

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК НАПРЯМ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Москальов А.А., Рудько А.О.

Чернівецький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету

У статті розглядаються особливості та призначення Інтернет-банкінгу. Визначено переваги та недоліки системи Інтернет-банкінг. Проаналізовано послуги, які на сьогодні надаються клієнтам. Досліджено можливості та перспективи його розвитку в Україні. Запропоновано заходи щодо підтримання та стимулювання високого рівня розвитку Інтернет-банкінгу.

Ключові слова: інтернет-банкінг, банк, клієнт, послуга, інтернет, платіж.

Постановка проблеми. Постійна боротьба банків за поповнення клієнтської бази вимагає неодмінного впровадження новітніх методів та технологій роботи з клієнтами. Саме тому останнім часом в Україні спостерігаються значні темпи розвитку інноваційних банківських послуг. Одним з основних напрямів розвитку є активне впровадження Інтернет-банкінгу. Це пов'язано перш за все з потребами клієнтів, оскільки більшість послуг потребують значних затрат часу у відділеннях банків, зокрема: внесення щомісячної плати на погашення кредитної заборгованості, оплата комунальних послуг, грошові перекази, оформлення депозиту та інші. Зважаючи на це, розвиток Інтернет-банкінгу в Україні заслуговує на увагу і визначає актуальність наукового дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку та функціонування сучасного банківського обслуговування у напрямі Інтернет-банкінгу викладено у працях вітчизняних й закордонних учених: В.М. Кравця, О.О. Гаврилової, О.Д. Вовчака, О.О. Чуба, О. Овчарук, І. Пасічник та ін.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. У зв'язку з швидким темпом внесення на ринок нових інноваційних послуг та заміна їх на ще більш досконалі, призводить до недостатнього дослідження багатьох аспектів даної проблеми. Відповідно, не дивлячись на велику чисельність досліджень науковців, враховуючи постійні зміни зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на банківську систему, дана тема потребує подальшого дослідження можливих проблем розвитку Інтернет-банкінгу та шляхів їх вирішення.

Мета статті. Головною метою даної статті є визначення перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, враховуючи його переваги та недоліки на основі зазначених особливостей Інтернет-банкінгу та аналізу використання комерційними банками даного виду послуг.

Виклад основного матеріалу. Сучасний розвиток банківського сектору нерозривно пов'язаний з упровадженням та вдосконаленням систем віддаленого банкінгу. Якщо раніше для того, щоб займати лідируючі позиції на ринку банку потрібно було розширювати мережу своїх відділень, то сьогодні він має нарощувати кількість та якість послуг системи електронного банкінгу.

Поняття «Інтернет-банкінг» (Internet banking) увійшло в сучасний бізнес на початку 1980-х ро-

ків, коли перші західні банки почали надавати своїм клієнтам деякі послуги без відвідування банку фізично – для отримання послуги клієнту достатньо було завітати на сайт банку в мережі Інтернет і, використовуючи надані банком паролі, виконати необхідну кількість операцій [1]. Інтернет-банкінг являє собою технологію віддаленого банківського обслуговування «home banking» («віддалений», або «домашній» банкінг), що дозволяє клієнту, не відвідуючи банківський офіс, здійснювати різного роду операції та одержувати такі банківські послуги:

- надання банківської інформації загального користування, зокрема, щодо умов вкладів і видання позик, курсів валют тощо;
- купівля та продаж валюти;
- відкриття депозитів;
- надання авторизованої інформації про стан рахунків клієнта (залишки, обороти, виконання виписок за певний період);
- оплата товарів, страхових полісів, комунальних послуг;
- поповнення карткових рахунків тощо [2].

Першою причиною, що змушує банки займатися Інтернет-банкінгом, є виникнення попиту на дані послуги. Безумовно, віддалене обслуговування клієнтів через Інтернет вигідне банкам, насамперед, тому що до мінімуму знижуються витрати банку, пов'язані зі здійсненням операцій. Витрати на створення (купівлю) і запуск банківської Інтернет-системи можна співставити з витратами на відкриття одного звичайного відділення чи філії банку. Якщо до цього додати мізерні витрати на здійснення операції, то швидкість окупності Інтернет-відділення банку і його загальна ефективність будуть у кілька разів вище, ніж у звичайного відділення. Але все це можливо при дотриманні, як мінімум, однієї умови, що одночасно є другою основною причиною зацікавленості банків до Інтернет-банкінгу, – це можливість залучити велику кількість клієнтів, які не прив'язані до географічного розташування банку.

Ще однією важливою причиною, яка стимулює банки займатися розвитком Інтернет-послуг, є конкуренція. Уже сьогодні наявність системи Інтернет-банкінгу в західному банку, що обслуговує фізичних осіб, є істотною конкурентною перевагою технологічно розвинутих банків над конкурентами. Можна припустити, що можливість обслуговуватися через Інтернет стане обов'язковим елементом комплексу банківських послуг в найближчі 2-3 роки.

