

336.717.13

The article is devoted to the implementation, utilization and development of Internet-banking in Ukraine. There are researched and structured list of services of Internet-banking by banks of Ukraine. There are also analyzed the main advantages and disadvantages of the Internet-banking system in Ukraine and to put forward several recommendations for enhancing the development of this market in Ukraine.

Key words: Internet-banking, systems, market, customers, banks.

.., 2011

Интернет-банкинг сегодня не очень распространен в Украине. Но специалисты в области разработок банковских продуктов убеждены, что электронный бумажник, платежную систему и частичную кредитную карточку эта услуга заменит быстро. Но в настоящий момент немногие знают, что Интернет-банкинг не всегда ориентирован на индивидуального клиента.

Анализ литературы. Проблемы использования Интернет-банкинга в Украине исследовались в работах таких отечественных ученых-экономистов, как: Горобец В. [1], Коваленко Е.О. [2], Кузьменко А. [3], Логинов О. [4], Макарова М.В. [5], Одегова Л. [6] и других.

Целью статьи является исследование рынка использования системы Интернет-банкинга в Украине и перспективы его дальнейшего развития.

Изложение основного материала. Дистанционное обслуживание клиентов банков через Всемирную сеть, или Интернет-банкинг (англ. - e-banking), для Украины не ноу-хау. Юридические лица используют дистанционное управление банковскими счетами еще с середины 90-х годов. А вот для населения Украины данная услуга в новинку.

Первый Интернет-банк появился в 1995 г. в США. Назывался он Security First Networkbank (Защищенный Первый Сетевой Банк), и своим появлением был обязан закону, ограничивающему количество филиалов банка в других штатах.

В Украине первопроходцем в розничном Интернет-банкинге на отечественном рынке стал ПриватБанк, в 2001 году запустивший систему Приват24. В 2006 году услуги Интернет-банкинга населению предлагали уже около десятка крупных банков.

Интернет-банкинг - это возможность совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с наличными), через Интернет.

Как правило, услуги Интернет-банкинга включают:*

- обмен валют;
- продажа страховок и паев инвестиционных фондов;
- предоставление информации по банковским продуктам (депозиты, кредиты, ПИФ и т.д.);
- заявки на открытие депозитов, получение кредитов, банковских карт и т.д.
- заказ платежной карты;
- оплата коммунальных платежей;
- конвертация средств;
- получение выписок и документов по всем счетам в банке за любой период времени;
- отслеживание всех этапов обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- SMS и e-mail уведомления об операциях по счетам;
- консультации специалистов банка в режиме online;
- оплата услуг операторов мобильной связи, Интернет-провайдеров, кабельного телевидения и пр.;
- оперативное получение сообщений об ошибках;
- работа в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- осуществление просмотра и печати входящих и исходящих платежных документов;
- денежные переводы;
- внутренние переводы на счета банка;
- переводы на счета в других банках;
- установление и изменение лимитов, блокировка/разблокировка платежных карточек;
- внутриванковские платежи на счета физических и юридических лиц;
- межбанковские платежи в национальной валюте по Украине.

* Перечень услуг в некоторых банках может иметь некие отличия

Данный перечень услуг был сформулирован на основе данных коммерческих банков Украины.

Банки в скором времени начнут активно использовать дистанционное обслуживание как альтернативный канал продаж. Кроме того, быстрый рост кредитных портфелей рано или поздно приведет к перегруженности отделений банков постоянными потоками клиентов, погашающих текущую задолженность. Появление многофункциональных банкоматов проблему не решит — такое оборудование (если его устанавливать в массовом порядке) стоит дороже, чем внедрение программ дистанционного обслуживания. Интернет-банкинг в данном случае подойдет как нельзя лучше: перечисление денег (к примеру, с зарплатной карты) в счет погашения задолженности по кредиту с попутной конвертацией валюты в системе Интернет-банкинга займет не более получаса.

Привлекательность розничных онлайн-банковских услуг очевидна - можно управлять своим счетом, делать необходимые платежи, покупать и продавать валюту, размещать деньги на депозите в любое время суток, семь дней в неделю, из любой точки мира. Клиенту нет необходимости приобретать и устанавливать какое-либо специализированное программное обеспечение, можно использовать стандартный браузер. Например, находясь в другом городе или за границей, можно пополнить пластиковую карту со своего счета в банке, зайдя в Интернет-кафе, а затем снять средства в любом банкомате. Можно срочно пополнить счет сотового оператора или Интернет-провайдера, можно осуществлять коммунальные платежи, клиент через Интернет может также купить/продать иностранную валюту и пр.

