

**Руссиян О.А.**

Інститут економіки промисловості Національної академії наук України

## ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМ КАПІТАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

### Анотація

Проведено аналіз підходів до управління людським капіталом на підприємствах. Виявлено обмеження існуючих підходів до управління людським капіталом на підприємствах. Міжнародний досвід управління людським капіталом формує основи для вдосконалення теорії і практики управління людським капіталом на підприємствах.

**Ключові слова:** людський капітал, підхід, параметри людини, підприємство, управління, досвід.

**Russiyan E.A.**

Institute of Industrial Economics of the National Academy of Sciences of Ukraine

## THEORY AND PRACTICE OF HUMAN CAPITAL MANAGEMENT AT ENTERPRISES: INTERNATIONAL EXPERIENCE

### Summary

Analysis of approaches to human capital management at enterprises was carried out. Limitations of existing approaches to human capital management at enterprises were revealed. International experience of human capital management is also forms the basis for improvement in theory and practice of human capital management at enterprises.

**Keywords:** human capital, approach, the parameters of the person, enterprise, management, experience.

УДК 336.719

## ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ: УКРАЇНСЬКА ПРАКТИКА ТА СВІТОВИЙ ДОСВІД

**Сербина О.Г., Загузова О.М.**

Дніпропетровська державна фінансова академія

У статті розглядається сутність, особливості та призначення Інтернет-банкінгу. Досліджено світовий досвід впровадження послуг інтернет-банкінгу, виявлено можливості та перспективи його розвитку в Україні. Проаналізовано ринок вітчизняних інтернет-послуг банків та виявлено основні проблеми, які гальмують його розвиток.

**Ключові слова:** банківське обслуговування, банківські послуги, інтернет-банкінг, банківські операції.

**Актуальність.** На сучасному етапі розвитку банківської системи України все більш швидкими темпами зростає попит клієнтів банків на дистанційні банківські послуги, що обумовлено потребою самих користувачів отримувати доступний, зручний і швидкий канал обслуговування. У інтернет-банків є одна вагома перевага перед звичайними фінансовими установами: їм не потрібно утримувати та підтримувати традиційні банківські відділення. Також сучасні інтернет-технології дозволили банкам істотно прискорити та спростити документообіг, скоротивши обсяг паперової роботи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам сучасного банківського обслуговування приділено немало уваги як теоретиками так і практиками. Питанням розвитку банківського бізнесу, розробці банківських продуктів, використання сучасних новітніх технологій у банківській сфері присвячено багато праць таких авторів, як С. Єгоричева [1], О. Копилук, Р. Кифяк [2], В. Огієнко [3], О. Чуб [4] та інші. Питання впровадження інтернет-технологій у банківську систему України розглядалися в працях таких учених як С. Афанасьєва, К. Базадзе, А. Кузьменко, І. Пасічник, та інших.

**Метою статті** є дослідження послуг, які надаються сучасними українськими банками через мережу Інтернет, виявлення сучасних світових тенденцій банківського інтернет-обслуговування та аналіз можливостей і перспектив розвитку інтер-

нет-банкінгу в Україні як відносно нового і перспективного виду банківських послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Швидкий розвиток глобальної мережі Інтернет започаткував новий напрям у банківській справі – інтернет-банкінг, з розвитком якого у банків з'являються великі можливості для надання інноваційних послуг, а у клієнтів – максимально зручний спосіб їх отримання.

Інтернет-банкінг (англ. *online Banking*) або веб-банкінг – один із видів дистанційного банківського обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет. Для виконання операцій використовується стандартний браузер, такий як Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Mozilla тощо. Таким чином, необхідності встановлювати додаткове програмне забезпечення немає. Перелік послуг інтернет-банкінгу постійно розширюється, умовно його можна розділити на основні та додаткові (табл.1).

