

УДК 336.717.137.1(477)

## **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ**

***В.А. Костюк, кандидат економічних наук***  
***М.І. Бишевець, магістр***

*Досліджено послуги, які на сьогодні надаються клієнтам та котрі ще на стадії розвитку, а також запропоновано напрями розвитку інтернет-банкінгу в Україні.*

## **Банк, банківська картка, операція, інтернет-банкінг, інтернет, клієнт, послуга.**

Інтернет-банкінг є найперспективнішим і швидкозростаючим сегментом банківської діяльності та стає невід'ємною частиною обслуговування в банках, насамперед, для жителів великих міст. Ця послуга користується попитом переважно у фізичних осіб, хоча і для багатьох невеликих компаній вона є корисною [4].

Технологічно освідчені люди, котрі цінують свій час та не хочуть звертатися до банківських відділень, за стандартними операціями вважають, що краще самостійно здійснювати через інтернет-банкінг у зручних для них час і фактично у будь-якому місті. В Україні тепер дуже низький рівень безготівкових платежів серед фізичних осіб. Однією з цих причин є невисокий рівень довіри до банків, яка сформувалася ще в 90-х роках. Населення покладається більше на готівку, ніж на зобов'язання банку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання щодо поняття інтернет-банкінгу, його особливостей та перспектив розвитку містяться у працях А. Барбаша, Ю. Блащука, В.Горобця, О. Горової, Р. Іваненко та інших учених-економістів. Деякі аспекти інтернет-банкінгу викладені у працях Р. Поппель, Бі. Голдстайн, Р. Треверс, Е. Крол.

**Мета дослідження** – дослідження послуг, які на сьогодні надаються клієнтам, та котрі ще на стадії розвитку, а також запропоновано напрями розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в інтернет-банкінгу.

**Виклад основного матеріалу.** Ситуація змінюється, з'являється молоде покоління, для якого мережа Інтернет – невід'ємна складова повсякденного життя, збільшується число користувачів Інтернету та поліпшення якості доступу в регіонах [9].

Подальший розвиток інтернет-банкінгу в Україні буде обумовлено декількома чинниками:

1. Наявність доступу до мережі Інтернет в регіонах.
2. Зростання рівня фінансової грамотності населення.
3. Розвиток законодавства у сфері документообігу.

Впровадження карткових послуг розкриває перед банком цілий ряд можливостей. Це збільшення ресурсної бази (завдяки залученню коштів на карткові рахунки) та кредитного портфеля (завдяки споживчому або іншому виду кредитування держателів платіжних карток), вдосконалення маркетингової політики банку (завдяки збільшенню шляхів комунікації з клієнтом), а завдяки цьому – можливість запропонувати клієнту низку додаткових послуг і, як правило, збільшити доходність роздрібного бізнесу та прибутки банку загалом [1].

Практика свідчить, що головним чинником розширення клієнтської бази є розвиток власної сервісної мережі банку для автоматизації банківських послуг та розширення їх спектра, мінімізації витрат банку.

Основні тенденції і розвитку інтернет-банкінгу зараз, на наш погляд, такі:

1. Залучення банками клієнтів до активного використання сервісу – клієнт має розуміти, навіщо і чому йому потрібен інтернет-банкінг;

2. Розширення числа одержувачів платежів □ кожен клієнт повинен мати можливість оплатити ту послугу, яка необхідна саме йому. На сьогодні регіональні локальні банки найчастіше виграють у великих федеральних банків за рівнем задоволеності числом провайдерів, послуги яких вони можуть сплатити у себе в регіоні.

3. Спрощення процесів проведення операцій. Сучасному користувачу вже не хочеться перейматися заповненням платіжного доручення, йому необхідно провести операцію, і зробити це він хоче максимально швидко і просто [2].

