

УДК 336.71:004.738.5

## РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В КОНТЕКСТІ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ БАНКІВ

**Валерій Іванович ОГІЄНКО***к.е.н., директор Севастопольського інституту банківської справи Української академії банківської справи Національного банку України***Ірина Миколаївна БОЯРКО***к.е.н., доцент кафедри міжнародної економіки Севастопольського інституту банківської справи Української академії банківської справи Національного банку України**E-mail: BoyarkoIN@sev.uabs.edu.ua*

**Анотація.** Узагальнено науково-теоретичні засади впливу інтернет-банкінгу на конкурентоспроможність банків. Визначено методологічні особливості відображення при формуванні банківських рейтингів впливу стану розвитку інтернет-банкінгу на конкурентоспроможність банків.

**Аннотация.** Обобщены научно-теоретические основы влияния интернет-банкинга на конкурентоспособность банков. Определены методологические особенности отображения при формировании банковских рейтингов влияния состояния интернет-банкинга на конкурентоспособность банков.

**Ключові слова:** інтернет-банкінг, банк, конкурентоспроможність, рейтинг.

**Ключевые слова:** интернет-банкинг, банк, конкурентоспособность, рейтинг.

**Постановка проблеми.** Сьогодні неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій. Підвищення рівня автоматизації всіх банківських операцій та використання дистанційних форм банківського обслуговування в сучасних умовах поступово стає одним з основних чинників посилення конкурентоспроможності банків, фактором формування конкурентних переваг у боротьбі за залучення нових клієнтів і збереження провідних позицій на ринку банківських послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Науково-теоретичному обґрунтуванню напрямів, тенденцій та перспектив розвитку сучасного банківського обслуговування, пошуку ефективних шляхів впровадження різних дистанційних форм здійснення банківських операцій приділяється немало уваги. Окремі аспекти банківської діяльності у напрямі інтернет-банкінгу викладені в працях І. Борисової [4], М. Горчакової [5], В. Костогриз [7], О. Овчарука [7], К. Трофімової [14] та ін. Здебільшого наявні публікації з цієї проблематики містять систематизацію теоретичних та практичних аспектів організації дистанційного

банківського обслуговування, аналіз перспектив розвитку інтернет-банкінгу в Україні з урахуванням притаманних йому недоліків та переваг, можливостей та загроз, пропозиції щодо напрямів та шляхів подолання існуючих перешкод щодо ефективного використання цієї форми надання банківських послуг.

Проте, зважаючи на посилення конкуренції на ринку банківських послуг, недостатньо дослідженою залишається проблема оцінювання впливу інтернет-банкінгу на конкурентоспроможність банків, ефективність банківської діяльності та відображення такого впливу в банківських рейтингах конкурентоспроможності.

**Метою статті** є узагальнення науково-теоретичних засад впливу інтернет-банкінгу на конкурентоспроможність банків та визначення методологічних особливостей відображення такого впливу при формуванні банківських рейтингів.

**Обґрунтування отриманих наукових результатів.** В умовах посилення конкуренції як на національному, так і на міжнародному сегментах ринку банківських послуг, важливим завданням банківського менеджменту є забезпечення конкурентоспроможності банку, формування нових

та збереження наявних конкурентних переваг. Загальнонауковий підхід передбачає трактування конкурентоспроможності як здатності витримувати конкуренцію у порівнянні з аналогічними суб'єктами, тобто, іншими словами, конкурентоспроможність організації може бути визначена як комплексна порівняльна характеристика, яка відображає рівень переваги сукупності показників її діяльності, що визначають успіх на певному ринку за певний проміжок часу по відношенню до сукупності показників конкурентів. Економічний зміст конкурентоспроможності полягає в наявності властивостей, які створюють переваги для суб'єкта в конкурентній боротьбі.