Перші проекти іноземних банків, пов'язані з управлінням банківськими рахунками через персональні комп'ютери, були реалізовані ще в 80-х. Вкладникам була надана можливість перевіряти свої рахунки, зв'язуючись з комп'ютером банку за телефоном (послуга отримала назву Home banking). Поширення Інтернету спонукало провідні банки світу впровадити системи доступу до інформації, а

Таблиця 1  
Послуги Інтернет-банкінгу

Основні послуги Інтернет-банкінгу	Додаткові послуги Інтернет-банкінгу
1) Перегляд балансу картки або рахунку, (зазвичай також сум відкритих депозитів або стану погашення кредитів); 2) Виписки за рахунками; 3) Платежі в межах банку; 4) Можливість здійснювати перекази на карткові рахунки інших осіб в межах банку та на рахунки в інших банках; 5) Платежі в національній валюті в межах країни; 6) Платежі в національній валюті в межах країни; 7) Блокування картки клієнтом, наприклад, в разі викрадення або втрати.	1) Встановлення лімітів на різні види операцій (оплата через інтернет, термінал, банкомат і т.д.) з карткових та поточних рахунків, наприклад 0 (нуль); 2) Платежі в іноземній валюті; 3) Обмін валют; 4) Оплата рахунків про надані небанківські послуги (зокрема комунальні, зв'язок); 5) Придбання ваучерів передоплачених послуг (мобільні оператори, інтернет); 6) Пряме поповнення балансу SIM (USIM, R-UIM)-карти за вказаним номером телефону.

потім – і до операцій з самими рахунками. А у 1995 році в Сполучених Штатах був створений перший у світі віртуальний банк – Security First Network Bank [5]. В Європі першим віртуальним банком був Advance Bank – дочірня структура Дрезденської банківської групи (Німеччина), який розпочав свою діяльність у 1996 році.

В електронних банківських послугах України можна виділити три основні

ступені розвитку. На першому етапі відбулося створення системи «Клієнт-банк», що включає підсистеми «Клієнт-банк» для юридичних осіб, а також «Домашній банкінг» для фізичних осіб. Система «Клієнт-Банк» вперше було використана в Україні у 1992 році. Вона дозволяє користувачу керувати рахунками в банку та отримувати всю поточну інформацію про рух коштів, не виходячи з офісу. Другим етапом було введення та використання мобільного банкінгу (WAP-банкінг). Третій етап характеризується появою та подальшим розвитком власне інтернет-банкінгу [8].

Переваги інтернет-банкінгу беззаперечні – він надає клієнтам можливість концентрувати в одному місці всю інформацію стосовно своїх грошових потоків. Також, важливим аспектом є те, що всі розрахунки проводяться в режимі реального часу. Інтернет-обслуговування значно полегшує проведення переказів або платежів, а також прискорює цей процес. Швидкість виконання тієї чи іншої операції в інтернет-банкінгу вище, ніж при обробці аналогічного запиту операціоністом в банку. Ще однією перевагою являється автоматизація платежів. Наприклад, при налаштуванні оплати за кредитами або комунальними послугами ризик прострочення платежів та накладення штрафних санкцій зводиться до мінімуму.

Конфіденційність даних, що були передані по каналах «інтернет-банкінгу» гарантується завдяки використанню при обміні інформацією сертифікованих засобів криптографічного захисту, механізму аутентифікації клієнтів, а також постійному контролю за цілісністю інформації. З кожним роком інтернет-технології стають більш безпечними і зручними для використання, отже, еволюція електронного банкінгу триває. На сьогоднішній день в Україні Інтернет-банкінг користується помірним попитом серед клієнтів банків. Основними причинами не високої активності споживачів є: невпевненість громадян України в безпеці своїх коштів, часті спроби шахрайства в Інтернеті, небажання самих банків здійснювати вкладення власних коштів у розвиток даного банківського продукту.

