

## РОЛЬ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В РОЗВИТКУ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

### INTERNET-BANKING ROLE IN THE DEVELOPMENT OF THE FINANCIAL SERVICES MARKET

*Стаття присвячена розгляду проблем та перспектив впровадження та розвитку системи інтернет-банкінгу як відносно нового та одного з найперспективніших напрямів надання фінансових послуг в банківській сфері. Проведено аналіз основних переваг та недоліків інтернет-банкінгу за допомогою SWOT-аналізу. Проаналізовано стан розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. Розглянуто особливості його впровадження у вітчизняних реаліях. Зроблено відповідні висновки щодо доцільності та ефективності систем інтернет-банкінгу в повсякденному функціонуванні резидентів банківської сфери в Україні.*

**Ключові слова:** ринок фінансових послуг, Інтернет-банкінг, SWOT-аналіз, банківські послуги, інформаційні технології.

*Статья посвящена рассмотрению проблем и перспектив внедрения и развития системы интернет-банкинга как относительно нового и одного из самых перспективных направлений предоставления финансовых услуг в банковской сфере. Проведен анализ основных преимуществ и недостатков интернет-банкинга с помощью SWOT-анализа. Проанализировано состояние развития интернет-банкинга*

*в Украине. Рассмотрены особенности его внедрения в отечественных реалиях. Сделаны соответствующие выводы о целесообразности и эффективности систем интернет-банкинга в повседневном функционировании резидентов банковской сферы в Украине.*

**Ключевые слова:** рынок финансовых услуг, интернет-банкинг, SWOT-анализ, банковские услуги, информационные технологии.

*The article is dedicated to consideration of the problems and prospects of the implementation and development of the system of Internet banking as a relatively new and one of the most promising areas of the provision of financial services in the banking sector. The analysis of the main advantages and disadvantages of Internet banking by using SWOT analysis. The state of development of Internet-banking in Ukraine is analyzed. The features of its application in domestic realities are considered. Done appropriate conclusions about the wisdom and effectiveness of the systems of Internet banking in the daily functioning of the residents of the banking sphere in Ukraine.*

**Key words:** financial service market, e-banking, SWOT analysis, banking services, information technologies.

УДК 336.717

**Захаркін О.О.**

доктор економічних наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів і кредиту  
Сумський державний університет

**Захаркіна Л.С.**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів і кредиту  
Сумський державний університет

**Авраменко М.О.**

студент  
Сумський державний університет

**Постановка проблеми.** Нині інформаційні технології охопили всі без винятку сфери життєдіяльності людини. Поява та впровадження в банківську галузь інноваційних технологій з кінця ХХ століття змінили традиційну банківську систему загалом, а також внесли корективи до власне самої сутності банку. Через це розвиток системи управління банківськими операціями через мережу Інтернет, яка отримала назву інтернет-банкінгу, нині є одним із найперспективніших напрямів банківської діяльності.

Актуальність цієї тематики пояснюється необхідністю досліджень особливостей інтернет-банкінгу як інноваційної технології надання банківських послуг, що має певні специфічні риси.

Виконання таких досліджень лежить в руслі реалізації Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 року [1], що передбачає розбудову в Україні повноцінного, дієвого та ефективного фінансового ринку, збалансування всіх його сегментів, інфраструктури та зміцнення стійкості до загроз, а також відповідає завданням Національної програми інформатизації [2], до яких належать формування та підтримка ринку інформаційних продуктів і послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різними аспектами впровадження інтернет-банкінгу в банківську діяльність та питаннями впливу ступеня розвитку інформаційних технологій на формування конкурентних переваг у сфері банків-

ських послуг займаються як вітчизняні, так і закордонні фахівці. Специфічні особливості методології та практики світового розвитку інтернет-банкінгу та його застосування в українських реаліях досліджували Б. Адамик, К. Басадзе, В. Бауер, Г. Бортніков, І. Боярко, Д. Дем'яновська О. Єсіна, М. Енгстлер, І. Карчева, Б. Кінг, Л. Лямін, О. Неізнестна А. Нікітін, В. Огієнко, О. Руда, А. Федорченко, О. Чуб, Т. Шалига та інші науковці та практики.