На сьогоднішні послуга інтернет-банкінгу, переважно, надається разом з платіжними картками, рідше з депозитами та взагалі рідко з рахунками фізичних осіб. Прив'язка кредитних карт до інтернет-банкінгу надає максимальний доступ до своїх коштів як у реальному світі, так і в Інтернеті. За рівнем розвитку банківських карт в Україні ми можемо оцінити перспективи розвитку інтернет-банкінгу. Розвиток карткового бізнесу у Північній Америці та у Європі в багато разів перевищує український рівень. Пластикові картки є основним платіжним засобом через Інтернет, однак вони рідко використовуються при здійсненні безготівкових платежів всередині України, таких як погашення кредитів у банках, перекази всередині країни між фізичними особами. На сьогодні цей напрям тільки починає розвиватися [5]. Прив'язка банківських карток до інтернет-банкінгу надає нові можливості. Наприклад, такі функції, як видача строкового кредиту на банківську картку за заявкою в інтернет-банкінгу, розміщення коштів у банку на строкові депозити, випуск віртуальних карток або перерахування коштів на інший рахунок через банкомати неможливі через обмеження, що накладаються міжнародними платіжними системами та вимогами електронного цифрового підпису. Такі послуги надаються тільки через системи дистанційного банківського обслуговування, в основному, за допомогою інтернет-банкінгу. Другим цікавим моментом розвитку інтернет-банкінгу може стати перехід Центрального банку на розрахунки в реальному часі. Користувачі Інтернету звикли до миттєвого проходження платежів, як у випадку з пластиковими картами. У таких умовах платежі через центральний банк, коли середній час проходження платежу вимірював кількама годинами, були неприйнятними. Перехід центрального банку на систему банківських електронних термінових платежів дає не тільки прискорення платежів, а й можливість проводити їх цілодобово. Це принципово інші можливості розрахункової мережі центрального банку. Клієнти інтернет-магазинів і користувачі Інтернету можуть використовувати простий безготівковий платіж, і, як наслідок, може зрости потреба у послугах інтернет-банкінгу. Процес переходу на банківську систему електронних платежів перебігає досить повільно, але надалі, на нашу думку, послуга буде більш актуальною, а саме тим, що підключившись до системи інтернет-банкінгу, можна отримувати інформацію про стан своїх рахунків і керувати ними (зазвичай система функціонує на базі карткових рахунків). Набір інших банківських послуг, якими можна скористатися через інтернет, залежить від того, наскільки банк зацікавлений у розвитку цього напрямку. Банки - консерватори є обмеженими і вважають, що інтернет-банкінг масово-

му клієнту не потрібен зовсім, або потрібен у стислому варіанті, тому і пропонують обмеженій набір пов'язаних з інтернетом послуг:

1. Перевірка стану карткового та інших рахунків.
2. Перегляд виписок по рахунках.
3. Блокування операцій по карті.
4. Перекази коштів між рахунками клієнта.
5. Постановка карти до стоп-листа(у разі втрати картки).

### 1. Функціональність послуг систем інтернет-банкінгу деяких українських банків [8]

Банк	Можливості системи					
	Перегляд стану рахунку	Онлайн-виписка	Постановка карти до стоп-списку	Перекази між рахунками	Здійснення платежів	Інші можливості
Аваль	+	+	+	-	-	-
Приват-Банк	+	+	-	+	+	Онлайн-реєстрація за допомогою мобільного телефону, покупка логіна-пароля через банкомат, комун. платежі, перекази на карти VISA, SWIFT-перекази, відправка / отримання швидких грошових переказів WU, MoneyGram, PrivatMoney, відкриття та контроль депозитів, оплата послуг зв'язку (ваучери + контракт), замовлення платіжних карт.
ПУМБ	+	+	+	+	+	Здійснення платежів тільки на користь фіксованого, заздалегідь визначеного самим клієнтом набору одержувачів
Родовід-Банк	+	+	+	+	-	
СЕББанк	+	+	-	+	+	Підключення поточних, депозитних, кредитних рахунків. Включення sms-банкінгу
Укресім-Банк	+	+	+	+	+	Підключення поточних, депозитних, кредитних рахунків. Включення sms-банкінгу
VAB Bank	+	+	+	-	+	Здійснення платежів тільки на користь фіксованого, заздалегідь визначеного самим клієнтом набору одержувачів (комун. послуги, послуги зв'язку)

Такої політики дотримуються, наприклад, "Райффайзен Банк Аваль", "РодовідБанк", банк "Фінанси та Кредит", "ІмексБанк", "Правекс-Банк" і ряд інших [8].

