

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

У статті досліджено сучасний стан розвитку Інтернет-банкінгу в Україні як одного з видів дистанційного обслуговування в банківській системі. Розглянуто його сутність, можливості, сучасний стан та переваги використання. Наведено низку факторів, що гальмують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні. Надано рекомендації щодо активізації процесу розвитку цього виду банківських послуг.

The article analyses the current state of development of the Internet - banking in Ukraine as one of the types of distance in the banking system. The essence of the concept of the Internet - banking, its opportunities and advantages are determined. Some factors that hinder the development of the Internet - banking in Ukraine are given. The recommendations for enhancing the development of this type of banking services are made.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сьогодні, коли кількість банківських послуг невідомо зростає, якість роботи банку з клієнтами визначається не тільки набором наданих послуг, а і рівнем впровадження комп'ютерних та Інтернет-технологій, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Банківська сфера є найбільш чутливою до їх розвитку. Це пояснюється необхідністю обслуговування клієнтів у широких географічних масштабах (від регіонального до міжнародного) із мінімальними витратами, але із максимальним ступенем зручності та універсальності пропонованих послуг.

Широкому застосуванню Інтернет-технологій сприяє і висока конкуренція у сфері банківського обслуговування. Інтернет дозволив значно розширити ринок банківських продуктів і послуг, урахувавши усі види дистанційного обслуговування, у тому числі Інтернет-банкінг.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Актуальність дослідження обумовлена підвищенням інтересом до дистанційного обслуговування, збільшенням кількості банків, які надають послуги дистанційного обслуговування, та кількості клієнтів, які користуються цими послугами.

Дослідження проводилися вченими різних спеціальностей – економістами, аналітиками, менеджерами. Цій проблематиці присвятили свої дослідження українські та зарубіжні вчені, серед яких можна відзначити: А. Ю. Серьогін, Д. Н. Гусєв, М. А. Домніна, О. О. Чуб, Х. О. Засадна, Б. П. Адамик, О. О. Гаврилова, В. М. Кравець, О. Д. Вовчак. Так, наприклад, Б. М. Шлаїн у своїй роботі «Інтернет-банкінг: сегментація і технологія – запорука успіху» детально розглядає можливості Інтернет-банкінгу й технологію здійснення продажів, використовуючи цю систему дистанційного обслуговування [1]. Актуальність дистанційного банківського обслуговування розглянуто в працях А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Тема дистанційного банківського обслуговування недостатньо висвітлена в науковій літературі, переважний інформаційний матеріал подається Інтернет-виданнями, не встигаючи бути детально дослідженим та обґрунтованим у фундаментальній літературі. Причиною цього, ймовірно, є занадто швидкий темп внесення на ринок нових інноваційних послуг та заміна їх ще більш досконалішими в короткий термін. Ураховуючи постійні зміни внутрішніх і зовнішніх факторів, що впливають на банківську систему, необхідно постійно вивчати можливі проблеми розвитку Інтернет-банкінгу, як одного із видів дистанційного обслуговування та досліджувати шляхи вирішення цих проблем.

Постановка завдання. Метою статті є визначення поняття «Інтернет-банкінг» як одного з видів дистанційного обслуговування в банківській системі, розкриття його можливостей, переваг та проблем використання, дослідження сучасного стану та перспектив розвитку в Україні. Тема цього дослідження є актуальною у зв'язку з підвищенням попиту на дистанційні банківські послуги.

Виклад основного матеріалу дослідження. Дистанційне банківське обслуговування – це технологія, у якій проведення банківських операцій не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування [2, с.400].

Таким чином, під дистанційними банківськими послугами необхідно розуміти дії банку, що спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання інформаційних систем.

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. Але поява Інтернет-комерції стала результатом появи відносно нових банківських продуктів, таких як: обслуговування платежів Інтернет-магазину, електронна сертифікація, мобільний банкінг, віртуальні платіжні картки та інші, що стали результатом розвитку Всесвітньої мережі.

При обслуговуванні клієнтів через Інтернет банку необхідно дотримуватись таких основних принципів банківського обслуговування [3, с.59]: доступності, простоти використання, конфіденційності, оперативності, комплексності, збереження цілісності інформації, аутентифікації.

На основі дослідження ряду джерел [2; 4, с.150] можна виділити такі види дистанційних банківських послуг:

1. Відео-банкінг – це система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку; вона надає клієнтові можливість віртуального спілкування з банком за допомогою спеціально призначених пристроїв, так званих «відео кіосків», устаткованих моніторами. Відео-банкінг поки що залишається популярною формою дистанційного банкінгу на Заході.