Розвиток подібних систем є вигідним як клієнту, так і банку. Перевагами для користувачів є:

- доступність і мобільність сервісу;
 - оперативність виконання та підтвердження транзакцій;
 - широкий діапазон персоніфікованих послуг;
 - мінімізація комісійних;
 - збільшує присутність банків у регіонах;
- Перевагами для банків є:
- доповнює традиційні канали обслуговування;
 - сприяє розширенню клієнтської бази;
 - має низький рівень ризику послуг і високу їх рентабельність;
 - забезпечує зростання активних учасників інтернет-банкінгу;
 - сприяє зниженню витрат на обслуговування клієнтів;
 - скорочення інвестицій у розвиток мережі філій;
 - усунення географічних і часових бар'єрів для надання послуг та їх.

Але поруч з перевагами Інтернет-банкінгу існують деякі проблеми та недоліки. По-перше, така система є досить вразливою, адже в момент входу до особистого кабінету є ризик доступу шахраїв до особистих даних та коштів клієнтів. По-друге, можливість втрати конфіденційності особистого пароля під час користування мобільним додатком, через наявність спеціальних хакерських програм, які забезпечують зчитування або фотографування даних, задля подальшого їх використання в особистих цілях.

Найбільш активними та технологічними учасниками ринку є: «ПриватБанк», «АльфаБанк», «VTB Банк», «ПУМБ», «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсиббанк», «Укрсоцбанк». Лідером за впровадженням Інтернет-технологій в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб. За ним – «Альфа-Банк», «Укрсиббанк» та деякі інші.

Спектр послуг, що надається клієнтам дистанційного банкінгу, практично не відрізняється від того, що доступний клієнтам в офісі банку. Безперечно електронні послуги базуються на відомих банківських операціях і не можуть існувати відокремлено. Найбільш поширеними та необ-

хідними банківськими Інтернет-послугами стали: оплата послуг, грошові перекази (міжбанківські та внутрішні), поповнення телефонного рахунку, оплата комунальних платежів, погашення кредитів та інші (табл. 1).

Протягом 2017 р. значно активізувалися нові учасники ринку, серед яких – ПАТ «Ощадбанк». Роблячи ставку на розвиток технологій безконтактних платежів, на початку 2017 в. запустив додаток «Ощад РАУ», за допомогою якого клієнти зможуть здійснювати платежі без фізичної наявності платіжної картки або готівки. Для проведення платежу потрібен лише мобільний телефон із підтримкою технологій безконтактних платежів NFC [4].

За версією FinAwards 2018 премію найкращого інтернет-банкінгу України здобув ПриватБанк (Приват 24). Private24 надає найбільший спектр функцій. Тут є і прості перекази на карту, й комуналка, й бюджетні платежі. Загалом, розробники неабияк постаралися, задовольнивши потреби навіть найвимогливіших клієнтів. Більш того, всі функції Private24 знайти дуже просто і швидко. А сам інтернет-банкінг — працює, як годинник [5]. За допомогою Private24 можна не тільки побачити залишок на рахунку, подивитися випуску по карті і зробити платіж, а також тут можна замовити платіжну картку, в тому числі кредитну. Можна як відправити, так і отримати переказ за найпоширенішими міжнародними системами швидких грошових переказів, а також на будь-яку карту VISA, оплатити комунальні послуги та здійснити платіж у будь-яку точку земної кулі завдяки системі SWIFT-переказів.

Незважаючи на значні досягнення вітчизняних банків на ринку електронного банкінгу, його рівень поступається деяким закордонним країнам.

Так, згідно з даними консалтингової компанії McKinsey&Company, станом на 2016 р. за допомогою комп'ютерів і гаджетів українці проводили близько 40% розрахунків, тоді як у Польщі через цифрові канали проходить 96% роздрібних платежів і переказів коштів. Підрахунки, проведені дослідницькою компанією GfK, довели, що в Україні в 2015 р. з 70 млн. клієнтів, підключених до Інтернет-банкінгу, хоча б одну онлайн-

Таблиця 1

Найбільші розповсюджені послуги Інтернет-банкінгу в Україні у 2017 р.

Назва послуги	Банк
Погашення кредиту	ПАТ КБ «ПриватБанк», АТ «Укресімбанк» ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Укрсиббанк»
Оплата комунальних платежів	ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Державний ощадний банк України», АТ «Укресімбанк», ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Укрсиббанк»
Оплата Інтернету	ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Державний ощадний банк України», АТ «Укресімбанк» ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Укрсоцбанк»
Поповнення телефонного рахунку	ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Державний ощадний банк України», АТ «Укресімбанк», ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Укрсиббанк»
Відкриття поточного рахунку	ПАТ «ПУМБ»
Перекази у валюті	ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ КБ «ПриватБанк»
Регулярні платежі	ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Державний ощадний банк України», АТ «Укресімбанк», ПАТ «ПУМБ», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Укрсиббанк»
Покупка білетів	ПАТ КБ «ПриватБанк», ПАТ «Державний ощадний банк України»

Джерело: розроблено автором за даними [3]

операцію на квартал здійснюють лише 10%, тоді як у Польщі цей показник дорівнює 61%.

