

# ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

*К.С. Сологуб*

Нові технології знаходять своє використання в усіх сферах економіки та життя людей. Вони завжди мають визначену мету: покращити, спростити, зробити дешевшими різні процеси. Використання технологічних досягнень в будь-якій сфері бізнесу своїм кінцевим результатом має вдосконалення відносин з клієнтами для максимального задоволення їх потреб. Банки не є виключенням. Вони намагаються забезпечити максимальний комфорт обслуговування та наблизитися до клієнта як у просторі, так і в часі. Традиційно це досягається шляхом збільшення мережі філіалів та подовження операційного часу. Разом з тим, досягти більш ефективних результатів дозволяє залучення сучасних технологій, які надають можливість здійснювати віддалене банківське обслуговування через банкомати, телефони, мережу Інтернет та іншими засобами.

Дистанційний чи віддалений банкінг не означає віддалення клієнта від банку, навпаки, банківські послуги стають більш доступними клієнтам, знаходяться завжди в них “під рукою”. Для того, щоб максимально наблизитися до клієнтів, банки використовують всі можливі технології. Звідси наявність різновидів дистанційного банківського обслуговування: відеобанкінг – використання спеціальних телемоніторів, телефонний банкінг – використання телефону з тональним набором номера, мобільний банкінг – використання мобільних телефонів, комп’ютерний банкінг – відомий в Україні як система “клієнт-банк” – з’єднання з банком за допомогою комп’ютера та модемного зв’язку.

Інтернет-банкінг – це не лише новий канал доставки банківських послуг, але й нова модель спілкування банку з клієнтом, в якій переваги віддаються клієнту. На сьогодні конкуренція в банківському секторі ведеться не на рівні самих послуг – їх перелік приблизно спільний, а на рівні тарифів та головною мірою додаткового сервісу, який банк надає своїм клієнтам. Використовуючи переваги дистанційного обслуговування, клієнти можуть здійснювати вибір банку не з позицій територіальної наближеності, а за більш важливими критеріями – надійністю, об’ємом та якістю послуг, що надаються, швидкістю прийняття рішень, гнучкістю тарифної політики тощо. Інтернет, як глобальна мережа, дає можливість клієнту максимально розширити зону пошуку оптимальних для себе умов.

Лідером у розвитку систем дистанційного банківського обслуговування є, звичайно, Сполучені Штати Америки, хоча за останні роки відбувся стрибок у розвитку інтернет-банкінгу і в інших країнах світу. В Європі більше 60 % банків вже ввели у себе системи інтернет-банкінгу. Найбільш активно користуються інтернет-банкінгом у Фінляндії (90 % банків) [5].

Першим різновидом дистанційного банківського обслуговування в Україні стала система “клієнт-банк”, що з’явилася в 1991 р. в Одеському регіональному управлінні Промінвестбанку України. Сьогодні надання такої послуги стало стандартним для банків України.

Останнім часом набули розвитку системи телефонного банкінгу, які можна розділити на два рівні – інформаційний та транзакційний. Послуги першого рівня надають наступні банки: “Аваль”, Перший український міжнародний банк, “Південний” Морський транспортний банк, Укрексімбанк, Ікарбанк. У цих банках система дозволяє отримувати інформацію про поточний стан рахунку голосом або по факсу. В більшості випадків додатковою послугою є можливість прослуховування курсів валют НБУ та автоматичне надсилання виписки за попередній день по рахунку по факсу. До транзакційного рівня належать системи телебанкінгу, що дозволяють клієнтам виконувати з власним рахунком операції в автоматичному режимі. До них належать Системи ВАБанку, Укрсиббанку та Укрінбанку. Їх характерною особливістю є орієнтація на фізичних осіб за проведення ними регулярних платежів по заздальгідь обумовленими з банком реквізитами.

Вихід банку до мережі Інтернет розпочинається зі створення власного інтернет-представництва – веб-сторінки. На початковому етапі така сторінка носить суто інформаційну та маркетингову мету, потім деякі банки розширюють можливості до надання деяких банківських послуг дистанційно через мережу Інтернет. За даними Національного банку України, в Державному реєстрі банків України станом на 1 травня 2002 р. було зареєстровано 185 банків. З них лише 90 банків, тобто 59,6 % мали власні веб-сторінки. Цей показник дуже низький, але має тенденцію до зростання.

