

Н.М. Ступка, Львівський банківський інститут

ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК НАПРЯМ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ

Розкрито особливості впровадження інтернет-технологій закордонними та вітчизняними комерційними банками в умовах конкурентного середовища. Запропоновано напрями подальшого розвитку та вдосконалення діяльності банків на ринку електронних послуг.

Ключові слова: комерційний банк, конкурентоспроможність, інтернет-банкінг.

Постановка проблеми. Для розвитку сучасної банківської індустрії характерні тенденції, які характеризуються такими процесами новітньої історії, як глобалізація та впровадження інформаційних технологій. В даний час банківська система знаходиться в центрі фінансово-економічних змін, що вимагають нових зусиль до адаптації. Це викликає необхідність внесення кардинальних змін у функції, організацію і технологію банків, а також радикально нового підходу до міжбанківської кооперації і міжнародного співробітництва. Сьогодні комерційний банк являє собою багатофункціональний кредитно-фінансовий комплекс, що поєднує депозитно-кредитні, інвестиційні, консультативні та інші банківські операції. Через лізинг, факторинг, проектне фінансування, концентрацію новітніх технологій і використання у банківській практиці останніх досягнень науки і техніки банки фактично здійснюють управління науково-технічним прогресом і безпосередньо беруть участь у процесі виробництва. Отже, якщо за даних економічних умов крім виживання для банку поставлені завдання розвитку і досягнення лідируючих позицій на ринку новітніх продуктів та технологій, необхідно здійснювати постійний прогноз змін і планування відповідних заходів для досягнення поставленої мети, а саме підвищення конкурентоспроможності.

Слід зазначити, що загальна оцінка конкурентоспроможності дозволяє не лише визначити привабливість послуг банку, але і, використовуючи сучасні маркетингові підходи, дослідити потреби і можливості клієнтської бази, виявити вільні маркетингові ніші і потенційні клієнтські групи і на цій основі розробити пропозиції щодо впровадження новітніх технологій.

Питання впровадження інтернет-технологій є особливо актуальним для сучасної української банківської системи і підходити до нього необхідно з наукової точки зору, використовуючи сучасні досягнення науки та практики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сфера електронних банківських систем є пред-

метом дослідження багатьох науковців та спеціалістів – в основному стосовно телекомунікацій та банківських інформаційних систем. Потреба в таких дослідженнях відчувається практично в будь-якому банку і стосується професійної діяльності багатьох фахівців банківської справи.

Зокрема, В. Кравець зазначає: “Із розвитком банківських технологій і посиленням конкуренції банки виявляють дедалі більшу зацікавленість у наданні через Інтернет якомога ширшого набору послуг. Згідно з результатами демографічних досліджень віртуальний зв’язок клієнтів з банками перспективніший, ніж традиційний, оскільки обслуговування таких клієнтів для банку є прибутковішим, клієнти підтримують більші залишки на своїх банківських рахунках, виявляють більший попит на фінансові послуги” [3].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас існує чимало проблем, пов’язаних з впровадженням інтернет-технологій в українських комерційних банках. З цього приводу Я. Барасюк та О. Янчук стверджують: “Основною причиною цього, на нашу думку, є слабкий розвиток в Україні електронних платіжних систем, які дозволяли б клієнтам проводити розрахунки за товари, придбані в електронних магазинах, та недостатня поінформованість потенційних клієнтів про існуючі системи” [1].

Отже, метою даної роботи є огляд та аналіз впровадження інтернет-технологій закордонними і вітчизняними комерційними банками, а також розробка пропозицій щодо підвищення конкурентоспроможності банків на даному ринку.

Виклад основного матеріалу. Нові інформаційні технології, що дозволяють клієнтам здійснювати різноманітні фінансові операції, не виходячи із офісу, в країнах Західної Європи та в Америці давно вже стали традиційним і цілком надійним джерелом доходів для банків і парабанківських фінансових установ. На сьогоднішній день найбільші банки світу вкладають мільйони доларів в освоєння інформаційних технологій і впровадження систем обслуговування клієнтів

через Інтернет, оскільки електронні технології значно зменшують витрати на проведення банківських операцій, потребу в персоналі, на створення престижних офісів, особливо коли мова йде про розвиток філіальної мережі.

