

## Інтернет-банкінг: особливості та перспективи розвитку в банківській системі України

**Анотація.** У статті розглядаються особливості та призначення Інтернет-банкінгу як відносно нового і перспективного виду банківських послуг всесвітньої мережі Інтернет, можливості та перспективи його розвитку в Україні.

**Ключові слова:** банк, банківська операція, банківська послуга, Інтернет, Інтернет-банкінг, Інтернет-послуга, клієнт, послуга.

**I. Вступ.** Глобалізація фінансових відносин, суттєві досягнення в технології – поява мікропроцесорних пластикових карток, швидкий розвиток телекомунікацій, в першу чергу, глобальної мережі Інтернет, – започаткували новий напрям у банківській справі – Інтернет-банкінг, з розвитком якого у банку з'являються великі можливості в наданні послуг, а у клієнта – максимально зручний спосіб їх отримання. Зважаючи на це, розвиток Інтернет-банкінгу в Україні заслуговує на увагу і визначає актуальність наукового дослідження.

Питання щодо поняття Інтернет-банкінгу, його особливостей та перспектив розвитку містяться в працях А. Барбаша, Ю. Блашука, В. Горобця, О. Горової, Р. Іваненка, В. Міхно, М. Мрочко та інших учених-економістів. Однак, слід зазначити, що в Україні відсутня законодавча визначеність з цих питань, оскільки в банківській сфері немає спеціального нормативного документа.

**II. Постановка завдання.** На основі зазначених особливостей Інтернет-банкінгу та аналізу використання комерційними банками даного виду послуг автор статті ставить за мету визначити перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, враховуючи його переваги та недоліки.

**III. Результати.** Поняття “Інтернет-банкінг” (Internet banking) увійшло в сучасний бізнес на початку 80-х років, 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 [3].

Отже, Інтернет-банкінг – це послуги, які надають банки своїм клієнтам і які полягають у можливості здійснювати через мережу Інтернет усі стандартні банківські операції, що можуть бути виконані клієнтом в офісі банку, за винятком операцій з готівкою.

На нашу думку, такий різновид віддаленого банкінгу є найбільш прогресивним, зручним і перспективним. Клієнту немає необхідності придбавати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення. Достатньо лише отримати в банку ім'я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку. Саме тут і з'являються великі можливості: банку зручно надавати послуги, клієнту – отримувати їх.

Першою причиною, що стимулює 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 операцій, 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 інтересу банків до Інтернет-банкінгу, – це можливість залучити велику кількість клієнтів, що не прив'язані до географічного розташування банку.

Наступною об'єктивною причиною, що змушує 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 в найближчі 2-3 роки можливість обслуговуватися через Інтернет стане обов'язковим елементом комплексу банківських послуг.

Інтернет-банкінг приваблює і фахівців програмного забезпечення, які, вбачаючи в банках потенційних клієнтів, відкрили для себе новий, дуже перспективний ринок. Удосконалюючи системи віддаленого банківського обслуговування та намагаючись задовольнити все більше споживачів, програмісти вже захопили і намагаються зберегти й надалі прибуткову нішу на ринку банківських електронних послуг.

Інтернет-банкінг також приносить прибуток і фірмам, що продають свої товари і послуги кінцевим споживачам – фізичним особам. Користувачу Інтернету набагато простіше робити покупки чи користуватися послугами, застосовуючи при цьому якомога менше зусиль. Відповідно, будь-яка фірма, яка рекламує через Інтернет свою продукцію чи послуги і надає можливість придбати їх, має змогу залучити більше потенційних покупців.

Поряд із вищезазначеними перевагами Інтернет-банкінгу притаманні й певні недоліки. По-перше, розробка такої багатофункціональної системи коштує недешево, що робить її неефективною для невеликих банків з незначною клієнтурою; по-друге, ця система придатна для доступу лише з офісів, якщо тільки користувач не має при собі ноутбука чи мобільного телефона.

Однак, ми схилиємося до думки, що Інтернет-банкінг є надзвичайно зручною послугою для клієнтів, що активно займаються бізнесом. Так, клієнт

може замовити будь-яку послугу: відкрити рахунок, замовити виписку, підготувати попередні документи для оформлення кредиту, а також отримати довідкову інформацію про послуги банку. Крім того, клієнт має змогу листуватися зі спеціалістами банку, якщо цього вимагає ситуація, і в банку відпрацьована схема реагування на такі запити. Банки можуть організовувати форуми чи діалогові конференції за участю клієнтів банку і пересічних громадян, яких цікавлять проблеми функціонування банківської системи. Таким чином, використовуючи можливості мережі Інтернет, можна згенерувати багато різних операцій і послуг.