Банки-ліберали (наприклад "VAB Банк" і "ПУМБ"), крім мінімального набору інформаційних послуг, надають клієнтам ще й можливість здійснення платежів з карткового або поточного рахунків. Відправити гроші кому завгодно навряд чи вийде □ з метою безпеки клієнт може відправити платіж тільки обмеженому колу одержувачів, чиї реквізити він включив у систему заздалегідь, ще при реєстрації [8].

Ще більш розвинені системи інтернет-банкінгу є у "ПриватБанку" ("Приват24"), банку "СЕБ" і УкрексімБанку ("Фінансовий портал") □ крім стандартного набору інформаційних послуг ці банки дають змогу здійснювати практично будь-які платежі за бажанням клієнта (табл.1).

Незважаючи на те, що в обговоренні надійності системи "Приват24" на різних інтернет-форумах було зламано чимало списів, система залишається однією з найбагатших за асортиментом надаваних послуг.

За допомогою "Приват24" можна не тільки побачити залишок на рахунку, подивитися виписку по карті і зробити платіж, також тут можна замовити платіжну картку, в тому числі кредитну. Можна або відправити, або отримати переказ за найпоширенішими міжнародними системами швидких грошових переказів, а також на будь-яку карту VISA, оплатити комунальні послуги та здійснити платіж у будь-яку точку земної кулі завдяки системі SWIFT-переказів.[8]

Ринок систем інтернет-банкінгу в Україні продовжує зростати. Все більше банків налагоджують систему інтернет-банкінгу. Відсоток користувачів інтернет-банкінгу у загальній кількості населення України помітно вирізняється від показників у західних країнах. Це пов'язано, насамперед, з недостатнім розвитком Інтернету в Україні.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, на сьогоднішні розв'язки розвиток інтернет-банкінгу в Україні відповідає поточним потребам клієнтів, зараз всі банки надають практично аналогічний набір інструментів, які можуть задовольнити основні потреби клієнтів: отримання інформації по рахунках, здійснення переказів. Однак для того, щоб інтернет-банкінг став помітний на ринку, необхідно розширювати спектр послуг, саме над цим мають працювати банки на сьогоднішній день.

З основних тенденцій розвитку дистанційного обслуговування можна виділити такі:

1. Мобільний банкінг, що дає змогу здійснювати операції за розрахунками за допомогою мобільного телефону. Цей напрям дистанційних банківських послуг дуже перспективний та несе принципово важливу якість – мобільність.

2. Підвищення операційної активності користувачів інтернет-банкінгу завдяки функціональності.

3. Підвищення рівня безпеки роботи інтернет-банкінгу, застосування сучасних методів захисту про проведення операцій (використання е-токенів, рідерів на ін.)

## Список літератури

1. Богута Н. Деньги, которые ходят по Сети / Н. Богута // Эксперт Украина. – 2009. – № 39.
2. Висящев А. Вытеснит ли Интернет-банкинг филиальные сети / А. Висящев // Банковское дело в Москве. – 2010. – №8. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.bdm.ru](http://www.bdm.ru)
3. Краткий экскурс в электронные платёжные системы <http://www.epayss.com/banking.html> [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kontrakty.com.ua>.
4. <http://www.dengi-ua.com>
5. <http://www.kommersant.ua>
6. <http://www.e-payss.com/banking.html>
7. <http://finans.net.ua>
8. [www.prostobank.ua](http://www.prostobank.ua)
9. <http://ip-info.ru>

*Исследованы тенденции развития интернет-банкинга в Украине и за ее пределами. Исследованы услуги, уже предоставляющиеся клиентам банков и, которые еще на стадии развития.*

**Банк, банковская карта, операция, интернет-банкинг, интернет, перспективы развития, клиент, услуга.**

*The article investigates trends in internet-banking in Ukraine and abroad. Exploring services that are provided to customers of banks and that further development of habitats.*

**Bank, bank card transaction, online banking, online, prospects, customer, service.**