Для ринку фінансових послуг притаманним є розгляд конкурентоспроможності як характеристики суб'єкта цього ринку, що формується рівнями реального та потенційного задоволення ним певних потреб споживачів фінансових послуг у порівнянні з аналогічними суб'єктами, представленими на цьому ринку. Слід зазначити, що в процесі формування конкурентоспроможності банків існують певні особливості, які визначаються об'єктивною специфікою банківської справи як галузі економіки, що забезпечує функціонування ринку фінансових послуг. Вони полягають у тому, що відносини між продавцем і покупцем банківських послуг є довгостроковими, оскільки споживачі банківських послуг не просто здійснюють одноразові операції купівлі-продажу, а співробітничать з банком на довгостроковій основі з приводу забезпечення збереження та руху фінансових активів. Необхідність формування довгострокових зв'язків між банками та їх клієнтами щодо залучення та використання коштів зумовлює посилену увагу з боку споживачів банківських послуг до якості обслуговування, можливості отримання повного спектру необхідних їм послуг, стійкості та надійності банку.

З урахуванням цього визначальною характеристикою банківської конкурентоспроможності є здатність банку оперативно й адекватно реагувати на зміни в поведінці клієнтів, у їхніх смаках і перевагах, своєчасно впроваджувати форми банківського обслуговування, що в повній мірі відповідають потребам та вимогам споживачів банківських послуг, сформованим на певний період часу такими, що будуть істотно впливати на уподобання споживачів у перспективі. При цьому створення та реалізація конкурентоспроможних послуг є узагальнюючим показником конкурентоспроможності банку, його здатності ефективно використовувати свій фінансовий, науково-технічний і кадровий потенціали.

У сучасних умовах конкурентні стратегії банків мають бути переорієнтовані від побудови розгалуженої філіальної мережі, яка потребує значних обсягів витрат на своє утримання, на заняття лідерських позицій у електронному просторі, комп'ютеризацію та інтернетизацію банківського бізнесу. Формування конкурентних переваг банків, пов'язаних з високим рівнем технологічності та інноваційності підходів до організації банківського обслуговування, визначають у першу чергу станом інтернет-банкінгу, який передбачає обслуговування клієнтів за допомогою можливостей мережі Інтернет без відвідування банківських відділень. При цьому посилення конкуренції на ринку електронних фінансів відбувається в міру зростання масштабів залучення банків до системи інтернет-банкінгу з об'єктивних причин (розвиток інтернет-торгівлі, збільшення обсягів он-лайн платежів, активний розвиток соціальних медіа і мереж та ін.). Це, у свою чергу, вимагає розробки відповідних механізмів подальшого наближення банківського обслуговування до потреб клієнтів, підвищення рівня доступності банківських послуг, забезпечення високої функціональності та ефективності банківського обслуговування через мережу Інтернет з метою підтримки конкурентоспроможності банківської установи.

Традиційно оцінювання конкурентоспроможності банків проводять шляхом їх рейтингування. Вивчення наявних рейтингів банків України засвідчує недостатню увагу при їх побудові питанням відображення рівня впровадження відповідними фінансово-кредитними установами новітніх форм банківського обслуговування, що активно розвиваються під впливом всебічної інформатизації та комп'ютеризації суспільного життя.

Про важливість відображення в банківських рейтингах стану використання можливостей інтернет-банкінгу, рівня задоволення потреб користувачів банками України в цьому різновиді банківських послуг свідчать загальносвітові тенденції розвитку ринків фінансових послуг. Більшість експертів з фінансових питань, теоретиків та практиків, висловлює думку, що без розвинутого інтернет-банкінгу у сучасного роздрібного банку немає майбутнього. Їх думку підтверджують і дані статистичних досліджень провідних агентств світу, отримані на підставі як соціологічних опитувань, так і вивчення динаміки основних показників розвитку банківського сегменту ринку фінансових послуг.