Але, разом з цим, розвиток Інтернет-банкінгу продовжується стабільними темпами. На початок 2012 року в Україні нараховується до 45% інтернет-користувачів від загальної кількості жителів, в той час як в розвинених країнах цей показник сягає 80%. За прогнозами експертів, протягом 2-3 років буде спостерігатись активне зростання кількості інтернет-користувачів. За даними досліджень «Touchpoll», в Україні на початок 2012 року користувачами інтернет-банкінгу є більше 30% користувачів Інтернету, що майже на 7% перевищує їх кількість в попередньому році, та складає майже 7 млн. осіб [4]. За дослідженням компанії «Простобанк Консалтинг» в 2013 році послугу інтернет-банкінгу пропонують 38 банків з числа 50-ти лідерів за активами. За останні два роки пропозиція онлайн-банкінгів від великих банків зростає: наприклад, така послуга з'явилася в Ощадбанку і Промінвестбанку; вивів свою пропозицію на ринок і Райффайзен Банк Аваль.

Інтернет-банкінг досить швидко набув популярності серед клієнтів, переважно фізичних осіб та малого бізнесу. За оцінками ЮНКТАД (Конференція Організації Об'єднаних Націй з торгівлі та розвитку), в Західній Європі зростання користувачів інтернет-банкінгу становитиме 20% на рік. В США, Німеччині, Великобританії зростання користувачів буде відбуватись більшими темпами, і це пов'язано з тим, що в цих країнах послугами інтернет-банкінгу вже користується переважна кількість клієнтів.

Електронний банкінг найбільш розповсюджений у США, де практично кожний великий банк і переважна кількість середніх та дрібних банків надають своїм клієнтам послуги з дистанційного керування рахунком через Інтернет. В США на послугах інтернет-банкінгу спеціалізуються такі найбільш відомі банки, як Bank of Internet USA, EverBank Direct, BankSimple та PerkStreet Financil. Ринок інтернет-банкінгу США є одним з найбільш розвинених у світі. Насамперед, це виражається в тому, що клієнт американського банку може отримати максимальну кількість послуг через інтернет: всі операції з рахунком, купівля/продаж валют, торгівля на фондових ринках, страхування депозитів, отримання кредитів, доступ до персоналізованої фінансової інформації тощо. За даними досліджень «comScore», в США у сфері інтернет-банкінгу кількість власників депозитів у десяти найбільших банках країни зростає до 65 млн. А всього сплачують різні рахунки через мережу близько 66% американських споживачів [4].

На відміну від європейської практики, вхід в саму систему інтернет-банкінгу для клієнтів американських банків може здійснюватись шляхом введення даних пластикової картки (виданої банком клієнта) на сайті банку. Також, в США для забезпечення захисту клієнтів використовуються тільки стандартні методи, в тому числі найпоширеніший протокол шифрування інформації SSL.

Відмінною рисою американських інтернет-банків є відсутність будь-якої абонентської плати та плати за підключення. Треба зауважити, що в США цей ринок послуг є ринком досконалої конкуренції, відповідно ціни зводяться до витрат на їх реалізацію. Зрозуміло, що вони є не значними, тому можуть бути покриті за рахунок мінімальних комісійних платежів.

Можна спостерігати, що інтернет-банки часто стикаються зі звинуваченнями в невідповідності запропоновувати зручний клієнтський сервіс. Мається на увазі відсутність у клієнта можливості відвідати

банківське відділення для вирішення своїх фінансових питань. Для вирішення цієї проблеми американський онлайн-банк PerkStreet Financil відкрив активну сторінку у соціальній мережі Facebook (з рівнем активності у 10 тис. прихильників), де співробітники банку на протязі всього дня відповідають на питання та пропозиції клієнтів [11].

За даними маркетингової служби Qualisteam [6] розподіл інтернет-банків по регіонах має наступний вигляд: Африка – 23, Північна Америка (Канада – 32, США – 1383), Латинська Америка – 258, Азія – 174, Європа – 1205: (Німеччина – 355, Франція – 172, Італія – 228, інші європейські країни – 450), Азіатсько-Тихоокеанський регіон – 32. Усього, за власними оцінками Qualisteam, тут охоплено приблизно 95% інтернет-банків у світі (3107 сайтів).