2. РС-банкінг (традиційна система «Клієнт-Банк») – ця система здійснює доступ до банківського рахунка за допомогою персонального комп'ютера і прямого модемного з'єднання з комп'ютерною системою банку. Сучасний РС-банкінг призначений для обслуговування юридичних осіб у режимі off-line, тобто клієнт працює з фінансовими документами локально, а обмін інформацією з банком здійснюється в ході синхронізації - короткотермінового сеансу зв'язку через мережу Інтернет. Частоту проведення синхронізації вибирає клієнт. Такі системи застосовуються, в першу чергу, корпоративними клієнтами, а її незручність полягає в тому, що скористатися доступом до рахунку можна лише з одного робочого місця.

3. Телефонний банкінг – надає можливість здійснювати операції з рахунком клієнта та отримувати інформацію щодо його стану за допомогою телефону у будь-якій точці світу. Завдяки телефонному банкінгу можна: отримувати інформацію про стан рахунків, переміщати кошти між власними рахунками, здійснювати платежі за кредитами та по кредитним карткам, піднімати ліміти на проведення операцій, дізнаватися курси валют та інше.

Основною відмінністю телефонного банкінгу від Інтернет-банкінга є те, що для здійснення різних операцій, користувачеві досить пройти верифікацію в телефонному режимі і назвати код доступу до телефонного банкінгу. Різновидом телефонного банкінгу є SMS-банкінг. SMS-банкінг – це спосіб оперативно отримувати інформацію – підтвердження про проведені операції за допомогою SMS-повідомлень на мобільний телефон.

4. Інтернет-банкінг – це технологія віддаленого банківського обслуговування, яка дає змогу клієнтові отримувати банківські послуги через мережу Інтернет. Ця технологія з'явилася на початку 80-х років ХХ століття і з того часу набула популярності у світовій практиці банківської діяльності. Цей різновид дистанційних банківських послуг є найбільш

прогресивним, зручним та передовим напрямком фінансових Інтернет-рішень і дозволяє здійснювати максимальний спектр банківських послуг.

Інтернет-банкінг має незаперечні переваги в порівнянні з послугами РС-банкінгу. По-перше, клієнти використовують стандартне Інтернет-з'єднання замість з'єднання з комп'ютерною системою банку. По - друге, відпадає необхідність встановлення спеціального програмного забезпечення. Усі операції і платежі здійснюються за допомогою встановленого на комп'ютері користувача браузера при заповненні стандартних електронних форм.

Для підключення клієнта до системи Інтернет-банкінг досить мати доступ до глобальної мережі, встановлену на комп'ютері програму – браузер, укласти договір з банком, отримати набір паролів або спеціальних пристроїв для входу в систему та здійснення операцій, зайти на захищену сторінку послуги Інтернет-банкінг, зареєструватися і підключитися до системи.

Інтернет-банкінг сьогодні дозволяє його користувачам здійснювати такі операції: проводити операції з будь-якого комп'ютера, що підключений до мережі Інтернет (в офісі, вдома або у відрядженні); оплатити послуги кабельного та супутникового телебачення, операторів мобільного зв'язку, IP-телефонії, Інтернет, on-line ігри, проводити комунальні платежі; отримувати витяги про рух коштів за картою або рахунком за останні кілька днів, календарний місяць, інший довільний період часу; відкривати депозит, погашати кредит виконувати переказ коштів між власними рахунками, різні операції з кредитними картами; переглядати курси валют, оголошення банку, надавати заявки на купівлю/продаж/конвертацію валюти та ін.

Першим українським банком, який запровадив серед своїх послуг Internet-банкінг, був ПриватБанк. Це відбулося у 1998 року, а вже через рік Інтернет-банкінг був запроваджений у ВА-Банку (VAB). Серед банків, які активно просуваються на шляху освоєння Інтернет-банкінгу можна виділити ПриватБанк, УкрСиббанк, Укрсоцбанк, Укрексімбанк, ПУМБ, Universal bank, Альфа-Банк, ОTR Банк, Дельта-банк, Індустріалбанк.

За даними компанії «Простобанк Консалтинг» на 26 березня 2012 послугу Інтернет-банкінгу для приватних осіб пропонують 24 банки з числа 50 найбільших роздрібних банків. При цьому в дев'яти банках скористатися послугою з дистанційного обслуговування можна безкоштовно. При цьому банки конкурують між собою, постійно розширюють можливості свого дистанційного сервісу.