Так, зокрема, за експертними оцінками у більшості розвинутих країн світу використання готівки зменшується із швидкістю 27 % на рік. Згідно з прогнозами Платіжної Ради Великої Британії, найближчим часом очікується істотне розширення використання можливостей інтернет-банкінгу та поступове витіснення ним готівкової та традиційних безготівкових форм розрахунків. Очікуваний темп скорочення кількості транзакцій, здійснюваних за допомогою готівки, у 2022 р. порівняно з 2012 р. має становити понад 33 %, а для традиційної в світовій практиці форми безготівкових розрахунків, якою є чеки, – близько 65%. При цьому прогнозується, що кількість операцій з пластиковими картками зросте з 2012 р. до 2022 р. на 75 %, переважно за рахунок розширення сегменту дебетових пластикових карток. У таких умовах інтенсивно зростатиме попит на здійснення операцій з разовим переказом з рахунків за допомогою систем мобільних платежів

та інтернет-банкінгу: зросте з 356 млн транзакцій у 2012 р. до близько 1,5 млрд у 2022 р. [9].

Відповідні загальносвітові тенденції є характерними також і для ринку банківських послуг України. За даними компанії GfK Ukraine [13], у 2013 р. загальна кількість користувачів інтернет-банкінгу в Україні зросла на 35 %. За оцінками Touchpoll, в Україні прогнозна ємність ринку інтернет-банкінгу у 2013 р. становить близько 17 млн осіб, що сформовано з врахуванням результатів опитування користувачів Інтернету щодо їх намірів використання можливостей цієї форми дистанційного банківського обслуговування. Станом на початок 2013 р. в Україні користувачами інтернет-банкінгу були близько 22 % користувачів Інтернету, що становило понад 3,5 млн осіб.

Порівняння рівнів користування Інтернетом та інтернет-банкінгом у динаміці протягом 2008–2013 рр. подано на рис. 1.

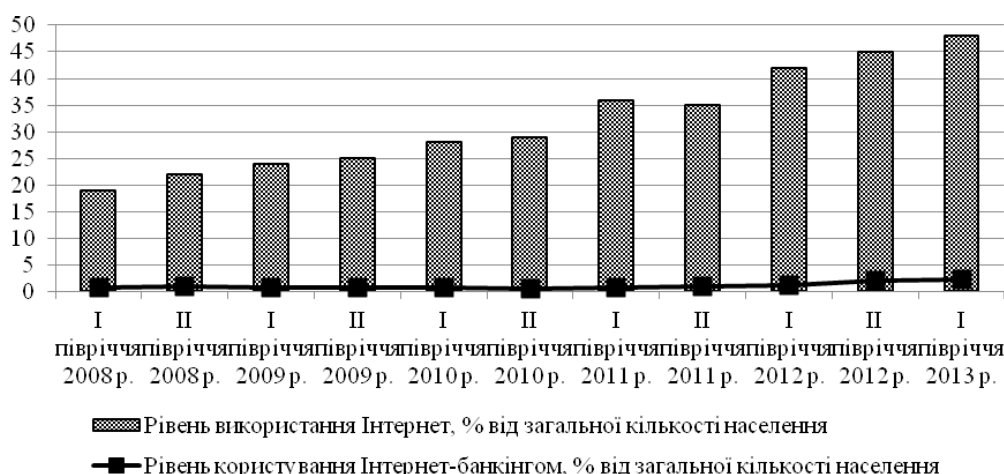


Рис. 1. Динаміка рівнів користування Інтернетом та Інтернет-банкінгом в Україні протягом 2008–2013 рр. [13]

Як свідчать дані статистики, інтенсивність зростання активності населення України в користуванні послугами інтернет-банкінгу в цілому можна визначити швидкістю розповсюдження користування Інтернетом. За досліджуваний період рівень використання мережі Інтернет зріс у 2,52 рази (з 19 % у I півріччі 2008 р. до 52 % – у 2013 р.), що супроводжувалося зростанням рівня

користування інтернет-банкінгом у 2,75 рази (з 0,8 % у 2008 р. до 2 % у 2013 р.).

Проте загальний рівень користування послугами інтернет-банкінгу в Україні все ще залишається одним з найнижчих серед країн Центральної та Східної Європи: за оцінками GfK Ukraine лише 2 % від населення, старшого за 16 років (рис. 2).