На власних сторінках деякі банки надають послуги по віддаленому керуванню рахунками, які можна поділити на два рівні – транзакційний та інформаційний. Більшість банків надають послуги інформаційного рівня, оскільки вони прості в реалізації. Такі послуги відрізняються залежно від банку, але в цілому дають змогу отримати інформацію про поточний стан рахунків в режимі реального часу, архів виписок на будь-яку дату, а також отримати інформацію про поточні обороти по рахунках на будь-яку дату, та документи з архіву на будь-яку дату, перегляд та друк отриманих платіжних документів на поточний момент, та документів з архіву на будь-яку дату. Інформаційний рівень послуги віддаленого керування рахунком через Інтернет надають наступні банки: Перший український міжнародний банк, “Південний”, “Фінанси та кредит”, Ікарбанк, Кредитпромбанк. Сюди слід віднести також систему Приватбанку “Приват-24” для юридичних осіб.

Транзакційний рівень містить в собі інформаційний та надає додаткові функції по керуванню рахунком. Транзакційний рівень передбачає виконання операцій з рахунком клієнта, тому потребує додаткових рівнів захисту. Крім паролю та логіну для користування інформаційним рівнем клієнт отримує секретні відкритий та закритий ключі для здійснення електронного цифрового підпису для виконання операцій. З метою забезпечення додаткових рівнів безпеки в системі можуть бути передбачені два паролі, один з яких

використовується для входу в систему та отримання виписок по рахункам, а другий санкціонує створення платежів. Також в системі можуть існувати обмеження на суму операцій протягом дня та протягом місяця. Послуги по керуванню рахунком надають Укрсиббанк, ВАБанк, Правекс-банк, Приватбанк, Класикбанк, Імексбанк.

Як доводить аналіз, українські банки активно просуваються на шляху до впровадження дистанційного банківського обслуговування, зокрема, систем інтернет-банкінгу. Проте інтернет-банкінг в існуючому у нас вигляді набагато відрізняється від свого світового аналога, що дозволяє виконувати набагато більшу кількість операцій в режимі “онлайн”. Із всього спектру онлайн-послуг в Україні реальна лише можливість відстежувати стан свого рахунку. Решта послуг не можуть вважатися інтернет-банкінгом у його класичному розумінні.

З прийняттям Закону “Про платіжні системи і переказ грошей в Україні” 5 квітня 2001 р., законодавчо були закріплені поняття “електронного підпису” і “електронного документа”. Проте даний закон, встановивши правовий статус цифрового підпису та електронних документів, фактично легалізував давно існуючі системи “клієнт-банк” і систему міжбанківських платежів, не зробивши ніяких спрощень у системі документообігу. Згідно з чинним законодавством, в Україні поки неможливий дійсно інтернет-банкінг — проведення банківських операцій за лічені секунди в режимі “онлайн”. Стає зрозумілим, що для нормальної реалізації проектів необхідне прийняття ще цілого ряду нормативних документів. Цей процес стримується головним чином через питання, пов’язані з безпекою транзакцій.

В Україні також потрібен документ, що регламентував би діяльність банків в Інтернет не лише з операційної, але і з організаційної точок зору. Мається на увазі контроль за створенням та функціонуванням веб-сторінок банків та інформацією, що розповсюджується на них. Органом контролю може виступати Національний банк України. У зв’язку з цим пропонується:

1. Створення та ведення в Національному банку України єдиного реєстру веб-сайтів банків України та розміщення електронних адрес веб-сайтів у каталогах банків України, що друкуються, а також на веб-сторінці Національного банку України. Це забезпечить впевненість клієнта у тому, що банк, на сторінку якого він заходить, дійсно існує.

