

Неівестна О. В.

ОГЛЯД НОВІТНІХ ЕЛЕКТРОННИХ ТЕХНОЛОГІЙ І АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СУЧАСНОГО БАНКУ

У статті розглянуто перспективи впровадження новітніх електронних технологій в банківську діяльність. Здійснено огляд останніх змін в традиційних каналах обслуговування клієнтів в банківських установах та продажу банківських продуктів, окреслені напрямки використання сучасних гаджетів в здійсненні банківських операцій. Проаналізовані Інтернет-можливості окремих найбільших банків України щодо надання банківських послуг. Розкрито необхідність освоєння банками нових інтерфейс-платформ в світлі сучасних тенденцій розвитку світової банківської справи.

Ключові слова: Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, електронні банківські послуги, API-платформа, технологія Big Data.

1. Вступ

Взаємодія банківських установ з клієнтами базується не лише на різноманітні операцій, послуг, сервісів, можливостей, а і шляхом впровадження сучасних комп'ютерних і Інтернет-технологій. За їх допомогою скорочується час обробки інформації, з'являється можливість провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і знов запропонувати новий асортимент послуг вже з електронного обігу грошей.

Сучасні клієнти банків — це фізичні та юридичні особи, в життя та діяльність яких вбудована мобільність, інтерактивність і різноманітні електронні комунікації. Вони з легкістю зможуть користуватися фінансовими послугами від оператора зв'язку, так само як і від установи банку. Така ситуація вимагає від банків розробки нових стратегій розвитку електронного бізнесу. Банкам необхідно перестати думати про традиційні канали обслуговування клієнтів і зрозуміти, що всі вони орієнтовані на електронні технології.

Важливість висвітленого автором статті підходу полягає в тому, що вибір, завоювання й утримання ринків збуту банківської продукції за допомогою впровадження новітніх електронних технологій забезпечать стабільне джерело доходів і прибутку відповідно до потреб і перспектив розвитку банківських установ.

2. Аналіз літературних даних та постановка проблеми

Наявність і розмаїтість різних наукових праць, які висвітлюють питання розвитку та впровадження електронних банківських технологій, а також наявність критичних точок зору фахівців-практиків свідчать про те, що окреслена проблема має певний рівень актуальності і є питанням першорядної важливості для розвитку сучасного банку.

Дослідженню даного питання приділяють свою увагу багато вчених-економістів [1–3]. Зазначені автори погоджуються, що стрімкий розвиток комп'ютерних

і телекомунікаційних технологій підвищує ефективність як самих банківських послуг, так і каналів їх продажу, значно розширює ринок та географію послуг, якими може користуватись клієнт. Їх наукові роботи стали основою для дослідження проблем та перспектив розвитку Інтернет-банкінгу.

Достатня кількість наукових праць присвячені і питанню впливу ступеню розвитку електронних технологій на формування конкурентних переваг банків [4, 5].

Високо оцінюючи внесок зазначених авторів у вирішенні теоретичних і практичних проблем організації процесу електронної комерції в банківських установах, зазначимо, що поруч із існуючими дослідженнями даної проблематики є цілий ряд аспектів, які вимагають додаткового висвітлення, зокрема питання зростання конкуренції з боку небанківських компаній, використання інноваційних гаджетів та технологій як інструментів електронного банкінгу.

3. Об'єкт, мета та задачі дослідження

Об'єктом дослідження виступають сучасні комп'ютерні технології як важлива передумова розвитку банку, підвищення його конкурентних переваг на фінансовому ринку.

Метою статті є розгляд перспектив фізичного функціонування банків та можливості надання ними банківських послуг в світлі потужного розвитку новітніх фінансових електронних технологій та посилення конкуренції з боку небанківських установ.

Ключовими завданнями наміченої сфери дослідження виступають:

- висвітлення взаємозв'язку між розвитком фінансових електронних технологій, цифрових гаджетів та наданням банківських послуг;
- дослідження можливостей впровадження сучасних комп'ютерних технологій в практику діяльності банківських установ України з метою надання конкурентоспроможних послуг;
- розкриття необхідності освоєння банками нових інтерфейс-платформ в світлі сучасних тенденцій розвитку світової банківської справи.

4. Матеріали та методи досліджень стану та можливостей впровадження сучасних комп'ютерних технологій в практику діяльності банківських установ України

Для досягнення поставленої мети та вирішення наведених завдань використовувались наступні методи дослідження: порівняння, узагальнення та систематизації — при вивченні економічних процесів, явищ та об'єктів, зокрема в сфері розвитку комп'ютерних технологій, посиленні конкуренції на ринку фінансових послуг з боку небанківських установ; експертних оцінок — для визначення перспектив використання сучасних цифрових гаджетів та фінансових електронних технологій в практиці діяльності банківських установ; групування — для дослідження послуг з Інтернет-банкінгу, які надаються банківськими установами; системного підходу — для оцінювання потенціалу розвитку технологій Інтернет-банкінгу в Україні.