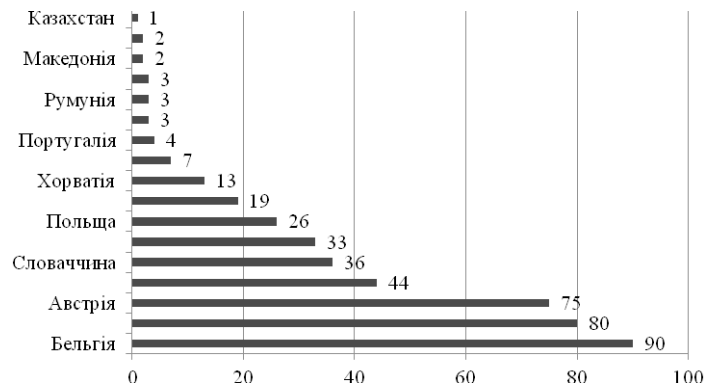


Рис. 2. Рівень користування інтернет-банкінгом в країнах Центральної та Східної Європи [13]

Слід зауважити, що кількість користувачів цих видів банківського обслуговування залежить від віку та освіти людей. На це вказують результати досліджень соціальних особливостей мобільного та інтернет-банкінгів, що проводилося Pew Reserch Centre [9]. Серед представників вікової групи від 18 до 29 років інтернет- та мобільний банкінг у середньому використовують 54 %, від 30 до 49 років – 40 %, серед осіб похилого віку (старші за 65 років) використання цих технологій є мало поширеним (користуються менше ніж 14 % представників групи). З урахуванням існуючої вікової структури українського суспільства, в якій близько 70 % становлять особи віком від 18 до 64 років, та інтенсивність впровадження інтернет-технологій у банківську практику, Україна має значний потенціал для подальшого розвитку інтернет-банкінгу та сфери віртуальних фінансів у цілому. Підтвердженням цьому також є й те, що за даними Internet World Stats Україна входить до 10 країн Європи з найбільшою кількістю користувачів Інтернету, має високі темпи її нарощення, але один з найнижчих рівнів проникнення Інтернету (близько 35 %). Як засвідчує світовий досвід, існує безпосередня залежність між використанням дистанційних банківських послуг та рівнем проникнення Інтернету: різке зростання попиту на інтернет-банкінг відбувається коли рівень проникнення Інтернету досягає 60 % населення [11].

Також слід зауважити, що конкурентоспроможний банк обов'язково має привернути до себе увагу потенційних клієнтів, тим самим збільшивши свою частку ринку. Використання дистанційних систем дистрибуції банківських послуг дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням

банківської установи. Саме тому у сучасних умовах рівень розвитку інтернет-банкінгу для населення вказує на наявність або відсутність в нього конкурентних переваг, що дозволяють утримувати існуючих клієнтів та збільшувати їх кількість, покращувати якість обслуговування, зменшувати власні операційні витрати та за рахунок цього отримувати вищі показники прибутковості. Згідно з даними Internet Banking Report у розвинутих країнах кожен клієнт, що користується послугами інтернет-банкінгу щорічно скорочує витрати банку на 565 дол. [14].

Слід зауважити, що банки України почали активно впроваджувати можливості інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг нещодавно. Лише наприкінці 2011 р. про запуск ErsteWeb було оголошено Ернсте Банком, у січні 2012 р. було впроваджено систему «Райффайзен Онлайн» Райффайзен Банку Аваль, у березні ВТБ Банк презентував систему VTB-online, у серпні було відкрито систему інтернет-банкінгу Platinum Click Платинум Банку. Потім поступово до цього процесу приєдналися й інші банки України. За даними аналітичних досліджень умов обслуговування фізичних осіб у системі інтернет-банкінг у 50 провідних банках України, що проводить двічі на рік інформаційний портал «Просто банкір» [2, 1]. Якщо станом на початок 2012 р. система інтернет-банкінгу України з обслуговування фізичних осіб була представлена у лише у 28 фінансово-кредитних установах (56 % з 50 найбільших роздрібних банків країни), то у 2013 р. дану форму дистанційного банківського обслуговування активно використовували понад 34 банків (68 %). У середньому для банків України рівень використання інтернет-банкінгу в 2013 р. становить 10–15 % від загальної кількості наяв-



них клієнтів, а у провідних банків цей показник є значно вищим та відповідає середньоевропейському: коливається в межах від чверті до третини загальної клієнтської бази.