В Україні послуги інтернет-банкінгу надають наступні банки: «УкрСиббанк», «УкрСоцбанк», «ПриватБанк», «Промінвестбанк», «Альфа-банк» тощо. Кількість банків, які діють через мережу Інтернет в Україні зростає з кожним роком. Розглянемо більш детально послуги, які пропонуються українськими банками, табл. 2.

На початку 2012 року було досліджено найбільш використовувані можливості Інтернет-банкінгу серед українських користувачів. В результаті виявлено, що українців найбільше цікавить перегляд залишку на їх рахунку, оплата комунальних послуг, послуг мобільного зв'язку та мережі Інтернет, отримання інформації про всі відкриті рахунки і банківські продукти тощо. Це дозволило банкам сконцентрувати увагу на затребуваних послугах та обрати відповідний вектор діяльності маркетингового відділу [7].

Сьогодні неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій та, зокрема глобальних комп'ютерних мереж, у тому числі й Інтернет. З впровадженням інтернет-банкінгу банки можуть значно збільшити клієнтську базу і знизити витрати на персонал і мережу філій.

**Висновки.** Отже, Інтернет як інформаційно-комунікаційна технологія, вже забезпечив доступність банківських продуктів і послуг для більшої кількості клієнтів, усунувши географічні та часові бар'єри для їх надання. Основною перевагою інтернет-технології з точки зору клієнта є можливість здійснювати операції без будь-яких обмежень у форматі 24/7. При чому кількість та якість послуг, які можна отримати через Інтернет, залежать від того наскільки банк зацікавлений в розвитку цих напрямків. Більшість банків дотримуються думки, що інтернет-банкінг не потрібен більшому загалу користувачів, і тому не має потреби вдосконалювати або впроваджувати нові технології у цю сферу. В свою чергу банки, які розвивають Інтернет-послуги, надають своїм клієнтам значний комплекс переваг стосовно самостійного нагляду за рахунком, експрес оплати товарів та послуг тощо. Тому банки, які першими досягнуть найповнішого відображення своєї діяльності в Інтернеті, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

Разом з цим існує ряд чинників, які гальмують розвиток інтернет-банкінгу в Україні:

- обмеженість доступу до мережі Інтернет;
- відсутність навичок користування;

### Послуги Інтернет-банкінгу вітчизняних банків

Назва банку	Система Інтернет-банкінгу	Можливості
ПриватБанк	Приват24	-перегляд виписок за рахунками; -оформлення депозиту; -обмін валюти; -будь-які види платежів; -поповнення рахунку мобільного телефону; -додаткові послуги по платіжним картам.
УкрЕксім-Банк	Фінансовий портал	-перегляд виписок за рахунками; -будь-які види платежів;
УкрСиббанк	Управління рахунком в рамках пропозиції All inclusive	-перегляд виписок за рахунком; -будь-які види платежів.
УкрСоцбанк	Інтернет-банкінг	-перегляд виписок за рахунками; -оформлення депозиту; -обмін валюти; -будь-які види платежів; -поповнення мобільного телефону.
Промінвест-банк	PIB-ONLINE	-перегляд виписок за рахунками; -обмін валюти.
Альфа-банк	My Alfa-Bank	-перегляд виписок за рахунком; -будь-які види платежів; -поповнення мобільного телефону.
ОТП Банк	OTPdirekt	-перегляд виписок за рахунками; -будь-які види платежів; -поповнення і зняття коштів з ощадного рахунку.

– низький рівень захисту інформації в даній сфері;

– недостатня законодавча та нормативна база.

Підсумовуючи, можемо припустити, що розвитку Інтернет-банкінгу в Україні будуть властиві наступні ознаки:

1) наявність Web-сторінки у кожного регіонального відділення, абсолютна більшість банків буде працювати із системами типу «Клієнт-банк»;

2) активна співпраця банків з Інтернет-магазинами; створення специфічної платіжної системи за участі альянсу найбільших банків, яка буде обслуговувати тільки Інтернет-торгівлю; широке розповсюдження такого носія електронних грошей як смарт-карти;

3) поява специфічних фінансових інститутів, які об'єднують технічні можливості усіх фінансових установ, Інтернет-провайдерів тощо, і, не виключено, зможуть конкурувати у сфері електронних банківських послуг із традиційними банківськими установами.