2. З початком виконання банками операцій в мережі Інтернет можлива їх сертифікація Національним банком, та розміщення електронного сертифікату на сторінці банку, з можливістю перевірки його справжності. Сертифікат буде підтверджувати, що у банку наявні ліцензії та дозволи на здійснення тих операцій, які пропонуються на веб-сторінці, що системи інтернет-банкінгу пройшли тестування НБУ та відповідають заходам безпеки, а також те, що інформація, розташована на сайті банку, періодично проходить перевірку на достовірність.

Що стосується стану українського ринку інтернет-послуг та аудиторії Інтернет, то з початку історії розвитку Інтернет в Україні з 1992 р. ринок швидко розвивався, а середній річний рівень приросту складав 180 % [7].

Головні проблеми постають з технічного та вартісного боку доступу до мережі. Інтернет-банкінг з технічного боку передбачає три складові: комп'ютер, телефон, доступ до мережі Інтернет. Розглянемо послідовно всі три моменти.

1. Точних даних про кількість персональних комп'ютерів в Україні немає, але згідно з даними International Telecommunication Union (ITU) оцінки наближаються до 800000 комп'ютерів, або 1,58 на 100 чоловік (1999 рік). Це дуже малий показник, оскільки в Росії він складає 3,74, Польщі – 6,20, США – 51,05, Йорданії – 1,39, Сирії – 1,46, в Європі (в середньому) – 14,63. Середній світовий рівень 6,78 [7].

2. За даними Держкомзв'язку, на кінець 2000 р. показник телефонізації в Україні складав близько 20,6 %. Для порівняння: у США цей показник складав 70 %, у Західній Європі – 50 %, у Східній Європі – від 25 до 40 %. За даними ВАТ “Укртелеком”, кількість основних телефонних апаратів складає в Україні близько 9 млн., з яких 86,6 % встановлені у міських телефонних мережах, 13,4 % – в сільських; 85,6 % телефонних апаратів належать фізичним особам, 14,4 % – юридичним.

3. На кінець 1999 р. в Україні було зареєстровано за різними оцінками від 130000 (Spektor, Sachs&Company) до 200000 (ITU) інтернет-користувачів. Слід відмітити, що кількість зареєстрованих користувачів Інтернет не дорівнює кількості людей, що мають доступ до Інтернет, оскільки з одного комп'ютера доступ до Інтернет можуть мати декілька людей. З урахуванням цього, загальна кількість людей, що мають доступ до Інтернет в Україні може бути оцінена на рівні 700000 або 1,4 % населення (Spektor, Sachs&Company) [7].

Що стосується характеру користувачів Інтернет, то за даними Spektor, Sachs&Company (1999 р.) близько 60-70 % українських інтернет-користувачів – корпоративні клієнти, решта – приватні [7]. В географічному аспекті технічні можливості розподілені досить нерівномірно. Концентраційною точкою є Київ, де розташовано близько 50 % зареєстрованих в Інтернеті користувачів (Spektor, Sachs&Company). Осередки технологій розташовані також у великих містах України – Одесі, Дніпропетровську, Донецьку, Львові та Харкові.

Можна припустити, що масове використання банківських інтернет-послуг повинно розпочатися в Україні з обслуговування юридичних осіб. Проблемою при розгляді роздрібного сектора може бути не лише відсутність доступу до Інтернет, а й те, що в Україні ще й досі не склалася масова культура споживання банківських послуг. Відсутність поточного рахунку в банку вважається нормою. Переважна частина розрахунків ведеться з використанням готівки. Технічна та економічна неграмотність, низький достаток, та як наслідок відсутність потреби у будь-яких банківських послугах, стримують розвиток інтерактивного банкінгу в роздрібному секторі. У той же час, саме для приватного сегмента ринку інтернет-банкінг може бути найбільш важливим як канал масової доставки банківських послуг.

Приблизно оцінити потенціал ринку інтернет-банкінгу для фізичних осіб можна орієнтуючись на кількість пластикових карток, що знаходяться в обігу. Власники пластикових карток – перші кандидати у клієнти інтернет-банкінгу. Вони вже відчули зручність безготівкових розрахунків, а у поєднанні з можливостями системи віддаленого керування банківськими рахунками

пластикові картки стають майже універсальним засобом розрахунків. Отже, що стосується приватних клієнтів, то потенційно особи, які володіють картками, депозитами, поточними рахунками, будуть першими, хто скористується послугами інтернет-банкінгу.