За підсумками 2011 року рівень користування Інтернет-банкінгом в Україні значно зріс, хоча все ще залишається на низькому рівні – на кінець 2011 року його використовували 1,3% українців, що на 0,3 відсоткового пункту перевищує показник попереднього року. Мобільний банкінг також виріс, якщо в четвертому кварталі 2010 року його використовували 5,4% населення, то у 2011 – 6,8%. Такі результати регулярного дослідження ринку банківських послуг для фізичних осіб, проведеного компанією GfK Ukraine [5].

За даними дослідження Touchpoll, в Україні сьогодні користувачами Інтернет-банкінгу є 22% користувачів Інтернету, а це близько 3,5 млн. осіб. У найближчий рік Інтернет-банкінгом мають намір скористатися ще 11% користувачів, а 38,3% ще остаточно не визначилися у своєму рішенні. Якщо для останніх воно виявиться позитивним, а прогнози щодо подвоєння до 2012 року кількості українських користувачів Інтернету виправдаються, наступного року потенційні клієнти банків в мережі можуть скласти близько 17 млн. осіб. У боротьбу за них вже вступили багато українських банківських установ, пропонуючи «просунутим» українцям освоїти сферу віртуальних фінансів [6, с.11].

Перевагами роботи системи Інтернет-банкінгу є те, що вона: виконує операції в режимі on-line; працює цілодобово без перерв і вихідних, доступна з будь-якого комп'ютера, підключеного до мережі Інтернет у будь-якій точці світу; не потребує спеціального програмного забезпечення, лише наявність будь-якого Web-браузера; має максимально спрощену процедуру попередньої реєстрації (підключення) та часто безкоштовну довідку (в основному якщо дзвінки виконуються зі стаціонарних телефонів у межах України); має механізм взаємної аутентифікації банку і клієнта; забезпечує захист операцій клієнта за

рахунок застосування паролів, які зберігаються у системі в зашифрованому варіанті; виконує постійний контроль цілісності і достовірності переданої інформації; використовує механізм Електронного цифрового підпису (ЕЦП) клієнта під усіма фінансовими документами; забезпечує зворотний зв'язок для висловлення побажань з приводу роботи системи Інтернет-банкінгу [7, с.226].

Нові системи надають недосяжні раніше можливості мобільності та масштабованості, скориставшись якими, користувач зможе вибрати найбільш зручні та ефективні процедури управління власними фінансами. Система дає змогу організувати одночасну роботу з необмеженою кількістю робочих місць в офісі, розподілити повноваження співробітників, задіяних у підготовці документів, контролюванні фінансових потоків тощо [3, с.59–60].

Сучасні Інтернет-технології дозволили банкам істотно прискорити та спростити документообіг, знизити собівартість банківських операцій, зменшити обсяг паперової роботи. Інтернет-банкінг знижує витрати банку, підвищує комфорт і дозволяє банку отримувати додатковий комісійний дохід [7, с.227]. Завдяки цьому, щоб залучити й утримати клієнтів, банки часто пропонують більш вигідні умови клієнтам, які укладають договори за допомогою системи Інтернет-банкінгу: більш високі відсоткові ставки по депозитах і можливість їх дострокового закриття, вводять невелику фіксовану ставку за операцію, єдину плату за будь – яку кількість платіжних доручень. Більш того, завдяки системі Інтернет-банкінгу клієнт може обирати банк не за територіальним принципом, а орієнтуючись на наданий сервіс і встановлені тарифи того чи іншого банку.

Експерти прогнозують, що через кілька років цифрові банківські послуги стануть основним способом взаємодії мешканців українських міст з банком.

Проте існує ряд причин, які гальмують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні і не дозволяють банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення. Однією з них є нерозвиненість вітчизняного законодавства. Банки зупиняє законодавство, яке досить важко поєднати з новими електронними засобами ведення банківського бізнесу, а також недовіра і страх клієнтів перед використанням електронних документів і пристроїв. Друга причина полягає в консервативності деяких клієнтів. Завжди буде категорія клієнтів, яка буде більше довіряти традиційній практиці отримання фінансової послуги у відділеннях банку.