### Список літератури:

1. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: навч. посібник // – К. : Центр учбової літератури. – 2010. – 206 с.
2. Кифяк Р. Альтернативні канали продажу банківських продуктів як пріоритетний напрям розвитку банківського бізнесу / Р. Кифяк // Вісник НБУ. – 2011. – № 10. – С. 106 – 110.



3. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В.І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua>.
4. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. Чуб // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
5. Гайдай І.Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні / І.Ю. Гайдай // Вісник ДонУЕП. – 2011. – № 1. – С. 178 – 182. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.qualisteam.com](http://www.qualisteam.com)
6. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посібник] / А.Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 515с.
8. Кравець В.Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків / В.Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.
9. MForum Analytics [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mforum.ru>
10. Новинки на ринку банківських послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tristar.com.ua/>
11. Зайцев О. Растущий потенциал онлайн-банков / О. Зайцев // Банковская практика за рубежом. – 2012. – № 2 С. 40- 46.

**Сербина О.Г., Загузова Е.М.**

Днепропетровская государственная финансовая академия

## ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ: УКРАИНСКАЯ ПРАКТИКА И МИРОВОЙ ОПЫТ

### Аннотация

В статье рассматривается сущность, особенности и назначение Интернет-банкинга. Исследован мировой опыт внедрения услуг интернет-банкинга, выявлены возможности и перспективы его развития в Украине. Проанализирован рынок отечественных интернет-услуг банков и выявлены основные проблемы, которые тормозят его развитие.

**Ключевые слова:** банковское обслуживание, банковские услуги, интернет-банкинг, банковские операции.

**Serbyna O.G., Zaguzova O.M.**

Dnipropetrovsk State Finance Academy

## INTERNET BANKING: UKRAINIAN PRACTICE AND WORLD EXPERIENCE

### Summary

The article examines the nature, characteristics and purpose of Internet banking. Studied the world experience of introduction of the services of Internet banking, identification of opportunities and prospects of its development in Ukraine. Analyzed the domestic market of Internet services of banks, and the main problems that hinder its development.

**Keywords:** banking, banking services, Internet banking, banking.

УДК 336:005.584.1

## СТАНОВЛЕННЯ СИСТЕМИ ФІНАНСОВОГО МОНІТОРИНГУ В УКРАЇНІ

**Сербина О.Г., Минакова К.С.**

Дніпропетровська державна фінансова академія

Досліджено історичні аспекти формування системи фінансового моніторингу в Україні. Виявлені ключові фактори, які вплинули на формування системи фінансового моніторингу. Окреслені основні проблеми, на які слід звернути увагу при удосконаленні системи фінансового моніторингу.

**Ключові слова:** фінансовий моніторинг, Міжнародна організація з боротьби з відмиванням грошей, легалізація доходів, отриманих злочинним шляхом, банки, фінансова система.

**Постановка проблеми.** Розвиток ринкових відносин, спрощення розрахунків між різними країнами, а також впровадження у процеси розрахунків нових інформаційних технологій призводить до підвищення ризику використання фінансових установ у процесі легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом.

Доходи, отримані злочинним шляхом є однією з головних основ корупції, організованої злочинності і тероризму, а отже і розвитку тіньового сектору економіки. Важливим аспектом ефективності запобігання легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом, є створення державної системи нагляду

та контролю за здійсненням фінансових операцій та розрахунків між суб'єктами господарювання, населення, а також органами державної та місцевої влади.

В Україні особливостями формування системи фінансового моніторингу є: високий ступінь тінізації економіки, корупція, нерозвиненість фінансового ринку, дублювання повноважень різними органами й відомствами, низька автоматизованість та обмін інформацією, недосконалість законодавчого й організаційного забезпечення. Все це суттєво впливає на ефективність координації діяльності суб'єктів фінансового моніторингу, а імплементація світових