг в стране играют важную роль в влияя на конкурентоспособность и характеристики развития страны в целом.

Таблица 24.

Банки Иордании

<i>Иорданские коммерческие банки</i>	
Банк	Банк
Иорданский Кувейтский банк	Арабский банк S.A.E. М. А
Иорданский национальный банк	Банк Арабской банковской корпорации/Иордания
Жилищный банк торговли и финансов	Банк Иордании
Арабский иорданский инвестиционный банк	Каир Амман Банк
Инвестиционный банк	Деньги Банк Иордании
Юнион Банк	Иорданский коммерческий банк
<i>Иностранные банки в Иордании</i>	
Рафидайн Банк	Египетско-арабский земельный банк
БЛОМ Банк	Сити Банк Н.А.
<i>Иорданские исламские банки</i>	
Иорданский исламский банк	Международный арабский исламский банк
Исламский банк Сафва	
<i>Иностранные исламские банки</i>	
Аль Раджи Банк	

Источник: Разработано автором на основании данных [5].

Следует отметить, что электронные банковские услуги в Иордании развиваются динамично и что почти все существующие банки предоставляют обслуживание клиентов удаленно, а существующие банковские системы работают через Интернет с определенной легкостью и безопасностью при проведении банковских операций, не выходя из дома или офиса или дома даже во время праздников. Текущие банковские операции полностью безопасны и защищены сертификатом VeriSign SSL и всемирно признанными банковскими платформами [6].

На этой основе развитие электронных банковских услуг в Иордании происходит мощно, быстро и постоянно обновляется, поскольку удаленное обслуживание играет важную роль для любого клиента или учреждения и является основным критерием при выборе банка или финансового учреждения.

При анализе электронных банковских услуг в Иордании и особенностей их организации будет уместно обратить внимание на основные виды и формы электронных банковских услуг и существующий Интернет, как это видно на рисунке 16.



Иорданские банковские услуги для пользователей:

Электронные банковские услуги



Рисунок 16. Виды и формы электронных банковских услуг в Иордании.

Источник: Подготовлено исследователем на основе источников [6-7].

В настоящее время важно, чтобы каждый пользователь мог получить доступ к своим счетам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, из любой точки мира. Иорданские банковские решения предоставляют эти услуги в соответствии с потребностями всех клиентов, предоставляя набор передовых цифровых банковских услуг и помогая. Они проводят свои банковские операции легко и безопасно круглосуточно, как показано на рисунке 17.



Рис. 17. Электронные банковские услуги от Arab Bank Online для пользователей

Источник: Разработано автором на основании данных [8].

Зная, что электронные банковские услуги Арабского банка доступны в нескольких странах, таких как Палестина, Египет, Объединенные Арабские Эмираты, Иордания, Ливан, Катар, Йемен, Бахрейн и другие. Однако перечень услуг, предлагаемых в разных странах, может незначительно отличаться в зависимости от географического и политического положения страны. Электронные банковские услуги активно используются и их доля с каждым годом увеличивается. Мобильный банкинг становится все более важным направлением электронного банкинга. банковское дело в Иордании, как показано на рисунке 18.



Рис. 18. Базовые услуги мобильного банкинга для пользователей Arab Bank.

Источник: Разработано автором на основании данных [8-9].

Приложение арабского мобильного банкинга было модифицировано и дополнено новым дизайном для предоставления услуг мобильного банкинга в следующих арабских странах: Иордания, Палестина, Египет, Объединенные Арабские Эмираты, Катар, Бахрейн, Ливан и т. д. Несмотря на то, что электронные услуги стремительно развиваются во всем мире, важно обеспечение круглосуточного доступа к наличным деньгам, т.е. наличие сети банкоматов того или иного банка, как показано на рисунке 19.



Рис. 19. Основные функции при использовании банкоматов Arab Bank.

Источник: Разработано автором на основании данных [10].

Достаточно важной потребностью клиентов банков является возможность круглосуточного предоставления банковских услуг через банкоматы в удобных местах благодаря наличию услуг по снятию наличных и контролю баланса по различным кредитным картам [6]. В современных условиях банковские решения в арабских странах активно развиваются. Услуги ИТМ разрабатываются надежно и быстро, управляются и используются клиентами банка. Служба интерактивных банкоматов позволяет клиентам мгновенно обналичивать чеки Arab Bank и чеки другого местного банка.