Справді, Інтернет сьогодні – це необхідний засіб спілкування та обміну інформацією, засіб зв'язку і засіб, за допомогою якого можна зібрати багатомільйонну аудиторію в одному місці і в одну мить. Саме це повинно слугувати вагомим аргументом для банків, які прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність, запроваджуючи новітні технології, а саме інтернет-банкінг. Переваги використання для банку електронних засобів і каналів зв'язку для продажу продуктів та послуг є очевидними: залучення нових клієнтів, освоєння нових ринків, збільшення обсягів продажу продуктів та послуг існуючим клієнтам, зменшення витрат на обслуговування, зниження капітальних витрат.

Досліджуючи закордонний досвід, можна стверджувати, що система “інтернет-банкінг” втілює в собі останні досягнення у сфері інтернет-технологій і відкриває нові можливості у сфері послуг, які надаються банком, зокрема:

- мобільність – доступ в систему можливий з будь-якого комп'ютера, що підключений до мережі Інтернет, без необхідності встановлення додаткового програмного забезпечення. Таким чином, при роботі з системою клієнт не прив'язаний лише до одного комп'ютера, а має можливість безперервно отримувати необхідну йому інформацію, знаходячись в офісі, вдома або на відпочинку;
- оперативність – доступ клієнта до його банківських фінансових ресурсів і отримання актуальної інформації можливий 24 години і в будь-який день тижня;
- зручність і простота використання системи.

Головним критерієм ефективності електронних операцій більшість банкірів вважають залучення нових клієнтів для свого банку за допомогою новітніх інформаційних технологій. В цьому значенні створення електронних операційних систем, без сумніву, значно сприяє розширенню клієнтської бази банку. Одним із основних питань, яке необхідно вирішити, впроваджуючи електронний банкінг, – які завдання ставить перед собою банк при переході на електронні засоби роботи з клієнтом, чого він прагне досягти? В першу чергу – це підвищити свою конкурентоспроможність на ринку, розширюючи спектр своїх продуктів та послуг і впроваджуючи нові технології.

Малі американські банки запроваджують інтернет-технології з різних причин. За даними дослідження АВА, майже половина таких інститутів (47,7 %) вступила у світ інтернет-бізнесу, відповідаючи на прохання своїх клієнтів; 29,6 % банків розпочали електронні операції, перш за все, через те, що аналогічні послуги вже запропонували їхні конкуренти і будь-яке зволікання з впровадженням нових технологій загрозувало обернутися втратою клієнтів; 14,8 % фінансових інститутів розпочали бізнес в Інтернеті, в першу чергу, з метою залучення нових клієнтів. Лише 5,8 % малих американських банків почали проводити електронні операції, розраховуючи отримати прибуток від цього бізнесу, а 2,2 % сподівалися за допомогою впровадження інтернет-технологій, перш за все, знизити операційні витрати банку [2].

До переліку послуг, що надаються закордонними інтернет-банками, входять: баланс за рахунками, переказ грошових коштів, оплата рахунків, виписка та пересилання чеків, надання банківських звітів, прийняття заяв про надання кредитів, відкриття рахунків, брокерські операції з цінними паперами, баланс за трастовими рахунками, брокерські операції зі страховими продуктами, зобов'язання за іпотечними кредитами. Прибутковим також є перехресний продаж різних фінансових послуг, таких, як продаж валюти, цінних паперів і відкриття депозитних рахунків. Крім цього, якщо клієнт отримує консолідовану інформацію про свій фінансовий стан, абсолютно логічно постане питання про централізоване розміщення цих коштів, що, відповідно, збільшить обсяг пропонованих банком інвестиційних послуг.

Банківські послуги через Інтернет в Україні, на жаль, ще не отримали масового розповсюдження. Однак постійно зростаюча популярність інтернет-банкінгу не лише на Заході, але і в Україні, зайвий раз підтверджує, що на цей нетрадиційний вид банківських послуг з'являється платоспроможний попит.

Більшість українських комерційних банків вже створили свої сайти в Інтернеті. Однак загалом на них можна побачити лише інформацію рекламного характеру; публікується загальна інформація про банк, фінансові показники діяльності банку, спектр послуг, тарифи, філії, контактна інформація.