Інформаційну основу дослідження склали наукові праці вітчизняних та іноземних вчених-економістів, матеріали періодичних видань, статистичні матеріали, результати експертних досліджень, економічні огляди, інформація найбільших банків України щодо послуг з on-line банкінгу.

5. Результати досліджень щодо стану та можливостей впровадження сучасних комп'ютерних технологій в практику діяльності банківських установ України

Історично банки домінували на ринку фінансових послуг. Однак, з появою FinTech і значного кола небанківських компаній, їх вплив почав слабшати. У той час, поки банки продовжують активно використовувати фізичну інфраструктуру (філії та відділення) та застарілі канали продажу, IT-компанії поступово вчаться працювати з фінансовими послугами. Як зазначають фахівці [6], у Starbucks вже більш як 10 % припадає на мобільні фінансові сервіси, Amazon запускає свій власний сервіс для приймання платежів за допомогою мобільних пристроїв, Facebook дозволив користувачам месенджера відправляти один одному кошти. Виходячи із вищезазначеного, перед банками постає проблема розробки та впровадження якісно нового програмного забезпечення для більш ефективної взаємодії з клієнтами. Внаслідок цього в банківській сфері у найближчий час відбудеться зсув акцентів у наданні послуг і здійсненні операцій в бік цифрових технологій, перш за все мобільного дистанційного обслуговування. Таким чином, банки в більшості напрямів своєї діяльності будуть виконувати функції дистанційних фінансових посередників.

Можливості мобільного банкінгу значно збільшилися з поширенням смартфонів. На думку експертів [7–9], мобільний телефон замінить пластикову картку як засіб платежу. Ідентифікація клієнта буде відбуватися завдяки NFC-чипам, вбудованим у телефон. Спектр можливих операцій буде достатньо широкий: залишок по рахунку, платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій і т. ін. Існує ймовірність проведення операції без смартфона, просто прив'язавши NFC-мітку банківської карти до NFC-кільця. Причому такі транзакції будуть більш безпечними, ніж сучасні операції по картах, тому що в операторів є можливість відстежити мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Більш того, ідентифікація

клієнта банком у відділенні вже зараз можлива просто за допомогою телефону, потреба в паспорті поступово зникає. Сьогодні така тенденція з'явилася на ринках США і Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за адресою електронної пошти клієнта [10].

Банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними дружніми інтерфейсами можуть зайняти їх місце, адже, Україна, згідно з даними European Internet Statistics станом на листопад 2015 р., входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету — це близько 19 099 692 осіб, 43,4 % населення країни та 3,2 % користувачів Європи [11].

Слід зауважити, що банки України почали активно впроваджувати можливості Інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Основною причиною такої ситуації є проблематичність технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу, що пов'язане перш за все, зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається.

Мережа Інтернет є відкритим середовищем, тому проблема збереження банківської таємниці завжди на часі. Внаслідок цього, банки не можуть запропонувати своїм клієнтам достатній рівень перевірки платоспроможності клієнтів задля уникнення ризику шахрайства чи недотримання банківської таємниці.

В теперішній час, в банках України, які впровадили Інтернет-банкінг, доступні такі види Інтернет-послуг, як перевірка залишків за рахунками; грошові перекази, як в Україні, так і за кордон; отримання виписок за рахунками; сплата рахунків; оформлення депозиту; конвертація валюти; замовлення додаткових платіжних карт, та ін.

Лідером за впровадженням Інтернет-технологій в Україні безперечно є ПриватБанк. База даного банку вже давно перевищує мільйон чоловік. Наступними за ним є Альфа-Банк, Укрсіббанк, та деякі інші. Основні послуги Інтернет-банкінгу вітчизняних банків, представлені в табл. 1.

Таблиця 1

Перелік послуг Інтернет-банкінгу, що пропонують найбільші банки України*

Назва банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
Приват-Банк	Приват24	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; оформлення страхового полісу; погашення кредиту; купівля автобусних, залізничних та авіабілетів; купівля квитків на спортивні змагання; обмін валюти; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт
Укрсоцбанк	UniCredit Online	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; обмін валюти; переказ коштів; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону
Укресімбанк	Enter EXIM®	перегляд виписок за рахунками; будь-які види платежів; оформлення депозиту; переказ коштів; переказ коштів — погашення кредиту; замовлення додаткових платіжних карт