Одним з перших рейтингів банків за критеріями рівня розвитку інтернет-банкінгу та інноваційністю рішень по відношенню до клієнтів та ін-

весторів став рейтинг, сформований фахівцями «Інвестгазета» на підставі он-лайн опитування користувачів банківських послуг, узагальнення експертних думок представників провідних ІТ-компаній України. У цілому місце в рейтингу визначається як середня арифметична зважена з оцінок 10 критеріїв, поданих у табл. 1.

**Таблиця 1**

*Критерії формування рейтингу систем інтернет-банкінгу банків України*

Критерій	Вага, %	Шкала оцінювання	Пояснення
Клієнтська база	40	0,1,2,3,4,5	Оцінка заснована на даних, отриманих від банків у процесі анкетування. Банки, що не надали інформацію отримують «0» балів
Динаміка клієнтської бази, кількості трансакцій, обсягу операцій		0,1,2,3,4,5	
Функціонал інтернет-банкінгу		0,1,2,3,4,5	
Наявність спеціального мобільного програмного забезпечення		0,1,2,3,4,5	
Оперативність		0,1	
Інтерактивність		0,1,2,3,4,5	
Представлення у соціальних мережах, взаємодія через соціальні мережі		0,1,2,3,4,5	
Потенційне зростання	30	0,1,2,3,4,5	Результати оцінювання функціоналу та сервісу інтернет-банкінгу, отримані в режимі он-лайн опитування користувачів банківських послуг
Інтернет голосування		0,1,2,3,4,5	
Оцінка експертів	30	0,1,2,3,4,5	Загальна експертна оцінка банківських сайтів з точки зору технологічності, інноваційності, рівня просування послуг електронного банкінгу, а також контенту сайту з точки зору задоволення потреб споживача та інвестора. Отримується на основі розрахунку таких коефіцієнтів: 1) частка згадування банку у статтях на тему інтернет-банкінгу; 2) насиченість інформаційного поля банку щодо інтернет-банкінгу (з урахуванням актуальності інформаційного приводу, тональності події, розмір повідомлення, жанр публікації та ін.); 3) вірогідність контакту медіа-аудиторії з інформацією банку щодо інтернет-банкінгу

**Джерело:** складено автором за даними [11]

Важливим аспектом впливу систем інтернет-банкінгу на конкурентоспроможність банку є істотне підвищення ефективності банківських операцій. Аналіз даних табл. 1 засвідчує, що його не враховано в процесі рейтингування банків.

На нашу думку, показник фінансово-економічної ефективності інтернет-банкінгу має бути одним з критеріїв формування банківських рейтингів, оскільки кінцевою метою забезпечення конкурентоспроможності є досягнення стабільної прибутковості та її зростання.

Оцінювання впливу інтернет банкінгу на ефективність банківської діяльності доцільно проводити виходячи з базових теоретично-методологічних положень сучасного неоінституціоналізму. Він базується на трактуванні ринку як інституту, що діє на підставі формальних та неформальних правил, за допомогою яких відбувається взаємодія економічних агентів в умовах конфлікту інтересів та невизначеності. При цьому інтернет-банкінг постає як засіб досягнення економії на транзакційних витратах і одночасного захисту банківських операцій від ризиків. Інтернет-банкінг дозволяє знизити такі транзакційні витрати як витрати ведення переговорів та укладання контактів, витрати виміру, витрати пошуку інформації, витрати проведення розрахунків, витрати захисту від третіх осіб, витрати моніторингу, витрати специфікації та захисту прав власності. У загальному випадку економічний ефект від впровадження систем інтернет-банкінгу банками може бути розрахований за формулою:

$$\dot{A} = \sum_{t=1}^n \frac{P_t}{(1+r)^t} - I \quad (1)$$

де  $P_t$  – прибуток, отриманий від використання системи інтернет-банкінгу (різниця між поточними витратами до та після впровадження системи інтернет-банкінгу), грош. од.;  $I$  – інвестиції у розробку, впровадження та просування системи інтернет-банкінгу, грош. од.;  $r$  – норма дисконту (середня процентна ставка на ринку банківських послуг), од.;  $t$  – номер періоду розрахунку;  $n$  – загальна кількість періодів, протягом яких отримується прибуток від використання системи інтернет-банкінгу.