Наприклад, О. Єсіна [3], досліджуючи переваги інтернет-банкінгу, одночасно виділяє низку причин, які гальмують його розвиток в Україні і не дають змогу банкам відмовитися від обслуговування клієнтів через свої відділення. В. Огієнко та І. Боярко [4] доводять, що інтернет-банкінг поступово стає одним з провідних факторів формування конкурентоспроможності банків України, що вимагає посиленої уваги до питань врахування якості та рівня розвитку цього виду банківського обслуговування під час побудови банківських рейтингів.

Незважаючи на значну кількість праць науковців, увагу яких привернула тематика розвитку інтернет-банкінгу, деякі аспекти цієї проблематики нині досі залишаються поза увагою фахівців. У вагомій частині праць говориться лише про доцільність та ефективність використання інтернет-банкінгу та не приділяється достатня увага питанням ризикостійкості сучасних банківських інформаційних технологій.

**Постановка завдання.** Метою роботи є дослідження системи послуг, які надаються банками через мережу Інтернет, а також можливості надання її розвитку з урахуванням стрімкого поширення інформаційних технологій у сфері фінансів, аналіз перспектив розширення можливостей інтернет-банкінгу в банківській сфері України; виявлення переваг та недоліків дистанційного підходу до обслуговування клієнтів банків.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Перш ніж розглянути основні аспекти інтернет-банкінгу, що поєднує в собі досягнення сучасних інформаційних технологій, а також особливості банківської сфери, доцільно з'ясувати, що саме розуміється під поняттями дистанційного банківського обслуговування та інтернет-банкінгу. Аналіз наукових публікацій з цього питання наводить широкий спектр думок та підходів до його визначення.

Наприклад, за визначенням А. Нікітіна, Г. Бортнікова, А. Федорченко [5], дистанційне банківське обслуговування – це проведення операцій по рахунках клієнта на підставі його дистанційних розпоряджень, а дистанційне розпорядження – це розпорядження банку виконати певну операцію, передане клієнтом погодженим каналом доступу з певною процедурою передачі розпоряджень. На думку О. Рудої [6], інтернет-банкінг – це один із видів дистанційного банківського обслуговування, завдяки якому доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера, який підключений до Інтернету, а також який має стандартний браузер.

Інтегруючи ці та інші визначення, можемо зазначити, що інтернет-банкінг – це метод дистанційного управління власним банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет без використання спеціалізованого програмного забезпечення та необхідності особистої фізичної присутності у відділенні банківської установи.

У 1994 році банки Сполучених Штатів Америки вперше надали можливість доступу до рахунків через використання Всесвітньої павутини (World Wide Web, www, Інтернет) без нагальної потреби експлуатації спеціалізованого програмного забезпечення та устаткування для своїх клієнтів. З того моменту поява комерційних банківських установ, які не мають фізичного місця розташування, на відміну від банків з традиційним способом обслуговування клієнтів, а також які використовують у своїй діяльності тільки мережу Інтернет, змінила уявлення населення всього світу про сферу надання банківських послуг і спричинила появу нового методу управління банківським рахунком, що отримав назву інтернет-банкінгу.

Зараз існують три форми обслуговування клієнтів банків, а саме звичайна, дистанційна, змішана. Для звичайної форми характерними є такі особливості, як наявність офісу, висока вартість обслуговування, обов'язковість фізичної присутності клієнта,

оперативність, можливість отримання повного спектру послуг. До основних характеристик дистанційної форми варто віднести зручність, доступність, оперативність, масштабність, різноманітність. Змішана форма поєднує в собі елементи звичайної та дистанційної форм банківського обслуговування.

Як зазначають Ю. Онищенко та Д. Дем'яновська [7], сьогодні банки пропонують досить широкий спектр послуг з використанням технологій дистанційного обслуговування. Таких послуг для населення близько десяти, з них найбільш поширеними є такі:

1) інтернет-банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування на основі банківської системи платежів через Інтернет;

2) мобільний банкінг, тобто надання послуг дистанційного банківського обслуговування з використанням мобільних технологій; вважається, що найближчими роками мобільні сервіси забезпечать максимальний приріст клієнтської бази банків.

