

В. І. Огієнко,
доцент, канд. екон. наук, директор,
Севастопольський інститут банківської справи Української академії банківської справи Національного банку України
О. В. Луняков,
доцент, канд. екон. наук, доцент кафедри обліку та аудиту,
Севастопольський інститут банківської справи Української академії банківської справи Національного банку України
О. Ю. Лісняк,
студент, Севастопольський інститут банківської справи Української академії банківської справи Національного банку України

ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

У статті здійснено розгляд послуг, які надаються сучасними банками через мережу Інтернет, проведено аналіз ступеня їх розвиненості, перспективи і можливості розширення Інтернет-послуг серед вітчизняних банків України

The review of basic Internet-banking services, as well the analysis of the level of their development, prospects and possibilities of expansion of Internet-services among domestic banks in Ukraine have carried out.

Ключеві слова: *Інтернет-банкінг, банківська діяльність, ринок фінансових послуг.*

Keywords: *Internet-banking, banking, financial services market.*

Постановка проблеми. В сучасному світі інформаційні технології займають важливе місце майже в усіх сферах життєдіяльності людини. Впровадження Інтернет-технологій в банківській сфері ще з середини 90-х років трансформувало традиційну банківську систему, змінило структуру банківських ринків і навіть саму сутність банку. Розвиток системи управління банківськими операціями через Інтернет (Інтернет-банкінг) є зараз одним з найперспективніших напрямків банківської діяльності, тому важливо виявити можливості розширення Інтернет-послуг, які надаються банками нашої держави. Актуальність дослідження Інтернет-банкінгу обумовлена тим, що на даному етапі розвитку української банківської системи все більше банків почали надавати Інтернет-послуги, які допомагають значно скоротити час обробки інформації, надають можливість дистанційного обслуговування клієнтів, і, як наслідок, нарощування клієнтської бази.

Аналіз останніх джерел. Загальні аспекти впровадження та стану інформаційних технологій в банківську сферу вже розглянуто в наукових дослідженнях С. Мелесика, О. Скоробогач, Б. Адамка. Питання впровадження Інтернет-технологій у банківську систему України розглядалися в працях таких учених як А. Кузьменко, І. Пасічник, К. Базадзе, С. Афанасьєва та ін.

Метою даної роботи є розгляд послуг, які надаються сучасними банками через мережу Інтернет, аналіз ступеня їх розвиненості, перспективи і можливості розширення Інтернет-послуг в числі тих, що надаються банками України.

Виклад основного матеріалу. З усіх різновидів електронних банківських послуг найбільш прогресивним і зручним є Інтернет-банкінг. Інтернет-банкінг є одним із різновидів електронних платежів. Для здійснення електронних платежів розроблені різноманітні способи, які представлені на рис. 1.

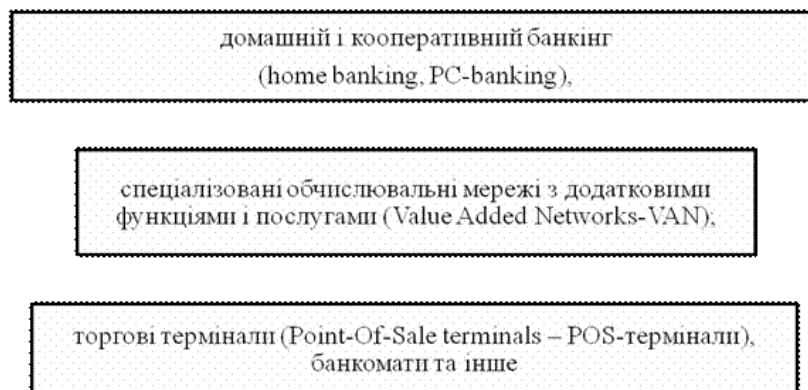


Рис. 1. Способи здійснення електронних платежів

Значний вплив на стан розвитку Інтернет-технологій, і зокрема, Інтернет-банкінгу справила криза «доткомів» в США на початку 2000-х років. Бурхливий розвиток «доткомів» був пов'язаний з підвищеною увагою суспільства до нових можливостей, що надаються всесвітньою мережею. Для періоду розвитку «доткомів» характерним була низька вартість залучення позикового й інвестиційного капіталу для будь-яких проєктів, пов'язаних з Інтернетом. Не в останню чергу саме це і спричинило за собою виникнення величезної кількості фірм, які, працюючи в Інтернет-мережі отримували значні інвестиції не тільки від венчурних фондів, а й від більш традиційних фінансових інститутів. У процесі динамічного розвитку інфраструктури ринку телекомунікаційних послуг підвищувався попит і на послуги Інтернет-банкінгу.