Гальмом стрімкого розвитку електронного банкінгу в Україні також є недостатня кількість користувачів Інтернету та нерівномірність проникнення Інтернету в різних регіонах країни. Сьогодні цифровими послугами користуються в основному клієнти, які мешкають в місті, мають прибуток вище за середній та доступ до Інтернет. Для мешканців села послуга Інтернет-банкінгу часто є зовсім недоступною. Причому більшість жителів міста часто використовують Інтернет тільки як інформаційну мережу або як канал для ділового листування.

Варто відзначити, що значною мірою недостатньо високі темпи опанування нашими громадянами цієї технології обумовлюються фактором необізнаності з існуванням такої послуги: лише 46 % від загального числа українських користувачів мережі Інтернет взагалі знають про існування послуги Інтернет-банкінгу [6, с.11]. Також зовсім не значно виросла й кількість користувачів послугами банків, що дізнаються про новини самих банків із Інтернету – таких нарахували у четвертому кварталі 2011 року 7,1%, а у аналогічному періоді за 2010 рік їх було 5,9%.

Головне, що відлякує у Інтернет-банкінгу – це ризик шахрайства, саме тому багато банків не надають послуги здійснення платежів у онлайн режимі, незважаючи на істотне зростання рівня захисту банківських мереж останнім часом [8, с.65].

Криза в банківській сфері і, як наслідок, відхід з українського ринку деяких іноземних установ, також негативно позначилися на розвитку в Україні цифрових банківських послуг. Невеликі банки зацікавлені у розвитку цифрових послуг, однак цей процес стримує велика вартість упровадження інноваційних технологій, крім того, слабе проникнення Інтернету в сільській місцевості робить термін окупності таких інвестицій занадто довгим.

Не поспішають надавати поки що дистанційні послуги і більшість банкірів, які, з одного боку, досить консервативні, а з іншого – побоюються можливих проблем з боку хакерів та клієнтів з безнадійною кредитною історією.

Висновки і перспективи подальших розробок. Проведені дослідження дають можливість зробити наступні висновки: Інтернет-банкінг для України є одним з найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи; Інтернет-банки надають майже весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; усі розрахунки в системі Інтернет-банкінг проводяться в режимі реального часу, клієнту не треба мати спеціальних знань, щоб керувати своїм Інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово, без будь-яких обмежень.

Використання системи Інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи.

Аналіз сучасного стану, існуючих проблем і шляхів розвитку дозволяє висунути низку рекомендацій щодо активізації процесу розвитку Інтернет-банкінгу в Україні:

- основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є на сьогоднішній день завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті. Необхідно створити рекламний Інтернет-портал, присвячений Інтернет-банкінгу, де була б представлена інформація про цей сектор ринку;
- банкам необхідно: виробити стратегію продажів своїх on-line послуг через Інтернет, якісно демонструвати їх переваги; розробити якісні Web-сторінки, якими було б зручно користуватись; постійно робити клієнтам індивідуальні пропозиції відносно їх коштів, а не загальні рекламні анонси, постійно враховувати можливості та побажання клієнтів; звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій;
- важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які ефективно регулювали і підтримували би систему Інтернет-банкінгу в Україні.

Список використаної літератури

1. Шлаин Б. М. Продажи через Интернет: сегментация и технология – залог успеха [Электронный ресурс] / Б. М. Шлаин // Организация продаж банковских продуктов. – 2009. – № 1. – Режим доступа: http://www.reglament.net/bank/bankproduct/2009_1_article.htm#subscribe.
2. Страхарчук А. Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посіб.] / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 515 с.
3. Деменков М. С. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку / М. С. Деменков // Банківська справа. – 2009. – N 1. – С. 58–65.
4. Вовчак О. Д. Платіжні системи: [навч. посіб.] / О. Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т. Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.
5. Платіжними картами користуються вже більше половини українців [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://news.dt.ua/ECONOMICS/platizhnimi_kartami_koristuyutsya_vzhe_bilshe_polovini_ukrayintsiv-100195.html.
6. Ожеван М. А. Інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні: [зб. аналіт. доп.] / М. А. Ожеван, С. Л. Гнатюк, Т. О. Ісакова; за заг. ред. Д. В. Дубова. – К.: НІСД, 2011. – 96 с.
7. Засадна Х. О. Про захист послуг Інтернет-банкінгу / Х. О. Засадна // Вісник університету банківської справи національного банку України. – 2008. – № 3. – С. 225–229.
8. Чуб О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. – 2009. – № 1 (26). – С. 62–67.

Прийнято до друку 22.05.2012