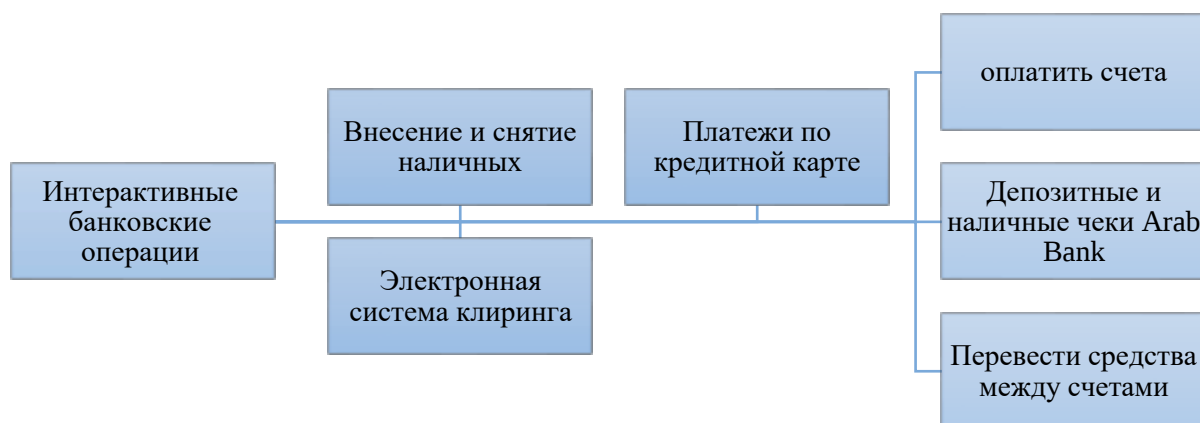


Рис. 20. Структура операций и интерактивных банковских услуг.

Источник: Разработано автором на основании данных [10-11].

Услуги Интерактивных Банкоматов – это инновационная интерактивная визуальная технология для клиентов, позволяющая проводить различные операции и получать банковские услуги посредством многофункциональных банкоматов, доступных с 8:00 до 19:00. Перечень предоставляемых услуг и их банковская структура считаются услугами интерактивных банкоматов. Они используются и доступны только в Иордании. Соответственно, в арабских странах стоит рассмотреть следующий тип банковского решения для SMS-банкинга с использованием услуги SMS Express, поскольку вы можете получать мгновенные сообщения, обновления о транзакциях по счету при совершении транзакций и оказании услуг, а клиенты получают сообщения на номер мобильного телефона для сообщения о транзакциях, совершенных с использованием учетной записи, даже если вы находитесь за границей. *Данная услуга позволяет получать СМС-сообщения о транзакциях, совершенных по вашему счету:*

1. Получайте различные финансовые оповещения, такие как снятие средств в банкоматах, депозиты чеками, депозиты наличными, переводы, оплата счетов и т. д.

2. Получайте своевременные уведомления об обновлении информации об учетной записи (KYC).

3. Получать уведомления при выдаче электронных выписок.

Стоит отметить наличие такой услуги, как SMS Express Plus: данные пакеты услуг помогут вам выбрать одно из следующих расширенных SMS-уведомлений с ограничением по времени/интервалом по вашему выбору:

1. Баланс выше или ниже выбранного вами лимита.
2. Последние 5 движений.
3. Курсы валют.

SMS-услуги доступны в арабских странах, таких как Иордания, Палестина, Египет, Объединенные Арабские Эмираты, Катар, Йемен, Бахрейн и Ливан. Арабский банк имеет одну из крупнейших банковских сетей в арабском мире с более чем 600 филиалами на пяти континентах. Для получения дополнительной информации о филиальной сети выберите свою страну. Благодаря быстрому развитию инновационных технологий и их применению в учреждениях, их конкурентоспособность возрастает за счет увеличения доли целевой группы клиентов, развития электронных банковских услуг и их инновационных форм, таких как электронный банкинг, мобильный банкинг, ITM, цифровые платформы и т. д., путем повышения эффективности отдельного банка или финансовой организации и улучшения операций любой организации за счет сокращения времени на обработку, оплачивать и переводить счета, однако сильное и быстрое развитие этих услуг требует серьезной безопасности с точки зрения осуществления платежей и оплаты услуг.