Як видно з даних табл. 2, у 2013 р. найвищий рівень конкурентоспроможності в Україні має система інтернет-банкінгу, запропонована ПриватБанком, основними конкурентними перевагами якої є висока якість функціоналу та зручність використання. Саме ці характеристики дозволили ПриватБанку випередити лідера 2012 р. – ПУМБ.

Таблиця 2

Порівняння перших 10 позицій рейтингу систем інтернет-банкінгу банків України у 2011–2013 рр.

Банк	Рік							
	2011		2012			2013		
	бал	місце	бал	місце	Напрямок зміни рейтингової позиції	бал	місце	Напрямок зміни рейтингової позиції
ПриватБанк	17,9	1	16,74	2	↓	19,05	1	↑
ДельтаБанк	6,0	16	13,68	9	↑	16,65	2	↑↑
ПУМБ	17,6	2	17,49	1	↑	16,15	3	↓
Альфа-банк	15,2	5	15,66	3	↑	15,00	4	↓
Платинум Банк	–	–	14,51	4	–	13,55	5	↓
УкрСібБанк	10,9	10	13,39	10	↔	13,45	6	↑↑
VAB банк	15,4	4	8,67	19	↓↓	12,70	7-9	↑↑
ОТП Банк	16,2	3	13,19	12	↓↓	12,70	7-9	↑↑
Сбербанк Росії	–	–	8,45	21	–	12,70	7-9	↑↑
Укрексімбанк	13,8	6	13,38	11	↓↓	9,15	16-17	–
Фінанси і кредит	12,7	9	13,77	7	↑	12,50	10	↓
Пиреус банк МКБ	–	–	14,18	5	–	12,20	11	↓↓
Банк кредит Днепр	10,0	12	13,73	8	↑↑	11,00	12	↓
Банк Форум	13,8	7	10,86	16	↓↓	10,35	14	↑
Сведбанк	13,7	8	–	–	–	–	–	–
ВТБ Банк	–	–	13,95	6	–	–	–	–

Умовні позначення: ↓ або ↑ – зниження або посилення конкурентоспроможності відповідно; ↓↓ або ↑↑ – істотне (більш ніж на 3 рейтингові позиції) зни-

ження або посилення конкурентоспроможності відповідно; ↔ – без змін.

Джерело: складено автором за даними [10, 11, 12].

У 2013 р. значно зміцнити свої конкурентні позиції вдалося Дельта Банку, який у рейтингу систем інтернет-банкінгу змістився з 9 місця на 3. Це стало результатом ефективної реалізації розробленої банком комплексної стратегії модернізації та просування інтернет-сервісу, яка передбачала впровадження нових опцій та сервісів (оформлення депозиту, управління рахунками, створення віртуального офісу у соціальних мережах, он-лайн кредитування в інтернет-магазинах та ін.). Крім того, позитивні зрушення в рейтингу конкурентоспроможності інтернет-банкінгу продемонстрував УкрСибБанк, який перейшов у 2013 р. з 10-ого місця на 6-те. Також значно покращили свою конкурентоспроможність на ринку електронного банківського обслуговування Сбербанк Росії (змістився з 21 місця в рейтингу на 7–9) та VAB Банк (з 19 на 7–9).

Водночас про високий рівень конкуренції на цьому сегменті ринку свідчить оновлення складу банків у рейтингу (для його формування обирають лише 30 банків з найвищими показниками за результатами оцінки). У зв'язку із принциповим оновленням та модернізацією систем інтернет-банкінгу з рейтингу взагалі вибув ВТБ Банк, який у 2012 р. займав 6 місце. Істотно погіршили свою рейтингову позицію за якістю системи інтернет-банкінгу Пиреус банк МКБ та Банк Кре-

дит Днепр, які не увійшли у 2013 р. до ТОП-10 інтернет-банків України, хоча займали 5 та 8 місця відповідно у рейтингу 2012 р.