Деякі комерційні банки – такі, як Приватбанк, “Аваль”, Укресімбанк, Промінвестбанк, УкрСиббанк, “Надра”, Правексбанк – вже розпочали свою діяльність у системі “інтернет-банкінг”, надаючи такі основні види послуг: надання ін-

формації стосовно залишку грошових коштів на рахунку клієнта; виписки за рахунками; курси валют (НБУ та комерційних банків); замовлення готівки; повідомлення про надходження грошових коштів на мобільний телефон, електронну пошту або пейджер. Як бачимо, спектр послуг, що надаються українськими комерційними банками по електронних засобах зв'язку, набагато вужчий, ніж у іноземних банків.

Лідером у сфері інтернет-технологій, як і на ринку кредитних ресурсів, є Приватбанк, який створив інтернет-систему "Приват24", що доступна в мережі за адресою <https://privat24.pbank.dp.ua>. Суть даної системи полягає в тому, що клієнту не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення, а доступ до інформації про стан рахунку може бути здійснений з будь-якого комп'ютера, який має вихід в Інтернет в режимі реального часу. Дана система надає такі можливості:

- здійснювати управління поточними рахунками в гривні та іноземних валютах в режимі реального часу безпосередньо з офісу чи іншого місця без залучення кур'єрів та відвідування банку;
- цілодобово отримувати поточні виписки разом з усіма документами в розширеному форматі, довідники банків і отримувачів по каналу зв'язку з Інтернет;
- працювати з одними й тими ж банківськими документами з суттєво віддалених один від одного робочих місць в будь-який час;
- уникнути помилок і повернення документів – система вже при введенні документа в офісі клієнта визначить помилковість його заповнення і підкаже правильне рішення;
- забезпечити внутрішню офісну автоматизацію – архіви усіх платіжних документів клієнта зберігаються на сервері банку. Клієнт зможе отримувати виписки за необмежений період часу з можливістю перегляду, копіювання, отримання звітних форм.

І, що дуже важливо, дана система відповідає найжорсткішим вимогам безпеки. Для роботи з системою "Приват24" використовується SSL (Secure Sockets Layer) – протокол рівня передачі даних, що забезпечує захищене з'єднання між веб-сервером і браузером клієнта. Даний протокол працює "над" звичайним HTTP-протоколом, що забезпечує передачу даних через Інтернет. Основні можливості даного протоколу: шифрування даних, що передаються, аутентифікація клієнтом сервера і сервером клієнта. Найважливіше – стійкість даного протоколу до несанкціонованого до-

ступу – визначається перш за все довжиною ключа, що виключає можливість його "підбору".

Зайшовши на сайт АППБ "Аваль" <https://www.aval.ua>, можна довідатися про послуги, що пропонує цей банк за допомогою електронних каналів. Будучи власником мобільного телефону, пейджера, електронної поштової скриньки, а також стаціонарного телефону, клієнт у будь-який час зможе одержати інформацію про стан свого рахунку, про проведені операції по рахунку, про заблоковані кошти, доступні до використання суми, а також оперативно отримати відомості про курси валют. В рамках цього проекту послуги надаються не лише приватним, але і корпоративним клієнтам. Цією послугою тепер також можуть скористатися клієнти, що відкрили в банку картковий рахунок.

Укресімбанк (<https://www.eximb.com.ua>) пропонує своїм клієнтам систему "клієнт-банк", автоматизовану довідкову службу "EximVoice" і сайт для мобільних телефонів. Зокрема, довідкова служба "EximVoice" надає можливість з 9 год. ранку до 21 год. вечора, маючи поряд телефон, отримувати голосові повідомлення та факсом копії повідомлень про стан поточного рахунку. Як бачимо, інтернет-банкінг цієї фінансової установи є слабо розвинутим в порівнянні з іншими українськими банками.

За допомогою системи інтернет-банкінгу Промінвестбанку (<https://ibank.pib.com.ua>) також можна отримати доступ до інформації про залишок коштів на рахунку клієнта у філіях банку у вигляді електронних виписок. Привертає увагу нова послуга, що запроваджена цим банком, яка дозволяє без відвідування установи банку надати до розгляду попередню заявку на отримання інвестиційного кредиту. Заявка складається з опису проекту, очікуваних показників ефективності інвестиційного проекту та даних про підприємство-позичальника. Заповнена заявка може бути надіслана в електронній формі на e-mail найближчої філії банку або через систему "клієнт-банк" Промінвестбанку. Якщо проект є привабливим для кредитування, клієнту буде запропоновано надати повний пакет документів для розгляду, оскільки питання укладання майбутньої кредитної угоди з банком вирішується при детальному розгляді проекту. Інформація приймається банком на захищений канал зв'язку, що забезпечує повну конфіденційність переданої інформації про інвестиційний проект та позичальника.