ТЕРМИНОЛОГИЯ:

1	Citigroup- UBS	Неисламские финансовые организации, занимающиеся кредитованием в соответствии с исламским законодательством.
2	WordPress	Это система управления электронным контентом с открытым исходным кодом, встроенная в базы данных PHP и MySQL.
3	G3 The Third Generation of Cellular	Третье поколение цифровых коммуникаций, в основе которого лежит идея повышения скорости и производительности связи с Интернетом за счет увеличения мощности передачи данных между различными частотами сети. Чтобы их можно было прочитать антенными вышками сети. , которые, в свою очередь, работают на передачу его на устройства сотовых телефонов, поэтому данная услуга отличается от предшествовавших ей услуг (поколений), а именно G1 и 2G, тем, что она имеет более широкий диапазон вещания и возможность преобразовывать характер данных в меньше времени, чем предыдущие услуги.
4	4G The 4th Generation of Cellular	Термин «четвертое поколение» (4G) обозначает одну из услуг беспроводной сотовой сети. Эта услуга появилась в 2009 году нашей эры в Соединенных Штатах Америки, а также появилась после сетевой услуги третьего поколения (3G), чтобы увеличить потребность в более быстром обслуживании. , так как скорость была поднята до десяти Почти в два раза выше скорости сетей третьего поколения; В связи с широким распространением смартфонов и планшетов, которым необходимы высокие скорости для передачи видео, музыки и других файлов.
5	USSD Unstructured supplementary service data	Неструктурированные дополнительные служебные данные, иногда называемые «быстрыми кодами» или «кодами функций», представляют собой протокол связи, используемый сотовыми телефонами GSM для связи с компьютерами оператора мобильной связи.
6	URL uniform resource locator	Единые локаторы ресурсов
7	SMS Short message service	Это письменное текстовое сообщение, написанное с помощью кнопочной панели мобильного телефона и отправленное по сети.
8	Android	Бесплатная операционная система с открытым исходным кодом, основанная на ядре Linux, предназначенная в первую очередь для устройств с сенсорным экраном, таких как смартфоны и планшеты. Система Android была разработана Открытым альянсом мобильных телефонов, которым управляет Google.
9	IOS	Это операционная система, появившаяся в начале 2007 года как операционная система, созданная Apple для своего iPhone. Позже она стала системой по умолчанию для iPod Touch и планшета iPad с измененной версией, в которой были изменены размеры интерфейса. последние были модифицированы. Система является одной из операционных систем, входящей в семейство Mac OS X.