У цілому аналіз динаміки рейтингових позицій банків України в рейтингу систем інтернет-банкінгу протягом 2011–2013 рр. вказує на формування групи лідерів, що стабільно демонструють високу технологічність та інноваційність підходів у наданні банківських послуг у режимі дистанційного електронного обслуговування. Такими банками є ПриватБанк і ПУМБ, які стабільно перебувають у межах перших 3-х місць рейтингу протягом 2011–2013 рр.; Альфа-банк та Платинум Банк, рейтинг яких стабільно є не нижчим 5-го місця.

Рівень використання банком можливостей інтернет-банкінгу – це лише одна з характеристик загальної конкурентоспроможності фінансово-кредитних установ. Загальне уявлення про конкурентоспроможність банків надають національні та міжнародні рейтинги позичальників. Проведемо порівняння конкурентних рейтингових позицій банків у цілому (за узагальненою оцінкою національних та міжнародних рейтингових агентств) та за якістю систем інтернет-банкінгу (табл. 3) з метою виявлення взаємозв'язку між ними.

Таблиця 3

Порівняння рейтингів позичальників та рейтингів систем інтернет-банкінгу банків України у 2013 р.

Банк	Рейтинг позичальника								Рейтинг систем інтернет-банкінгу	
	Зведений рейтинг	міжнародні			національні			місце	бал	місце
		Fitch	S&P	Moody's	ІВІ-рейтинг	Кредит-рейтинг	Експерт-рейтинг			
ПриватБанк	5,0			Ba3.ua				6-8	19,05	3,3
ДельтаБанк	7,0				uaA+			2	16,65	2
ПУМБ	6,5			Ba3.ua		uaAA-		3-4	16,15	3
Альфа-банк	6,0	BBB-(ukr)	uaBBB-					5	15,00	4
Платинум Банк	–	–	–	–	–	–	–		13,55	5
УкрСибБанк	9,0	AAA(ukr)	–	–	–	–	–	1	13,45	6
VAB банк	6,5			Ba3.ua			uaAA	3-4	12,70	7-9
ОТП Банк	5,0			Ba3.ua				6-8	12,70	7-9
Сбербанк Росії	5,0			Ba3.ua				6-8	12,70	7-9
Фінанси і кредит	5,5			Ba3.ua		uaBBB		9	12,50	10

Джерело: складено за даними [12, 3]

Як видно з даних таблиці 3, у цілому розподіл банків в обох рейтингах збігається, а це підтверджує тезу про те, що інтернет-банкінг у сучасних умовах є однією з складових посилення конкурентоспроможності банків.

**Висновки.** Головною мотивацією банків у впровадженні інтернет-банкінгу є підвищення конкурентоспроможності на ринку банківських послуг. Інтернет-банкінг поступово стає одним з провідних факторів формування конкурентоспроможності банків України, що вимагає посиленої уваги щодо врахування якості та рівня розвитку цього виду банківського обслуговування при побудові банківських рейтингів. На нашу думку, методика рейтингування систем інтернет-банкінгу банків України не є досконалою. Основні її недоліки пов'язані зі значним рівнем суб'єктивізму отримуваних оцінок, оскільки більшість оцінок за критеріями формується на основі узагальнення думок експертів та соціуму.

Крім того, досить спірним є сам алгоритм розрахунку загального рейтингу на основі осереднення таких суб'єктивних оцінок, оскільки: 1) його використання вимагає наукового обґрунтування вагових коефіцієнтів для груп критеріїв; 2) не дозволяє сформулювати висновок щодо рівня наближення інтернет-банкінгу в банках України до кращих зразків його організації, які використовуються, тобто не забезпечує можливість адекватного відображення потенціалу його розвитку. З урахуванням цього подальші дослідження цієї проблеми можуть бути спрямовані на вдосконалення методики рейтингування на основі порівняння оцінок досліджуваних банків з еталонними показниками. Це, у свою чергу, вимагає розв'язання складного методологічного завдання обрання правильного алгоритму оцінки рівня наближення систем інтернет-банкінгу до умовного ідеального еталону та обґрунтування еталонних значень для окремих критеріїв.