До того ж в українських банках рівень операційних витрат становить близько 4,5% від активів, що перевищує більш ніж удвічі аналогічний показник у Польщі. При цьому, за оцінкою McKinsey, у невеликих банках відносні витрати майже вдвічі-втричі вищі, ніж у провідних установах [3].

Система інтернет-банкінгу в Україні продовжує зростати. Все більше банків налагоджують систему інтернет-банкінгу. Відсоток користувачів інтернет-банкінгу у загальній кількості населення України помітно вирізняється від показників у західних країнах. Це пов'язано, насамперед, з недостатнім розвитком Інтернету в Україні.

Експерти прогнозують, що через кілька років цифрові банківські послуги стануть основним способом взаємодії мешканців українських міст з банком. Проте, існують фактори, що стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. По-перше, це відносно невелика, порівняно з західними країнами, кількість користувачів Інтернету, яка налічує 200-500 тисяч (у США їхня чисельність становить 50 млн.) [6]. Причому більшість з них використовує Інтернет як інформаційну мережу або зручний канал для ділового листування. По-друге, це відсутність належної законодавчо-нормативної бази, що дозволяла б здійснювати всі банківські операції віддалено; по-третє, недовіра клієнтів до банківських установ загалом і до Інтернет-банків зокрема.

Також одним з вагомих факторів стримування розвитку Інтернет-банкінгу є фінансово-політична нестабільність в Україні. Вона створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу та негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору. Саме це призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг.

Тому для підтримання та стимулювання високого рівня розвитку Інтернет-банкінгу, в нашій країні необхідно вжити такі заходи:

1. надати поняттю “Інтернет-банкінг” законодавчої форми, прийнявши відповідний нормативно-правовий документ, який би регулював діяльність комерційних банків, що надають своїм клієнтам електронні банківські послуги;

2. залучати більше професійних фахівців програмного забезпечення для створення та використання у банківській сфері нових технологій, а також забезпечити достатній рівень захисту систем електронних платежів за допомогою сучасних засобів захисту інформації;

3. банкам підвищувати конкурентоспроможність послуг за допомогою входження до мережі Інтернет, що є поштовхом для виходу на міжнародний рівень;

4. уряду та Національному Банку України якомога ефективніше сприяти розвитку нових, перспективних банківських технологій, задовольняючи потреби комерційних банків.

Висновки і пропозиції. Підсумовуючи викладене, варто зазначити, що на сьогоднішній день ринок Інтернет-банкінгу в Україні тільки формується і банківському сектору належить ще безліч впроваджень для створення повноцінної, функціональної, захищеної та ефективної системи Інтернет-банкінгу. В сучасній Україні лише незначне число клієнтів використовують Інтернет-банкінг. Ця банківська послуга не користується особливою популярністю, тому клієнти побоюються шахрайства з боку зловмисників, а також багато хто з користувачів не володіють достатніми знаннями по безпечному використанню Інтернет-банкінгу. Банкам необхідно здійснювати інвестиції в розробку нових видів послуг з використанням Інтернет-банкінгу та впроваджувати нові технології для забезпечення захищеного й ефективного обслуговування своїх клієнтів.

Список літератури:

1. Іваненко Р.М. Сучасні платіжні технології: світовий досвід та українська практика: текст лекції / Р.М. Іваненко. – Полтава: ПУСКУ, 2003. – 36 с.
2. Михно В.И. Интернет-банкинг: развитие и проблемы регулирования / В.И. Михно // Банковское дело. – 2001. – № 11. – С. 35-40.
3. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу б'є рекорди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-banking-u-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>.
4. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? – коментують експерти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov.
5. Кращий інтернет-банкінг – премія FinAwards 2018 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ua/news/-/425014/krashhyj-internet-banking-premiya-finawards-2018>.
6. Мрочко М.С. Розвиток банківських послуг у всесвітній мережі Інтернет / М.С. Мрочко, Т.В. Павлів // Фінанси України. – 2001. – № 9. – С. 131-136.

Москалёв А.А., Рудько А.О.

Черновицкий торгово-экономический институт
Киевского национального торгово-экономического университета

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Аннотация

В статье рассматриваются особенности и назначение Интернет-банкинга. Определены преимущества и недостатки системы Интернет-банкинг. Проанализированы услуги, которые сегодня предоставляются клиентам. Исследованы возможности и перспективы его развития в Украине. Предложены мероприятия по поддержанию и стимулированию высокого уровня развития Интернет-банкинга.

Ключевые слова: интернет-банкинг, банк, клиент, услуга, интернет, платеж.

Moskalev A.A., Rudko A.O.

Chernivtsi Trade and Economic Institute
Kyiv National University of Trade and Economics

INTERNET BANKING AS A DIRECTION OF DEVELOPMENT OF BANKING SERVICES

Summary

The article discusses the features and purpose of Internet banking. The advantages and disadvantages of the Internet banking system are identified. Analyzed services that are currently provided to customers. The possibilities and prospects of its development in Ukraine are investigated. The proposed measures to maintain and stimulate a high level of development of Internet banking.

Keywords: Internet banking, bank, client, service, Internet, payment.