На думку авторів, оцінити стан дистанційного банківського обслуговування в Україні можна, використавши три етапи:

– I етап буде включати оцінку рівня впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу;

– II етап базуватиметься на дослідженні більш затребуваних банківських послуг серед українських інтернет-користувачів;

– III етап передбачатиме аналіз щодо виявлення банків, чиїми онлайн-послугами найбільше користуються українці.

Саме дистанційна форма обслуговування клієнтів банківських установ, одним з видів якої є інтернет-банкінг, має низку суттєвих переваг над іншими формами. Проте слід мати на увазі, що клієнтами банків є особи різних вікових категорій. Цей фактор також вносить суттєвий вплив на розвиток інтернет-банкінгу. Особисті вподобання відповідно до вікових категорій щодо впровадження інтернет-банкінгу в процес обслуговування банківських клієнтів, а також можливість заміни звичайної форми обслуговування на дистанційну подано в табл. 1.

Таблиця 1

**Актуальність інтернет-банкінгу серед населення відповідно до вікових категорій**

Вікова категорія	Частка у загальній кількості користувачів, %
До 25 років	21
Від 25 до 50 років	45
Після 50 років	34

*Джерело: розроблено авторами на основі [8]*

Проаналізувавши дані табл. 1, можемо стверджувати, що найбільш актуальним інтернет-банкінг є для вікової категорії від 25 до 50 років. Проте слід зауважити, що зростає рівень зацікавленості

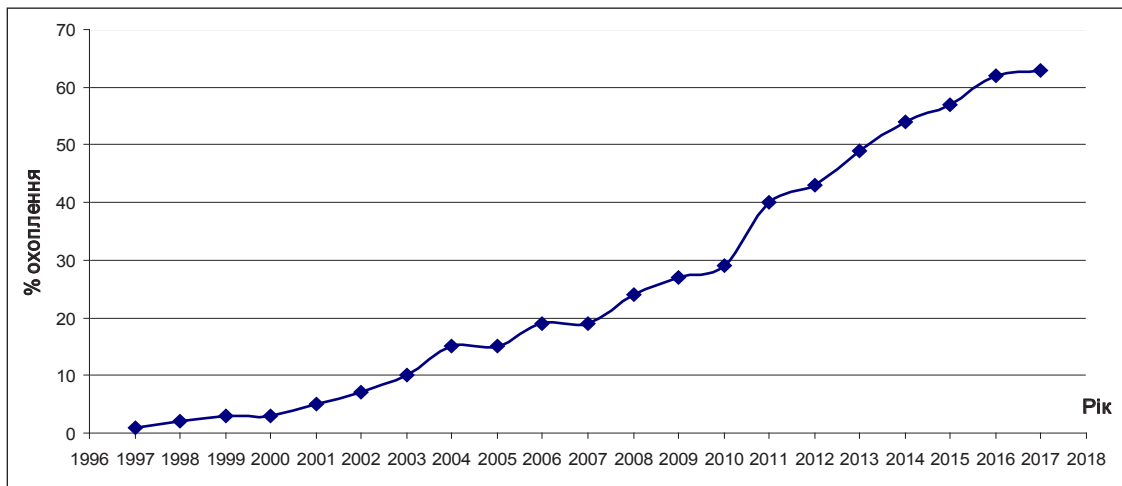


Рис. 1. Темпи зростання користувачів Інтернету в Україні, % [9]

цим видом банківського обслуговування серед старшої вікової категорії – після 50 років. Хоча такі дані не є надзвичайним явищем з огляду на сучасні реалії життя.

Поширення системи інтернет-банкінгу перш за все пов'язане з розвитком самого Інтернету та постійним зростанням кількості його користувачів. Так, станом на травень 2017 року в Україні послугами мережі Інтернет охоплено 63% населення, що хоч і поступається провідними європейським країнам, але є досить вагомим показником (рис. 1) [9].

Нині за допомогою дистанційної форми обслуговування клієнти комерційних банківських установ мають можливість користуватися широким спектром послуг: починаючи елементарними, наприклад оплата послуг операторів мобільного зв'язку, і завершуючи на перший погляд досить складними операціями, виконання яких за допомогою інтернет-банкінгу перетворюється на процес виконання декількох елементарних дій, наприклад проведення безготівкових міжбанківських платежів та огляд всіх банківських операцій по власних рахунках за необхідний період, незважаючи на час доби, день тижня або періоду року.