Закінчення табл. 1

Назва банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
Альфа-банк	My Alfa-Bank	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; погашення кредиту; купівля білетів на розважальні заходи; обмін валюти; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт
Укрсиб-банк	Star24	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; погашення кредиту; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт
Промін-вест-банк	PIB-to-WEB	перегляд виписок за рахунками; будь-які види платежів; оформлення депозиту; погашення кредиту; замовлення додаткових платіжних карт
Ощад-банк	WEB-банкінг «Ощад 24/7»	перегляд виписок за рахунками; будь-які види платежів; оформлення депозиту; переказ коштів; погашення кредиту; замовлення додаткових платіжних карт

Примітка: складено автором на основі джерел [12–19]

6. Обговорення результатів дослідження стану та можливостей впровадження сучасних комп'ютерних технологій в практику діяльності банківських установ України

Використання Інтернет-банкінгу в процесі діяльності банку має свої переваги, серед яких:

- мінімізація витрат, за рахунок зниження собівартості надання банківських послуг;
 - відсутність потреби фізичної присутності постачальника послуг;
 - економія витрат та часу;
 - зручність, доступність та простота використання;
 - контроль над рахунками і проведенням платежів.
- На перевагу цьому виділяють, також, і ряд недоліків, а саме:
- неможливість надання послуг щодо касового обслуговування;
 - можливі затримки платежів, збої в роботі системи;
 - відсутність необхідної нормативної бази;
 - існування ймовірності крадіжки грошей шахраями.

Виходячи із вищезазначеного, на думку автора статті, розвиток технологій Інтернет-банкінгу в Україні буде продовжуватись в двох основних напрямках: по-перше, в розширенні функціональних можливостей існуючих пропозицій, впровадження перспективних сервісів; і по-друге, в освоєнні нових інтерфейс-платформ.

На погляд автора статті, саме банки, які представлені як потужні інтерфейс-платформи, що мають відкриті API (Application Programming Interface (англ.) — інтерфейс прикладного програмування) і пропонують кращі

продуктові рішення та мобільні додатки, є найбільш конкурентоспроможними і мають перспективи існування у найближчі десять років. API-платформа дозволяє клієнтам і партнерам прямо підключатися до сервісів банку. На основі цієї технології клієнти банку можуть переводити кошти через Twitter, торгувати криптовалютами й надавати послуги третім особам на основі банківських сервісів. У Німеччині вже існує єдиний API, користуючись яким клієнт може працювати з будь-яким банком країни. Схожа система працює й у Польщі: ідентифікувавшись в одному з банків, ви можете відкрити рахунок в іншому [9]. API дає можливість кожному вбудовувати функціонал PayPal у власні системи відповідно до підходу «банківські продукти як додатки», інтегрувати PayPal у будь-який код і процес. Це і загроза, і можливість — якщо банки правильно зорієнтуються і будуть її використовувати, то зможуть стати платформою для дистрибуції нових сервісів.

В цій ситуації на перший план виходить технологія Big Data, яка дозволяє віддалено управляти взаємовідносинами банків з клієнтами за допомогою масової персоналізації. Досліджуючи цифрові транзакції (історію покупок, баланс рахунку, постів у соціальних мережах і т. ін.), така технологія може запропонувати інтуїтивне обслуговування, яке є актуальним для клієнта у даний момент часу. Використання зазначеної технології значно розширює межі банківського бізнесу, адже банк володіє найголовнішим, тим чого немає у Google, Facebook і у тисячі Інтернет-магазинів — доступом до рахунків клієнта. Банки не можуть ні з ким ділитися такою конфіденційною інформацією, як баланс рахунку клієнта, однак можуть використовувати її на свою користь і заробляти на співпраці з комерційними компаніями. Саме так працює ПриватБанк, наприклад, пропонуючи сервіс «Товари в розстрочку» і постійно нагадуючи про обсяг кредитного ліміту, як тільки клієнт починає пошук побутової техніки чи мобільного телефону у мережі Інтернет.

7. Висновки

Описане дослідження дає змогу зробити такі висновки:

1. У зв'язку з стрімким поширенням смартфонів та на основі даних European Internet Statistics у найближчому майбутньому можна чітко прогнозувати розширення можливостей дистанційного обслуговування клієнта (альтернативних каналів продажів). Прогнозується, що мобільний телефон замінить пластикову картку як засіб платежу внаслідок ідентифікації клієнта завдяки NFC-чипам. З цієї причини зростає роль небанківських компаній, особливо операторів мобільного зв'язку, Інтернет-магазинів, соціальних мереж, які мають можливість надавати фінансові послуги і таким чином збільшують тиск конкуренції по відношенню до банківських установ з їх традиційними послугами.

2. Проведений аналіз стану надання Інтернет-послуг в Україні свідчить, що банки України почали активно впроваджувати можливості Інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Така ситуація викликана перш за все проблематичністю технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу, що пов'язане зі складністю та високою вартістю захисту інформації. Внаслідок цього існує певна обмеженість кола дистанційних операцій.