Правексбанк на початку 2002 року (<https://www.pravexonline.com>) запровадив послугу інтернет-кредитування. Для юридичних осіб – це мультивалютні кредити або кредитні

лінії під заставу; мультивалютні кредити в формі овердрафт; довгострокові кредити на купівлю нерухомості; кредити на купівлю автомобіля для фірми; програма кредитування на підтримку малого та середнього бізнесу. Для фізичних осіб – стандартне кредитування під заставу; довгострокове кредитування на купівлю житла та автомобіля. Ті юридичні чи фізичні особи, що бажають отримати кредит, повинні заповнити анкету, що знаходиться на сайті банку. Спеціалісти банку повинні розглянути її в стислі терміни і сповістити про можливість (чи неможливість) надання кредиту за контактними координатами, що залишає клієнт.

Як бачимо, в Україні вже створено основу для перспективного розвитку інтернет-банкінгу. Однак, попри поодинокі діючі системи – Приватбанку (Приват24), пілотні проекти інших банків (лише з елементами інтернет-банкінгу), надання послуг WAP-банкінгу та SMS-банкінгу, – в країні бракує належної культури користування Інтернетом [4].

Результати проведеного дослідження дали змогу зробити наступні **висновки**.

Вирішуючи проблему підвищення конкурентоспроможності банків на ринку інтернет-технологій, необхідно виділити два найбільш важливих напрями їх технологічного розвитку:

- планування впровадження інтернет-технологій з використанням методів прогнозу, аналізу потреб банку і конкурентного середовища, аналізу існуючих технологічних процесів і тенденцій у банківській сфері;
- організація впровадження з використанням якісних планів, підготовка структурних змін з оптимізацією фінансових, матеріальних та трудових ресурсів, а також термінів.

Ті банки, які прагнуть зайняти лідируючі позиції на ринку електронних технологій, повинні при розробці та впровадженні стратегії розвитку на даному ринку зважати на досвід застосування цих технологій іноземними банками, що дасть змогу уникнути багатьох помилок та передбачити можливі шляхи розвитку інтернет-технологій в українських банках, а також досягти високого технологічного рівня своєю конкурентною перевагою.

Банки, які не усвідомлюють різниці між звичайними та електронними послугами, в майбутньому можуть бути просто витіснені з цієї ніші більш мобільними фінансовими установами, що зможуть пристосуватися до специфічних вимог роботи в Інтернеті.

Вітчизняним комерційним банкам необхідно вже сьогодні виходити на якісно вищий рівень розвитку, впроваджуючи нові продукти та послуги з використанням сучасних інтернет-технологій, створити повноцінні системи інтернет-банкінгу та інтегрувати їх у діючі платіжні системи.

Список літератури

1. Барасюк Я.М., Янчук О.І. Сучасний стан та перспективи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні // Науковий вісник БДФЕІ: Збірник наукових праць. Вип. 4: Економічні науки. – Чернівці, 2003. – 367 с.
2. Вересюк А. Малые банки открывают Интернет// Банковская практика за рубежом. – 2003. – № 4(52). – С. 76-79.
3. Кравець В. Інтернет-комерція в Україні // Вісник НБУ. – 2004. – № 3. – С. 9.
4. Мороз А. Електронні фінансові послуги: історія становлення та перспективи розвитку (Рецензія) // Вісник НБУ. – 2004. – № 2. – С. 37.
5. <https://www.aval.ua>.
6. <https://www.ibank.pib.com.ua>
7. <https://www.eximb.com.ua>
8. <https://www.pravexonline.com>.
9. <https://www.privatbank.com.ua>

Summary

The features of inculcation of internet-technologies by the oversea and home commercial banks in the conditions of competition environment are explored in this article. The directions of subsequent development and perfection of activity of banks on market of electronic services are proposed.

Ступка, Н.М. Впровадження інтернет-технологій як напрям підвищення конкурентоспроможності комерційних банків [Текст] / Н.М. Ступка // Вісник Української академії банківської справи. - 2004. - № 2. - С. 72–76.