Что касается корпораций, Интернет-банкинг предполагает оказание предприятиям широкого спектра разнообразных финансовых услуг. Бухгалтеры малых предприятий с относительно невысокой динамикой платежного оборота, для которых установка системы класса "Банк-Клиент" была нецелесообразной, с переходом на Интернет-обслуживание смогли до минимума сократить личные визиты в офис банка. Интернет-банкинг очень выгоден для предприятий с географически развитой сетью филиалов, и удаленных от центрального региона поставщиков продукции на зарубежные рынки.

В идеале пользователем электронного банка должен быть финансовый директор компании, а банк должен оказывать весь спектр услуг составляющих технологию финансового менеджмента клиента. Кроме расчетов это гибкие финансовые схемы, управление активами, инвестиционное кредитование, гарантии, консалтинг и многое другое. За рубежом сегодня некоторые банки уже предоставляют через Интернет такие услуги, как получение кредита и страхование депозитов.

Сегодня среди используемых технологических решений существуют решения рассчитанные на корпоративный Интернет-банкинг (Corporate Internet Banking) и системы Интернет-банкинга, ориентированные исключительно на физических лиц (Personal Internet Banking или Home Banking).

Системы Интернет-банкинга позволяют не только автоматизировать прохождение платежей в режиме реального времени, но и повысить долю безналичных расчетов в денежном обороте, таким образом уменьшить долю наличных платежей и всевозможных денежных суррогатов (бартер, взаимозачеты, налоговые освобождения и т.п.). А это в свою очередь будет способствовать увеличению налогооблагаемой базы.

Если для управления банковским счетом используется мобильная связь с помощью сотового телефона или портативного компьютера, то для обозначения доступа используется термин "М-банкинг" (mobile banking, m-banking). Мобильные финансы завоевывают популярность во всем мире.

Развивается также "Т-банкинг" (television banking, t-banking), использующий возможности цифрового телевидения.

По мнению аналитиков, персональные компьютеры останутся основным каналом для оказания банковских услуг. На втором месте будет находиться мобильная связь, а на третьем интерактивное телевидение.

При выборе системы Интернет-банкинга нужно убедиться, что банк, декларирующий возможность управления счетами через Интернет реально существует и его финансовое положение не вызывает сомнений.

Полный Интернет-банкинг на сегодняшний день в Украине своим клиентам предоставляют в основном крупные банки: «Райффайзен банк Аваль», «ПриватБанк», «Укрэксимбанк», «Укрсиббанк», «Укрсоцбанк» и другие.

Иследуем перечень услуг, которые банки предлагают клиентам при пользовании услугой Интернет-банкинга (табл. 1).

Кроме перечисленных банков, подобные услуги в полном или менее полном объеме предоставляют и ряд других банков Украины.

Следует также принимать во внимание:

- функциональность системы,
- легкость использования системы (доброжелательность интерфейса, эргономику и т.п.),
- уровень защиты информации,
- скорость проведения расчетов системы,
- уровень технической поддержки системы,
- доступность системы по стоимости обслуживания,
- уровень информационной поддержки системы,
- возможность использования мобильного телефона,
- вежливость персонала банков, поставщиков Интернет-услуг.