Проте, оптимістичні очікування інвесторів привели до «перегріву» ринку «доткомів», до переоцінки вартості цінних паперів компаній, що займаються розвитком інформаційних технологій. Крах «доткомів» полягав у втраті довіри до цінних паперів високотехнологічних фірм, пов'язаних з наданням послуг через Інтернет. Це супроводжувалося руйнуванням тисяч фірм і компаній різного рівня, здебільшого новостворених.

Криза «доткомів» привів до уповільнення темпів розвитку і ринку Інтернет-банкінгу. У той же самий час Інтернет-банкінг, незважаючи на кризу компаній, що надають телекомунікаційні технології, не втратив своєї привабливості і продовжив свій розвиток.

З 2004 року Інтернет-проєкти починають знову набирати силу, але вже як більш зважені і продумані. Позитивний вплив на цю тенденцію надав ряд сформованих бізнес-майданчиків і технологій, які продовжували ефективно працювати [8].

Сьогодні Інтернет-банкінг, як ринок електронної комерції в Україні, в цілому знаходиться на стадії формування. До недавнього часу переважно використовувалися системи пасивного Інтернет-банкінгу, які дозволяли отримувати інформацію про стан рахунків, але не мали функцій управління ними. Зараз все більша кількість банків надають послуги зі здійснення операцій через Інтернет-мережу.

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 спостерігатися активне зростання кількості Інтернет-користувачів. За даними досліджень «Touchroll», 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, і до кінця цього року їх може бути близько 12 млн.

Кількість банків, в яких є Інтернет-банкінг (з можливістю здійснювати платежі за довільними реквізитами) в Україні незначна – менше 20 банків. Основною проблемою такого стану є недостатньо розвинена нормативна база, яка регулює роботу банків саме в мережі Інтернет. Також існує проблема технічної реалізації проекту створення Інтернет-банкінгу, і насамперед зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається. Проблема збереження банківської таємниці є особливо актуальною в такому відкритому середовищі, як «всесвітня мережа». Саме тому банки не можуть запропонувати своїм клієнтам ті послуги, які потребують більш серйозної перевірки платоспроможності клієнтів, щоб уникнути ризику шахрайства або недотримання банківської таємниці.

В розвинених країнах 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, де Інтернет-банкінг на даний час є дуже популярним, зростання користувачів буде відбуватись меншими темпами, і це пов'язане з тим, що, як зазначалось вище, в цих країнах послугами Інтернет-банкінгом користується переважна кількість клієнтів. За даними досліджень «comScore», в США у сфері Інтернет-банкінгу кількість власників депозитів у десяти найбільших банках країни зросла до 65 млн. А всього сплачують різні рахунки через Мережу близько 66% американських споживачів.

Представимо у вигляді схеми співвідношення кількості користувачів Інтернет-банкінгом із загальною кількістю жителів серед розвинених країн світу та в Україні на початок 2012 року на рисунку 1.2.

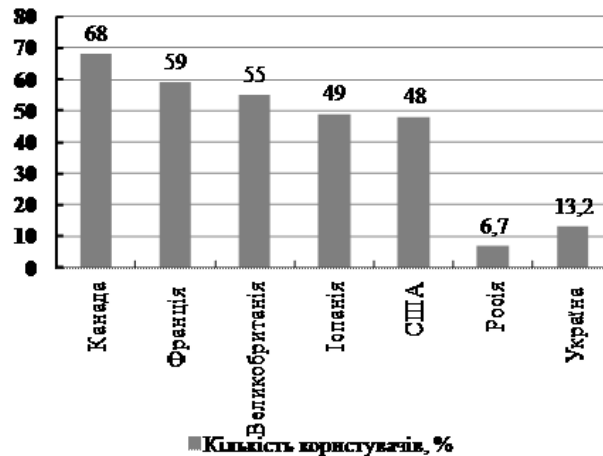


Рис. 2. Кількість користувачів Інтернет-банкінгом в країнах світу на початок 2012 року, %
Джерело: побудовано з використанням даних [9].