#### *Список використаних джерел*

1. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины [Електронний ресурс] / Простобанк Консалтинг. — Режим доступу : [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua) – 07.12.2013. – Назва з екрану.
2. Аналитический отчет об условиях обслуживания физических лиц в системе internet banking в 50 ведущих розничных банках Украины [Електронний ресурс] / Простобанк Консалтинг. — Режим доступу : [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua) – 07.12.2013. – Назва з екрану.
3. Аналітичний огляд банків. Депозити. October – 2013 [Електронний ресурс] / Р. Корнилюк. — Режим доступу : [http://bankografo.com/wp-content/uploads/2013/10/2013-2Q\\_UBQR.pdf](http://bankografo.com/wp-content/uploads/2013/10/2013-2Q_UBQR.pdf) – 07.12.2013. – Назва з екрану.
4. Борисова І. С. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку банківських послуг [Електронний ресурс] / І. С. Борисова, Т. С. Галінська, В. І. Лихопій. — Режим доступу : <http://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/prpdaa/5.3/49.pdf>. – 07.12.2013. – Назва з екрану.
5. Горчакова М. Е. Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособ. / М. Е. Горчакова. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2009. — 65 с.
6. Долінський Л. Побудова інтегрального кредитного рейтингу банківської системи України / Л. До-

- лінський, О. Ковальчук // Вісник Національного банку України. — 2012. — № 6. — С. 28
7. Костогриз В. Г. Дистанційне обслуговування як перспективна складова системи дистрибуції банківських продуктів / В. Г. Костогриз, О. М. Овчарук // Фінансовий простір. — 2011. — № 1. — С. 33
8. Обзор исследования Internet Banking Rank 2013 [Електронний ресурс] / Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report. — Режим доступу : <http://markswwebb.ru/upload/pdf/Markswwebb-InternetBankingRank2013.pdf>. – 07.12.2013. – Назва з екрану.
9. Основные тенденции использования электронного банкинга: информационная справка, октябрь 2013 [Електронний ресурс] / Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации; Дирекция по финансовым рынкам и банкам. — Режим доступу : <http://ac.gov.ru/files/publication/a/1153.pdf> – 07.12.2013. – Назва з екрану.
10. Рейтинг самых «электронных» банков Украины [Електронний ресурс] / Е. Мошенец; «Инвестгазета». - Режим доступу : <http://www.investgazeta.net/finansy/rejting-samyh-elektronnyh-bankov-ukrainy-161500/> – 07.12.2013. – Назва з екрану.
11. Самые «Е» [Електронний ресурс] / Е. Мошенец; «Инвестгазета». — Режим доступу : <http://www.investgazeta.net/finansy/rejting-samyh-elektronnyh-bankov-ukrainy-161500/>



investgazeta.net/finansy/samy-e-163175/ – 07.12.2013. – Назва з екрану.

12. Самые продвинутые [Електронний ресурс] / Т. Криволапчук; «Инвестгазета». — Режим доступу : <http://investgazeta.ua/finansy/samy-e-prodvinutye-164462/> – 07.12.2013. – Назва з екрану.

13. Тенденции развития рынка платежных карт и дистанционных банковских сервисов [Електронний ресурс] / Д. Яблоновський; відділ фінансових досліджень GfK Ukraine. — Режим доступу : [http://www.gfk.ua/imperia/md/content/gfkukraine/presentations/ema\\_cards\\_presentation.pdf](http://www.gfk.ua/imperia/md/content/gfkukraine/presentations/ema_cards_presentation.pdf) – 07.12.2013. – Назва з екрану.

14. Трофимова Е. В. Концептуальная модель формирования системы Интернет-банкинга [Електронний ресурс] / Е. В. Трофимова. — Режим доступу : [http://tvvlibrary.narod.ru/papers/2011/2011\\_2/2-14.pdf](http://tvvlibrary.narod.ru/papers/2011/2011_2/2-14.pdf). – 07.12.2013. – Назва з екрану.