Аналізуючи спектр послуг, що надають банки України за допомогою технології інтернет-банкінгу, можна зробити висновок, що він постійно зростає та набуває нових можливостей та сфер використання. Як зазначає О. Неізнана [10], нині в банках України, які впровадили інтернет-банкінг, доступні такі види інтернет-послуг, як, зокрема, перевірка залишків за рахунками; грошові перекази як в Україні, так і за кордон; отримання виписок за рахунками; сплата рахунків; оформлення депозиту; конвертація валюти; замовлення додаткових платіжних карток (табл. 2).

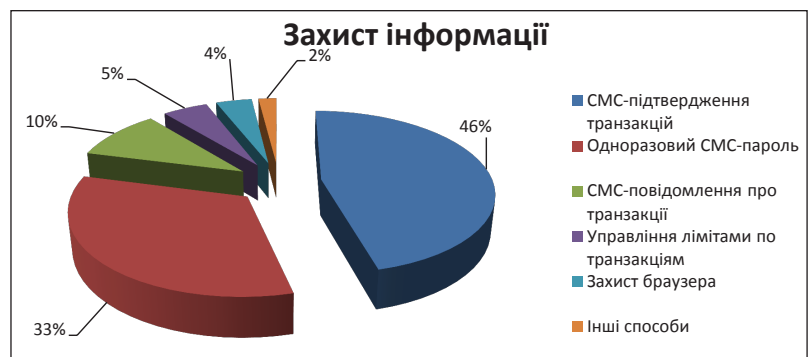


Рис. 2. Рівень застосування методів захисту даних, % [11]

Серед банківської системи на першому місці був і залишається «ПриватБанк», який вважається найкращим інтернет-банком України. Такі лідируючі позиції багато в чому можна пояснити добре розвинутою ним інфраструктурою їх обслуговування [7].

З метою виявлення суперечливих аспектів інтернет-банкінгу доцільним буде проведення SWOT-аналізу, результати якого дають змогу розширити уявлення про цю форму обслуговування і зробити відповідні висновки щодо можливості та перспектив його впровадження (табл. 3). Результати SWOT-аналізу демонструють наявність значних переваг та широких можливостей, пов'язаних з розвитком цієї технології.

Виконання операцій з банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет є, власне, сутністю інтернет-банкінгу. Ця властивість стала можливою завдяки використанню низки інноваційних технологій, таких як SSL. Властивості такої технології створюють безпечні умови для виконання операцій з дистанційного обслуговування клієнтів банків, проте мають певні особливості, які викликають появу ризиків щодо можливості здійснення шахрайських дій. Для мінімізації цих ризиків банки використовують різноманітні системи захисту, відсоткове співвідношення рівня застосування яких наведено на рис. 2.

Перелік послуг інтернет-банкінгу, що пропонують найбільші банки України

Найменування послуги	«ПриватБанк» (Приват24)	«Ощадбанк» (Ощад 24/7)	«Укрсоцбанк» (Ukrsootsbank Online)	«Укрексімбанк» (Enter EXIM®)	«Альфабанк» (My Alfa-Bank)	«Укрсиббанк» (UKRSIB online)
Перегляд виписок за рахунками	+	+	+	+	+	+
Оформлення депозиту	+	+	+	+	+	+
Погашення кредиту	+	+	+	+	+	+
Переказ коштів	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+
Обмін валюти	+					
Оформлення страхового полісу	+				+	+
Поповнення мобільного телефону	+	+	+		+	+
Купівля квитків на транспорт	+	+				
Купівля квитків на розважальні заходи	+					
Замовлення їжі, купівля товарів	+					
Оплата комп'ютерних ігор	+				+	+
Операції з платіжними картами	+	+	+	+	+	+
Замовлення додаткових платіжних карт	+	+		+	+	+