Таблица 1

Предоставление услуг Интернет-банкинга банками Украины*

№ п/п	Название банка	Система Интернет-банкинга	Перечень услуг и возможностей	Стоимость услуг
1.	ПриватБанк			
		Приват24	<ul style="list-style-type: none"> - просмотр выписок и остатков по картам и счетам; - осуществление платежей по Украине и денежных переводов между своими счетами; - совершение валютнообменных операции; - открытие депозитных счетов; - пополнение счета мобильных телефонов; - заказ кредитных карт; - работа через клиент-банк: подготовка и отправка платежей в банк в иностранной и национальной валюте; просмотр остатка на счетах и т.д. 	Бесплатно
2.	Райффайзен БАНК АВАЛЬ			
		Предоставление выписок через e-mail	<ul style="list-style-type: none"> - управление своими счетами; - отправление и получение платежей в иностранной и национальной валюте; - проведение операций, как в онлайн режиме, так и в оффлайн, при помощи PC-банкинга, с помощью WAP-банкинга с мобильного телефона; - гарантии безопасности и конфиденциальности информации; - удобство программного обеспечения: двуязычный (русский/украинский) интерфейс, высокая скорость проведения операций, совместимость с другими бухгалтерскими программами и т.д. 	Бесплатно
3.	УКРСИББАНК			
		Управление счетом (в рамках предложения All inclusive)	<ul style="list-style-type: none"> - использование услуги без программного обеспечения; - предоставление информации о текущем состоянии счетов; - предоставление информации об оборотах по счетам в режиме реального времени; - возможность работы с приходными и расходными платежными документами; - проведение платежей и т.д.; - предоставление клиентам услуги "SMS выписка"; - предоставление клиентам услуги Клиент-банк. 	От 19 грн./мес.
4.	УКРСОЦБАНК			
		Интернет-банкинг	<ul style="list-style-type: none"> - просмотр выписок по счетам; - открытие депозитных счетов; - обмен валют; - любые виды платежей; - пополнение счета мобильных телефонов. 	Бесплатно
5.	УКРЭКСИМБАНК			
		Финансовый портал	<ul style="list-style-type: none"> - возможность просматривать выписки по всем собственным счетам и платежным картам, - осуществление любого вида платежей с карточных и текущих счетов; - возможность самостоятельно настраивать SMS сообщения о зачислении и списании средств со счетов. 	От 6 грн./год
6.	АЛЬФА БАНК			
		My Alfa-Bank	<ul style="list-style-type: none"> - просмотр выписок по счетам; - пополнение счета мобильных телефонов; - любые виды платежей. 	Бесплатно
7.	ФИНАНСЫ и КРЕДИТ			
		Интернет-банк	<ul style="list-style-type: none"> - просмотр выписок по счетам; - просмотр состояния счета; - получение выписки о движении по счету через Интернет; - оформление депозита; - любые виды платежей; - пополнение счета мобильных телефонов 	10 грн./мес.

* Структурировано автором на основе [7]

Для работы с Интернет-банкингом клиенту всего лишь необходим компьютер, подключение к сети Интернет и необходимая программа банка.

Все системы Интернет-банкинга работают по одинаковому принципу. С клиентом заключается договор, после чего ему дают логин и пароль, с помощью которых можно войти на сайте банка в свой "личный кабинет". Там заполняются параметры платежа (ФИО, номер договора на обслуживание, код коммунального платежа и т. п.) и указывается требуемая сумма.

Большое количество банков предоставляют минимальное количество услуг Интернет-банкинга (получать выписку с информацией о платежах, получать информацию о текущем состоянии счета, блокировать карты и осуществлять платежи с карт-счета за коммунальные и телефонные счета).

Нет необходимости обладать какими-либо особыми знаниями или навыками, чтобы управлять своими счетами через Интернет.

Взаиморасчеты между клиентом и банком проводятся в режиме реального времени. Вы можете отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке на экране своего компьютера. Информация о платежах, поступивших в Ваш адрес, обновляется несколько раз в день по мере поступления в банк.

Выгода для клиента состоит в колоссальной экономии времени, затраченного на обслуживание. Символическая плата за пользование удаленным доступом к счету, равно как и небольшая комиссия за проведение платежей, в большинстве случаев оправдывают себя.

Главная задача банкиров, желающих экономить на Интернет-банкинге, — убедить своих клиентов в безопасности финансовых операций в сети. Интернет-мошенничество никто не отменял. Чтобы обезопасить своих клиентов от злоумышленников, банки применяют различные системы защиты. Как правило, системы ИБ используют два пароля: один — для входа в систему и просмотра выписок по счетам, а другой — для проведения платежей. Некоторые банки используют специальный ключ — электронно-цифровую подпись (ЭЦП). С ее помощью банк опознает клиента при входе в систему и принимает финансовые документы.

Кроме того, украинское законодательство обязывает банки устанавливать ограничения на количество и сумму операций в течение дня и в течение месяца. Из-за ограничений взлом становится попросту невыгодным.

Впрочем, на вооружении мошенников есть куда более утонченные методы, чем прямая кража данных. К примеру, так называемый фишинг (fishing, англ. — рыбалка), когда жертва самостоятельно предоставляет злоумышленникам секретную информацию: данные авторизации для выхода в Интернет, информацию о банковских счетах и кредитных картах, пароли. Клиенту банка приходит электронное письмо, отправитель которого, от лица финансового учреждения, просит обновить пароль и личные данные. Сделать это можно с помощью гиперссылки, указанной в письме, при этом веб-сайты мошенников выглядят, как настоящие сайты банков.

Во избежание атак фишеров банки вынуждены постоянно мониторить Интернет-пространство.

Мошенничество — главная, но не единственная проблема e-banking. Как показывает практика, работа в системе Интернет-банкинг периодически дает сбои: может не работать сайт банка, или возникать проблемы с качеством услуг, оказываемых Интернет-провайдерами. А если система перегружена, что особенно часто бывает под конец месяца, осуществить платеж быстрее все же через отделение банка.