Сьогодні, коли операції з обслуговування рахунків клієнтів, платіжних карток, перерахування платежів та грошових переказів давно відпрацьовані банками і стали традиційними, застосування Інтернет-технологій дає змогу удосконалити й підвищити рівень звичних послуг. По суті, можливості Інтернет-банкінгу є якісно новим етапом розвитку системи “клієнт-банк”, завдяки якій через мережу Інтернет клієнт дістає можливість віддаленого доступу до послуг банку. Принциповою перевагою Інтернет-банкінгу є відсутність прив’язки клієнта до конкретного робочого місця чи програмного забезпечення. Для власників кількох рахунків у різних банках при використанні Інтернет-банкінгу немає необхідності користуватися спеціальним програмним забезпеченням на робочому місці. Практично з будь-якої частини світу, маючи комп’ютер та підключення до мережі Інтернет, клієнт отримує захищений доступ до інформації про стан своїх рахунків у різних банках.

Деякі вітчизняні науковці стверджують, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні перебуває на початковій стадії. Однак, ми вважаємо, що в цьому є й певні переваги: банки можуть врахувати як позитивний, так і негативний досвід зарубіжних банків, і, уникаючи можливих помилок, адаптувати перевірені практикою методи до власної специфіки.

Перші спроби розробити систему Інтернет-банкінгу в Україні були зроблені кількома українськими комерційними банками, а саме: “Приватбанком”, АППБ “Аваль”, Першим українським міжнародним банком [4].

В Україні 15 банків, серед яких АППБ “Аваль”, АБ “Ажіо”, “ВА-банк”, “Кредитпромбанк”, Міжнародний Комерційний Банк, банк “Надра”, “Сітібанк (Україна)”, “Приватбанк”, “Правекс-банк”, “Укрсоцбанк”, “Укрсиббанк”, банк “Фінанси і Кредит” та деякі інші, заявили про свої перші кроки на шляху до Інтернет-банкінгу. За результатами досліджень, проведених “Українським фінансовим порталом”, 38% банків мають інформаційний Інтернет-ресурс, частіше всього – просто сторінку в Інтернеті, 3% надають часткові Інтернет-послуги, 59% банків взагалі не мають ресурсів у мережі Інтернет [2].

На нашу думку, факторами, що стримують розвиток Інтернет-банкінгу в Україні, є, по-перше, відносно невелика, порівняно з західними країнами, кількість користувачів Інтернету, яка налічує 200 – 500 тисяч (у США їхня чисельність становить 50 млн.) [4]. 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.

Більш серйозною причиною, безумовно, є той факт, що в Україні поки що не склалася масова культура споживання навіть традиційних і найбільш розповсюджених банківських послуг. До того ж, переважна частина розрахунків проводиться готівкою. Більшість просто остерігається працювати із звичайними банками, не говорячи вже про Інтернет-банки.

Як бачимо, в Україні поширення Інтернет-послуг йде досить повільно. Ми вважаємо, що для підтримання та стимулювання високого рівня технологічного розвитку світу, яскравим проявом якого є Інтернет-банкінг, 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.

Таким чином, необхідно докласти багато зусиль, аби Україна змогла запропонувати конкурентоспроможні послуги на вітчизняному та світовому ринках. Над вирішенням цих завдань потрібно працювати вже сьогодні, щоб зайняти нішу на ринку електронних банківських послуг вітчизняними банками. Розвиток банківської системи багато в чому залежить від ефективної діяльності державних установ та органів влади, які спроможні створити сприятливі умови для розвитку нового перспективного виду послуг.

**IV. Висновки.** У статті розглянуто особливості та роль Інтернет-банкінгу у банківській системі; систематизовано проблеми розвитку Інтернет-банкінгу в Україні та запропоновано шляхи їх вирішення. Реалізація наведених у статті пропозицій дозволить більш стрімко та налагоджено розвивати Інтернет-банкінг, що є невід'ємним елементом сучасного банківського бізнесу.

### **Література**

1. Іваненко Р.М. Сучасні платіжні технології: світовий досвід та українська практика: Текст лекції. – Полтава: ПУСКУ, 2003. – 36 с.
2. Горобець В. Розвиток банківських послуг. – <http://www.uabankir.com>
3. Михно В.И. Інтернет-банкінг: развитие и проблемы регулирования // Банковское дело. – 2001. – № 11. – С. 35-40.
4. Мрочко М.С., Павлів Т.В. Розвиток банківських послуг у всесвітній мережі Інтернет // Фінанси України. – 2001. – № 9. – С. 131-136.