Головною відмінністю розвитку Інтернет-банкінгу за кордоном та в нашій державі є використання стимулюючих важелів впливу на населення, тобто методів залучення клієнтів до такого виду надання банківських послуг.

Особливістю розвитку Інтернет-банкінгу в розвинених країнах є значне зниження відсоткових ставок за кредитами та їх підвищення за депозитами. Це можливо через значне скорочення витрат на обслуговування даних послуг. Українські банки використовують іншу політику залучення клієнтів-вони зменшують або взагалі скасовують комісійні відрахування на обслуговування тих операцій, які можна провести за допомогою Інтернет-банкінгу.

Послуги Інтернет-банкінгу включають в себе як продукти для корпоративних клієнтів, так і різні фінансові послуги для рядових споживачів, тобто через Інтернет можна отримати повний набір банківських послуг, за винятком видачі готівки.

В українських банках, які впровадили Інтернет-банкінг, переважають такі види Інтернет-послуг, як запит залишків за рахунком; грошові перекази; отримання виписок за рахунками; виставлення і сплата рахунків; оформлення депозиту; конвертація валюти; додаткові послуги по платіжним карткам.

Розглянемо детальніше послуги Інтернет-банкінгу, які надаються зарубіжними банками та українськими банками, в табл. 1.

Таблиця 1.
Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу, що надаються зарубіжними банками та банками України

Вид послуг	Зарубіжні банки	Українські банки
Запит залишків за рахунками	впроваджено	впроваджено
Виставлення і сплата рахунків	впроваджено	впроваджено
Грошові перекази	впроваджено	впроваджено
Оформлення депозиту	впроваджено	впроваджено
Оформлення індексованих депозитів	впроваджено	не впроваджено
Відкриття рахунків	впроваджено	впроваджено
Оформлення кредиту		впроваджено, але майже не пропонується
Інтернет-еквайринг	впроваджено	не впроваджено
Хеджування валютних ризиків	впроваджено	не впроваджено

Джерело: [8].

Увесь цей спектр послуг представлений в ПриватБанку, Укрексімбанку, Укрсиббанку та Укросоцбанку. Їм належить 90 % ринку дистанційних послуг, які дозволяють здійснювати будь-які платежі за бажанням клієнта. Промінвестбанк, Альфа-банк, ОТП-банк, Правекс-банк та ін. пропонують обмежений пакет Інтернет-послуг (перевірка стану карткового й інших рахунків, отримання виписок із рахунків, блокування операцій за картою). Розглянемо більш детально послуги, які пропонуються українськими банками, табл. 2.

Таблиця 2.
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 мобільного телефону -додакові послуги по платіжним картам
УкрЕкспіБанк	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
Промінвестбанк	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

Джерело: [10].

Головною мотивацією банків у впровадженні Інтернет-банкінгу є підвищення конкурентоспроможності.

Передусім, перевагою Інтернет-банкінгу є значна мінімізація витрат, адже собівартість надання банківських послуг через Інтернет значно нижче, ніж той самий показник для традиційних механізмів фінансового обслуговування. Фінансові послуги ідеально підходять для надання «у віддаленому режимі», оскільки не потребують фізичної присутності постачальника послуг і не супроводжується переміщенням матеріальних активів. Але це не означає, що широке розповсюдження Інтернет-банкінгу дозволить повністю відмовитись від відкриття та утримання філій банку, бо при наданні високо ризикових послуг необхідне особисте спілкування з клієнтами та ретельний їх відбір.