Джерело: авторська розробка

Таблиця 3

SWOT-аналіз інтернет-банкінгу

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> <li>– мінімізація витрат на обслуговування (зменшення собівартості послуг);</li> <li>– економія часу;</li> <li>– зручність та оперативність;</li> <li>– доступність;</li> <li>– контрольованість.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– відсутність можливості «живого» спілкування з клієнтом;</li> <li>– необхідність додаткових витрат на підтримку платформи;</li> <li>– наявність помилок в роботі системи, що можуть призвести до втрати коштів;</li> <li>– можливість шахрайських дій.</li> </ul>
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> <li>– розширення переліку послуг;</li> <li>– впровадження результатів розвитку інформаційних технологій для кращої взаємодії з клієнтами;</li> <li>– залучення нових інвесторів;</li> <li>– нові напрями розвитку банківських послуг;</li> <li>– підвищення комп'ютерної грамотності населення.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– порушення банківської таємниці внаслідок несанкціонованого доступу;</li> <li>– звільнення працівників внаслідок зменшення потреби в робочих місцях;</li> <li>– втрата частини клієнтів, що віддають перевагу традиційному обслуговуванню;</li> <li>– можливість втрати даних через кібератаки.</li> </ul>

Джерело: авторська розробка

**Висновки з проведеного дослідження.** Підбиваючи підсумки, можна стверджувати, що присутність інтернет-банкінгу на українському ринку банківських послуг набирає все сильнішого поширення та відіграє все більшу роль, поступово витісняючи традиційне банківське обслуговування. Особливо актуальним та зручним він є для банківських клієнтів молодіжної та середньої вікових категорій, які вже звикли до використання дистанційних інтернет-послуг майже в усіх сферах життєдіяльності.

Слід зазначити, що використання системи інтернет-банкінгу як окремо, так і разом з тради-

ційними способами обслуговування клієнтів банків має явні переваги, які виявляються з позиції зацікавленості різних груп банківських стейкхолдерів. До основних переваг інтернет-банкінгу можна віднести збільшення рейтингу банківських установ, залучення нових клієнтів завдяки розширенню меж ринку збуту послуг, появу додаткових можливостей залучення фінансових ресурсів тощо. Водночас система інтернет-банкінгу вимагає значних фінансових, людських, інтелектуальних витрат на її розробку, впровадження та постійну підтримку, що робить можливим її повноцінне використання

переважно у великих банках («ПриватБанк» (Приват24), «Ощадбанк» (Ощад 24/7), тощо). В більшості ж невеликих банків або система дистанційного обслуговування інтернет-банкінг відсутня, або її можливості поки що зводяться лише до послуг з відкриття депозиту та переказу коштів.

Отже, можна стверджувати, що, незважаючи на певні складнощі, рух банківських послуг у бік розвитку інноваційних технологій є невід'ємною складовою сучасного банківського бізнесу.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=32802659](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=32802659).
2. Про Національну програму інформатизації : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>.
3. Єсіна О. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку / О. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2013. – Вип. 1 (48). – С. 209–213.
4. Огієнко В. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків / В. Огієнко, І. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – № 4 (12). – С. 44–52.
5. Маркетинг у банку : [навч. посіб.] / [А. Нікітін, Г. Бортніков, А. Федорченко] ; за ред. А.В. Нікітіна. – К. : КНЕУ, 2006. – 432 с.
6. Руда О. Інтернет-банкінг – базовий інструмент на ринку фінансових послуг / О. Руда // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. – 2015. – Вип. 12. – Ч. 2. – С. 185–188.
7. Онищенко Ю. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в банках України / Ю. Онищенко, Д. Дем'яновська // Приазовський економічний вісник. – 2017. – Вип. 2 (02). – С. 141–145.
8. Зінченко А. Надання онлайн-послуг банківськими установами / А. Зінченко // Управління розвитком. – 2013. – № 13. – С. 8–10. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz\\_2013\\_13\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2013_13_5).
9. Харченко Н. Динаміка користування Інтернетом в Україні: травень 2017 : прес-релізи та звіти Київського міжнародного інституту соціології / Н. Харченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=705&page=1>.
10. Неізнана О. Огляд новітніх електронних технологій і аналіз розвитку сучасного банку / О. Неізнана // Технологічний аудит та резерви виробництва. – 2016. – № 2/6 (28). – С. 28–31.
11. Результати опроса пользователей интернет-банкінга iBank Rank UA 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.roomian.org/research-and-ratings/survey-results-internet-banking-rank-ua-2014>.