Серед власників пластикових карток логічно виділити дві категорії – активних користувачів, та тих, що були змушені відкрити пластикову картку – зарплатні проекти. Ситуація сьогодні така, що 50-60 % карток емітовано під зарплатні проекти, вони є дебетними картками і використовуються лише для зняття готівки. Деякий час, доки культура використання карток не підвищиться, потенційними клієнтами інтернет-банкінгу будуть лише представники першої групи, що активно використовують пластикові картки за їх безпосереднім призначенням, тобто як засіб розрахунку.

Подана нижче таблиця являє собою спробу оцінити потенційних клієнтів інтернет-банкінгу фізичних осіб з точки зору кількості підключених до Інтернет та кількості активних власників платіжних карток. Оскільки, як зазначалося, осередками підвищеної активності є великі міста, то потенційні клієнти оцінюються з позиції частки населення, яке проживає у великих містах України. [7].

*Таблиця 1*

**Співвідношення частки населення – користувачів Інтернет у великих містах України та кількості власників карткових рахунків**

Загальна кількість населення України, чол.	49153027	
Кількість населення великих міст (на кінець 1999 р.), чол.	8109000	
в т.ч. м. Київ	2618000	
м. Дніпропетровськ	1113000	
м. Донецьк	1058000	
м. Харків	1510000	
м. Одеса	1020000	
м. Львів	790000	
Кількість користувачів Інтернет		Частка населення у великих містах, %
2000 р.	700000	8,63
2001 р.	1300000	16,03
2002 р. (прогноз)	2400000	29,60
Кількість власників карткових рахунків		
станом на 01.01.2000 р.	394600	4,9
в т.ч. зарплатні проекти	200000	2,5
станом на 01.01.2001 р.	Більше 1000000	12,3
в т.ч. зарплатні проекти	550000	6,8

Проблеми на шляху розвитку дистанційного банкінгу в Україні дійсно існують, але відчутні також і позитивні тенденції, що й надалі сприятимуть подальшому розвитку нових технологій. Україна не може бути поза процесами, що йдуть в усьому світі. І українська банківська система не може йти якимось іншою шляхом, ніж інші банківські системи світу. Клієнт повинен одержати послугу там, де це йому вигідно і саме в ту секунду, а не там і тоді, де може банк. Аналіз західного досвіду дозволить не зробити помилок, що припускалися у розвитку систем, та розробити власну унікальну, придатну для наших умов систему. Для української банківської системи подібні технології можуть стати трампліном для досягнення світових стандартів. Крім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем обслуговування може привернути увагу населення до банків своєю зручністю, економічністю, швидкістю. Сьогодні ті банки, що не розвиваються в цьому напрямку оперативно, можуть відстати настільки, що ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

### *Список літератури*

1. Закон України “Про банки і банківську діяльність” № 2121-III від 07.12.2000 р.
2. Закон України “Про платіжні системи та переказ грошей в Україні” № 2346-III від 05.04.2001 р.
3. Постанова Правління НБУ “Про затвердження “Вимог Національного банку України до програмного комплексу “Операційний день банку” (ОДБ)” № 106 від 12.05.1995 р.
4. Арестархов О. Internet Banking // Бизнес. – № 35(398) от 28 августа 2000 г., – С. 17-20.
5. Бортников Г.П. Банки и Internet: мировые тенденции // Корпоративные системы. – № 1. 2001. – С. 11-16.
6. Кравець В.М., Савченко А.С. Платіжні кратки в Україні. – К.: Факт, 1999 р. – 32 с.
7. Martishevsky D. A Cost-Benefit analysis of two alternative approaches to Internet Banking in Ukraine // National University of Kyiv-Mohyla Academy, 2001.

Сологуб, К. С. Проблеми та перспективи впровадження дистанційного банківського обслуговування в Україні [Текст] / К. С. Сологуб // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. праць / Державний вищий навчальний заклад "Українська академія банківської справи Національного банку України". – Суми, 2003. – Т. 8. – С. 26-32.