Впровадження Інтернет-банкінгу поступово призводить до збільшення попиту на такі послуги з боку малого та середнього бізнесу, бо обслуговування їхніх рахунків за допомогою Інтернет-мережі значно економить час та кошти.

Ще однією перевагою Інтернет-банкінгу є те, що він дозволяє розширити коло клієнтів фінансових установ незалежно від їх географічного положення. Крім можливості обслуговування клієнтів в будь-якій точці світу, Інтернет-банкінг забезпечує доступ до потенційних споживачів послуг банку в інших регіонах.

Особливо необхідно підкреслити, що разом з розвитком Інтернет-технологій вдосконалюються і впроваджуються захисні програми, які попереджують ризик Інтернет-махінацій або збоїв в мережі, та гарантують цілісність зберігання коштів на рахунках та під час проведення будь-яких операцій через Інтернет-мережу. Сама ця проблема і відлякує багатьох клієнтів від даного типу банківських послуг.

Висновки. Банківська система України тільки почала свій шлях в напрямку впровадження та розвитку Інтернет-банкінгу, вдосконаленню вже існуючих та наданню нових послуг, які стануть доступними через «мережу».

Проаналізувавши сучасний стан розвитку вітчизняного Інтернет-банкінгу та темпи, з якими він зараз розвивається, можна робити висновки, що поступово банківські операції у віртуальній мережі стануть переважати над реальними і значно зекономлять не тільки кошти банківських установ на їх обслуговування, а й час та кошти користувачів Інтернет-банкінгу.

Основною тенденцією розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні є поступове збільшення кількості банків, які впроваджують Інтернет-банкінг. Це дозволить значно розширити клієнтську базу, що призведе до підвищення конкурентоспроможності. З розширенням спектру послуг, які надаються в Інтернет-банкінгу, відкриються нові можливості для користувачів і в кінцевому підсумку це призведе до вдосконалення якості і надійності цих послуг.

Головною умовою успішного розвитку Інтернет-банкінгу в нашій країні є насамперед інформування потенційних клієнтів про можливості цього виду обслуговування, його переваги та можливості для самих клієнтів. Також основним завданням для банківської системи є розробка найнадійніших систем захисту інформації, впровадження та постійна модернізація сучасного технічного та технологічного забезпечення.

З одного боку, банки зацікавлені залучити більшу кількість клієнтів за рахунок впровадження Інтернет-банкінгу і спектру послуг, що ним надаються, а з іншого боку, клієнту вигідно збільшення кількості банків, що надають такі послуги з точки зору вибору найбільш прийнятних умов для проведення операцій в Інтернет-мережі.

Отже, дослідження показали, що вітчизняній банківській системі потрібно розвиватись. Це стосується організації Інтернет-банкінгу, розширення спектру послуг, їх якості, надійності. За рахунок цього банки зможуть підвищити привабливість для клієнтів в умовах поширення простору Інтернет-мережі на сфері діяльності.

Список використаних джерел

1. Інформаційні технології в сучасному банку [Текст] / Вісник Асоціації банків. – 2004. – №13. – С.5-10
2. Юденков, Н. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики [Текст] : учбово-практичний посібник / Н. Юденков, І. Сандалов, С.Л. Ермаков. – М.: КНОРУС. – 2010. – 320 с.
3. Переваги використання Інтернет-технологій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://expert.com.ua/49495-internet-biznes-2010-internet-technologii/>
4. Плюси і мінуси українського інтернет-банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aif.ua/money/article/24115>
5. Коробчук Т. Використання платіжних систем в Інтернеті. Економічні науки. Серія: Облік і фінанси / Т. Коробчук // Збірник наукових праць. – 2008. – №5. – С.303-309.
6. Інтернет-банкінг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://incom.ua/>
7. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі. [Електронний ресурс] / О. Чуб // Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
8. Столбова, О. І. Становлення і розвиток іпотечного кредитування в США на основі кризи: опыт для Росии [Електронний ресурс] / Россия и Америка в XXI веке. – 2011. – №3. – Режим доступу: <http://www.rusus.ru>
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/>

Стаття надійшла до редакції 12.06.2012 р.