Стоимость программного продукта (если заказывать его на стороне) — от нескольких сотен тысяч до двух-трех миллионов долларов, в зависимости от амбиций финансового учреждения (крупному банку система обойдется дороже, чем небольшому). Убедить акционеров банка в необходимости покупки программного продукта непросто. Тем более что на Интернет-банкинге не заработаешь быстрые деньги — его внедрение, скорее, долгосрочная экономия за счет сокращения сети отделений и филиалов. Но некоторые крупные финансового учреждения находят выход из ситуации: программы, необходимые для запуска Интернет-банкинга, а на стороне заказывают лишь отдельные компоненты, например, системы безопасности.

Исходя из вышеизложенного, проанализируем главные преимущества и недостатки системы Интернет-банкинга в Украине (табл. 2).

Преимущества и недостатки системы Интернет-банкинга в Украине*

Преимущества	Недостатки
<i>Для клиентов банка</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Простота в использовании; 2. Оперативность; 3. Удобство; 4. Конфиденциальность; 5. Возможность контроля; 6. Экономия времени и средств; 7. Круглосуточный доступ к счетам; 8. Повышенная безопасность. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не всегда удобный интерфейс; 2. Не всегда полный спектр услуг; 3. Периодические сбои в системе; 4. Вероятность Интернет-мошенничества; 5. Необходимость посещать банк для подключения услуги.
<i>Для банка</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Экономия в оплате дополнительных рабочих мест за счет вложения средств в круглосуточную работающую компьютерную программу; 2. Оптимизация процесса обслуживания за счет сокращения бумажной работы; 3. Возможность использования услуги дистанционного обслуживания корпоративными клиентами банка; 4. Сокращение издержек на обслуживание клиентов и на административные расходы. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Высокие начальные капиталовложения в услугу; 2. Риск подвергнуться мошенничеству и другим незаконным операциям; 3. Постоянный мониторинг Интернет-пространства в целях безопасности системы; 4. Нехватка специалистов и технической базы, необходимой для внедрения такого высокотехнологического сервиса.

* Разработано автором на основе [7]

Проведенное исследование позволяет выдвинуть ряд рекомендаций по активизации процесса развития данного рынка в Украине (рис. 1):

Завоевание доверия пользователей

Необходимо:

- активнее популяризировать системы Интернет-банкинга с целью снижения степени недоверия пользователя к работе через Интернет;
- активнее продвигать технологии Интернет-банкинга в общэкономической и специализированной прессе;
- создать всеукраинский Интернет-портал по данному вопросу на базе Национального банка Украины, где бы была централизованно представлена информация о данном секторе рынка, статистические данные, динамика его развития и т.д., что, несомненно, позволит повысить доверие пользователей к данному виду бизнеса;
- разработать устойчивую законодательную базу для Интернет-банкинга, т.к. недостаточная регламентированность деятельности банков в данной сфере со стороны НБУ не позволяет выработать четкие и понятные «правила игры» на Интернет-рынке;
- создать четкую нормативную базу для банков, работающих на рынке Интернет-банкинга, что, несомненно, позволит повысить доверие пользователей к данному виду бизнеса.

Развитие рынка программного обеспечения

Необходимо:

- финансировать развитие крупных компаний, которые бы занимались разработкой банковского программного обеспечения, т.к., отсутствие национальных разработчиков банковского программного обеспечения приведет к тому, что рынок будет захвачен иностранными компаниями;
- провести ряд мероприятий по активизации и стимуляции украинского рынка программного обеспечения.

Широкое применение Интернет-банкинга в Украине

Необходимо:

- интернетизировать население Украины;
- максимально упростить использование услуги Интернет-банкинга для категории населения пожилого возраста;
- учитывать, что на сегодняшний день значительную долю пользователей Интернет-сети, составляют «бедные» студенты, но именно эти люди уже в достаточной степени приняли «Web-стиль» жизни и пройдет совсем немного времени, когда они выучатся и начнут зарабатывать, поэтому именно эта категория будущих специалистов в скором времени предъявит спрос на высокотехнологичные интерактивные услуги.
- ориентироваться на зарубежный опыт развития Интернет-банкинга, что должно стимулировать украинских финансистов быстрее овладеть новым для них рынком услуг.

Рис. 1. Активизации процесса развития Интернет-банкинга в Украине *

* Разработано автором

1. www.uabankir.com/info=e-commerce/ebanking. // http:
2. Е.О. - : «
3. » 5-26 2007 ., . ? //
4. Online.-2007. - 10.- .6. //
5. .-2008.- 11,- . 129-132. , - К.: « », 2010.-272 .
6. Л. //
7. .-2007.- 5.- .96-100. <http://www.prostobankir.com.ua>.