3. Для вирішення проблем технологічного захисту інформації та посилення конкурентних позицій на фінансовому ринку банкам запропоновано розробляти потужні дружні інтерфейс-платформи, які мають відкриті API. API-платформа дозволяє клієнтам і партнерам прямо підключатися до сервісів банку, вбудовувати функціонал PayPal, що дає можливість дистрибуції нових сервісів. Така платформа може бути єдиною вхідною точкою для споживання послуг від багатьох банків, а використання технології Big Data на базі API-платформ дасть змогу створити інтелектуальне управління взаємовідносинами банків з клієнтами.

Література

- Єсіна, О. Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку [Текст] / О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2013. — Вип. 1(48). — С. 209–213.
- Кучанський, О. Ю. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів [Текст] / О. Ю. Кучанський, В. В. Мазурак // Управління розвитком складних систем. — 2015. — № 23(1). — С. 115–119.
- Шевчук, Т. В. Проблеми та особливості розвитку цифрових банківських технологій [Текст] / Т. В. Шевчук // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. — 2015. — Вип. 1. — С. 249–255.
- Огієнко, В. І. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків [Текст] / В. І. Огієнко, І. М. Боярко // Фінансовий простір. — 2013. — № 4(12). — С. 44–52.
- Чуб, О. О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Текст] / О. О. Чуб // Вісник Української академії банківської справи. — 2009. — № 1(26). — С. 62–67.
- Groenfeldt, T. Some Banks Are Heading To The Cloud — More Are Planning To [Electronic resource] / T. Groenfeldt // Forbes. — 26.06.2014. — Available at: \www/URL: http://www.forbes.com/sites/tomgroenfeldt/2014/06/26/some-banks-are-heading-to-the-cloud-more-are-planning-to/#6f2ed3285991
- Мехтиев, Э. Банк будущего — возможные бизнес-модели [Электронный ресурс] / Э. Мехтиев // Prostobankir.com.ua — Путеводитель для банкиров. — 30.12.2015. — Режим доступа: \www/URL: http://www.prostobankir.com.ua/marketing_reklama_pr/stati/bank_budushego_vozmozhnye_biznes_modeli
- Ноготков, М. Банк будущего — это мобильный телефон [Электронный ресурс] / М. Ноготков // Forbes. — 22.03.2012. — Режим доступа: \www/URL: http://m.forbes.ru/article.php?id=80398
- Skinner, C. Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank [Text] / C. Skinner. — Marshall Cavendish International (Asia) Pte Ltd., 07.08.2014. — 320 p.
- Ворона, Т. Как будут выглядеть банки будущего [Электронный ресурс] / Т. Ворона // Apparat. — 16.01.2016. — Режим доступа: \www/URL: http://apparat.cc/world/banks-of-the-future/
- European Internet Statistics [Electronic resource] // Internet World Stats. — Available at: \www/URL: http://www.internetworldstats.com/stats4.htm#europe
- Огієнко, В. І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг [Електронний ресурс] / В. І. Огієнко, О. В. Луняков, О. Ю. Лісняк // Ефективна економіка. — 2012. — Режим доступу: \www/URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1217&p=1
- Офіційний сайт ПАТ «Промінвестбанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: http://www.pib.com.ua/
- Офіційний сайт ПАТ «УкрСиббанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: https://ukrsibbank.com/
- Офіційний сайт ПАТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: http://www.privatbank.ua
- Офіційний сайт ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: https://en.unicredit.ua/
- Офіційний сайт ПАТ «Укресімбанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: http://www.eximb.com
- Офіційний сайт ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: http://www.oschadbank.ua
- Офіційний сайт ПАТ «АльфаБанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: http://www.alfabank.com.ua

ОБЗОР НОВЕЙШИХ ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОГО БАНКА

В статье рассмотрены перспективы внедрения новейших электронных технологий в банковскую деятельность. Осуществлён обзор последних изменений в традиционных каналах обслуживания клиентов в банковских учреждениях и в продажах банковских продуктов, очерчены направления использования современных гаджетов в осуществлении банковских операций. Проанализированы Интернет-возможности отдельных крупнейших банков Украины в сфере предоставления банковских услуг. Раскрыта необходимость освоения банками новых интерфейсов-платформ в свете современных тенденций развития мирового банковского дела.

Ключевые слова: Интернет-банкинг, мобильный банкинг, электронные банковские услуги, API-платформа, технология Big Data.

Неизвестна Елена Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, кафедра финансов и банковской справи, Донецкий национальный университет экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Кривый Ріг, e-mail: komarova5688@mail.ru.

Неизвестная Елена Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, кафедра финансов и банковского дела, Донецкий национальный университет экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Кривой Рог, Украина.

Neizviestna Olena, Donetsk National University of Economy and Trade named after M. Tugan-Baranovsky, Kryvyi Rih, Ukraine, e-mail: komarova5688@mail.ru