10	API Application programming interface	Интерфейс прикладного программирования или интерфейс прикладного программирования (API). Описание элементов программного обеспечения в соответствии с их функциями, входами и выходами. Его основная цель - предоставить список функций, полностью независимых от механизма, с помощью которого они реализованы, позволяя другим взаимодействовать с ними через любой другой механизм.
11	FinTech Financial technology	Финансовые технологии, часто называемые аббревиатурой FINTECH или FINTECH, - это технологии и инновации, которые стремятся конкурировать с традиционными финансовыми методами при предоставлении финансовых услуг. Это развивающаяся отрасль, которая использует технологии для улучшения деятельности в сфере финансов.
12	LDAP Lightweight Directory Access Protocol	Простой протокол доступа к каталогу - это протокол, используемый в компьютерных сетях для запроса и изменения служб каталогов, работающих по протоколу TCP/IP, чтобы такие службы, как почтовые клиенты и другие, могли использовать их для управления доступом пользователей.
13	IMAP Internet Message Access Protocol	Протокол доступа к сообщениям Интернета - это Интернет-система, которая работает на программном уровне и по умолчанию прослушивает порт 143, позволяя клиенту получать доступ к своей почте на удаленном сервере.
14	FTP File Transfer Protocol	FTP - это система, обычно используемая для обмена файлами в любой сети, поддерживающей TCP/IP. В передаче по FTP участвуют два компьютера: сервер и клиент. Сервер загрузки прослушивает в сети запросы на подключение от других компьютеров. Клиентский компьютер инициирует соединение с сервером
15	Telnet	Это протокол и приложение, используемые для удаленного входа в компьютер с использованием протокола TCP/IP. Приложение позволяет пользователю подавать команды на удаленном компьютере, как если бы пользователь вошел в систему локально. Приложение в основном использует текстовый, а не графический интерфейс. Некоторые веб-сайты предоставляют бесплатные программы Telnet.
16	TCP / IP Transmission Control Protocol/Internet Protocol	Набор интернет-протоколов, модель Интернета или модель Министерства обороны - это абстрактная модель, которая связывает работу группы протоколов связи, используемых в Интернете и в других компьютерных сетях. Эта модель известна как Интернет-модель — сокращение от символа, объединяющего Интернет-протокол и Протокол управления транспортировкой.
17	HTTP Hypertext Transfer Protocol	Протокол передачи гипертекста или протокол передачи гипертекста - это протокол без сохранения состояния для передачи ресурсов в Интернете, а также основной и наиболее распространенный метод передачи данных во Всемирной паутине. Основная цель его создания заключалась в том, чтобы найти способ публиковать и получать HTML-страницы. Протокол был разработан Тимом Бернерсом-Ли в ЦЕРНе в 1989 году.
18	https	Это расширение протокола передачи гипертекста. Он используется для безопасной связи в компьютерной сети и

	Hypertext Transfer Protocol Secure	широко используется в Интернете. В HTTPS протокол связи шифруется с использованием Transport Layer Security или ранее Secure Sockets Layer.
.19	ITM Interactive Teller Machine	Интерактивный банкомат После того, как вы отсканируете свое удостоверение личности или паспорт, интерактивный банкомат позволит вам выполнить многие банковские услуги, не посещая отделение.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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., Demircug-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., & Doftartaite, 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.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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. Issues*, 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. Mhlana, 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.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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., Karjaluto, 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. Bhatnagr, 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*.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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*.

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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).

ЛИТЕРАТУРА К РАЗДЕЛУ 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.

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.

ЭПИЛОГ

Во имя Бога, самого милостивого, самого милосердного

«И скажи: Действуйте, и вскоре увидит Аллах деяние ваше и Посланник Его, и верующие! И вскоре будете вы возвращены к Знающему сокровенное и видимое. И поведаст Он вам о том, что совершали вы » Сура Аль-Тауба, аят 105.

Хвала Всемогущему Богу, который позволил нам представить эту книгу. Здесь мы пишем заключительные строки этой книги нашими ручками. В этой книге мы представили Маркетинг электронного банкинга и приложили все усилия, чтобы выпустить эту книгу. в этой форме. Мы надеемся на Бога, что это принесет пользу и поднимет мысль, и я рассмотрел важные идеи по этой теме, насколько это было возможно, поскольку это усилие было нелегким, и мы не претендуем на совершенство, потому что совершенство принадлежит только Всемогущему Богу. , и мы приложили все усилия для этой книги, поэтому, если мы преуспеем, то это от Бога Всемогущего. А если мы потерпим неудачу, то это от нас самих, и нам будет достаточно чести попытаться. Наконец, мы надеемся на Бога. вам понравится эта книга. Пусть Бог благословит и дарует великий мир и благословение нашему первому учителю и возлюбленному, нашему учителю Мухаммаду, наилучшие молитвы и мир ему.

Мир, благословение и милость Божия пребудут с вами



Автор написал

1.	Электронный маркетинг
2.	Принципы электронного маркетинга
3.	Поведение потребителей в Интернете
4.	Маркетинг электронного банкинга
5.	Технологии электронной рекламы
6.	Маркетинг в поисковых системах
7.	Коммуникации электронного маркетинга
8.	Стратегия электронного маркетинга
9.	Дизайн веб-сайта
10.	Маркетинг в социальных сетях



Dr.Eng.Hassan Ali Al-Ababneh

PhD in computer systems and components

PhD in e-marketing

www.ababneh.net

Электронный банковский маркетинг

К.Т.Н, К.Э.Н., ДОЦ

Аль-Абабнех Хасан Али



9 789923 940440